

Si (97) No (3)

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 tempo.

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.

Le scale sottostanti alle domande esprimono un valore crescente da 1 a 10, come nei voti scolastici.

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

1 (17) 2 (7) 3 (4) 4 (10) 5 (14) 6 (31) 7 (7) 8 (4) 9 (3) 10 (3)

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

1 (21) 2 (4) 3 (10) 4 (3) 5 (17) 6 (28) 7 (10) 8 9 10 (7)

I locali sono puliti ?

1 (14) 2 (3) 3 (10) 4 (7) 5 (21) 6 (21) 7 (21) 8 9 10 (3)

I servizi igienici sono idonei e sufficienti ?

1 (20) 2 (17) 3 (13) 4 (17) 5 (7) 6 (10) 7 (13) 8 9 10 (3)

Viene rispettato il divieto di fumo ?

1 (17) 2 (4) 3 4 (10) 5 (4) 6 (7) 7 (13) 8 (7) 9 (4) 10 (34)

Le indicazioni sono chiare ? La cartellonistica è sufficiente ?

1 (7) 2 (7) 3 (13) 4 (10) 5 (10) 6 (20) 7 (10) 8 (7) 9 (3) 10 (13)

Gli operatori indossano il cartellino di identificazione ?

Si (82) No (18)

Come valuta il livello di cortesia del personale medico ?

1 (11) 2 (4) 3 (7) 4 (14) 5 (17) 6 (14) 7 (14) 8 (11) 9 (4) 10 (4)

Come valuta il livello di cortesia del personale non medico ?

1 (13) 2 (7) 3 (7) 4 (7) 5 (16) 6 (20) 7 (20) 8 (6) 9 10 (4)

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

1 (21) 2 3 (7) 4 (14) 5 (7) 6 (17) 7 (17) 8 (14) 9 10 (3)

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

1 (21) 2 (10) 3 (4) 4 5 (7) 6 (10) 7 (24) 8 (10) 9 (7) 10 (7)

Come valuta la professionalità degli operatori ?

1 (14) 2 (3) 3 4 (7) 5 (24) 6 (14) 7 (21) 8 (3) 9 (7) 10 (7)

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

Si (76) No (24)

Come valuta, in generale, l'assistenza ricevuta presso la Struttura di medicina d'urgenza ed emergenza dell'Azienda ospedaliera ? E' buona (31) è abbastanza buona (17) non è molto buona (17) è scadente (28) non saprei (7)

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

Si (79)

No (21)

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

Si (79)

No (21)

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

Maggiore assistenza per i pazienti da concedere a qualche parente nonché maggiori informazioni.

Operatori del triage non proprio competenti.

Carenza personale.

Migliorare un po' tutto l'ospedale.

Il personale deve far rispettare le norme in maniera più rigorosa.

Aggiungere posti letto.

Potenziare i servizi radiologici per evitare l'arricchimento dei privati.

Differenziare i codici bianchi e verdi con personale e locali appropriamente destinati pur nell'ambito di un P.S. unico.

Aumento dotazione organica medica e strumentazione.

Manca professionalità, educazione, umanità e disponibilità.

Accessi impropri per l'utenza con il codice bianco.

Diminuzione dei tempi di attesa.

Organizzazione poco efficiente.

Favoritismi da evitare.

