

**UOSD Comunicazione Integrata aziendale**

**QUESTIONARIO SULLA QUALITA' PERCEPITA E UMANIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' DI PRONTO SOCCORSO**

Gentili Signori, Gentili Signore,

stiamo conducendo un'indagine sui servizi del Pronto Soccorso. La finalità di questo studio è comprendere quali sono le possibili aree su cui intervenire per migliorare l'esperienza dell'utenza e dei pazienti. Vi invitiamo a compilare il seguente questionario, anonimo e di breve durata.


Il vostro punto di vista è importante per l'esito di questa ricerca.

Ai sensi del D.L del 30/6/2003 n.196, "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Vi informiamo che:

- le risposte saranno utilizzate solo nell'ambito del progetto di ricerca;
- i dati saranno trattati solo a scopi scientifici;
- i risultati saranno pubblicati solo in forma aggregata.

*Grazie mille per la Vostra gentile partecipazione.*

  
Il Responsabile UOSD Comunicazione  
Integrata aziendale  
**Dott.ssa Assunta Lombardi**

DATA: \_\_\_\_\_

Pronto Soccorso di \_\_\_\_\_

**1. Nell'ultimo anno quante volte si è recato al Pronto Soccorso? Scelga una risposta.**

Mai, questa è la prima volta	
Da 1 a 3 volte	
Da 3 a 5 volte	
Più di 5 volte	

**2. Se già in precedenza si è recato al Pronto Soccorso, rispetto al passato, com'è stato il servizio di accettazione?**

Il servizio è migliorato	
Il servizio è peggiorato	
Non so/Non ricordo	

**3. Attraverso quale canale è giunto al Pronto Soccorso? Scelga una risposta.**

Medico di famiglia	
Decisione autonoma	
Farmacista	
Guardia Medica	
Parenti/amici	
118	
Medico Specialista	

**4. Perché è venuto al Pronto Soccorso? Può scegliere più di un motivo.**

Ritengo che la mia patologia è urgente	
I miei impegni di lavoro non mi consentono di rivolgermi al Medico di famiglia o a Medici Specialisti	
I tempi di prenotazione delle visite o degli esami sono troppo lunghi	
Il Pronto Soccorso ha più strumenti per risolvere il problema	
Il Pronto Soccorso è più vicino ed è sempre aperto	
Il Pronto Soccorso offre un servizio gratuito e/o meno costoso	
La cura prescritta dal mio Medico è stata inefficace	
Ho avuto difficoltà a fissare un appuntamento con il mio Medico	
Il personale sanitario dell'ospedale è più preparato ed efficiente	
Non ho il Medico di Famiglia	
Non conosco il numero della Guardia Medica	
Non sapevo a chi altro rivolgermi	

**5. In passato ha già ricevuto cure come paziente in questo Pronto Soccorso?**

SI	NO
----	----

**6. Solo se ha risposto SI alla domanda 5, ricorda come è stata la sua esperienza di paziente?**

**Per ogni affermazione risponda se MOLTO, ABBASTANZA, PER NIENTE o NON RICORDO**

Le cure ricevute sono state eccellenti	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
I medici sono stati sempre gentili e disponibili nei miei confronti	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Gli infermieri sono stati sempre gentili e disponibili nei miei confronti	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Ho ricevuto informazioni chiare sulle terapie ed i farmaci da utilizzare	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Non ho avuto la possibilità di fare tutte le domande che volevo ai medici sul mio stato di salute	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Il personale sanitario è stato sempre disponibile e reperibile al bisogno	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Sono presenti barriere architettoniche	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Mi sono sentito ascoltato e sostenuto emotivamente	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo
Gli ambienti erano puliti e confortevoli	Molto	Abbastanza	Per Niente	Non Ricordo

**7. E' a conoscenza dei seguenti servizi della Asl presenti sul territorio provinciale?**

Casa della Salute	SI	NO
Poliambulatori	SI	NO
Consultorio	SI	NO
Laboratori analisi e diagnostica	SI	NO

**8. Conosce l'esistenza del Centro Unico Prenotazione Regionale (RECUP) con numero verde?**

SI	NO
----	----

**9. Solo se ha risposto SI, utilizza questo servizio?**

Si ed è un servizio efficiente	
Si ma il servizio è poco efficiente	
Non ho mai utilizzato il servizio	

**10. Utilizza prevalentemente il servizio sanitario pubblico, convenzionato o privato?**

Prevalentemente pubblico e convenzionato	
Prevalentemente privato	
Entrambi, in base alle esigenze	

**11. Solo se alla domanda 10 ha risposto che sceglie anche o prevalentemente la sanità PRIVATA, indichi massimo 3 risposte che secondo lei sono le ragioni principali?**

Nel pubblico bisogna aspettare troppo a lungo	
Il privato mi garantisce flessibilità d'orari	
Ho poche alternative di servizio sanitario pubblico vicine alla mia residenza	
Nel privato posso scegliere da me il medico per farmi curare	
Il costo della prestazione privata è adeguato al servizio	
Nel privato i medici mi danno più attenzione	

**12. Quando ha bisogno di un aiuto o d'informazioni sulla sua salute, a chi si rivolge abitualmente? Può scegliere più risposte.**

Ne parlo con amici e parenti	
Mi consulto con il Medico di famiglia	
Ne parlo con specialisti in campo medico	
Mi rivolgo alle associazioni di volontariato	
Chiedo un consiglio al Farmacista di fiducia	
Partecipo a conferenze o incontri tematici	
Ascolto le notizie di medicina in tv	
Cerco siti Internet che parlano di salute	
Leggo riviste che si occupano di salute	

**13. Con quale codice è stato accettato al Pronto Soccorso?**

<b>Bianco</b>	<b>Verde</b>	<b>Giallo</b>	<b>Rosso</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

**14. Età \_\_\_\_\_**

**15. Sesso**

<b>M</b>	<b>F</b>
----------	----------

**16. Titolo di studio**

Nessun titolo	
Licenza elementare	
Licenza media	
Diploma di scuola superiore	
Laurea	
Altro _____	

**17. Cittadinanza/Nazionalità**

Italiana	
Altro_____	

**18. Professione**

Disoccupato/Inoccupato	
Studente	
Lavoratore autonomo	
Lavoratore dipendente	
Pensionato	
Casalinga/o	
Altro_____	

**19. Eventuali suggerimenti per migliorare l'attività di Pronto Soccorso:**

---

---

*La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato e per il suo prezioso aiuto.*