QUALITA' PERCEPITA Manuale Utente

01/06/2012 Sistema Regionale Qualità Percepita

> Sistema Regionale Qualità Percepita



Il prodotto QUALITA' PERCEPITA è un applicativo disponibile in ambiente web, digitando sulla barra degli indirizzi di un qualsiasi browser l'URL <u>http://www.qualitasiciliassr.it</u> si giunge alla pagina fig. 1



Cliccando su uno dei link indicati dalle frecce si accede alla pagina fig. 2



La figura 3 rappresenta un pannello della ricerca del Settore che ha erogato la prestazione sanitaria;

le funzioni di ricerca all'interno della pagina sono due, la prima è rappresentata da una casella dove inserendo una o più parole chiavi si aprirà un elenco di strutture dal quale ricercare poi quella che interessa;

	digitare nella casella di ricerca una o più parole chiave (ad es.: ambulatorio messina)	Fig. 3
www.qualitasiciliassr.it/customer/pages/home.php		۶ 🔒 💽
ASP 4 - Enna		
Customer Satisfation - Valutaz	ione della qualità delle Strutture Sanitarie	
digitare nella casella di ricerca un	a o jiù parole chiave (ad es.: ambulatorio messina)	
Testo da ricercare:	ambulatorio messina	
oppure scegliere in successione u Azienda Presidio Reparto/Ambulatorio	na voce dagli elenchi sottostanti	

la seconda funzione di ricerca è rappresentata invece dalla combinazione di tre menu a tendina, i quali permettono via via a selezionare la struttura che ha erogato la prestazione.

Effettuare la ricerca come nelle figure 4 -5 e 6

	Selezionare l'azienda desiderata	
		Fig. 4
www.qualitasiciliassr.it/customer/pages/home	.php ☆ ♂ ⊄] 💽 ▼ MyStart Search	₽ 🟦 💽-
Az: Osp. per l'Emergenza Gannizzaro		
💫 Regione Sicil	iana	
Customer Satisfation - V	alutazio e della qualità delle Strutture Sanitarie	
digitare nella casella di rice	rca una c più parole chiave (ad es.: ambulatorio messina)	
Testo da ricercare:		
oppure scegliere in succes	sione una voce dagli elenchi sottostanti	
Azienda	•	
Presidio	ASP - ME	
	ASP - PA	
Reparto/Ambulatorio	ASP - RG	
	ASP-SR	
	AZENDA OSPEDALIERA CANNIZZARO - CT	
	AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - CT	
	AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - ME	
	AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - PA	





Sistema Regionale

Dopo aver selezionato la struttura, apparirà una pagina come quella in figura 7

Da questa sezione sarà possibile scegliere se compilare il modulo on-line - fig. 8 e fig. 9 o stampare il modulo quindi compilarlo e consegnarlo alla struttura interessata - fig. 10.

со	ompilare il modul	o on line	Sta	mpare il modulo direttamente alla	da consegnare a struttura	
						Fig. 7
www.qualitasici	iliassr.it/custome/pages/home.pl	ıp		☆ ⊽ C	🔍 👻 MyStart Search	₽ 🔒 📴
	ASP 9 - Trapani					
	🚵 Regione Sicilia	ina				
c	ustomer Sa sfation - Val	utazione della qualità dell	e Strutture Sanitarie			
CI	hirurgia generale					
V	littorio Emanuele II - perrarotto					
A	ZIENDA OSPEDALI <mark>,</mark> RA UNIVERSITARIA	- ст				
	Scegliere attra erso i bottoni sotti 1) compilare e inviare on-line il i 2) stampare il nodulo da compili 3) annullare la selezione e scegli	ostanti se: modulo are e consegnare alla strutura sanita ere nuovamente la strutura sanitaria	na			
	1) Compila modulo on-line	2) Stampa modulo	3) Annulla			



Sistema Regionale

Qualità Percepita

E' possibile scrivere invece liberamente nei campi liberi (non a tendina)

					Fig. 9	
www.qualitasiciliassr.it/customer/pa	ges/questionario_ambulatorio.php?Reparto={"IdComp	sso":"161909231909230200	725A","DscCo 🏠 ⊽ 🗗	♀ MyStart Search	۹ 🗈	-
D14	Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il profess	i nista che l'ha assistita?	buono	•		*
D15	Qual'è il suo giudizio in merito alle informazioni che h sulle sue condizioni di salute?	ricevuto sulla diagnosi e	buono			
D16	Qual'è il suo giudizio in merito alle informazioni che h comportamenti da seguire a casa?	ricevuto sulle terapie e sui	buono	_		
D17	Qual'è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza du	ante la prestazione?	buono	•		
D18	Qual'è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla	ortesia del personale?	ottimo	•		
D19	Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ti	i ket?	breve	•		
D20	Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di conse	ua del referto?	breve	•		
D21	Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevul	t è stato:	come me lo aspettavo) •		
D22a	a Indichi l'aspetto POSITIVO che l'ha colpita maggiorm	eite				
Mi è s	stata consegnata una brochure sui servizi offerti dall' Azienda					
D22t	Indichi l'aspetto NEGATIVO che l'ha colpita maggiorn	nente				
Dati d	la compilatoro del questionario					
Datio						
D23	Chi risponde?					
D24	Sesso					
D25	Età			•		
D26	Titolo di studio					
D27	Professione			•		
D28	Residenza					
D29	Nazionalità			•		н
Data	di compilazione del questionario					
	Mese			•		
	Anno			•		
Verific	ca					
Cox	dice di sicurezza 3 + 2 Digitare il risultato della somma	Invia il questionario				
		<u> </u>				*
Dopo aver compilato il codice di sicurezza forma	questionario, digitare il ato dalla somma delle due	Clicc	care sull'icon tuare l'invio.	na invia il	questionario pe	r
cifre indicate nel primo r	iquadro.					



Sistema Regionale

Se invece si decide di stampare il modulo, esso sarà composto da due fogli, andrà compilato a penna nera o blu e consegnato direttamente all'ambulatorio o al reparto.

Ļ	SICILIAN	A 00725			•			Г	ig. 10	
Questionario di valutazi	one della	i qualità d	lei servizi di	iagnostici eo	d ambulatoriali					
Sezione a cura dell'Azienda										
Azienda AZIENDA O Presidio Vittorio Em	SPEDALIE anuele II -	ERA UNIVE	RSITARIA - (ст						
Reparto Disciplina Chirurgia g	enerale									
Sentile Signora/e, Le chiediamo di esprii uestionario verranno trattati nel pieno ri aranno utilizzate per migliorare la qualità he pensa. Annerisca la casella che si avvici	mere la Sua oș ispetto della ris delle prestazio ina di più alla Sv	pinione sull'assi servatezza e Lei mi sanitarie. Nor ua opinione, dar	iistenza ospedalie i non potrà essere n ci sono risposte g ndo una sola rispos	ra ricevuta. I dati identificata/o in ali giuste o sbagliate: ri sta. Grazie per la col	da Lei forniti nel presente cun modo. Le informazioni isponda semplicemente ciò llaborazione.	ostano C	and the second s			e Openante O
	Esempi	io di compilazio	one: 🔿 🏟			0	0	0		0
01. Qual è il Suo giudizio rispetto alla quali	ità del servizio r	che ha ricevuto?	,			0	0	0	0	0
O ottimo O buone	ð	 sufficiente 	ins	sufficiente (🔿 pessimo	0	0	0	0	0
02. E' la prima volta che si reca in questo a	mbulatorio?	0) si	() no		-			~	
03. Oggi ha effettuato: 🔿 una vi	sita	🔿 una terapia	a 🔿 un	iesame (unavisitaed unesame	6,2	0	0	0	
M Qual All motion prevalente per cultar	colto questo st					0	0	0	0	\odot
Consiglio di Consig un medico Consig	parenti	C competenz /profession	za equipe 🔿 vic	cinanza (tempi di attesa più brevi 	0	0	0	0	0
5. Chi le ha richiesto la visita specialistica	2									
S. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specia G. Come ha effettuato la prenotazione? 7. Qual è il Suo giudizio sulla modalità di g ottimo buone	? alista di persor prenotazione?	 controllo a: di ricovero na viate sufficiente 	seguito O Pro	onto Soccorso nternet i via fan sufficiente (x altro	o to? o	🔵 lungo		🔿 moltolui	ngo-
S. Chile ha richiesto la visita specialistica medicodi famiglia specia S. Come ha effettuato la prenotazione? Qual è il Suo giudizio sulla modalità di g ottimo buonc Come valuta il tempo di attesa tra la p molto breve breve	? alista prenotazione? prenotazione ed	 controllo a di ricovero na viate sufficiente liltempo in cuih adeguato 	seguito Pro elefono Viain ins haricevuto la prest	onto Soccorso nternet via far sufficiente (tazione? ngo (x attre	o to? meloaspe	iungo iungo ttave () peggiore di	i comeme lo ar	ngo ngo spettavo
S5. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specia G6. Come ha effettuato la prenotazione? Y7. Qual è il Suo giudizio sulla modalità di j ottimo buono N8. Come valuta il tempo di attesa tra la pr moito breve breve 99. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità a	? alista di persor prenotazione? p renotazione ed illa struttura ris;	 controllo a di ricovero na viate sufficiente filtempo in cui h adeguato apetto a i seguero 	seguito Pro elefono Valain Ins haricevuto la prest Ulun til aspetti?	anto Soccorso nternet Via fai sufficiente (tazione? ngo (x altro	o to? me lo aspe n solo corot	lungo lungo ttavo (ttere.per.casella)) peggiored	i comeme lo ar	ngo ngo ngottavo
S. Chile ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specia Sectore ha effettuato la prenotazione? Qual è il Suo giudizio sulla modalità di g ottimo buono Me. Come valuta il tempo di attesa tra la pi molto breve breve Sectore al uta di suo sulla cossibilità a	? alista di persor prenotazione? renotazione ed illa struttura ris ottimo	controllo a di ricovero na viate sufficiente fil tempo in cui h adeguato spetto a l seguen bueno	seguito provisione pro	onto Soccorso hternet via fai sufficiente (tazione? neo (insufficiente	x altro pessimo moltolungo pessimo	a to? a me lo aspe <i>n solo corat</i>	lungo lungo ttavo (ttere per casella)) peggiore di	i come me to as	ngo ngo apettavo
S. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specia S. Come ha effettuato la prenotazione? Oual è il Suo giudizio sulla modalità di j ottimo buonc buonc buonc come valuta il tempo di attesa tra la p moito breve breve p. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità a D9a. Parcheggi D9b. Raestiunaibilità della struttura	? alista di persor prenotazione? renotazione ed ulla struttura ris; ottimo	controllo a di ricovero na viate sufficiente filtempo in cuih adeguato spetto al seguen buono	seguito Proventi Prov	onto Soccorso nternet via fai sufficiente (tazione? ngo (insufficiente	x altre pessimo moltolungo pessimo	o to? o me lo aspe n solo corot	lungo lungo ttavo (ttere per casella)) peggiored	 moltolui moltolui comeme loasi 	
S. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specia come ha effettuato la prenotazione? 7. Qual è il Suo giudizio sulla modalità di j ottimo buonc 6. Come valuta il tempo di attesa tra la pr moito breve breve 9. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità a D9a. Parchoggi D9b. Raggiungibilità della struttura D9c. Segnalettica interna per raggiungere l'ambulatorio	? dista prenotazione? renotazione ed illa struttura rís ottimo	controllo a di ricovero ina viate sufficiente filtempo in cui h adeguato spetto al seguen buono	seguito pro- selefono via in ha ricevuto la prest lun til aspetti? sufficiente	onto Soccorso nterriet via fai sufficiente (tazione? ngo (insufficiente o o	x altre pessimo moltolungo pessimo	a to? a me lo aspe n sofo corat]	lungo lungo ttave (creepercasello/) peggiored	moltolui moltolui moltolui icomemeiloai	ngo ngo ngo
S. Chi le ha richiesto la visita specialistica medicodi famiglia specia G. Come ha effettuato la prenotazione? Oual è il Suo giudizio sulla modalità di g ottimo buonc buonc come valuta il tempo di attesa tra la pi moito breve breve Qual è il suo giudizio sull'accessibilità a D9a. Parcheggi D9b. Raggiungibilità della struttura D9c. Segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio D9d. Barrice architettoniche	? dista orrenotazione? renotazione ed illa struttura ris ottimo ottimo	controlla à di ricovero ina viate sufficiente filtempo in cui fi adeguato spetto al seguen buono O	seguito pre slefono via in haricevuto la prest haricevuto la prest lun ti aspecti?	anto Soccarso nterriet via fai sufficiente (tazione? ngo (insufficiente o o o o	x intro pessimo moltolungo pessimo intro i	a to? p me la aspe n solo corat]]] trapersoni	kungo kungo ttave (ttave (ttave (ttave (ttave) () peggiore di	i comeme lo as	igo spettavo
 5. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specialistica (medico di famiglia) specialisti	? dista orenotazione? renotazione ed alla struttura ris ottimo oli	controlla à di nicovero na viate sufficiente filtempo in cuit adeguato spetto al seguen buono i un orario?	seguito Pro elefono via in in ins haricevuto la prest inti aspetti? sufficiente	anto Soccorso nternet via fai sufficiente (tazione? neo (insufficiente o signascia oran	x altro pessimo moltolungo pessimo pessimo notolungo not	o to? o me lo aspe n solocorat]]	bango bango ttave (ttave (ttave (ttave) bango ttave bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango bango ttave (ttave (tta) peggiored]]]]	 moltolui moltolui icomeme loasi icome da la la	190 190 1992ttavo 1999ttavo
	? dista orenotazione? renotazione ed alla struttura ris ottimo o o o o itato precisato lascia oraria, o	controlla a di ricovero na viate sufficiente filtempo in cuiti adeguato spetto al seguent bueno un orario? un orario?	seguito Proventi Prov	onto Soccorso nternet via fai sufficiente (tazione? ngo (insufficiente o sufficiente o	x altre pessimo moltolungo pessimo pessimo o o ria nessuna indicazione nto edil momento in cui	o to? o meloaspe nsolocarat]]]]]]]]]]]]]]]]]]]	lungo lungo ttavo () peggiared]]]]]]	moltolui moltolui moltolui moltolui comeme loas 10000 51-65	ngo ngo pettavo
S. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia specia S. Come ha effettuato la prenotazione? Come ha effettuato la prenotazione? Oual è il Suo giudizio sulla modalità di g ottimo buonc Come valuta il tempo di attesa tra la p moito breve buonc p. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità a D9a. Parcheggi D9b. Raggiungibilità della struttura D9c. Segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio D9d. Barriere architettoniche 10. Al momento della prenotazione Le è i èstata effettuata la visita/esamo/te	? diperso prenotazione? nenotazione ed illa struttura ris ottimo catimo catimo catino cata precisato lascia oraria, qu rapia ?	controllo a di ricovero ina viate sufficiente filtempo in cuilt adeguato spetto al seguen buono un orario? uanto tempo è ti meno di mero di mero di	seguito pro- pro- pro- pro- pro- pro- pro- pro-	onto Soccorso terret via fai sufficiente (tazione? tazione? tago (insufficiente o s si, fascia orar to dell'appuntamer dalla 2007	x intro pessimo moltolungo pessimo pes	o to? a meloaspe n xolocarat l	bungo bungo ttavo (ttavo (tt) peggiore di]]]] 36-50 () S (diploma	moltolui moltolui moltolui moltolui	ngo go ppettavo 100000 10000 10000 10000 10000 5-85 () >65 10000 10000
	? dista orenotazione? renotazione ed illa struttura ris ottimo catimo catimo catino ca	controllo a di ricovero ina viate sufficiente filtempo in cuih adeguato spetto al seguen buono o o o un orario? uanto tempo è tr menzo di mezz'ora	seguito Pro elefono via in ins haricevuto la prest haricevuto la prest ini aspetti? sufficiente sufficiente sufficiente sufficiente sufficiente sufficiente sufficiente al ora da mezzora al ora	onto Soccorso terret via fai sufficiente (tazione? teo (insufficiente is sufficiente is sufficiente	x intro pessimo moltolungo pessimo pessimo o pessimo o ria nessuna indicazione nto ed il momento in cui re o più di 2ore	a to? a mela spe n xolocorat l	lungo lungo ttavo (ttavo (tt) peggiored	motolui motolui motolui icomemeioai	ngo pettavo
	? alista di perso prenotazione? renotazione ed alla struttura ris ottimo stato precisato stato precisato stato precisato stato o precisato	controlla a di ricovero ina viate sufficiente filtempo in cuit adeguato spetto al seguen buono cui cui cui cui cui cui cui cui cui cui	seguilo Pro elefono Via in haricevuto la prest haricevuto la prest lun til aspetti? sufficiente o sufficiente o sufficiente o sufficiente o o o o sufficiente o o o o o a norario precise trascorso tra l'orario a 1 ora	onto Soccorso nternet via fai sufficiente (tazione? ngo (insufficiente o sufficiente o	x intro	o to? o me lo asper a solo corat l l l l l trapersoni l 18-25 (l lm m l mpiega) militare d liccour	bungo bungo ttave (terepercasella) b 26-35 (enta enta esta int b b b b b) peggioredi]]]]]]]]]]]]]]]]]]]	moltolui moltolui i comeme loas	ngo pettavo 1000000000000000000000000000000000000
	? alista o di perso prenotazione ? o illa struttura ris ottimo ottimo stato precisato fascia oraria, qu rapia ?	controllo a di ricovero ina viate sufficiente filtempo in cuilt adeguato spetto a i seguen buono un orario? uanto tempo è ti mezz'ora	seguito pro- pro- pro- pro- pro- pro- pro- pro-	onto Soccorso terret insufficiente (tazione? tazione? tazione? o si, fascia orar io dell'appuntamer contrinuo. tazione: tazion	x intro pessimo moltolungo pessimo pessimo pessimo na nessuna indicazione nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re piùdi Zore nto ed il momento in cui re re piùdi Zore re r	a to? a melo aspe a solocorat]] [] [] []] [] []] [] []	lungo lungo ttavo (ttavo (ttavo (ttavo (ttavo (lungo ttavo (lungo ttavo (lungo ttavo (lungo ttavo (lungo)) (lungo (lungo))) (lung)	peggiare di 	moltolui moltolui moltolui icomemeioai	ngo pettavo
55. Chi le ha richiesto la visita specialistica medico di famiglia b6. Come ha effettuato la prenotazione? 57. Qual è il Suo giudizio sulla modalità di g ottimo b0. Come valuta il tempo di attesa tra la pi molto breve 59. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità a D9a. Parcheggi D9b. Raggiungibilità della struttura D9c. Segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio D9d. Barriere architettoniche 510. Al momento della prenotazione Le è: 511. Se le è stato indicato un orario o un al è stata effettuata la visita/esame/te Medab-difficiali per/huse-dito-wew.regptore.	? alista alista alista prenotazione? renotazione ed alla struttura ris ottimo alla struttura ris ottimo alla struttura ris ottimo alia struttura ris attino attino alia struttura ris attino att	controllo a di ricovero na viate sufficiente sufficiente sufficiente spetto al seguen buono buono un orario? uanto tempo è to menz óra	seguito Provesterio Provesteri	anto Soccarso hterriet via fai sufficiente (tazione? ngo (insufficiente issufficiente i	x intra altro pessimo moltolungo pessimo pessi	o to? o me lo asper a solo corat l trapersoni) 18-25 (lungo lungo ttave (ttave (ttave (ttave) ttave (ttave) lungo (ttave) lungo (ttave) lungo (ttave) lungo (ttave)) peggioredi]]]]]]]]]]]]]]]]]]]	motitolui motitolui motitolui i comeme loai	ngo pettavo
	2 alista o di perso prenotazione ? o alila struttura ris ottimo cutimo cutimo cutimo cutiano	controllo a di ricovero ina viate sufficiente sufficiente sufficiente sufficiente sufficiente adeguato spetto al seguen buono uno rario? uanto tempo è ti mezz'ora	seguito Proventi Prov	onto Soccorso terret (via fai sufficiente (tazione? tazione? tazione? (insufficiente (insu	x intro pessimo moltolungo pessimo pessimo pessimo no essuna indicazione nto edi il momento in cui re più di 2ore nto edi attra Regione Altra estionario: Mese: () ()	a to? a meloaspel a solocarat]]]]]]]]]]]]]]]]]]]	lungo	peggiore di peggi	moltolui moltolui i comeme loaz	rgo pettavo