

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso - Policlinico Santo Bambino (CT)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

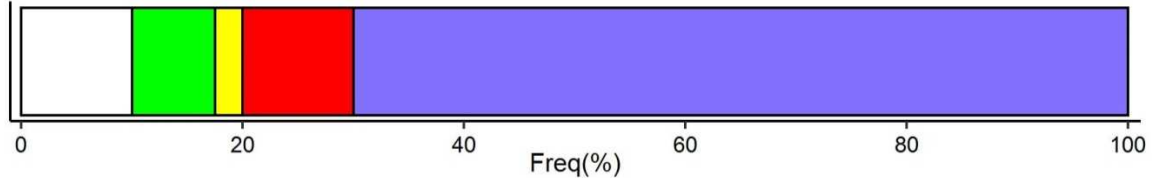
| Ampiezza                              | Denominazione                            | Accessi 2017 | Completa | Parziale  | Totale     |
|---------------------------------------|--|--------------|----------|-----------|------------|
| GRANDI<br>100.000-<br>40.000          | Civico - Osp - Palermo (PA)              | 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 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<br>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 piccoli PS

## 1.1 Policlinico Santo Bambino – Catania

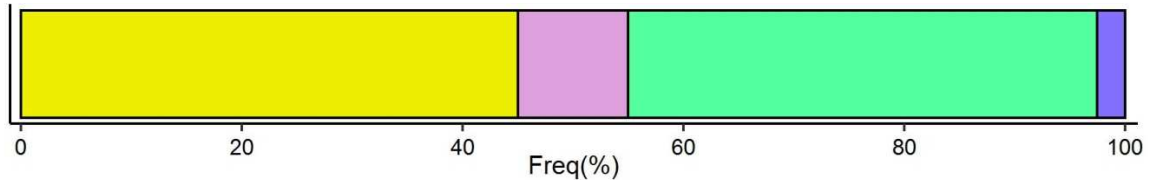
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 Le percentuali di codice bianco (4.7%) e rosso (6.6%) assegnate al momento dell'arrivo sono più alte rispetto a quella dei piccoli PS, mentre si registra una variazione negativa nei codici verde (-13.6%) e giallo (-6.7%). Si nota una percentuale pari al 70% di non ricordo, ovvero il 9.1% in più rispetto agli altri PS.

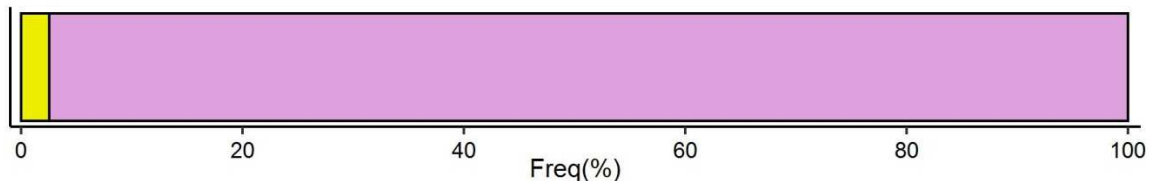
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Rispetto alla percentuale generale dei piccoli PS, il 20.4% in più di persone hanno dichiarato di essersi recati più volte al PS negli ultimi 6 mesi. Si nota una riduzione di risposte "una volta" e "no", rispettivamente pari a -6.8% e -11.5%.

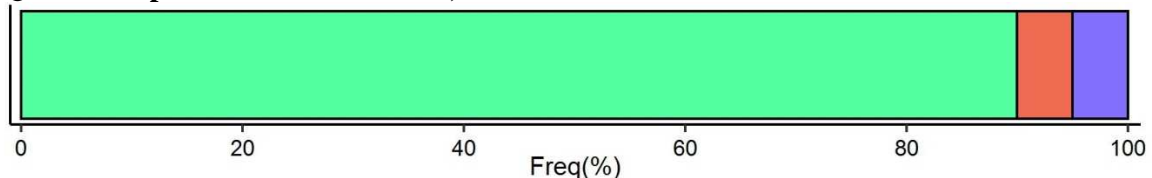
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

Quasi tutti gli intervistati hanno utilizzato il mezzo proprio per recarsi al PS, ovvero il 9% in più rispetto agli altri piccoli PS, mentre il 7.8% in meno di persone hanno usufruito del servizio ambulanza/118.

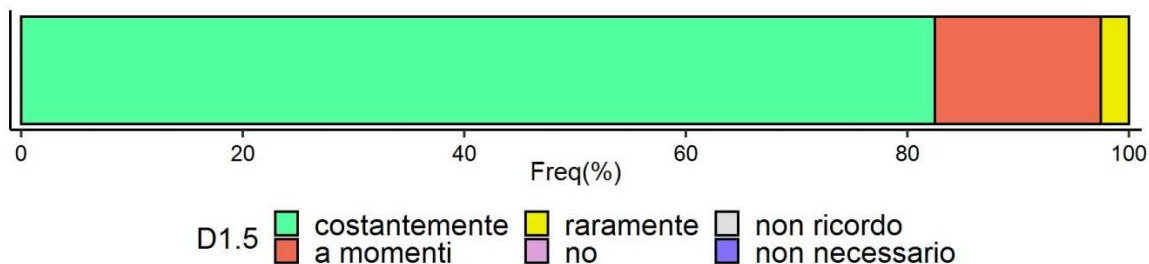
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

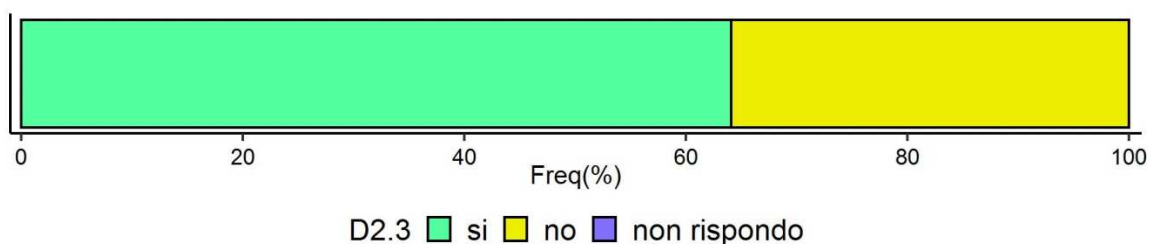
D1.4 La percentuale di pazienti (85%) che dichiara di avere atteso in totale meno di 6 ore è più alta del 25.8% rispetto ai piccoli PS. Il periodo di permanenza al pronto soccorso Policlinico S. Bambino di Catania risulta essere breve.

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



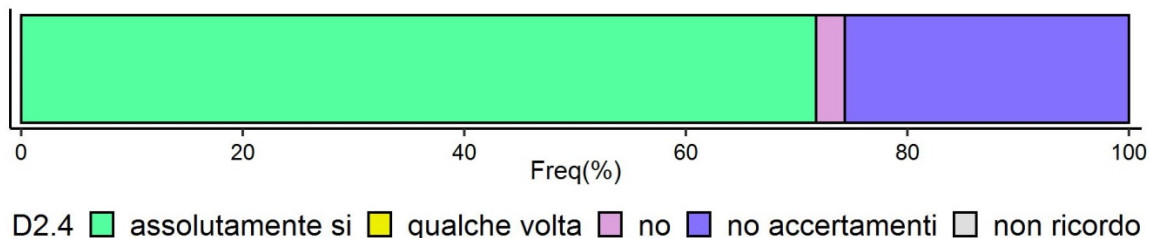
D1.5 Rispetto alle attenzioni ricevute dal personale, si nota che il 15.1% in più di pazienti si reputano pienamente soddisfatte si persone tuttavia la parte dei pazienti pienamente.

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



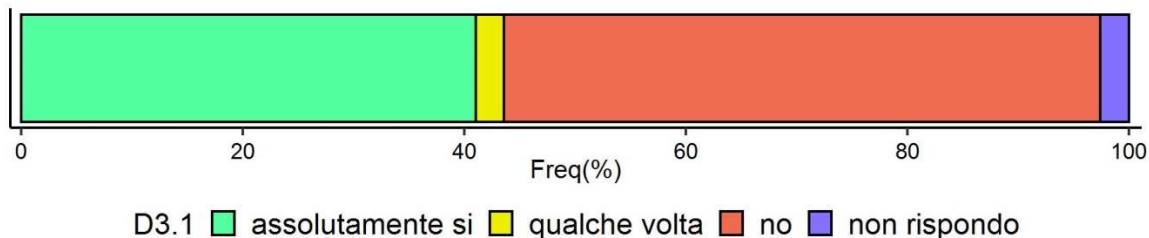
D2.3 La distribuzione relativa a questa domanda è in linea con i valori generali osservati degli altri piccoli PS.

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



D2.4 Al Policlinico di Catania sembra che i medici e gli infermieri riescano a fornire informazioni esaustive in merito ai risultati degli esami, anche se il 6.5% in più di intervisti non sono stati sottoposti ad accertamenti.

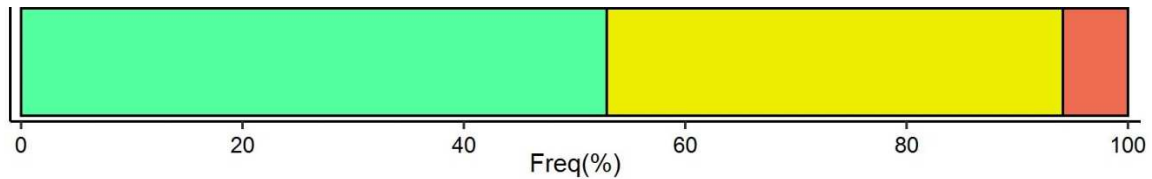
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 La percentuale di pazienti che dichiara di non aver avuto dolore durante la prestazione di PS è pari al 10.9% in più rispetto agli altri PS.

### 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)

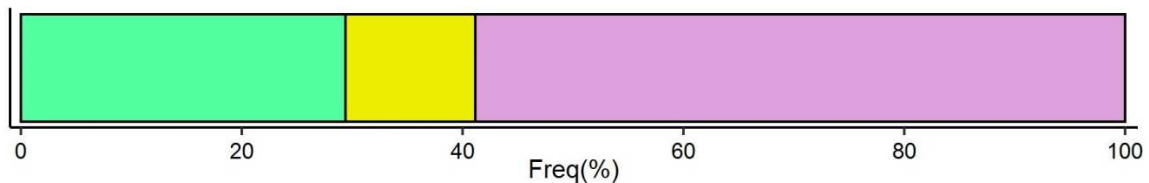


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 Circa il 58% dei paziente è soddisfatto del lavoro svolto dai medici e infermieri del pronto soccorso per alleviare il dolore, questo dato risulta inferiore (-17.3%) rispetto a quello osservato in generale nei piccoli PS. Mentre il 15.6% in più di intervistati hanno risposto "qualche volta".

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

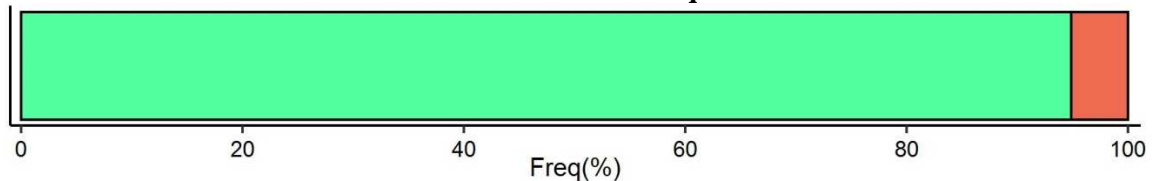
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Più del 60 % di intervistati hanno dichiarato che durante la prestazione di non aver avuto bisogno di farmaci per il dolore, ovvero il 26% in più rispetto agli altri PS.

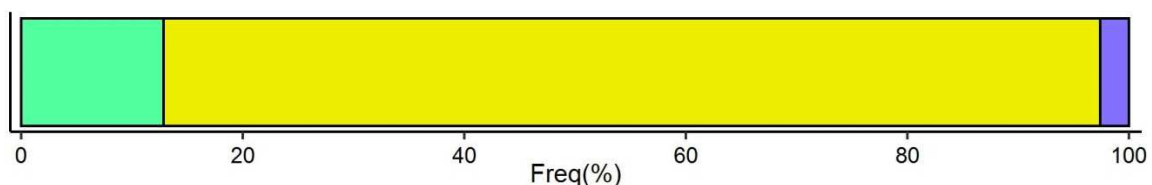
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Oltre 90% dei pazienti ha dichiarato che gli è stato chiesto quali farmaci assumessero. La distribuzione è analoga a quella generale dei piccoli PS.

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



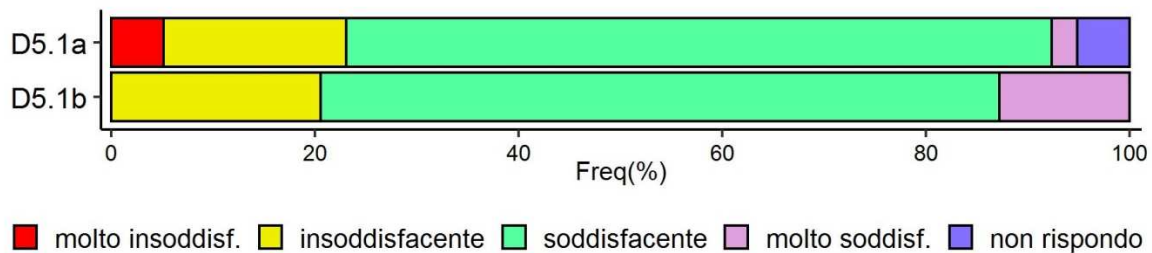
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Più dell'80% dei pazienti del PS Policlinico S. Bambino di Catania, non hanno assunto nessun nuovo farmaco, questa percentuale risulta 8.8% più alta rispetto agli altri piccoli PS.

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

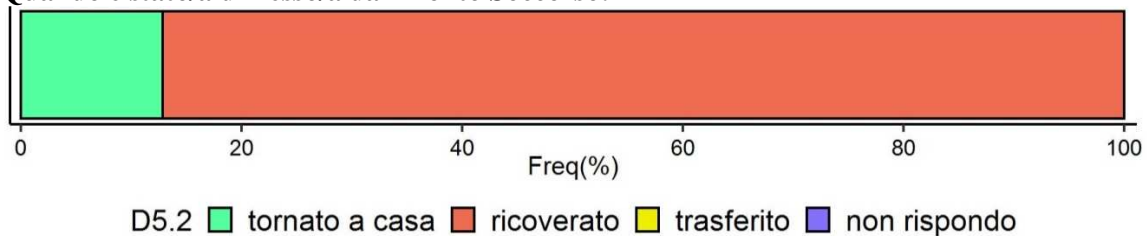
### a. Comfort sala di attesa

### b. Pulizia dei locali



D5.1 Sembra che i pazienti intervistati (circa il 60%) del Policlinico S. Bambino di Catania siano soddisfatti del comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali. Considerato gli altri piccoli PS, però si registra una percentuale di “molto soddisfatto” minore del -9.6% per il comfort e -12.9% per la pulizia, inoltre per quest’ultima si nota un aumento di 8.7% di risposte insoddisfatte.

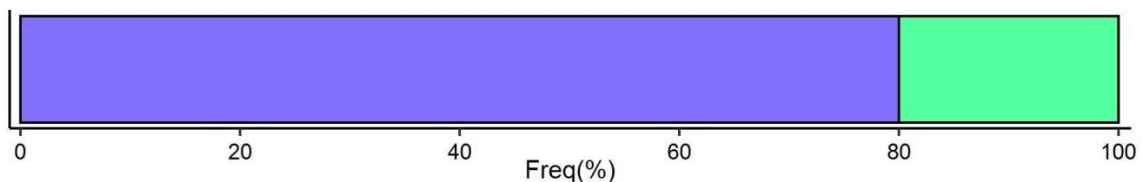
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Dopo le dimissioni dal PS, circa 85% dei pazienti intervistati sono stati ricoverati mentre il restante è tornato a casa. Rispetto agli altri piccoli PS, si evidenzia notevole percentuale, il 65.8% in più di soggetti ricoverati e un -61.2% di intervistati che tornano a casa.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

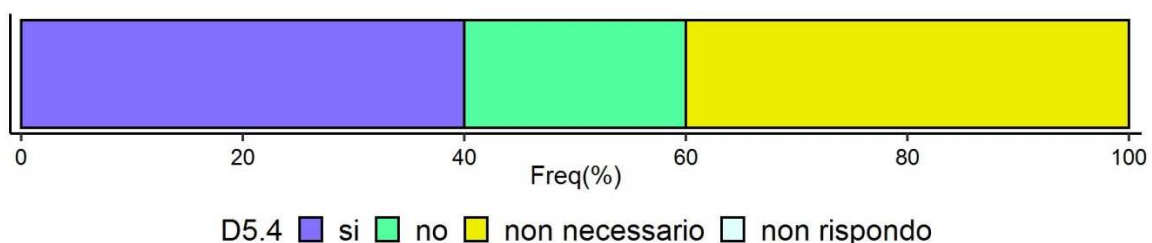
### D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 Circa 80% delle persone che tornano a casa affermano di aver ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre l’attenzione, questa percentuale risulta più bassa del -12.8% rispetto a quanto dichiarato dagli altri piccoli PS.

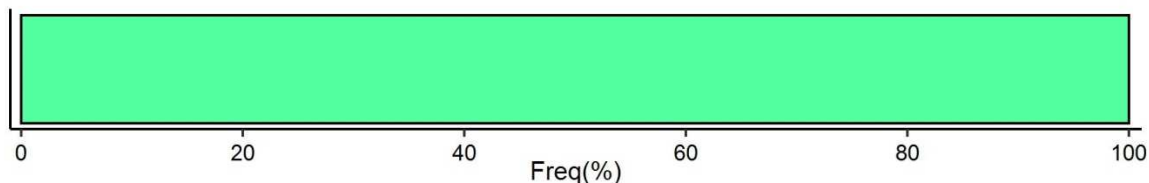
### D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



D5.4  si  no  non necessario  non rispondo

D5.4 Rispetto agli altri piccoli PS, la percentuale di farmaci prescritti dai medici è inferiore (-10.8%) e inoltre si registra un 15.7% di persone in più a cui non è stato necessario nessuna prescrizione.

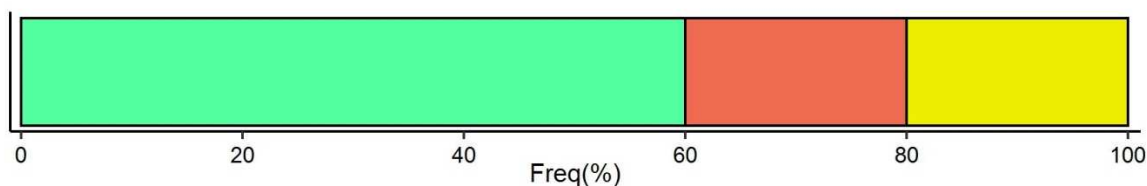
### D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

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?



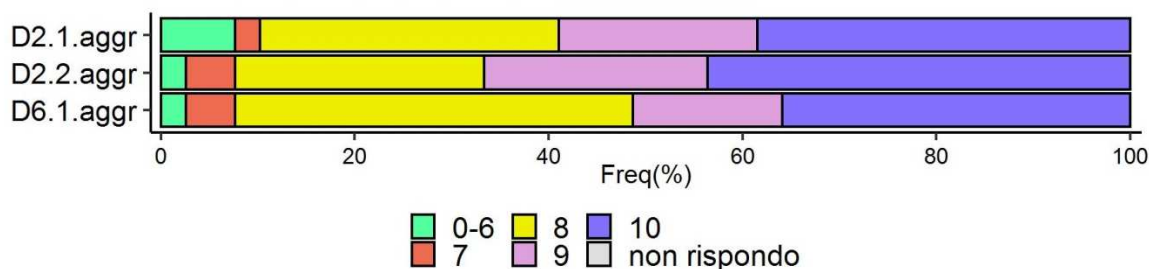
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

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 più alta del 23.2 % rispetto a quella osservata nei piccoli PS, anche se si ha un 21.7 % 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)?

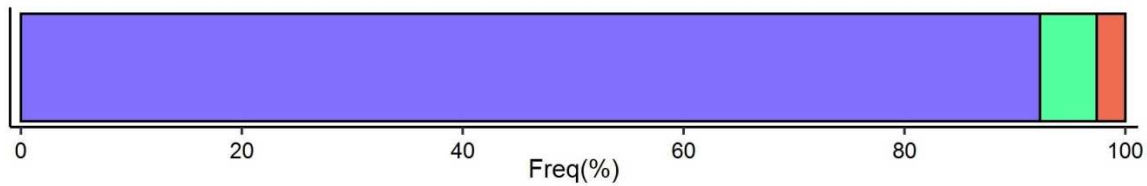
### D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?

### 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 7.8% e un 11.3% in più di persone che hanno valutato 9 la performance del personale medico. Stessa situazione si ha nella valutazione complessiva, con il 6.4% in più di risposte con valore di 8.

## 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 Circa 86% hanno dichiarato che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari. La distribuzione osservata è in linea con quella rilevata nei piccoli PS.

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

| Pronto Soccorso                              | Domande   | Differenze |       |       |       |      |      |
|--|-----------|------------|-------|-------|-------|------|------|
| Policlinico di Catania<br>Santo Bambino (CT) | D1.1      | 4,7        | -13,6 | -6,7  | 6,6   | 9,1  |      |
|  | D1.2.aggr | 20,4       | -6,8  | -11,5 | -2,1  |      |      |
|  | D1.3.aggr | -7,8       | 9     | -1,1  | 0     |      |      |
|  | D1.4.aggr | 20,8       | -9    | -8,3  | -3,9  | 1,6  | -1,1 |
|  | D1.5      | 15,1       | -3,6  | -2,1  | -2,5  | -0,2 | -6,7 |
|  | D2.1.aggr | 0,3        | -5,2  | -5,6  | 7,8   | 3,2  | -0,5 |
|  | D2.2.aggr | -5,2       | -2,5  | -9,7  | 11,3  | 6,3  | -0,2 |
|  | D2.3      | 0,3        | 0,2   | -0,5  |       |      |      |
|  | D2.4      | -2,6       | -3,5  | 0,8   | 6,5   | -1,2 |      |
|  | D3.1      | -6,5       | -5,7  | 10,9  | 1,2   |      |      |
|  | D3.2      | -17,3      | 15,6  | 1,8   | 0     |      |      |
|  | D3.3      | -26,1      | 1,3   | 26    | -1,3  |      |      |
|  | D4.1      | 3          | -0,4  | -2,5  |       |      |      |
|  | D4.2      | 5,4        | 8,8   | -14,2 |       |      |      |
|  | D5.1a     | 2,6        | 3,8   | -0,8  | -9,6  | 3,9  |      |
|  | D5.1b     | 3,7        | 8,7   | -4,1  | -12,8 | 4,4  |      |
|  | D5.2      | -61,2      | 65,8  | -4,6  | 0     |      |      |
|  | D5.3      | -12,8      | 16,3  | -3,1  | -0,3  | 0    |      |
|  | D5.4      | -10,8      | -4    | 15,7  | -0,9  |      |      |
|  | D5.5      | 1,2        | 0     | -1,2  |       |      |      |
| D5.6   | 23,2      | -1,2       | -21,7 | -0,3  |       |      |      |
| D6.1.aggr                                    | -5,5      | -3,2       | 6,4   | 1,8   | 0,4   | 0    |      |
| D6.2   | 2         | -0,2       | -1,8  | 0,1   | 0     |      |      |