

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso – S. Elia di Caltanissetta

1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

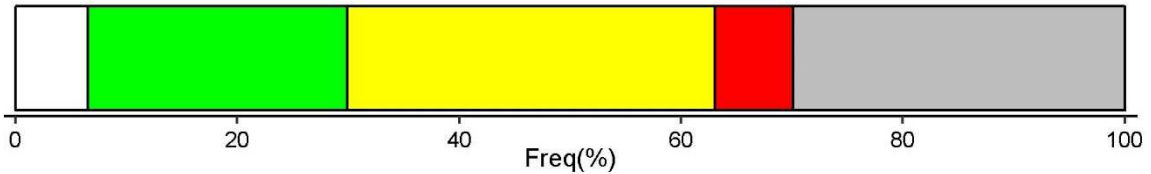
| Ampiezza | Denominazione | Accessi 2017 | Completa | Parziale | Totale |
|---------------------------------------|--|--------------|----------|-----------|------------|
| GRANDI 100.000- 40.000 | Civico - Osp - Palermo (PA) | 87.548 | 615 | 2 | 617 |
| | Vittorio Emanuele di Catania (CT) | 75.663 | 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 medio - grandi PS

1.1 S. Elia di Caltanissetta (CL)

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

D1.1A Caltanissetta il codice giallo (33,2%) è quello maggiormente assegnato, si nota anche un'elevata percentuale di "non so/non ricordo" pari circa al 30%.

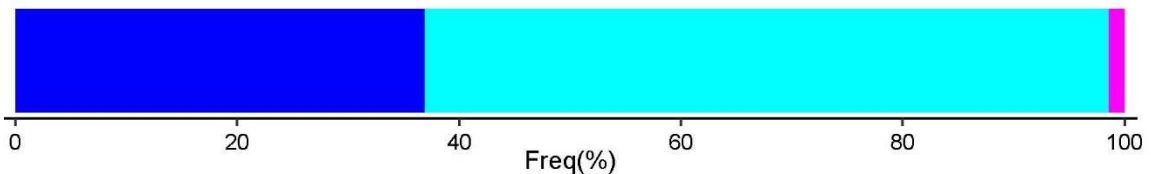
D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Non si registrano sostanziali differenze.

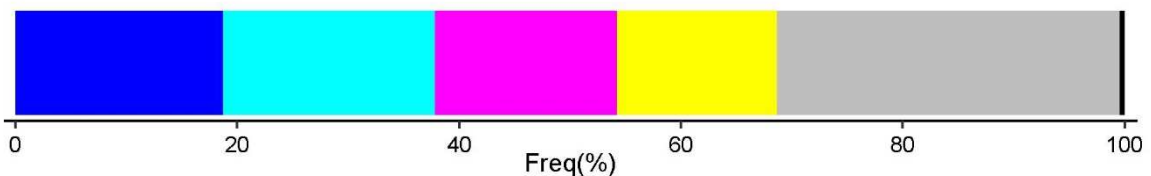
D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 Il 36,9% dei pazienti è arrivato al PS in ambulanza/118, mentre negli altri PS solo il 17,6% ricorre al servizio di ambulanza.

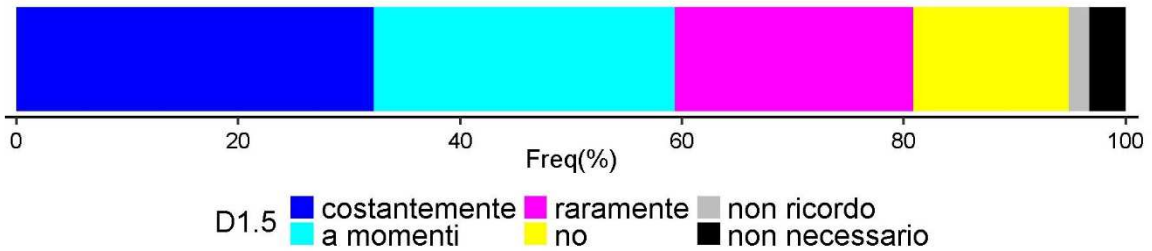
D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

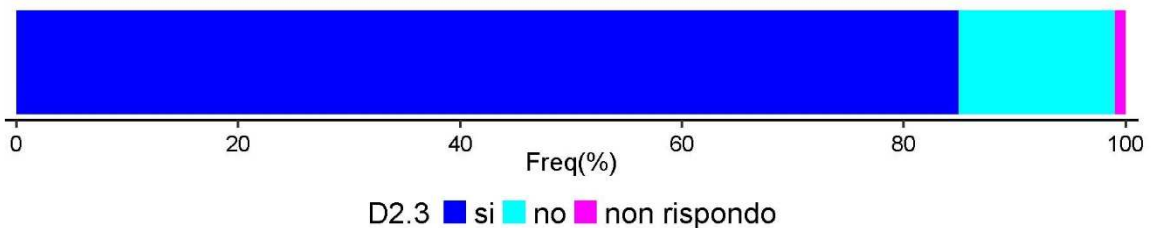
D1.4 Relativamente al tempo totale di permanenza, solo il 18,7% dichiara di essere stato in totale al PS meno di 6 ore mentre nei medio-grandi PS si registra il 60,1%. Da notare l'elevata percentuale di intervistati che dichiara di essere stato al PS più di 48 ore pari a 30,8%.

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



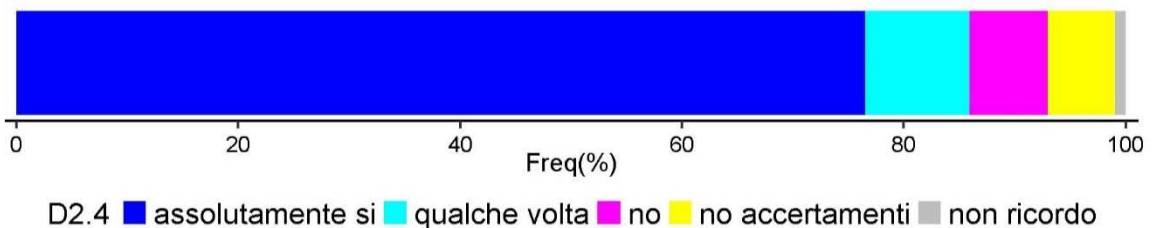
D1.5 Il 32,2% (meno del 15% registrato negli altri PS) dei pazienti dichiara di avere avuto costantemente attenzione durante l'attesa.

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



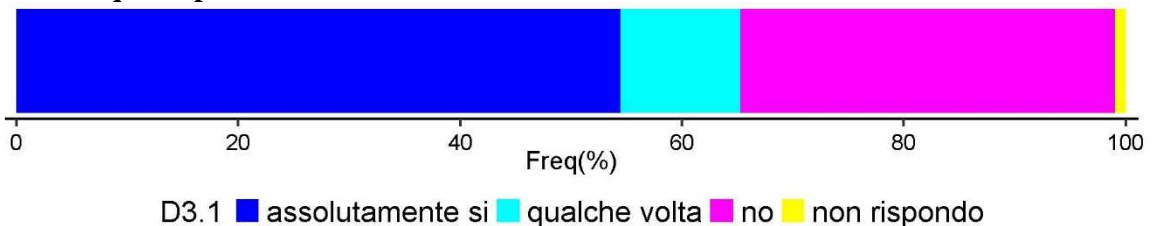
D2.3 Ben l'85% dei pazienti ha fatto ricorso a un esame radiologico, più del 18,3% registrato negli altri istituti.

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



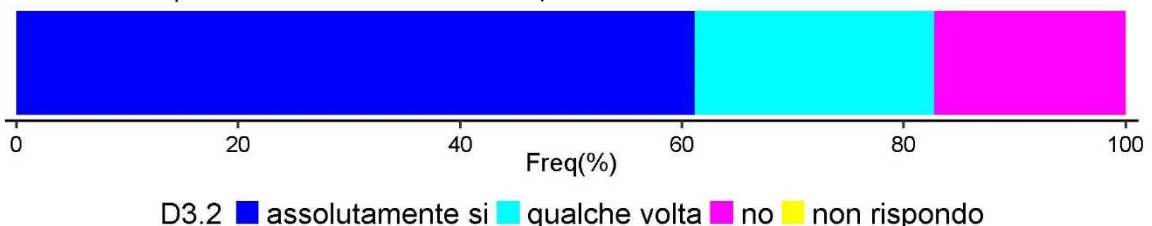
D2.4 Nei medio-grandi PS il 66,9% dei pazienti dichiara di aver ricevuto i risultati degli esami, a Caltanissetta si registra il 76,5%.

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



D3.1 Il 54,5% dei pazienti dichiara di avere avuto dolore durante la prestazione di PS.

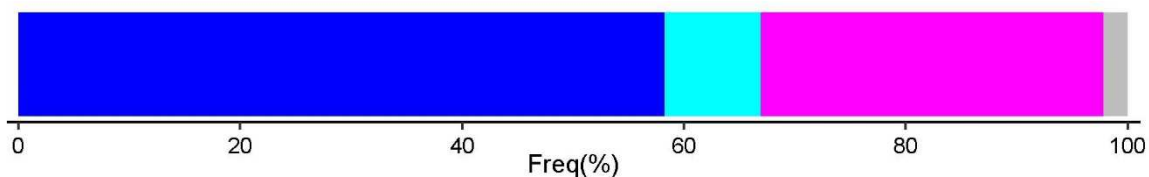
D3.2 Ritiene che medici e infermieri abbiano fatto il possibile per alleviare il Suo dolore?(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 La distribuzione percentuale registrata al PS di Caltanissetta è molto vicina a quella generale.

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

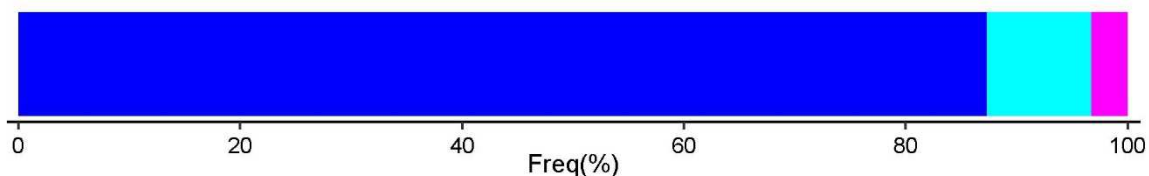
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Il 58,3% dei rispondenti ha assunto medicine per il dolore durante la prestazione di PS, circa il 10% in più del valore registrato nei medio-grandi PS.

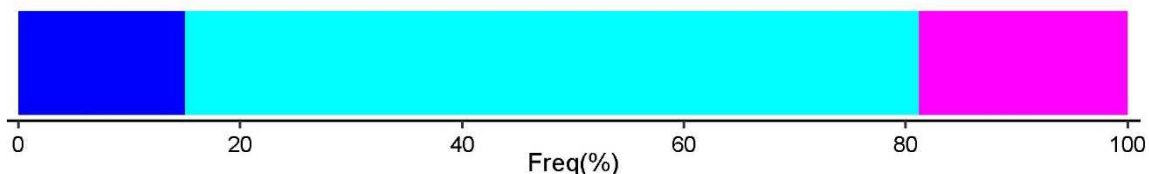
D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Non emergono sostanziali differenze.

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



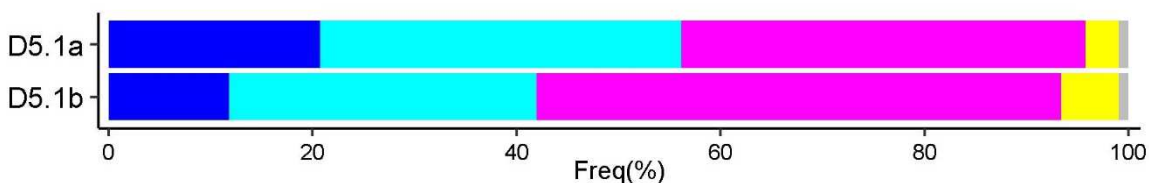
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Al PS di Caltanissetta la percentuale di pazienti che dichiara di avere assunto nuovi farmaci è pari al 15% e non si discosta molto da quella registrata negli altri PS (11% risponde "si")

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

a. Comfort sala di attesa

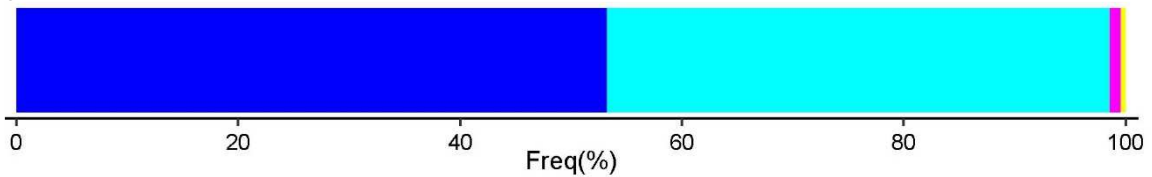
b. Pulizia dei locali



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

D5.1 Al PS di Caltanissetta il 39,6% è soddisfatto del comfort della sala di attesa contro il 58,8% registrato nei medio-grandi PS. In merito alla pulizia dei locali il 51,4% risponde "soddisfacente" mentre nei medio-grandi raggiunge quasi il 65%.

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

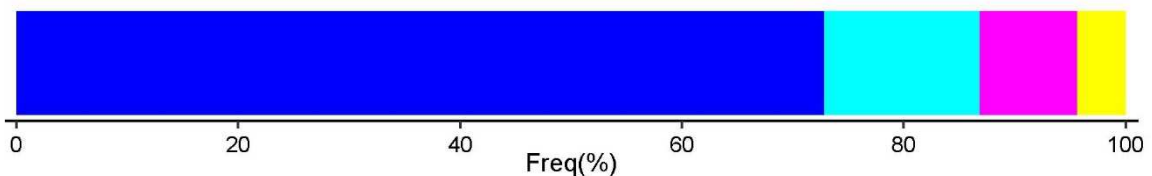


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Ben il 45,3% dei pazienti è stato ricoverato alle dimissioni, circa il 20% in più rispetto agli altri PS.

SOLO PER CHI TORNA A CASA

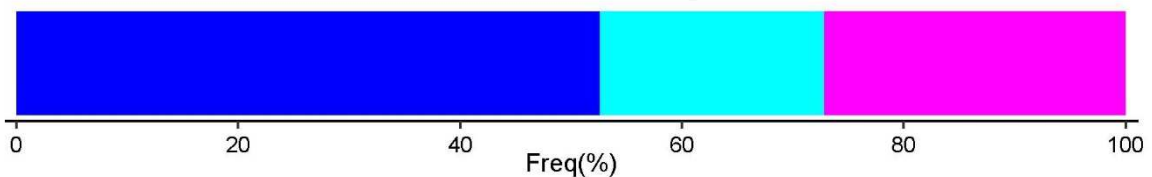
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 La percentuale di pazienti che risponde “decisamente si” al PS di Caltanissetta è pari a 72,8% e raggiunge l’84,8% negli altri PS.

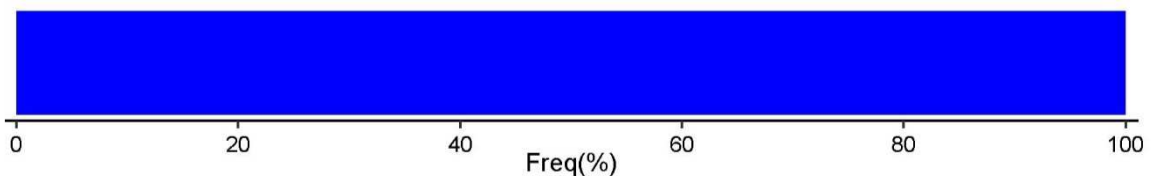
D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

D5.4 Non ci sono differenze significative nella distribuzione delle risposte alla domanda D5.4.

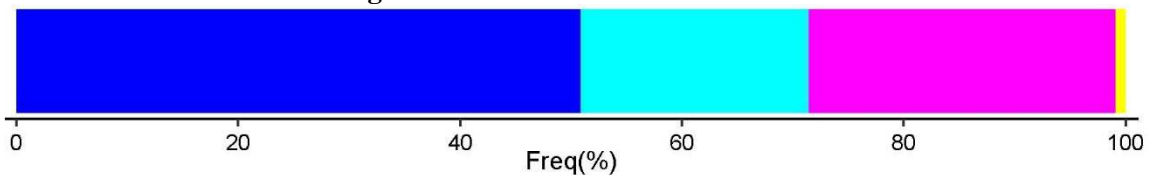
D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?



D5.5 ■ si ■ no ■ non necessario

D5.5 Anche in questo caso non ci sono evidenti differenze.

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



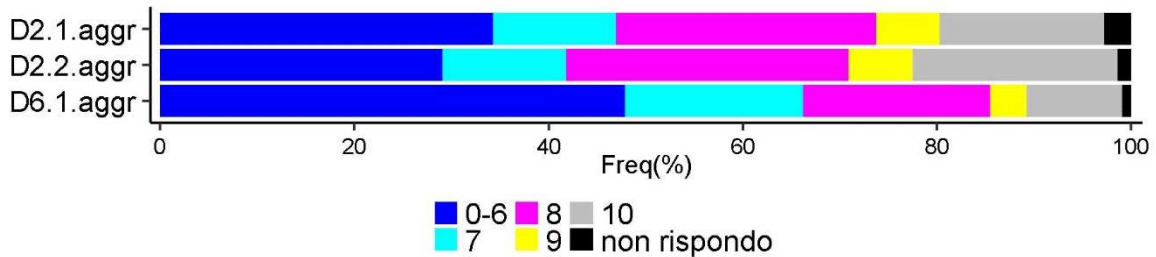
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.6 Il 50,9% dichiara di avere ricevuto informazioni chiare su professionisti e strutture a cui rivolgersi (+10,7% rispetto ai medio-grandi)

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)?

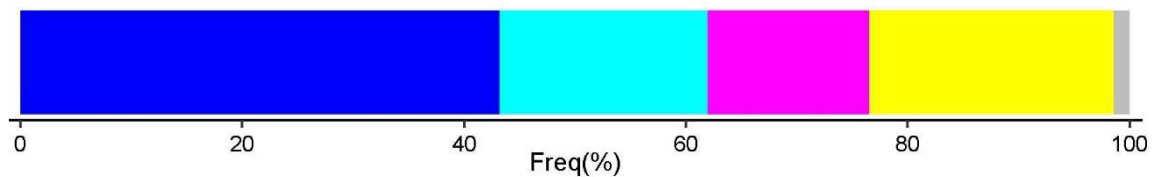
D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?



D2.1-D2.2 Relativamente alla valutazione degli infermieri e dei medici sembra che al PS di Caltanissetta la maggior parte dei pazienti tenda a dare dei punteggi inferiori a 6 (rispettivamente il 34,3% e il 29,1% contro il 20,3% e il 18,3% registrato nei medio-grandi PS).

D6.1 Per la valutazione complessiva, a Caltanissetta il 47,9% dei pazienti dà un punteggio compreso tra 0 e 6 mentre nei medio-grandi si registra il 25,9%.

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 Sembra che solo il 43,2% dei pazienti consiglierebbe il PS di Caltanissetta, mentre nei medio-grandi PS si registra il 67,8%.

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

| Pronto Soccorso | Domanda | Differenze | | | | | |
|----------------------------|-----------|------------|-------|-------|-------|------|------|
| S.Elia di Caltanissetta | D1.1 | 3,1 | -9,8 | 7,1 | 2,5 | -2,9 | |
| | D1.2.aggr | -0,3 | -0,4 | 1,2 | -0,6 | | |
| | D1.3.aggr | 19,3 | -19,7 | 0,5 | 0 | | |
| | D1.4.aggr | -41,4 | 0,3 | 9,1 | 9,5 | 23,6 | -0,9 |
| | D1.5 | -15 | 5,5 | 9,2 | 1,1 | 0,6 | -1,5 |
| | D2.1.aggr | 14 | -0,2 | -5,1 | -3,2 | -5,7 | 0,4 |
| | D2.2.aggr | 10,8 | 0,6 | -2,5 | -4,2 | -4 | -0,8 |
| | D2.3 | 18,3 | -18,4 | 0,1 | | | |
| | D2.4 | 9,6 | 3,1 | 2,3 | -14,3 | -0,8 | |
| | D3.1 | 6,8 | 0 | -6,4 | -0,4 | | |
| | D3.2 | 0,9 | -2,8 | 2,5 | -0,5 | | |
| | D3.3 | 10,3 | -0,8 | -7,2 | -1,4 | -0,9 | |
| | D4.1 | 1,2 | -1,1 | -0,1 | | | |
| | D4.2 | 4 | -8,5 | 4,5 | | | |
| | D5.1a | 12,4 | 8,7 | -19,2 | -0,7 | -1,2 | |
| | D5.1b | 4,8 | 9,8 | -13 | -0,9 | -0,6 | |
| | D5.2 | -19,9 | 20,2 | -0,5 | 0,2 | | |
| | D5.3 | -12 | 7,9 | 4,1 | 0,2 | -0,3 | |
| | D5.4 | 1 | -2,3 | 2,9 | -1,5 | | |
| | D5.5 | 3,4 | -1,4 | -2 | | | |
| | D5.6 | 10,7 | -2,6 | -7,8 | -0,3 | | |
| | D6.1.aggr | 22 | 3,4 | -11 | -5,1 | -9,2 | 0 |