

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso – Garibaldi di Nesima (CT)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

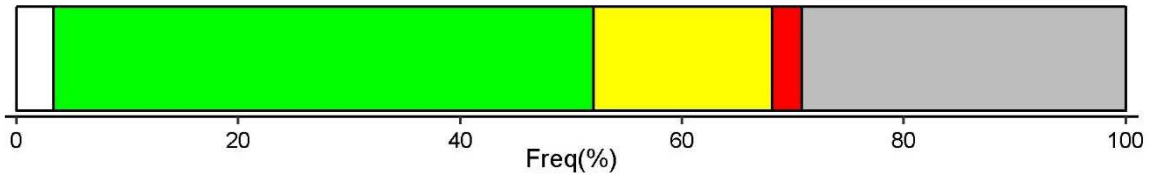
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

## 1.1 Garibaldi di Nesima (CT)

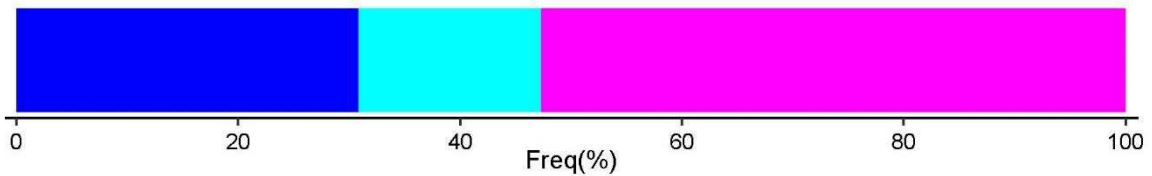
**D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?**



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

D1.1 Rispetto agli altri grandi PS, il codice colore maggiormente assegnato al PS Garibaldi di Nesima è quello verde con un 15.3% , mentre quello giallo risulta l'11.5% in meno.

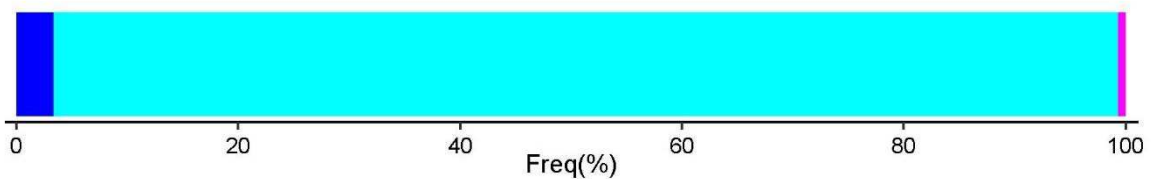
**D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?**



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

D1.2 La distribuzione osservata è in linea con quella generale dei grandi PS, differisce solo per il 6.8% in più di persone che si sono recate più volte al PS negli ultimi sei mesi.

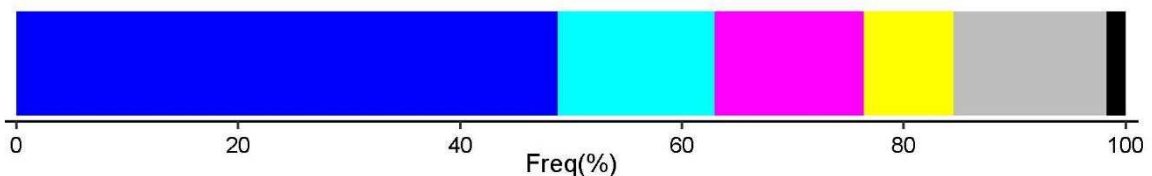
**D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?**



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

D1.3 La maggior parte degli intervistati si sono recati al PS di Nesima con il mezzo proprio, registrando un 21.1% in più di persone rispetto agli altri grandi PS.

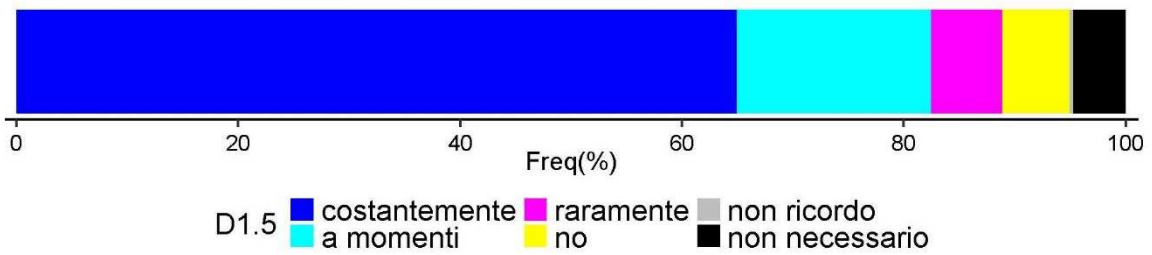
**D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?**



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

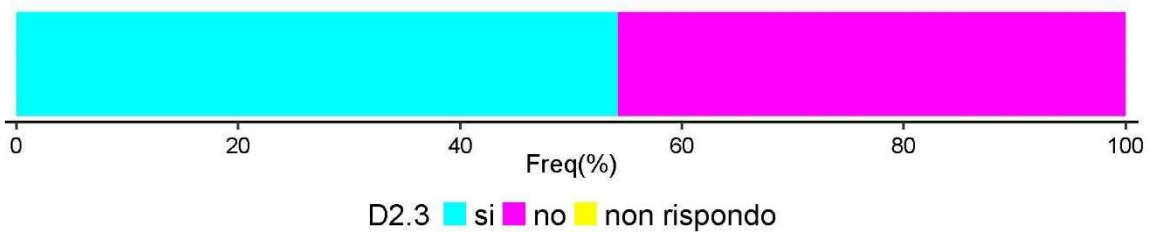
D1.4 Rispetto ai grandi PS, il tempo di permanenza del PS Garibaldi di Nesima, registra una riduzione pari a -8.7% di soggetti che hanno risposto da 6 a 12 ore.

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



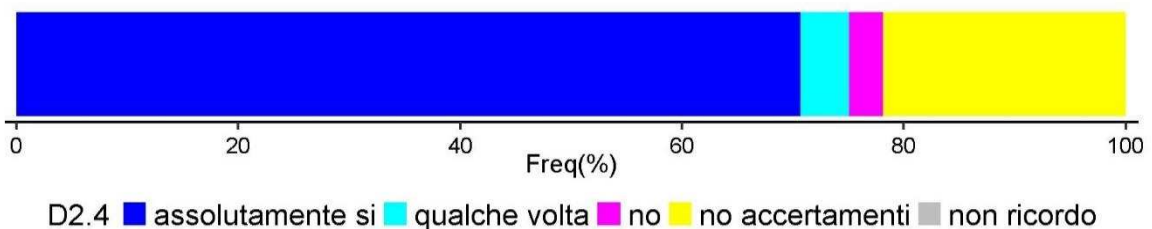
D1.5 Per quanto riguarda il livello di attenzione del personale medico nei confronti dei pazienti si registra una notevole differenza di questo PS rispetto agli altri grandi PS, risulta il 18% in più di persone sono state seguite costantemente.

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



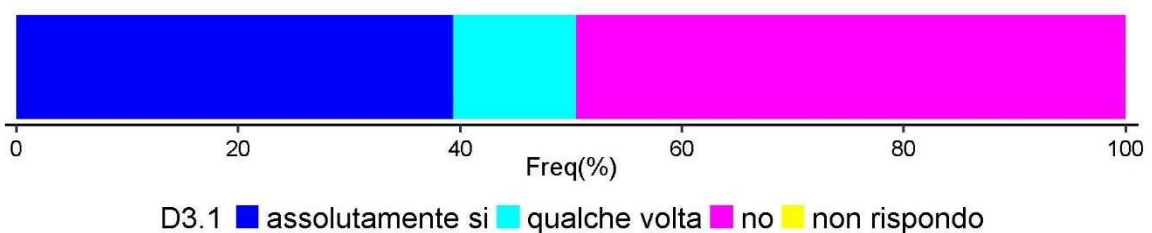
D2.3 Si registra un aumento di persone che non hanno effettuato degli esami radiologici al PS Garibaldi di Nesima pari a 16.6% e allo stesso tempo una riduzione di pazienti che hanno risposto "si" (-16%), rispetto agli altri grandi PS.

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



D2.4 La distribuzione osservata è in linea con quella degli altri grandi PS, differisce solo per il 7% in più di persone che non hanno avuto bisogno di accertamenti.

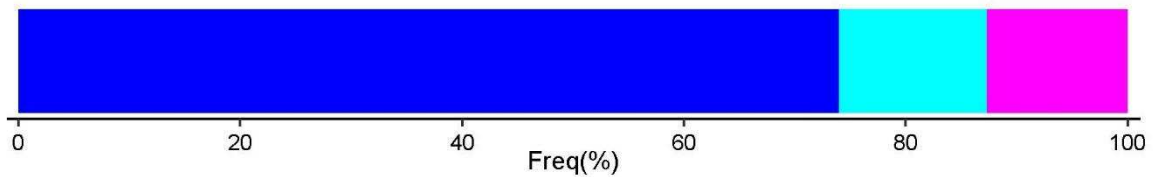
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 Coloro che non hanno avuto dolore durante le prestazioni di PS sono circa il 50%, questa percentuale, confrontata con gli altri grandi PS risulta 11.9% in più, di pazienti. Inoltre si evidenzia una riduzione pari a -11.4% di pazienti che hanno risposto "assolutamente si".

### D3.2 Ritieni 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)

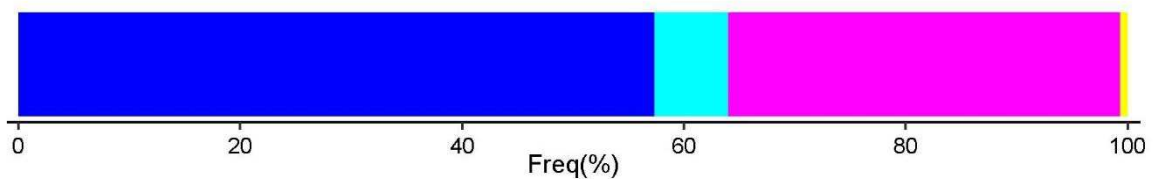


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 La percentuale di pazienti che ritiene che medici e infermieri abbiano fatto il possibile per alleviare il dolore supera del 9.2% quella registrata nei grandi PS.

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

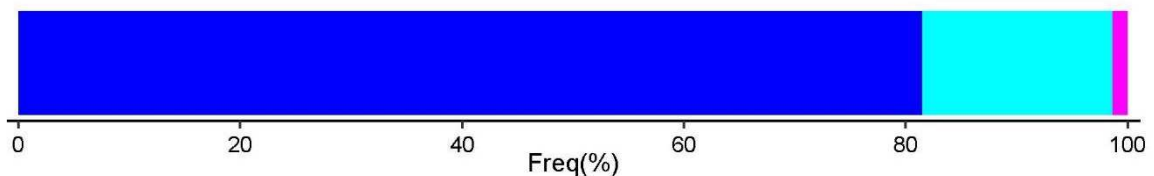
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Non risultano differenze significative tra la distribuzione osservata e quella dei grandi PS, i valori calcolati sono al di sotto del 4%.

### 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 La distribuzione osservata è vicina a quella degli altri grandi PS, differisce solo per il 6.9% in più di persone che durante la visita non è stato chiesto informazioni sui farmaci assunti.

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



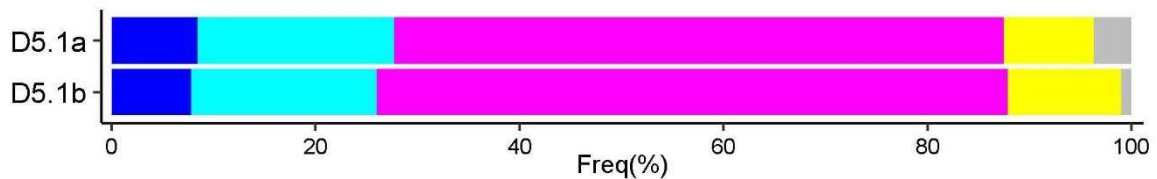
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Il numero di pazienti a cui sono stati somministrati nuovi farmaci supera del 7.6% il valore registrato nei grandi PS.

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

### a. Comfort sala di attesa

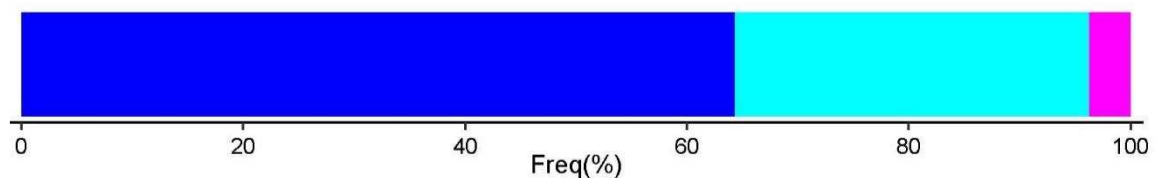
### b. Pulizia dei locali



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

D5.1 Sembrerebbe che i pazienti siano soddisfatti del comfort della sala di attesa del PS Garibaldi di Nesima, infatti si registra una riduzione del -7.4% nella risposta “insoddisfacente ” e un aumento della categoria “soddisfacente” pari a 5.9%. Mentre la pulizia dei locali risulta in linea con quella generale dei grandi PS.

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

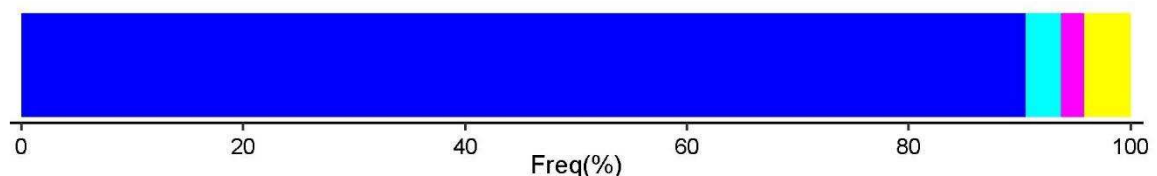


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Rispetto ai grandi PS, il - 6.5% in meno di pazienti del PS Garibaldi di Nesima dopo le dimissioni sono tornati a casa, mentre il 6.2% sono stati ricoverati.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

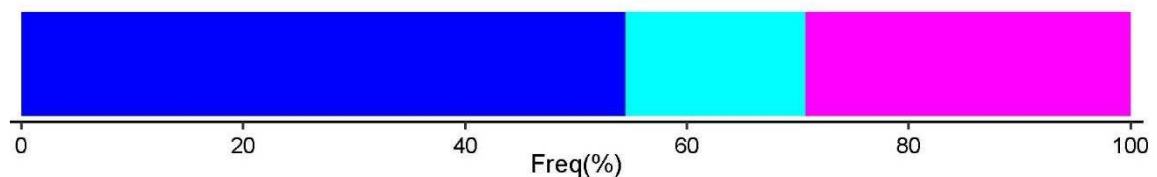
## D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 La distribuzione osservata è vicina a quella degli altri grandi PS, differisce solo per l'8.6% in più di persone, che hanno ben capito i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione.

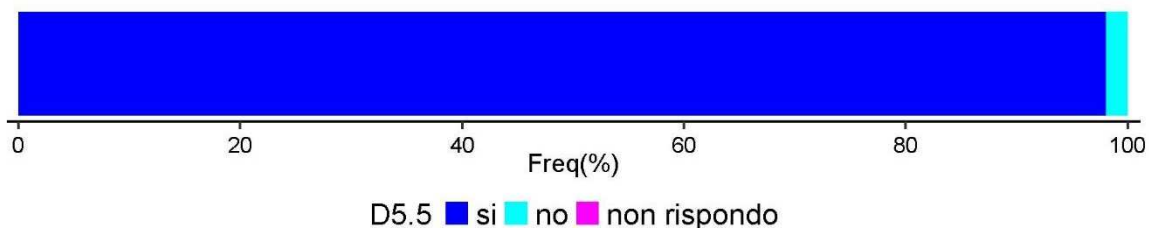
## D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

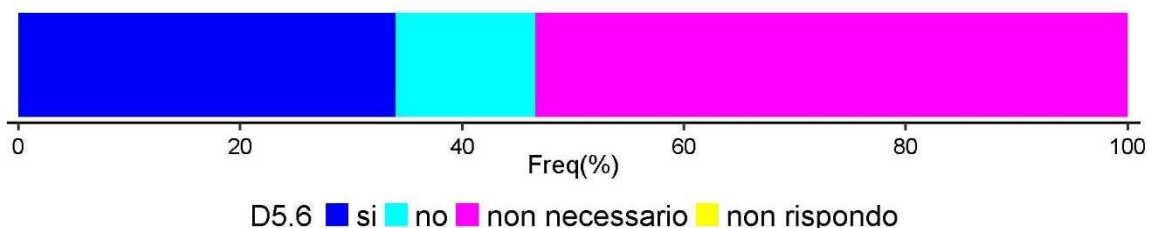
D5.4 La distribuzione osservata è in linea con quella dei grandi PS, le differenze calcolate sono al di sotto del 4%.

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



D5.5 La distribuzione osservata è molto vicina a quella dei grandi PS, le differenze calcolate sono al di sotto del 3%.

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

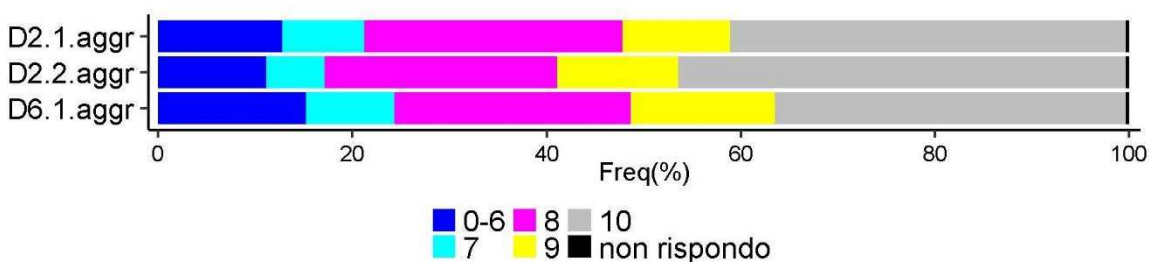


D5.6 Per quanto riguarda le informazioni su professionisti e strutture a cui rivolgersi si registra una riduzione sia nella categoria “si”(-7.3%) che in quella” no”(-8.8 %), poiché si nota una notevole differenza pari a 17.1 % di persone in più a cui non è stato necessario dare informazioni.

**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)?**

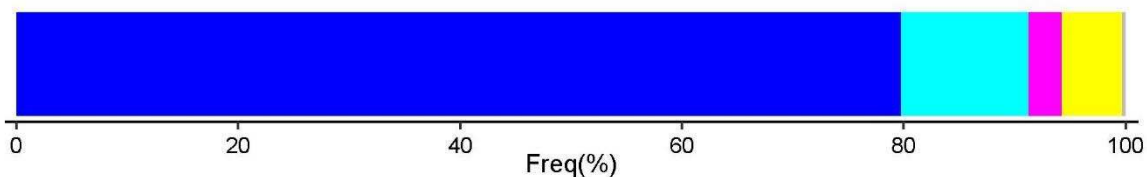
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

**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 positive degli infermieri e dei medici del PS Garibaldi di Nesima sono superiori rispetto a quelle osservate dai grandi PS, con valori percentuali rispettivamente 18.6% e 19.4% nella categoria 10. Tale differenza si osserva anche con riferimento alle valutazioni positive del trattamento complessivo (16%).

## 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 Di notevole importanza è la differenza osservata tra le risposte positive del PS Garibaldi di Nesima con quella della generale. In particolare, coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono 15,9 % in più rispetto a quelli dei grandi 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 grandi PS)

Pronto Soccorso	Domanda	Differenze					
Garibaldi di Nesima (CT)	D1.1	-1,4	15,3	-11,5	-3,3	1	
	D1.2.aggr	6,8	0,2	-5,0	-1,6		
	D1.3.aggr	-20,1	21,1	-0,8	-0,1		
	D1.4.aggr	-2,4	-8,7	4,2	1,6	4,8	0,5
	D1.5	18	-4,7	-5,7	-6,9	-1,3	0,6
	D2.1.aggr	-10,1	-4,5	-3,5	1,2	18,6	-1,8
	D2.2.aggr	-8,9	-5,1	-4,8	1,4	19,4	-1,9
	D2.3	-16	16,6	-0,7			
	D2.4	0,3	-3,2	-2,7	7	-1,4	
	D3.1	-11,4	0,5	11,9	-1		
	D3.2	9,7	-6,7	-2,2	-0,8		
	D3.3	3,3	-1,1	0,9	-3		
	D4.1	-4,3	6,9	-2,6			
	D4.2	7,6	-0,9	-6,7			
	D5.1a	-1,6	-7,4	5,9	2,9	0,1	
	D5.1b	0,6	-2,6	1,2	1,7	-1	
	D5.2	-6,5	6,2	0,5	-0,2		
	D5.3	8,6	-3,9	-3,1	-1,1	-0,5	
	D5.4	3,7	-3,5	0,7	-0,9		
	D5.5	2,3	-0,7	-1,6			
	D5.6	-7,3	-8,8	17,1	-1		
	D6.1.aggr	-13,2	-5,7	-1,5	5,3	16	-0,9
D6.2	15,9	-3,9	-5	-6,3	-0,8		