

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso – Policlinico di Messina

1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

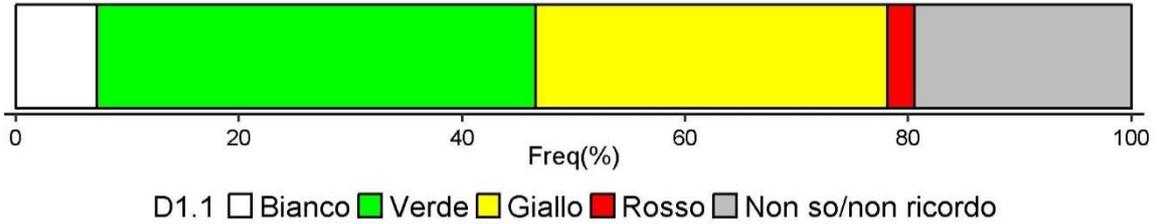
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	617
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	287
	Cervello - Osp - Palermo –(A)	70.072	23	1	24
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	0
	Umberto I di Siracusa (SR)	65.887	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 Lomba+rdo 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

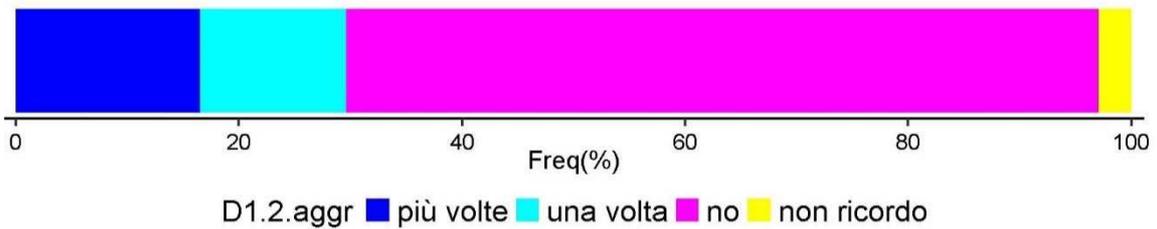
1.1 Policlinico di Messina

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



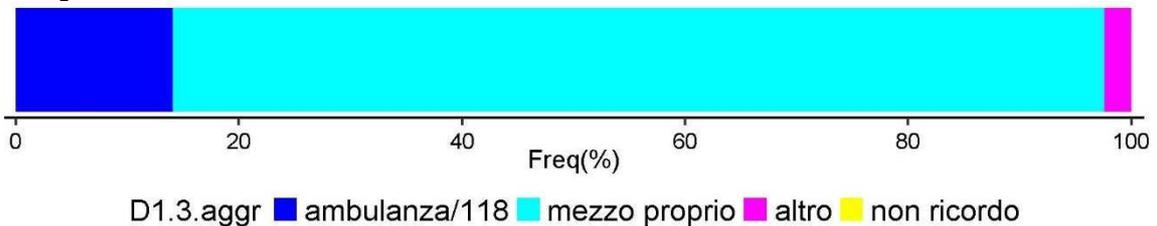
D1.1 La distribuzione dei codici colore è molto vicina alle percentuali riscontrate a livello generale.

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



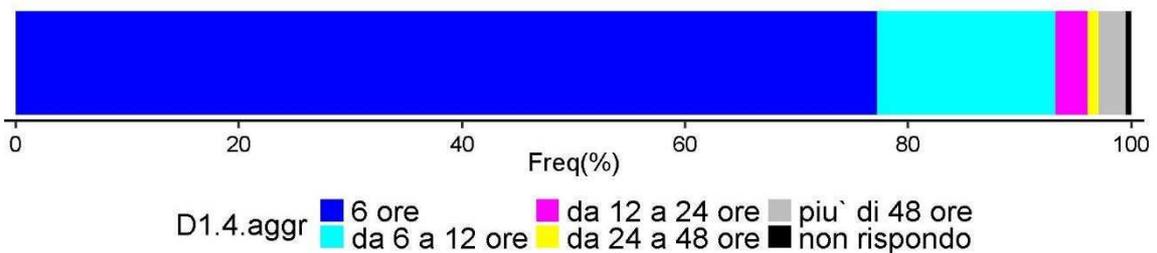
D1.2 La percentuale di pazienti che si sono recati più volte a Messina negli ultimi 6 mesi è pari a 16,5%, nei grandi istituti si registra il 24,1%.

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



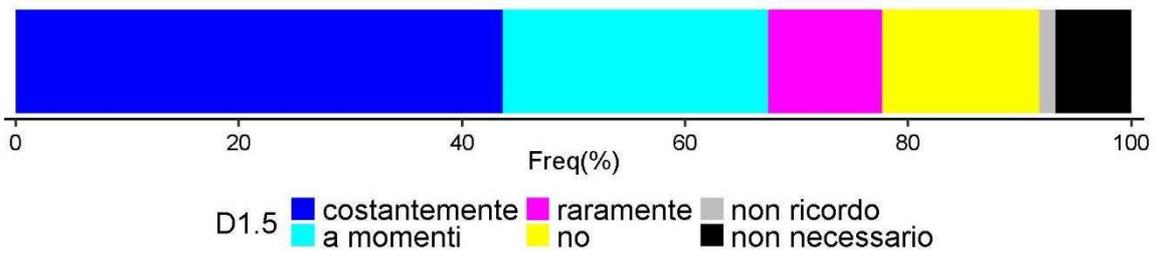
D1.3 Il 14,1% degli intervistati ha usufruito del servizio ambulanza/118, registrando una riduzione del 9,4% rispetto ai grandi PS. Mentre l'83,5% è arrivato col mezzo proprio a Messina, circa il 9% in più rispetto al valore generale.

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



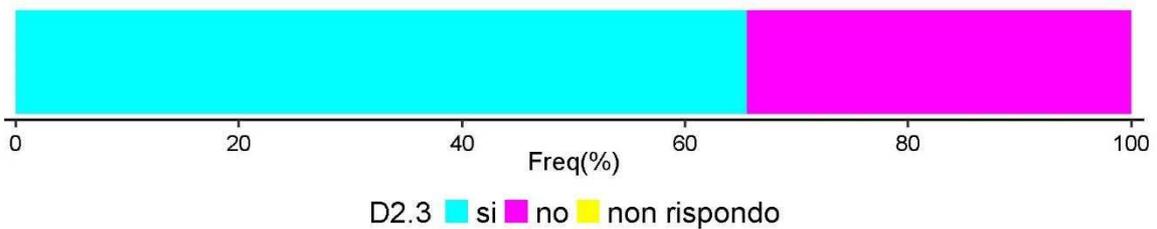
D1.4 La percentuale di pazienti che dichiara di avere atteso in totale meno di 6 ore è più alta del 26% rispetto ai grandi PS.

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



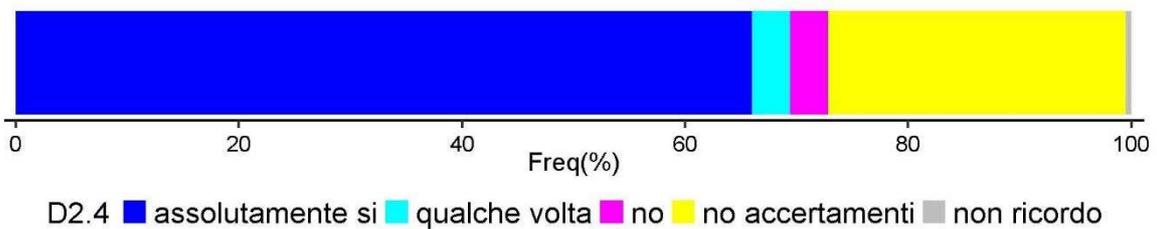
D1.5 La distribuzione osservata è in linea con quella generale.

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



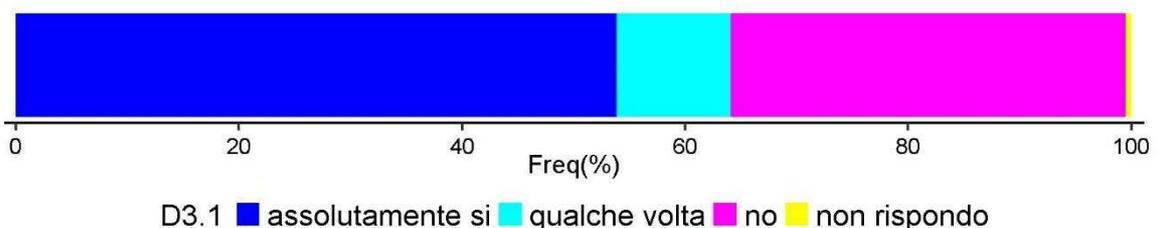
D2.3 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi istituti.

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



D2.4 Il 26,7% di intervistati dichiara di non essere stato sottoposto ad ulteriori accertamenti, circa il 12% in più del valore registrato nei grandi PS.

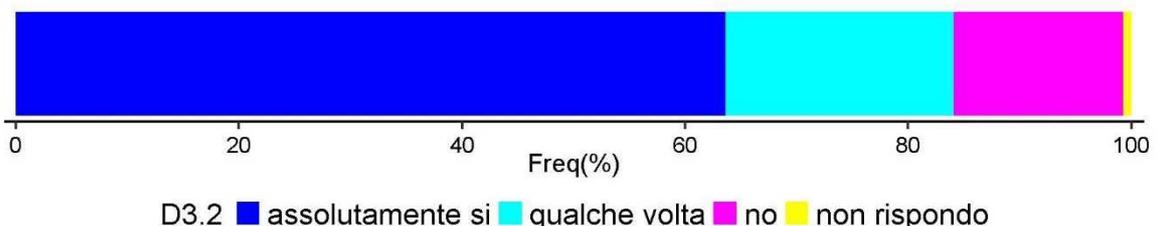
D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi PS.

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

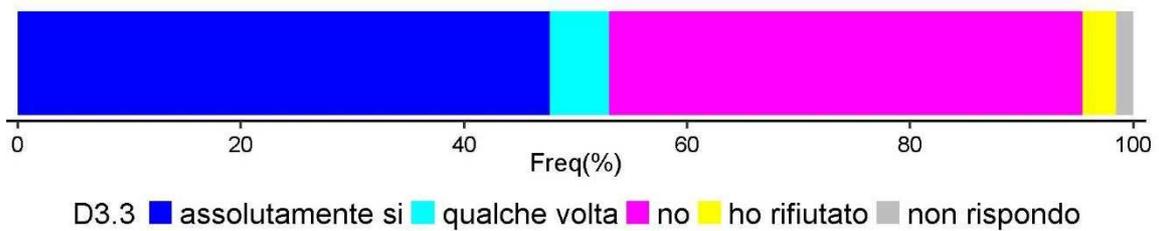
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi PS.

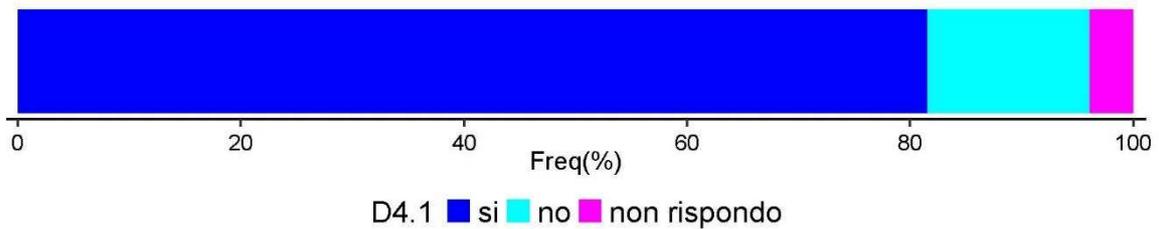
D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



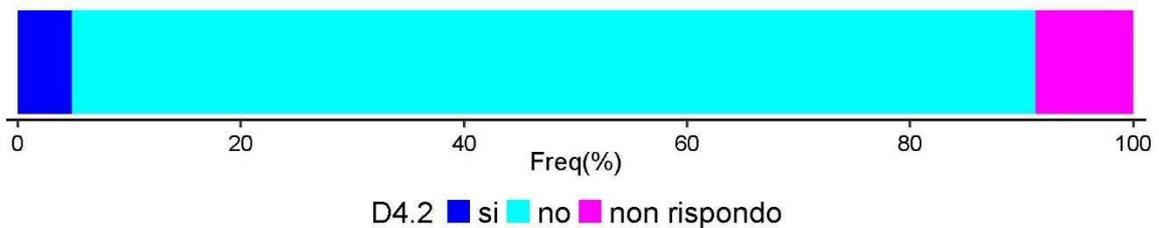
D3.3 La percentuale di intervistati che ha assunto medicine per il dolore è pari a 47,7%, circa il 6% in meno rispetto ai grandi istituti.

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



D4.1 Non si registrano differenze significative rispetto ai grandi PS.

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

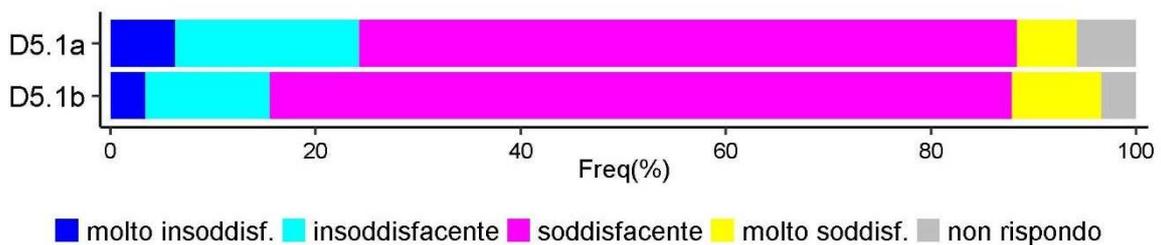


D4.2 Al Policlinico di Messina si tende a non somministrare nuovi farmaci, infatti l'86,4% ha risposto "no" alla domanda.

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

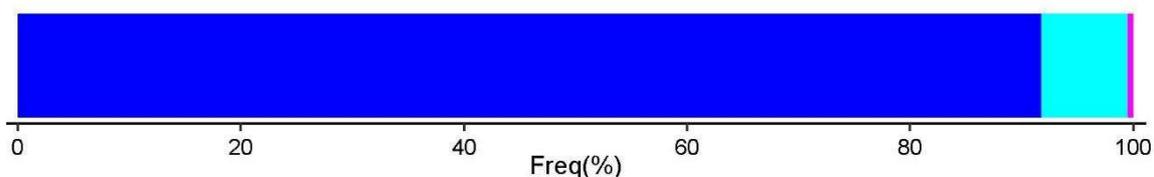
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 In merito al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali sembra che i pazienti siano più soddisfatti rispetto ai grandi PS. La percentuale dei pazienti che risponde "soddisfacente" è pari al 64,1% per il comfort e 72,3% per la pulizia.

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

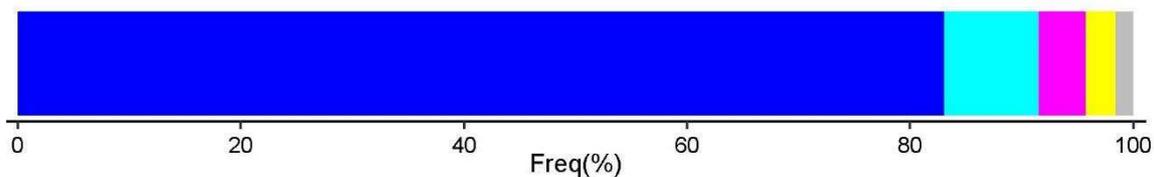


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Si nota una riduzione del 18% nei ricoverati e un aumento del 20,9% nei pazienti che tornano a casa rispetto ai grandi istituti.

SOLO PER CHI TORNA A CASA

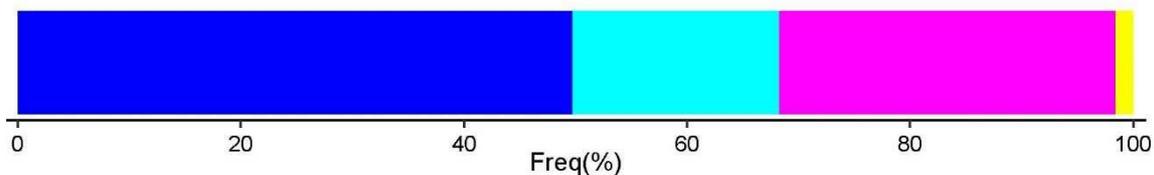
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi PS.

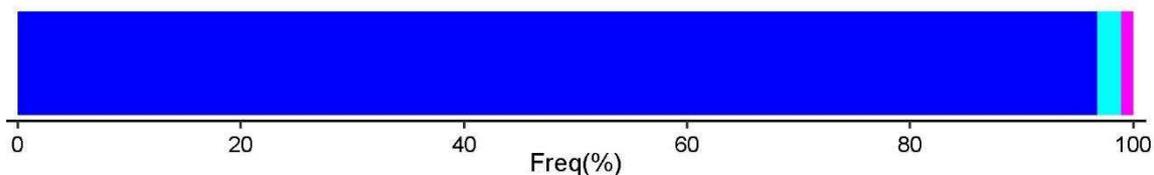
D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

D5.4 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi PS.

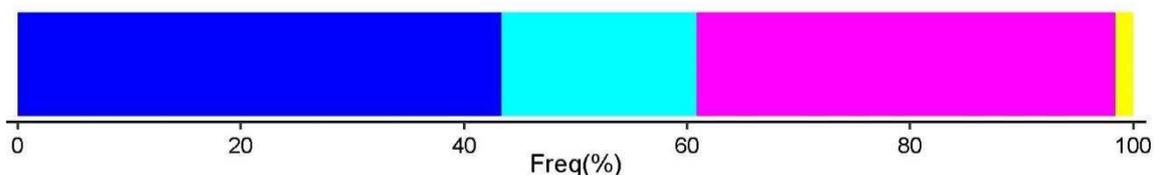
D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi PS.

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



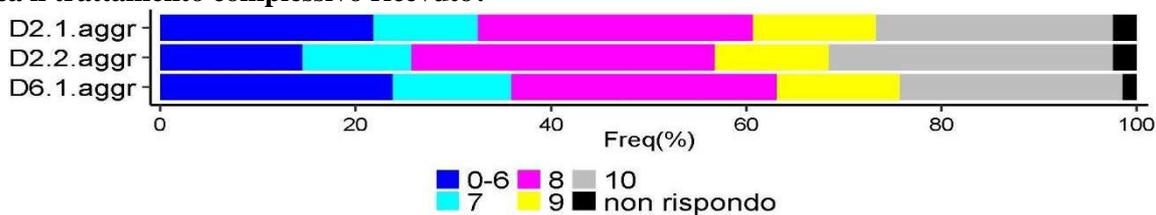
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.6 Non si evidenziano differenze significative rispetto ai grandi PS.

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)?

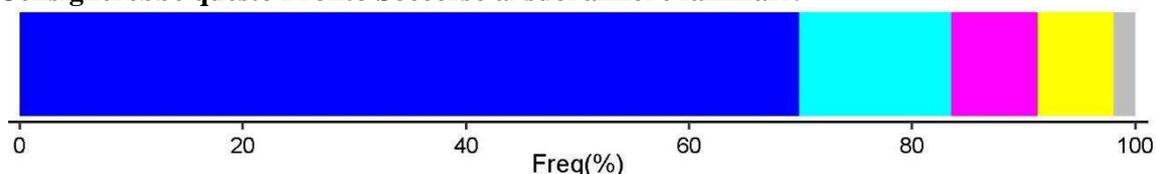
D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i **MEDICI** (disponibilità e competenza)?

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 Le valutazioni degli infermieri, dei medici e complessiva non si discostano molto da quelle registrate nei 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 rispondo

D6.2 Il 69,9% dei rispondenti consiglierebbe il PS di Messina, circa il 6% in più del valore osservato nei grandi PS.

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

Pronto Soccorso	Domanda	Differenze					
Policlinico di Messina (ME)	D1.1	2,5	5,9	4	-3,6	-8,8	
	D1.2.aggr	-7,6	-3,1	9,3	1,3		
	D1.3.aggr	-9,4	8,6	0,9	-0,1		
	D1.4.aggr	26	-6,8	-6,4	-5,5	-6,6	-0,7
	D1.5	-3,3	1,6	-1,9	1,1	-0,1	2,7
	D2.1.aggr	-1,1	-2,2	-1,9	2,7	2,2	0,3
	D2.2.aggr	-5,4	0	2,4	0,6	2,4	0,2
	D2.3	-4,7	5,3	-0,7			
	D2.4	-4,4	-4,2	-2,3	11,8	-0,9	
	D3.1	3,1	-0,4	-2,2	-0,5		
	D3.2	-0,7	0,5	0,3	0		
	D3.3	-5,2	-2,3	9,1	-1,4		
	D4.1	-4,2	4,3	0			
	D4.2	-7,1	11,5	-4,4			
	D5.1a	-3,7	-8,7	10,2	-0,1	2,2	
	D5.1b	-3,8	-8,7	11,7	-0,7	1,4	
	D5.2	20,9	-18	-2,7	-0,2		
	D5.3	1,1	1,5	-1	-2,7	1,1	
	D5.4	-1,1	-1,2	1,6	0,7		
	D5.5	1	-0,5	-0,5			
	D5.6	2,1	-3,9	1,3	0,6		
	D6.1.aggr	-4,6	-2,7	1,4	3	2,7	0,3
D6.2	6,1	-1,8	-0,2	-4,9	0,8		

