



# Report 2022

# Risultati Osservatorio PREMS

**Istituto Oncologico Veneto IRCCS**

# Sommario

---

1.L'Osservatorio PREMs

5.Caratteristiche del  
rispondente

9.Coinvolgimento e  
comunicazione

13.Valutazione  
complessiva  
dell'assistenza ricevuta

2.In sintesi

6.Accesso e Medico di  
famiglia

10.Lavoro di squadra



3.Alcuni risultati

7.Emotional support -  
dolore, paure, ed ansie

11.Comfort ospedaliero

4.Andamento indagine

8.Emotional support -  
rispetto e dignità.

12.Organizzazione e  
comunicazione alla  
dimissione

# L'Osservatorio PREMs



REGIONE DEL VENETO



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 04.04.2022 al 31.12.2022.

# In sintesi

---

I risultati ottenuti nei **primi 9 mesi** 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** ([quasi un paziente dimesso su 3 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](#).

Altri aspetti evidenziano, invece, dei margini di miglioramento e sono stati presi in carico al fine di programmare degli interventi mirati. In particolare è previsto nel 2023 l'avvio di una campagna di sensibilizzazione sul tema del [silenzio negli spazi del reparto](#), rivolta a utenti e personale dei reparti di degenza.

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

Il report rappresenta una prima 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

---

29%

pazienti dimessi che compilano il questionario

98%

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

98%

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

4%

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

94%

**questionari compilati direttamente dai pazienti dimessi**

96%

casi in cui medici e infermieri hanno fornito informazioni chiare

95%

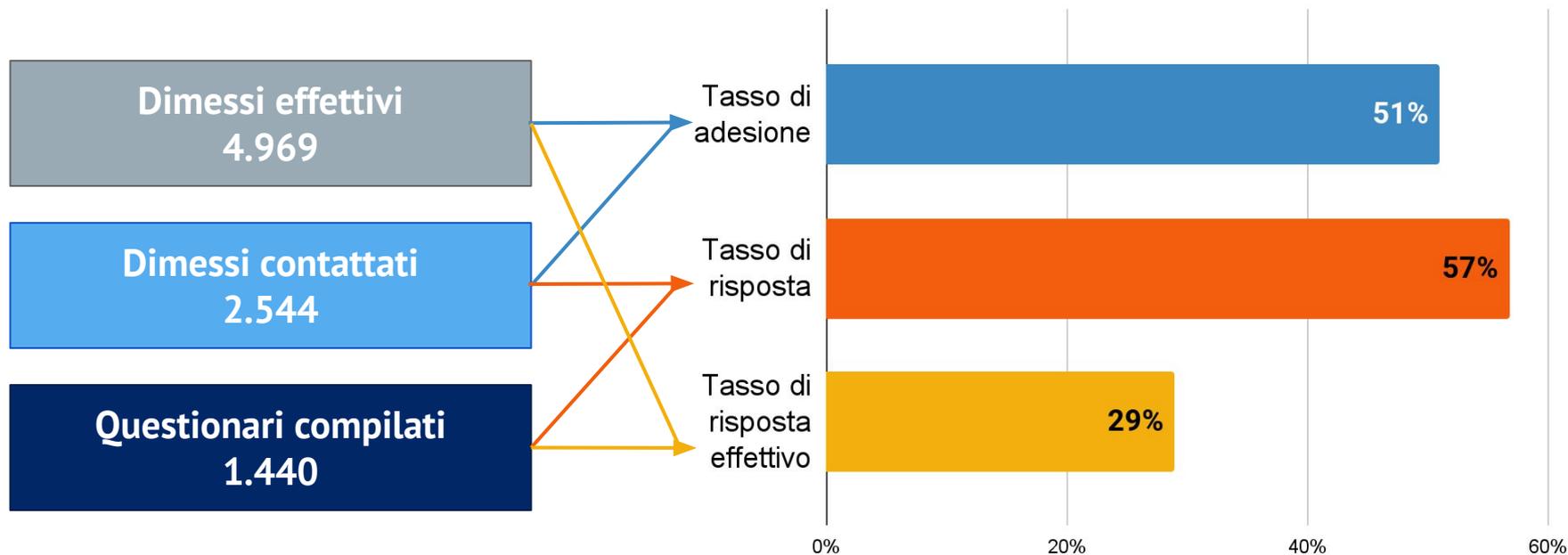
pazienti che raccomanderebbero il reparto a parenti/conoscenti con lo stesso problema

1%

pazienti che trovano gli spazi del reparto poco o per niente puliti

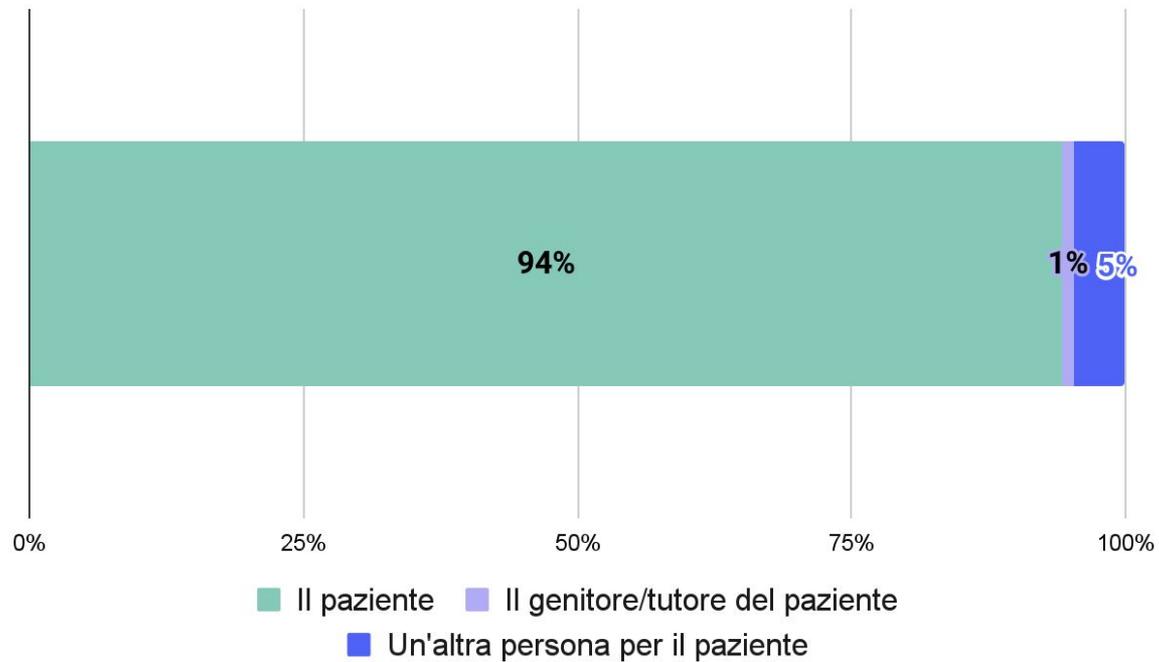
# Andamento indagine

# Andamento indagine

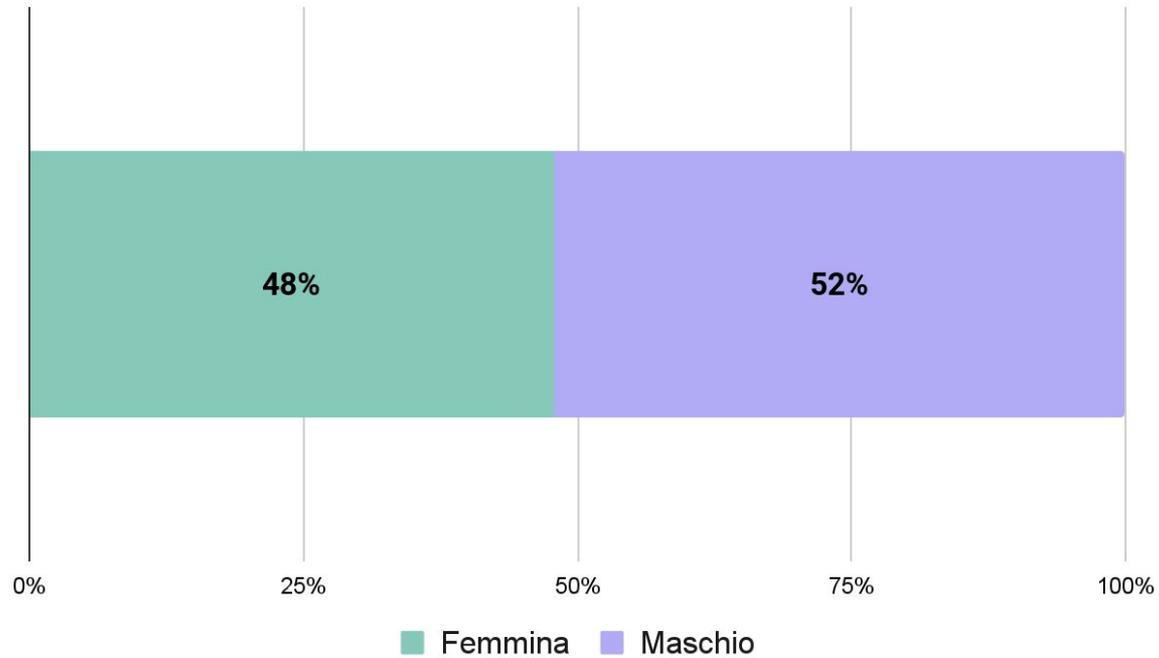


# Caratteristiche del rispondente

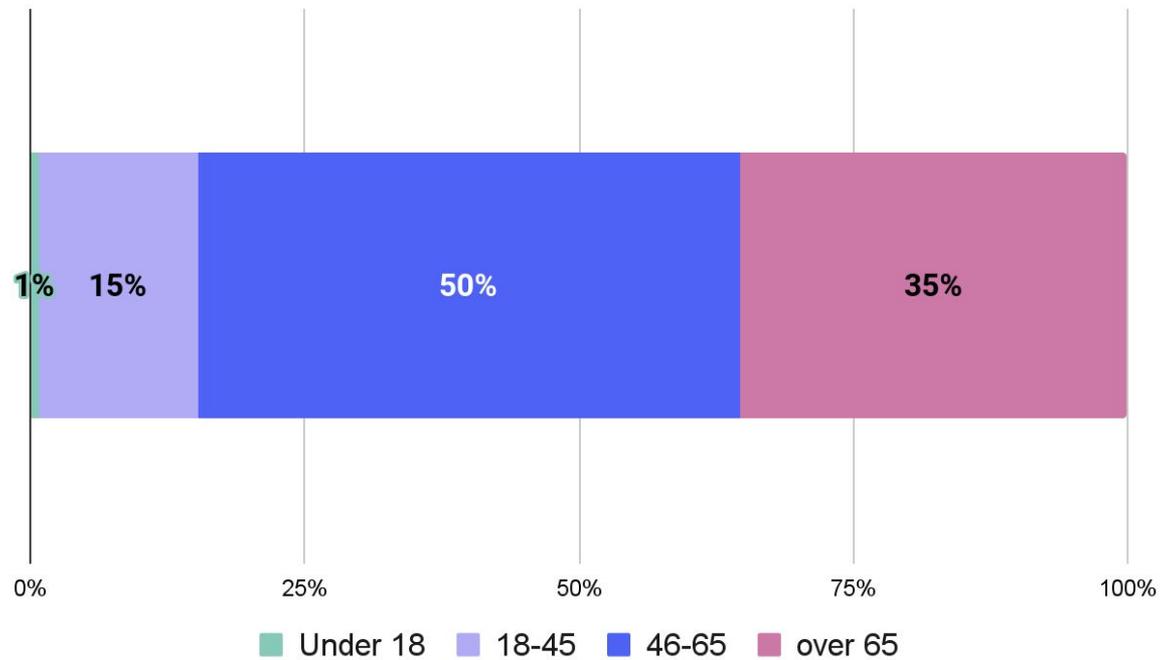
## Chi compila il questionario?



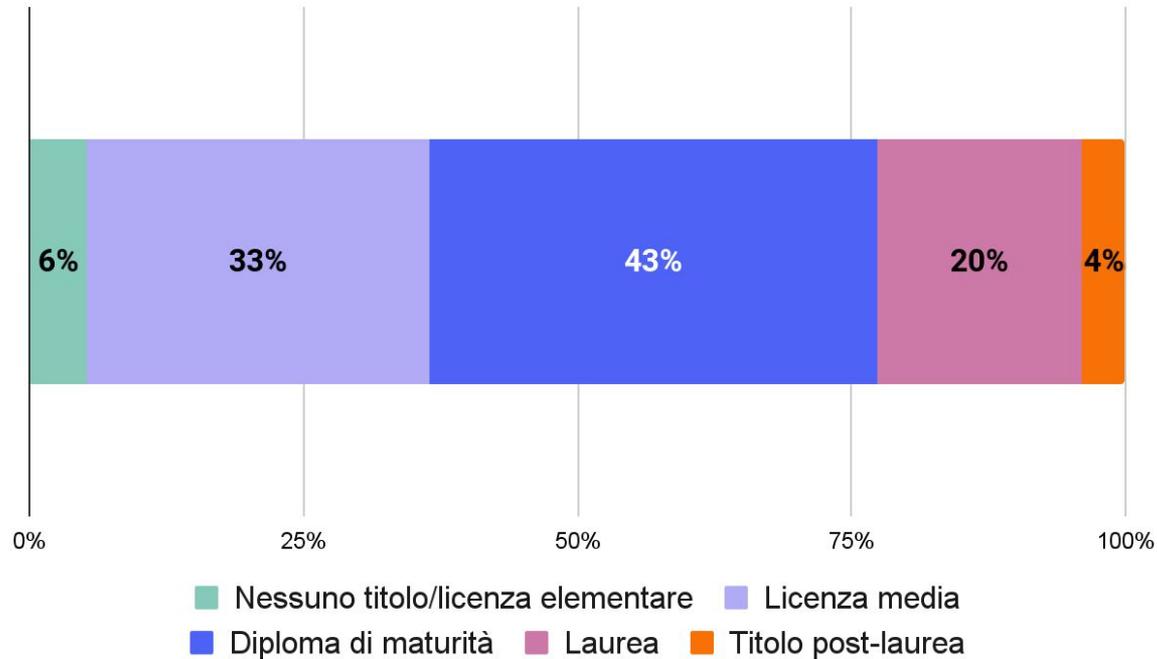
## Sesso del paziente



## Fascia di età del paziente

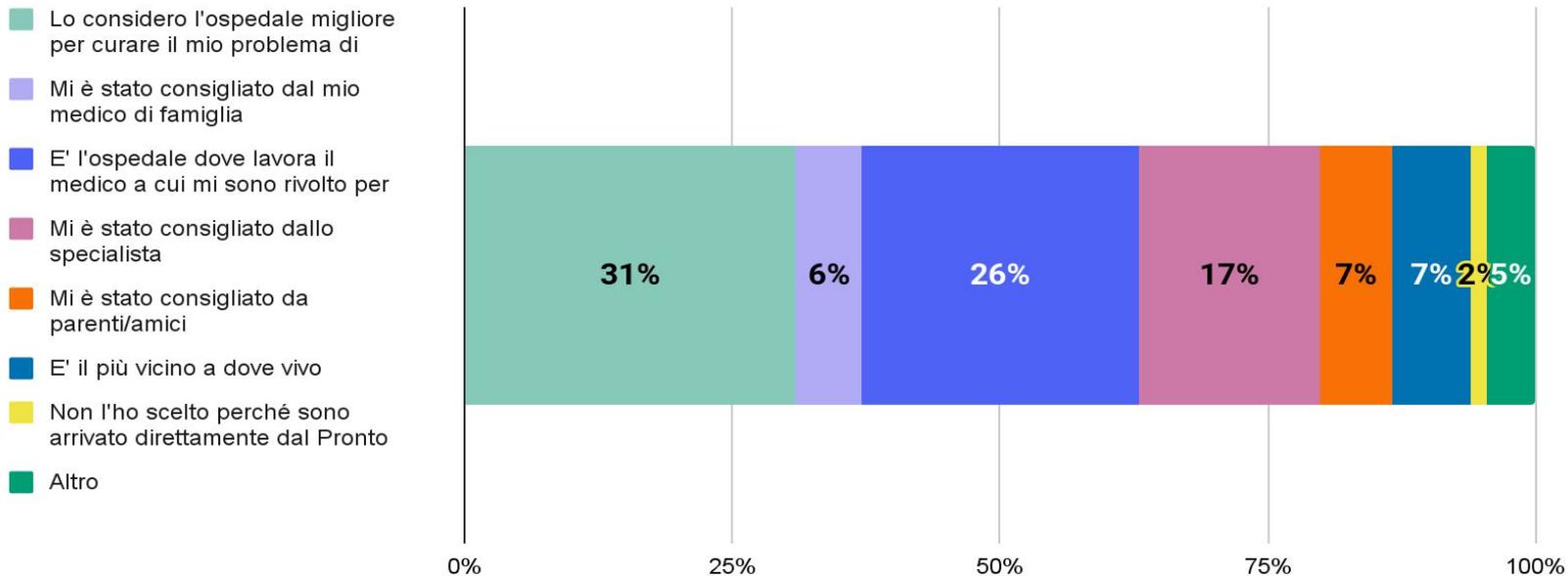


## Titolo di studio del paziente

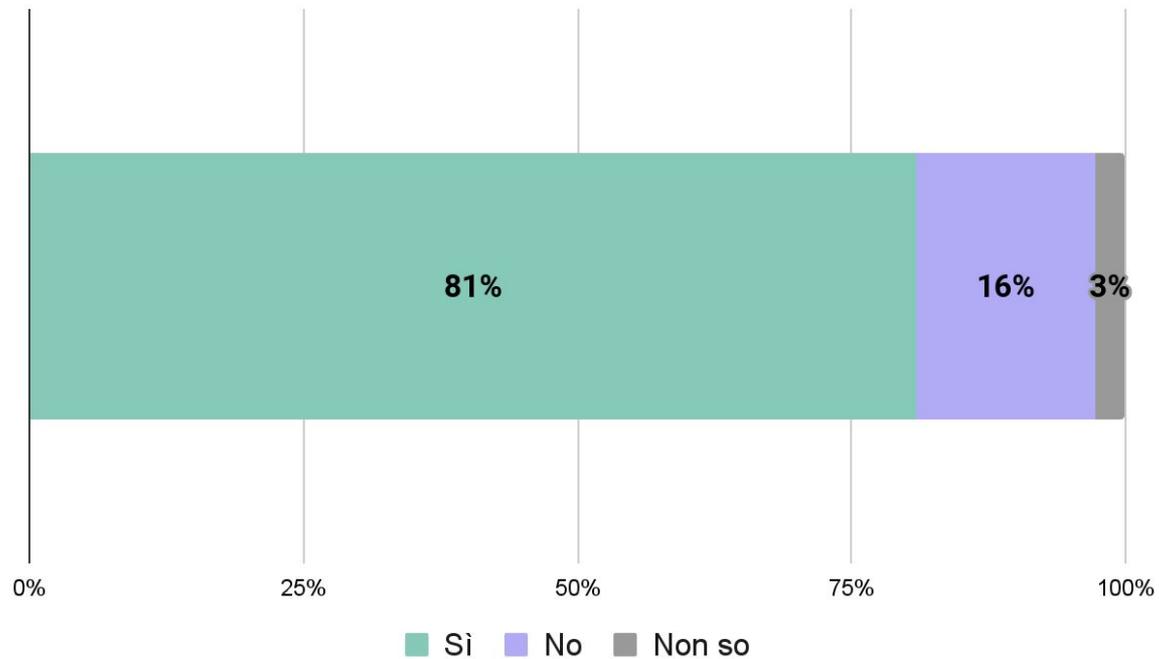


# Accesso e medico di famiglia

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

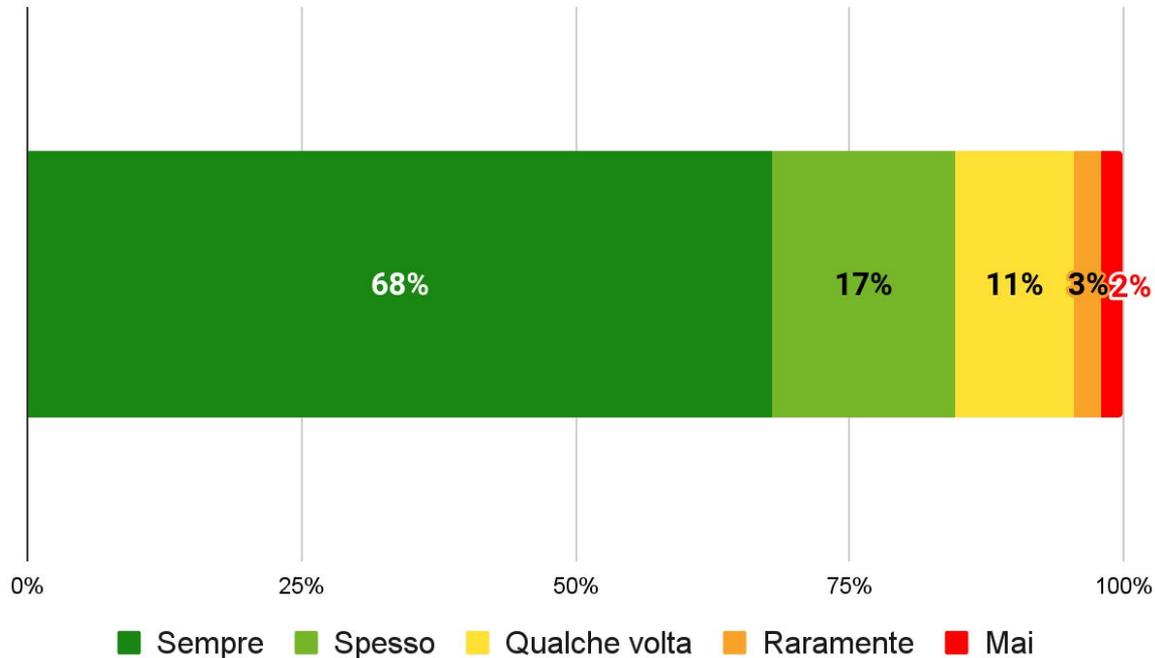


## Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?



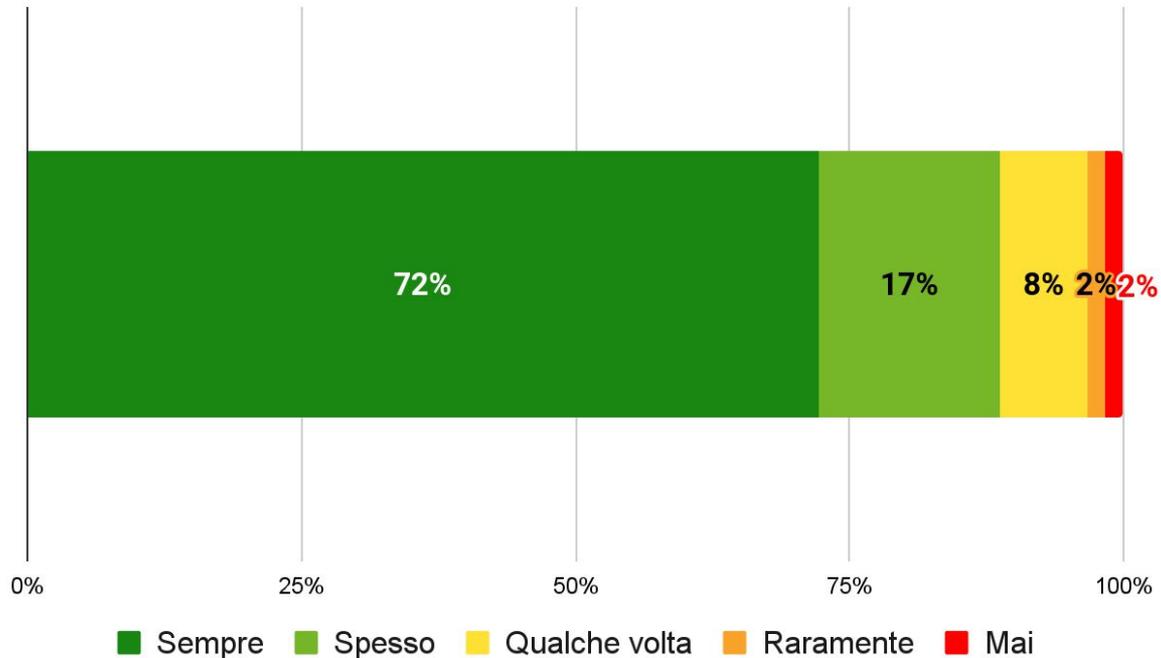
# Emotional support - dolore, paure ed ansie

## 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**



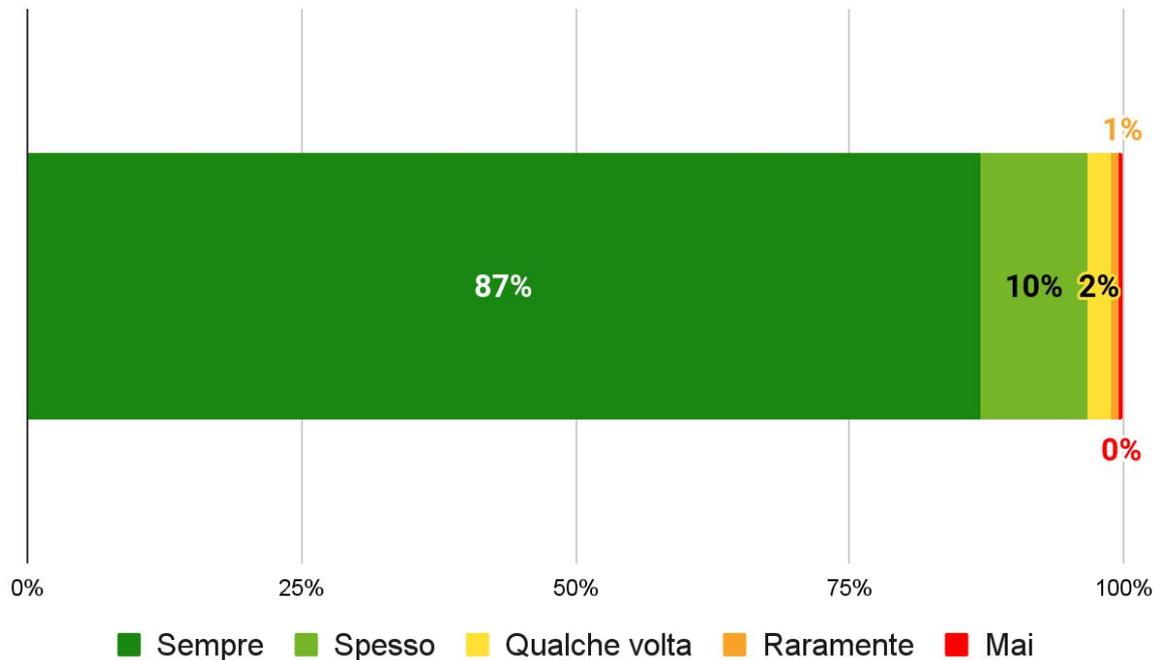
Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte "Non ho avuto paure e ansie" [29% sul totale]

## 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**



Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte "Non ho avuto paure e ansie"[28% sul totale]

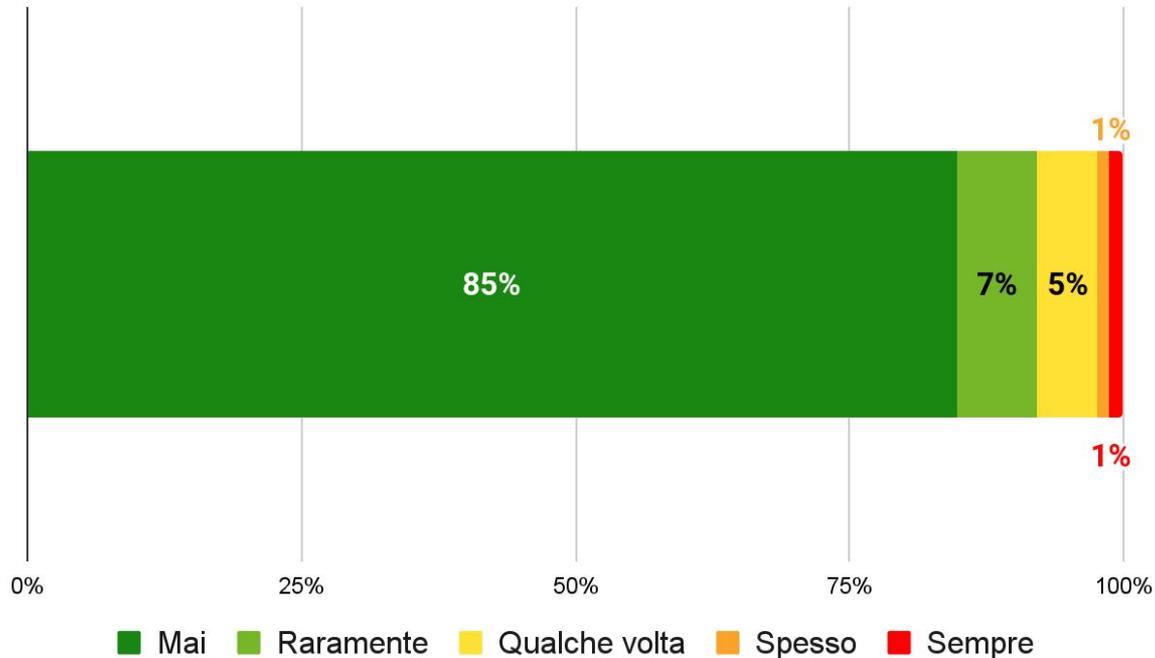
## Durante il ricovero pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il **dolore**?



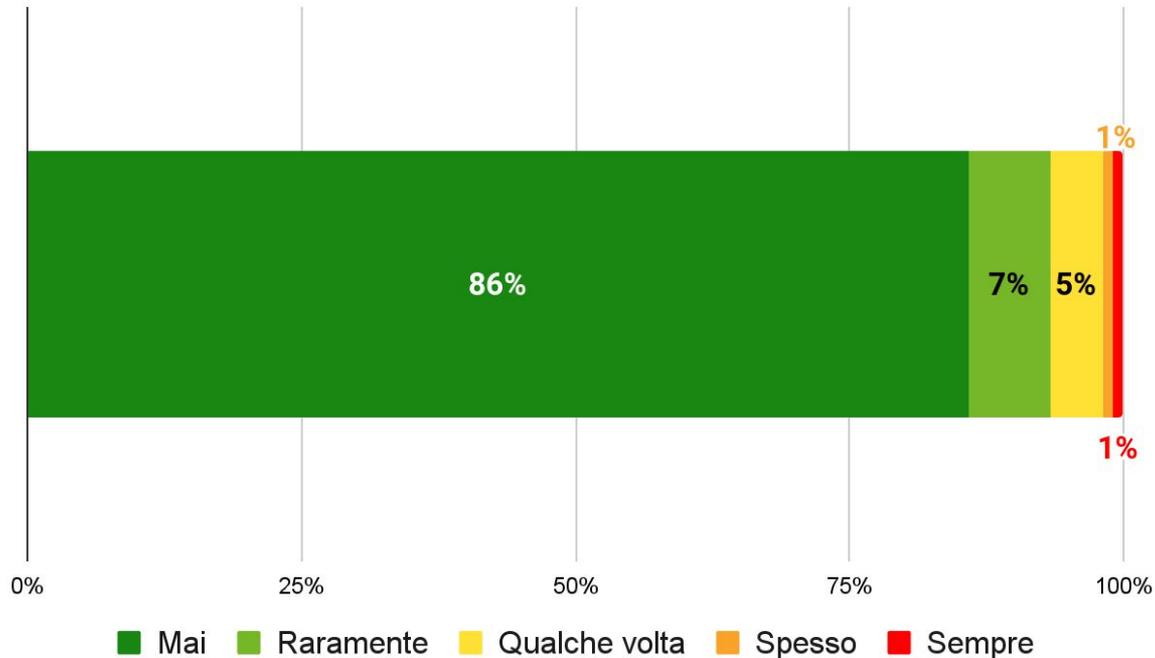
Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte "Non ho provato dolore" [22% sul totale]

# Emotional support - rispetto e dignità

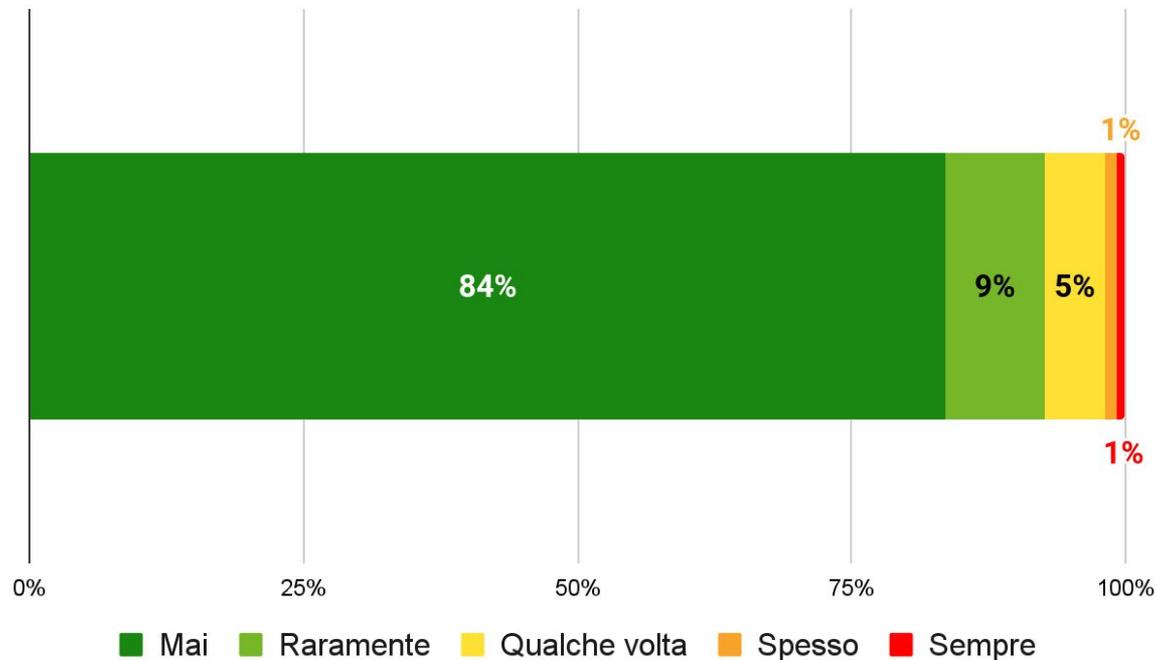
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **I medici**



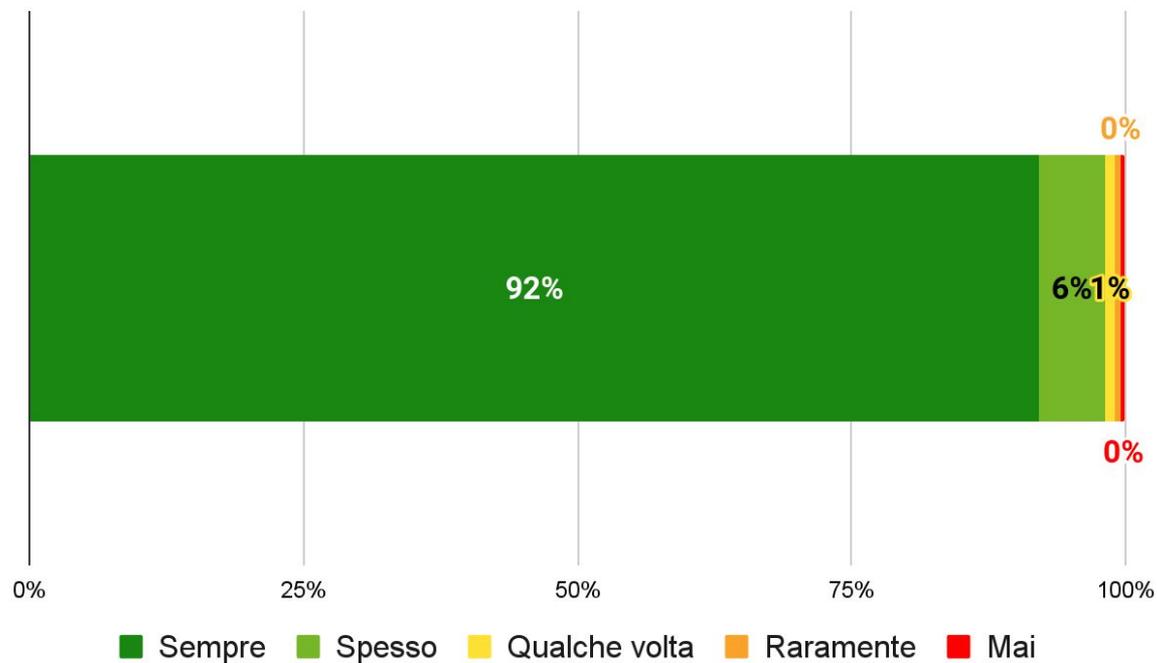
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Gli infermieri**



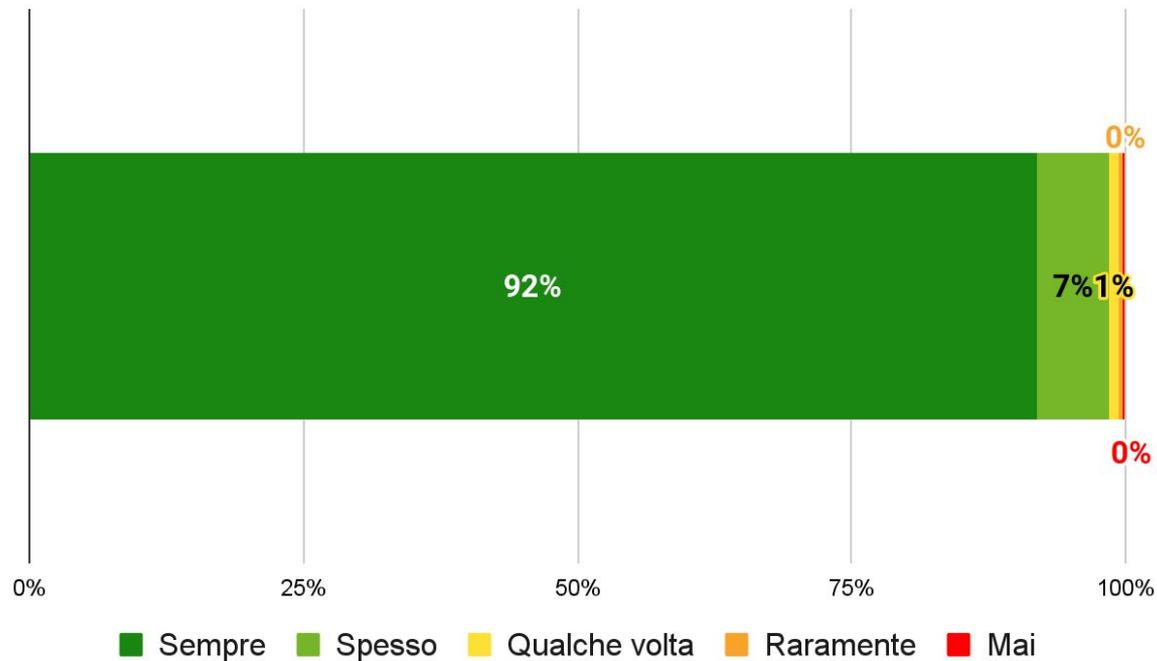
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Altro personale** del reparto



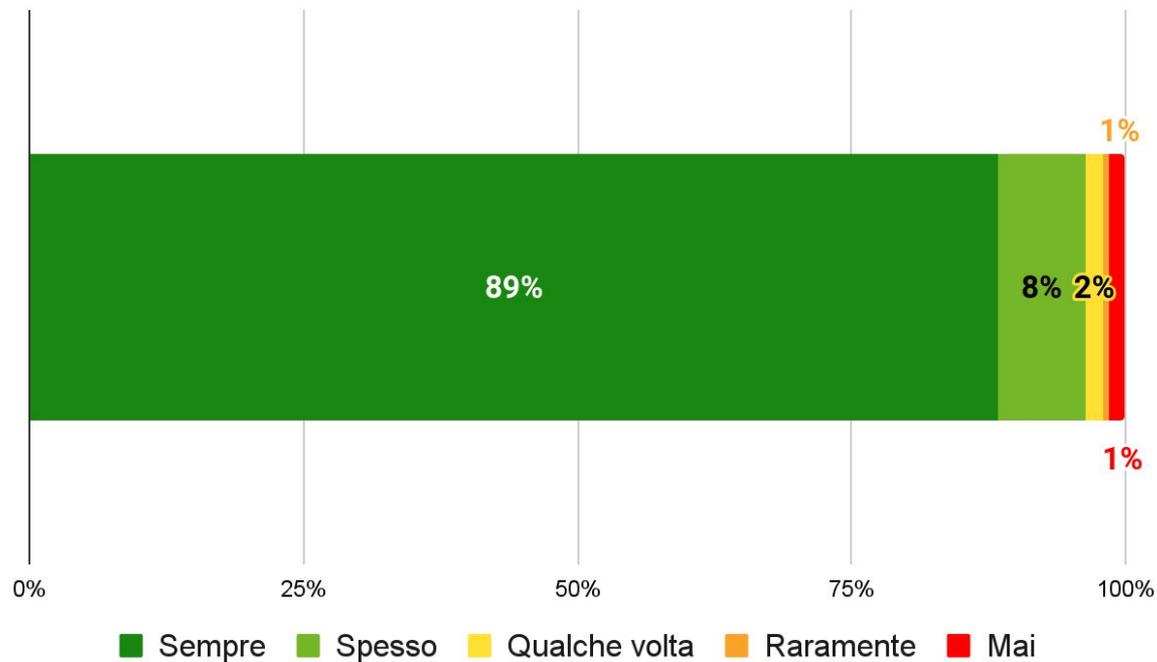
## Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da i medici



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

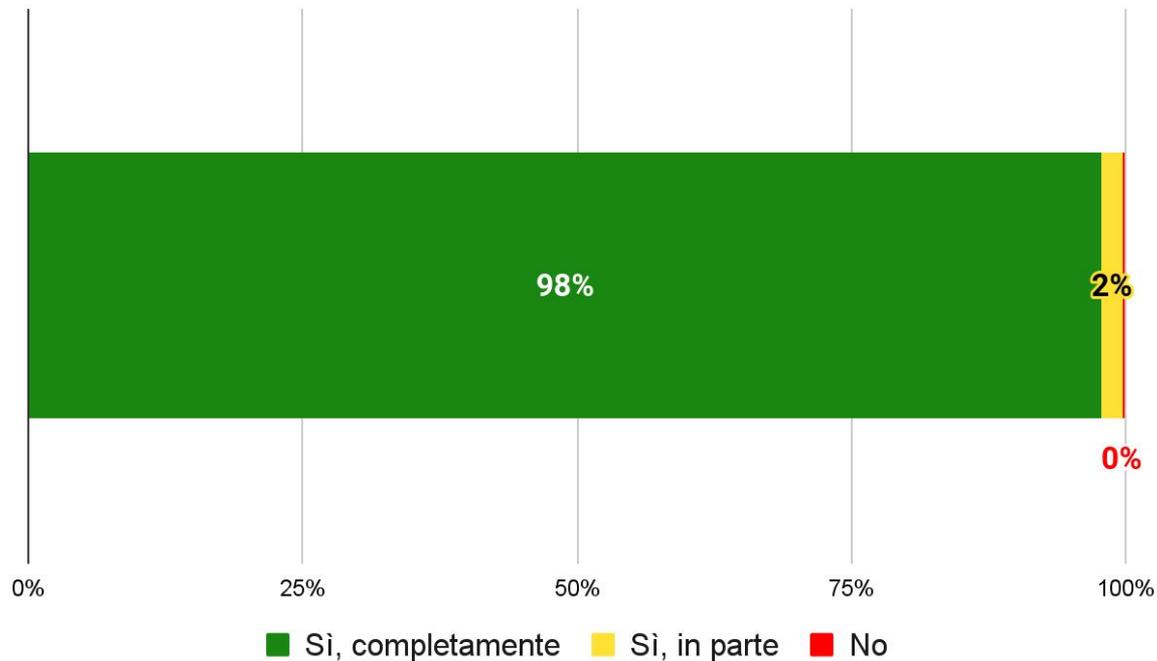


## Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da **altro personale** del reparto

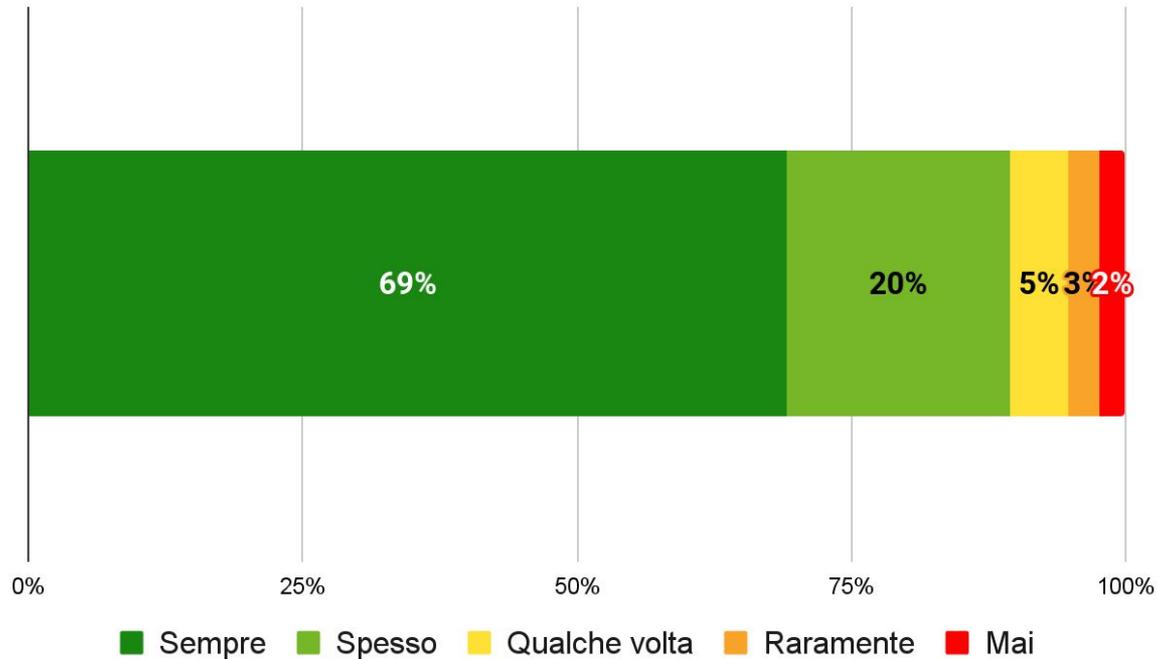


# Coinvolgimento e comunicazione

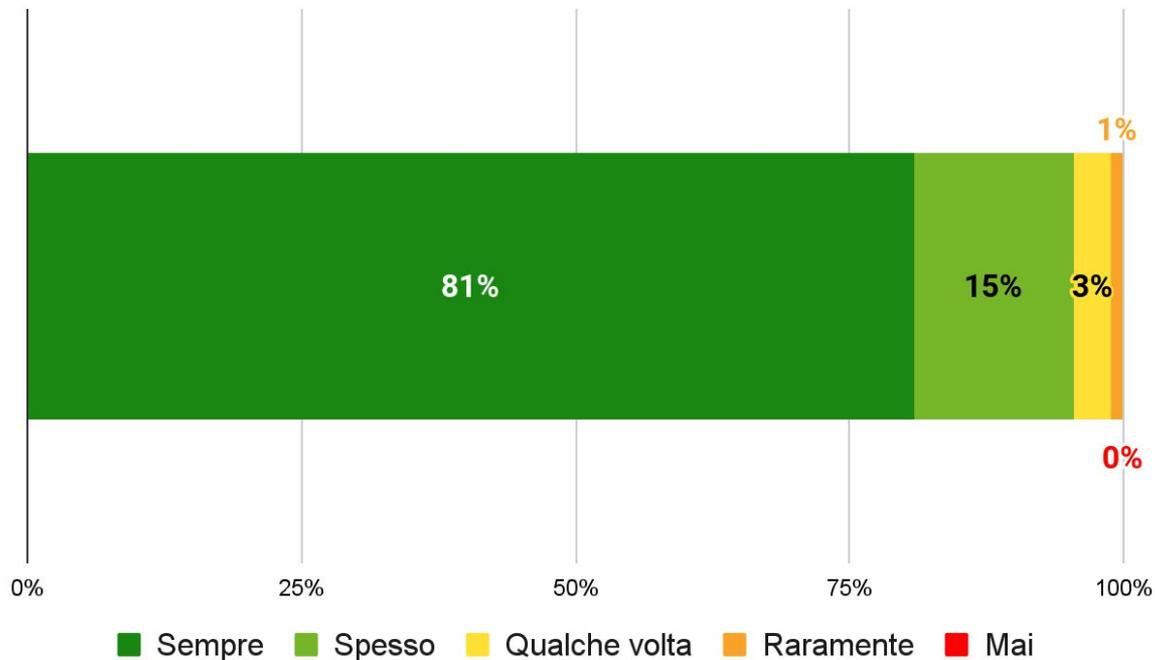
## È stato accolto con **gentilezza e cortesia** dal personale del reparto?



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

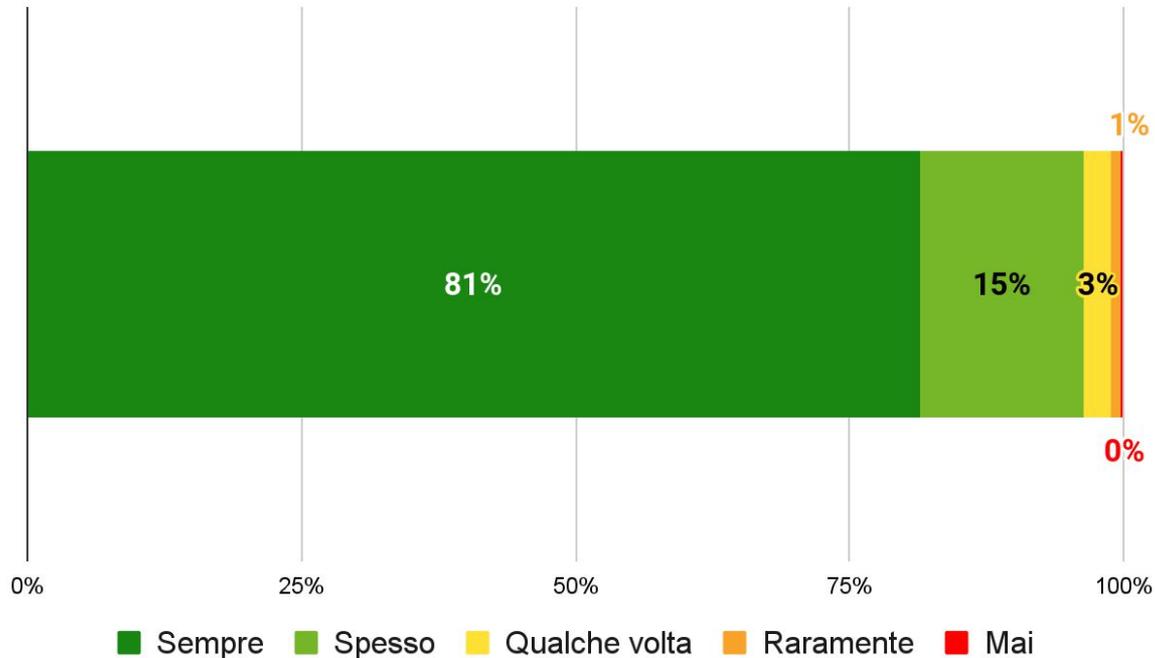


## Durante il ricovero, le **risposte** date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state **chiare**? I medici



Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte "Non ho fatto domande" [5% sul totale]

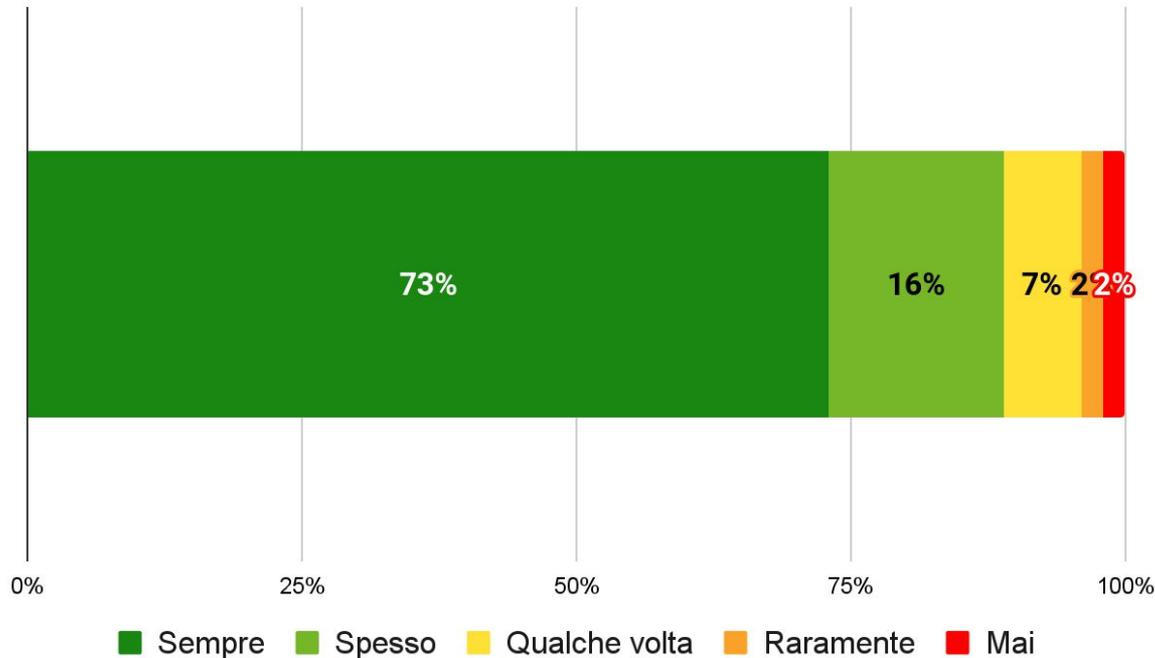
## Durante il ricovero, le **risposte** date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state **chiare**? Gli infermieri



Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte “Non ho fatto domande” [10% sul totale]

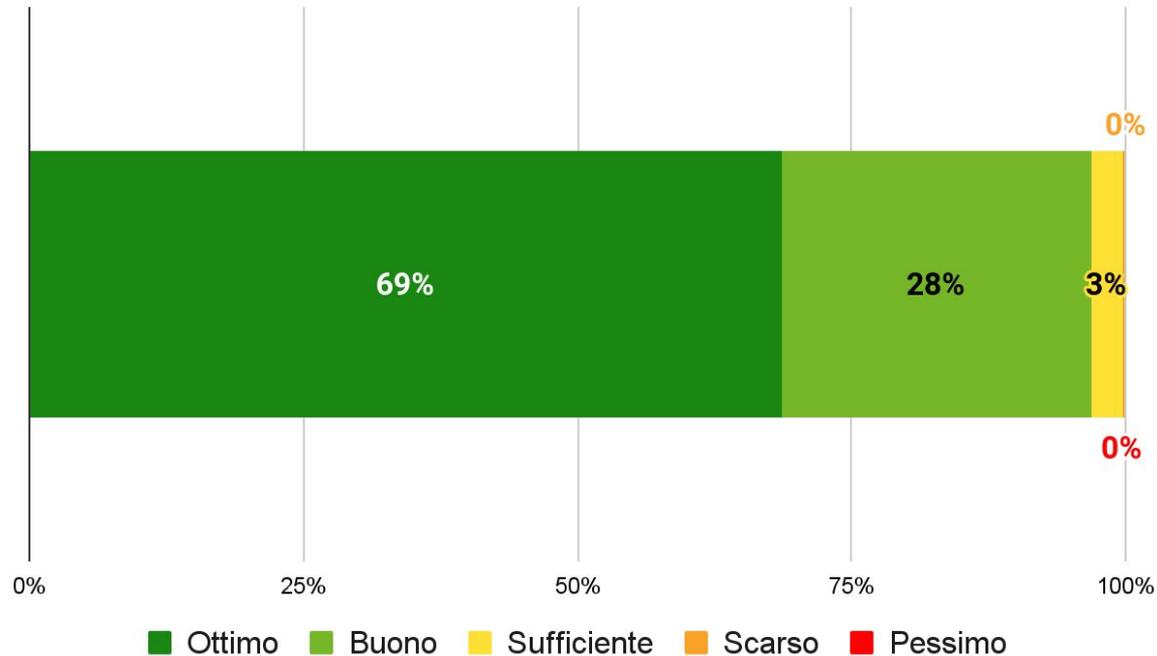
## Durante il ricovero, è stato semplice per i suoi **familiari** (o persone a lei vicine) avere **informazioni** sulle sue condizioni di salute?

Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte “Ero solo e non c’erano con me parenti/personone di fiducia” e “Non ce n’è stato bisogno” [rispettivamente l’11% e il 26% sul totale]



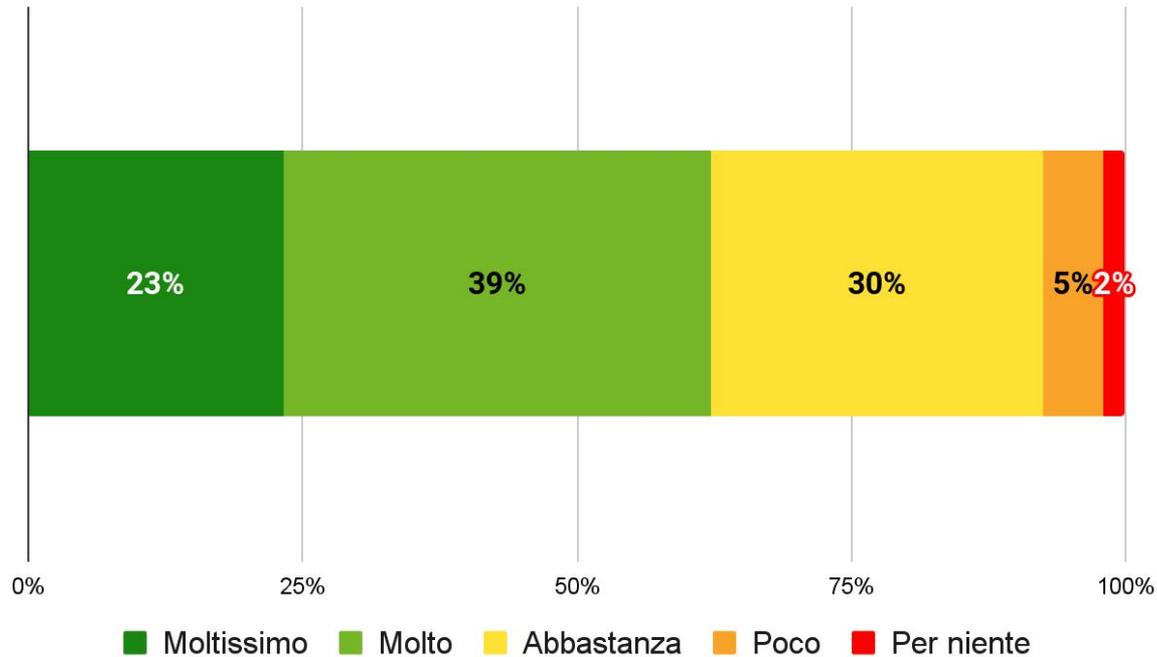
# Lavoro di squadra

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

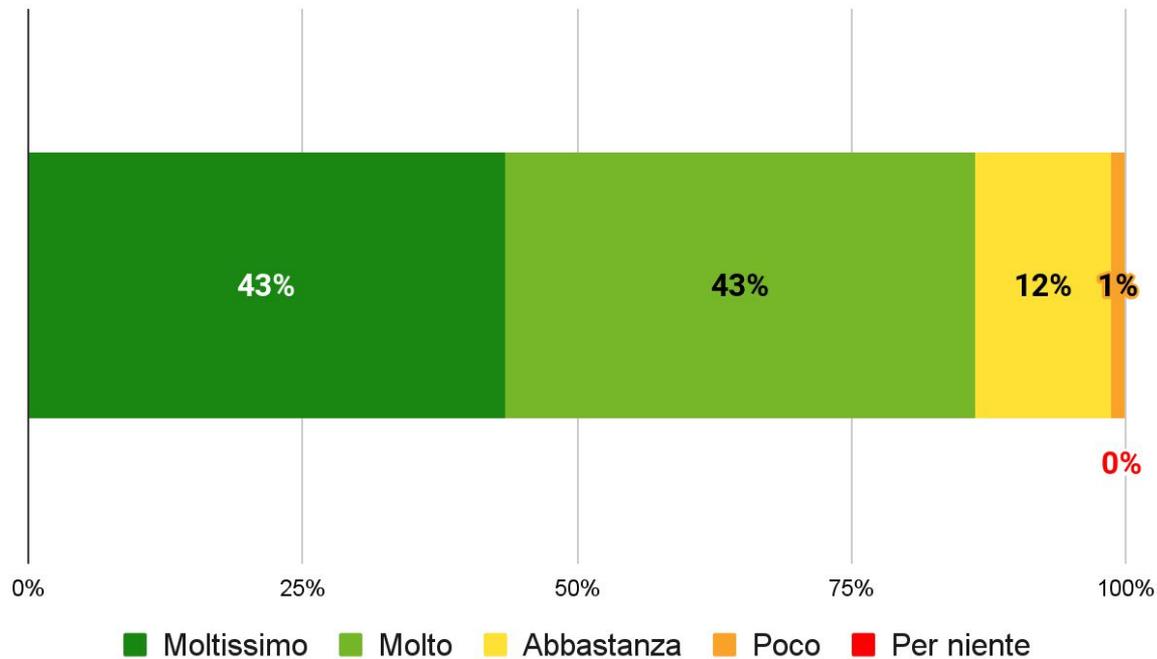


# Comfort ospedaliero

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

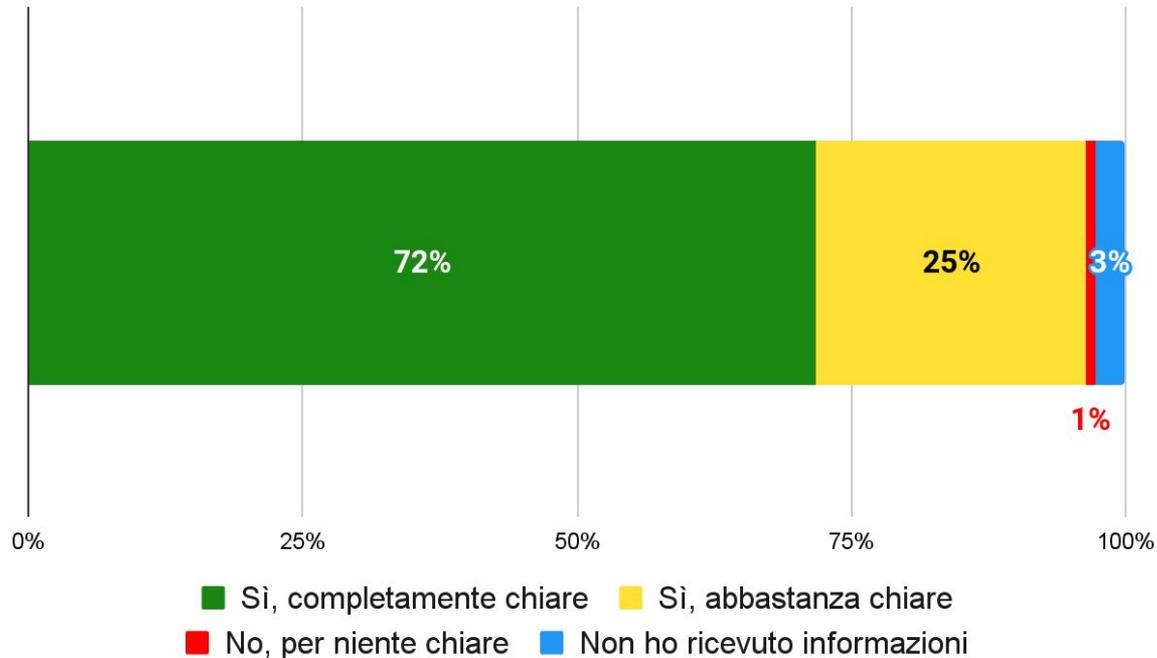


## Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era **pulito**?



# Organizzazione dimissione e comunicazione alla dimissione

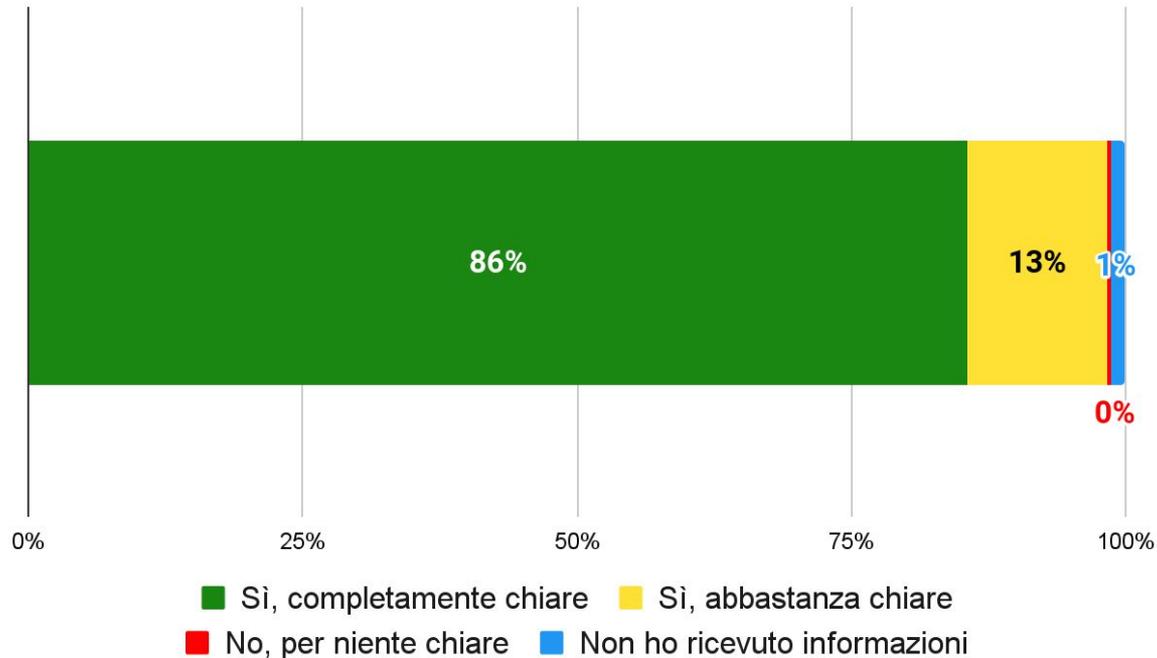
Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo** una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)



Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte “Non era necessario” [3% sul totale]

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

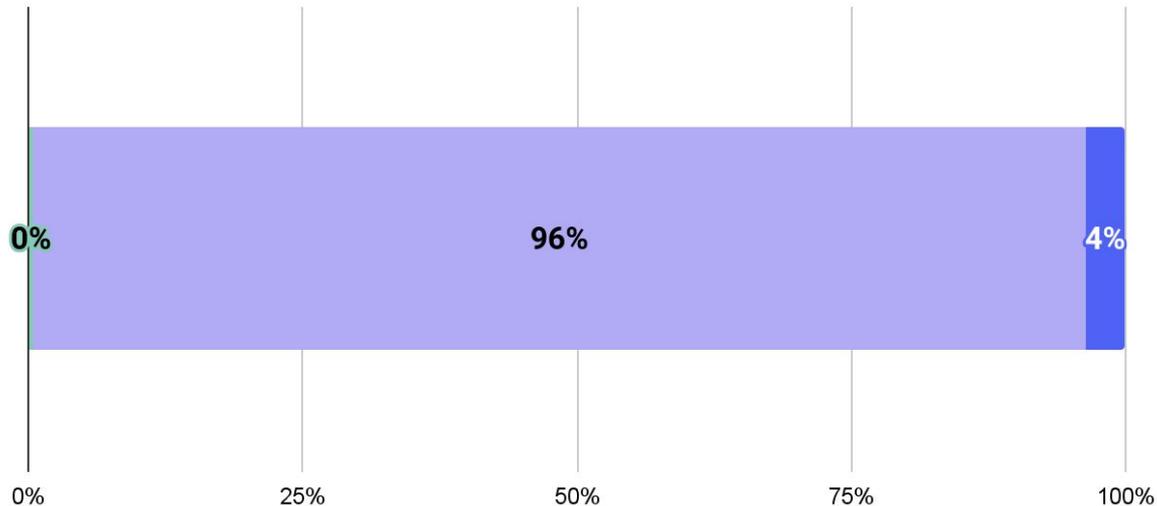
---



Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte "Non era necessario" [7% sul totale]

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

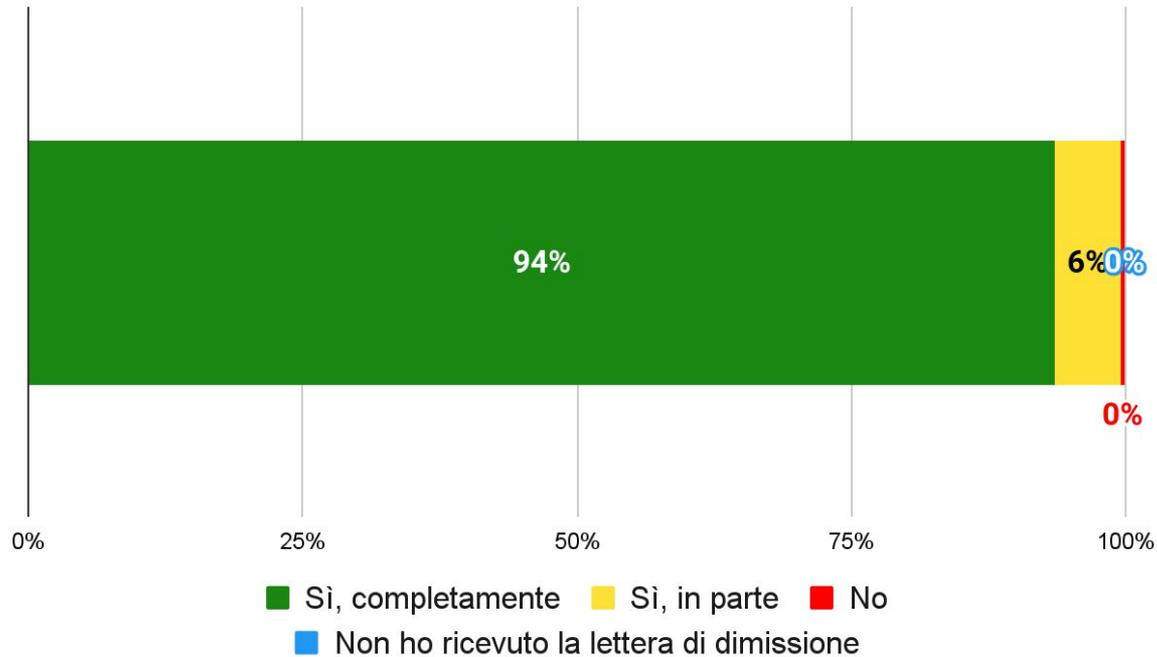
---



Distribuzione percentuale ottenuta escludendo le risposte “Non mi sono stati prescritti farmaci” [11% sul totale]

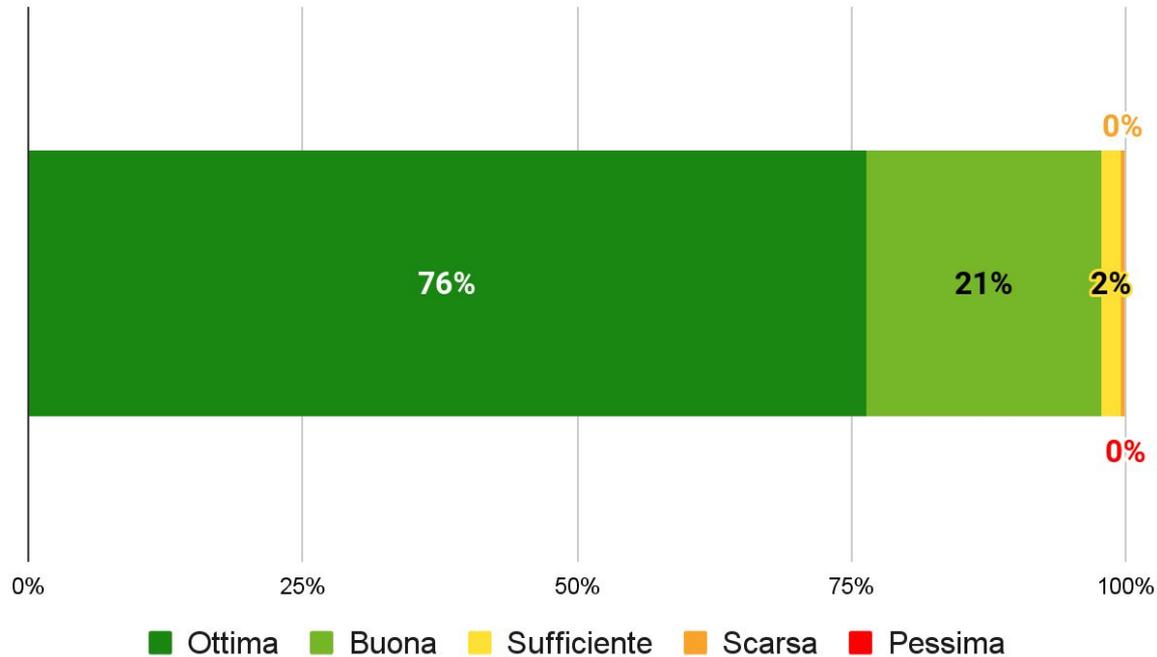
- Non ho ricevuto informazioni sui farmaci né per iscritto né a voce, anche se
- Sì, ho ricevuto informazioni per iscritto
- No, non ho ricevuto informazioni per iscritto, ma solo a voce

## 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?**

— — —

