



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

**Report indagine conoscitiva sulla percezione dell’immagine  
Periodo 2022/2023**

**1. L’indagine**

L’Azienda Policlinico “G. Rodolico-San Marco” ha avviato nel mese di Novembre 2022 un’indagine conoscitiva sulla percezione della propria immagine da parte di tutti i suoi potenziali stakeholders. E’ stato elaborato da parte dell’UOS Comunicazione istituzionale e Umanizzazione un questionario breve comprendente in totale numero 8 domande su tre aree ben precise.

L’obiettivo aziendale di tale rilevazioni è di:

- Monitorare la qualità dell’assistenza erogata attraverso la misurazione del grado di soddisfazione dell’utenza rispetto al servizio ricevuto;
- Fare in modo che tale monitoraggio possa consentire di definire delle priorità in termini di possibili ed eventuali azioni di miglioramento;
- Verificare la percezione della nostra immagine all’esterno e rilevare il grado di fiducia riconosciuto alla nostra organizzazione.

Il questionario anonimo è stato collocato sull’home page aziendale in maniera visibile con l’invito a tutti i visitatori del sito di compilarlo in ogni sua parte scegliendo una delle opzioni di risposta proposte. Il questionario è stato preceduto da alcune attività di comunicazione sia all’interno e all’esterno della azienda in modo da permetterne la conoscenza sia agli utenti, ma in generale a tutti gli interessati, invitandoli a lasciare un feedback sulla nostra realtà aziendale. Sono stati informati dell’iniziativa all’interno con apposita circolare tutti i direttori delle strutture aziendali nonché i coordinatori infermieristici. Della rilevazione si è parlato anche nel corso di un evento di formazione aziendale aperto ai coordinatori infermieristici con lo scopo di sensibilizzarli sull’uso e sull’importanza di questi strumenti come fonte di monitoraggio della qualità erogata e come opportunità per dare voce all’opinione dei nostri stakeholders.

All’esterno la comunicazione riguardante il questionario sull’immagine aziendale e l’invito a compilarlo è stata:

- inviata come “Pillola della Salute”: sono state raggiunte in provincia di Catania circa 24000 persone;



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

- inviata ai componenti dei CCA dell’Area Metropolitana di Catania: raggiunte circa 100 persone;
- inviata nella chat RCS provinciale di Catania: raggiunte 75 persone.

Alla data del 30.04.2022 si è poi deciso di fare il primo bilancio delle opinioni espresse nei 6 mesi, lasciando sempre aperta la possibilità di compilazione del questionario che, pertanto, rimarrà fisso sul sito a disposizione di chiunque voglia esprimerci la propria opinione e i dati potranno essere successivamente elaborati in modo da creare un flusso costante delle opinioni dei cittadini/stakeholders.

## **2. I risultati dell’indagine**

### **2.1 L’età del campione**

I soggetti che hanno compilato nel semestre di riferimento il questionario sono stati 1062 stratificati per età e precisamente il 43,4% rappresentato da soggetti di età “51 anni e oltre”, il 36% compresi nella fascia di età “da 31 a 50 anni” ed il 20,6% “fino a 30 anni”. La parte più rappresentativa di tale campione è composta quindi da soggetti di età oltre i 50 anni che sono presumibilmente i maggiori fruitori dei servizi offerti dall’azienda. Ovviamente meno interessati a esprimere la loro opinione la fascia dei giovani (fino a 30 anni) che con meno frequenza si avvicinano ai servizi offerti dall’Azienda.

**Tab.1**

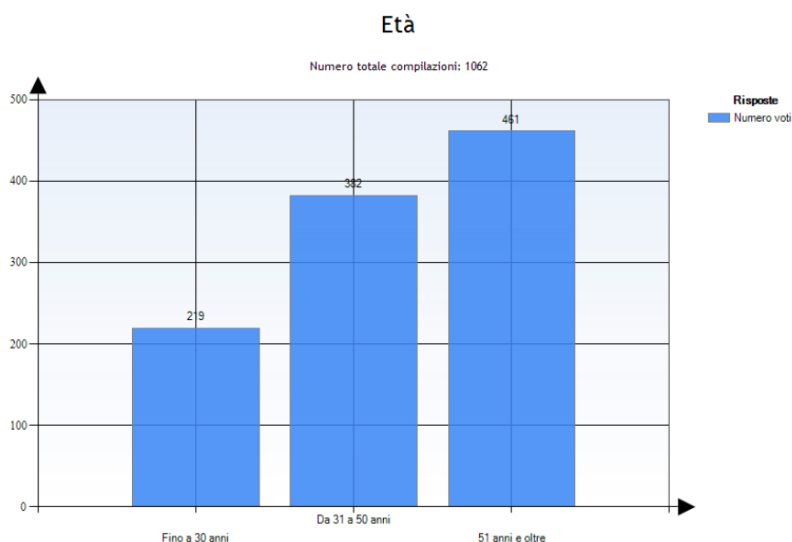
Età

Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
Fino a 30 anni	219	20,6
Da 31 a 50 anni	382	36
51 anni e oltre	461	43,4



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione



## 2. 2. Contatti diretti o utilizzo dei servizi o strutture dell’Azienda

La prima domanda del questionario indaga se l’utente ha avuto un contatto diretto o un utilizzo dei servizi dell’Azienda negli ultimi due anni, ed i dati riportano un dato maggiore per il “si” con lo 81,6% del campione a confronto del “no” con il 18,4%.

Questo dato ci permette di affermare come si tratti di un campione di pazienti non nuovi all’esperienza sanitaria in questa azienda e probabilmente già fidelizzati.

**Tab.2**

Ha avuto contatti diretti o utilizzato servizi o strutture di questa Azienda negli ultimi 2 anni?

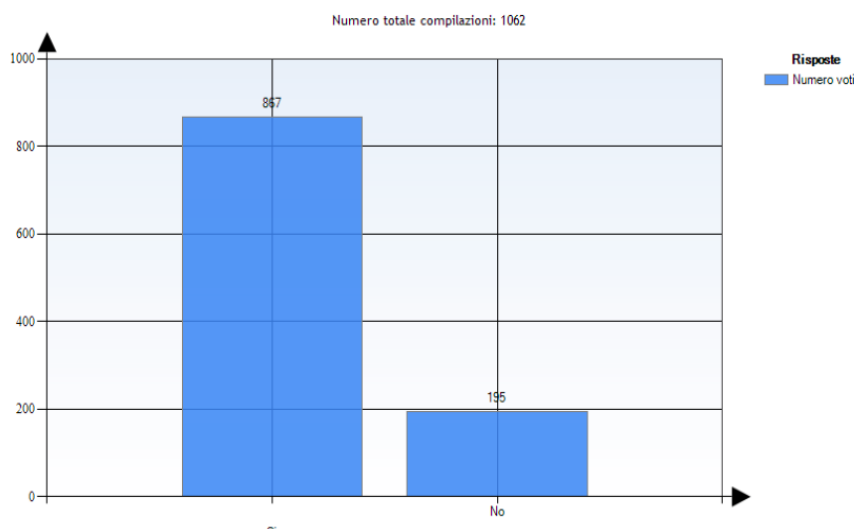
Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
Si	867	81,6
No	195	18,4



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Ha avuto contatti diretti o utilizzato servizi o strutture di questa Azienda negli ultimi 2 anni?



### 2.3. Rispondenza e adeguatezza ai bisogni di salute dei servizi erogati

La domanda successiva mira ad esplorare se i pazienti hanno ritenuto i servizi erogati dall’Azienda rispondenti e adeguati ai loro bisogni di salute, segnando un punteggio favorevole per il “sì” con il 58,3% del campione, “in parte” per il 31,5% e “no” per il 10,2% dei soggetti partecipanti.

**Tab.3**

Ritiene che i servizi erogati dall’Azienda siano rispondenti e adeguati ai suoi bisogni di salute?

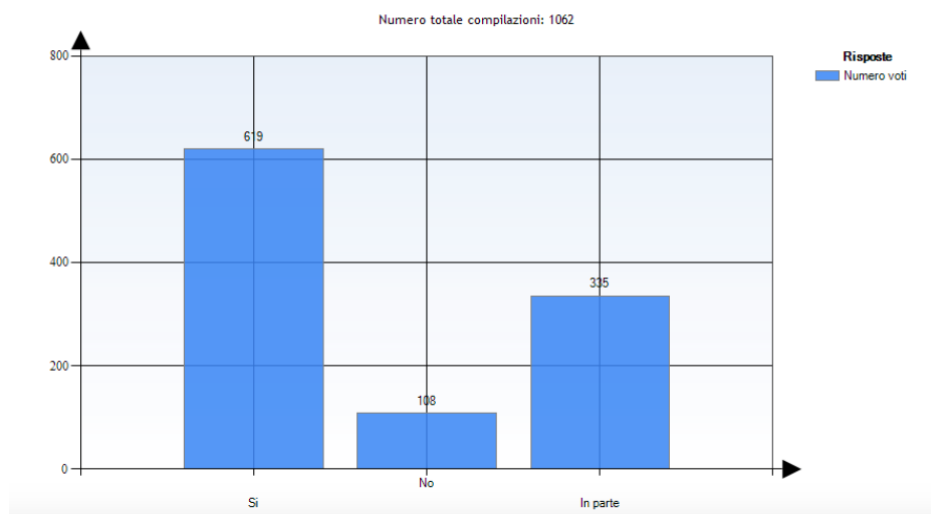
Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
Si	619	58,3
No	108	10,2
In parte	335	31,5



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Ritiene che i servizi erogati dall’Azienda siano rispondenti e adeguati ai suoi bisogni di salute?



La domanda e l’offerta di prestazioni sanitarie spesso viaggiano su due binari divergenti che portano verso scenari inconciliabili.

Il 31,5% del campione che non si ritiene completamente soddisfatto potrebbe rappresentare, verosimilmente, quella fascia di pazienti, sempre più anziani e malati, poco attratti dall’innovazione e dalle nuove tecnologie sempre più avanzate, che chiedono di poter essere curati ed assistiti nel loro contesto abituale di vita.

Non sempre l’ospedale, per questa categoria di utenti rappresenta la risposta migliore per i loro bisogni di salute ampi e complessi. All’ospedale va riconosciuto, infatti, il ruolo di struttura ad alto impatto tecnologico, dedicata al trattamento, in tempi brevi, di pazienti affetti da patologie in fase acuta e di particolare impegno professionale (alta specialità e centri di riferimento qualificati).

Cosa ben diversa dal dover gestire pazienti affetti da patologie croniche che necessitano di periodici follow up. Agli occhi del cittadino-utente, infatti, la lunga lista d’attesa per poter essere sottoposto in ospedale ad un esame strumentale prioritariamente riservato ai pazienti ricoverati, che in tempi brevi devono poter essere dimessi, rappresenta un disservizio; così come la lunga attesa al Pronto Soccorso spesso rallentato dalla necessità di gestire accessi “impropri” che andrebbero presi incarico da altre strutture territoriali.



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

## 2.4 Informazioni contenute nel sito aziendale

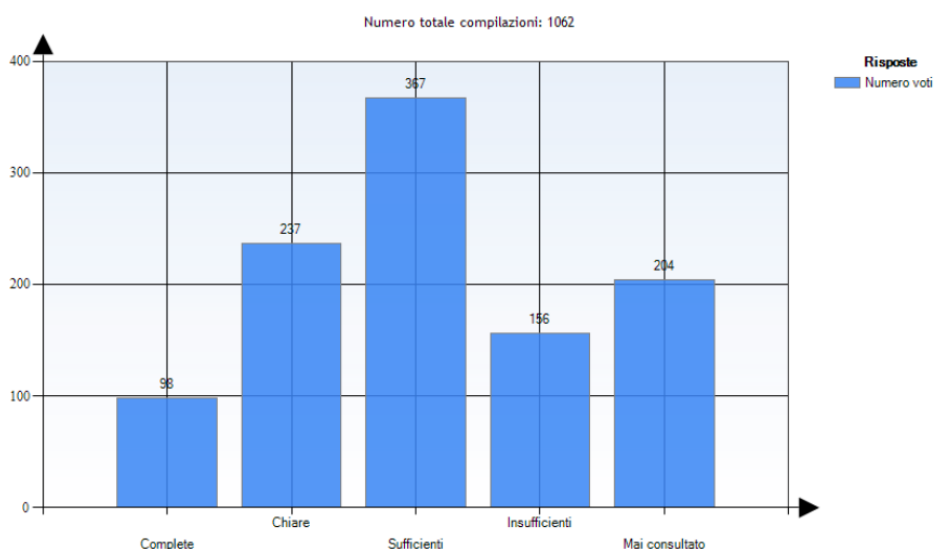
La domanda seguente indaga come siano percepite le informazioni contenute nel sito aziendale ed emerge come il 34,6% del campione le considera “sufficienti”, il 22,3% “chiare”, il 19,2 % non ha “mai consultato” il sito, il 14,7% “insufficienti” ed il 9,2% “complete”.

**Tab.4**

Ritiene che le informazioni contenute nel sito internet dell’Azienda siano:

Risposte	Numeri voti	Percentuale su N° compilazioni (%)
Complete	98	9,2
Chiare	237	22,3
Sufficienti	367	34,6
Insufficienti	156	14,7
Mai consultato	204	19,2

Ritiene che le informazioni contenute nel sito internet dell’Azienda siano:



Coerentemente con quanto descritto sopra (Tab. 3) per il 19,2% del campione intervistato, il sito internet non rappresenta ancora il principale strumento di consultazione dell’offerta sanitaria. Solo



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

il 9,2% inoltre ritiene che le informazioni in esso contenute siano complete.

A fronte di ciò potrebbe essere utile attuare una campagna di comunicazione che possa incentivare la consultazione del sito web aziendale, accessibile da tutti i dispositivi e gli apparecchi elettronici, anche ad esempio attraverso l'utilizzo di un QR Code che rapidamente consenta l'accesso ad informazioni riguardanti le attività svolte dalle Unità Operative presenti nella nostra azienda.

## **2.5 Servizi digitali erogati**

La domanda seguente che sonda quali servizi digitali, offerti dall'Azienda, possa semplificarne l'accesso, evidenzia come il 41,8 % del campione scelga il “rilascio di referti di laboratorio analisi tramite modalità on line”, il 36,6% la “prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite sovracup” e il 21,6 % il “pagamento delle prestazioni sanitarie tramite PagoPa”.

### **Tab.5**

Quale fra questi servizi digitali, al momento offerti dall'Azienda, a suo parere ne semplifica più l'accesso?

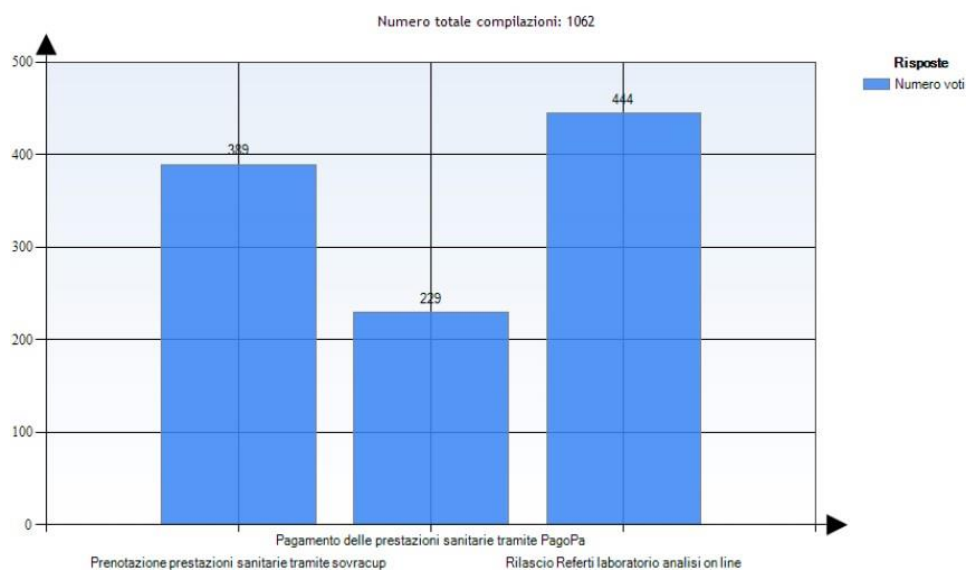
<b>Risposte</b>	<b>Numero voti</b>	<b>Percentuale sul N° compilazioni (%)</b>
Prenotazione prestazioni sanitarie tramite sovracup	389	36,6
Pagamento delle prestazioni sanitarie tramite PagoPa	229	21,6
Rilascio Referti laboratorio analisi on line	444	41,8



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Quale fra questi servizi digitali, al momento offerti dall’Azienda, a suo  
parere ne semplifica più l’accesso?







**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

I pazienti privilegiano, dunque, prevalentemente gli strumenti che consentono loro di avere informazioni di ritorno sul loro stato di salute in maniera celere e soprattutto senza dover ritornare presso la struttura ospedaliera con tutti i vantaggi che ne conseguono in termini di conciliazione con gli impegni di lavoro e familiari.

## **2.6. Servizi digitali da erogare**

In seguito il questionario chiede al campione quali tra i servizi digitali gradirebbe in futuro ricevere dall’Azienda. A confutare quanto prima espresso si evidenzia come il 37,9% dei soggetti segna la risposta del “ricevere referti di esami radiologici e strumentali on line”, il 29,7% “l’effettuare la richiesta e ricevere copia di documentazione clinica (ese. cartelle cliniche) on line”, entrambi servizi che facilitano l’accesso all’azienda, il 23,3% il “ricevere promemoria delle prestazioni sanitarie prenotate” ed il 9,2% “l’essere visitato on line da un medico dell’Azienda (telemedicina)”.

### **Tab.6**

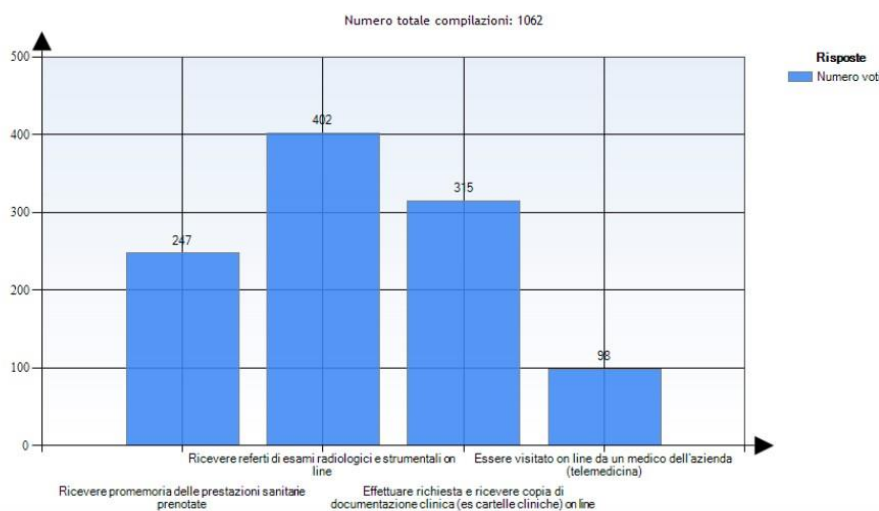
Quale fra questi ulteriori servizi digitali gradirebbe di più in futuro ricevere dall’Azienda:

<b>Risposte</b>	<b>Numero voti</b>	<b>Percentuale sul N° compilazioni (%)</b>
Ricevere promemoria delle prestazioni sanitarie prenotate	247	23,3
Ricevere referti di esami radiologici e strumentali on line	402	37,9
Effettuare richiesta e ricevere copia di documentazione clinica (es cartelle cliniche) on line	315	29,7
Essere visitato on line da un medico dell’azienda (telemedicina)	98	9,2



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione  
Quale fra questi ulteriori servizi digitali gradirebbe di più in futuro  
ricevere dall’Azienda:



Per quanto concerne la telemedicina, nonostante questa rappresenti una modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie che può comportare numerosi vantaggi per i pazienti, quali ad esempio la possibilità di accesso alle cure a chi risiede in territori più remoti; un supporto alla gestione della cronicità e una migliore continuità delle cure, permane ancora forte, per il paziente, il bisogno di avere un rapporto diretto con lo specialista di riferimento o il timore di non riuscire ad ottenere informazioni comprensibili, corrette e rassicuranti.

Al fine di poter aumentare la fiducia del paziente nei confronti di questa tipologia di servizi appare fondamentale svolgere azioni di informazione rivolte ai pazienti sui benefici che da ciò possono derivarne per la loro salute.

## 2.7 Consiglierebbe questo ospedale ad amici e familiari

L’item successivo indaga se l’utente consiglierebbe o meno l’ospedale ad amici e familiari e dall’analisi dei dati emerge nettamente come il 64,1% affermi “sì”, il 28,1% “in parte” e il 7,8% “no”.

**Tab.7**



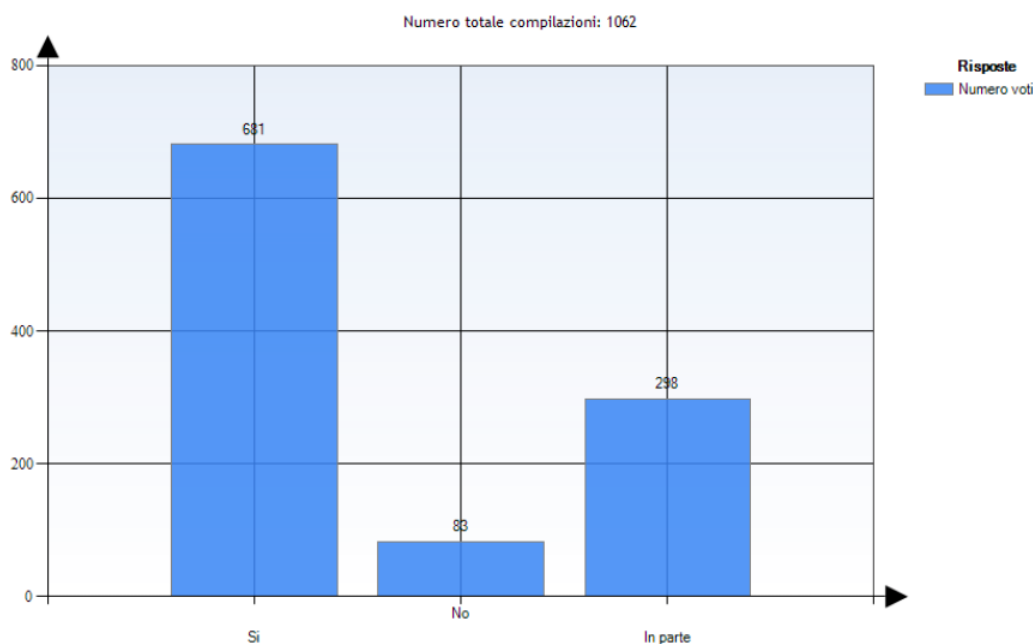
**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Consiglierebbe questo ospedale ad amici e familiari:

Risposte	Numeri voti	Percentuale su N° compilazioni (%)
Si	681	64,1
No	83	7,8
In parte	298	28,1

Consiglierebbe questo ospedale ad amici e familiari?



La lettura di tale dato appare di rilevante importanza per l'azienda se si considera che la condivisione di informazioni ed esperienze personali all'interno della rete amicale e familiare, il cosiddetto "passaparola" gioca un ruolo cruciale nel settore dei servizi sanitari. I servizi forniti nell'ambito dell'assistenza sanitaria presentano, infatti, caratteristiche peculiari ed un forte coinvolgimento emotivo, in quanto correlate ad un bene prezioso come la salute.

Il passaparola consente di trasferire ad altri la percezione di caratteristiche positive, quali per esempio competenza, serietà e onestà, comunicando un giudizio di valore che può incidere profondamente nel processo di scelta da parte del paziente. Innescando così un circolo virtuoso per l'immagine aziendale.



**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

**2.8 Valutazione espressa in termini numerici da 0 a 10**

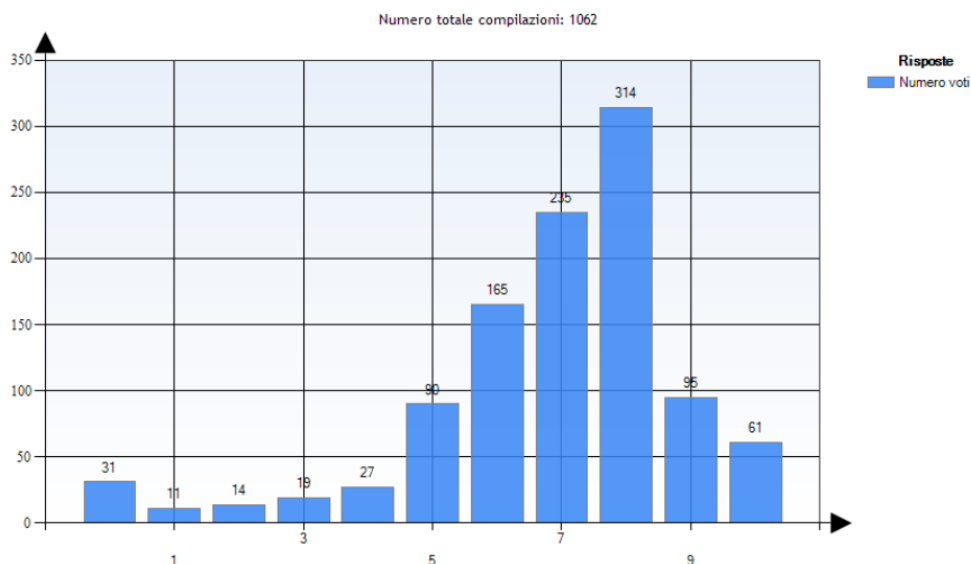
L'ultima domanda chiede ai soggetti partecipanti di esprimere una valutazione in termini numerici da 0 (peggior valutazione possibile) a 10 (migliore valutazione possibile) e così il 5,7% indica “10”, l'8,9% punteggio “9”, il 29,6 % segna punteggio “8”, il 22,1% il voto “7”, il 15,5% il numero “6”, l'8,5% voto “5”, il 2,5% valuta “4”, l'1,8% voto “3”, l' 1, 3% punteggio “2”, l'1% voto “1” e il 2,9% segna “0”.

**Tab.8**

Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?

Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
0	31	2,9
1	11	1
2	14	1,3
3	19	1,8
4	27	2,5
5	90	8,5
6	165	15,5
7	235	22,1
8	314	29,6
9	95	8,9
10	61	5,7

Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?





**Azienda Ospedaliero Universitaria  
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Provando ad aggregare i voti che nettamente esprimono una valutazione positiva (da 7 a 10) è possibile notare come, a conferma della tesi su esposta, il 66,3% del campione possa certamente considerarsi soddisfatto dell’esperienza fatta in azienda.

### **Conclusioni**

I dati mostrano come abbiano partecipato spontaneamente alla compilazione dell’indagine esplorativa sulla percezione aziendale 1062 utenti stratificati per età ed in particolare il 43,4% rappresentato da soggetti di età “51 anni e oltre”.

L’81,6% del campione ha avuto un contatto diretto o un utilizzo dei servizi dell’Azienda negli ultimi due anni e che il 58,3 % degli utenti ha ritenuto che i servizi erogati dall’Azienda siano stati rispondenti e adeguati ai bisogni di salute.

Le informazioni contenute nel sito aziendale appaiono secondo il 34,6% del campione “sufficienti” e per il 22,4 % “chiare”.

Tra i servizi digitali, offerti dall’Azienda, ritenuti utili poiché ne semplificano l’accesso, il 41,8% sceglie il “rilascio di referti di laboratorio analisi tramite modalità on line” e il 37,9% degli utenti indica come in futuro gradirebbe il ricevere dall’Azienda “referti di esami radiologici e strumentali on line” , il 29,7% gradirebbe ricevere on line copia della cartella clinica.

Il 64,1% del campione consiglierebbe l’ospedale ad amici e familiari ed il 66,3 % scelga un valore compreso tra 7 e 10 come voto che riassume la soddisfazione per i servizi aziendali dei quali ha usufruito.