

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso – San Biagio di Marsala (TP)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

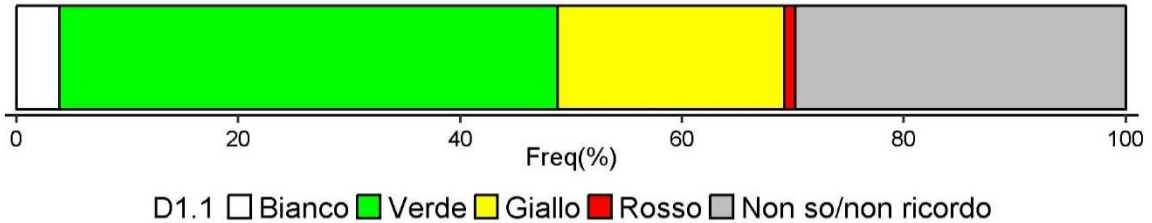
| Ampiezza                              | Denominazione                            | Accessi 2017 | Completa | Parziale  | Totale     |
|---------------------------------------|--|--------------|----------|-----------|------------|
| GRANDI<br>100.000-<br>40.000          | Civico - Osp - Palermo (PA)              | 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-<br>GRANDI<br>40.000-<br>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<br/>2017</b> | <b>Completa</b> | <b>Parziale</b> | <b>Totale</b> |
|--|--|-------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| MEDIO-<br>PICCOLI<br>25.000-<br>10.000 | Barone Lomba+rdo 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<br>10.000-<br>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 medio - grandi PS

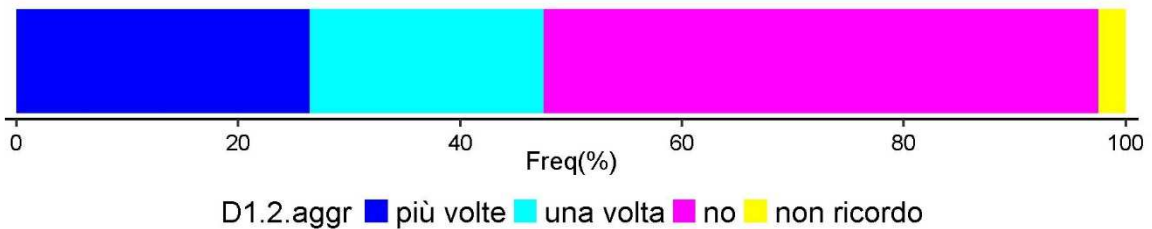
## 1.1 San Biagio di Marsala (TP)

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



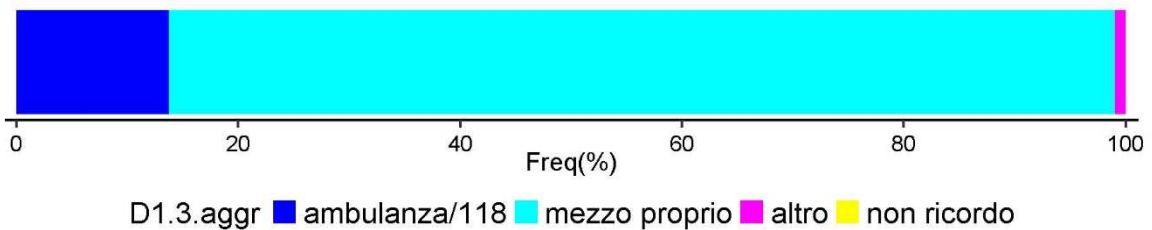
D1.1 Circa il 45% dei pazienti che si è recato al PS di Marsala ha avuto assegnato codice verde.

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



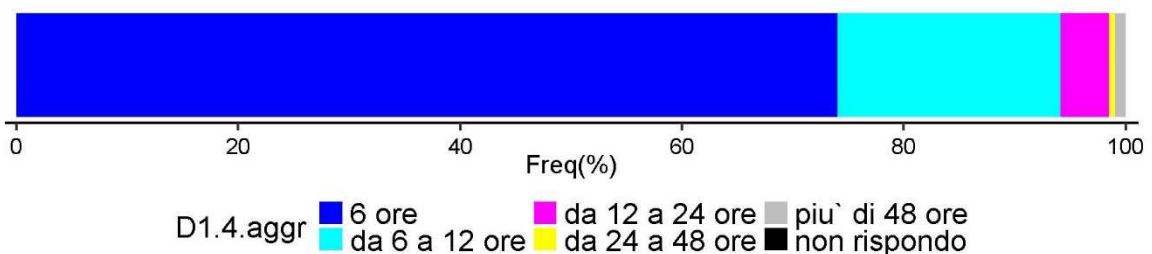
D1.2 Non ci sono evidenti differenze.

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



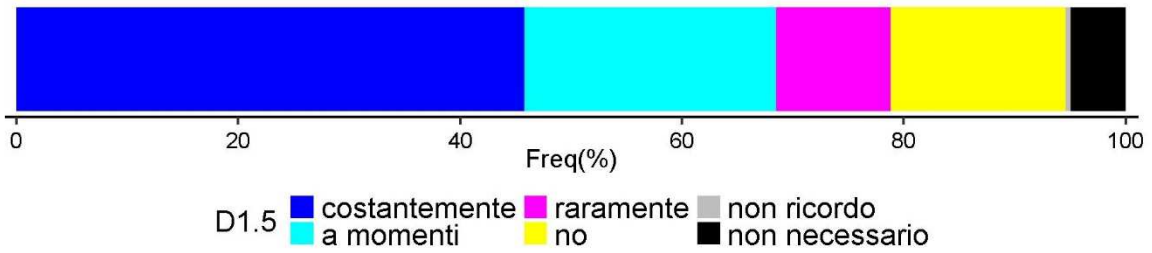
D1.3 Non si registrano differenze superiori al 4%.

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



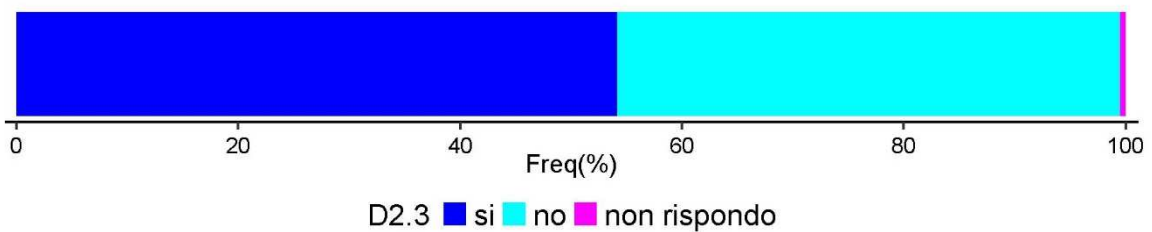
D1.4 La percentuale di intervistati che dichiara di essere stato in totale meno di 6 ore al PS di Marsala è pari a 74%, circa il 14% in più del valore registrato negli altri istituti.

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



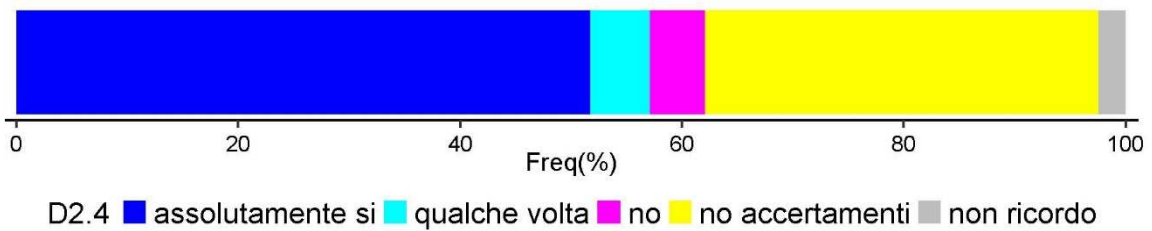
D1.5 Non emergono differenze significative.

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



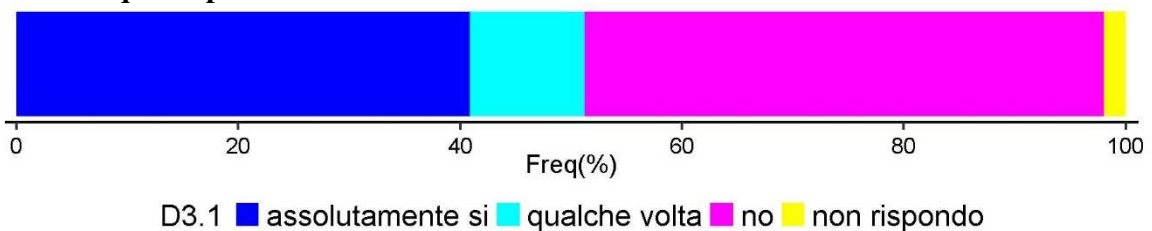
D2.3 La percentuale di pazienti che ha avuto bisogno di un esame radiologico al PS di Marsala (54,2% ha risposto "si") differisce da quella rilevata negli altri istituti (66,7%) di un valore pari a 12,5%.

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



D2.4 Al PS di Marsala sembra esserci una scarsa comunicazione tra medico e paziente, solo il 51,7% degli intervistati risponde "assolutamente si" mentre negli altri istituti si registra il 66,9%

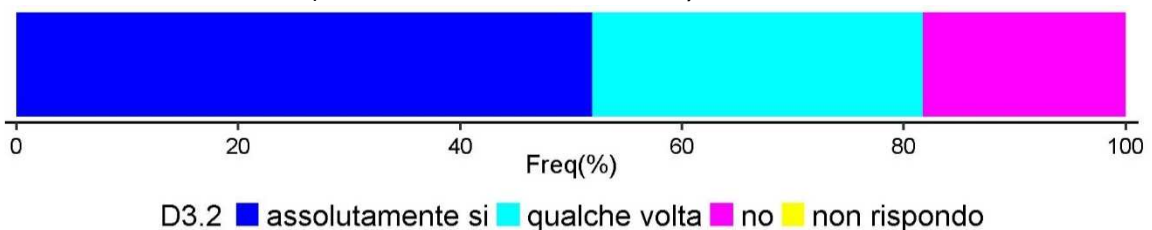
**D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?**



D3.1 Non sembrano esserci sostanziali differenze per questa domanda.

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

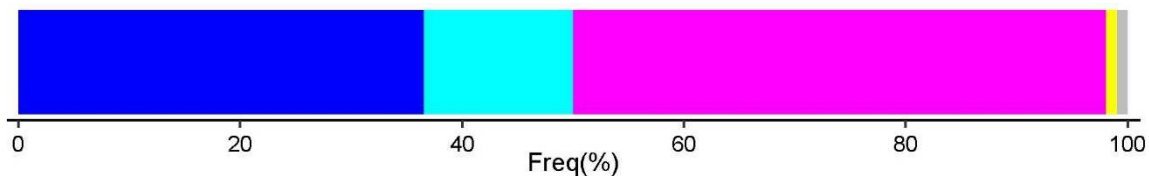
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 Il 51,9% dei rispondenti dichiara che medici e infermieri abbiano fatto il possibile per alleviare il dolore, circa l'8% in meno del valore osservato nei medio-grandi PS.

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

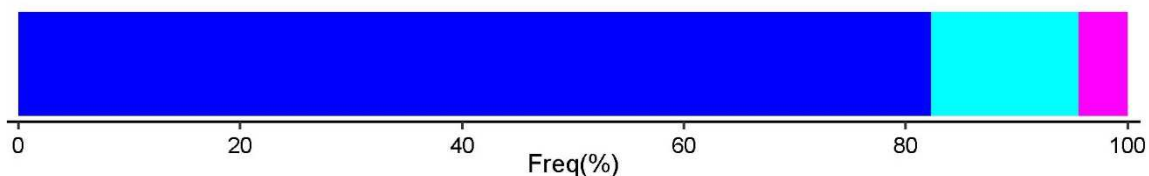
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 Il 36,5% di intervistati dichiara di avere assunto medicine per il dolore, nei medio-grandi PS si registra il 48%.

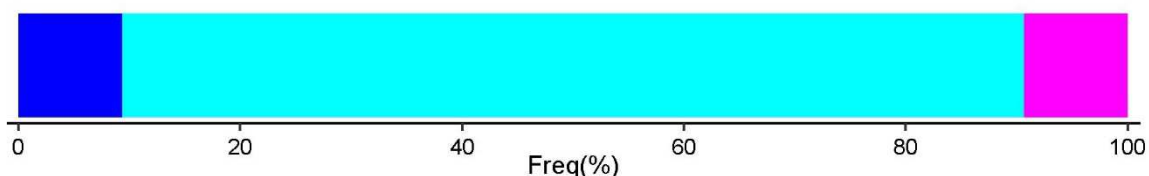
**D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?**



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Non ci sono differenze significative rispetto agli altri PS.

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



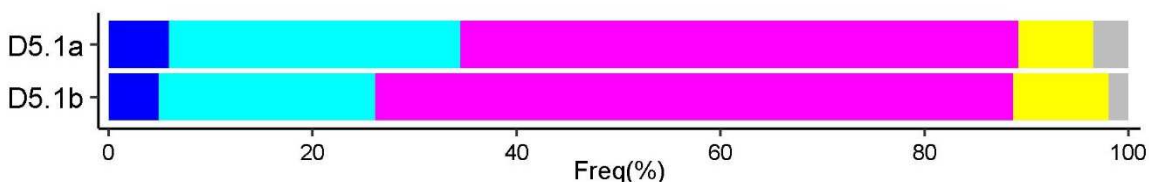
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 Non ci sono differenze significative rispetto agli altri PS.

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

a. Comfort sala di attesa

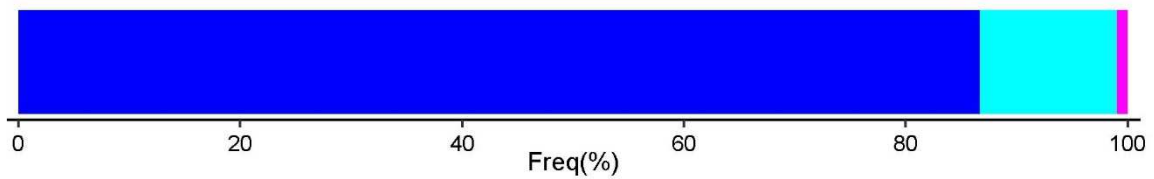
b. Pulizia dei locali



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

D5.1 In merito al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali non si registrano differenze superiori al 5% rispetto agli altri istituti.

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

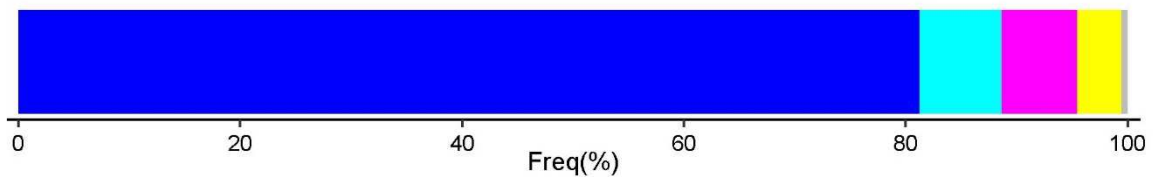


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 L'86,7% dei rispondenti è tornato a casa dopo la dimissione.

## 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 emergono differenze significative.

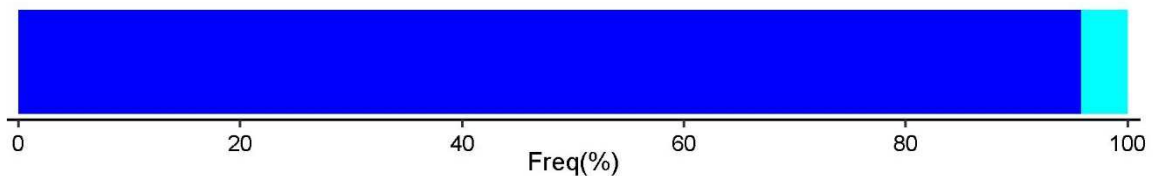
### D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

D5.4 Nel 40,9% dei casi i medici hanno prescritto dei farmaci.

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



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 Non ci sono differenze.

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



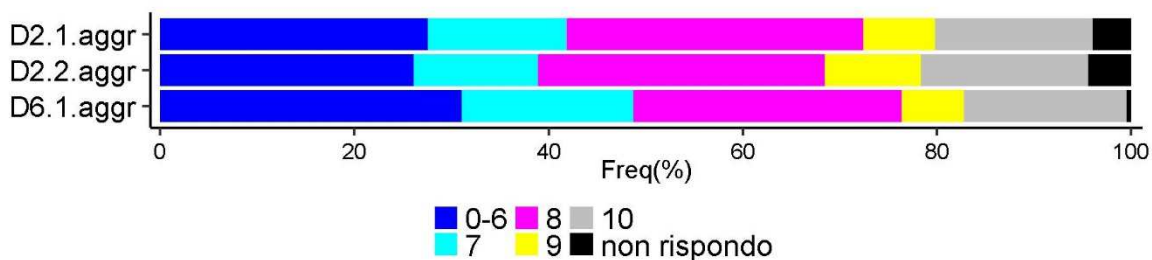
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.6 Solo il 33% dei medici raccomanda ai pazienti altre visite contro il 40,2% registrato negli altri 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)?**

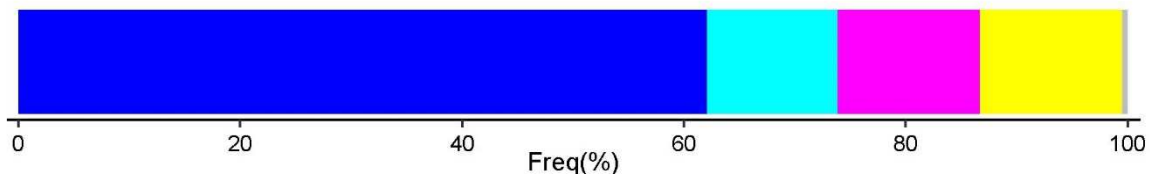
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1-D2.2 Per quanto riguarda la valutazione degli infermieri e dei medici non si evidenziano sostanziali differenze: la percentuale di intervistati che dà un punteggio compreso tra 0 e 6 è inferiore al 30% per entrambe le figure professionali mentre la percentuale di paziente che dà un punteggio  $\geq 8$  non supera il 60%.

D6.1 Relativamente alla valutazione complessiva non si evidenziano particolari differenze.

**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 Anche per questa domanda non ci sono differenze sostanziali rispetto agli altri istituti.

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

| Pronto Soccorso            | Domanda   | Differenze |       |      |      |      |      |
|----------------------------|-----------|------------|-------|------|------|------|------|
| San Biagio di Marsala (TP) | D1.1      | 0,5        | 11,7  | -5,6 | -3,5 | -3   |      |
|                            | D1.2.aggr | 3,3        | 3,9   | -7,2 | 0    |      |      |
|                            | D1.3.aggr | -3,9       | 3,9   | 0,1  | 0    |      |      |
|                            | D1.4.aggr | 13,9       | 1,2   | -2,9 | -4,5 | -6,2 | -1,4 |
|                            | D1.5      | -1,4       | 1,1   | -2   | 2,9  | -0,8 | 0,1  |
|                            | D2.1.aggr | 7,3        | 1,4   | -1,4 | -2,4 | -6,3 | 1,5  |
|                            | D2.2.aggr | 7,8        | 0,7   | -2   | -0,9 | -7,9 | 2,2  |
|                            | D2.3      | -12,5      | 12,8  | -0,3 |      |      |      |
|                            | D2.4      | -15,2      | -0,9  | 0,2  | 15,1 | 0,8  |      |
|                            | D3.1      | -6,8       | -0,5  | 6,6  | 0,7  |      |      |
|                            | D3.2      | -8,4       | 5,4   | 3,5  | -0,5 |      |      |
|                            | D3.3      | -11,5      | 4,1   | 10   | -0,4 | -2,1 |      |
|                            | D4.1      | -3,8       | 2,8   | 1    |      |      |      |
|                            | D4.2      | -1,6       | 6,6   | -4,9 |      |      |      |
|                            | D5.1a     | -2,5       | 1,9   | -4,1 | 3,4  | 1,3  |      |
|                            | D5.1b     | -2,1       | 0,8   | -1,8 | 2,8  | 0,5  |      |
|                            | D5.2      | 13,5       | -12,8 | -0,4 | -0,3 |      |      |
|                            | D5.3      | -3,6       | 1,3   | 2,1  | -0,2 | 0,3  |      |
|                            | D5.4      | -10,7      | 1,4   | 8,7  | 0,8  |      |      |
|                            | D5.5      | -0,8       | 2,8   | -2   |      |      |      |
|                            | D5.6      | -7,2       | 4,7   | 2,6  | -0,1 |      |      |
|                            | D6.1.aggr | 5,1        | 2,8   | -2,6 | -2,5 | -2,4 | -0,4 |
|                            | D6.2      | -5,7       | -2,6  | 5,3  | 3,4  | -0,4 |      |