

# Il Pronto Soccorso analizzato con gli occhi del paziente

*Un questionario proposto ai pazienti di un ambulatorio di medicina generale per poter riflettere sulle motivazioni che li spingono a rivolgersi ai servizi di emergenza-urgenza*

**Luigi Casadei**  
Medicina generale  
Riccione

Questa indagine è stata condotta da ottobre a novembre 2013, tramite un questionario proposto ai pazienti che attendevano in sala d'aspetto, nel mio ambulatorio di Mmg. L'intento era quello di osservare il Pronto Soccorso con gli occhi e la prospettiva di un utente, (non già ovviamente di giudicare o assegnare voti) e poter riflettere sulle motivazioni e le aspettative di chi si rivolge ai servizi per la gestione dell'emergenza medico-chirurgica. Le domande del questionario sono state formulate attraverso parole d'uso comune, senza fornire suggerimenti o risposte precostituite, ma privilegiando affermazioni rapide e univoche di assenso o di netto dissenso (Sì-No).

Ha risposto al questionario un campione assai eterogeneo di persone diverse per età, grado di istruzione, etnia e censo. Tale campione si è formato casualmente, senza alcun vincolo. Le indicazioni e i risultati di tale indagine sono probabilmente significativi anche in un contesto più ampio rispetto all'ambito locale. I limiti oggettivi sono invece costituiti dall'appartenenza a un gruppo con alcune caratteristiche ricorrenti (pressoché tutti miei pazienti e tutti propensi a frequentare presidi di sanità pubblica, come il mio ambulatorio). Il Pronto Soccorso di riferimento per questa indagine è perciò quasi esclusivamente quello dell'Ospedale di Riccione.

## ► Risultati

Sono stati raccolti 181 questionari (che rappresentano circa il 19.25% dei miei pazienti). Di questi solo due sono stati considerati "nulli" perché pasticciati al punto di non fornire adeguate garanzie di veridicità. In sintesi, 179 sono stati i questionari analizzati. A compilarli sono stati: 90 femmine e 88 maschi, (in 1 caso non viene indicato il sesso). I 179 assistiti che hanno risposto risultano così distribuiti per età e sesso:

• fino a 25 anni	9 F	8 M
• da 26 a 40 anni	14 F	16 M
• da 41 a 55 anni	24 F	20 M
• da 56 a 70 anni	27 F	20 M
• oltre i 70 anni	14 F	14 M
• non riferisce l'età	2 F	10 M

Per quanto concerne il livello di istruzione, il 13.6% risulta in possesso di licenza elementare; il 22.6% di licenza media; il 45.9% di diploma superiore; il 17.9% di diploma di laurea.

La più giovane a compilare il questionario è stata un ragazza di 15 anni, la più anziana (aiutata dalla figlia) di anni ne ha 94. Alle domande dalla 9 alla 12 sono stati invitati a rispondere anche coloro che non si sono mai avvalsi delle cure del Pronto Soccorso. Pertanto i risultati di queste sezioni si riferiscono all'esame di 179 schede. Per le domande dalla 1 alla 8, invece, sono state valutate solo le risposte di chi aveva esperienza di Pronto soccorso, cioè 157 schede.

## Le 12 domande

### › Domanda 1

*Vi siete mai recati al Pronto Soccorso? Quante volte?*

Su 179 persone, 157 (87.3% circa) hanno ricevuto cure presso il Pronto Soccorso, almeno 1 volta nella vita. 22 (12.7% circa) non vi si sono mai recati.

Sebbene l'indicazione fosse quella di riferire esclusivamente gli accessi per decisione autonoma, molti hanno risposto tenendo conto della loro personale esperienza, probabilmente basata anche su eventi di pressante necessità (come in caso di incidente e trasporto con Ambulanza).

- 97 persone sono state in PS da 1 a 5 volte (61.8%)
- 32 persone una sola volta (20.4%)
- 15 persone fino a 10 volte (9.5%)
- 9 persone oltre 10 volte (5.7%)
- 4 persone non hanno specificato quante volte (2.5%)

### › Domanda 2

*Quanto avete atteso, prima di entrare?*

Per quanto concerne i tempi di attesa, motivo di frequenti discussioni e lamentele, una certa percentuale di intervistati *non risponde* proprio a questa semplice, importante domanda.

Alcuni hanno invece ritenuto di indicare "tempi" approssimativi espressi in avverbi di non univoca interpretazione: *niente, molto, troppo* (1 intervistato)...

Anche questo è tuttavia un modo interessante per descrivere fedelmente la propria esperienza.

Il 20.7% ha risposto di aver atteso 2 ore; il 15.5% ½ ora; il 10.3% 1 ora; 8.1% 3 ore; il 4.4% 4 ore; 1.4% 5 ore. Il 13.3% (18) ha risposto di aver aspettato *molto*; l'11.3% (16)

*poco*; lo 0.7% (1) *troppo* e il 5.2% (7) *niente*.

Sommando i risultati dei tempi di attesa più brevi (1/2 ora, 1 ora, poco e niente) si evince che 58 pazienti (36.9%) sono stati assistiti entro la prima ora.

Di contro, i pazienti che riferiscono di avere aspettato almeno 2 ore, oppure molto o troppo sono 66 (42%).

Naturalmente questo dato è puramente soggettivo e non definisce il reale grado di urgenza del caso cui il paziente si riferisce.

### › Domanda 3

*Per quale motivo vi siete recati al PS?*

Si tratta del quesito più complesso. Per vincere una diffusa riluttanza, ma anche al fine di rendere omogenei i risultati dell'inchiesta, ho proposto un menu di possibili risposte.

In tal modo volevo comprendere quali fossero le problematiche ritenute più urgenti per cui si riteneva indifferibile l'accesso al Pronto Soccorso. Questo elenco è poi diventato un utile riferimento quando ho chiesto di indicare i problemi per cui recarsi senza meno in PS (*domanda 10*) e viceversa quelli per cui utilizzare vie alternative (*domanda 11*) come guardia medica e/o medico di medicina generale.

Il 34.8% ha risposto di essersi recato in PS per dolore acuto (29 casi per dolore acuto al petto); il 29.7% per traumi; 10.5% per disturbi neurologici; il 7.7% per disturbi del ritmo cardiaco; il 4.2% per allergie.

Il dolore acuto al petto si conferma la prima causa medica di accesso spontaneo. Seguono i disturbi del ritmo cardiaco con 26 segnalazioni. Vertigini e/o disturbi dell'equilibrio si attestano al terzo posto con

14 segnalazioni. Curiosamente i disturbi infettivi, con 9 casi, superano i disturbi acuti del respiro (che con 8 segnalazioni risultano alla pari degli episodi febbrili acuti).

Le 157 persone che si sono recate in Pronto Soccorso, riferiscono (con possibilità di risposta multipla):

<b>Dolore acuto</b>	totale casi 123
• non specificato	12
• al petto	29
• all'addome (pancia)	24
• alla schiena (lombalgia)	14
• alla testa (cefalea)	11
• altro	33

<b>Traumi</b>	totale casi 105
<i>(tagli, ferite, incidenti di ogni tipo)</i>	

<b>Disturbi Neurologici</b>	totale casi 37
• non specificati	7
• perdita di coscienza	6
• vertigini e/o disturbi dell'equilibrio	14
• deficit improvvisi nell'uso degli arti o della parola	6
• deficit improvvisi della visione o dell'udito	4

<b>Disturbi del ritmo cardiaco</b>	27
------------------------------------	----

<b>Allergie</b>	totale casi 15
• non specificate	8
• disturbi alla pelle, prurito	2
• edema (gonfiore) del volto, delle labbra, della gola, fino a rendere difficile il respiro	2
• disturbi agli occhi e delle mucose	3

### › Domanda 4

*In seguito siete stati ricoverati o dimessi direttamente?*

Su 157 persone che si sono rivolte al PS, in 53 casi viene riferito almeno un ricovero, mentre 116 volte c'è stata dimissione diretta, dopo valutazione e cura presso il Pronto Soccorso. Alcuni, in accessi differenti, sono stati dimessi o avviati alla de-

genza. Non è qui possibile esprimere percentuali per la mancanza di dati precisi sugli accessi in PS né si sa se si tratta di veri ricoveri o periodi di osservazione breve. Questa domanda intendeva esplorare a grandi linee la reale portata dell'urgenza. (La somma non corrisponde al totale per 2 motivi: mancata risposta alla domanda, plurimi accessi al PS da parte della stessa persona).

#### › Domanda 5

*Avete dovuto insistere per essere ricevuti e assistiti?*

No	90.5%
Sì	9.5%

#### › Domanda 6

*Avete avuto la sensazione che il Vostro problema meritasse maggiore attenzione/solerzia, comunque una risposta più rapida da parte degli operatori?*

No	70.1%
Sì	29.9%

#### › Domanda 7

*Arrivati in Pronto Soccorso, vi è mai capitato di "pentirvi" giudicando il problema che vi aveva portato lì meno urgente di quanto avevate pensato in un primo momento?*

No	93.5%
Sì	6.5%

Questo gruppo di domande conduce i partecipanti a rivelazioni quasi liberatorie, affrontando in maniera diretta alcuni "tabù" del Pronto Soccorso. Ma nei territori dell'urgenza - vera o presunta - si deve mettere in conto che qualcuno possa chiedere maggiore attenzione o più solerzia nel ricevere aiuto. Fino ad ammettere - sebbene raramente - che, forse, si poteva risolvere l'emergenza anche senza correre in ospedale (vedi domanda 7).

#### › Domanda 8

*a) Valutate la vostra esperienza in Pronto Soccorso in modo positivo?*

Sì	59.7%
No	9.7%
Forse	30.5%

*b) Se non del tutto soddisfatti, perché?*

1. Tempi lunghi di accoglienza, esami, dimissione, ecc.	45%
2. Ticket troppo alti e onerosi	20.5%
3. Scarsa privacy e/o sosta in luoghi non adeguati o disagiati	18%
4. Difficoltà a capire i vari passaggi: i motivi per eseguire o non eseguire un esame o una consulenza specialistica, la spiegazione di una terapia	10.7%
5. Attriti o conflitti con medici, infermieri e altri operatori	5.7%

La **domanda 8** consente di valutare la reale percezione dell'esperienza trascorsa dal paziente nel Dipartimento Emergenza. Occorre ovviamente tenere conto del disagio e del turbamento di chi deve recarsi in Pronto Soccorso: lo stato d'animo e quindi la valutazione personale, non possono eludere tutte le problematiche oggettive di chi viene sorpreso dalla patologia acuta.

#### › Domanda 9

*Ritenete che l'Ausl o Giornali e TV vi abbiano fornito tutte le informazioni sufficienti e utili perché possiate correttamente rivolgervi al Servizio di Emergenza?*

Sì	76 (48.4%)
No	79 (50.3%)
Non so	2 (1.3%)

Le risposte **alla domanda 9** sono molto polarizzate: la divisione fra chi ritiene di essere abbastanza informato e chi richiede invece maggiore impegno da parte di Istituzio-

ni, Ausl e mass media, è netta.

Non si può certo negare tuttavia che una seppur risicata maggioranza di persone chiede più informazioni a riguardo, collocando quindi questo aspetto della questione alla voce: "si può migliorare"...

#### › Domanda 10

*Quali sono i motivi di maggior preoccupazione, cioè i problemi per i quali andreste sicuramente di vostra iniziativa al Pronto Soccorso?*

Questa sezione intende esplorare un aspetto essenziale del problema: vengono infatti indagati direttamente alla fonte le principali origini di ansia e timore per la propria salute. Si chiede pertanto di esplicitare, secondo una traccia predefinita, oppure seguendo le proprie personali gerarchie, quali sono gli eventi di maggiore allarme.

Che cosa non può in alcun modo essere trascurato? Che cosa ci porterà, magari con riluttanza, a intraprendere la via non sempre agevole dell'Ospedale?

Le risposte riflettono una consapevolezza diffusa, che era in larga misura prevista e prevedibile. Se prendiamo per buone queste vere e proprie dichiarazioni d'intenti, la stragrande maggioranza delle persone appare ben orientata e conscia su come vada "giocata" la carta del Pronto Soccorso.

Mi preme sottolineare in questa sede che, in sostanza, chi ha risposto a questa domanda ha eseguito un dettagliato esame di coscienza: si è dovuto interrogare, si è dovuto rispondere. Una riflessione che sicuramente riveste particolare utilità nell'ambito di quel capitolo denominato educazione sanitaria, tanto spesso evocato, ma troppo sovente del tutto dimenticato.

I motivi che fanno andare al PS senza consultare il Mmg sono:

<b>1. Dolore acuto</b> totale 149 (29.3%)	
• sede non specificata	60
• al petto	39
• all'addome (pancia)	11
• alla schiena (lombalgia)	1
• alla testa (cefalea)	8
• altro	30
<b>2. Traumi</b> 85 (16.7%)	
<i>(tagli, ferite, incidenti di ogni tipo)</i>	
<b>3. Disturbi</b>	
<b>Neurologici</b> totale 72 (14.2%)	
• non specificati	66
• perdita di coscienza	2
• deficit improvvisi nell'uso degli arti o della parola	1
• deficit improvvisi della visione o dell'udito	3
<b>4. Disturbi del ritmo cardiaco</b> 61	
• altri "problemi cardiaci"	9
• totale disturbi cardiaci	70 (13.8%)
<b>5. Disturbi acuti del respiro</b> 45 (8.8%)	
<b>6. Ustioni</b> 41 (8%)	
<b>7. Allergie</b>	
• non specifica	19
• totale	22 (4.3%)
con:	
• edema (gonfiore) del volto, delle labbra, della gola, fino a rendere difficile il respiro	2
• disturbi agli occhi e delle mucose	1
<b>8. "Motivi gravi"</b>	9
<b>9. Episodi febbrili acuti</b>	8
<b>10. Disturbi infettivi</b>	3
<b>11. Tutti i problemi in lista</b>	2
<b>12. Disturbi recidivi</b>	1
<b>13. Per avere il certificato di assenza dal lavoro per malattia</b>	1

### › Domanda 11

*Al contrario, quali sono problemi per i quali non andreste mai di vostra iniziativa al Pronto Soccorso, preferendo il vostro medico o la guardia medica?*

Questa domanda occupa il polo diametralmente opposto alla precedente. Serve quindi da verifica: se prima si chiede cosa ti spaventa di più, ora la domanda è: cosa ti preoccupa di meno.

E siamo quasi al plebiscito: c'è una larga maggioranza di persone che "promettono" di non recarsi in Pronto Soccorso per problemi di natura infettiva (la più citata in questo caso è la sindrome influenzale, le cui complicanze possono peraltro tramutarsi anche in emergenza medica).

Sono parecchi, tuttavia, quelli che giustamente distinguono fra gli stessi problemi a seconda che si presentino disturbi lievi o acuti/gravi. Tutti, con rare eccezioni, hanno compreso che per patologie "minori" devono chiedere al proprio Mmg: il problema è semmai legato all'interpretazione soggettiva di "disturbo di lieve entità".

Infine assume particolare rilievo la questione collegata alla successiva e ultima domanda (*domanda 12*).

Infatti anche le migliori intenzioni possono vacillare se al Pronto Soccorso viene attribuita, a torto o ragione, la magica proprietà di poter risolvere con breve attesa e spesa minore quello che per vie normali la MG non riesce a fornire al cittadino. Il Pronto Soccorso potrebbe essere dunque inteso come "risarcimento" o scorciatoia per servizi che altrimenti sarebbe impossibile ottenere in certi tempi e a costi abbordabili...

Delle 179 persone coinvolte nella ricerca dichiarano che non andreb-

bero in Pronto Soccorso per i seguenti motivi\*:

<b>1. "Motivi banali"</b>	65 (22.1%)
<b>2. Disturbi infettivi</b>	61 (20.7%)
<b>3. Dolore acuto totale</b> 52 (17.7%)	
• sede non specificata	7
• alla schiena (lombalgia)	7
• alla testa (cefalea)	8
• altro	30
<b>4. Episodi febbrili acuti</b> 42 (14.3%)	
<b>5. Allergie</b> 35 (3.7%)	
<b>6. Disturbi recidivi</b>	11
<b>7. Disturbi del ritmo cardiaco</b>	8
<b>8. Ustioni</b>	7
<b>9. Disturbi acuti del respiro</b>	5
<b>10. Disturbi neurologici</b>	4
<b>11. Traumi (tagli, ferite, incidenti di ogni tipo)</b>	3
<b>12. Problemi cronici</b>	1

\*Per le segnalazioni meno numerose non sono state calcolate le percentuali

### › Domanda 12

*Andreste in Pronto soccorso anche sperando in una assistenza più rapida, più completa e con spese minori?*

Sì	65.7%
No	33.7%
Non so	0.6%

L'ultima domanda è fra tutte la più capziosa: essa scava infatti nell'umanissima tentazione di risparmiarsi sul tempo e sul denaro. Propone dunque un'alternativa allettante ed è molto utile per comprendere meglio le aspettative del cittadino. Qui, si badi bene, non si parla di qualità né di appropriatezza. Si chiede invece alla fine di parlare ancora più liberamente!

E molti, propensi a rimediare alle lunghe attese cui normalmente il Servizio Sanitario abitua i suoi utenti e ai ticket (che in alcuni casi coprono quasi l'intero prezzo di "mercato" della prestazione), con

pragmatico candore confessano che sì, andrebbero in Pronto Soccorso sperando in una assistenza più rapida, completa e con minori costi. Su questo occorre una pacata riflessione.

## ► Conclusioni

Questa indagine si proponeva di fornire una sostanza statistica alle sensazioni e al sentito dire che spesso affollano le discussioni inerenti i temi della Sanità e della gestione dell'urgenza in medicina. Credo si possano trarre interessanti considerazioni di carattere generale anche da uno studio così condotto, accettandone gli eventuali limiti e le carenze strutturali.

Noi Mmg non siamo certo avvezzi alla ricerca e alla produzione scientifica. Ma un sussulto ci coglie sempre, tutte le volte che sentiamo

parlare a sproposito di malasanità. Lo stesso disappunto di quando sentiamo sentenze inappellabilmente emesse da chi, per motivi istituzionali, dovrebbe essere chiamato a maggiore prudenza.

Se per esempio i Pronto Soccorso sono troppo (e troppo a sproposito) frequentati, la maggiore colpa è... Già, di chi è? Innanzi tutto bisognerebbe dimostrare che il Pronto Soccorso è troppo frequentato. Chi lo stabilisce quando è troppo? In base a quali parametri? Quali sono le alternative? Come e da chi queste alternative vengono spiegate e diffuse ai cittadini? Ma infine anche il sistema meglio organizzato deve fronteggiare persino sfide impossibili.

La risolutezza con cui perseguiamo l'obiettivo di combattere le malattie nelle loro forme più estreme entra in competizione con la

nostra fragilità di esseri umani, quando la patologia si presenta in modo acuto e/o iper-acuto, quando l'evento principale è un trauma distruttivo.

Da questo confronto impari alla lunga se ne esce perdenti, ma pur sempre con la determinazione incrollabile che dobbiamo continuare a combattere e capire meglio come organizzarci con maggiore efficacia, per arginare l'urto delle vere urgenze. E come collocare gli eventi minori in modo che non interferiscano negativamente con i casi che richiedono tutta l'attenzione e le risorse disponibili.

Ringrazio da ultimo i miei pazienti che, con grande sensibilità, si sono dimostrati pronti e disponibili ad aiutarmi in questa impresa (*la quale ha peraltro richiesto, durante l'elaborazione dei dati, l'aiuto prezioso di mia moglie Daniela*).

### Lettera di presentazione del questionario

*Si sente dire frequentemente che i cittadini ricorrono con troppa facilità al Pronto Soccorso. Può capitare di provare uno stato di urgenza derivante da molte cause: probabilmente siamo tutti un po' ansiosi o vorremmo risposte immediate a situazioni che forse dovrebbero essere discusse con più agio e meno problemi con il nostro medico di Medicina Generale.*

*A volte una telefonata potrebbe aiutare a chiarire e "disinnescare" alcuni sintomi.*

*Nonostante ciò, esistono anche parecchi casi in cui invece può rendersi utile un rapido approfondimento, laddove sia possibile impiegare procedure diagnostiche strumentali e indagini di secondo livello.*

*Insomma, non è facile dire a priori quando si deve accedere di propria iniziativa ai Servizi di Emergenza. Mi sembra quindi utile e necessario chiedervi quali sono le patologie o gli stati di malessere che più di altri vengono avvertiti o interpretati come "problemi da Pronto Soccorso".*

*Talora, infatti, il punto di vista degli operatori sanitari*

*potrebbe non corrispondere completamente alla percezione dei cittadini, che hanno diritto a essere sensibili ai loro problemi di salute, specie nei casi che si presentano in modo acuto.*

*Allora, se gli accessi al Pronto Soccorso sono davvero troppi (e molti, fra questi, del tutto ingiustificati), vorrei capire come la pensate Voi utenti. Non mi risulta che la vostra opinione venga sollecitata abbastanza spesso: perciò vi pongo alcune domande in modo spero semplice, chiaro, conciso.*

*Per favore rispondete a questo breve questionario: intendo ottenere un primo, sebbene parziale, quadro del Vostro parere, della Vostra percezione riguardo a questioni tanto delicate.*

*(La firma è necessaria per validare la raccolta dei dati, ma i risultati di questa indagine saranno elaborati in maniera del tutto anonima per proteggere la privacy dei partecipanti).*

Grazie  
Dott. Luigi Casadei