

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso - Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù (PA)

## 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

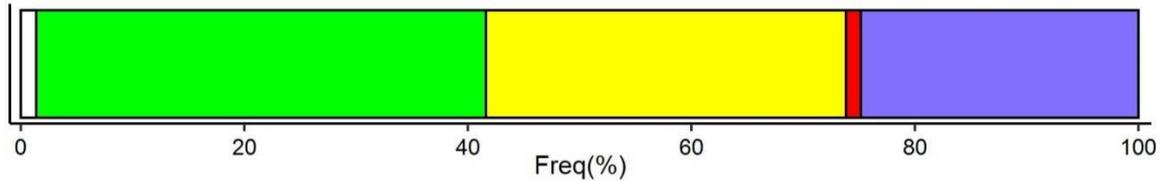
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto 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 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>
<b>MEDIO- PICCOLI 25.000-10.000</b>	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>
<b>PICCOLI 10.000-2.500</b>	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 medio-piccoli PS

## 1.1 Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù - Palermo

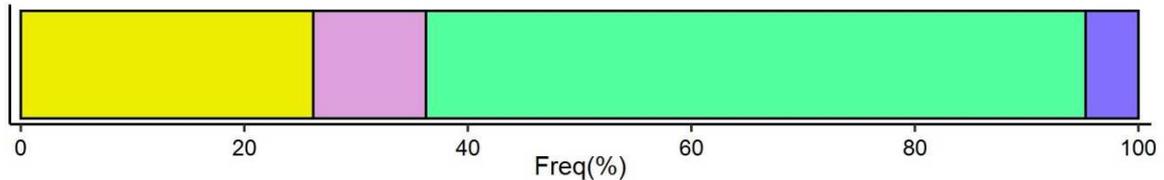
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 Al momento dell'arrivo al PS di Cefalù, la percentuale dei codice verde (5.9%) e giallo (9.8%) assegnati è superiore rispetto a quella generale di medi-piccoli PS.

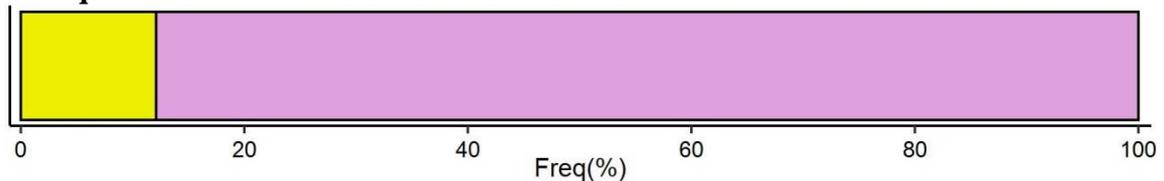
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Il 59.1% delle persone che sono state al pronto soccorso, non hanno effettuato un accesso ripetuto negli ultimi 6 mesi. Inoltre rispetto ai medi-piccoli PS si registra una percentuale pari a - 7.95 in meno di pazienti che sono ritornate una sola volta.

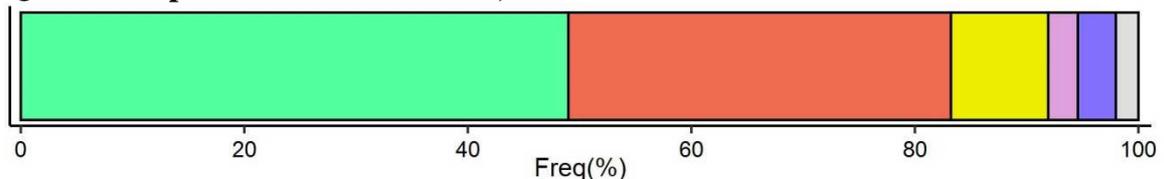
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 La maggior parte dei pazienti (87.9%) si reca al PS col mezzo proprio, mentre il 12.1% usufruisce del servizio ambulanza/118.

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

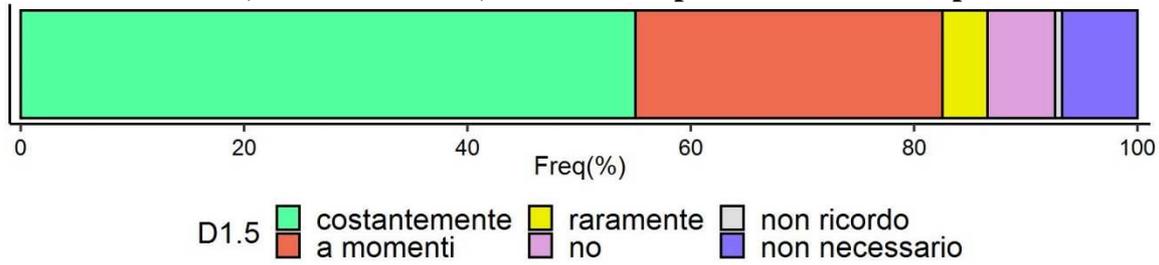


D1.4.aggr ■ 6 ore ■ da 6 a 12 ore ■ da 12 a 24 ore ■ da 24 a 48 ore ■ piu' di 48 ore ■ non rispondo

D1.4 Per quanto riguarda il tempo totale di permanenza, sembra che al PS di Cefalù il 49% di pazienti dichiara di essere stato in totale meno di 6 ore, circa il 10.3% in meno rispetto ai medio-

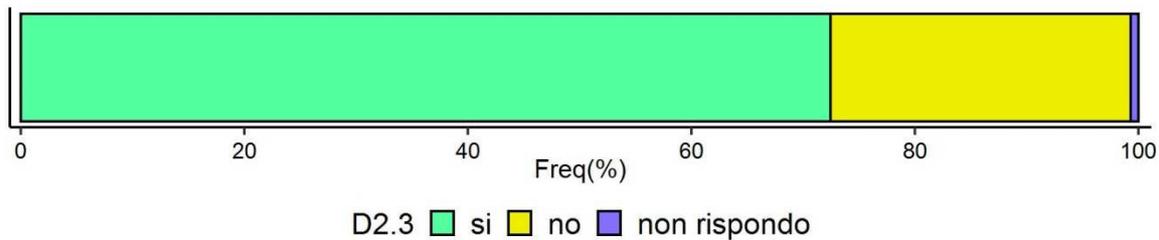
piccoli PS. Mentre la percentuale di pazienti che dichiara di essere stato al PS dalle 6 alle 12 ore è pari a 13.2% in più rispetto agli altri PS.

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



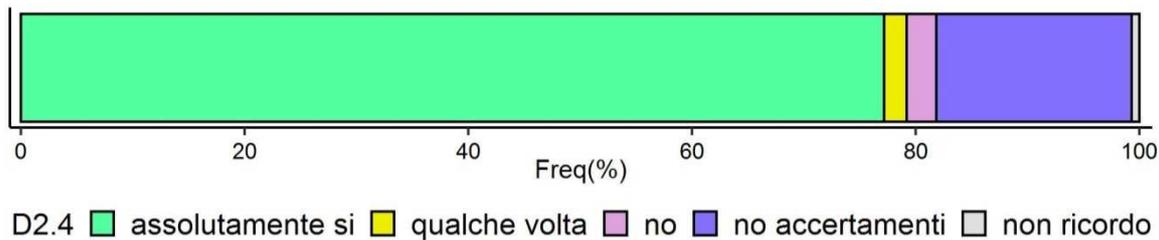
D1.5 Il 55% degli intervistati dichiara di avere ricevuto costantemente attenzione da parte del personale durante l’attesa. Considerando gli altri PS si nota una percentuale più alta (6.5%) nella risposta “a momenti” e una più bassa (-5.5%) , nella modalità “raramente”.

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



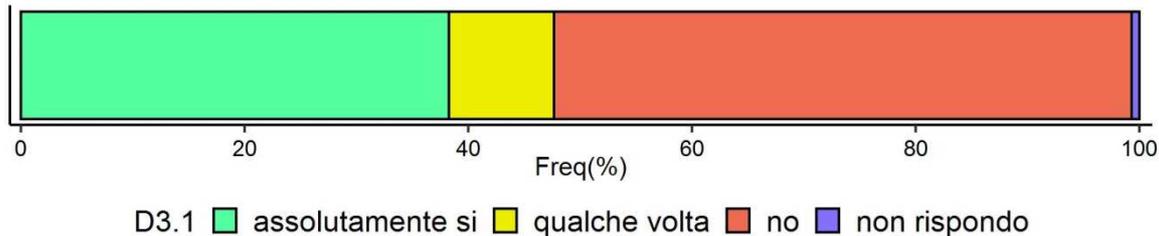
D2.3 Il 72,5% dei pazienti del PS di Cefalù, ha avuto bisogno di un esame radiologico. La distribuzione è in linea con quella generale dei medio-piccoli PS.

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



D2.4 Il 77,2% dei pazienti sono pienamente soddisfatti dal modo in cui i medici comunicano i risultati. Non vi sono differenze significative rispetto agli altri medio-piccolo PS.

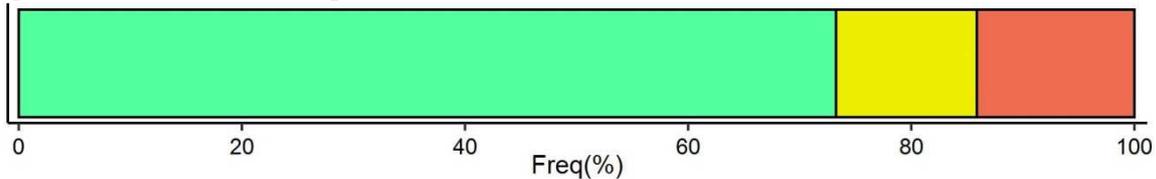
**D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?**



D3.1 Coloro che hanno dichiarato di non aver avuto dolore durante le prestazioni al PS di Cefalù sono il 51.7%, ovvero 11.8% in più rispetto gli alti medio-piccoli PS, si registra anche una riduzione di risposta pari 11.6% di “assolutamente si”.

### 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)

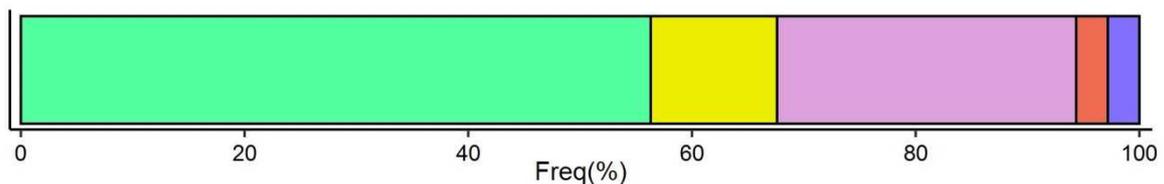


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 Il 73.2% degli intervistati ritiene che il personale abbia fatto il possibile per alleviare il dolore, ovvero 5.5 % in più del valore registrato nei medio-piccolo PS, si registra anche un -6.3% in meno di pazienti che hanno dichiarato "qualche volta".

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

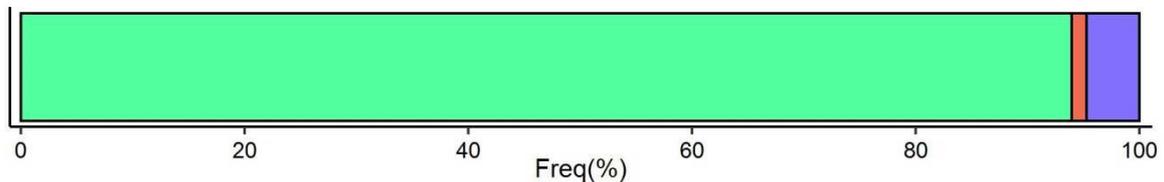
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Non vi sono differenze significativi con i valori generali dei medio-piccoli PS.

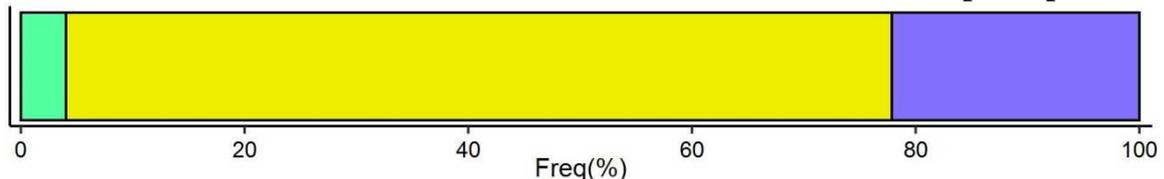
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Al PS di Cefalù, il 94 % dei pazienti dichiara che medici e infermieri hanno chiesto quali farmaci ha assunto, mentre negli altri PS questa percentuale raggiunge l'88.2%.

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



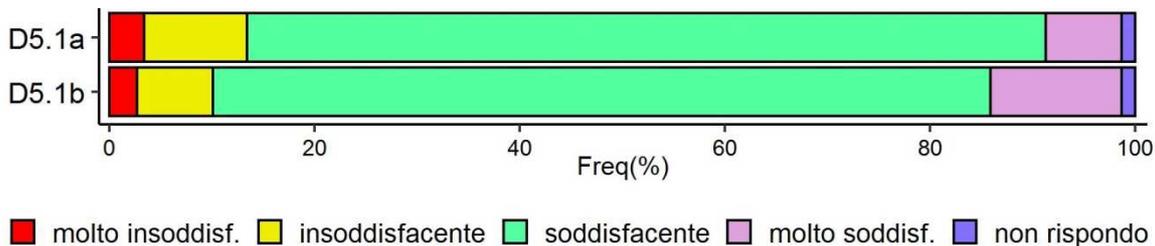
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Al PS di Cefalù si tende a non somministrare nuovi farmaci, infatti il 73.8% ha risposto "no" alla domanda.

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

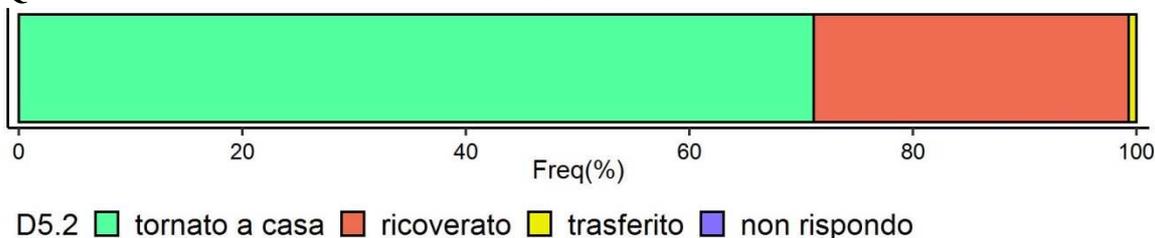
### a. Comfort sala di attesa

### b. Pulizia dei locali



D5.1 Relativamente al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali sembra che al PS di Cefalù ci sia un buon livello di soddisfazione rispetto agli altri PS. Infatti nella risposta “soddisfacente” si registra percentuale più alta del 12.2 % per il comfort e un 5.7 % per la pulizia.

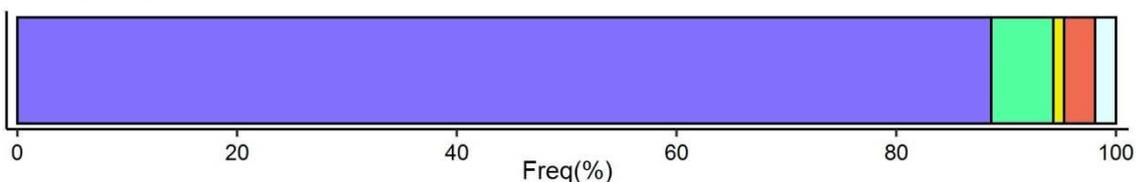
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso



D5.2 Le percentuali non si discostano molto da quelli generali dei medio-piccoli PS, tranne per il ricovero dove si registra un 5% in più.

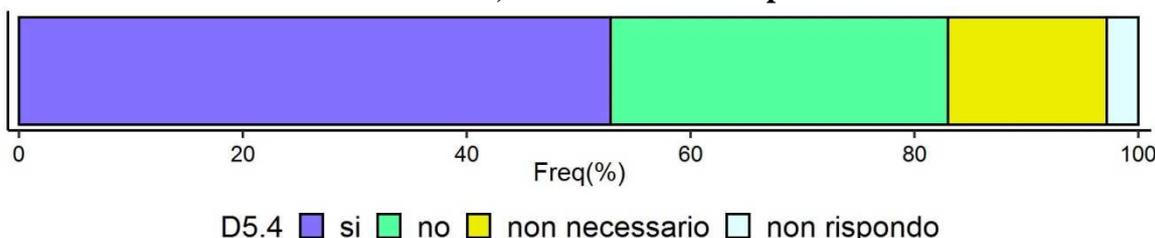
## SOLO PER CHI TORNA A CASA

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



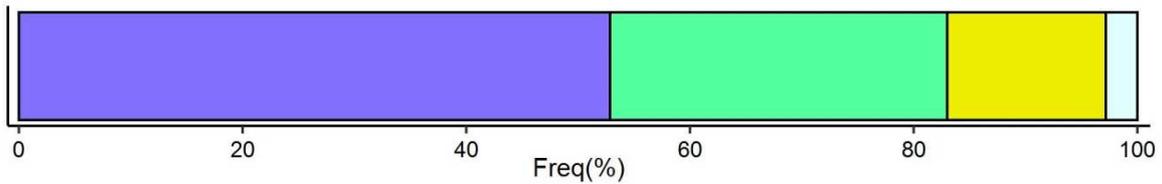
5.3 L'88.7% hanno capito i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione Non vi sono differenze significative rispetto agli altri PS.

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



D5.4 la percentuale di non prescrizione dei nuovi farmaci del PS di Cefalù è superiore (7.5%) rispetto ai piccoli PS, si registra anche un -12.4 % di persone in meno a cui non è stato necessario nessuna prescrizione.

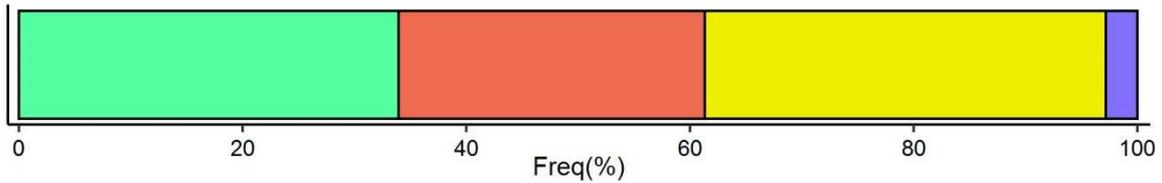
**D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?**



D5.4 si no non necessario non rispondo

D5.5 Le percentuali rilevate al PS di Cefalù, non si discostano da quelle rilevate per i medio-piccoli PS.

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



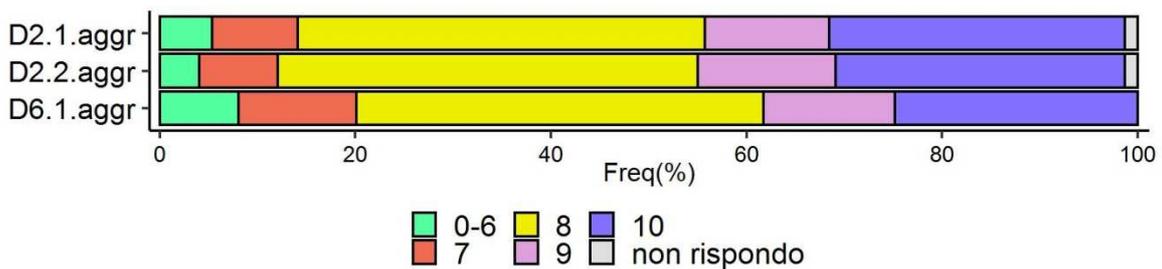
D5.6 si no non necessario non rispondo

D5.6 Rispetto alle percentuali registrate per i medio-piccoli PS, il 6.5% in più dei pazienti dichiara di non avere ricevuto informazioni chiare su strutture e professionisti a cui rivolgersi e inoltre si registra una percentuale una riduzione pari a -8% di soggetti che hanno dato come risposta si.

**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)?**

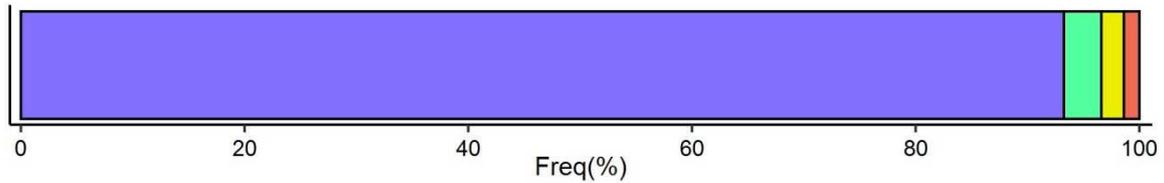
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

**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 La valutazione degli infermieri e dei medici sembra essere positiva, infatti la maggior parte dei pazienti hanno dato un punteggio uguale a 8, registrando una differenza pari 9.8% e il 11.8% in più rispetto agli altri ospedali. Stessa situazione analoga si registra per la valutazione complessiva con una percentuale di l'11.1%.

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



decisamente si 
  più si che no 
  più no che si 
  decisamente no 
  non rispondo

D6.2 Di notevole importanza è la differenza osservata tra le risposte positive del PS di Cefalù con quella della generale. In particolare, coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono 15.3% in più rispetto a quelli dei medio-piccoli PS. Sembra esserci un buon livello di soddisfazione da parte dei pazienti che hanno usufruito pronto soccorso.

### Tabella delle differenze (Frequenze PS – Frequenze registrate per i medio-piccoli PS)

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù (PA)	D1.1	-3	5,9	9,8	-3,2	-9,6	
	D1.2.aggr	1,3	-7,9	4,4	2,3		
	D1.3.aggr	-3,8	4,9	-1	-0,1		
	D1.4.aggr	-10,3	13,2	-0,3	-1,2	-1,5	0
	D1.5	1,1	6,5	-5,5	-4,1	-0,5	2,5
	D2.1.aggr	-10,6	-1,8	9,8	1,8	1	-0,2
	D2.2.aggr	-10,3	-2,1	11,8	3,1	-1,9	-0,5
	D2.3	0,8	-0,8	0			
	D2.4	3,7	-2,7	-1,1	0,5	-0,4	
	D3.1	-11,6	0,5	11,8	-0,6		
	D3.2	5,5	-6,3	1	-0,3		
	D3.3	0,4	4,1	-3,6	-0,9		
	D4.1	5,8	-7,2	1,4			
	D4.2	-5,8	-1,5	7,1			
	D5.1a	-1,6	-9,6	12,2	0,1	-0,9	
	D5.2b	-1,4	-6,4	5,7	2,0	0,1	
	D5.2	-1,9	5	-2,8	-0,4		
	D5.3	3,2	-0,2	-3,1	-1,1	1,2	
	D5.4	3,7	7,5	-12,4	1,2		
	D5.5	-3,3	-0,2	3,6			
D5.6	-8	6,5	0,2	1,3			
D6.1	-10	-0,8	11,1	0,7	-0,4		
D6.2	15,3	-6,6	-2,3	-6	-0,4		