

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso – R. Guzzardi-Vittoria(RG)

## 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

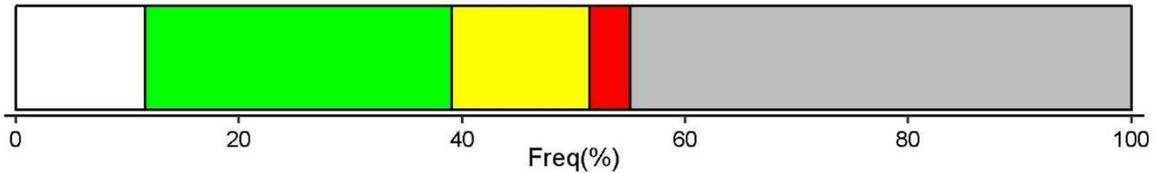
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

<b>Ampiezza</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Accessi 2017</b>	<b>Completa</b>	<b>Parziale</b>	<b>Totale</b>
MEDIO- PICCOLI 25.000- 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 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 grandi PS

## 1.1 R. Guzzardi di Vittoria

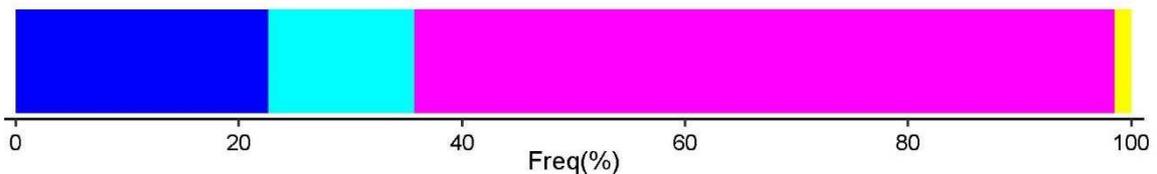
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione del codice colore assegnato al momento dell'arrivo al PS Guzzardi di Vittoria, rispetto ai grandi PS, presenta una riduzione pari al -15.3% di codice giallo, un aumento di codice bianco pari al 6.8%. Da notare anche che il 16.7% in più non hanno ricordato il codice assegnato.

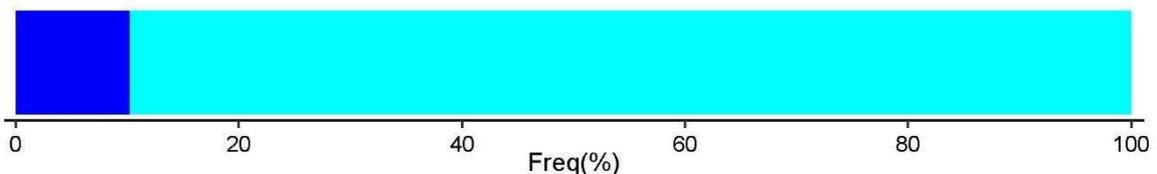
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 La distribuzione osservata non differisce molto rispetto a quella dei grandi PS, le differenze calcolate sono al di sotto del 5%.

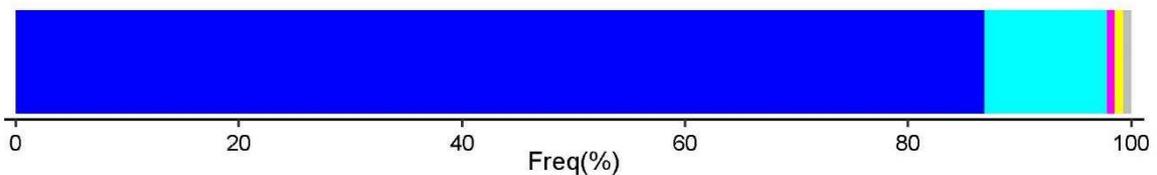
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 Circa il 75% di persone si sono recate al PS di Vittoria con il mezzo proprio, questo dato equivale al 14.9% in più di persone rispetto agli altri grandi PS.

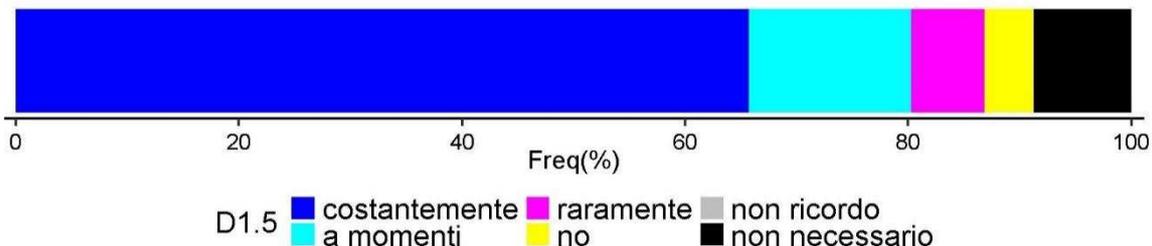
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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 risponde

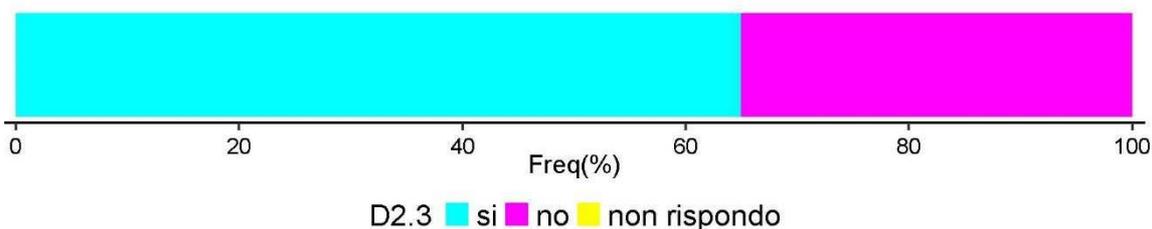
D1.4 Da notare una notevole differenza rispetto ai grandi PS, pari al 35.7 % in più di soggetti che hanno riposto che il tempo complessivo passato al PS è stato circa 6 ore. Infatti si evince un 83% dei pazienti hanno dichiarato come tempo di permanenza al PS di 6 ore.

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



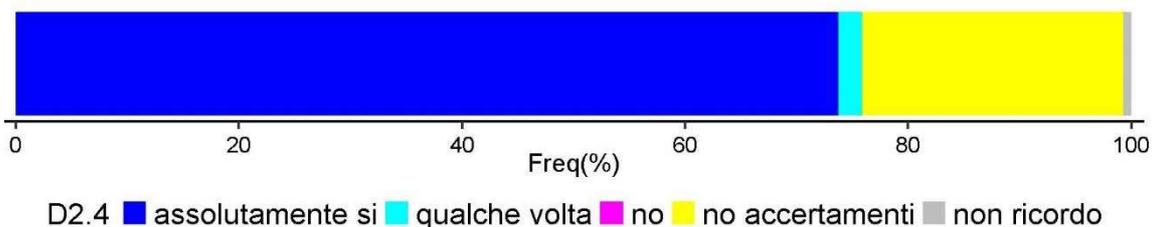
D1.5 Rispetto agli altri grandi PS, si nota che il 18.7% in più è pienamente soddisfatto delle attenzioni avute nel periodo di permanenza del PS. Si evince anche una riduzione pari a -7.6% di risposte “a momenti” e un -8.6% di risposte “no”.

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



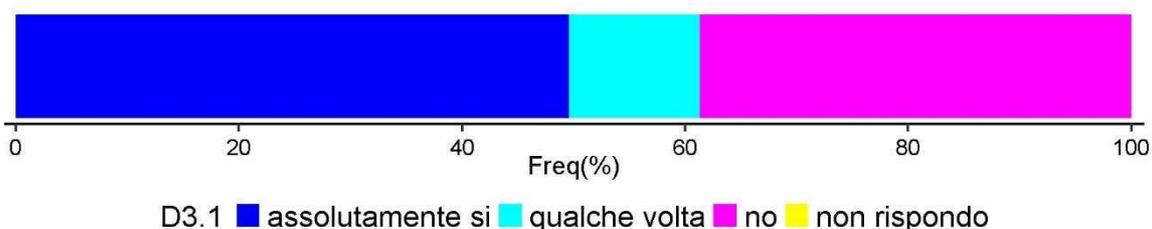
D2.3 Circa il 38 % in più di persone non hanno fatto nessun esame radiologico, questa percentuale confrontata con quella generale dei grandi PS, risulta il 5.8% in più di persone. Si registra invece una riduzione pari al -5.8% di persone che hanno fatto l’esame.

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



D2.4 relativamente alla domanda se il personale medico è stato esaustivo a comunicare l’esito degli esami, si riscontra una riduzione di paria -5.4% per “qualche volta” e -5.7 % per la categoria “no” rispetto agli altri grandi PS. Inoltre si nota anche un 8.5% in più di persone che non hanno fatto accertamenti.

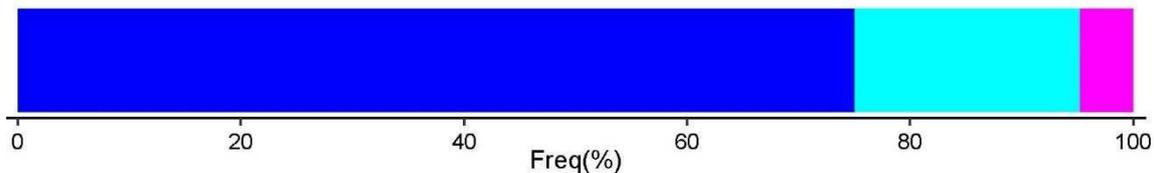
**D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?**



D3.1 La distribuzione osservata è molto simile rispetto a quella dei grandi PS, le differenze calcolate sono al di sotto del 2%.

### 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)

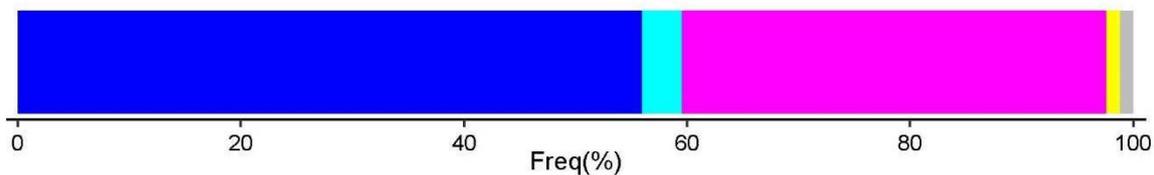


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 Rispetto agli altri grandi PS, si evince un 10.7% in più di persone che dichiarano che i medici e infermieri hanno fatto il possibile per alleviare il dolore, portando a una riduzione del -10.1% di pazienti che dichiarano "no".

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

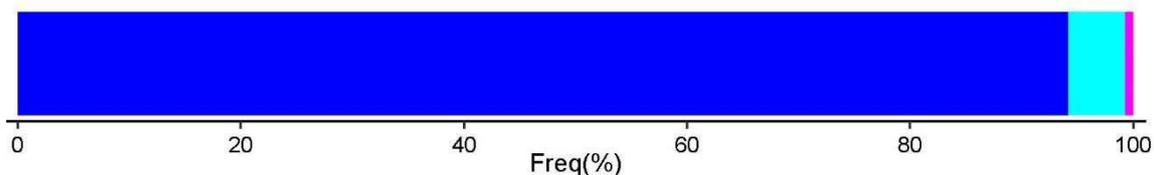
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 La distribuzione osservata è molto simile rispetto a quella dei grandi PS, le differenze calcolate sono al di sotto del 5%.

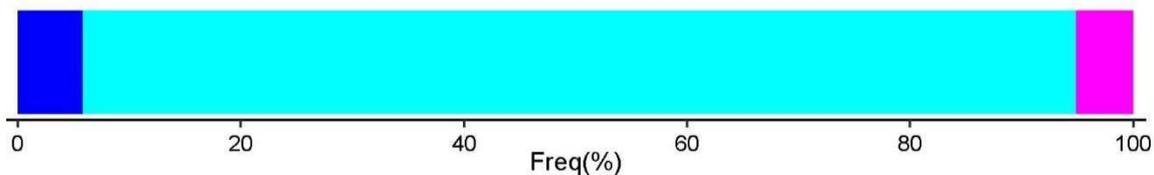
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Circa 87% hanno risposto che il personale medico ha chiesto informazioni sui farmaci assunti dal paziente, che corrisponde a un 8.2% in più rispetto agli altri grandi PS.

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



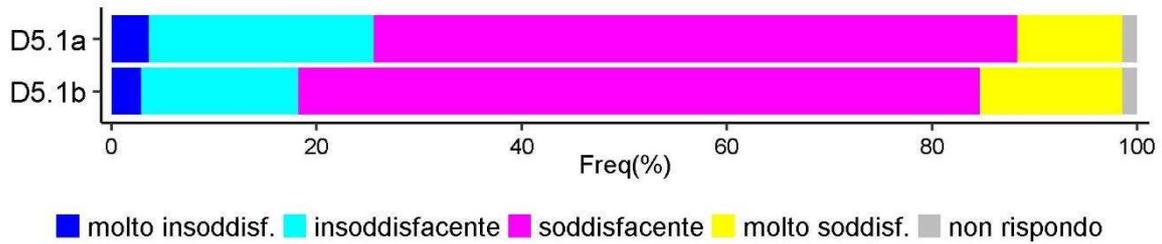
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Rispetto gli altri grandi PS, i medici del Guzzardi di Vittoria non hanno somministrato nuovi farmaci ai pazienti, registrando una percentuale pari a 14.2% in più di risposte nella categoria "no".

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

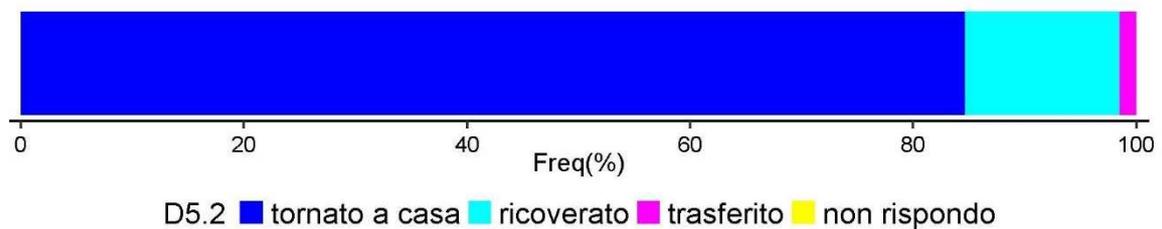
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 Sembrerebbe che il livello del comfort della sala di attesa e della pulizia dei locali soddisfa i pazienti del PS Guzzardi di Vittoria, si registra una percentuale di rispettivamente 8.9 % e 5.8% in più di persone che hanno risposto “soddisfacente.”

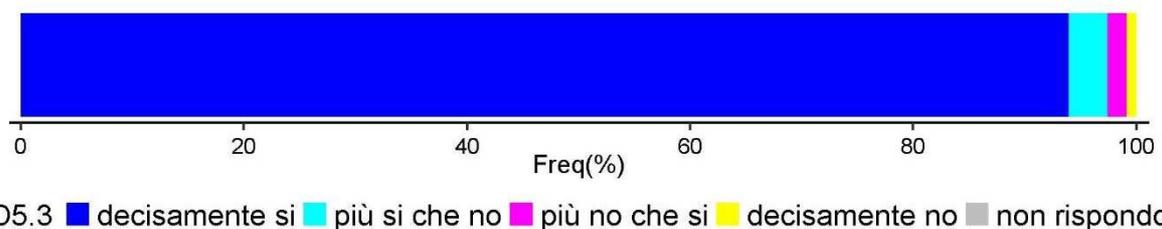
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Coloro che sono dimessi dal PS Guzzardi di Vittoria il 13.9% in più tornano a casa, rispetto agli altri grandi PS, inoltre si nota una riduzione di ricoveri pari a-11.9%.

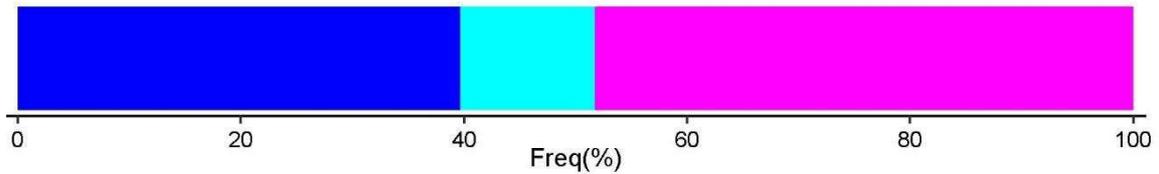
## SOLO PER CHI TORNA A CASA

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 La distribuzione osservata si differisce da quella generale dei grandi PS, per la percentuale registrata pari a 12 % in più di persone che hanno ben capito i sintomi e i problemi di salute su cui porre l'attenzione.

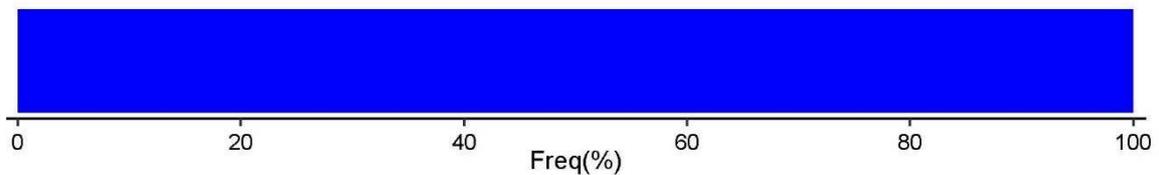
## D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

D5.4 Per quando riguarda la prescrizione di farmaci si registra una riduzione sia nella categoria “si”(-11%) che in quella” no”(-7.6%), poiché si nota una notevole differenza pari a 19.7% di persone in più a cui non è stato necessario prescrivere farmaci.

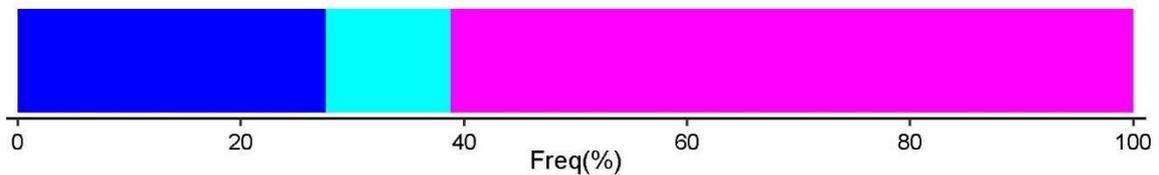
**D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?**



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 Non vi sono differenze significative tra la distribuzione osservata e quella generale dei grandi PS.

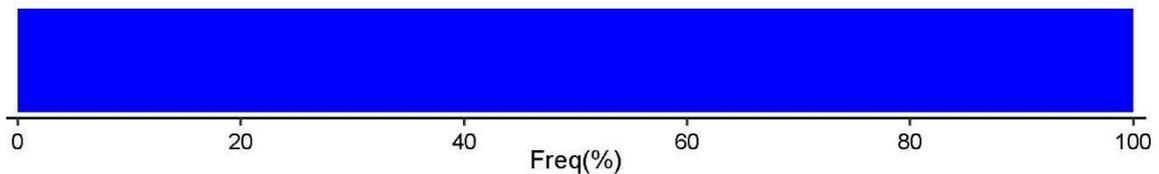
**D5.6 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, medici o infermieri Le hanno dato informazioni chiare su professionisti e strutture a cui rivolgersi?**



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

D5.6 Per quando riguarda le informazioni su professionisti e strutture a cui rivolgersi si registra una riduzione sia nella categoria “si”(-13.7%) che in quella” no”(-10.2 %), poiché si nota una notevole differenza pari a 24.9% di persone in più a cui non è stato necessario dare informazioni.

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



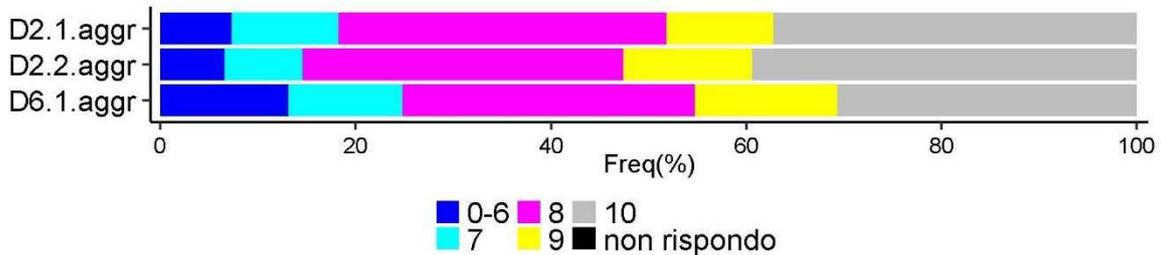
D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 Tutti i soggetti intervistati hanno dichiarato che prima di essere dimesso, i medici hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti.

**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)?**

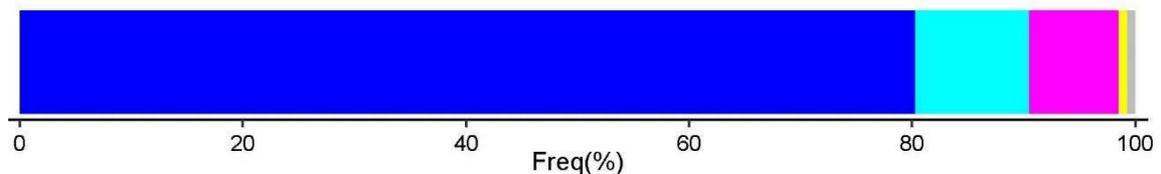
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

**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 positive degli infermieri e dei medici del PS Guzzardi sono superiori rispetto a quelle osservate dai grandi PS, con valori percentuali rispettivamente 15.1% e 12.7% nella categoria 10. Tale differenza si osserva anche con riferimento alle valutazioni positive del trattamento complessivo (10.6%).

**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 del PS di Guzzardi con quella della generale. In particolare, coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono 16.5% in più rispetto a quelli dei grandi PS. Sembra esserci un buon livello di soddisfazione da parte dei pazienti che hanno usufruito pronto soccorso.

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

Pronoto Soccorso	Domanda	Differenze					
R. Guzzardi-Vittoria(RG)	D1.1	6,8	-5,9	-15,3	-2,4	16,7	
	D1.2.aggr	-1,5	-3,1	4,6	-0,1		
	D1.3.aggr	-13,3	14,9	-1,5	-0,1		
	D1.4.aggr	35,7	-11,9	-8,6	-5,8	-8,3	-1,2
	D1.5	18,7	-7,6	-5,5	-8,6	-1,6	4,7
	D2.1.aggr	-15,6	-2	3,5	1	15,1	-2,1
	D2.2.aggr	-13,4	-3,2	4,1	2	12,7	-2,2
	D2.3	-5,2	5,8	-0,7			
	D2.4	3,3	-5,4	-5,7	8,5	-0,7	
	D3.1	-1,2	1,1	1,1	-1		
	D3.2	10,7	0,2	-10,1	-0,8		
	D3.3	2,2	-4,2	3,9	-1,8		
	D4.1	8,4	-5,2	-3,2			
	D4.2	-6,2	14,2	-8			
	D5.1a	-6,4	-4,8	8,9	4,3	-2,1	
	D5.1b	-4,3	-5,5	5,8	4,5	-0,5	
	D5.2	13,9	-11,9	-1,7	-0,2		
	D5.3	12	-3,6	-3,5	-4,4	-0,5	
	D5.4	-11,1	-7,6	19,7	-0,9		
	D5.5	4,2	-2,6	-1,6			
	D5.6	-13,7	-10,2	24,9	-1		
	D6.1.aggr	-15,3	-3,1	4,1	5	10,6	-1,2
	D6.2	16,5	-5,2	0	-11	-0,4	