



Università degli Studi di PALERMO
DSEAS

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
DASOE

Servizio 8 "Qualità, Governo Clinico e
Sicurezza dei Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico Vittorio Emanuele - CATANIA

Scheda di intervista sulla qualità dei servizi di Pronto Soccorso

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza in Pronto Soccorso (PS).

I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 10 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

Inizieremo con delle domande che riguardano la fase di ACCESSO E ACCOGLIENZA al PS.

ACCESSO E ACCOGLIENZA AL PRONTO SOCCORSO

D1.1 Quale codice colore (codice di priorità) le è stato assegnato al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso?

- Bianco Verde Giallo Rosso Non rispondo

D1.2 Negli ultimi 6 mesi, si è recato/a altre volta/e al Pronto Soccorso?

- sì, una volta sì, più volte no Non ricordo Non rispondo

D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?

- Ambulanza/118
 Mezzo proprio
 Altro (specificare _____)
 Non ricordo
 Non rispondo

D1.4 Quanto tempo ha atteso tra il momento in cui le hanno assegnato il codice colore e quando è stato/a chiamato/a negli ambulatori per la visita?

- subito (meno di 5 minuti)
 da 5 a 15 minuti
 da 15 a 30 minuti
 da 30 a 1 ora
 da 1 ora a 2 ore

- oppure
 ore _____ minuti _____
 Non so/ non ricordo
 Non rispondo

- più di 2 ore
- Non so/ non ricordo
- Non rispondo

D1.5 Prima della visita, durante l'attesa, ritiene che il personale si sia occupato di lei?

(Ritiene che il personale le abbia prestato attenzione)

- Sì, costantemente
- Sì, ma solo in alcuni momenti
- Sì, ma raramente
- No
- Non so/ non ricordo

Le domande che seguono riguardano la VISITA

VISITA

D2.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica gli INFERMIERI (disponibilità, cortesia e chiarezza)?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non rispondo

D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità, cortesia e chiarezza)?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non rispondo

D2.3 Ha avuto bisogno di un esame radiologico (TAC, ecografia e simili)?

- Sì
- No
- Non rispondo

D2.4 Medici e infermieri Le hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami ai quali si è sottoposto?

- Assolutamente Sì
- Qualche volta
- No
- Non ricordo

Le domande che seguono riguardano alcuni aspetti relativi alla GESTIONE DEL DOLORE

GESTIONE DEL DOLORE

D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?

- Assolutamente Sì
- Qualche volta
- No
- Non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D 4.1.

D3.2 Ritieni che medici e infermieri abbiano fatto il possibile per alleviare il Suo dolore?

- Assolutamente Si
- Qualche volta
- No
- Non rispondo

D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

- Assolutamente Si
- Qualche volta
- No
- Non rispondo

Le domande che seguono riguardano l'eventuale assunzione di FARMACI

FARMACI

D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?

- Sì
- No
- Non rispondo

D4.2 Durante la visita Le hanno somministrato farmaci che non aveva mai preso prima?

- Sì
- No
- Non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D 5.1.

D4.3 Prima della somministrazione, medici e infermieri Le hanno detto a cosa servivano?

- Sì
- No
- Non rispondo

D4.4 Prima della somministrazione, medici e infermieri Le hanno dato informazioni sui possibili effetti collaterali?

- Sì
- No
- Non rispondo

Parliamo infine degli AMBIENTI e della sua DIMISSIONE dal Pronto Soccorso.

AMBIENTI

D5.1 Come valuta gli AMBIENTI per gli aspetti sotto elencati?

a. Comfort sala di attesa (disponibilità di posti, comodità, spazio disponibile, silenzio, distributori di bevande/alimenti...)

- Molto insoddisfacente Insoddisfacente Soddisfacente Molto soddisfacente Non rispondo

b. Pulizia dei locali

- Molto insoddisfacente Insoddisfacente Soddisfacente Molto soddisfacente Non rispondo

D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:

- è tornato a casa
- è stato/a ricoverato/a in altro reparto ospedaliero
- è stato/a trasferito/a in un'altra struttura (altro ospedale, clinica, casa di riposo...)
- non rispondo

SOLO PER CHI TORNA A CASA

D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?

- decisamente sì
- più sì che no
- più no che sì
- decisamente no
- non rispondo

D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?

- Sì
- No
- Non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D5.6

D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?

- Sì
- No
- Non rispondo

D5.6 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, medici o infermieri Le hanno dato informazioni chiare su professionisti e strutture a cui rivolgersi?

- Sì
- No
- Non rispondo

D5.7 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, Le hanno chiesto se era in grado di occuparsi da solo dei controlli successivi?

- Sì
- No
- Non rispondo

Consideri ora COMPLESSIVAMENTE l'esperienza avuta con il PRONTO SOCCORSO e risponda alle domande che seguono

D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Non rispondo

D6.2 Consiglierebbe questo Pronto Soccorso ai suoi amici e familiari?

- decisamente sì
- più sì che no
- più no che sì
- decisamente no
- non rispondo

L'intervista si è conclusa, La ringrazio per la sua preziosa collaborazione