

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso- Muscatello di Augusta

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

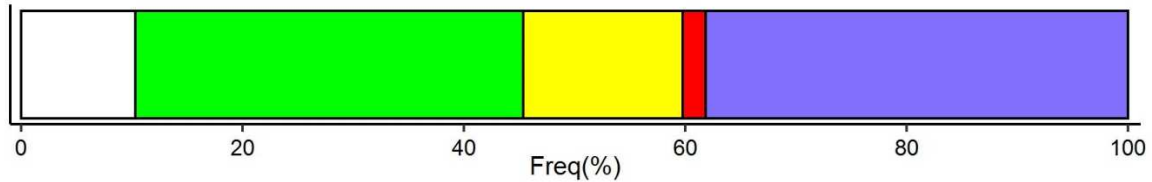
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto 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>
MEDIO-	Barone Lombardo di Canicattì (AG)	24.248	26	0	<b>26</b>

<b>Ampiezza</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Accessi 2017</b>	<b>Completa</b>	<b>Parziale</b>	<b>Totale</b>
PICCOLI 25.000-10.000	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 medio-piccoli PS

## 1.1 Muscatello di Augusta - Siracusa

**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 percentuale dei codice bianche assegnati al momento dell'arrivo è superiore del 6% rispetto a quella generale dei medio-piccoli PS, si osserva anche una riduzione pari a -8% cdi codice giallo.

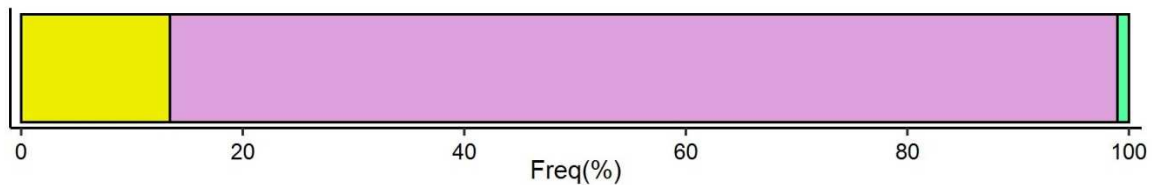
**D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?**



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

D1.2 Il numero di accessi ripetuti negli ultimi 6 mesi è molto inferiore (-14.6%) rispetto ai medio-piccoli PS, emerge inoltre una variazione positiva pari a 11.3% di persone in più che dopo le dimissioni non sono ritornate al PS

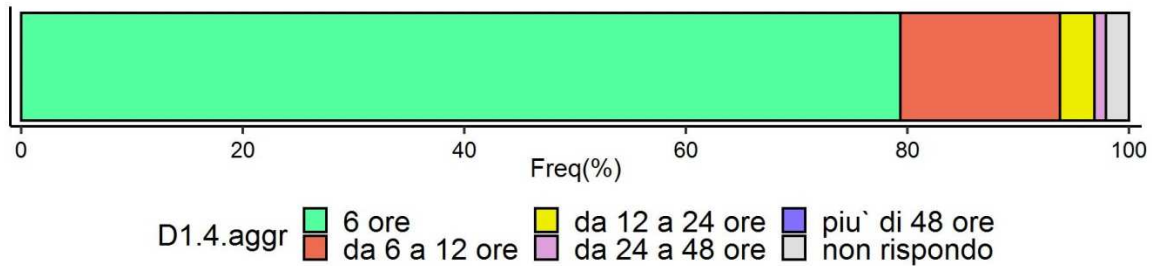
**D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?**



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

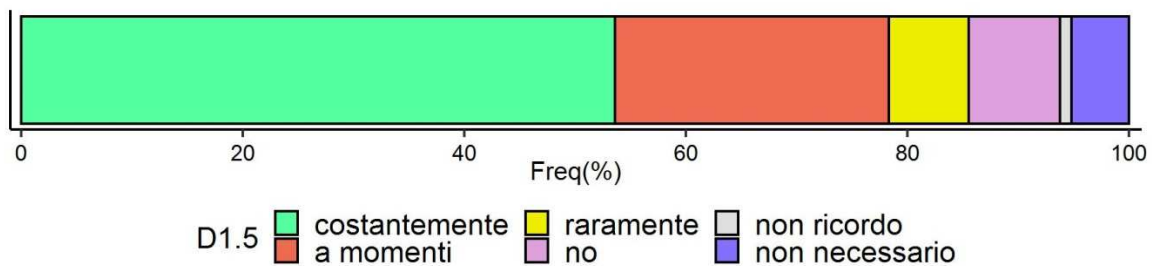
D1.3 La distribuzione osservata molto vicina a quella generale del medio-piccoli PS, infatti le differenze calcolate sono minore del 3%.

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



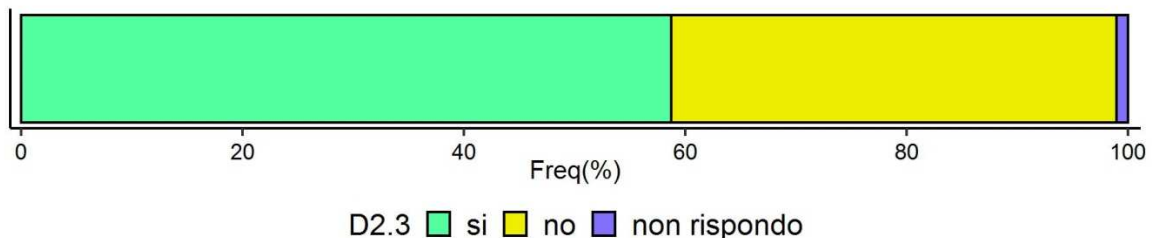
D1.4 La percentuale di coloro che trascorrono non più di 6 ore al PS di Augusta è più alta del 12.1% , mentre quella relativa a coloro i quali trascorrono da 6 a 12 ore minore del -6.6%, rispetto alle percentuali degli altri PS, quindi il tempo di permanenza in questo PS risulta essere minore o al massimo di 6 ore.

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



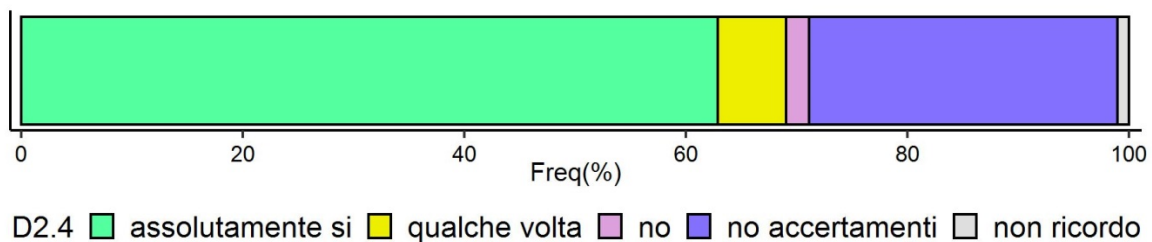
D1.5 La distribuzione osservata è vicina a quella generale del medio-piccoli PS, infatti le differenze calcolate sono minore del 4%.

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



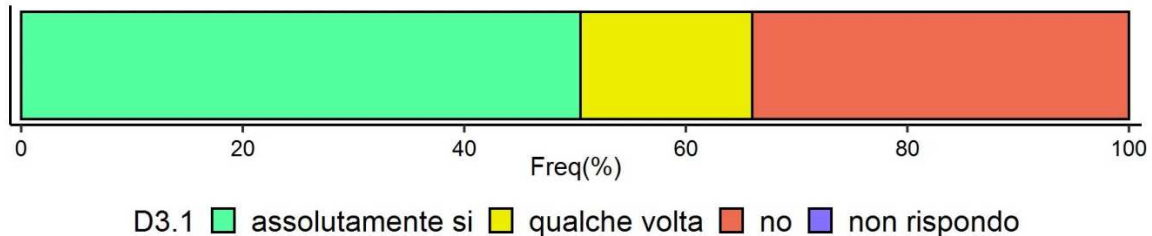
D2.3 Il 58.8 % di intervistati che si sono recati al PS di Augusta hanno fatto un esame radiologico. Dal confronto con il valore generale dei medio-piccolo PS, risulta che questa percentuale è più bassa del -12.9% , emerge anche un variazione positiva del 12.6% di soggetti che hanno risposto "no".

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



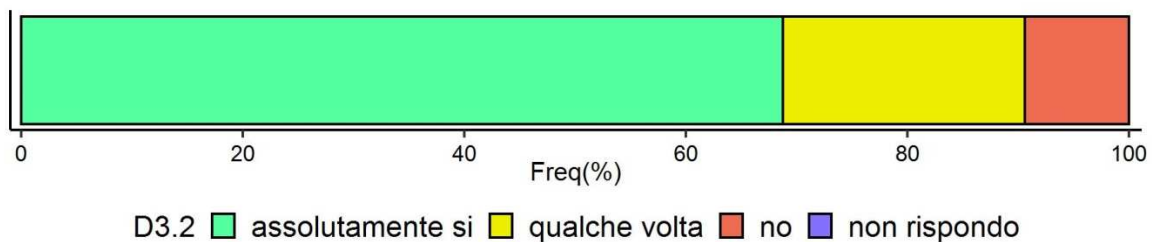
Il 62.9 % di pazienti affermano che i medici hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami. Tuttavia questa percentuale risulta essere più bassa del -10.6% rispetto al livello generale, da notare anche che il 10.9% di persone in più che non hanno avuto bisogno di accertamenti.

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



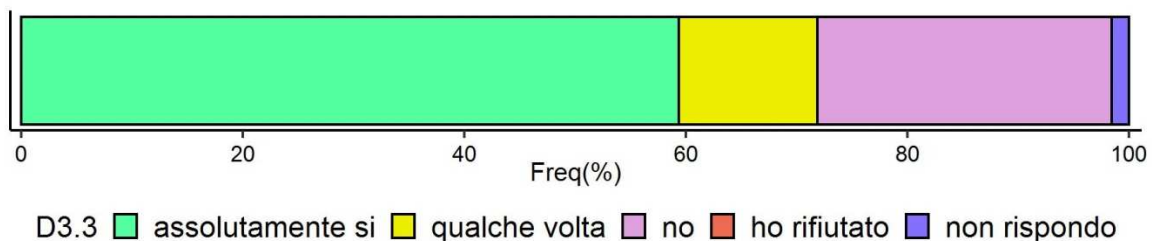
D3.1 Rispetto agli altri medio-piccoli PS, il 6.6% in più dei pazienti del PS di Augusta hanno risposto di aver avuto dolore qualche volta durante la prestazione, mentre il -5.9% in meno di persone non hanno avuto nessun dolore.

### 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)



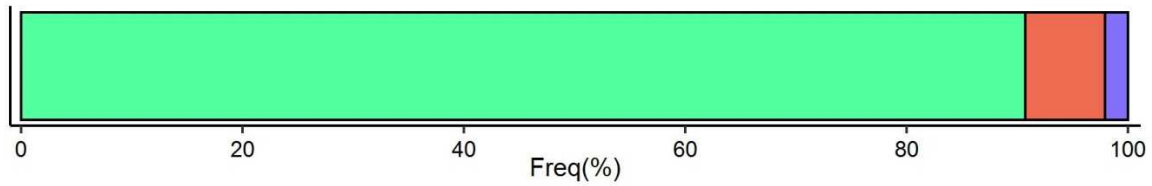
D3.2 Non vi sono differenze significative tra la distribuzione osservata e quella generale. Le differenze calcolate sono inferiori del 4% .

### 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 Non vi sono differenze significative tra la distribuzione osservata e quella generale. Le differenze calcolate sono inferiori del 5% .

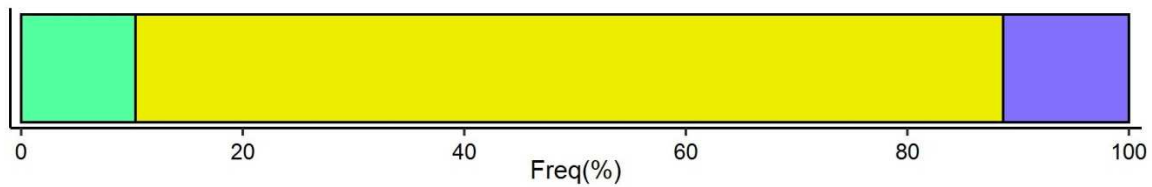
**D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?**



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Non vi sono differenze significative tra la distribuzione osservata e quella generale. Le differenze calcolate sono inferiori del 3%

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



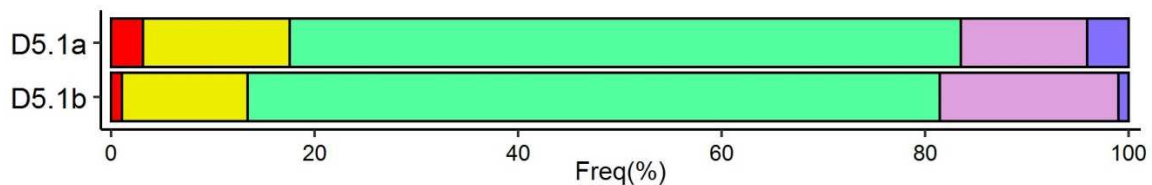
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Non vi sono differenze significative tra la distribuzione osservata e quella generale. Le differenze calcolate sono inferiori del 4%

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

**a. Comfort sala di attesa**

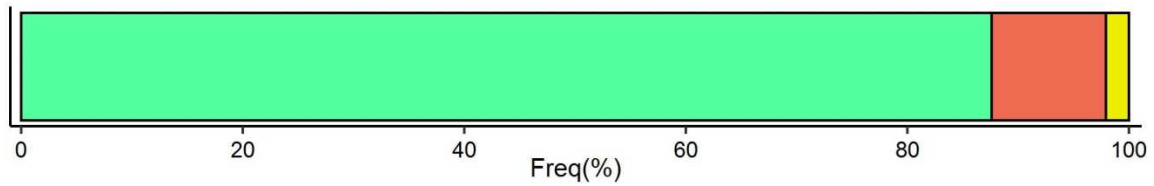
**b. Pulizia dei locali**



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

D5.1 Relativamente al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali sembra che al PS di Augusta ci sia un buon livello di soddisfazione rispetto agli altri PS. Infatti nella risposta “ molto soddisfacente” si registra percentuale più alta del 5.1 % per il comfort e un 6.7 % per la pulizia.

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

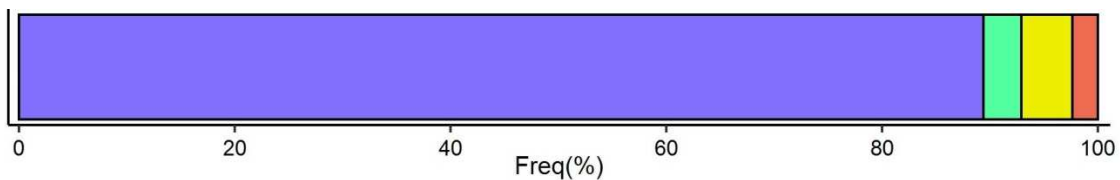


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Dal confronto con gli istituti emerge che il 14.6% in più di pazienti del PS di Augusta, dopo le dimissioni tornano a casa, mentre il -12.9% in meno di soggetti che vengono ricoverati.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

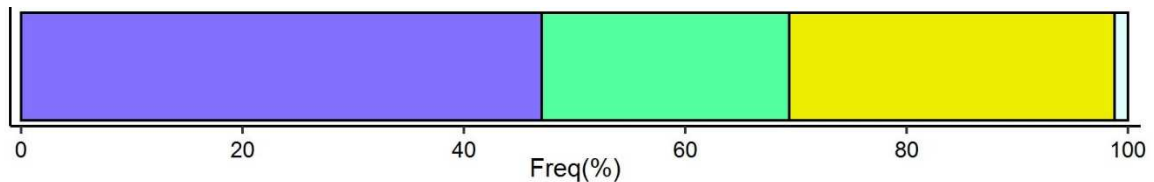
### D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 La distribuzione osservata è in linea con quella dei medio-piccoli PS

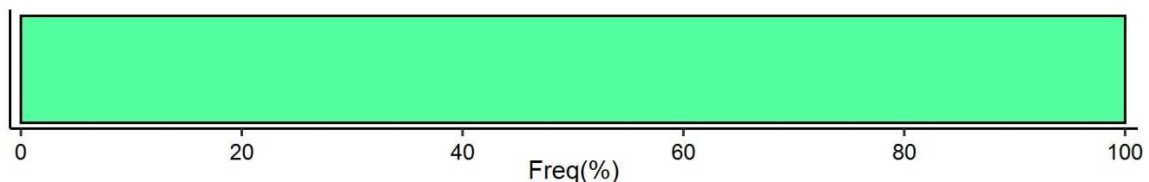
### D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

D5.4 La distribuzione osservata è in linea con quella dei medio-piccoli PS

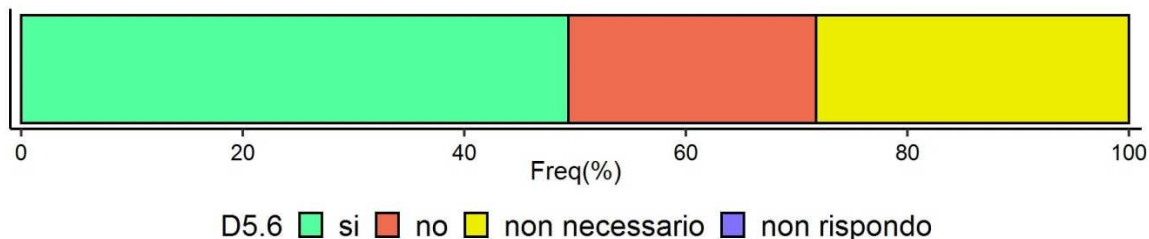
### D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 si nota che tutti i soggetti intervistati hanno risposto che il personale medico ha dato informazioni per quanto riguarda i farmaci prescritti.

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

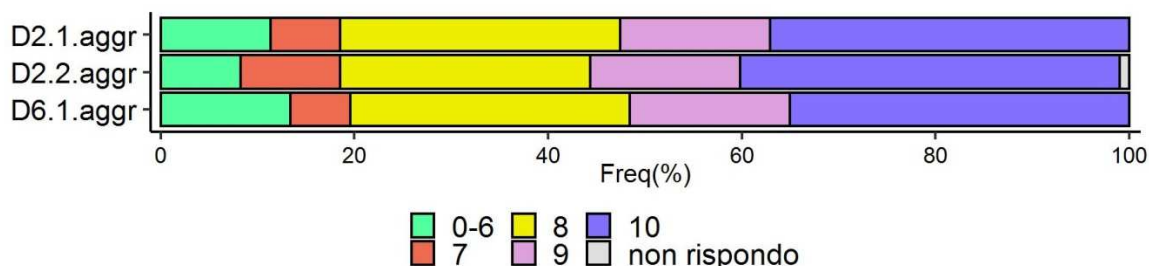


D5.6 La percentuale di risposte positive a questa domanda supera quella dei medio- piccoli PS del 7.4 %, inoltre si nota una riduzione del -7.4 % nella risposta “no”.

**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)?**

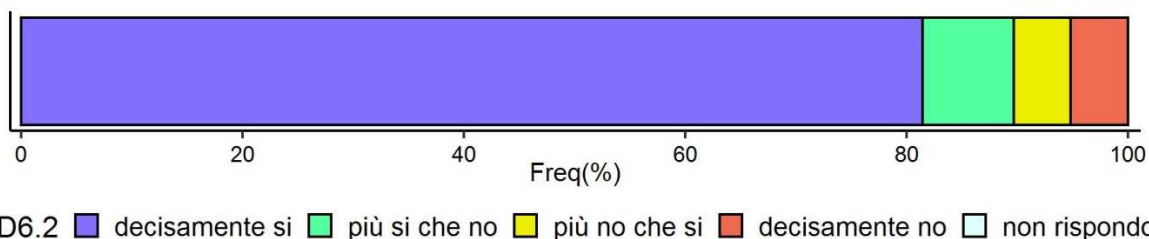
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1-D2.2 Le distribuzioni dei punteggi relativi alle valutazioni degli infermieri e dei medici sembrano essere in linea con quelle rilevate nei medi- piccoli, risulta esserci differenze positive pari a 7.9 % per gli infermieri e un 7.8 % per i medici nel punteggio 10.

D6. Stessa situazione si ha nel trattamento complessivo con una differenza positiva 9.9%

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



D6.2 La distribuzione osservata è in linea con quella dei medio-piccoli PS.



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

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
Muscatello di Augusta (SR)	D1.1	6	0,7	-8	-2,4	3,7	
	D1.2.aggr	-14,6	5,7	11,3	-2,4		
	D1.3.aggr	-2,5	2,6	0	-0,1		
	D1.4.aggr	20,1	-6,6	-5,9	-2,9	-4,9	0,1
	D1.5	-0,3	3,7	-2,3	-1,9	-0,2	1
	D2.1.aggr	-4,7	-3,3	-2,9	4,5	7,9	-1,5
	D2.2.aggr	-6,1	0,1	-5,4	4,5	7,8	-0,8
	D2.3	-12,9	12,6	0,3			
	D2.4	-10,6	1,5	-1,7	10,9	-0,1	
	D3.1	0,6	6,6	-5,9	-1,3		
	D3.2	1,1	2,9	-3,7	-0,3		
	D3.3	1,8	5	-4,5	-2,2		
	D4.1	2,5	-1,3	-1,2			
	D4.2	0,5	3,1	-3,7			
	D5.1a	-1,9	-5,3	0,3	5,1	1,9	
	D5.1b	-3,1	-1,4	-2,1	6,7	-0,2	
	D5.2	14,6	-12,9	-1,4	-0,4		
	D5.3	3,9	-2,4	0,7	-1,5	-0,7	
	D5.4	-2	-0,3	2,8	-0,4		
	D5.5	3,8	-2	-1,8			
	D5.6	7,4	1,5	-7,4	-1,5		
	D6.1.aggr	-4,7	-6,7	-1,6	3,8	9,9	-0,6
	D6.2	3,4	-1,8	0,9	-2,1	-0,4	