

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso: Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)

## 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

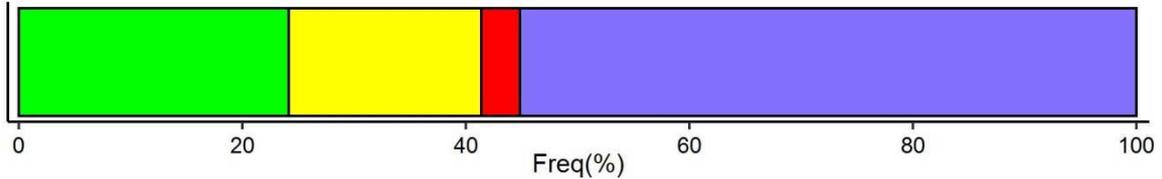
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto I di Siracusa (SR)	65.887	452	4	<b>456</b>
	Buccheri La Ferla (PA)	60.342	381	2	<b>383</b>
	Villa Sofia- Osp-Palermo (PA)	55.875	119	1	<b>120</b>
	Garibaldi - Centro - Catania (CT)	55.453	363	1	<b>364</b>
	S. Giovanni Di Dio di Agrigento (AG)	54.682	18	0	<b>18</b>
	Universitaria Policlinico di Palermo	53.882	270	0	<b>270</b>
	R. Guzzardi di Vittoria (RG)	46.025	137	1	<b>138</b>
	Nesima - Catania (CT)	42.726	296	2	<b>298</b>
	Vittorio Emanuele di Gela (CL)	42.298	263	4	<b>267</b>
	Policlinico di Messina (ME)	41.605	206	0	<b>206</b>
	Gravina di Caltagirone (CT)	40.666	257	0	<b>257</b>
MEDIO- GRANDI 40.000- 25.000	Di Cristina – Palermo (PA)	36.920	229	0	<b>229</b>
	Generale di Milazzo (ME)	35.103	236	2	<b>238</b>
	S. Marta e S. Venera di Acireale (CT)	34.978	226	2	<b>228</b>
	Maria SS. Addolorata di Biancavilla (CT)	34.320	235	1	<b>236</b>
	S. Elia di Caltanissetta (CL)	32.906	211	3	<b>214</b>
	Papardo – Messina (ME)	32.495	118	1	<b>119</b>
	Civile-OMPA di Ragusa (RG)	31.546	109		<b>109</b>
	S. Antonio Abate di Trapani (TP)	30.895	245	2	<b>247</b>
	San Giacomo D'Altopasso di Licata (AG)	30.732	137	1	<b>138</b>
	Maggiore di Modica (RG)	30.244	51	0	<b>51</b>
	Generale di Lentini (SR)	29.173	194	0	<b>194</b>
	Vittorio Emanuele II di Castelvetro (TP)	28.431	210	1	<b>211</b>
	Ospedali Civili Riuniti di Sciacca (AG)	28.074	193	1	<b>194</b>
	Ss. Salvatore di Paternò (CT)	26.324	170	1	<b>171</b>
	San Biagio di Marsala (TP)	26.092	203	2	<b>205</b>
Civico di Partinico (PA)	25.258	96	0	<b>96</b>	

<b>Ampiezza</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Accessi 2017</b>	<b>Completa</b>	<b>Parziale</b>	<b>Totale</b>
MEDIO- PICCOLI 25.000- 10.000	Barone Lombardo di Canicattì (AG)	24.248	26	0	<b>26</b>
	Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù (PA)	23.477	149	0	<b>149</b>
	Umberto I di Enna (EN)	23.042	154	3	<b>157</b>
	Barone Romeo di Patti (ME)	22.539	131	1	<b>132</b>
	Trigona di Noto (SR)	22.249	119	1	<b>120</b>
	G. Di Maria di Avola (SR)	22.143	143	2	<b>145</b>
	San Vincenzo di Taormina (ME)	22.135	65	0	<b>65</b>
	S. Cimino di Termini Imerese (PA)	21.692	145	1	<b>146</b>
	G. F. Ingrassia di Palermo (PA)	20.948	223	1	<b>224</b>
	Bonino Pulejo Piemonte – Messina (ME)	20.887	0	0	<b>0</b>
	Generale di S. Agata Militello (ME)	19.197	111	1	<b>112</b>
	A. Ajello di Mazara del Vallo (TP)	17.979	120	0	<b>120</b>
	Castiglione Prestianni di Bronte (CT)	17.819	110	0	<b>110</b>
	Cutroni Zodda di Barcellona P.G. (ME)	17.625	66	1	<b>67</b>
	S. Vito e Santo Spirito di Alcamo (TP)	16.386	96	1	<b>97</b>
	Muscatello di Augusta (SR)	15.350	97	0	<b>97</b>
	M. Chiello di Piazza Armerina (EN)	12.057	72	1	<b>73</b>
Carlo Basilotta di Nicosia (EN)	10.955	12	0	<b>12</b>	
PICCOLI 10.000-2.500	Dei Bianchi di Corleone (PA)	9.969	56	0	<b>56</b>
	Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)	9.309	40	0	<b>40</b>
	Policlinico S. Bambino (CT)	8.593	39	1	<b>40</b>
	Suor Cecilia Basarocco di Niscemi (CL)	8.390	28	0	<b>28</b>
	S. Stefano di Mazzarino (CL)	7.753	52	0	<b>52</b>
	F.lli Parlapiano di Ribera (AG)	6.760	49	0	<b>49</b>
	Barone Paolo Agliata di Petralia	6.068	48	0	<b>48</b>
	B. Nagar di Pantelleria (TP)	5.868	36	0	<b>36</b>
	Ferro Capra Branciforte di Leonforte (EN)	5.786	0	0	<b>0</b>
	Civile di Lipari (ME)	5.636	30	0	<b>30</b>
	Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)	5.123	29	0	<b>29</b>
	S. Salvatore di Mistretta (ME)	4.244	25	0	<b>25</b>
<b>Totale</b>			<b>8815</b>	<b>55</b>	<b>8870</b>

# 1. Grafici Piccoli PS

## 1.1 Basso Ragusa Mario di Militello V.C.- Catania

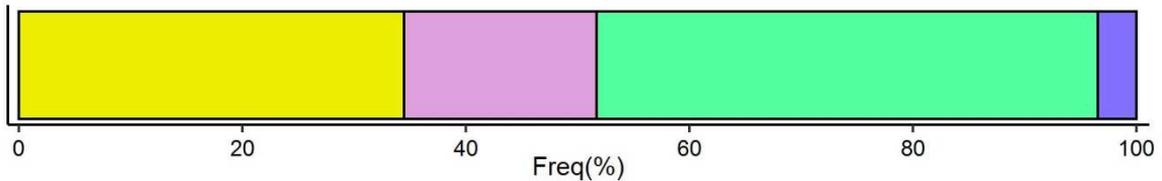
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



D1.1  Bianco  Verde  Giallo  Rosso  Non so/non ricordo

D1.1 Relativamente a questa domanda si nota una percentuale di codice rosso perfettamente uguale a quella della media generale dei piccoli PS, una variazione percentuale negativa (-5.3%) di codice verde alla quale corrisponde un aumento dell'8% di codici gialli assegnati al momento dell'arrivo.

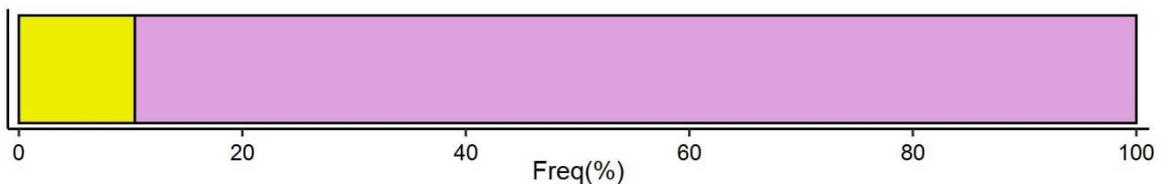
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



D1.2.aggr  più volte  una volta  no  non ricordo

D1.2 Circa il 37% delle persone che sono state al PS, hanno effettuato un accesso ripetuto negli ultimi 6 mesi, rispetto alla media generale dei piccoli PS la percentuale di ingressi è più alta di circa 9.9 punti percentuali.

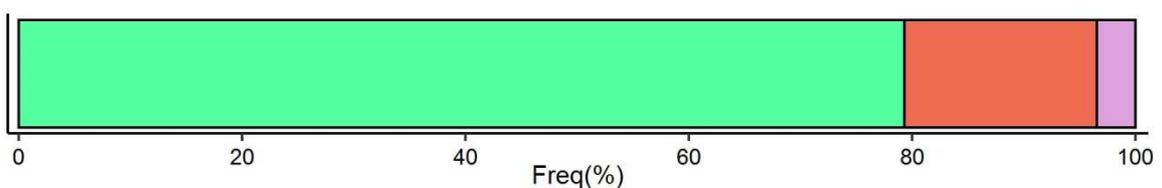
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



D1.3.aggr  ambulanza/118  mezzo proprio  altro  non ricordo

D1.3 La maggior parte dei pazienti intervistati hanno utilizzato il mezzo proprio per recarsi al PS, mentre circa il 10% ha usufruito del servizio del 118/ambulanza. Questi valori sono in linea rispetto alla media generale dei piccoli PS.

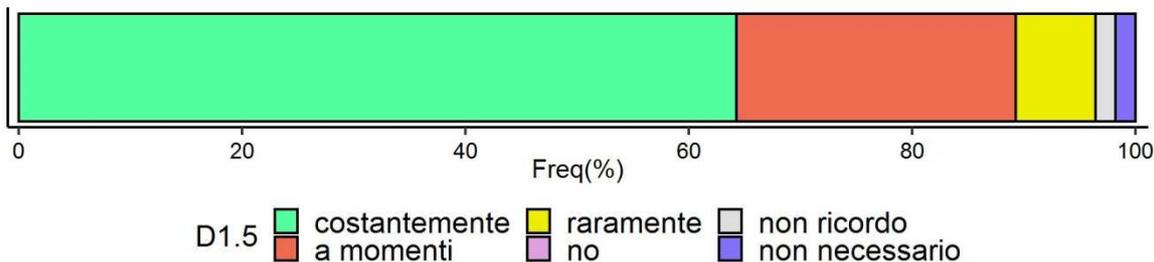
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



D1.4.aggr  6 ore  da 6 a 12 ore  da 12 a 24 ore  da 24 a 48 ore  piu' di 48 ore  non rispondo

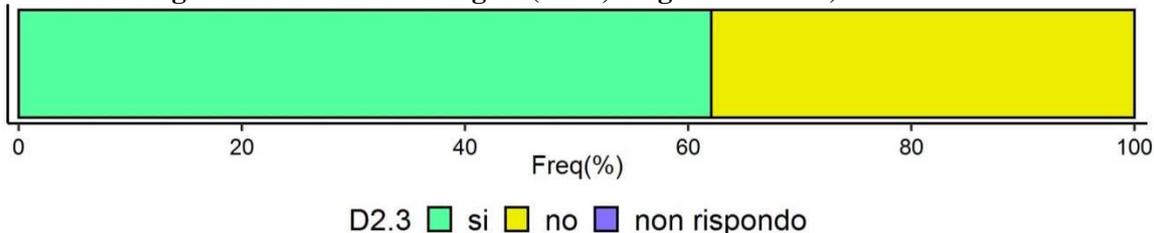
D1.4 Il tempo totale trascorso al PS è più basso rispetto a quello generale dei piccoli PS. In particolare, la percentuale di coloro che trascorrono non più di 6 ore al PS è più alta del 10.1 %, mentre quella relativa a coloro i quali trascorrono più di 24 ore è più bassa del -8.3%.

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



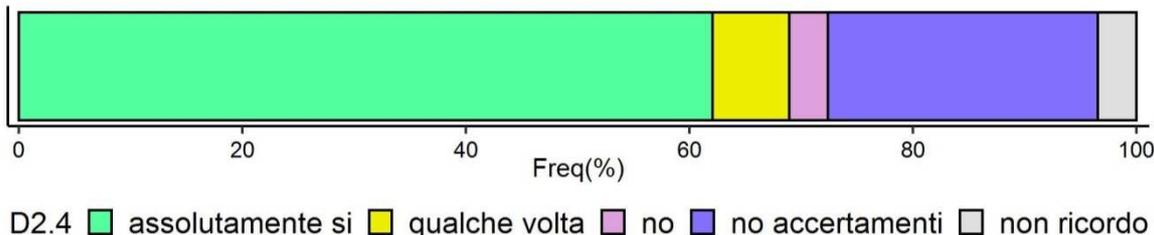
D1.5 Circa il 65% dei pazienti che si sono recati al PS, hanno dichiarato di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale sia nella prima visita che durante l’attesa. Rispetto agli altri PS si nota una percentuale minore (-12.3%) di pazienti che affermano di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale.

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



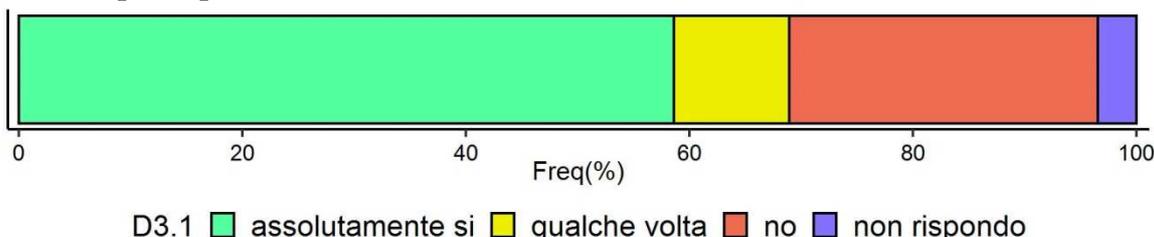
D2.3 I pazienti che si sono recati con il bisogno di effettuare degli esami radiologici sono stati più del 60%. La distribuzione osservata al PS Militello di Catania è in linea con quella rilevata nei piccoli PS.

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



D2.4 Al PS di Militello sembra che i medici e gli infermieri riescano a fornire informazioni esaustive in merito ai risultati degli esami, si osserva una differenza di -12.3 % rispetto agli altri PS nella categoria “assolutamente si”.

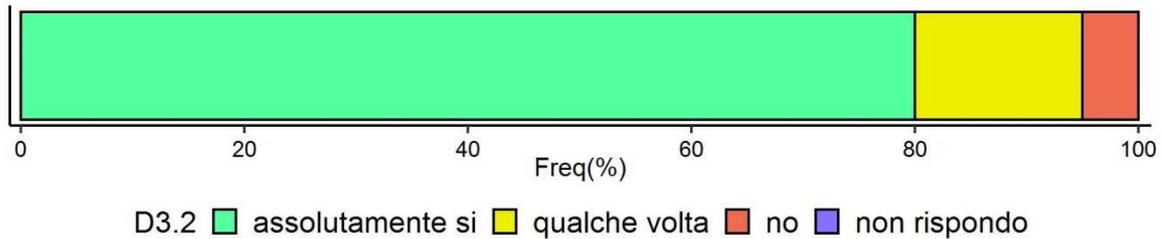
**D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?**



D3.1 La distribuzione relativa a questa domanda vede un aumento dell’ 11.1% nella risposta di “assolutamente si” e una riduzione del -15.3% nella categoria “no” rispetto agli altri PS.

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

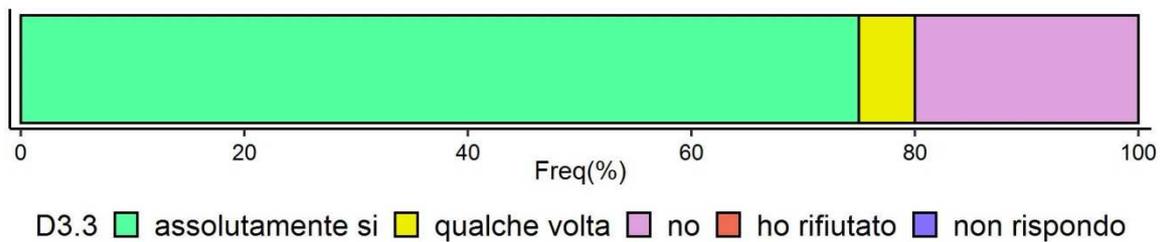
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 Circa 80% dei paziente è soddisfatto del lavoro svolto dei medici e infermieri del pronto soccorso per alleviare il dolore. Inoltre questo dato risulta più alto (9,8%) rispetto a quello osservato in generale nei piccoli PS.

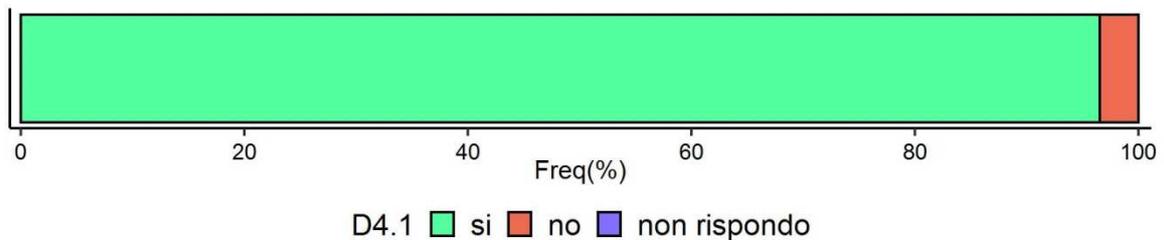
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



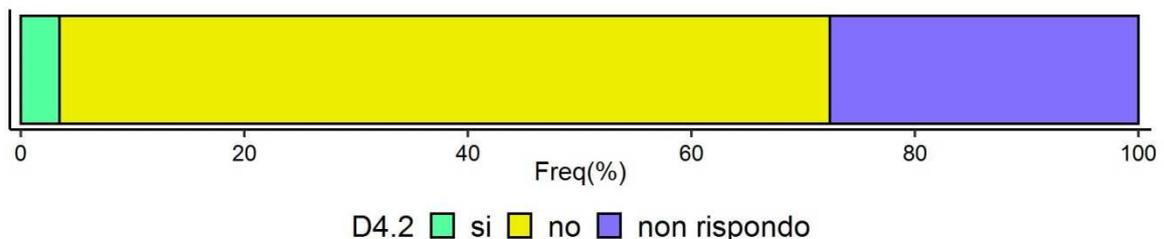
D3.3 La percentuale di coloro che dichiarano di aver assunto farmaci per il dolore è più alta del 19.5% rispetto al valore generale osservato.

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



D4.1 La percentuale di intervistati che risponde "si" alla domanda D4.1 supera del 4.7% quella registrata dagli altri PS.

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

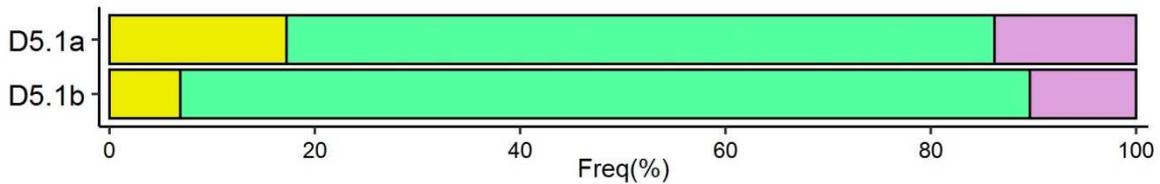


D4.2 la distribuzione osservata di nuovi farmaci somministrati al paziente differisce da quella relativa ai piccoli PS per il numero di non risposte (10.8%).

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

### a. Comfort sala di attesa

### b. Pulizia dei locali

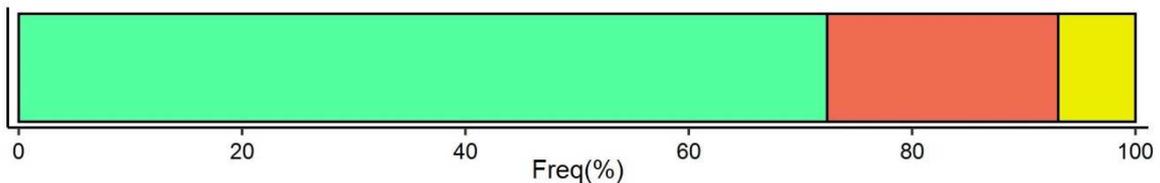


■ molto insoddisf. ■ insoddisfacente ■ soddisfacente ■ molto soddisf. ■ non rispondo

D5.1a Il comfort della sala di attesa del PS di Militello è in linea con i valori generali dei piccoli PS.

D5.1b La pulizia dei locali sembra essere soddisfacente, si registra un 9.5% in più di pazienti che hanno risposto “soddisfacente”.

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

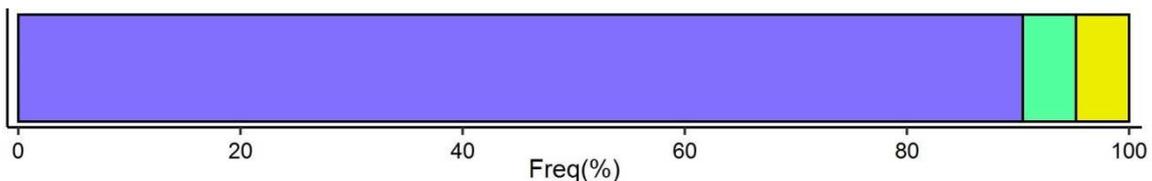


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Oltre 70% dei pazienti ha dichiarato che dopo esser stato dimesso dal PS è tornato a casa. Questa percentuale non differisce molto della media dei PS piccoli. Mentre circa il 25% ha dichiarato di esser stato ricoverato, 8% in più rispetto agli altri ospedali.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

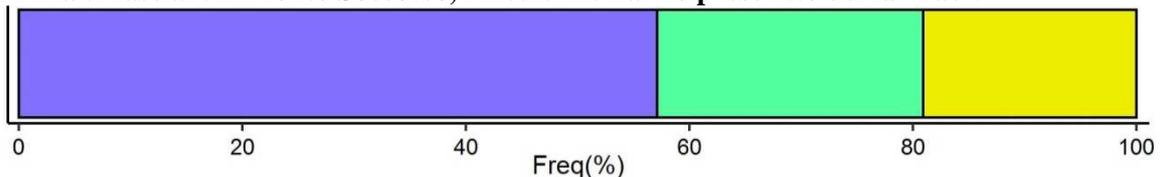
### D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



D5.3 ■ decisamente si ■ più si che no ■ più no che si ■ decisamente no ■ non rispondo

D5.3 Circa 85% delle persone che tornano a casa affermano di aver ben capito quali sono i sintomi e situazione e non si registrano evidenti differenze rispetto agli altri piccoli PS.

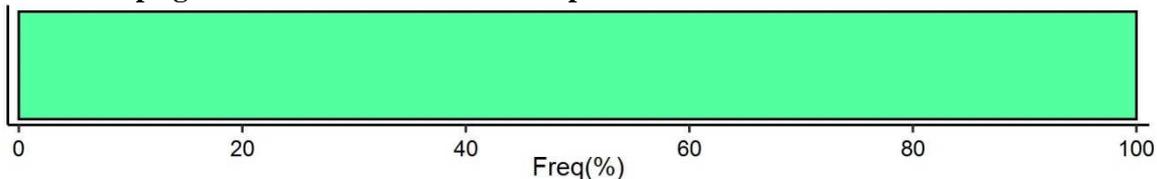
### D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



D5.4 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.4 I medici de PS di Militello prescrivono più farmaci (6.3%) rispetto la percentuale generale dei piccoli PS.

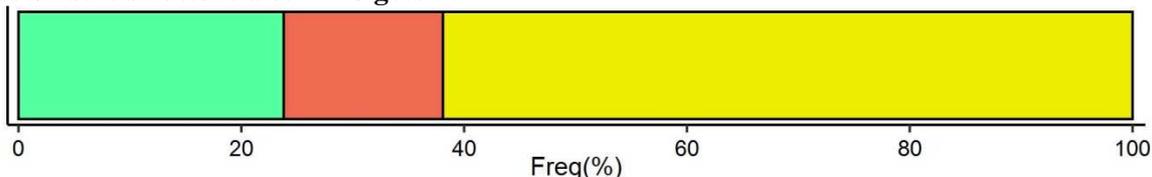
**D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?**



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 Si osserva una percentuale di risposte positive vicino a quella della media generale. Pertanto in questo Ps i medici sembrano dare molte informazione circa i farmaci prescritti, con una percentuale 100%

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



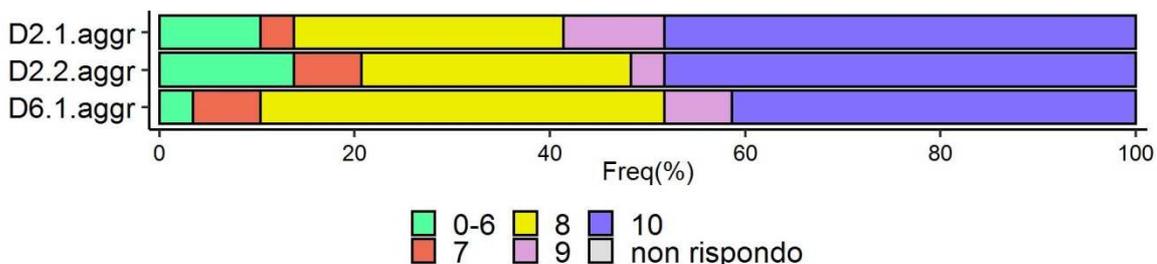
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.6 La percentuale di risposte positive per quanto riguarda le informazioni chiare date dal personale medico su professionisti e strutture a cui rivolgersi è inferiore del 13 % rispetto alla percentuale osservata nei piccoli PS.

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

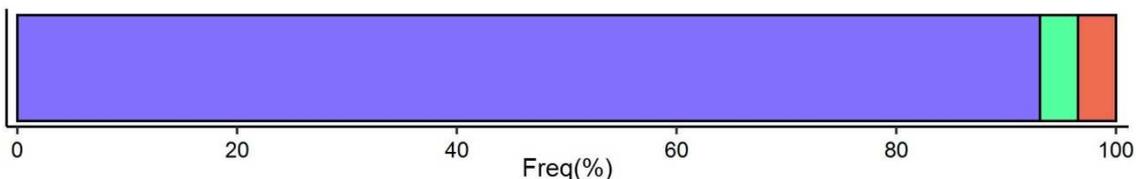
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

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



D2.1-D2.2-D6.1 Le valutazioni positive degli infermieri (13%) e dei medici (11%) del PS di Militello sono più elevate rispetto a quelle osservate in generale per i piccoli PS. Tale differenza si osserva anche con riferimento alle valutazioni positive del trattamento complessivo (5.9%).

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



D6.2 ■ decisamente si ■ più si che no ■ più no che si ■ decisamente no ■ non rispondo

D6.2 La distribuzione osservata è in linea con quella rilevata nei piccoli PS.

**Tabella delle differenze (Frequenze PS – Frequenze registrate per i Piccoli PS)**

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)	D1.1	-5,3	3	8	0	-5,7	
	D1.2.aggr	9,9	0,4	-9,2	-1,2		
	D1.3.aggr	0	1,2	-1,1	0		
	D1.4.aggr	10,1	3,2	-8,3	-0,5	-3,4	-1,1
	D1.5	-12,2	9	-4,6	4,4	-0,2	3,6
	D2.1.aggr	2,9	-4,4	-8,8	-2,4	13	-0,5
	D2.2.aggr	6	-0,7	-7,7	-8,4	11	-0,2
	D2.3	-1,7	2,2	-0,5			
	D2.4	-12,3	3,4	1,6	5	2,2	
	D3.1	11,1	2	-15,3	2		
	D3.2	9,8	-10,6	0,9	0		
	D3.3	19,5	-5,5	-12,8	-1,3		
	D4.1	4,7	-2,1	-2,5			
	D4.2	-4	-6,8	10,8			
	D5.1a	-2,5	3,1	-1	1,6	-1,2	
	D5.1b	-1,4	-2,3	9,5	-5,1	-0,7	
	D5.2	-1,6	0,7	2,3	0		
	D5.3	-2,3	1,1	1,7	-0,3	0	
	D5.4	6,3	-0,2	-5,3	-0,9		
	D5.5	1,2	0	-1,2			
	D5.6	-13	-6,9	20,2	-0,3		
	D6.1.aggr	-4,7	-1,4	6,8	-6,7	5,9	0
D6.2	2,8	-1,9	-1,8	0,9	0		