



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

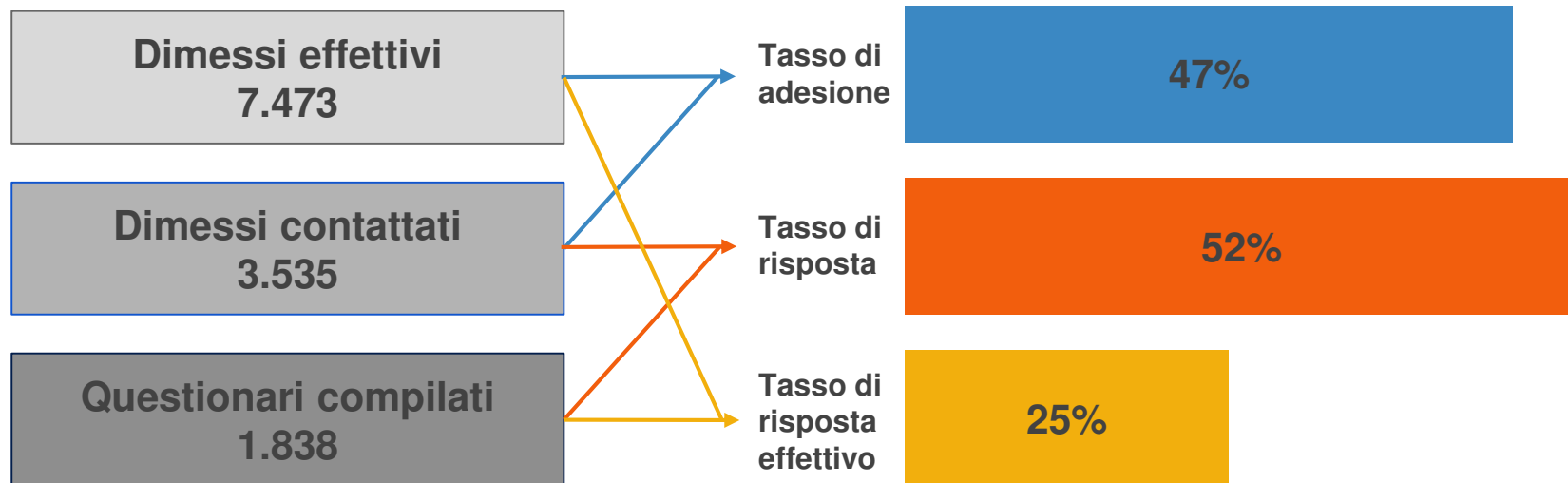
1%

pazienti che trovano gli
spazi del reparto per
niente puliti

Andamento indagine

Andamento indagine

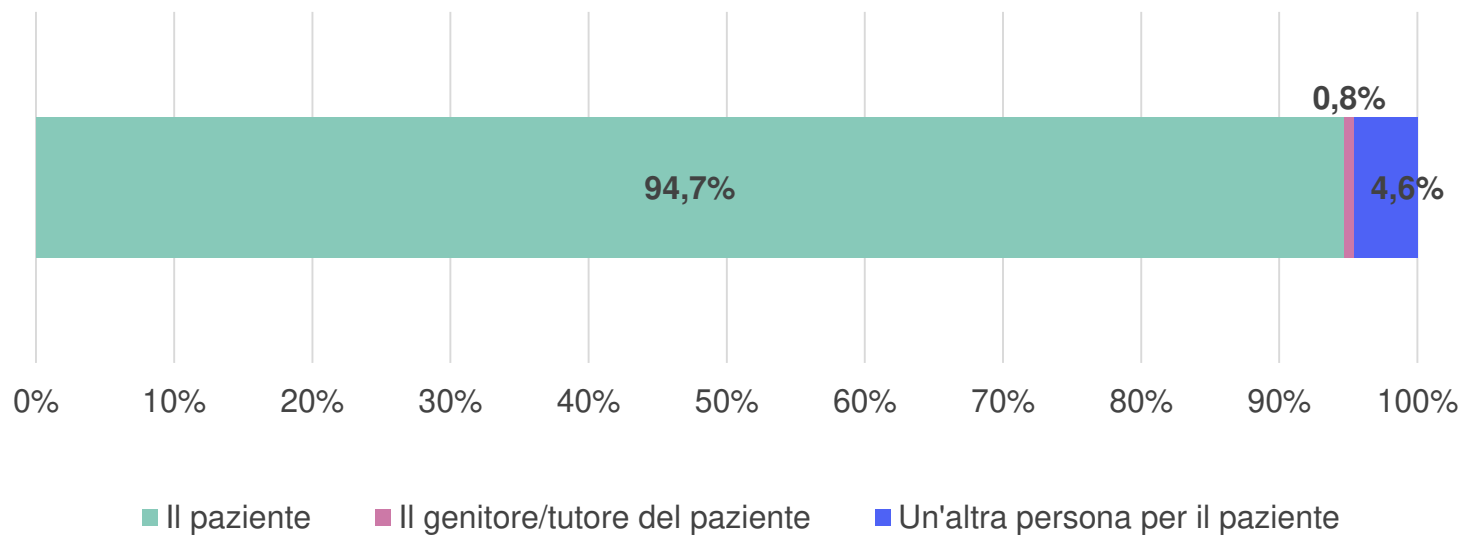
— — —



Caratteristiche del rispondente

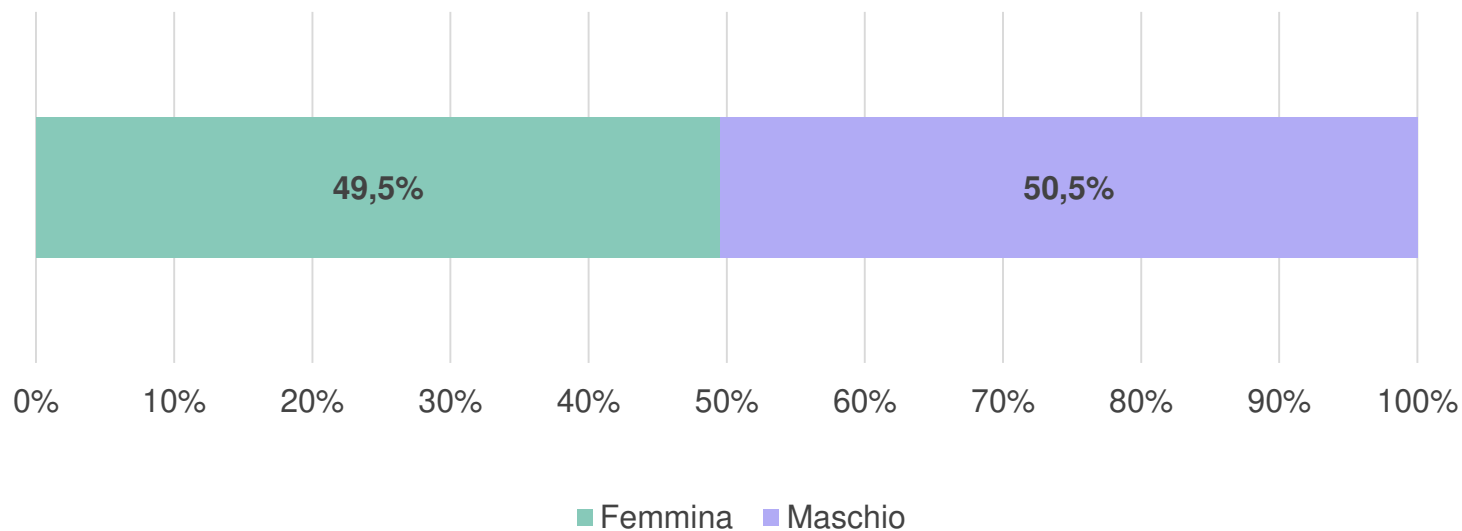
Chi compila il questionario?

— — —

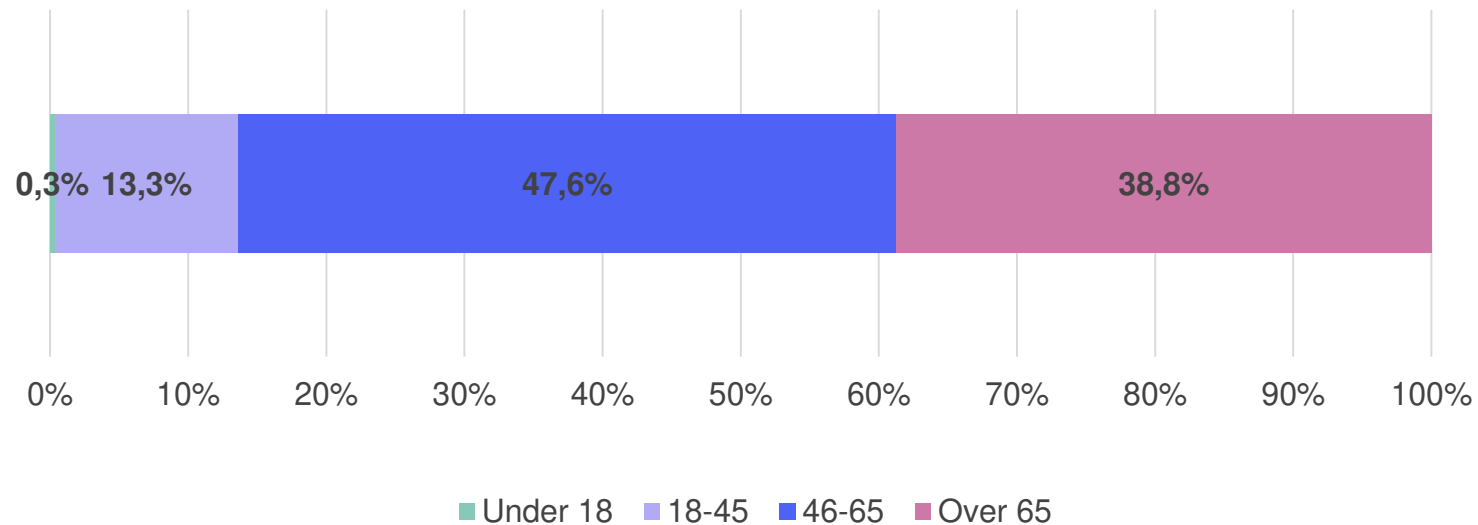


Sesso del paziente

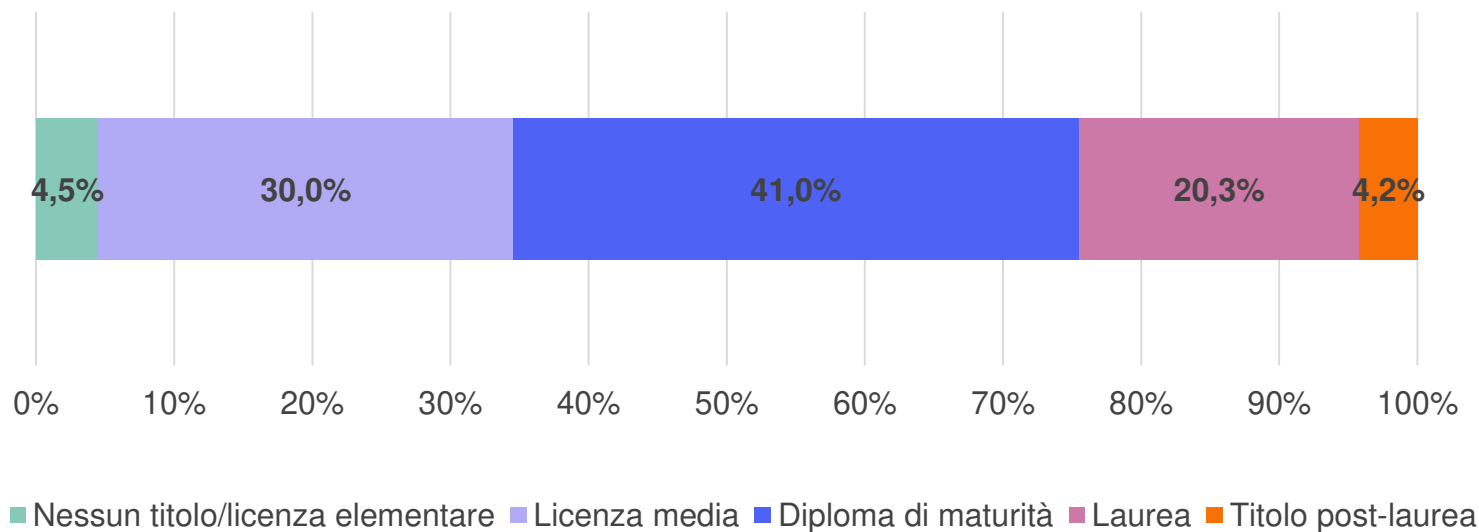
— — —



Fascia di età del paziente

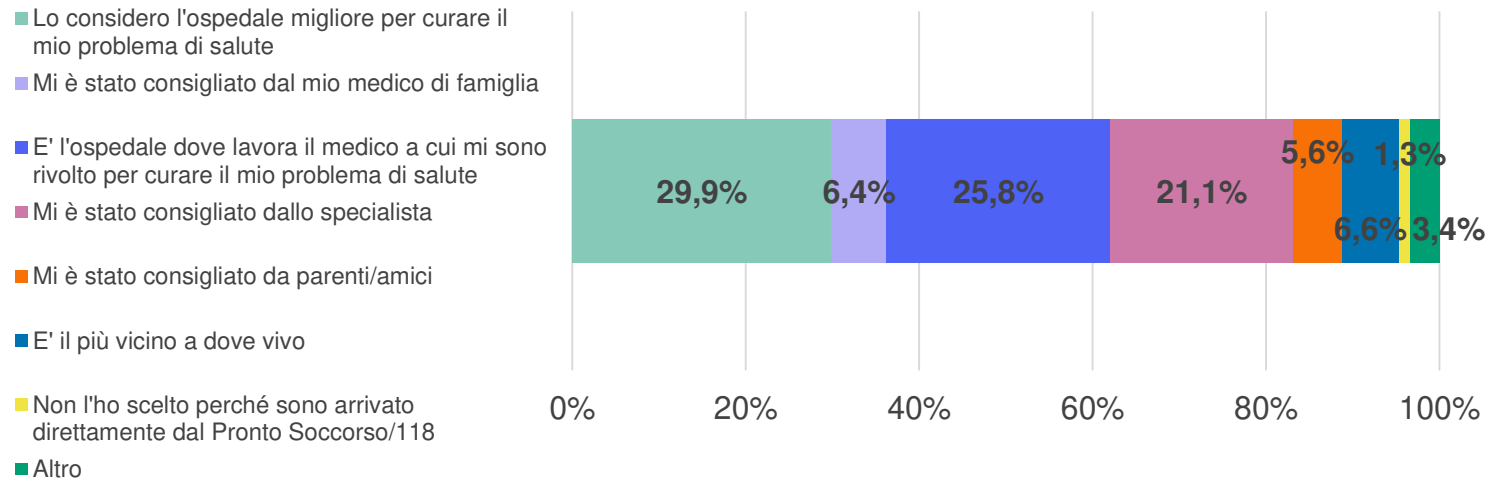


Titolo di studio del paziente

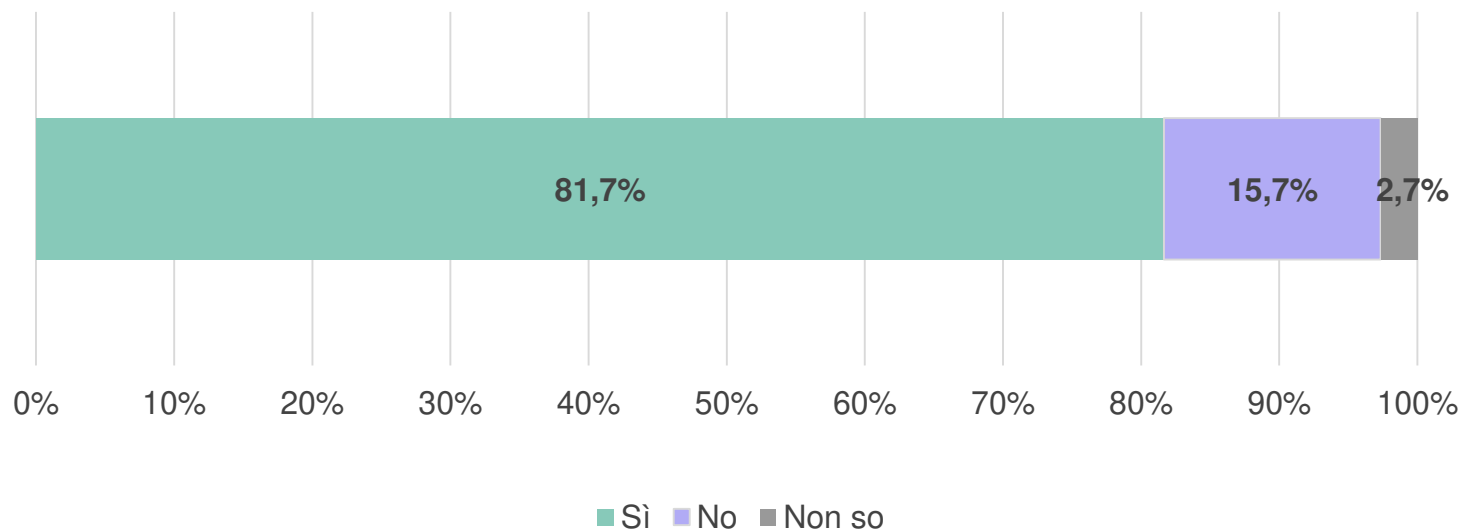


Accesso e medico di famiglia

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



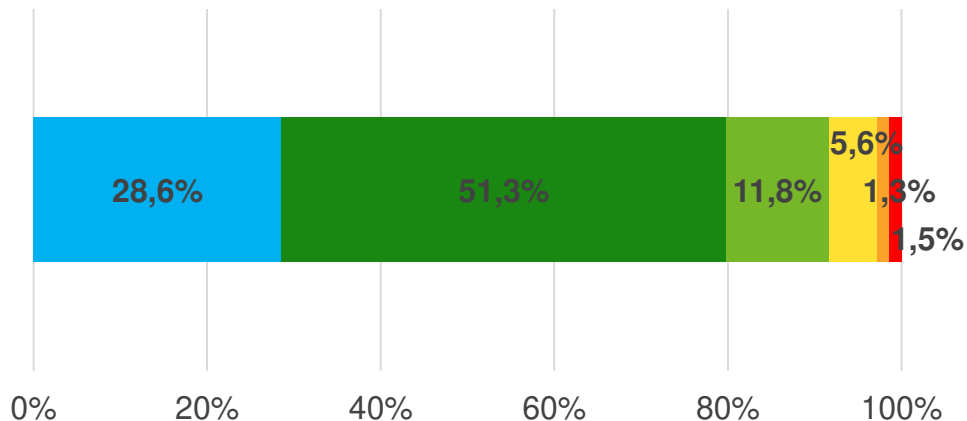
Il suo **medico di famiglia** sapeva del suo ricovero?



Emotional support - dolore, paure ed ansie

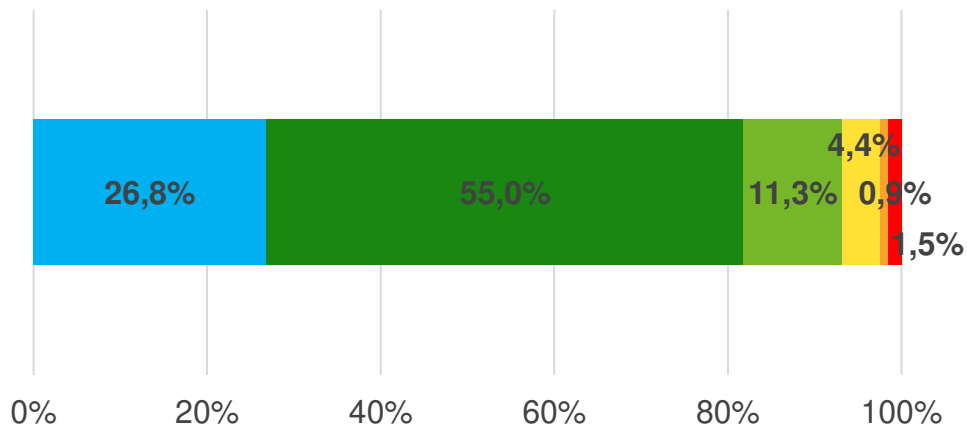
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? I **medici**

- Non ho avuto paure e ansie
- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai



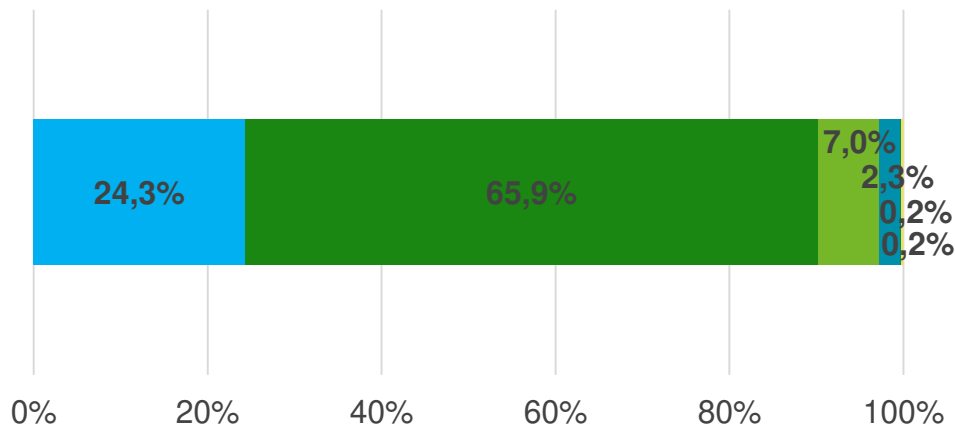
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? Gli **infermieri**

- Non ho avuto paure e ansie
- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai



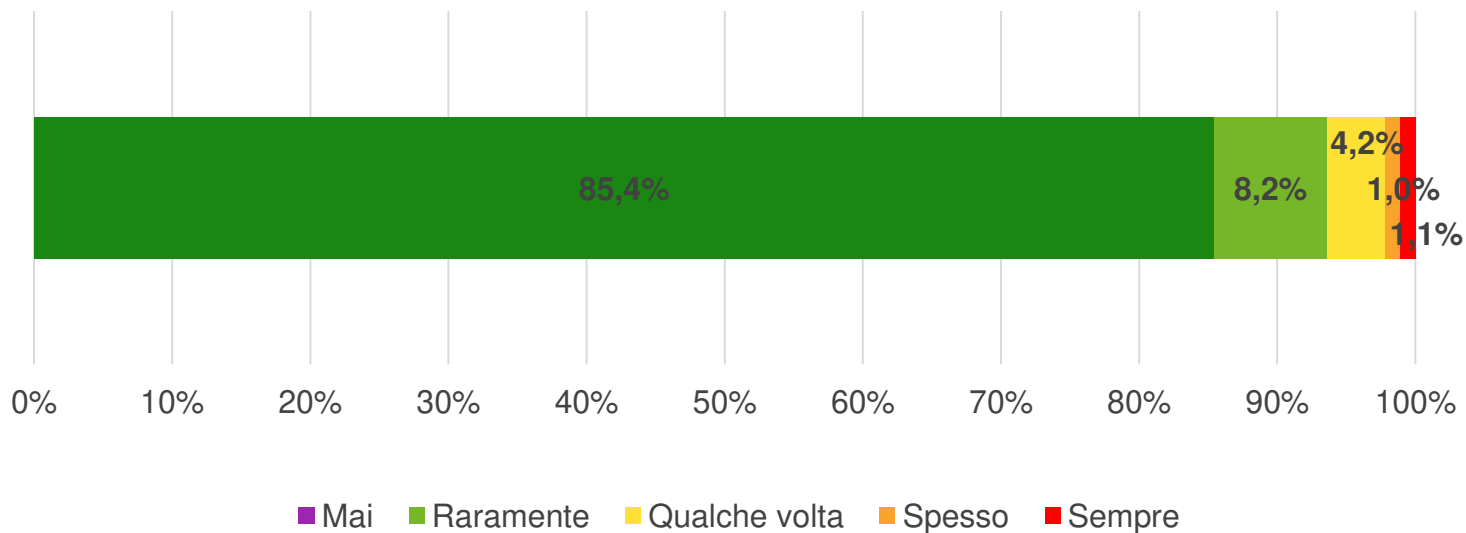
Durante il ricovero pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il **dolore**?

- Non ho provato dolore
- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

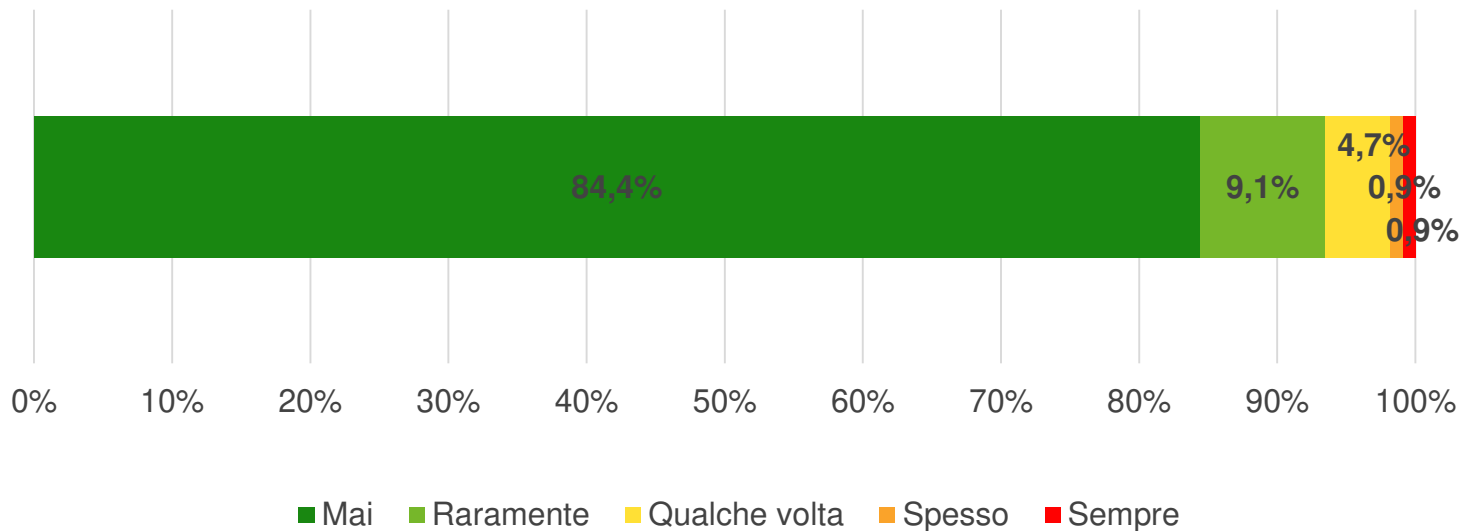


Emotional support - rispetto e dignità

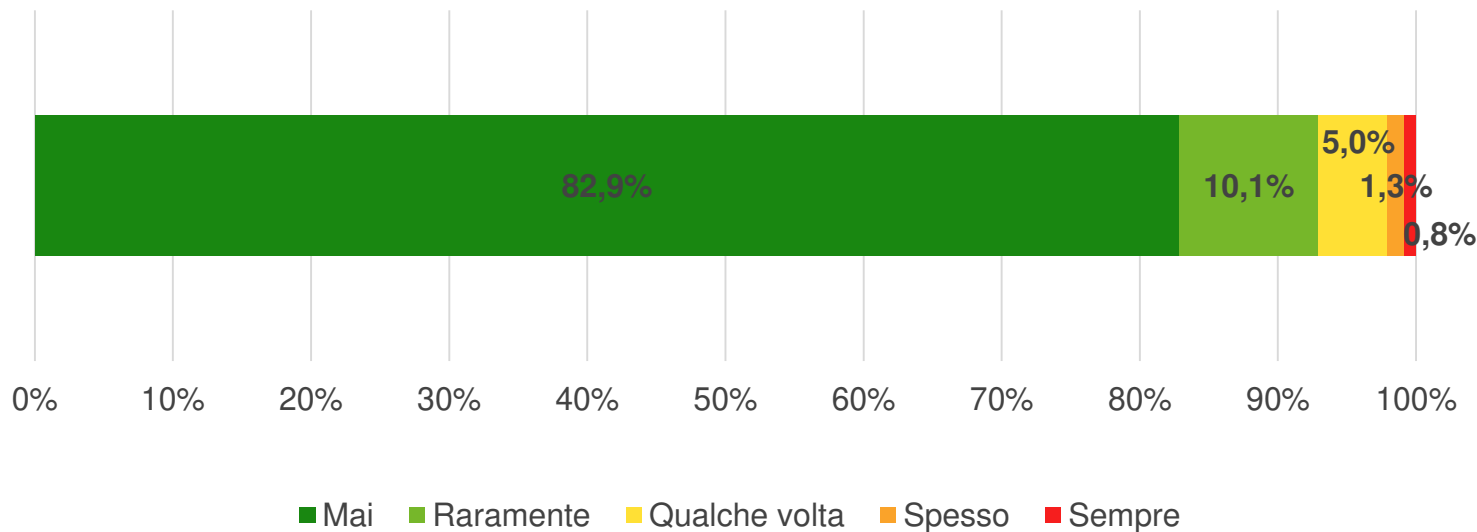
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **I medici**



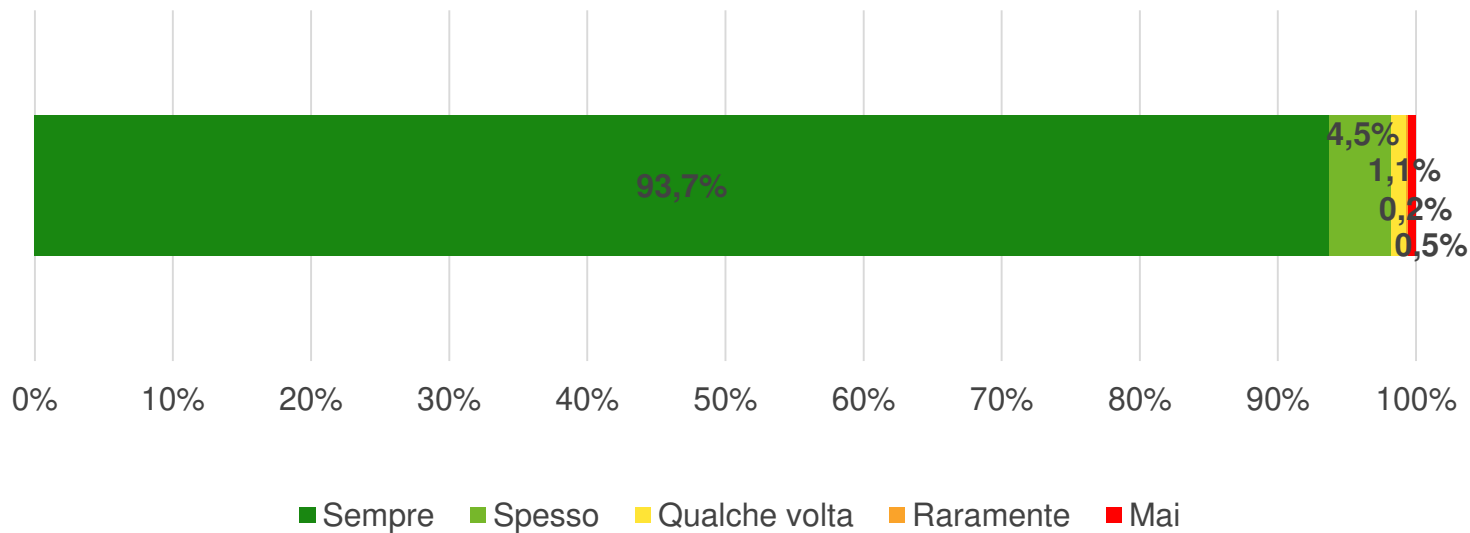
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Gli infermieri**



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

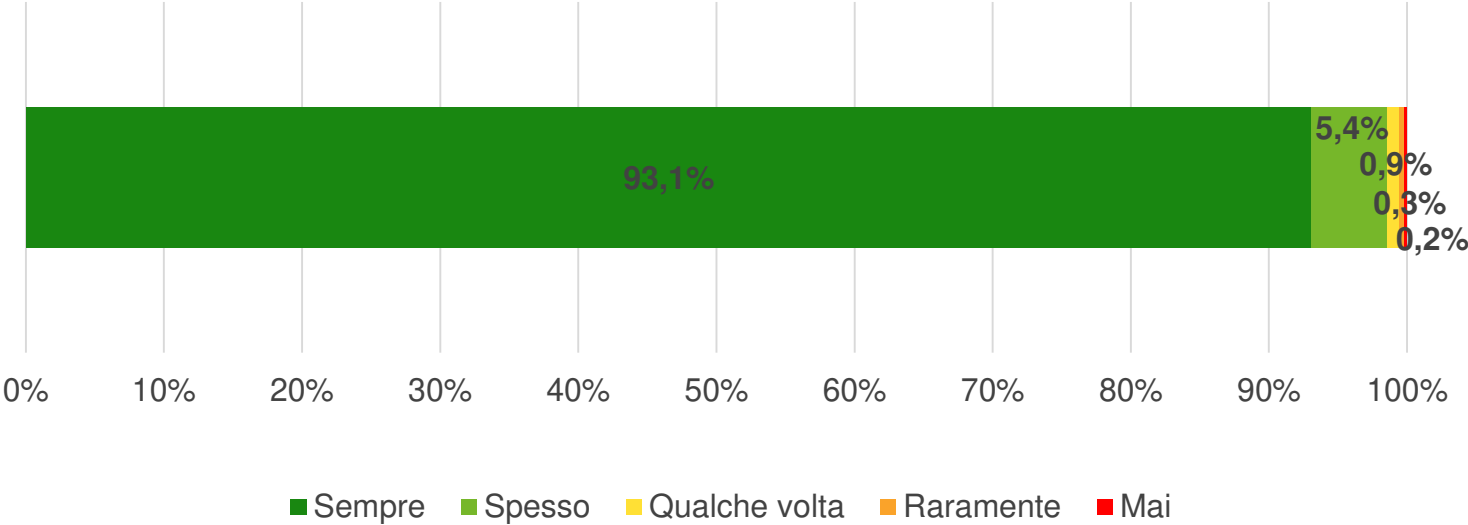


Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da i medici



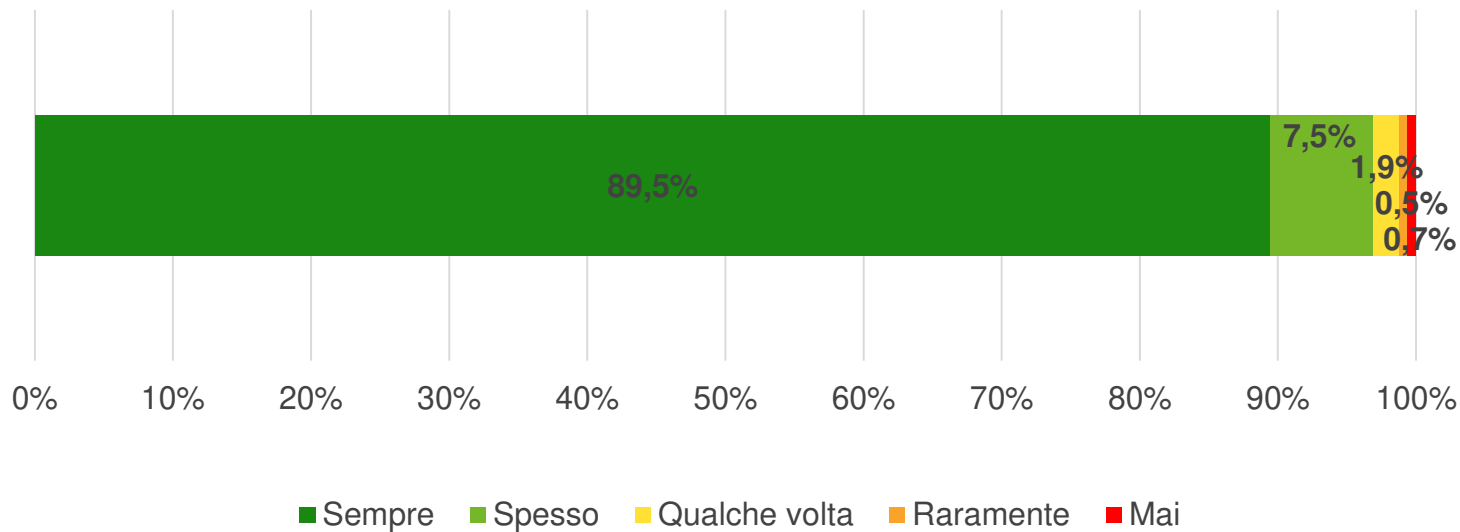
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** dagli **infermieri**

— — —



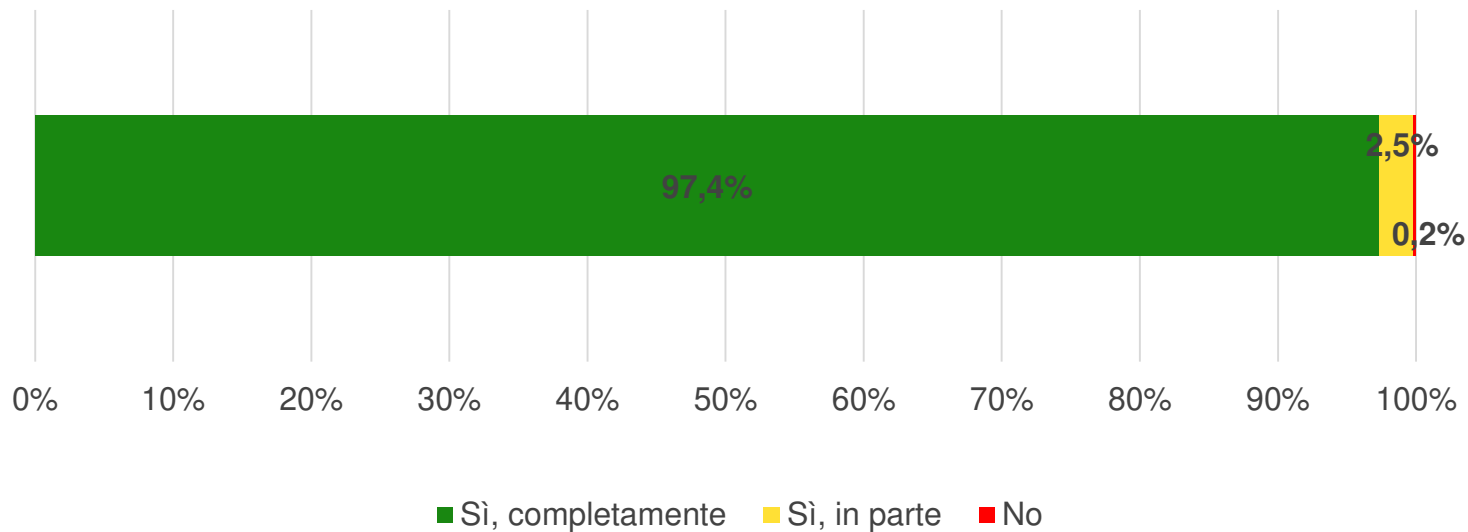
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da **altro personale** del reparto

— — —

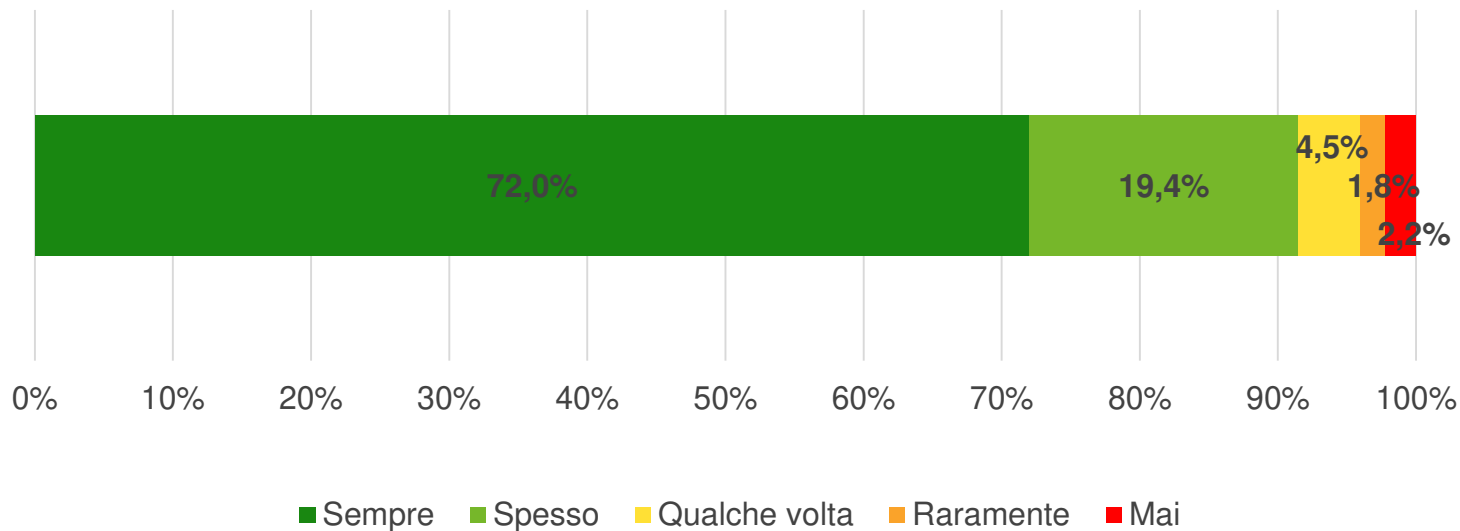


Coinvolgimento e comunicazione

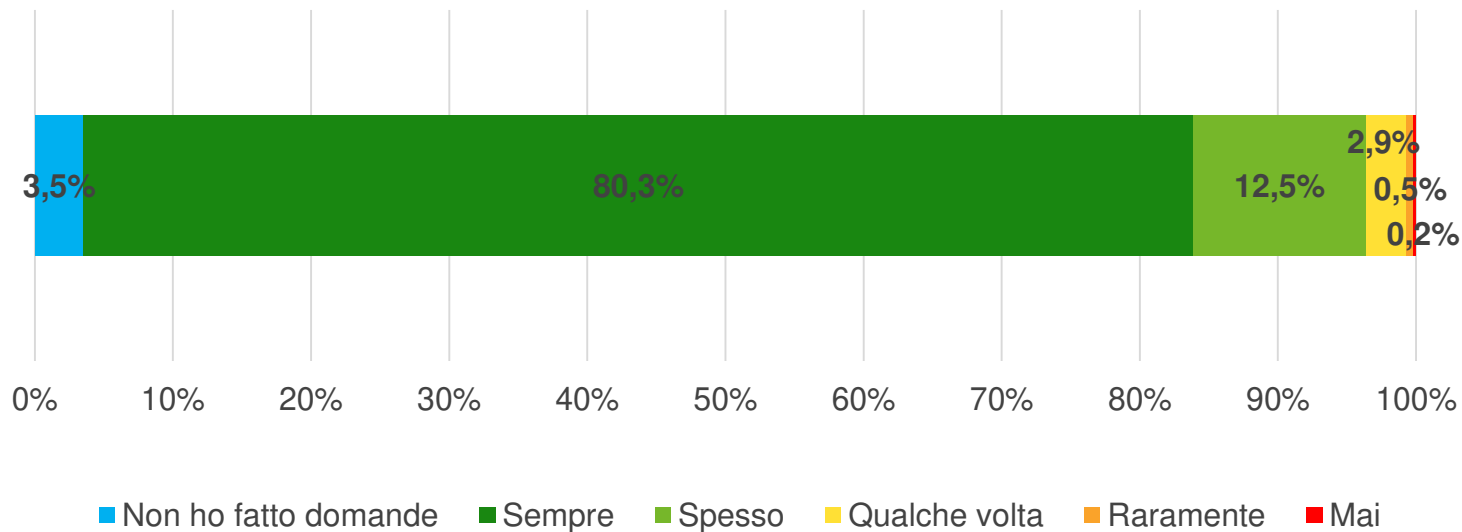
È stato accolto con **gentilezza e cortesia** dal personale del reparto?



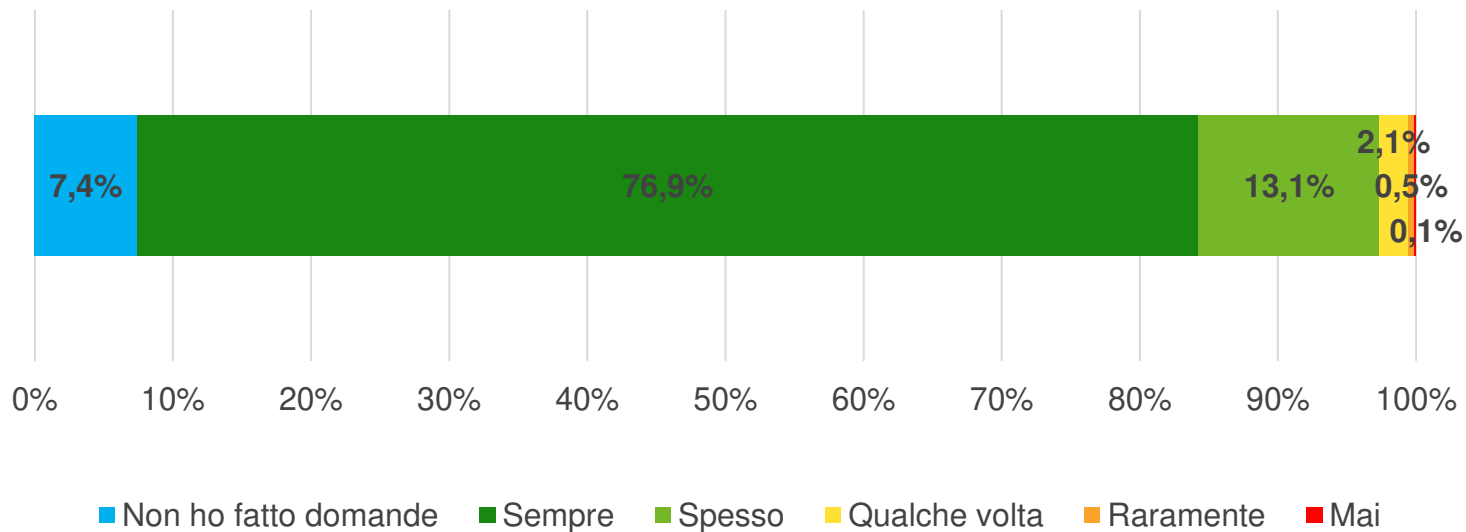
Durante il ricovero, pensa di essere stato **coinvolto** quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?



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/persona di fiducia
- Non ce n'è stato bisogno

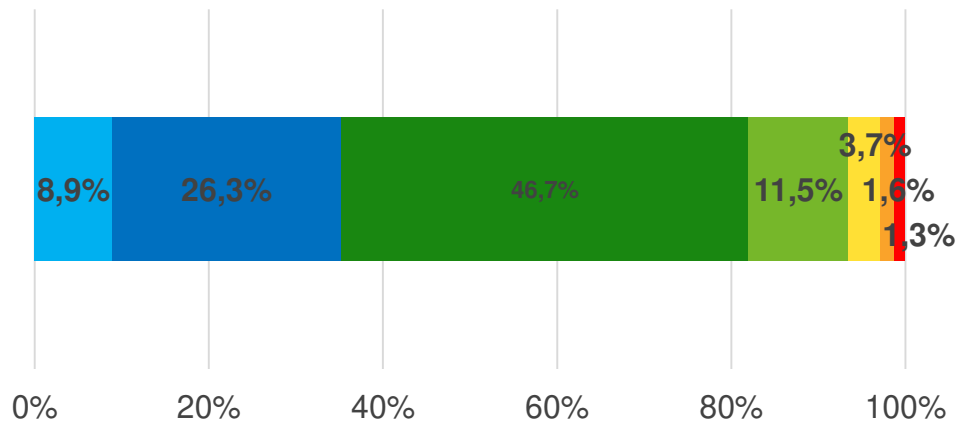
■ Sempre

■ Spesso

■ Qualche volta

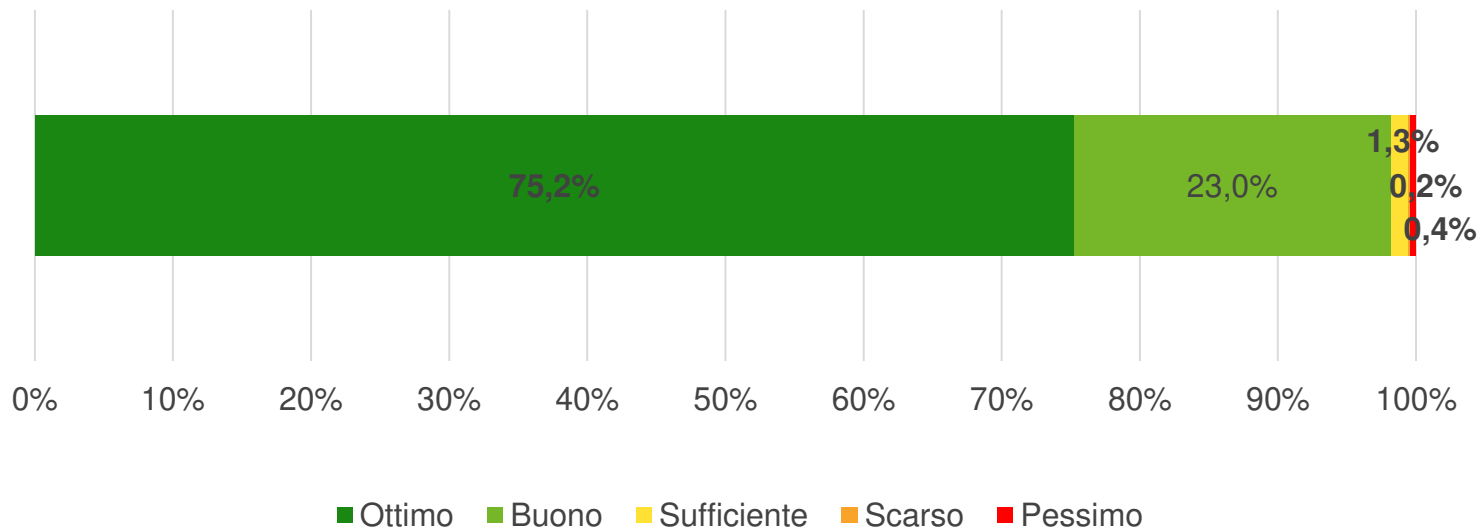
■ Raramente

■ Mai



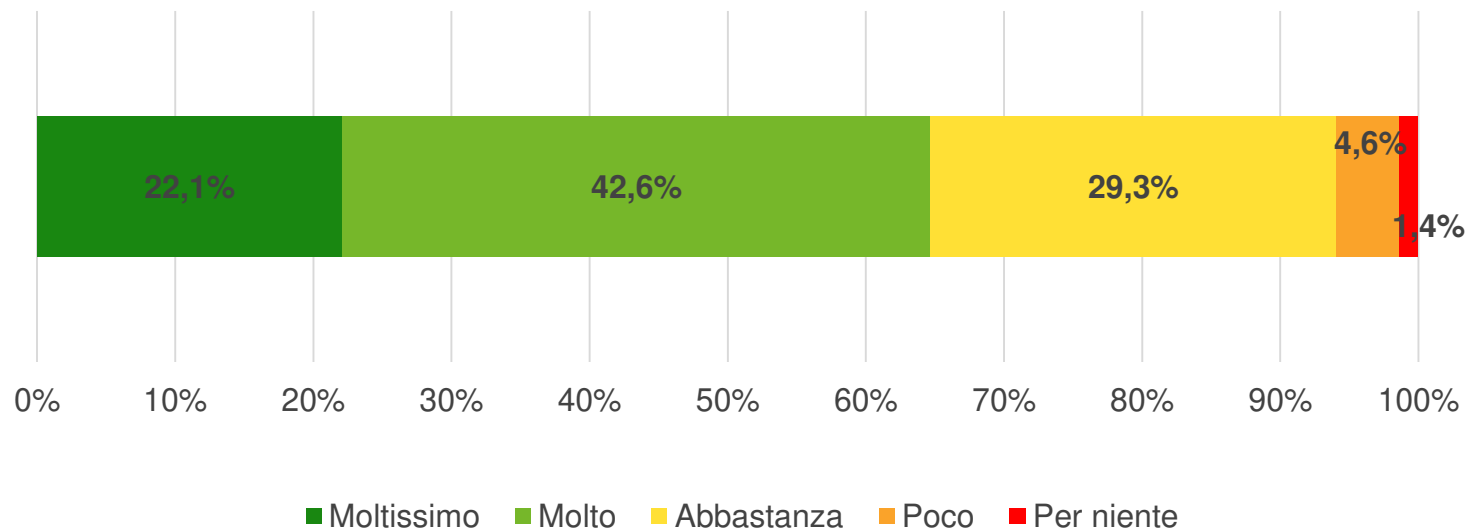
Lavoro di squadra

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

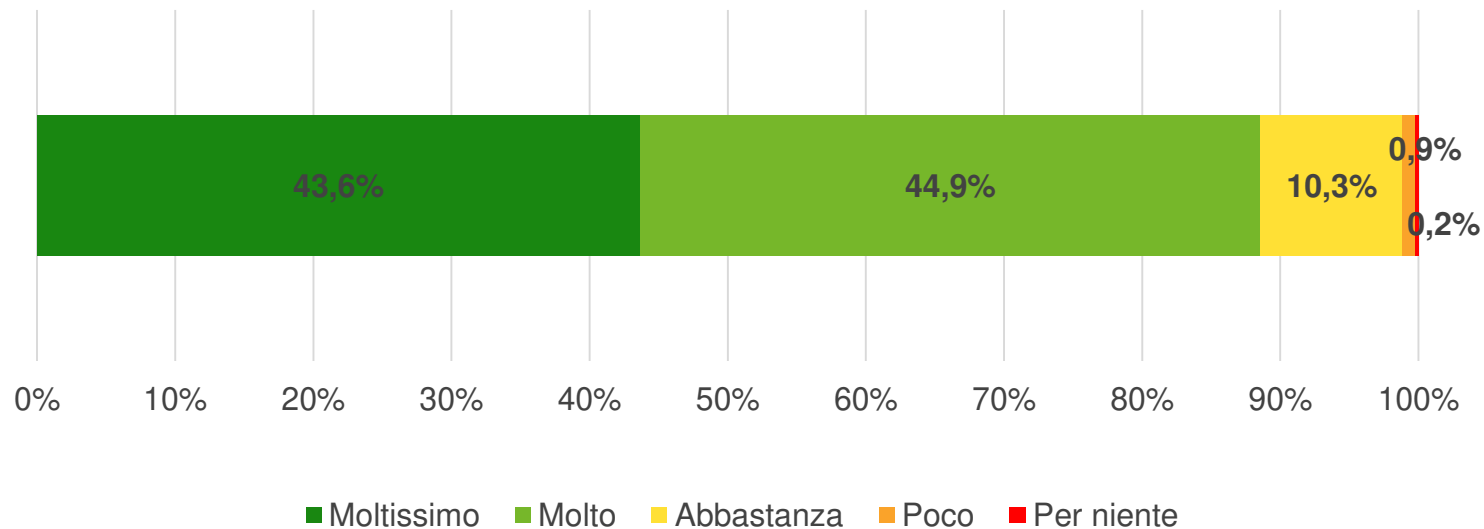


Comfort ospedaliero

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



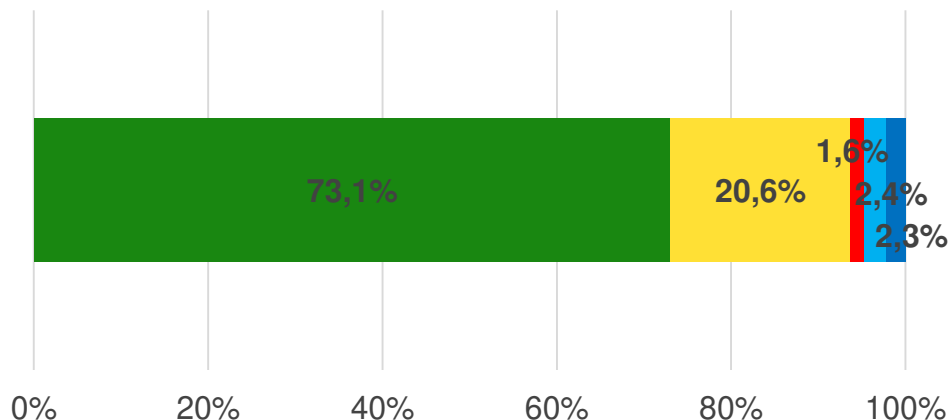
Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era **pulito**?



Organizzazione dimissione e comunicazione alla dimissione

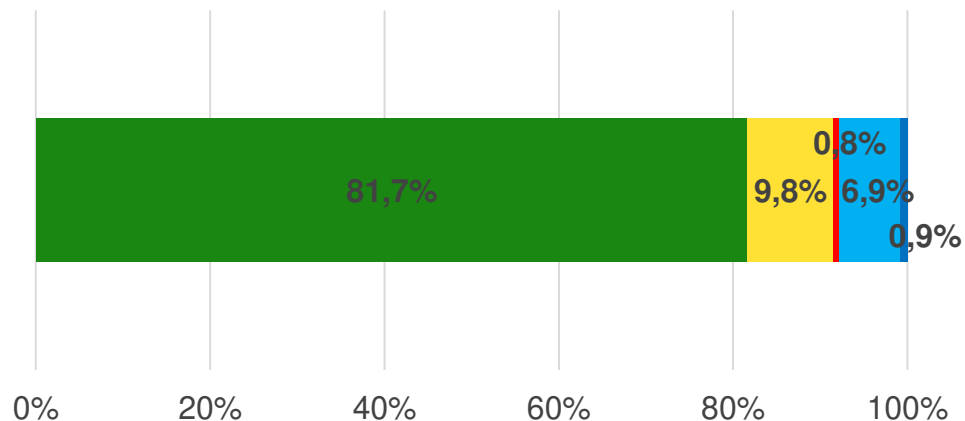
Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo** una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)

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

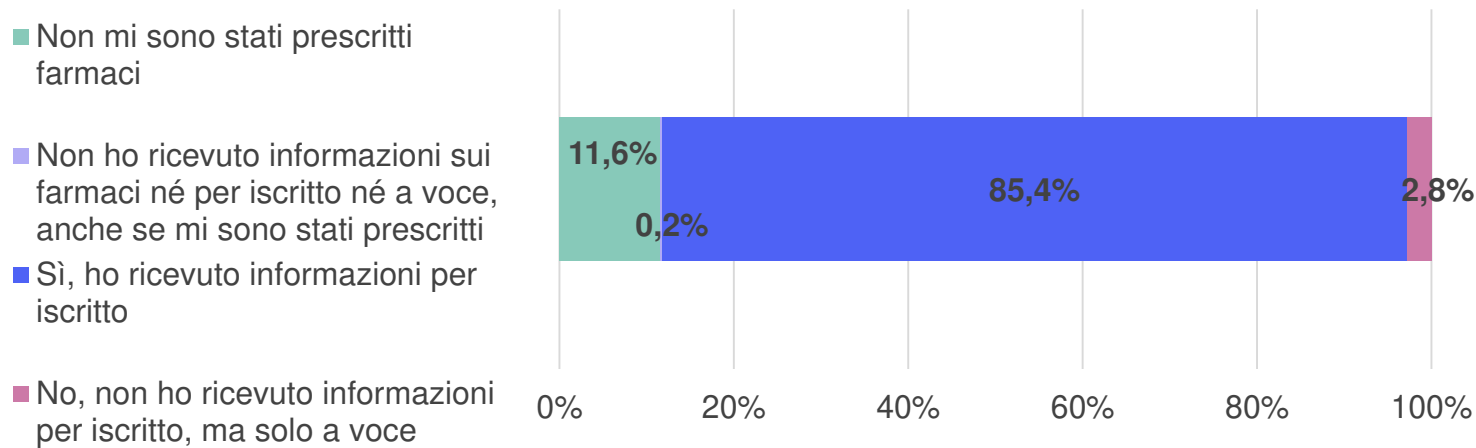


Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su quali farmaci prendere** una volta tornato a casa

- 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, ...)?



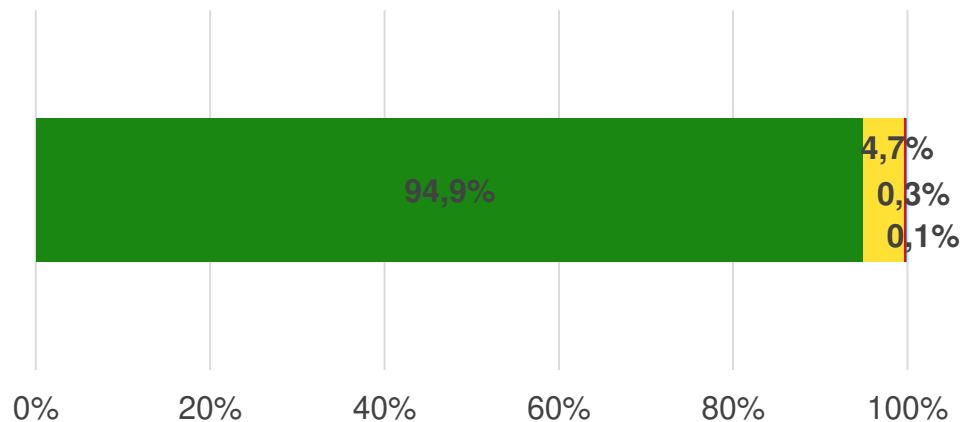
Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?

■ Sì, completamente

■ Sì, in parte

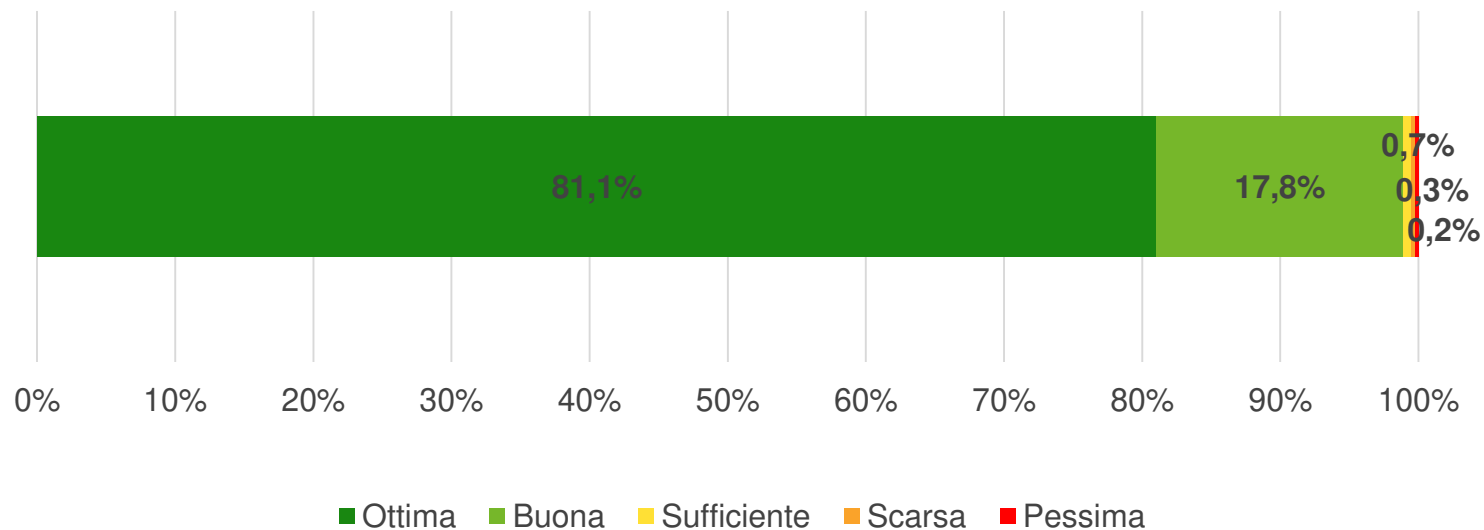
■ No

■ Non ho ricevuto la lettera di dimissione



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?**

— — —

