



Università degli Studi di PALERMO
Dip. Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie
e Osservatorio Epidemiologico

Servizio 5
"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei
Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico-Vittorio Emanuele - CATANIA

Scheda di intervista sulla qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero.

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 7 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 l'assistenza da Lei ricevuta da parte degli infermieri.

ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

(Ritiene che il loro comportamento sia stato garbato, educato, cordiale etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?

(Hanno mostrato attenzione a quello che lei diceva, interpretato correttamente le sue richieste)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.3 Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

(Durante lo svolgimento delle loro mansioni le spiegavano ciò che stavano facendo? il motivo dei loro interventi etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?

(L'infermiere impiegava molto tempo a rispondere alla sua richiesta di intervento fatta tramite il pulsante?)

mai qualche volta di solito sempre non ho mai premuto il pulsante non rispondo

D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente ?

sì no non rispondo

Adesso passerò a porle le stesse domande, ma questa volta saranno volte a valutare l'assistenza da Lei ricevuta da parte dei medici.

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?

(Ritiene che il loro comportamento sia stato garbato, educato, cordiale etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.2 Pensa che i medici l'abbiano ascoltata attentamente?

(I medici si mostravano attenti verso quello che lei riferiva?, hanno interpretato correttamente le sue richieste?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

(Durante le visite i medici le spiegavano ciò che stavano facendo? il motivo dei loro interventi? Cosa stavano valutando?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.4. Ritieni che il personale medico sia sufficiente ?

- sì no non rispondo

Abbiamo concluso anche la seconda parte, adesso passiamo ad alcune domande che serviranno a valutare l'ambiente ospedaliero inteso come la stanza di degenza, la pulizia dei bagni etc e la sua personale esperienza all'interno della struttura ospedaliera.

L'AMBIENTE OSPEDALIERO

D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

(Il servizio di pulizia era efficiente, il bagno e la camera venivano puliti frequentemente?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D3.2 La zona intorno alla sua camera è stata silenziosa durante la notte?

(Riusciva a riposare tranquillamente o era disturbato da rumori di diversa provenienza?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

D4.1 Ha avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario per andare in bagno o usare una padella da letto? (Riusciva ad andare al bagno da solo o ha avuto bisogno di chiedere aiuto a qualcuno del personale ospedaliero?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

Se risponde "mai" o "non rispondo" vai alla domanda D4.3

D4.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare una padella da letto?

(Quando chiamava aiuto per recarsi al bagno o per utilizzare la padella l'aiuto era tempestivo? Il personale arrivava velocemente in aiuto?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.3 Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?

- sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D4.5

D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?

(Le cure fornite sono riuscite effettivamente a ridurle il dolore?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.5 Le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto prima?

(Durante il ricovero ha iniziato una nuova terapia, nuove compresse o in generale farmaci che prima non assumeva?)

- sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D5.1

D4.6 Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva?

(Quando le somministravano i farmaci, Lei era a conoscenza di cosa stava assumendo e a cosa servisse quel farmaco?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.7. Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati? (Lei conosceva i possibili effetti collaterali dei farmaci che Le somministravano?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

Siamo alla fine dell'intervista. Le chiederò adesso qualcosa che riguarda la fase di dimissione e quindi un giudizio globale sull'ospedale.

ALLA DIMISSIONE

D5.1 Dopo aver lasciato l'ospedale, si è diretto presso:

(Dove si è recato subito dopo essere stato dimesso? E' rientrato a casa o è stato ricoverato in un'altra struttura?)

- casa sua o casa di un parente/amico un'altra struttura sanitaria non rispondo

D5.2 Durante il suo ricovero in ospedale, medici, infermieri o altro personale ospedaliero hanno discusso con Lei sull'aiuto di cui potrebbe avere bisogno dopo la dimissione?

(Prima di essere stato dimesso ha ricevuto informazioni su come proseguire le cure e le strutture alle quali rivolgersi?)

- Sì no in parte non rispondo

D5.3 Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale?

(Prima delle dimissioni le hanno dato informazioni sui sintomi che potrebbero rappresentare un pericolo per le sue condizioni di salute?)

- sì no in parte non rispondo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA OSPEDALE

D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?

(Esprima un giudizio complessivo sulla struttura ospedaliera utilizzando i voti da 0 a 10)

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

D6.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?

- assolutamente no probabilmente no probabilmente sì assolutamente sì Non rispondo

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