

**INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA
NEI SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA E AMBULATORI OSPEDALIERI.**



ANNO 2018

A cura dell'Ufficio Relazioni Pubbliche I.S.S.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Piano delle Indagini permanente e crono-programma per rilevazioni sistematiche sulla soddisfazione degli utenti fruitori dei servizi ISS

METODOLOGIA

Somministrazione diretta ai ricoverati prossimi alla dimissione (o loro caregiver) di un questionario anonimo da compilare e imbucare in una cassetta a disposizione in ogni reparto

PERIODO

dal **22 luglio** – **21 agosto 2018**

ANALISI DATI e REPORT STATISTICO

Inserimento dei dati, elaborazione statistica e analisi dei dati è curata dall'Unità Formazione, Comunicazione, U.R.P.

STRUMENTO

Questionario anonimo

Il GIUDIZIO è espresso in:

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

Soglia: IMPOSSIBILE CALCOLARE IL RAPPORTO FRA NUMERO QUESTIONARI COMPILATI E NUMERO ACCESSI /die



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI:



Per migliorare la qualità dell'assistenza e la risposta sanitaria, **la preghiamo di darci una valutazione in base alla sua esperienza come utente del Servizio.** Il Questionario è anonimo; dopo averlo compilato, lo inserisca nell'apposita cassetta oppure lo consegni all'Ufficio Relazioni per il Pubblico all'ingresso principale dell'Ospedale (tel. 0549-994561). *Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato!*

1. VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA/ESAME

- a. Tempo di attesa tra prenotazione e visita/esame
b. Chiarezza delle informazioni ricevute prima della visita (luogo, orari, contatti tel.)

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

2. VALUTAZIONE SULL' ACCOGLIENZA

- a. Puntualità dell'orario di appuntamento nel giorno della visita/prestazione
b. Gentilezza e disponibilità del personale di segreteria
c. Comfort nella sala d'attesa
d. Pulizia ambienti e servizi igienici

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

3. VALUTAZIONE SULLA VISITA O PRESTAZIONE RICEVUTA

- a. Gentilezza e disponibilità del medico
b. Gentilezza e disponibilità dell'infermiera/e
c. Chiarezza nella documentazione rilasciata per le prenotazioni, visite ed esami successivi
d. Chiarezza e completezza informazioni ricevute su diagnosi e cure dopo la visita
e. Rispetto della privacy (riservatezza) durante la visita

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA

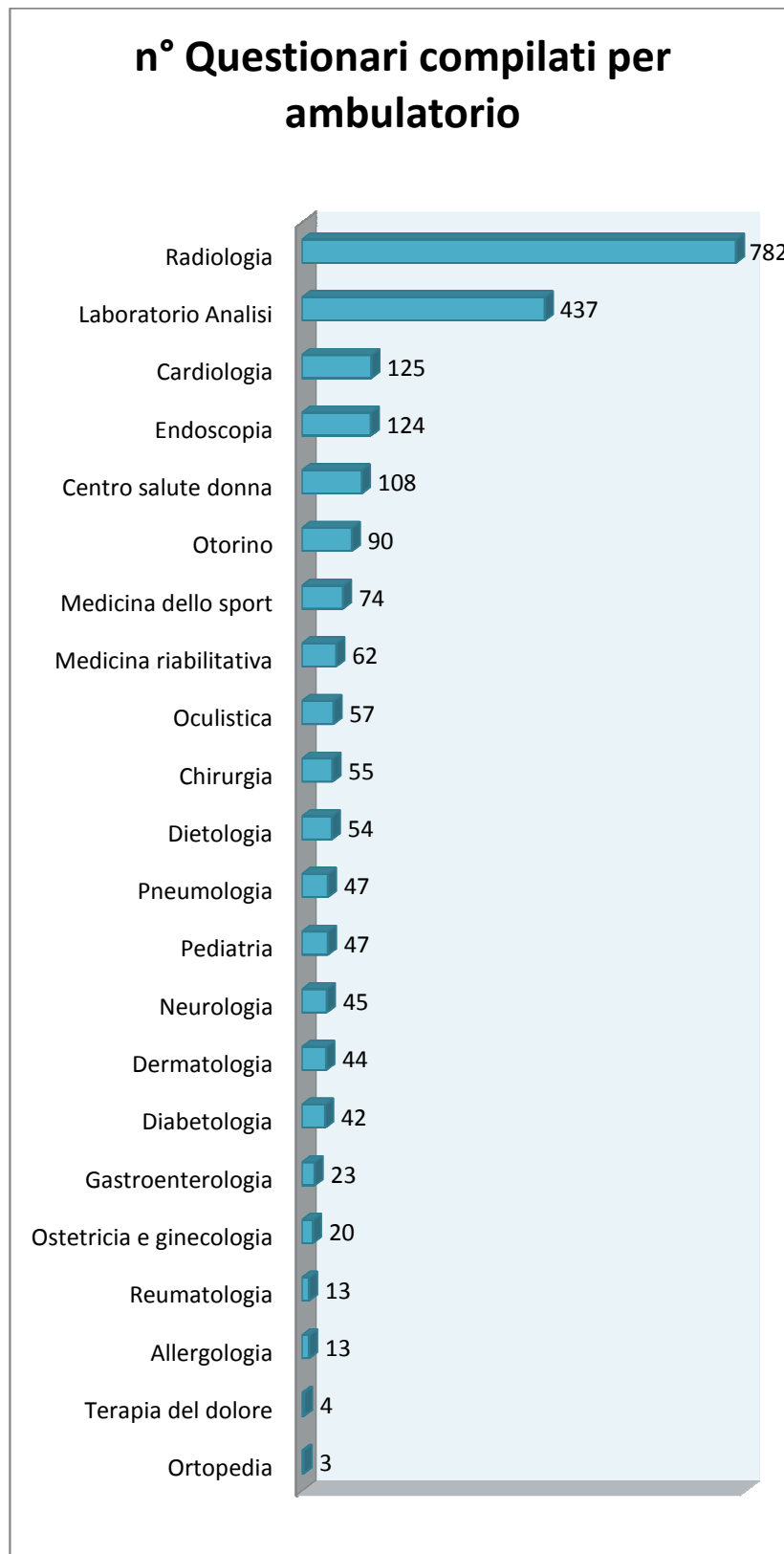
SCARSO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO

SE AD ALCUNE DOMANDE AVETE DATO LA VALUTAZIONE DI "SCARSO" O "INSUFFICIENTE" E/O AVETE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO, VI PREGHIAMO DI LASCIARCI I VOSTRI CONSIGLI:

5. CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO: Età del compilatore _____

Sesso del compilatore Maschio Femmina DATA: (mese e anno) _____

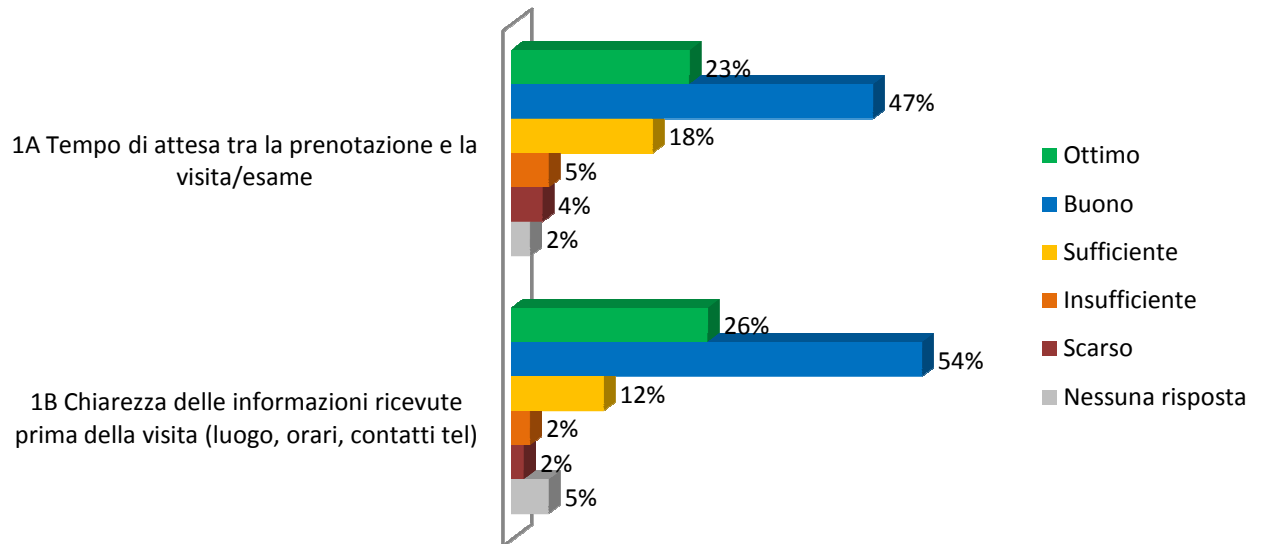
Totale questionari pervenuti all'URP dai Servizi e ambulatori: 2269



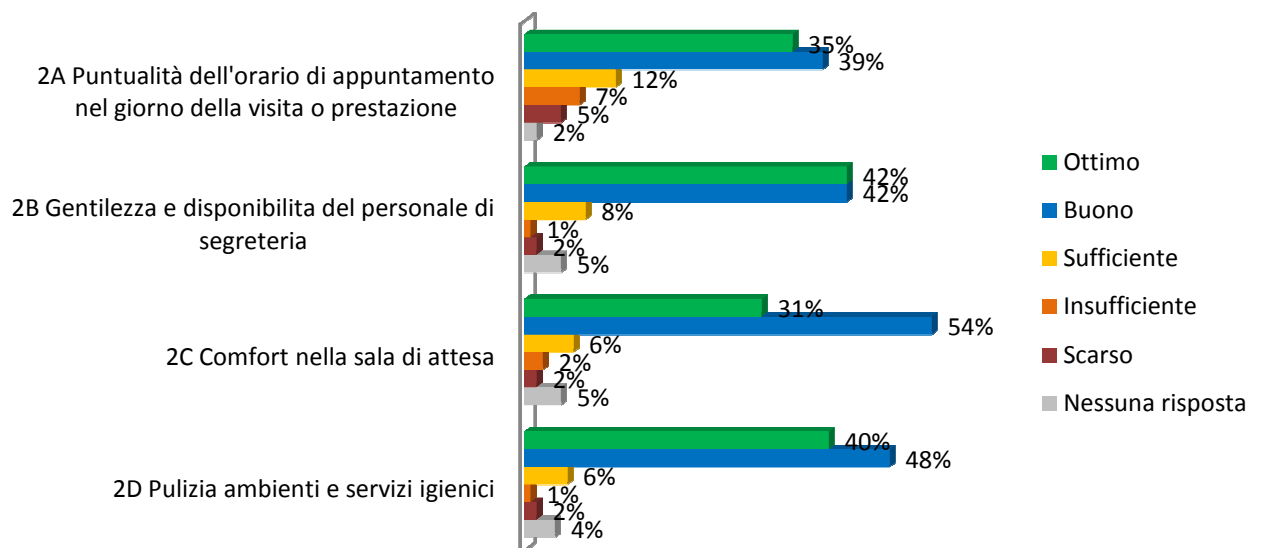
AMBULATORI DI CARDIOLOGIA

125 QUESTIONARI

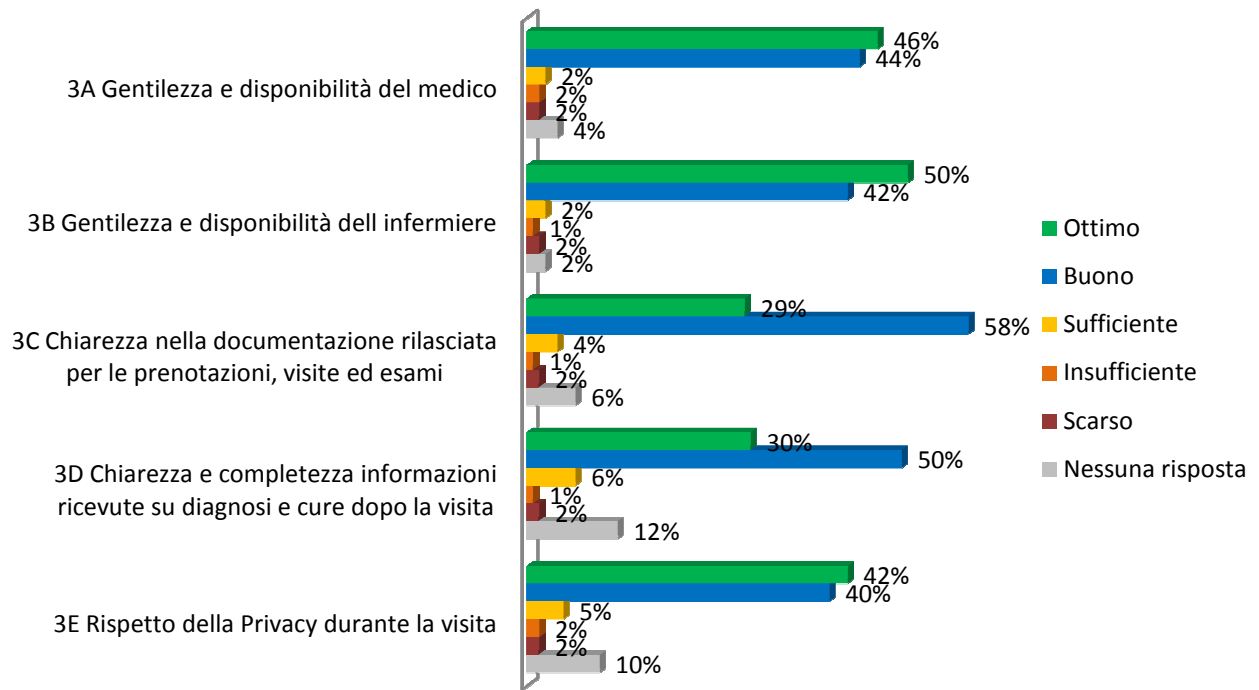
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



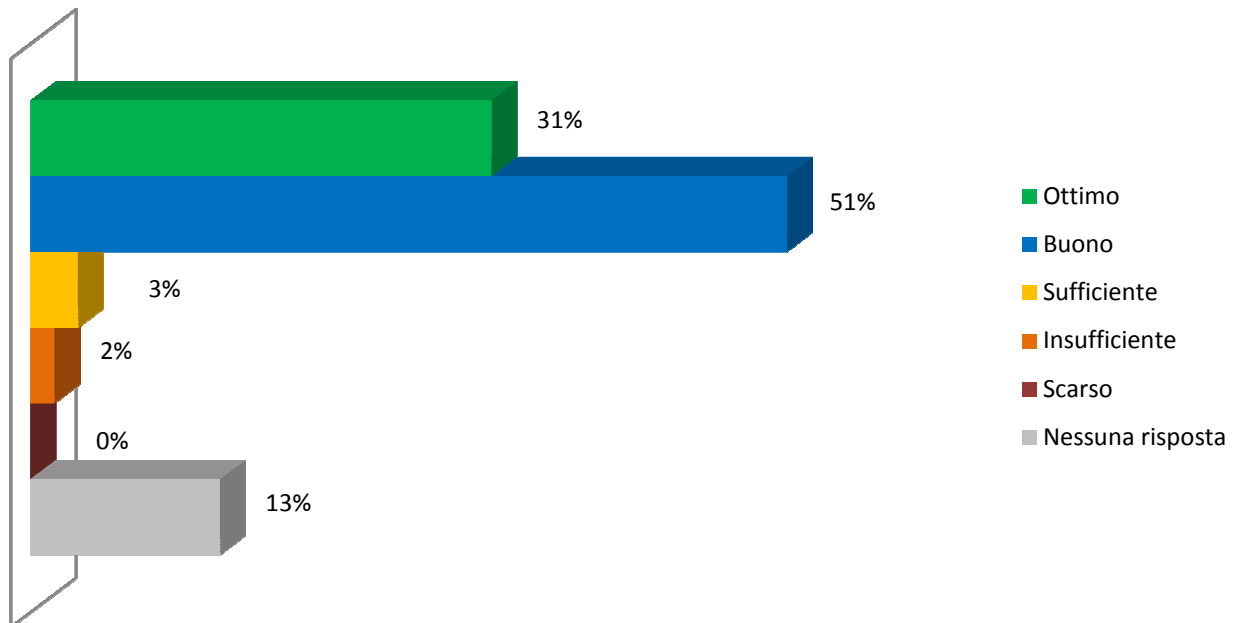
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



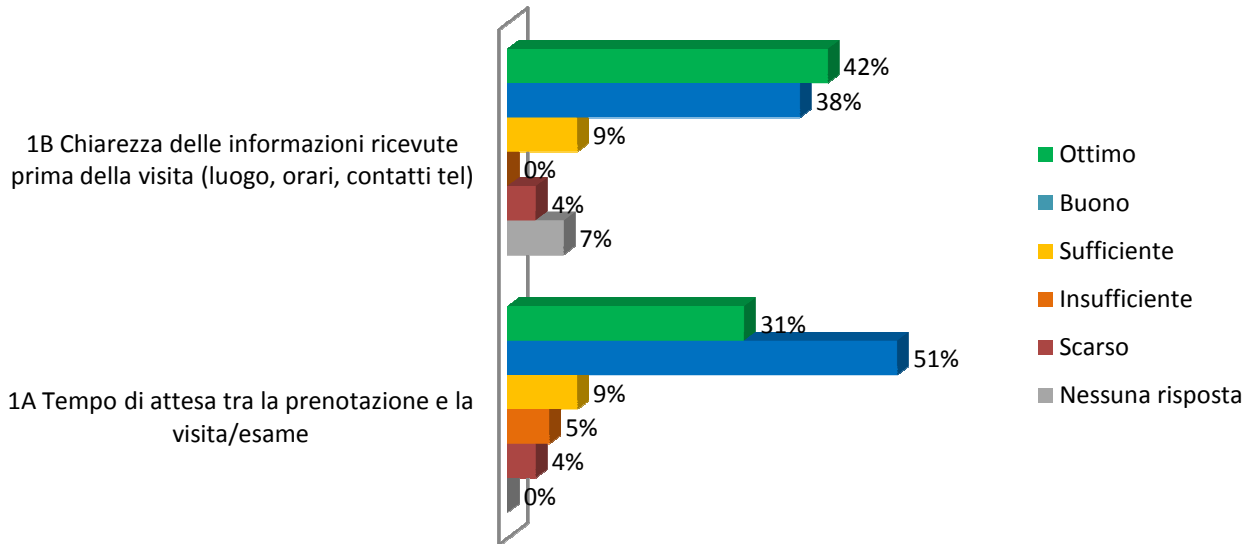
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



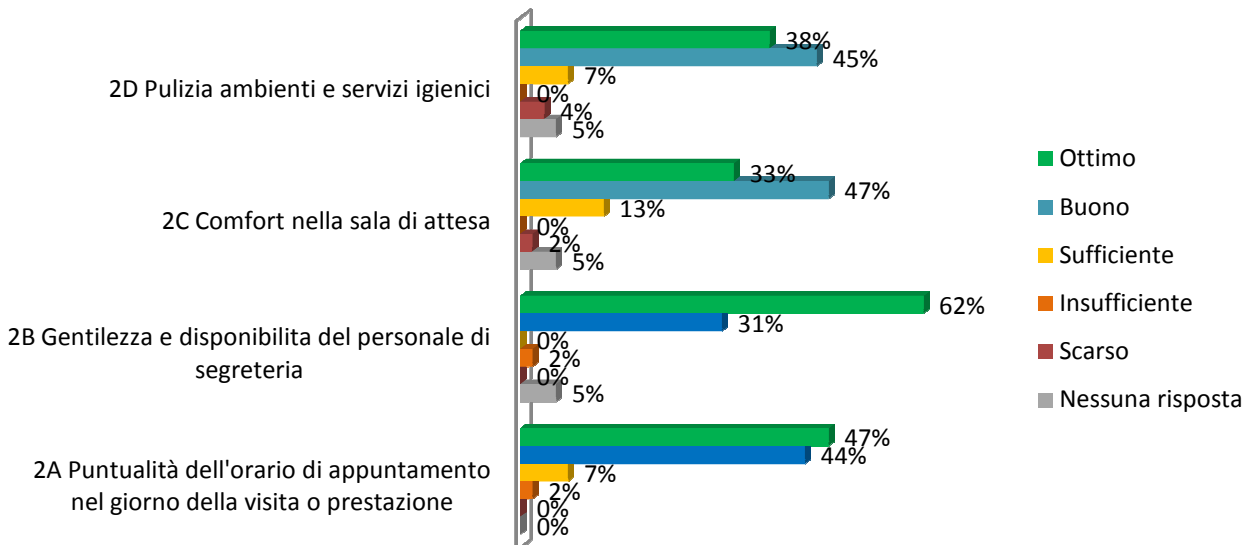
AMBULATORI DI CHIRURGIA

55 QUESTIONARI

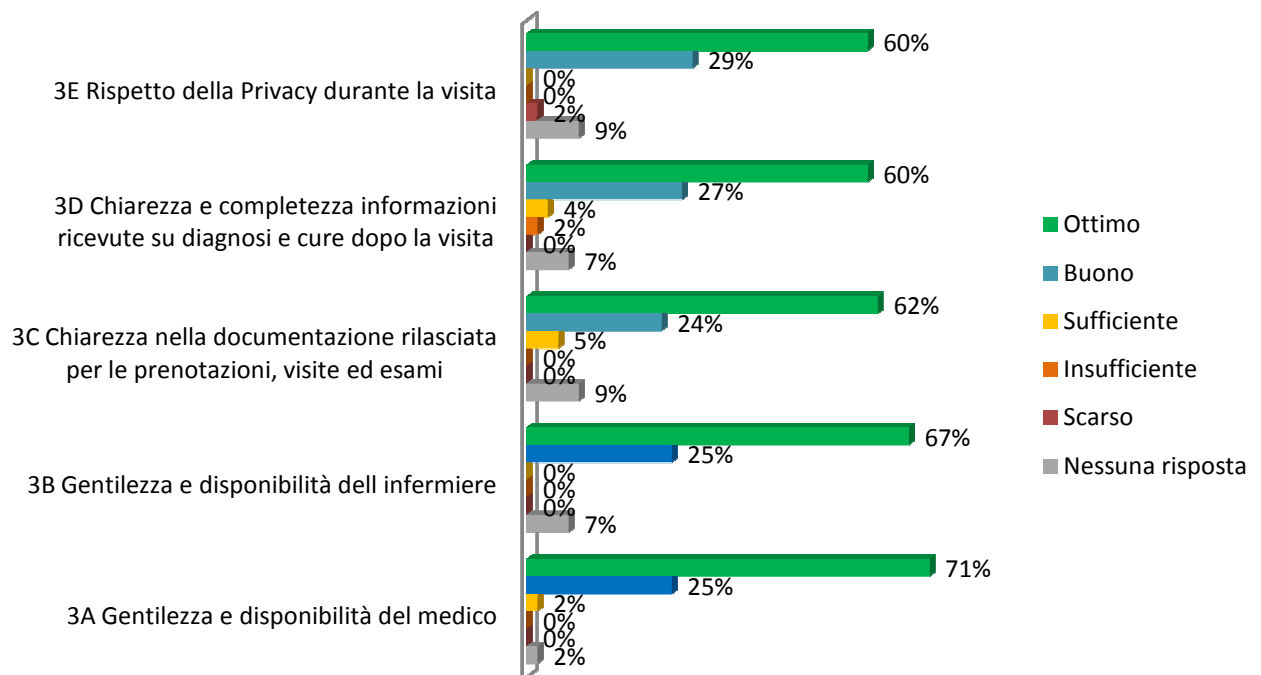
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



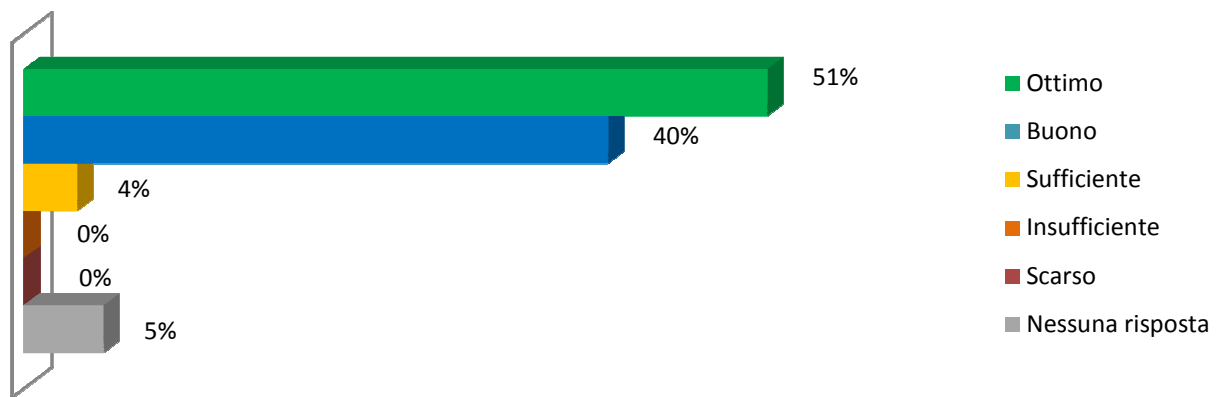
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE VISITA O PRESTAZIONE RICEVUTA



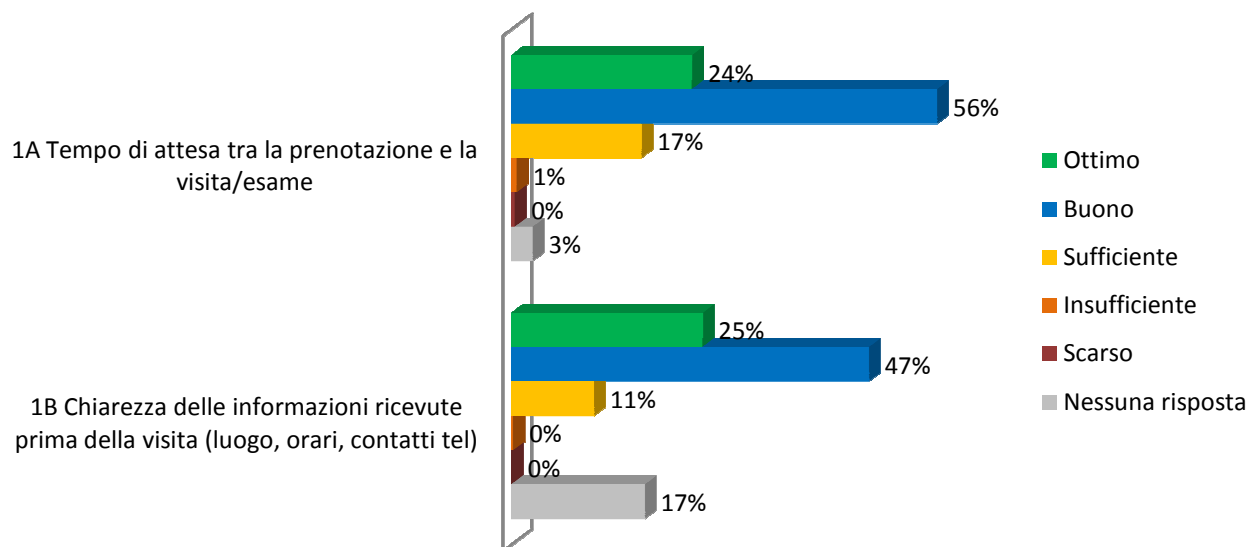
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PRESTAZIONE



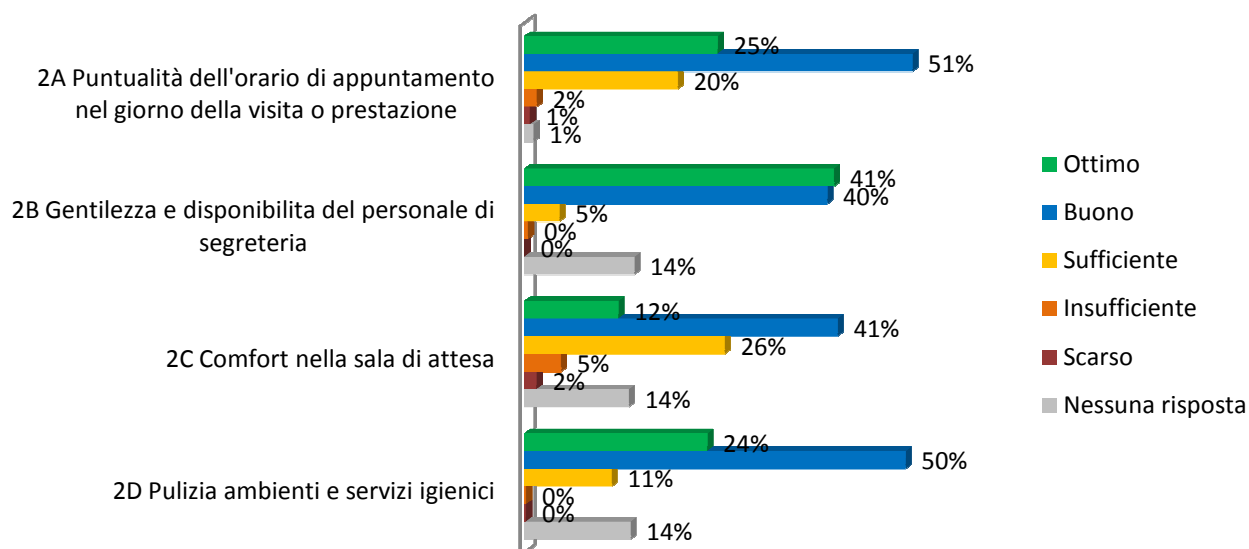
LABORATORIO ANALISI E CENTRO TRASFUSIONALE

437 QUESTIONARI PERVENUTI

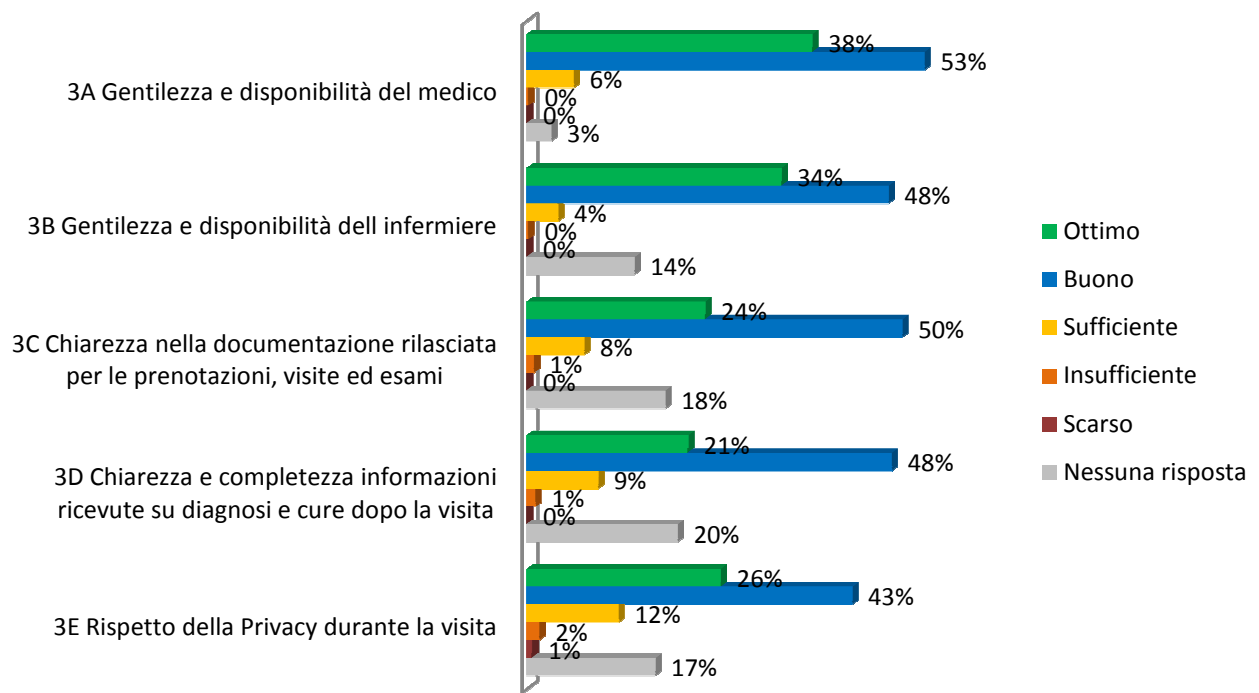
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



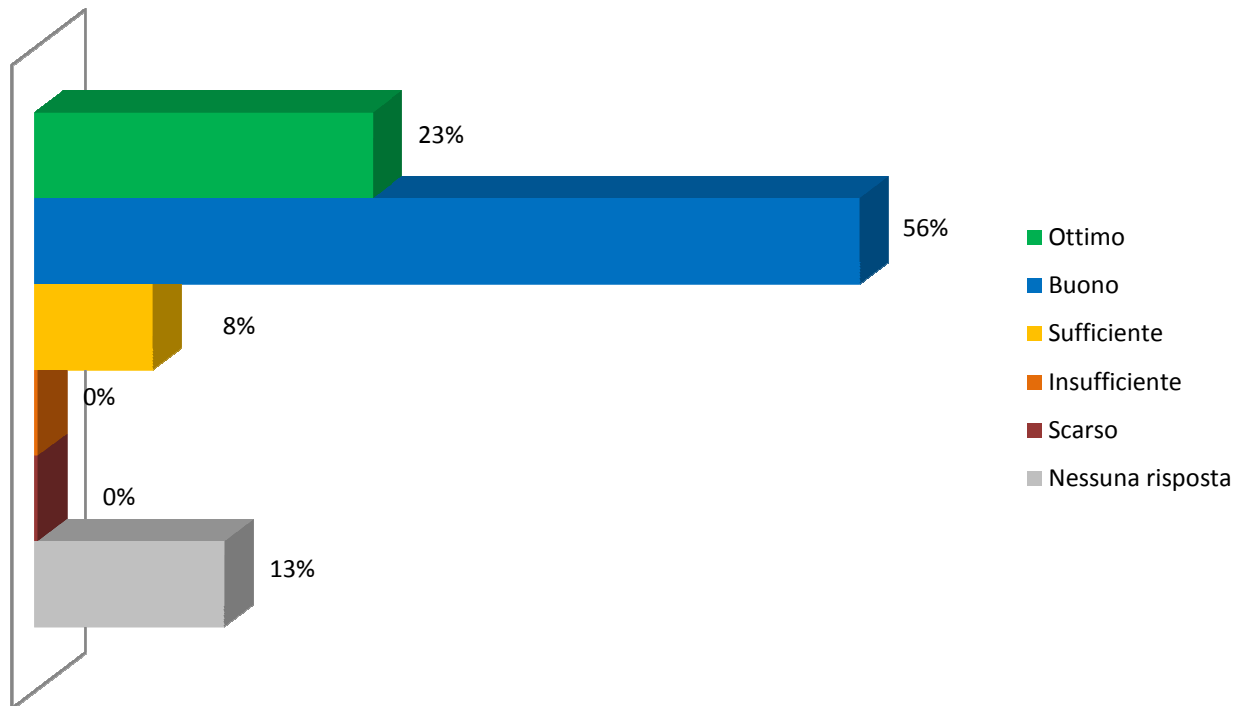
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



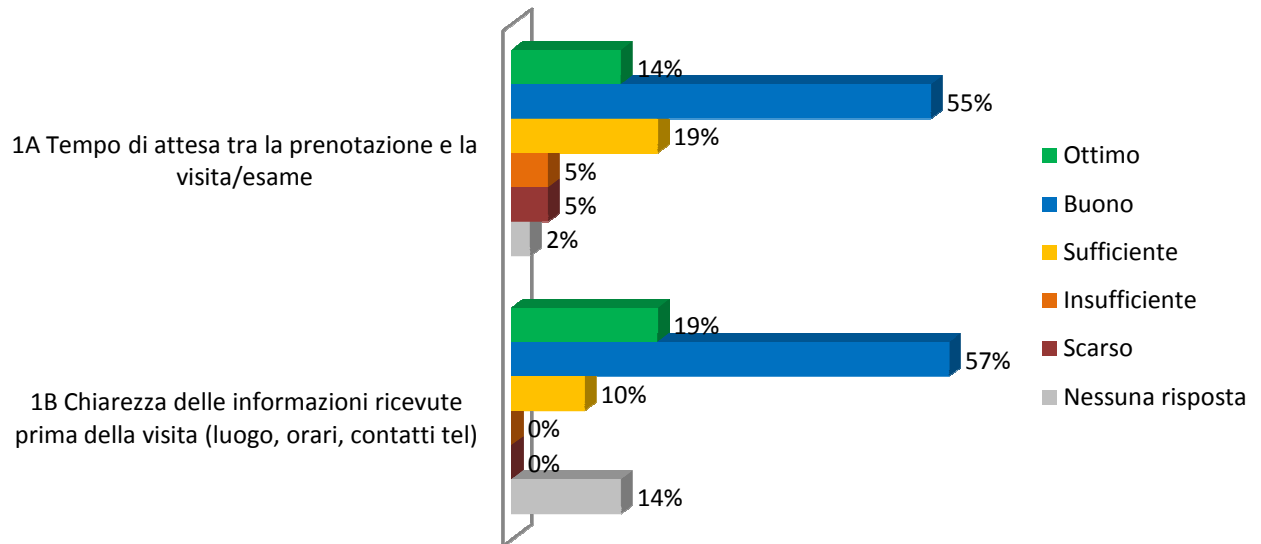
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



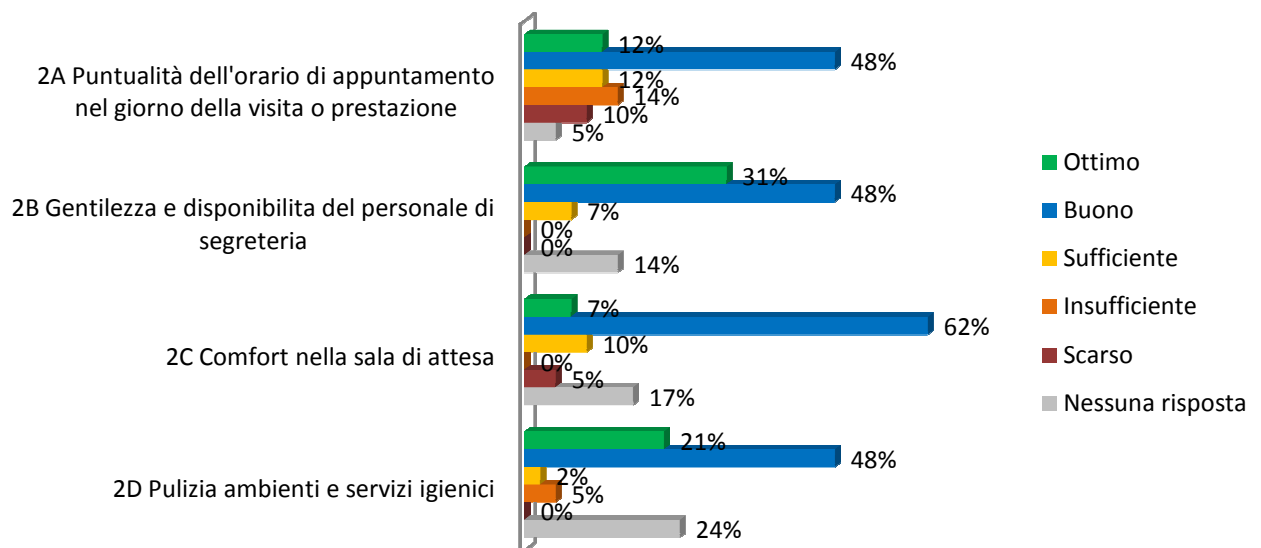
MEDICINA INTERNA: DIABETOLOGIA

N.42 QUESTIONARI

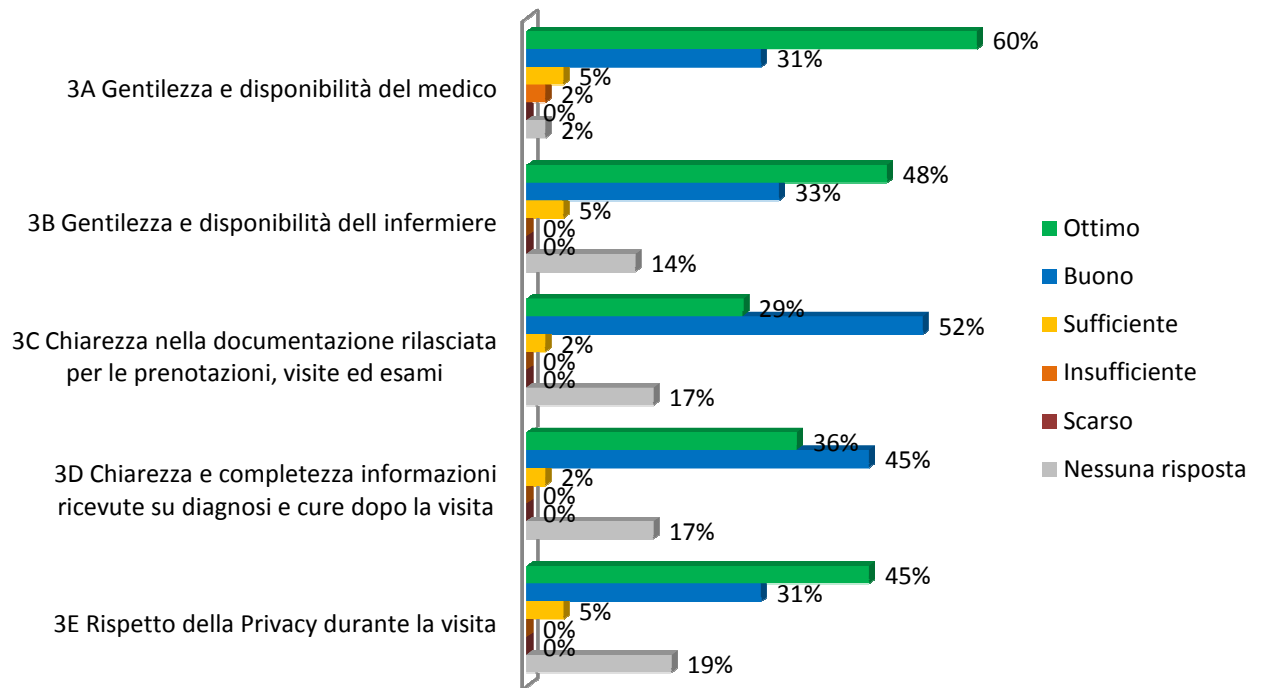
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



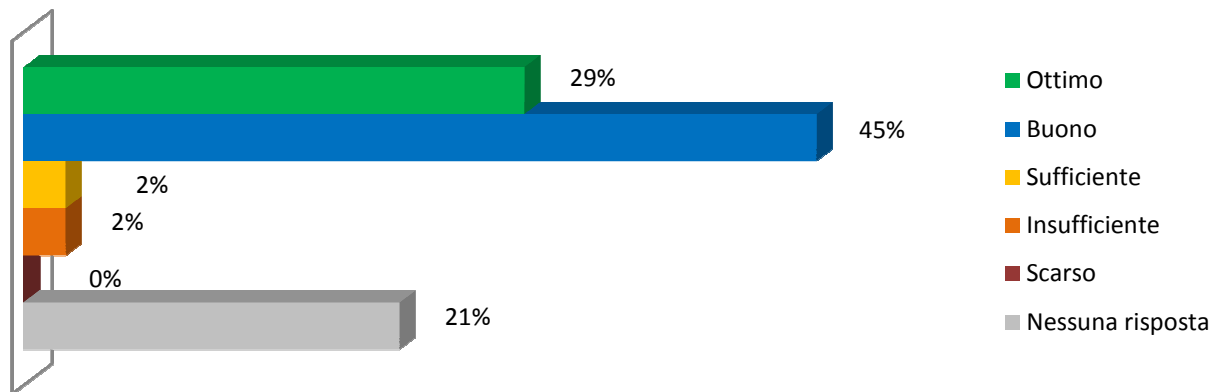
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



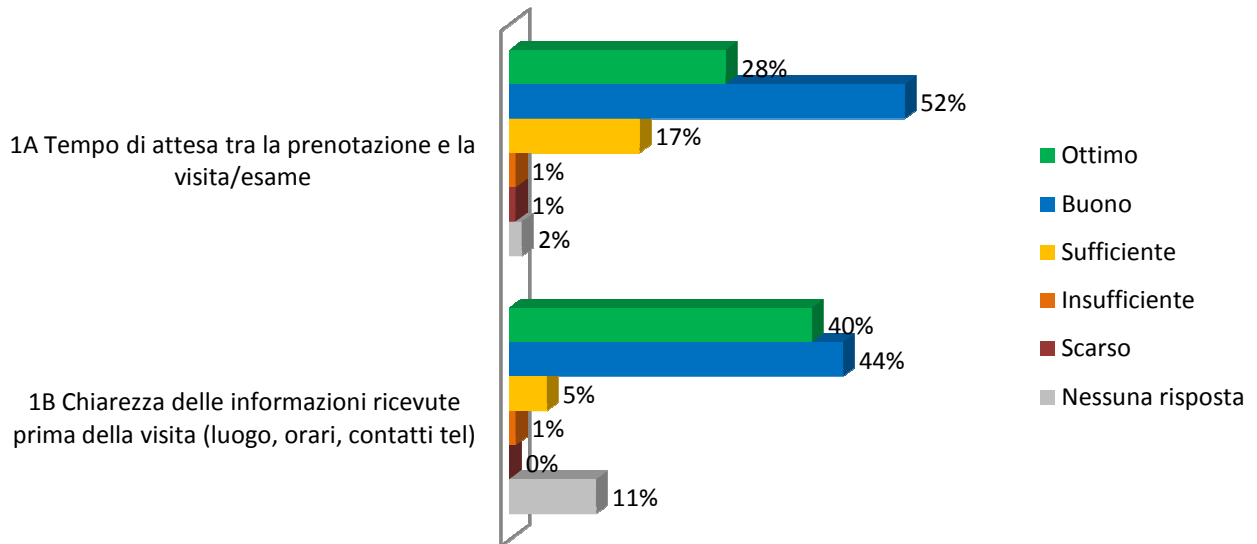
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



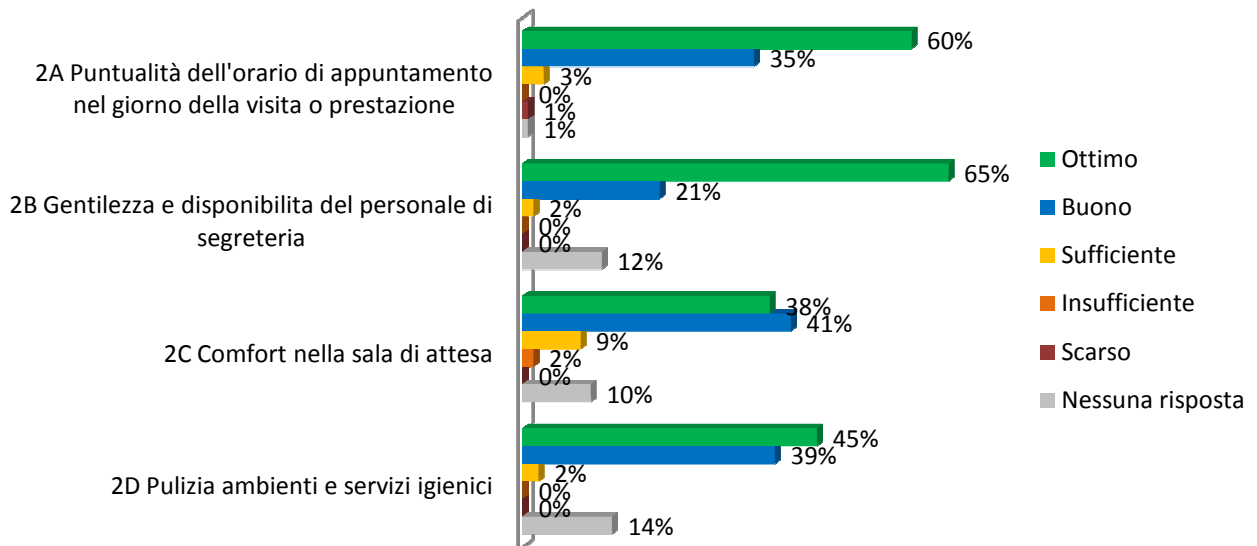
MEDICINA INTERNA: ENDOSCOPIA DIGESTIVA

N.124 QUESTIONARI

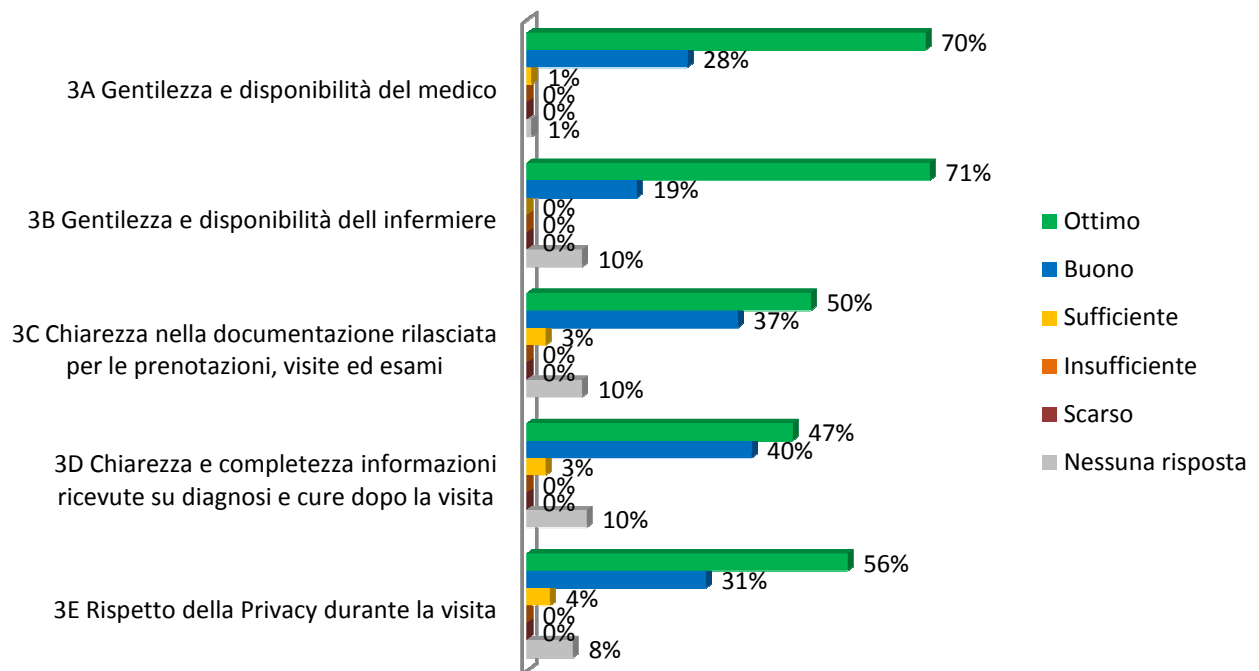
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



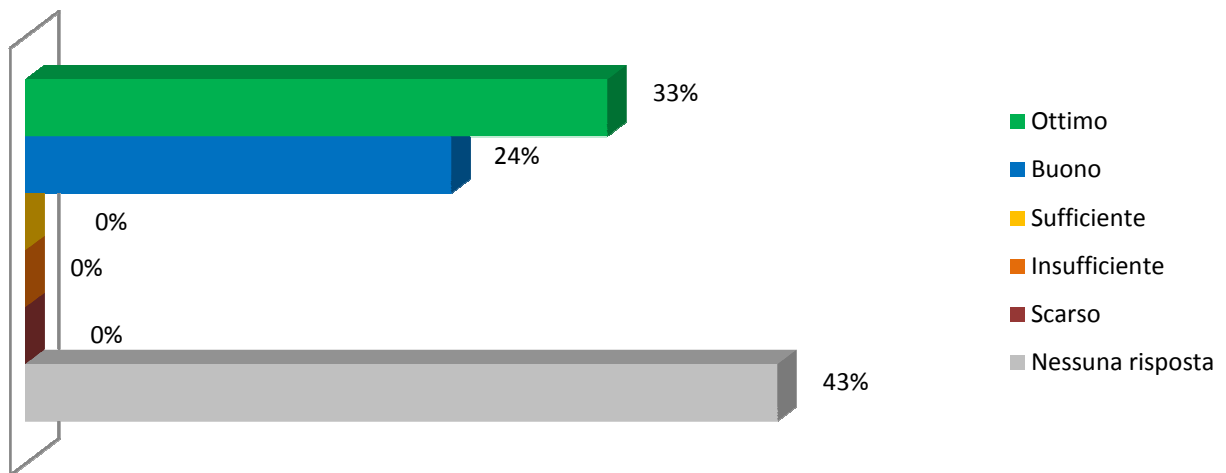
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



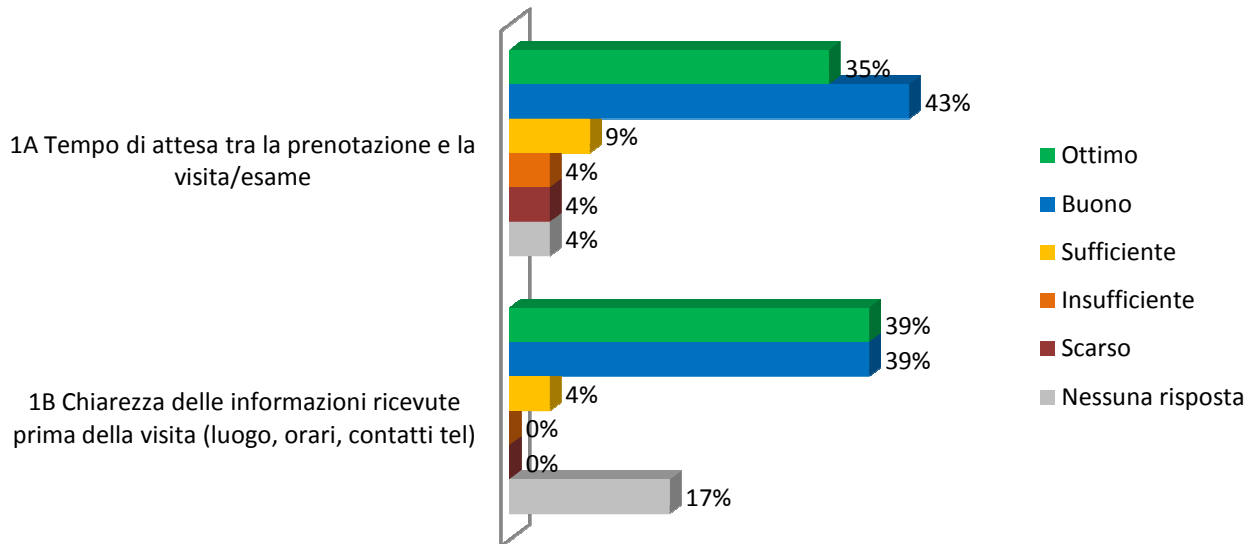
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



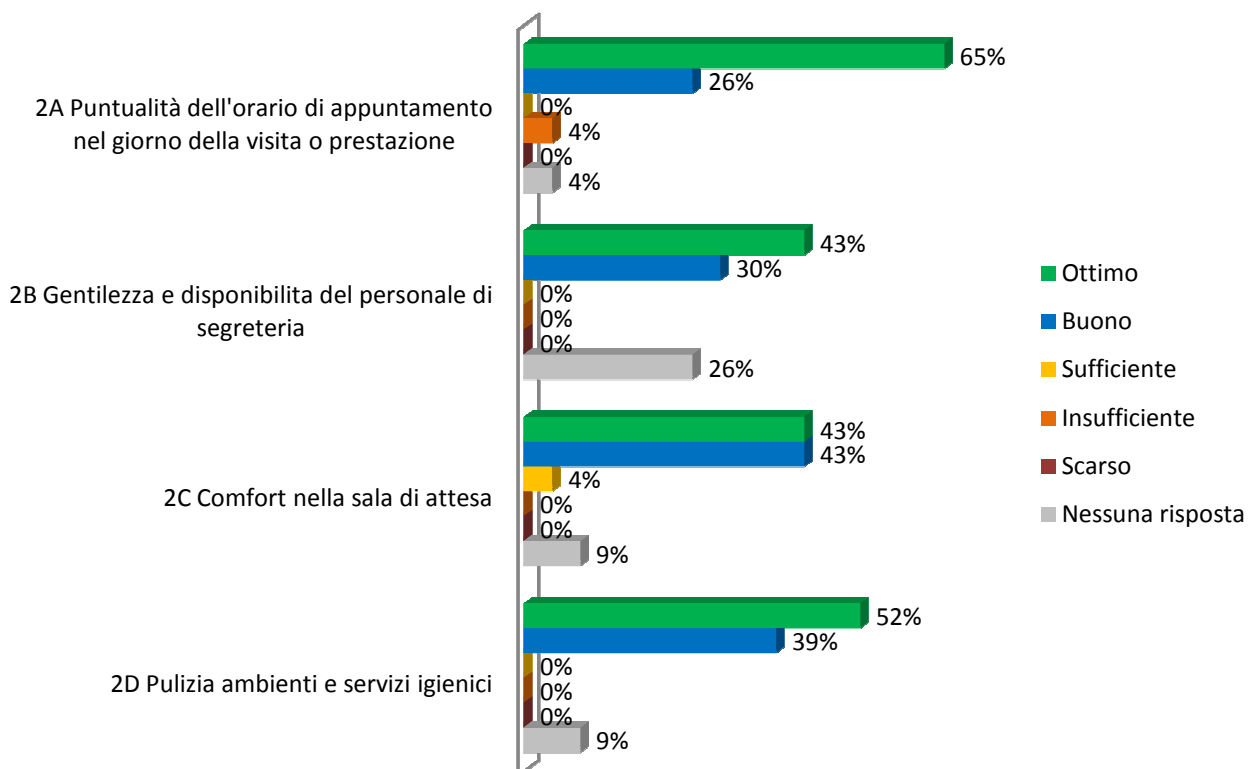
MEDICINA INTERNA: GASTROENTEROLOGIA AMBULATORIO

N.23 QUESTIONARI

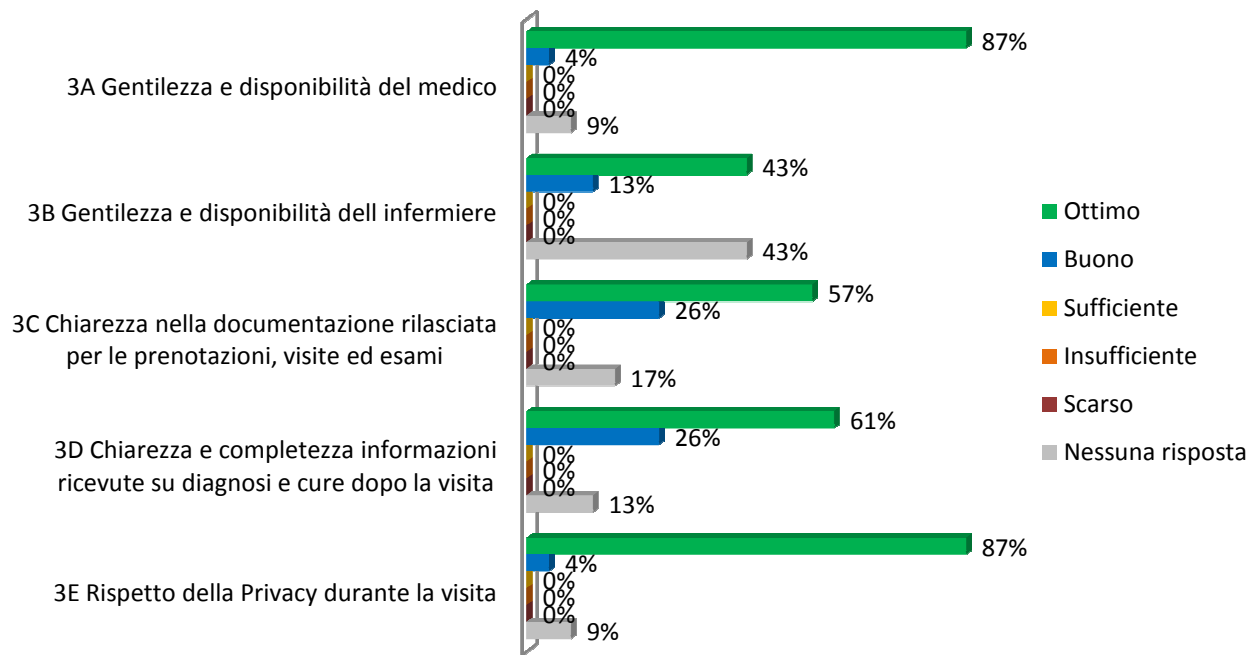
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



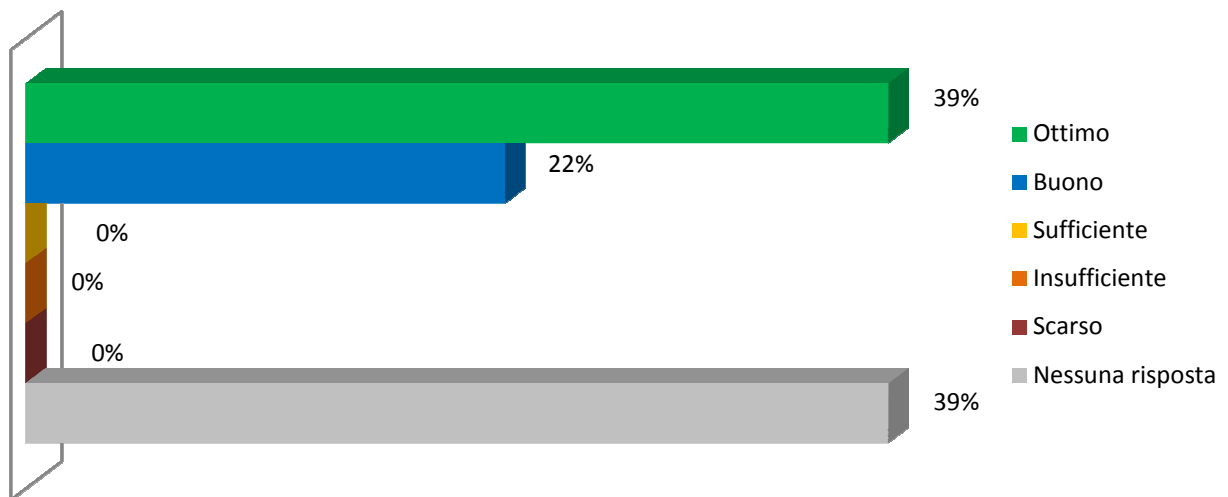
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



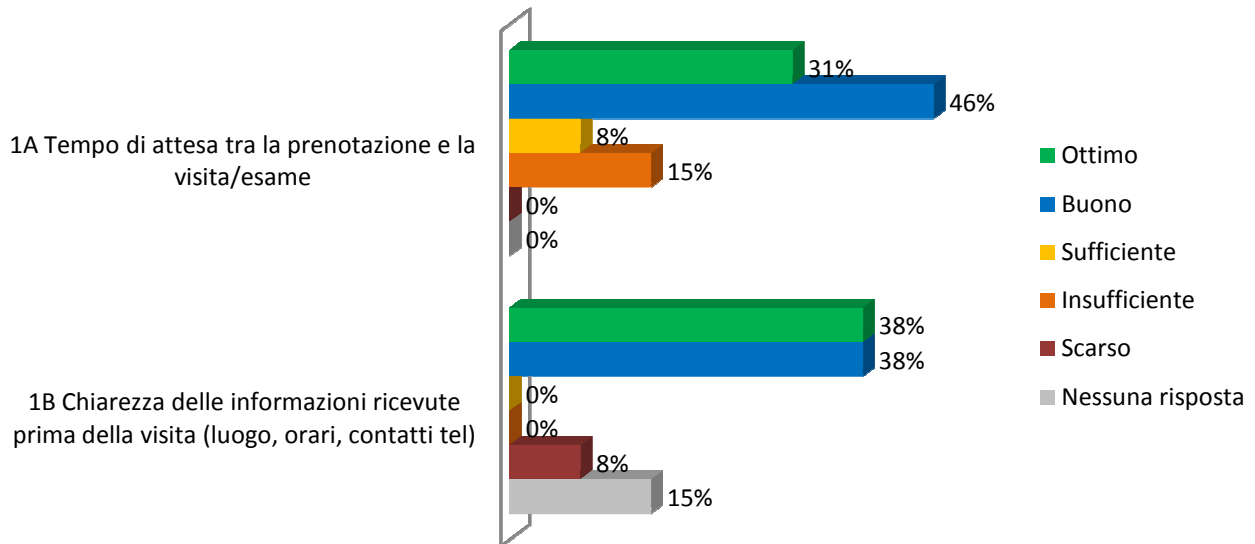
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



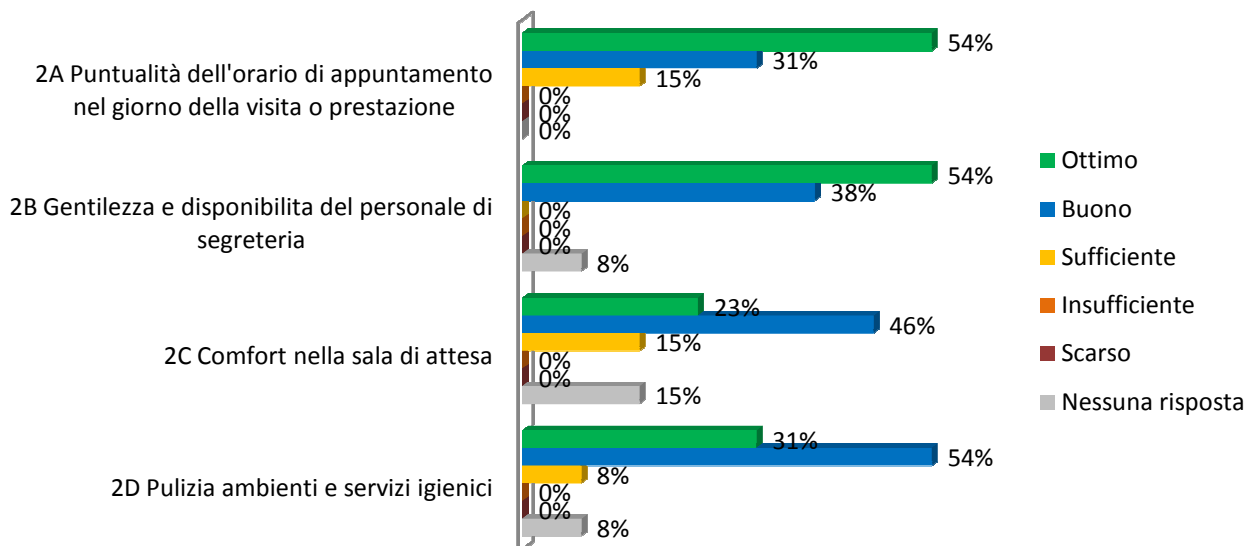
MEDICINA INTERNA: REUMATOLOGIA

N.13 QUESTIONARI

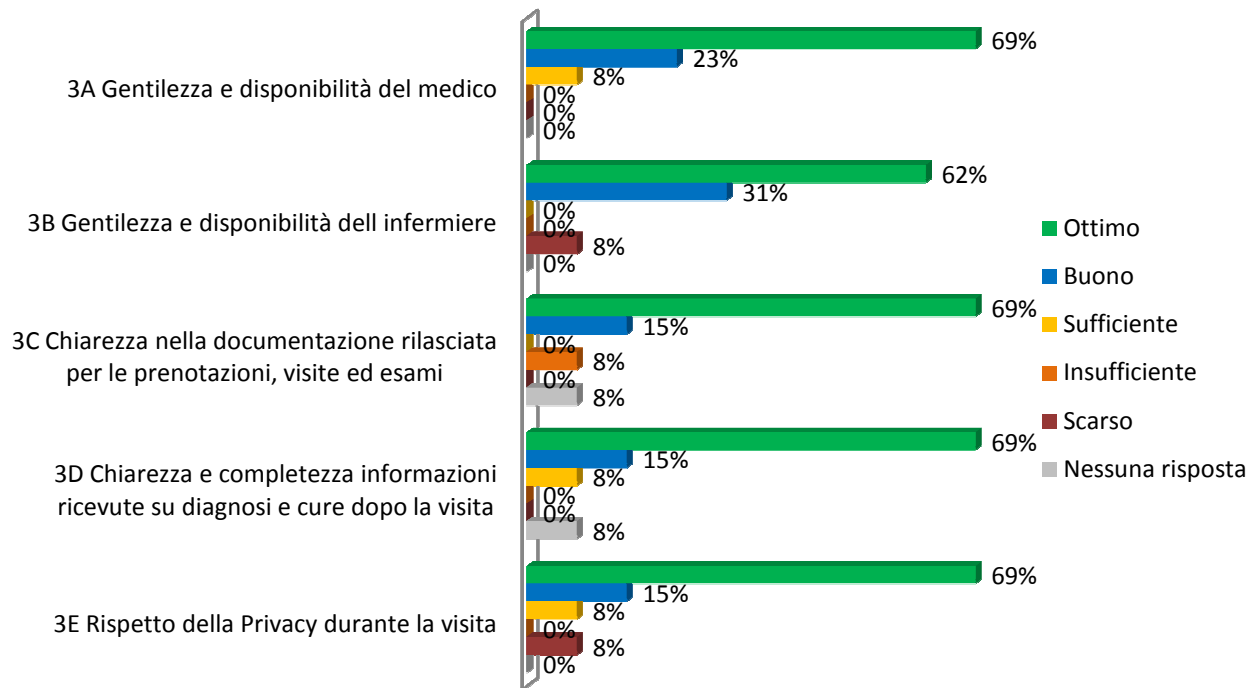
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



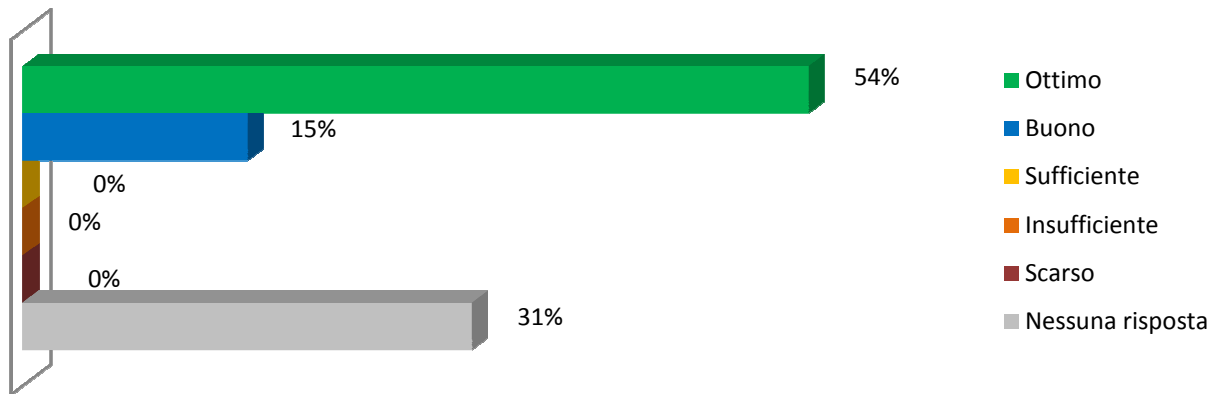
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



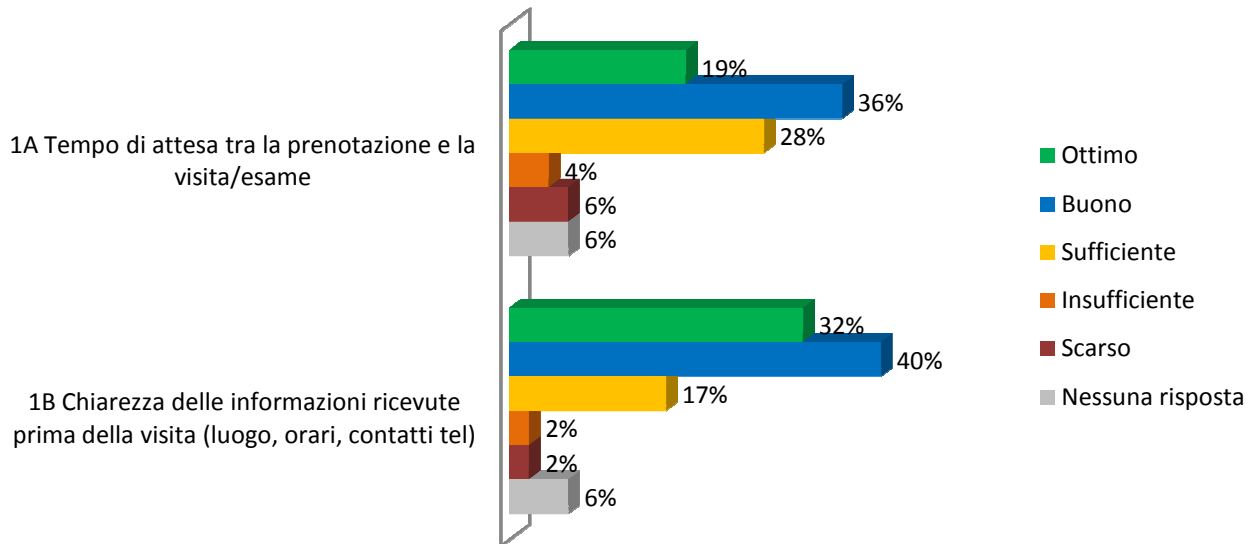
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



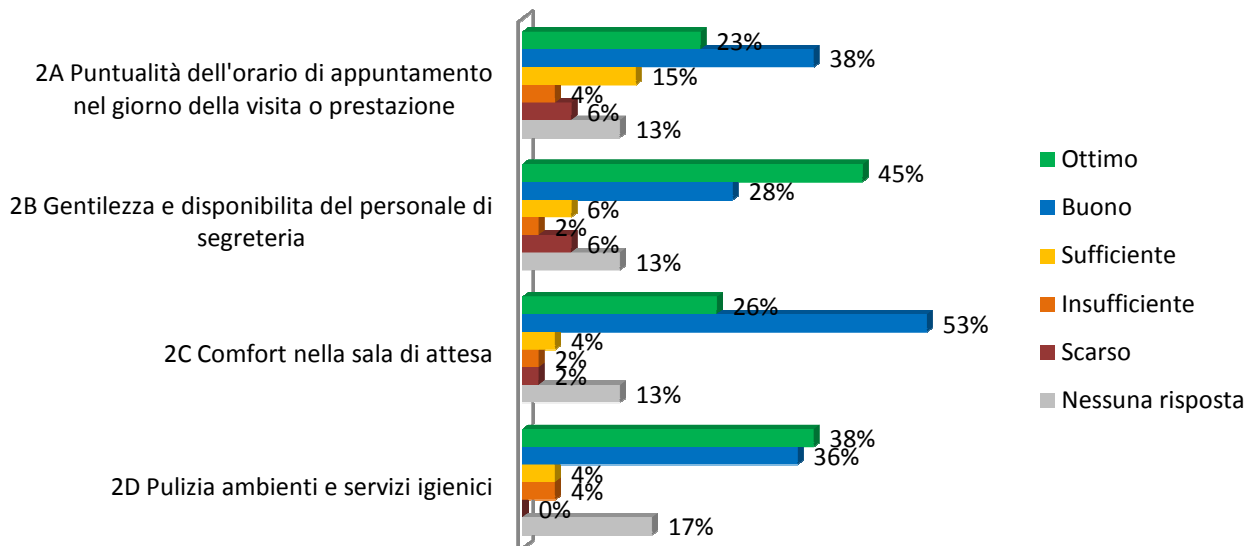
AMBULATORIO PNEUMOLOGIA

N.47 QUESTIONARI

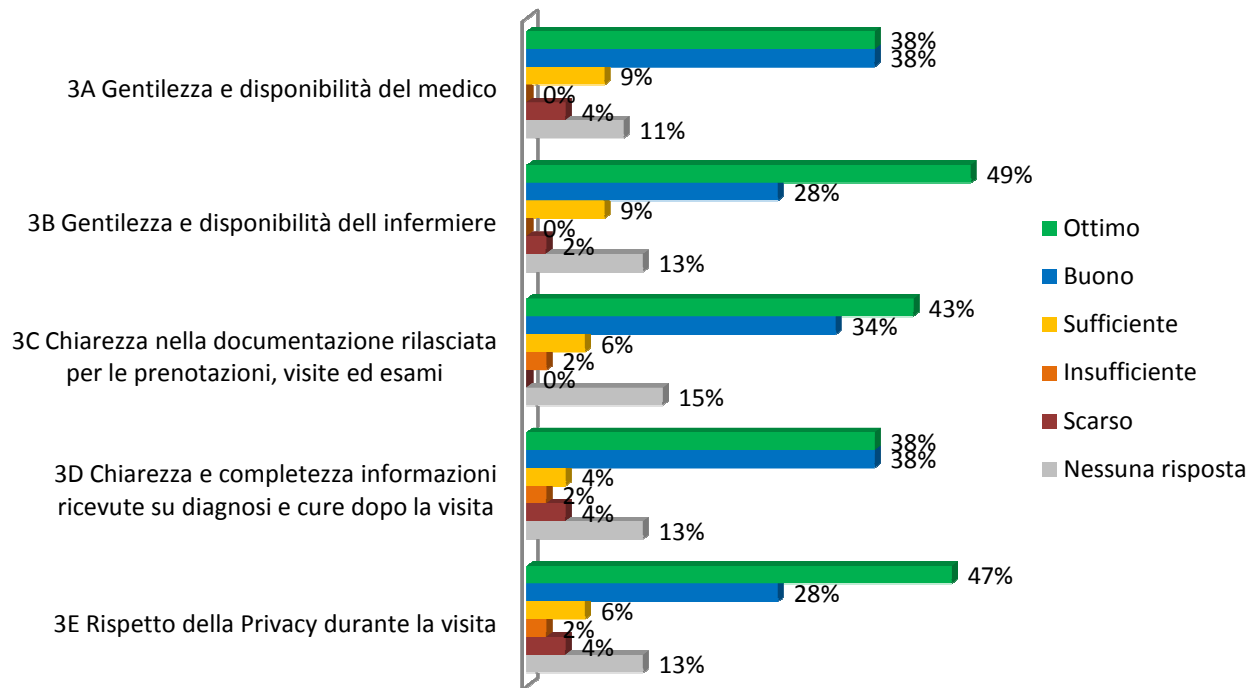
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



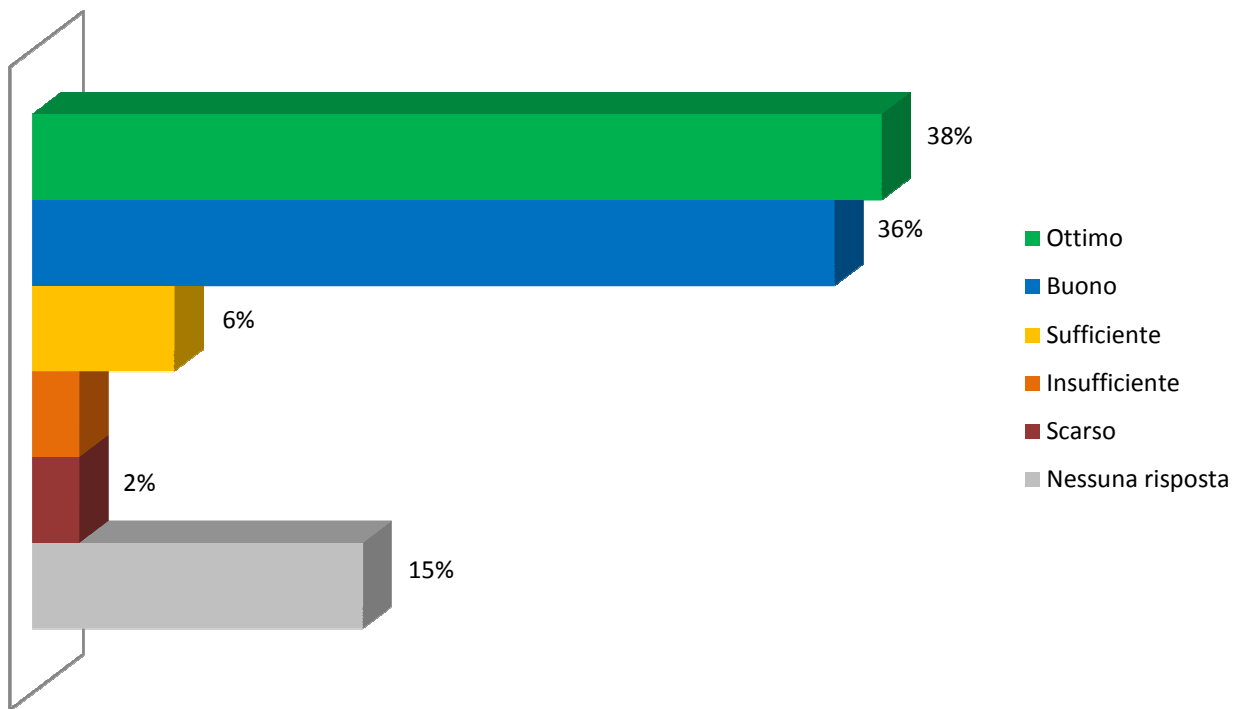
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



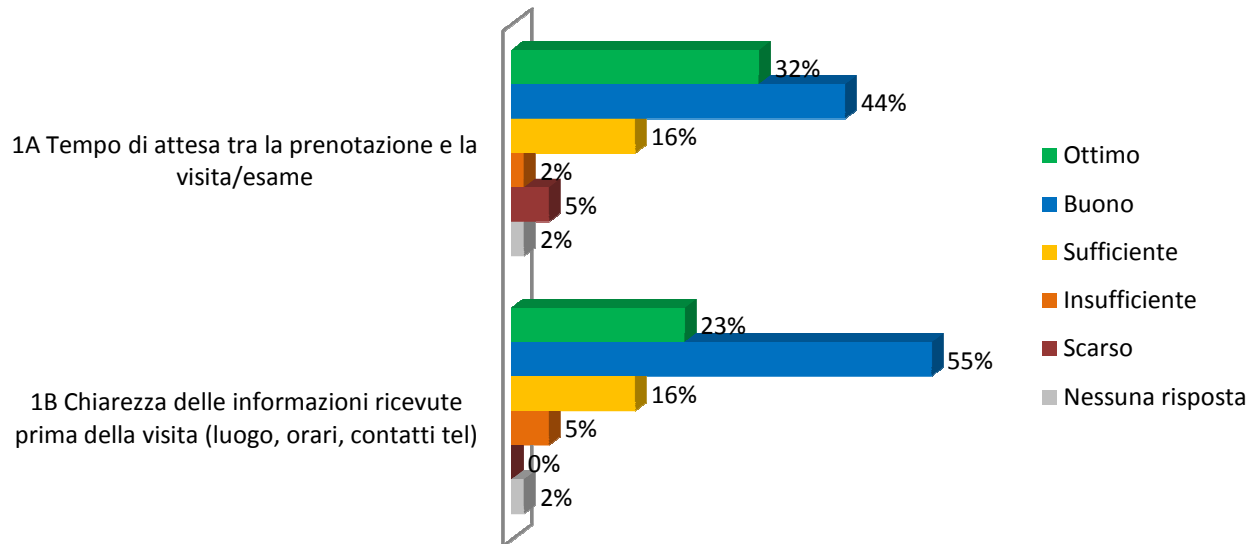
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



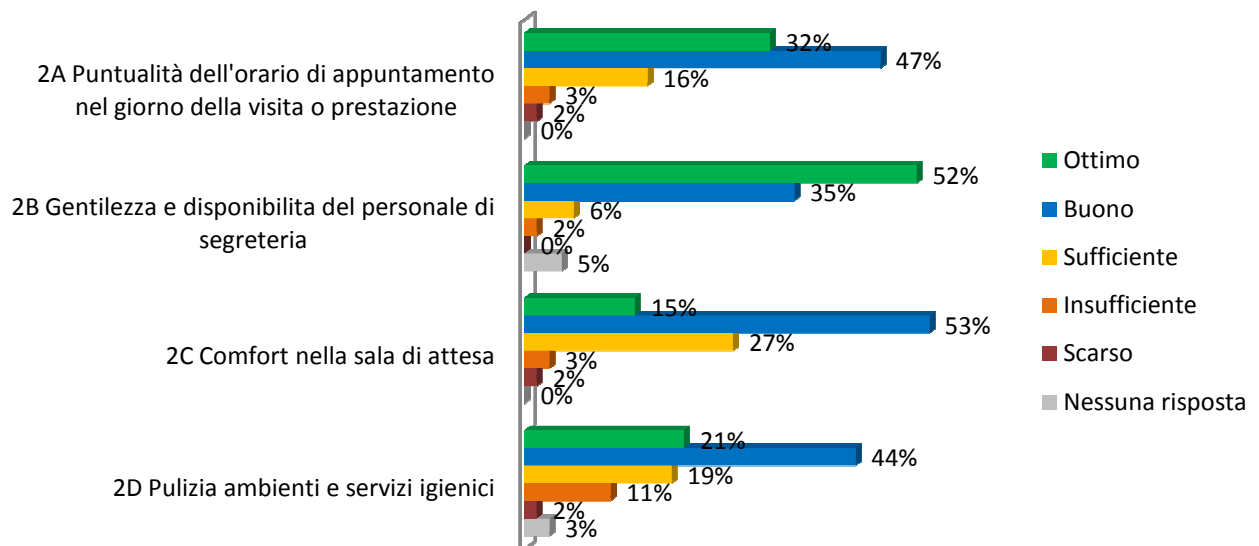
MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

N.62 QUESTIONARI

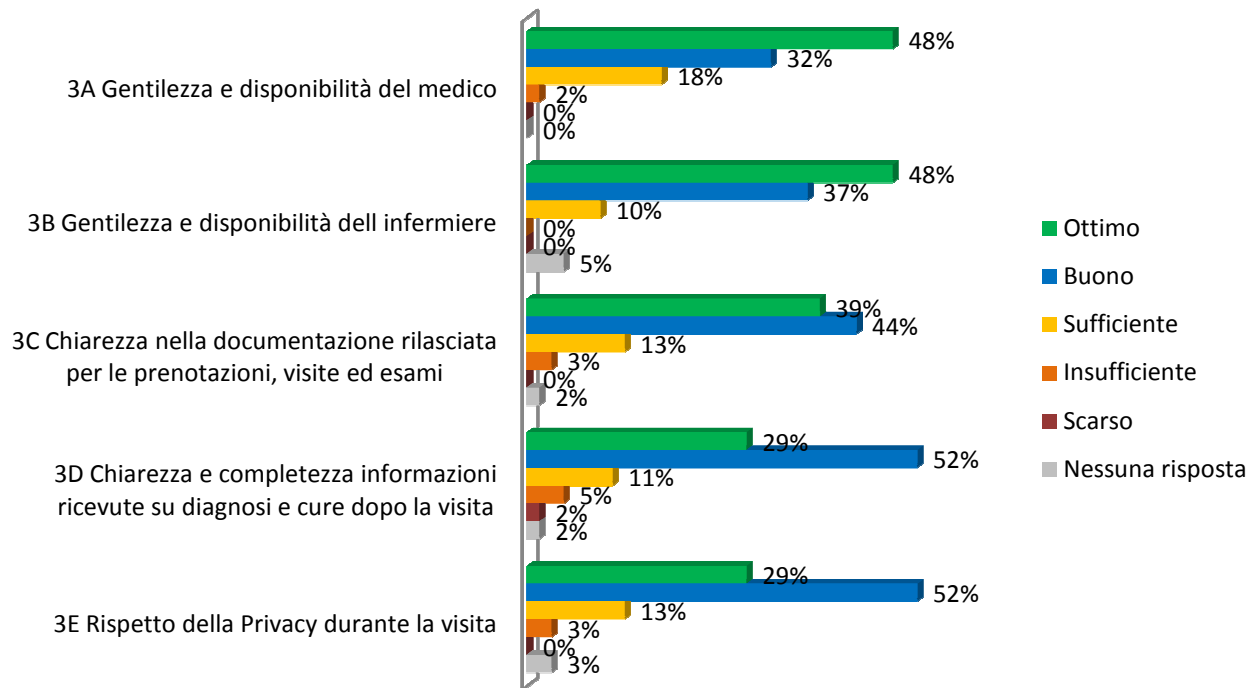
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



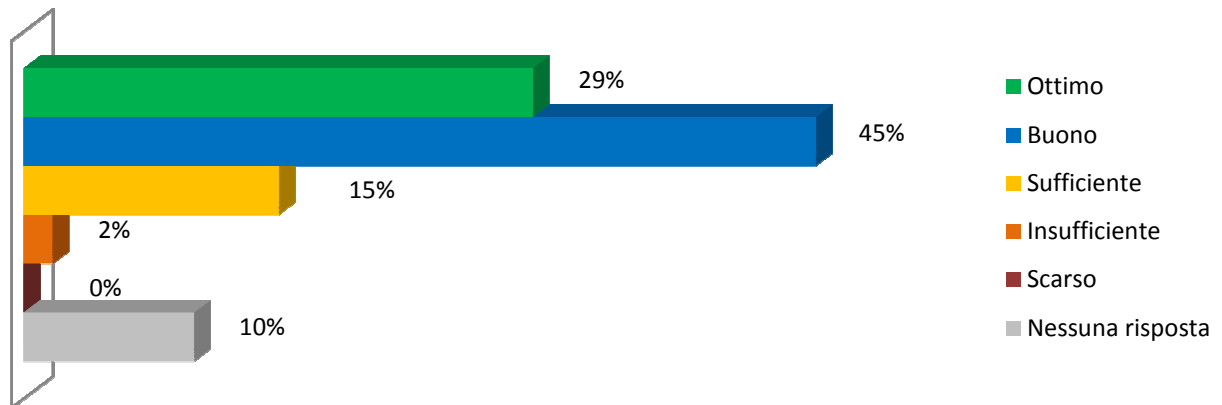
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



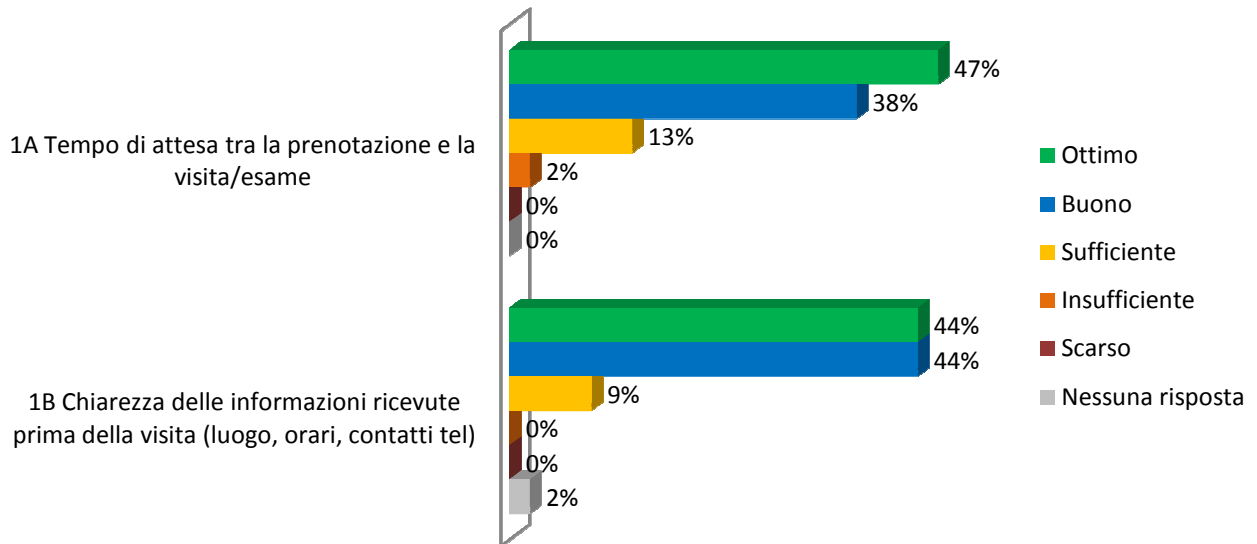
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



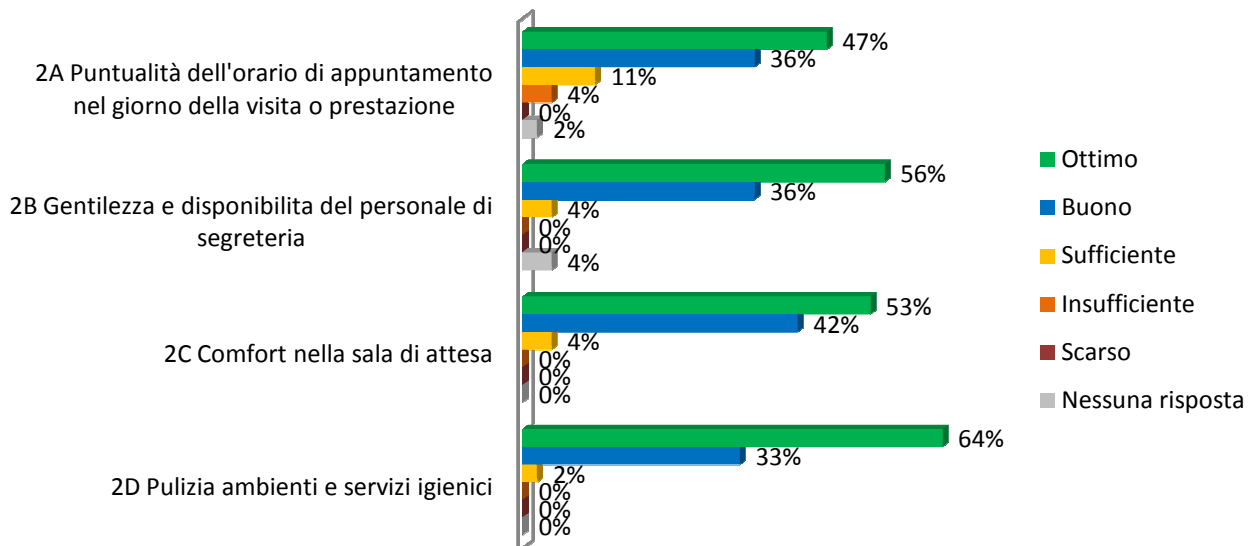
AMBULATORIO DI NEUROLOGIA

N.45 QUESTIONARI

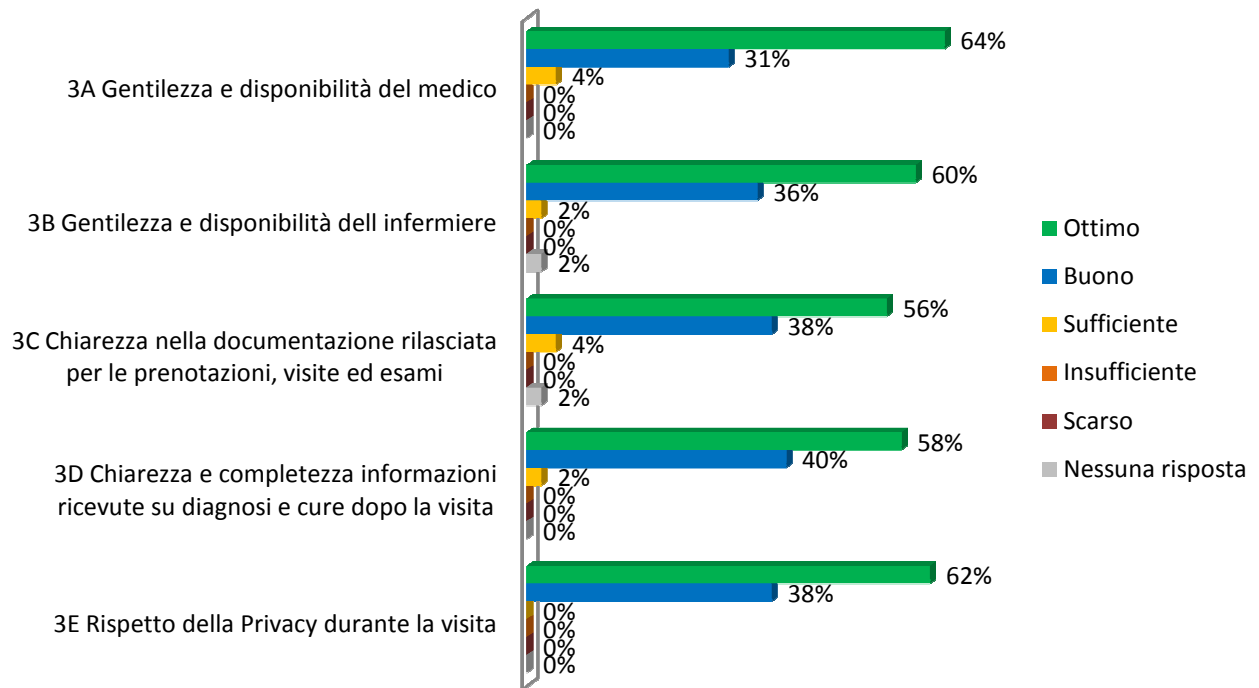
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



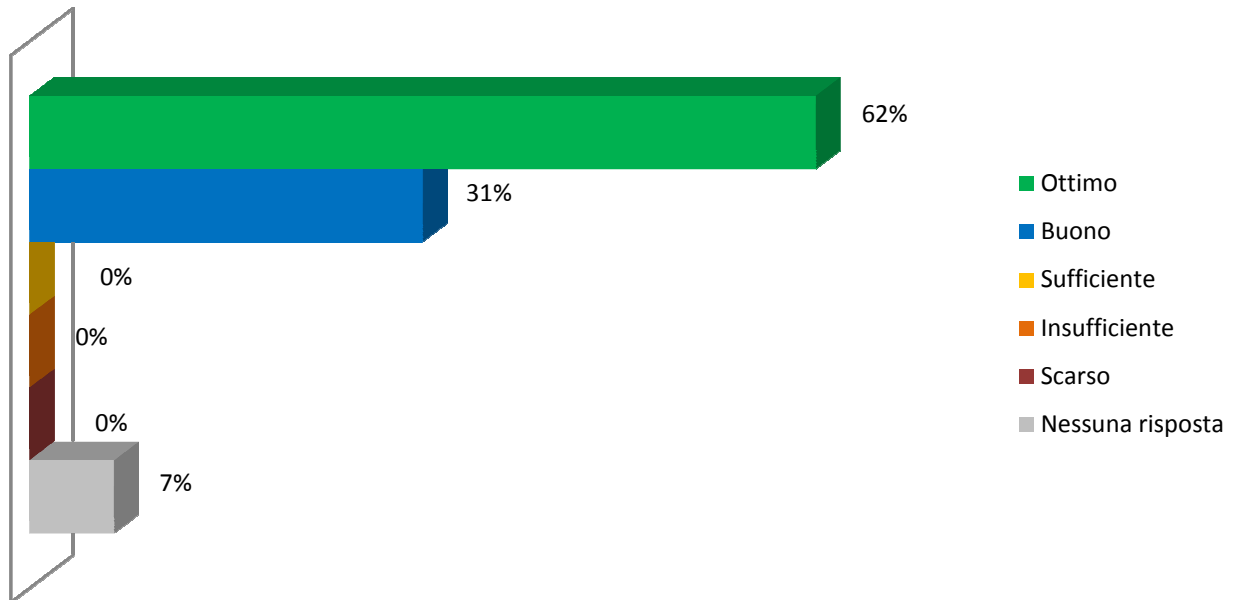
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



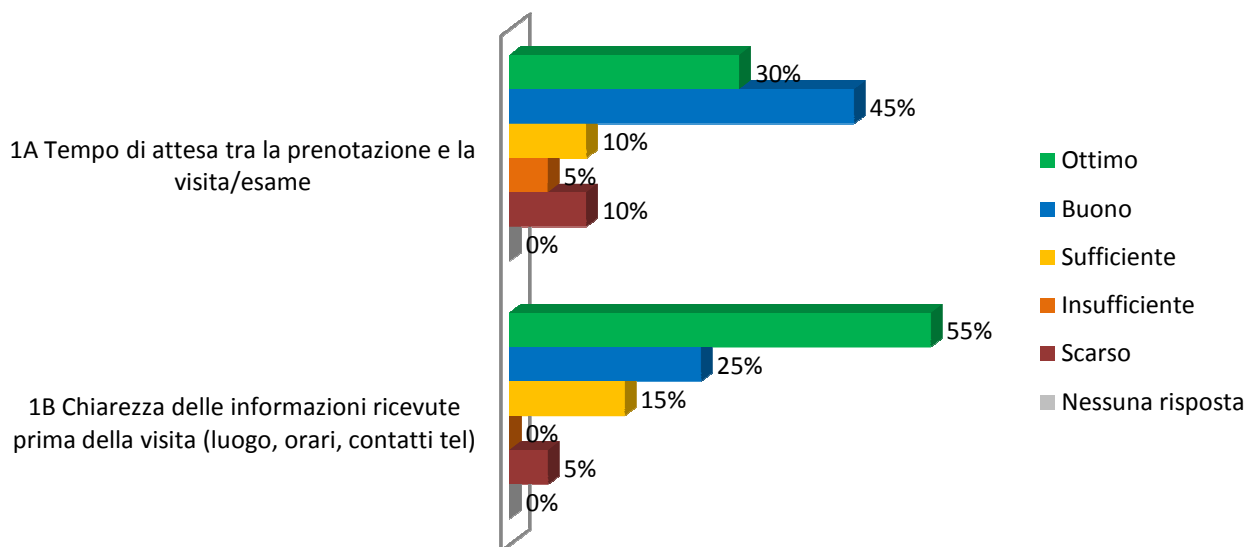
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



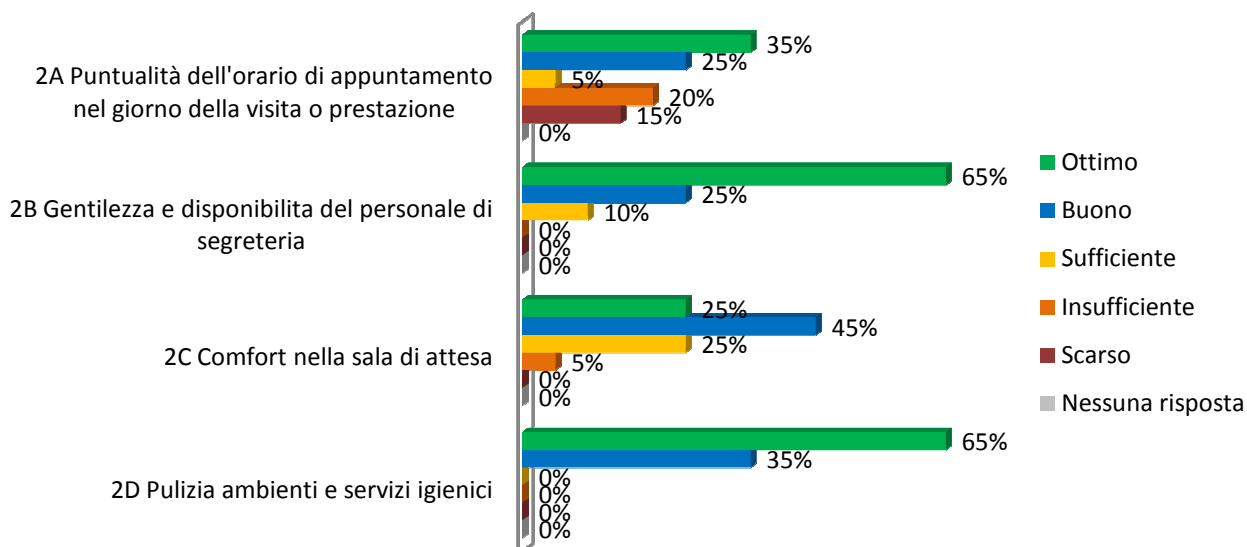
AMBULATORIO GINECOLOGIA

20 QUESTIONARI

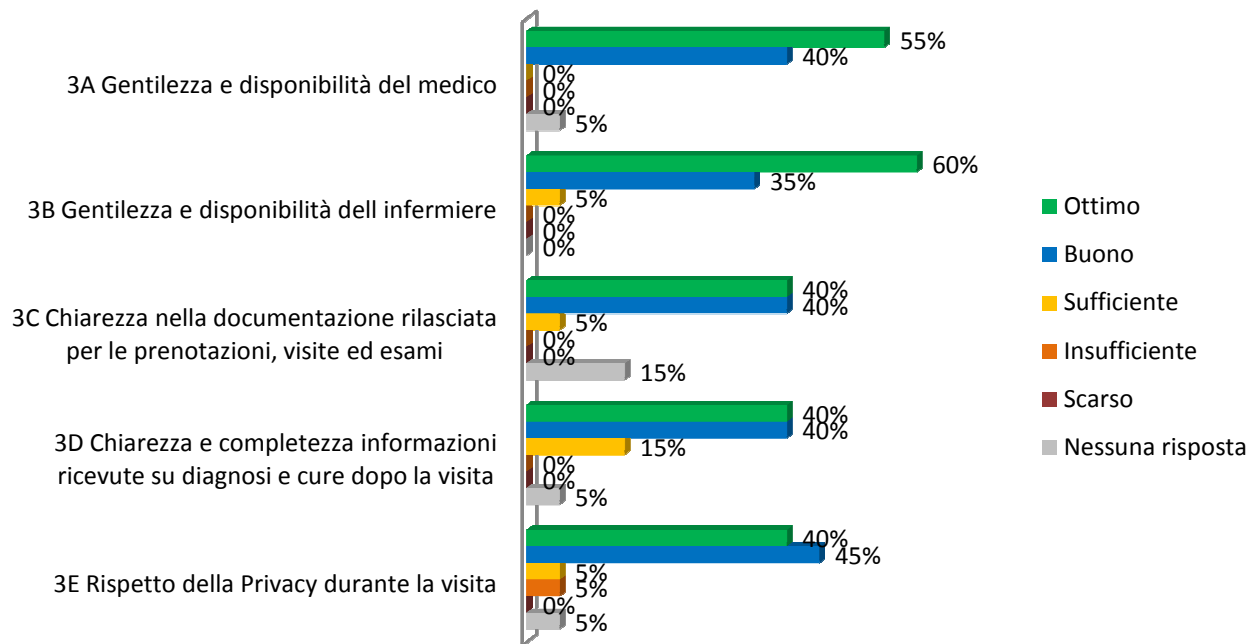
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



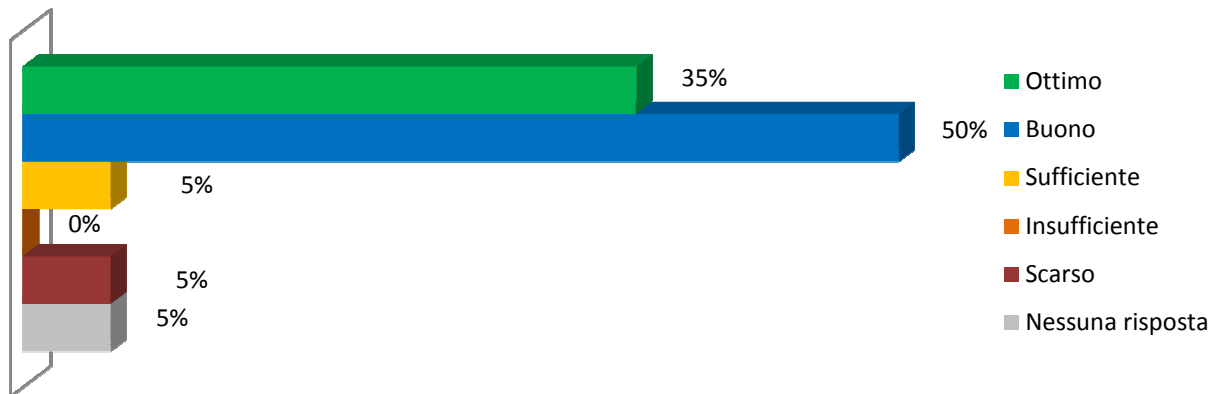
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



VALUTAZIONE COMPLESSIVA

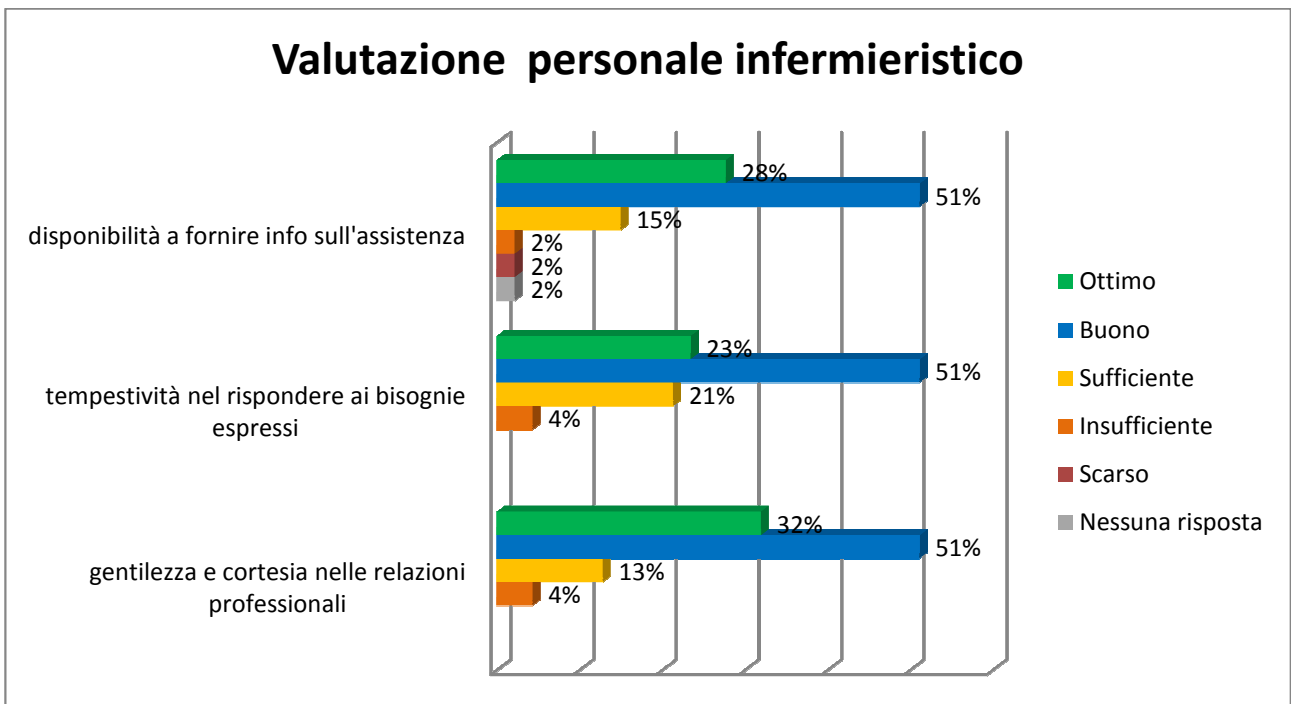
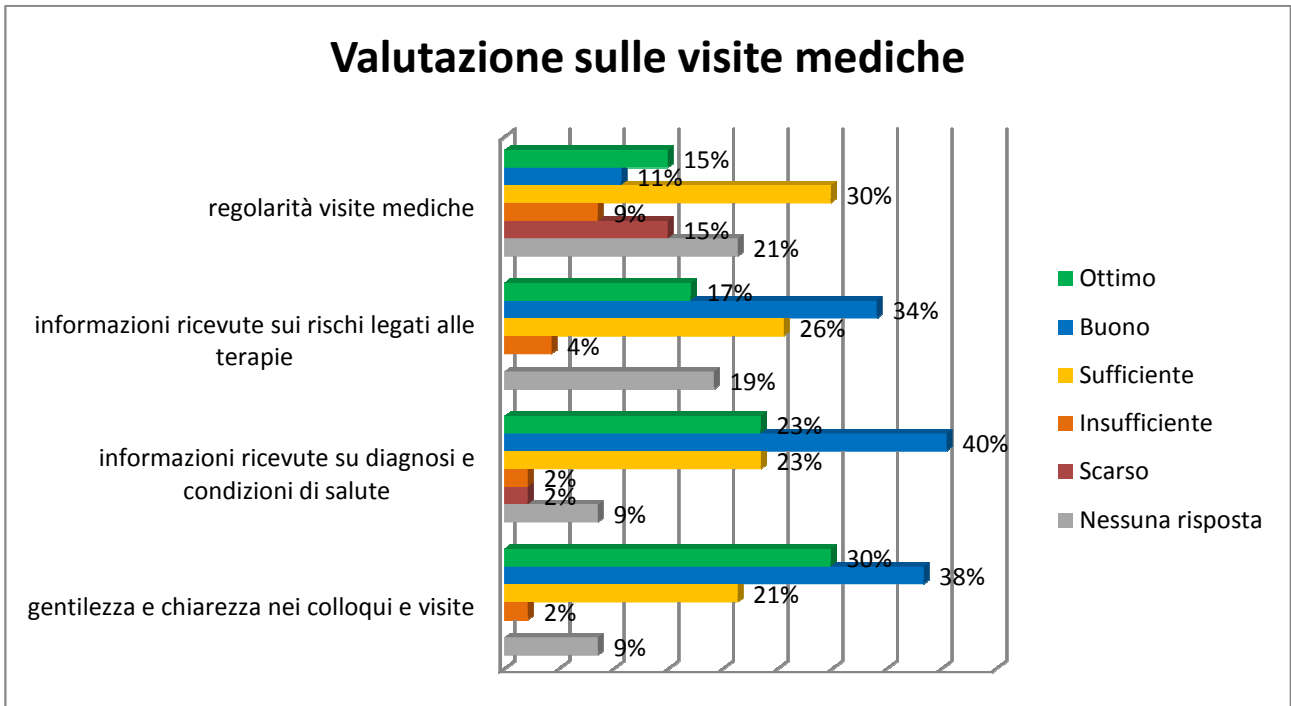


AMBULATORIO PEDIATRICO

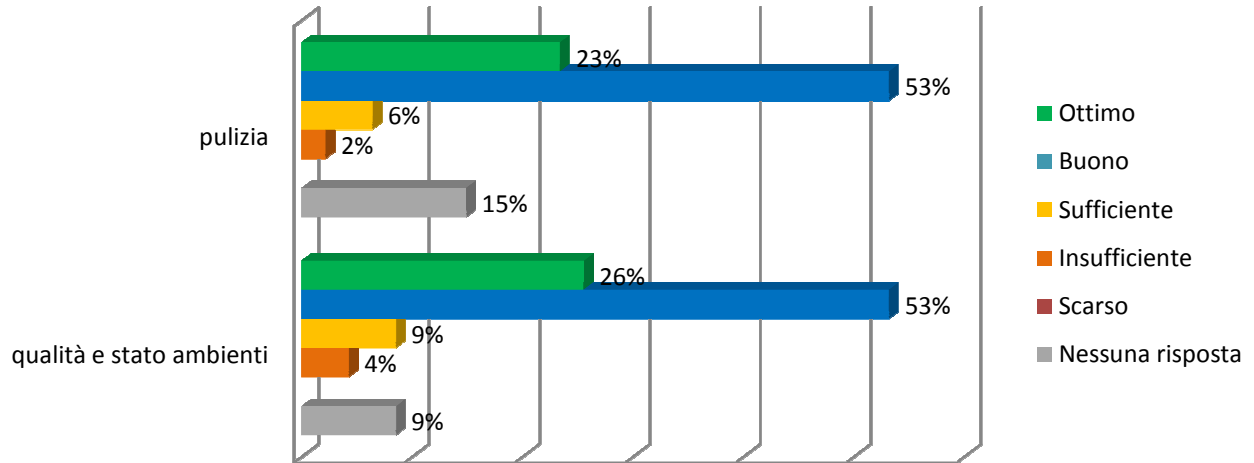
47 QUESTIONARI

Sono stati distribuiti erroneamente i questionari dei reparti nell'espositore dell'ambulatorio, quindi i non sono stati possibili gli inserimenti dei dati nel programma informatico.

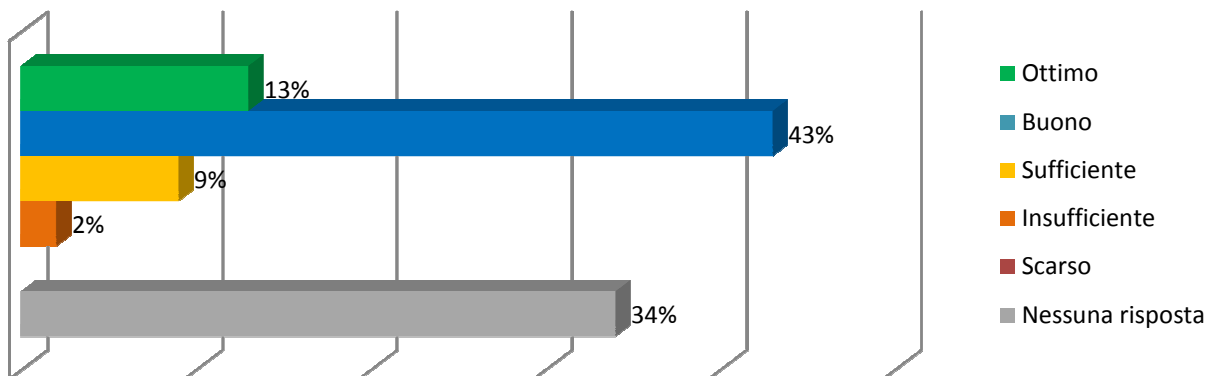
Segue un report differente dagli altri:



Valutazione ambiente



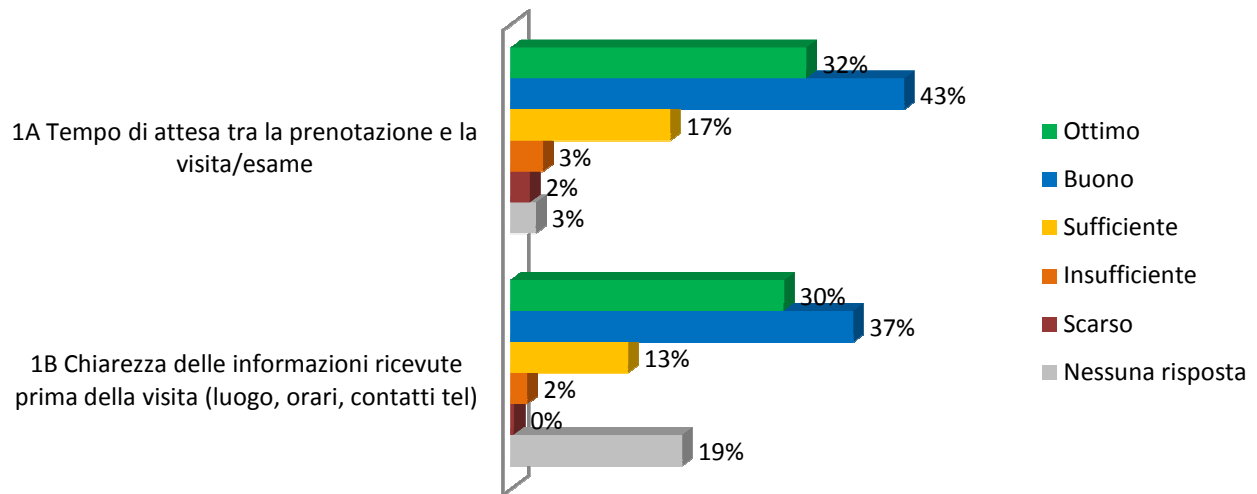
Valutazione complessiva



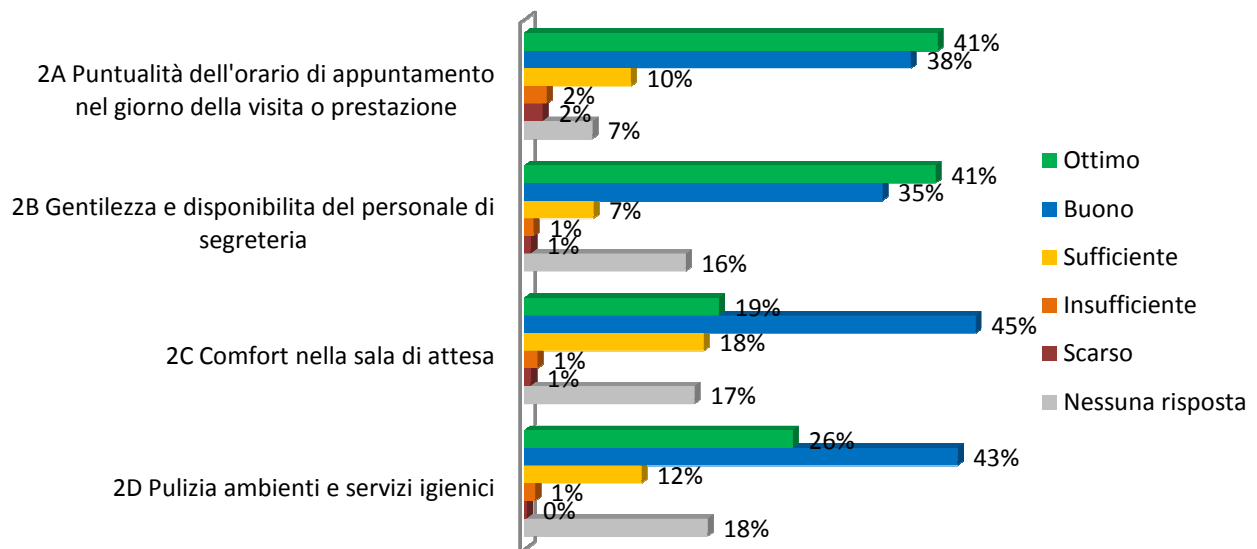
SERVIZIO DI RADIOLOGIA

782 QUESTIONARI

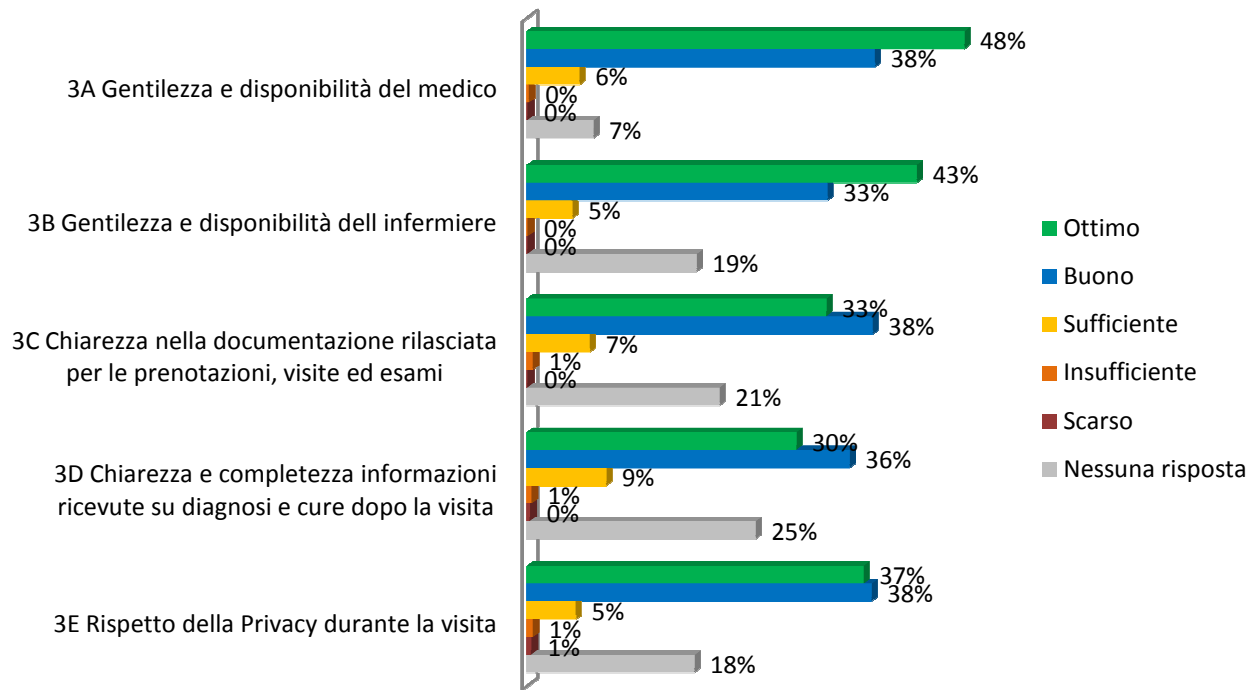
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA INDAGINE



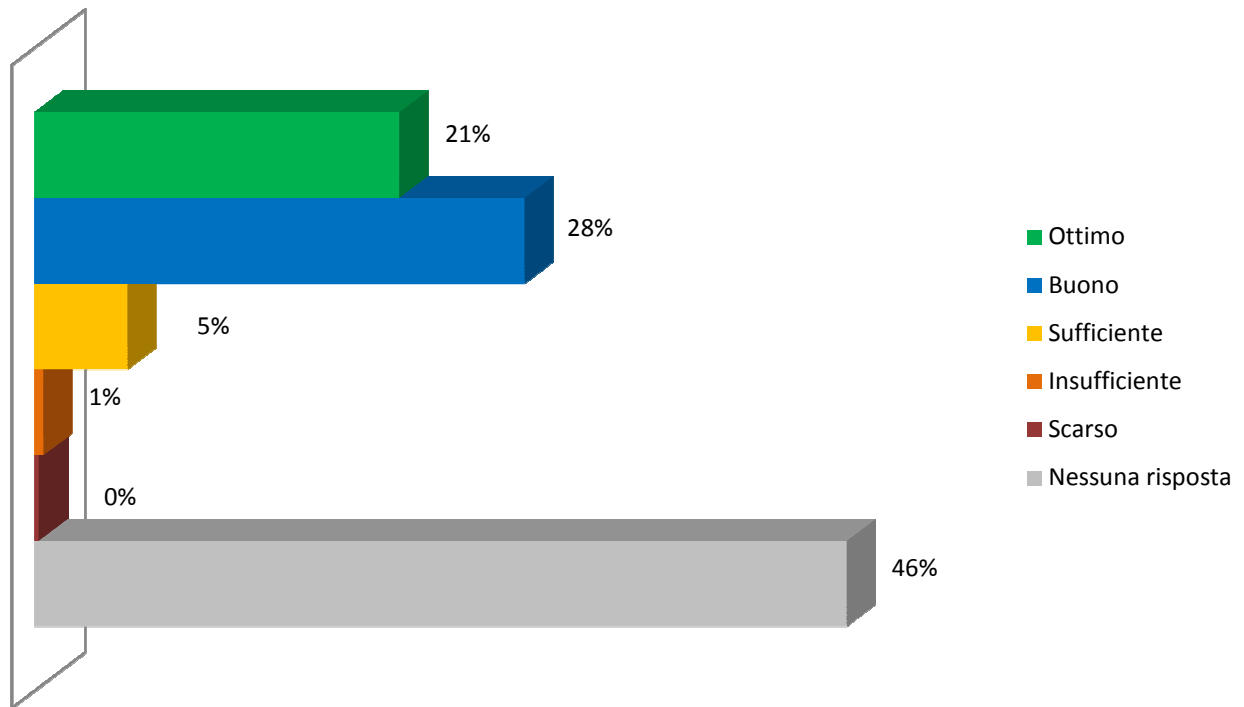
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



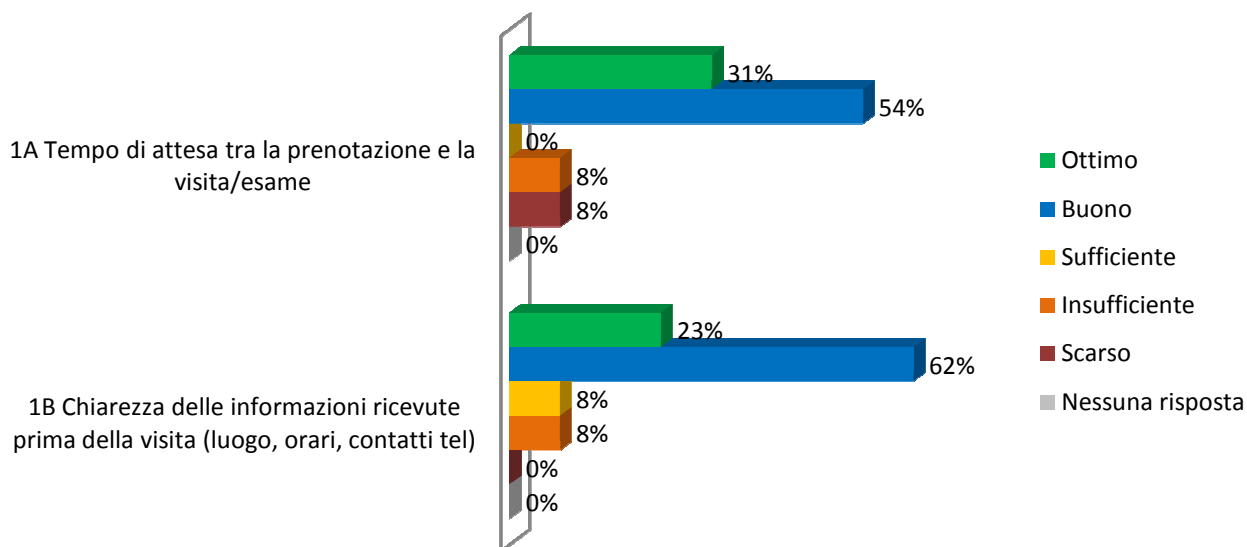
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



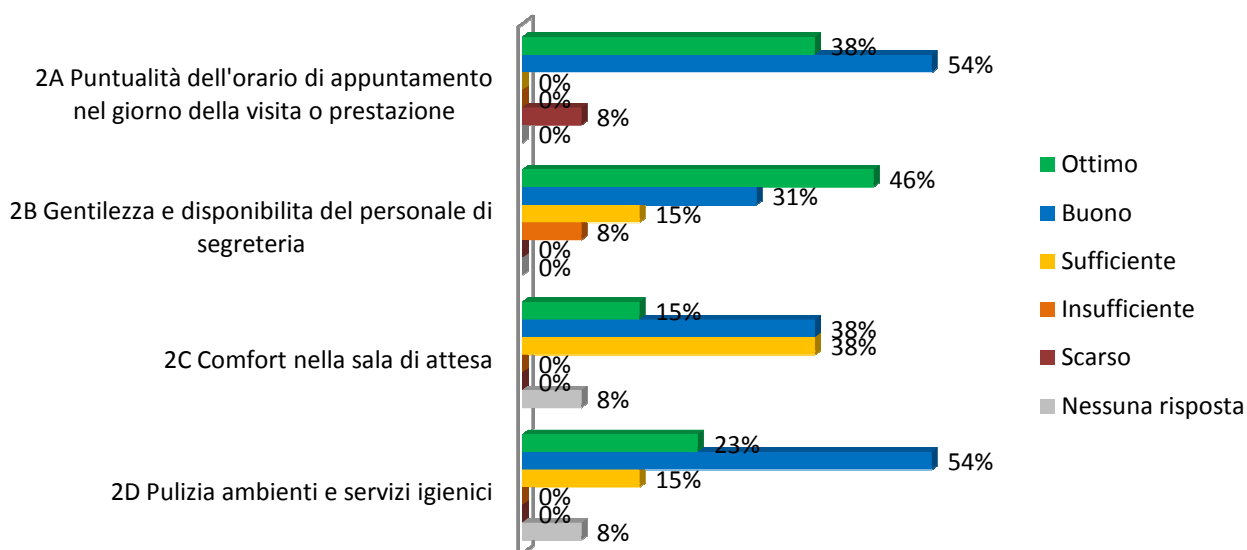
AMBULATORI SPECIALISTICI: ALLERGOLOGIA

N.13 QUESTIONARI

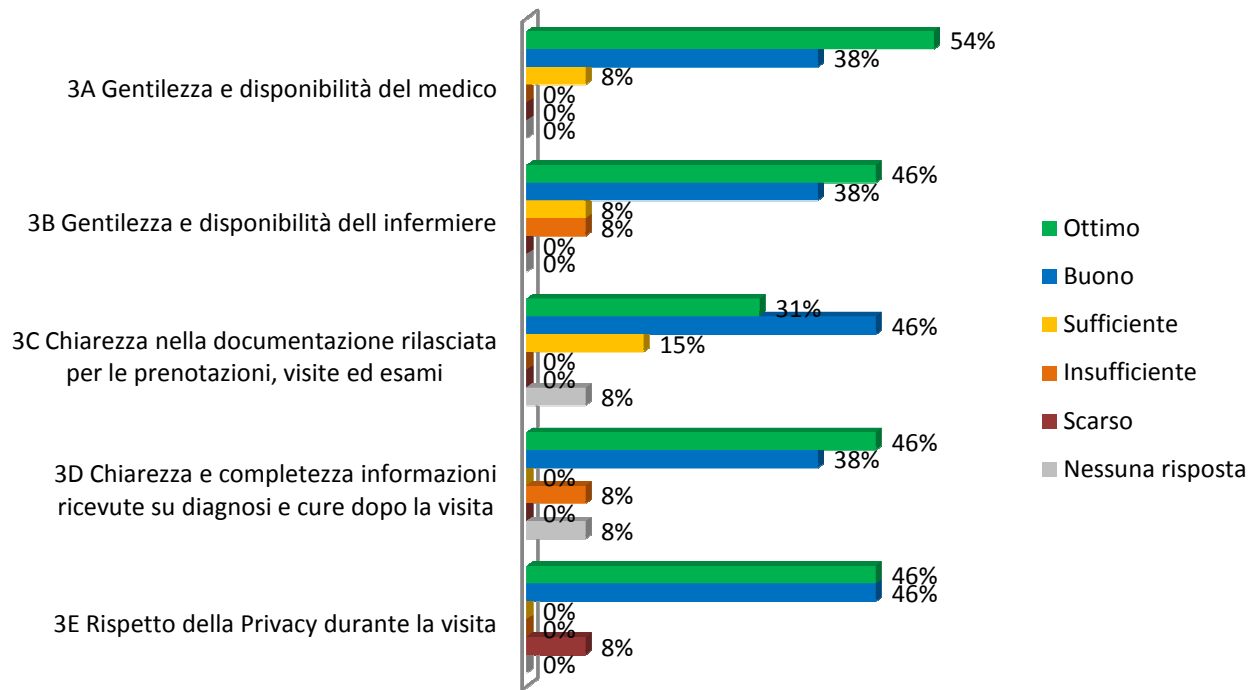
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



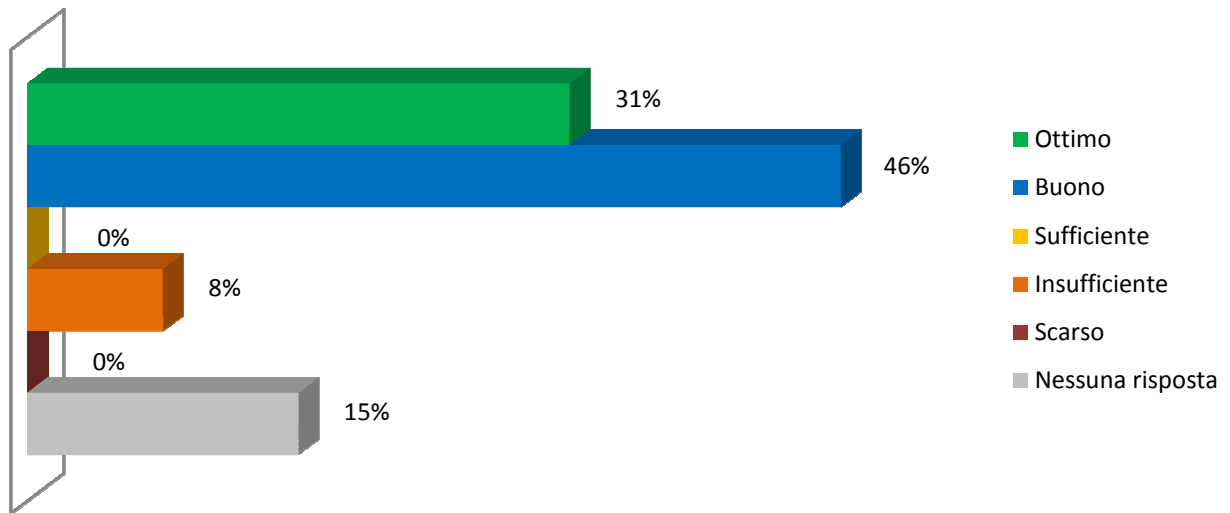
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



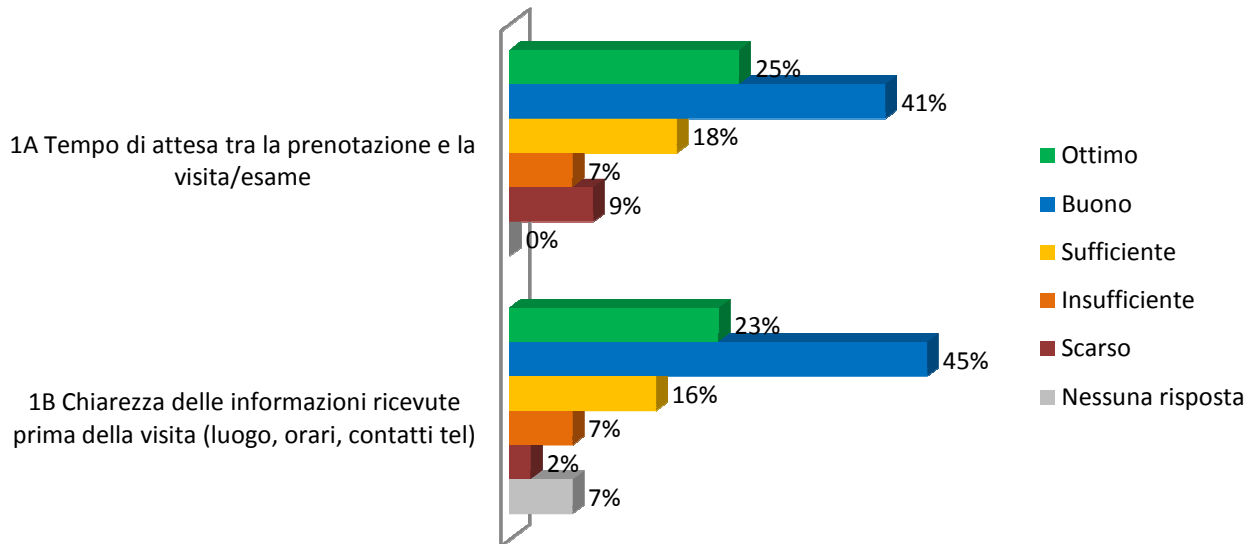
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



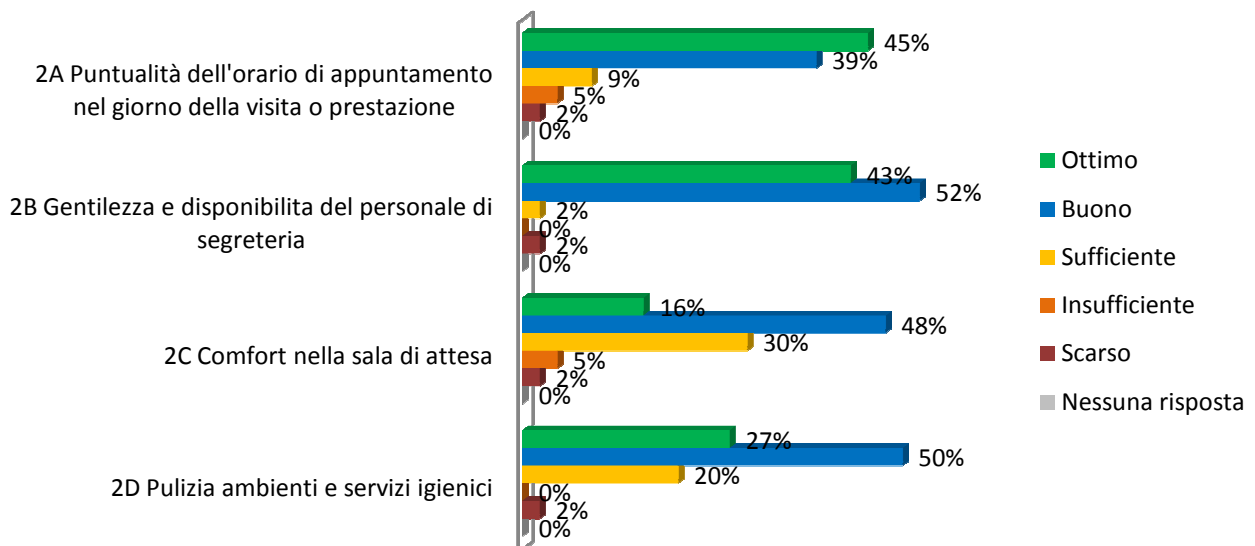
AMBULATORI SPECIALISTICI: DERMATOLOGIA

N.44 QUESTIONARI

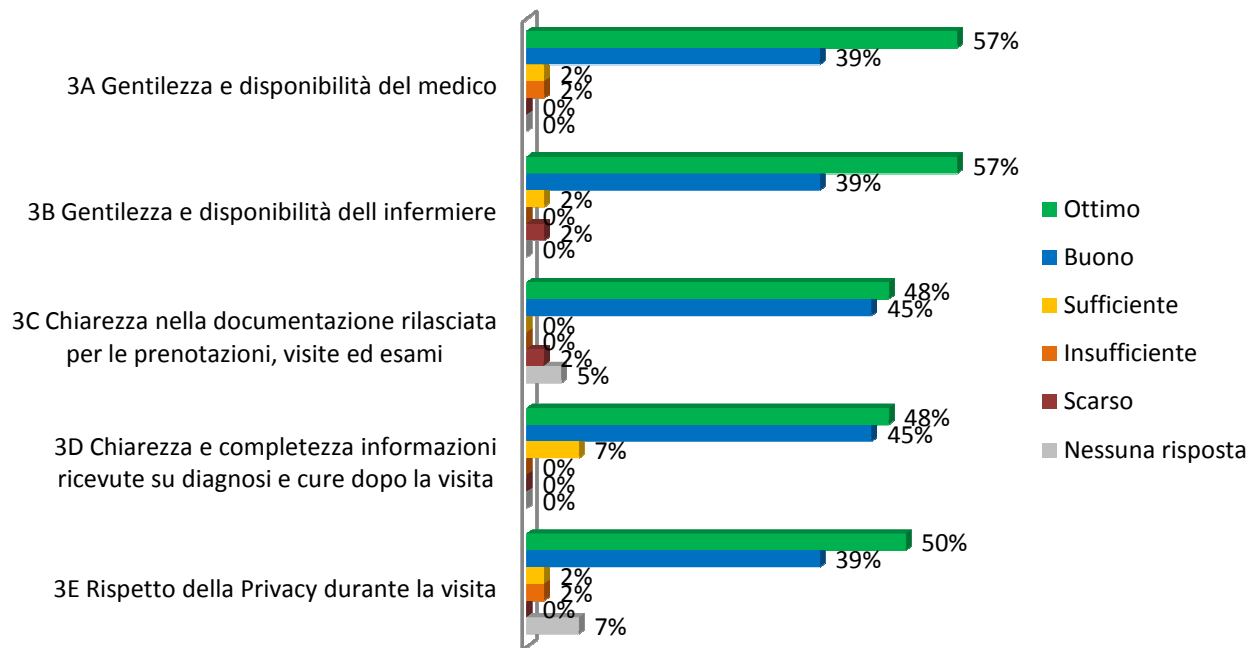
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



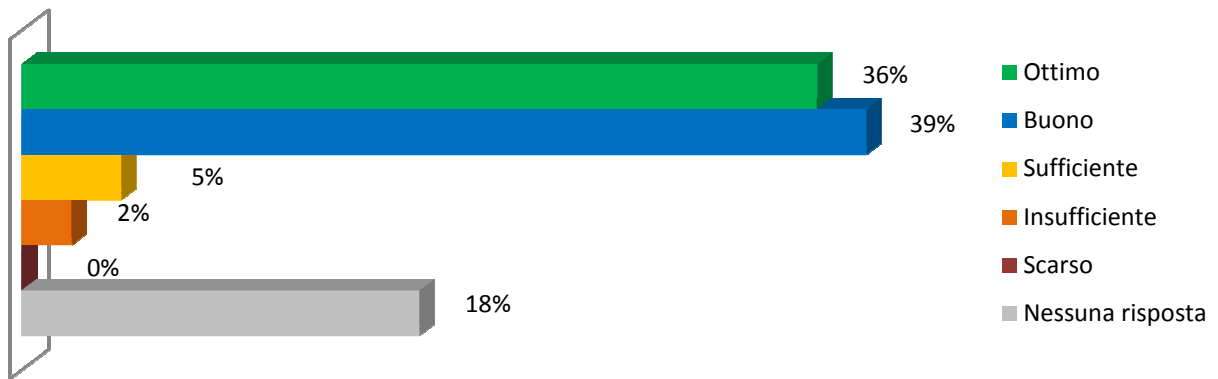
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



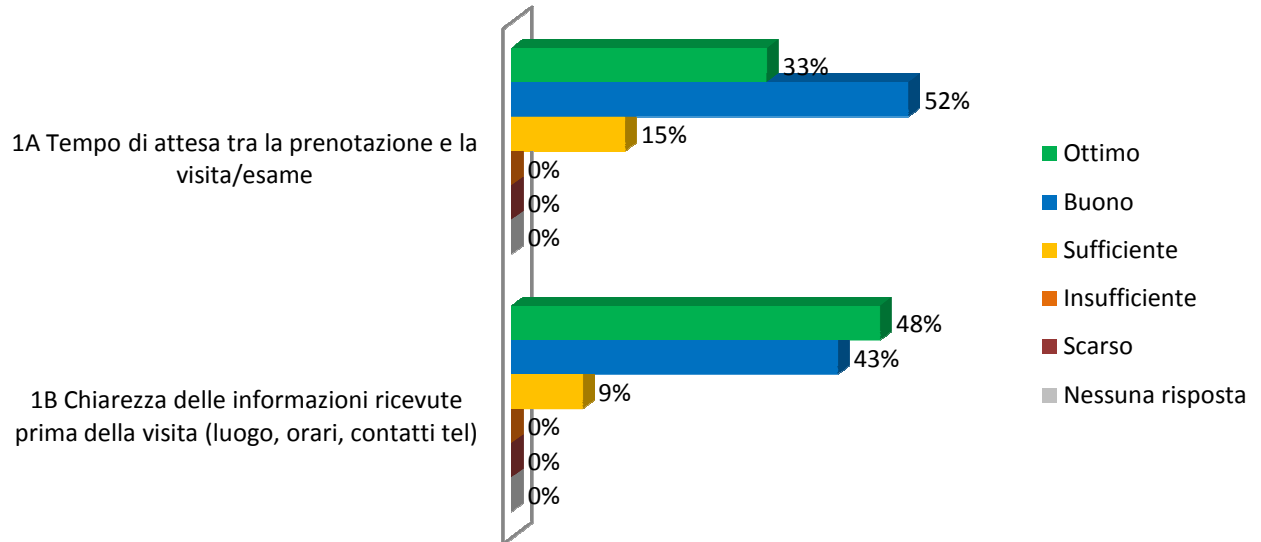
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



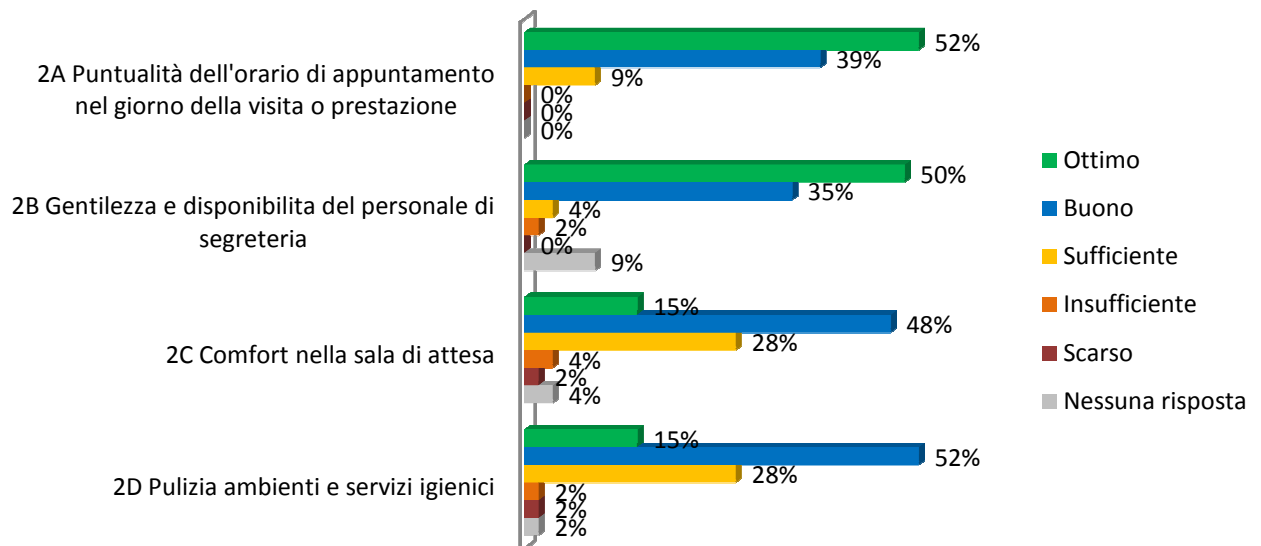
AMBULATORI SPECIALISTICI: DIETOLOGIA

N.54 QUESTIONARI

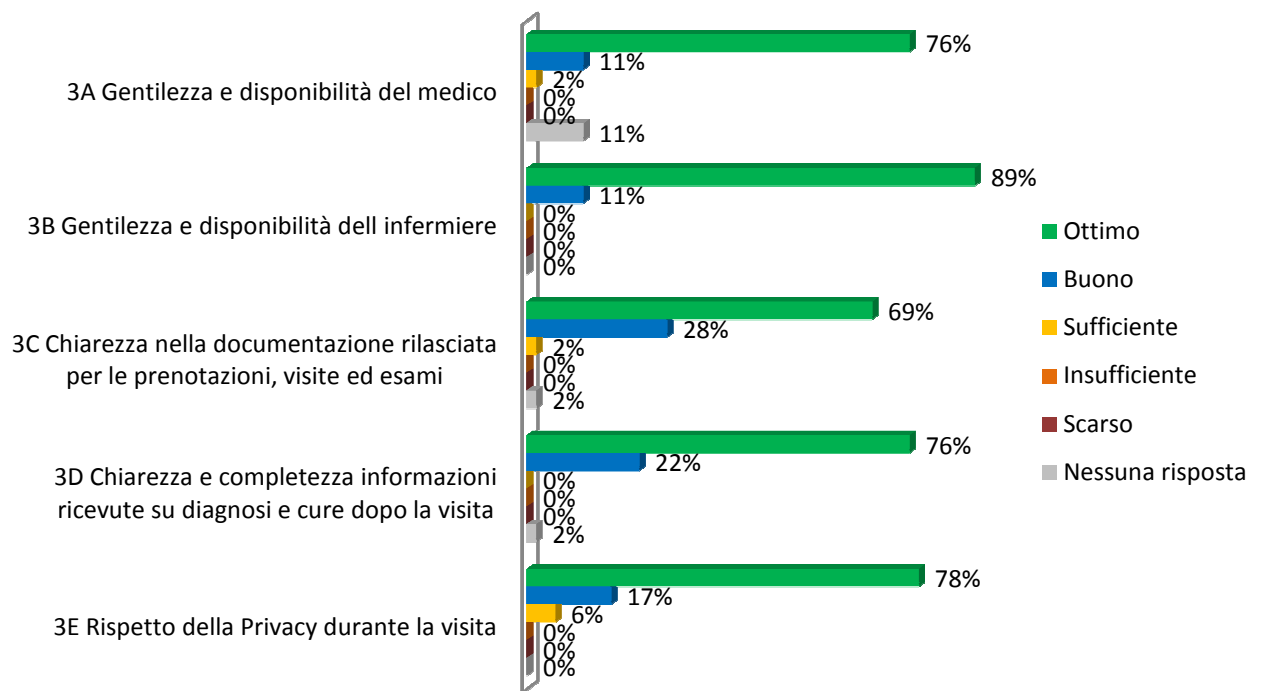
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



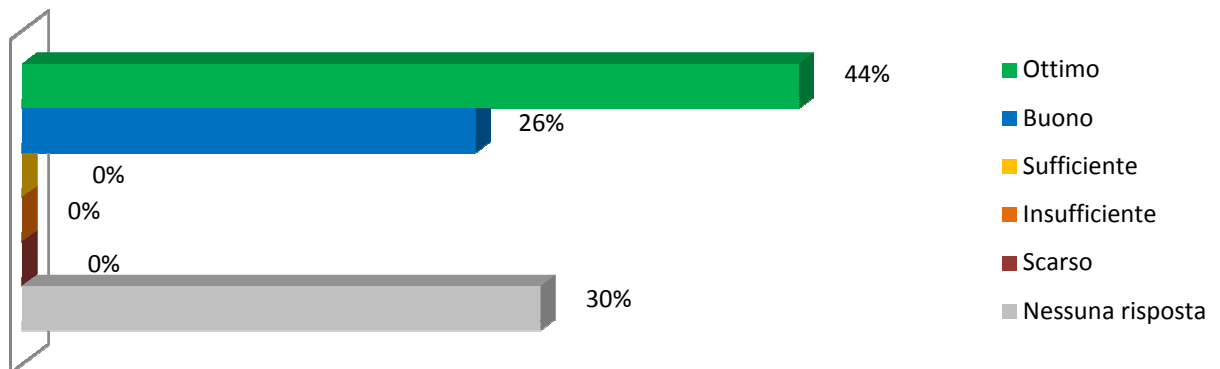
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



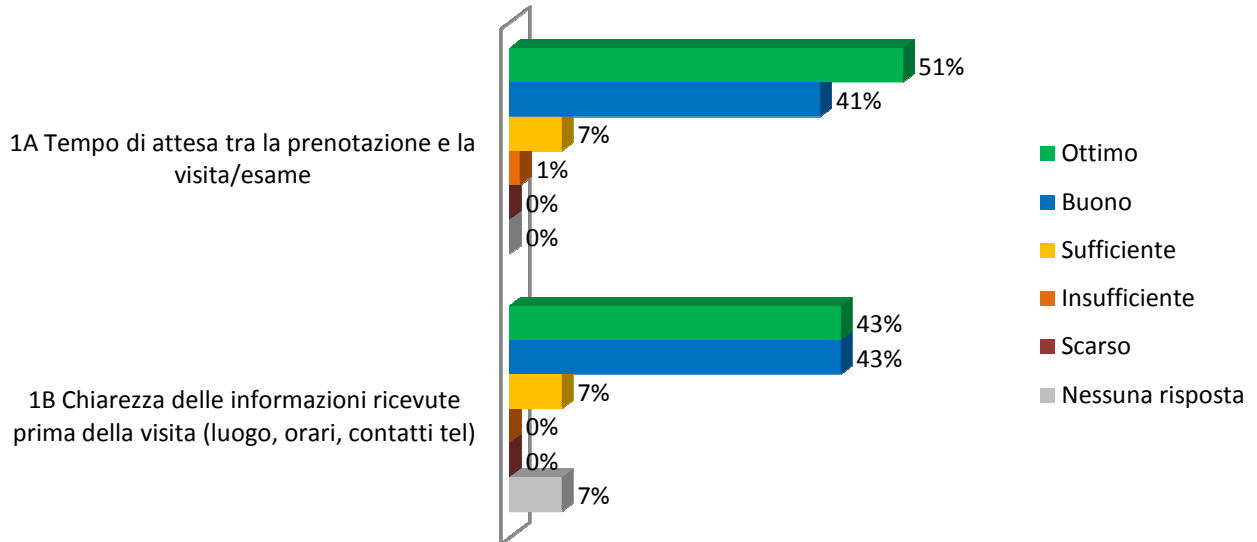
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



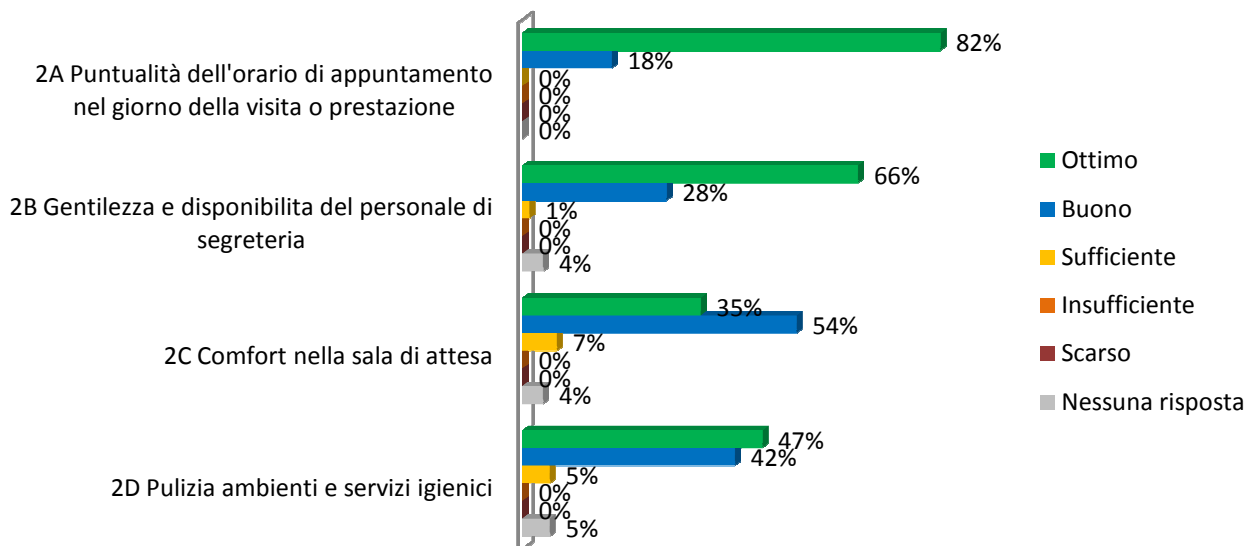
AMBULATORI SPECIALISTICI: MEDICINA DELLO SPORT

N. 74 QUESTIONARI

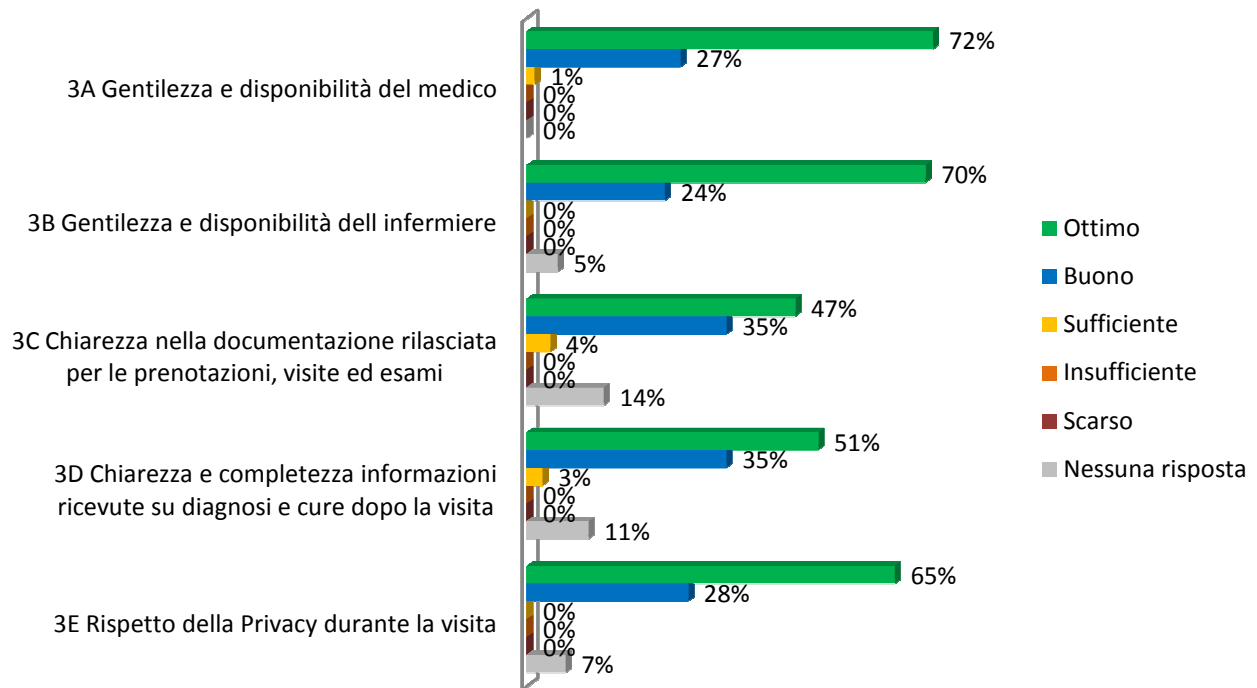
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



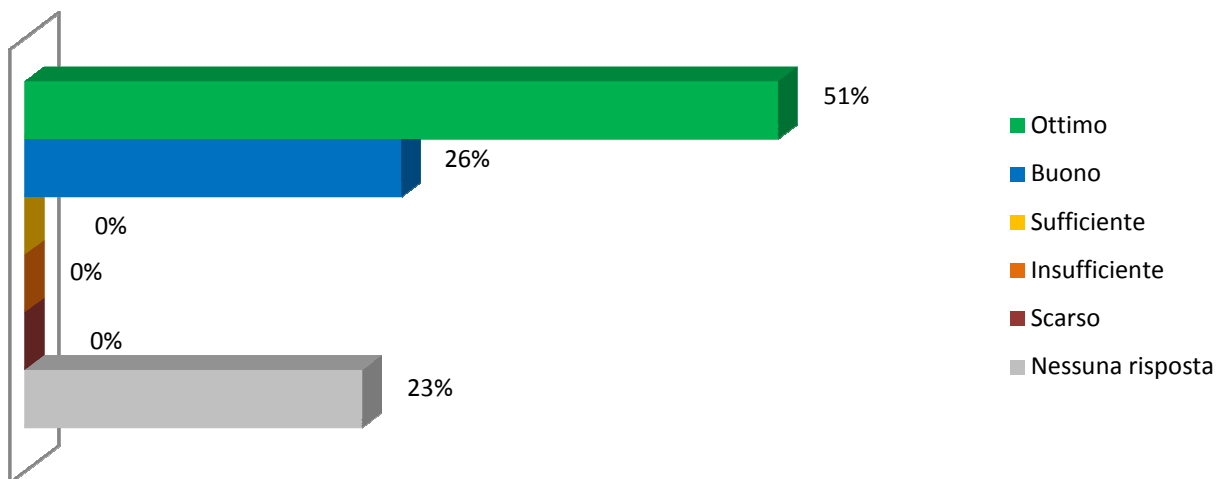
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



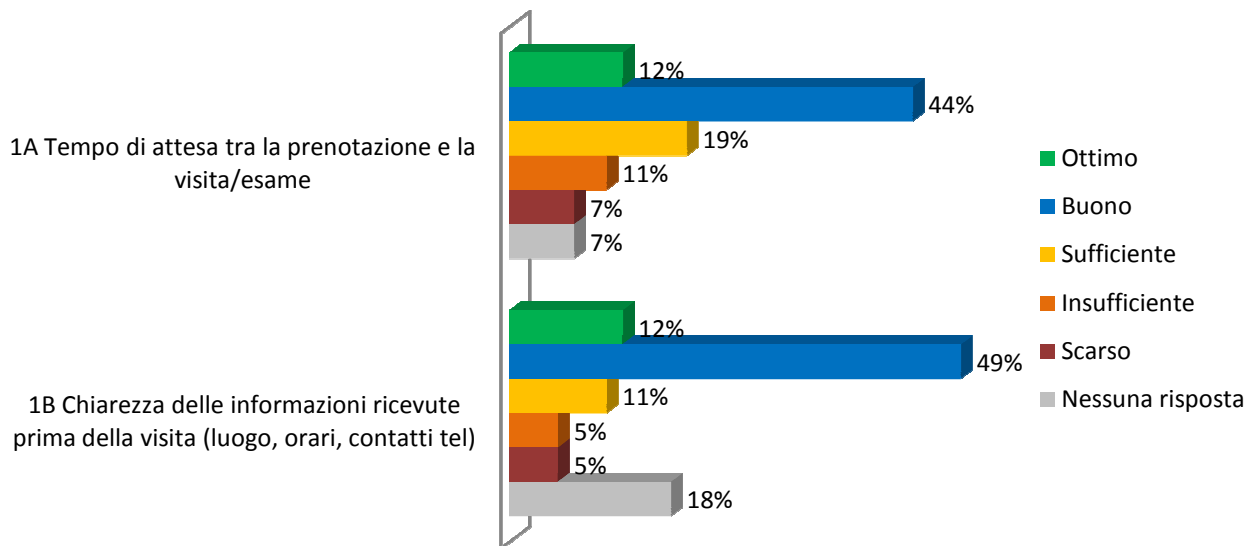
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



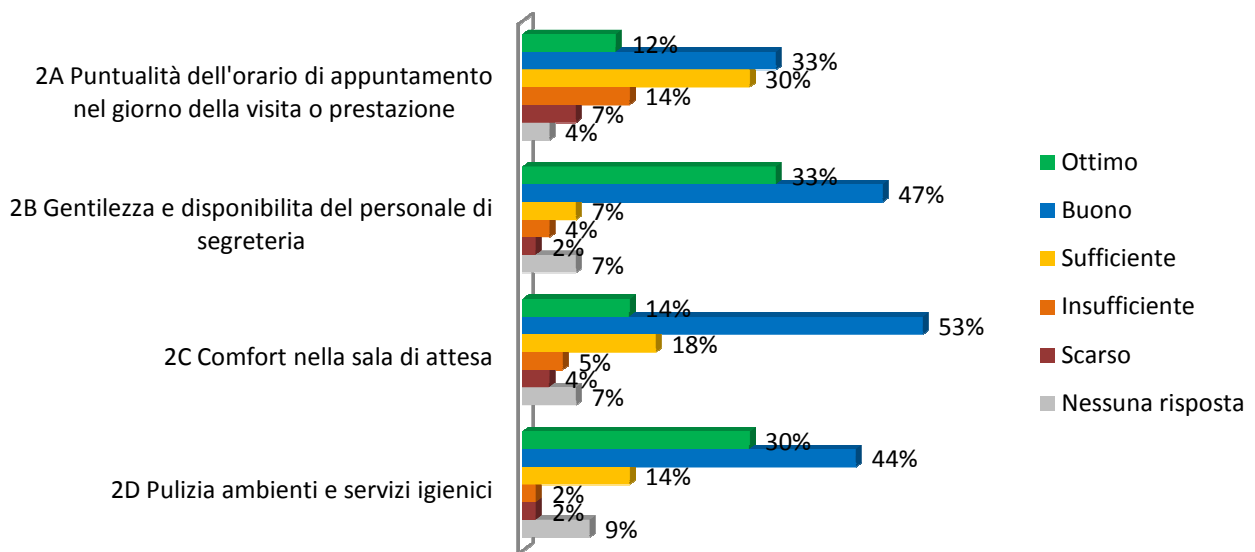
AMBULATORI SPECIALISTICI: OCULISTICA

57 QUESTIONARI

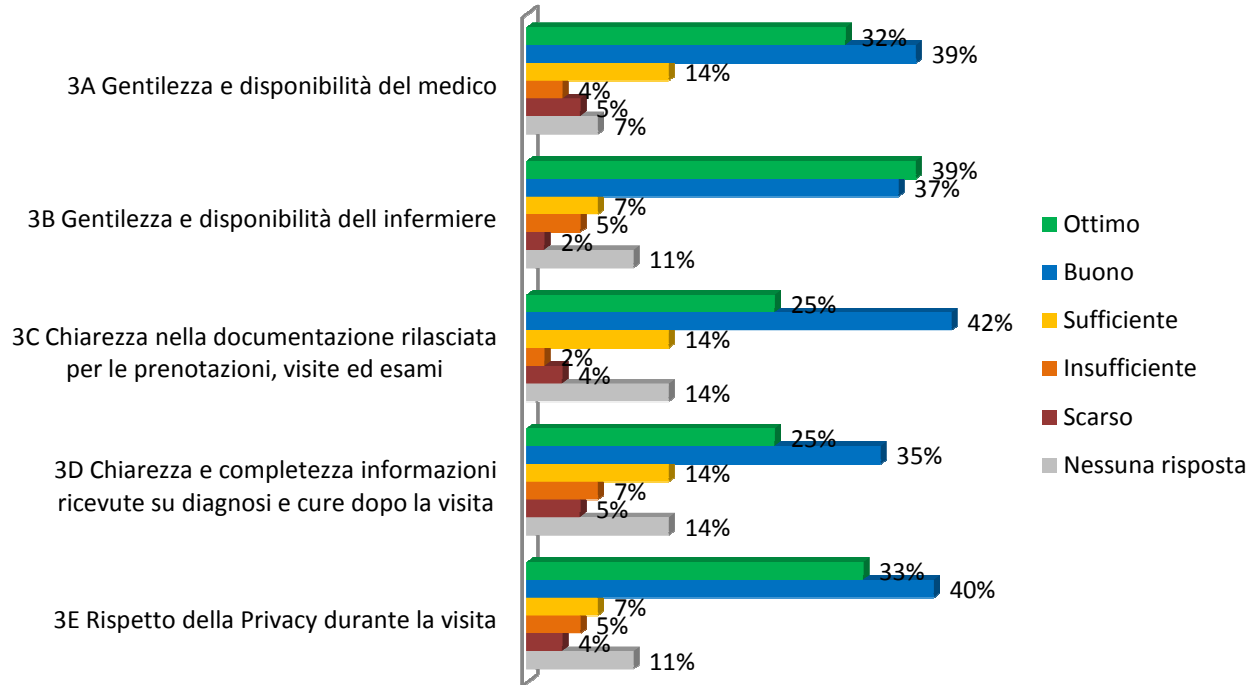
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



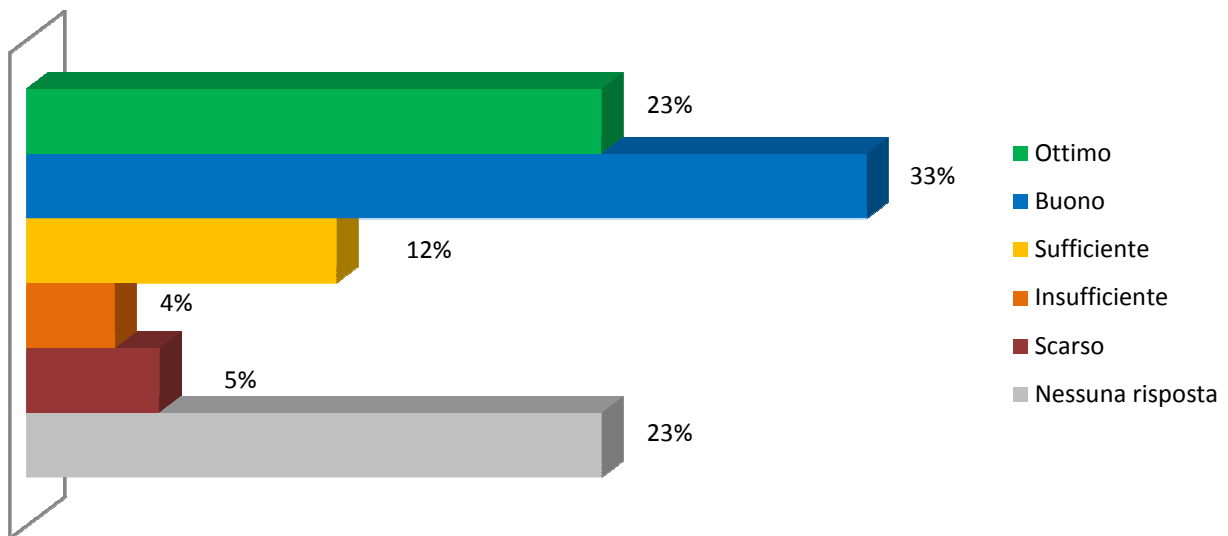
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



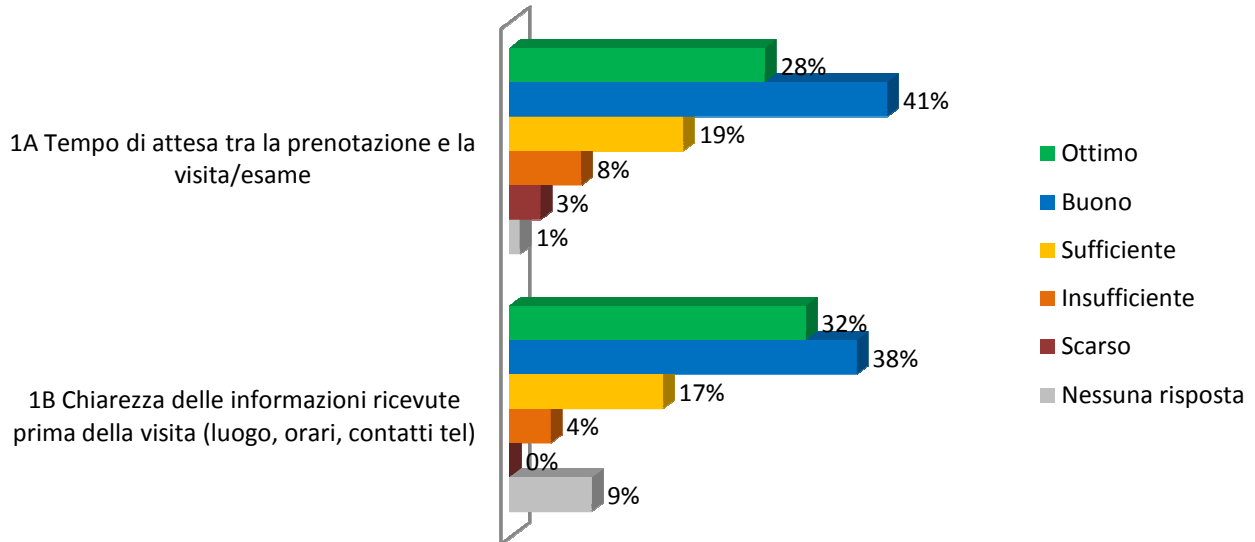
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



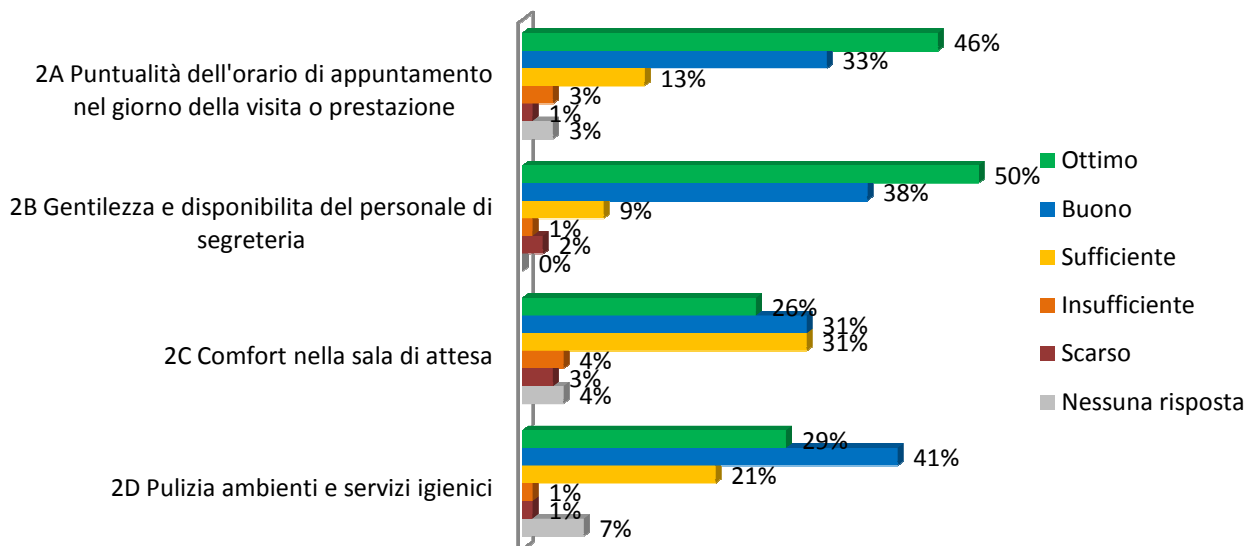
AMBULATORI SPECIALISTICI: OTORINOLARINGOIATRA

90 QUESTIONARI

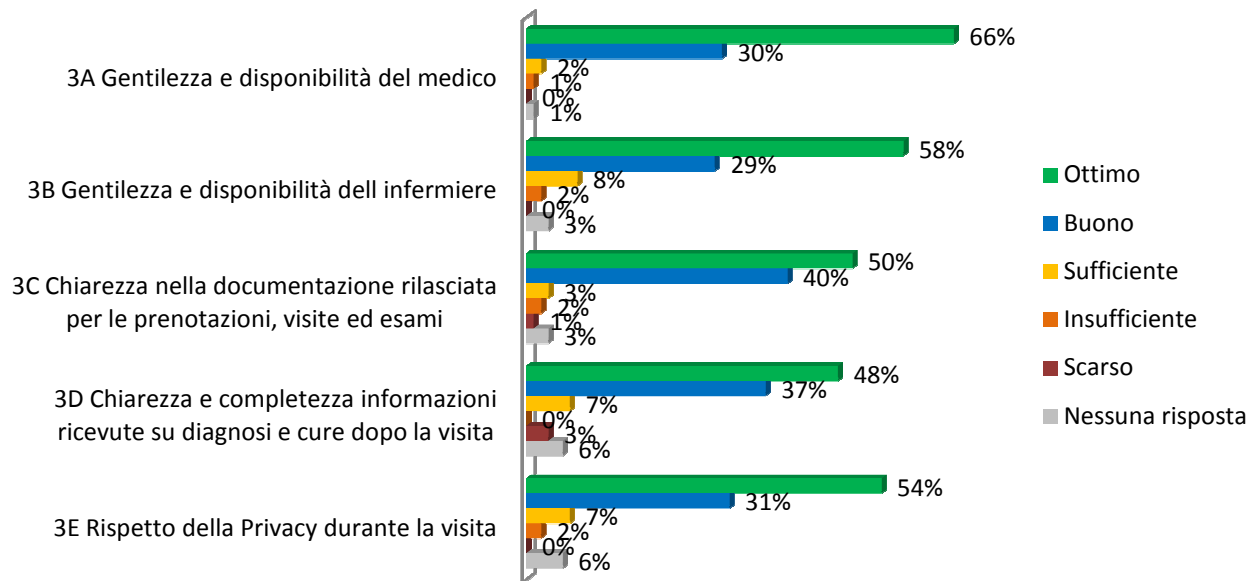
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



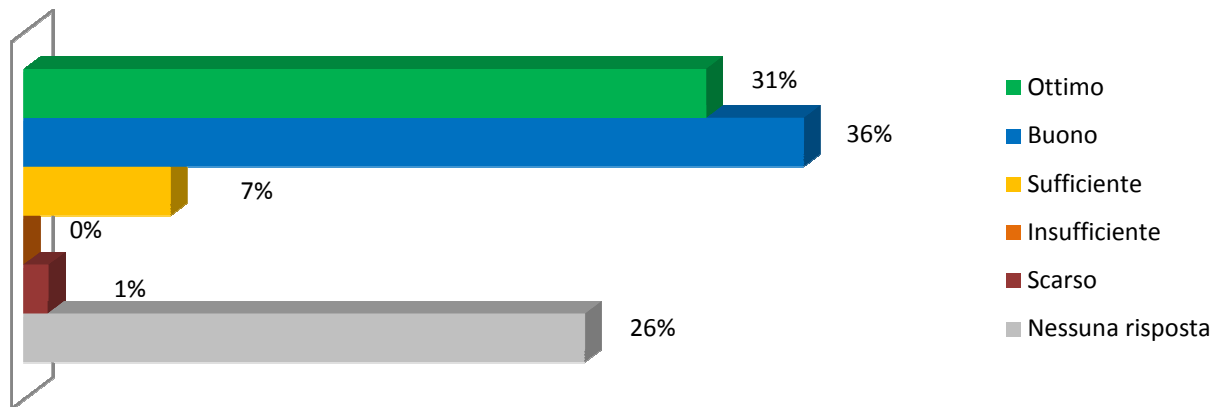
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



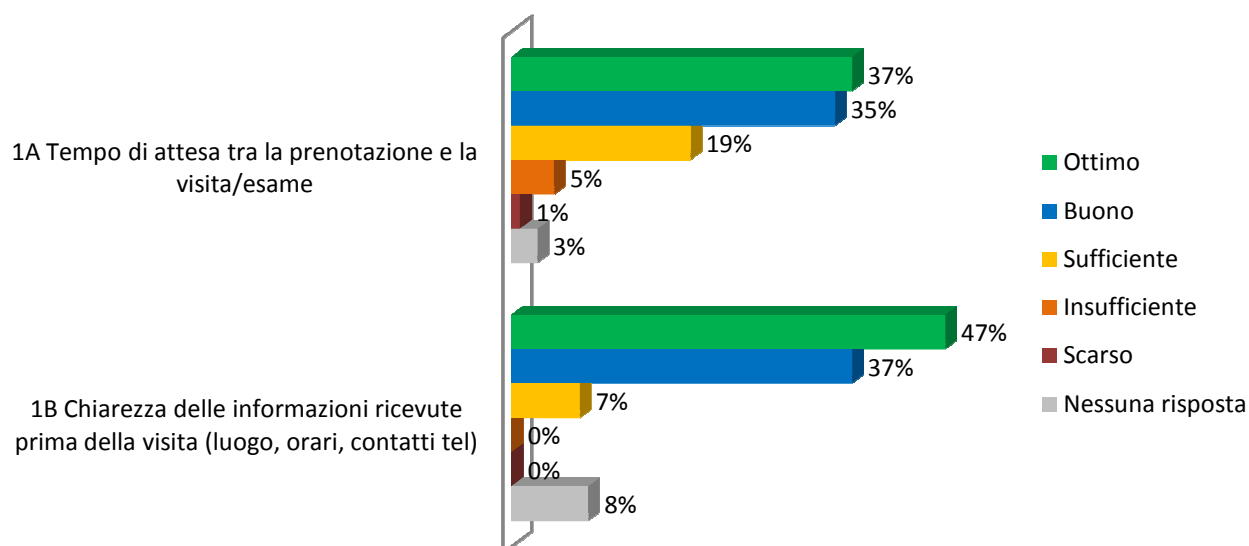
VALUTAZIONE COMPLESSIVA



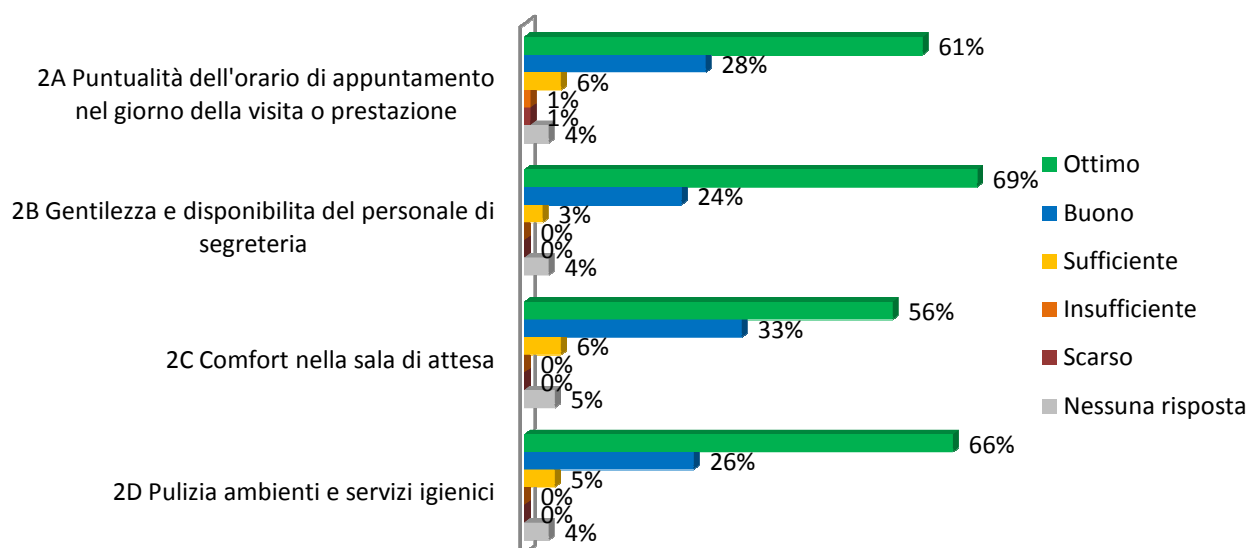
AMBULATORI SPECIALISTICI: CENTRO SALUTE DONNA

N. 108 QUESTIONARI

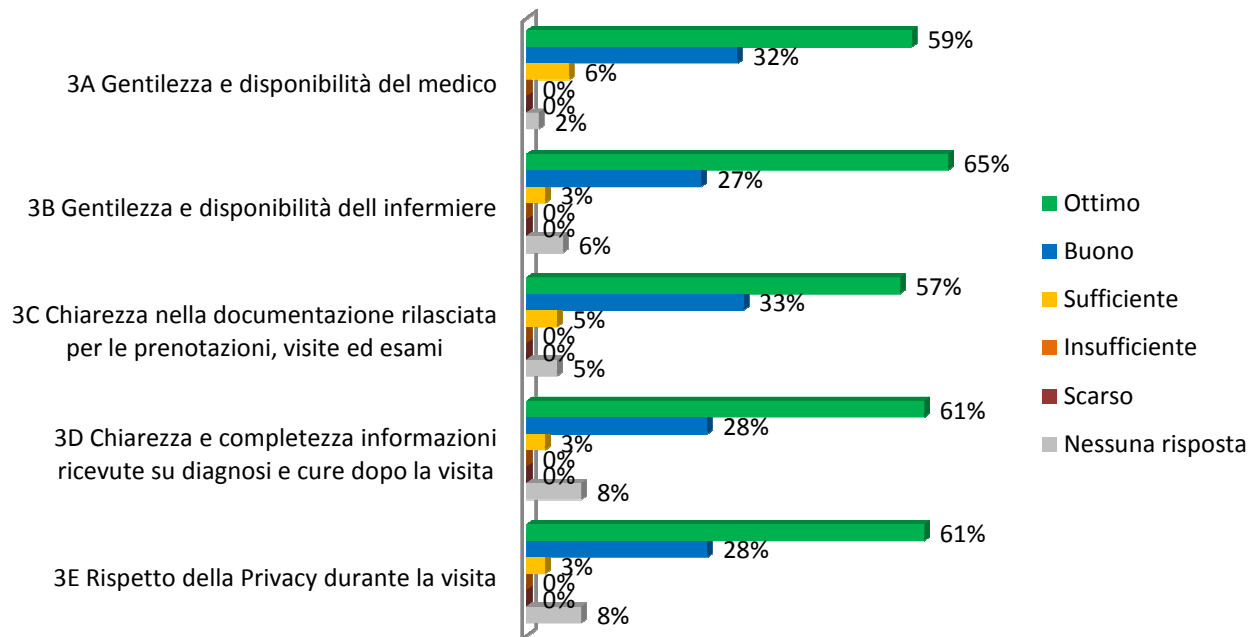
VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA VISITA



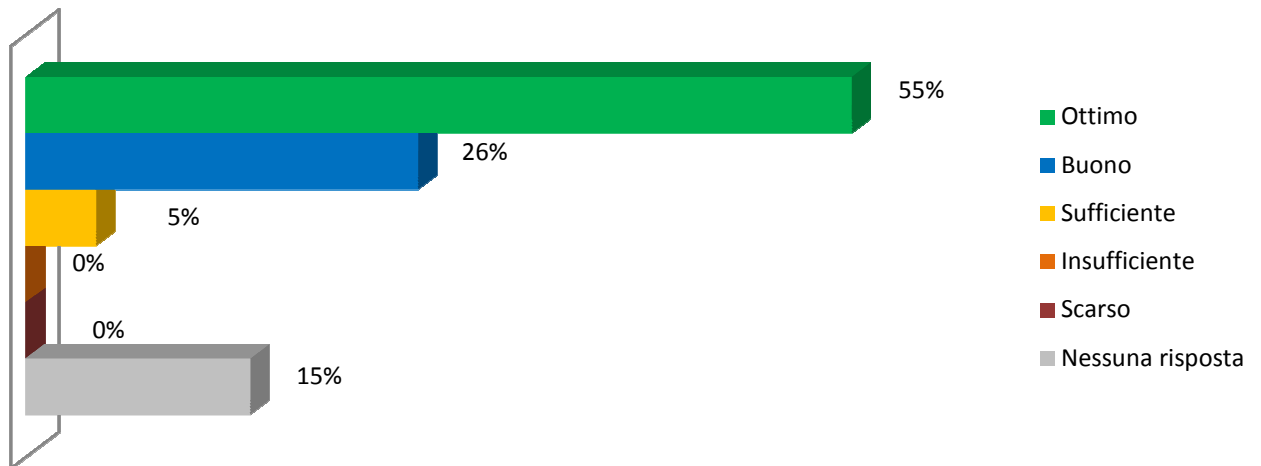
VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA



VALUTAZIONE SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Medie per area tematica

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente ■ scarso ■ nessuna risposta

