

☐ originale

☒ copia controllata informatica

☐ copia controllata cartacea

N. _____

☐ copia non controllata

Distribuzione interna a cura del RQ

☐ bozza

La presente procedura definisce lo scopo, le responsabilità, le modalità operative, gli indicatori della valutazione dell'esperienza del percorso di cura dei pazienti in merito all'assistenza erogata nelle strutture dei Presidi Ospedalieri "G. Rodolico – San Marco". Dall'analisi e valutazione delle informazioni raccolte attraverso gli strumenti di indagine è possibile individuare le aree di potenziale miglioramento su cui sviluppare piani di intervento.

Redazione

Thea Giacobbe

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino

Collaboratore Amministrativo U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Teresa Boscarino

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica

Teresa Boscarino

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione

Antonio Lazzara, Direttore Sanitario

Monica M. A. Castro, Direttore Amministrativo

Ratifica

Giorgio Giulio Santonocito

Direttore Generale

La presente procedura è la riedizione dell'Ed. 00 Rev. 02 del 15/07/2026, sottoposta a aggiornamento per adeguarla ai requisiti previsti dal DA 20/2024 "Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture" e alla norma UNI ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti"

Il presente documento è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale.

Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata

INDICE

PREMESSA	4
1	SCOPO..... 6
2	CAMPO DI APPLICAZIONE 6
3	RIFERIMENTI..... 6
4	TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI..... 8
5	DIAGRAMMA DI FLUSSO..... 10
6	RESPONSABILITÀ 11
7	ANALISI DEL RISCHIO..... 11
8	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ..... 12
8.1	Nota Metodologica..... 12
8.2	Definizione del campione..... 13
8.3	Somministrazione del questionario 14
8.4	Raccolta e inserimento dei dati..... 14
8.5	Elaborazione dei dati e redazione del Report 14
8.6	Diffusione dei risultati..... 15
8.7	Azioni di miglioramento 15
9	INDICATORI 15
10	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ 16
11	ARCHIVIAZIONE 16
12	DOCUMENTI ALLEGATI..... 16

PREMESSA

La presente procedura è stata redatta per soddisfare i requisiti di cui al D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024 “*Semplificazione del sistema dei requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l’esercizio delle attività sanitarie e per l’accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture*”:

- 1A.05.03.05 “Sono formalizzate e messe in atto politiche e procedure per la valutazione dell’esperienza dell’Utente”
- 2A.02.04.02 “È documentata un’attività di valutazione del percorso di cura da parte dei pazienti e dei familiari”.

Inoltre la presente procedura soddisfa:

- il capitolo 8.10 “Assistenza incentrata sulla persona” della norma UNI ISO 7101:2024 “Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti”

Nello scenario odierno, i modelli di *governance* sanitaria e i più recenti sistemi di accreditamento e di valutazione della performance mettono il paziente al centro (Value Based Healthcare).

La ricerca internazionale distingue, infatti, tra il concetto di “soddisfazione del paziente” e quello di “esperienza del paziente”:

- La soddisfazione dipende molto dalle aspettative personali, da fattori psicologici e può essere influenzata da un forte *bias* di compiacenza.
- L’esperienza, misurata con i PREMs (Patient Reported Experience Measures), si concentra su fatti oggettivi e standardizzati che seguono il percorso di cura del paziente.

Ed una soddisfacente esperienza del paziente comporta risultati clinici migliori, una maggiore aderenza alle terapie e a meno complicanze e riammissioni ospedaliere (Cfr. De Rosis, Seghieri, Barsanti & Nuti, 2020 2024).

Per tale ragione, si è scelto di misurare l’esperienza del paziente attraverso i PREMs per catturare il “come” è stato vissuto il percorso di cura dal punto di vista diretto dell’utente, trasformando la percezione soggettiva in uno strumento concreto per migliorare la qualità dei servizi sanitari.

La rilevazione e l’analisi dei risultati consentono di individuare le aree di miglioramento, promuovere azioni correttive e verificare nel tempo l’efficacia degli interventi adottati, contribuendo a rendere i servizi sanitari sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei pazienti.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati elaborati cercando di tenere conto dei punti vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto controverso, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono riesaminati, quando necessario, e comunque entro tre anni dalla data di emissione, e distribuiti in forma controllata in nuove edizioni o revisioni.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente procedura, di poter fornire suggerimenti per il suo miglioramento o per un suo adeguamento allo stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'U.O. per la Qualità e Rischio Clinico all'indirizzo: **qualita.rischioclinico@policlinico.unict.it**, che li terrà in considerazione per l'eventuale revisione della stessa.

1

SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le responsabilità, le modalità operative, gli indicatori della valutazione dell'esperienza del percorso di cura dei pazienti in merito all'assistenza erogata nelle strutture dei Presidi Ospedalieri "G. Rodolico – San Marco". Dall'analisi e valutazione delle informazioni raccolte attraverso gli strumenti di indagine sono individuate le aree di potenziale miglioramento su cui sviluppare piani di intervento.

2

CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle UU.OO. dei due Presidi Ospedalieri dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico – San Marco" in conformità con la classificazione delle aree assistenziali disposta dal D.M. 5 dicembre 2006.

3

RIFERIMENTI

NORMATIVI

D. Lgs. 502/1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria".

D. Lgs. 29/1993 "Razionalizzazione della organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421".

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".

D.M. 15 ottobre 1996 "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".

Legge 7 giugno 2000 n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

D.M. 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica "Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini".

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)".

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal **D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101** e successive modifiche e integrazioni.

D.M. 5 dicembre 2006 "Variazione dei modelli di rilevazione dei dati delle attività gestionali delle strutture sanitarie".

D.A. 28/12/2010 "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti".

Piano Sanitario Regionale 2011-2013.

Programma Operativo di Consolidamento e Sviluppo 2013-15 Regione Siciliana Assessorato Della Salute.

Norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti".

Norma UNI EN ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti".

D.A. n. 807 del 10 settembre 2020, che, in attuazione della deliberazione della Giunta regionale n. 340 del 6 agosto 2020 ha istituito l'Ufficio speciale "Comunicazione per la salute".

dell'Assessorato regionale della salute.

D.A. n. 1209 del 10 dicembre 2020 che istituisce il Tavolo tecnico regionale permanente per la "Comunicazione integrata per la salute".

D.A. 15 Aprile 2021, allegato "Piano Regionale di Comunicazione per la salute anno 2021".

Deliberazione Aziendale n. 2280 del 30 ottobre 2023 “Adozione procedura segnalazioni/reclami. Ufficio Relazioni con il Pubblico”.

D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024 “Semplificazione del sistema dei requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l’esercizio delle attività sanitarie e per l’accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture”.

BIBLIOGRAFICI

1. Linee guida metodologiche, tassonomie e validazione dei PREMs

- Abrahams, G., et al. (2026). Global scoping review of key domains of patient-reported experience of care measures across life stages and healthcare technical areas. *International Journal for Quality in Health Care*, 38(1). [Scoping Review condotta secondo estensione PRISMA-ScR].
- Bull, C., Byrnes, J., Hettiarachchi, R., & Downes, M. (2019). A systematic review of the validity and reliability of patient-reported experience measures. *Health Services Research*, 54(5), 1023–1035. [Revisione Sistemática condotta secondo linee guida PRISMA].
- De Rosis, S., Seghieri, C., Barsanti, S., & Nuti, S. (2020). Using patient-reported measures to drive change in healthcare: the experience of the digital, continuous and systematic PREMs observatory in Italy.
- Kluberger, L., et al. (2024). Patient-Reported Experience Measures in Pediatric Care: A Rapid Evidence Assessment. *Journal of Patient Experience*, 11. [Revisione condotta secondo linee guida PRISMA].

2. Implementazione clinica, percezione degli operatori e qualità delle cure

- Gleeson, H., et al. (2016). Systematic review of approaches to using patient experience data for quality improvement in healthcare settings. *BMJ Open*, 6(8). [Revisione Sistemática condotta secondo linee guida PRISMA].
- Greenhalgh, J., Al-Janabi, H., et al. (2022). Patient and healthcare provider perceptions on using patient-reported experience measures (PREMs) in routine clinical care: a systematic review of qualitative studies. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 6(1), 121. [Revisione Sistemática condotta secondo linee guida PRISMA].

3. Applicazioni dei PREMs in setting clinici specifici

- Birkelund, R., et al. (2018). Measuring patient experience: a systematic review to evaluate psychometric properties of patient reported experience measures (PREMs) for emergency care service provision. *International Journal of Emergency Medicine*, 11(1), 16. [Revisione Sistemática focalizzata sull'area di Emergenza-Urgenza/Pronto Soccorso condotta secondo linee guida PRISMA].
- Kaelin, M., et al. (2023). Patient experience or patient satisfaction? A systematic review of child- and family-reported experience measures in pediatric surgery. *Journal of Pediatric Surgery*, 58(5). [Revisione Sistemática focalizzata sull'area di Chirurgia Pediatrica condotta secondo linee guida PRISMA].
- Mayland, C. R., et al. (2023). Description of patient reported experience measures (PREMs) for hospitalised patients with palliative care needs and their families: A systematic review. *Palliative Medicine*, 37(7). [Revisione Sistemática focalizzata sulle Cure Palliative e il coinvolgimento dei caregiver condotta secondo linee guida PRISMA].

4. Modelli di governance e benchmarking nel Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

- Laboratorio MeS - Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. (s.d.). Il Network PREMs per la valutazione della performance ospedaliera ed assistenziale nel sistema sanitario italiano. Osservatorio permanente per il monitoraggio dei percorsi assistenziali delle Regioni partner (Toscana, Veneto, P.A. Trento, Friuli Venezia Giulia, Basilicata).
- Perrone, E. (2021). Sviluppo e validazione di indicatori per misurare l'esperienza dell'assistenza riferita dai pazienti/genitori - Patient Reported Experience Measures (PREMs) (Tesi di Dottorato di Ricerca in Scienze Biomediche e Neuromotorie). Alma Mater Studiorum Università di Bologna.
- De Rosi, S., Cerasuolo, D., Nuti, S. (2020). Using patient-reported measures to drive change in healthcare: the experience of the digital, continuous and systematic PREMs observatory in Italy, BMC Health Service Research,

4

TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

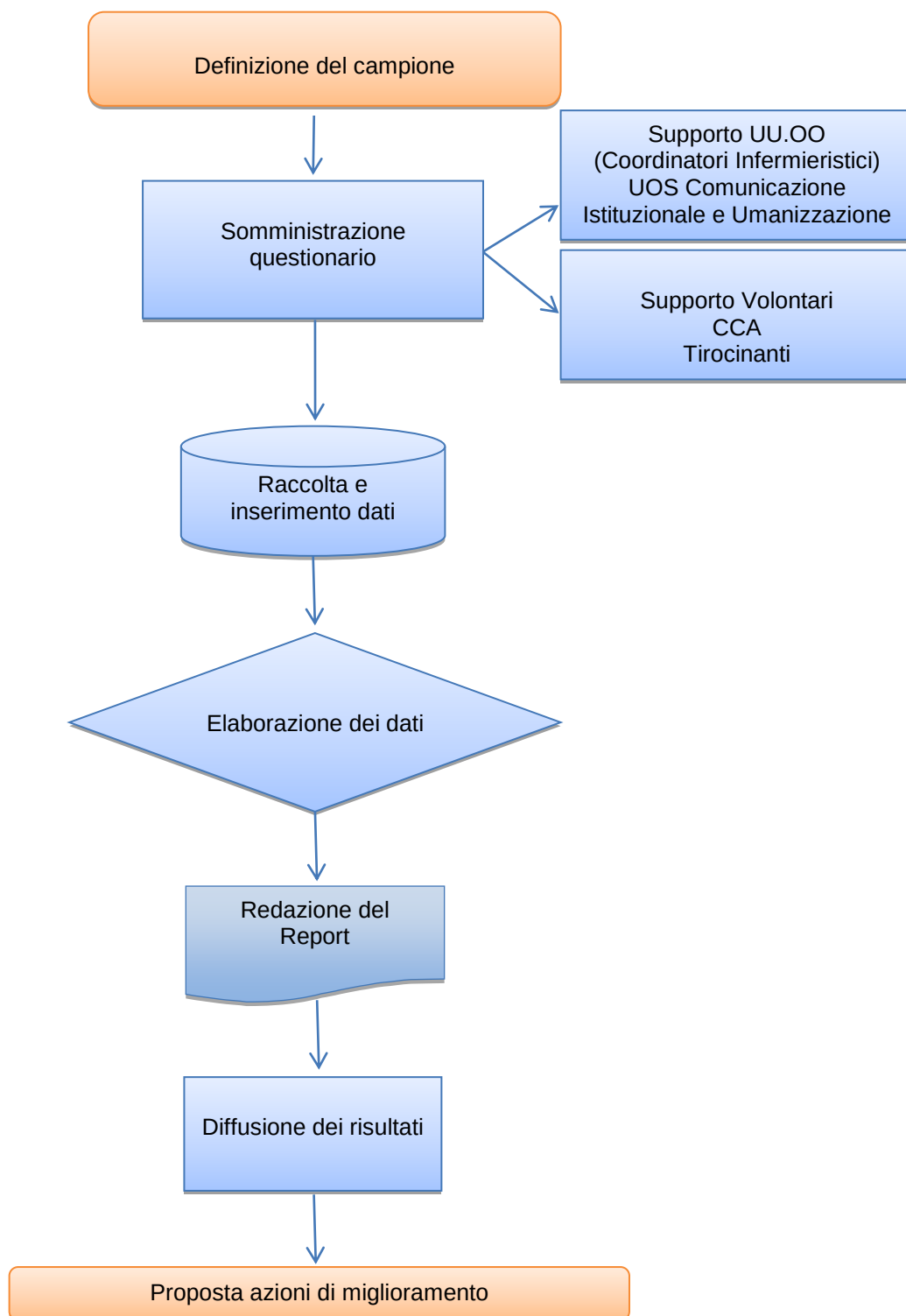
A.O.U.P.	Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico
U.O.S.	Unità operativa Semplice
U.O.	Unità operativa
UU.OO.	Unità Operative
SSN	Servizio Sanitario Nazionale
CCA	Comitato Consultivo Aziendale
D.A.	Decreto Assessoriale
D.M.	Decreto Ministeriale
D. Lgs.	Decreto Legislativo
Agenas	Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali
s.m.i.	<u>S</u> uccessive modifiche e integrazioni
Governance	Insieme di regole, processi, istituzioni e sistemi di relazione attraverso cui un'organizzazione, un'azienda o un ente pubblico viene diretto, amministrato e controllato.
Performance	Indica il risultato misurabile e la realizzazione concreta di un'attività, di un comportamento o di un processo svolto da un individuo, un gruppo o un sistema.
VBH	Value Based Healthcare
BIAS	Distorsione sistematica nella raccolta dei dati di feedback, che si verifica quando i pazienti sovrastimano l'esperienza positiva omettendo critiche e insoddisfazioni, spinti dal desiderio di essere gentili, evitare conflitti o proteggere la propria relazione con chi eroga le cure.
PREMs	Patient-Reported Experience Measures misurano come il paziente ha vissuto l'esperienza e il processo di cura.
Scale Likert	<u>S</u> trumento psicometrico e di indagine ideato dallo psicologo Rensis Likert nel 1932 per misurare atteggiamenti, opinioni, percezioni o gradi di accordo su un determinato argomento.
Setting assistenziale	Indica il luogo fisico, l'ambiente organizzativo e il livello di complessità in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie ad un paziente.

Item

Indica la singola domanda, l'affermazione o la prova che compone un test psicologico, un sondaggio o un questionario di valutazione.

5

DIAGRAMMA DI FLUSSO



6

RESPONSABILITÀ

Attività	Direzione Strategica	Direzioni Mediche di Presidio	Direttori/Dirigenti responsabili UU.OO	UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione	Comitato Consultivo Aziendale
Definizione del campione	R	R		R	
Somministrazione Questionario			R	R	R
Elaborazione dei dati				R	
Redazione report				R	
Diffusione dei risultati				R	
Proposta delle azioni di miglioramento	R	R	R	R	

LEGENDA: R = Responsabile

7

ANALISI DEL RISCHIO

Attività	criticità	Probabilità	Gravità delle conseguenze	Rilevabilità	IPR	Azioni poste in essere
Definizione del campione	Campione non significativo	4	10	5	200	Scelta del campione sulla scorta dei dati già in possesso dell'Azienda
Somministrazione Questionario	Scarsa adesione dell'utenza	5	8	10	400	Sensibilizzazione dei Direttori delle UU.OO.; Monitoraggio periodico del numero di questionari raccolti
Inserimento dati	Errore nell'inserimento dei dati	3	8	10	240	Incentivare la compilazione informatica dei questionari
Elaborazione dei dati	Errori nell'elaborazione	2	10	10	200	Utilizzo applicativi digitali per l'elaborazione
Redazione report	Ritardo nell'elaborazione	3	6	10	180	Pianificazione definita delle varie fasi del processo

Attività	criticità	Probabilità	Gravità delle conseguenze	Rilevabilità	IPR	Azioni poste in essere
Diffusione dei risultati	Mancata trasmissione report	2	10	10	200	Pianificazione definita delle varie fasi del processo
	Scarsa fruibilità della procedura	2	10	10	200	Diffusione tramite sito internet Aziendale
Proposta delle azioni di miglioramento	Mancata realizzazione di quanto proposto	7	10	10	700	Sensibilizzazione dei Direttori delle UU.OO.

Legenda:

Probabilità		Gravità delle conseguenze		Rilevabilità	
1	Non è mai successo	1	Nessuna conseguenza Nessun danno al paziente	1	Tempestivamente rilevabile
2-5	È successo raramente	2-5	Conseguenze sul processo o servizio lievi Danno temporaneo al paziente	1-5	Rilevabile in fase intermedia del processo
6-9	Succedente di frequente	6-9	Conseguenze sul processo o servizio moderate Danno permanente al paziente	6-9	Rilevabile in fase avanzata del processo
10	Succede sempre	10	Conseguenze sul processo o servizio gravi (danno economico, all'immagine, implicazioni medico-legali,...) Decesso del paziente	10	Rilevabile alla conclusione del processo

8 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

8.1 Nota Metodologica

Questa rilevazione si colloca fra i modelli di *governance* sanitaria orientati al valore (Value Based Healthcare), modelli in cui la qualità dell'assistenza si misura anche con la prospettiva diretta dell'utente, considerata un indicatore di performance istituzionale (Abrahams, 2026).

Da una revisione della letteratura esistente, l'indagine utilizza PREM¹ per valutare l'esperienza del paziente su aspetti relazionali, comunicativi e organizzativi, con l'obiettivo di superare i limiti e i bias tipici degli studi sulla *patient satisfaction* (Bull, 2019).

Il monitoraggio dell'esperienza del paziente tramite PREM¹ è promosso e validato in Italia da primarie istituzioni di controllo della performance sanitaria (Cfr. Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Laboratorio MeS); AGENAS (Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali)

Lo strumento di indagine è un questionario strutturato e validato, basato sui cinque ambiti (informazione, empatia, continuità delle cure, comfort e gestione del dolore) standardizzato rispetto alle esperienze del SSN italiano (Abrahams, 2026, Perrone2021)

Le risposte sono strutturate su scale Likert a intervalli per garantire la massima accuratezza psicometrica (Bull, 2019).

Lo strumento include sia PREM relazionali (che valutano la qualità delle interazioni con il personale) sia PREM funzionali (che riguardano aspetti strutturali come pulizia, orientamento e tempi di attesa) (De Rosi, S., Cerasuolo, D., Nuti, S. 2020).

8.2

Definizione del campione

Per questa rilevazione, la *popolazione di riferimento* è costituita da pazienti delle seguenti aree: Area Medica, Area Chirurgica, Area Ortopedico Traumatologica, Area Ostetrica e Ginecologica, Area Oncologica e altre aree di degenza in conformità con la classificazione delle aree assistenziali disposta dal D.M. 5 dicembre 2006.

Il questionario è inoltre previsto per contesti assistenziali specifici e complessi, quali il Pronto Soccorso e la Terapia Intensiva, in coerenza con il requisito di accreditamento 1A.05.03.05, previsto dal D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024, che richiede la formalizzazione e l’attuazione di politiche e procedure per la valutazione dell’esperienza dell’utente.

Il campione di indagine viene definito selezionando i soggetti che soddisfano i seguenti *criteri di inclusione*:

- pazienti maggiorenni in fase di dimissione da ricoveri ordinari (o i loro caregiver);
- pazienti che hanno terminato una prestazione specialistica/ambulatoriale.
- pazienti in dimissione dal Pronto Soccorso.
- pazienti che hanno espresso un preliminare consenso informato al trattamento dei dati per finalità di valutazione.

Per garantire la significatività della rilevazione e, al contempo, rispettare la sostenibilità organizzativa e la specificità clinica dei diversi settings assistenziali differenti (Ricovero, Ambulatorio, Pronto Soccorso, Terapia Intensiva), la *numerosità del campione* è definita adottando un campionamento stratificato non proporzionale: ogni canale viene trattato come se fosse un'indagine a sé stante, neutralizzando così le distorsioni derivanti dalle differenze di volume annuo tra l'attività di ricovero e le prestazioni ambulatoriali o d'urgenza, garantendo che ciascun setting assistenziale sia statisticamente significativo e autonomo, permettendo alla Direzione Strategica di analizzare e confrontare i tre percorsi con la stessa identica precisione scientifica.

Di conseguenza, la numerosità del campione per ciascuna area è così definita:

- Area a stabilità assistenziale (Degenza e Ambulatorio): in considerazione di una maggiore stabilità clinica del paziente, di tempi di interazione con lo stesso più favorevoli e di aree ad alto volume di prestazioni e flussi continui si applica lo standard metodologico più rigoroso, applicando la formula di Cochran standard per popolazioni indefinite, impostando un intervallo di confidenza del 95% e un margine di errore del 5%.
- Area dell'emergenza -urgenza (Pronto Soccorso): è caratterizzata da un elevato turnover, da flussi più imprevedibili e da condizioni anche di stress acuto per l'utente, dalla necessità di non interferire con i tempi di cura. Per tali ragioni, il calcolo della numerosità è effettuato sulla formula di correzione di Cochran per popolazioni finite: poiché il numero di accessi annui è stimabile e limitato, si stabilisce un livello di confidenza al 95% e un margine di errore al 7%.
- Area critica (Terapia intensiva): la rilevazione sarà quasi totalmente indirizzata ai caregiver, il cui accesso è contingentato e protetto. Anche in quest'ultimo caso, il calcolo della numerosità è effettuato su una popolazione finita, poiché il numero di accessi annui è stimabile e limitato, ragion per cui viene applicato un livello di confidenza al 95% e un margine di errore del 10%.

La *finestra di rilevazione* è stata circoscritta in 30 giorni continui, identificati in un mese di attività ospedaliera a pieno regime (escludendo i periodi di flessione estiva o festiva). Tale scelta assicura che le risposte non siano influenzate da fattori stagionali (es. il picco di accessi al Pronto Soccorso per l'influenza in inverno, o la riduzione del personale in estate). Inoltre, tale scelta risponde a ragioni di fattibilità statistica poiché i volumi mensili della struttura garantiscono un bacino talmente elevato da consentire il raggiungimento del target di questionari compilati per canale anche con tassi di adesione contenuti (dal 5% al 23% degli utenti totali). Infine, un arco temporale circoscritto assicura la sostenibilità del processo da parte dell'Azienda.

Le rilevazioni possono essere attivate in modalità sincrona o separata a seconda delle risorse logistiche della struttura e delle esigenze di analisi della Direzione strategica.

8.3 Somministrazione del questionario

I questionari vengono somministrati mediante intervista assistita, con il supporto di tirocinanti dei corsi di laurea delle professioni sanitarie, volontari del Comitato Consultivo Aziendale e hostess, che svolgono il ruolo di facilitatori. Questi ultimi rivolgono le domande al paziente e/o al caregiver e provvedono a registrare le risposte fornite mediante un apposito supporto informatico, per conto dell'intervistato.

Questa modalità, coordinata dall'UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, combina i vantaggi del digitale – dati subito disponibili, nessun costo di inserimento – con il calore del supporto umano, indispensabile per superare il divario digitale tra gli anziani (Mayland2023). Inoltre, far intervenire persone esterne al team di cura elimina il bias di compiacenza: con un volontario neutro il paziente si sente più libero di esprimere la sua valutazione sull'assistenza ricevuta (Greenhalgh, 2022).

La somministrazione si caratterizza come segue:

- Area a stabilità assistenziale (Degenza e Ambulatorio): la somministrazione nell'area assistenziale dei ricoveri prevede un campionamento consecutivo per quote di reparto. Nelle ore precedenti la dimissione clinica, il facilitatore si reca nella stanza del degente e somministra il questionario.

Nell'area dedicata agli ambulatori, il campionamento è sistematico temporale: immediatamente dopo la prestazione, nelle aree di uscita degli ambulatori, i facilitatori volontari intercettano gli utenti e somministrano il questionario.

- Area dell'emergenza -urgenza (Pronto Soccorso): il campionamento è a flusso continuo, quindi, nelle sale d'attesa post-visita (prima della dimissione), i facilitatori intercettano i pazienti in codice minore e somministrano il questionario, senza interferire con le urgenze.

- Area critica (Terapia intensiva): il campionamento è consecutivo: i facilitatori intervistano direttamente i caregiver/familiari di riferimento in uno spazio dedicato del reparto.

Ogni somministrazione del questionario è preceduta dalla presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali e dalla raccolta del consenso dell'interessato, ove previsto dalla normativa applicabile. Le attività sono svolte nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), con particolare riferimento agli artt. 13 e 9, paragrafo 2, lettere g), h) e i), nonché al D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni.

8.4 Raccolta e inserimento dei dati

Il questionario viene caricato online contestualmente allo svolgimento dell'intervista, consentendo la registrazione dei dati con relativa data e ora di compilazione.

Nel database di analisi, la codifica delle risposte avviene mediante un processo automatizzato. Le risposte sono successivamente elaborate ai fini dell'analisi dei dati e della valutazione della qualità dell'esperienza rispetto alla tipologia del servizio oggetto di indagine.

8.5 Elaborazione dei dati e redazione del Report

A conclusione della rilevazione, l'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione analizza i dati raccolti e redige un Report finale per valutare l'esperienza dei pazienti durante il ricovero.

L'analisi riguarda le seguenti macro-aree del questionario:

- Accesso in ospedale;
- Esperienza durante il ricovero;
- Comfort alberghiero;
- Centralità della persona;
- Dimissioni;
- Valutazioni globali e domande aperte.

Al termine dell'analisi, viene redatto un Report strategico, trasmesso alla Direzione Strategica, e vengono predisposti report di dettaglio per ciascun Direttore di Unità Operativa al fine di individuare le aree di miglioramento e supportare le azioni correttive.

Ogni report include:

- una nota metodologica (numero di risposte e tasso di risposta);
- l'analisi quantitativa (grafici, tabelle e punteggi);
- l'analisi qualitativa (sintesi dei commenti liberi più frequenti);

8.6

Diffusione dei risultati

Il Report conclusivo viene trasmesso a cura dell'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione alla Direzione Strategica, alle Direzioni Mediche di Presidio, ai Direttori delle UU.OO. coinvolte e al Comitato Consultivo Aziendale.

8.7

Azioni di miglioramento

Sulla base dei Report delle segnalazioni ricevute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e del Report conclusivo sono individuate le aree di insoddisfazione o di gradimento, i punti di forza del servizio e le aree di debolezza, l'UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione redige il Piano di Miglioramento che include:

Possibili azioni correttive specifiche;

Responsabili dell'attuazione di ogni azione;

Cronoprogramma;

Monitoraggio.

9

INDICATORI

Dimensione della qualità	Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Organizzativa	Completezza	Numero questionari previsti/ Numero questionari somministrati	>90%

10

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le non conformità eventualmente riscontrate devono essere gestite secondo quanto indicato dalla procedura *“Modalità, responsabilità ed autorità nella gestione delle non conformità, dei mancati incidenti, degli eventi avversi e degli eventi sentinella”* PQ-2 e registrate sul modulo M_PQ-2_1.

11

ARCHIVIAZIONE

La presente procedura è pubblicata sul sito web istituzionale e sul portale Intranet aziendale.

L'indagine è archiviata presso la sede del l'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione.

12

DOCUMENTI ALLEGATI

M_PO-CIU-1_1	<i>“Questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di ricovero”;</i>
M_PO-CIU-1_2	<i>“Questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di visita ambulatoriale”.</i>
M_PO-CIU-1_3	<i>“Questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di cura in Pronto Soccorso”.</i>
M_PO-CIU-1_4	<i>“Questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di cura in Terapia Intensiva”</i>

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
PO-CIU-1 ed. 0 rev. 00	Emissione	27.11.2024
PO-CIU-1 ed. 0 rev. 01	Maggiore aderenza al sistema di requisiti previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024	08.07.2025
PO-CIU-1 ed. 0 rev. 02	Maggiore aderenza al sistema di requisiti previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024	15.07.2026

Redazione

Data

Thea Giacobbe

Teresa Boscarino

Anna Orofino

Verifica

Data

Teresa Boscarino

Approvazione

Data

Monica M. A. Castro

Data

Antonio Lazzara

Ratifica

Data

Giorgio Giulio Santonocito

☐ originale☒ copia controllata informatica☐ copia controllata cartacea _____ N. _____☐ copia non controllata distribuzione interna a cura del RQ☐ bozza

Il presente modulo riporta il questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di ricovero.

Redazione**Thea Giacobbe**

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino

U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Teresa Boscarino

U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica**Teresa Boscarino**

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione**Monica A. M. Castro**

Direttore Amministrativo

Antonio Lazzara

Direttore Sanitario

Ratifica**Giorgio Giulio Santonocito**

Direttore Generale

Il presente modello è la riedizione dell'Ed. 0 Rev. 00 del 27/11/2024, sottoposta a revisione per maggiore aderenza al sistema di requisiti previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024 e alla norma UNI ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti"

Il presente documento è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale.

Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DEL PAZIENTE DURANTE IL PERCORSO DI RICOVERO

Gentile Utente,

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sull'assistenza ospedaliera ricevuta

I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/o in alcun modo.

Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Grazie per la collaborazione.

Presidio: ☐ P.O. G. Rodolico ☐ P.O. San Marco

Reparto/Unità Operativa: _____

Data del ricovero: Mese_____ Anno_____

Età: ☐ 18-35 anni ☐ 36-64 anni ☐ 65 anni e oltre

Nazionalità: _____

Il questionario è compilato da:

- ☐ Paziente
- ☐ Paziente con aiuto di familiare/caregiver
- ☐ Familiare/caregiver per conto del paziente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

ACCESSO IN OSPEDALE

1. Qual è il motivo principale per cui ha scelto questo ospedale? [una sola risposta]

- ☐ Lo considero il migliore ospedale per il mio problema di salute
- ☐ Mi è stato consigliato dal mio medico di medicina generale
- ☐ Il medico che ho scelto per curare il mio problema di salute lavora in questo ospedale
- ☐ Mi è stato consigliato da uno specialista
- ☐ Mi è stato consigliato da parenti/amici
- ☐ È quello più vicino al luogo in cui vivo
- ☐ Non l'ho scelto, ho avuto un accesso urgente al Pronto Soccorso
- ☐ Altro _____

2. Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza in reparto, in termini di gentilezza e cortesia di chi L'ha accolto?

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

0 = pessima 10 = eccellente

3. Al momento del ricovero, quanto spesso il personale infermieristico è stato disponibile a fornire informazioni sull'organizzazione del reparto?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

ESPERIENZA DURANTE IL RICOVERO

4. Quanto spesso il personale sanitario si è rivolto a Lei con gentilezza e cortesia?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

5. Quanto spesso il personale sanitario ha ascoltato le Sue richieste e le Sue domande?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

6. Quanto spesso il personale sanitario ha mostrato sostegno e capacità di tranquillizzarLa quando ne aveva bisogno?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐



***Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania***

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

7. Quanto spesso ha ricevuto dal personale medico informazioni comprensibili sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre

8. Quanto spesso ha ricevuto dal personale medico informazioni comprensibili sulle cure e sulle terapie proposte e sui relativi rischi?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre

9. Qual è il suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute dal personale medico in tema di tutela nelle ricerche cliniche?

- ☐ Molto insoddisfatto
- ☐ Insoddisfatto
- ☐ Né soddisfatto né insoddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

10. Qual è il Suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute personale medico in tema di prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza (ICA)?

- ☐ Molto insoddisfatto
- ☐ Insoddisfatto
- ☐ Né soddisfatto né insoddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni

11. Qual è il Suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute personale medico in tema di donazione di organi e tessuti?

- ☐ Molto insoddisfatto
- ☐ Insoddisfatto
- ☐ Né soddisfatto né insoddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni

12. Durante questo ricovero, per la Sua famiglia (o per un'altra persona a Lei vicina) è stato facile ricevere informazioni sulle Sue condizioni di salute?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre
- ☐ Non è stato necessario

13. Come valuta la capacità del personale medico e infermieristico del reparto di lavorare insieme?

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

0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

CONFORT ALBERGHIERO

14. Come valuta la cura e il decoro degli ambienti?

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

0 = pessima 10 = eccellente

15. Come valuta la pulizia degli ambienti?

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

0 = pessima 10 = eccellente

16. Come valuta la funzionalità dei servizi igienici?

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

0 = pessima 10 = eccellente

17. Come valuta la temperatura nelle stanze?

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

0 = pessima 10 = eccellente

18. Come valuta il sistema di illuminazione nelle stanze?

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

0 = pessima 10 = eccellente

19. Come valuta la tranquillità e il silenzio nel reparto?

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

0 = pessima 10 = eccellente

20. Come valuta la qualità dei pasti?

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

0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

21. Come valuta gli orari di distribuzione dei pasti?

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

0 = pessima 10 = eccellente

22. Come valuta la possibilità di scelta del menù?

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

0 = pessima 10 = eccellente

23. Come valuta gli orari di visita dei familiari?

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

0 = pessima 10 = eccellente

24. Come valuta l'applicazione delle norme e delle misure volte a garantire la tutela della privacy?

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

0 = pessima 10 = eccellente

25. Quanto spesso ha avuto la possibilità di parlare con i professionisti sanitari in modo riservato quando ne aveva bisogno?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre
- ☐ Non è stato necessario



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

26. Quanto spesso ha percepito che il personale sanitario tenesse conto delle Sue esigenze personali oltre a quelle strettamente cliniche? (esempio: colore, sesso, età, religione, lingua, istruzione, ecc.)

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

27. Quanto spesso è stato coinvolto dal personale medico, nella misura che desiderava, nelle decisioni relative alle Sue cure?

- ☐ Mai
☐ Raramente
☐ Qualche volta
☐ Spesso
☐ Sempre

28. Quando ha avuto dolore, quanto spesso il personale sanitario ha fatto quanto possibile per alleviarlo?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

☐ Non ho avuto dolore



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

DIMISSIONI

29. Al momento della dimissione, quanto sono risultate chiare le informazioni sulle prescrizioni, sui controlli successivi e sulle cure da proseguire a casa?

- ☐ Per niente chiare
- ☐ Poco chiare
- ☐ Abbastanza chiare
- ☐ Molto chiare
- ☐ Non applicabile

30. La lettera di dimissione era chiara?

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

0 = pessima 10 = eccellente

VALUTAZIONI GLOBALI

31. Complessivamente, come valuta la qualità del servizio e dell'assistenza ricevuta durante il ricovero?

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

0 = pessima 10 = eccellente

32. Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

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

0 = pessima 10 = eccellente

33. Quanto consiglierebbe questo ospedale a una persona che avesse bisogno di cure simili alle Sue?

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

0 = per nulla 10 = sicuramente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

LA SUA VOCE - DOMANDE APERTE

34. Durante il ricovero, c'è stato qualcosa che ha fatto particolarmente la differenza per Lei?

35. C'è una persona o un professionista che ha fatto particolarmente la differenza nella Sua esperienza? Perché?

36. Può raccontarci un episodio particolarmente positivo che ha vissuto durante il ricovero?

37. Qual è l'aspetto dell'assistenza o dell'organizzazione che, secondo Lei, dovrebbe essere migliorato?

38. C'è qualcosa che avrebbe voluto ricevere e che è mancato durante il ricovero?

39. Vuole lasciare altri commenti, suggerimenti o segnalazioni?

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
Ed. 0 Rev. 00	Emissione	27.11.2024
Ed. 0 Rev. 01	Adeguamento al sistema di requisiti previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024	08.07.2025
Ed. 0 Rev. 02	Adeguamento al sistema di requisiti previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024	15.07.2026

Redazione

Data

Thea Giacobbe

Data

Anna Orofino

Teresa Boscarino

Verifica

Data

Teresa Boscarino

Approvazione

Data

Monica M.A. Castro

Data

Antonio Lazzara

Ratifica

Data

**Giorgio Giulio
Santonocito**

☐ originale☒ copia controllata informatica☐ copia controllata cartacea _____ N. _____☐ copia non controllata distribuzione interna a cura del RQ☐ bozza

Il presente modulo riporta il questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di visita ambulatoriale

Redazione**Thea Giacobbe**

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino

Collaboratore Amministrativo U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Teresa Boscarino

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica**Teresa Boscarino**

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione**Monica A. M. Castro**

Direttore Amministrativo

Antonio Lazzara

Direttore Sanitario

Ratifica**Giorgio Giulio Santonocito**

Direttore Generale

Il presente modello dell'Ed. 0 Rev. 02 del 15/10/2026 è stata sottoposta a riedizione per maggiore aderenza al sistema di requisiti previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024 e alla norma UNI ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti"

Il presente documento è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale.

Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL’ESPERIENZA DEL PAZIENTE DURANTE IL PERCORSO DI VISITA AMBULATORIALE

Gentile Utente,

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sull’assistenza ospedaliera ricevuta.

I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/o in alcun modo.

Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Grazie per la collaborazione.

Presidio: ☐ P.O. G. Rodolico ☐ P.O. San Marco

Ambulatorio presso il quale ha effettuato la visita o la prestazione specialistica:

Data della visita: Mese ____ Anno ____

Età: ☐ 18-35 anni ☐ 36-64 anni ☐ 65 anni e oltre

Nazionalità: _____

Il questionario è compilato da:

- ☐ Paziente
- ☐ Paziente con aiuto di familiare/caregiver
- ☐ Familiare/caregiver per conto del paziente



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

DOMANDE RIGUARDANTI LE FASI PRECEDENTI LA SUA VISITA

1. Qual è il motivo principale per cui ha scelto questo ospedale? [una sola risposta]

- ☐ Lo considero il migliore ospedale per il mio problema di salute
- ☐ Mi è stato consigliato dal mio medico di medicina generale
- ☐ Il medico che ho scelto per curare il mio problema di salute lavora in questo ospedale
- ☐ Mi è stato consigliato da uno specialista
- ☐ Mi è stato consigliato da parenti/amici
- ☐ È quello più vicino al luogo in cui vivo
- ☐ Non l'ho scelto, ho avuto un accesso urgente al Pronto Soccorso
- ☐ Altro _____

2. Attraverso quale canale ha prenotato?

- ☐ Ambulatorio
- ☐ Numero Verde
- ☐ SovraCUP
- ☐ Altro (specificare _____)

3. Quanto è stato facile per Lei ottenere una prenotazione?

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

0 = pessima 10 = eccellente

4. Come valuta il tempo intercorso tra la prenotazione e la visita?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

5. È stato facile pagare il ticket?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Ero esente



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

6. Qual è il suo giudizio rispetto alla gentilezza e alla cortesia di chi l’ha accolto?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

7. Qual è il suo giudizio rispetto alla disponibilità a dare informazioni sull’organizzazione dell’ambulatorio?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

8. Qual è il suo giudizio rispetto all’attesa intercorsa tra l’accettazione e la visita?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

ESPERIENZA DURANTE LA VISITA

9. Quanto spesso il personale sanitario si è rivolto a Lei con gentilezza e cortesia?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

10. Quanto spesso il personale sanitario ha ascoltato le Sue richieste e le Sue domande?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

11. Quanto spesso il personale sanitario ha mostrato sostegno e capacità di tranquillizzarLa quando ne aveva bisogno?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

12. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

13. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute in tema di tutela nelle ricerche cliniche?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

14. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute in tema di donazione di organi e tessuti?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni

15. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute in tema di prevenzione delle infezioni correlate all’assistenza (ICA)?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni

16. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

☐ Non sussistevano le condizioni per ricevere tali informazioni

17. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute alla fine della visita (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

18. Come valuta la capacità del personale medico e infermieristico del reparto di lavorare insieme?

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

0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

19. Quanto spesso è stato coinvolto dal personale medico, nella misura che desiderava, nelle decisioni relative alle Sue cure?

- ☐ Mai
☐ Raramente
☐ Qualche volta
☐ Spesso
☐ Sempre

20. Quanto spesso ha percepito che il personale sanitario tenesse conto delle Sue esigenze personali oltre a quelle strettamente cliniche? (esempio: colore, sesso, età, religione, lingua, istruzione, ecc.)

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

DOMANDE RIGUARDANTI IL COMFORT DEGLI AMBIENTI

21. Qual è il suo giudizio rispetto alla cura e al decoro degli ambienti?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

22. Qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

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

0 = pessimo 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

23. Qual è il suo giudizio rispetto alla funzionalità dei servizi igienici?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

24. Qual è il suo giudizio rispetto all'applicazione delle norme e delle misure volte a garantire la tutela della privacy?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

25. Qual è il suo giudizio complessivo rispetto alla qualità della prestazione che ha ricevuto durante la visita?

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

0 = pessimo 10 = eccellente

26. Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

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

0 = pessimo 10 = eccellente

LA SUA VOCE - DOMANDE APERTE

27. Durante la visita, c'è stato qualcosa che ha fatto particolarmente la differenza per Lei?

28. C'è una persona o un professionista che ha fatto particolarmente la differenza nella Sua esperienza? Perché?



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

29. Qual è l’aspetto dell’assistenza o dell’organizzazione che, secondo Lei, dovrebbe essere migliorato?

30. Vuole lasciare altri commenti, suggerimenti o segnalazioni?

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
Ed. 0 Rev. 00	Emissione	27.11.2024
Ed. 0 Rev. 01	Adeguamento previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024	08.07.2025
Ed. 0 Rev. 02	Adeguamento previsto dal DA n. 20 del 09/01/2024	15.07.2026

Redazione

Data

Thea Giacobbe

Teresa Boscarino

Anna Orofino

Verifica

Data

Teresa Boscarino

Approvazione

Data

Antonio Lazzara

Monica A.M. Castro

Ratifica

Data

Giorgio Giulio Santonocito

☐ originale☒ copia controllata informatica☐ copia controllata cartacea _____ N. _____☐ copia non controllata distribuzione interna a cura del RQ☐ bozza

Il presente modulo riporta il questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di cura in Pronto Soccorso

Redazione**Thea Giacobbe**

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Teresa Boscarino

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino

Collaboratore Amministrativo U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica**Teresa Boscarino**

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione**Monica A. M. Castro**

Direttore Amministrativo

Antonio Lazzara

Direttore Sanitario

Ratifica**Giorgio Giulio Santonocito**

Direttore Generale

Il presente modello è la riedizione dell'Ed. 0 Rev. 00 del 15/07/2026 per soddisfare i requisiti previsti dal DA n. 20 del 09/01/2024 e dalla norma UNI ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti".

Il presente documento è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale.

Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DEL PAZIENTE DURANTE IL PERCORSO DI CURA IN PRONTO SOCCORSO

Gentile Utente,

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione in merito alla Sua esperienza in Pronto Soccorso.

I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/o in alcun modo.

Nel riferire le Sue valutazioni sull'assistenza ricevuta faccia riferimento all'ultima volta in cui Lei è stata/o al Pronto Soccorso.

Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Grazie per la collaborazione.

Presidio: ☐ P.O. G. Rodolico ☐ P.O. San Marco

Data: Mese_____ Anno_____

Età: ☐ 18-35 anni ☐ 36-64 anni ☐ 65 anni e oltre

Nazionalità: _____

Il questionario è compilato da:

- ☐ Paziente
- ☐ Paziente con aiuto di familiare/caregiver
- ☐ Familiare/caregiver per conto del paziente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

DOMANDE RIGUARDANTI LE FASI DI ACCESSO E ACCOGLIENZA AL PS

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

- ☐ Codice 1 = Emergenza (Rosso)
- ☐ Codice 2 = Urgenza Indifferibile (Arancione)
- ☐ Codice 3 = Urgenza Differibile (Azzurro)
- ☐ Codice 4 = Urgenza Minore (Verde)
- ☐ Codice 5 = Non urgenza (Bianco)
- ☐ Non ricordo

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

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

3. 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
- ☐ più di 2 ore
- ☐ Non so/non ricordo

4. Prima della visita, durante l'attesa, ritiene che il personale sanitario si sia occupato di Lei?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre
- ☐ Non ricordo



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

DOMANDE RIGUARDANTI LA VISITA

5. Quanto spesso il personale sanitario si è rivolto a Lei con gentilezza e cortesia?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

6. Quanto spesso il personale sanitario ha ascoltato le Sue richieste e/o risposto alle Sue domande?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

7. Quanto spesso il personale sanitario ha mostrato sostegno e capacità di tranquillizzarLa quando ne aveva bisogno?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

8. Quanto spesso ha ricevuto dal personale medico informazioni comprensibili sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre

9. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

10. Qual è il suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute al momento delle dimissioni (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi, etc.)?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

11. Come valuta la capacità del personale medico e infermieristico di lavorare insieme?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

12. Durante la Sua permanenza al PS, per la Sua famiglia (o per un'altra persona a Lei vicina) è stato facile ricevere informazioni sulle Sue condizioni di salute?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre
- ☐ Non è stato necessario



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

DOMANDE RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL DOLORE

13. Durante la Sua permanenza in Pronto Soccorso ha avuto dolore?

- ☐ Sì
☐ Qualche volta
☐ No

14. Ritiene che il personale sanitario abbia fatto il possibile per alleviare il Suo dolore?

	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐

☐ Non ho avuto dolore

15. Durante la Sua permanenza in Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

- ☐ Sì
☐ Qualche volta
☐ No

DOMANDE RIGUARDANTI IL COMFORT DEGLI AMBIENTI

16. Qual è il suo giudizio rispetto agli ambienti per gli aspetti sotto elencati?

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

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

b. Pulizia dei locali

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

17. Qual è il suo giudizio rispetto alla funzionalità dei servizi igienici?

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

0 = pessima 10 = eccellente

18. Qual è il suo giudizio rispetto all'applicazione delle norme e delle misure volte a garantire la tutela della privacy?

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

0 = pessima 10 = eccellente

DIMISSIONI

19. Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:

- ☐ è tornato/a 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...)

SOLO PER CHI TORNA A CASA

20. 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

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

- ☐ Sì
- ☐ No

SE Sì

22. Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?

- ☐ Sì
- ☐ No



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

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

- ☐ Sì
☐ No

VALUTAZIONI GLOBALI

24. Complessivamente, come valuta la qualità del servizio e dell'assistenza ricevuta?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

25. Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

LA SUA VOCE - DOMANDE APERTE

26. Durante la Sua permanenza in PS, c'è stato qualcosa che ha fatto particolarmente la differenza per Lei?

27. C'è una persona o un professionista che ha fatto particolarmente la differenza nella Sua esperienza? Perché?

28. Può raccontarci un episodio particolarmente positivo che ha vissuto durante il ricovero?

29. Qual è l'aspetto dell'assistenza o dell'organizzazione che, secondo Lei, dovrebbe essere migliorato?



***Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania***

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

30. Vuole lasciare altri commenti, suggerimenti o segnalazioni?

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
ed. 0 rev. 00	Emissione	15 luglio 2026

Redazione

Data

Thea Giacobbe

Anna Orofino

Verifica

Data

Teresa Boscarino

Approvazione

Data

Monica M.A. Castro

Data

Antonio Lazzara

Ratifica

Data

**Giorgio Giulio
Santonocito**

☐ originale☒ copia controllata informatica☐ copia controllata cartacea _____ N. _____☐ copia non controllata distribuzione interna a cura del RQ☐ bozza

Il presente modulo riporta il questionario di valutazione dell'esperienza del paziente durante il percorso di cura in Terapia Intensiva

Redazione**Thea Giacobbe**

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Teresa Boscarino

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino

Collaboratore Amministrativo U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica**Teresa Boscarino**

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione**Monica A. M. Castro**

Direttore Amministrativo

Antonio Lazzara

Direttore Sanitario

Ratifica**Giorgio Giulio Santonocito**

Direttore Generale

Il presente modello è la riedizione dell'Ed. 0 Rev. 00 del 15/07/2026 per soddisfare i requisiti previsti dal DA n. 20 del 09/01/2024 e dalla norma UNI ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie – Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie – Requisiti".

Il presente documento è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale.

Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco”
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL’ESPERIENZA DEL PAZIENTE DURANTE IL PERCORSO DI CURA IN TERAPIA INTENSIVA

Gentile Utente,

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione in merito all’esperienza di ricovero del Suo familiare in Terapia Intensiva.

I dati da Lei forniti nel presente questionario verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e né Lei né il Suo familiare potrete essere identificati in alcun modo.

Nel riferire le Sue valutazioni sull’assistenza ricevuta faccia riferimento all’ultimo ricovero in Terapia Intensiva.

Le informazioni saranno utilizzate per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Grazie per la collaborazione.

Presidio: ☐ P.O. G. Rodolico ☐ P.O. San Marco

Data: Mese_____ Anno_____

Età: ☐ 18-35 anni ☐ 36-64 anni ☐ 65 anni e oltre

Nazionalità: _____

Il questionario è compilato da:

☐ Familiare/caregiver per conto del paziente

☐ Altro _____



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Grado di parentela con il paziente:

- ☐ Moglie, Marito, Compagno/a
☐ Madre, Padre, Fratello, Sorella
☐ Figlio/a
☐ Altro (per favore specificare) _____

1. Vive con il paziente?

- ☐ Sì
☐ No

In caso di risposta negativa,

2. Abitualmente quanto spesso vede il paziente?

- ☐ Più volte a settimana
☐ Una volta a settimana
☐ Una volta al mese
☐ Una volta all'anno
☐ Meno di una volta all'anno

3. Dove vive?

Nella stessa città dove è situato l'ospedale

- ☐ In un altro paese/città

DOMANDE RIGUARDANTI LA DEGENZA

4. Qual è il Suo giudizio rispetto al personale sanitario riguardante la gentilezza e la cortesia nei rapporti con il Suo familiare?

Medici

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

Infermieri

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

5. Qual è il Suo giudizio rispetto al personale sanitario riguardante la disponibilità ad ascoltare le Sue richieste?

Medici

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

Infermieri

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

6. Qual è il Suo giudizio rispetto al personale sanitario riguardante sostegno e capacità di tranquillizzarLa quando ne aveva bisogno?

Medici

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

Infermieri

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

7. Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute del Suo familiare?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

8. Qual è il Suo giudizio rispetto alla frequenza con la quale il personale medico Le hanno fornito informazioni sulle condizioni del Suo familiare?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

9. Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia cui è stato sottoposto il Suo familiare?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

10. Si è sentito coinvolto nel processo decisionale di cura del Suo familiare?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre

11. Si è sentito sostenuto durante il processo decisionale di cura del Suo familiare?

- ☐ Mai
- ☐ Raramente
- ☐ Qualche volta
- ☐ Spesso
- ☐ Sempre

12. Quando ha preso delle decisioni, Le è stato dato tempo adeguato per riflettere o fugare eventuali dubbi?

- ☐ Mi è stato dato il tempo necessario
- ☐ Avrei voluto avere più tempo

Formulare la domanda N. 13 solo in caso di decesso del paziente durante la permanenza in terapia intensiva

13. Durante gli ultimi momenti di vita del Suo familiare, quali delle seguenti affermazioni descrive meglio il Suo punto di vista?

- ☐ Mi sono sentito sostenuto dal personale sanitario
- ☐ Mi sono sentito abbandonato dal personale sanitario
- ☐ Mi sono sentito molto sostenuto dal personale sanitario
- ☐ Mi sono sentito completamente abbandonato dal personale sanitario

14. Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico riguardante le informazioni ricevute al momento delle dimissioni del Suo familiare (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi, etc.)?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente

15. Come valuta la capacità del personale medico e infermieristico di lavorare insieme?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
0 = pessima 10 = eccellente



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania**

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

DOMANDE RIGUARDANTI LA GESTIONE DEL DOLORE

16. Durante la permanenza in Terapia Intensiva il Suo familiare ha assunto farmaci per il dolore?

- ☐ Sì
☐ Qualche volta
☐ No

17. Ritiene che il personale sanitario abbia fatto il possibile per alleviare il dolore del Suo familiare?

- ☐ Sì
☐ Qualche volta
☐ No

DOMANDE RIGUARDANTI IL COMFORT DEGLI AMBIENTI

18. Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti per gli aspetti sotto elencati?

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

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

0 = pessima 10 = eccellente

b. Pulizia dei locali

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

0 = pessima 10 = eccellente

19. Qual è il Suo giudizio rispetto all'applicazione delle norme e delle misure volte a garantire la tutela della privacy?

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

0 = pessima 10 = eccellente

VALUTAZIONI GLOBALI

20. Complessivamente, come valuta la qualità del servizio e dell'assistenza ricevuta?

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

0 = pessima 10 = eccellente

21. Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

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

0 = pessima 10 = eccellente



***Azienda Ospedaliero - Universitaria
Policlinico "G. Rodolico – San Marco"
Catania***

STAFF DIREZIONE GENERALE
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

LA SUA VOCE - DOMANDE APERTE

22. Durante la permanenza del Suo familiare, c'è stato qualcosa che ha fatto particolarmente la differenza per Lei?

23. C'è una persona o un professionista che ha fatto particolarmente la differenza nella Sua esperienza? Perché?

24. Può raccontarci un episodio particolarmente positivo che ha vissuto durante il ricovero del Suo familiare?

25. Qual è l'aspetto dell'assistenza o dell'organizzazione che, secondo Lei, dovrebbe essere migliorato?

26. Vuole lasciare altri commenti, suggerimenti o segnalazioni?

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
ed. 0 rev. 00	Emissione	15 luglio 2026

Redazione

Data

Thea Giacobbe

Anna Orofino

Teresa Boscarino

Verifica

Data

Teresa Boscarino

Approvazione

Data

Monica M.A. Castro

Data

Antonio Lazzara

Ratifica

Data

**Giorgio Giulio
Santonocito**
