

QUALITA' PERCEPITA

Manuale Utente

01/06/2012

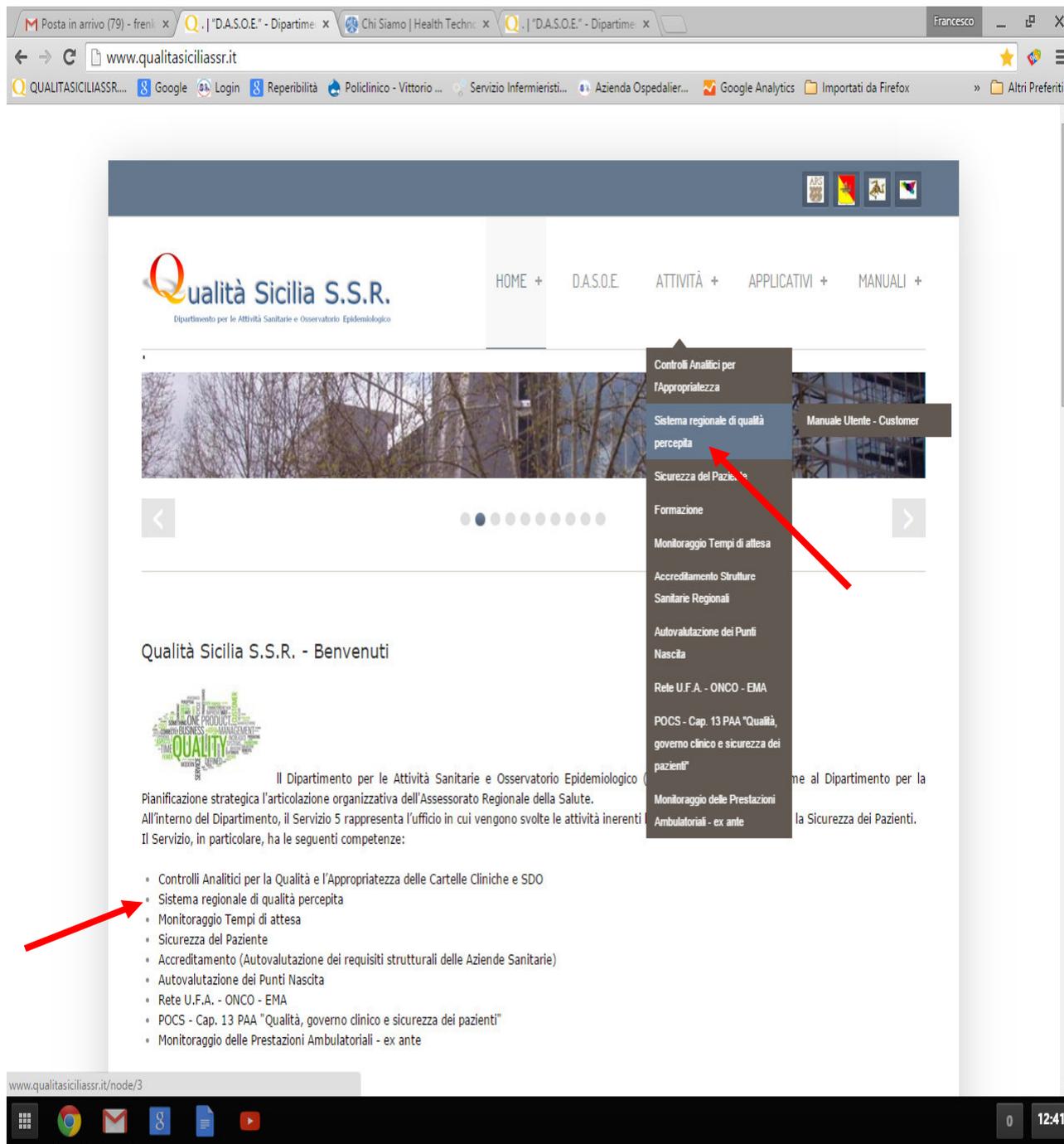
Sistema Regionale

Qualità Percepita



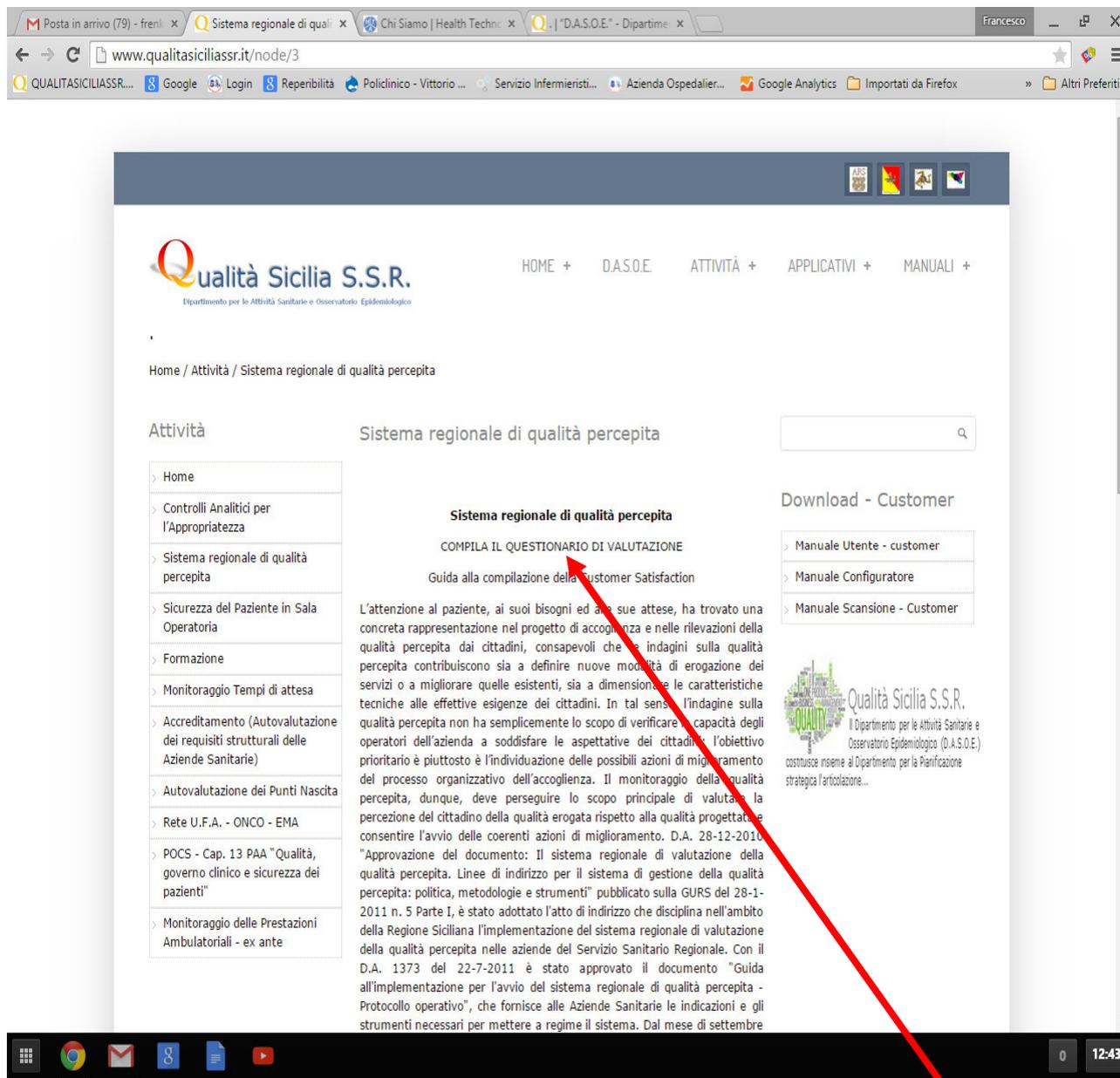
Il prodotto QUALITA' PERCEPITA è un applicativo disponibile in ambiente web, digitando sulla barra degli indirizzi di un qualsiasi browser l'URL <http://www.qualitasiciliassr.it> si giunge alla pagina fig. 1

Fig. 1



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

Fig. 2



mediante il collegamento
segnato dalla freccia si
giunge alla pagina fig. 3

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

ASP 4 - Enna

Regione Siciliana

Customer Satisfaction - Valutazione della qualità delle Strutture Sanitarie

digitare nella casella di ricerca una o più parole chiave (ad es.: ambulatorio messina)

Testo da ricercare:

oppure scegliere in successione una voce dagli elenchi sottostanti

Azienda

Presidio

Reparto/Ambulatorio

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

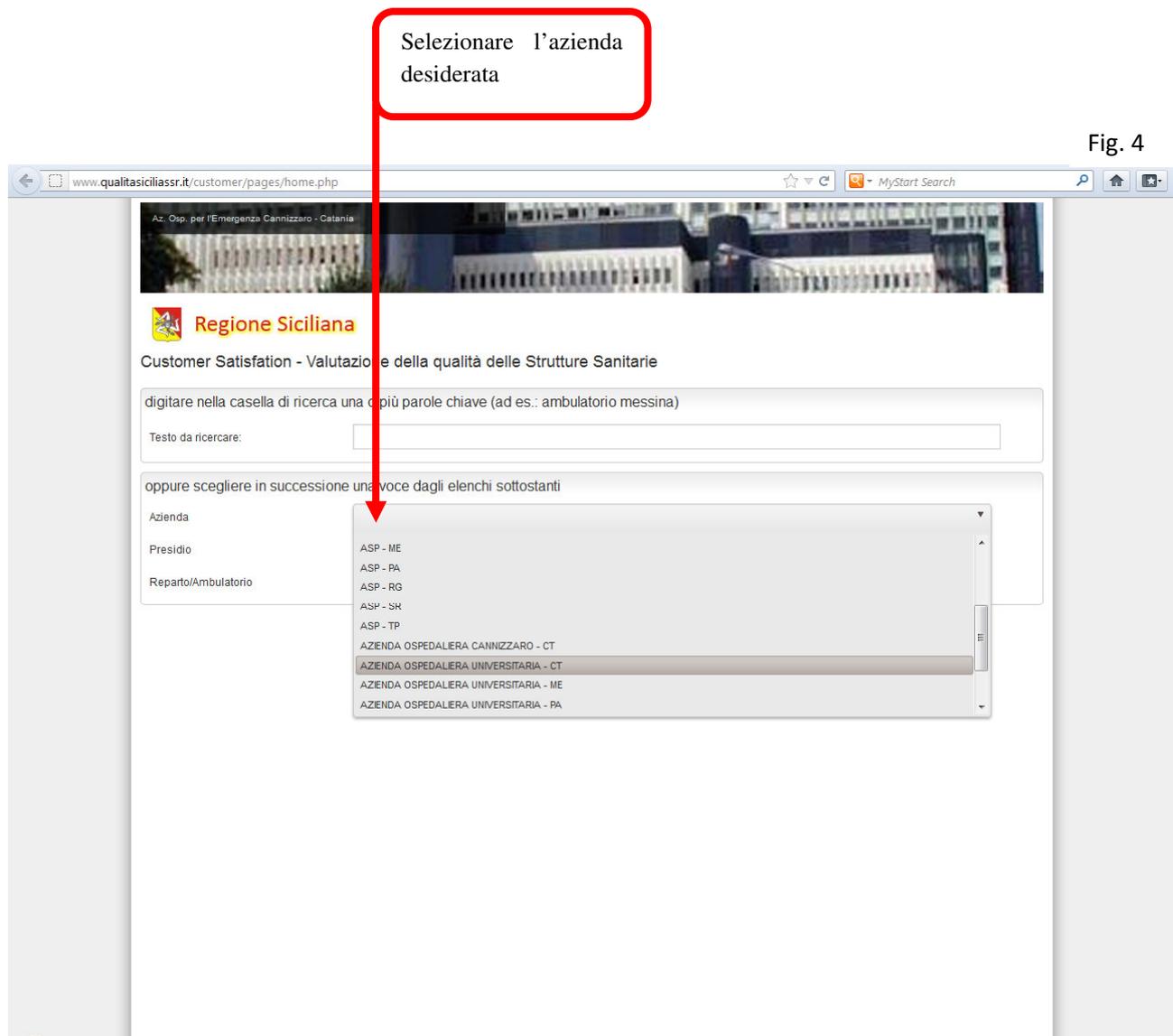
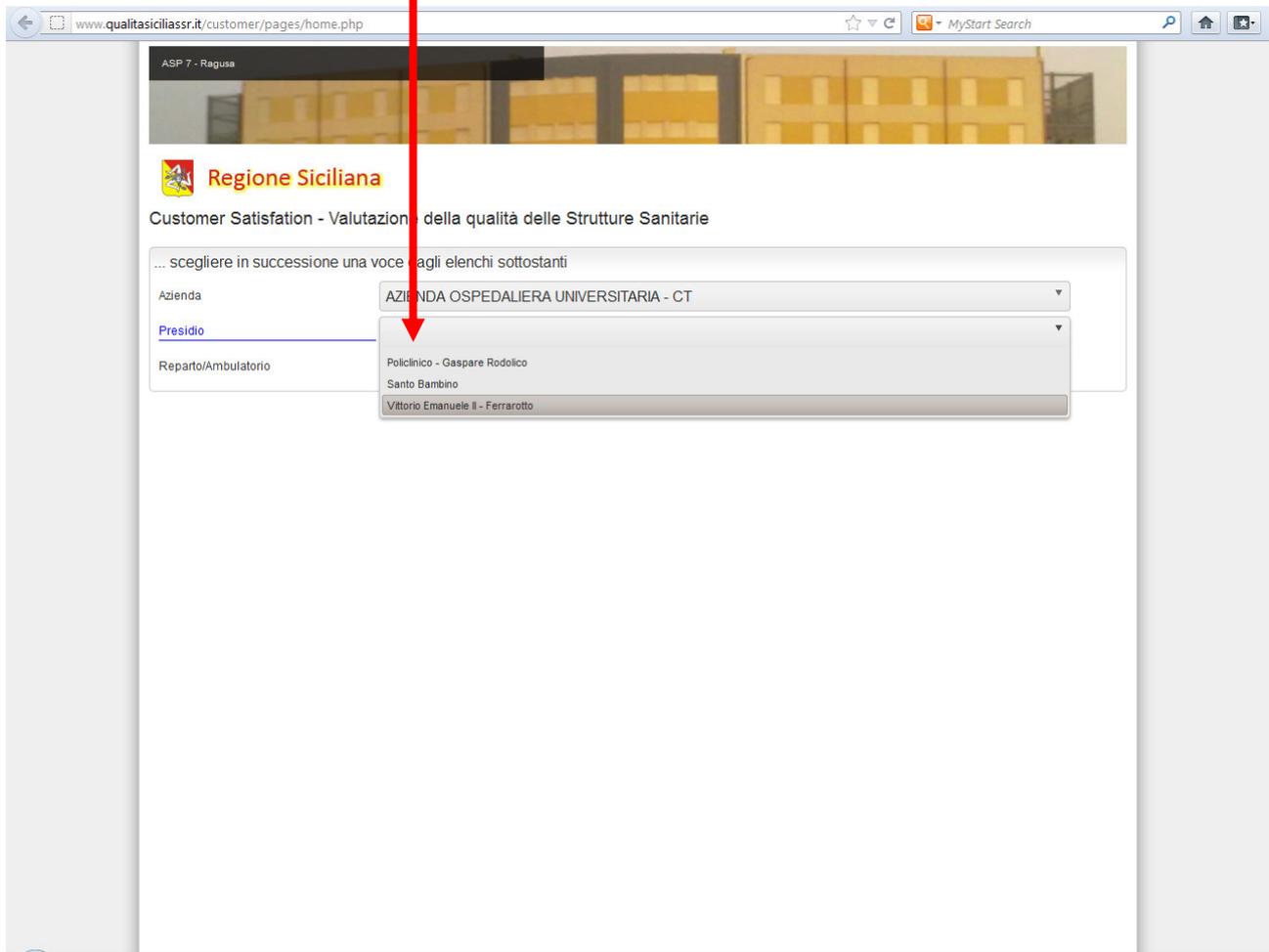


Fig. 4

Selezionare il presidio ospedaliero

Fig. 5



Selezionare l'ambulatorio o il reparto di interesse

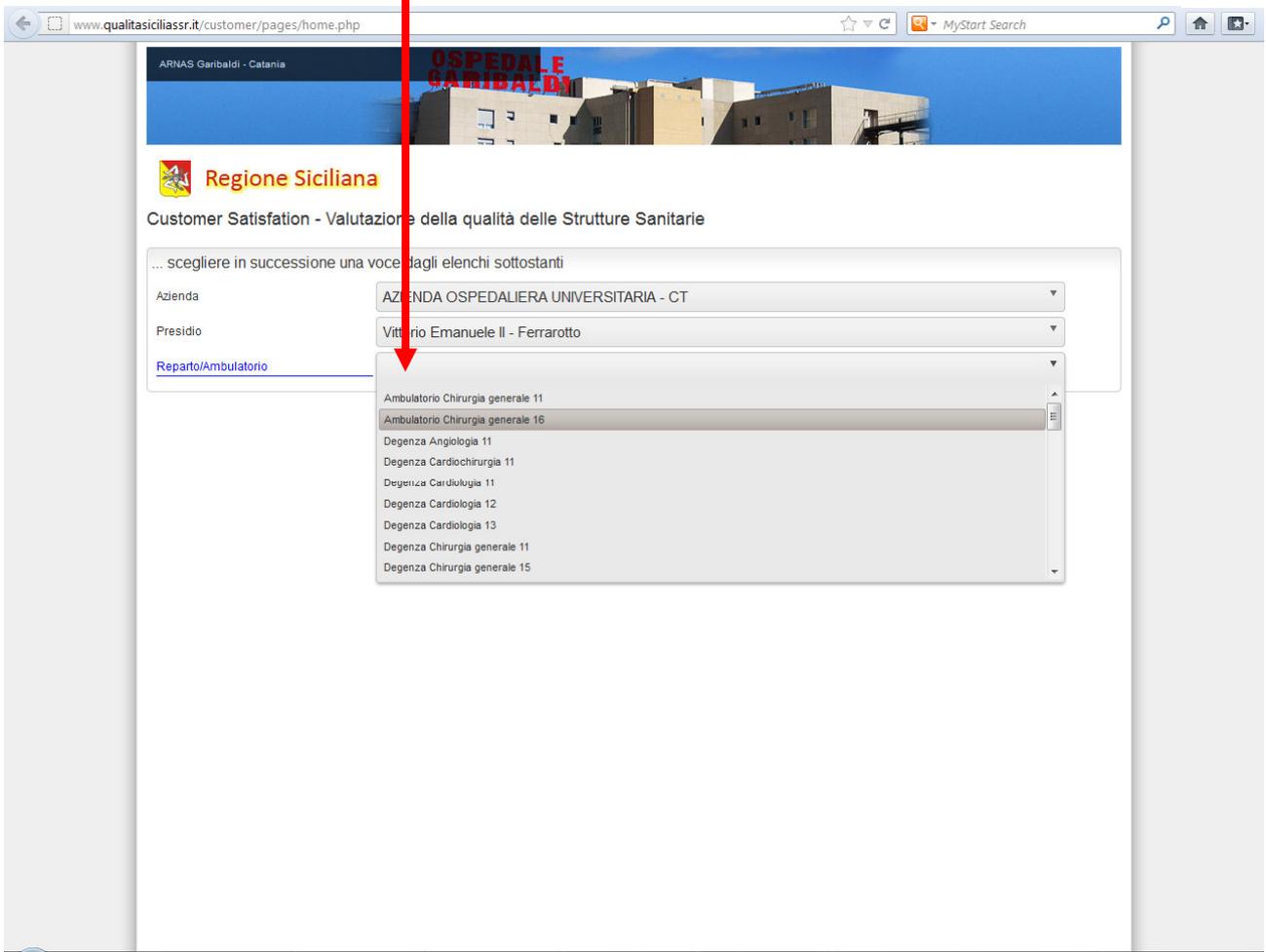


Fig. 6

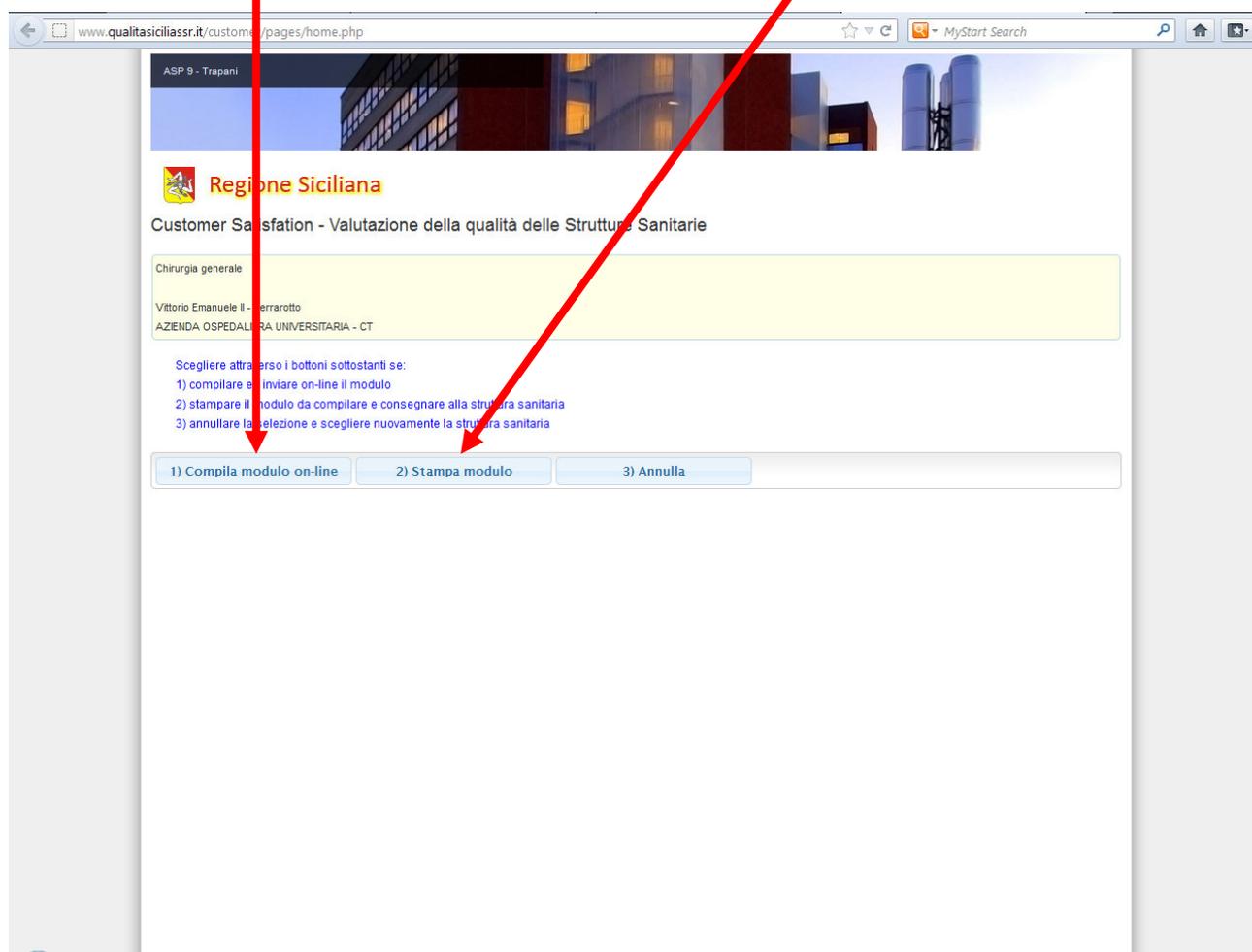
Dopo aver selezionato la struttura, apparirà una pagina come quella in figura 7

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.

compilare il modulo on line

Stampare il modulo da consegnare
direttamente alla struttura

Fig. 7



Selezionare la voce prescelta dal menù cliccando con il mouse, non è possibile digitare del testo al di fuori di quello previsto nel menu a tendina.

Fig. 8

www.qualitasiciliassr.it/customer/pages/questionario_ambulatorio.php?Reparto={"IdCompleto":"161909231909230200725A","DscCo

MyStart Search

Questionario di valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

Informazioni generali

Azienda AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - CT
Presidio Vittorio Emanuele II - Ferrarotto
Reparto
Disciplina Chirurgia generale

Questionario

D1 Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto? buono

D2 È la prima volta che si reca in questo ambulatorio? si

D3 Oggi ha effettuato: una visita

D4 Qual'è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? i tempi di attesa più brevi

D5 Chi le ha richiesto la visita specialistica? medico di famiglia

D6 Come ha effettuato la prenotazione? via telefono

D7 Qual'è il suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

D8 Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione? ottimo
buono
sufficiente
insufficiente
pessimo

D9a Qual'è il suo giudizio rispetto ai parcheggi?

D9b Qual'è il suo giudizio rispetto alla raggiungibilità della struttura?

D9c Qual'è il suo giudizio rispetto alla segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

D9d Qual'è il suo giudizio rispetto alle barriere architettoniche?

D10 Al momento della prenotazione le è stato precisato un orario?

D11 Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario dell'appuntamento ed il momento in cui è stata effettuata la prestazione?

D12 Qual'è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

D13 Qual'è il suo giudizio rispetto al comfort degli ambienti?

D14 Come valuta l'attenzione che le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

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

Fig. 9

The screenshot shows a web browser window with the URL www.qualitasiclassr.it/customer/pages/questionario_ambulatorio.php?Reparto={IdCompleto}:161909231909230200725A. The form contains several questions (D14-D21) with dropdown menus for answers. Below these are two open-text input fields (D22a and D22b). A red arrow points from the text box above to the D22a input field. Further down, there is a section for 'Dati del compilatore del questionario' with dropdown menus for fields D23-D29. Below that is a 'Data di compilazione del questionario' section with dropdown menus for 'Mese' and 'Anno'. At the bottom, there is a 'Verifica' section with a security code '3+2' and a text input field for the sum. A red arrow points from the text box below to this input field. To the right of the input field is a blue button labeled 'Invia il questionario'. Another red arrow points from the text box below to this button.

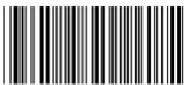
Dopo aver compilato il questionario, digitare il codice di sicurezza formato dalla somma delle due cifre indicate nel primo riquadro.

Cliccare sull'icona invia il questionario per effettuare l'invio.

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.



REGIONE SICILIANA



00725

Questionario di valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

Sezione a cura dell'Azienda

Azienda	AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - CT
Presidio	Vittorio Emanuele II - Ferrarotto
Reparto	
Disciplina	Chirurgia generale

Gentile Signora/e, Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sull'assistenza ospedaliera ricevuta. I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/fo in alcun modo. Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie. Non ci sono risposte giuste o sbagliate; risponda semplicemente ciò che pensa. Annerisca la casella che si avvicina di più alla Sua opinione, dando una sola risposta. Grazie per la collaborazione.

Esempio di compilazione:

D1. Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto?

ottimo buona sufficiente insufficiente pessimo

D2. E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio? sì no

D3. Oggi ha effettuato: una visita una terapia un esame una visita ed un esame

D4. Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

consiglio di un medico consiglio di amici/parenti competenza equipò / professionista vicinanza tempi di attesa più brevi

D5. Chi le ha richiesto la visita specialistica?

medico di famiglia specialista controllo a seguito di ricovero Pronto Soccorso

D6. Come ha effettuato la prenotazione? di persona via telefono via internet via fax altro

D7. Qual è il Suo giudizio sulla modalità di prenotazione?

ottimo buono sufficiente insufficiente pessimo

D8. Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione ed il tempo in cui ha ricevuto la prestazione?

molto breve breve adeguato lungo molto lungo

D9. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	pessimo
D9a. Parcheggio	<input type="radio"/>				
D9b. Raggiungibilità della struttura	<input type="radio"/>				
D9c. Segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio	<input type="radio"/>				
D9d. Barriere architettoniche	<input type="radio"/>				

D10. Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario? sì, orario preciso sì, fascia oraria nessuna indicazione

D11. Se le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario dell'appuntamento ed il momento in cui è stata effettuata la visita/esame/terapia?

meno di mezz'ora da mezz'ora a 1 ora da 1 a 2 ore più di 2 ore

Modulo ottimizzato per lettura ottica - www.regione.sicilia.it

continua... ➔

D28. Residenza: in Sicilia altra Regione altro Stato

D29. Nazionalità: Italiana Altra

D30. Data di compilazione del questionario: Mese: GEN FEB MAR APR MAG GIU LUG AGO SET OTT NOV DIC Anno: 2011 2012 2013

Modulo ottimizzato per lettura ottica - www.regione.sicilia.it

REGIONE SICILIANA

Fig. 10