

2015

Regione Siciliana - "D.A.S.O.E."

Dipartimento per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico



*Azienda Ospedaliero – Universitaria
“Policlinico – Vittorio Emanuele”
Catania*



REGIONE SICILIANA

Assessorato della Salute

Programma Operativo di Consolidamento e Sviluppo

2013 – 2015

CUSTAT

Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine statistica

“Qualità, governo clinico e Sicurezza dei pazienti”

[GUIDA UTENTE”]

Guida Utente alla gestione del software “CUSTAT”

“**CUSTAT - Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine statistica**” è un applicativo web-based disponibile attraverso l’utilizzo di un browser di ultima generazione digitando sulla barra degli indirizzi l’URL <https://www.qualitasiciliassr.it> (si consiglia l’uso del browser Chrome). (fig. 1)

(Fig. 1)

The screenshot shows the website interface for 'QUALITÀ SICILIA S.S.R.' under the 'REGIONE SICILIANA ASSESSORATO DELLA SALUTE'. The main navigation includes 'HOME', 'ATTIVITÀ', 'APPLICATIVI', and 'CONTATTI'. A secondary navigation bar lists: 'RISCHIO CLINICO', 'I.C.A.', 'UMANIZZAZIONE', 'TEMPI DI ATTESA', 'SICUREZZA PUNTI NASCITA', 'CONTROLLI CARTELLE CLINICHE', and 'COSTRUIRE SALUTE'. The main content area is titled 'APPLICATIVI ONLINE E MANUALI' and lists several items, each with a 'Manuale' link:

- Gestione del sovraffollamento nelle strutture di Pronto Soccorso
- Accreditamento
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2018
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2017
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2016
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2015
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2014
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2013
- Controllo qualità ed appropriatezza | Cartelle Cliniche e SDO 2012
- CUSTAT | Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine statistica
- CUSTAT 2016 | Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine statistica** (highlighted with a blue arrow)
- Valutazione della qualità | Customer Satisfaction - Anni 2011/2016

Link Applicativo

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software “CUSTAT”

Cliccando sul collegamento interno alla pagina, segnalato dalla freccia in (fig.1) si aprirà la pagina di "Login" dell'Applicativo in oggetto. (fig. 3)

ACCESSO APPLICATIVO "CUSTAT"

Per accedere alla scheda informatizzata è necessario digitare nella sezione Login (fig.2):

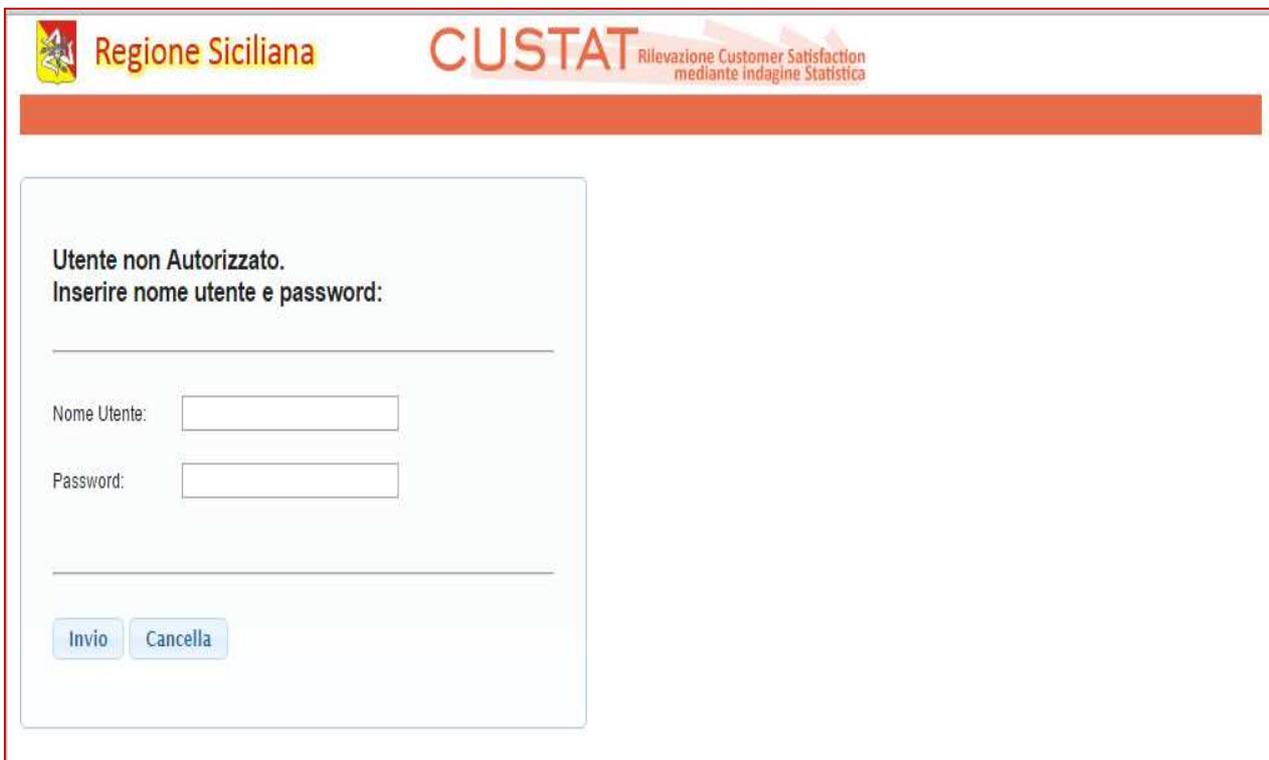
"nome utente",

"password",

Inizialmente la **password** è uguale al "**nome utente**" e dovrà obbligatoriamente essere personalizzata al primo accesso (fig. 4).

Nella form "Cambio password" oltre all'inserimento della nuova password, dovranno essere compilati anche i dati personali dell'utente quali: Cognome, Nome, email e numero di telefono. (fig. 4).

(Fig. 2)



Regione Siciliana CUSTAT Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica

Utente non Autorizzato.
Inserire nome utente e password:

Nome Utente:

Password:

Invio Cancella

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

The screenshot displays the CUSTAT web interface. At the top left is the logo of the Regione Siciliana. The main header features the CUSTAT logo with the text 'Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica'. On the top right, the user's name 'paolo.bentivegna (AMM)' is displayed. The central content area is a light pink box titled 'Cambio Prima Password' with the instruction 'Compilare i seguenti campi obbligatori e quindi confermare'. Below this, there are two rows of password input fields: 'Nuova Password:' and 'Conferma nuova Password:'. The second row of fields contains personal information: 'Cognome:' (Bentivegna), 'Nome:' (Paolo), 'eMail:' (frenky.benti@gmail.com), and 'Telefono:' (3384711953). At the bottom of the form are two buttons: 'Conferma' and 'Annulla'.

Regione Siciliana

CUSTAT Rilevazione Customer Satisfaction
mediante indagine Statistica

paolo.bentivegna (AMM)

Cambio Prima Password

Compilare i seguenti campi obbligatori e quindi confermare

Nuova Password:

Conferma nuova Password:

Cognome:

Nome:

eMail:

Telefono:

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

Alla conferma del login l'Utente verrà indirizzato alla Homepage dell'Applicativo "CUSTAT". (fig. 5).

(Fig. 5)



[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

Gli Utenti, autorizzati ad accedere all'Applicativo sono tre con differenti privilegi:

1. Utente **"Selezionatore"** – potrà inserire le informazioni relative al Paziente che dovrà essere intervistato, contenute nel consenso informativo precedentemente compilato dal Paziente presso la Struttura Sanitaria in cui ha ricevuto la prestazione. (fig. 6, 7, 8)

(Fig. 6)

Regione Siciliana CUSTAT Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica sel (SEL)

Home **Disponibilità** Cambio Password Logout

REGIONE SICILIANA
Assessorato della Salute

Indagine sulla qualità dei servizi di ricovero, day hospital e ambulatoriali

Sezione inserimento

(Fig. 7)

Regione Siciliana CUSTAT Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica sel (SEL)

Home **Disponibilità** Cambio Password Logout

Elenco Disponibilità (nessun filtro applicato)

Tent.	Grn	Paziente	Struttura	Aggregazione	Reparto	Tipo Ricovero	Recapiti	Giorni	Orario	Intervista
RIFIU	>56	Verdi F.	Amb Punto Prelievo Maniace (CT)	Laboratorio	Laboratorio analisti chimico cliniche e microbiologiche	DH/Ambulatorio	093888452	MAR, MER	Mattina (10-13), Pomeriggio (14-18)	

Vai alla pagina: 1 Righe per pagina: 15 Visualizzazione record da 1 a 1 su 1

Aggiungi

Scheda visualizzazione d'insieme

Aggiungi dati nuovo Paziente

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

(Fig. 8)

Scheda inserimento dati nuovo Paziente

L'Utente "Selezionatore", dopo l'inserimento e il salvataggio, può rientrare nella scheda inserimento (Nuova Disponibilità) per aggiungere e modificare i dati e/o anche eliminare del tutto i dati del paziente precedentemente inseriti. Quando i dati del paziente son incompleti, nella scheda visualizzazione d'insieme (Elenco Disponibilità)il record sarà di colore "Giallo". (fig. 9)

(Fig. 9)

Tent.	Grn	Paziente	Struttura	Aggregazione	Reparto	Tipo Ricovero	Recapiti	Giorni	Orario	Intervista
RIFIU	>56	Verdi F.	Amb Punto Prelevio Maniace (CT)	Laboratorio	Laboratorio analisti chimico cliniche e microbiologiche	DH/Ambulatorio	093888452	MAR, MER	Mattina (10-13), Pomeriggio (14-18)	
INCOM	0	pappo p.	Amb Callagirone (CT)					LUN	Mattina (10-13)	

Dati Paziente incompleti – colore giallo

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

Utente **“Intervistatore”** – oltre a potere eseguire le azioni di competenza dell’Utente **“Selezionatore”** è colui che di fatto effettua l’intervista. All’accesso della scheda **“Disponibilità”**, l’Utente **“Intervistatore”** avrà una visione d’insieme come in **(figura 10)**:

- ogni singolo record riporta i dati di un singolo Paziente.
- Colore Rosso – Intervista completata, Intervista rifiutata, Dati del Paziente cancellati dal database, Intervista annullata per superato limite di tempo.
- Colore Giallo – come precedentemente detto **“Dati del Paziente incompleti”**.
- Colore Verde – Intervista da effettuare o Intervista da completare

(Fig. 10)

N° di chiamate effettuate per l’intervista

Il numero situato a sinistra del record è significativo delle chiamate telefoniche che l’Operatore (Intervistatore) ha effettuato al Paziente per l’intervista, si incrementa ad ogni tentativo di chiamata, e ad ogni tentativo l’Operatore annota sulla scheda **(fig. 11)** il risultato del tentativo, creandosi, in modo automatico, un elenco dettagliato dei diversi tentativi.

(Fig. 11)

[GUIDA UTENTE”]

Guida Utente alla gestione del software “CUSTAT”

Il momento in cui la chiamata ha esito positivo (e il Paziente accetta l'intervista), l'operatore "Intervistatore" clicca il tasto "Accetta" e salva, si visualizza la scheda propria del Questionario. (Fig. 12)

Home				Disponibilità				Cambio Password				Logout				
Dettaglio intervista: pippo pappo																Chiudi
Tentativi																
Esito	DhTentativo	Operatore	Note													
Assente	16/10/2015 07:25	ASP_CT Int														
Rinvia	16/10/2015 07:25	ASP_CT Int														
Accetta	16/10/2015 07:25	ASP_CT Int														
Assente	16/10/2015 07:38	ASP_CT Int														
Accetta	16/10/2015 07:39	ASP_CT Int														
D01 Come mai ha scelto questa struttura?																
<input type="button" value="Consiglio medico"/> <input type="button" value="Consiglio amici"/> <input type="button" value="Sentito parl. bene"/> <input type="button" value="E' vicino casa mia"/> <input type="button" value="Più rapido"/> <input type="button" value="Più di un motivo"/> <input type="button" value="Altro (specificare)"/> <input type="button" value="Non rispondo"/>																
D02 Come ha prenotato?																
<input type="button" value="Telefono/fax"/> <input type="button" value="Internet"/> <input type="button" value="Di persona"/> <input type="button" value="Altro (specificare)"/> <input type="button" value="Non rispondo"/>																
D03 E' stato facile ottenere una prenotazione?																
<input type="button" value="Sì"/> <input type="button" value="No"/> <input type="button" value="Chiesto un favore"/> <input type="button" value="Altro (specificare)"/> <input type="button" value="Non rispondo"/>																
D04 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita/day hospital?																
<input type="button" value="72 ore"/> <input type="button" value="10 gg"/> <input type="button" value="30 gg"/> <input type="button" value="160 gg"/> <input type="button" value="Oltre 160"/> <input type="button" value="Altro"/> <input type="button" value="Non rispondo"/>																
D05 E' stato facile pagare il ticket?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="ero esente"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D06 E' stato facile fare gli altri esami/visite, che le erano state prescritti? (se ce ne erano)																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D07 Questa struttura è accessibile secondo Lei in termini di parcheggi? Ha trovato facilmente parcheggio per la sua auto o moto?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D08 Questa struttura è accessibile secondo Lei in termini di raggiungibilità da dove abita? E' stato facile raggiungere la struttura dalla sua abitazione?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D09 Questa struttura è accessibile secondo Lei in termini di barriere architettoniche? Pensa che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi da parte di persone con limitata capacità motoria o sensoriale, più in generale, da portatori di handicap?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D10 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di puntualità? Trova che gli orari fissati vengano rispettati?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D11 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di gentilezza del personale? Ritiene che il personale sia cortese e disponibile?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D12 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di pulizia dei locali di attesa? Pensa che la pulizia dei locali sia soddisfacente?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D13 Come valuta infermieri/personale addetto in termini di cortesia?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D20 Ritiene che fosse scritto in maniera chiara?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D21 Pensa che la cura che ha ricevuto funzioni?																
<input type="button" value="Sì"/> <input type="button" value="no"/> <input type="button" value="non lo so ancora"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D22 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare per la terapia di cui ha bisogno?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D23 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
D24 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?																
<input type="button" value="0"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="3"/> <input type="button" value="4"/> <input type="button" value="5"/> <input type="button" value="6"/> <input type="button" value="7"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="9"/> <input type="button" value="10"/>																
D25 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?																
<input type="button" value="decisamente sì"/> <input type="button" value="più sì che no"/> <input type="button" value="più no che sì"/> <input type="button" value="decisamente no"/> <input type="button" value="non rispondo"/>																
																Chiudi

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

Chiudendo il questionario dopo averlo compilato con le risposte fornite dal Paziente, si tornerà alla scheda “Elenco Disponibilità” dove verranno visualizzate le seguenti informazioni (fig. 13)

(Fig. 13)

Tent.	Grn	Paziente	Struttura	Aggregazione	Reparto	Tipo Ricovero	Recapiti	Giorni	Orario	Intervista
RIFIU	>56	Verdi F.	Amb Punto Prelievo Maniace (CT)	Laboratorio	Laboratorio analisti chimico cliniche e microbiologiche	DH/Ambulatorio	093888452	MAR,MER	Mattina (10-13),Pomeriggio (14-18)	
COMPL	0	pappo p.	Amb Callagirone (CT)	Spec medica	Allergologia		423412354325345	LUN	Mattina (10-13)	16/10/2015

Intervista completata

Periodo trascorso, espresso in giorni, dal 1° tentativo di chiamata al completamento dell'intervista

Data inizio intervista

Quando l'intervista è completa, cliccando sul pulsante che riporta la data di inizio intervista, si potranno leggere i dettagli dell'intervista, mentre cliccando in un punto qualsiasi del record si visualizzeranno i dettagli del paziente. (fig. 14, 15)

N.B. L'intervista può essere completata anche in più riprese.

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

Regione Siciliana **CUSTAT** Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica *int (INT)*

Home Disponibilità Cambio Password Logout

Dettaglio intervista: pippo pappo Chiudi

Tentativi			
Esito	DhTentativo	Operatore	Note
Assente	16/10/2015 07:25	ASP_CT Int	
Rinvia	16/10/2015 07:25	ASP_CT Int	
Accetta	16/10/2015 07:25	ASP_CT Int	
Assente	16/10/2015 07:38	ASP_CT Int	
Accetta	16/10/2015 07:39	ASP_CT Int	
Accetta	16/10/2015 08:02	ASP_CT Int	
Continua	16/10/2015 08:03	ASP_CT Int	

D01 Come mai ha scelto questa struttura?
Consiglio di un medico

D02 Come ha prenotato?
Telefono/fax

D03 E' stato facile ottenere una prenotazione?
No

D04 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita/day hospital?
10 gg

D05 E' stato facile pagare il ticket?

Regione Siciliana **CUSTAT** Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica *int (INT)*

Home Disponibilità Cambio Password Logout

Dettaglio disponibilita' Chiudi

Cognome	pappo
Nome	pippo
LuogoNascita	CATANIA
Data di Nascita	12/05/1980
Tipo Ricovero	
Struttura	Amb Caltagirone (CT)
Reparto	Allergologia
Recapiti	423412354325345
Giorni Settimana	LUN
Orario	Mattina (10-13)
Sesso	
Eta'	<18
TitoloDiStudio	Nessuno o Elementare
Nazionalita'	
Residenza	
Codice	222

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

Utente “Referente” – è abilitato, oltre ad inserire nuovi Pazienti e ad effettuare interviste (abilitazioni relative al Selezionatore e all’Intervistatore), può visualizzare i report relativi alle interviste effettuate nella propria Azienda Sanitaria di appartenenza. (fig. 16)

(Fig. 16)



[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

“Autocompilazione” – sarà possibile inoltre, l’effettuazione dell’intervista da parte del paziente in modo completamente autonoma.

Il momento in cui il Paziente compila il consenso informativo, creerà un codice (alfanumerico o solo numerico) il quale sarà relazionata esclusivamente ai suoi dati personali.

Con tale codice, raggiungendo sul web la sezione dell’Autocompilazione all’indirizzo <https://www.qualitasiciliassr.it/valutazione> (fig. 17), potrà autonomamente compilare il questionario relativo all’intervista.

(Fig. 17)

Regione Siciliana

CUSTAT Rilevazione Customer Satisfaction mediante indagine Statistica

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero. I dati da Lei forniti verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione.

Le informazioni da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fornire all’ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l’obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza.

Per accedere al questionario inserisca nel riquadro sottostante Cognome, Nome ed il Codice indicato nel foglio che le è stato consegnato.

Cognome:

Nome:

Codice:

[GUIDA UTENTE”]

Guida Utente alla gestione del software “CUSTAT”

N.B. La sezione per l'autocompilazione è raggiungibile anche dal sito <https://www.qualitasiciliassr.it> mediante il link all'interno della pagina "UMANIZZAZIONE | QUALITA' PERCEPITA RICOVERI E AMBULATORI" (fig. 18).

(Fig. 18)

QUALITÀ SICILIA S.S.R.
ASSESSORATO DELLA SALUTE

HOME ATTIVITÀ APPLICATIVI CONTATTI

RISCHIO CLINICO I.C.A. UMANIZZAZIONE TEMPI DI ATTESA SICUREZZA PUNTI NASCITA CONTROLLI CARTELLE CLINICHE COSTRUIRE SALUTE

UMANIZZAZIONE | QUALITA' PERCEPITA RICOVERI E AMBULATORI

Assessorato della Salute
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico

Università degli Studi di Palermo
Dipartimento Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche

Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico - Vittorio Emanuele Catania

Qualità Percepita Ricoveri e Ambulatori

L'Assessorato della Salute, insieme con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo e l'Azienda Ospedaliera Policlinico VE di Catania, ha avviato da gennaio 2016 nella nostra Regione una nuova metodologia di rilevazione della qualità percepita introducendo un nuovo questionario, una nuova modalità di somministrazione e una indagine di tipo campionario, che sostituisce la precedente modalità censuaria.

L'idea di fondo è quella di condurre un numero inferiore di interviste ma con una qualità e affidabilità superiori. L'obiettivo primario è ottenere informazioni utili sui servizi di cura da parte dell'utenza, così come richiesto dalla normativa, al fine di migliorare e monitorare i servizi sanitari offerti all'utenza, in modo da avviare politiche di miglioramento.

L'obiettivo secondario è "istruire" gli operatori delle aziende sanitarie (URP, referenti qualità, ecc.) a condurre la

Vai a:

- RAPPORTI DI RICERCA
- QUALITÀ PERCEPITA 2019
- QUALITÀ PERCEPITA 2018
- QUALITÀ PERCEPITA 2017
- QUALITÀ PERCEPITA 2015 - 2016

Guida all'Utente

- Manuale Customer Satisfaction
- CUSTAT - Applicativo Online
- Autovalutazione Online

Link Sezione Autovalutazione

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"

INFO



info@qualitasiciliassr.it

salvo.favitta@qualitasiciliassr.it

lorenzo.anastasi@qualitasiciliassr.it

saro.raineri@qualitasiciliassr.it

anna.sciabo@qualitasiciliassr.it

francesco.bentivegna@qualitasiciliassr.it

TEL.

095 - 743.6458

Dott. Salvatore Favitta

095 - 743.6459

Dott. Rosario Raineri

[GUIDA UTENTE"]

Guida Utente alla gestione del software "CUSTAT"