

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

Pronto Soccorso: Villa Sofia di Palermo (PA)

## 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

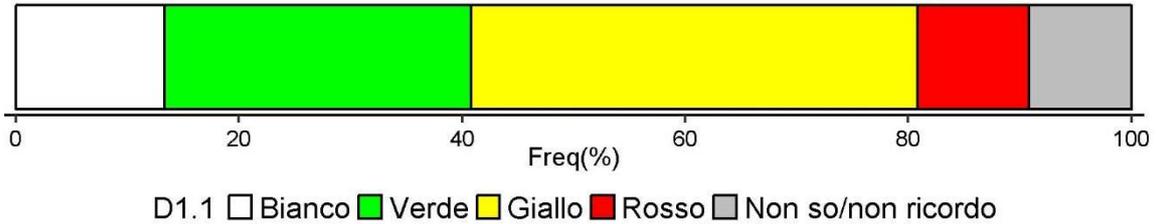
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –(PA)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

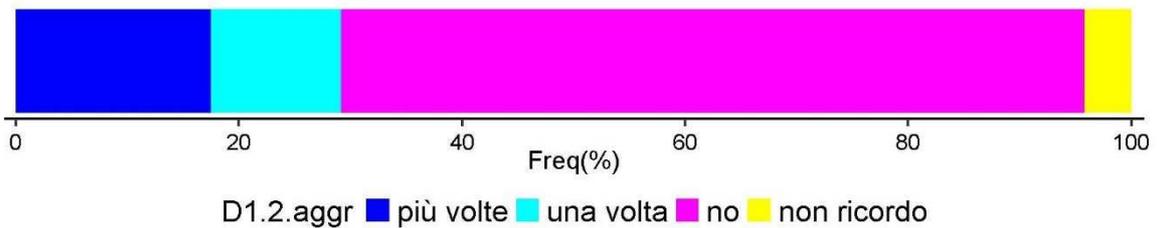
## 1.1 Villa Sofia - Palermo (PA)

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



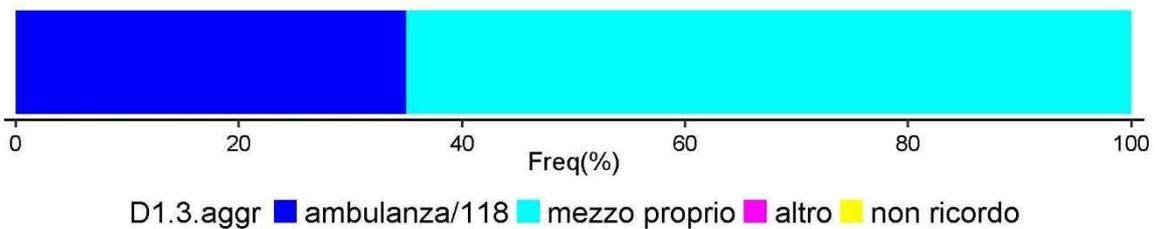
D1.1 I codici verde (27,5%) e giallo (40%) sono quelli maggiormente assegnati.

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



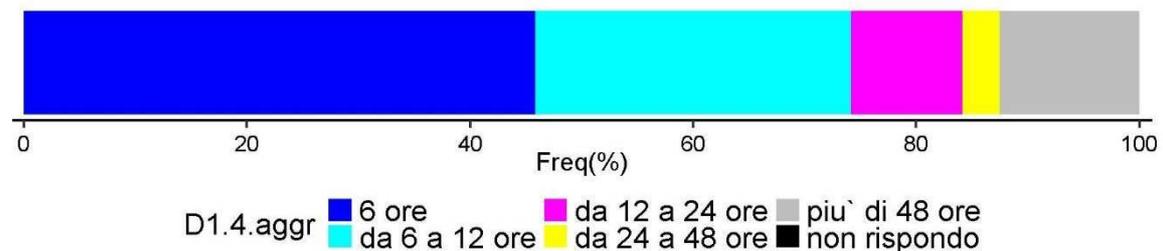
D1.2 La percentuale di pazienti che non si è recato negli ultimi 6 mesi al PS è pari a 66,7% mentre nei grandi istituti è 58,2%.

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



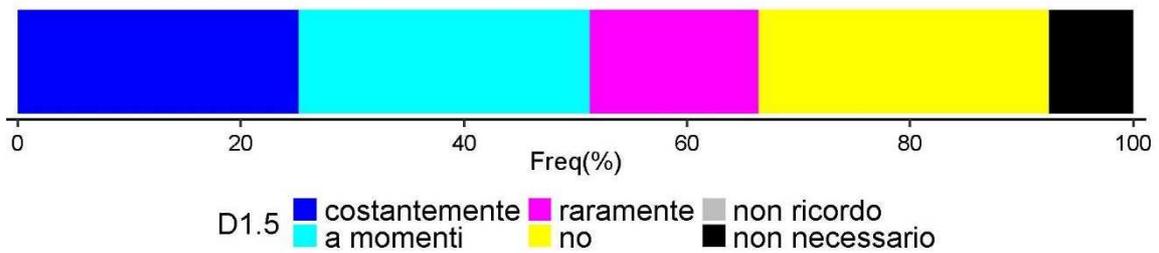
D1.3 Il 35% dei pazienti dichiara di essersi recato al PS in ambulanza/118, rispetto ai grandi istituti questa percentuale è l'11,5% più alta.

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



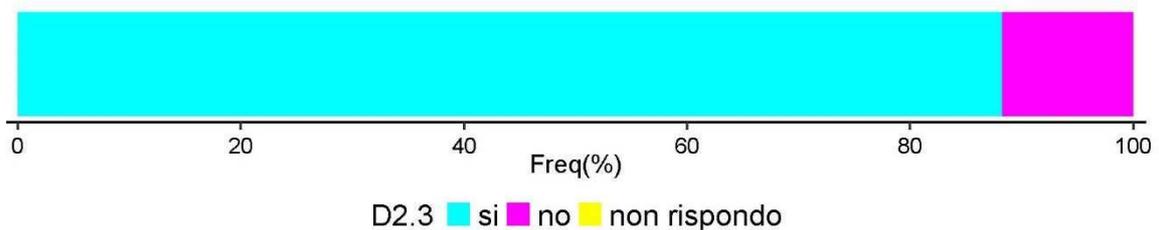
D1.4 Le differenze osservate sono inferiori al 6%.

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



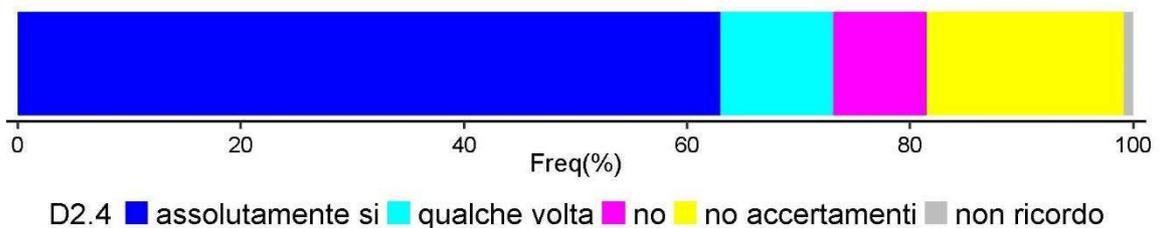
D1.5 Il 25,2% degli intervistati dichiara di avere ricevuto costantemente attenzione da parte del personale durante l'attesa. Questo dato è allarmante perché tale percentuale risulta più bassa del 22% rispetto al valore medio registrato nei grandi PS.

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



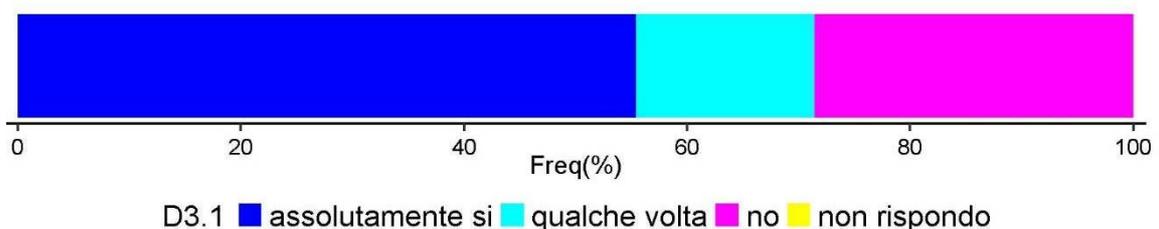
D2.3 Al PS Villa Sofia sembra che si tenda a ricorrere più frequentemente a esami radiologici (18% in più rispetto alla media generale).

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



D2.4 Il 63% degli intervistati ha dichiarato che le informazioni comunicate dal personale medico sugli esami effettuati sono state molto chiare e complete e il valore osservato differisce da quello dei grandi PS del -7,4%.

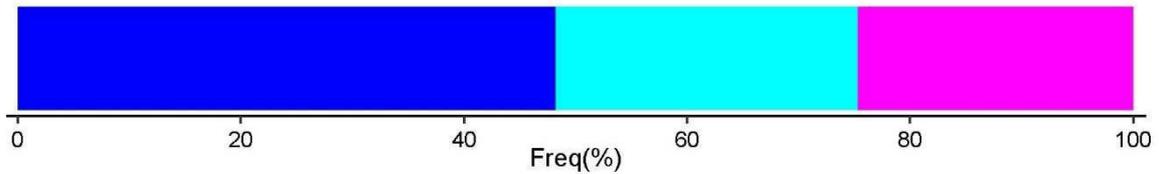
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 Il 55,5% dei rispondenti ha avuto dolore durante la prestazione.

### D3.2 Ritene 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)

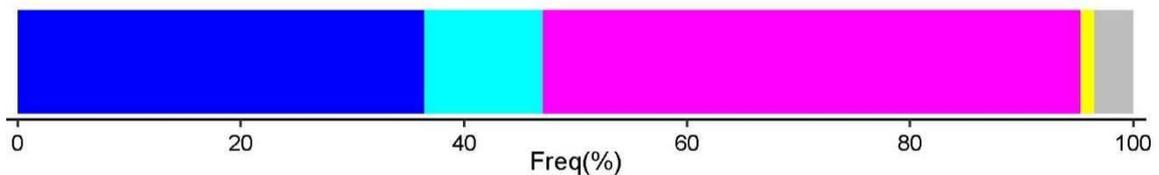


D3.2 ■ assolutamente si ■ qualche volta ■ no ■ non rispondo

D3.2 La percentuale di pazienti che ha risposto “assolutamente si” è pari a 48,2% a Villa Sofia, circa il 16% in meno del valore registrato nei grandi PS.

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

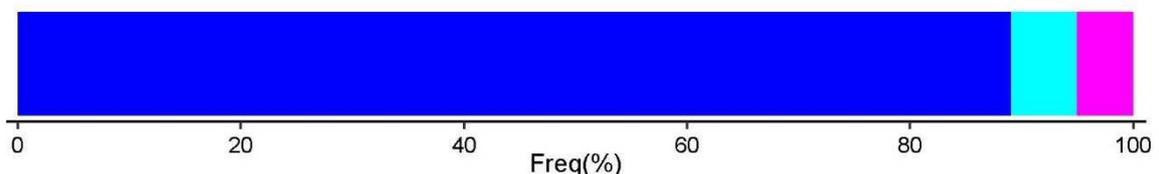
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

D3.3 La percentuale di coloro che dichiarano di avere assunto farmaci per il dolore è inferiore del 17,1% rispetto al valore generale osservato per i grandi PS.

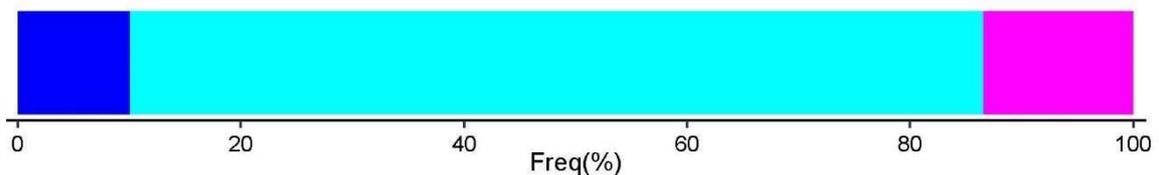
### D4.1 Durante la visita medici e infermieri Le hanno chiesto quali farmaci assume o ha assunto?



D4.1 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.1 L'89,1% dei pazienti ha risposto “si” alla domanda sui farmaci. La distribuzione non si discosta molto da quella dei grandi PS:

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



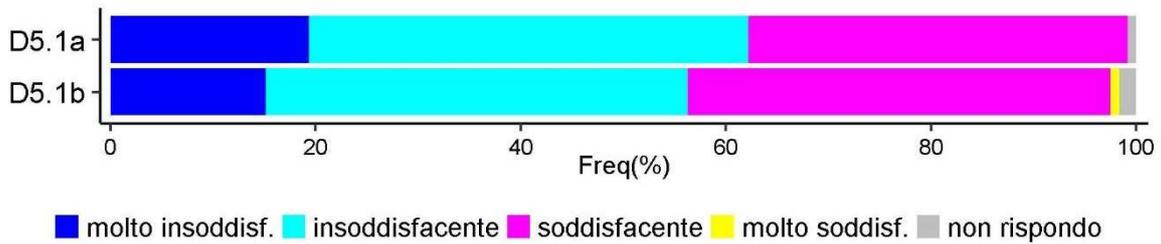
D4.2 ■ si ■ no ■ non rispondo

D4.2 La distribuzione osservata dei nuovi farmaci somministrati ai pazienti è simile rispetto a quella dei grandi PS.

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

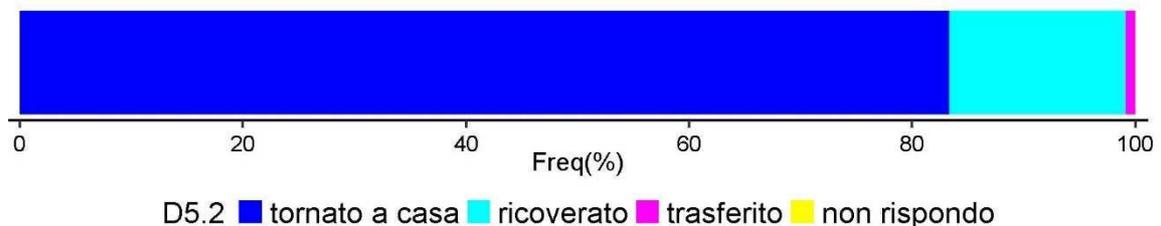
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 Rispetto ai grandi PS il comfort della sala di attesa del PS Villa Sofia risulta essere insoddisfacente (si osservano differenze del 16,2% per la categoria “insoddisfacente” e 9,3% per la categoria “molto insoddisfacente”). Anche la pulizia dei locali è valutata in modo peggiore rispetto alla media dei grandi PS (si osservano differenze del 20,4% per la categoria “insoddisfacente” e 7,9% per la categoria “molto insoddisfacente”).

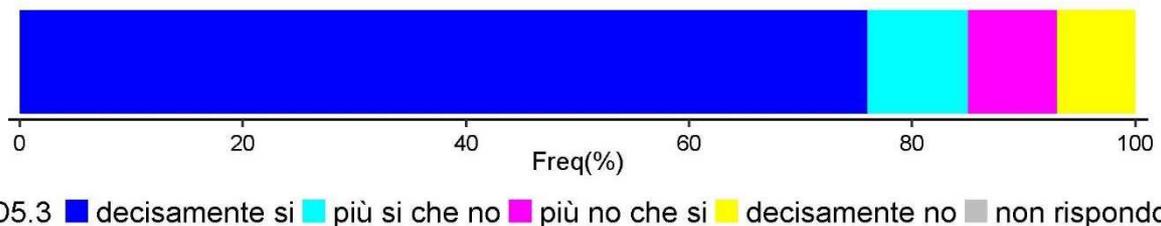
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 L83,3% dei pazienti è tornato a casa dopo le dimissioni, circa il 12% in più rispetto agli altri PS.

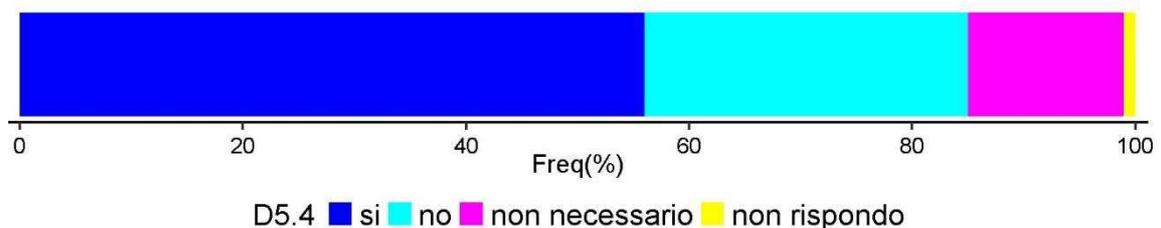
## SOLO PER CHI TORNA A CASA

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



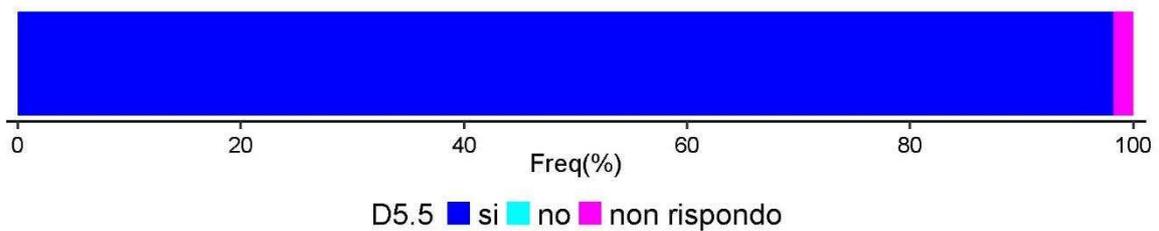
D5.3 Non si registrano differenze.

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



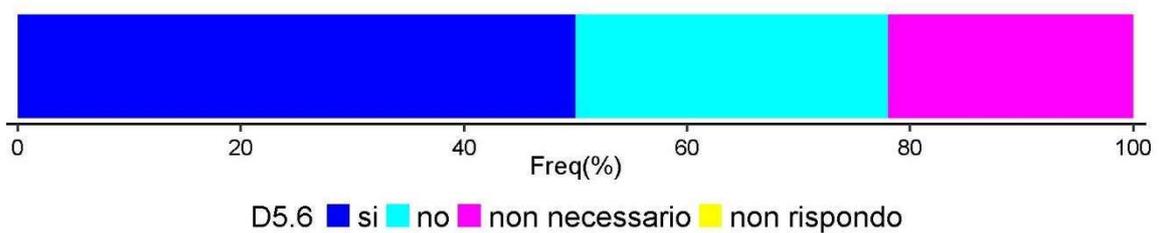
D5.4 Anche per questa domanda non si registrano differenze evidenti rispetto ai grandi PS.

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



D5.5 Le differenze registrate sono inferiori al 3%.

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

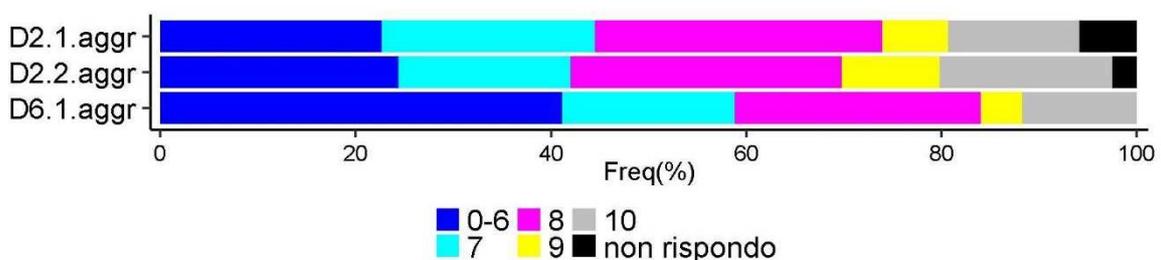


D5.6 Il 50% dei pazienti ha dichiarato di avere ricevuto informazioni chiare su professionisti e strutture a cui rivolgersi, circa il 9% in più del valore registrato nei grandi PS.

**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)?**

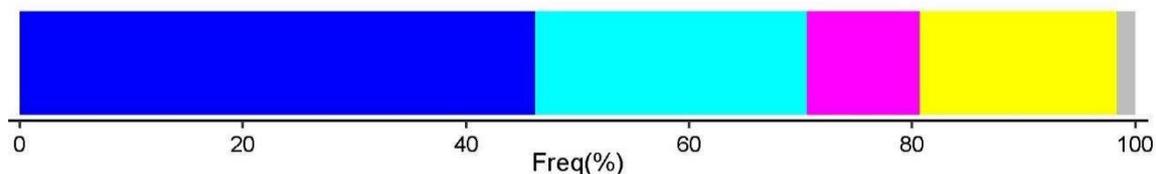
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



D2.1-D2.2 Le distribuzioni dei punteggi relativi alle valutazioni degli infermieri e dei medici sembrano essere in linea con quelle rilevate nei grandi PS, risulta esserci una maggiore differenza pari a 8,9% per gli infermieri e 6,4% per i medici nella modalità 7.

D6.1 Per quanto riguarda la valutazione complessiva si nota una differenza pari a 12,8% nella classe 0-6 rispetto ai 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 Il 46,2% dei pazienti consiglierebbe questo PS, circa il 17% in meno rispetto al valore generale osservato nei grandi PS.

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

Pronto Soccorso	Domanda	Differenze					
Villa Sofia di Palermo (PA)	D1.1	8,5	-5,9	12,4	4	-19	
	D1.2.aggr	-6,6	-4,5	8,5	2,6		
	D1.3.aggr	11,5	-9,9	-1,5	-0,1		
	D1.4.aggr	-5,4	5,5	0,7	-3,2	3,5	-1,2
	D1.5	-21,8	3,9	3	13,1	-1,6	3,5
	D2.1.aggr	-0,2	8,9	-0,7	-3,2	-8,7	3,8
	D2.2.aggr	4,4	6,4	-1	-1	-9,1	0,3
	D2.3	18	-17,4	-0,7			
	D2.4	-7,4	2,5	2,7	2,7	-0,6	
	D3.1	4,7	5,4	-9	-1		
	D3.2	-16,1	7,1	9,8	-0,8		
	D3.3	-17,5	2,9	14,1	0,6		
	D4.1	3,3	-4,4	1,1			
	D4.2	-1,9	1,6	0,3			
	D5.1a	9,3	16,2	-16,9	-5,9	-2,8	
	D5.1b	7,9	20,4	-19,4	-8,6	-0,3	
	D5.2	12,5	-10	-2,4	-0,2		
	D5.3	-6	2	2,8	1,7	-0,5	
	D5.4	5,2	9,3	-14,6	0,1		
	D5.5	2,4	-2,6	0,2			
	D5.6	8,7	6,6	-14,3	-1		
D6.1.aggr	12,8	2,8	-0,6	-5,4	-8,3	-1,2	
D6.2	-17,6	9	2,1	5,9	0,6		