



# 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

**95%**

questionari compilati direttamente dai pazienti dimessi

**94%**

casi in cui medici e infermieri hanno fornito informazioni chiare

**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

**97%**

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

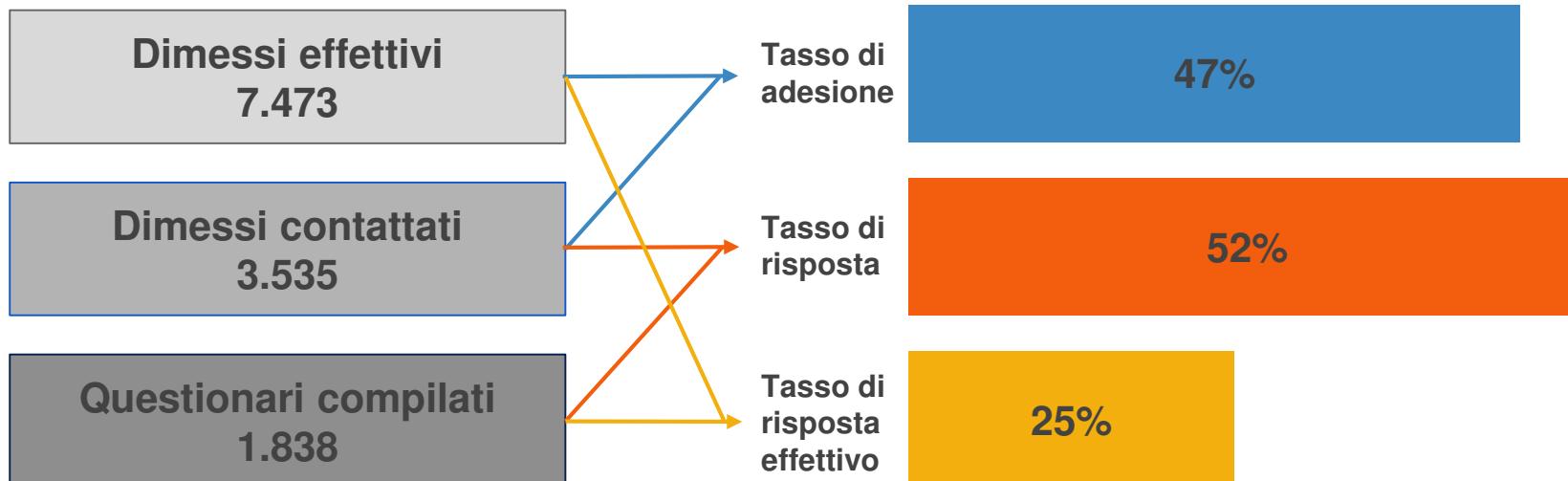
**1%**

pazienti che trovano gli spazi del reparto per niente puliti

# Andamento indagine

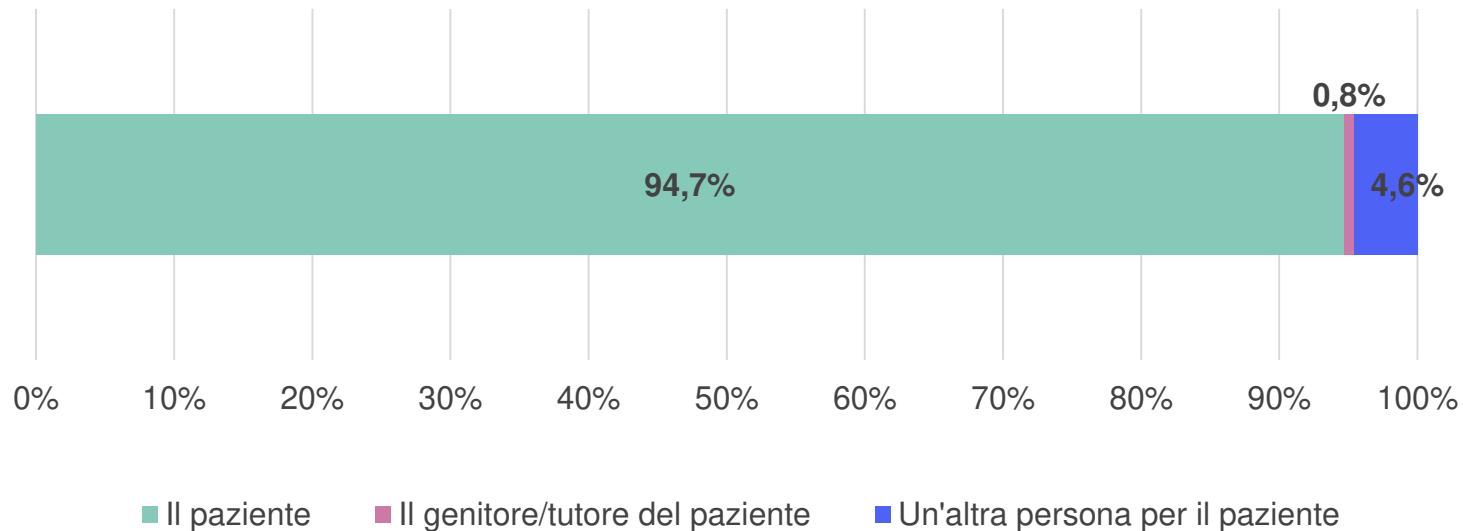
# Andamento indagine

---



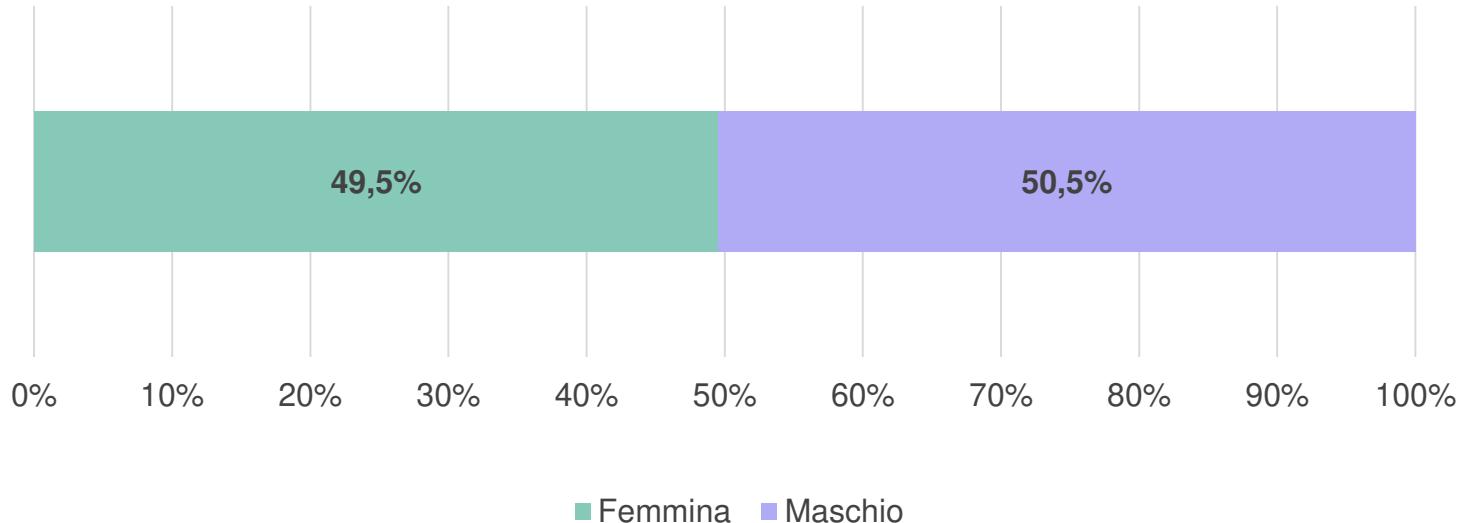
# Caratteristiche del rispondente

## Chi compila il questionario?



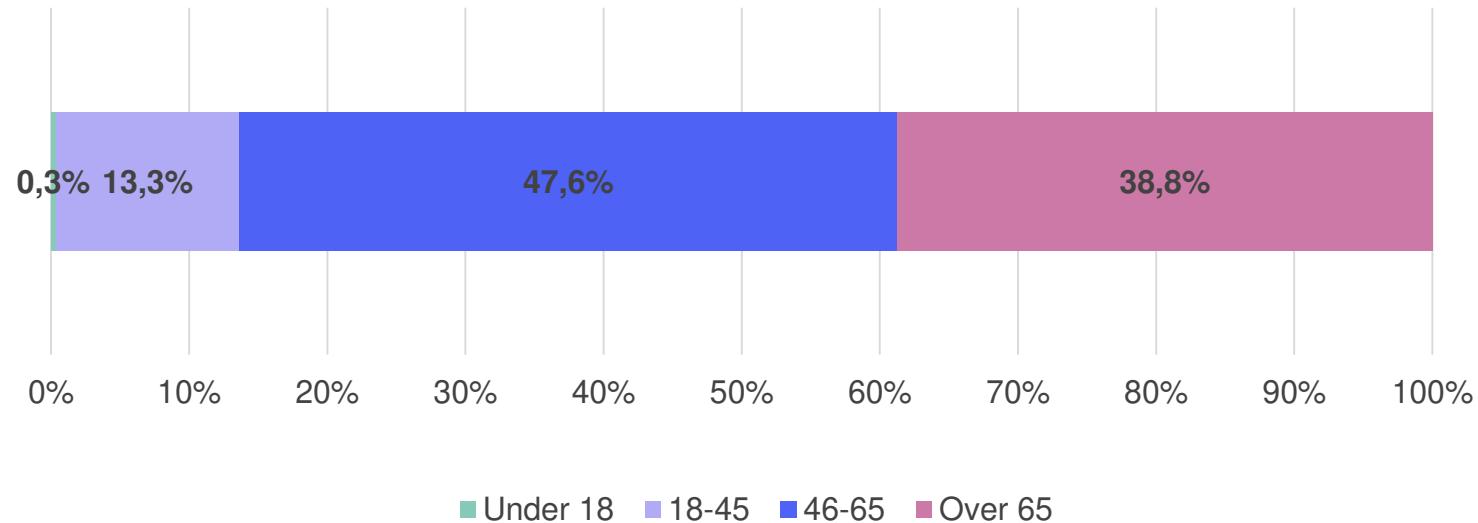
## Sesso del paziente

— — —



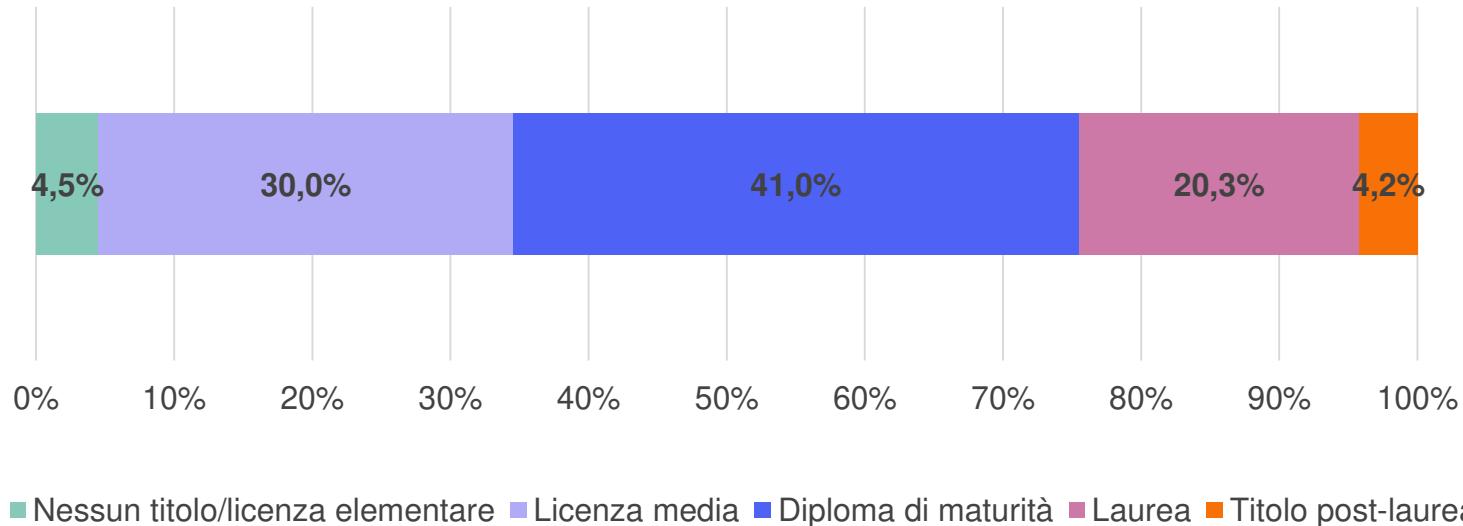
## Fascia di età del paziente

— — —



## **Titolo di studio del paziente**

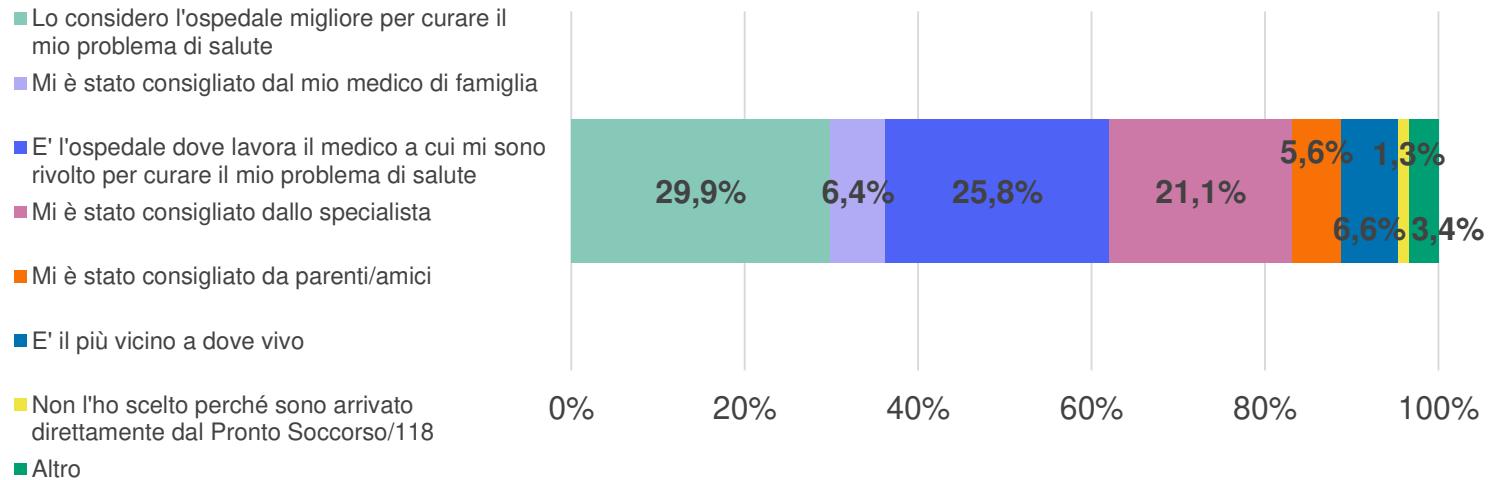
— — —



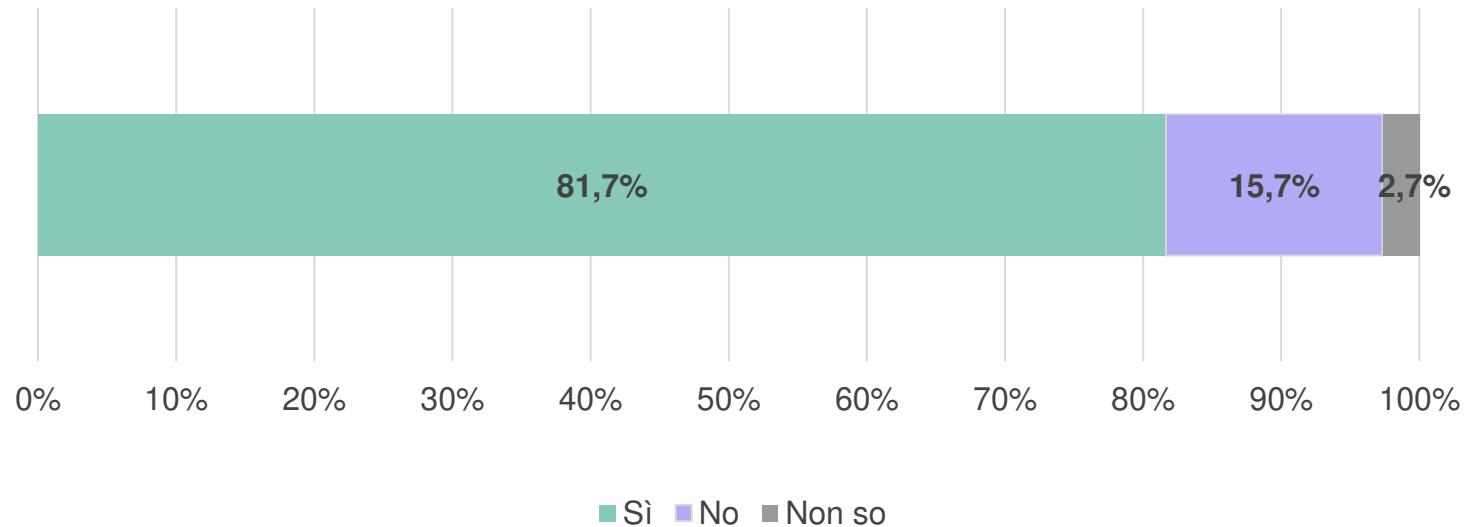
# Accesso e medico di famiglia

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

---



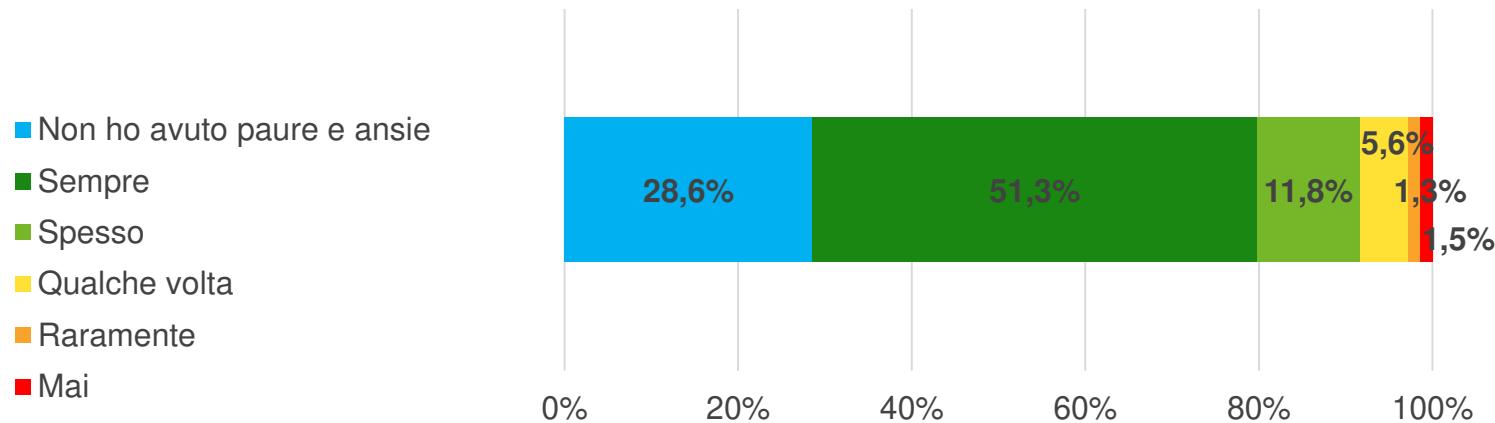
## Il suo **medico di famiglia** sapeva del suo ricovero?



# Emotional support - dolore, paure ed ansie

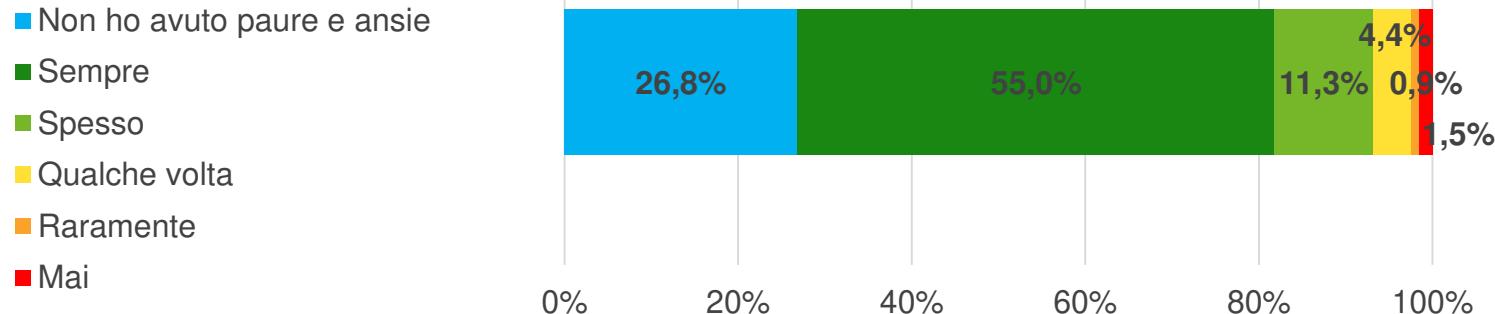
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? I **medici**

— — —



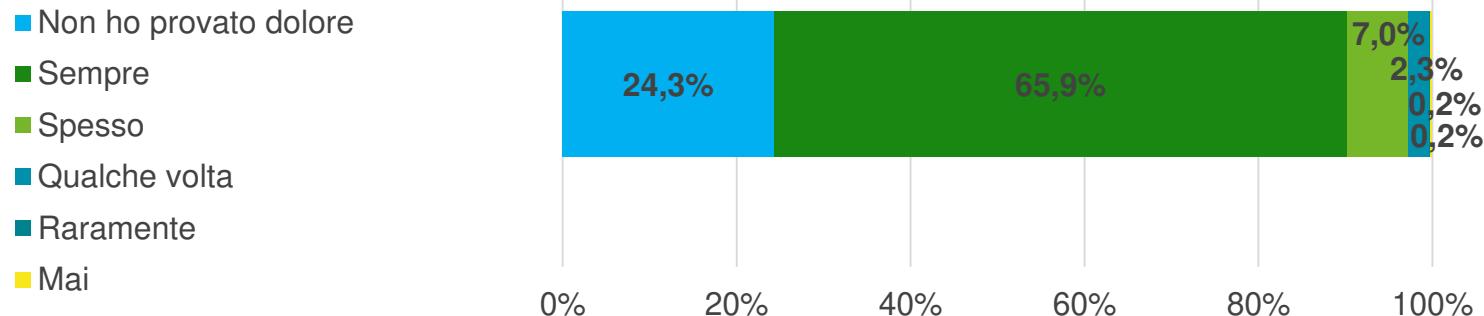
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? Gli **infermieri**

— — —



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

— — —

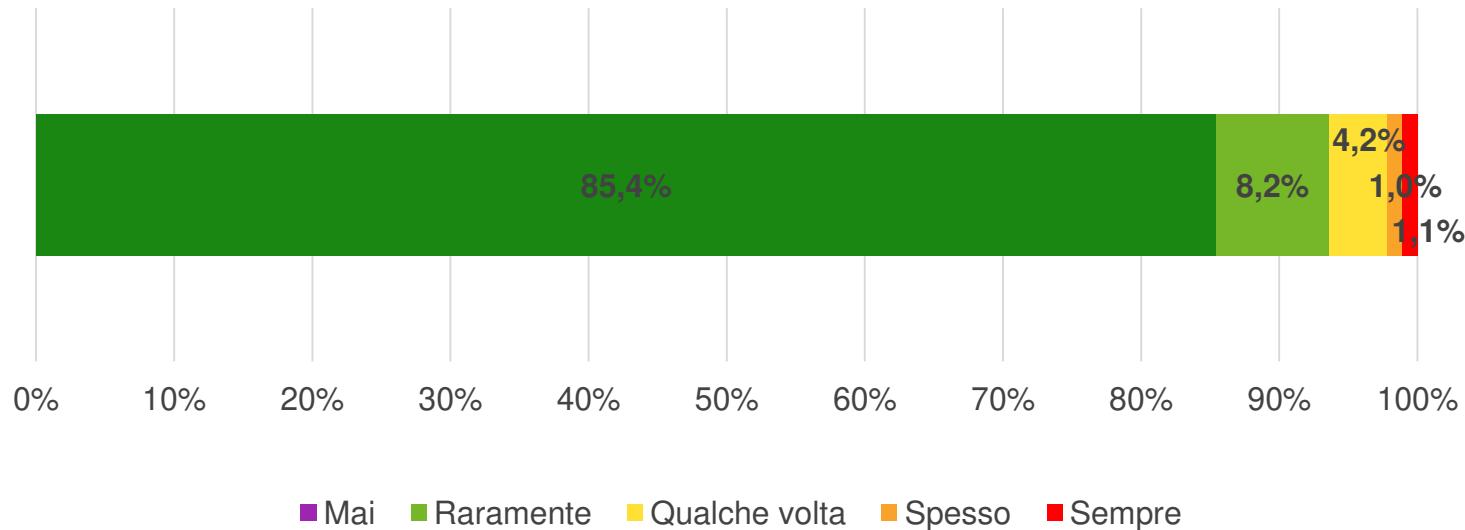


# Emotional support - rispetto e dignità



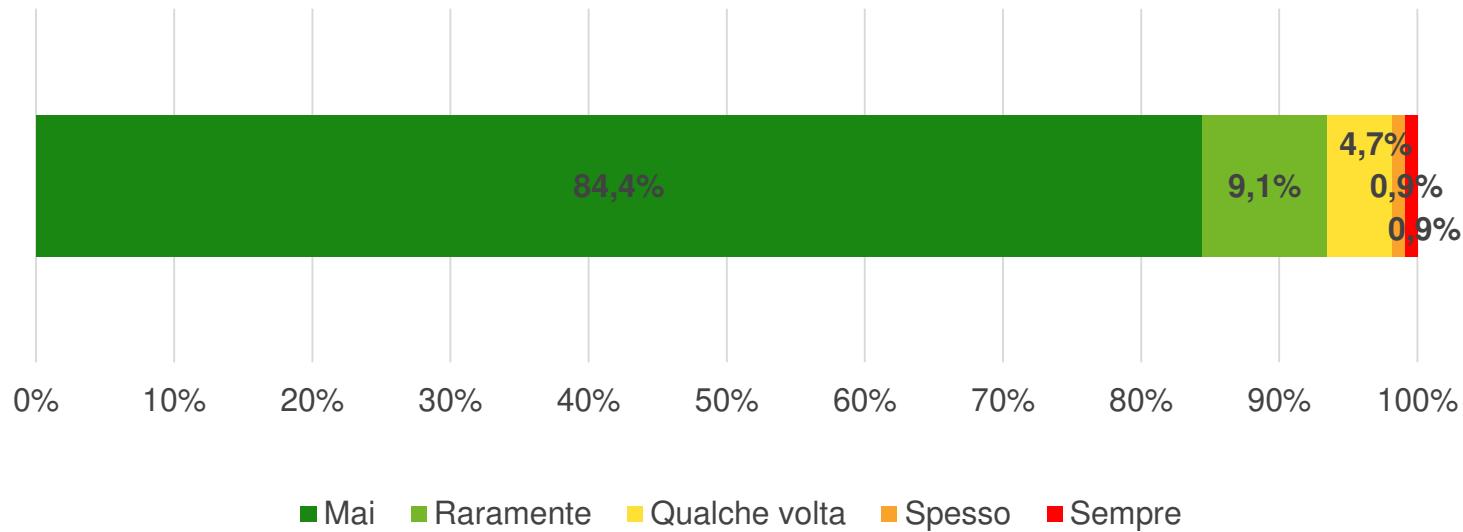
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? I **medici**

— — —



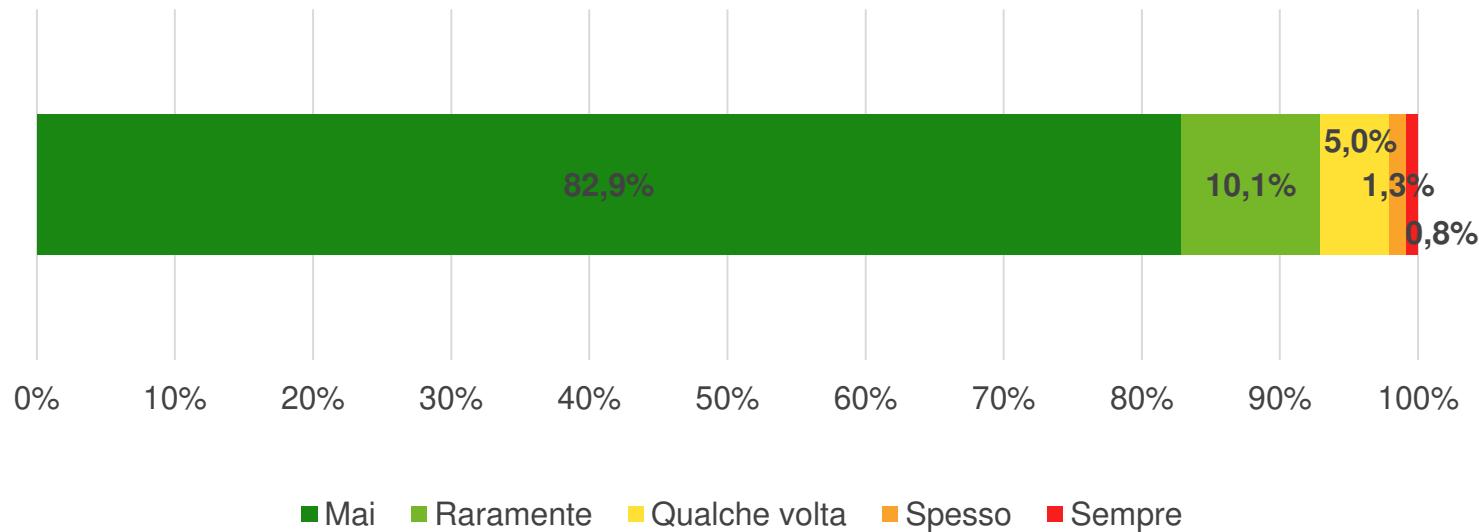
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? Gli **infermieri**

— — —



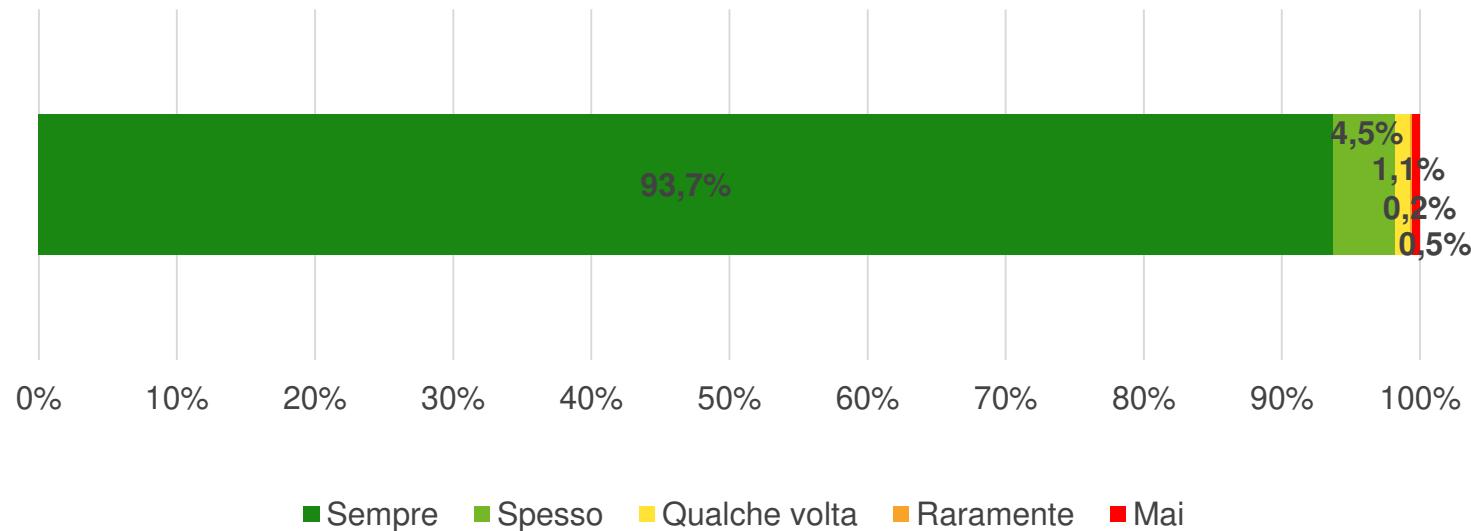
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Altro personale del reparto**

— — —



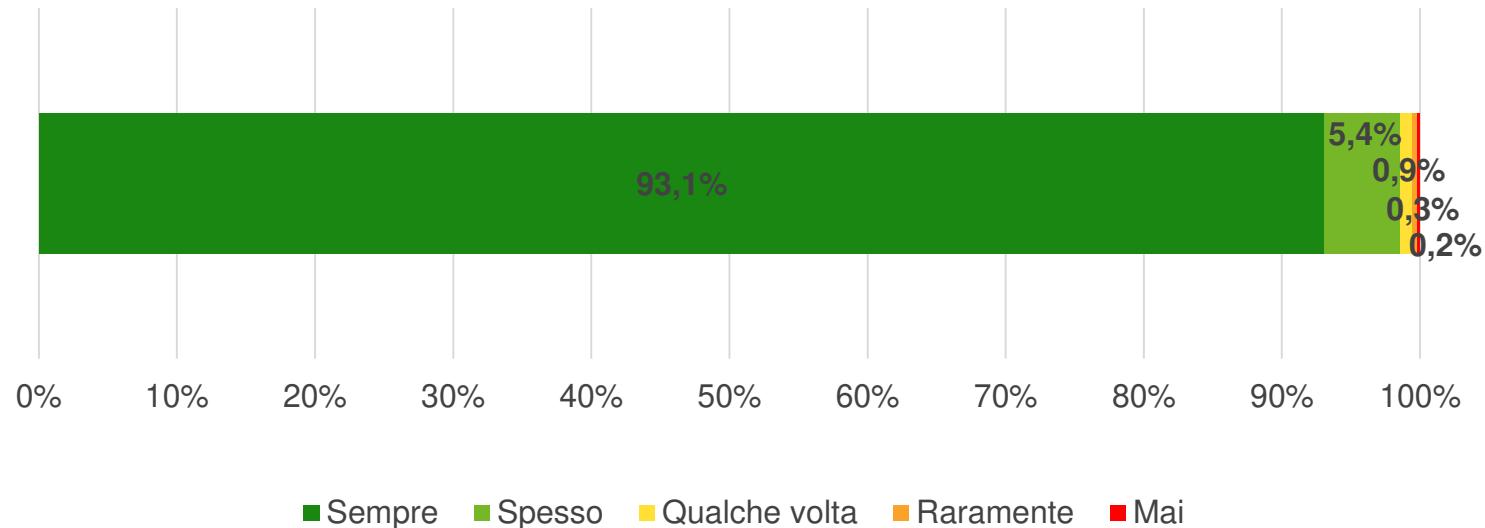
## Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da i medici

---



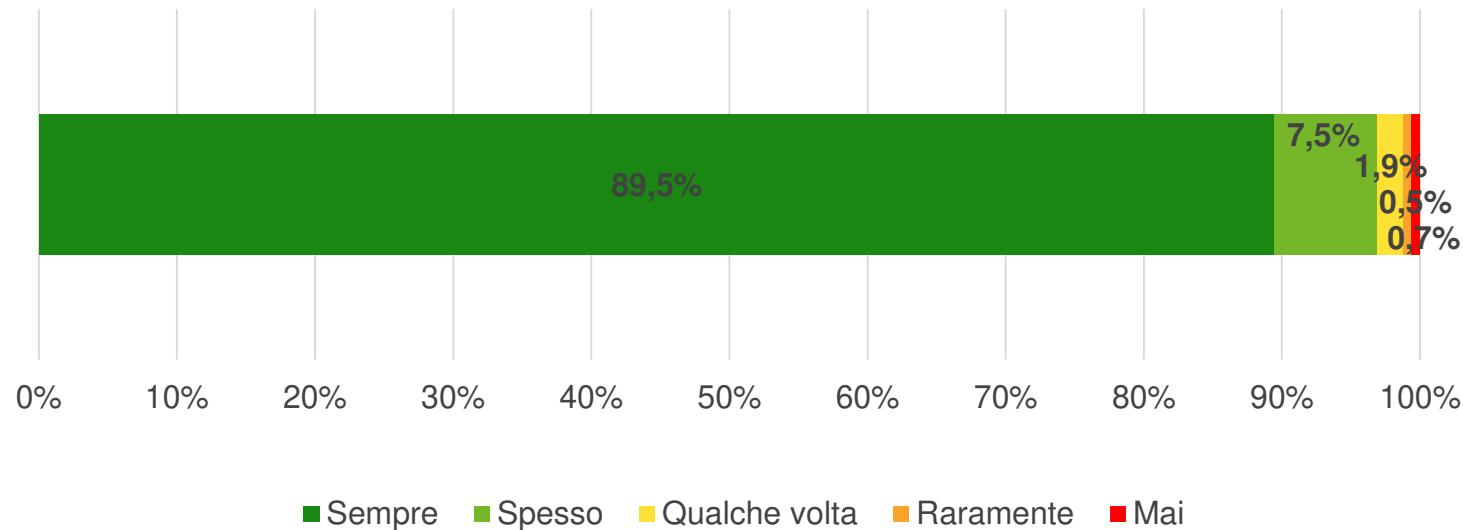
## Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** dagli **infermieri**

---



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

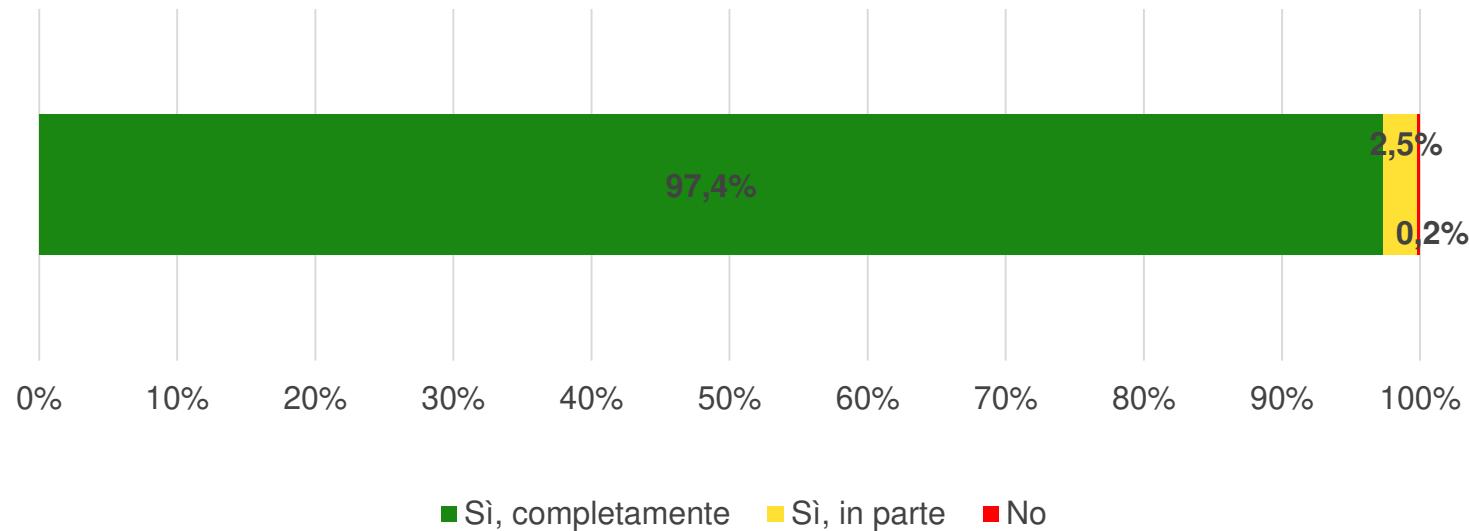
---



# Coinvolgimento e comunicazione

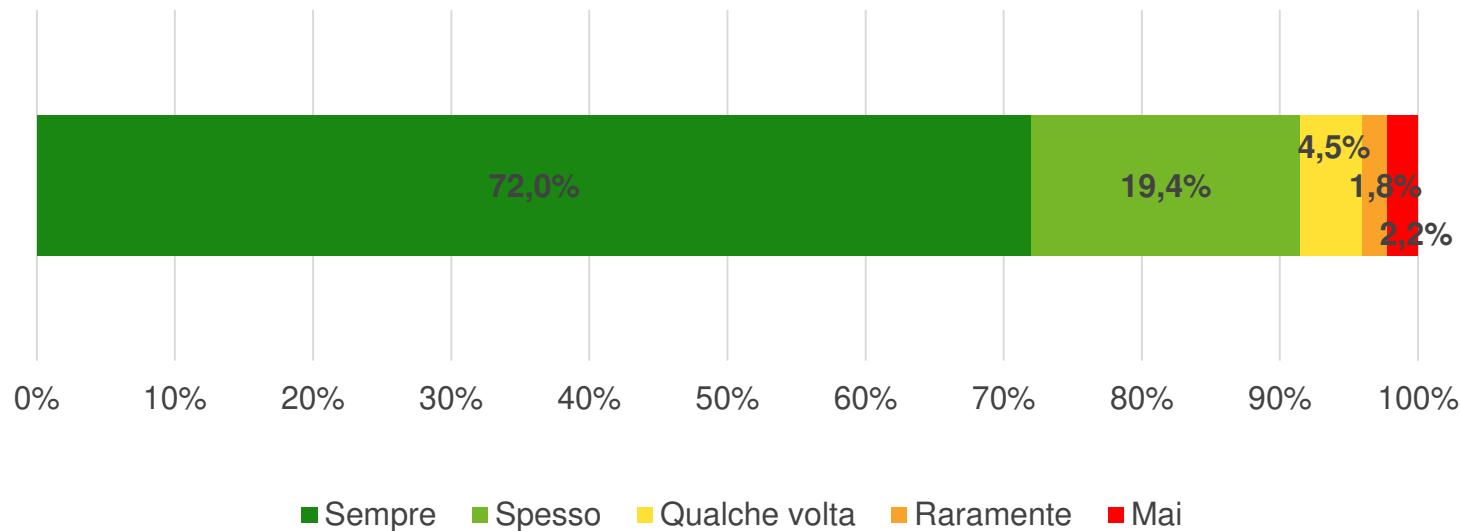
## È stato accolto con **gentilezza e cortesia** dal personale del reparto?

---



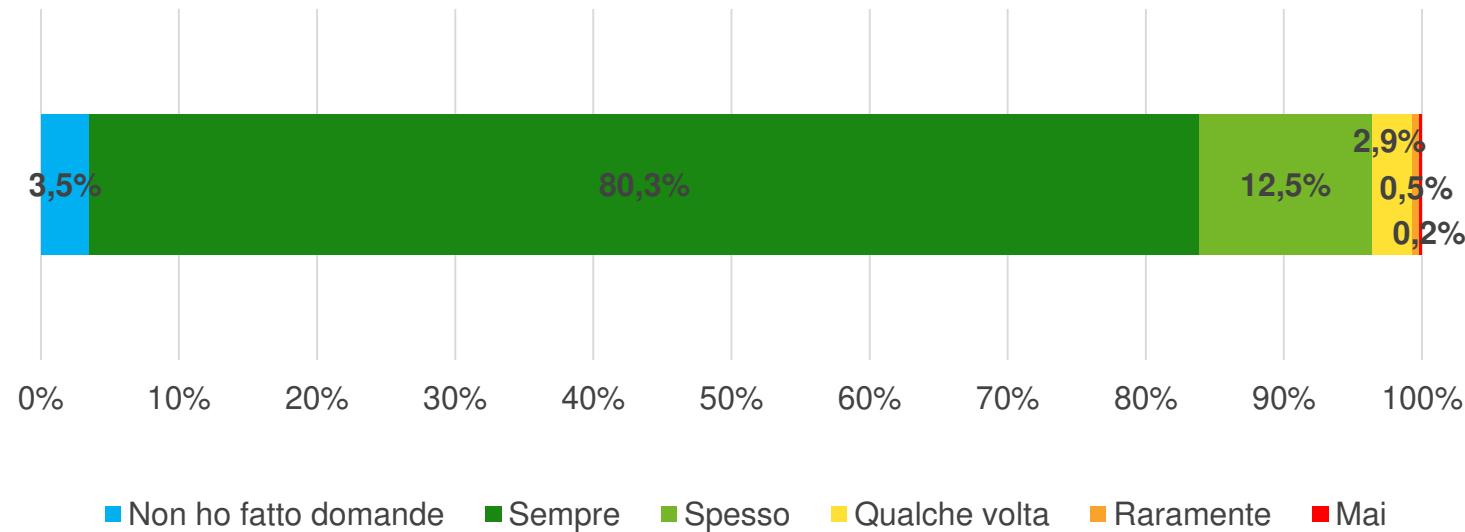
Durante il ricovero, pensa di essere stato **coinvolto** quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?

— — —



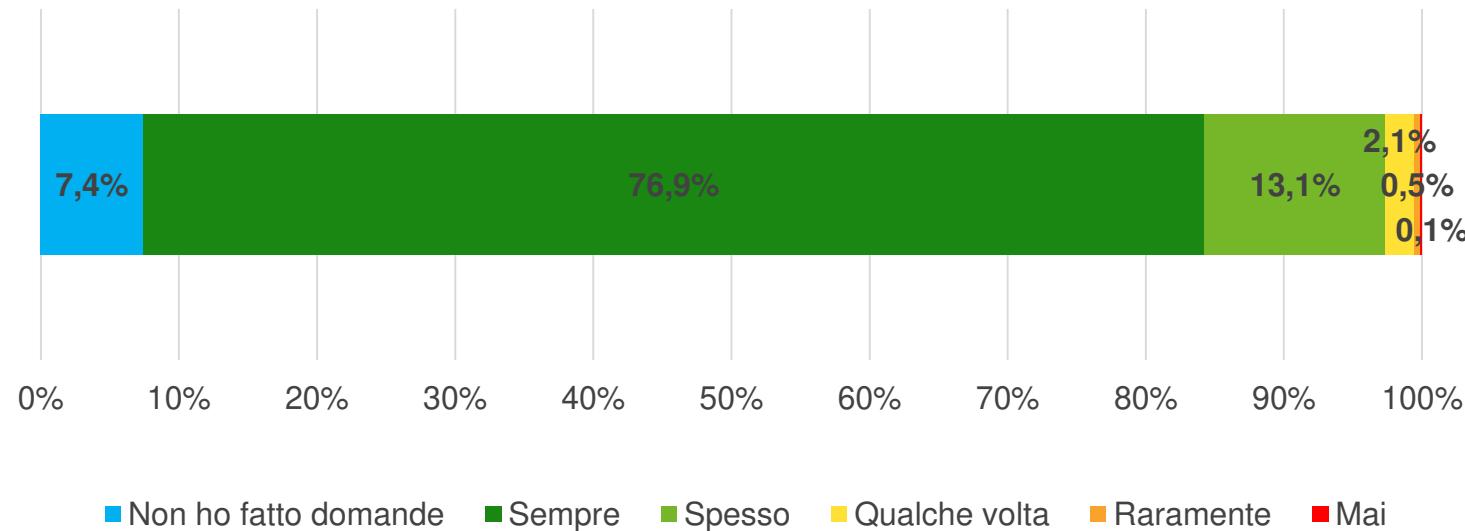
Durante il ricovero, le **risposte** date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state **chiare**? I medici

— — —



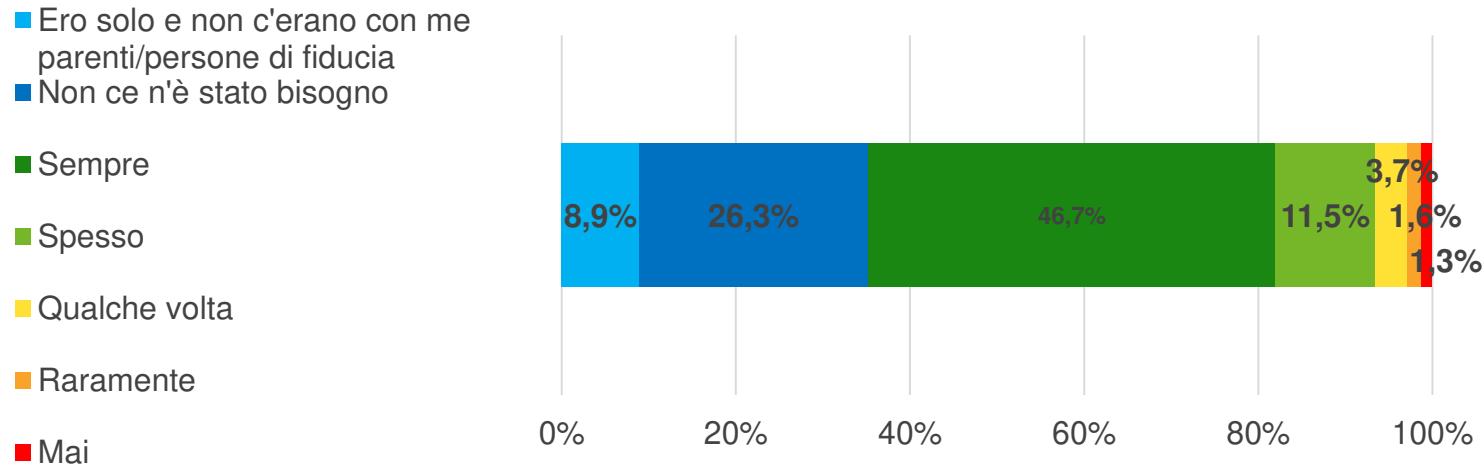
## Durante il ricovero, le **risposte** date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state **chiare**? Gli infermieri

---



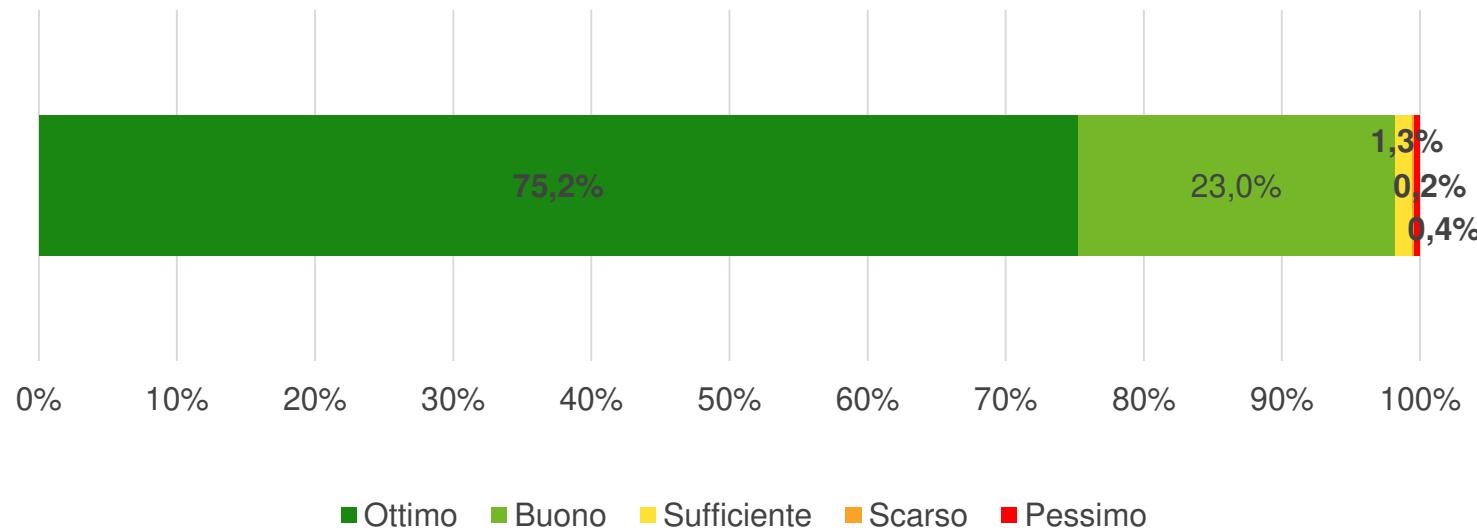
Durante il ricovero, è stato semplice per i suoi **familiari** (o persone a lei vicine) avere **informazioni** sulle sue condizioni di salute?

— — —



# Lavoro di squadra

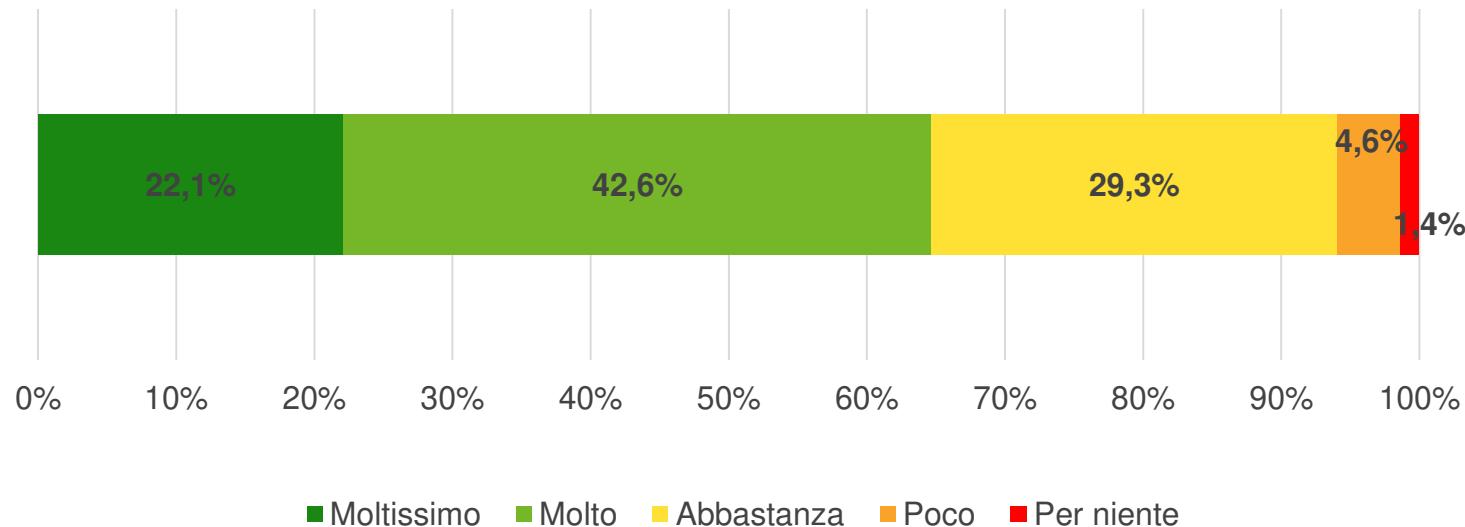
Durante il ricovero, qual è il suo giudizio sulla **capacità di lavorare insieme** del personale medico ed infermieristico del reparto?



# Comfort ospedaliero

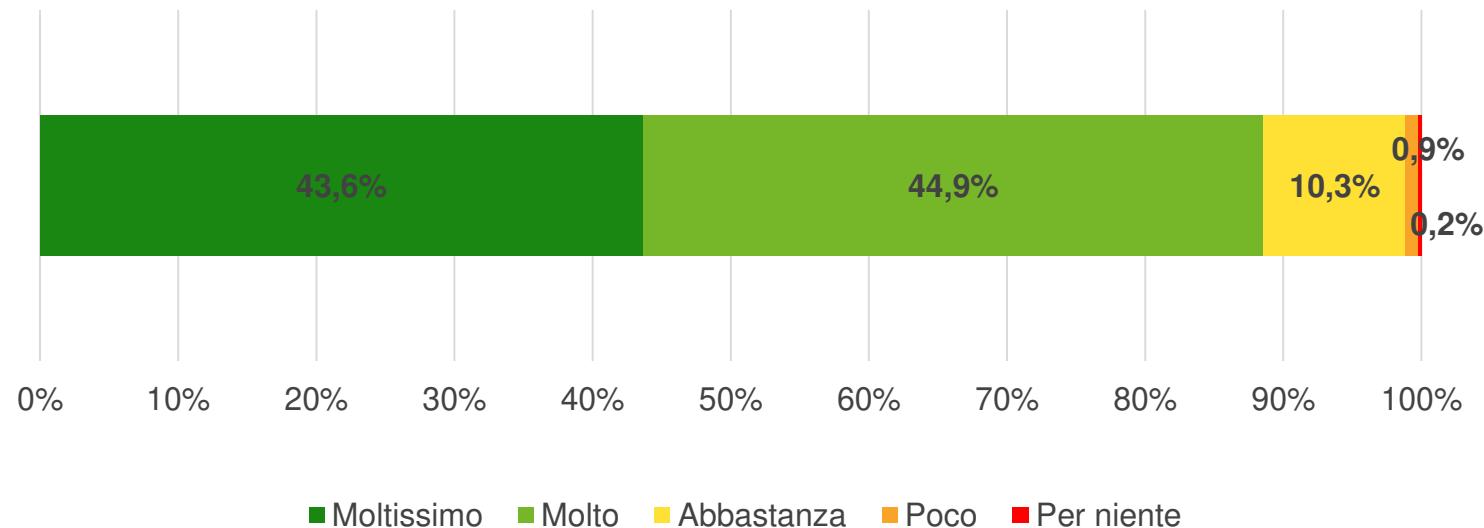
## Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era **silenzioso**?

— — —



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

— — —

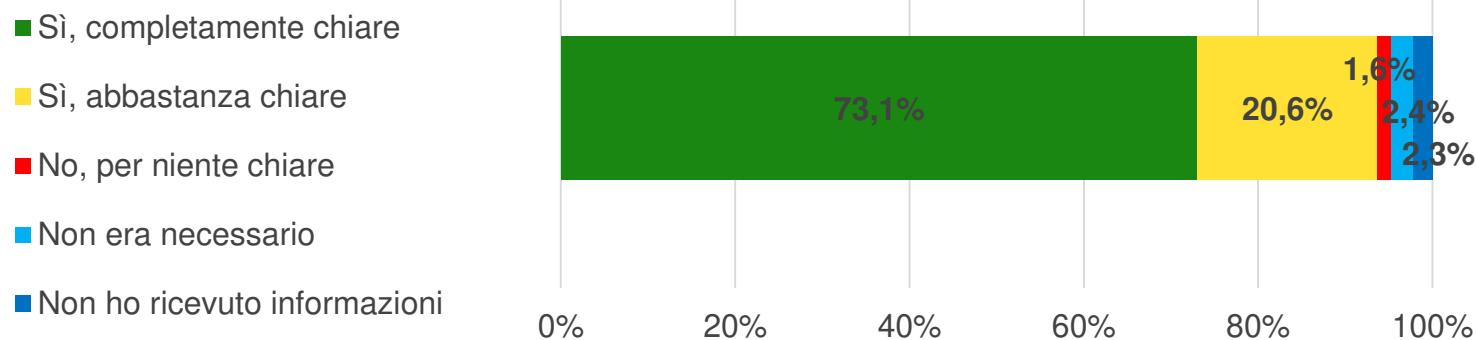


# Organizzazione dimissione e comunicazione alla dimissione



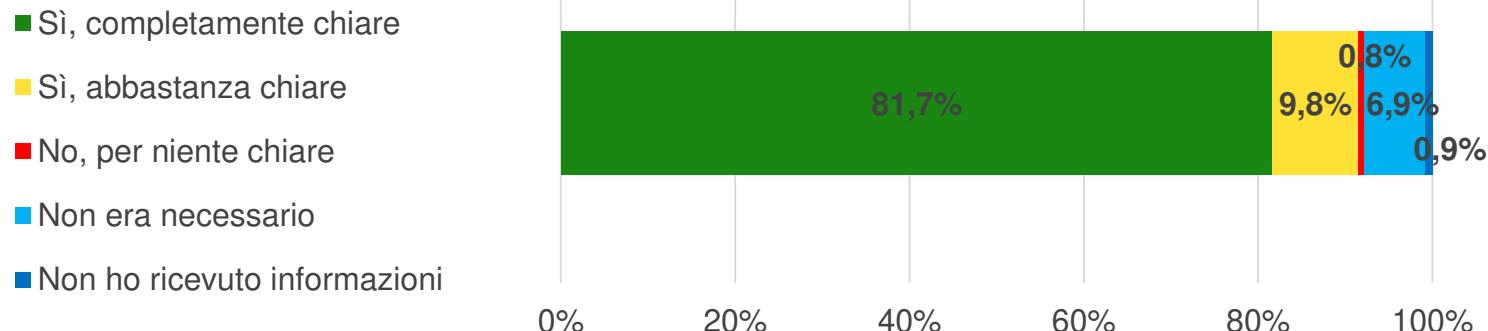
Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo** una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)

-----



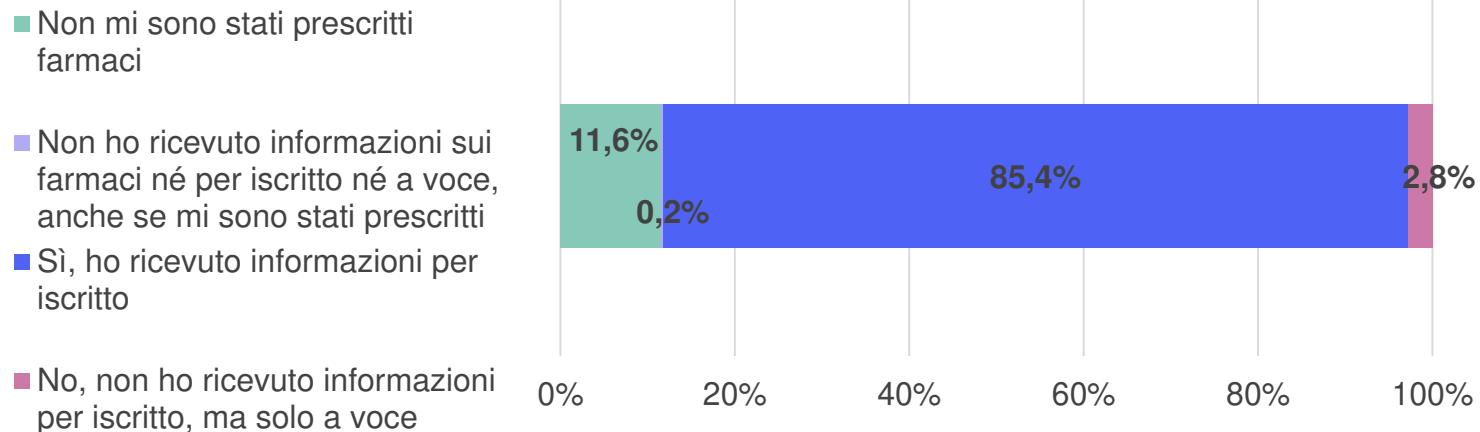
## Al momento della dimissione le sono state date **informazioni chiare su quali farmaci prendere** una volta tornato a casa

---

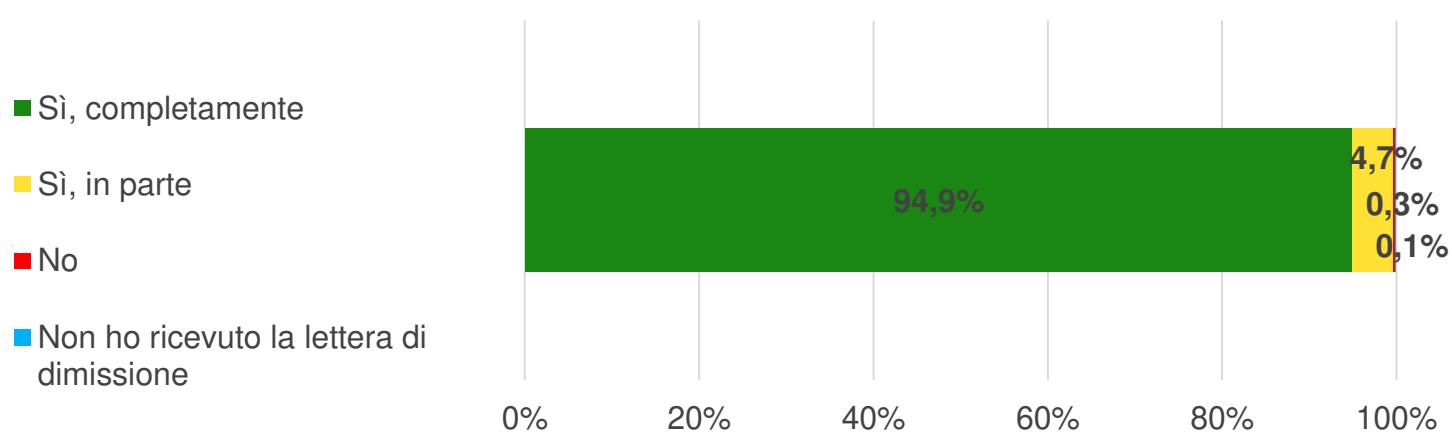


## Le informazioni sui farmaci da prendere a casa le sono state date per iscritto (durata della terapia, frequenza e orari di assunzione, ...)?

---



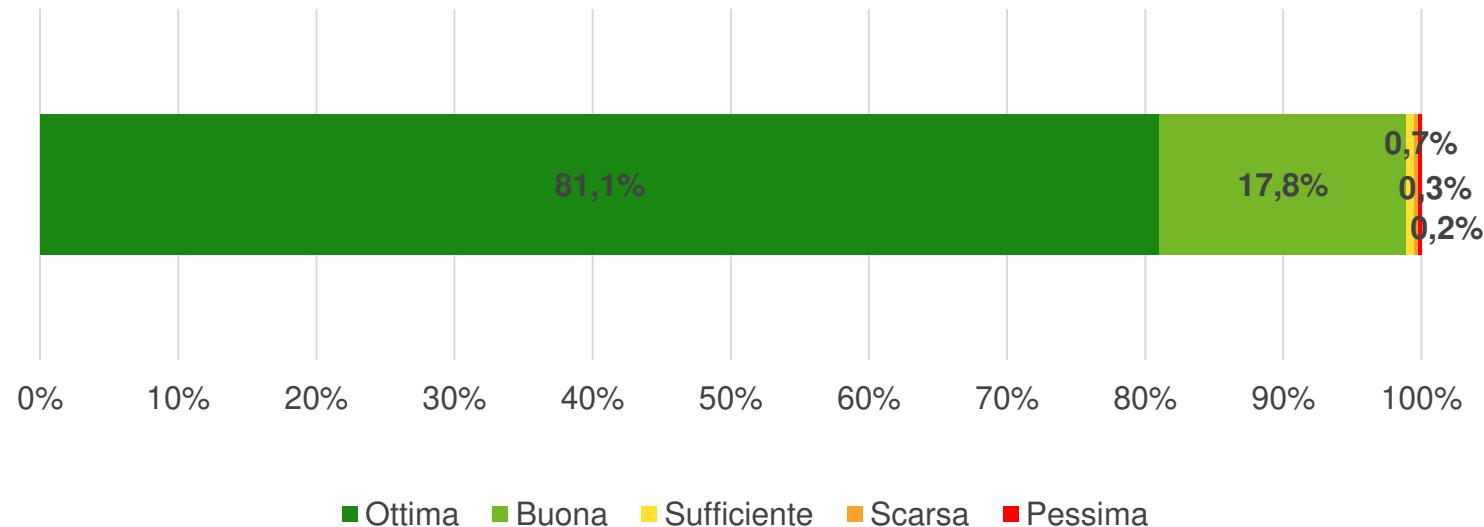
## Le informazioni scritte nella **lettera di dimissione** erano chiare?



# 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?**

-----

