

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

## Pronto Soccorso – Vittorio Emanuele di Gela (CL)

### 1. Numero interviste

Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

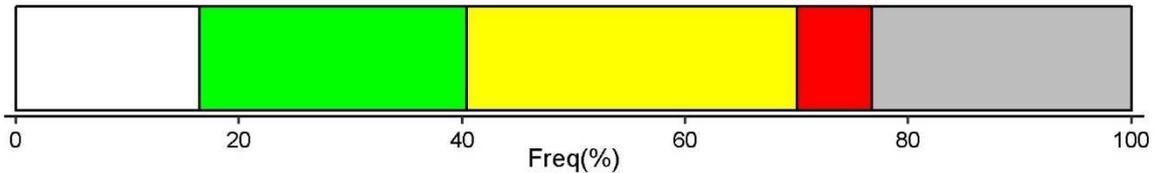
| Ampiezza                              | Denominazione                            | Accessi 2017 | Completa | Parziale  | Totale     |
|---------------------------------------|--|--------------|----------|-----------|------------|
| GRANDI<br>100.000-<br>40.000          | Civico - Osp - Palermo (PA)              | 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 grandi PS

## 1.1 Vittorio Emanuele di Gela (CL)

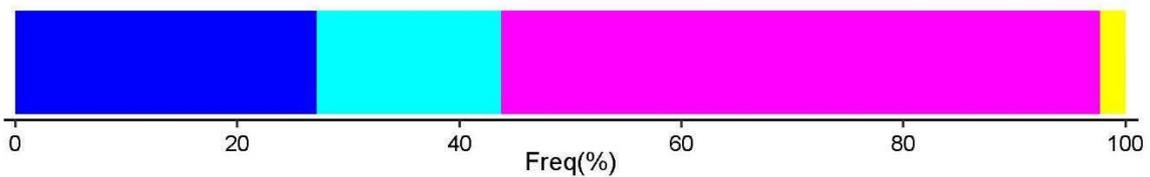
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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

D1.1 La distribuzione del codice colore assegnato al momento dell'arrivo al PS Vittorio Emanuele di Gela, rispetto ai grandi PS, presenta un aumento pari a 11.7 % di codice bianco, una riduzione di verde pari a -9.4%.

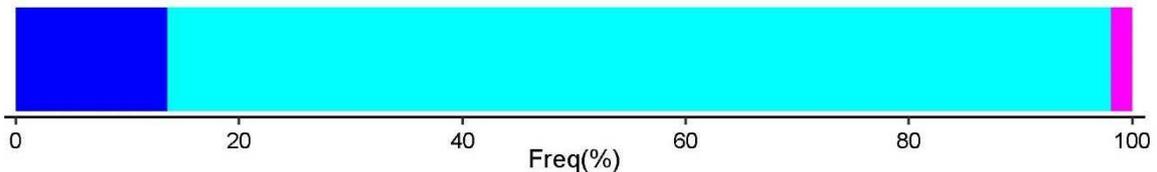
### D1.2: Negli ultimi 6 mesi, si è recato altre volte al PS?



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

D1.2 Non emergono evidenti differenze tra la distribuzione osservata e quella generale dei grandi PS.

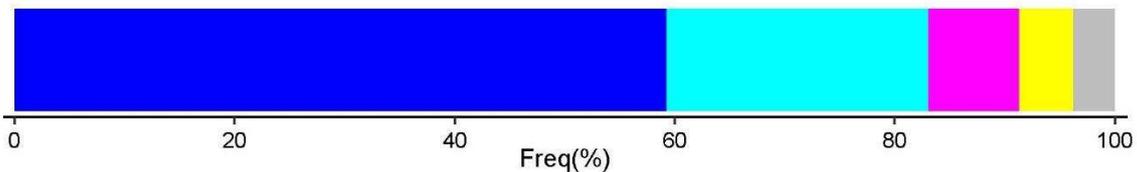
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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

D1.3 Circa il 73% di persone si sono recate al PS con il mezzo proprio, questo dato equivale al 9.6 % in più di persone rispetto agli altri grandi PS.

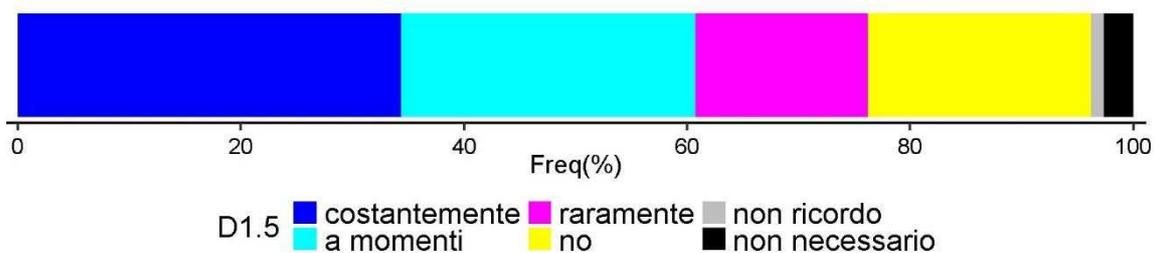
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

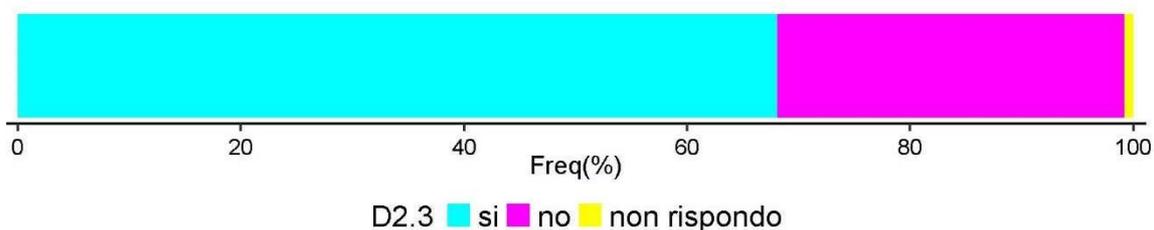
D1.4 Rispetto ai grandi PS, l'8% in più di soggetti hanno risposto che il tempo complessivo passato al PS è stato circa 6 ore, inoltre si nota una riduzione pari a -5.2% di pazienti che sono stati più di 48 ore.

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



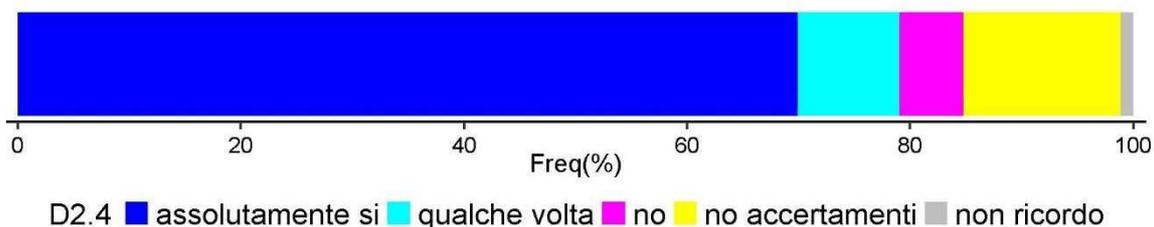
D1.5 Circa il 35% dei pazienti che si sono recati al PS, hanno dichiarato di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale sia nella prima visita che durante l'attesa, questa percentuale, rispetto agli altri PS risulta inferiore del -12.7%, inoltre si evince un aumento del 7% di persone che hanno dato come risposta "no".

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



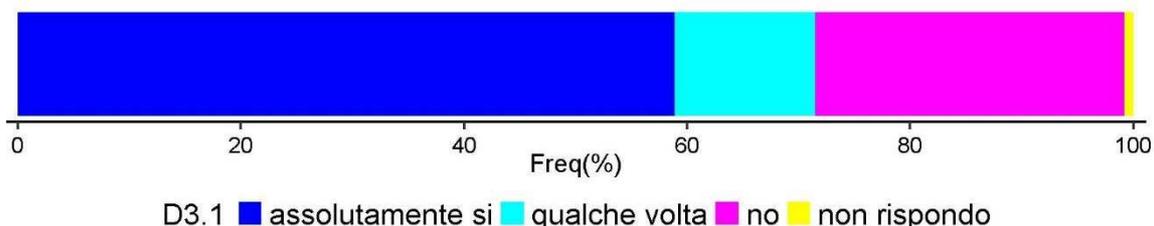
D2.3 La distribuzione osservata è molto vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 3%.

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



D2.4 La distribuzione osservata è molto vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 2%.

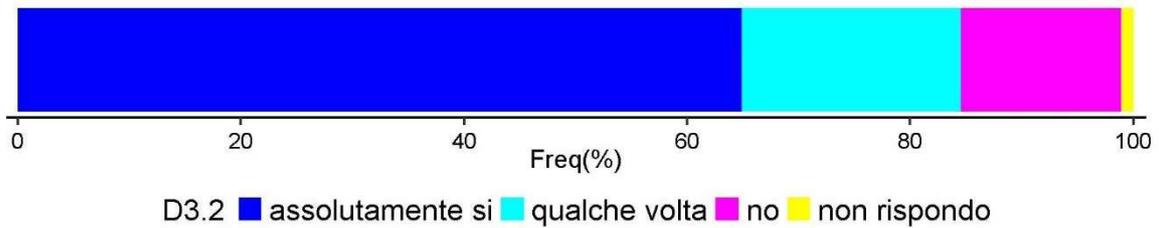
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



D3.1 L'8.1% in più di pazienti del PS Vittorio Emanuele di Gela hanno avuto dolore durante le prestazioni, mentre -9.8% in meno di persone non hanno avuto dolore.

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

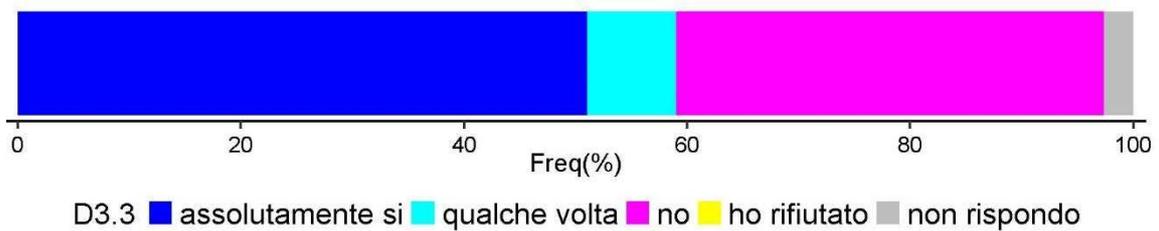
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



D3.2 La distribuzione osservata è molta vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 1%.

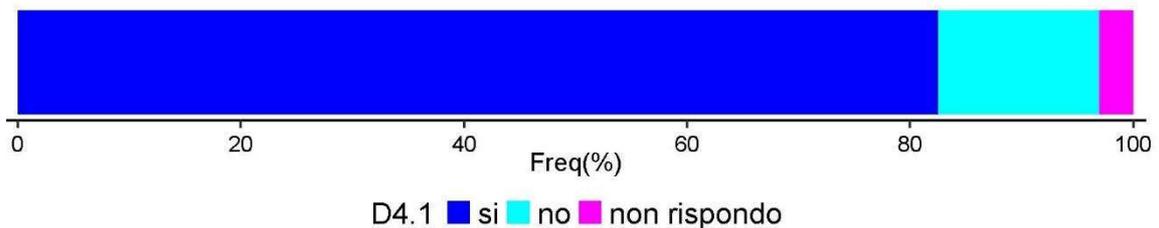
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



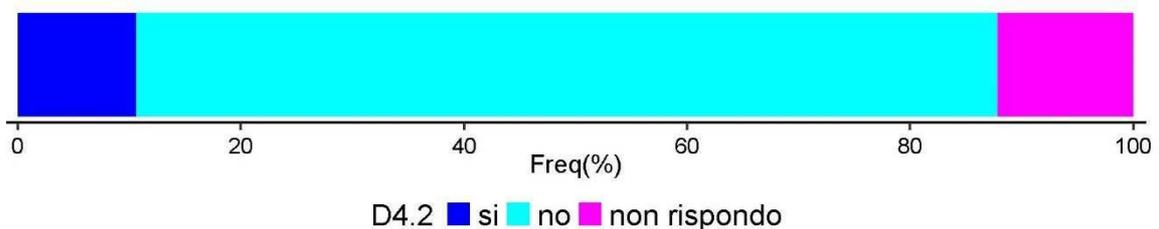
D3.3 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 4%.

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



D4.1 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 5%.

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

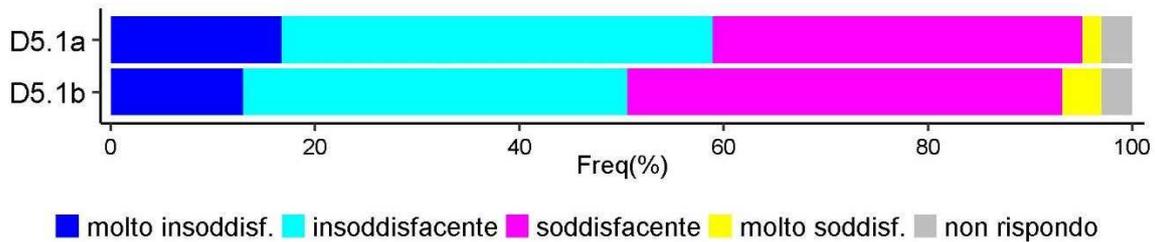


D4.2 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 3%.

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

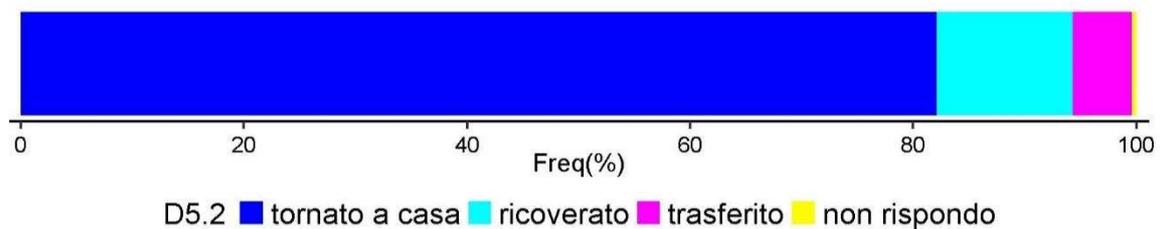
a. Comfort sala di attesa

b. Pulizia dei locali



D5.1 In questa domanda il comfort è valutato in modo peggiore rispetto alla media dei grandi PS, si osservano differenze del 6.7% per la categoria “molto insoddisfatto” e 15.5 % per la categoria “insoddisfacente” e una riduzione di -17.8 in “soddisfacente”; anche per la pulizia dei locali si osserva una situazione analoga con un aumento delle percentuali rispettivamente di 5.7% e 16,8% e una riduzione di 18%.

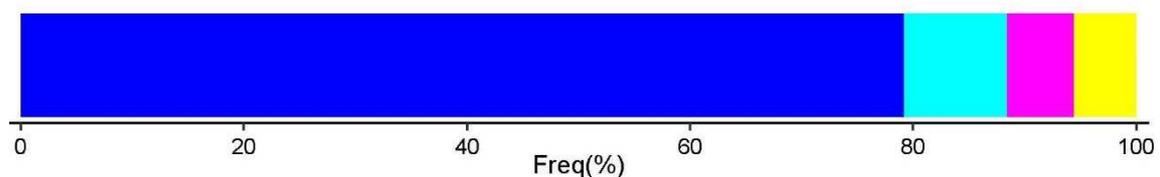
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



D5.2 Coloro che sono dimessi dal PS Vittorio Emanuele di Gela, l'11.3% in più tornano a casa, rispetto agli altri grandi PS, mentre per i ricoveri si nota una riduzione pari a-13.6 %.

## SOLO PER CHI TORNA A CASA

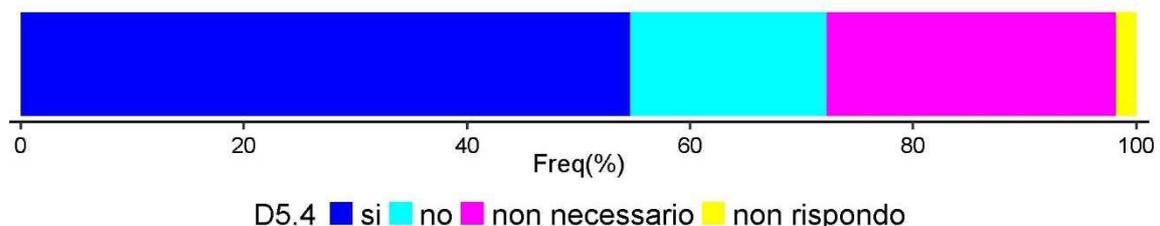
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



D5.3 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 3%.

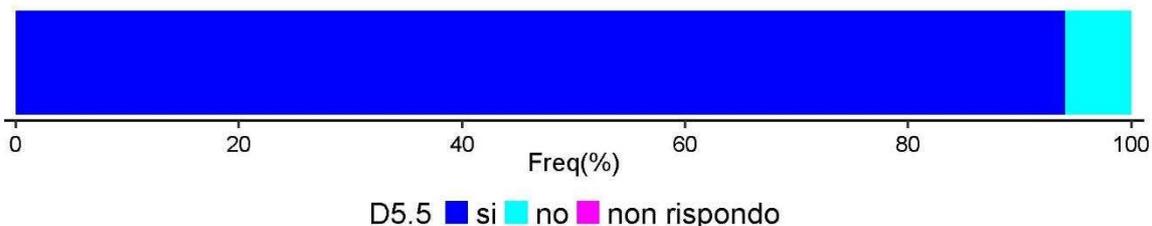
D5.3 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 3%.

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



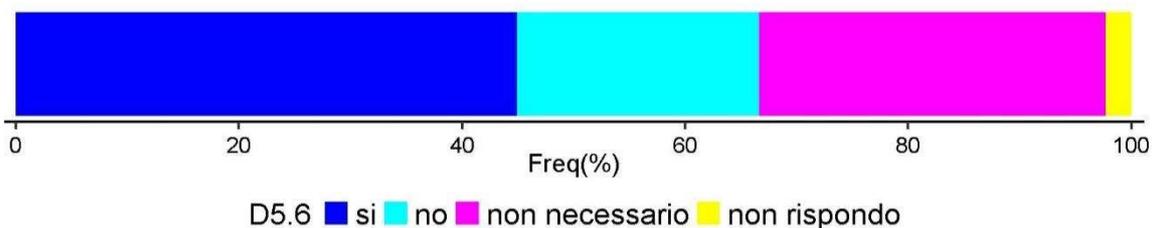
D5.4 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 4%.

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



D5.5 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 2%.

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

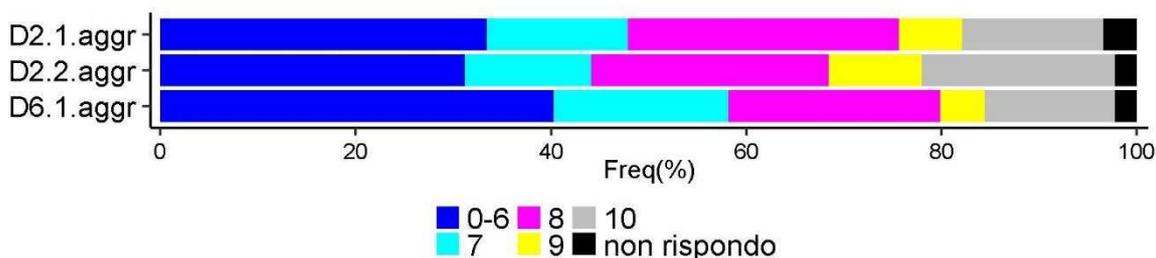


D5.5 Non vi sono grandi differenze tra la distribuzione osservata e quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 5%.

**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)?**

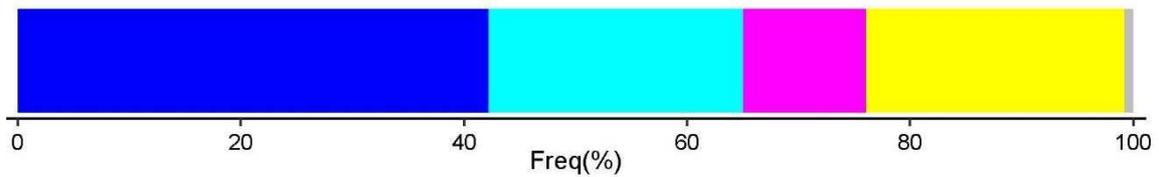
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

**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 sono superiori rispetto a quelle osservate dai grandi PS, con valori percentuali rispettivamente 10.6% e 11.2% nella categoria 0-6. Tale differenza si osserva anche con riferimento alle valutazioni negative del trattamento complessivo con una percentuale del 11.9%.

## 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 Di notevole importanza è la differenza osservata tra le risposte negative del PS Vittorio Emanuele di Gela con quella della generale. In particolare, coloro che dichiarano che consiglierebbero questo pronto soccorso ad amici e familiari sono il -21.6 in meno rispetto a quelli dei grandi PS. Sembra esserci uno scarso livello di soddisfazione da parte dei pazienti che hanno usufruito pronto soccorso.

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

| Pronto Soccorso               | Domanda   | Differenze |       |       |      |      |      |
|-------------------------------|-----------|------------|-------|-------|------|------|------|
| Vittorio Emanuele di Gela(CL) | D1.1      | 11,7       | -9,4  | 2     | 0,7  | -5   |      |
|                               | D1.2.aggr | 3,1        | 0,4   | -4,2  | 0,7  |      |      |
|                               | D1.3.aggr | -9,9       | 9,6   | 0,4   | -0,1 |      |      |
|                               | D1.4.aggr | 8          | 1     | -1    | -1,6 | -5,2 | -1,2 |
|                               | D1.5      | -12,7      | 4,2   | 3,4   | 7    | -0,5 | -1,5 |
|                               | D2.1.aggr | 10,6       | 1,5   | -2,3  | -3,4 | -7,7 | 1,3  |
|                               | D2.2.aggr | 11,2       | 1,7   | -4,4  | -1,6 | -6,9 | 0,1  |
|                               | D2.3      | -2,1       | 2     | 0,1   |      |      |      |
|                               | D2.4      | -0,4       | 1,5   | 0     | -0,8 | -0,3 |      |
|                               | D3.1      | 8,1        | 1,9   | -9,8  | -0,2 |      |      |
|                               | D3.2      | 0,6        | -0,3  | -0,5  | 0,3  |      |      |
|                               | D3.3      | -3,3       | 0,2   | 3,6   | -0,3 |      |      |
|                               | D4.1      | -3,3       | 4,1   | -0,9  |      |      |      |
|                               | D4.2      | -1,4       | 2,3   | -0,9  |      |      |      |
|                               | D5.1a     | 6,7        | 15,5  | -17,8 | -4   | -0,6 |      |
|                               | D5.1b     | 5,7        | 16,8  | -18   | -5,6 | 1    |      |
|                               | D5.2      | 11,3       | -13,6 | 2,1   | 0,2  |      |      |
|                               | D5.3      | -2,8       | 2,3   | 0,8   | 0,3  | -0,5 |      |
|                               | D5.4      | 3,8        | -2,1  | -2,7  | 1    |      |      |
|                               | D5.5      | -1,7       | 3,3   | -1,6  |      |      |      |
| D5.6                          | 3,6       | 0,4        | -5    | 1,3   |      |      |      |
| D6.1.aggr                     | 11,9      | 3,1        | -4,1  | -5    | -6,8 | 1,1  |      |
| D6.2                          | -21,6     | 7,4        | 3     | 11,5  | -0,3 |      |      |