

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso- Umberto I di Enna (EN)

## 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

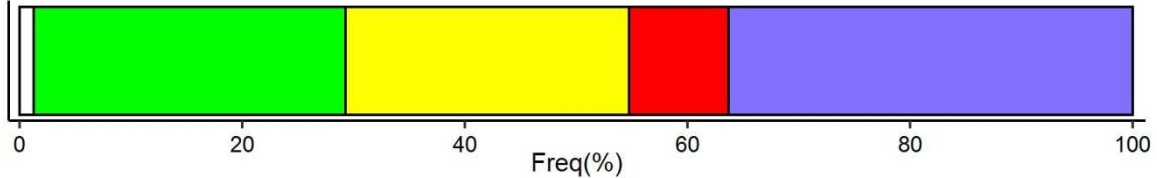
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
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 medio-piccoli PS

## 1.1 Umberto I – Enna (EN)

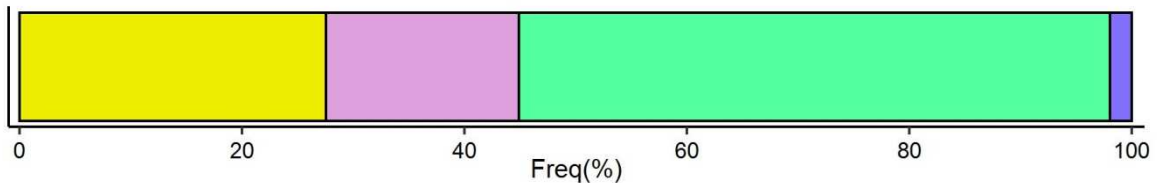
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 Per quanto riguarda la distribuzione dei codici colore, sembra che al PS Umberto I di Enna, vi sia una minore affluenza di codici verdi (-6.4) % e una maggiore affluenza di rossi (4.4%) rispetto ai medio-piccoli PS.

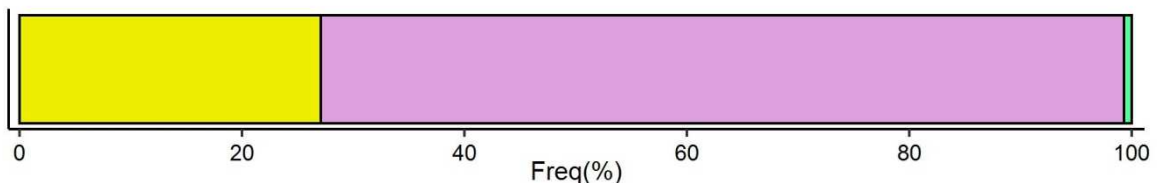
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 La percentuale di Coloro che hanno dichiarato che negli ultimi 6 mesi, non si sono recati al PS sono 53.2%. I valori percentuali osservati per il PS Umberto I di Enna non differiscono molto da quelli generali dei medio-piccoli PS.

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



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

D1.3 La percentuale di intervistati che dichiara aver usufruito del servizio ambulanza/118 è pari al 24.1% a Enna, contro il 15.9 % nei medio-piccoli PS. Si evidenzia così una differenza pari a 11.2%. Mentre la percentuale chi si reca al PS con mezzo proprio è più bassa del -10.7% rispetto a quella generale.

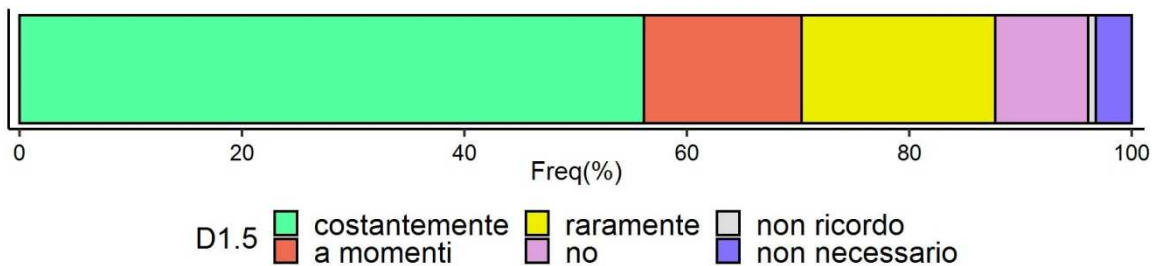
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

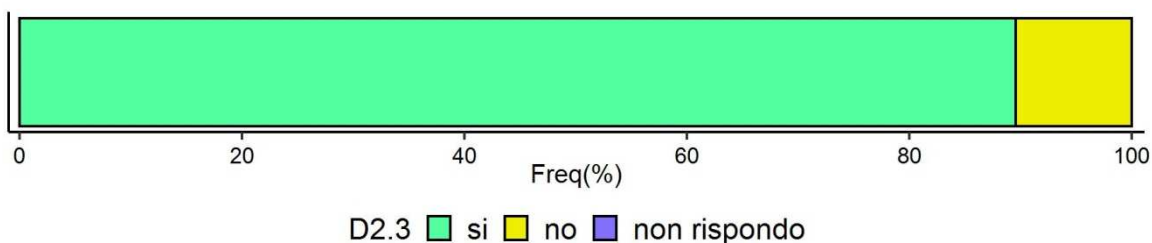
D1.4 Al PS Umberto I di Enna il tempo di permanenza sembra essere lungo. In particolare, rispetto agli PS, si nota il 15.6% di persone in meno hanno risposto 6 ore e il 6.1% in più di risposte con più di 48 ore come tempo di permanenza.

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



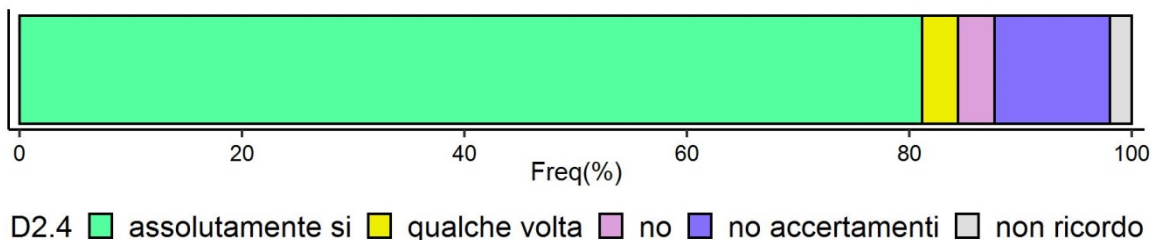
D1.5 Il 7.9% in più di persone hanno dichiarato che il personale si è occupato raramente di lui, mentre il - 6.8% in meno hanno risposto a momenti, rispetto alla percentuale generale dei medio-piccoli PS.

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



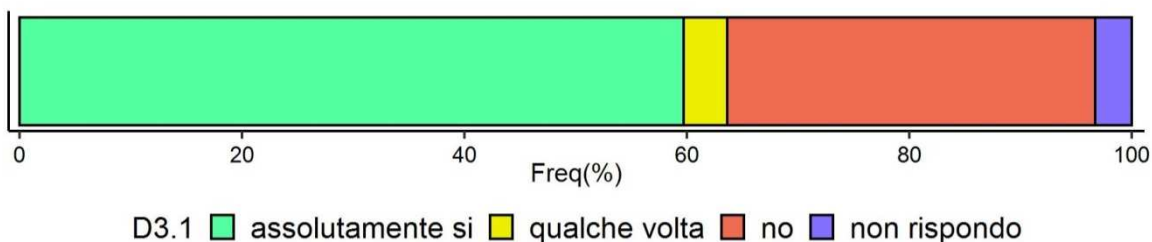
D2.3 Al PS Umberto I di Enna sembra che si tenda a ricorrere più frequentemente a esami radiologici, ovvero il 17.9% in più rispetto a livello generale.

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



D2.4 La maggior parte dei pazienti (circa 81.3%) hanno dichiarato che le informazioni comunicate dal personale medico sugli esami effettuati sono state molte chiare e complete, equivale a 7.7 punti percentuali al di sopra del valore registrato nei medio-piccoli PS.

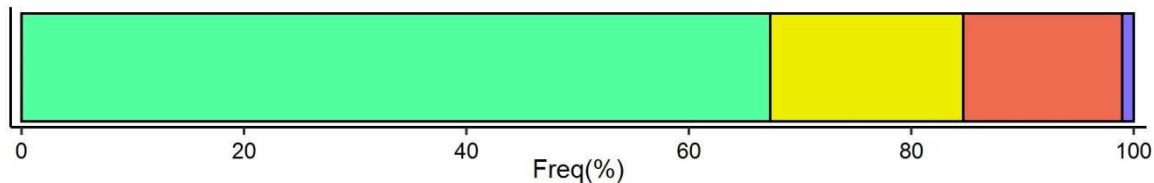
**D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?**



D3.1 Il 59.7% dei pazienti dichiara di avere avuto dolore durante la prestazione di PS, ovvero il 9.8% in più rispetto agli alti medio-piccoli PS, inoltre si evidenzia una riduzione percentuale di risposta "no" pari a - 6.8%.

### 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)

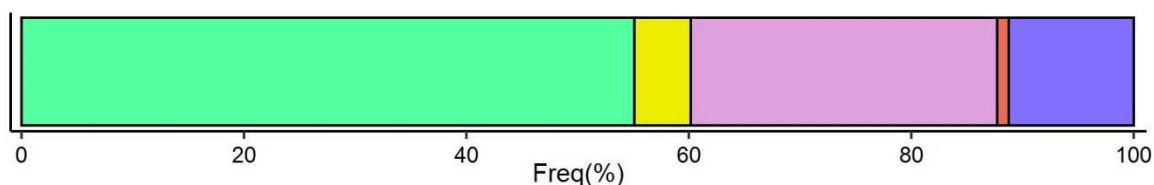


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 Le percentuali osservate in questa domanda, non si discostano molto rispetto a quelle dei medio-piccoli PS, le differenze sono al di sotto 2%.

### 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 la distribuzione osservata differisce da quella relativa ai medio-piccoli PS per il numero di mancate risposte; si osserva infatti una percentuale di non rispondo superiore del 7.5%.

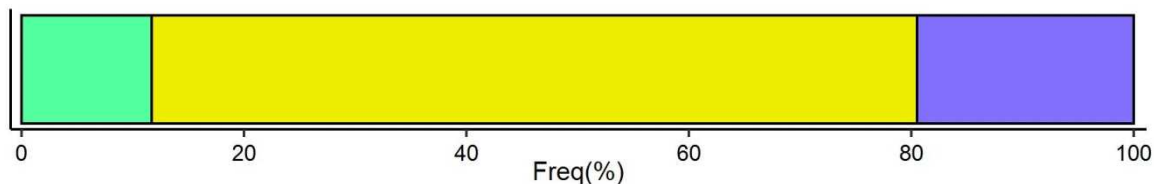
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 Anche per la domanda D4.1 le percentuali osservate, non si discostano molto rispetto a quelle dei medio-piccoli PS. L'89.5% hanno affermato che è stato chiesto quali farmaci assumessero o ha assunto.

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



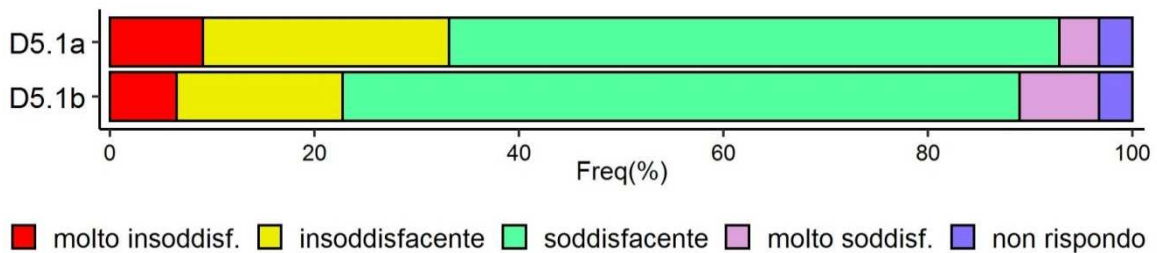
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 I Medici tendono a non somministrare nuovi farmaci, infatti circa il 70% ha risposto "no" alla domanda, anche se dal confronto con gli altri medio-piccoli PS, questa percentuale risulta più bassa del - 6.5%.

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

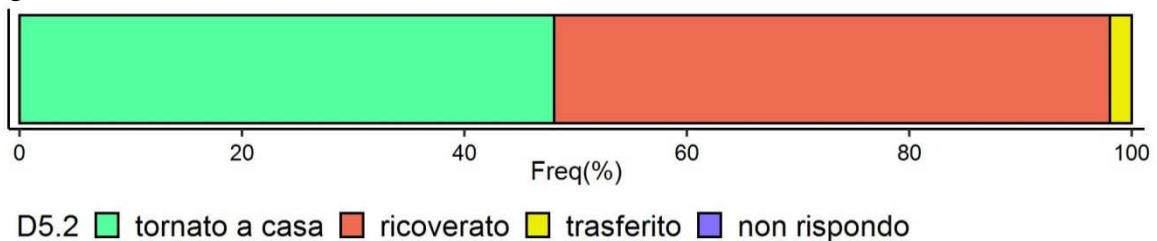
### a. Comfort sala di attesa

### b. Pulizia dei locali



D5.1 I pazienti non sembra soddisfatti per quanto riguarda il comfort della sala di attesa, si nota un 4.1% in più di risposta “molto insoddisfatto” e un 4.3% in più in “insoddisfacente”. La distribuzione delle percentuali relative alla pulizia dei locali del PS Umberto I di Enna non si discosta molto da quelle registrate negli altri PS.

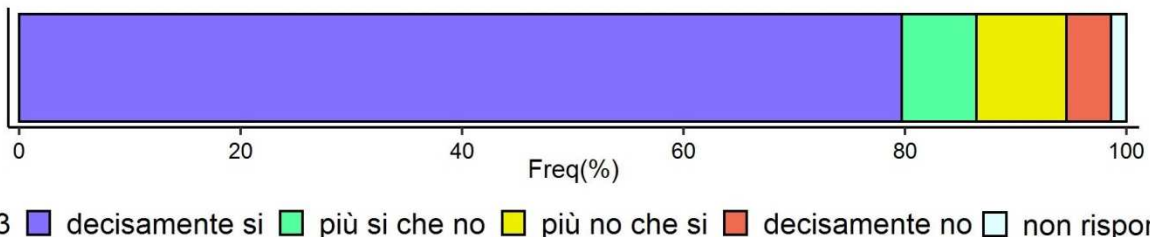
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Il 50% dei pazienti dopo le dimissioni sono stati ricoverati, il 26.8% in più rispetto agli altri medio-piccoli PS. Mentre per chi torna a casa si registra una riduzione del -24.9%.

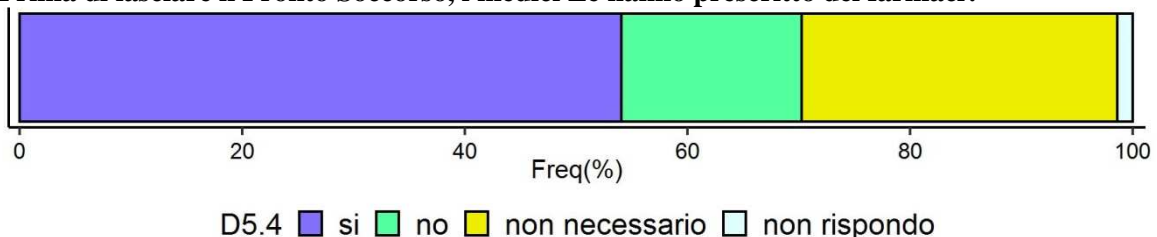
## SOLO PER CHI TORNA A CASA

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



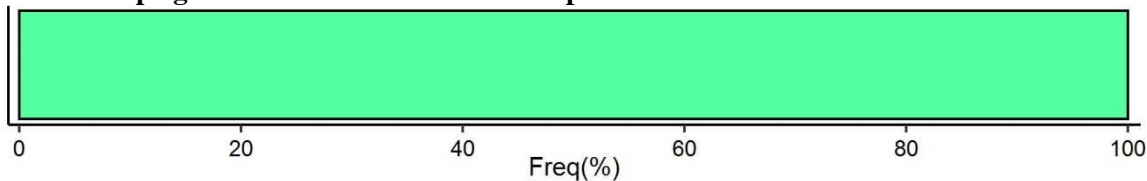
D5.3 Il 79.7% degli intervistati ha risposto “decisamente si” alla domanda, questa percentuale risulta inferiore del -5.8% del valore registrato nei medio-piccoli PS.

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



D5.4 I medici del PS Umberto I di Enna hanno prescritto una quantità maggiore di farmaci (5%) rispetto la percentuale generale dei medio-piccoli PS.

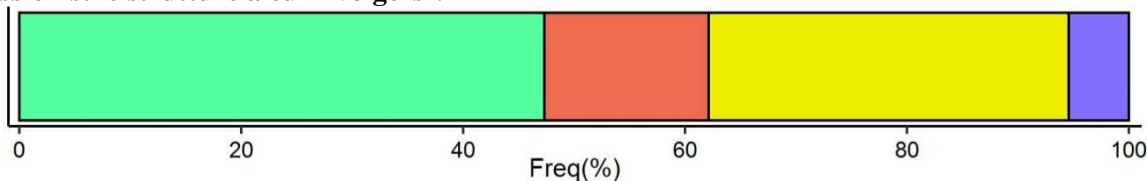
**D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?**



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 la distribuzione di questa domanda non si discosta molto rispetto a quella dei medio- 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?**



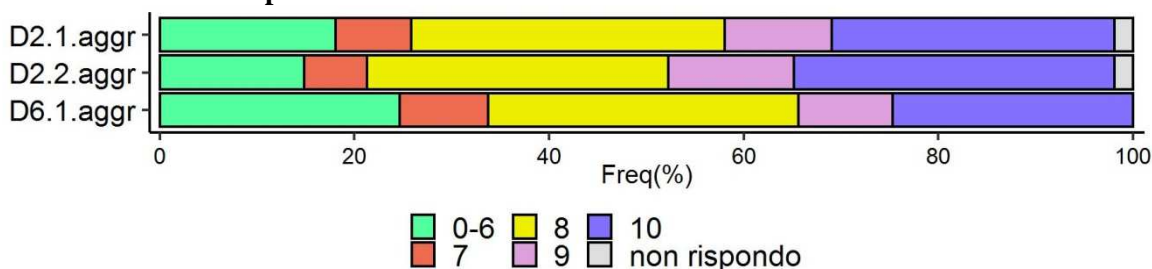
D5.6 ■ si ■ no ■ non necessario ■ non rispondo

D5.6 La percentuale di risposte positive a questa domanda supera quella dei medio- piccoli PS del 5.3 %, inoltre si nota una riduzione del -6% nella risposta “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)?**

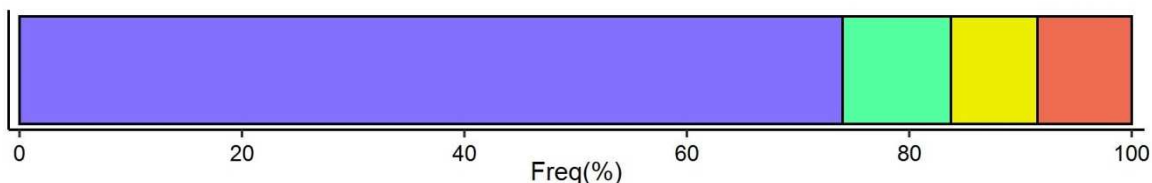
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1-D2.2 In merito alla valutazione degli infermieri e dei medici non si registrano differenze significative rispetto ai medio-piccoli PS.

D6. Si registra un aumento del 6,6% nella classe dei punteggi 0-6 relativi alla valutazione complessiva.

**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 75 % dei pazienti consiglierebbe questo PS, il 4 % in meno rispetto al valore generale osservato nei medio- piccoli PS.

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

Pronto Soccorso	Domande	Differenze					
Umberto I di Enna (EN)	D1.1	-3	-6,4	3,1	4,4	1,9	
	D1.2.aggr	2,7	-0,7	-1,5	-0,5		
	D1.3.aggr	11,2	-10,7	-0,4	-0,1		
	D1.4.aggr	-15,4	4,2	4,5	0	6,1	0,6
	D1.5	2,2	-6,8	7,9	-1,7	-0,6	-1
	D2.1.aggr	2,1	-2,8	0,5	0	-0,2	0,4
	D2.2.aggr	0,5	-3,7	-0,2	1,9	1,5	0,1
	D2.3	17,9	-17,2	-0,7			
	D2.4	7,7	-1,5	-0,6	-6,5	0,8	
	D3.1	9,8	-5	-6,8	1,9		
	D3.2	-0,4	-1,7	1,2	0,7		
	D3.3	-1,9	-2,3	-3,3	7,5		
	D4.1	1,4	-3,3	1,9			
	D4.2	1,9	-6,5	4,5			
	D5.1a	4,1	4,3	-6	-3,4	1	
	D5.1b	2,4	2,4	-3,9	-3,0	2,0	-0,4
	D5.3	-5,8	0,9	4,1	0,2	0,7	
	D5.4	5	-6,5	1,8	-0,2		
	D5.5	3,8	-2	-1,8			
	D5.6	5,3	-6	-3,2	3,9		
	D6.1 agg	6,6	-3,8	1,3	-3	-0,5	-0,6
	D6.2	-4	-0,3	3,5	1,1	-0,4	