



# Report

# Risultati Osservatorio

# PREMS

dal 01/01/2023 al 31/12/2023

Istituto Oncologico Veneto - IRCCS

# Sommario

---

## 1.L'Osservatorio PREMs

### 2.In sintesi

### 3.Alcuni risultati

### 4.Andamento indagine

### 5.Caratteristiche del rispondente

### 6.Accesso e Medico di famiglia

### 7.Emotional support - dolore, paure, ed ansie

### 8.Emotional support - rispetto e dignità.

### 9.Coinvolgimento e comunicazione

### 10.Lavoro di squadra

### 11.Comfort ospedaliero

### 12.Organizzazione e comunicazione alla dimissione

### 13.Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



# L'Osservatorio PREMs

---

L'Osservatorio PREMs (Patient Reported Experience Measures) è un'indagine continua sull'esperienza dei pazienti ricoverati in regime ordinario.

Il progetto è stato avviato all'interno del "Sistema coordinato di valutazione e valorizzazione di qualità del SSSR" della Regione Veneto ed è realizzato con la collaborazione del **Laboratorio Management e Sanità**, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul [sito web aziendale](#).



L'Osservatorio è attivo presso l'Istituto Oncologico Veneto dal 4 aprile 2022.

Le domande riportate nel report sono una selezione di quelle presenti nel questionario. I risultati fanno riferimento al periodo dal 01.01.2023 al 31.12.2023.

# In sintesi

---

I risultati ottenuti in questi due anni dall'avvio dell'Osservatorio PREMs dimostrano innanzitutto l'impegno profuso da parte del personale dei reparti nel promuovere l'iniziativa e la disponibilità dei pazienti ricoverati a condividere la propria esperienza, una sinergia che ha consentito di raggiungere un ottimo livello di **partecipazione** (1 paziente su 4 ha compilato il questionario) e di costruire una base di dati solida con cui confrontarsi e su cui pianificare delle azioni di miglioramento.

Dalle risposte al questionario emerge un quadro complessivamente molto positivo, con dei picchi di apprezzamento in alcune dimensioni come nel caso della gentilezza e cortesia del personale.

I risultati hanno consentito di attivare delle buone pratiche di uso del dato, volte anche a motivare e valorizzare il personale dell'Istituto.

Altri aspetti evidenziano, invece, dei margini di miglioramento e sono stati presi in carico al fine di programmare degli interventi mirati. Ad esempio per l'anno 2024 è stata avviata una profonda revisione del materiale informativo rivolto ai pazienti, con l'obiettivo di rendere fruibili in modo chiaro i nostri percorsi di cura.

Il report rappresenta una restituzione dei risultati dell'Osservatorio verso l'esterno, un impegno a cui l'Istituto intende continuare a dare seguito, in un'ottica di trasparenza e coinvolgimento dell'utenza nei processi di valutazione e valorizzazione della qualità.

# Alcuni risultati

---

**25%**

pazienti dimessi che compilano il questionario

**97%**

pazienti che si sono sentiti trattati con **rispetto e dignità** da medici e infermieri

**97%**

pazienti che si sono sentiti accolti con **gentilezza e cortesia**

**3%**

familiari che hanno difficoltà a reperire informazioni sullo stato di salute dei loro cari

**95%**

**questionari compilati direttamente dai pazienti dimessi**

**94%**

casi in cui medici e infermieri hanno fornito informazioni chiare

**97%**

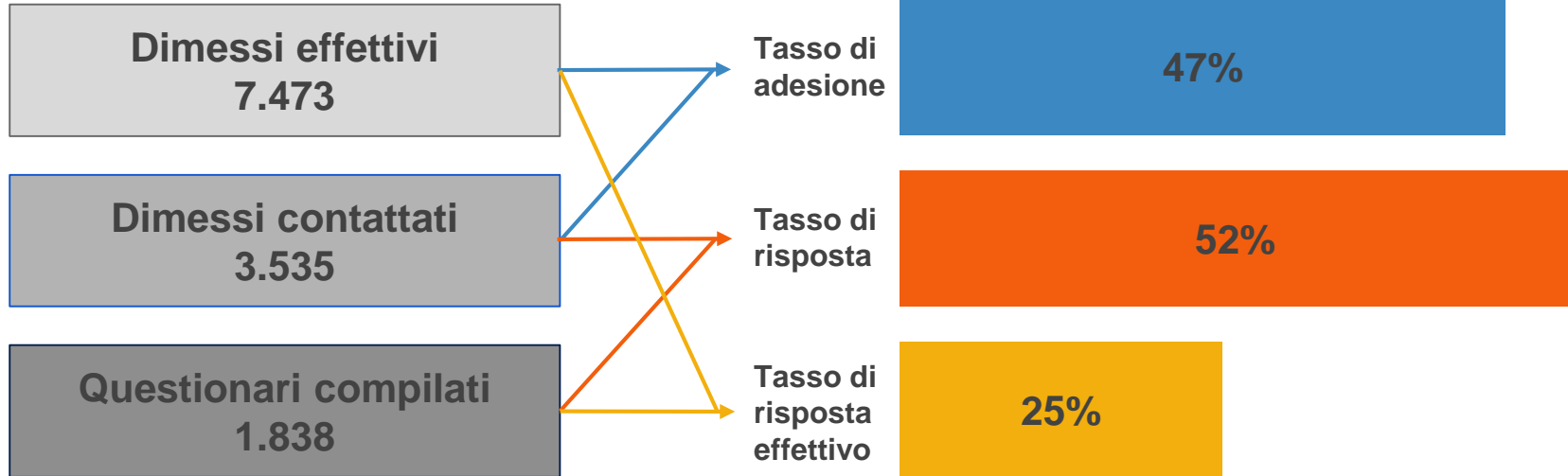
pazienti che raccomanderebbero il reparto a parenti/conoscenti con lo stesso problema

**1%**

pazienti che trovano gli spazi del reparto per niente puliti

# Andamento indagine

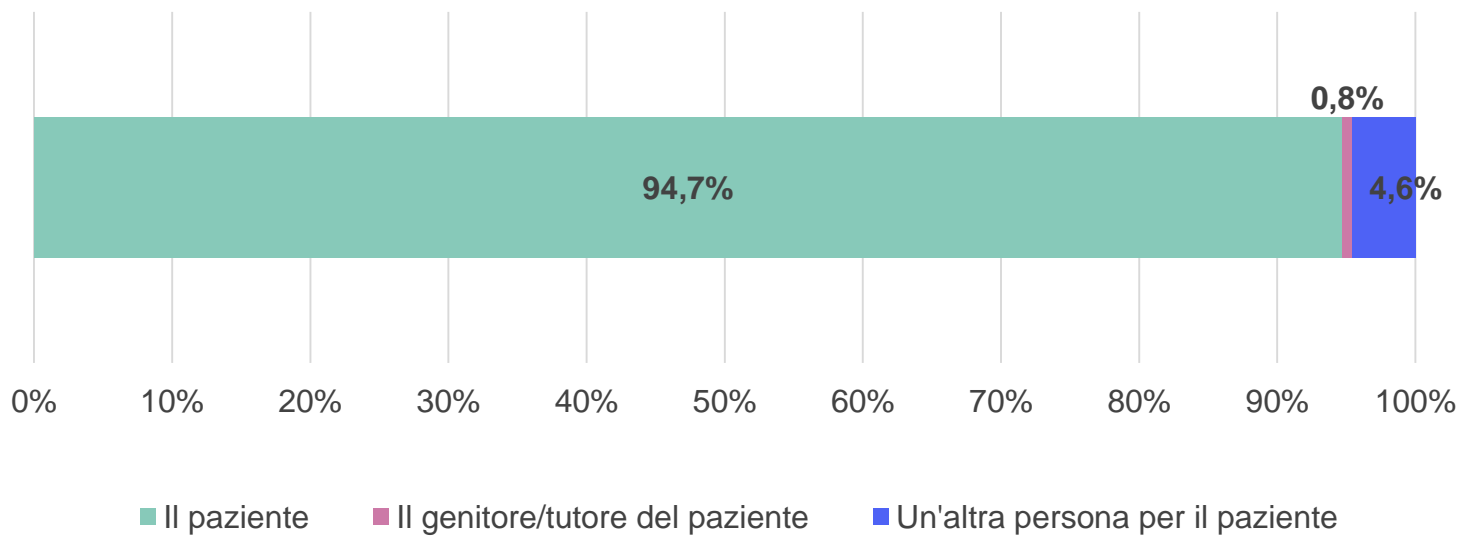
# Andamento indagine



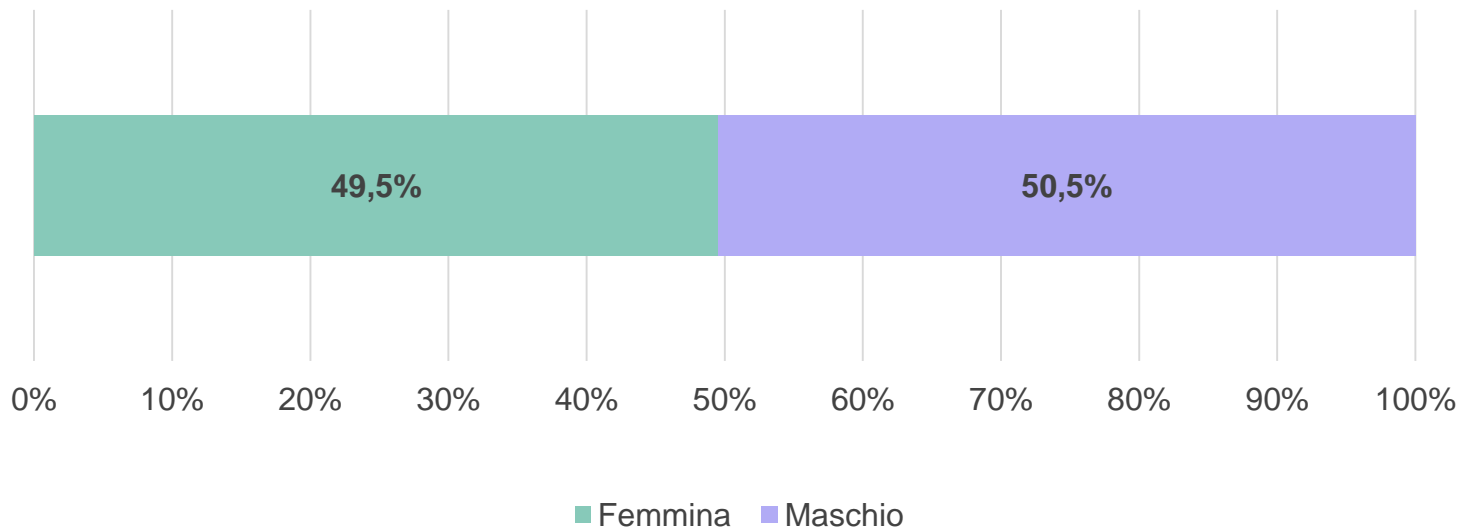
# Caratteristiche del rispondente



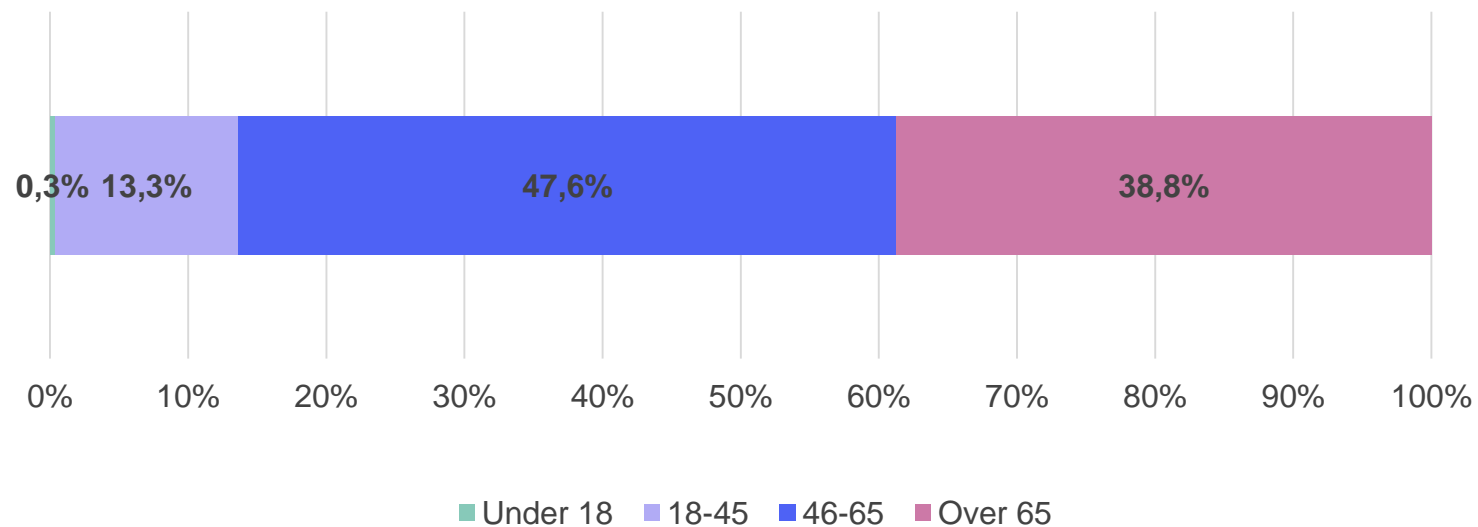
## Chi compila il questionario?



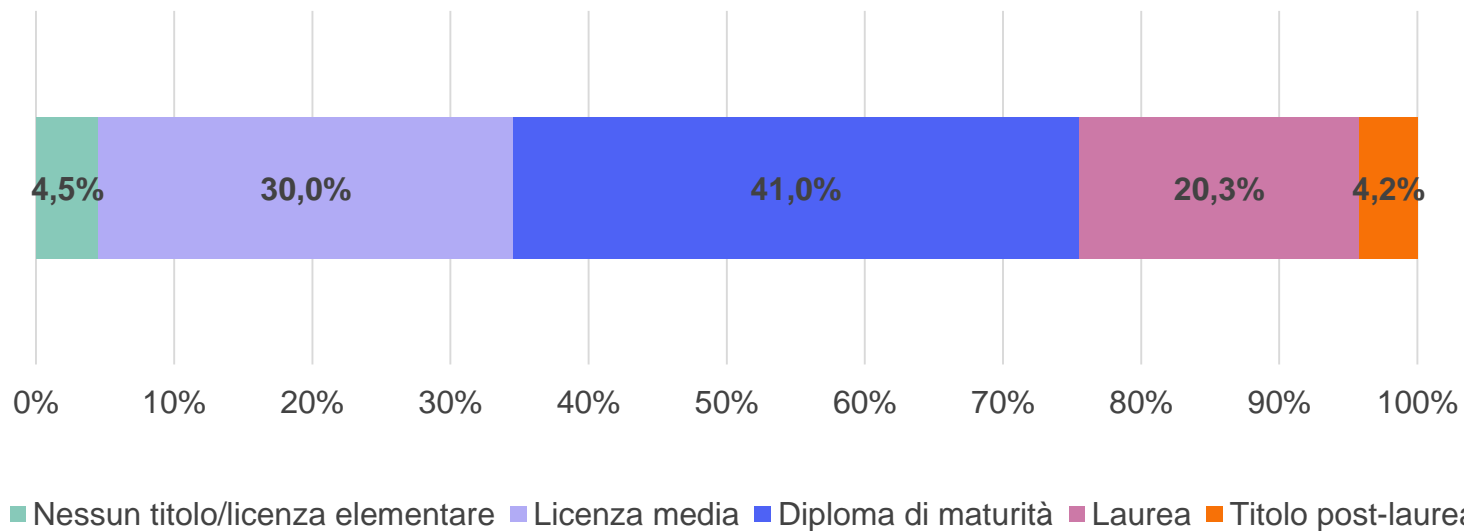
## Sesso del paziente



## Fascia di età del paziente

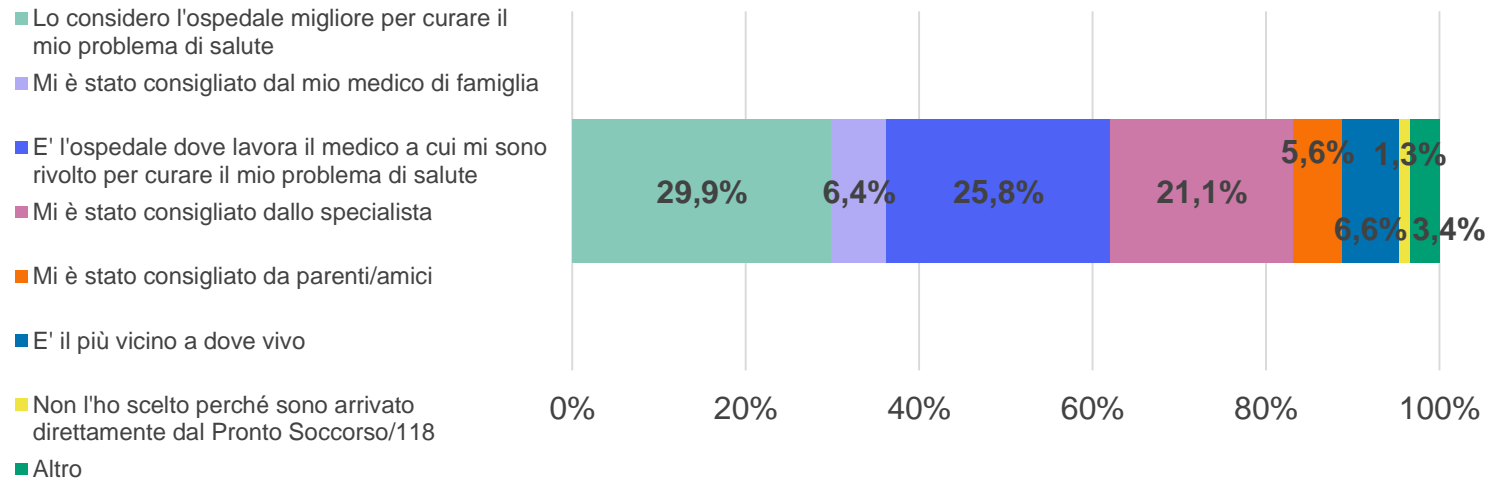


## Titolo di studio del paziente

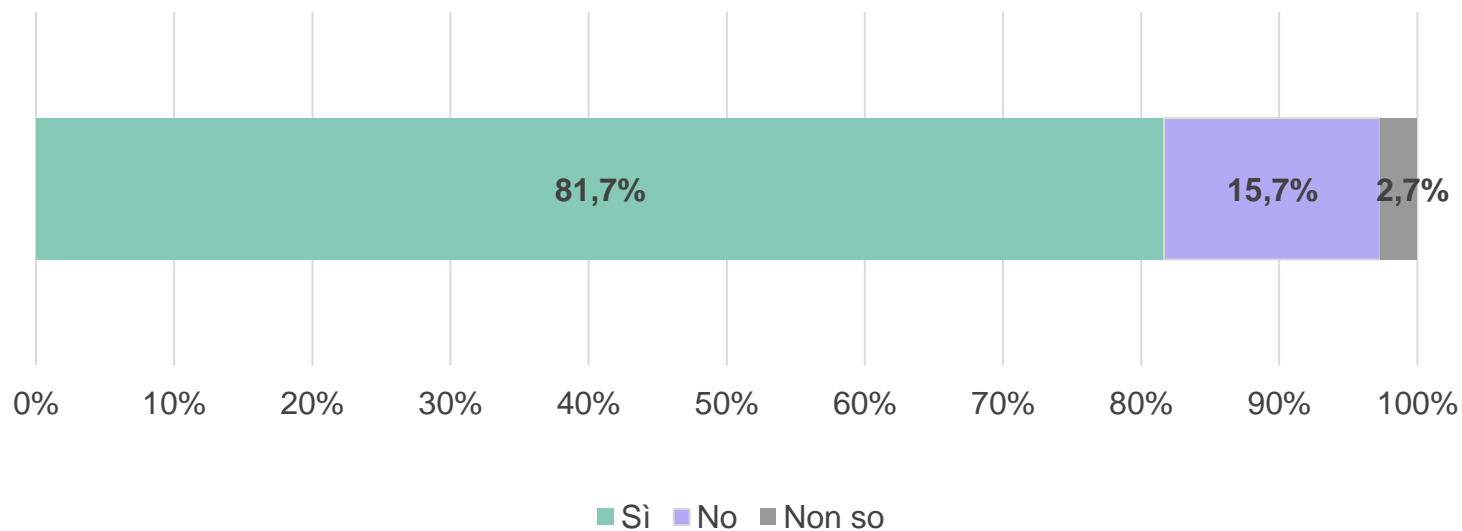


# Accesso e medico di famiglia

## Qual è la **ragione** principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale? (è possibile dare una sola risposta)



## Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?

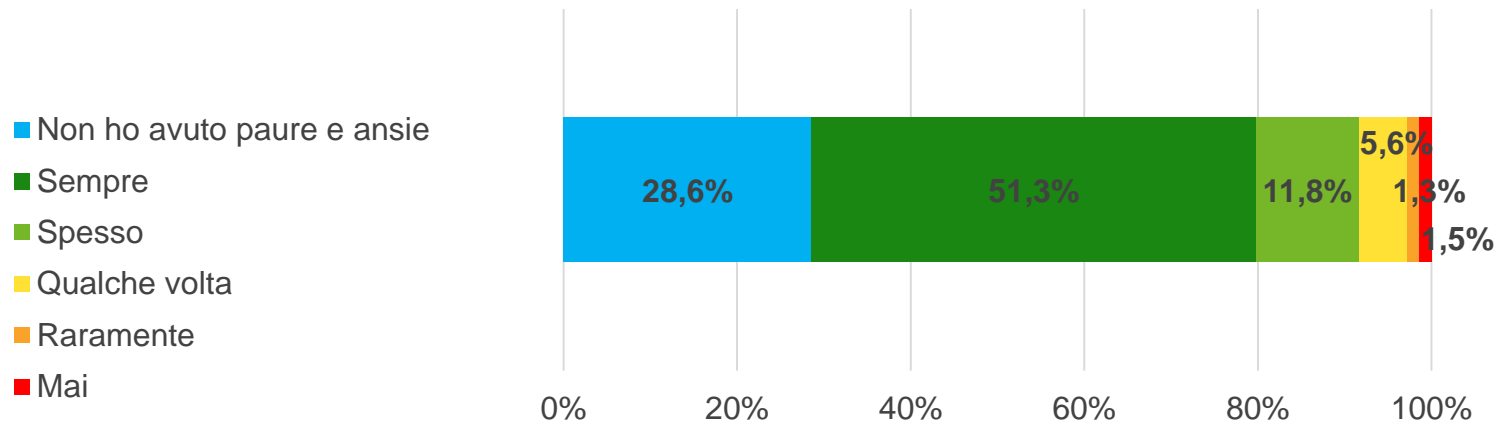


# Emotional support - dolore, paure ed ansie



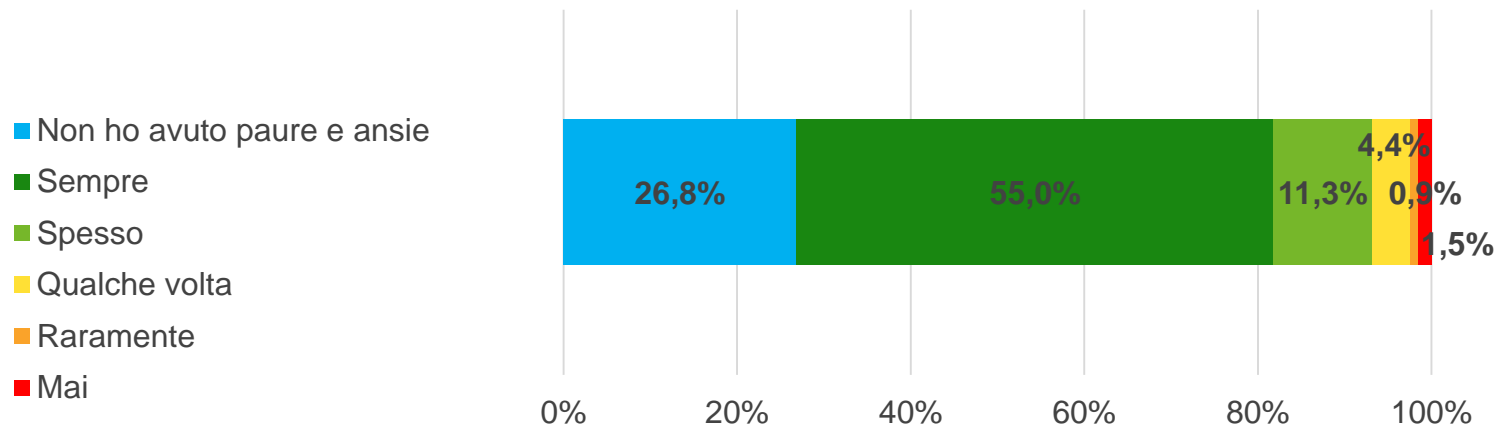
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? I **medici**

— — —



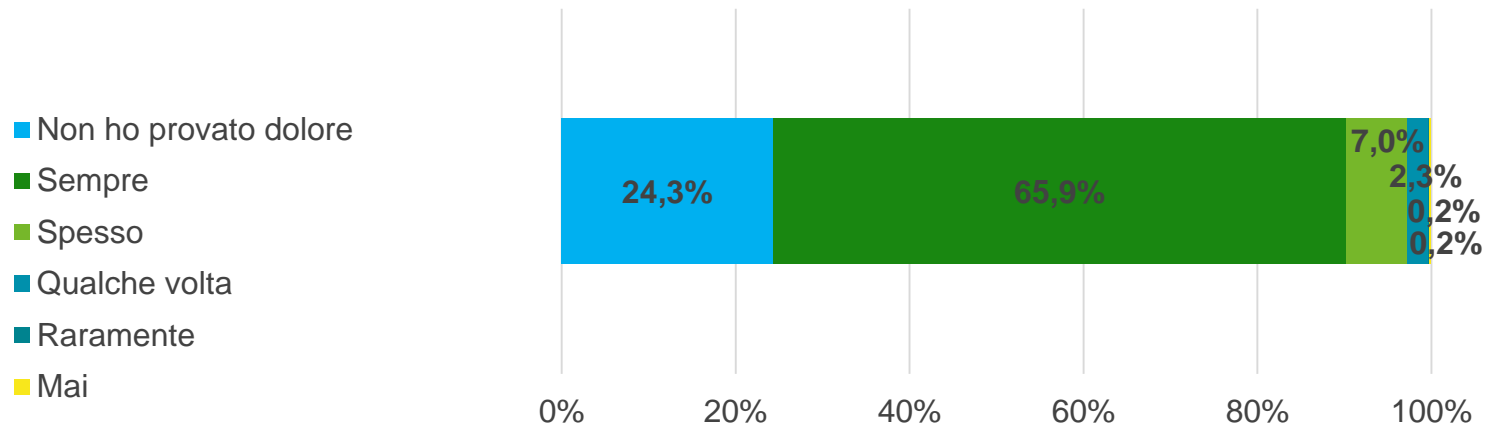
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? **Gli infermieri**

— — —



Durante il ricovero pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il **dolore**?

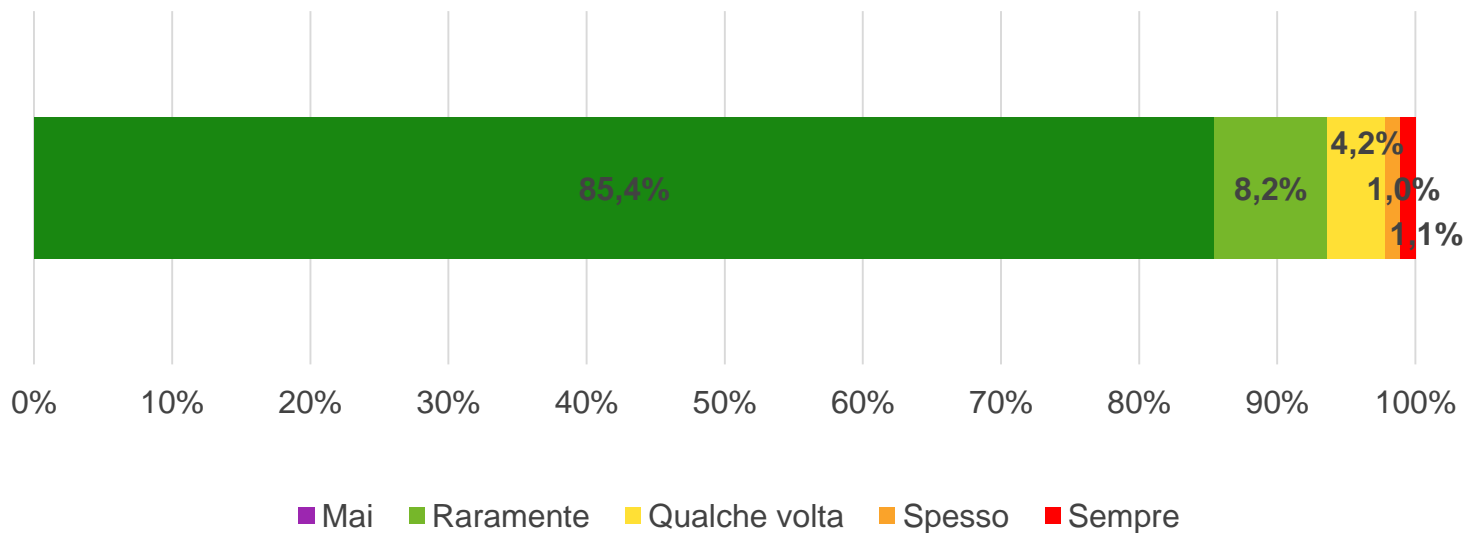
— — —



# Emotional support - rispetto e dignità

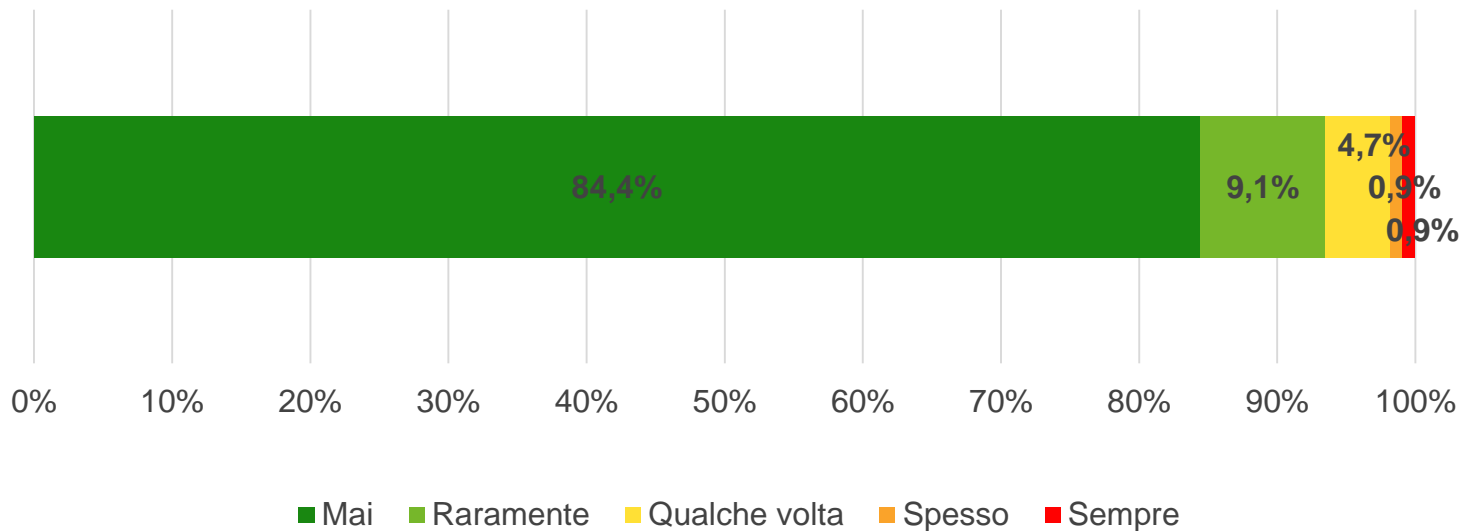
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **I medici**

— — —



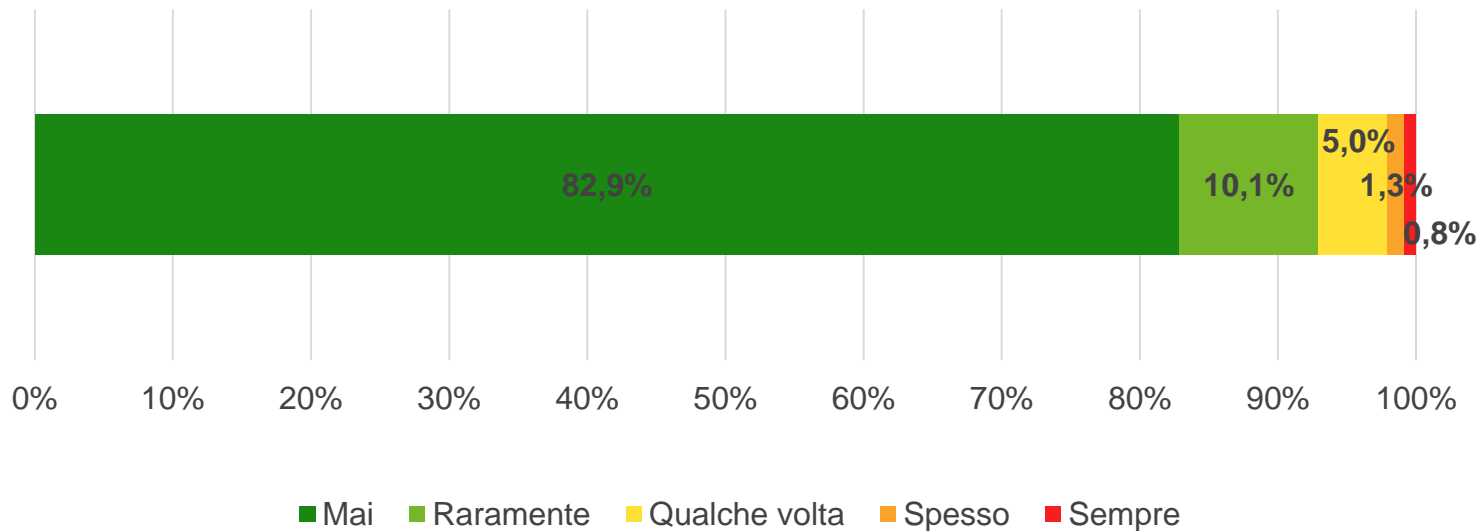
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Gli infermieri**

— — —



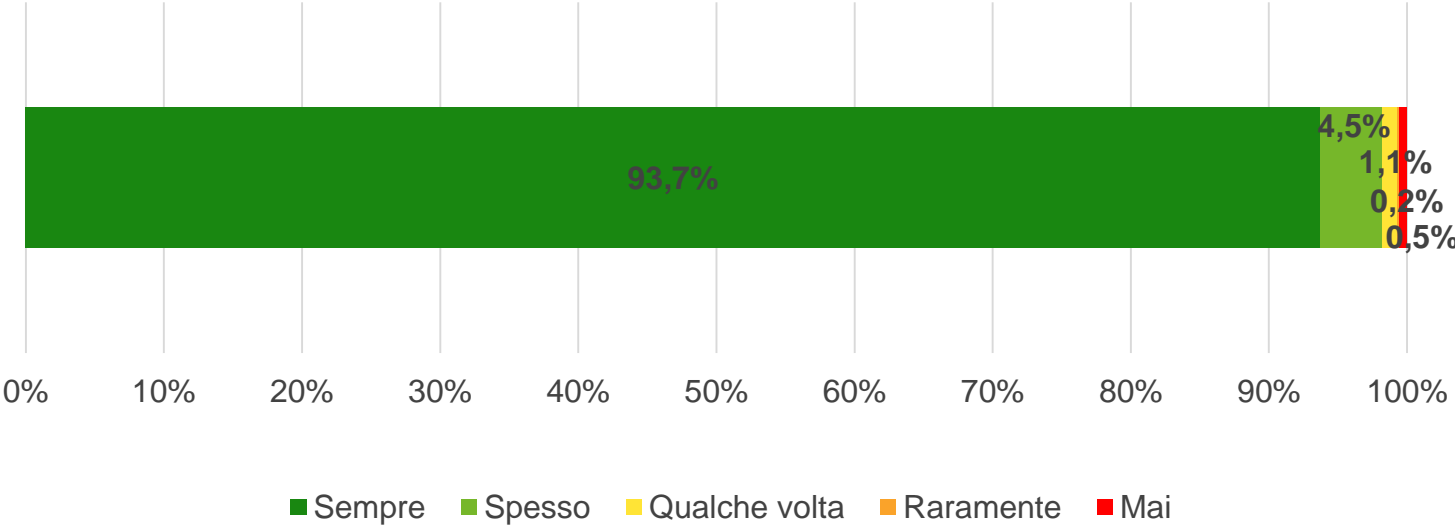
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Altro personale** del reparto

— — —



# Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da i medici

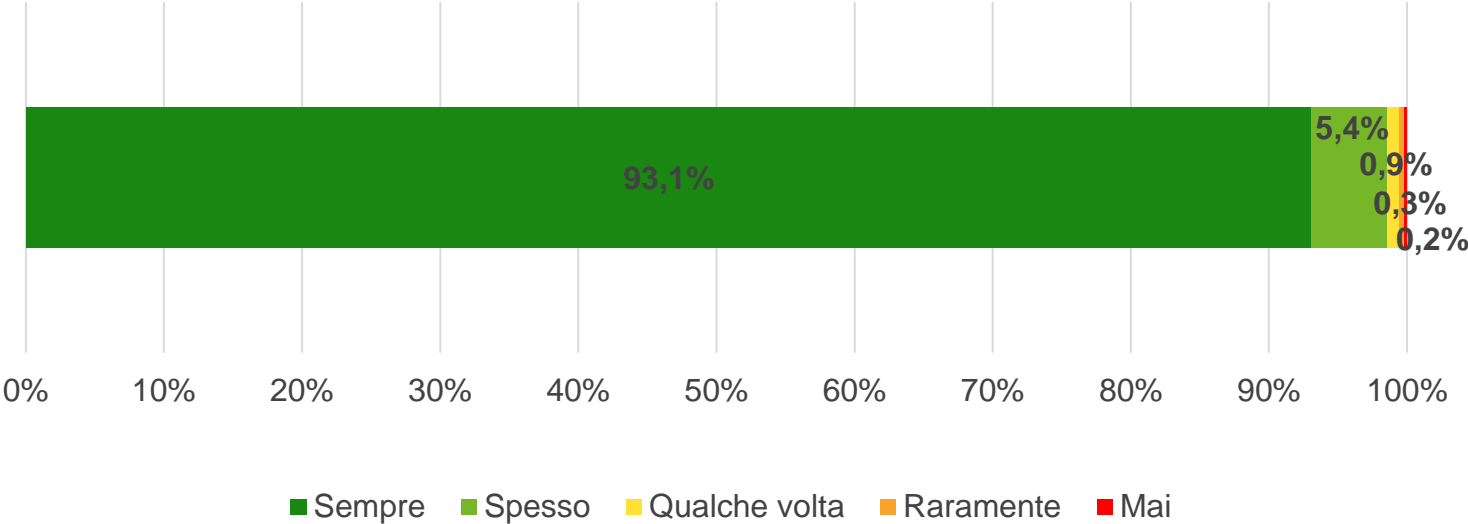
---





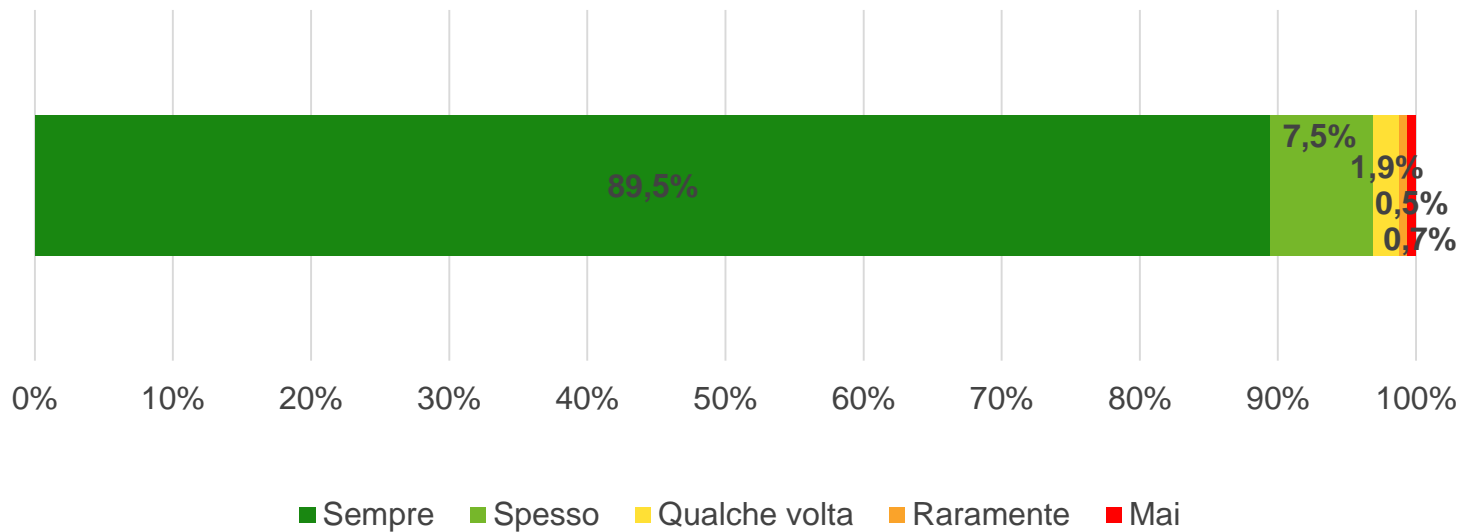
# Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** dagli infermieri

---



Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da **altro personale** del reparto

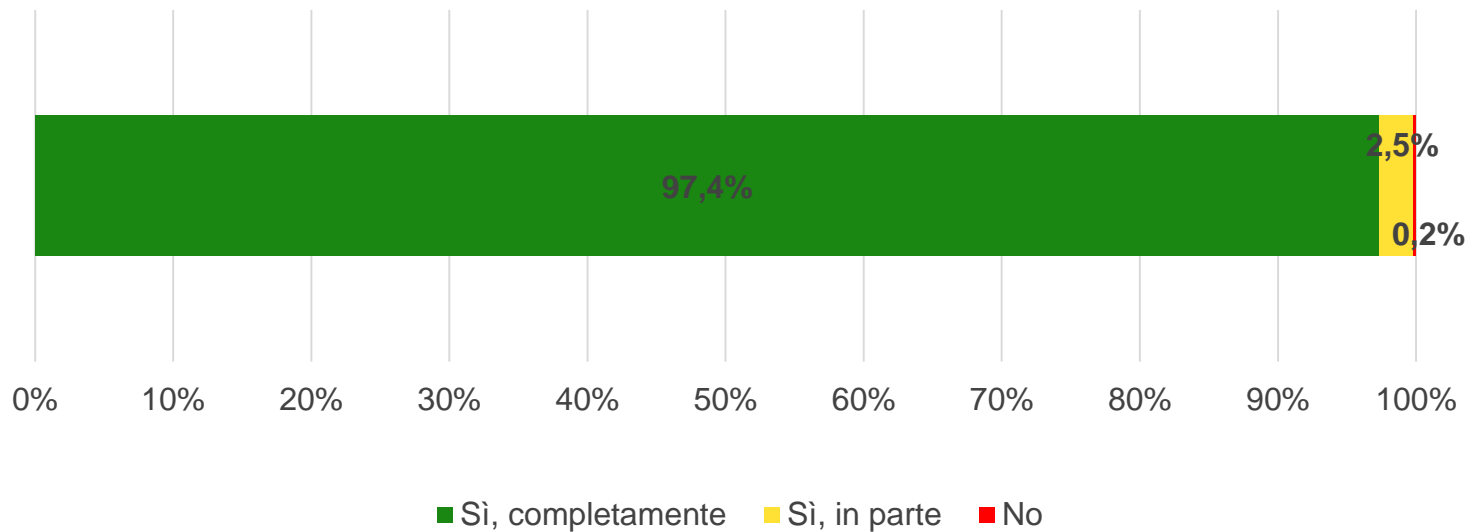
— — —



# Coinvolgimento e comunicazione

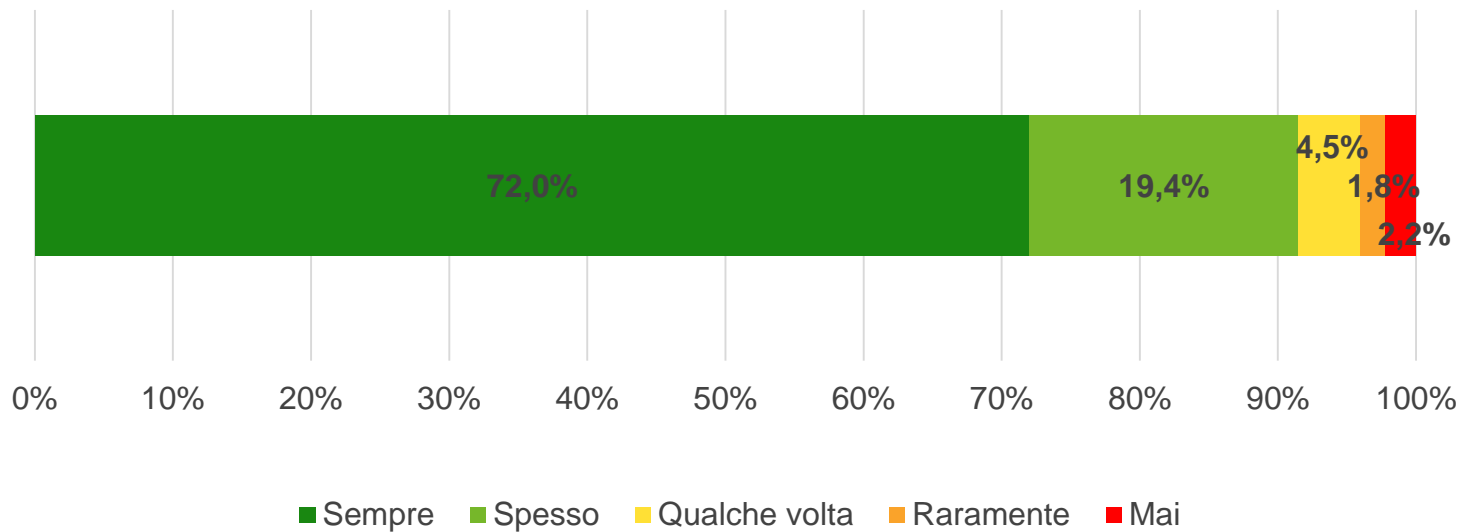
È stato accolto con **gentilezza e cortesia** dal personale del reparto?

---



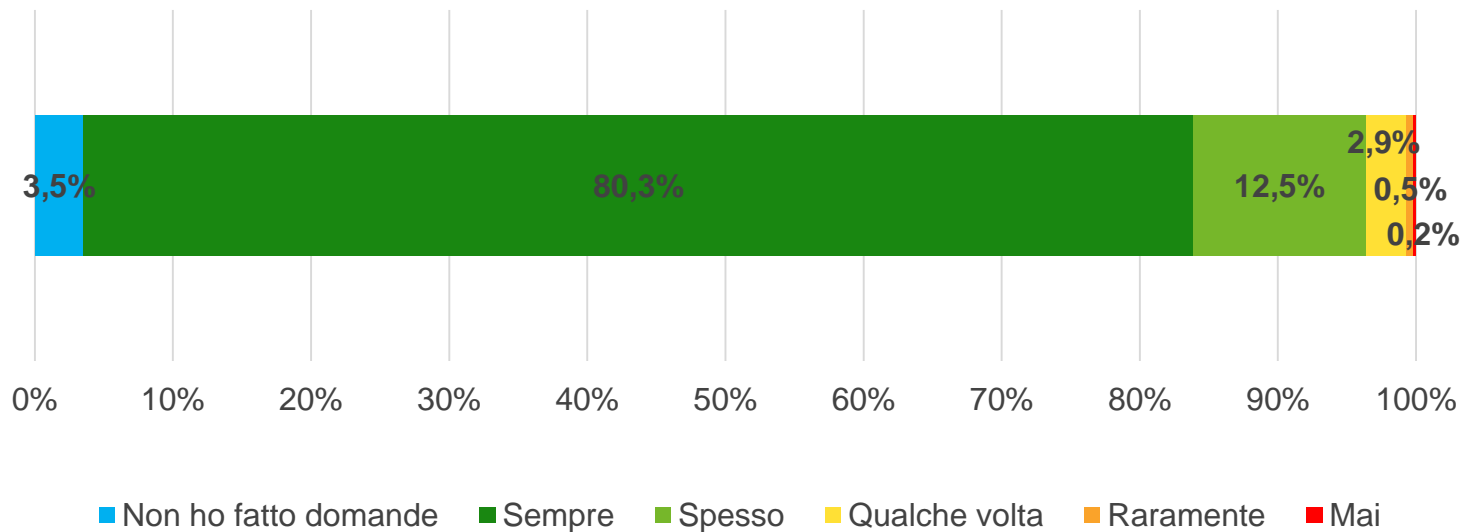
Durante il ricovero, pensa di essere stato **coinvolto** quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?

— — —



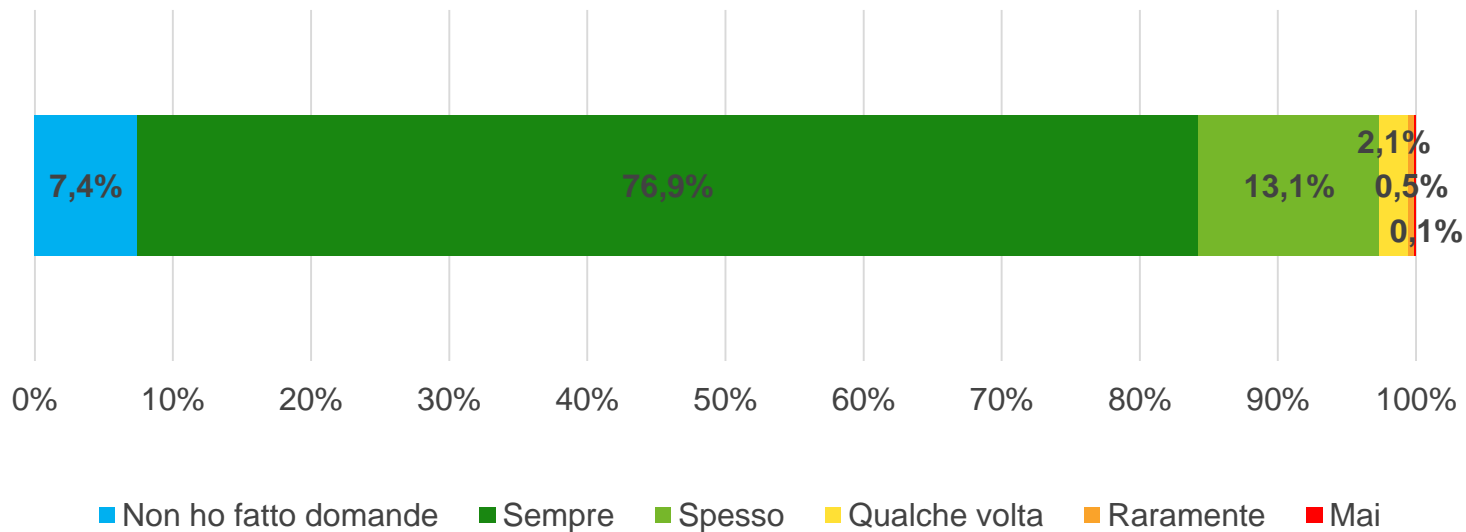
Durante il ricovero, le **risposte** date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state **chiare**? I medici

— — —



Durante il ricovero, le **risposte** date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state **chiare**? Gli **infermieri**

— — —



Durante il ricovero, è stato semplice per i suoi **familiari** (o persone a lei vicine) avere **informazioni** sulle sue condizioni di salute?

— — —

- Ero solo e non c'erano con me parenti/persone di fiducia
- Non ce n'è stato bisogno

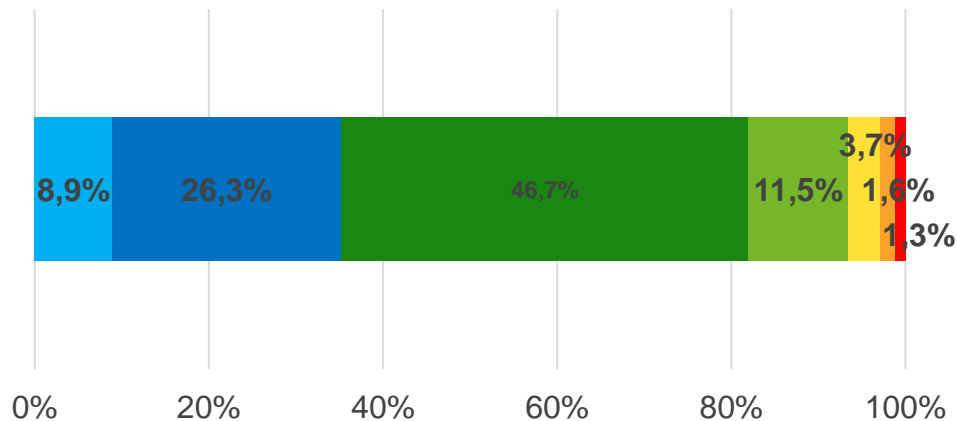
- Sempre

- Spesso

- Qualche volta

- Raramente

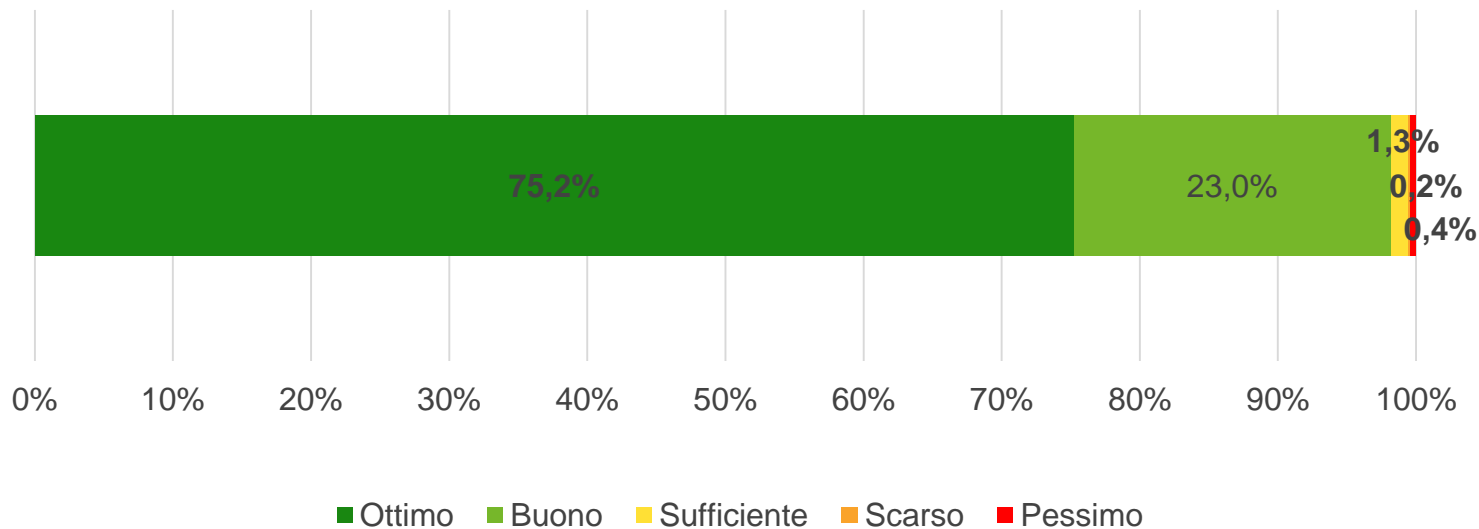
- Mai





# Lavoro di squadra

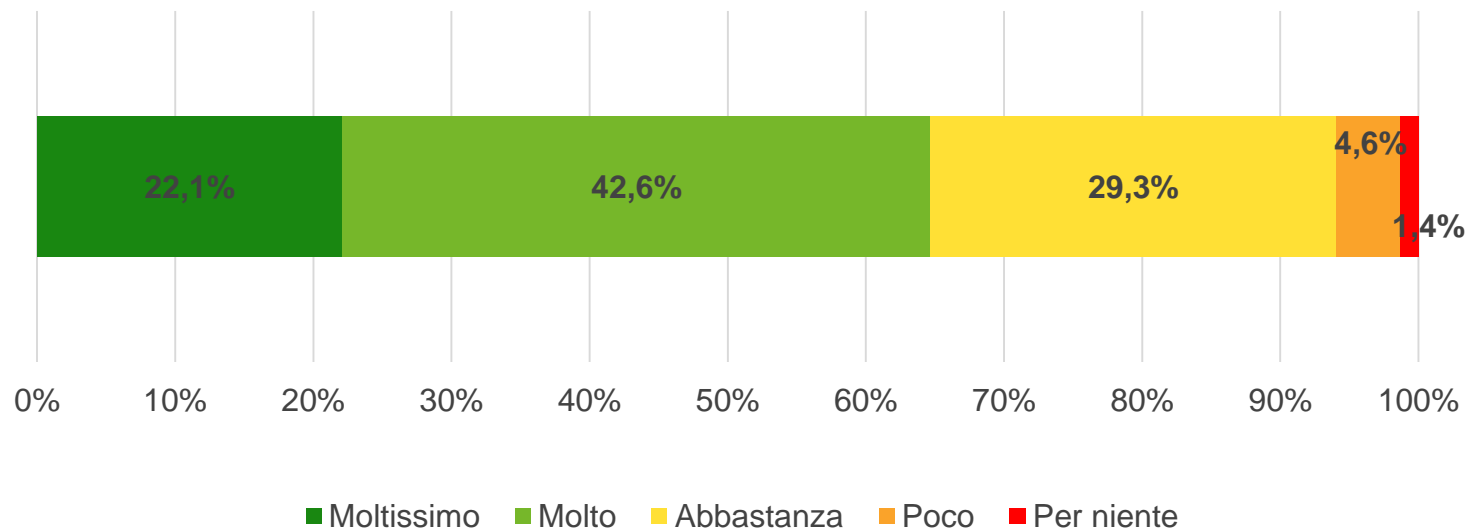
Durante il ricovero, qual è il suo giudizio sulla **capacità di lavorare insieme** del personale medico ed infermieristico del reparto?



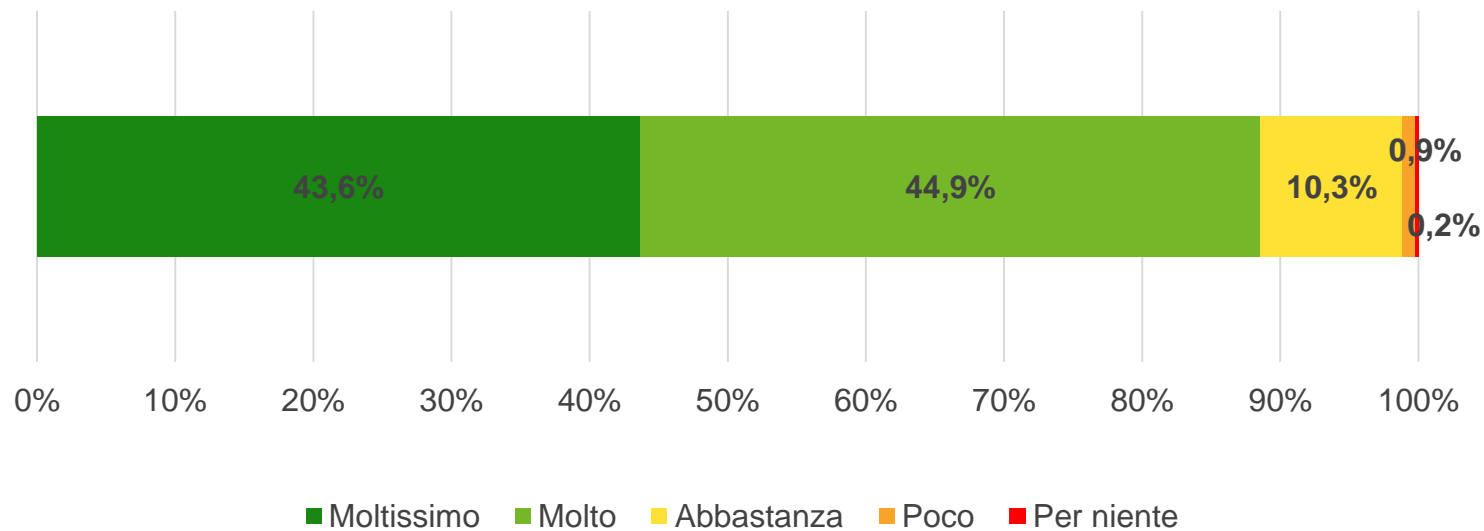
# Comfort ospedaliero

Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era **silenzioso**?

---



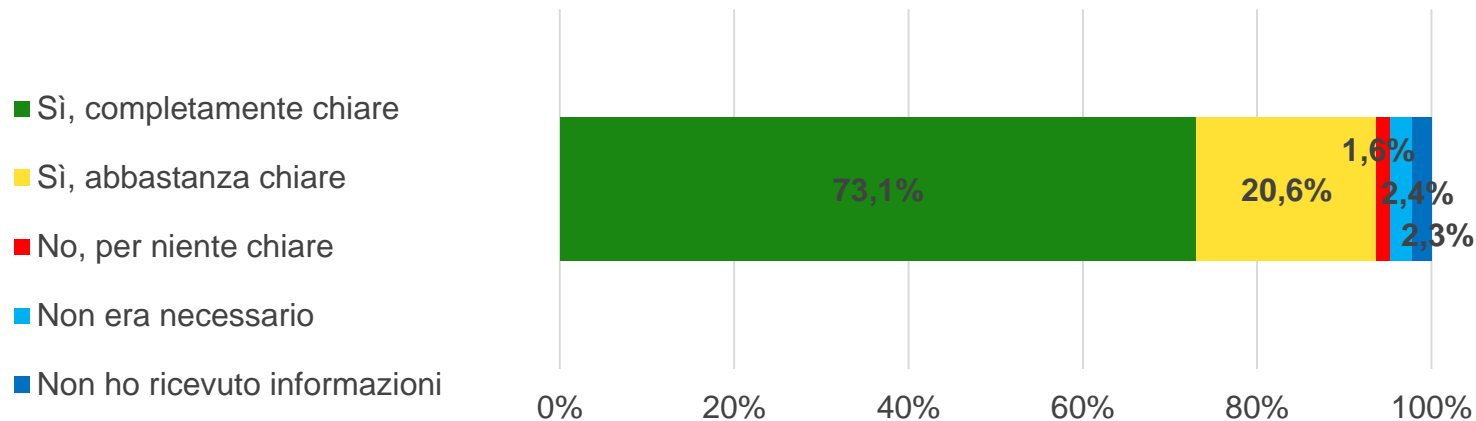
Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era **pulito**?



# Organizzazione dimissione e comunicazione alla dimissione

Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo** una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)

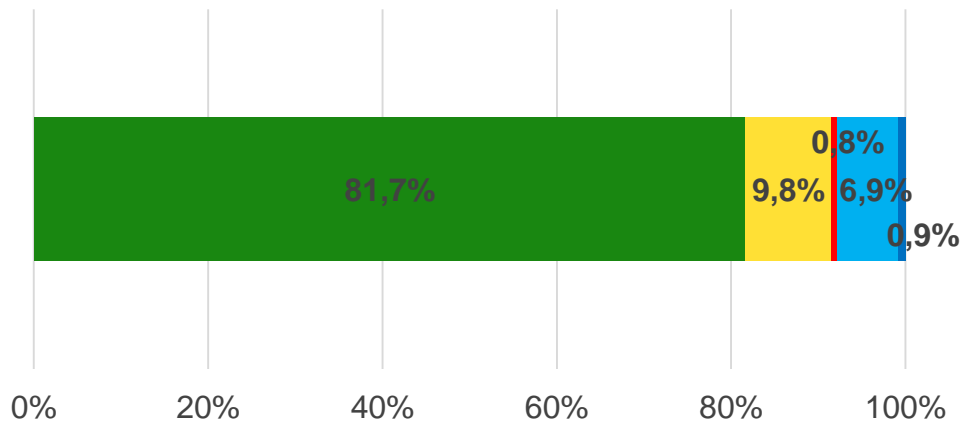
— — —



Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su quali farmaci prendere** una volta tornato a casa

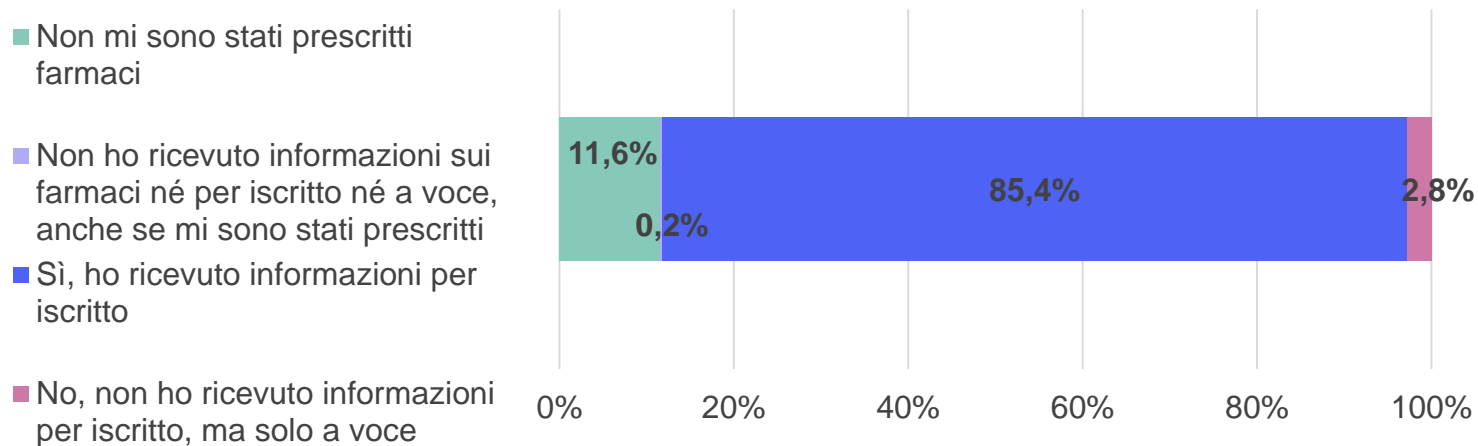


- Sì, completamente chiare
- Sì, abbastanza chiare
- No, per niente chiare
- Non era necessario
- Non ho ricevuto informazioni

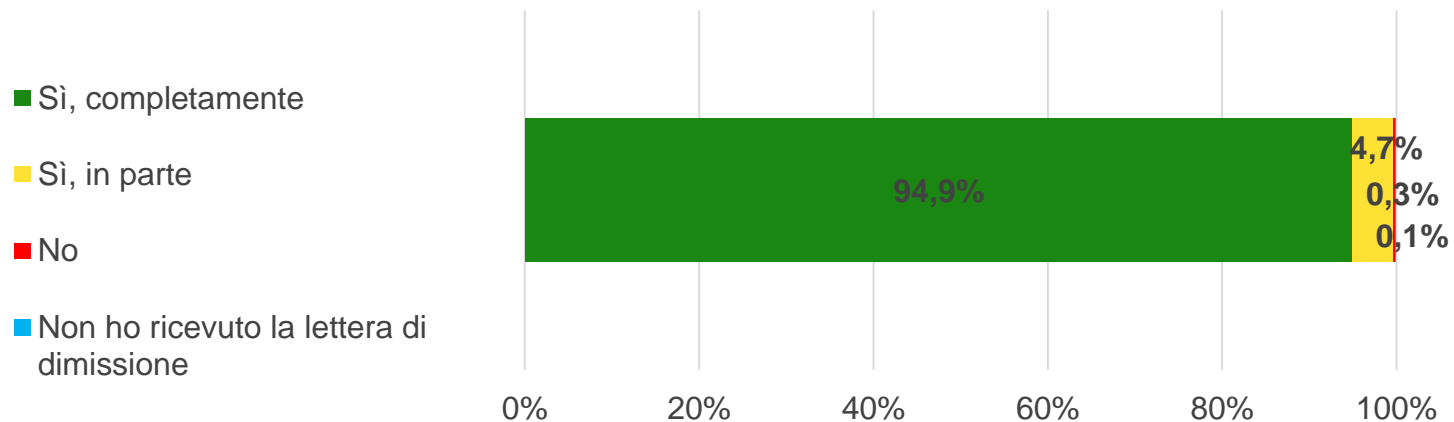




## Le informazioni sui farmaci da prendere a casa le sono state date **per iscritto** (durata della terapia, frequenza e orari di assunzione, ...)?



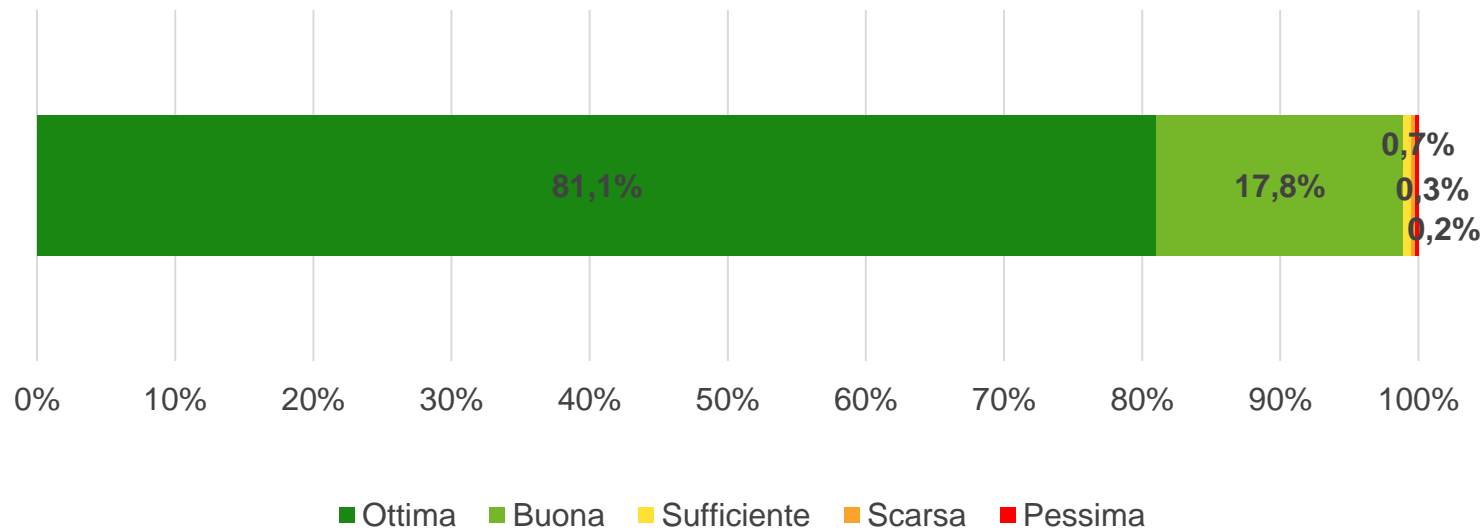
## Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?



# Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta

## Come valuta **complessivamente** l'assistenza ricevuta in reparto?

---



In caso di bisogno **raccomanderebbe a parenti/amici/conoscenti** con il suo stesso problema di salute **questo reparto?**

— — —

