



Dipartimento Tutela della Salute  
e Politiche Sanitarie

AZIENDA OSPEDALIERA  
"Pugliese Ciaccio"  
Catanzaro



REGIONE CALABRIA

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO AGLI UTENTI PRONTO SOCCORSO E ACCETTAZIONE ANNO 2017 – 2018

Gentile sig.ra/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 per ogni domanda apporre la croce sull'apposito spazio (laddove possibile è lasciata la facoltà di più risposte). Le ricordiamo, per qualsiasi informazione utile, il ns .sito aziendale [www.aocatanzaro.it](http://www.aocatanzaro.it) .

( Risultanze numeriche in percentuali )

**Sesso** F (48) M (52)

**età** da 1 a 18 (4) da 19 a 35 (28) da 36 a 60 (48) oltre (20)

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

Si (62) No (38)

**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 (40) Consulto prima il medico di base o il servizio di guardia medica (60)

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

Per nulla (48) Poco (28) Abbastanza (21) Molto (3)

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

Per nulla (17) Poco (62) Abbastanza (21) Molto

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

Si (79) No (21)

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

Si (85) No (15)

**Conosce i colori dell'attesa?**

Si (80) No (20)

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 (7) 2 (7) 3 (7) 4 (7) 5 (20) 6 (25) 7 (20) 8 9 (7) 10

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

1 (8) 2 (4) 3 (8) 4(15) 5 (11) 6 (31) 7 (15) 8(8) 9 10

**I locali sono puliti ?**

1 2 (4) 3 (7) 4 (7) 5 (33) 6 (30) 7 (19) 8 9 10

**I servizi igienici sono idonei e sufficienti ?**

1 (7) 2 (4) 3 (11) 4 (11) 5 (11) 6 (37) 7 (15) 8(4) 9 10

**Viene rispettato il divieto di fumo ?**

1 (7) 2 (4) 3 (18) 4 (11) 5 (22) 6 (11) 7 (4) 8 (15) 9 (4) 10(4)

**Le indicazioni sono chiare ? La cartellonistica è sufficiente ?**

1 2 3 (18) 4 (25) 5 (14) 6 (25) 7 (14) 8 (4) 9 10

**Gli operatori indossano il cartellino di identificazione ?**

Si (55) No (45)

**Come valuta il livello di cortesia del personale medico ?**

1 2 3 (4) 4 (7) 5 (18) 6 (39) 7 (14) 8 (14) 9 10 (4)

**Come valuta il livello di cortesia del personale non medico ?**

1 2 (3) 3 4 (21) 5 (11) 6 (24) 7 (17) 8 (21) 9 10 (3)

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

1 (3) 2 3 (3) 4 (20) 5 (10) 6 (27) 7 (20) 8 (17) 9 10

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

1 2 3 (4) 4(14) 5 (14) 6 (50) 7 (7) 8 (11) 9 10

**Come valuta la professionalità degli operatori ?**

1 (4) 2 (4) 3 (4) 4 (8) 5 (15) 6 (23) 7 (19) 8 (23) 9 10

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

Si (71) No (29)

**Come valuta, in generale, l'assistenza ricevuta presso la Struttura di medicina d'urgenza ed emergenza dell'Azienda ospedaliera ? E' buona (10) è abbastanza buona (28) non è molto buona (48) è scadente (7) non saprei (7)**

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

Si (69)

No (31)

**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 (41)

No (59)

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

**Maggiore adeguamento di personale nell'organico e più cortesia da parte degli operatori.**

**Ci sarebbe da migliorare un po di tutto, secondo altri.**

**Difetta l'organizzazione.**

**Infermiera P.S. poco cortese, fatto risaputo.**

**Migliorare i servizi e l'assistenza.**

