

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso – Generale di Milazzo (ME)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

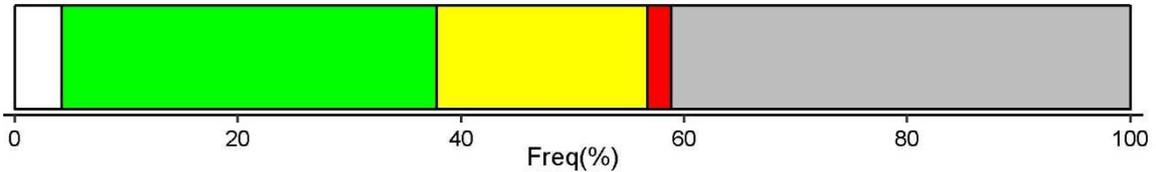
| Ampiezza                              | Denominazione                            | Accessi 2017 | Completa | Parziale  | Totale     |
|---------------------------------------|--|--------------|----------|-----------|------------|
| GRANDI<br>100.000-<br>40.000          | Civico - Osp - Palermo (PA)              | 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-<br>GRANDI<br>40.000-<br>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<br/>2017</b> | <b>Completa</b> | <b>Parziale</b> | <b>Totale</b> |
|--|--|-------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| MEDIO-<br>PICCOLI<br>25.000-<br>10.000 | Barone Lomba+rdo 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<br>10.000-<br>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 medio - grandi PS

## 3.2 Generale di Milazzo (ME)

**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 di codici colore è molto vicina a quella osservata nei medio-grandi PS.

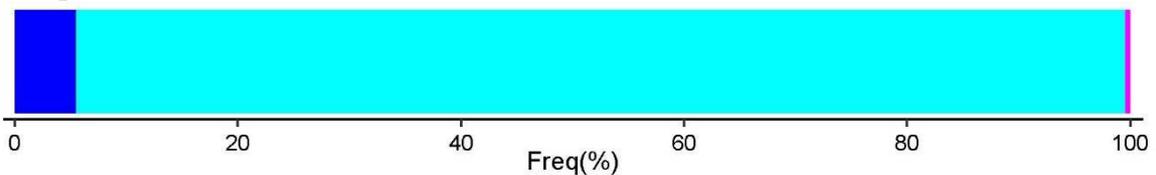
**D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?**



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

D1.2 Non si registrano evidenti differenze.

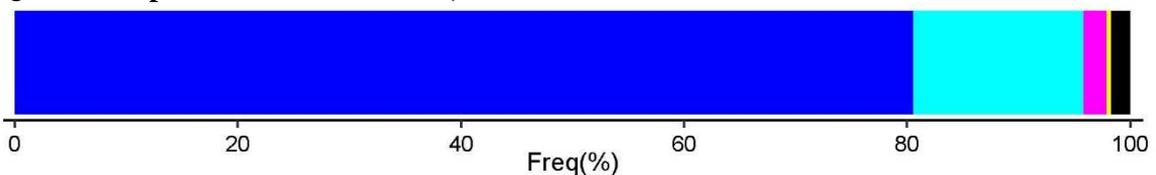
**D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?**



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

D1.3 La percentuale di intervistati che dichiara di essersi recato col mezzo proprio al PS supera del 12,7% quella registrata nei medio-grandi PS.

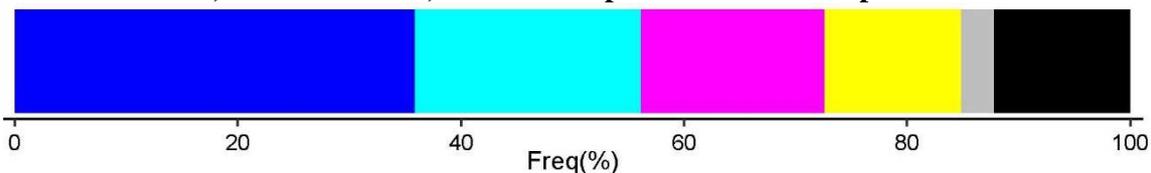
**D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?**



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 rispondo

D1.4 La percentuale di pazienti che dichiara di essere stata in totale al PS meno di 6 ore è pari al 60,1% nei medio-grandi PS, mentre al PS Generale di Milazzo raggiunge l'80,6%.

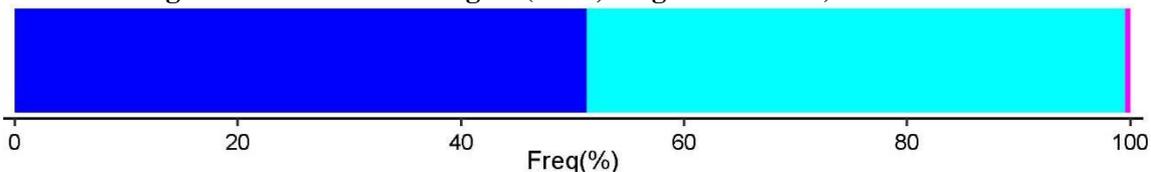
### D1.5 Prima della visita, durante l'attesa, ritiene che il personale si sia occupato di lei?



D1.5 ■ costantemente ■ a momenti ■ raramente ■ no ■ non ricordo ■ non necessario

D1.5 La percentuale di rispondenti che dichiara di avere avuto costantemente attenzione durante l'attesa è pari al 47,2% nei medio-grandi PS, mentre nel PS di Milazzo si riduce dell'11,3%.

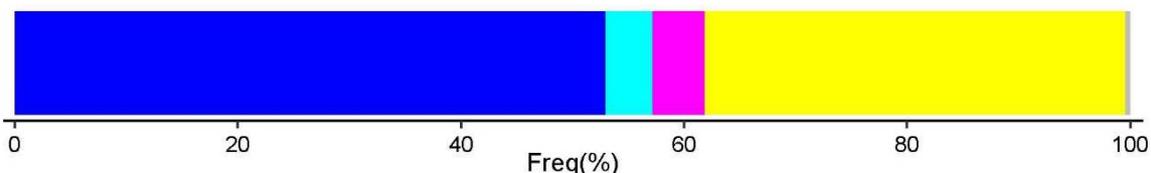
### D2.3 Ha avuto bisogno di un esame radiologico (TAC, ecografia e simili)?



D2.3 ■ si ■ no ■ non rispondo

D2.3 La percentuale di pazienti che fa ricorso a Milazzo di esami radiologici è pari al 51,3%, circa il 15,4% al di sotto di quella registrata nei medio-grandi PS.

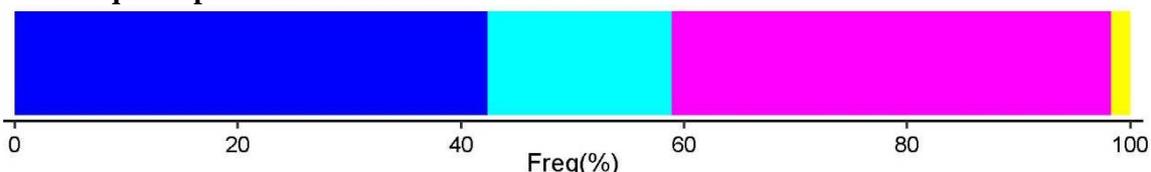
### D2.4 Medici e infermieri Le hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami ai quali si è sottoposto?



D2.4 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ no accertamenti ■ non ricordo

D2.4 La percentuale di pazienti che dichiara che medici e infermieri hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami è pari al 66,9% nei medio-grandi PS, al PS di Milazzo si riduce al 53%.

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

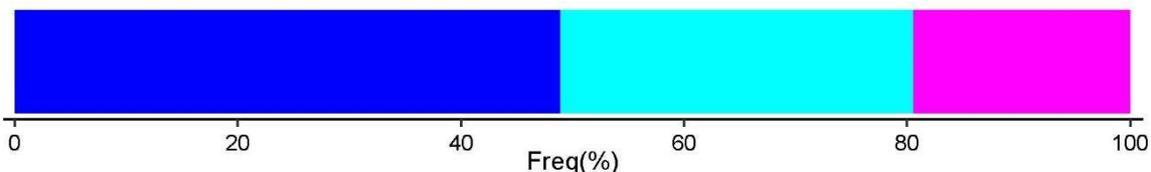


D3.1 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.1 La percentuale di pazienti che dichiara di avere avuto dolore durante la prestazione di PS è pari al 42,4%.

### 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)

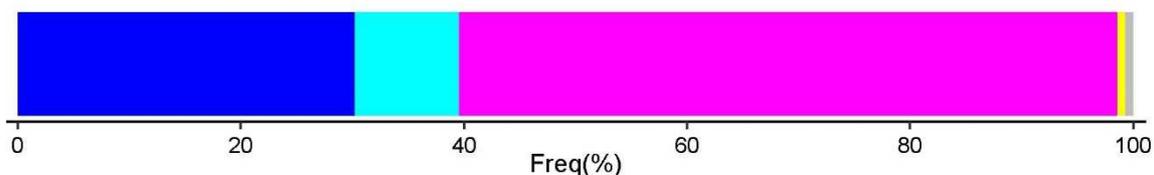


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 Il numero di pazienti che dichiara che il personale di Milazzo abbia fatto il possibile per alleviare il dolore è inferiore al valore rilevato nei medio-grandi PS (-11,4%).

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

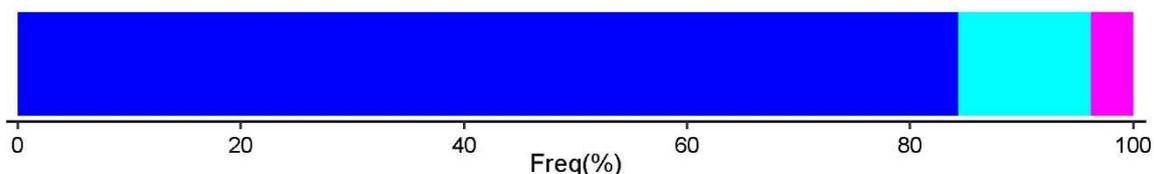
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 La percentuale di pazienti che ha assunto medicine per il dolore è pari al 48% nei medio-grandi PS, mentre al PS di Milazzo si registra il 30,2%.

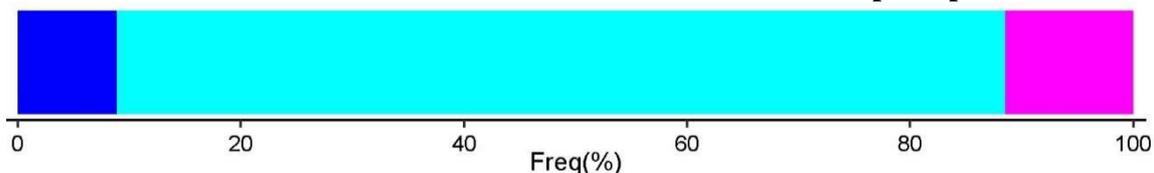
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Relativamente alla domanda D4.1 non si notano evidenti differenze rispetto ai medio-grandi PS.

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



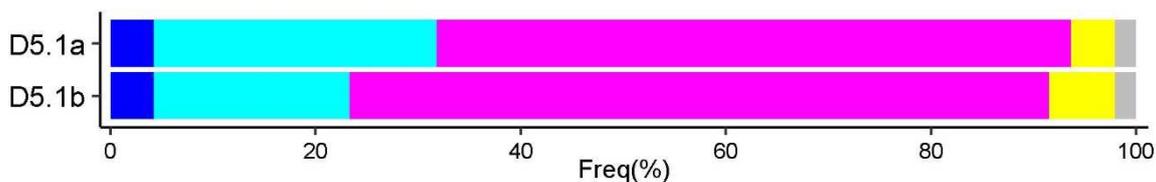
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 La percentuale di pazienti che dichiara di avere assunto nuovi farmaci durante la visita è pari all'8,9% contro l'11% registrato nei medio-grandi PS.

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

a. Comfort sala di attesa

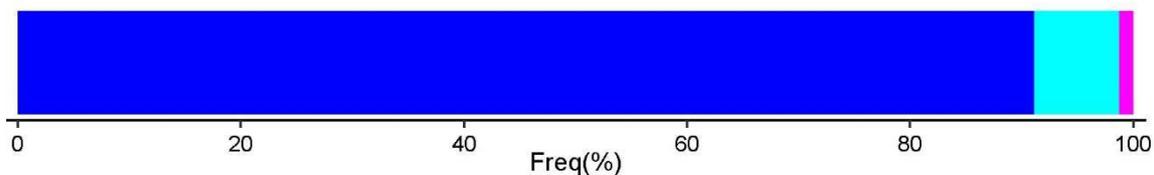
b. Pulizia dei locali



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

D5.1 Le differenze registrate in termini di pulizia e comfort della sala di attesa sono inferiori al 5%.

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

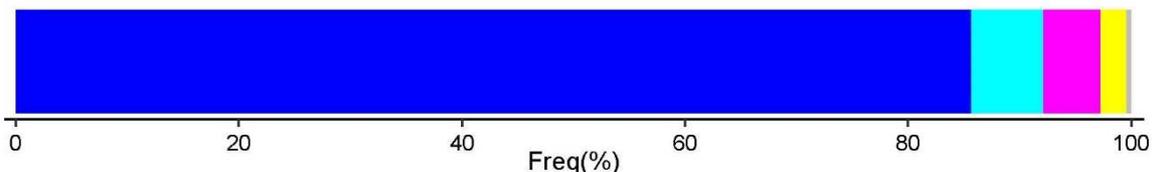


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 La percentuale di intervistati che torna a casa è pari a 91,1% al PS Milazzo e 73,2% nei medio-grandi istituti.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

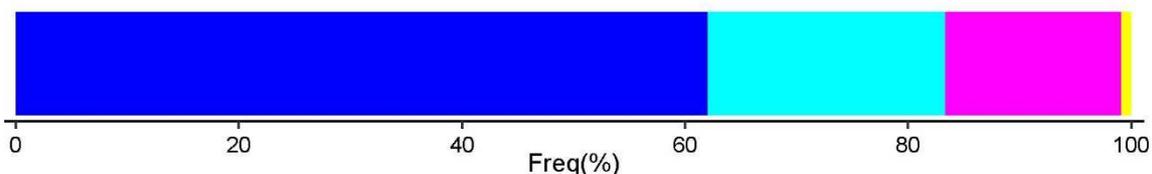
**D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?**



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

D5.3 Per questa domanda non si notano particolari differenze.

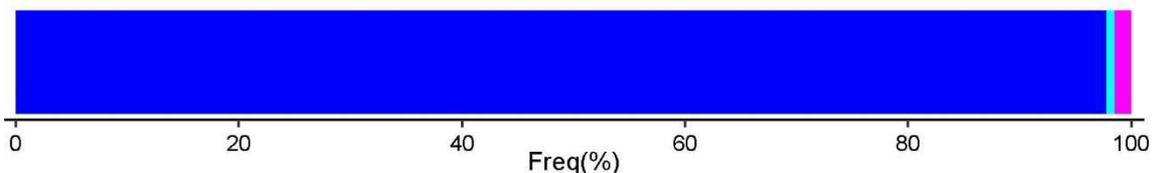
**D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?**



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

D5.4 A Milazzo i medici tendono a prescrivere dei farmaci prima di lasciare il PS, la percentuale registrata è pari al 62% mentre nei medio-grandi PS si riduce al 51,6%.

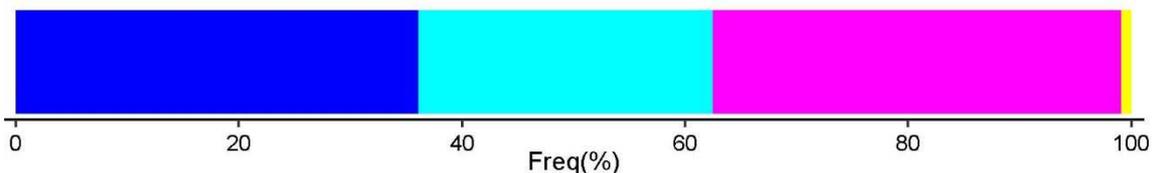
**D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?**



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 Per questa domanda non si notano evidenti differenze.

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



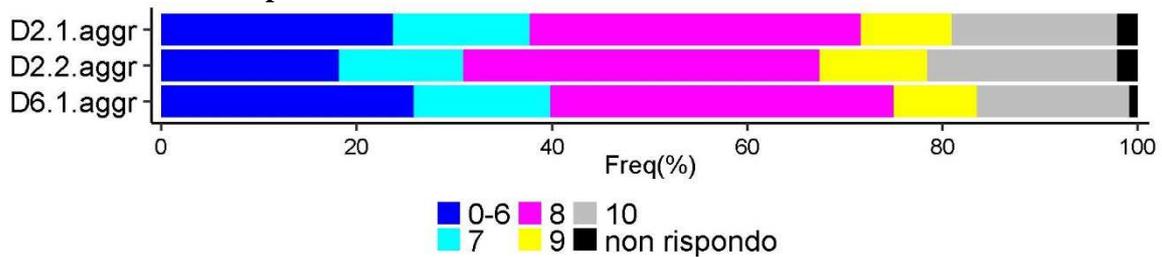
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.6 Per la domanda D5.6 si registrano delle differenze percentuali al di sotto 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)?**

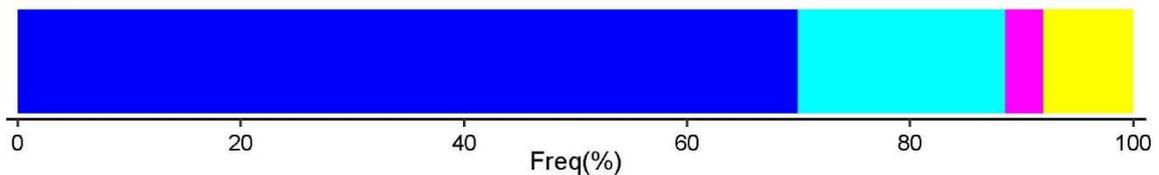
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1 – D2.2 La differenza percentuale registrata nei punteggi pari a 10 è circa al 6% sia per la valutazione degli infermieri sia per quella dei medici.

D6.1 La percentuale di pazienti che attribuisce un punteggio pari a 8 presso il PS di Milazzo è il 5% più alta di quella rilevata nei medio-grandi PS.

**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 risponde

D6.2 Non emergono evidenti differenze.

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

| Pronto Soccorso      | Domanda   | Differenze |       |      |      |      |      |
|----------------------|-----------|------------|-------|------|------|------|------|
|                      |           |            |       |      |      |      |      |
| Generale-Milazzo(ME) | D1.1      | 0,8        | 0,4   | -7,2 | -2,4 | 8,4  |      |
|                      | D1.2.aggr | -3,4       | -2,4  | 4,8  | 0,9  |      |      |
|                      | D1.3.aggr | -12,1      | 12,7  | -0,5 | 0    |      |      |
|                      | D1.4.aggr | 20,5       | -3,7  | -5,2 | -4,6 | -7,2 | 0,3  |
|                      | D1.5      | -11,3      | -1,3  | 4,2  | -0,7 | 1,7  | 7,4  |
|                      | D2.1.aggr | 3,4        | 1,1   | 2    | -0,5 | -5,7 | -0,3 |
|                      | D2.2.aggr | -0,1       | 0,6   | 4,8  | 0,2  | -5,6 | -0,1 |
|                      | D2.3      | -15,4      | 15,8  | -0,4 |      |      |      |
|                      | D2.4      | -13,9      | -2,1  | 0    | 17,3 | -1,3 |      |
|                      | D3.1      | -5,3       | 5,7   | -0,8 | 0,4  |      |      |
|                      | D3.2      | -11,4      | 7,3   | 4,6  | -0,5 |      |      |
|                      | D3.3      | -17,8      | 0     | 20,9 | -0,7 | -2,4 |      |
|                      | D4.1      | -1,8       | 1,4   | 0,4  |      |      |      |
|                      | D4.2      | -2,1       | 5     | -2,9 |      |      |      |
|                      | D5.1a     | -4,2       | 0,8   | 3,1  | 0,2  | 0    |      |
|                      | D5.1b     | -2,8       | -1,3  | 3,8  | -0,2 | 0,6  |      |
|                      | D5.2      | 17,9       | -17,5 | -0,1 | -0,3 |      |      |
|                      | D5.3      | 0,8        | 0,4   | 0,4  | -1,9 | 0,2  |      |
|                      | D5.4      | 10,4       | -1,2  | -8,6 | -0,6 |      |      |
|                      | D5.5      | 1,2        | -0,7  | -0,5 |      |      |      |
|                      | D5.6      | -4,1       | 3,3   | 1,1  | -0,3 |      |      |
|                      | D6.1.aggr | -0,1       | -0,9  | 5    | -0,4 | -3,4 | -0,1 |
|                      | D6.2      | 2,1        | 4,2   | -4,1 | -1,3 | -0,9 |      |

