

# 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

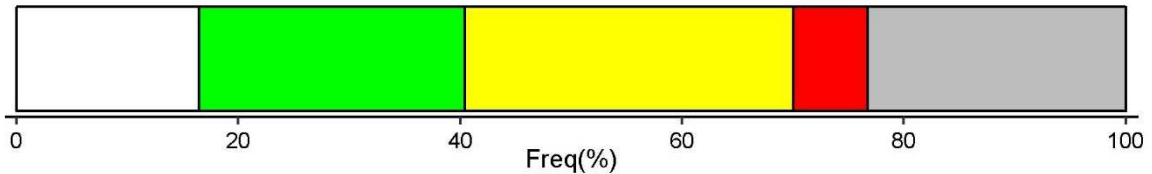
Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	Civico - Osp - Palermo (PA)	87.548	615	2	<b>617</b>
	Vittorio Emanuele di Catania (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	Cervello - Osp - Palermo –( A)	70.072	23	1	<b>24</b>
	CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	Umberto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

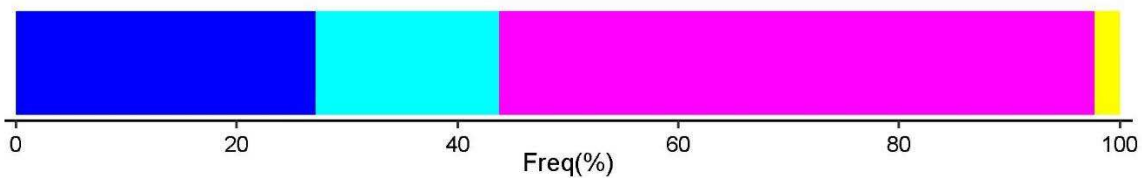
### D1.1: Quale codice colore le è stato assegnato al momento dell'arrivo in PS?



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.

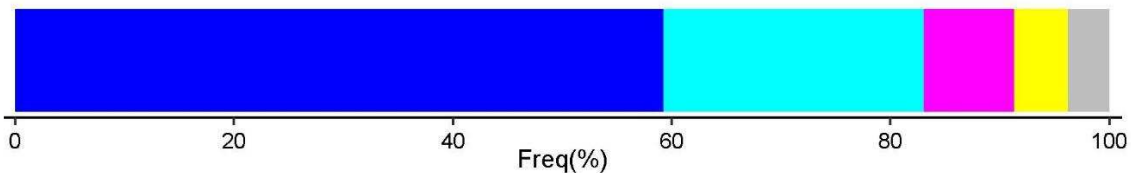
### D1.3 Con quale mezzo è arrivato/a al Pronto Soccorso?



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.

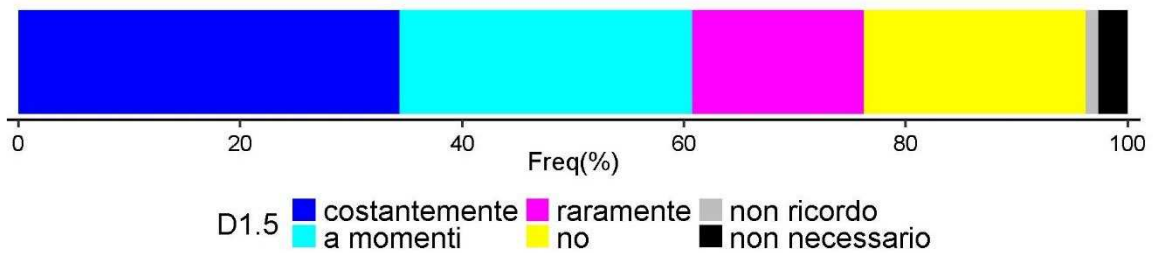
### D1.4 Quanto tempo è stato al PS in totale, dal suo arrivo fino alle dimissioni o al ricovero?



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

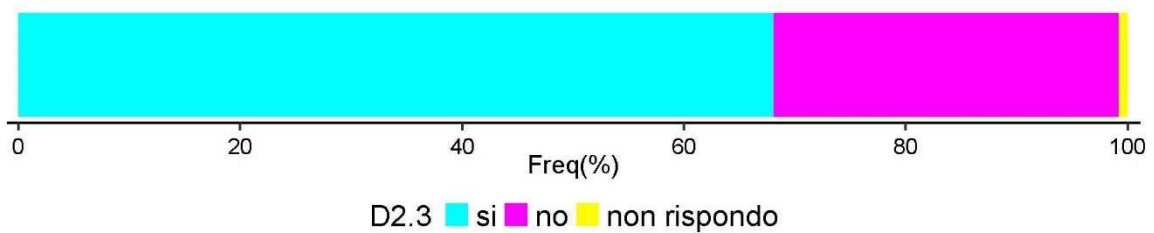
D1.4 Rispetto ai grandi PS, l'8% in più di soggetti hanno risposto che il tempo complessivo passato al PS è stato circa 6 ore, inoltre si nota una riduzione pari a -5.2% di pazienti che sono stati più di 48 ore.

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



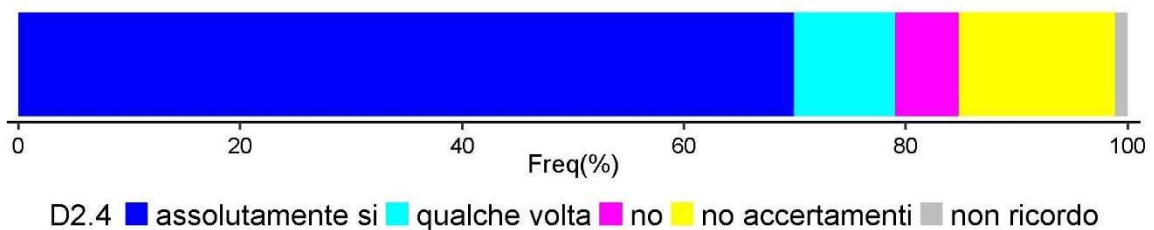
D1.5 Circa il 35% dei pazienti che si sono recati al PS, hanno dichiarato di aver ricevuto costantemente attenzioni da parte del personale sia nella prima visita che durante l'attesa, questa percentuale, rispetto agli altri PS risulta inferiore del -12.7%, inoltre si evince un aumento del 7% di persone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

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



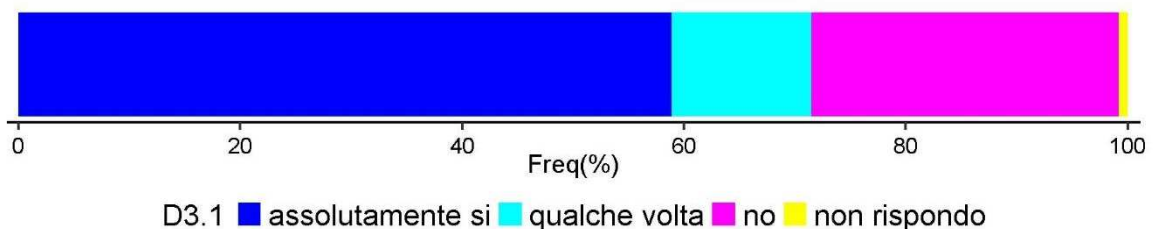
D2.3 La distribuzione osservata è molto vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 3%.

### 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%.

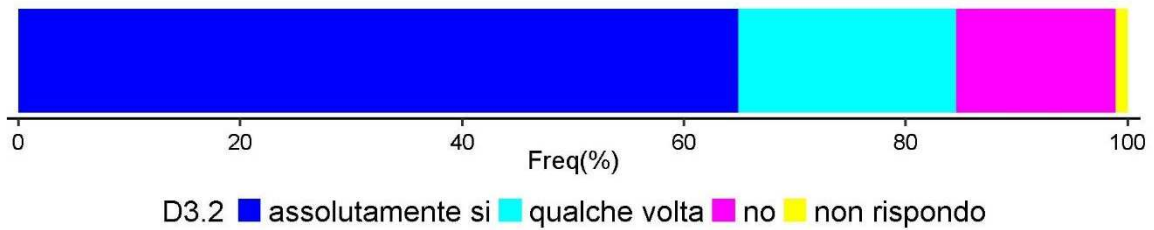
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



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?

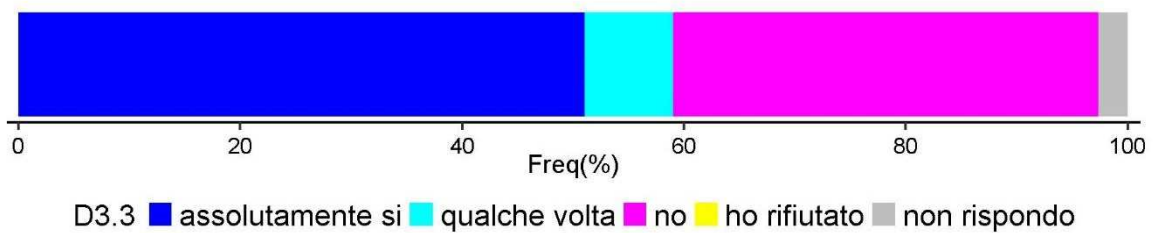
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

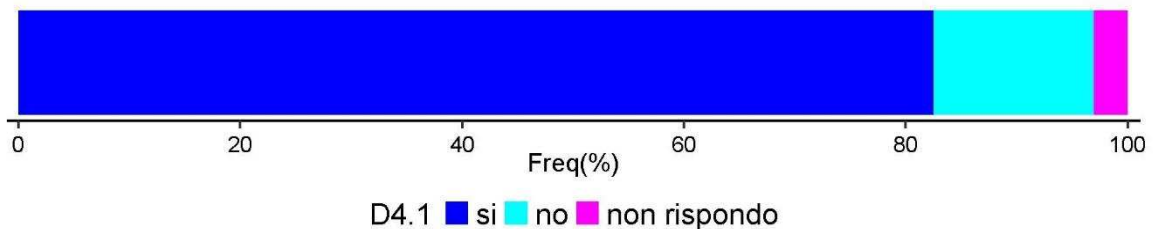
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



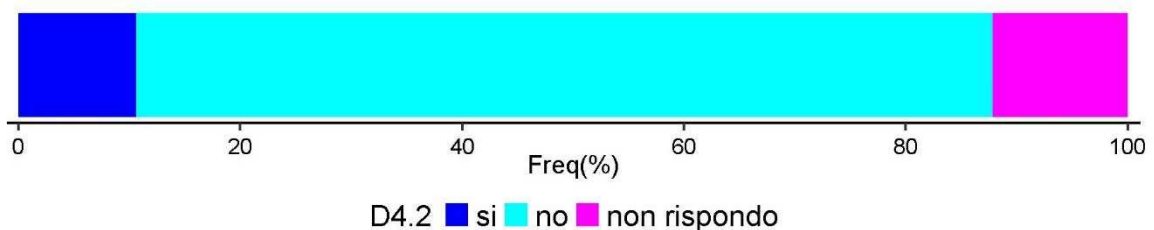
D3.3 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 4%.

### 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?

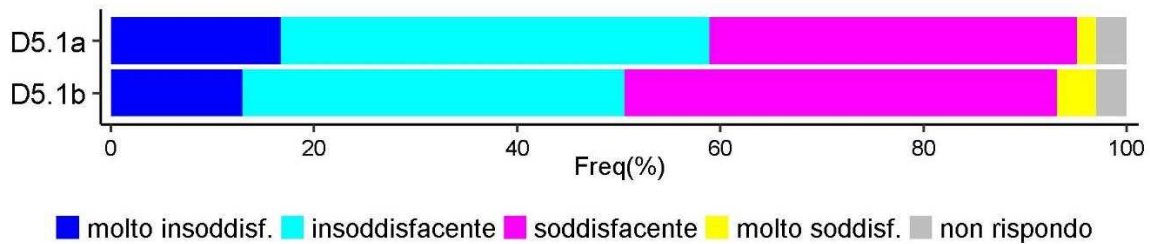


D4.2 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 3%.

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

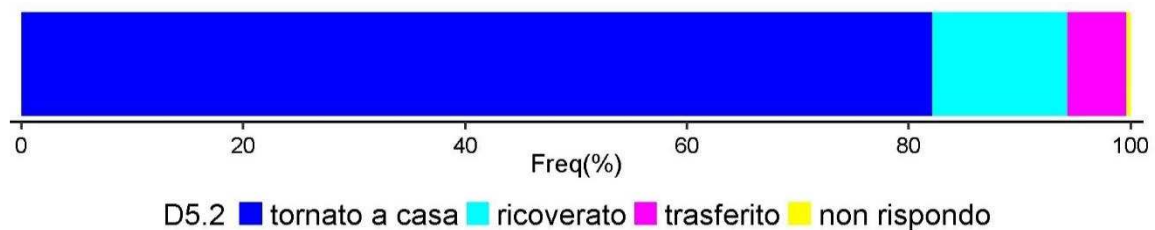
a. Comfort sala di attesa

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%.

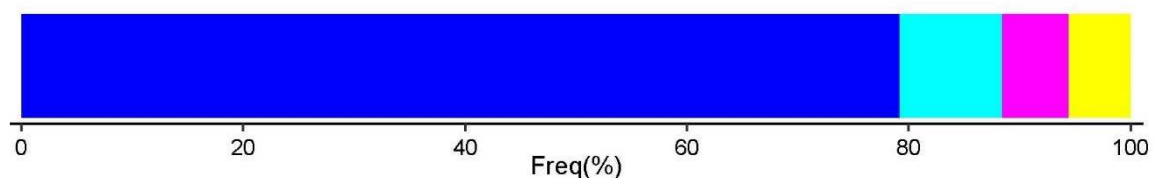
## D5.2 Quando è stato/a dimesso/a dal Pronto Soccorso:



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

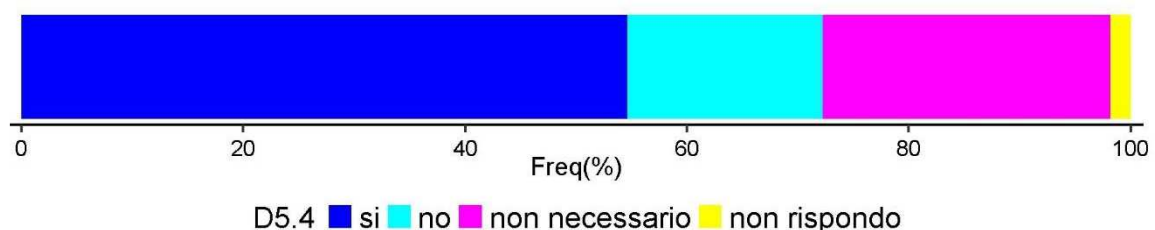
D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

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

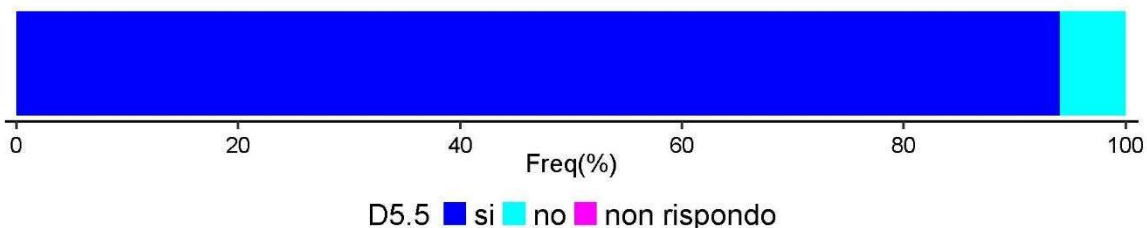
## D5.4 Prima di lasciare il Pronto Soccorso, i medici Le hanno prescritto dei farmaci?



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

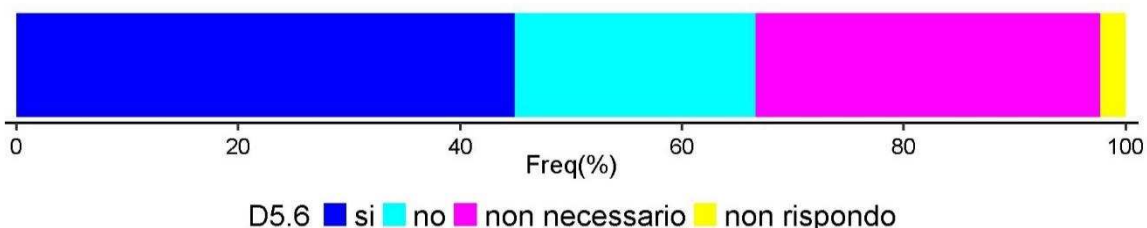
D5.4 La distribuzione osservata è vicina a quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 4%.

**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?**

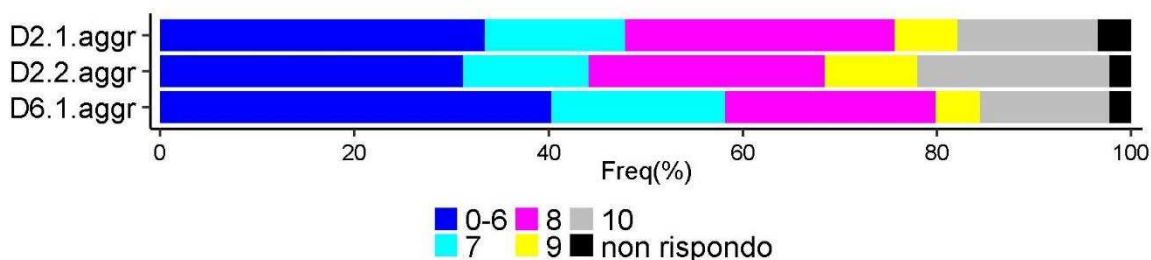


D5.5 Non vi sono grandi differenze tra la distribuzione osservata e quella generale dei grandi PS, infatti le differenze risultano inferiori del 5%.

**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)?**

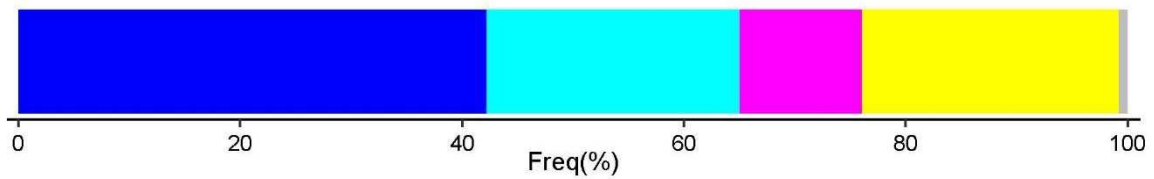
**D2.2 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica i MEDICI (disponibilità e competenza)?**

**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		