

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso – G.F. Ingrassia di Palermo

## 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

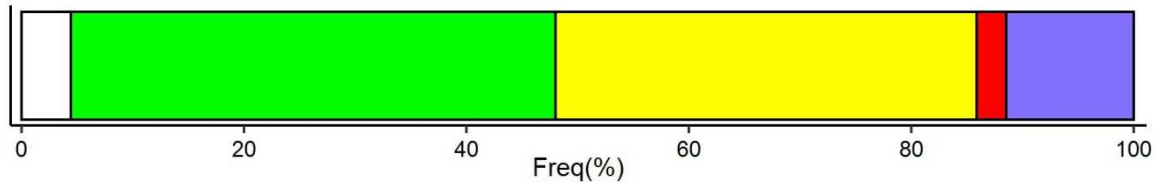
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	ARNAS Civico – Palermo	87.548	615	2	<b>617</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Catania Vittorio Emanuele (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	A.O. Ospedali Riuniti Cervello - Palermo	70.072	23	1	<b>24</b>
	A.O. per l'Emergenza CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	P.O. Umberto I di Siracusa (SR)	65.887	452	4	<b>456</b>
	Ospedale Buccheri La Ferla (PA)	60.342	381	2	<b>383</b>
	A.O. Ospedali Riuniti Villa Sofia	55.875	119	1	<b>120</b>
	ARNAS Garibaldi - Centro - Catania (CT)	55.453	363	1	<b>364</b>
	P.O. S. Giovanni Di Dio di Agrigento (AG)	54.682	18	0	<b>18</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Palermo	53.882	270	0	<b>270</b>
	P.O. R. Guzzardi di Vittoria	46.025	137	1	<b>138</b>
	ARNAS Nesima - Catania (CT)	42.726	296	2	<b>298</b>
	P.O. Vittorio Emanuele di Gela (CL)	42.298	263	4	<b>267</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Messina	41.605	206	0	<b>206</b>
	P.O. Gravina di Caltagirone (CT)	40.666	257	0	<b>257</b>
MEDIO- GRANDI 40.000- 25.000	ARNAS Di Cristina - Palermo	36.920	229	0	<b>229</b>
	P.O. Generale di Milazzo (ME)	35.103	236	2	<b>238</b>
	P.O. S. Marta e S. Venera di Acireale (CT)	34.978	226	2	<b>228</b>
	P.O. Maria SS. Addolorata di Biancavilla (CT)	34.320	235	1	<b>236</b>
	P.O. S. Elia di Caltanissetta	32.906	211	3	<b>214</b>
	A.O.Papardo - Messina	32.495	118	1	<b>119</b>
	P.O. Civile-OMPA di Ragusa (RG)	31.546	109		<b>109</b>
	P.O. S. Antonio Abate di Trapani (TP)	30.895	245	2	<b>247</b>
	P.O. San Giacomo D'Altopasso di Licata (AG)	30.732	137	1	<b>138</b>
	P.O. Maggiore di Modica	30.244	51	0	<b>51</b>
	P.O. Generale di Lentini (SR)	29.173	194	0	<b>194</b>
	P.O. Vittorio Emanuele II di Castelvetro (TP)	28.431	210	1	<b>211</b>
	P.O. Ospedali Civili Riuniti di Sciacca (AG)	28.074	193	1	<b>194</b>
	P.O. Ss. Salvatore di Paternò (CT)	26.324	170	1	<b>171</b>
	P.O. San Biagio di Marsala (TP)	26.092	203	2	<b>205</b>
P.O. 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	P.O. Barone Lombardo di Canicatti (AG)	24.248	26	0	<b>26</b>
	Nuovo Ospedale di Cefalù (PA)	23.477	149	0	<b>149</b>
	P.O. Umberto I di Enna	23.042	154	3	<b>157</b>
	P.O. Barone Romeo di Patti	22.539	131	1	<b>132</b>
	P.O. Trigona di Noto	22.249	119	1	<b>120</b>
	P.O. G. Di Maria di Avola (SR)	22.143	143	2	<b>145</b>
	P.O. San Vincenzo di Taormina (ME)	22.135	65	0	<b>65</b>
	P.O. S. Cimino di Termini Imerese	21.692	145	1	<b>146</b>
	P.O. G. F. Ingrassia di Palermo (PA)	20.948	223	1	<b>224</b>
	Bonino Pulejo -P.O. Piemonte - Messina	20.887	0	0	<b>0</b>
	P.O. Generale di S. Agata Militello	19.197	111	1	<b>112</b>
	P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo (TP)	17.979	120	0	<b>120</b>
	P.O. Castiglione Prestianni di Bronte (CT)	17.819	110	0	<b>110</b>
	P.O. Cutroni Zodda di Barcellona P.G.	17.625	66	1	<b>67</b>
	P.O. S. Vito e Santo Spirito di Alcamo	16.386	96	1	<b>97</b>
	P.O. Muscatello di Augusta (SR)	15.350	97	0	<b>97</b>
	P.O. M. Chiello di Piazza Armerina	12.057	72	1	<b>73</b>
	P.O. Carlo Basilotta di Nicosia (EN)	10.955	12	0	<b>12</b>
PICCOLI 10.000- 2.500	P.O. Dei Bianchi di Corleone (PA)	9.969	56	0	<b>56</b>
	P.O. Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)	9.309	40	0	<b>40</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Catania S. Bambino (CT)	8.593	39	1	<b>40</b>
	P.O. Suor Cecilia Basarocco di Niscemi (CL)	8.390	28	0	<b>28</b>
	P.O. S. Stefano di Mazzarino (CL)	7.753	52	0	<b>52</b>
	P.O. F.lli Parlapiano di Ribera (AG)	6.760	49	0	<b>49</b>
	P.O. Barone Paolo Agliata di Petralia	6.068	48	0	<b>48</b>
	P.O. B. Nagar di Pantelleria (TP)	5.868	36	0	<b>36</b>
	P.O. Ferro Capra Branciforte di Leonforte (EN)	5.786	0	0	<b>0</b>
	P.O. Civile di Lipari (ME)	5.636	30	0	<b>30</b>
	P.O. Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)	5.123	29	0	<b>29</b>
	P.O. 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 G. F. Ingrassia - Palermo

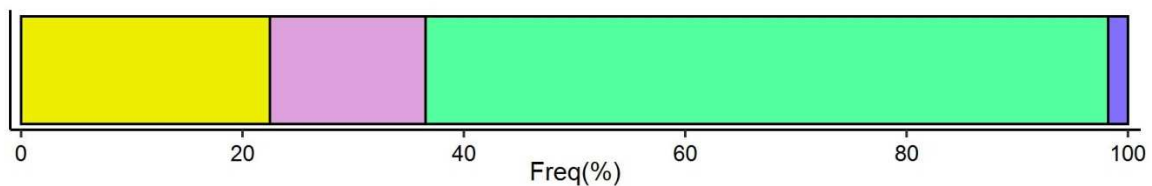
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 Per quanto riguarda la distribuzione dei codici colore al PS Ingrassia vi è una maggiore affluenza di codici verdi (9.2%) e gialli (15.5%) rispetto ai medio- piccoli PS, con una percentuale più bassa di non ricordo pari a -22.9%.

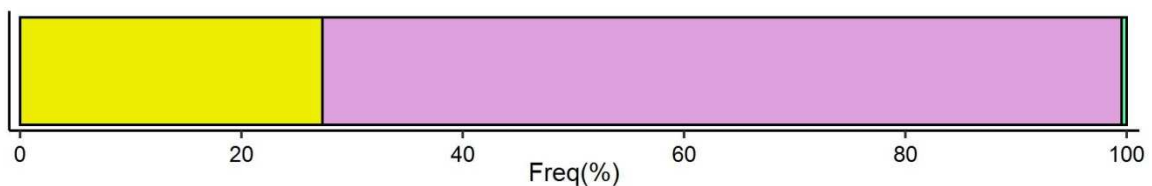
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Il 61.7% di pazienti dopo le dimissioni dal PS Ingrassia di Palermo, non è ritornato negli ultimi 6 mesi, questa percentuale equivale a un 7% in più rispetto agli altri PS.

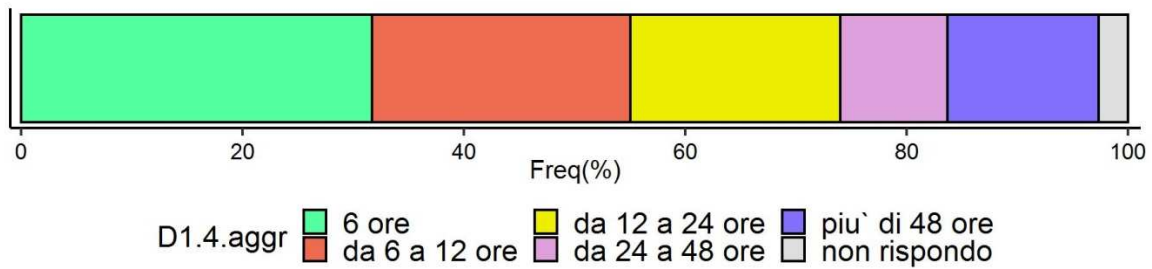
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

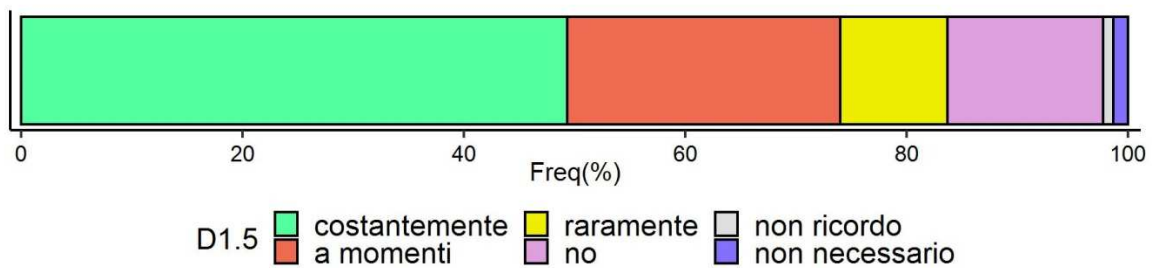
D1.3 Dal confronto con gli altri PS, risulta che 11.4% in più di persone usufruiscono del servizio 118/ ambulanza, mentre il -10.8% in meno si sono recati al PS Ingrassia con il proprio mezzo.

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



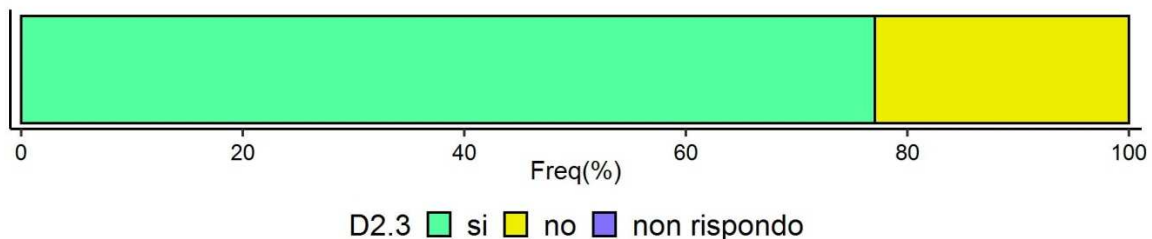
D1.4 Di notevole importanza è la differenza osservata nella categoria 6 ore (-27.6%) del PS Ingrassia di Palermo con quella della generale. Si nota che le categorie “da 12 a 24 ore “ e “ più di 48 ore ” presentano delle percentuali più alte rispettivamente pari a 9.9% e 8.8%. Quindi il tempo di permanenza in questo PS risulta maggiore di 12 ore

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



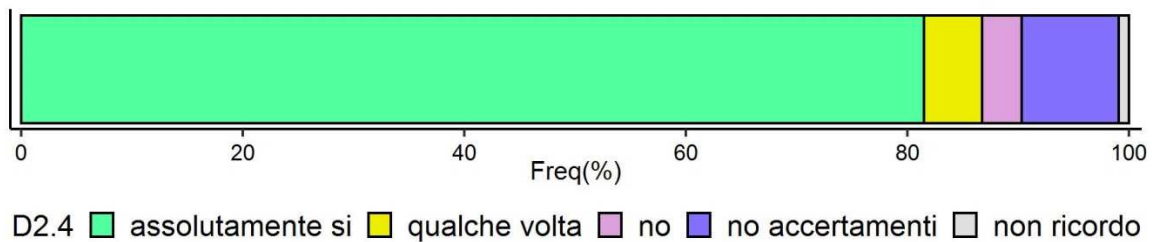
D1.5 la distribuzione osservata non si discosta molto da quella generale, infatti le differenze calcolate sono inferiori del 5%.

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



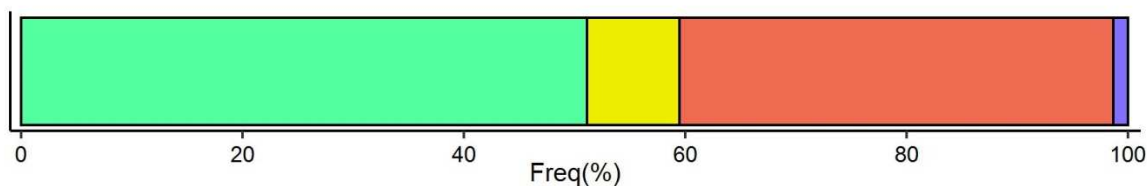
D2.3 Il 77.1% dei pazienti che si recano al PS hanno avuto il bisogno di effettuare degli esami radiologici, ovvero il 5.4 % in più rispetto agli altri PS.

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



D2.4 Il personale medico del PS Ingrassia comunica in modo esaustivo i risultati degli esami effettuati, infatti l'81.5% degli intervistati ha risposto “assolutamente si”, che equivale a un 8% in più rispetto al valore generale. In più si ha una riduzione di pazienti che non avevano bisogno di accertamenti.

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



D3.1 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.1 La distribuzione osservata non si discosta da quella generale, infatti si possono notare che le differenze calcolate sono minore del 2%

### 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)

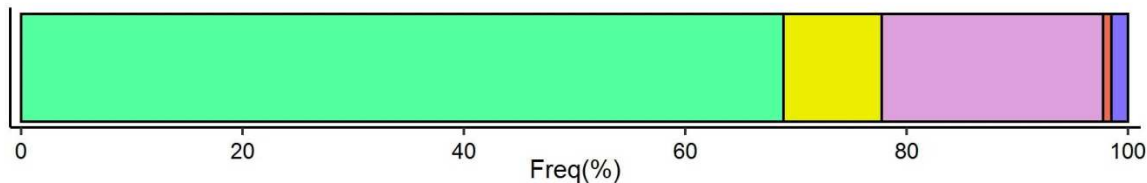


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 La distribuzione osservata non si discosta da quella generale, differisce per il 6.4% di persone che hanno affermato che il personale medico ha fatto il possibile per alleviare il dolore durante la permanenza al PS.

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

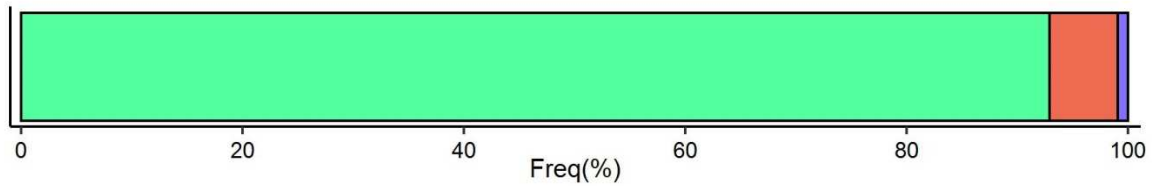
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Il 69.4% dei pazienti che si sono recati al PS Ingrassia di hanno assunto farmaci per il dolore, questa percentuale confrontata con gli altri PS risulta essere più alta del 11.8%, inoltre si registra una riduzione pari al -11% di persone che hanno rifiutato il farmaco.

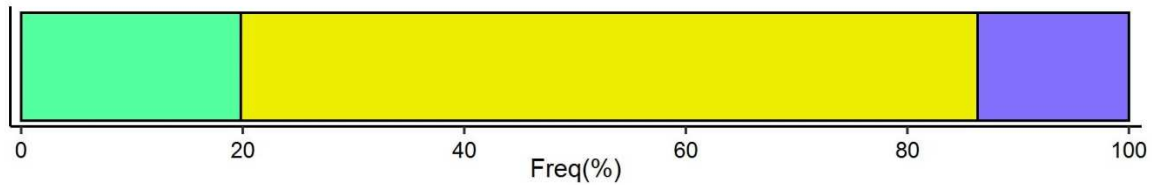
**D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?**



D4.1 si no non rispondo

D4.1 non ci sono grande differenza tra la distribuzione osservata per il PS Ingrassia di Palermo e quella generale.

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

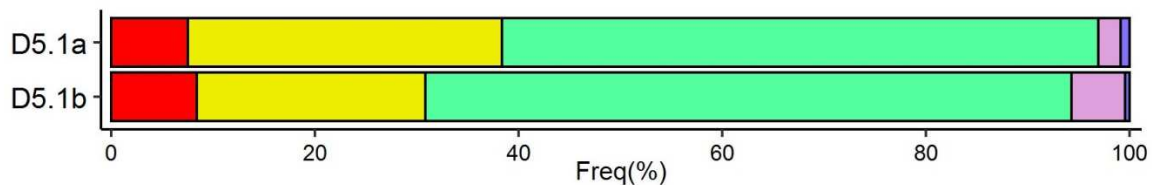


D4.2 si no non rispondo

D4.2 Il 66.9% dei pazienti del PS Ingrassia, non ha avuto prescritto farmaci nuovi, tuttavia questa percentuale risulta più bassa del -8.8% rispetto a quella generale, mentre risulta una percentuale pari al 10% in più di pazienti con nuovo farmaci prescritti.

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

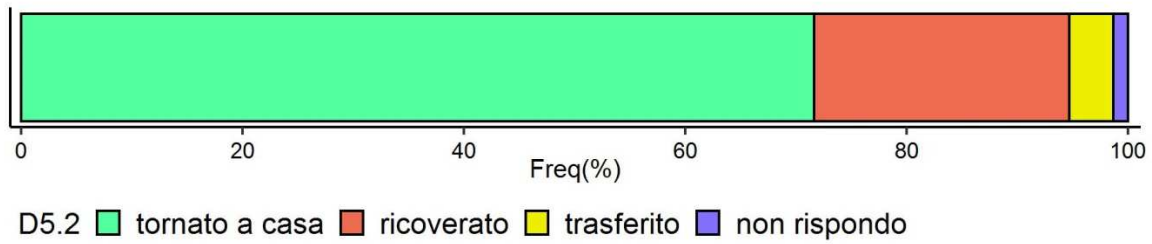
- a. Comfort sala di attesa
- b. Pulizia dei locali



molto insoddisf. insoddisfacente soddisfacente molto soddisf. non rispondo

D5.1 In merito al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali sembra che i pazienti siano soddisfatti. Se si effettua il confronto con gli altri PS, risulta una percentuale più alta di persone insoddisfatte (11.1% per il comfort e 8.7% per la pulizia) e una percentuale più bassa di pazienti insoddisfatti (-7.1% per il comfort e -6.7% per la pulizia).

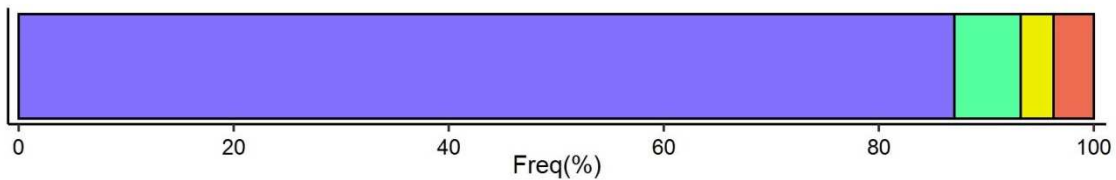
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 La distribuzione osservata è in linea con quella degli altri medio-piccoli PS, le differenze calcolate risultano minore del 2%.

### SOLO PER CHI TORNA A CASA

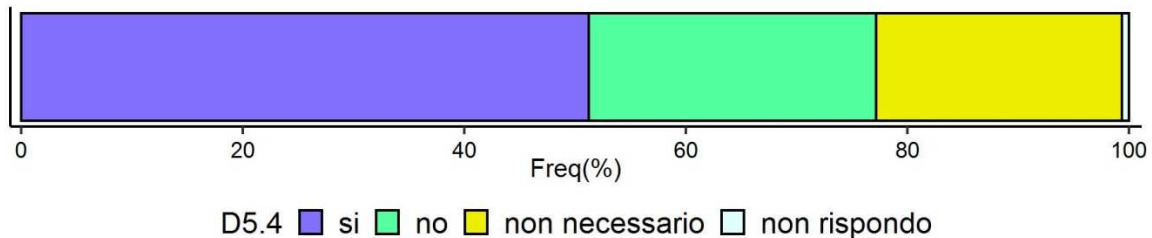
## D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



D5.3

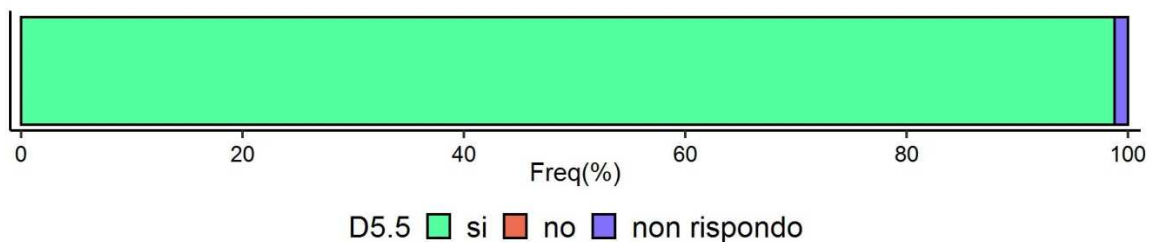
D5.3 Non ci sono differenze significative tra la distribuzione osservata e quella degli altri medio-piccoli PS

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



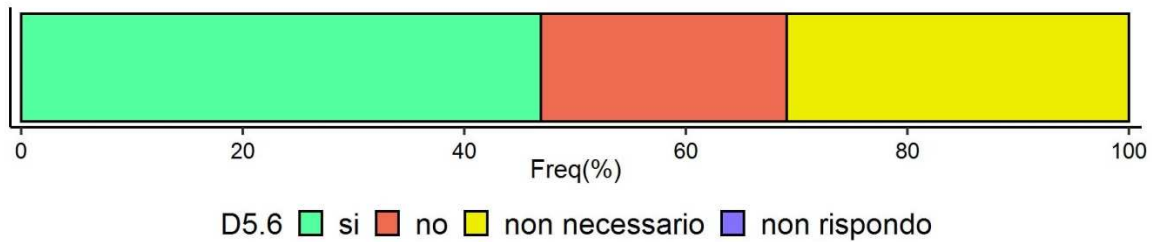
D5.4 La distribuzione osservata non si discosta molto da quella degli altri medio-piccoli PS, le differenze calcolate risultano minore del 5%.

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



D5.5 Si osserva una percentuale di risposte positive vicino a quella generale. Pertanto in questo PS i medici sembrano dare molte informazioni circa i farmaci prescritti, con una percentuale del 98.8%

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

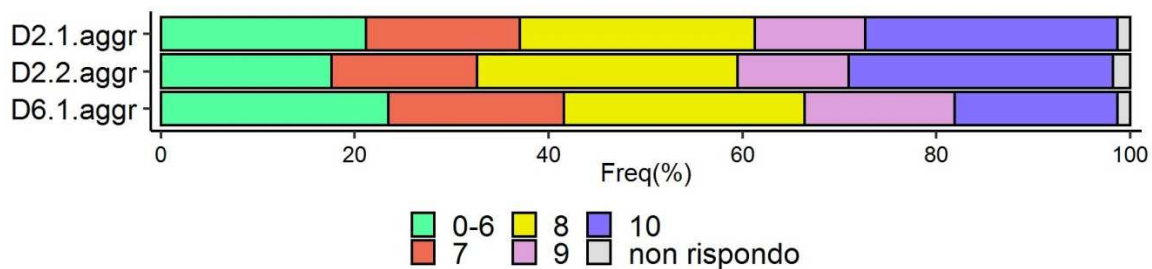


D5.6 La distribuzione osservata è in linea con quella degli altri medio-piccoli PS, le differenze calcolate risultano minore del 5%.

**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)?**

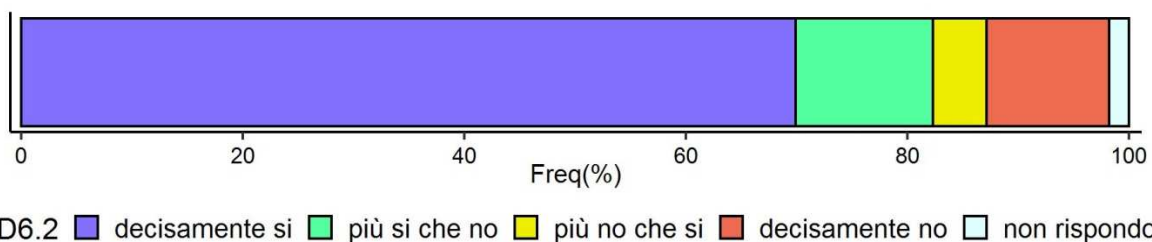
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1 – D6.1 Sembra che al PS Ingrassia di Palermo gli infermieri abbiano una valutazione peggiore **rispetto** ai medio-piccoli istituti, in quanto vi è una variazione positiva nei punteggi bassi e una variazione negativa nei punteggi alti. Stessa situazione presenta il trattamento complessivo ricevuto

D2.2. La distribuzione dei punteggi per la valutazione dei medici è vicina a quella riscontrata a livello generale..

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



D6.2 I pazienti del PS Ingrassia di Palermo sembrano non essere soddisfatti del servizio ricevuto, infatti coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono -8.1% in meno rispetto a quelli dei medio-piccoli PS.



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

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
G. F. Ingrassia di Palermo (PA)	D1.1	0,1	9,2	15,5	-1,9	-22,9	
	D1.2.aggr	-2,4	-3,9	7	-0,6		
	D1.3.aggr	11,4	-10,8	-0,6	-0,1		
	D1.4.aggr	-27,6	2,3	9,9	5,8	8,8	0,6
	D1.5	-4,6	3,7	0,2	4	-0,3	-2,9
	D2.1.aggr	5,1	5,4	-7,6	0,5	-3,2	-0,2
	D2.2.aggr	3,3	4,8	-4,3	0,5	-4,1	0
	D2.3	5,4	-4,7	-0,7			
	D2.4	8	0,6	-0,3	-8,1	-0,2	
	D3.1	1,2	-0,5	-0,7	0		
	D3.2	6,4	-3,4	-2,7	-0,3		
	D3.3	11,8	1,5	-11	-2,3		
	D4.1	4,8	-2,3	-2,4			
	D4.2	10	-8,8	-1,3			
	D5.1a	2,5	11,1	-7,1	-5,1	-1,3	
	D5.1b	4,3	8,7	-6,7	-5,5	-0,8	
	D5.2	-1,3	-0,2	0,5	0,9		
	D5.3	1,5	0,3	-0,9	-0,2	-0,7	
	D5.4	2,1	3,2	-4,4	-1		
	D5.5	2,6	-2	-0,6			
	D5.6	4,9	1,3	-4,7	-1,5		
	D6.1.aggr	5,4	5,2	-5,7	2,8	-8,4	0,7
	D6.2	-8,1	2,4	0,6	3,8	1,4	