

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso - Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

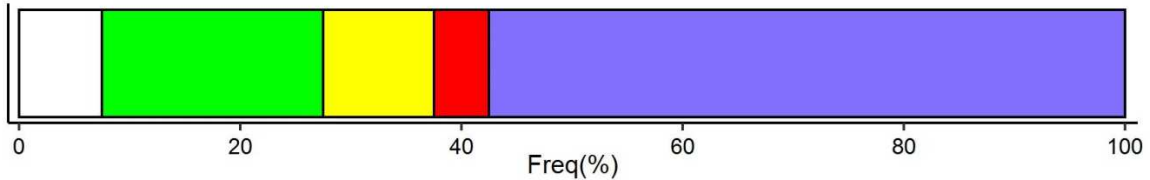
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
MEDIO- PICCOLI 25.000-10.000	Barone Lombardo di Canicattì (AG)	24.248	26	0	26
	Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù (PA)	23.477	149	0	149
	Umberto I di Enna (EN)	23.042	154	3	157
	Barone Romeo di Patti (ME)	22.539	131	1	132
	Trigona di Noto (SR)	22.249	119	1	120
	G. Di Maria di Avola (SR)	22.143	143	2	145
	San Vincenzo di Taormina (ME)	22.135	65	0	65
	S. Cimino di Termini Imerese (PA)	21.692	145	1	146
	G. F. Ingrassia di Palermo (PA)	20.948	223	1	224
	Bonino Pulejo Piemonte – Messina (ME)	20.887	0	0	0
	Generale di S. Agata Militello (ME)	19.197	111	1	112
	A. Ajello di Mazara del Vallo (TP)	17.979	120	0	120
	Castiglione Prestianni di Bronte (CT)	17.819	110	0	110
	Cutroni Zodda di Barcellona P.G. (ME)	17.625	66	1	67
	S. Vito e Santo Spirito di Alcamo (TP)	16.386	96	1	97
	Muscatello di Augusta (SR)	15.350	97	0	97
	M. Chiello di Piazza Armerina (EN)	12.057	72	1	73
Carlo Basilotta di Nicosia (EN)	10.955	12	0	12	
PICCOLI 10.000-2.500	Dei Bianchi di Corleone (PA)	9.969	56	0	56
	Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)	9.309	40	0	40
	Policlinico S. Bambino (CT)	8.593	39	1	40
	Suor Cecilia Basarocco di Niscemi (CL)	8.390	28	0	28
	S. Stefano di Mazzarino (CL)	7.753	52	0	52
	F.Ili Parlapiano di Ribera (AG)	6.760	49	0	49
	Barone Paolo Agliata di Petralia	6.068	48	0	48
	B. Nagar di Pantelleria (TP)	5.868	36	0	36
	Ferro Capra Branciforte di Leonforte (EN)	5.786	0	0	0
	Civile di Lipari (ME)	5.636	30	0	30
	Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)	5.123	29	0	29
	S. Salvatore di Mistretta (ME)	4.244	25	0	25
<b>Totale</b>			<b>8815</b>	<b>55</b>	<b>8870</b>

# 1. Grafici piccoli PS

## 1.1 Maria Immacolata Longo di Mussomeli - Caltanissetta

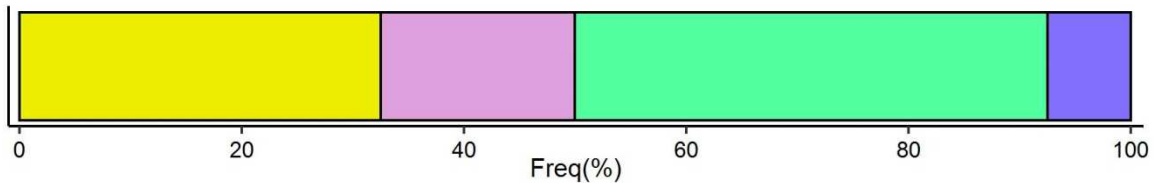
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione codici colore assegnati al momento dell'arrivo è simile a quella osservata nei piccoli PS.

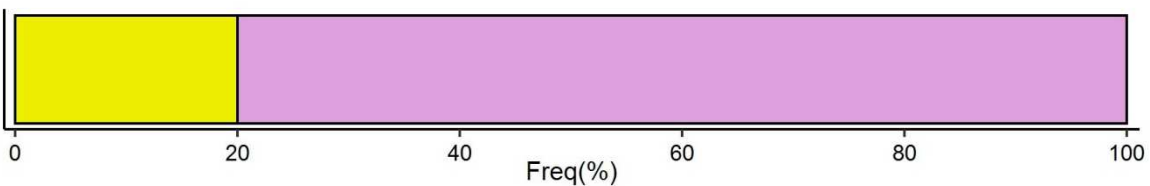
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Circa il 35% delle persone che sono state al pronto soccorso, hanno effettuato più volte accesso negli ultimi 6 mesi. Rispetto ai piccoli PS si riscontra una percentuale più alta di ingressi ripetuti pari a 7,9 punti percentuali e una riduzione nella modalità "no" pari a - 11.5%.

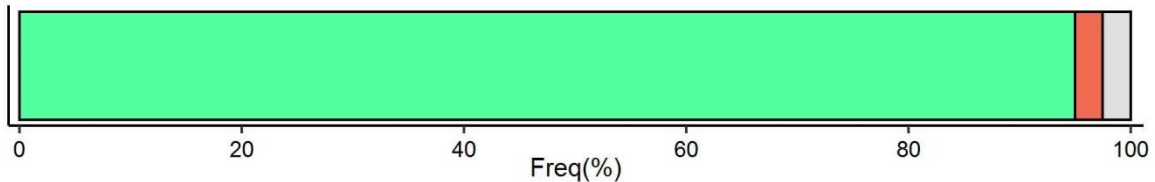
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 Rispetto agli altri piccoli PS, la percentuale di persone che hanno usufruito del servizio 118/ambulanza risulta essere superiore del 9.7%, mentre chi si reca con il mezzo proprio è inferiore dell' - 8.5%.

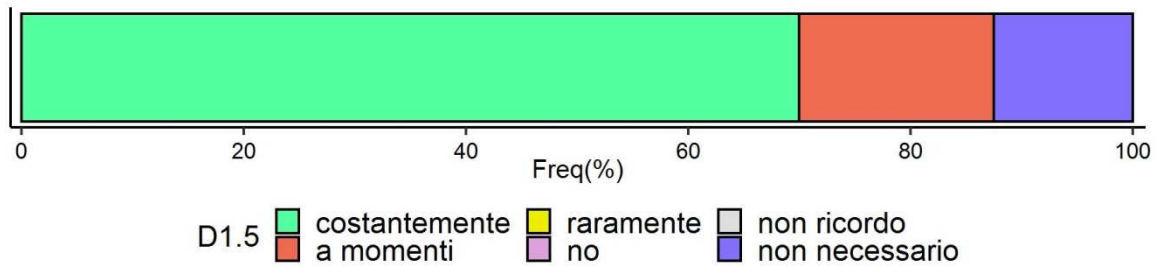
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

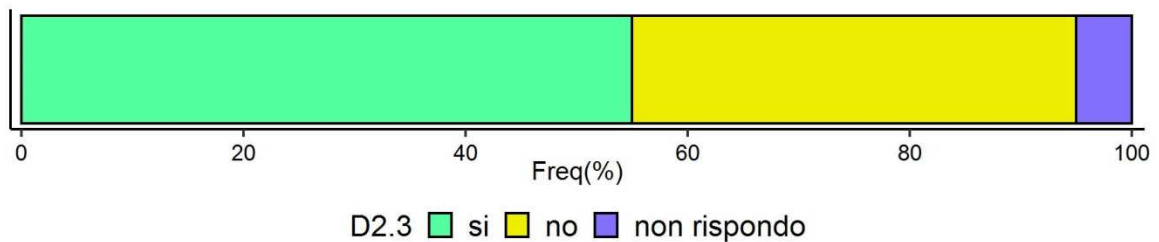
D1.4 La percentuale di pazienti ( 90% ) che dichiara di avere atteso in totale meno di 6 ore è più alta del 25.8% rispetto ai piccoli PS. Il periodo di permanenza al pronto soccorso di Mussomeli risulta essere breve.

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



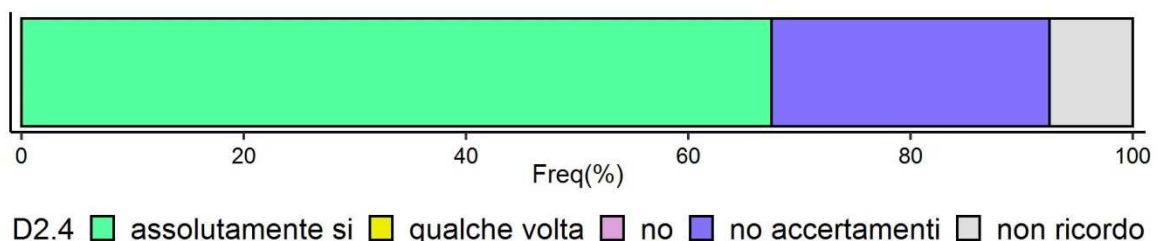
D1.5 Rispetto alle attenzioni ricevute non si notano grandi differenze con quanto dichiarato dagli altri PS, tuttavia la parte dei pazienti pienamente soddisfatta è più del 65%.

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



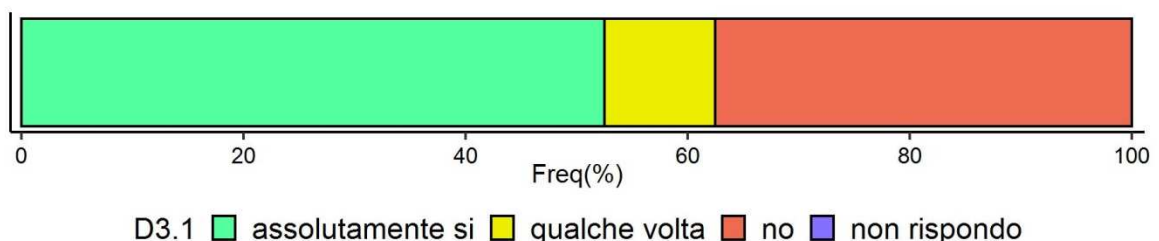
D2.3 I pazienti che si recano al PS con il bisogno di effettuare degli esami radiologici sono circa il 57%, questa percentuale risulta essere inferiore del -8.8% rispetto al valore generale degli altri piccoli PS.

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



D2.4 Rispetto ai piccoli PS, la percentuale di pazienti che hanno dichiarato che le informazioni comunicate dal personale medico sugli esami effettuati sono state molte chiare e complete, risulta essere inferiore del 6.9%, inoltre si nota che circa il 6% in più non sono stati sottoposti ad accertamenti oppure non ricordano.

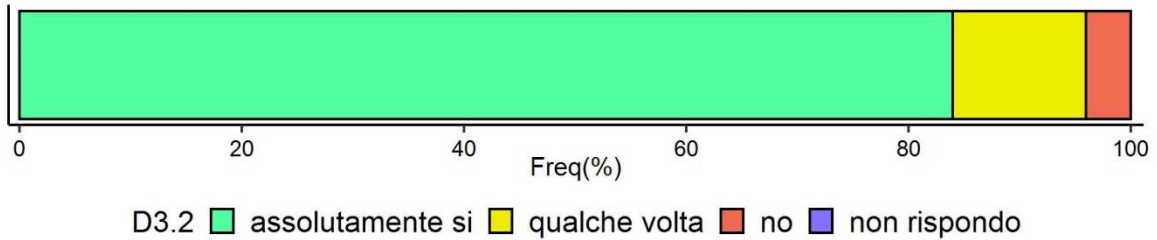
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 La distribuzione relativa a questa domanda vede un aumento del 5% nella risposta di “assolutamente sì” e una riduzione del 5.4% nella modalità “no” rispetto ai valori generali osservati.

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

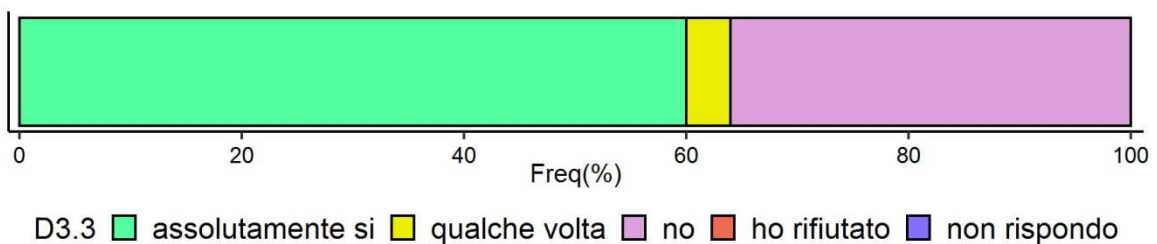
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 La maggior parte dei pazienti hanno dichiarato che il personale ha fatto il possibile per alleviare il dolore, il 13.8% in più rispetto ai valori generali dei piccoli PS.

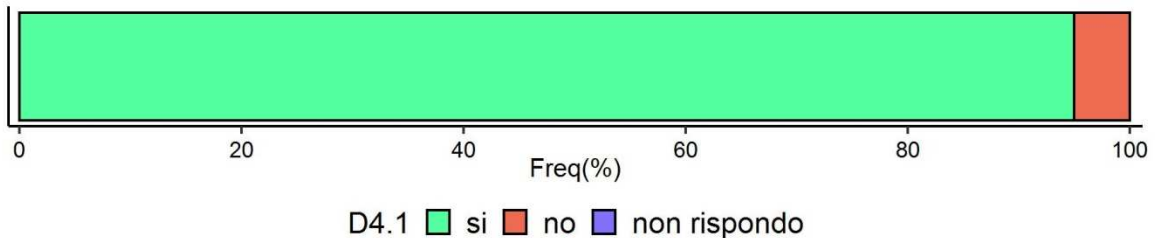
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



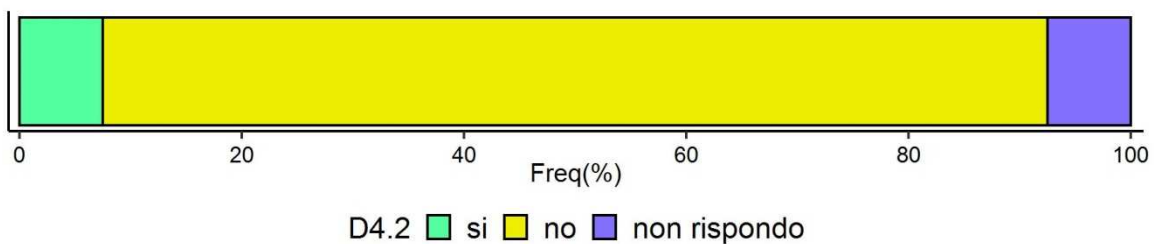
D3.3 La distribuzione osservata dei farmaci assunti per il dolore durante la permanenza al PS è in linea con quella generale dei piccoli PS, differisce solo per il 6.5% in meno di persone che hanno risposto qualche volta.

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



D4.1 Il circa 90 % dei pazienti ha risposto "si" alla domanda sui farmaci. La distribuzione non si discosta molto da quella dei piccoli PS.

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

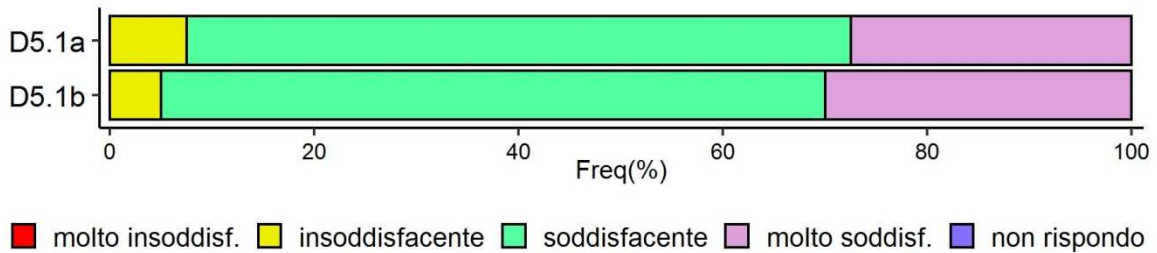


D4.2 Al PS di Mussomeli i medici tendono a non somministrare nuovi farmaci, infatti circa 86 % ha risposto "no" alla domanda, ovvero il 9.2% in più rispetto alla media generale dei piccoli PS.

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

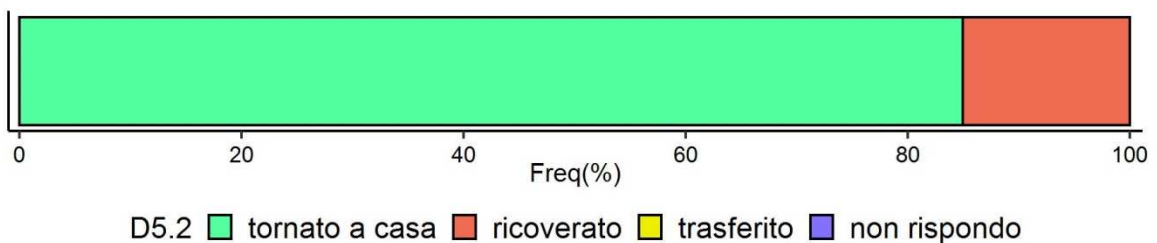
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 Relativamente al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali sembra che al PS di Mussomeli ci sia un livello alto di soddisfazione. Infatti nella risposta “molto soddisfacente” si registra una percentuale più alta del 15.3% per il comfort e un 14.6 % per la pulizia, rispetto agli altri istituti.

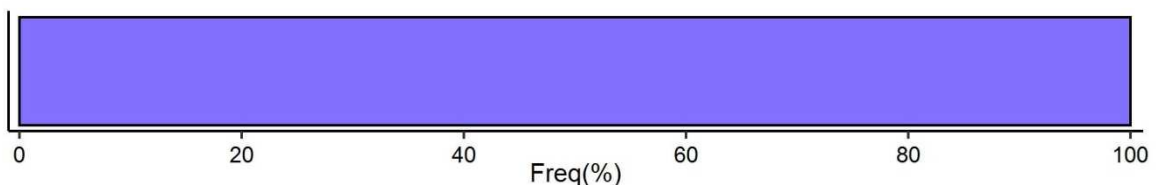
### D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Più del 80% dei pazienti dopo le dimissioni è tornato a casa, questa percentuale risulta essere l'11% in più rispetto agli altri piccoli PS. Si nota che nessun soggetto è stato trasferito dopo le dimissioni.

### SOLO PER CHI TORNA A CASA

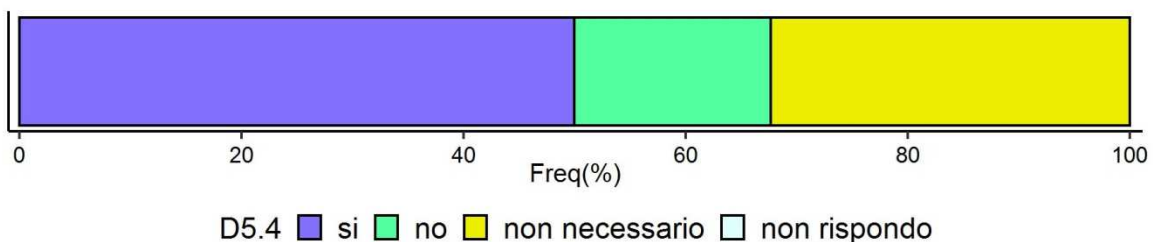
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 Tutti gli intervistati che tornano a casa, affermano di aver ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute su quali porre l'attenzione, il 7.2% in più rispetto agli altri piccoli PS.

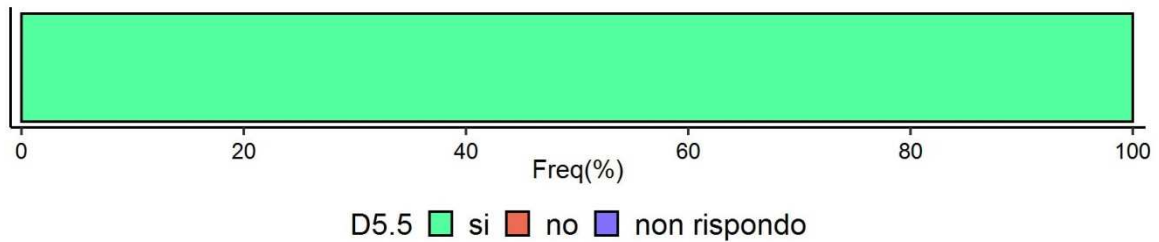
### D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



D5.4  si  no  non necessario  non rispondo

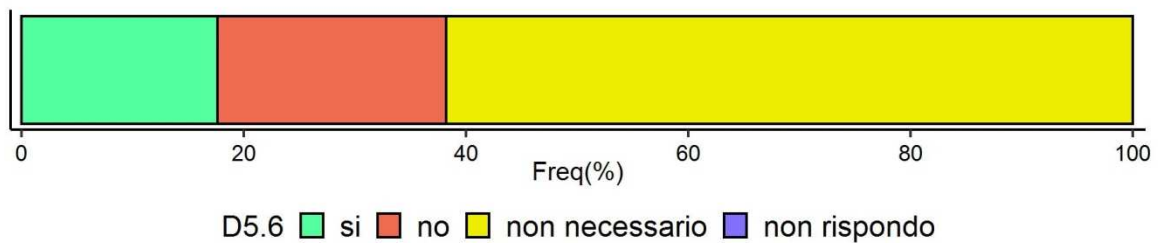
D5.4 Rispetto ai piccoli PS, la percentuale di farmaci prescritti dai medici del PS di Mussomeli è inferiore (-6,4%) e inoltre si registra un 8,1 % di persone in più a cui non è stato necessario nessuna prescrizione.

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



D5.5 la distribuzione di questa domanda non si discosta molto rispetto a quella dei piccoli ospedali. Si evidenzia che il 100% dei soggetti intervistati hanno dichiarato che i medici danno informazione sui 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?

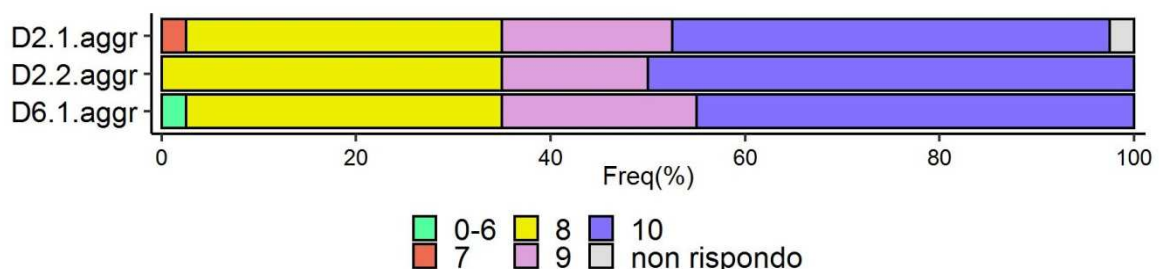


D5.6 La percentuale di risposte positive per quanto riguarda le informazioni chiare date dal personale medico su professionisti e strutture a cui rivolgersi è inferiore del 19.2 % rispetto alla percentuale osservata nei piccoli PS, anche se si ha un 20.1 % in più di persone che non si devono rivolgere a nessun specialista

### 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)?

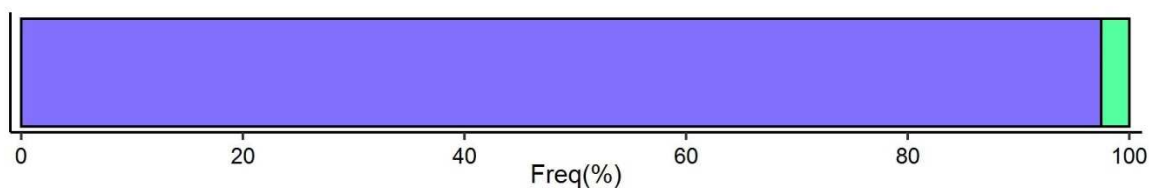
### D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?

### 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 Considerato il valore generale degli altri piccoli PS, sia gli infermieri che i medici hanno avuto una valutazione ottima, infatti si registra una percentuale pari rispettivamente a 9.7% e un 12.7% in più di persone che hanno valutato 10 la performance del personale medico. Stessa situazione si ha nella valutazione complessiva, con il 9.5% in più di risposte con punteggio 10.

## 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 In accordo con i punteggi dichiarati nella valutazione complessiva, circa il 90 % degli intervistati è rimasto pienamente soddisfatto e quindi consiglierebbe il PS di Mussomeli sia ad amici che parenti.

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

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)	D1.1	2,2	-1,1	0,8	1,6	-3,4	
	D1.2.aggr	7,9	0,7	-11,5	2,9		
	D1.3.aggr	9,7	-8,5	-1,1	0		
	D1.4.aggr	25,8	-11,5	-8,3	-3,9	-3,4	1,4
	D1.5	2,6	-1,1	-4,6	-2,5	-0,2	5,8
	D2.1.aggr	-7,4	-5,3	-3,9	4,8	9,7	2
	D2.2.aggr	-7,8	-7,6	-0,3	3,2	12,7	-0,2
	D2.3	-8,8	4,3	4,5			
	D2.4	-6,9	-3,5	-1,8	5,9	6,3	
	D3.1	5	1,7	-5,4	-1,4		
	D3.2	13,8	-13,6	-0,1	0		
	D3.3	4,5	-6,5	3,2	-1,3		
	D4.1	3,1	-0,5	-2,5			
	D4.2	0,1	9,2	-9,3			
	D5.1a	-2,5	-6,6	-5	15,3	-1,2	
	D5.1b	-1,4	-4,2	-8,3	14,6	-0,7	
	D5.2	11	-6,4	-4,6	0		
	D5.3	7,2	-3,7	-3,1	-0,3	0	
	D5.4	-0,8	-6,4	8,1	-0,9		
	D5.5	1,2	0	-1,2			
D5.6	-19,2	-0,6	20,1	-0,3			
D6.1.aggr	-5,6	-8,3	-2,1	6,4	9,5	0	
D6.2	7,2	-2,8	-1,8	-2,5	0		