

## P.O. Umberto I – Enna

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI OFFERTI NEI PRONTO SOCCORSO

### 1. Numero interviste

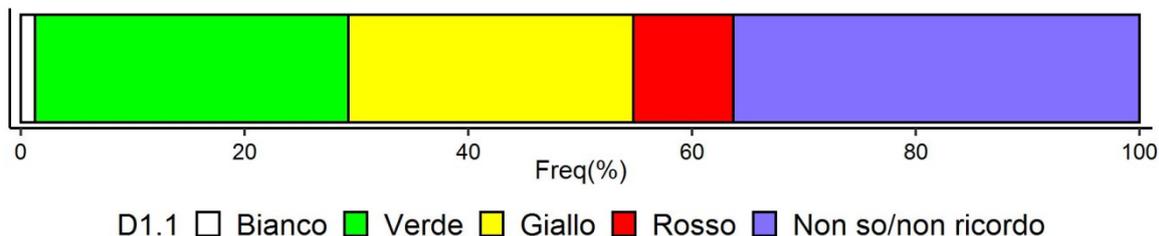
Tabella 1: Dati settembre 2018 – agosto 2019

Ampiezza	Denominazione	Accessi 2017	Completa	Parziale	Totale
GRANDI 100.000- 40.000	ARNAS Civico – Palermo	87.548	615	2	<b>617</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Catania Vittorio Emanuele (CT)	75.663	281	6	<b>287</b>
	A.O. Ospedali Riuniti Cervello - Palermo	70.072	23	1	<b>24</b>
	A.O. per l'Emergenza CANNIZZARO - Catania (CT)	66.217	0	0	<b>0</b>
	P.O. Umberto I di Siracusa (SR)	65.887	452	4	<b>456</b>
	Ospedale Buccheri La Ferla (PA)	60.342	381	2	<b>383</b>
	A.O. Ospedali Riuniti Villa Sofia	55.875	119	1	<b>120</b>
	ARNAS Garibaldi - Centro - Catania (CT)	55.453	363	1	<b>364</b>
	P.O. S. Giovanni Di Dio di Agrigento (AG)	54.682	18	0	<b>18</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Palermo	53.882	270	0	<b>270</b>
	P.O. R. Guzzardi di Vittoria	46.025	137	1	<b>138</b>
	ARNAS Nesima - Catania (CT)	42.726	296	2	<b>298</b>
	P.O. Vittorio Emanuele di Gela (CL)	42.298	263	4	<b>267</b>
	A.O. Universitaria Policlinico di Messina	41.605	206	0	<b>206</b>
	P.O. Gravina di Caltagirone (CT)	40.666	257	0	<b>257</b>
MEDIO- GRANDI 40.000- 25.000	ARNAS Di Cristina - Palermo	36.920	229	0	<b>229</b>
	P.O. Generale di Milazzo (ME)	35.103	236	2	<b>238</b>
	P.O. S. Marta e S. Venera di Acireale (CT)	34.978	226	2	<b>228</b>
	P.O. Maria SS. Addolorata di Biancavilla (CT)	34.320	235	1	<b>236</b>
	P.O. S. Elia di Caltanissetta	32.906	211	3	<b>214</b>
	A.O. Papardo – Messina	32.495	118	1	<b>119</b>
	P.O. Civile-OMPA di Ragusa (RG)	31.546	109		<b>109</b>
	P.O. S. Antonio Abate di Trapani (TP)	30.895	245	2	<b>247</b>
	P.O. San Giacomo D'Altopasso di Licata (AG)	30.732	137	1	<b>138</b>
	P.O. Maggiore di Modica	30.244	51	0	<b>51</b>
	P.O. Generale di Lentini (SR)	29.173	194	0	<b>194</b>
	P.O. Vittorio Emanuele II di Castelvetro (TP)	28.431	210	1	<b>211</b>
	P.O. Ospedali Civili Riuniti di Sciacca (AG)	28.074	193	1	<b>194</b>
	P.O. Ss. Salvatore di Paternò (CT)	26.324	170	1	<b>171</b>
	P.O. San Biagio di Marsala (TP)	26.092	203	2	<b>205</b>
P.O. Civico di Partinico (PA)	25.258	96	0	<b>96</b>	
MEDIO- PICCOLI	P.O. Barone Lombardo di Canicattì (AG)	24.248	26	0	<b>26</b>
	Nuovo Ospedale di Cefalù (PA)	23.477	149	0	<b>149</b>

<b>Ampiezza</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Accessi 2017</b>	<b>Completa</b>	<b>Parziale</b>	<b>Totale</b>
25.000- 10.000	P.O. Umberto I di Enna	23.042	154	3	<b>157</b>
	P.O. Barone Romeo di Patti	22.539	131	1	<b>132</b>
	P.O. Trigona di Noto	22.249	119	1	<b>120</b>
	P.O. G. Di Maria di Avola (SR)	22.143	143	2	<b>145</b>
	P.O. San Vincenzo di Taormina (ME)	22.135	65	0	<b>65</b>
	P.O. S. Cimino di Termini Imerese	21.692	145	1	<b>146</b>
	P.O. G. F. Ingrassia di Palermo (PA)	20.948	223	1	<b>224</b>
	Bonino Pulejo -P.O. Piemonte - Messina	20.887	0	0	<b>0</b>
	P.O. Generale di S. Agata Militello	19.197	111	1	<b>112</b>
	P.O. A. Ajello di Mazara del Vallo (TP)	17.979	120	0	<b>120</b>
	P.O. Castiglione Prestianni di Bronte (CT)	17.819	110	0	<b>110</b>
	P.O. Cutroni Zodda di Barcellona P.G.	17.625	66	1	<b>67</b>
	P.O. S. Vito e Santo Spirito di Alcamo	16.386	96	1	<b>97</b>
	P.O. Muscatello di Augusta (SR)	15.350	97	0	<b>97</b>
	P.O. M. Chiello di Piazza Armerina	12.057	72	1	<b>73</b>
	P.O. Carlo Basilotta di Nicosia (EN)	10.955	12	0	<b>12</b>
	PICCOLI 10.000- 2.500	P.O. Dei Bianchi di Corleone (PA)	9.969	56	0
P.O. Maria Immacolata Longo di Mussomeli (CL)		9.309	40	0	<b>40</b>
A.O. Universitaria Policlinico di Catania S. Bambino (CT)		8.593	39	1	<b>40</b>
P.O. Suor Cecilia Basarocco di Niscemi (CL)		8.390	28	0	<b>28</b>
P.O. S. Stefano di Mazzarino (CL)		7.753	52	0	<b>52</b>
P.O. F.Ili Parlapiano di Ribera (AG)		6.760	49	0	<b>49</b>
P.O. Barone Paolo Agliata di Petralia		6.068	48	0	<b>48</b>
P.O. B. Nagar di Pantelleria (TP)		5.868	36	0	<b>36</b>
P.O. Ferro Capra Branciforte di Leonforte (EN)		5.786	0	0	<b>0</b>
P.O. Civile di Lipari (ME)		5.636	30	0	<b>30</b>
P.O. Basso Ragusa Mario di Militello V.C. (CT)		5.123	29	0	<b>29</b>
P.O. S. Salvatore di Mistretta (ME)	4.244	25	0	<b>25</b>	
<b>Totale</b>			<b>8815</b>	<b>55</b>	<b>8870</b>

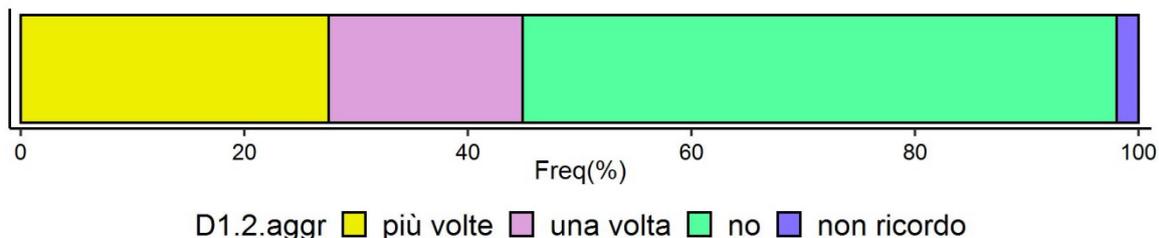
## 1.1 P.O. Umberto I – Enna

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



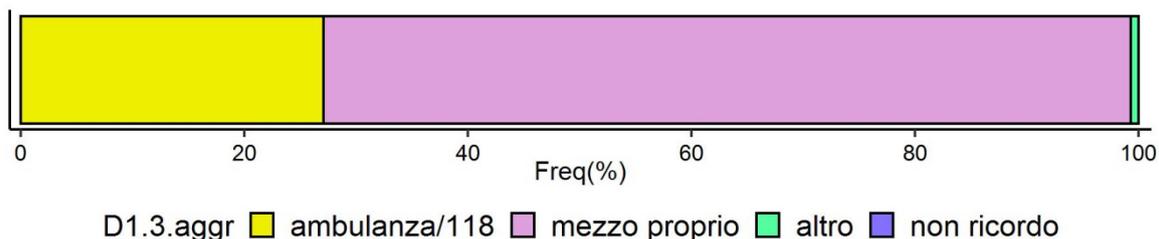
D1.1 Per quanto riguarda la distribuzione dei codici colore, sembra che al PS Umberto I di Enna, vi sia una minore affluenza di codici verdi (-6.4) % e una maggiore affluenza di rossi (4.4%) rispetto ai medio-piccoli PS.

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



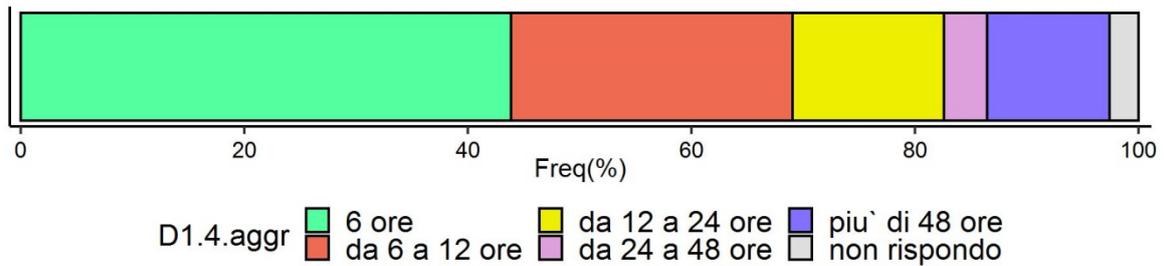
D1.2 La percentuale di Coloro che hanno dichiarato che negli ultimi 6 mesi, non si sono recati al PS sono 53.2%. I valori percentuali osservati per il PS Umberto I di Enna non differiscono molto da quelli generali dei medio-piccoli PS.

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



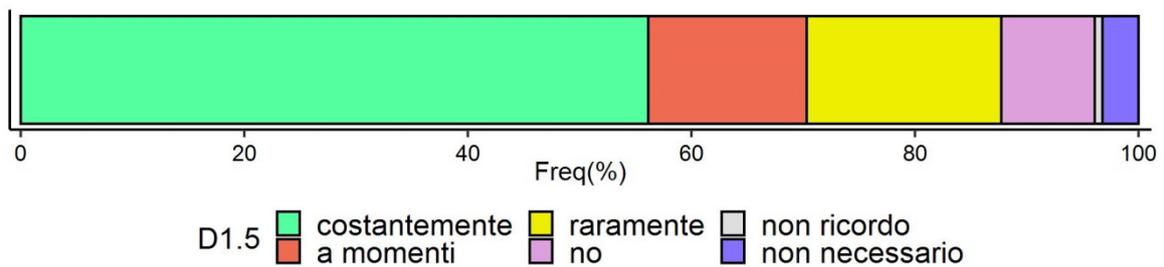
D1.3 La percentuale di intervistati che dichiara aver usufruito del servizio ambulanza/118 è pari al 24.1% a Enna, contro il 15.9 % nei medio-piccoli PS. Si evidenzia così una differenza pari a 11.2%. Mentre la percentuale chi si reca al PS con mezzo proprio è più bassa del -10.7% rispetto a quella generale.

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



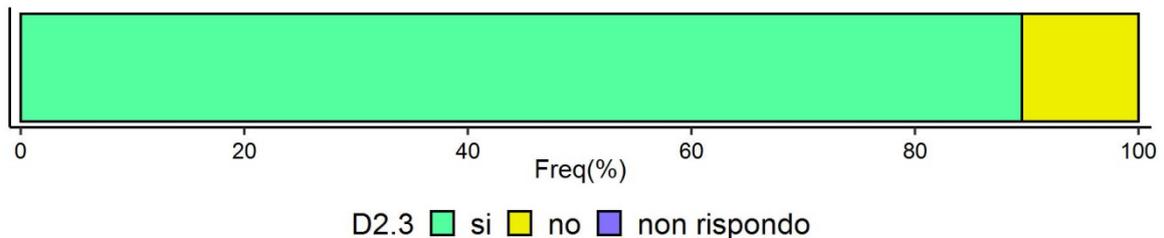
D1.4 Al PS Umberto I di Enna il tempo di permanenza sembra essere lungo. In particolare, rispetto agli PS, si nota il 15.6% di persone in meno hanno risposto 6 ore e il 6.1% in più di risposte con più di 48 ore come tempo di permanenza.

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



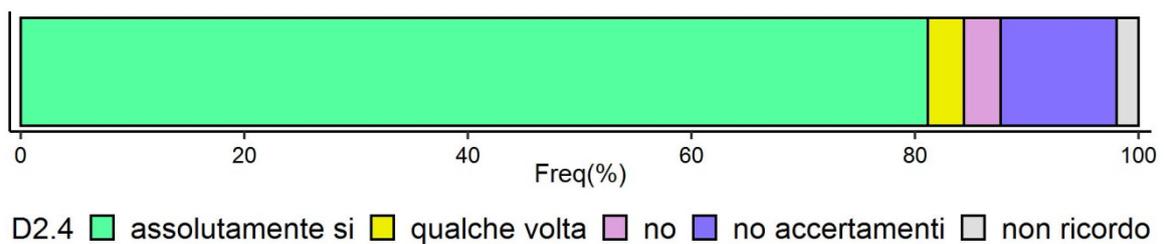
D1.5 Il 7.9% in più di persone hanno dichiarato che il personale si è occupato raramente di lui, mentre il -6.8% in meno hanno risposto a momenti, rispetto alla percentuale generale dei medio-piccoli PS.

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



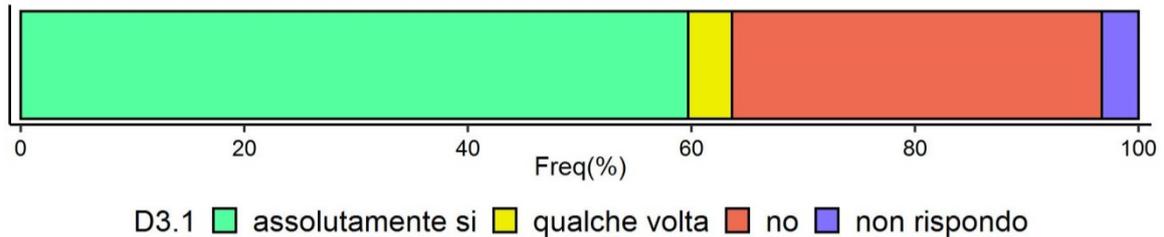
D2.3 Al PS Umberto I di Enna sembra che si tenda a ricorrere più frequentemente a esami radiologici, ovvero il 17.9% in più rispetto a livello generale.

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



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

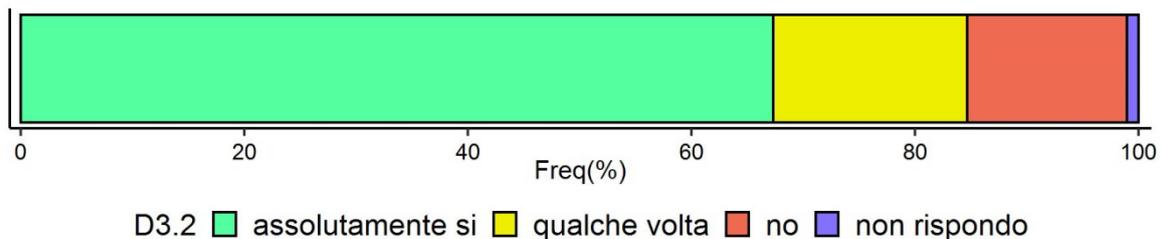
### D3.1 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha avuto dolore?



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

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

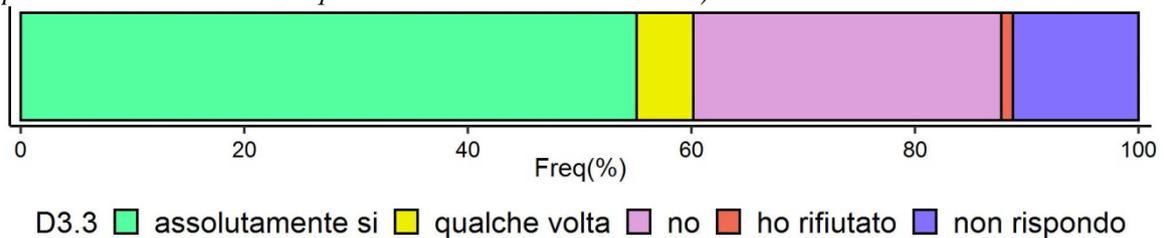
(Se risponde "assolutamente si" o "qualche volta" alla domanda D 3.1)



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

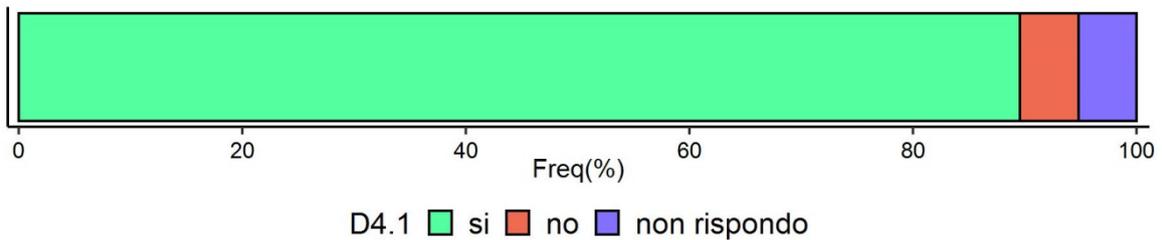
### D3.3 Durante questa prestazione di Pronto Soccorso ha assunto medicine per il dolore?

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



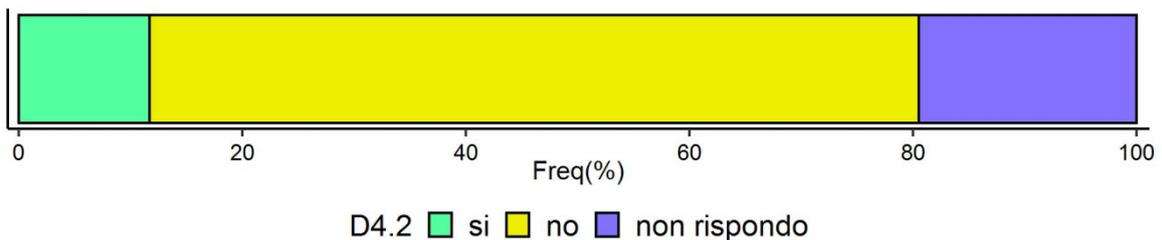
D3.3 la distribuzione osservata differisce da quella relativa ai medio-piccoli PS per il numero di mancate risposte; si osserva infatti una percentuale di non rispondo superiore del 7.5%.

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



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

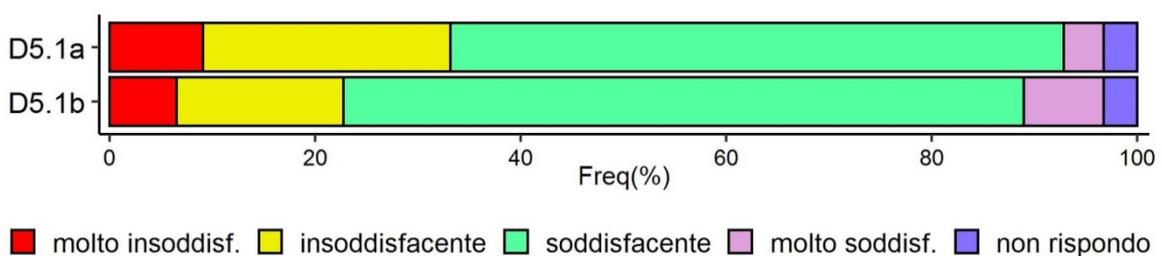
**D4.2 Durante la visita Le hanno somministrato farmaci che non aveva mai preso prima?**



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

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

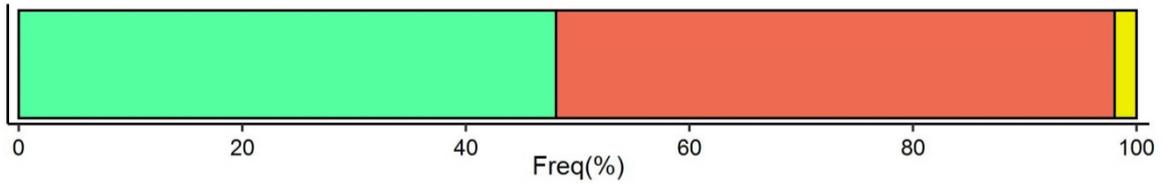
- a. Comfort sala di attesa
- b. Pulizia dei locali



**D5.1a** I pazienti non sembra soddisfatti per quanto riguarda il comfort della sala di attesa, si nota un 4.1% in più di risposta “molto insoddisfatto” e un 4.3% in più in “insoddisfacente”.

**D5.1b** La distribuzione delle percentuali relative alla pulizia dei locali del PS Umberto I di Enna non si discosta molto da quelle registrate negli altri PS.

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

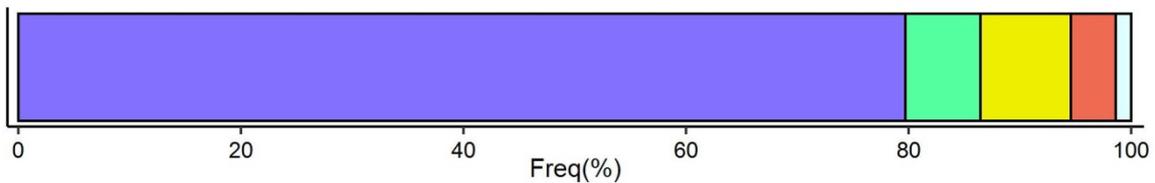


D5.2 ■ tornato a casa ■ ricoverato ■ trasferito ■ non rispondo

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

### SOLO PER CHI TORNA A CASA

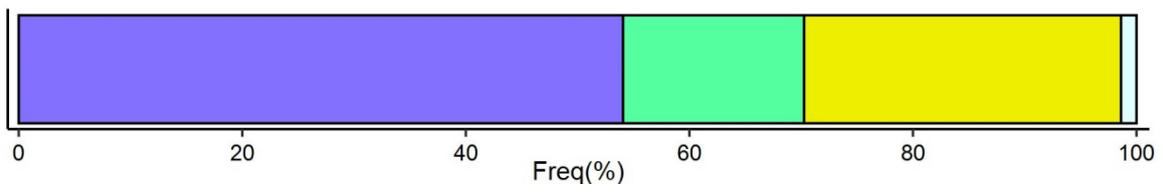
### D5.3 Prima di lasciare il Pronto Soccorso ha ben capito quali sono i sintomi e i problemi di salute sui quali porre attenzione?



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

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

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



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

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

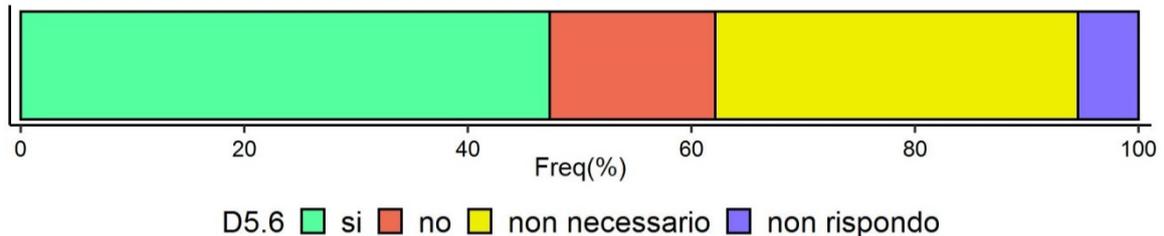
### D5.5 Le hanno spiegato a cosa servivano i farmaci prescritti?



D5.5 ■ si ■ no ■ non rispondo

D5.5 la distribuzione di questa domanda non si discosta molto rispetto a quella dei medio- piccoli ospedali. Si evidenzia che il 100% dei soggetti intervistati hanno dichiarato che i medici danno informazione sui farmaci prescritti.

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

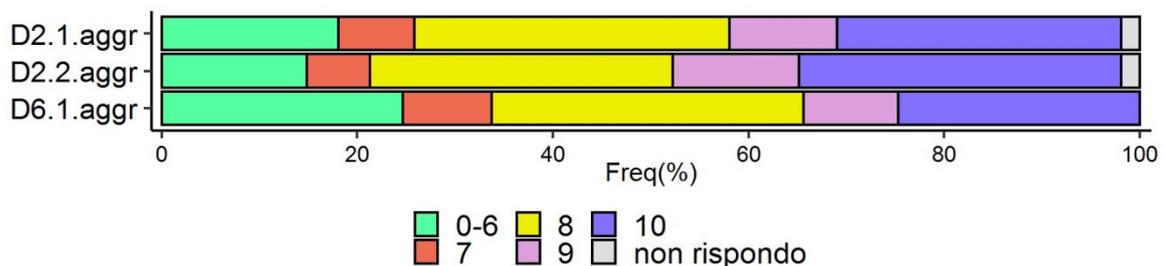


D5.6 La percentuale di risposte positive a questa domanda supera quella dei medio- piccoli PS del 5.3 %, inoltre si nota una riduzione del -6% nella risposta “no”.

**D2.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, durante la sua permanenza come giudica gli INFERMIERI (disponibilità e competenza)?**

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

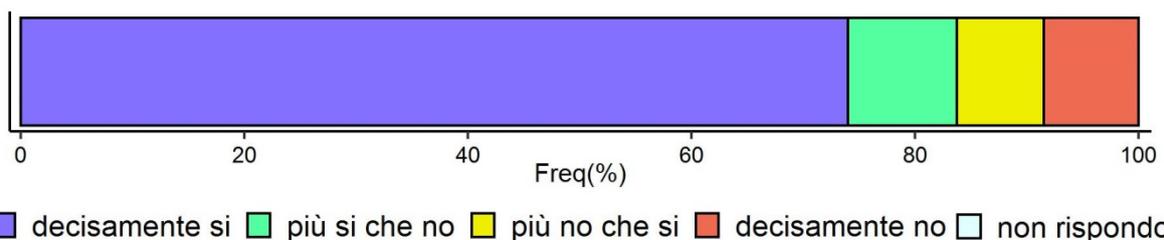
**D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**



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

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

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



D6.2 Il 75 % dei pazienti consiglierebbe questo PS, il 4 % in meno rispetto al valore generale osservato nei medio- piccoli PS.

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

Ospedale							
P.O. Umberto I di Enna	D1.1	-3	-6,4	3,1	4,4	1,9	
	D1.2.aggr	2,7	-0,7	-1,5	-0,5		
	D1.3.aggr	11,2	-10,7	-0,4	-0,1		
	D1.4.aggr	-15,4	4,2	4,5	0	6,1	0,6
	D1.5	2,2	-6,8	7,9	-1,7	-0,6	-1
	D2.1.aggr	2,1	-2,8	0,5	0	-0,2	0,4
	D2.2.aggr	0,5	-3,7	-0,2	1,9	1,5	0,1
	D2.3	17,9	-17,2	-0,7			
	D2.4	7,7	-1,5	-0,6	-6,5	0,8	
	D3.1	9,8	-5	-6,8	1,9		
	D3.2	-0,4	-1,7	1,2	0,7		
	D3.3	-1,9	-2,3	-3,3	7,5		
	D4.1	1,4	-3,3	1,9			
	D4.2	1,9	-6,5	4,5			
	D5.1a	4,1	4,3	-6	-3,4	1	
	D5.1b	2,4	2,4	-3,9	-3,0	2,0	-0,4
	D5.3	-5,8	0,9	4,1	0,2	0,7	
	D5.4	5	-6,5	1,8	-0,2		
	D5.5	3,8	-2	-1,8			
	D5.6	5,3	-6	-3,2	3,9		
	D6.1 agg	6,6	-3,8	1,3	-3	-0,5	-0,6
	D6.2	-4	-0,3	3,5	1,1	-0,4	