

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso: Buccheri La Ferla (PA)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

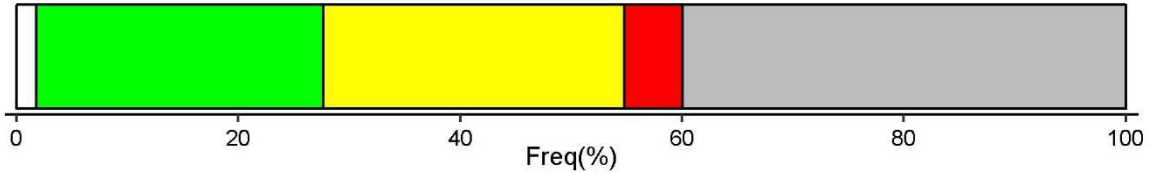
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –(PA)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto 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 Castelvetrano (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>	
MEDIO-	Barone Lombardo di Canicattì (AG)	24.248	26	0	<b>26</b>

<b>Ampiezza</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Accessi 2017</b>	<b>Completa</b>	<b>Parziale</b>	<b>Totale</b>
PICCOLI 25.000- 10.000	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.Ili 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 grandi PS

## 1.1 Buccheri La Ferla (PA)

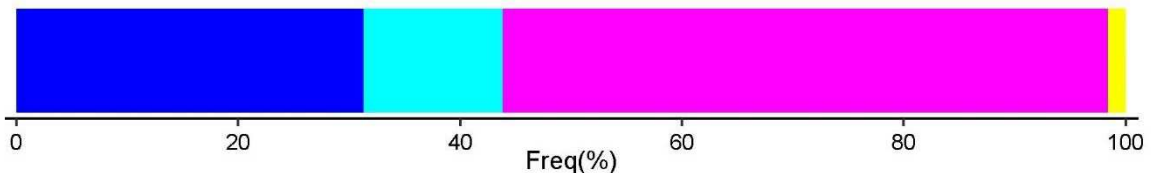
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 Relativamente a questa domanda si nota una percentuale di codice bianco inferiore (-3%) a quella della media generale dei grandi PS, una variazione negativa (-7,6%) nella percentuale dei codici verde alla quale corrisponde un aumento analogo nella percentuale di coloro che non ricordano.

### 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 50% delle persone che sono state al pronto soccorso, non hanno effettuato un accesso ripetuto negli ultimi 6 mesi. Rispetto ai grandi PS la percentuale di ingressi ripetuti è più alta di circa 7,2 punti percentuali.

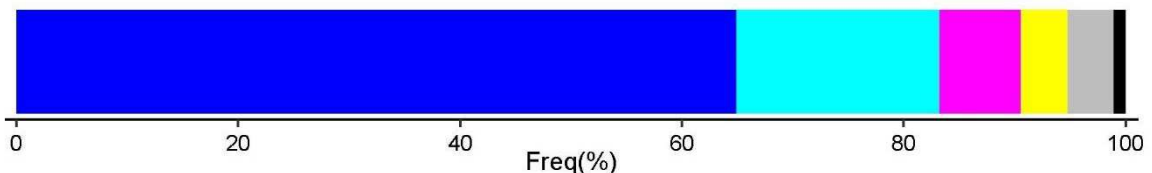
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 Molte persone utilizzano il mezzo proprio per recarsi al PS Buccheri La Ferla, solo circa il 22% ha usufruito del servizio del 118/ ambulanza (valore non molto diverso di quello osservato per i grandi PS).

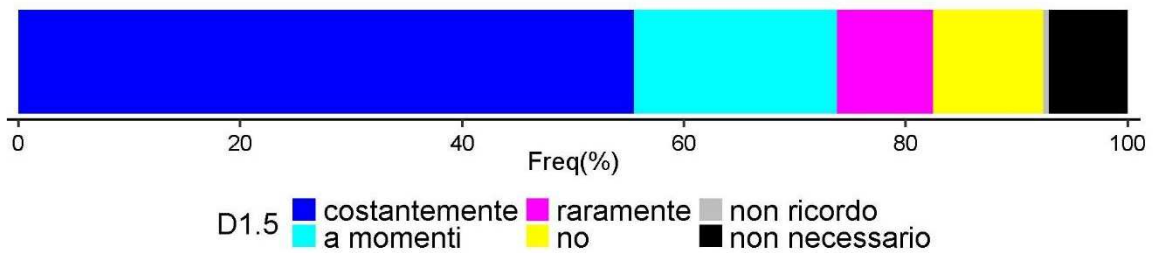
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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 risponde

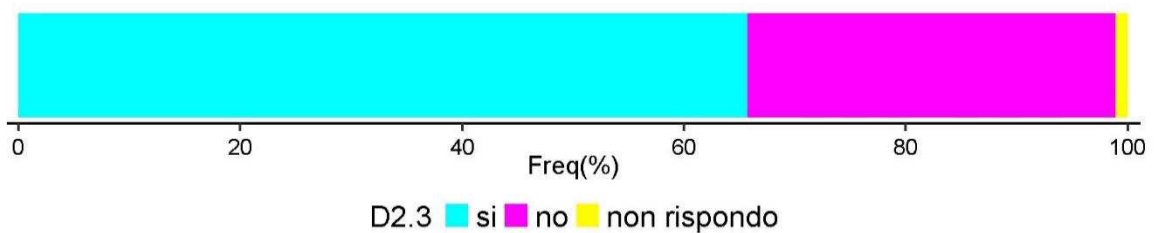
D1.4 Il tempo totale trascorso al PS Buccheri La Ferla è più basso rispetto a quello dei grandi PS. In particolare, la percentuale di coloro che trascorrono al PS non più di 6 ore aumenta del 13,7 %, mentre quella relativa a coloro i quali trascorrono più di 24 ore si riduce del 4,5%.

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



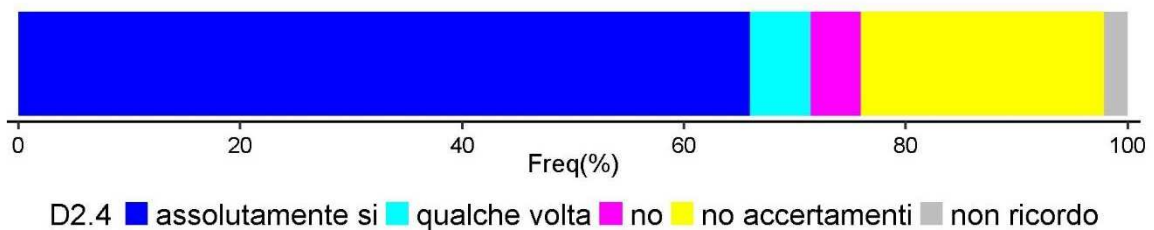
D1.5 Quasi il 60% dei pazienti che si sono recati al PS, hanno dichiarato di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale sia nella prima visita che durante l'attesa. Rispetto agli altri PS si nota una percentuale maggiore (8,5 %) di pazienti che affermano di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale.

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



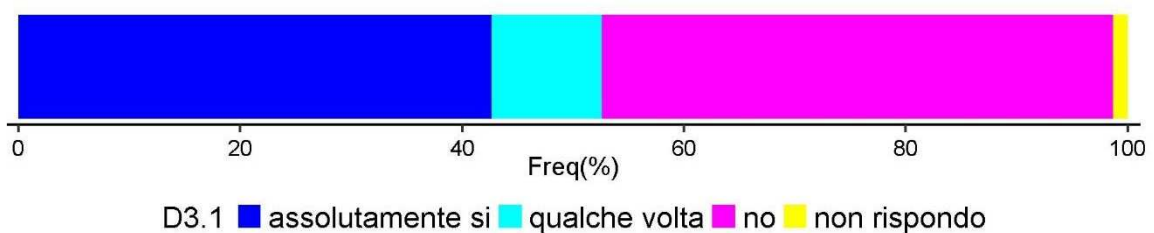
D2.3 I pazienti che si recano al PS con il bisogno di effettuare degli esami radiologici sono circa il 60%. La distribuzione osservata al PS Buccheri La Ferla differisce di solo - 4,5 punti percentuali rispetto al valore generale dei grandi PS.

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



D2.4 La maggior parte dei pazienti hanno dichiarato che le informazioni comunicate dal personale medico sugli esami effettuati sono state molte chiare e complete e la distribuzione differisce da quella generale per il 4,4% con riferimento alla categoria di coloro i quali non hanno effettuato accertamenti.

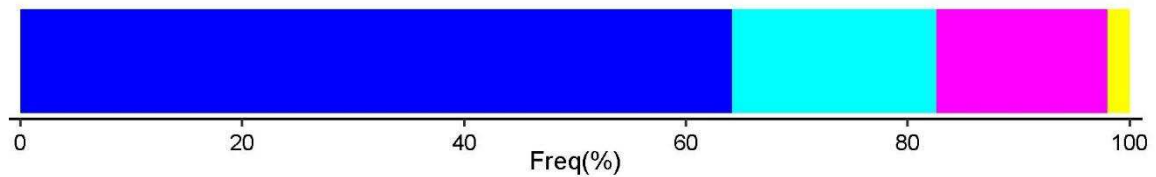
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 La distribuzione relativa a questa domanda vede una riduzione dell'8,1% nella risposta di "assolutamente sì" rispetto ai loro generali osservati.

### 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)

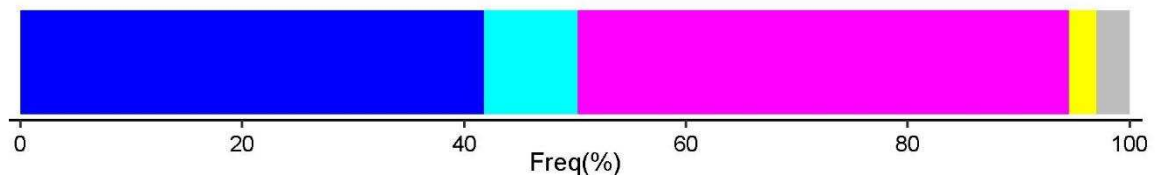


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 Più del 60% dei paziente è soddisfatto del lavoro svolto dei medici e infermieri del pronto soccorso per alleviare il dolore. Tuttavia questo dato risulta simile rispetto a quello osservato in generale nei grandi PS.

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

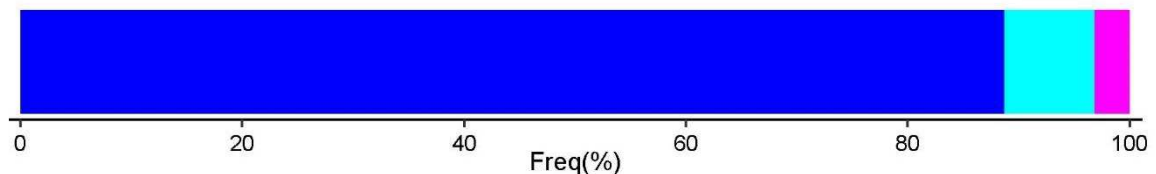
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.3 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ ho rifiutato ■ non rispondo

D3.3 La percentuale di coloro che dichiarano di aver assunto farmaci per il dolore è inferiore di 11,5% rispetto al valore generale osservato.

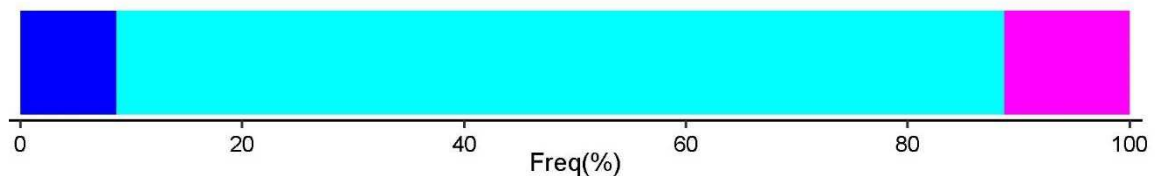
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Oltre 80% dei pazienti ha dichiarato che è stato chiesto quali farmaci assumessero. La distribuzione è analoga a quella generale dei grandi PS.

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



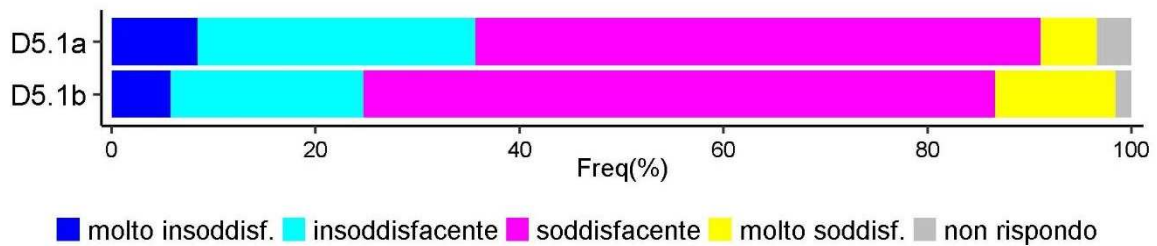
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 la distribuzione osservata di nuovi farmaci somministrati al paziente osservata differisce da quella relativa ai grandi PS per il numero di risposte negative (5,2%).

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

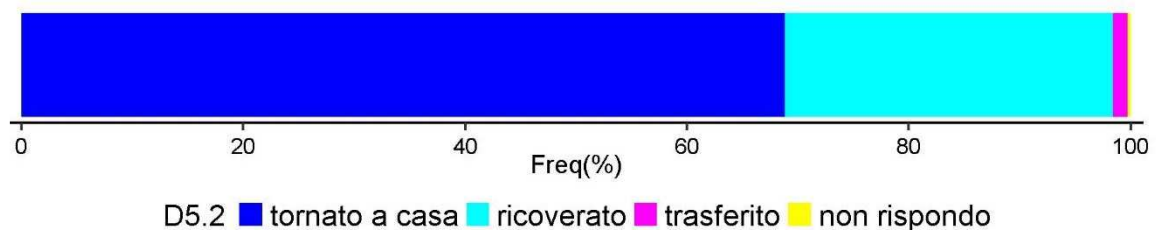
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 Sia il comfort della sala di attesa che la pulizia dei locali del PS Buccheri La Ferla sono in linea con i valori della media generale dei grandi PS

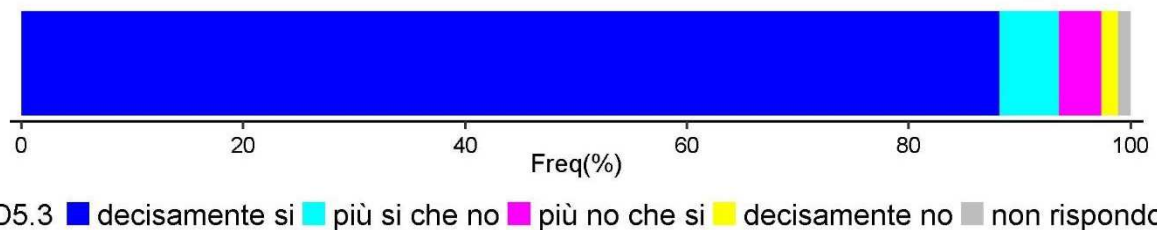
### D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Circa il 65% dei pazienti ha dichiarato che dopo esser stato dimesso dal PS è tornato a casa. Questa percentuale risulta non molto rispetto alla percentuale generale dei grandi PS.

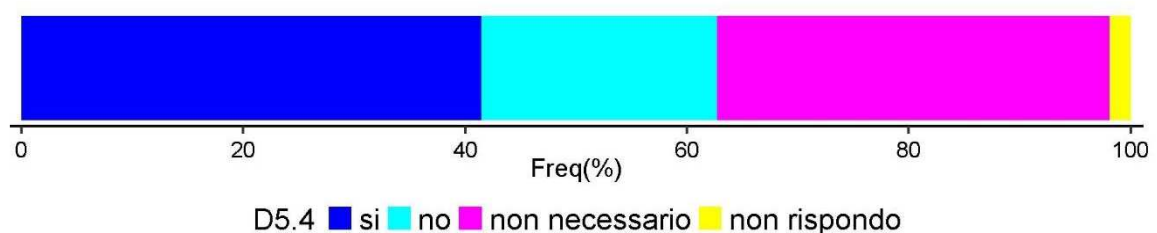
### SOLO PER CHI TORNA A CASA

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



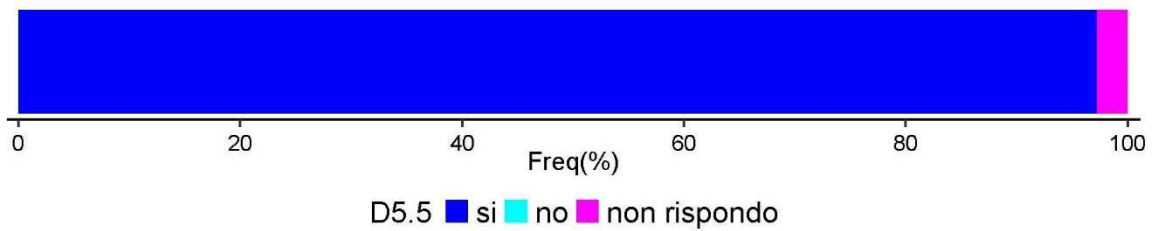
D5.3 Più 80% delle persone che tornano a casa affermano di aver ben capito quali sono i sintomi e situazione si discosta da quella dei grandi PS di 6,2 %.

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



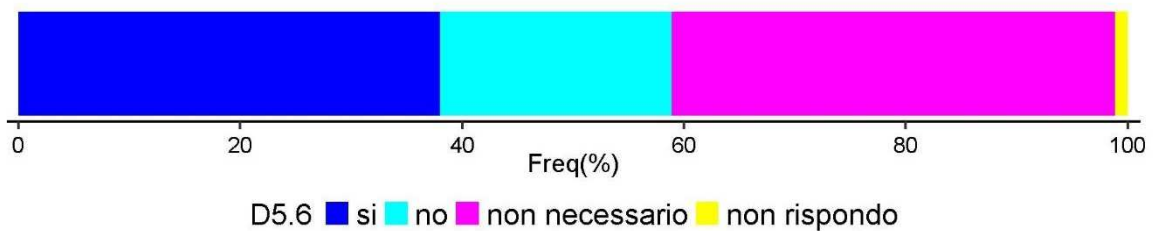
D5.4 La percentuale di farmaci prescritti dai medici del PS Buccheri La Ferla è minore (-9,4%) rispetto a quella dei grandi PS.

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



D5.5 Si osserva che circa il 97% dei soggetti hanno dichiarato che il personale del PS hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti. Inoltre nessun soggetto ha dato una risposta negativa.

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

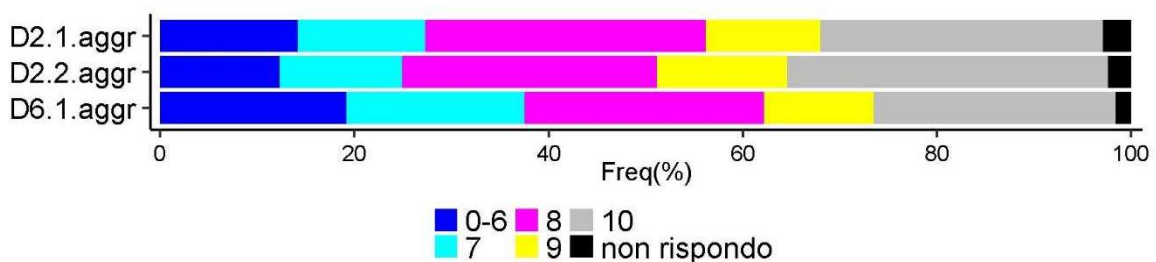


D5.6 La percentuale di risposte positive per quanto riguarda le informazioni chiare date dal personale medico su professionisti e strutture a cui rivolgersi è inferiore di 3,3 % rispetto alla percentuale osservata nei grandi PS.

### 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)?

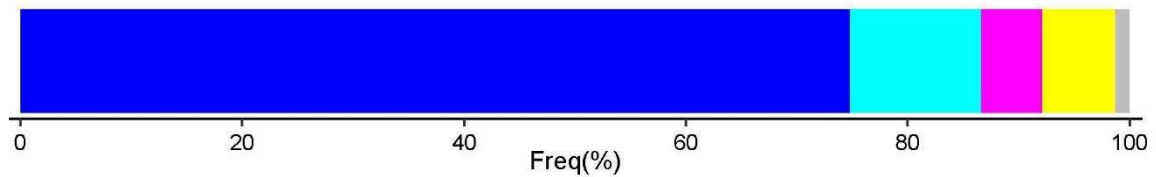
### D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?

### 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 Le valutazioni negative degli infermieri e dei medici del Buccheri La Ferla sono minori rispetto a quelle osservate dai grandi PS, con valori rispettivamente -8,7% e -7,7%. Tale differenza si osserva anche con riferimento alle valutazioni negative del trattamento complessivo (-9,2%).

## 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 Si nota una notevole differenza tra le risposte positive del PS del bucheri e con quella generale. In particolare, coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono circa il 11% in più rispetto a quelli dei grandi PS. Pertanto se ne ricava un'elevata soddisfazione da parte dei pazienti che hanno usufruito pronto soccorso.

### Tabella delle differenze (Frequenze PS – Frequenze registrate per i grandi PS)

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
Buccheri La Ferla (PA)	D1.1	-3	-7,6	-0,4	-0,8	11,7	
	D1.2.aggr	7,2	-3,7	-3,6	0		
	D1.3.aggr	0,5	0,6	-1,2	0,2		
	D1.4.aggr	13,7	-4,5	-2	-2,3	-4,8	-0,2
	D1.5	8,5	-3,9	-3,5	-3,1	-1,1	3
	D2.1.aggr	-8,7	0,2	-1,2	1,9	7	0,8
	D2.2.aggr	-7,7	1,4	-2,5	2,3	6,4	0,2
	D2.3	-4,5	4	0,3			
	D2.4	-4,4	-2,1	-1,2	7,1	0,7	
	D3.1	-8,1	-0,7	8,5	0,3		
	D3.2	-0,1	-1,6	0,5	1,2		
	D3.3	-11,5	0,9	10,7	0,1		
	D4.1	2,9	-2,2	-0,8			
	D4.2	-3,3	5,2	-1,8			
	D5.1a	-1,6	0,6	1,5	-0,4	-0,2	
	D5.1b	-1,4	-1,9	1,3	2,4	-0,4	
	D5.2	-2	3,8	-1,9	0,1		
	D5.3	6,2	-1,7	-1,4	-3,8	0,6	
	D5.4	-9,4	1,6	6,8	1		
	D5.5	1,4	-2,6	1,2			
D5.6	-3,3	-0,5	3,6	0,1			
D6.1.aggr	-9,2	3,6	-1,1	1,7	4,8	0,4	
D6.2	11	-3,6	-2,5	-5,1	0,2		