**COMUNICATO STAMPA**

# SILENZIO, PARLA IL PAZIENTE, LO IOV SI PONE IN ASCOLTO.

**"RACCONTACI LA TUA ESPERIENZA,**

# CI AIUTERAI A MIGLIORARE L’ASSISTENZA"

## Prende il via oggi l’indagine PREMs: un questionario volontario e anonimo verrà proposto a tutti i pazienti in dimissione. Le risposte andranno ad alimentare la banca dati sulla soddisfazione dell’utenza. Il Direttore Generale, Benini: “Intensifichiamo il dialogo con gli assistiti per ricevere da loro osservazioni e

**suggerimenti per le buone pratiche”.**

Padova, 1 aprile 2022. Parlaci di te, di quello che ti aspettavi, di come ti sei trovato da noi: ci aiuterai a migliorare. Chi meglio del paziente può dare consigli utili a valorizzare la nostra attività, a individuare gli aspetti positivi e gli ambiti da ottimizzare? Allo IOV il periodo di ricovero finisce sotto la lente di ingrandimento e i protagonisti sono proprio coloro che lo hanno vissuto: prende il via oggi, 1 aprile, “Osservatorio PREMs”, l’indagine promossa dalla Regione del Veneto, tramite Azienda Zero, e realizzata in collaborazione con il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa (Laboratorio MeS). Il target sono tutti gli assistiti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario, ai quali verrà chiesto di compilare online - in modo volontario e anonimo - un questionario sull’assistenza ricevuta.

Operativamente, come funziona? Durante il ricovero a ciascun assistito sarà richiesto di voler partecipare all’indagine e quindi di fornire indirizzo e-mail o numero di cellulare che lo IOV-IRCCS registrerà specificatamente ed unicamente per consentire la partecipazione all’indagine. Collegandosi da personal computer, da tablet o da smartphone, ad uno specifico link che arriverà dopo la dimissione (strettamente personale e non cedibile a terzi), l’utente potrà accedere direttamente ad una trentina di domande che riguardano la filiera del ricovero, la qualità dell’assistenza, la comunicazione, il comfort, la pulizia, tutti quesiti totalmente svincolati da informazioni specifiche di malattia. L’obiettivo: aggregare le risposte in modo da capire il grado di soddisfazione dell’utenza e, laddove evidenziato, applicare dei correttivi. Le

informazioni sull’esperienza dei pazienti andranno così ad alimentare una banca dati appositamente predisposta per il monitoraggio continuativo dell’assistenza.

“Ci piace intensificare il dialogo con il paziente: metterlo al centro significa del resto anche dargli la possibilità di esprimere giudizi, pareri e suggerimenti sulla qualità dei servizi offerti dall’Istituto. Per questo motivo lo IOV – spiega il Direttore Generale, Patrizia Benini - ha promosso, insieme alla Regione Veneto e l’Osservatorio PREMs (Patient Reported Experience Measures), questa indagine sull’esperienza di ricovero ospedaliero in regime ordinario: le informazioni così raccolte e analizzate in modo anonimo e aggregato dal Laboratorio MeS del Sant’Anna saranno rese disponibili all’Istituto al fine di evidenziare gli aspetti colti come positivi così come di individuare i punti da migliorare. Un punto importantissimo saranno le informazioni contenute nelle risposte “aperte” dove l’utente può esprimere al meglio quanto percepito e vissuto nell’esperienza di ricovero. Sono certa che sarà un’opportunità per i pazienti anche per valorizzare i nostri professionisti. Siamo assolutamente consapevoli infatti che le performance di una struttura sanitaria, e tanto più di un Istituto per la cura dei Tumori, non si misurano esclusivamente secondo i criteri di efficienza ed efficacia ma anche in base alla soddisfazione complessiva dei nostri utenti, che tiene conto di un sentimento di accoglienza e di umanizzazione, di uno “stare ospedaliero” ben più ampio, complesso e profondo del mero atto medico-infermieristico”.

**-----------------------------------------**

**Ufficio stampa IOV - IRCCS**

**338.5866778**