



Regione Calabria

REGIONE CALABRIA
AZIENDA OSPEDALIERA "PUGLIESE-CIACCIO"
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Via V.Cortese,10 – 88100 CATANZARO

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO AGLI UTENTI
PRONTO SOCCORSO E ACCETTAZIONE
ANNO 2013-2014**

Gentile Signora/e come ogni anno Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande che seguono. Grazie al contributo degli utenti potremo infatti verificare la qualità dei servizi offerti dall'Azienda, al fine di migliorarli e renderli più adeguati alle loro esigenze. Per rispondere al questionario, che rimane comunque anonimo, sarà sufficiente sbarrare il simbolo che meglio esprime la sua opinione e fare una croce sul numero corrispondente alla risposta scelta, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 a 10, come nei voti scolastici. Ci teniamo ad informarla, qualora non ne fosse a conoscenza che il nostro sito aziendale è: www.aocatanzaro.it dal quale potrà conoscere tutte le informazioni riguardanti la presentazione dei 2 presidi, i dipartimenti, l'organizzazione, la carta dei servizi, le specialità cliniche e l'attività libero-professionale intramuraria.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I valori tra parentesi sono espressi in percentuali

Sesso F (58) M (42)

Età Da 1 a 18 (7) Da 19 a 35 (19) Da 36 a 60 (50) Oltre (24)

E' a conoscenza che il servizio di Pronto Soccorso funziona soltanto per le urgenze ed emergenze?

Si (82) No (18)

Quando avverte un leggero malore pensa subito di recarsi al Pronto Soccorso o lo fa dopo aver consultato il medico di base?

Mi reco subito in Pronto Soccorso (21) Consulto prima il medico di base o il servizio di guardia medica (79)

Quanto ritiene che il Pronto Soccorso sia il luogo dove recarsi per evitare le liste di attesa o di pagare il ticket?

Per nulla (40) Poco (23) Abbastanza (29) Molto (8)

Ritiene che l'accettazione del Pronto Soccorso (triade) sia organizzata in modo da soddisfare le esigenze degli utenti?

Per nulla (22) Poco (47) Abbastanza (29) Molto (2)

E' a conoscenza che a seguito dei sintomi da Lei manifestati le verrà assegnato un codice?

Si (82) No (18)

E' consapevole che non sempre chi arriva per prima entra subito?

Si (86) No (14)

Conosce i colori dell'attesa?

Si (81) No (19)

Con il codice rosso il paziente deve entrare subito in quanto necessita di assistenza immediata.

Con il codice giallo il paziente deve entrare con urgenza per essere visitato entro breve termine:

Con il codice verde il paziente entrerà dopo le urgenze.

Con il codice bianco il paziente entrerà quando possibile e, a codice confermato, dovrà pagare un ticket secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La sala d'attesa attualmente in uso è funzionale alle esigenze degli utenti?

1 (4) 2 (2) 3(6) 4(9) 5(18) 6(19) 7(18) 8 (18) 9 (3) 10 (3)

Vi sono sufficienti posti a sedere in sala d'attesa?

1 (8) 2 (3) 3(8) 4(13) 5 (13) 6 (14) 7 (13) 8 (17) 9 (6) 10 (5)

I locali sono puliti?

1(10) 2 (7) 3 (5) 4 (2) 5(10) 6 (27) 7(23) 8(10) 9(2) 10(4)

I servizi igienici sono idonei e sufficienti

1(12) 2 (6) 3(9) 4(9) 5(11) 6 (18) 7(21) 8(8) 9 (4) 10(2)

Viene rispettato il divieto di fumo?

1 (7) 2(7) 3 (3) 4(2) 5(4) 6(5) 7(12) 8 (16) 9(12) 10(32)

Le indicazioni sono chiare? La cartellonistica è sufficiente?

1 (4) 2 (8) 3(5) 4(5) 5(8) 6(13) 7(24) 8 (27) 9(1) 10(5)

Gli operatori indossano il cartellino di identificazione?

Si (86)

No (14)

Come valuta il livello di cortesia del personale medico?

1 (7) 2 (3) 3(8) 4(6) 5(10) 6(21) 7(28) 8 (11) 9 (3) 10(3)

Come valuta il livello di cortesia del personale non medico?

1(8) 2 (6) 3(6) 4(9) 5(9) 6(26) 7(23) 8(10) 9(3) 10 -

Gli operatori del triage (accettazione) sono stati disponibili a fornirle qualunque tipo di spiegazione durante l'attesa?

1 (9) 2 (10) 3(7) 4(10) 5 (14) 6 (25) 7(22) 8(6) 9(3) 10(4)

Ritiene di essere stato accolto/a con cortesia, rispetto e dignità?

1(8) 2 (8) 3 (8) 4(4) 5(11) 6 (29) 7 (19) 8(7) 9((3) 10(3)

Come valuta la professionalità degli operatori?

1 (5) 2(5) 3(8) 4(5) 5(11) 6(33) 7(16) 8(11) 9 (4) 10(2)

Ritiene che la sua riservatezza personale (privacy) sia stata rispettata?

Si (80)

No(20)

Come valuta, in generale, l'assistenza ricevuta presso la struttura di Urgenza ed emergenza dell'Azienda Ospedaliera?

È buona(26) è abbastanza(16) non è molto(18) è scadente(24) non saprei(16)
buona buona

Se dovesse presentare un reclamo / segnalazione, saprebbe come comportarsi?

Si(77)

No(23)

E' a conoscenza che all'ingresso dell'Ospedale "Pugliese" lato nord è attivo un punto informazione e accoglienza dell'U.R.P. dove potrà rivolgersi per qualunque disagio e dove le sarà possibile ritirare il modello dei reclami che, una volta compilato, potrà consegnare al personale preposto?

Si(73)

No(27)

Secondo la sua esperienza personale cosa andrebbe migliorato in questa Unità operativa?

Aumento dell'organico in quanto il personale è insufficiente.

Aumento dei posti letto.

Maggiore pulizia.

Maggiore gentilezza e cortesia da parte degli operatori.

Maggiore organizzazione ed efficienza.

Maggiore disponibilità del personale ed ascolto per i pazienti.

Al triage servirebbe un medico il quale dovrebbe essere preposto ad assegnare il codice.

Diminuire i troppi lunghi tempi di attesa.

Evitare di far passare i raccomandati.