



UNIVERSITÀ DI PALERMO  
*Dipartimento Scienze Economiche,  
Aziendali e Statistiche*



**REGIONE SICILIA**

ASSESSORATO DELLA SALUTE  
*Dipartimento Attività Sanitarie Osservatorio  
Epidemiologico  
Servizio 8 - "Qualità, governo clinico e  
sicurezza dei pazienti"*



A.O. UNIVERSITARIA POLICLINICO  
VITTORIO EMANUELE CATANIA  
*Centro Servizi Multimediale  
Informatica Medica*

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELLE STRUTTURE DI PRONTO SOCCORSO DELLA REGIONE SICILIANA

**Documento di analisi e confronto 2018-2019**

giugno 2019

## GRUPPO DI LAVORO REGIONALE

### Giuseppe Murolo

Dirigente del Servizio 8 “Qualità, governo clinico e sicurezza dei pazienti” Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico Assessorato della Salute della Regione Sicilia

### Massimo Attanasio

Ordinario di Statistica Sociale del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell’Università degli Studi di Palermo

### Salvatore Favitta

Responsabile del Centro Servizi Multimediale dell’Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Vittorio Emanuele di Catania

### Sara Adragna

Statistico presso il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell’Università degli Studi di Palermo

### Marco Enea

Ricercatore di Statistica Sociale del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell’Università degli Studi di Palermo

### Giovanni De Luca

Dirigente del U.O.B. “Sicurezza dei pazienti e HTA” Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico Assessorato della Salute della Regione Sicilia

### Mariangela Sciandra

Ricercatore di Statistica del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell’Università degli Studi di Palermo

## Indice

Introduzione	4
1. Numero di interviste	5
2. Confronto dati QP nei Pronto Soccorso tra il semestre marzo – agosto 2018 e il semestre settembre 2018 – febbraio 2019	7
3. Conclusioni	28
Allegato	29

## Introduzione

In questo breve documento viene condotta una analisi dei giudizi relativi alla valutazione della Qualità Percepita (QP) dei servizi offerti nei pronto soccorso (PS) della regione siciliana nei due semestri marzo-agosto 2018 e settembre 2018-febbraio 2019. Questo documento prende spunto dal Primo Rapporto sulla Valutazione della QP condotta da marzo ad agosto 2018 (*qualitasicilia.ssr*) e ha lo scopo di fornire un aggiornamento sintetico, in vista della pubblicazione del secondo Rapporto 2020, che si baserà sull'intero 2019. Per la struttura della ricerca e per gli strumenti utilizzati si rimanda al Rapporto citato.

L'obiettivo di questo breve documento è evidenziare eventuali differenze e miglioramenti nei due periodi esaminati, visto che il numero di interviste effettuate nel 1° e nel 2° semestre è, rispettivamente, pari a 5.416 e a 4.688. Dimensioni campionarie estremamente elevate che non trovano riscontro in altre ricerche condotte in Italia.

In questo documento focalizziamo l'attenzione solo su alcune domande, per esigenze di sintesi, più significative del questionario. Esse sono: la D2.1 e la D2.2 relative alla valutazione degli infermieri e dei medici, la D5.1a e la D5.1b relative al comfort della sala di attesa e alla pulizia dei locali e la D6.1 relativa alla valutazione complessiva. Così come nel Rapporto sui dati del semestre marzo- agosto 2018, il criterio di presentazione di risultati è la dimensione del PS - grandi, medio-grandi, medio-piccoli, piccoli - perché questa variabile è risultata estremamente importante rispetto all'obiettivo dello studio PS.

Il documento è così organizzato: nella parte 1 si riportano il numero degli accessi ai PS siciliani e il numero di interviste per PS effettuate da marzo 2018 a febbraio 2019; nella parte 2 vengono confrontati i risultati in termini di QP nei due semestri; nella parte 3 le conclusioni; in allegato la scheda di intervista utilizzata.

## 1. Numero di interviste

La tabella 1.1 riporta il numero di interviste effettuate (C = complete e P = parziali) per gli istituti aderenti al progetto, classificati in base al numero di accessi 2017, nei due semestri marzo - agosto 2018 e settembre 2018 - febbraio 2019.

Tabella 1.1: Distribuzione accessi e numero interviste per PS.

Ampiezza	Struttura	Denominazione	Provincia	Accessi 2017	marzo 2018 - agosto 2018			settembre 2018 - febbraio 2019			Totale	Programmate 12 mesi
					C	P	TOT	C	P	TOT		
GRANDI 100.000- 40.000	19092701	ARNAS Civico – Palermo	PA	87.548	276	4	280	308	2	310	590	612
	19092302	A.O.U Policlinico di Catania VE (CT)	CT	75.663	116	2	118	173	5	178	296	528
	19092603	A.O. Ospedali Riuniti Cervello - Palermo	PA	70.072	3	0	3	23	1	24	27	468
	19092100	A.O. per l'Emergenza CANNIZZARO - Catania (CT)	CT	66.217	112	1	113	0	0	0	113	432
	19034500	P.O. Umberto I di Siracusa (SR)	SR	65.887	263	5	268	226	2	228	496	456
	19019900	Ospedale Buccheri La Ferla (PA)	PA	60.342	145	5	150	195	2	197	347	384
	19092601	A.O. Ospedali Riuniti Villa Sofia	PA	55.875	0	0	0	78	1	79	79	396
	19092201	ARNAS Garibaldi - Centro - Catania (CT)	CT	55.453	229	3	232	182	0	182	414	360
	19030100	P.O. S. Giovanni Di Dio di Agrigento (AG)	AG	54.682	101	3	104	18	0	18	122	348
	19092800	A.O. Universitaria Policlinico di Palermo	PA	53.882	168	4	172	145	0	145	317	276
	19034200	P.O. R. Guzzardi di Vittoria	RG	46.025	0	0	0	68	0	68	68	144
	19092204	ARNAS Garibaldi - Nesima - Catania (CT)	CT	42.726	216	1	217	146	2	148	365	288
	19030900	P.O. Vittorio Emanuele di Gela (CL)	CL	42.298	159	1	160	131	2	133	293	264
	19092500	A.O. Universitaria Policlinico di Messina	ME	41.605	125	1	126	104	0	104	230	204
19031700	P.O. Gravina di Caltagirone (CT)	CT	40.666	165	1	166	127	0	127	293	252	
MEDIO-GRANDI 40.000- 25.000	19092702	ARNAS Di Cristina - Palermo	PA	36.920	56	1	57	128	0	128	185	252
	19032500	P.O. Generale di Milazzo (ME)	ME	35.103	149	2	151	119	0	119	270	228
	19031200	P.O. S. Marta e S. Venera di Acireale (CT)	CT	34.978	64	1	65	151	1	152	217	228
	19031400	P.O. Maria SS. Addolorata di Biancavilla (CT)	CT	34.320	125	2	127	121	1	122	249	228
	19030600	P.O. S. Elia di Caltanissetta	CL	32.906	135	3	138	109	3	112	250	204
	19092400	A.O.Papardo - Messina	ME	32.495	70	1	71	58	1	59	130	120
	19033800	Giovanni Paolo II - Osp - Ragusa - RG	RG	31.546	67	1	68	54	0	54	122	108
	19035100	P.O. S. Antonio Abate di Trapani (TP)	TP	30.895	96	2	98	119	2	121	219	240
	19030300	P.O. San Giacomo D'Altopasso di Licata (AG)	AG	30.732	124	0	124	72	1	73	197	216
	19034000	P.O. Maggiore di Modica	RG	30.244	33	0	33	46	0	46	79	96
	19034700	P.O. Generale di Lentini (SR)	SR	29.173	103	1	104	95	0	95	199	192
	19035200	P.O. Vittorio Emanuele II di Castelvetro (TP)	TP	28.431	83	3	86	109	0	109	195	204
	19030500	P.O. Ospedali Civili Riuniti di Sciacca (AG)	AG	28.074	132	4	136	100	1	101	237	180
	19031600	P.O. Ss. Salvatore di Paternò (CT)	CT	26.324	102	1	103	87	0	87	190	168

Ampiezza	Struttura	Denominazione	Provincia	Accessi 2017	marzo 2018 - agosto 2018			settembre 2018 - febbraio 2019			Totale	Programmate 12 mesi
					C	P	TOT	C	P	TOT		
	19035300	P.O. San Biagio di Marsala (TP)	TP	26.092	131	6	137	102	1	103	240	204
	19033200	P.O. Civico di Partinico (PA)	PA	25.258	65	3	68	48	0	48	116	96
<b>MEDIO-PICCOLI 25.000-10.000</b>	19030200	P.O. Barone Lombardo di Canicatti (AG)	AG	24.248	104	3	107	26	0	26	133	156
	19017900	Nuovo Ospedale di Cefalù (PA)	PA	23.477	83	0	83	71	0	71	154	156
	19031900	P.O. Umberto I di Enna	EN	23.042	106	2	108	76	2	78	186	156
	19032800	P.O. Barone Romeo di Patti	ME	22.539	67	0	67	66	1	67	134	144
	19034400	P.O. Trigona di Noto	SR	22.249	90	1	91	71	1	72	163	144
	19034300	P.O. G. Di Maria di Avola (SR)	SR	22.143	79	1	80	71	1	72	152	144
	19032600	P.O. San Vincenzo di Taormina (ME)	ME	22.135	92	3	95	31	0	31	126	156
	19033400	P.O. S. Cimino di Termini Imerese	PA	21.692	91	1	92	72	0	72	164	144
	19033500	P.O. G. F. Ingrassia di Palermo (PA)	PA	20.948	132	0	132	116	1	117	249	216
	19096002	Bonino Pulejo -P.O. Piemonte - Messina	ME	20.887	77	0	77	0	0	0	77	156
	19032900	P.O. Generale di S. Agata Militello	ME	19.197	81	3	84	68	1	69	153	132
	19035400	P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo (TP)	TP	17.979	69	0	69	60	0	60	129	120
	19031500	P.O. Castiglione Prestianni di Bronte (CT)	CT	17.819	62	1	63	54	0	54	117	108
	19032300	P.O. Cutroni Zodda di Barcellona P.G.	ME	17.625	77	0	77	45	1	46	123	120
	19034900	P.O. S. Vito e Santo Spirito di Alcamo	TP	16.386	52	1	53	48	1	49	102	96
	19034600	P.O. Muscatello di Augusta (SR)	SR	15.350	57	0	57	48	0	48	105	96
	19032000	P.O. M. Chiello di Piazza Armerina	EN	12.057	43	0	43	37	0	37	80	72
	19032200	P.O. Carlo Basilotta di Nicosia (EN)	EN	10.955	44	0	44	12	0	12	56	72
<b>PICCOLI 10.000-2.500</b>	19033000	P.O. Dei Bianchi di Corleone (PA)	PA	9.969	31	0	31	32	0	32	63	48
	19030700	P.O. Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)	CL	9.309	37	1	38	25	0	25	63	48
	19092303	A.O. Universitaria Policlinico di Catania S. Bambino (CT)	CT	8.593	42	0	42	29	1	30	72	60
	19031100	P.O. Suor Cecilia Basarocco di Niscemi (CL)	CL	8.390	21	1	22	14	0	14	36	48
	19031000	P.O. S. Stefano di Mazzarino (CL)	CL	7.753	28	0	28	28	0	28	56	48
	19030400	P.O. F.lli Parlapiano di Ribera (AG)	AG	6.760	35	1	36	26	0	26	62	48
	19033300	P.O. Barone Paolo Agliata di Petralia	PA	6.068	28	1	29	24	0	24	53	48
	19035000	P.O. B. Nagar di Pantelleria (TP)	TP	5.868	15	0	15	18	0	18	33	36
	19032100	P.O. Ferro Capra Branciforte di Leonforte (EN)	EN	5.786	19	1	20	0	0	0	20	36
	19032400	P.O. Civile di Lipari (ME)	ME	5.636	21	0	21	12	0	12	33	36
	19031800	P.O. Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)	CT	5.123	22	0	22	15	0	15	37	24
	19032700	P.O. S. Salvatore di Mistretta (ME)	ME	4.244	15	0	15	13	0	13	28	24
<b>Totale</b>				<b>1.786.659</b>	<b>5.333</b>	<b>83</b>	<b>5.416</b>	<b>4.650</b>	<b>38</b>	<b>4.688</b>	<b>10.104</b>	<b>11.268</b>

## **2. Confronto dati QP nei Pronto Soccorso tra il semestre marzo – agosto 2018 e il semestre settembre 2018 – febbraio 2019**

**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)?**

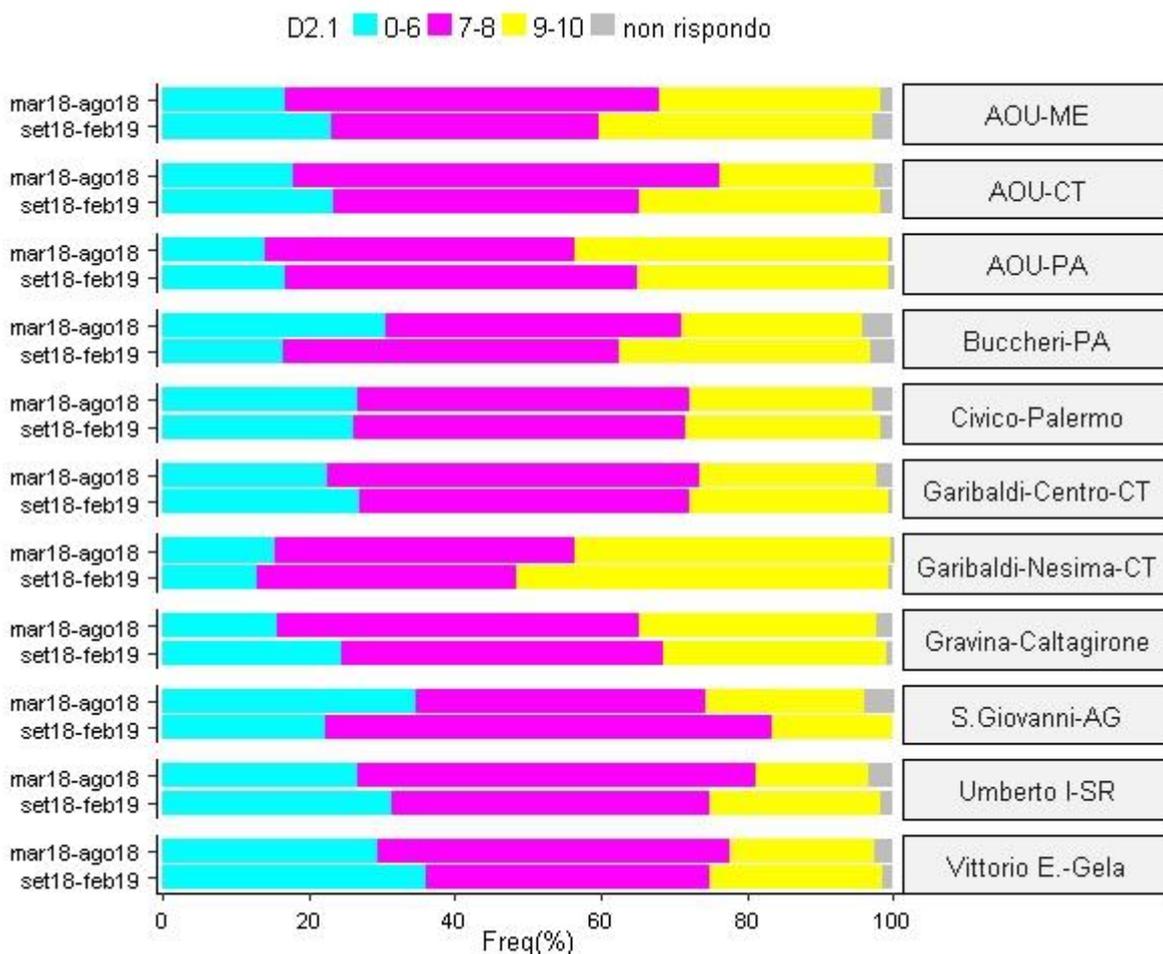
La distribuzione dei punteggi dichiarati nella domanda D2.1, relativa alla valutazione degli infermieri, è stata aggregata in tre categorie: da 0 a 6 sono stati aggregati assumendo, come di consuetudine, una valutazione negativa, i punteggi 7 e 8 sono in qualche modo considerati intermedi mentre i punteggi 9 e 10 sono positivi.

I grafici che seguono riportano le percentuali di risposta alla domanda D2.1 nei due semestri di rilevazione, marzo-agosto 2018 e settembre 2018-febbraio 2019, raggruppati rispetto alle dimensioni dei PS.

Nel gruppo dei grandi PS non sono presenti gli Ospedali Riuniti Villa Sofia – Cervello di Palermo e il P.O. R. Guzzardi di Vittoria e il Cannizzaro di Catania, perché i primi due non hanno raccolto consensi nel 1° semestre e il Cannizzaro nel 2° semestre.

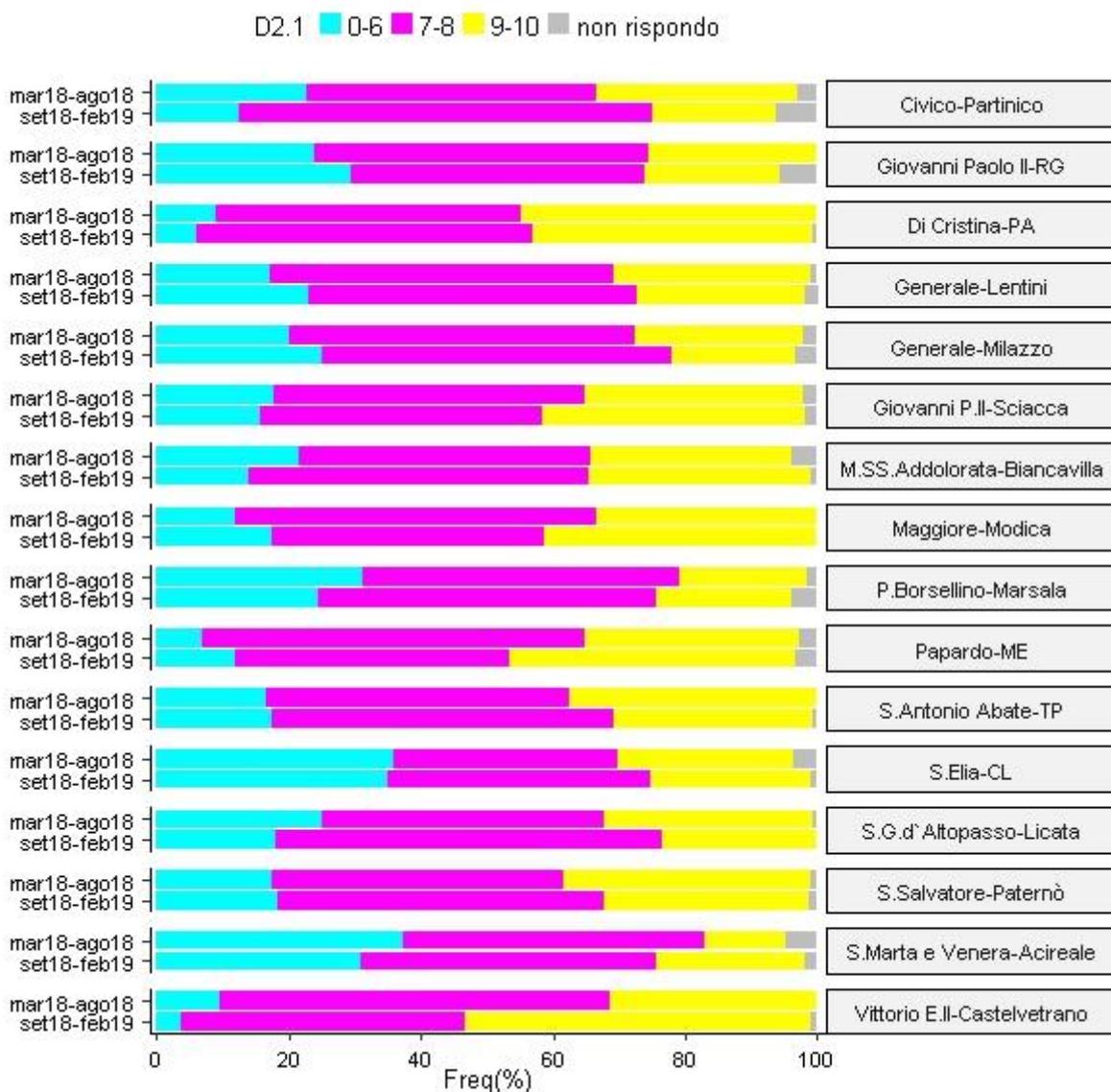
Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D2.1 ed effettuando il confronto tra grandi PS, si nota un'elevata variabilità nelle percentuali di risposta tra gli istituti. Tutti i PS, ad eccezione del P.O. Gravina di Caltagirone, dell'A.O. Universitaria Policlinico di Palermo e del P.O. S. Giovanni Di Dio di Agrigento, registrano nel semestre settembre 2018 – febbraio 2019 un incremento nella percentuale cumulata dei punteggi pari a 9 e a 10 rispetto al semestre precedente. L'incremento più sostanziale si ha all'A.O.U Policlinico di Catania VE dove la percentuale cumulata di punteggi positivi, pari al 21.2% nel periodo marzo-agosto 2018, aumenta dell'11.8% nel semestre successivo. Per quanto riguarda il P.O. S. Giovanni Di Dio di Agrigento, si nota che la percentuale cumulata di punteggi positivi registrata nel 1° semestre è diminuita nel 2°, tuttavia bisogna tenere presente che in quest'ultimo semestre vi è un esiguo numero di osservazioni (18 interviste).

**Grandi PS: 100.000-40.000 accessi**



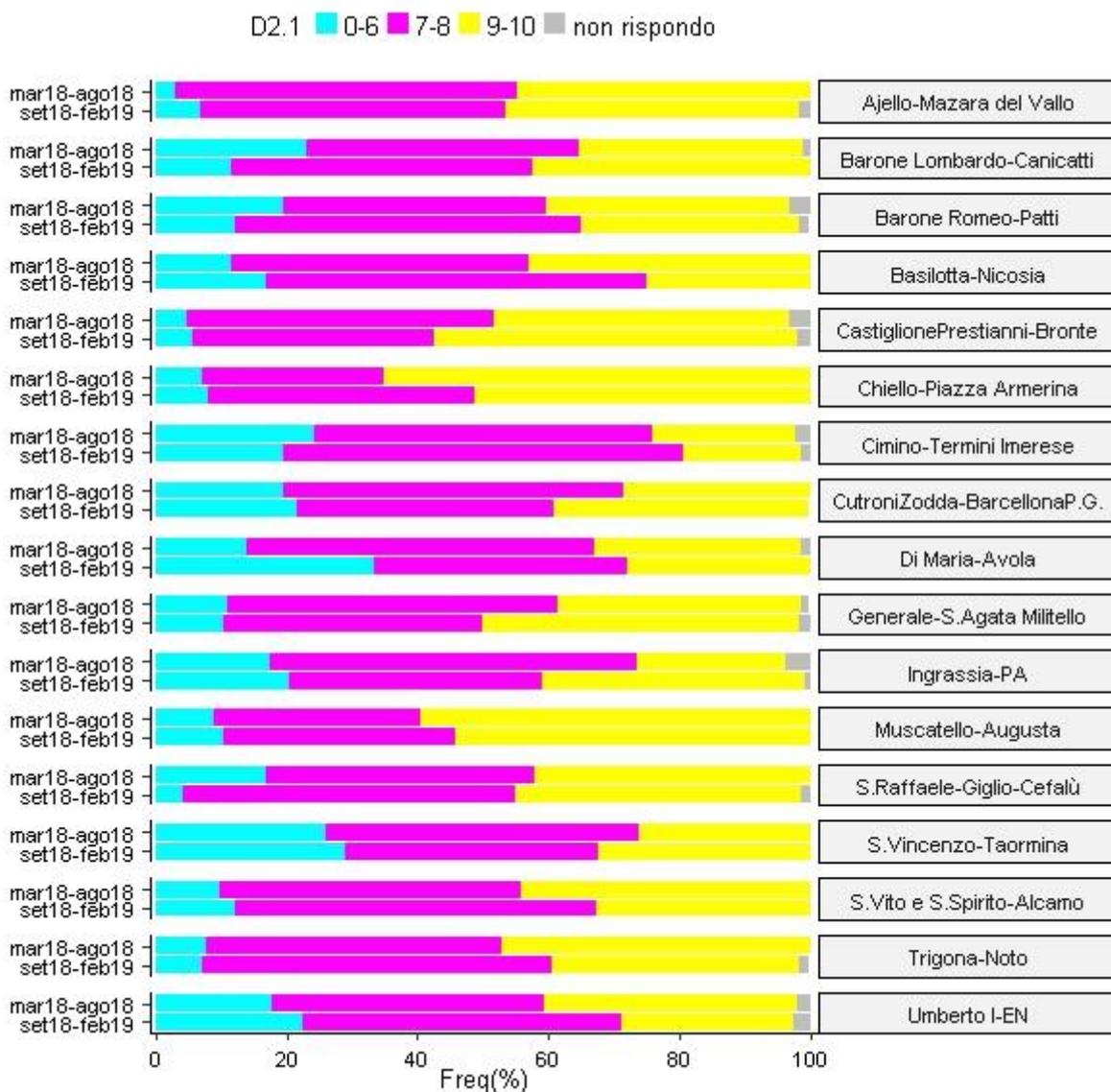
Confrontando tra di loro i medio-grandi PS, emerge che in 9 PS su 16 la percentuale relativa alla classe 9-10 registrata nel semestre marzo – agosto 2018 è diminuita in quello successivo, mentre negli altri 7 PS si assiste a un incremento di questa percentuale, in particolare, al P.O. Vittorio Emanuele II di Castelvetro è aumentata del 21% fino a raggiungere il 52.3% nel 2° semestre. Acireale e Caltanissetta mantengono livelli di insoddisfazione troppo elevati, seguiti da Marsala e Ragusa.

### Medio-Grandi PS: 40.000-25.000 accessi



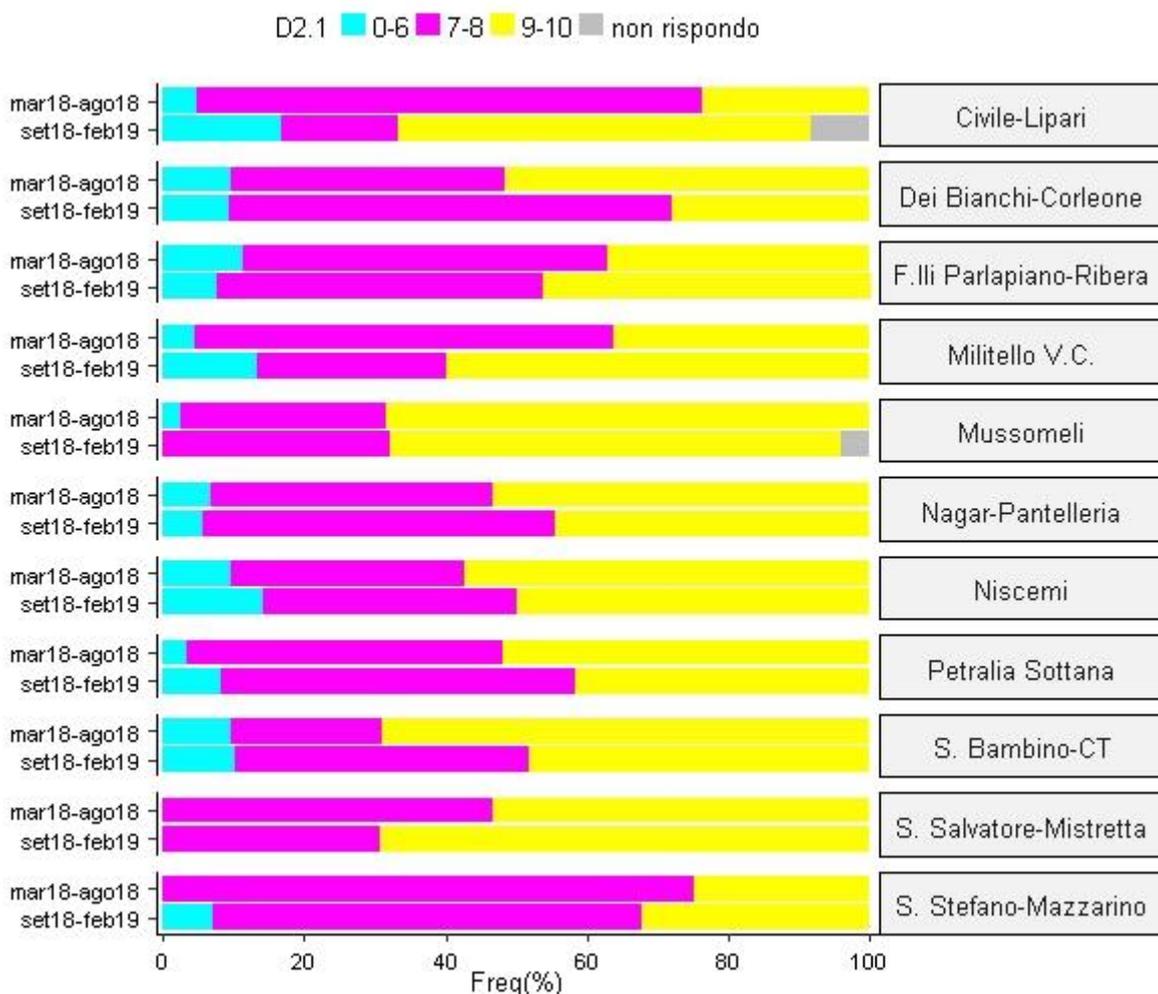
Tra i medio-piccoli PS è stato omesso il Bonino Pulejo - P.O. Piemonte di Messina, il quale non ha raccolto consensi nel 2° semestre. Nei PS Barone Lombardo di Canicattì, Castiglione Prestianni di Bronte, Cutroni Zodda di Barcellona P.G., Generale di S. Agata Militello, Ingrassia di Palermo e S. Vincenzo di Taormina la percentuale registrata nella classe 9-10 è aumentata nel 2° semestre. Al P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo e al Nuovo Ospedale di Cefalù la situazione è rimasta pressoché invariata, tuttavia, cumulando la percentuale relativa alla categoria 7-8, sembra che la valutazione degli infermieri risulti piuttosto soddisfacente nel 2° semestre (rispettivamente il 91.7% e il 94.4% di intervistati dà un punteggio superiore a 7). Negli altri PS la percentuale di intervistati che dà un punteggio superiore a 9 è diminuita nel 2° semestre.

**Medio-Piccoli PS: 25.000-10.000 accessi**



I piccoli ospedali sono stati riportati per completezza, anche se la maggior parte hanno meno di 30 interviste, quindi le dichiarazioni degli intervistati hanno un valore puramente indicativo. Il P.O. Ferro Capra Branciforte di Leonforte non è stato incluso dal momento che nel 2° semestre non ha raccolto consensi. I PS Basso Ragusa di Militello V.C., Civile di Lipari, F.lli Parlapiano di Ribera, S. Salvatore di Mistretta e S. Stefano di Mazzarino registrano un incremento nella percentuale di punteggi positivi (9+10), in particolare al P.O. Civile di Lipari questa percentuale aumenta del 34.5%. Negli altri PS si assiste a una riduzione di questa percentuale, in particolare, al P.O. Dei Bianchi di Corleone si riduce del 23.5%. Rimangono comunque sacche di insoddisfazione in diversi ospedali.

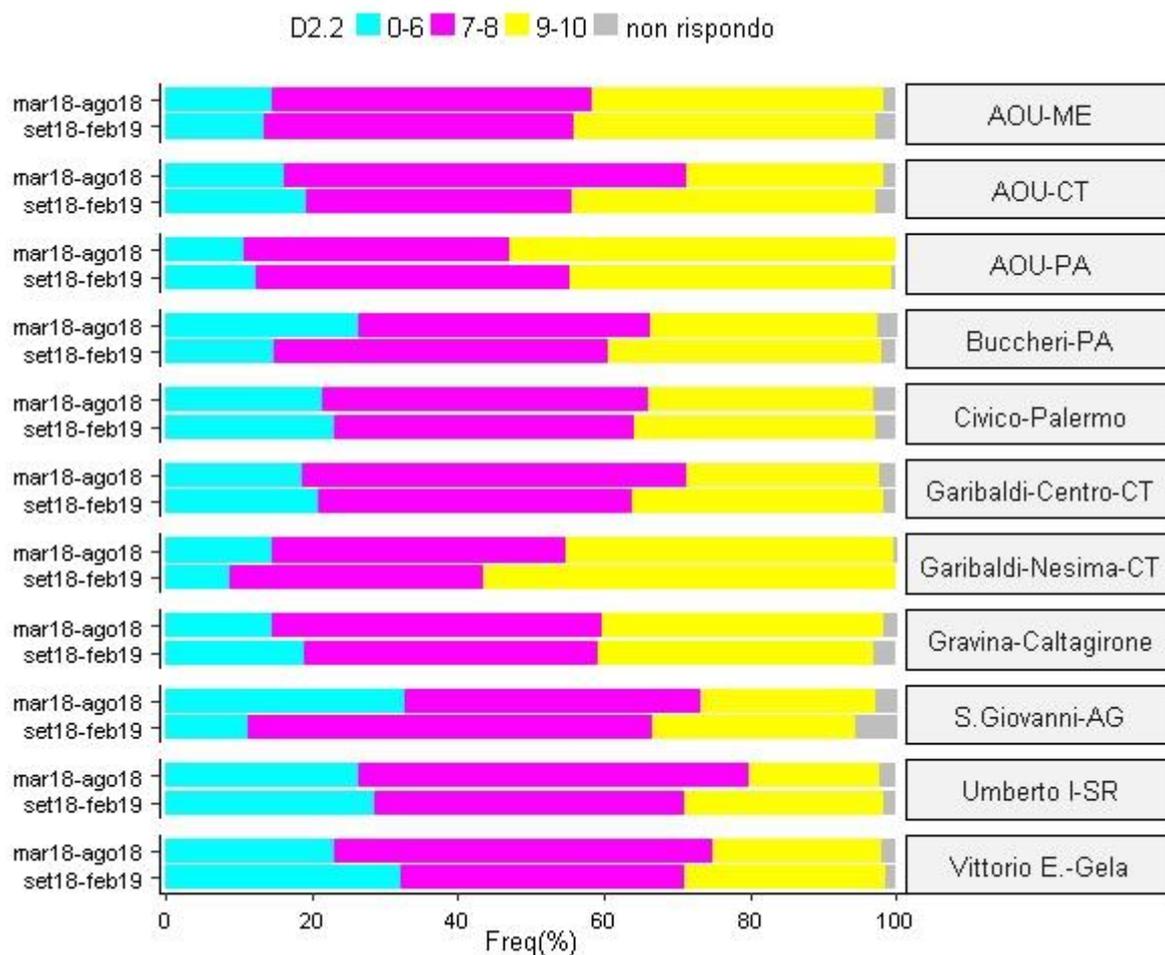
**Piccoli PS: 10.000-2.500 accessi**



**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)?**

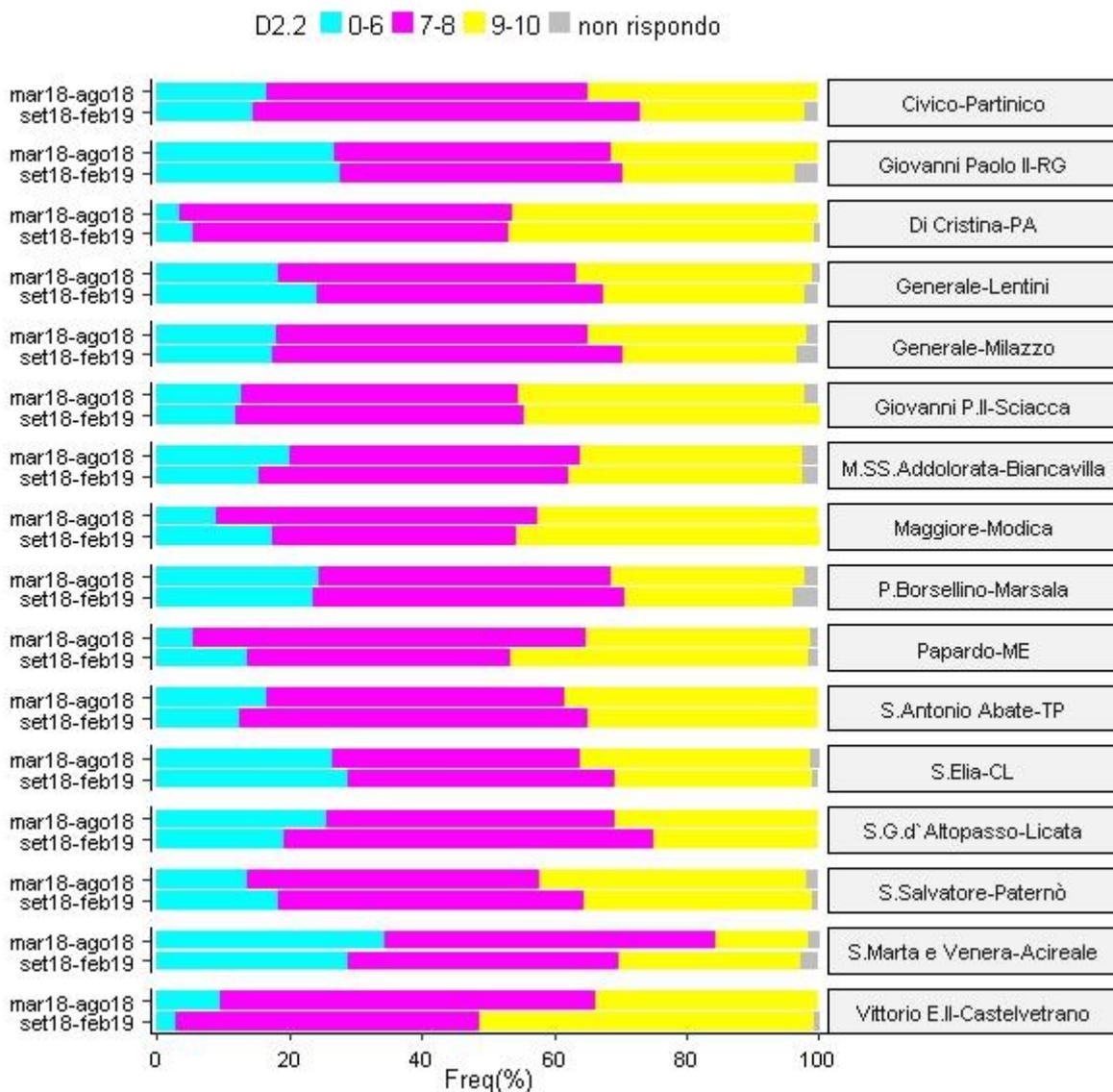
Confrontando tra di loro i grandi PS, si nota che in tutti gli istituti la percentuale di intervistati che dà un punteggio maggiore o uguale a 9 è più alta nel 2° semestre di rilevazione, in particolare, all'ARNAS Garibaldi - Nesima di Catania raggiunge il 56.5%. Al Policlinico di Palermo questa percentuale si riduce dell'8.8%, mentre al P.O. Gravina di Caltagirone rimane pressoché invariata. I valori di soddisfazione sono comunque ancora bassi e non si notano miglioramenti generalizzabili.

**Grandi PS: 100.000-40.000 accessi**



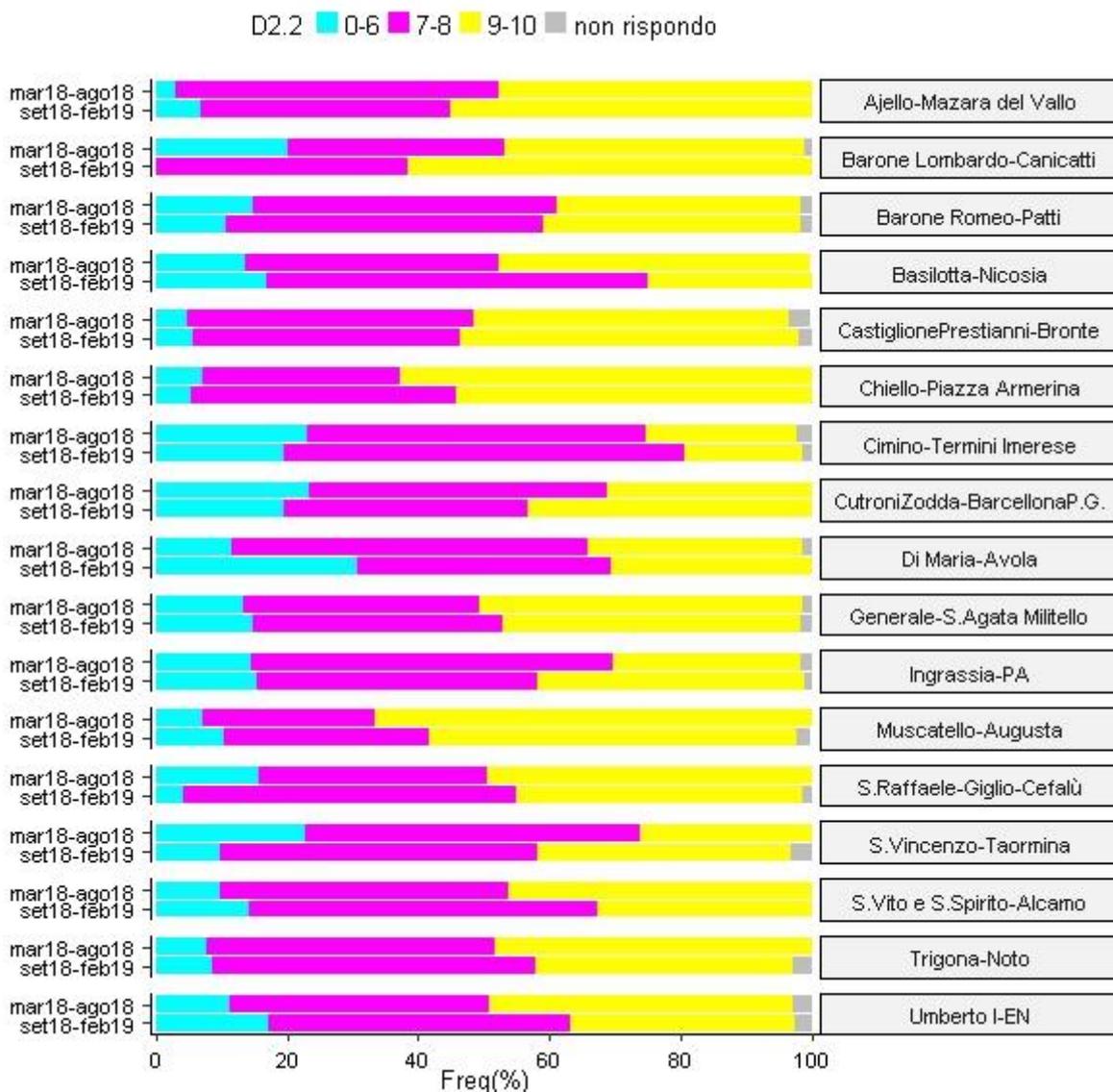
Per quanto riguarda i medio-grandi PS, si nota che in 10 PS su 16 la percentuale di intervistati che dà un punteggio pari a 9 o a 10 passando dal semestre marzo-agosto 2018 al successivo è diminuita. Negli altri PS la valutazione dei medici sembra essere migliore nel 2° semestre, dove la percentuale di intervistati che dà un punteggio maggiore o uguale a 7 supera il 68.4% (S. Marta e S. Venera di Acireale) e raggiunge il 96.3% al Vittorio Emanuele II di Castelvetro.

## Medio-Grandi PS: 40.000-25.000 accessi



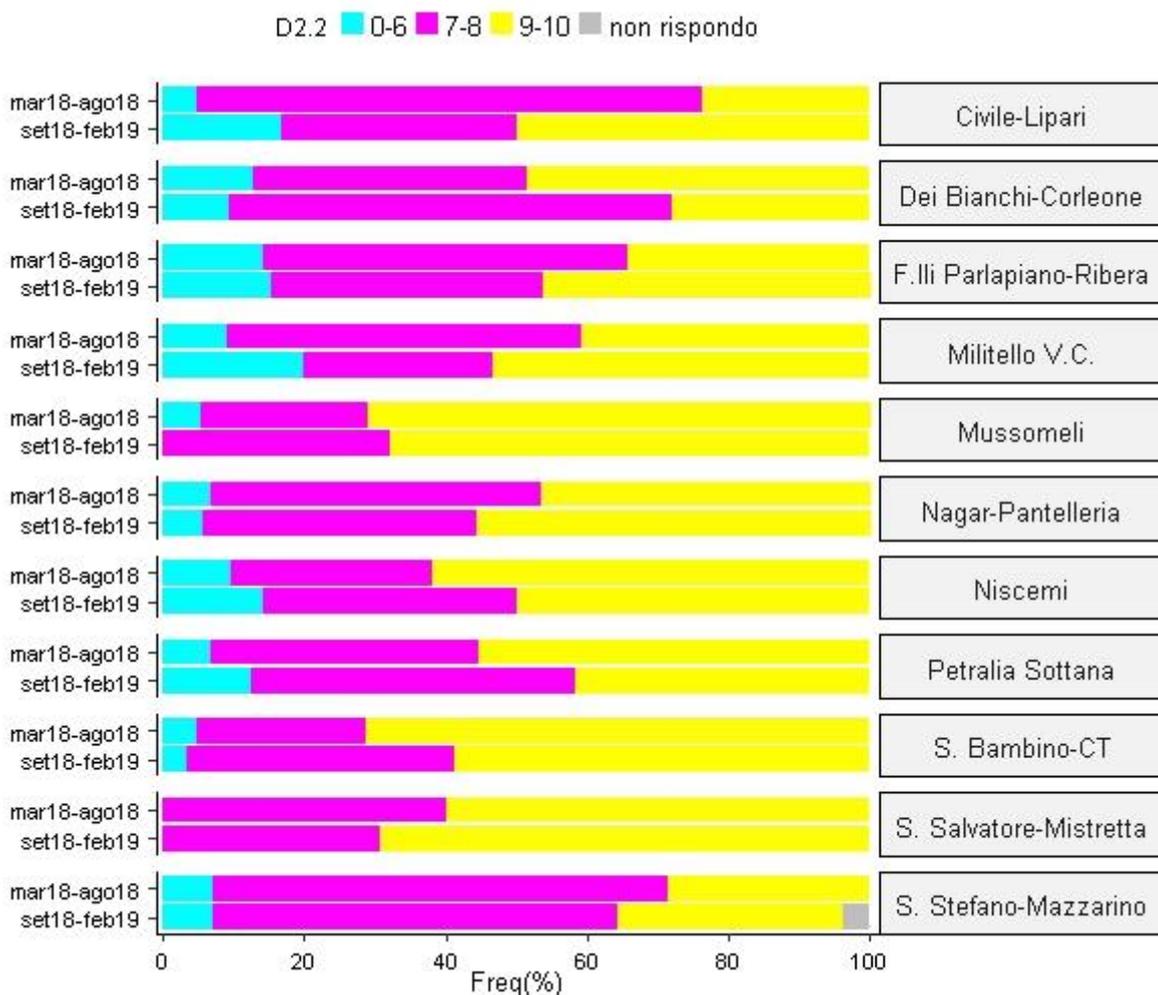
Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D2.2 ed effettuando il confronto per medio-piccoli PS, si nota un'elevata variabilità nelle percentuali di risposta. La percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 nel semestre settembre 2018 – febbraio 2019 non supera il 65% e al P.O. S. Cimino di Termini Imerese (18.1%) e al P.O. Carlo Basilotta di Nicosia (25%) si registrano le peggiori valutazioni relativamente alla disponibilità e alle competenze dei medici. Nei PS Ajello di Mazara del Vallo, Barone Lombardo di Canicatti, Barone Romeo di Patti, Castiglione Prestianni di Bronte, Cutroni Zodda di Barcellona P.G., Ingrassia di Palermo e S. Vincenzo di Taormina la percentuale di intervistati che dà un punteggio pari almeno a 9 aumenta nel 2° semestre, nei restanti PS la valutazione dei medici si riduce.

**Medio-Piccoli PS: 25.000-10.000 accessi**



Per quanto riguarda i piccoli PS, si ricorda che questi hanno dimensioni inferiori a quelli finora esaminati e di conseguenza un numero complessivo di interviste notevolmente più basso; pertanto vanno commentati con cautela tenendo conto di questa differenza sostanziale. In 6 PS su 11 la percentuale di intervistati che dà un giudizio estremamente positivo (punteggi 9 e 10) aumenta nel semestre settembre 2018 – febbraio 2019, in particolare, al P.O. Civile di Lipari aumenta del 26.2% e raggiunge il 50% (6 pazienti su 12 danno un punteggio superiore a 9). Negli altri PS questa percentuale tende a ridursi nel 2° semestre.

**Piccoli PS: 10.000-2.500 accessi**



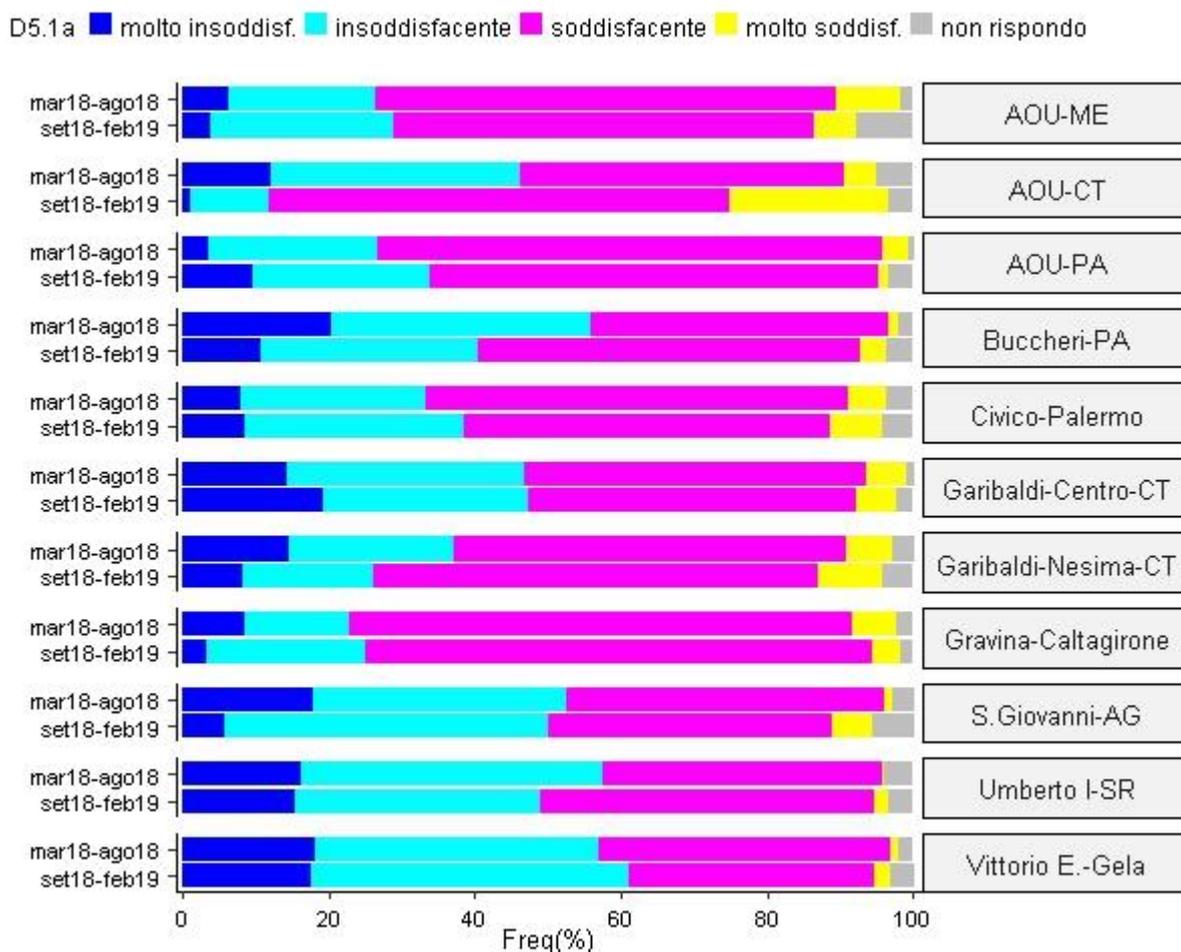
**D5.1 Come valuta gli AMBIENTI per gli aspetti sotto elencati?**

**a. Comfort sala di attesa** (disponibilità di posti, comodità, spazio disponibile, silenzio, distributori di bevande/alimenti...)

Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra gli istituti e una marcata e generale insoddisfazione in tutti i PS al di là della dimensione. Appare indiscutibilmente l'aspetto maggiormente carente. La percentuale di risposte positive registrata nel 2° semestre varia tra il 35.9% (P.O. VE di Gela) e l'84.7% (A.O.U Policlinico di Catania VE). I PS Buccheri La Ferla di Palermo, Garibaldi Nesima, Umberto I di Siracusa e A.O.U Policlinico

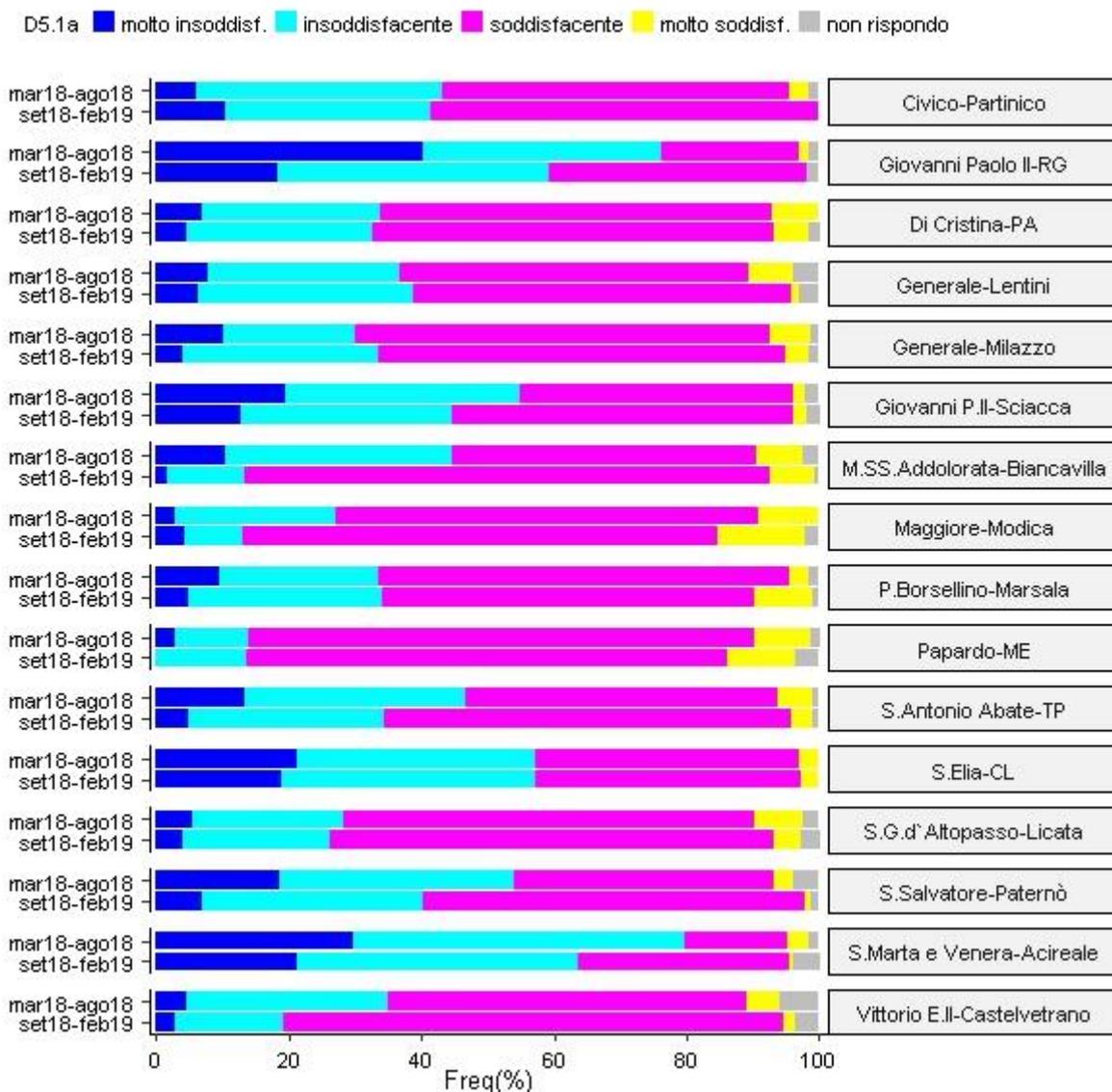
di Catania VE dal 1° al 2° semestre registrano un miglioramento nelle valutazioni positive, in particolare l'A.O.U Policlinico di Catania VE è l'istituto che ha fatto registrare il maggiore incremento di risposte positive (dal 48.7% all'84.7%). Negli altri PS sembra che questa percentuale sia diminuita tra il primo e il 2° semestre.

**Grandi PS: 100.000-40.000 accessi**



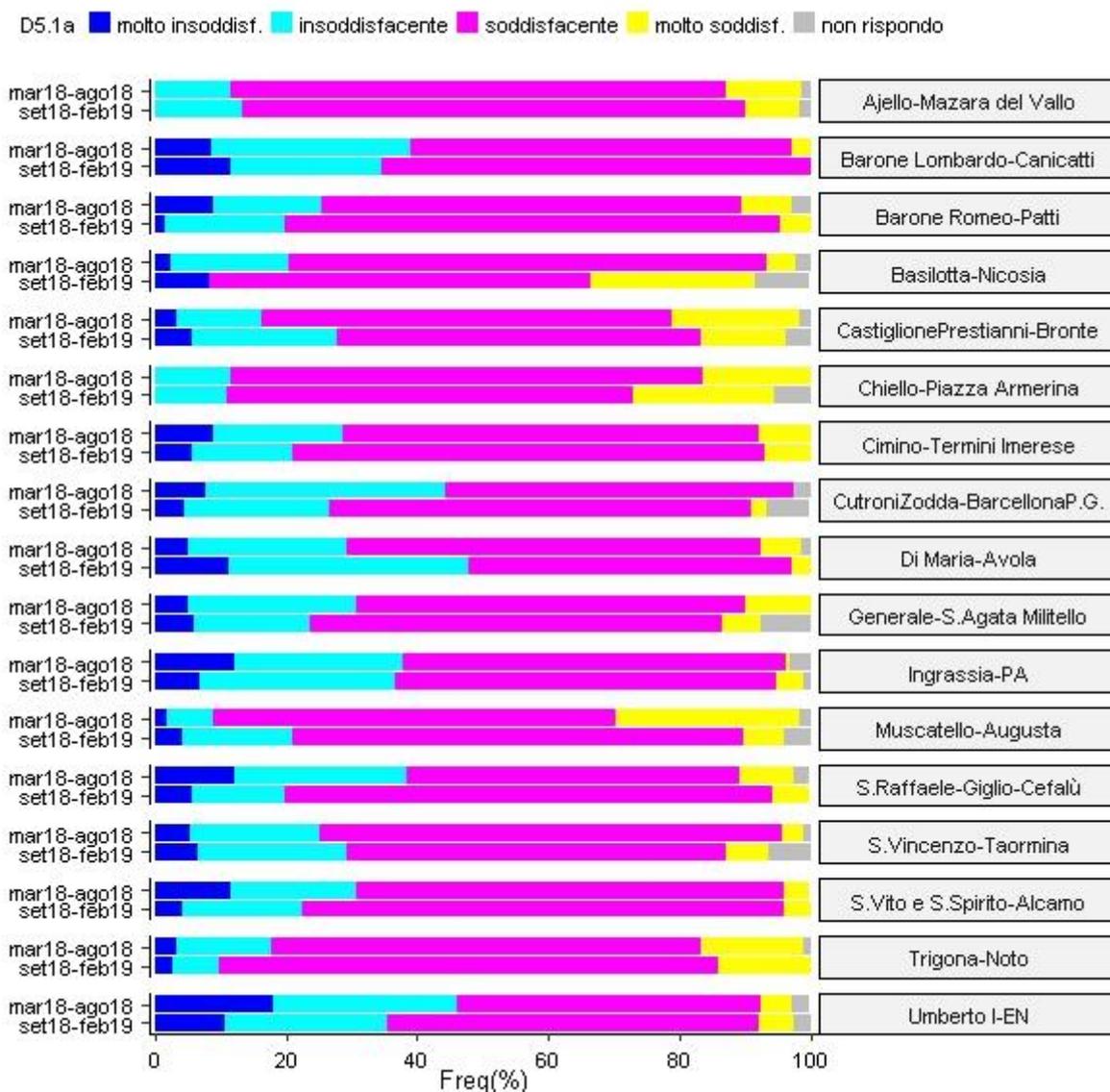
Confrontando tra di loro i medio-grandi PS, sembra che nella maggior parte degli istituti le valutazioni positive relative al comfort della sala di attesa siano migliorate nel 2° semestre, l'incremento più sostanziale è registrato presso il P.O. Maria SS. Addolorata di Biancavilla dove la percentuale di risposte positive, pari al 52.8% nel 1° semestre, aumenta del 33.2% nel 2°. Nei PS Di Cristina di Palermo, Generale di Lentini, Generale di Milazzo, P. Borsellino di Marsala e Papardo di Messina le percentuali di risposte positive subiscono nel 2° semestre una riduzione non superiore al 4%.

## Medio-Grandi PS: 40.000-25.000 accessi



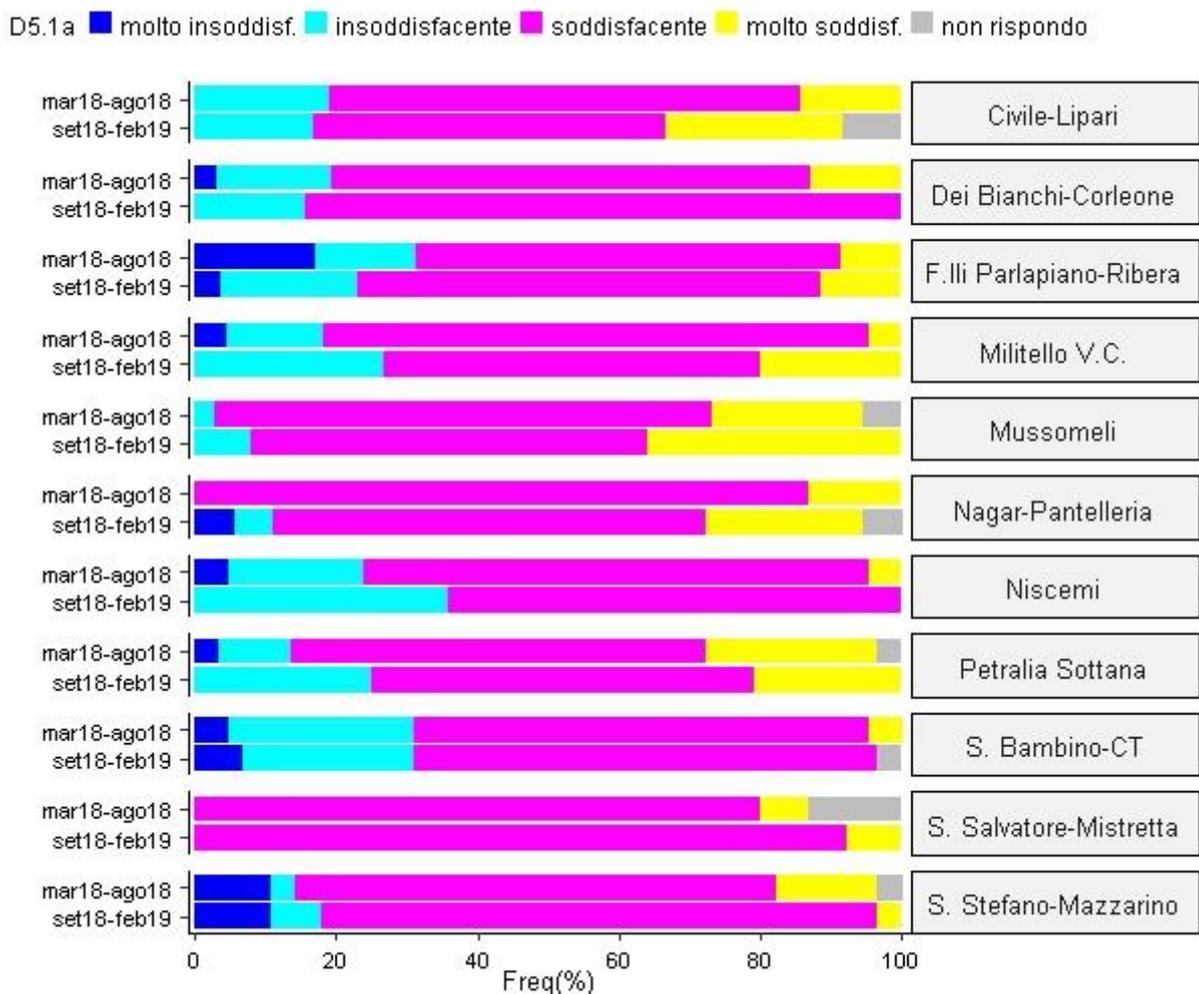
Anche in questo caso si registra una variabilità non trascurabile tra i medio-piccoli PS. La percentuale di intervistati che risponde “soddisfacente” alla domanda D5.1a nel 2° semestre varia tra il 49.3%, registrato al P.O. G. Di Maria di Avola, e il 76.7%, registrato al P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo. Considerando le percentuali cumulate delle risposte positive (soddisfacente e molto soddisfacenti) si registrano valori superiori al 50% fino a raggiungere il 90.1% al P.O. Trigona di Noto. In 10 PS su 17 la percentuale di risposte positive è aumentata dal 1° al 2° semestre, l’incremento più sostanziale, pari al 21.2%, si è registrato al Nuovo Ospedale di Cefalù. Al P.O. Generale di S. Agata Militello questa percentuale rimane invariata, mentre negli altri PS si riduce.

## Medio-Piccoli PS: 25.000-10.000 accessi



Infine, per quanto riguarda il confronto tra piccoli PS, tenuto conto dell'esiguo numero di interviste per cui le valutazioni hanno un valore puramente indicativo, è possibile notare che la percentuale di risposte positive registrata nel 2° semestre è superiore al 65% in tutti i PS. Tuttavia, solo al P.O. Dei Bianchi di Corleone, al P.O. F.lli Parlapiano di Ribera e al P.O. S. Salvatore di Mistretta la percentuale di risposte positive è aumentata rispetto al precedente semestre, mentre negli altri PS è rimasta invariata o è diminuita.

**Piccoli PS: 10.000-2.500 accessi**



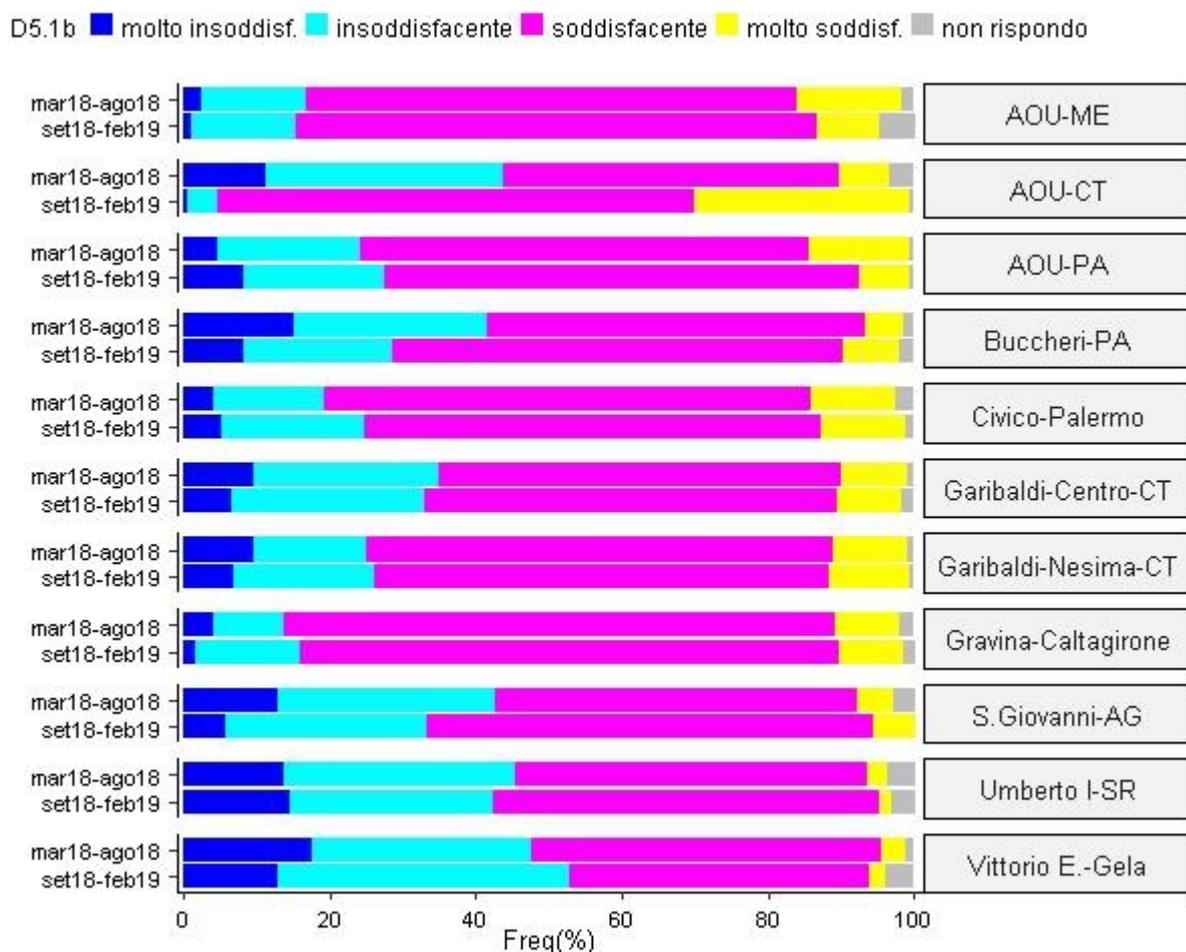
**D5.1 Come valuta gli AMBIENTI per gli aspetti sotto elencati?**

**b. Pulizia dei locali**

Anche per questo aspetto, vale, anche se in maniera leggermente attenuata, quanto detto per il *Comfort sala attesa*. Nel confrontare i grandi PS, emerge che il P.O. Vittorio Emanuele di Gela è l'istituto più insoddisfatto relativamente alla pulizia dei locali: la percentuale di risposte positive (soddisfacente e molto soddisfacenti) dal 51.3% registrato nel semestre marzo – agosto 2018 si riduce del 7.7% nel semestre successivo. Anche il P.O. Umberto I di Siracusa ha una valutazione insoddisfacente, sebbene nel 2° semestre

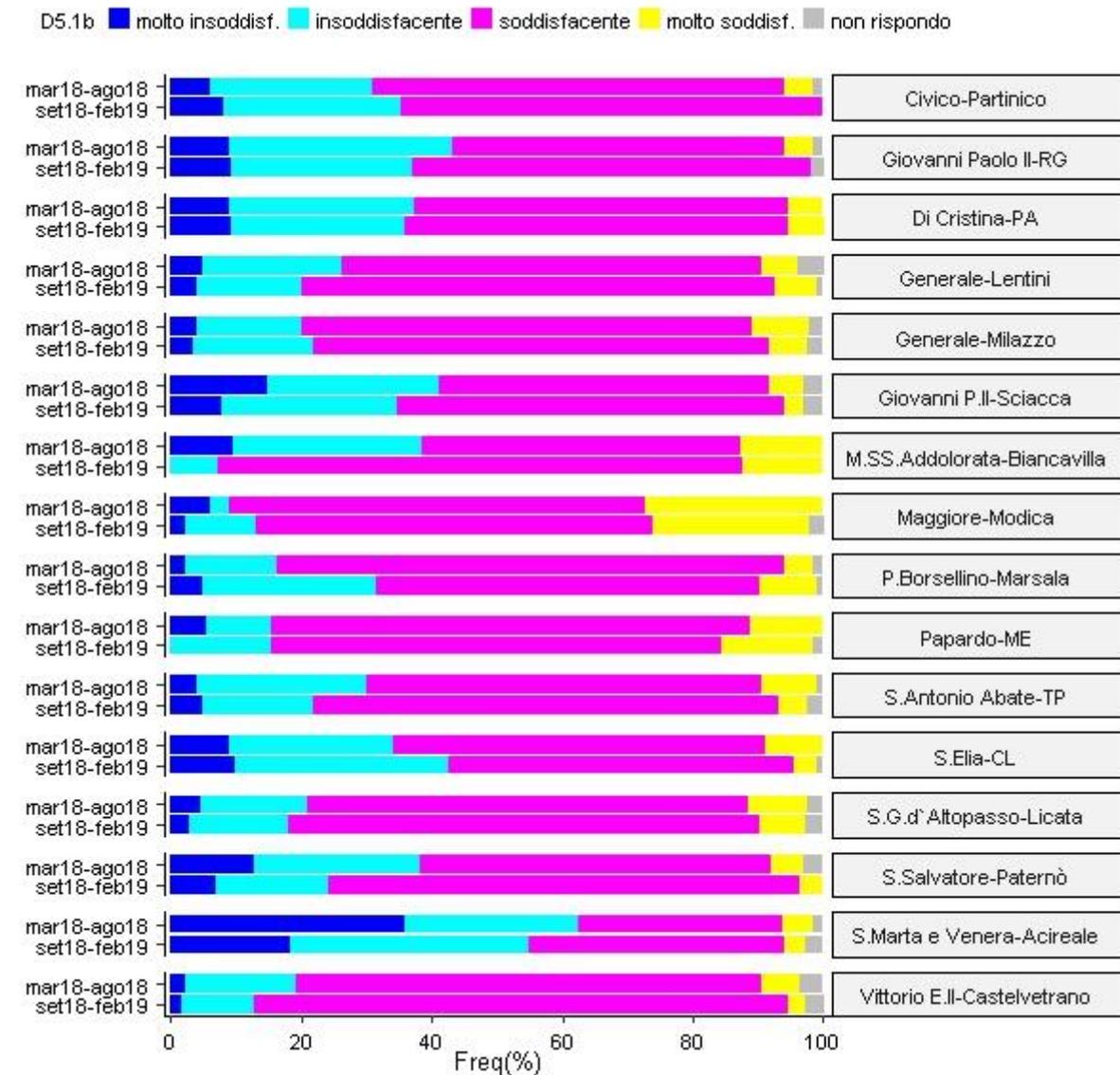
abbia registrato un incremento pari al 3.7% nella percentuale di risposte positive, questa rimane ancora molto bassa (54.6% di intervistati ritiene la pulizia dei locali almeno soddisfacente). Nei PS Buccheri La Ferla di Palermo, Garibaldi Centro di Catania, S. Giovanni di Dio di Agrigento e A.O.U Policlinico di Catania VE la percentuale di risposte positive è aumentata rispetto al semestre precedente, l'incremento più evidente, pari al 41.9%, si è registrato all' A.O.U Policlinico di Catania VE. Negli altri PS non ci sono notevoli differenze tra 1° e 2° semestre.

#### Grandi PS: 100.000-40.000 accessi



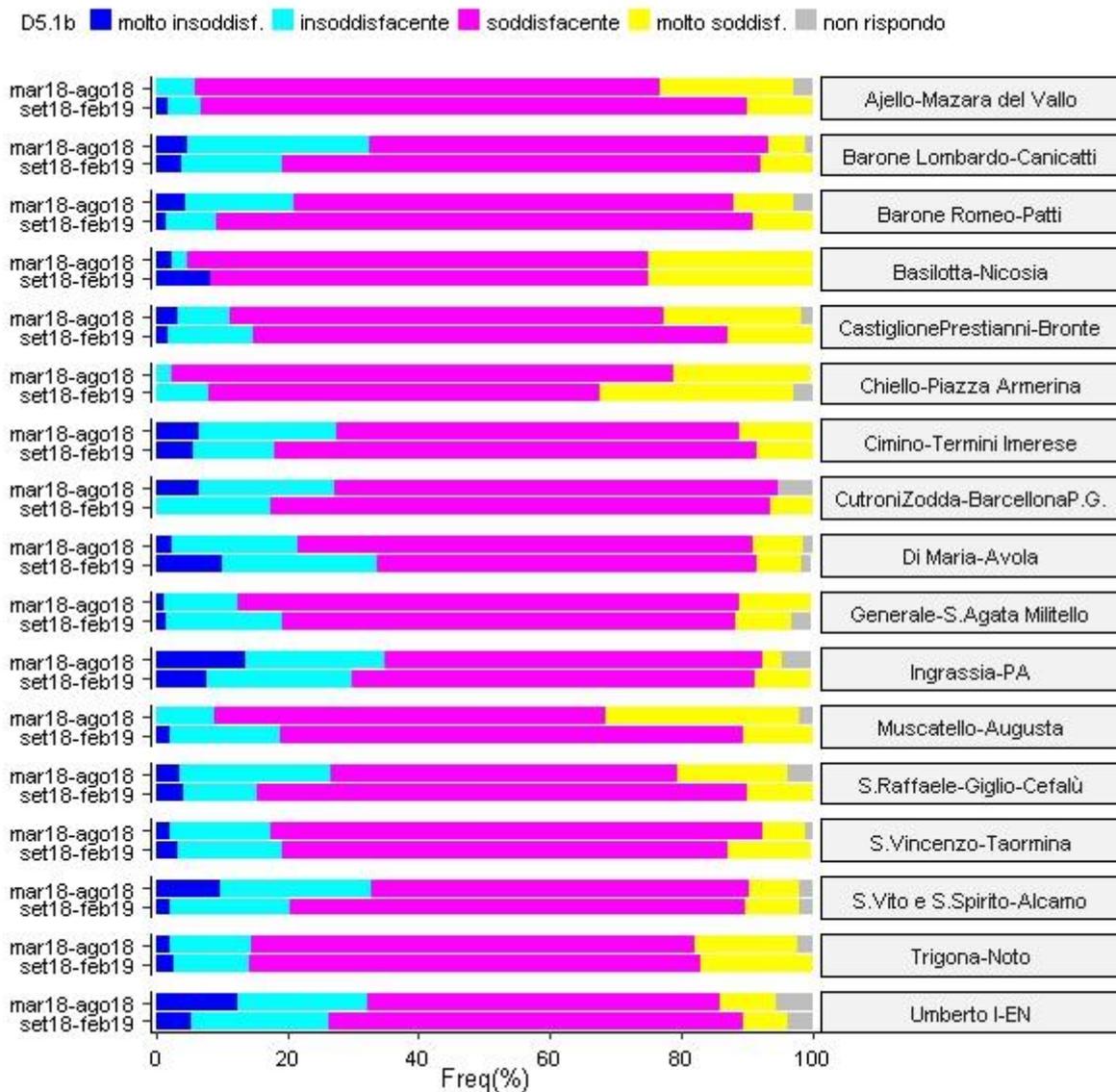
Confrontando tra di loro i medio-grandi PS, emerge che il P.O. S. Marta e S. Venera di Acireale (42.4% di risposte positive nel 2° semestre) e il P.O. S. Elia di Caltanissetta (56.4% di risposte positive) sono gli istituti con la peggiore valutazione in merito alla pulizia dei locali, mentre negli altri PS la percentuale di risposte positive registrata nel 2° semestre è superiore al 60%.

**Medio-Grandi PS: 40.000-25.000 accessi**



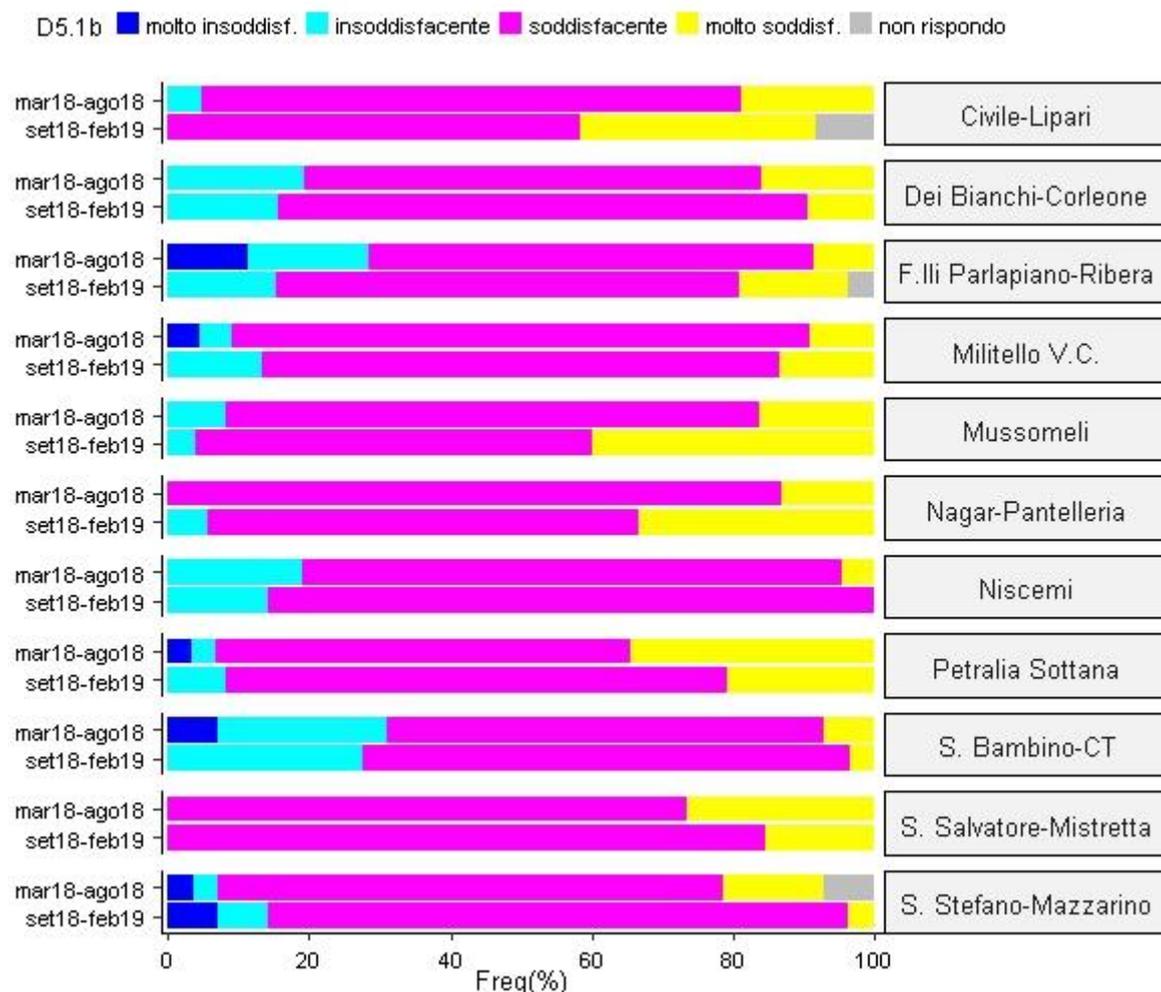
Effettuando il confronto tra i medio-piccoli PS, la situazione sembra essere leggermente migliore rispetto ai PS più grandi. Ad eccezione del P.O. G. Di Maria di Avola che registra nel 2° semestre una percentuale di risposte positive pari al 64.8%, negli altri PS questa percentuale è superiore al 70% e raggiunge il 93.3% al P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo.

## Medio-Piccoli PS: 25.000-10.000 accessi



Complessivamente nei PS più piccoli la valutazione relativa alla pulizia dei locali appare piuttosto soddisfacente: la percentuale di risposte positive registrata nel 2° semestre è superiore al 70%, tuttavia questo risultato ha un valore indicativo dato l'esiguo numero di interviste.

**Piccoli PS: 10.000-2.500 accessi**



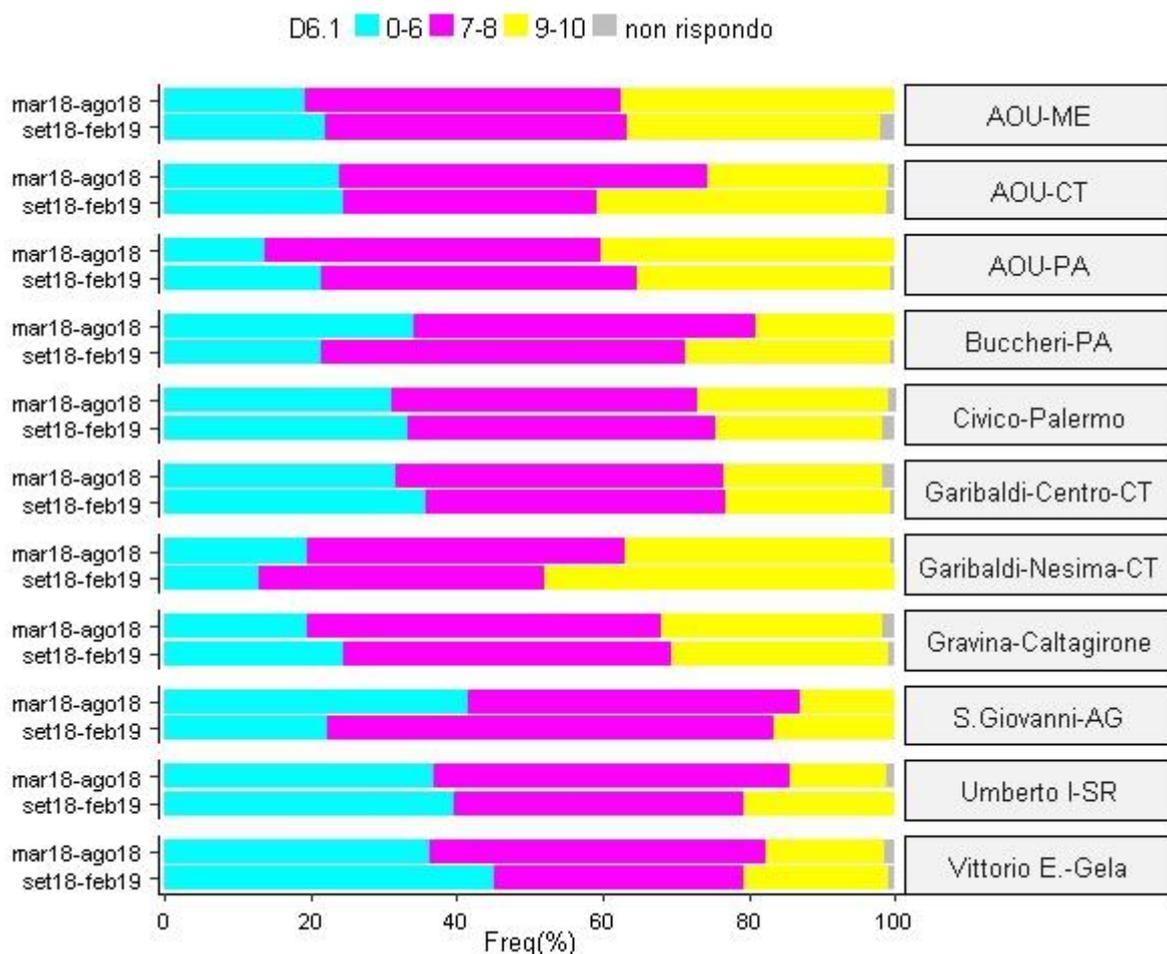
**D6.1: Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**

Anche in questo caso, i punteggi dichiarati nella domanda D6.1, relativa alla valutazione complessiva, sono stati aggregati in tre categorie così come è stato fatto per la valutazione dei medici e degli infermieri.

Il grafico che segue riporta le percentuali di risposta alla domanda D6.1 nei due semestri di rilevazione, marzo-agosto 2018 e settembre 2018-febbraio 2019, raggruppati rispetto alle dimensioni dei PS. Nel gruppo dei grandi PS la situazione nel 2° semestre non è molto soddisfacente, ad eccezione dell’A.O.U Policlinico di Catania VE e del Garibaldi Nesima di Catania dove la percentuale di intervistati che dà un punteggio superiore a 9 è pari

rispettivamente al 39.8% e al 47.9%, negli altri PS questa percentuale non supera il 35%. Considerando le percentuali cumulate dei punteggi superiori a 7 si registra un valore pari al 54.2% al P.O. Vittorio Emanuele di Gela e valori superiori al 60% negli altri PS. Negli istituti Policlinico di Messina, Civico e Policlinico di Palermo tra il 1° e il 2° semestre la percentuale registrata nella classe 9-10 subisce una riduzione media del 4%; al Garibaldi Centro di Catania e Gravina di Caltagirone non si nota una differenza sostanziale, infine negli altri PS questa percentuale tende ad essere più alta nel 2° semestre.

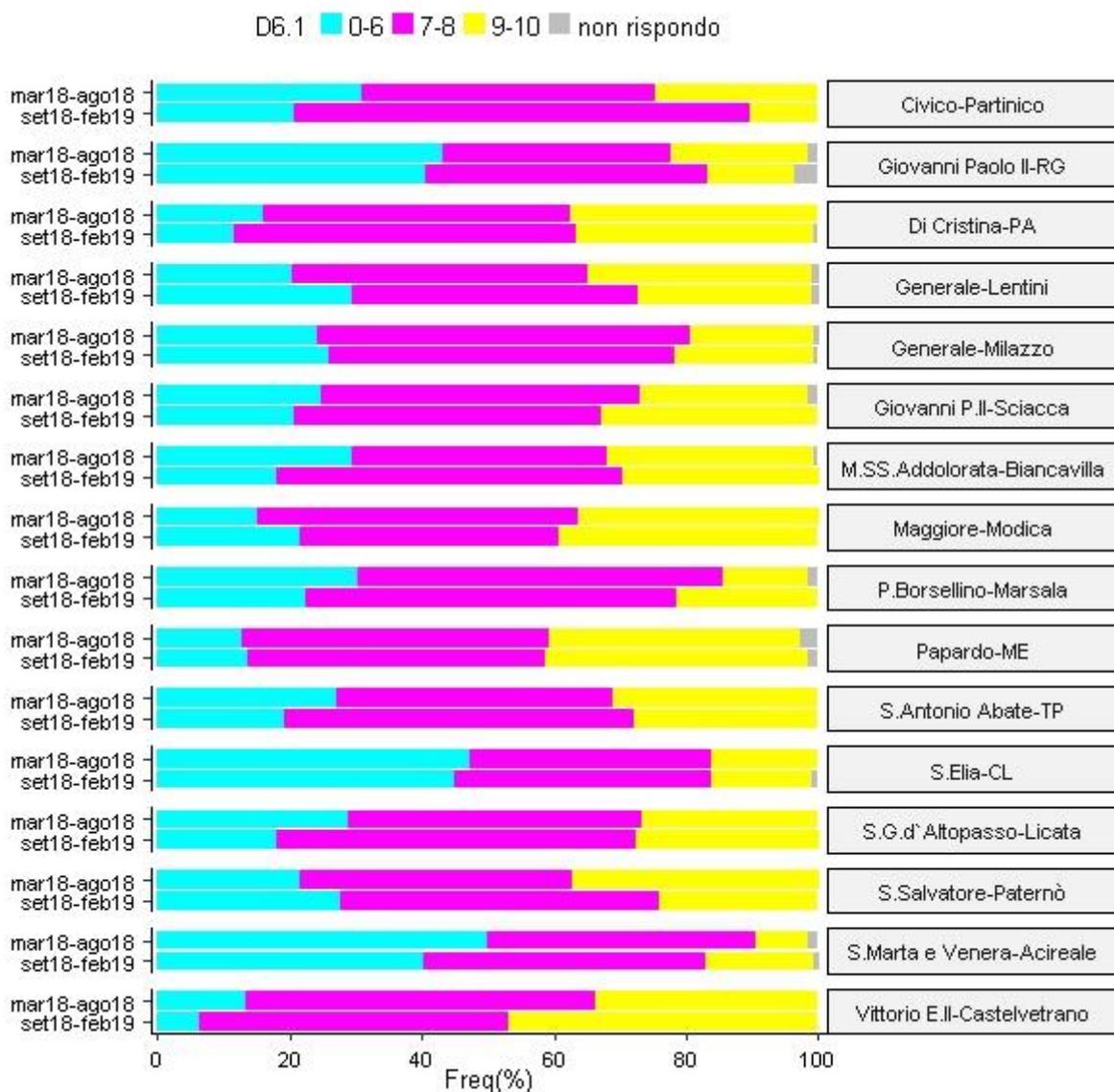
**Grandi PS: 100.000-40.000 accessi**



Anche nel gruppo dei medio-grandi PS si nota un'elevata variabilità nei punteggi dichiarati dagli intervistati nella valutazione complessiva. Nel semestre settembre 2018 – febbraio 2019 la percentuale di intervistati che attribuisce un punteggio superiore a 9 varia tra il 10.4% registrato al Civico di Partinico e il 46.8% al VE II di Castelvetrano. Considerando la

percentuale di intervistati che dà un punteggio almeno pari a 7, si registrano valori superiori al 54.1%, registrato al P.O. S. Elia di Caltanissetta, fino a raggiungere il 93.6% al P.O. Vittorio Emanuele II di Castelvetro. Come era già emerso prima, Acireale e Caltanissetta e Ragusa hanno livelli di 0-6 insostenibili, seguiti da tanti PS con valori 0-6 intorno al 30%.

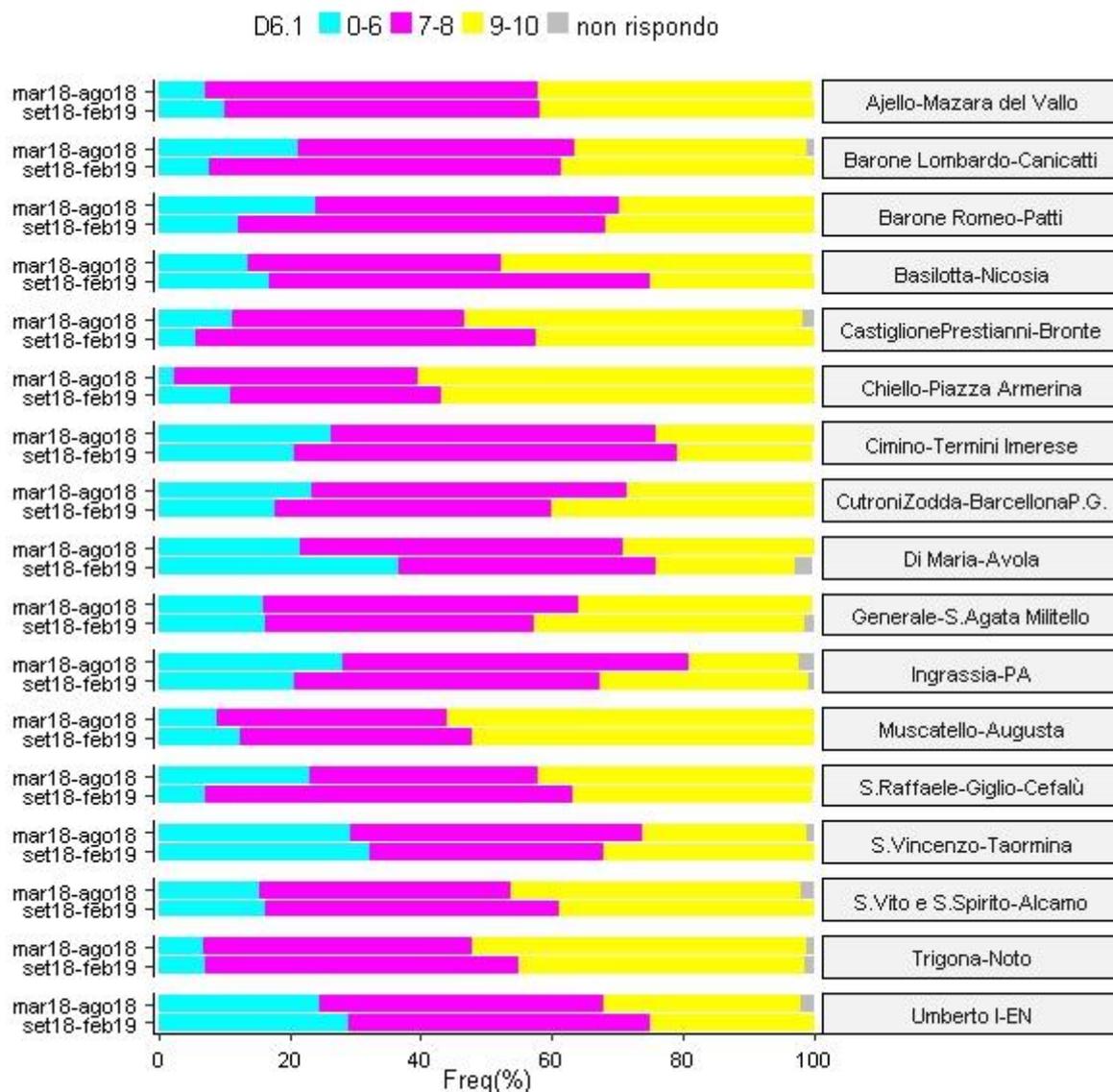
**Medio-Grandi PS: 40.000-25.000 accessi**



Nel confrontare i medio-piccoli PS, si nota che solo in 6 PS su 17 la percentuale di intervistati che ritiene ottima (punteggi pari a 9 e a 10) la valutazione complessiva aumenta tra il 1° e il 2° semestre. Al P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo non ci sono differenze tra i due semestri, mentre nei restanti istituti la percentuale di pazienti soddisfatti del trattamento

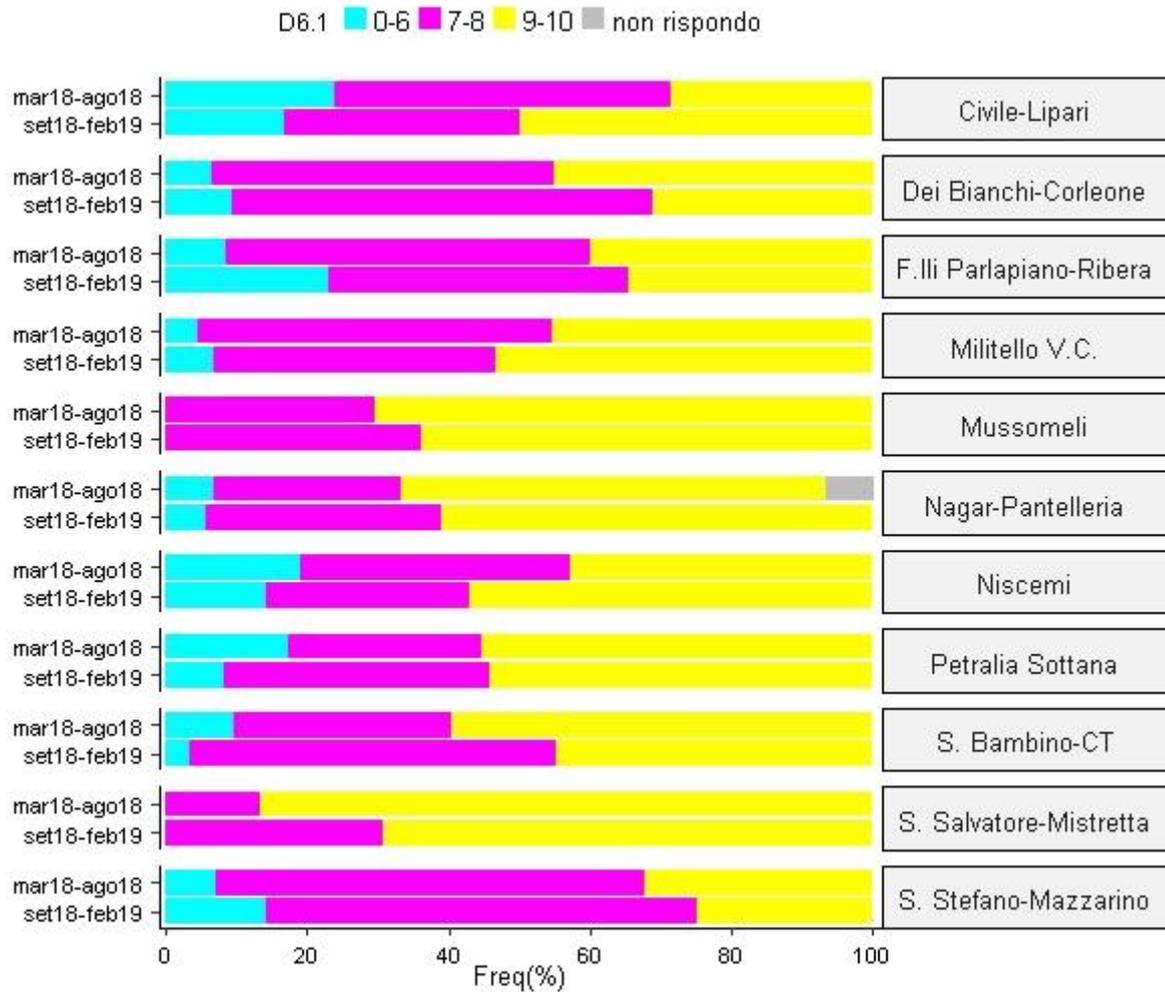
complessivo ricevuto tende a diminuire, la riduzione più evidente, pari al 22.7%, si registra al P.O. Carlo Basilotta di Nicosia (si tenga conto dell'esiguo numero di osservazioni: 44 interviste nel 1° semestre e 12 nel 2°).

**Medio-Piccoli PS: 25.000-10.000 accessi**



Confrontando tra di loro i piccoli PS la situazione è leggermente migliore rispetto agli istituti più grandi: la percentuale di intervistati che dà un punteggio pari almeno a 9 varia tra il 25% (P.O. S. Stefano di Mazzarino) e il 69.2% (P.O. S. Salvatore di Mistretta). Cumulando la percentuale dei punteggi relativi alla classe 7-8 si registrano valori percentuali superiori al 75%. Ovviamente queste valutazioni hanno un valore puramente indicativo considerato l'esiguo numero di interviste.

**Piccoli PS: 10.000-2.500 accessi**



### 3. Conclusioni

In conclusione:

- 1) i livelli più alti di gradimento (9-10) dell'operato degli infermieri superano leggermente in media il 20% nei grandi PS e tali valori aumentano fino a raggiungere il 40% nei piccoli PS. Di contro le valutazioni negative sono in alcuni PS preoccupanti. Non è possibile evincere, per questa dimensione della QP, una differenza sostanziale nei due semestri
- 2) i livelli più alti di gradimento (9-10) dell'operato dei medici sembrano seguire le dichiarazioni degli infermieri, nel senso che i grandi PS hanno le peggiori dichiarazioni. I medici, a differenza di quanto è riportato in genere in letteratura, riportano qui valutazioni leggermente migliori degli infermieri. Tuttavia le valutazioni negative sono in alcuni PS preoccupanti. E' possibile evincere, per questa dimensione della QP, un miglioramento minimo nel 2° semestre;
- 3) nei grandi PS la valutazione ottima (molto soddisfacente) degli Ambienti in termini di Comfort sala attesa dà valori inferiori al 10% (ad eccezione dell'A.O.U di Catania dove nel 2° semestre si registra il 21.6%) e percentuali variabili tra il 30% e il 70% nelle valutazioni intermedie (soddisfacente). Poche differenze nei due semestri eccetto per l'AOU di Catania, probabilmente per l'apertura del nuovo PS di San Marco. Stesse basse percentuali di gradimento si riscontrano nei PS medio-grandi, mentre si notano minime variazioni positive nei gruppi medio-piccoli e un netto miglioramento nei piccoli. Tuttavia in generale, questa dimensione della valutazione sembra estremamente carente e stabile nei due semestri;
- 4) anche per la Pulizia dei locali, vale, anche se in maniera leggermente attenuata, quanto detto per il *Comfort sala attesa*. Nei grandi PS la valutazione ottima (molto soddisfacente) dà valori intorno al 10% (ad eccezione dell'A.O.U di Catania dove nel 2° semestre si registra il 29.5%) e percentuali tra il 40% e il 70% nelle valutazioni intermedie. Poche differenze nei due semestri eccetto per l'AOU di Catania. Stesse basse percentuali di gradimento si riscontrano nei PS medio-grandi (ad eccezione di Biancavilla), mentre si notano alcune valutazioni positive leggermente superiori nei medio-piccoli PS e un netto miglioramento nei piccoli PS. Anche in questo caso, i risultati denotano valutazioni carenti e stabili nei due semestri;
- 5) la Valutazione complessiva circa il trattamento ricevuto sembra non tenere molto conto degli ambienti e della pulizia per attestarsi vicino a quella dei medici e degli infermieri. Anche qui la dimensione del PS gioca un ruolo determinante. Sono ancora tanti i grandi e i medio-grandi PS con valutazioni 9-10 intorno al 20% e solo 2 superano il 40%. Questi valori, pur rimanendo critici, sono leggermente migliori quando i PS diventano più piccoli. Anche in questo caso, come era da aspettarsi, non si notano differenze tra i due semestri.

## Allegato



Università degli Studi di PALERMO  
Dip. Scienze Economiche, Aziendali e  
Statistiche

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE  
Dipartimento Regionale per le Attività  
Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico

**Servizio 5**  
**"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza  
dei Pazienti"**



Azienda Ospedaliero-  
Universitaria Policlinico-Vittorio  
Emanuele - CATANIA

## Scheda di intervista sulla qualità dei servizi di Pronto Soccorso

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza in Pronto Soccorso (PS). I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 10 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

**Inizieremo con delle domande che riguardano la fase di ACCESSO E ACCOGLIENZA al PS.**

### ACCESSO E ACCOGLIENZA AL PRONTO SOCCORSO

**D1.1 Quale codice colore (codice di priorità) le è stato assegnato al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso?**

- Bianco    Verde    Giallo    Rosso    Non so/ non ricordo

**D1.2 Negli ultimi 6 mesi, si è recato/a altre volta/e al Pronto Soccorso?**

- sì, una volta    sì, più volte    no    Non ricordo    Non rispondo

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

- Ambulanza/118  
 Mezzo proprio  
 Altro (specificare \_\_\_\_\_)  
 Non ricordo  
 Non rispondo

**D1.4 Quanto tempo ha atteso tra il momento in cui è arrivato (le hanno assegnato il codice colore) e quando è stato/a chiamato/a negli ambulatori per la visita?**

- subito (meno di 5 minuti)
- da 5 a 15 minuti
- da 15 a 30 minuti
- da 30 a 1 ora
- da 1 ora a 2 ore
- più di 2 ore
- Non so/ non ricordo
- Non rispondo

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

**(Ritiene che il personale le abbia prestato attenzione)**

- Sì, costantemente
- Sì, ma solo in alcuni momenti
- Sì, ma raramente
- No
- Non necessario
- Non so/ non ricordo

### **Le domande che seguono riguardano la VISITA**

#### **VISITA**

**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)?**

- 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non rispondo

**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)?**

- 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non rispondo

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

- Sì
- No
- Non rispondo

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

- Assolutamente Sì
- Qualche volta
- No
- Non ho fatto accertamenti
- Non ricordo

**Le domande che seguono riguardano alcuni aspetti relativi alla GESTIONE DEL DOLORE**

**GESTIONE DEL DOLORE**

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

- Assolutamente Si
- Qualche volta
- No
- Non rispondo

***Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D 4.1.***

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

- Assolutamente Si
- Qualche volta
- No
- Non rispondo

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

- Assolutamente Si
- Qualche volta
- No
- Ho rifiutato di prendere antidolorifici
- Non rispondo

**Le domande che seguono riguardano l'eventuale assunzione di FARMACI**

**FARMACI**

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

- Sì
- No
- Non rispondo

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

- Sì
- No
- Non rispondo

***Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D 5.1.***

**D4.3 Prima della somministrazione, medici e infermieri Le hanno detto a cosa servivano?**

- Sì
- No
- Non rispondo

**D4.4 Prima della somministrazione, medici e infermieri Le hanno dato informazioni sui possibili effetti collaterali?**

- Sì
- No
- Non rispondo

## Parliamo infine degli AMBIENTI e della sua DIMISSIONE dal Pronto Soccorso.

### AMBIENTI E DIMISSIONE

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

a. Comfort sala di attesa (disponibilità di posti, comodità, spazio disponibile, silenzio, distributori di bevande/alimenti...)

- Molto insoddisfacente    Insoddisfacente    Soddisfacente    Molto soddisfacente  
 Non rispondo

#### b. Pulizia dei locali

- Molto insoddisfacente    Insoddisfacente    Soddisfacente    Molto soddisfacente  
 Non rispondo

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

- è tornato a casa  
 è stato/a ricoverato/a in altro reparto ospedaliero  
 è stato/a trasferito/a in un'altra struttura (altro ospedale, clinica, casa di riposo...)  
 non rispondo

### SOLO PER CHI TORNA A CASA

*Se risponde "è stato/a ricoverato", "è stato/a trasferito" o "non rispondo" vai alla domanda D6.1*

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

- decisamente sì    più sì che no    più no che sì    decisamente no    non rispondo

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

- Sì  
 No  
 Non necessario  
 Non rispondo

*Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D5.6*

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

- Sì  
 No  
 Non rispondo

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

- Sì  
 No  
 Non necessario  
 Non rispondo

**Consideri ora COMPLESSIVAMENTE l'esperienza avuta con il PRONTO SOCCORSO e risponda alle domande che seguono**

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

---

**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?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non rispondo

**D6.2 Consiglierebbe questo Pronto Soccorso ai suoi amici e familiari?**

decisamente sì  più sì che no  più no che sì  decisamente no  non rispondo

**L'intervista si è conclusa, La ringrazio per la sua preziosa collaborazione**