

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso – S. Marta e S. Venera di Acireale (CT)

1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

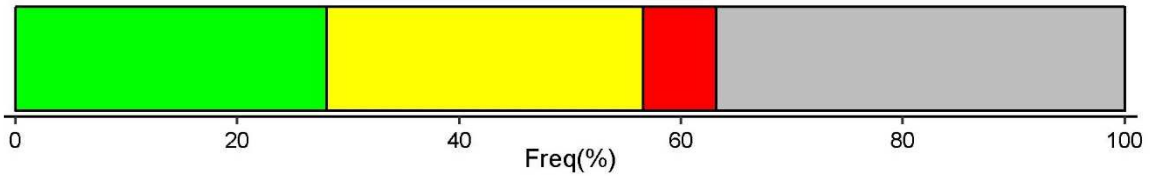
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	617
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	287
	Cervello - Osp - Palermo –(A)	70.072	23	1	24
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	0
	Umberto I di Siracusa (SR)	65.887	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 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. Marta e S. Venera di Acireale (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 colore è molto vicina a quella osservata nei medio-grandi 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 La percentuale di pazienti che dichiara di non essere stata negli ultimi 6 mesi al PS di Acireale è pari a 68,3%, mentre nei medio-grandi PS si registra il 57,2%.

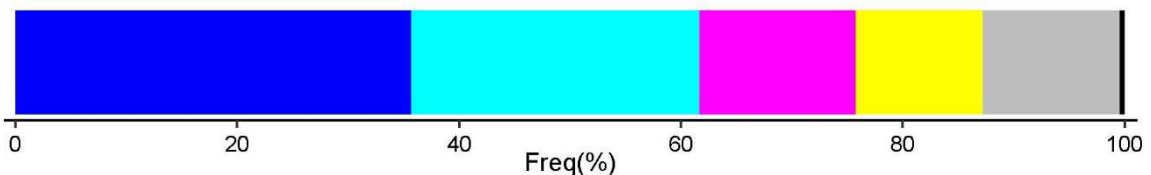
D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 L'arrivo col 118/ambulanza è superiore del 19,8% rispetto agli altri medio-grandi PS.

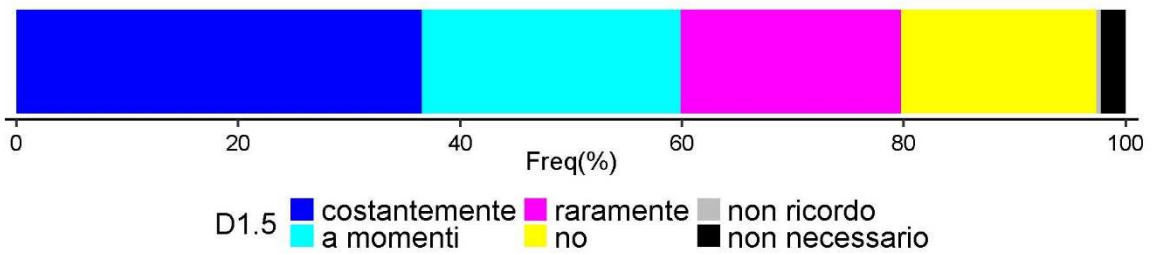
D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

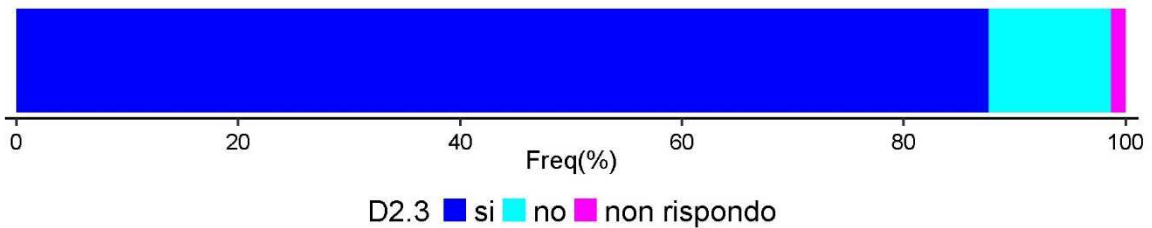
D1.4 Il tempo totale di permanenza al PS nella fascia 0-6 ore è pari a 35,7% mentre nei medio-grandi PS è di gran lunga superiore (60,1%).

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



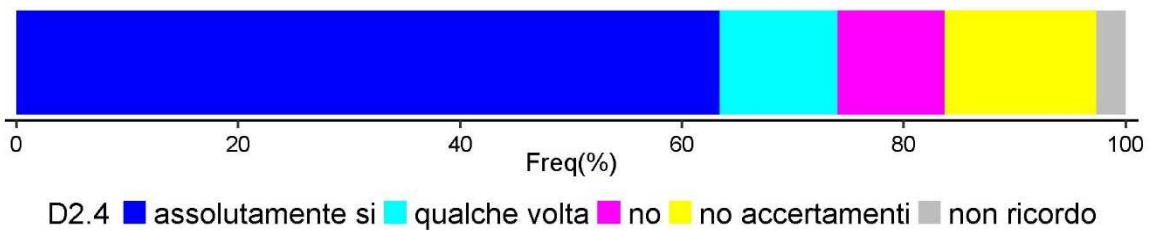
D1.5 La percentuale di intervistati che dichiara di avere avuto costantemente attenzione al PS è pari al 36,6%, mentre nei medio-grandi PS è il 10,6% più alta.

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



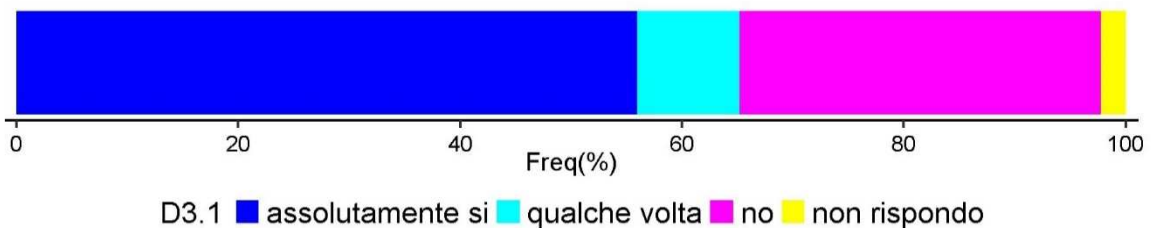
D2.3 L'87,7% dei pazienti ha avuto bisogno di un esame radiologico, contro il 66,7% registrato nei medio-grandi PS.

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



D2.4 Medici e infermieri hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami nel 63,4% dei casi, 3,5 punti percentuali al di sotto del valore registrato negli altri PS.

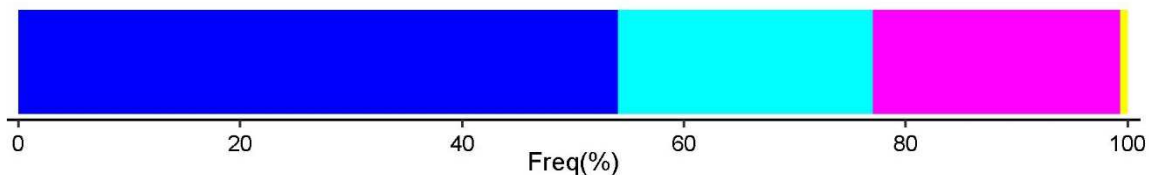
D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 Il 55,9% di pazienti ha 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)

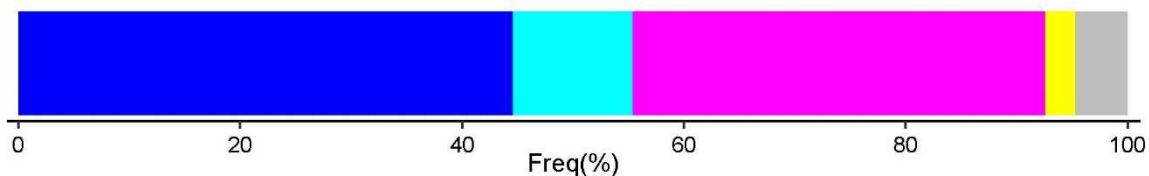


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 La percentuale di pazienti che ritiene che medici e infermieri abbiano fatto il possibile per alleviare il dolore è pari a 54,1% ad Acireale e 60,3% nei medio-grandi istituti.

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

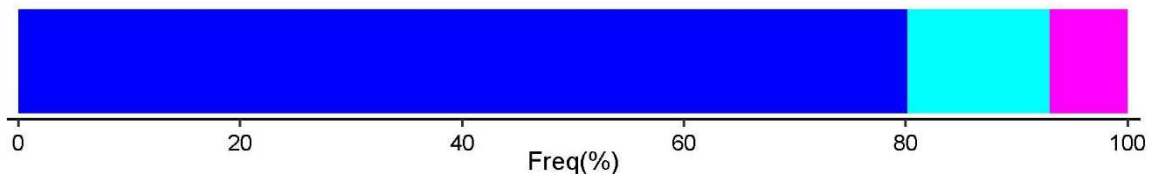
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Non emergono evidenti differenze.

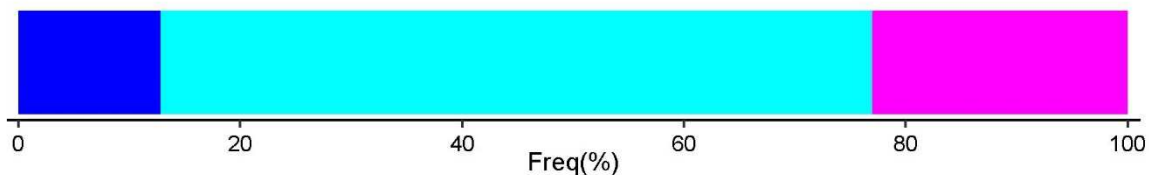
D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 L'80,2% dei pazienti risponde "si" alla domanda D4.1, mentre negli altri PS si registra l'86,1%.

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



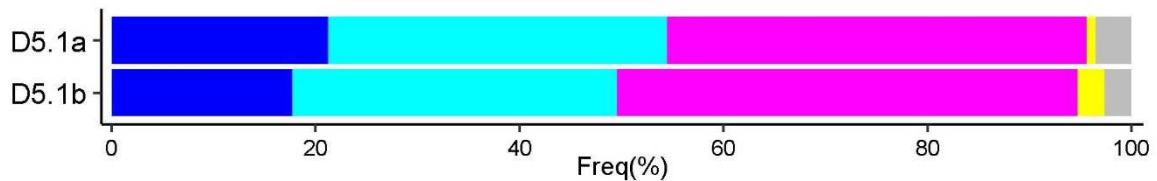
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Circa il 70% di paziente del PS di S. Marta e S. Venera di Acireale, non hanno assunto nuovi farmaci, questa percentuale confrontata con quella generale, risulta inferiore del -10,5%.

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

a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali

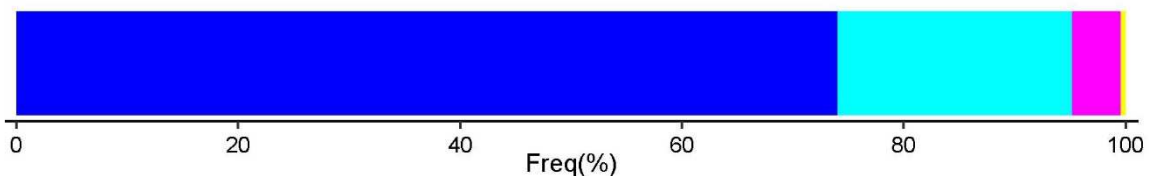


■ molto insoddisf. ■ insoddisfacente ■ soddisfacente ■ molto soddisf. ■ non rispondo

D5.1 Relativamente al comfort della sala di attesa di Acireale emerge che la percentuale di intervistati che risponde “molto insoddisfacente” supera del 12,8% quella rilevata negli altri PS e raggiunge il 21,2%. Cumulando la percentuale di risposte “insoddisfacente”, si registra il 54,4% di insoddisfatti.

Per quanto riguarda la pulizia dei locali si nota che la percentuale di pazienti soddisfatti è pari a 45,1% ad Acireale e 64,4% negli altri istituti.

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

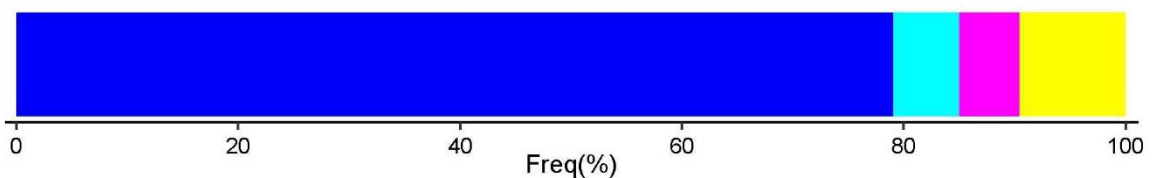


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Non ci sono differenze significative.

SOLO PER CHI TORNA A CASA

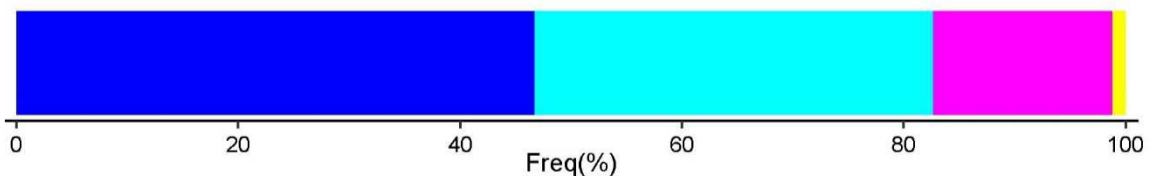
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 Il 79% di pazienti risponde “decisamente si” alla domanda D5.3 mentre negli altri PS si registra l’84,8%.

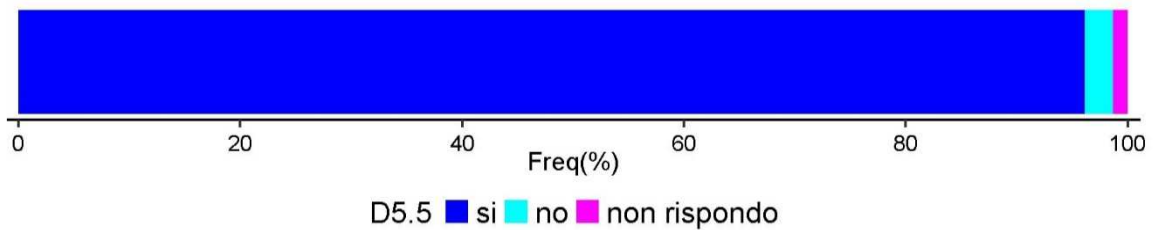
D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

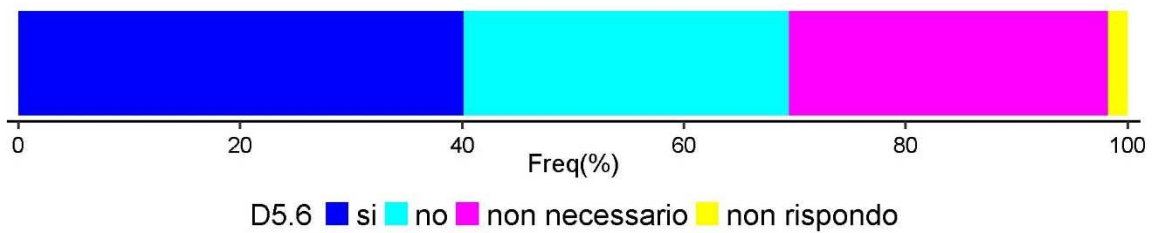
D5.4 Il 46,7% dichiara di avere ricevuto la prescrizione di un farmaco contro il 51,6% rilevato negli altri medio-grandi PS.

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



D5.5 Non ci sono differenze percentuali con quanto rilevato nei medio-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?

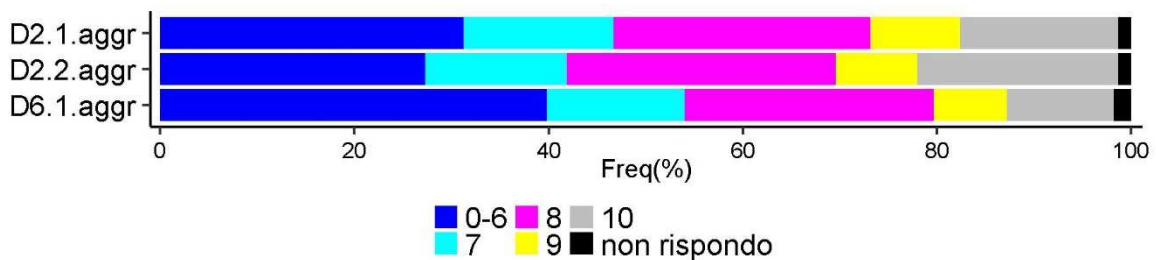


D5.6 Il 29,3% dei pazienti dichiara di non avere ricevuto informazioni chiare su strutture e professionisti a cui rivolgersi, negli altri PS si rileva il 23,1%.

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?

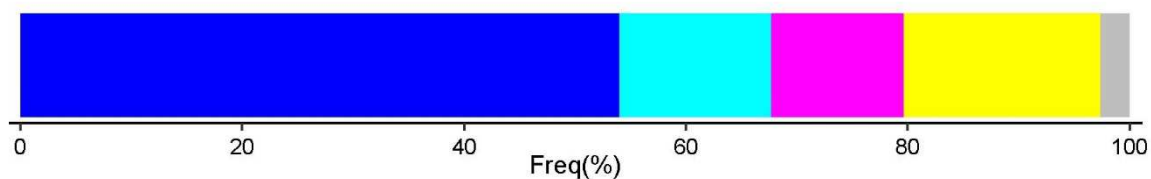


D2.1 Nei medio-grandi PS la percentuale di pazienti che dà agli infermieri un punteggio compreso tra 0 e 6 è pari a 20,3%, mentre al PS di Acireale si registra il 31,3%.

D2.2 Anche per la valutazione dei medici sembra che i pazienti non sono soddisfatti, al PS di Acireale il 27,3% attribuisce un punteggio appartenente alla classe 0-6 mentre nei medio-grandi PS questa percentuale è pari al 18,3%.

D6.1 In merito alla valutazione complessiva risulta che il 39,8% dei pazienti dà un punteggio non superiore a 6, contro il 25,9% registrato nei medio-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 In accordo con quanto osservato nei punteggi di valutazione complessiva, solo il 54% dei pazienti risponde “decisamente si” alla domanda, mentre negli altri PS si registra il 67,8%.

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

Pronto Soccorso	Domanda	Differenze					
S.Marta e Venera-Acireale(CT)	D1.1	-3,4	-5,1	2,4	2,1	4	
	D1.2.aggr	-2,5	-7,5	11,1	-1,2		
	D1.3.aggr	19,8	-21	0,9	0,4		
	D1.4.aggr	-24,4	7,1	6,8	6,5	5,1	-1
	D1.5	-10,6	1,7	7,5	4,7	-0,9	-2,6
	D2.1.aggr	11	2,5	-5,5	-0,5	-6,3	-1,1
	D2.2.aggr	9	2,4	-3,8	-2,4	-4,4	-0,9
	D2.3	21	-21,5	0,5			
	D2.4	-3,5	4,3	5	-6,7	0,9	
	D3.1	8,2	-1,5	-7,6	0,9		
	D3.2	-6,2	-1,4	7,5	0,2		
	D3.3	-3,4	1,4	-0,9	1,3	1,6	
	D4.1	-5,9	2,3	3,6			
	D4.2	1,8	-10,5	8,7			
	D5.1a	12,8	6,5	-17,6	-3,1	1,4	
	D5.1b	10,7	11,5	-19,3	-3,9	1,2	
	D5.2	0,8	-4	3	0,1		
	D5.3	-5,8	-0,1	0,7	5,4	-0,3	
	D5.4	-4,9	13,4	-8,1	-0,3		
	D5.5	-0,4	1,2	-0,7			
D5.6	-0,1	6,2	-6,8	0,6			
D6.1.aggr	13,9	-0,7	-4,5	-1,4	-8	0,9	
D6.2	-13,8	-0,7	4,4	8,3	1,8		