

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso- Policlinico di Catania VE (CT)

1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

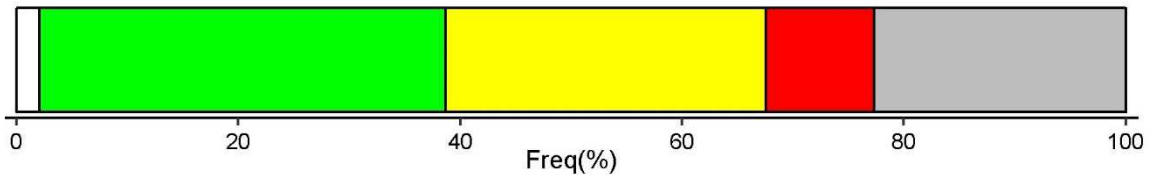
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	617
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	287
	Cervello - Osp - Palermo –(A)	70.072	23	1	24
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	0
	Umberto I di Siracusa (SR)	65.887	452	4	456
	Buccheri La Ferla (PA)	60.342	381	2	383
	Villa Sofia- Osp-Palermo (PA)	55.875	119	1	120
	Garibaldi - Centro - Catania (CT)	55.453	363	1	364
	S. Giovanni Di Dio di Agrigento (AG)	54.682	18	0	18
	Universitaria Policlinico di Palermo	53.882	270	0	270
	R. Guzzardi di Vittoria (RG)	46.025	137	1	138
	Nesima - Catania (CT)	42.726	296	2	298
	Vittorio Emanuele di Gela (CL)	42.298	263	4	267
	Policlinico di Messina (ME)	41.605	206	0	206
	Gravina di Caltagirone (CT)	40.666	257	0	257
MEDIO- GRANDI 40.000- 25.000	Di Cristina – Palermo (PA)	36.920	229	0	229
	Generale di Milazzo (ME)	35.103	236	2	238
	S. Marta e S. Venera di Acireale (CT)	34.978	226	2	228
	Maria SS. Addolorata di Biancavilla (CT)	34.320	235	1	236
	S. Elia di Caltanissetta (CL)	32.906	211	3	214
	Papardo – Messina (ME)	32.495	118	1	119
	Civile-OMPA di Ragusa (RG)	31.546	109		109
	S. Antonio Abate di Trapani (TP)	30.895	245	2	247
	San Giacomo D'Altopasso di Licata (AG)	30.732	137	1	138
	Maggiore di Modica (RG)	30.244	51	0	51
	Generale di Lentini (SR)	29.173	194	0	194
	Vittorio Emanuele II di Castelvetro (TP)	28.431	210	1	211
	Ospedali Civili Riuniti di Sciacca (AG)	28.074	193	1	194
	Ss. Salvatore di Paternò (CT)	26.324	170	1	171
	San Biagio di Marsala (TP)	26.092	203	2	205
Civico di Partinico (PA)	25.258	96	0	96	

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.lli 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
Totale			8815	55	8870

1. Grafici grandi PS

1.1 Policlinico di Catania VE (CT)

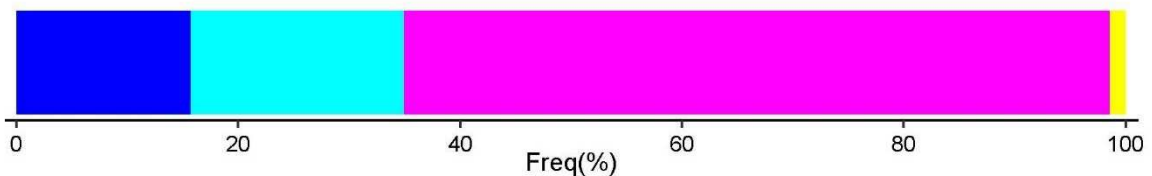
D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione dei codici triage è molto vicina alle percentuali riscontrate a livello generale.

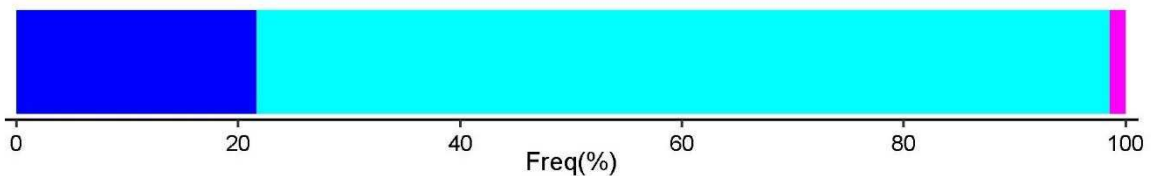
D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Circa il 60% delle persone che sono state al pronto soccorso, non hanno effettuato un accesso ripetuto negli ultimi 6 mesi. Rispetto ai grandi PS la percentuale di ingressi ripetuti è più bassa di circa 8,4 punti percentuali.

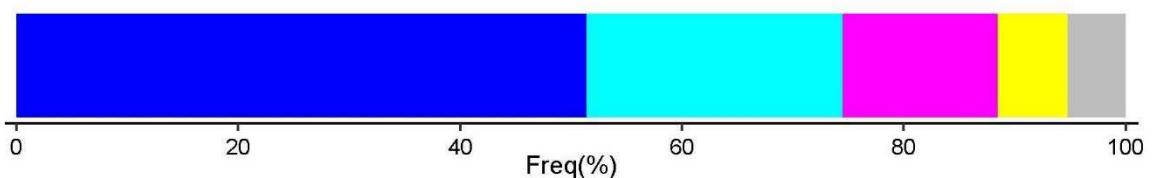
D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 Molte persone utilizzano il mezzo proprio per recarsi al PS del policlinico di Catania, solo circa il 22% ha usufruito del servizio del 118/ ambulanza (valore non molto diverso di quello osservato per i grandi PS).

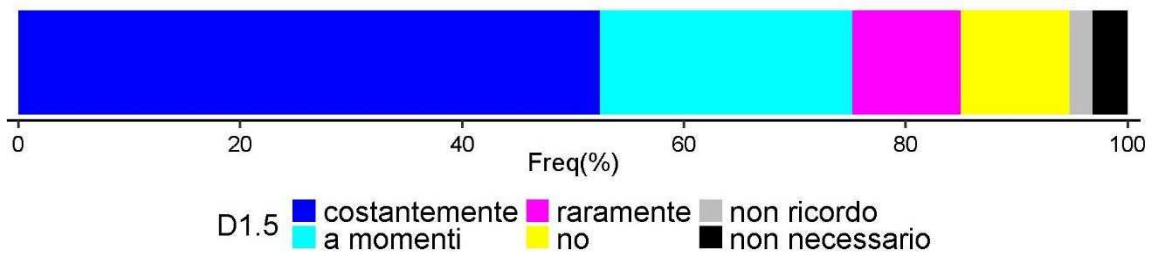
D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

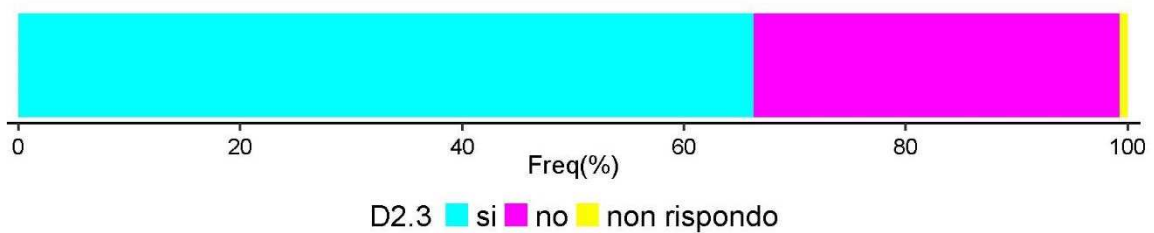
D1.4 Il tempo totale trascorso al PS di Catania è molto simile a quello degli altri grandi PS.

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



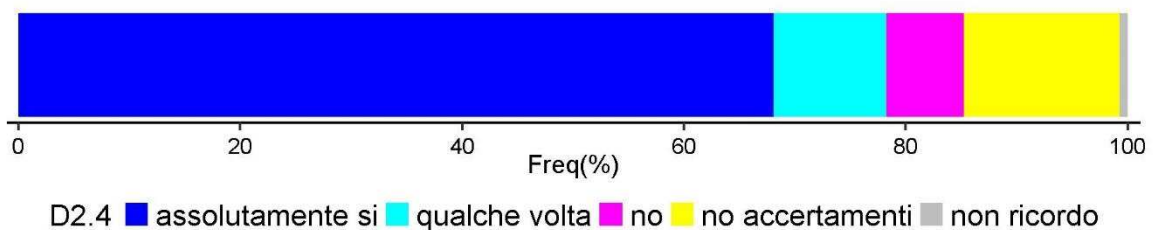
D1.5 Più del 50% dei pazienti che si sono recati al PS, hanno dichiarato di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale sia nella prima visita che durante l'attesa. Rispetto agli altri PS si nota una percentuale maggiore (5,4 %) di pazienti che affermano di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale.

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



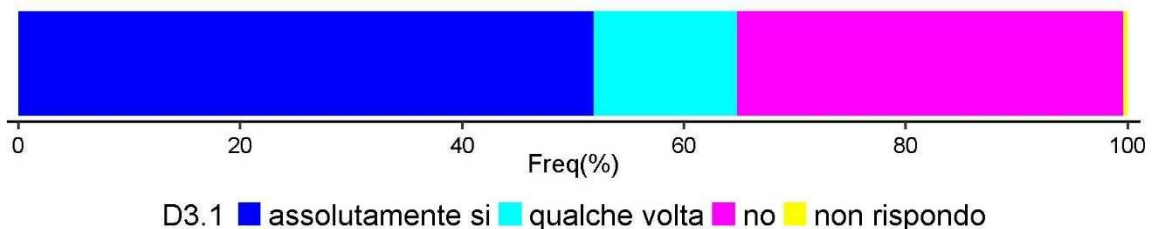
D2.3 I pazienti che si recano al PS di Catania con il bisogno di effettuare degli esami radiologici sono circa il 65%. La distribuzione osservata al PS di Catania differisce di solo 3,8 punti percentuali rispetto al valore generale dei grandi PS.

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



D2.4 La maggior parte dei pazienti hanno dichiarato che le informazioni comunicate dal personale medico sugli esami effettuati sono state molte chiare e complete e la distribuzione non differisce da quella generale.

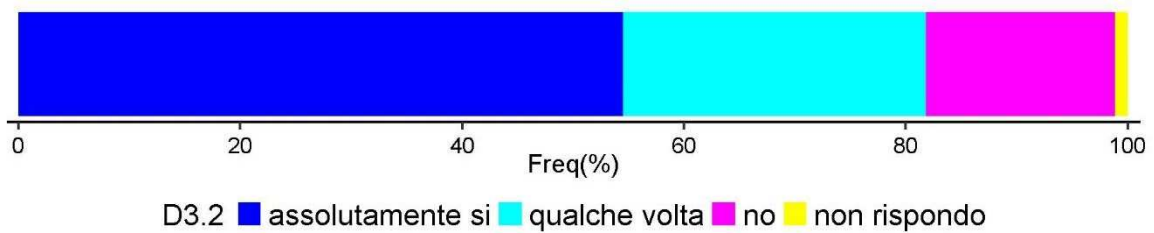
D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 La distribuzione relativa a questa domanda è in linea con i valori generali osservati.

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

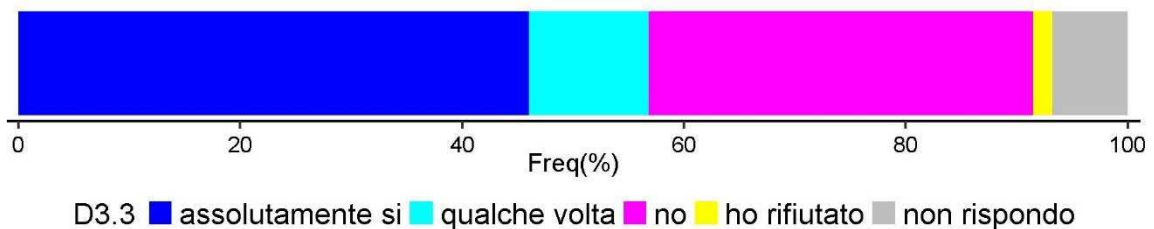
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 Più del 50% dei paziente è soddisfatto del lavoro svolto dei medici e infermieri del pronto soccorso per alleviare il dolore. Tuttavia questo dato risulta più basso (9,8%) rispetto a quello osservato in generale nei grandi PS.

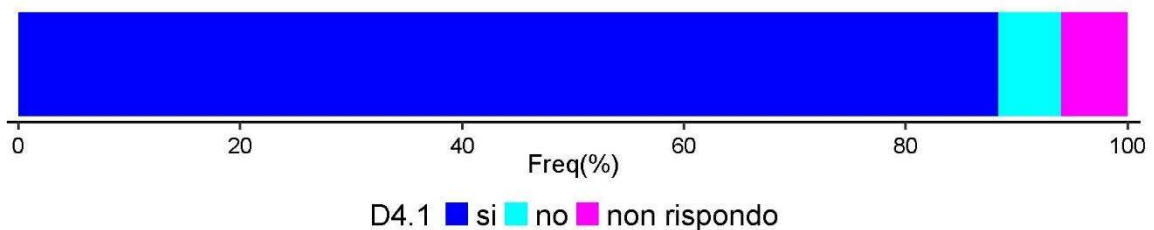
D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



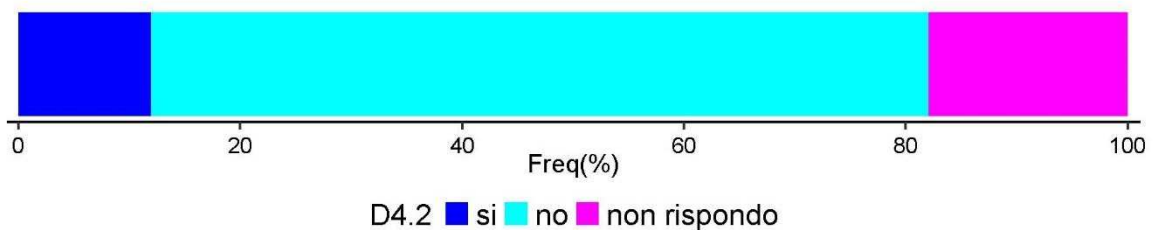
D3.3 Coloro che dichiarano di aver assunto medicine per il dolore sono meno (7,6%) rispetto al valore generale osservato su questa domanda.

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



D4.1 Oltre 80% dei pazienti ha dichiarato che gli è stato chiesto quali farmaci assumessero. La distribuzione è analoga a quella generale dei grandi PS.

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

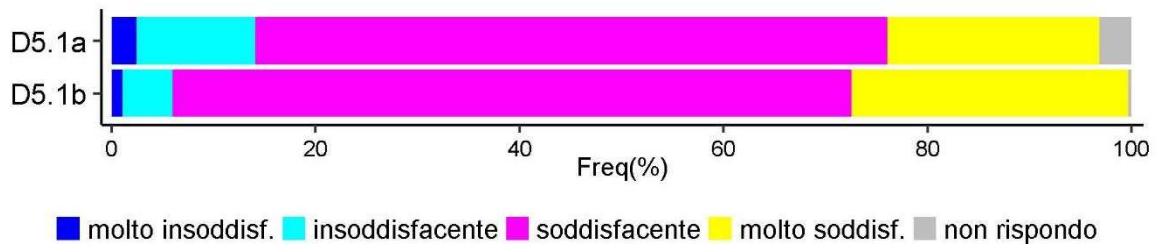


D4.2 la distribuzione osservata differisce da quella relativa ai grandi PS per il numero di mancate risposte; si osserva infatti una percentuale di non rispondo superiore del 5%.

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

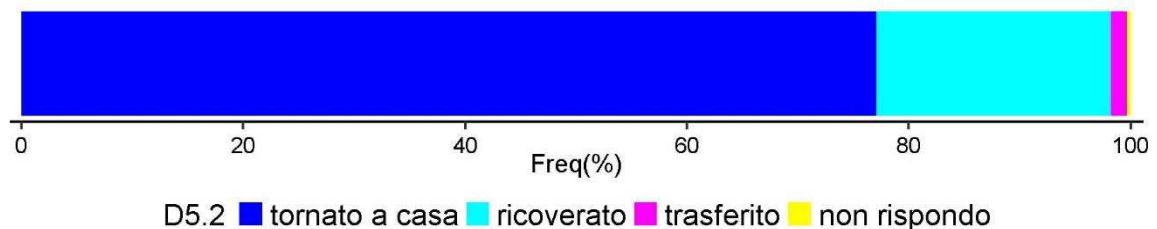
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 In questa domanda il comfort è valutato in modo migliore rispetto alla media dei grandi PS (si osservano differenze di -7,5% per la categoria “molto insoddisfatto” e -15,1% per la categoria “insoddisfacente”); Anche per la pulizia dei locali si osserva una situazione analoga con riduzione delle percentuali rispettivamente di 6,1% e 15,9%.

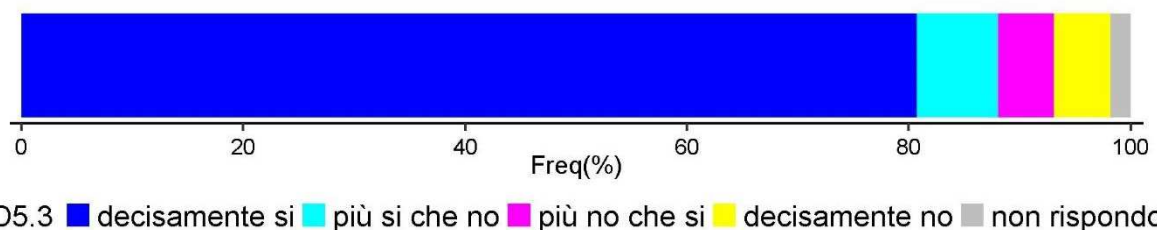
D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Oltre 76% dei pazienti ha dichiarato che dopo esser stato dimesso dal PS è tornato a casa. Questa percentuale risulta più elevata della media generale di un valore pari al 6,3%.

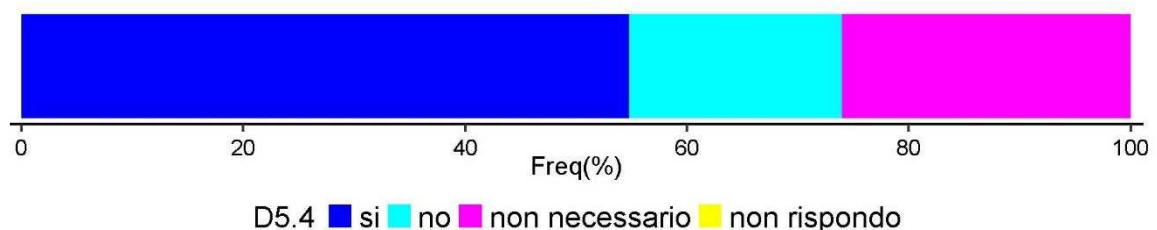
SOLO PER CHI TORNA A CASA

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



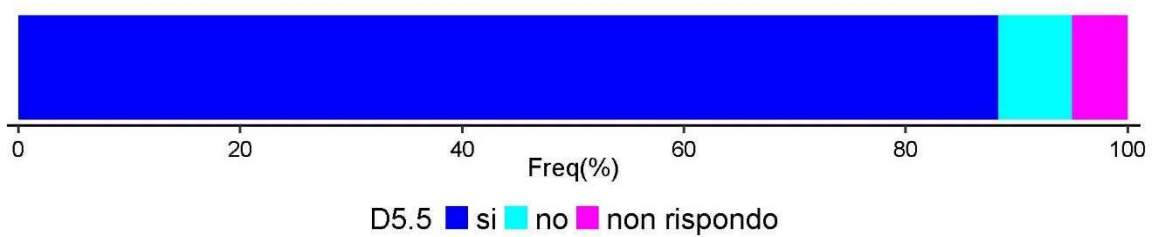
D5.3 Circa 80% delle persone che tornano a casa affermano di aver ben capito quali sono i sintomi e situazione non si discosta di molta dalla media generale.

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



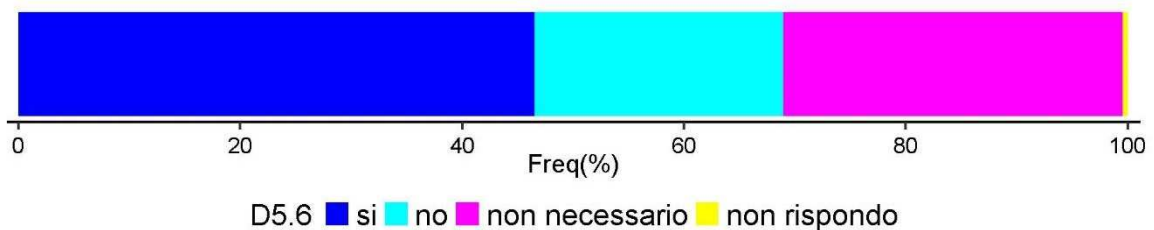
D5.4 I medici del PS di Catania prescrivono più farmaci (4%) rispetto la percentuale generale dei grandi PS.

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



D5.5 Relativamente a questa domanda, si osserva una percentuale di risposte positive inferiore del 7% rispetto a quelle della media generale. Pertanto al PS di Catania i medici sembrano dare meno informazione circa i 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?

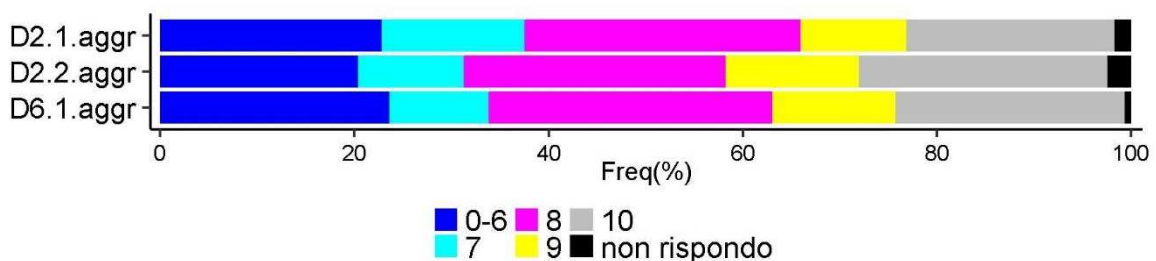


D5.6 La percentuale di risposte positive a questa domanda supera la media osservata nei grandi PS del 5,3%.

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)?

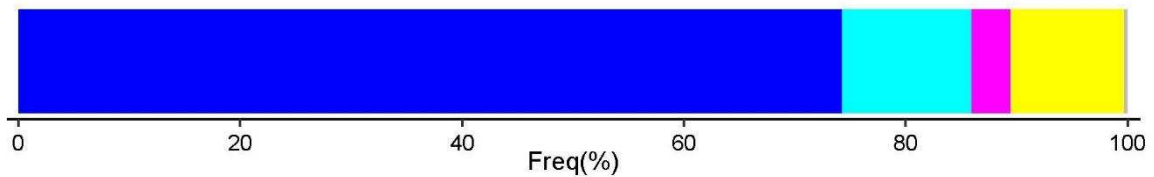
D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?

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 negative degli infermieri e dei medici rispecchiano le percentuali osservate in generali per i grandi PS. Le valutazioni negative del trattamento complessivo si riducono rispetto a quelle osservate dei grandi PS. La classe 0-6 risulta più bassa di circa 5 punti percentuali.

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 alla domanda 6.2 del pronto soccorso di Catania con quello della media generale. In particolare, coloro che dichiarano che consiglierebbero questo PS ad amici e familiari sono circa il 10% in più rispetto a quelli dei grandi istituti. Pertanto se ne ricava un'elevata soddisfazione da parte dei pazienti che hanno usufruito del PS.

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

Pronto Soccorso	Domanda	Differenze					
Policlinico di Catania VE (CT)	D1.1	-2,7	3,2	1,3	3,8	-5,6	
	D1.2.aggr	-8,4	3	5,4	-0,2		
	D1.3.aggr	-1,8	2	-0,1	-0,1		
	D1.4.aggr	0,2	0,3	4,7	-0,2	-3,8	-1,2
	D1.5	5,4	0,5	-2,3	-3,2	0,5	-1
	D2.1.aggr	-0,1	1,8	-1,7	1	-0,7	-0,3
	D2.2.aggr	0,4	-0,3	-1,7	2,6	-1,1	0,3
	D2.3	-3,9	3,8	0			
	D2.4	-2,3	2,6	1,3	-0,9	-0,7	
	D3.1	-1,5	2,1	-0,6	0,1		
	D3.2	-9,8	7,3	2,1	0,3		
	D3.3	-7,6	3,2	0,6	3,9		
	D4.1	2,6	-4,7	2,1			
	D4.2	0	-4,8	4,9			
	D5.1a	-7,5	-15,1	8,1	14,9	-0,4	
	D5.1b	-6,1	-15,9	5,9	17,7	-1,6	
	D5.2	6,3	-4,7	-1,8	0,2		
	D5.3	-1,3	0,3	-0,2	-0,3	1,3	
	D5.4	4	-0,5	-2,6	-0,9		
	D5.5	-7,5	4,1	3,4			
D5.6	5,3	1	-5,7	-0,5			
D6.1.aggr	-4,8	-4,6	3,4	3,1	3,5	-0,5	
D6.2	10,5	-3,8	-4,5	-1,5	-0,7		