

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso: Civico di Palermo (PA)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

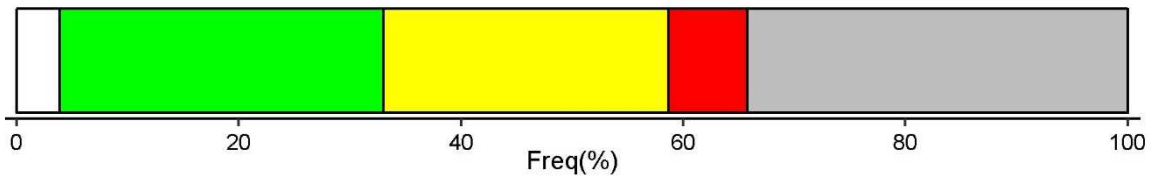
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000-40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
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.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 Civico – Palermo

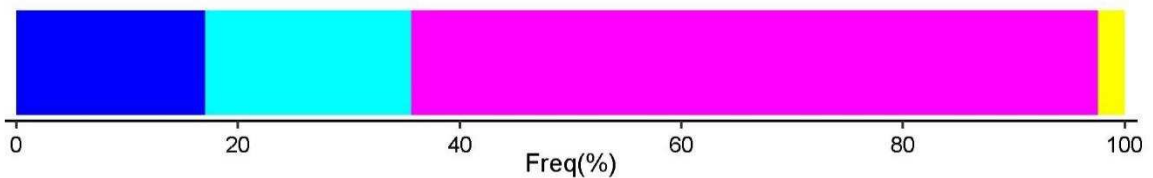
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione dei codici triage è molto vicina alle percentuali riscontrate a livello generale.

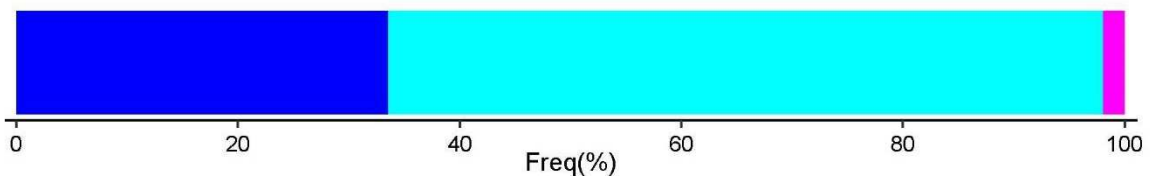
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Il numero di accessi ripetuti negli ultimi 6 mesi è molto inferiore rispetto ai grandi PS (-7,4%)

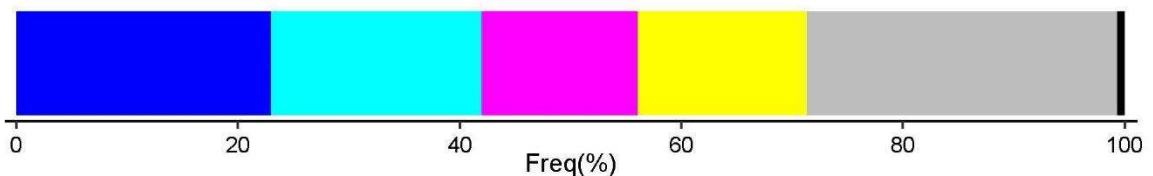
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 L'arrivo col 118/ambulanza è superiore del 10% rispetto agli altri PS grandi.

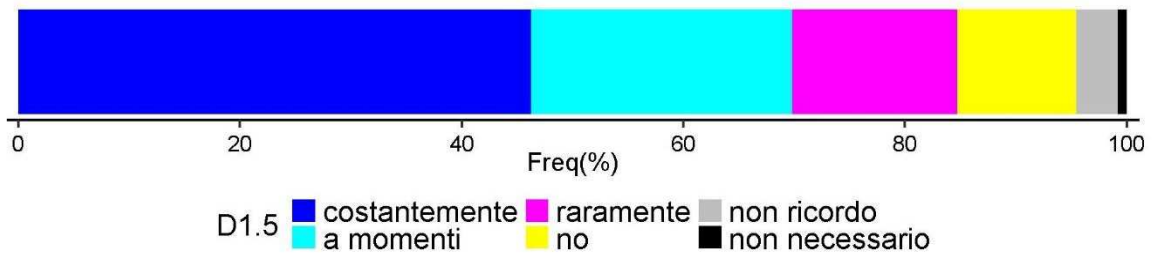
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

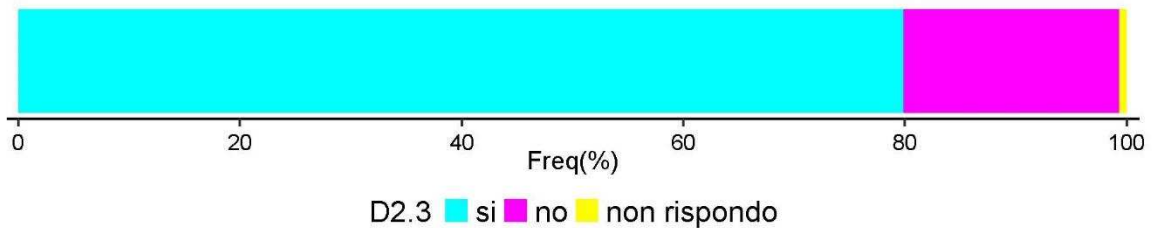
D1.4 I tempi totali al PS sembrano molto più alti degli altri ospedali perché la fascia 0-6 ore è solo il 23% mentre in tutti gli altri grandi PS è di gran lunga superiore.

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



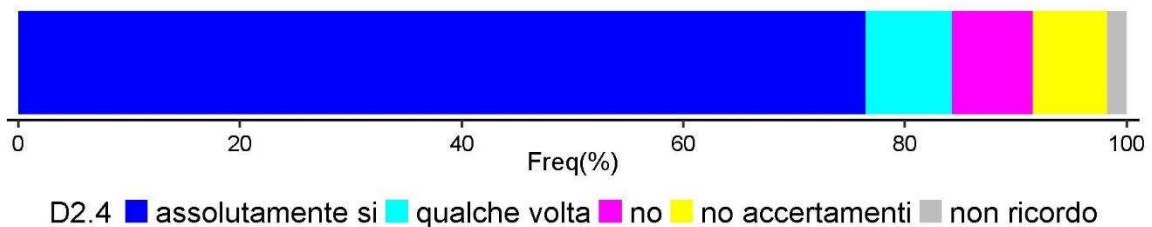
D1.5 Rispetto alle attenzioni ricevute non si notano grandi differenze con quanto dichiarato dagli altri PS, tuttavia la parte dei pazienti pienamente soddisfatta è un po' meno del 50%

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



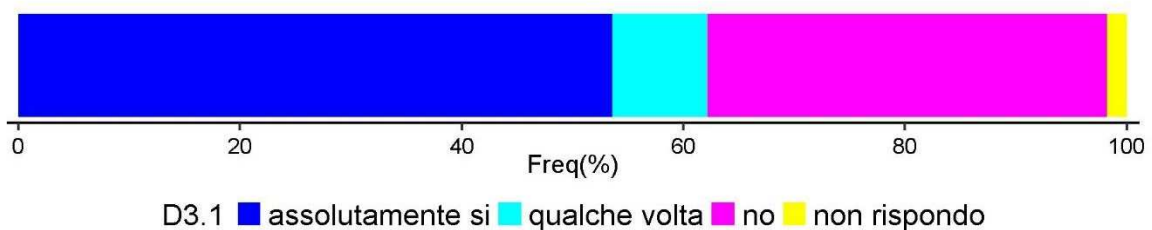
D2.3 I pazienti che fanno ricorso al Civico di esami radiologici è del 105 circa in più rispetto ai grandi Ps, denotando comunque una percentuale elevata.

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



D2.4 i pazienti dichiarano, in maniera superiore agli altri grandi PS, che il personale ha fornito informazioni sugli esami in maniera adeguata nella maggior parte dei casi

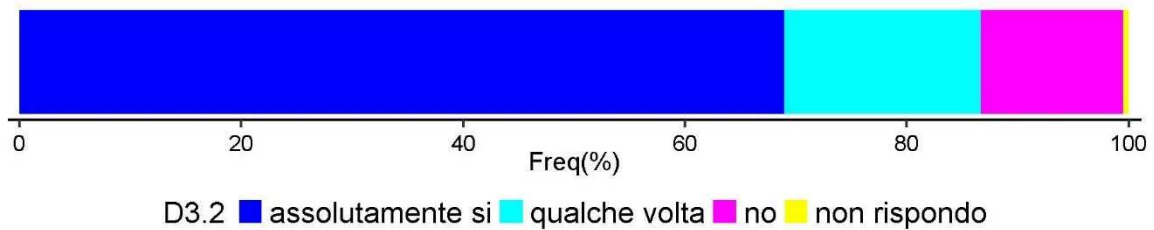
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 La distribuzione osservata è in linea con quella generale.

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

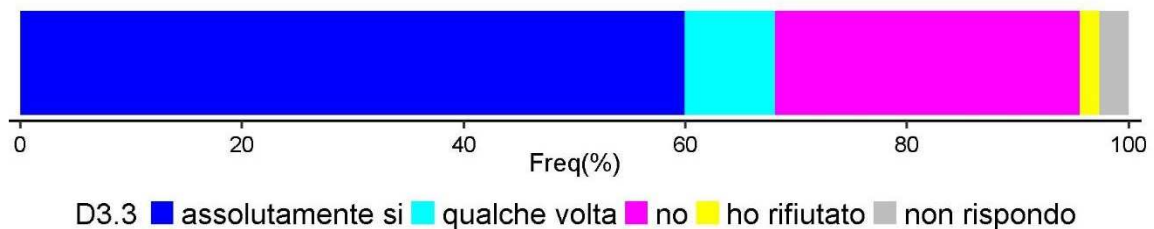
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 Anche per questa domanda il 50% è soddisfatto e tale percentuale è leggermente superiore agli altri PS del 5% circa.

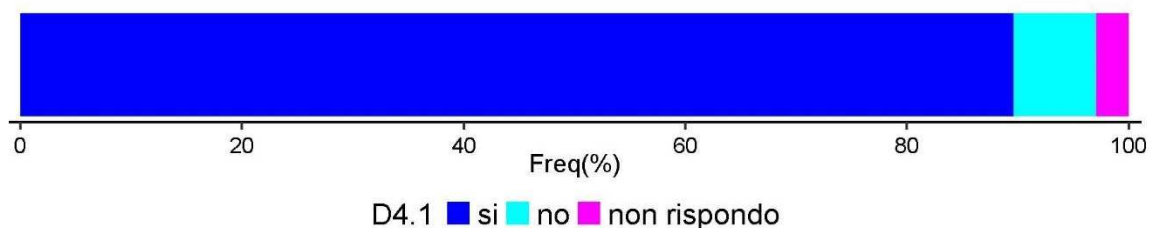
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



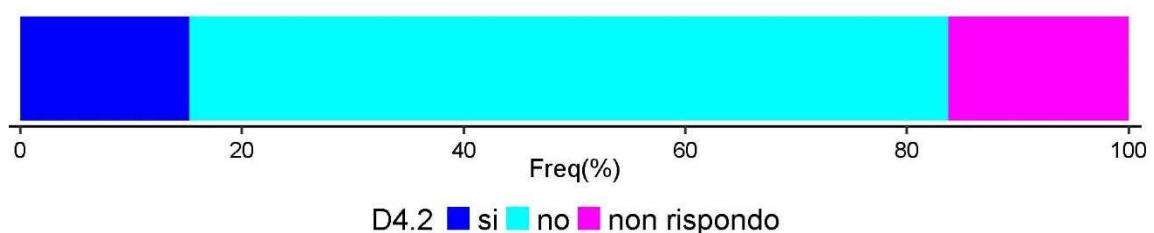
D3.3 Circa il 60% degli intervistati dichiara di avere assunto medicine per il dolore.

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



D4.1-D4.2 Non si registrano evidenti differenze rispetto ai grandi PS.

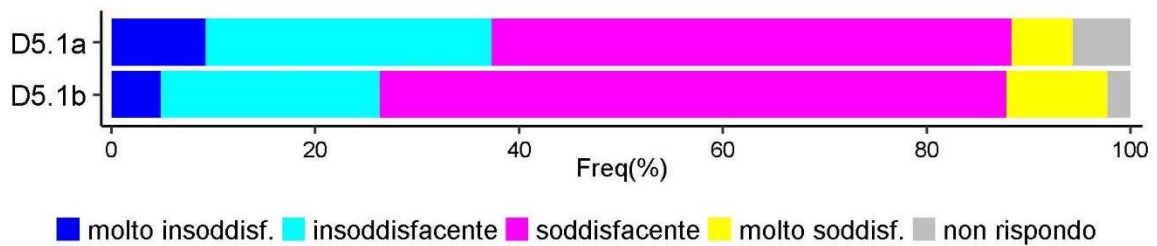
### D4.2 Durante la visita Le hanno somministrato farmaci che non aveva mai preso prima?



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

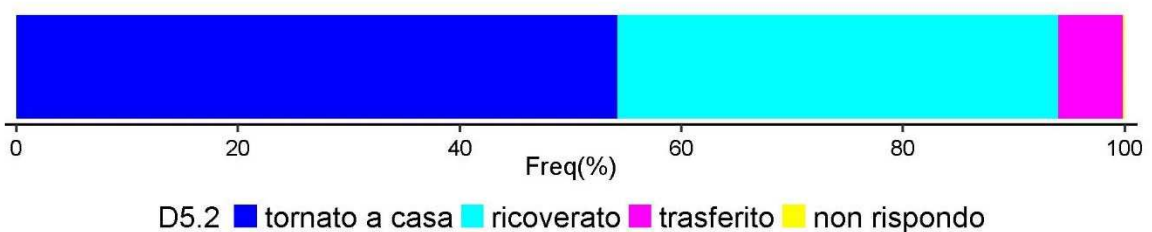
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 In merito al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali non si registrano differenze superiori al 3%.

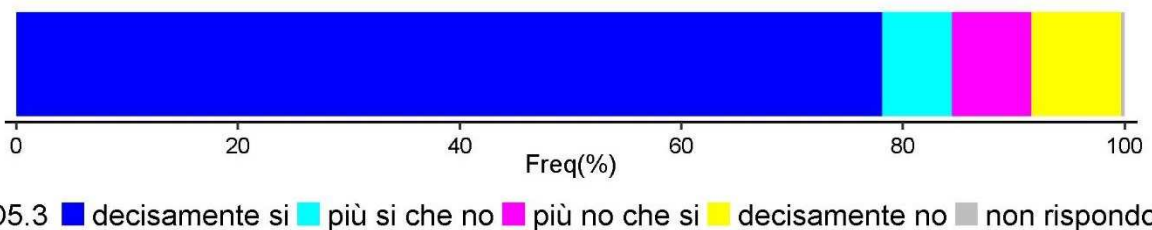
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Il 39,8% dei pazienti è stato ricoverato dopo la dimissione dal PS mentre nei grandi PS si registra il 25,8%.

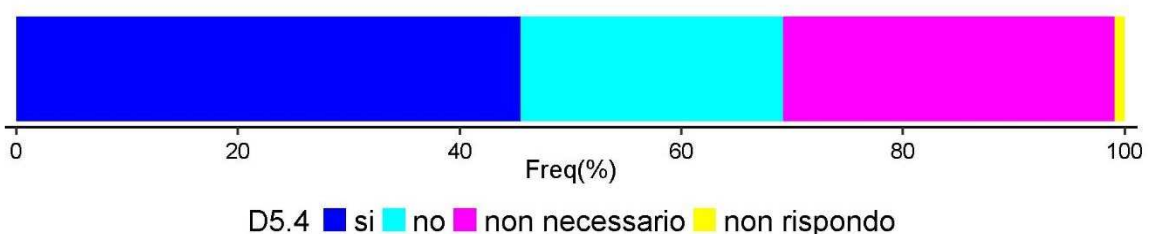
## SOLO PER CHI TORNA A CASA

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

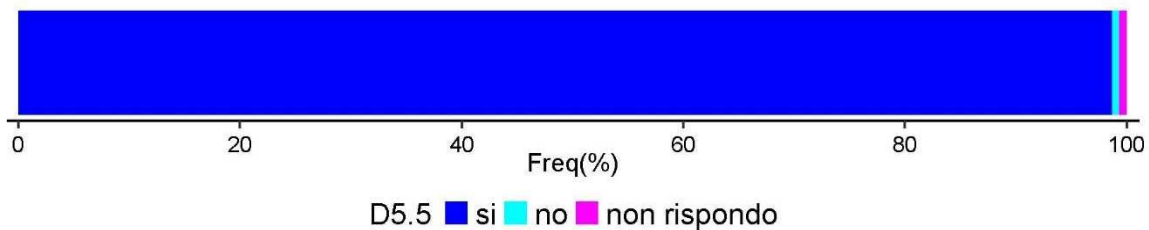


D5.3-D5.4-D5.5 Non si registrano evidenti differenze rispetto ai grandi PS.

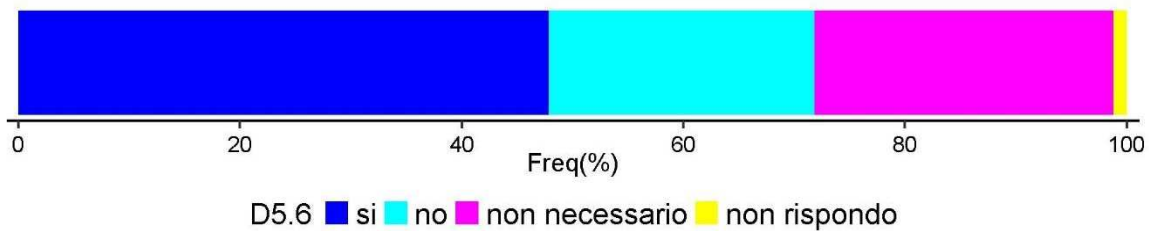
D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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



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

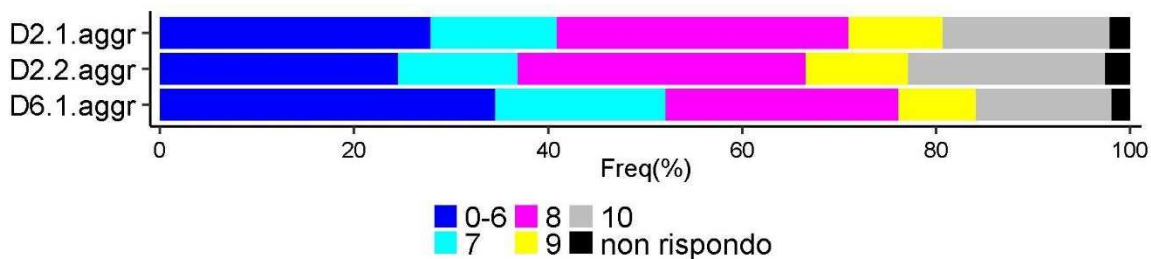


D5.6 Il 47,9% risponde “si” alla domanda, circa il 7% in più del valore registrato nei grandi PS.

**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)?**

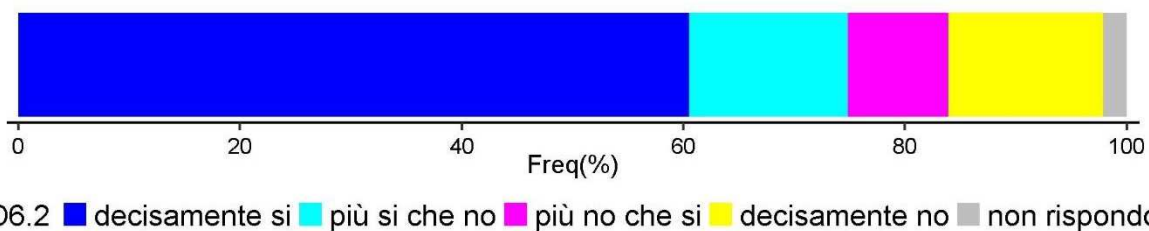
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1-D2.2 In merito alla valutazione degli infermieri e dei medici non si registrano differenze significative rispetto ai grandi PS.

D6.1 Rispetto ai grandi PS si registra un aumento del 6,2% nella classe dei punteggi 0-6 relativi alla valutazione complessiva.

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



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

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

Pronto Soccorso	Domanda	Differenze					
Civico di Palermo	D1.1	-0,9	-4,2	-2	1,1	6	
	D1.2.aggr	-7,1	2,4	3,7	0,8		
	D1.3.aggr	10	-10,4	0,4	-0,1		
	D1.4.aggr	-28,2	-3,8	4,8	8,7	19	-0,6
	D1.5	-0,7	1,3	2,8	-2,3	2,1	-3,3
	D2.1.aggr	5	0,1	-0,1	-0,2	-4,9	0
	D2.2.aggr	4,5	1,1	1	-0,5	-6,4	0,4
	D2.3	9,7	-9,7	-0,1			
	D2.4	6,1	0,2	1,6	-8,2	0,4	
	D3.1	2,8	-2	-1,6	0,8		
	D3.2	4,6	-2,2	-2,1	-0,3		
	D3.3	6,7	0,5	-6,7	-0,3		
	D4.1	3,8	-2,8	-1			
	D4.2	3,3	-6,4	3,1			
	D5.1a	-0,7	1,4	-2,9	0,1	2,1	
	D5.1b	-2,3	0,6	0,9	0,5	0,3	
	D5.2	-16,6	14	2,6	0		
	D5.3	-3,9	-0,7	2	2,8	-0,2	
	D5.4	-5,3	4	1,3	0		
	D5.5	2,9	-1,9	-0,9			
	D5.6	6,6	2,6	-9,4	0,2		
	D6.1.aggr	6,2	2,7	-1,8	-1,6	-6,1	0,7
	D6.2	-3,2	-1,1	1,1	2,3	1	