

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso - S. Stefano di Mazzarino (CL)

### 1. Numero interviste

Dati settembre 2018 – agosto 2019

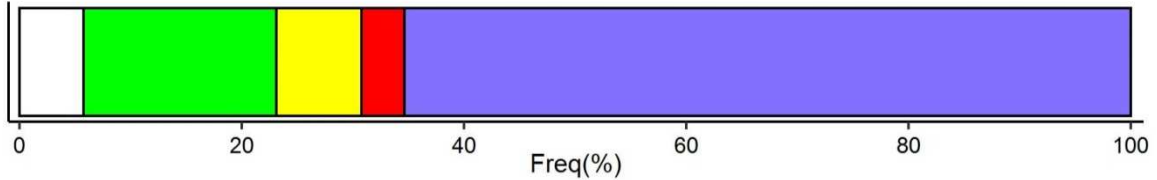
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

## 1.1 S. Stefano di Mazzarino - Caltanissetta

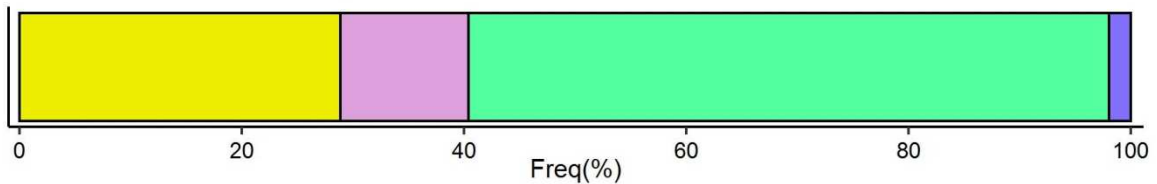
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione dei codici assegnati al paziente al momento dell'arrivo al PS è simile a quella dei piccoli PS, differisce solo per la percentuale dei non ricordo, pari 4.5 % in più.

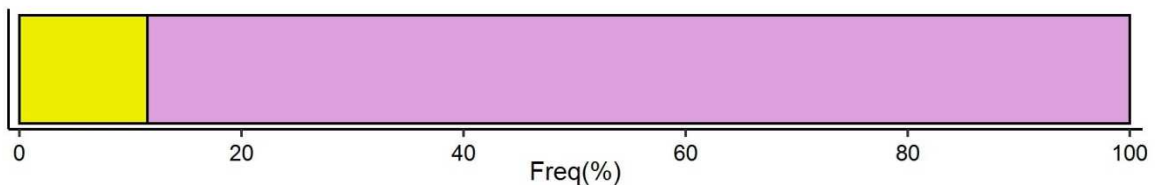
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Il numero di accessi ripetuti più volte negli ultimi 6 mesi risulta inferiore rispetto agli altri piccoli PS (-5.3%)

### 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 di Mazzarino solo circa il 15% ha usufruito del servizio del 118/ambulanza (valore non molto diverso di quello osservato in generale per i piccoli PS).

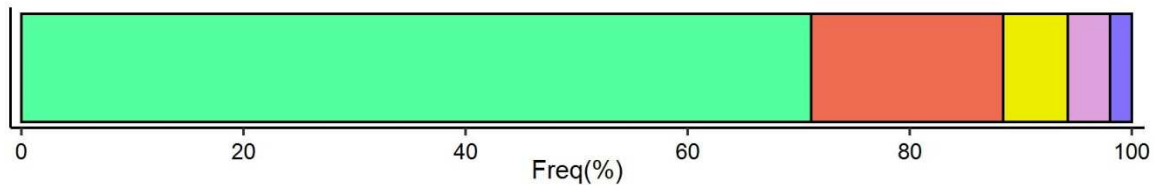
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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 La distribuzione dei tempi di permanenza dei PS di Mazzarino è in linea con quella generale tranne per la categoria da 6 a 12 ore dove si riscontra una percentuale più alta del 5.2%.

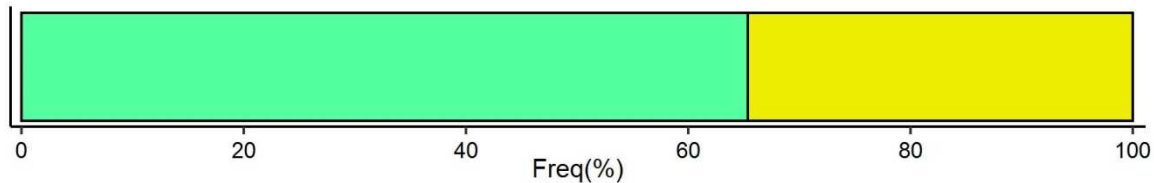
### D1.5 Prima della visita, durante l'attesa, ritiene che il personale si sia occupato di lei?



D1.5 ■ costantemente ■ raramente ■ non ricordo  
■ a momenti ■ no ■ non necessario

D1.5 Rispetto alle attenzioni ricevute non si notano grandi differenze con quanto dichiarato dagli altri PS, tuttavia la maggior parte dei pazienti pienamente soddisfatta.

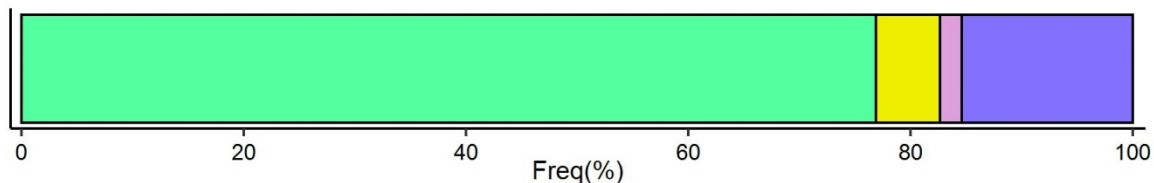
### D2.3 Ha avuto bisogno di un esame radiologico (TAC, ecografia e simili)?



D2.3 ■ si ■ no ■ non rispondo

D2.3 I pazienti che si recano al PS di Mazzarino con il bisogno di effettuare degli esami radiologici sono circa il 65%. La distribuzione osservata non differisce rispetto al valore generale dei piccoli PS.

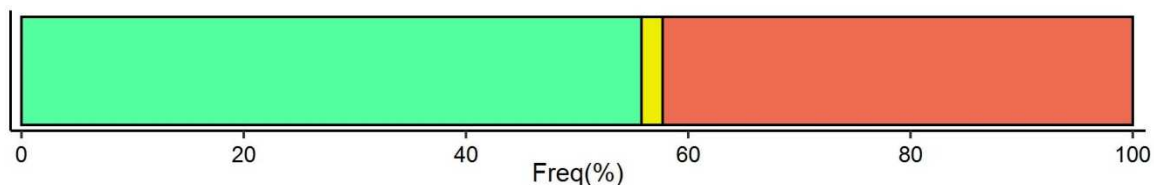
### D2.4 Medici e infermieri Le hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami ai quali si è sottoposto?



D2.4 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ no accertamenti ■ non ricordo

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?

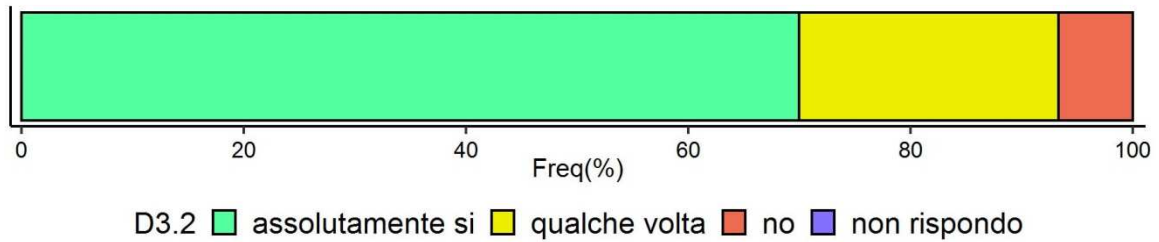


D3.1 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.1 Rispetto ai lori generali osservati, si nota una percentuale più alta del 8.3% di soggetti che hanno dichiarato di avere dolore durante la prestazione di PS e una riduzione del 6.4% di pazienti che hanno risposto "qualche volta".

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

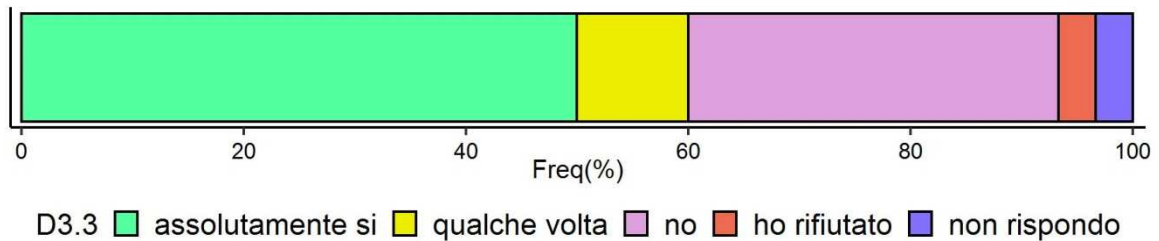
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 La distribuzione non si discosta molta dai valori generali osservati per i piccoli, infatti le differenze non superano il 3%.

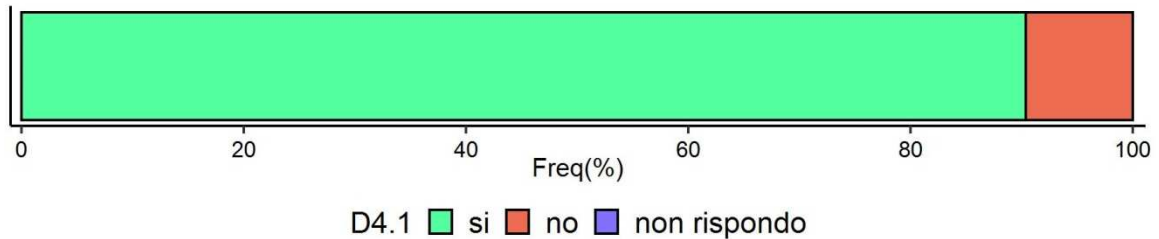
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



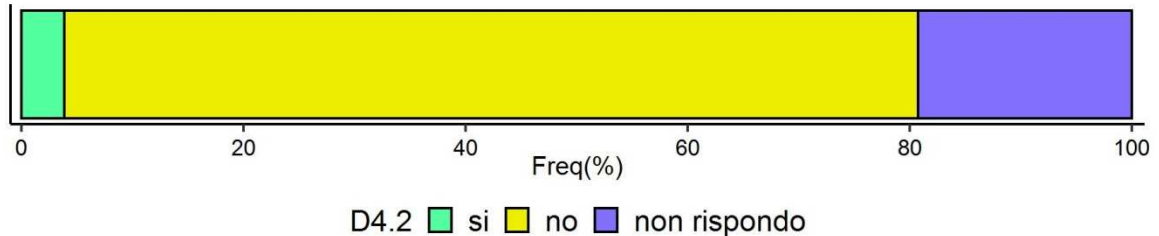
D3.3 Non vi sono differenza significative rispetto agli altri piccoli ospedali.

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



D4.1 Non si registrano evidenti differenze rispetto ai piccoli PS.

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

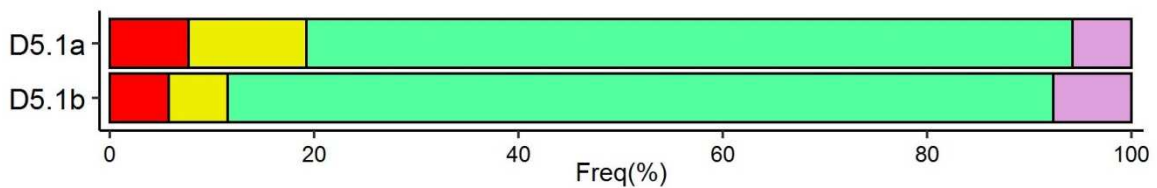


D4.2 Non si registrano evidenti differenze rispetto ai piccoli PS.

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

a. Comfort sala di attesa

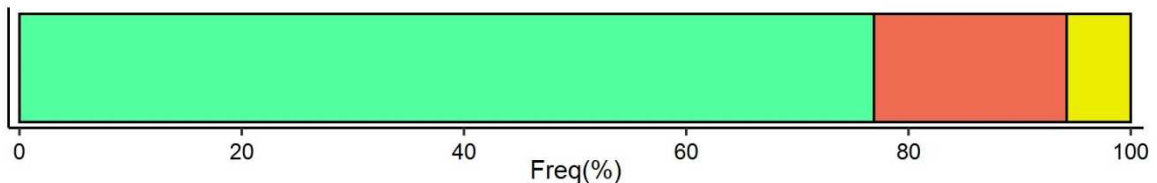
b. Pulizia dei locali



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

D5.1 Relativamente al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali sembra ci sia un buon livello di soddisfazione rispetto agli altri istituti. Il 70% circa di pazienti ritiene che comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali siano soddisfacenti.

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

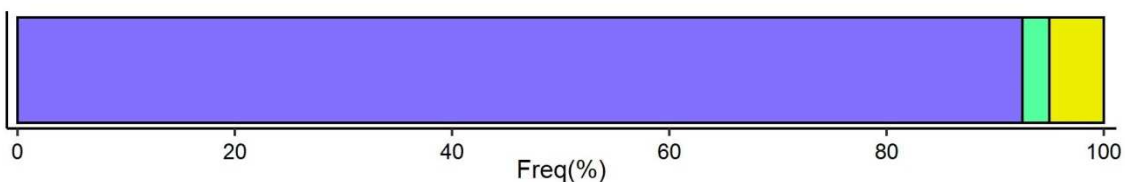


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Quasi 80 % dei pazienti dopo le dimissioni è tornato a casa. Non risultano esserci differenze significative rispetto agli altri piccoli ospedali.

### SOLO PER CHI TORNA A CASA

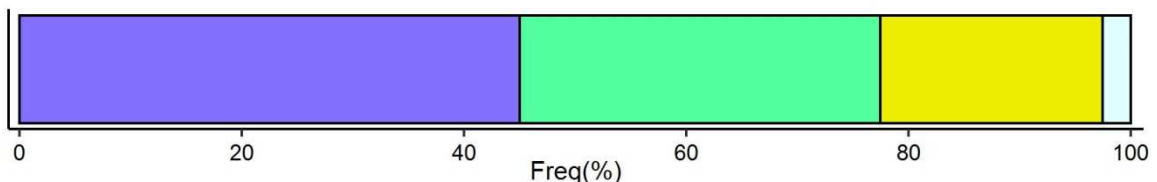
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 Non si registrano differenze percentuali superiori al 2%.

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 I medici del PS di Mazzarino prescrivono meno farmaci (-5.8%) rispetto ma dia generale dei piccoli PS.

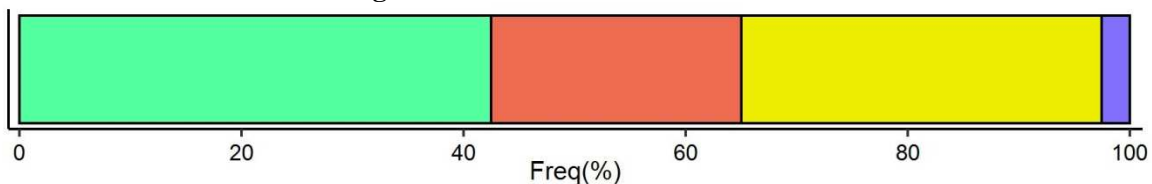
**D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?**



D5.5 si no non rispondo

D5.5 la distribuzione di questa domanda non si discosta molto rispetto a quella generale dei piccoli ospedali. Si evidenzia che il 100% dei soggetti intervistati hanno dichiarato che i medici danno informazione sui 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?**



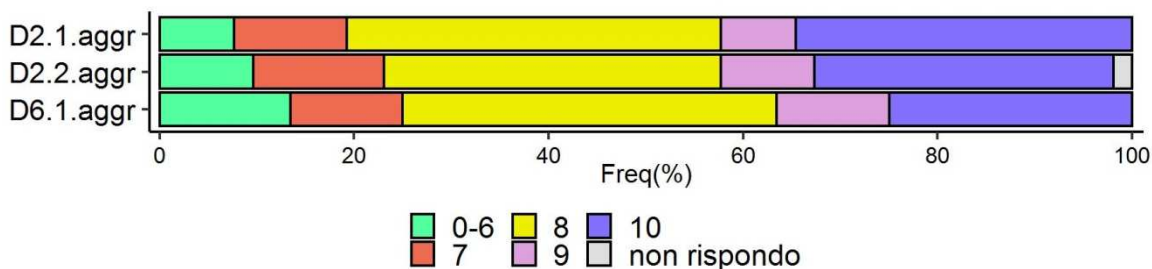
D5.6 si no non necessario non rispondo

D5.6 La percentuale di risposte positive a questa domanda supera l quella osservata nei piccoli PS del 5.7 %.

**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)?**

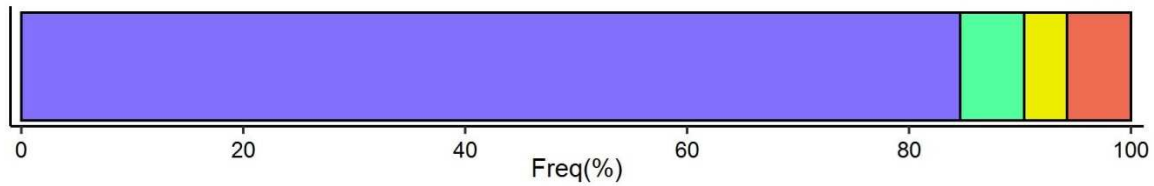
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1-D2.2 Le distribuzioni dei punteggi relativi alle valutazioni degli infermieri e dei medici sembrano essere in linea con quelle rilevate nei piccoli PS, risulta esserci una differenza pari a -5% per gli infermieri nel punteggio 9 e di -6,4% per i medici nella modalità 10.

D6.1 Per quanto riguarda la valutazione complessiva si nota una differenza pari a 10.5% nella classe 10 rispetto ai piccoli 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 83 % circa dei pazienti consiglierebbe questo PS, circa il 5.7 % in meno rispetto al valore generale osservato nei piccoli PS.

### Tabella delle differenze (Frequenze PS – Frequenze registrate per i piccoli PS)

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
S. Stefano di Mazzarino (CL)	D1.1	0,5	-3,8	-1,5	0,4	4,5	
	D1.2.aggr	4,2	-5,3	3,7	-2,7		
	D1.3.aggr	1,2	0	-1,1	0		
	D1.4.aggr	3,9	5,2	-4,5	-2	-3,4	0,8
	D1.5	3,8	-1,3	1,2	1,3	-0,2	-4,8
	D2.1.aggr	0,3	3,7	2,1	-5	-0,7	-0,5
	D2.2.aggr	1,8	5,9	-0,7	-2,2	-6,5	1,7
	D2.3	1,6	-1,1	-0,5			
	D2.4	2,5	2,3	0,1	-3,7	-1,2	
	D3.1	8,3	-6,4	-0,6	-1,4		
	D3.2	-0,2	-2,3	2,6	0		
	D3.3	-3,8	-0,2	1,7	2,1		
	D4.1	-1,5	4,1	-2,5			
	D4.2	-3,6	1,1	2,4			
	D5.1a	5,2	-2,6	5	-6,4	-1,2	
	D5.1b	4,4	-3,4	7,5	-7,7	-0,7	
	D5.2	2,9	-4,1	1,2	0		
	D5.3	-0,3	-1,2	1,9	-0,3	0	
	D5.4	-5,8	8,5	-4,3	1,6		
	D5.5	1,2	0	-1,2			
	D5.6	5,7	1,3	-9,2	2,2		
D6.1.aggr	5,4	3,2	3,9	-2,1	-10,5	0	
D6.2	-5,7	0,5	2	3,3	0		