



Azienda Ospedaliera Universitaria  
Policlinico Paolo Giaccone  
di Palermo



# RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA PRONTO SOCCORSO REPORT GENNAIO-AGOSTO 2019



# INTRODUZIONE

Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, ed in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ha adottato la nuova modalità di **misurazione della qualità percepita** sulle attività di ricovero e ambulatoriali, progettata dall'Assessorato Salute in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo.

**Dal 1° marzo 2018** l'indagine di *customer satisfaction* è stata **ampliata anche ai Pronto Soccorso** delle aziende sanitarie siciliane ed è stata effettuata anche nell'anno successivo, secondo indicazioni assessoriali, fino ad agosto 2019.

Una ricerca obiettiva della soddisfazione manifestata dagli utenti dell'area di emergenza è **particolarmente difficile**, sia a causa della complessità clinica e della componente emotiva dei pazienti sia per le **difficili condizioni lavorative** in cui spesso si trovano ad operare medici e infermieri dei Pronto Soccorso (carenza di organico, turni massacranti, strutture fatiscenti e poco organizzate, a cui si aggiungono i recenti episodi sempre più frequenti di violenza verbale e/o fisica da parte di utenti stressati dalle lunghe attese).








Il sistema prevede che, **a distanza di 7-10 giorni** dall'avvenuto accesso al PS, dopo aver acquisito il consenso informato degli utenti, vengano effettuate delle **interviste telefoniche**, ad un orario concordato, per avere informazioni utili sulla qualità dei servizi erogati dal Pronto Soccorso.

Il **questionario-intervista considera diversi aspetti del servizio offerto**: l'accesso e l'accoglienza da parte della struttura, il codice colore assegnato, il tempo intercorso tra l'assegnazione del triage e la visita, la disponibilità, cortesia e chiarezza di medici e infermieri, il trattamento del dolore, le informazioni fornite ai pazienti da parte del personale circa i farmaci e il percorso assistenziale, il comfort degli ambienti e la continuità assistenziale dopo la dimissione.

Il nuovo sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti, basato sull'intervista telefonica, offre un migliore compromesso tra costi/tempi richiesti e affidabilità dei risultati.

**È importante che i cittadini partecipino all'indagine** dando la propria disponibilità a sottoporsi all'intervista per contribuire al monitoraggio dei servizi offerti, permettendo l'avvio di **eventuali interventi di miglioramento**. Altrettanto importante è il **ruolo degli operatori** che lavorano in PS, poiché la loro collaborazione all'indagine valutativa favorisce all'interno dell'amministrazione lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità e una maggiore attenzione alla comunicazione sia interna che esterna.

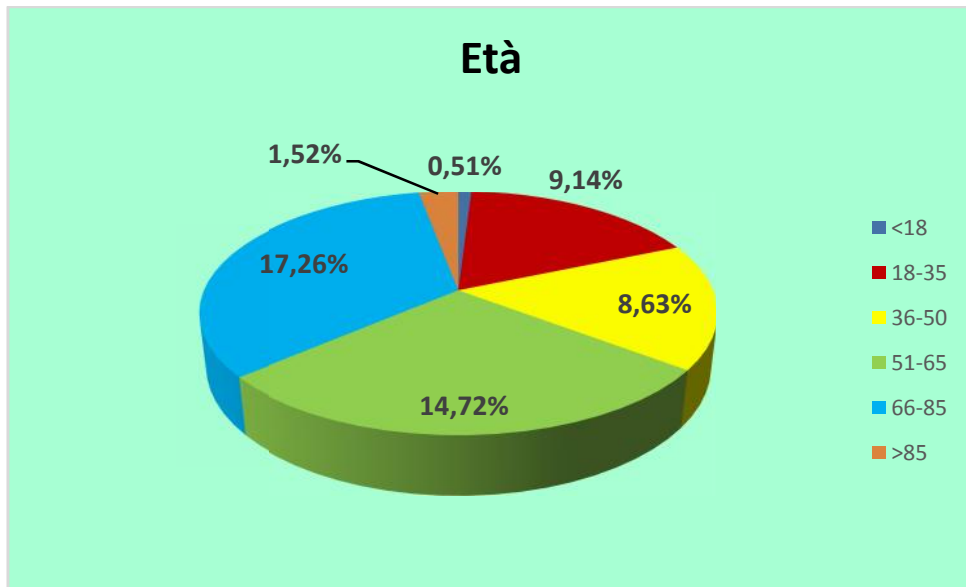
Il **questionario si compone di 7 aree** così denominate:

-  **Accesso e accoglienza al Pronto Soccorso**
-  **Visita**
-  **Gestione del dolore**
-  **Farmaci**
-  **Ambienti**
-  **Dimissione**
-  **Valutazione complessiva**

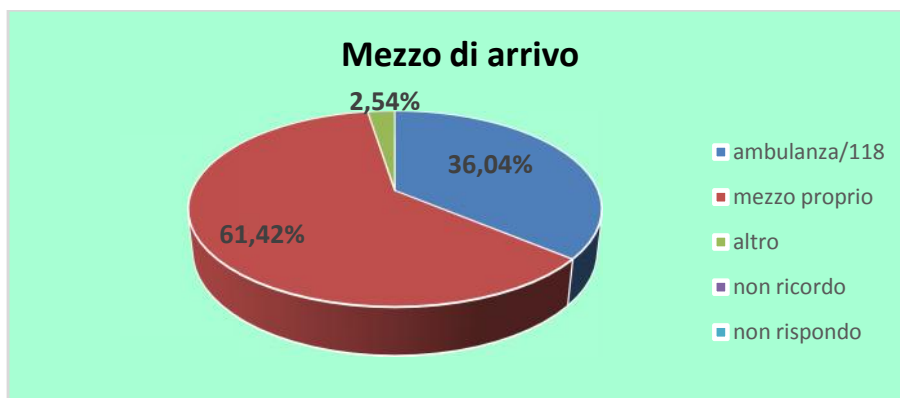
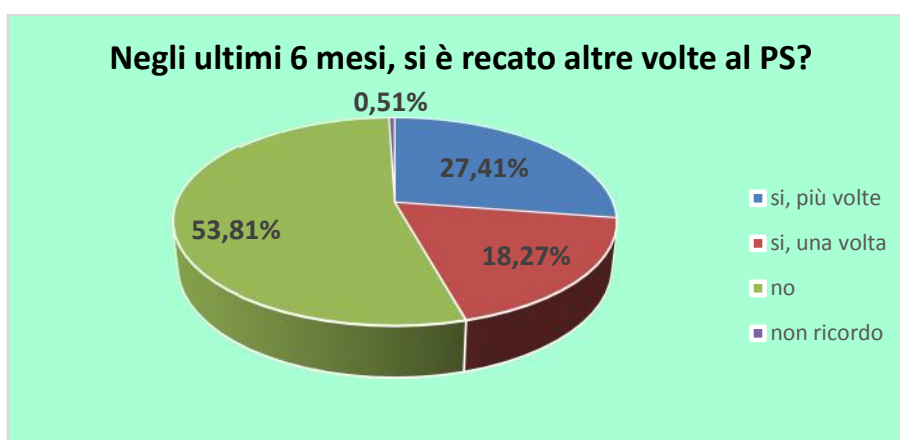
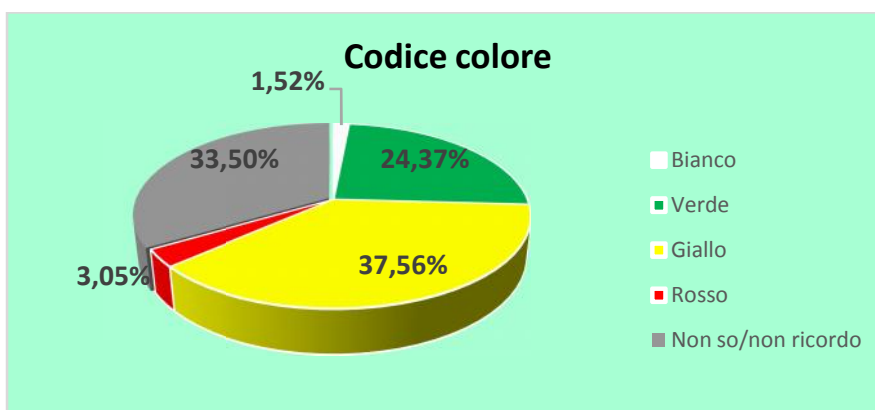
# CAMPIONE

I soggetti che hanno rilasciato l'intervista per la rilevazione della qualità percepita fanno parte di un campione la cui popolazione di riferimento è composta dalle persone che **dal 1° gennaio al 31 agosto 2019** si sono rivolte al **Pronto Soccorso dell'AOUP Giaccone**.

Il campione intervistato è composto da **197 soggetti, 102 femmine e 95 maschi**, così distribuiti sulla base dell'età e del titolo di studio.



## ACCESSO E ACCOGLIENZA AL P. SOCCORSO

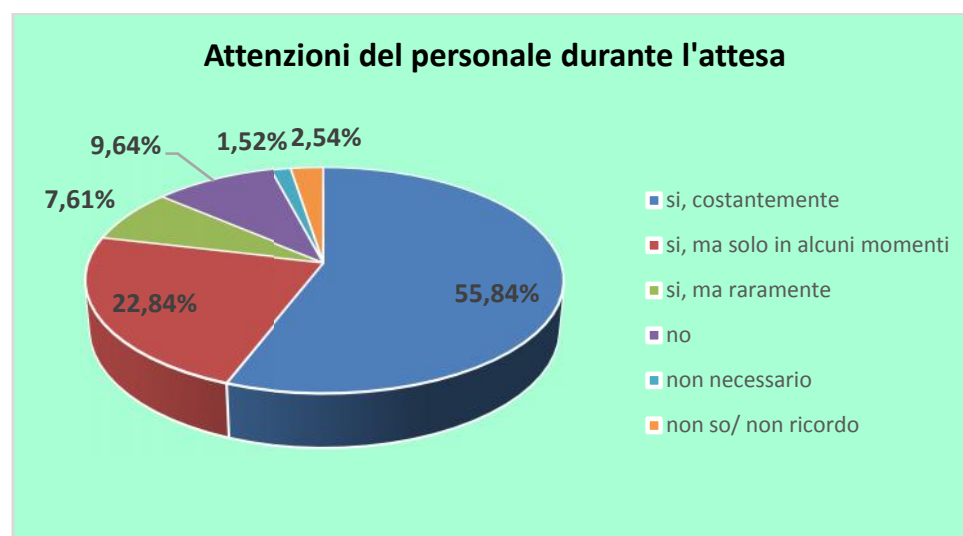
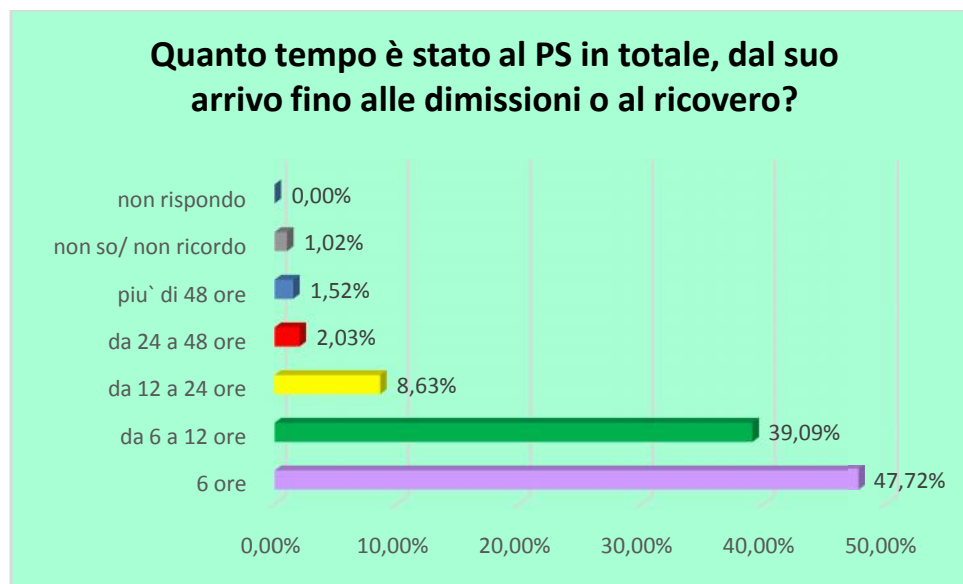


Il codice colore assegnato al momento dell'arrivo al PS è **giallo per il 38%** degli intervistati, **verde per il 24%**, **rosso per il 3%** e **bianco per l'1%**, i rimanenti non sanno riferire o non ricordano (nel 2018 erano: giallo 38%, verde 32%, rosso 7% e bianco 4%).

Rispetto alla frequenza di accesso al PS negli ultimi sei mesi, il **27% si è recato più volte**, il **18% almeno una volta**, per il **54%** si è trattato della **prima volta** (nel 2018 erano rispettivamente il 18%, 17% e 63%).

Il **61%** si è recato con il **proprio mezzo**, il **36%** con **ambulanza/118** (nel 2018: 73% con mezzo proprio e 25% in ambulanza/118).

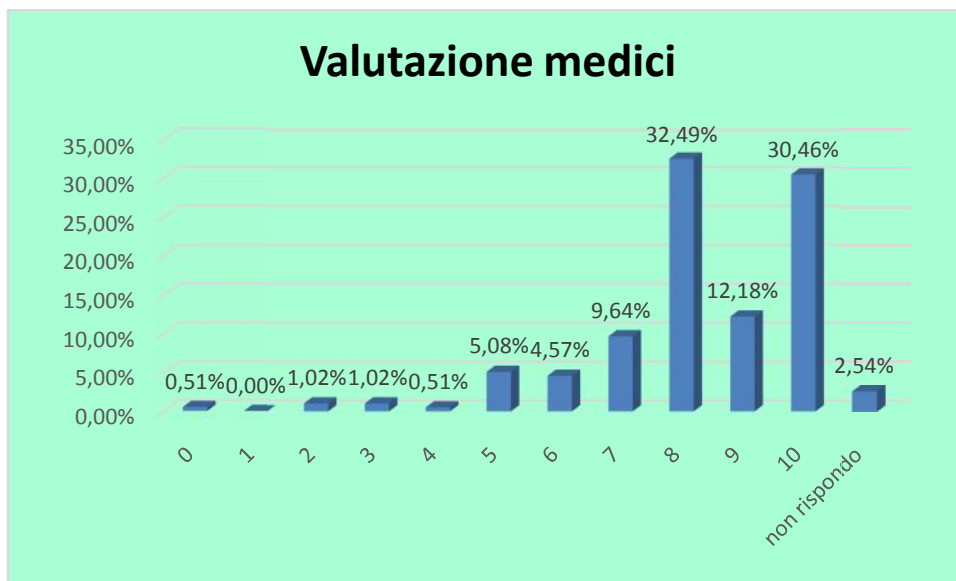
Il tempo totale trascorso tra l'accesso e la dimissione dal PS o il ricovero in reparto evidenzia l'efficienza organizzativa del P.S. del Policlinico Giaccone, infatti, l'87% ha trascorso in totale, dall'accesso alla dimissione, tra meno di 6 ore e un massimo di 12 ore. Il dato è ulteriormente migliorato rispetto al 2018 in cui era pari all'80%.



Prima della visita, il personale si è **costantemente preso cura del 56%** degli intervistati, solo in **alcuni momenti del 23%**, **raramente dell'8%**; il personale **non si è mostrato attento nel 10%** dei casi, per il rimanente 4% non si è resa necessaria una particolare attenzione da parte del personale o la persona intervistata non ha saputo riferire.

Nel 2018 si erano registrate rispettivamente le seguenti percentuali: 53%, 18%, 9% e 16%. Anche in questo ambito si osserva un miglioramento rispetto al 2018.

# VISITA



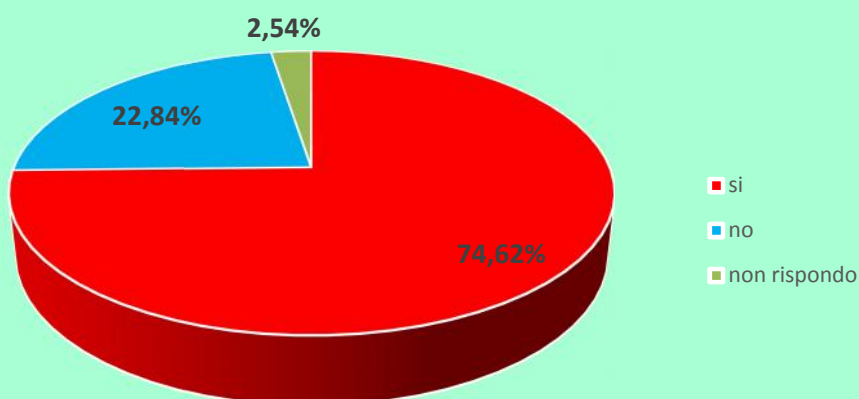
È stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione **sugli infermieri e sui medici** riguardo a **disponibilità, cortesia e chiarezza** utilizzando una **scala da 0 a 10**.

I giudizi sugli **infermieri** sono **soddisfacenti all'88%** (punteggi da 6 a 10), le **piene soddisfazioni sono state espresse dal 67%** (da 8 a 10).

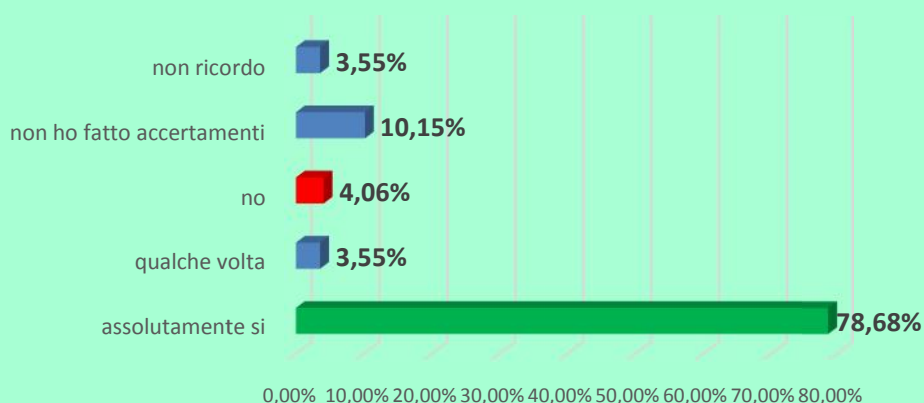
I giudizi sui **medici** sono **soddisfacenti al 89%**(da 6 a 10), le **piene soddisfazioni riferite dal 75%** (da 8 a 10).

Nel 2018 i giudizi positivi (da 6 a 10) erano pari al 91% per gli infermieri e 93% per i medici; le piene soddisfazioni erano rispettivamente 70% e 78%.

## Bisogno di un esame radiologico



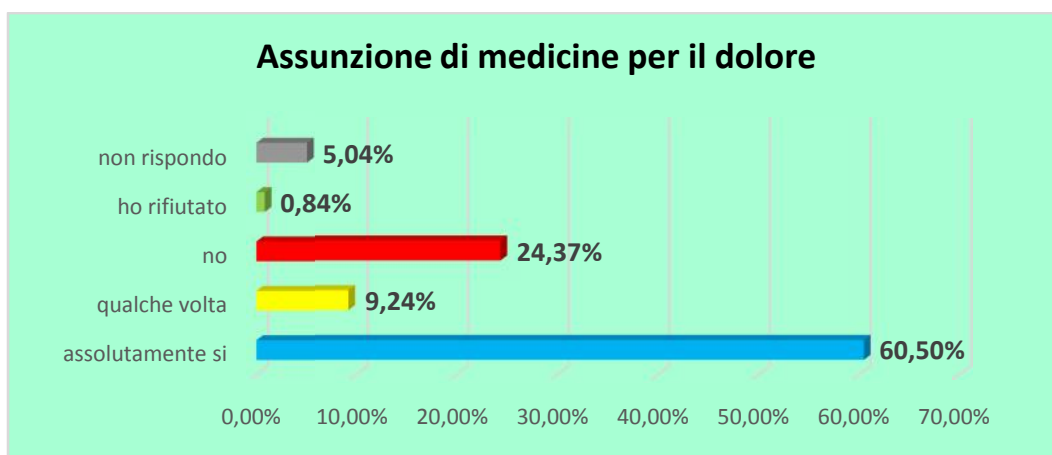
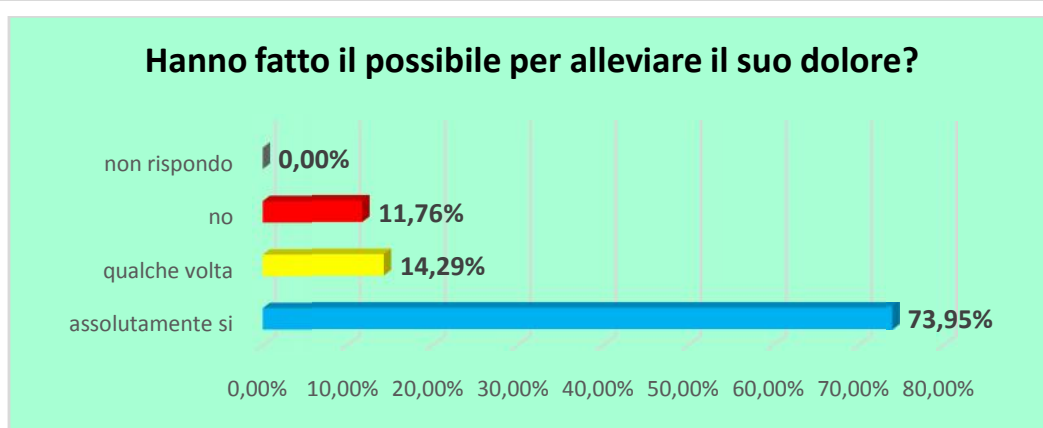
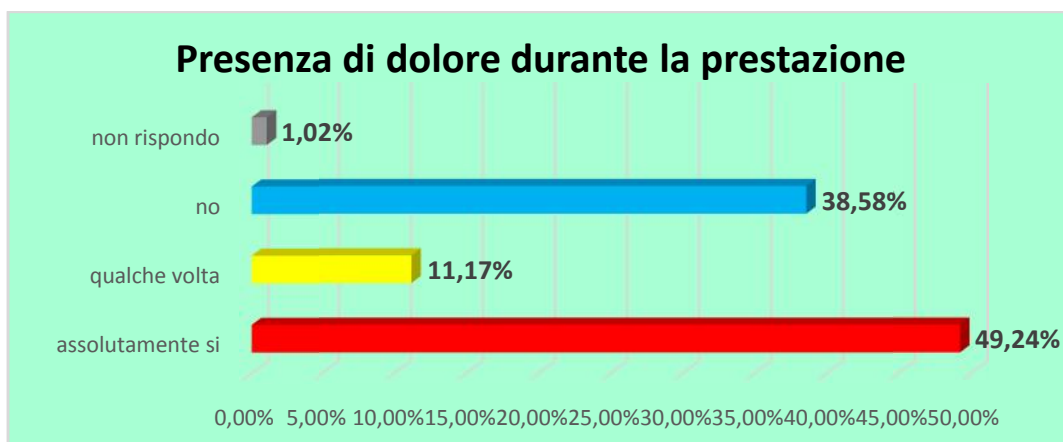
## Medici e infermieri le hanno comunicato in modo esaustivo i risultati degli esami?



Alla domanda sulla necessità di eseguire un **esame radiologico**, il **75%** (nel 2018 il 65%) degli intervistati ha risposto **positivamente** mentre il 23% (nel 2018 il 34%) **non ne ha avuto bisogno**. Agli utenti che hanno eseguito esami diagnostici, i risultati sono stati **comunicati in modo esaustivo nell'82%** dei casi (il 79% risposte assolutamente sì e il 4% qualche volta); il 10% non ha fatto accertamenti, l'4% non ricorda, **il 4%** degli intervistati dichiara di **non aver ricevuto comunicazioni esaurienti**.

Nel 2018, i giudizi positivi rispetto all'eshaustività delle comunicazioni sull'esito degli esami erano pari all'86% (assolutamente sì 77%, qualche volta 9%); non ha fatto accertamenti il 3%, non ricordava l'1% e il 9% ha dichiarato di non aver ricevuto comunicazioni esaurienti.

# GESTIONE DEL DOLORE

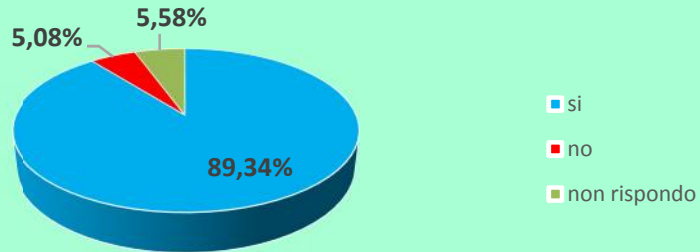


Riguardo alla gestione del dolore, il **60%** degli intervistati (119 persone) ha riferito di **aver avuto dolore** (assolutamente sì e qualche volta). Agli stessi è stato chiesto se **medici e infermieri avessero fatto il possibile** per alleviare il dolore: come nel 2018, **l'88% ha risposto positivamente** (assolutamente sì e qualche volta), mentre il **12%** del campione ha risposto **negativamente**. È stata praticata **terapia antidolorifica nel 70%** dei casi (assolutamente sì e qualche volta), mentre nel 2018 nel 75%.

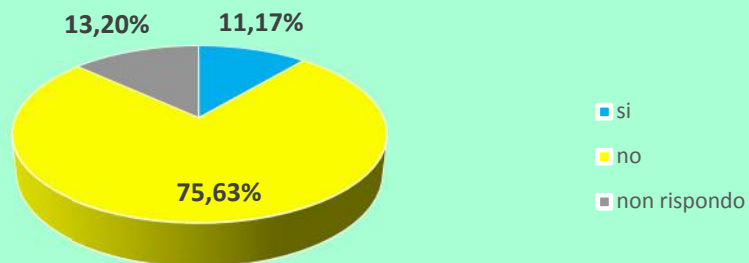


# FARMACI

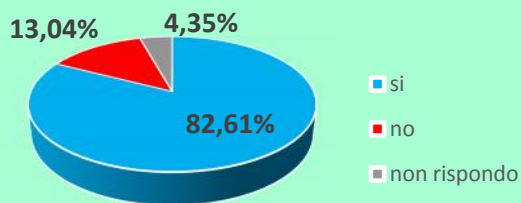
**Durante la visita medici e infermieri le hanno chiesto quali farmaci assume?**



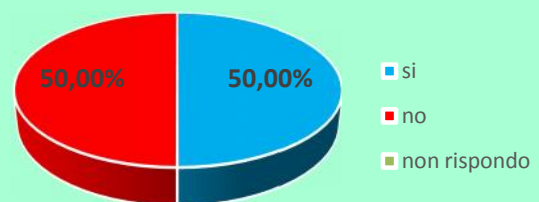
**Durante la visita le hanno somministrato farmaci che non aveva mai preso prima?**



**Prima della somministrazione, medici e infermieri le hanno detto a cosa servono?**

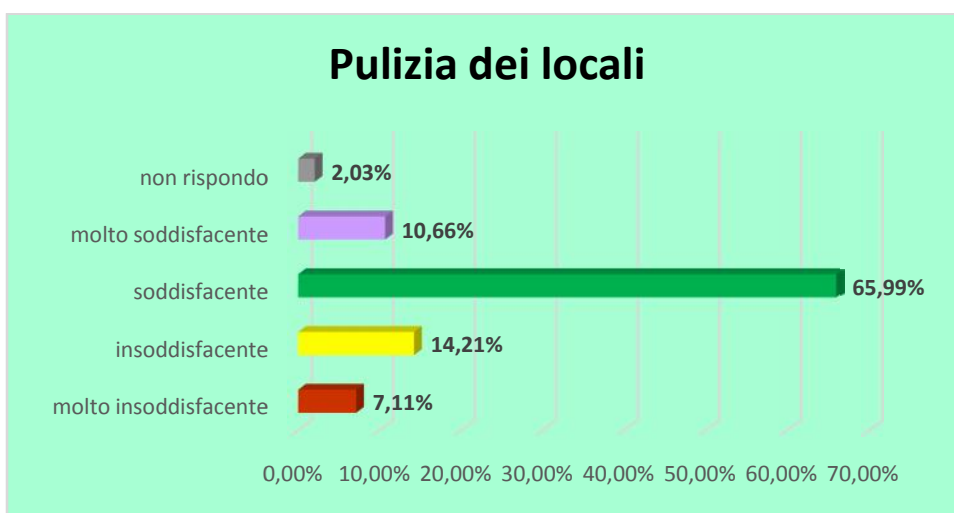
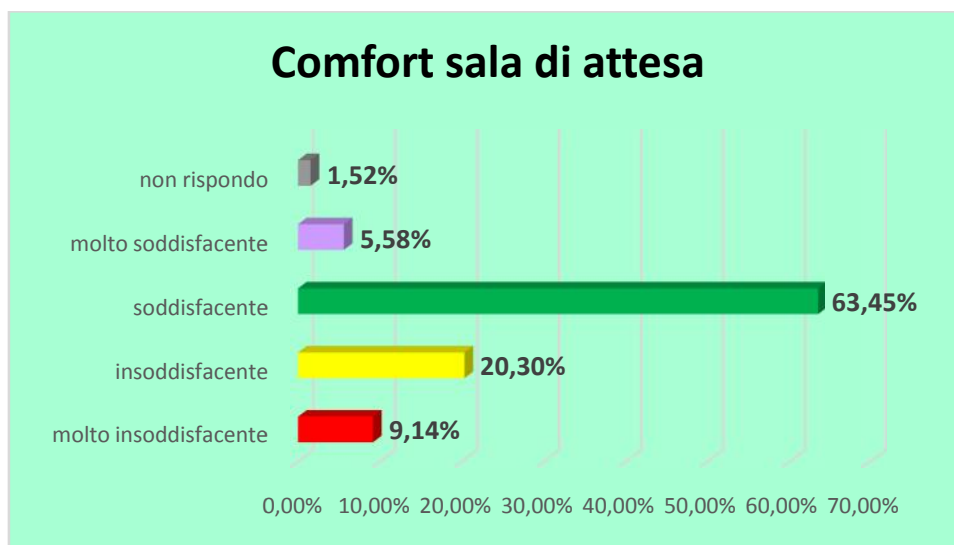


**Prima della somministrazione, le hanno dato informazioni sui possibili effetti collaterali?**



Durante la visita è stato chiesto all'**89% degli utenti quali farmaci assumessero** (nel 2018 al 93%); a 22 utenti (**11%** del campione intervistato) sono stati **somministrati farmaci mai assunti** in precedenza e, in tal caso, prima della somministrazione è stato **spiegato all'83%** a cosa servissero, mentre le **informazioni sui possibili effetti collaterali** sono state date **nel 50% dei casi**. Nel 2018, sono stati somministrati farmaci per la prima volta al 18% degli intervistati e al 79% di questo campione, sono state date informazioni sull'utilità del farmaco e al 42% sui possibili effetti collaterali.

# AMBIENTI

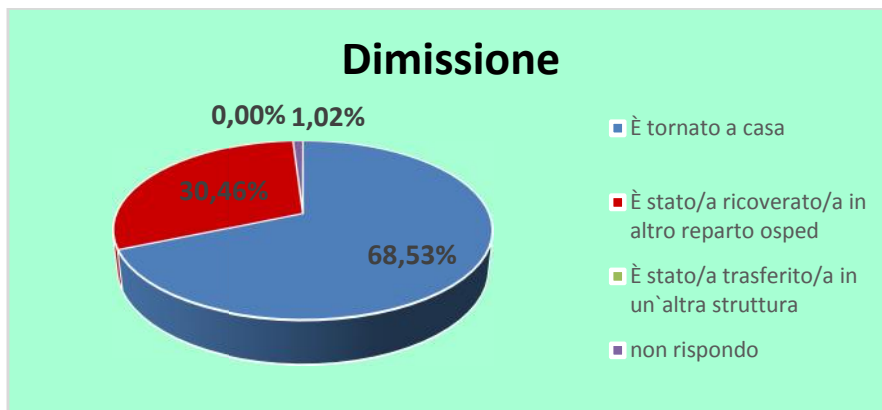


Il **69%** ha valutato **positivamente** il comfort della sala d'attesa relativamente alla disponibilità di posti, comodità, spazio disponibile, silenzio, distributori di bevande/alimenti... (**soddisfacente per il 63%** e **molto soddisfacente per il 6%**); giudizi **negativi** sono stati espressi dal **29%** del campione (**insoddisfacente per il 20%** e **molto insoddisfacente per il 9%**).

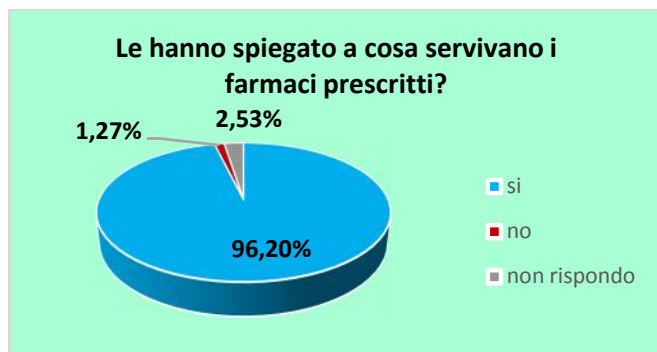
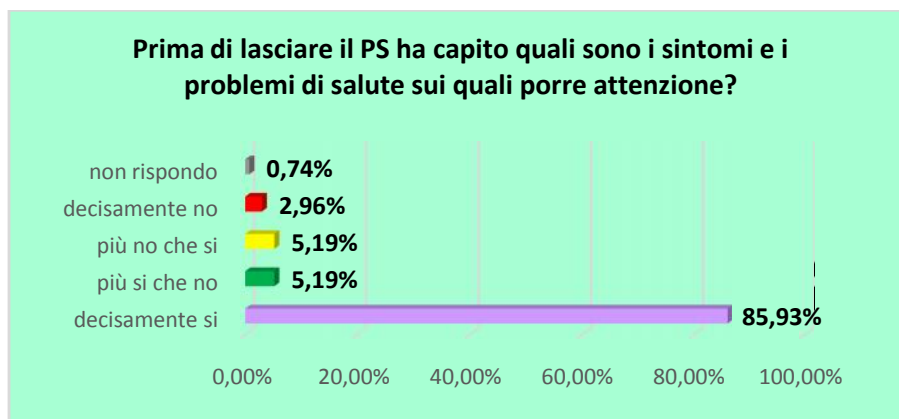
I giudizi aggregati sia positivi che negativi sono uguali a quelli del 2018.

Il **77%** (nel 2018 era il 72%) ha espresso giudizi **positivi** riguardo alla pulizia dei locali (**soddisfacente per il 66%** e **molto soddisfacente per l'11%**); ha espresso giudizi **negativi** il **21%** (nel 2018 era il 27%) del campione (**insoddisfacente il 14%** e **molto insoddisfacente il 7%**).

# DIMISSIONI



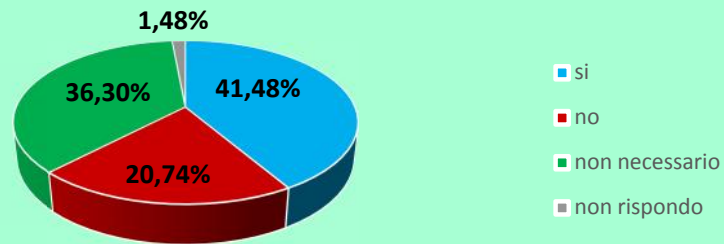
## Solo per chi è tornato a casa:



All'atto della dimissione, il **69%** degli intervistati è **tornato al proprio domicilio** (nel 2018, il 76%), il 30% (nel 2018 il 23%) è stato ricoverato. **Solo a chi è tornato a casa**, è stato chiesto se avesse ben **compreso i sintomi e i problemi di salute** su cui porre attenzione: il **91%** (nel 2018, l'82%) ha risposto **positivamente** (decisamente sì e più sì che no), l'**8%** (nel 2018, il 18%) ha risposto **negativamente** (decisamente no e più no che sì).

Agli stessi, inoltre, è stato chiesto se fossero stati prescritti farmaci, ed in tal caso, se fosse stato spiegato a cosa servivano: come nel 2018, al **56%** sono stati prescritti farmaci e, al **96%** di questo campione, sono state **fornite spiegazioni sull'utilità dei farmaci**, solo nell'**1%** dei casi no.

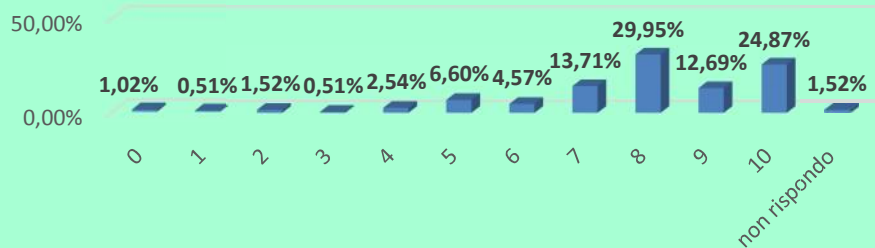
**Prima di lasciare il PS, le hanno dato informazioni chiare su professionisti e strutture a cui rivolgersi?**



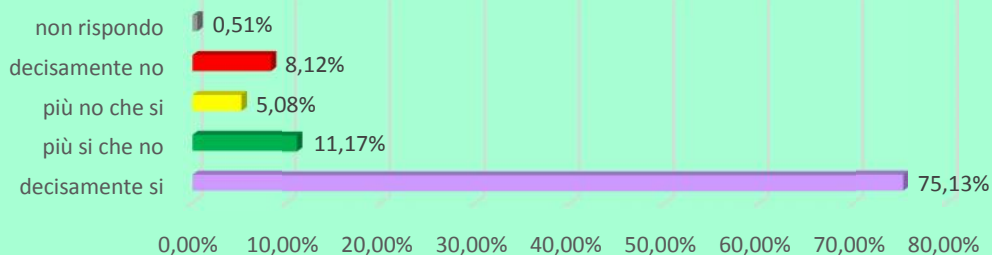
Prima di lasciare il PS, agli intervistati sono state fornite **informazioni chiare su professionisti e strutture** a cui rivolgersi nel **41% dei casi** (55% nel 2018), non si è reso necessario nel 36% (nel 2018, era 20%), mentre **al 21%** del campione tornato a casa dopo la dimissione dal PS, **non sono state date indicazioni** (nel 2018, al 25%).

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

### Valutazione complessiva



### Consiglierebbe questo PS ai suoi amici e familiari?



È stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione **sul trattamento complessivo ricevuto in PS** utilizzando una **scala da 0 a 10**. I giudizi espressi sono simili a quelli del 2018 e cioè **soddisfacenti nell'86%** degli intervistati (punteggi da 6 a 10); le **piene soddisfazioni sono state espresse dal 68%** del campione (da 8 a 10).

**L'86% degli utenti consiglierebbe** il Pronto Soccorso del Policlinico Giaccone ad amici o familiari, solo il **13% no**.