

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso- San Vincenzo di Taormina(ME)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

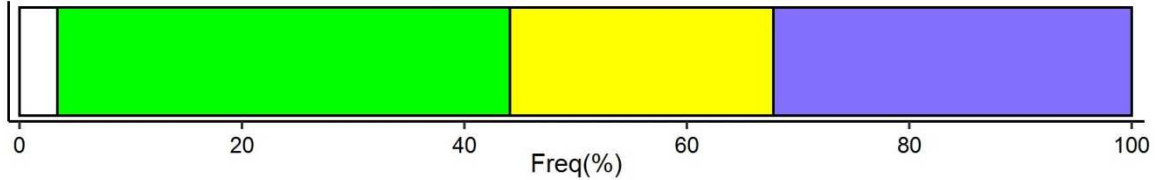
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

## 1.1 San Vincenzo di Taormina - Messina

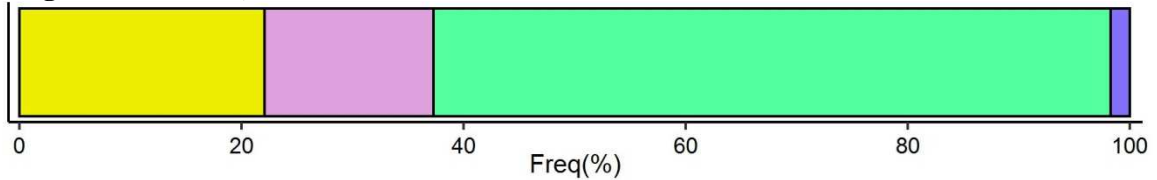
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione dei codici colore assegnati al momento dell'arrivo al PS di Taormina è simile a quella generale, differisce per il 6.3% in più di codice verde, inoltre nessun soggetto ha avuto il codice rosso.

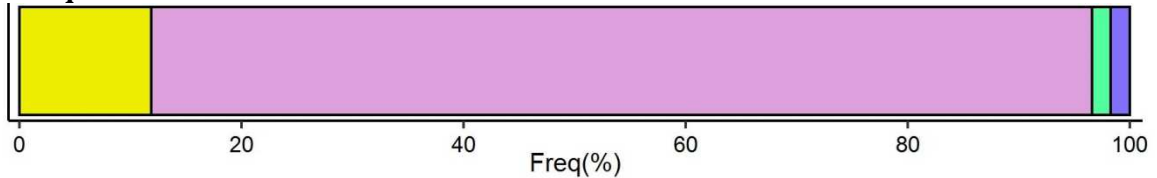
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 il 61% di pazienti non hanno effettuato nessun ingresso al PS di Taormina dopo le dimissioni, contro il 54.7% degli altri medio-piccolo PS, evidenziando un 6.3% in più di persone che hanno risposto "no".

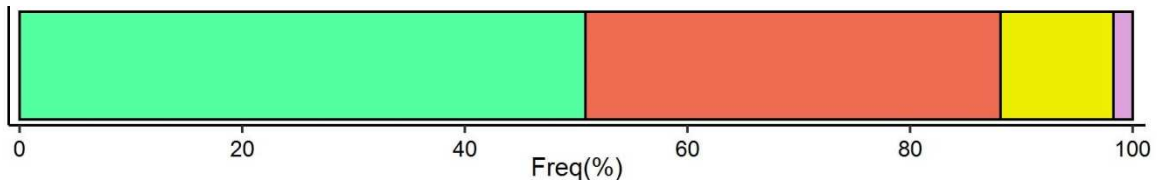
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 L'84.7% di persone si sono recate al Ps di Taormina con il mezzo proprio, mentre il 12% ha usufruito del servizio 118/ambulanza, confrontando queste percentuali con i valori generali dei medio-piccoli PS, si nota che il -4% in meno dei pazienti non ha usufruito del servizio.

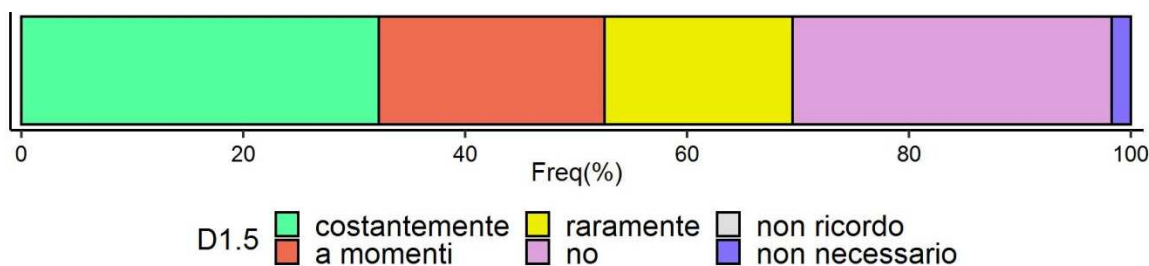
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

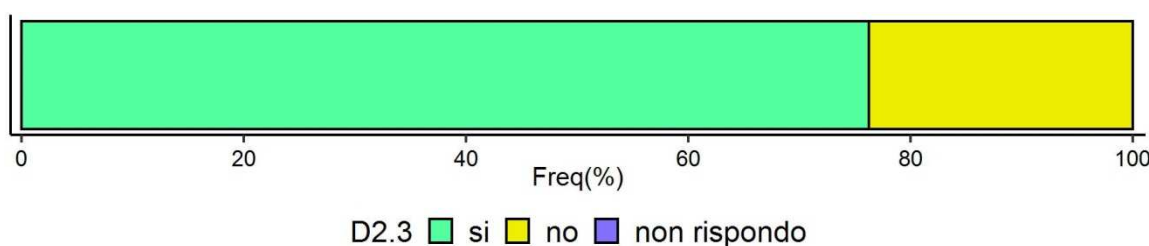
D1.4 Il tempo di permanenza osservato al PS di Taormina sembra oscillare tra le 6 e le 12 ore, infatti rispetto agli altri PS si registra una percentuale pari al 16.3% in più per questa categoria.

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



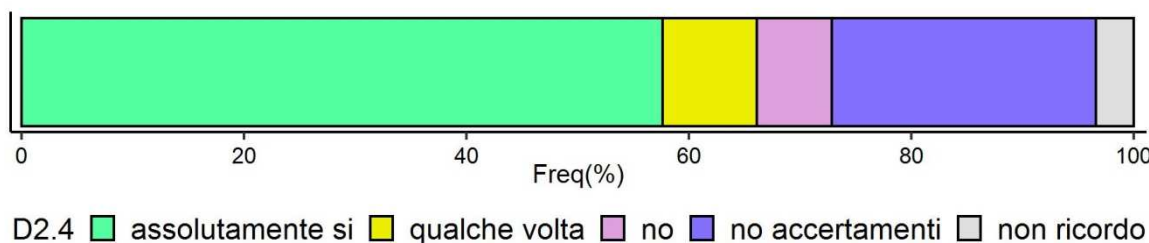
D1.5 Sembra che il livello di attenzione da parte del personale al PS di Taormina sia basso, si nota una percentuale di -21.7% soggetti che hanno risposto “costantemente” e una percentuale maggiore del 18.7%, di pazienti che hanno risposto “no”.

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



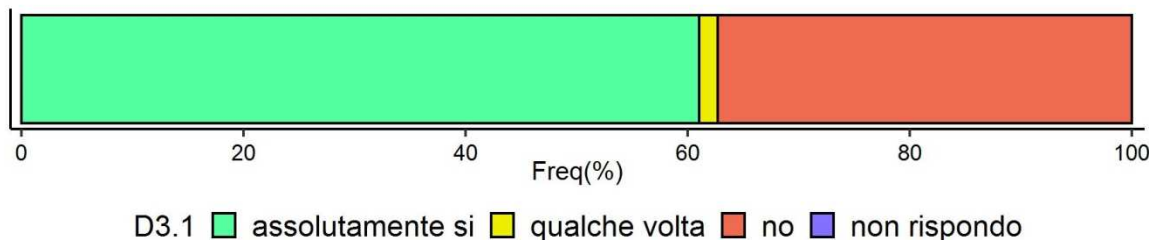
D2.3 La distribuzione osservata è molto simile rispetto a quella rilevata dai medio-piccoli PS, le differenze sono inferiori del 5%.

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



Il 57.6% di pazienti affermano che i medici hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami. Tuttavia questa percentuale risulta essere più bassa del -15.6% rispetto al livello generale, da notare anche che il 6.8% di persone in più che non hanno avuto bisogno di accertamenti.

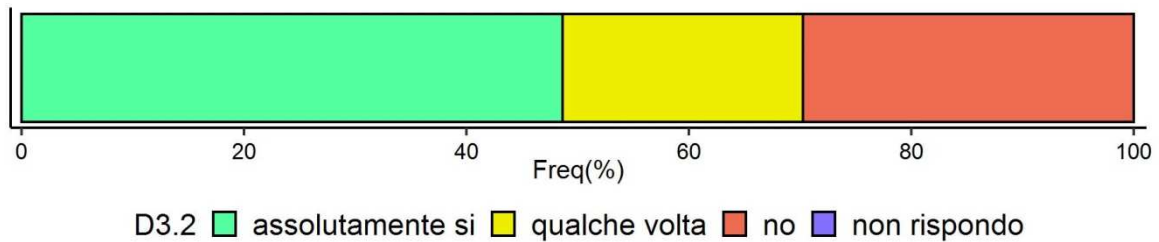
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 Più del 60% degli intervistati ha dichiarato di aver avuto dolore durante le prestazioni di PS, questo dato equivale all'11.1% in più rispetto a gli altri ospedali, inoltre si ha una riduzione del -7.2% nella categoria “qualche volta”.

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

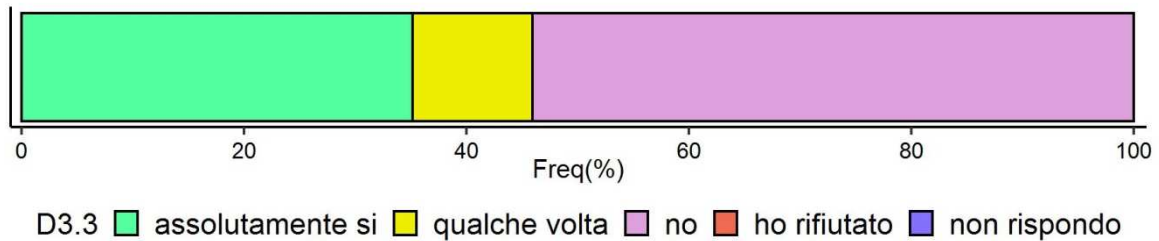
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 Rispetto agli altri PS, i medici del PS di Avola non hanno fatto il possibile per alleviare il dolore, risulta un -19.1% in meno di soggetti che hanno affermato "assolutamente si" e un 16.6% in più di pazienti che hanno risposto "no".

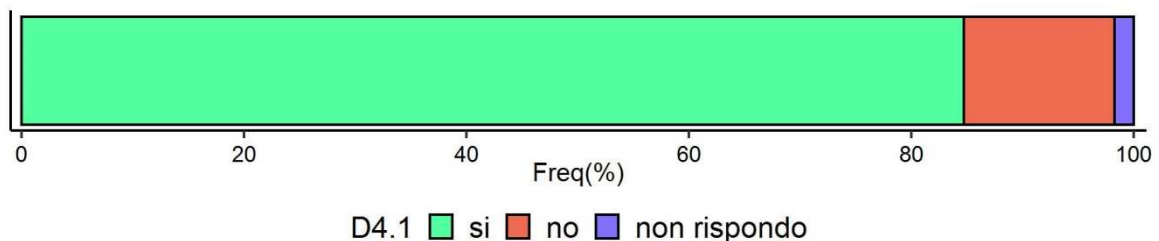
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



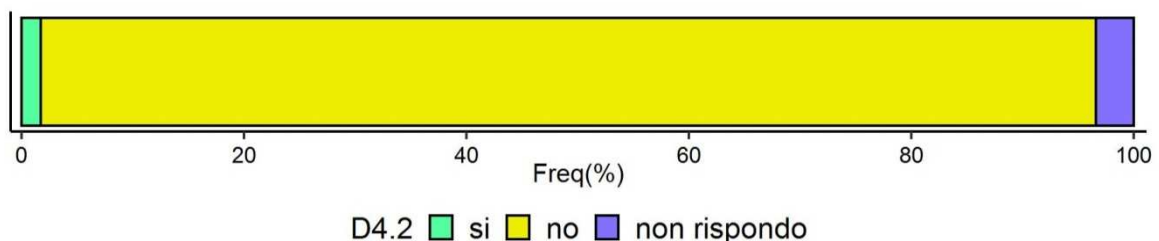
D3.3 Le percentuali registrate in questa domanda confermano la precedente, infatti il 22.3% in meno di pazienti hanno assunto farmaci per il dolore e il 23% in più di soggetti non ha assunto il farmaco.

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



D4.1 Al Ps di Taormina, il 5.1% in più di soggetti intervistati hanno affermato che il personale medico non ha fatto nessuna domanda riguardando i farmaci, rispetto la percentuale rilevata nei medio-piccoli PS.

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

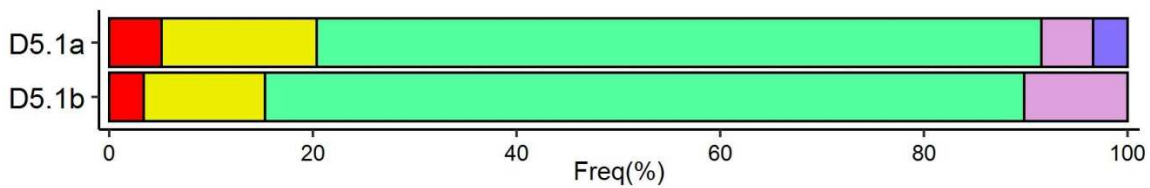


D4.2 I medici del PS di Taormina prescrivono una quantità di farmaci minore rispetto agli altri PS, infatti si rileva un percentuale di 19.6% in più nella categoria "no" e un -8.1% in meno nella categoria "si".

## 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 Sembra che i pazienti del pronto soccorso di Avola siano soddisfatti del comfort della sala di attesa e della pulizia. Rispetto agli altri PS, la categoria soddisfacente presenta una percentuale maggiore pari al 5.5% per il comfort e 4.5% per la pulizia.

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

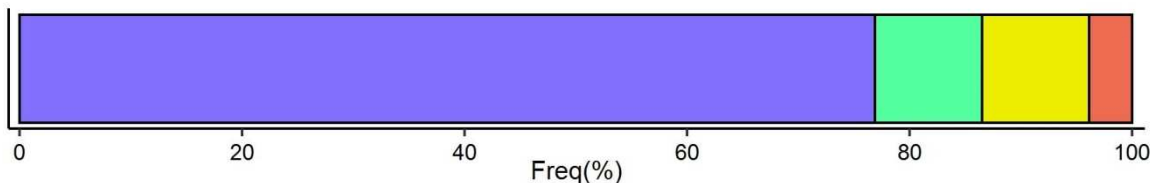


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

D5.2 Il Rispetto ai valori generali degli istituti, il PS di Taormina presenta un 15.1% in più di persone che dopo le dimissioni tornano a casa e un -11.3% di persone che dopo le dimissioni vengono ricoverate.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

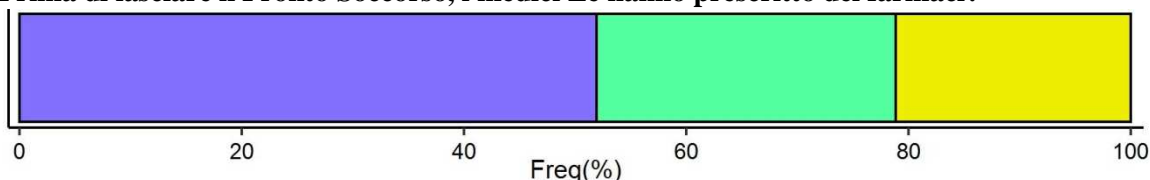
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

D5.3 il 76.9% di persone hanno ben capito i sintomi e i problemi di salute che i medici hanno spiegato, questa percentuale risulta più bassa del -8.6% rispetto al livello generale rilevato, inoltre il 5.6% di persone ha risposto "più no che si".

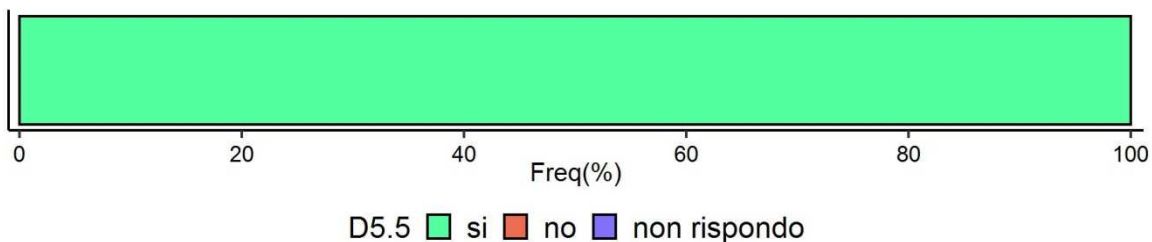
## D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

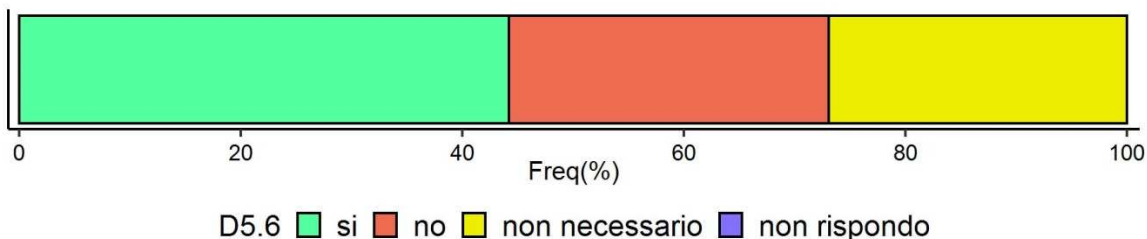
D5.4 La distribuzione percentuale osservata è in linea con quella generale, differisce solo per il -5.4% in meno di persone che hanno dichiarato che la prescrizione non era necessaria.

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



D5.5 si nota che tutti i soggetti intervistati hanno risposto che il personale medico ha dato informazioni per quanto riguarda i 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?**

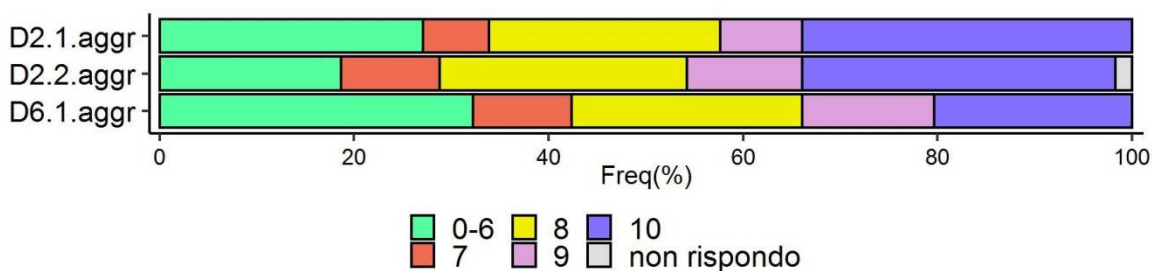


D5.6 il personale medico del PS di Taormina rispetto agli altri PS, non dà molte informazioni chiare per quanto riguarda professionisti e strutture a cui rivolgersi, infatti si ha un 7.9% in più di persone che hanno risposto “no”.

**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)?**

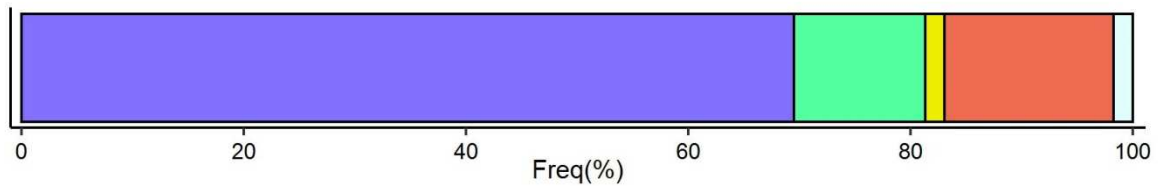
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

**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 negative degli infermieri e dei medici del PS di Taormina sono più alte rispettivamente 11.1% e 4.3%, rispetto a quelle osservate in generale per i medio-piccoli PS. Tale differenza si osserva anche con riferimento alle valutazioni negative del trattamento complessivo con una differenza pari a 14.1%.

## 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 risponde

D6.2 Coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono 8.5% in meno rispetto a quelli dei medio-piccoli PS. Pertanto se ne ricava una bassa soddisfazione da parte dei pazienti che hanno usufruito pronto soccorso.

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

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
San Vincenzo di Taormina - Messina	D1.1	-0,9	6,3	1,3	-4,5	-2,2	
	D1.2.aggr	-2,9	-2,7	6,3	-0,7		
	D1.3.aggr	-4	1,7	0,7	1,6		
	D1.4.aggr	-8,5	16,3	1,2	-2,2	-4,9	-2
	D1.5	-21,7	-0,7	7,4	18,7	-1,2	-2,5
	D2.1.aggr	11,1	-3,7	-8,1	-2,5	4,7	-1,5
	D2.2.aggr	4,3	0	-5,8	0,9	0,8	-0,1
	D2.3	4,6	-3,9	-0,7			
	D2.4	-15,9	3,8	3	6,8	2,3	
	D3.1	11,1	-7,2	-2,6	-1,3		
	D3.2	-19,1	2,6	16,6	-0,3		
	D3.3	-22,5	3,3	23	-3,8		
	D4.1	-3,5	5,1	-1,6			
	D4.2	-8,1	19,6	-11,6			
	D5.1a	0,1	-4,4	5,5	-2,2	1,2	
	D5.1b	-0,7	-1,9	4,5	-0,6	-1,2	
	D5.2	15,1	-11,3	-3,5	-0,4		
	D5.3	-8,6	3,7	5,6	-0,1	-0,7	
	D5.4	2,8	4,2	-5,4	-1,6		
	D5.5	3,8	-2	-1,8			
	D5.6	2,2	7,9	-8,7	-1,5		
	D6.1.aggr	14,1	-2,7	-6,8	0,9	-4,9	-0,6
D6.2	-8,5	1,9	-2,6	8	1,3		