

QUALITA' PERCEPITA

Manuale Utente

01/06/2012

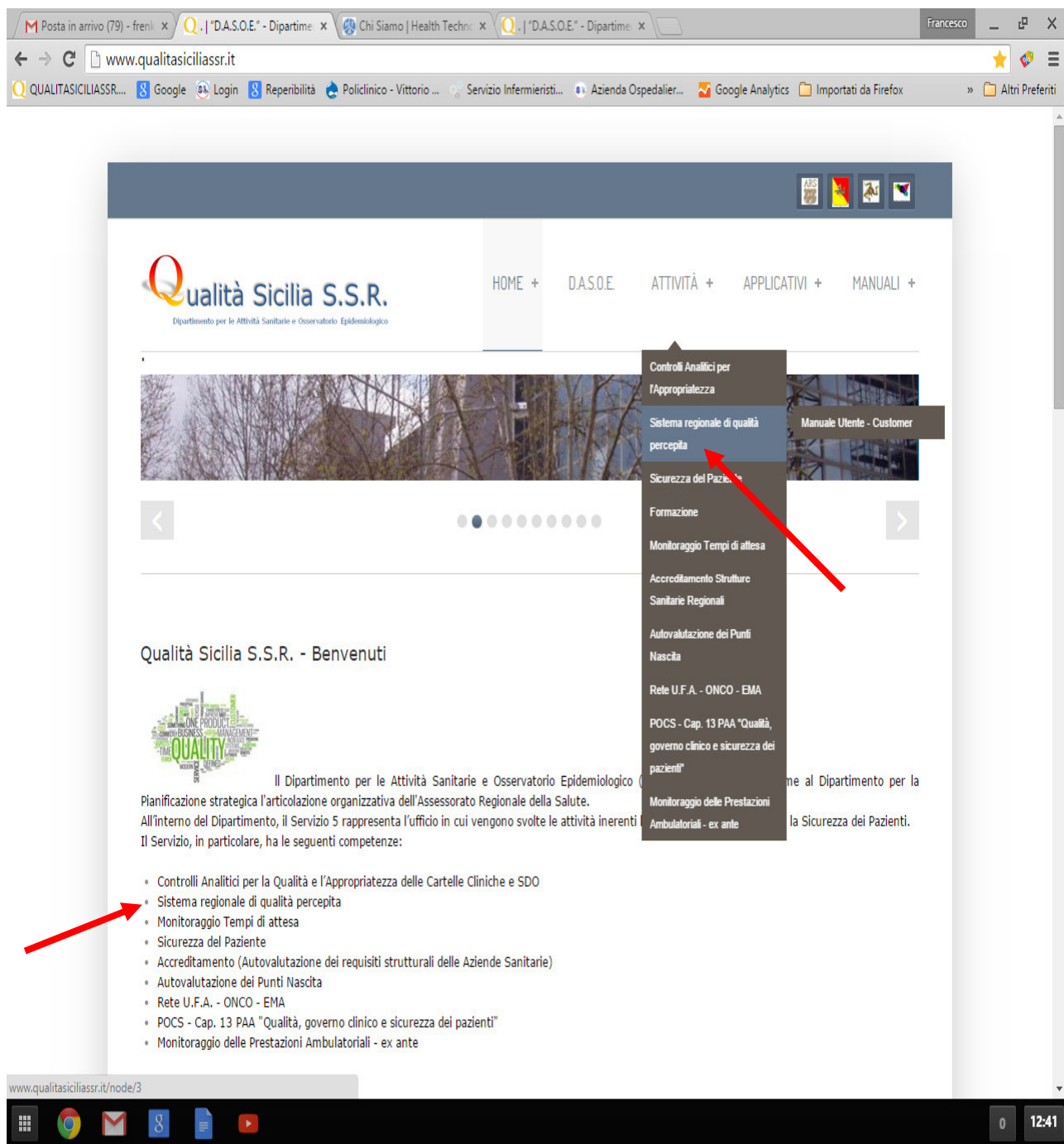
Sistema Regionale

Qualità Percepita



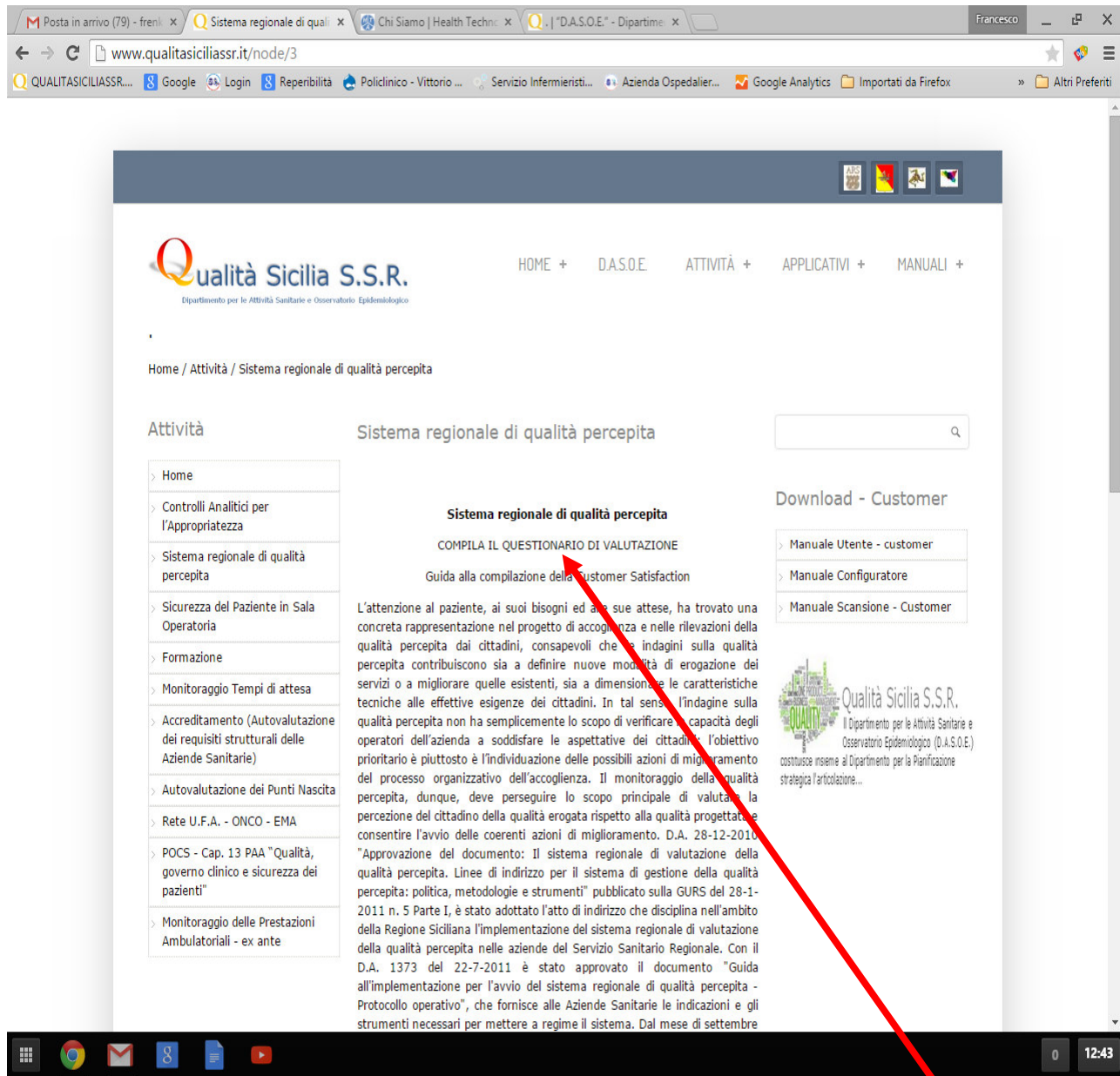
Il prodotto QUALITA' PERCEPITA è un applicativo disponibile in ambiente web, digitando sulla barra degli indirizzi di un qualsiasi browser l'URL <http://www.qualitasiciliassr.it> si giunge alla pagina fig. 1

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;

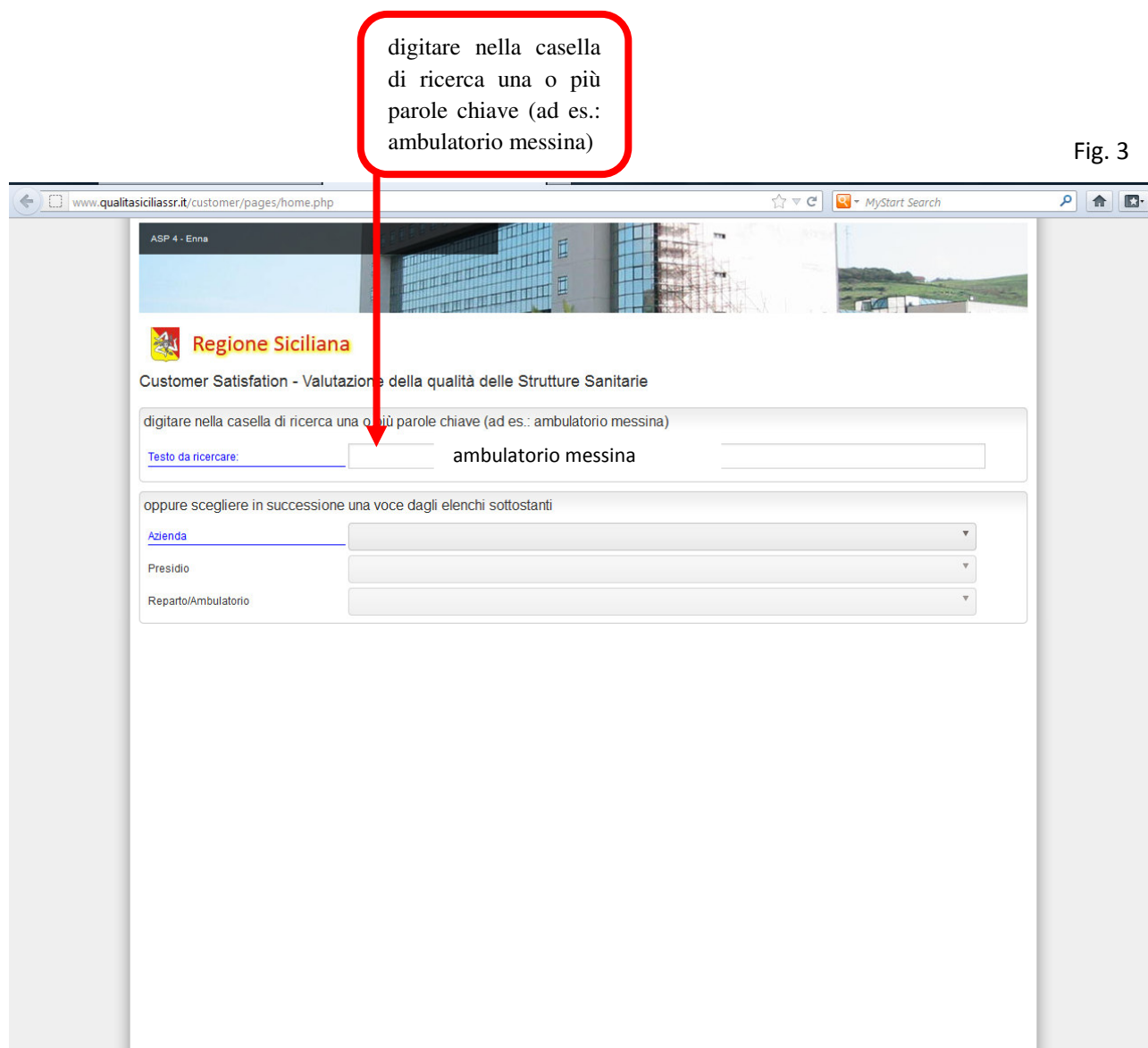
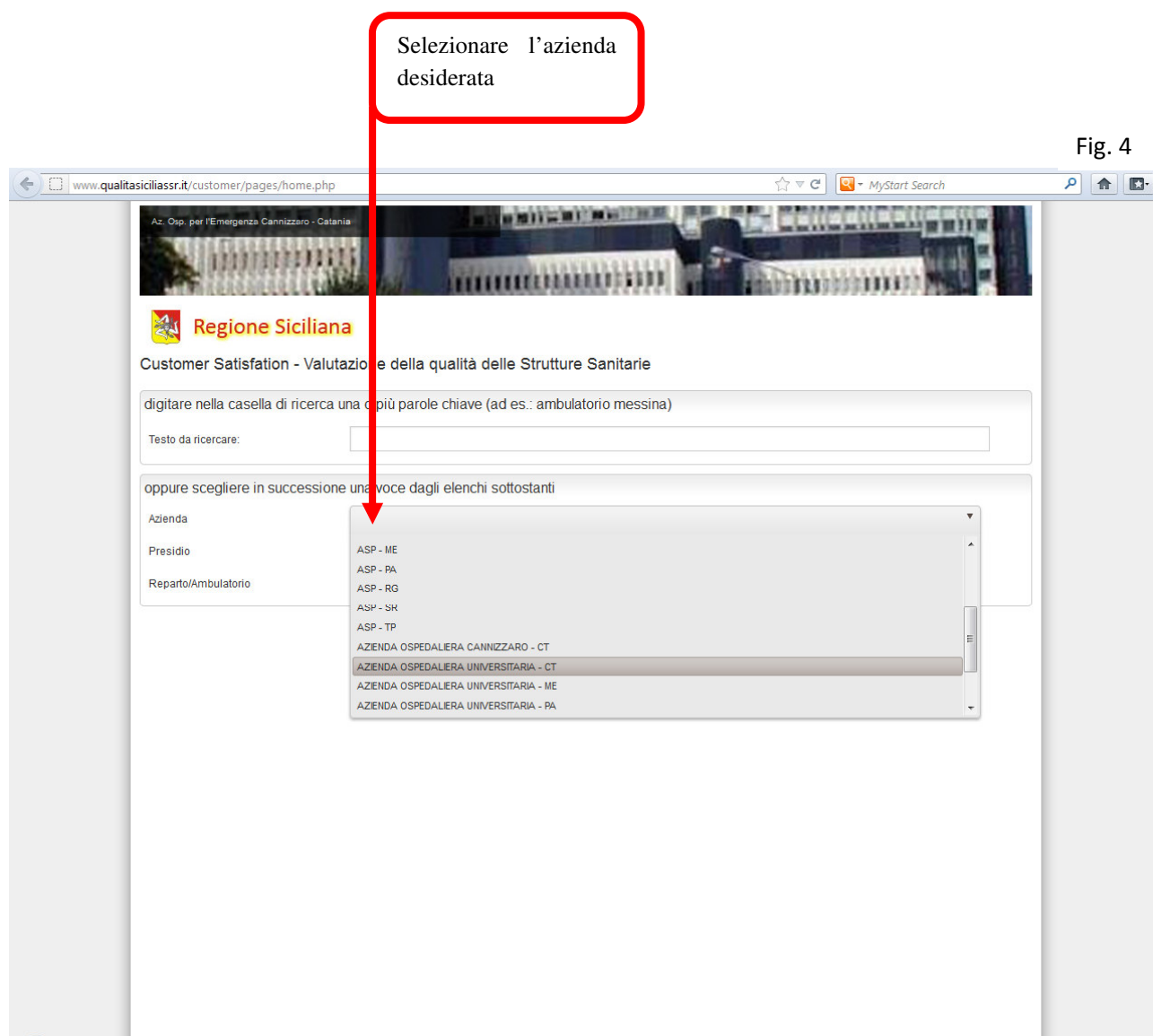


Fig. 3

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 il presidio ospedaliero

Fig. 5

The screenshot shows a web browser window with the URL www.qualitasiciliassr.it/customer/pages/home.php. The page header includes the ASP 7 - Ragusa logo and the Regione Siciliana logo. The main heading is "Customer Satisfaction - Valutazione della qualità delle Strutture Sanitarie". Below this, there is a form with three dropdown menus: "Azienda", "Presidio", and "Reparto/Ambulatorio". The "Presidio" dropdown is open, showing a list of options: "Poliniclinico - Gaspare Rodolico", "Santo Bambino", and "Vittorio Emanuele II - Ferrarotto". A red arrow points from the instruction "Selezionare il presidio ospedaliero" to the "Presidio" dropdown menu.

ASP 7 - Ragusa

Regione Siciliana

Customer Satisfaction - Valutazione della qualità delle Strutture Sanitarie

... scegliere in successione una voce dagli elenchi sottostanti

Azienda: AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - CT

Presidio

Reparto/Ambulatorio

Poliniclinico - Gaspare Rodolico

Santo Bambino

Vittorio Emanuele II - Ferrarotto

Selezionare l'ambulatorio o il reparto di interesse

Fig. 6

The screenshot displays a web application for the Sicilian Region's Customer Satisfaction survey. The page title is "Customer Satisfaction - Valutazione della qualità delle Strutture Sanitarie". A navigation menu on the left includes "Azienda", "Presidio", and "Reparto/Ambulatorio", with the last option being the active selection. The main content area shows a hierarchical selection process: first, "AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - CT" is selected under "Azienda", and "Vittorio Emanuele II - Ferrarotto" is selected under "Presidio". The "Reparto/Ambulatorio" dropdown is open, showing a list of departments. A red arrow points from the instruction box to the "Ambulatorio Chirurgia generale 16" option in the list.

... scegliere in successione una voce dagli elenchi sottostanti

Azienda: AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA - CT

Presidio: Vittorio Emanuele II - Ferrarotto

Reparto/Ambulatorio:

- Ambulatorio Chirurgia generale 11
- Ambulatorio Chirurgia generale 16
- Degenza Angiologia 11
- Degenza Cardiocirurgia 11
- Degenza Cardiologia 11
- Degenza Cardiologia 12
- Degenza Cardiologia 13
- Degenza Chirurgia generale 11
- Degenza Chirurgia generale 15

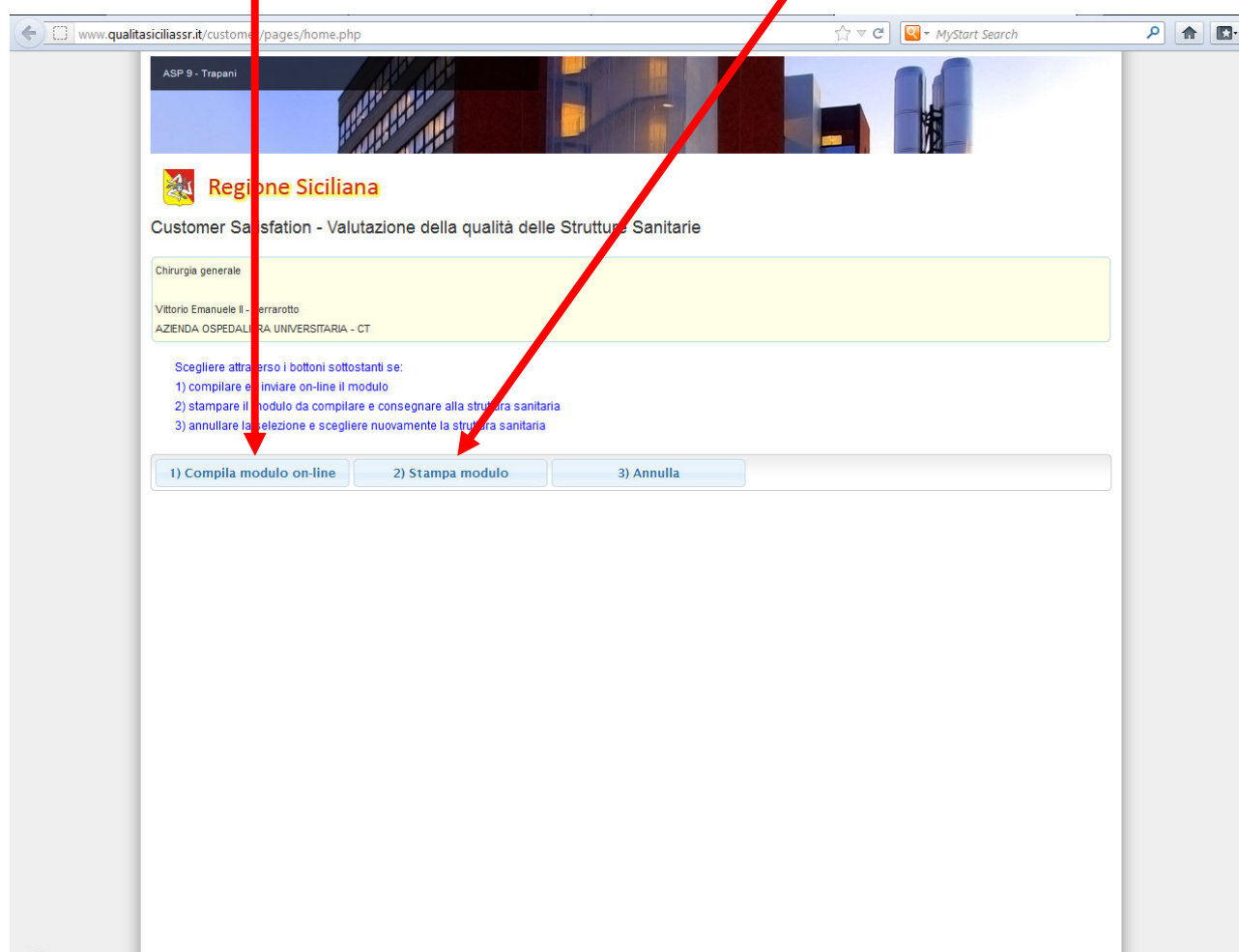
Dopo aver selezionato la struttura, apparirà una pagina come quella in figura 7

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? sì

D3 Oggi ha effettuato: una visita

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

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

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

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

D15 Qual'è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue condizioni di salute? buono

D16 Qual'è il suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa? buono

D17 Qual'è il suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la prestazione? buono

D18 Qual'è il suo giudizio in merito alla gentilezza ed alla cortesia del personale? ottimo

D19 Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket? breve

D20 Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto? breve

D21 Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato: come me lo aspettavo

D22a Indichi l'aspetto POSITIVO che l'ha colpito maggiormente
Mi è stata consegnata una brochure sui servizi offerti dall'Azienda

D22b Indichi l'aspetto NEGATIVO che l'ha colpito maggiormente

Dati del compilatore del questionario

D23 Chi risponde?

D24 Sesso

D25 Età

D26 Titolo di studio

D27 Professione

D28 Residenza

D29 Nazionalità

Data di compilazione del questionario

Mese

Anno

Verifica

Codice di sicurezza 3 + 2 Digitare il risultato della somma

Invia il questionario

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.

[illegible]

Fig. 10