



Report

Risultati Osservatorio

PREMS

dal 01/01/2024 al 31/12/2024

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 01.01.2024 al 31.12.2024.

In sintesi

I risultati ottenuti in questi tre 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** 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 sono stati inseriti ganci appendiabiti nei bagni e revisionate le carte dei servizi.

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

— — —

21%

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
cortesìa**

3%

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

95%

**questionari compilati
direttamente dai pazienti
dimessi**

92%

casi in cui medici e
infermieri hanno fornito
informazioni chiare

98%

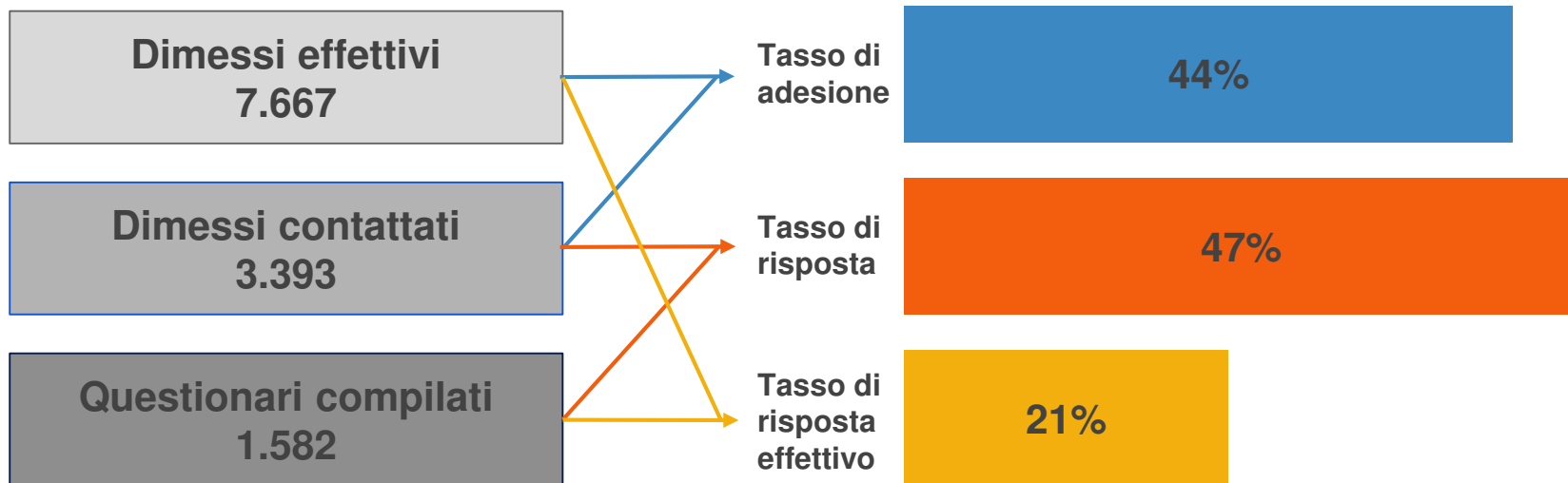
pazienti che
raccomanderebbero il
reparto a parenti/conoscenti
con lo stesso problema

1%

pazienti che trovano gli
spazi del reparto poco
puliti

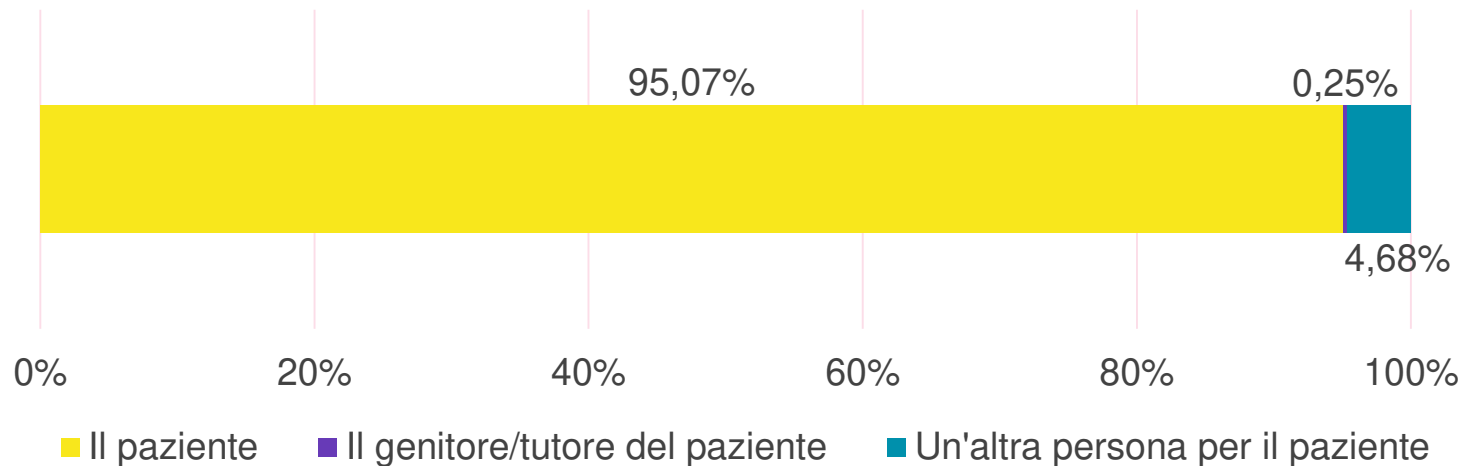
Andamento indagine

Andamento indagine

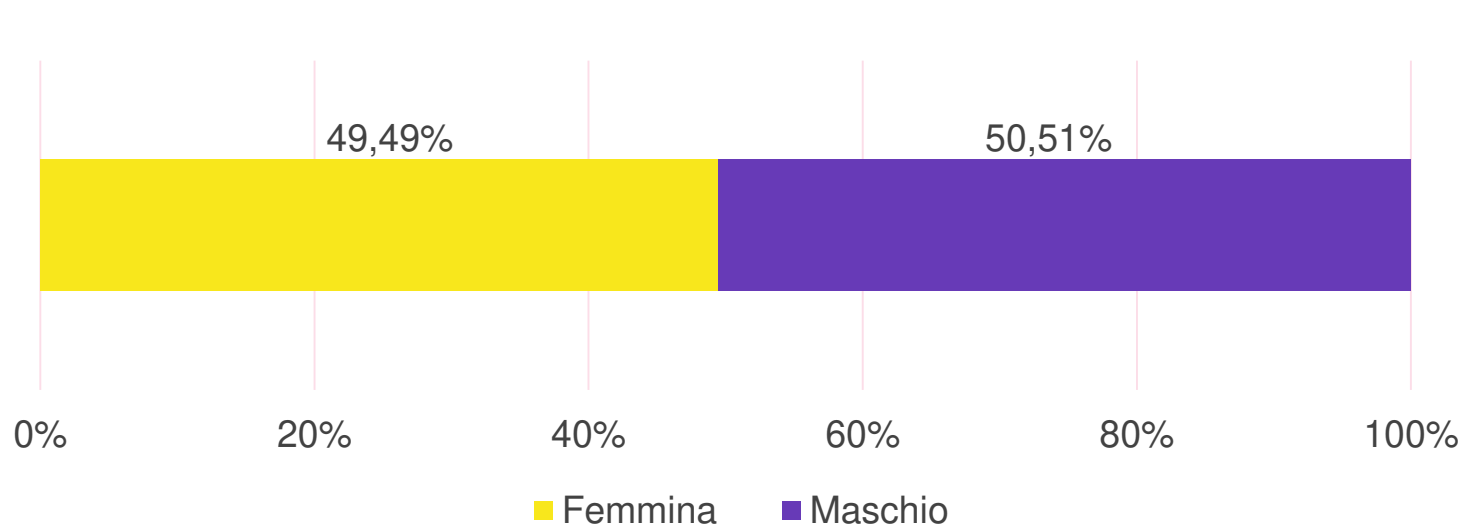


Caratteristiche del rispondente

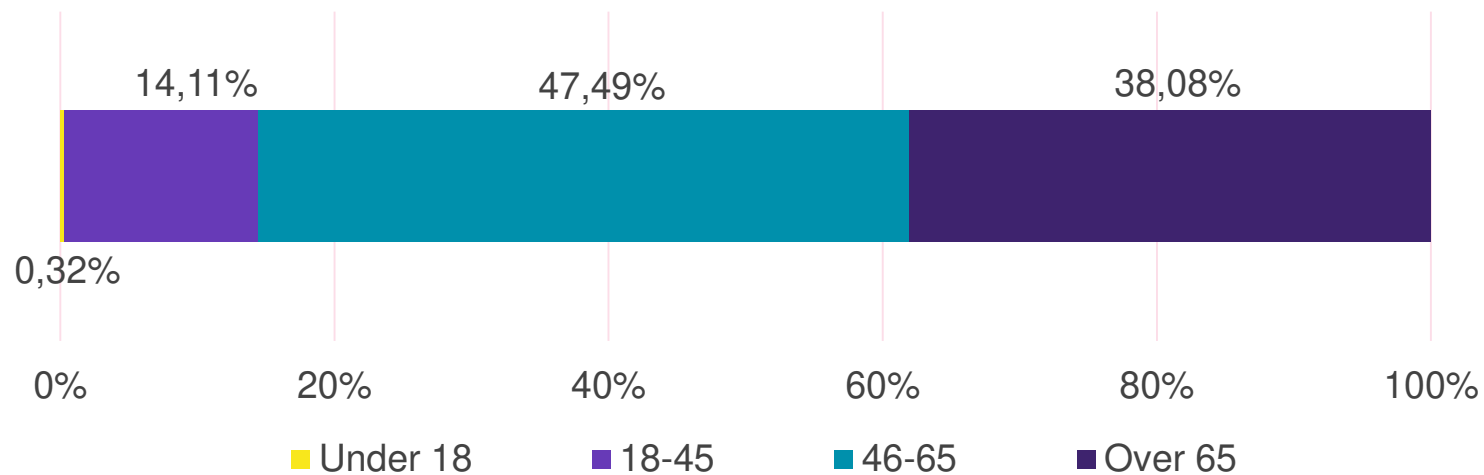
Chi compila il questionario?



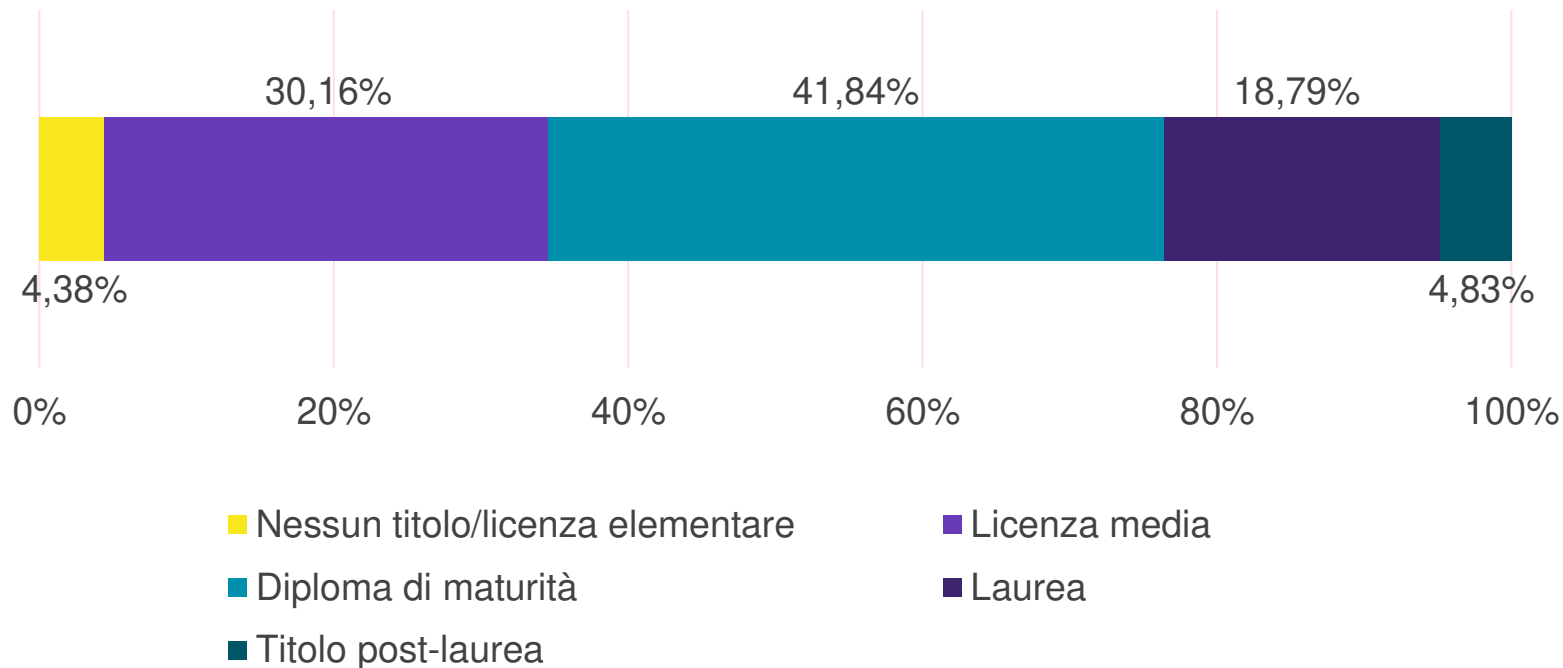
Sesso del paziente



Fascia di età del paziente

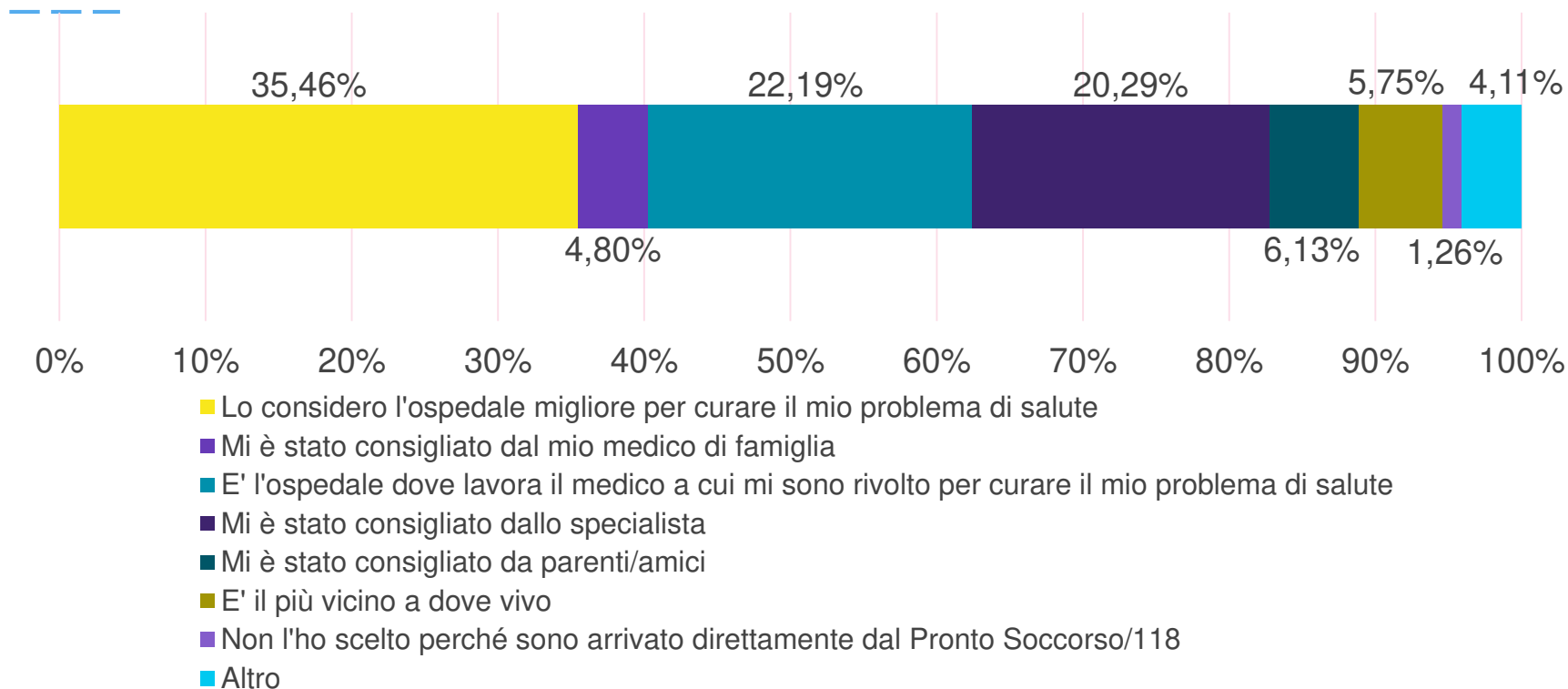


Titolo di studio del paziente

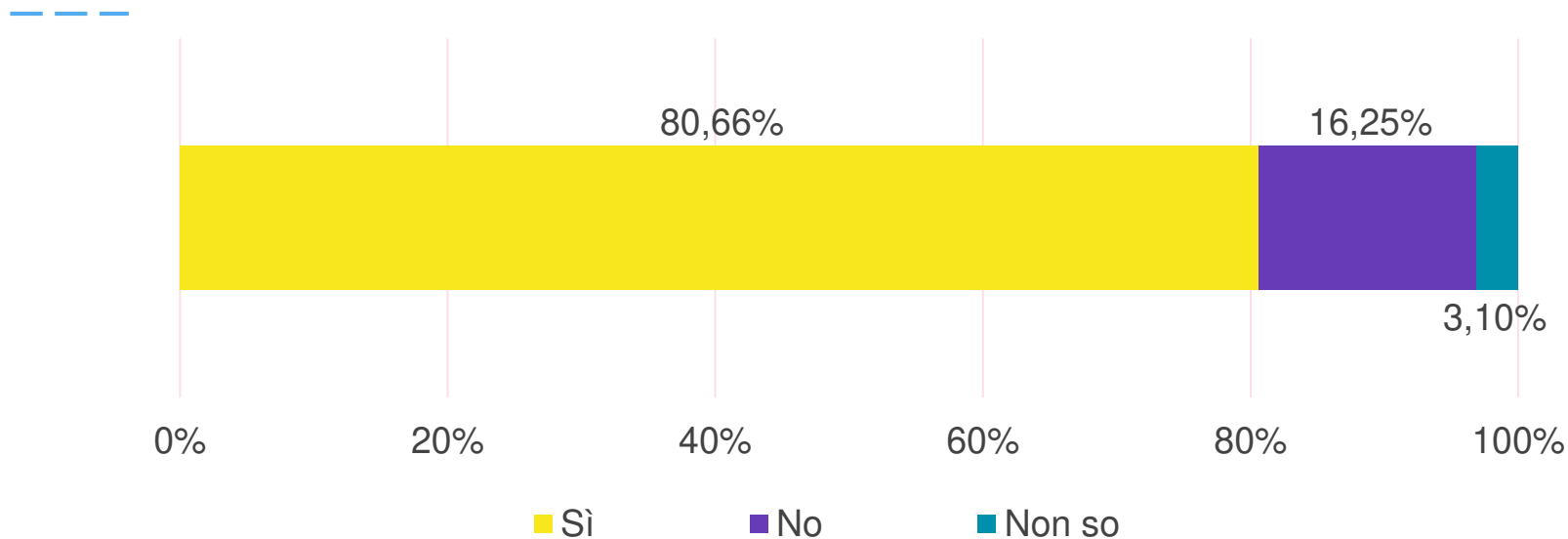


Accesso e medico di famiglia

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

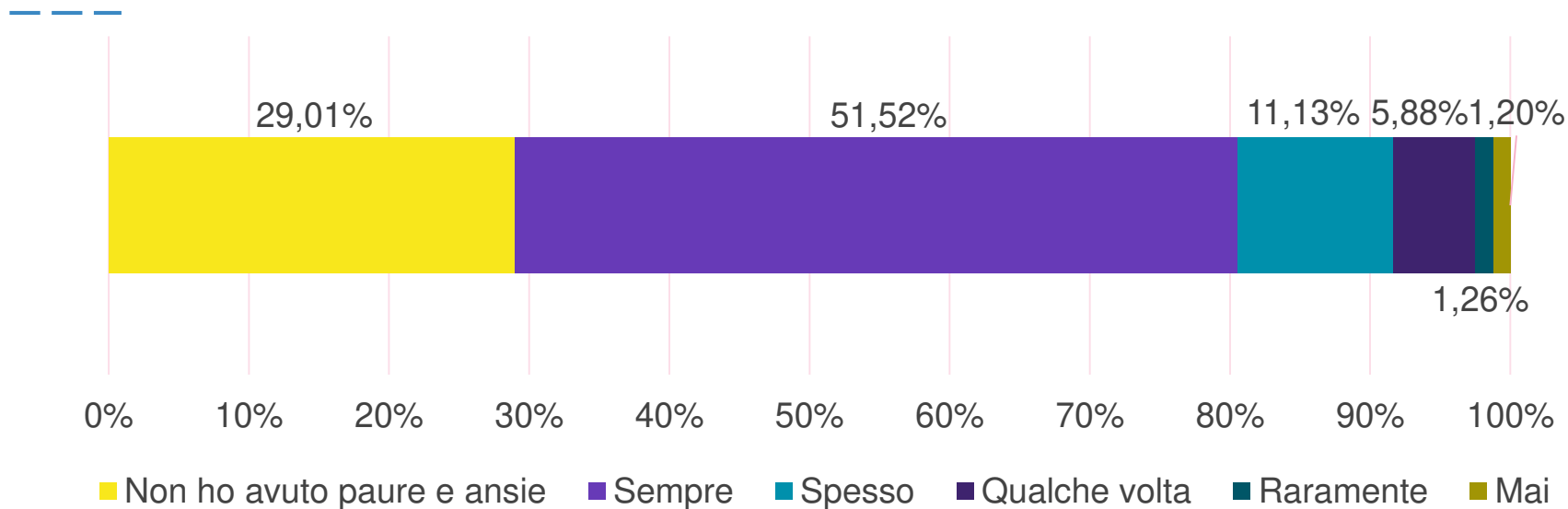


Il suo **medico di famiglia** sapeva del suo ricovero?

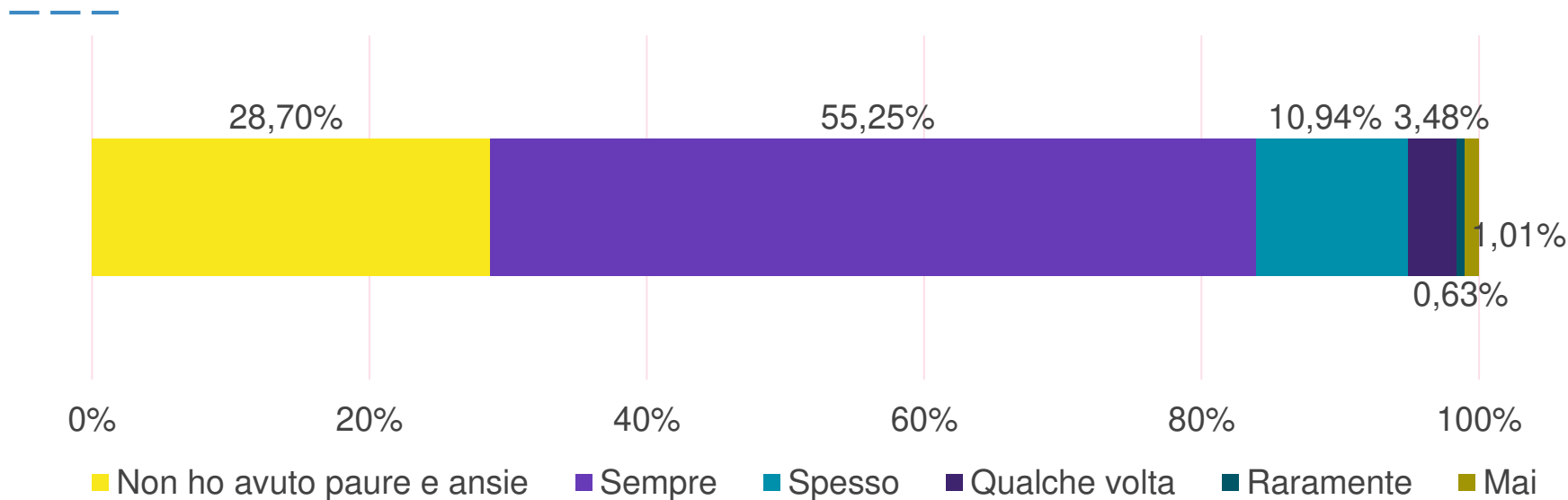


Emotional support - dolore, paure ed ansie

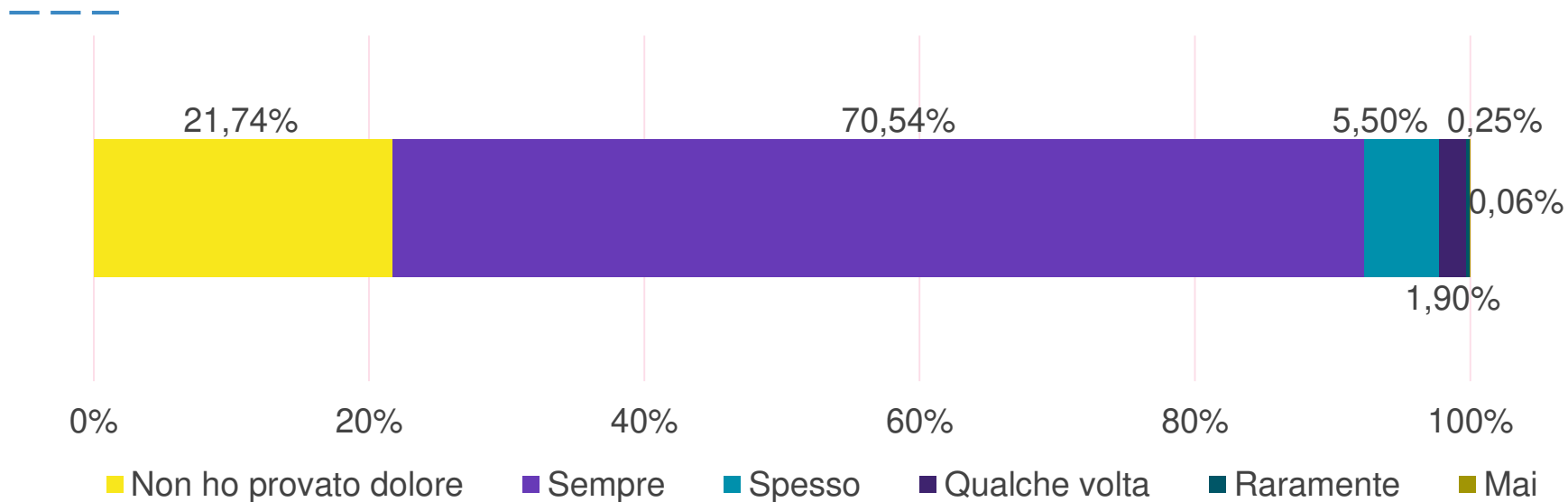
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? **I medici**



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**

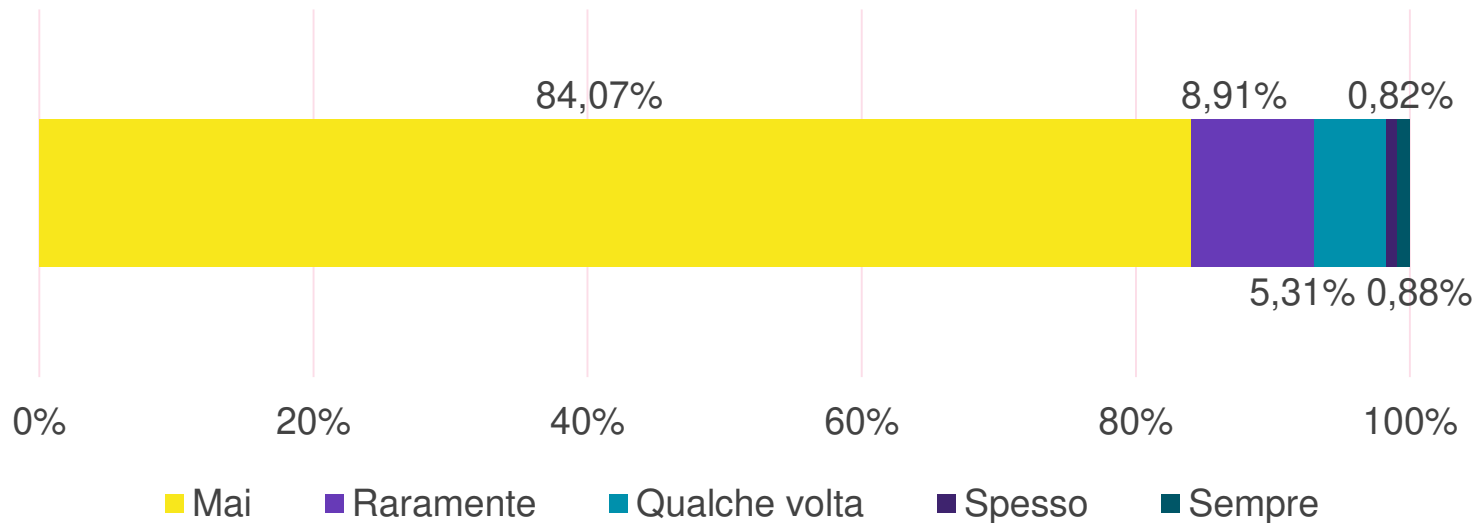


Durante il ricovero pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il **dolore**?



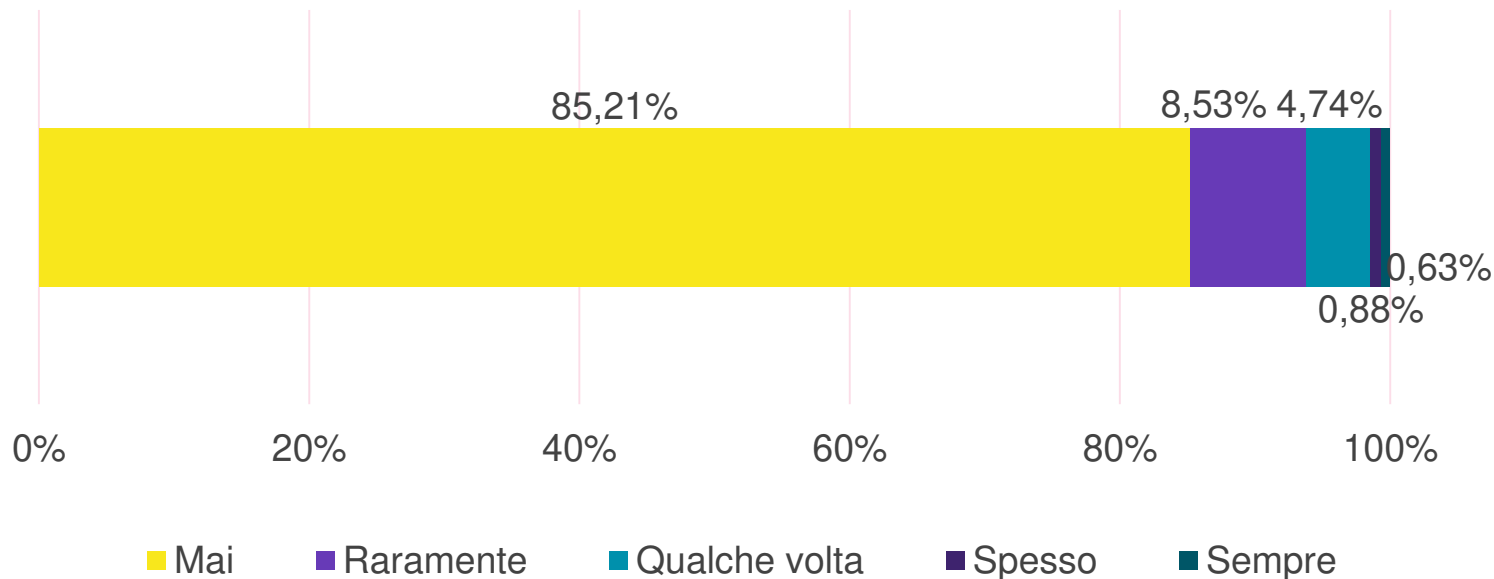
Emotional support - rispetto e dignità

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



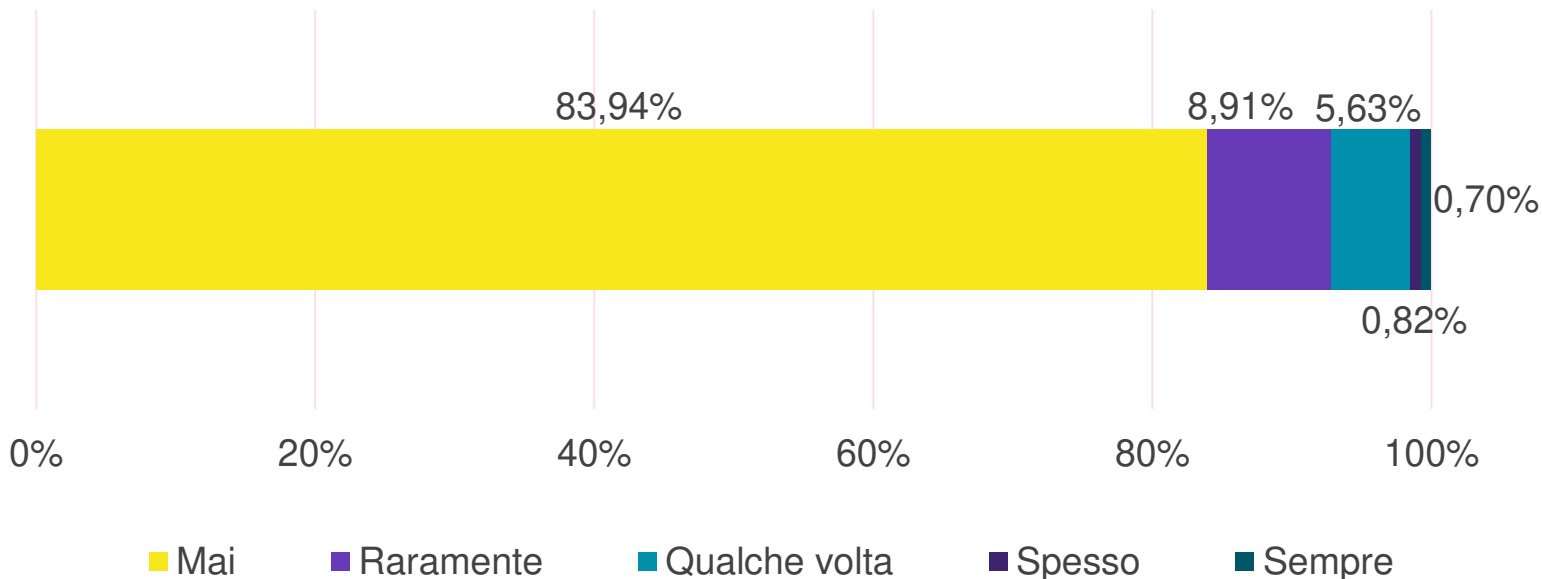
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Gli infermieri**

— — —



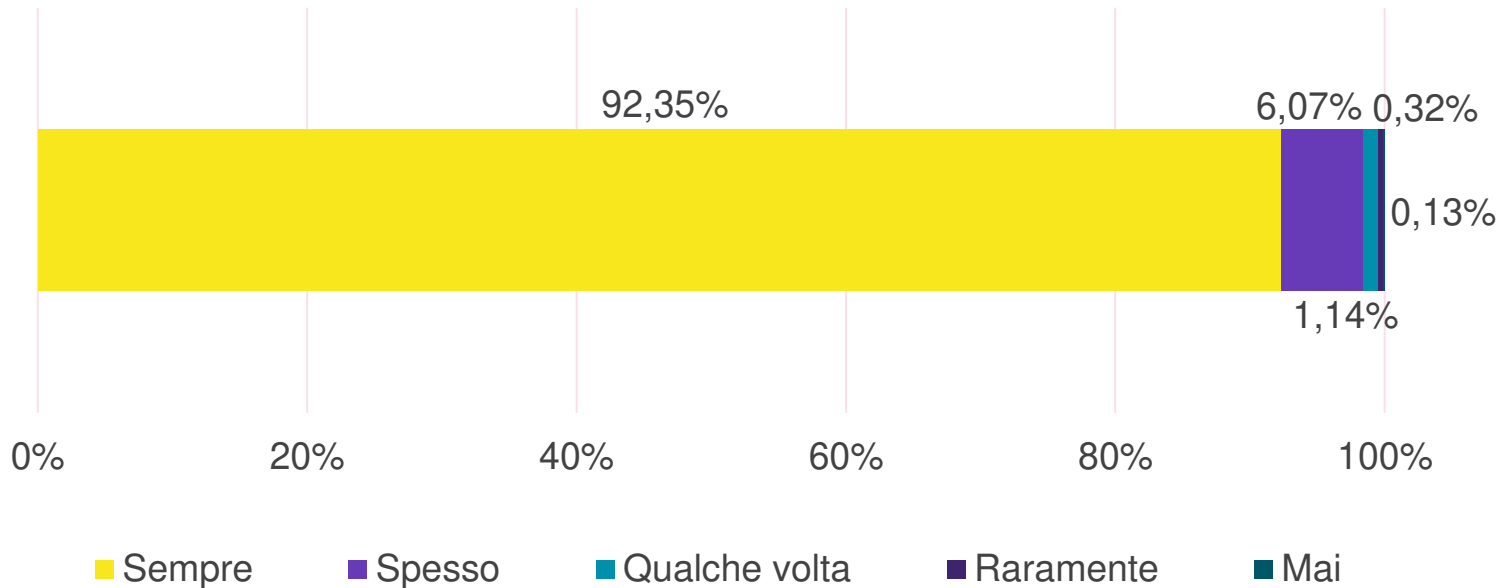
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Altro personale** del reparto

— — —



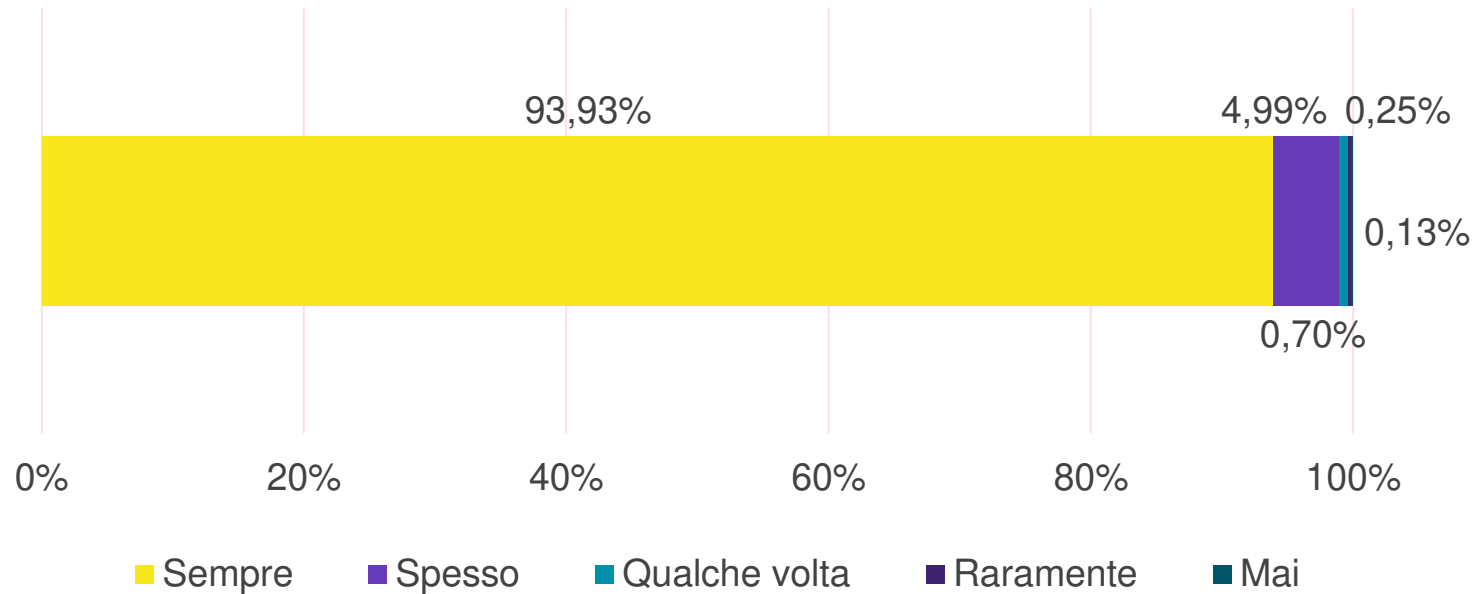
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da i **medici**

— — —



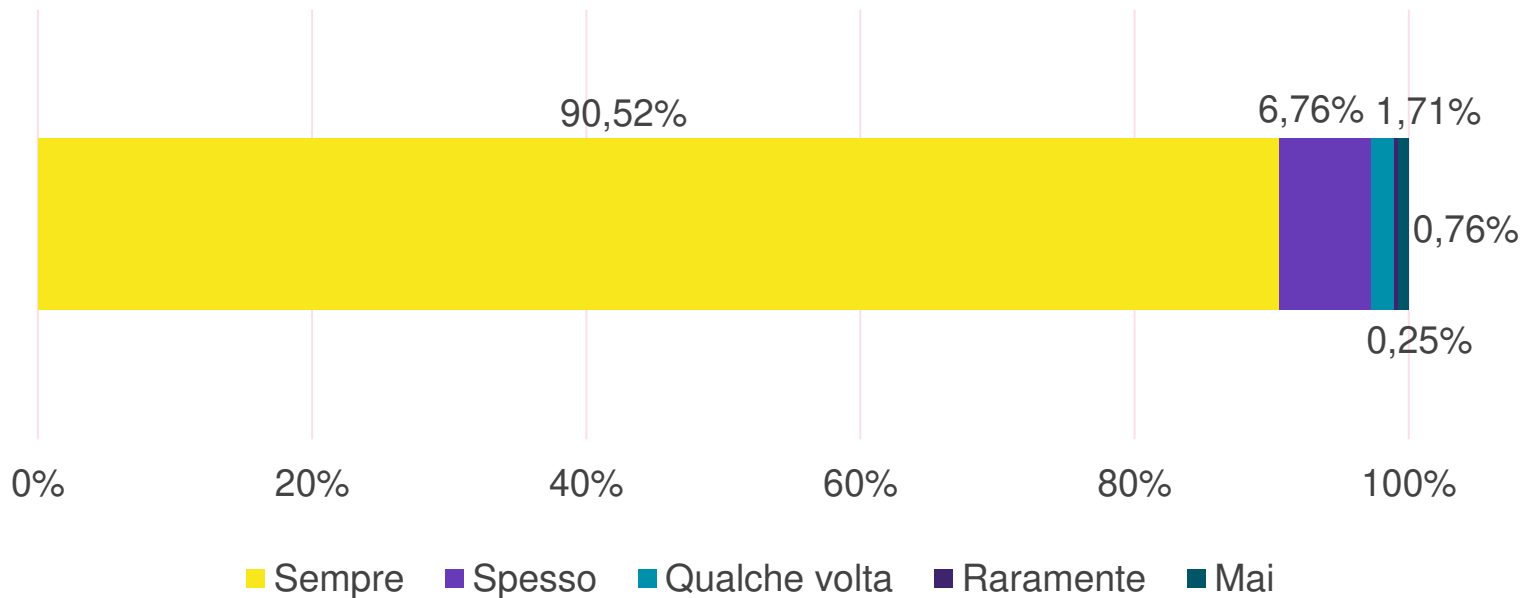
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** dagli **infermieri**

— — —



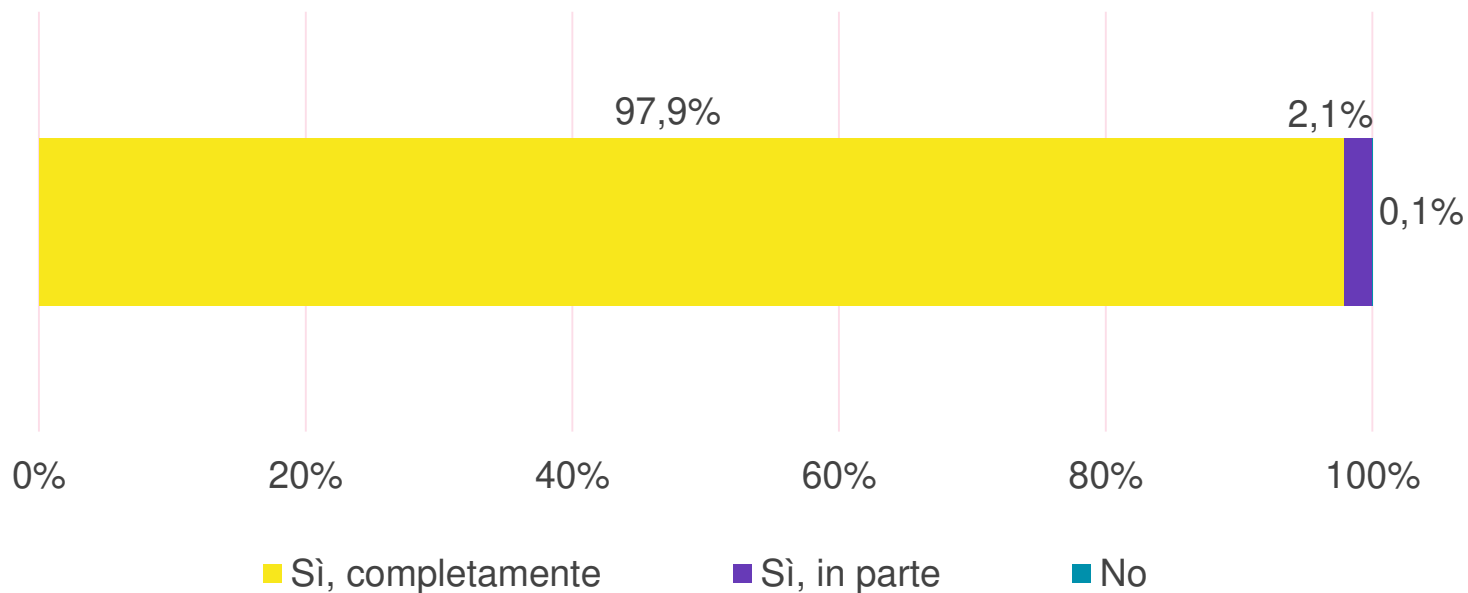
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da **altro personale** del reparto

— — —

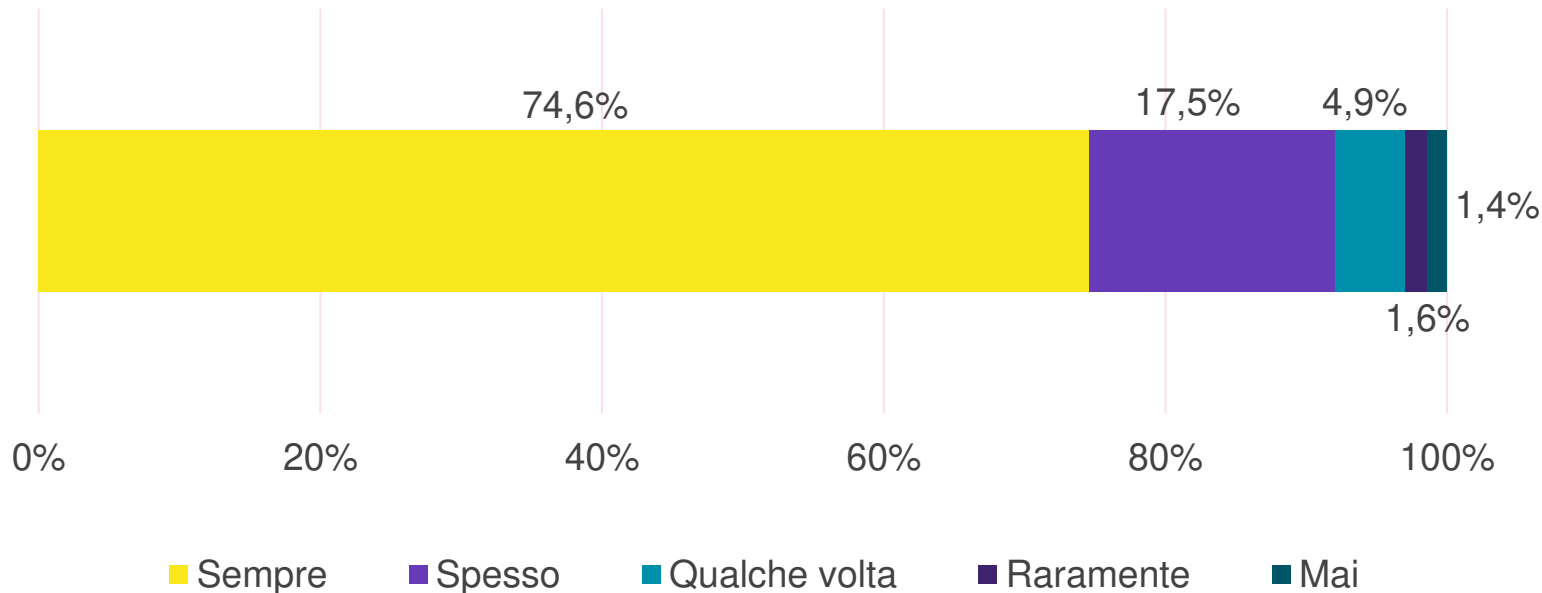


Coinvolgimento e comunicazione

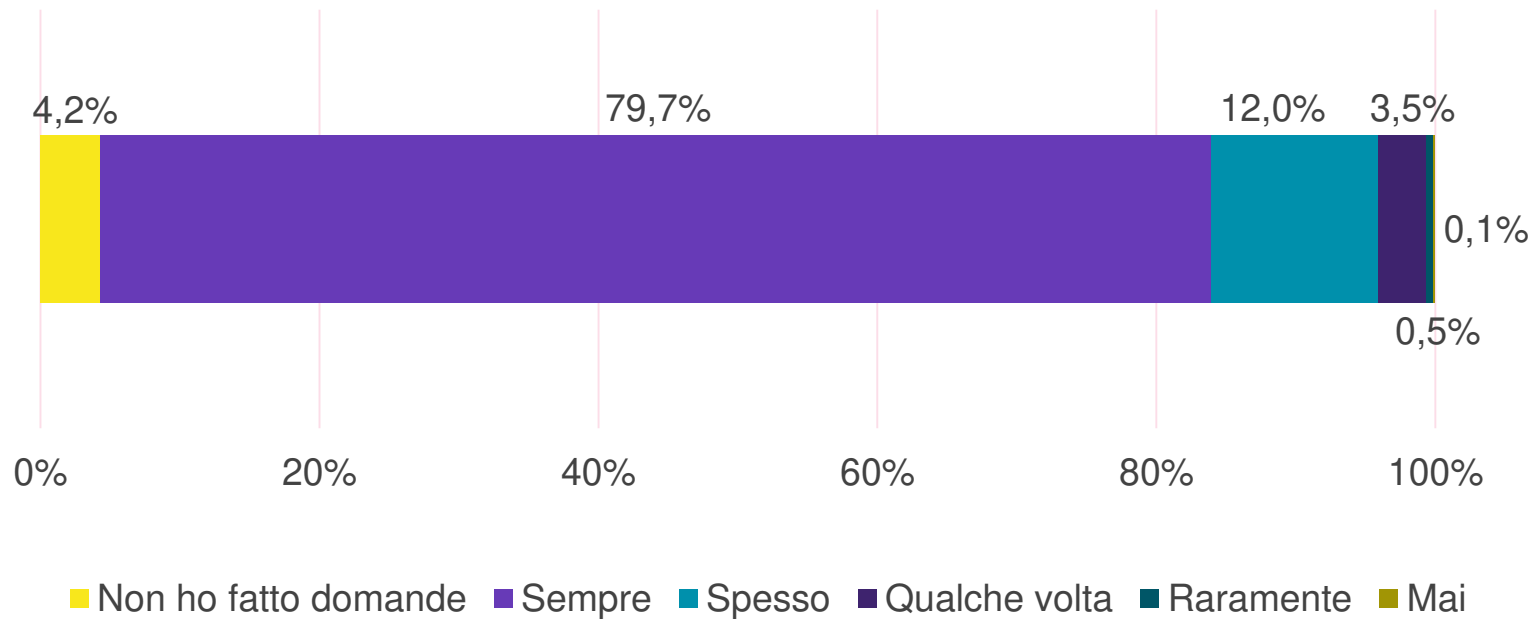
È stato accolto con **gentilezza e cortesia** dal personale del reparto?



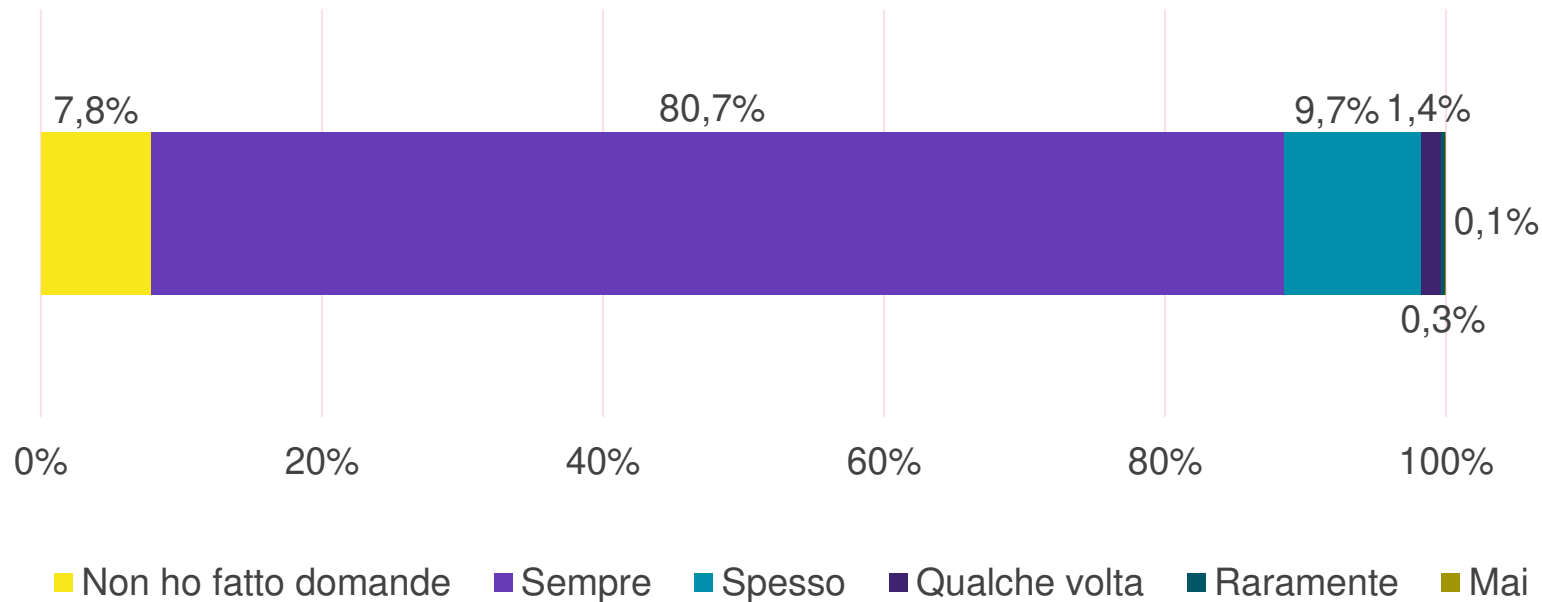
Durante il ricovero, pensa di essere stato **coinvolto** quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?



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

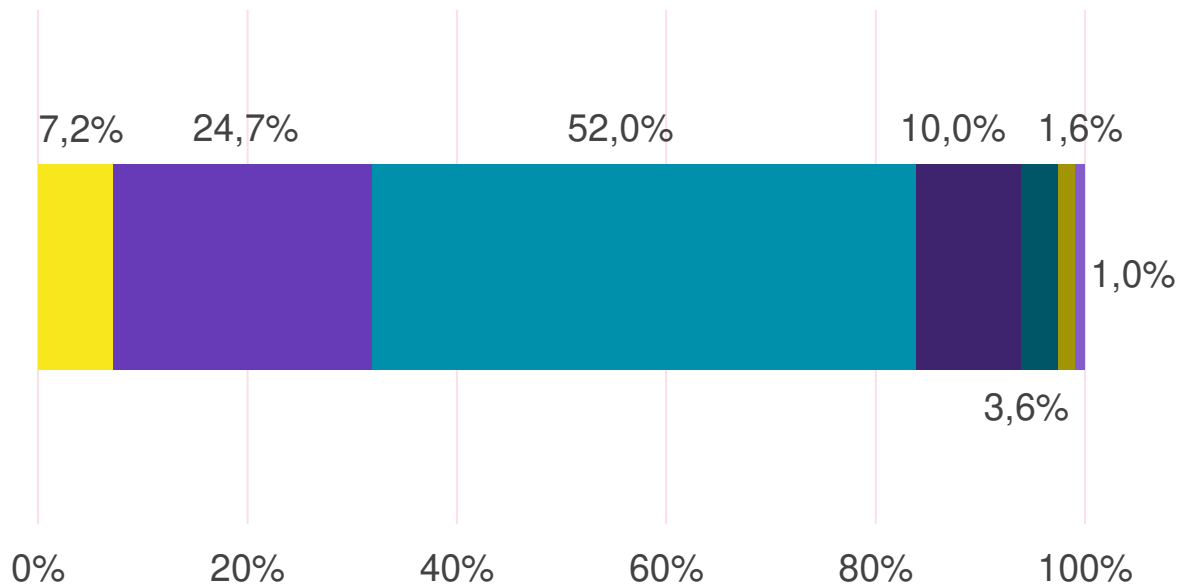
■ Sempre

■ Spesso

■ Qualche volta

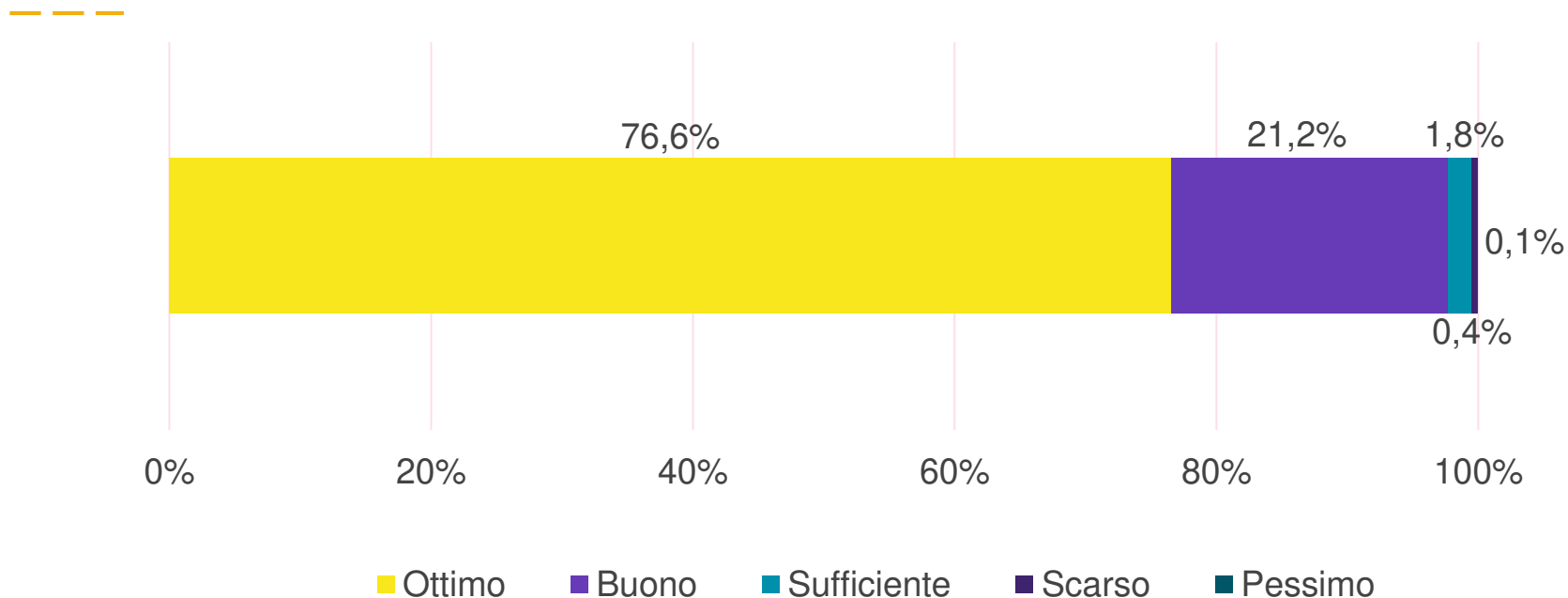
■ Raramente

■ Mai



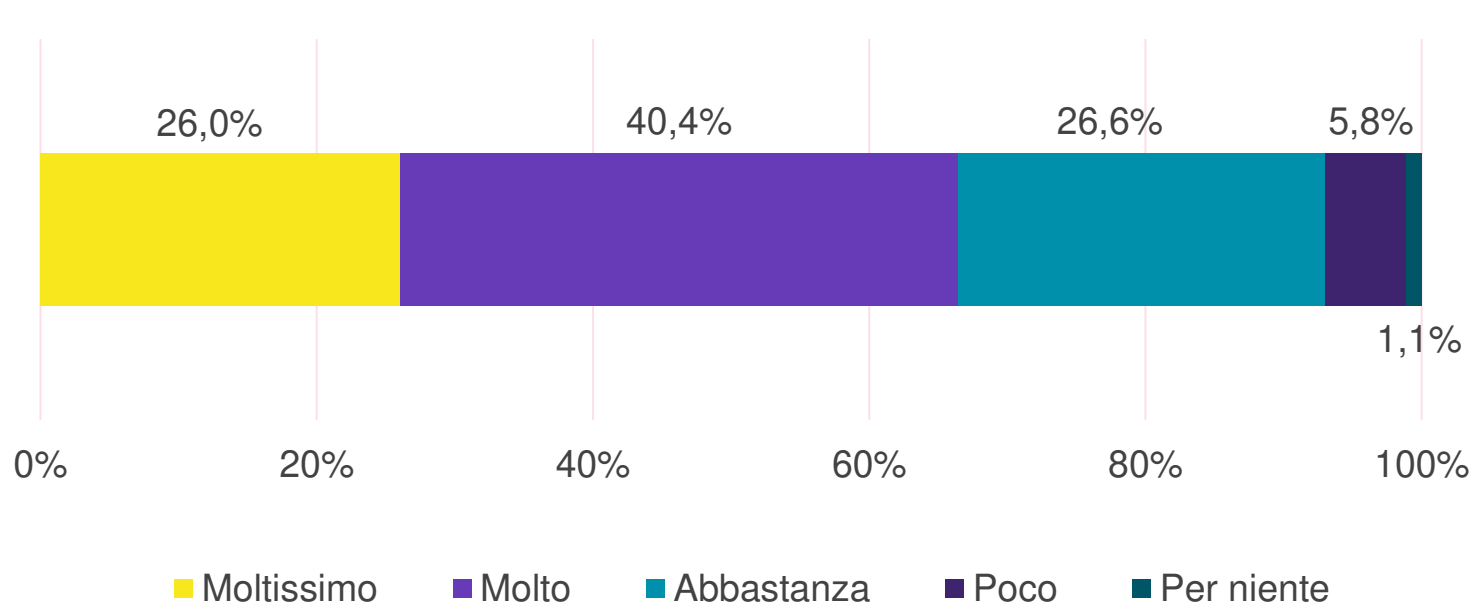
Lavoro di squadra

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

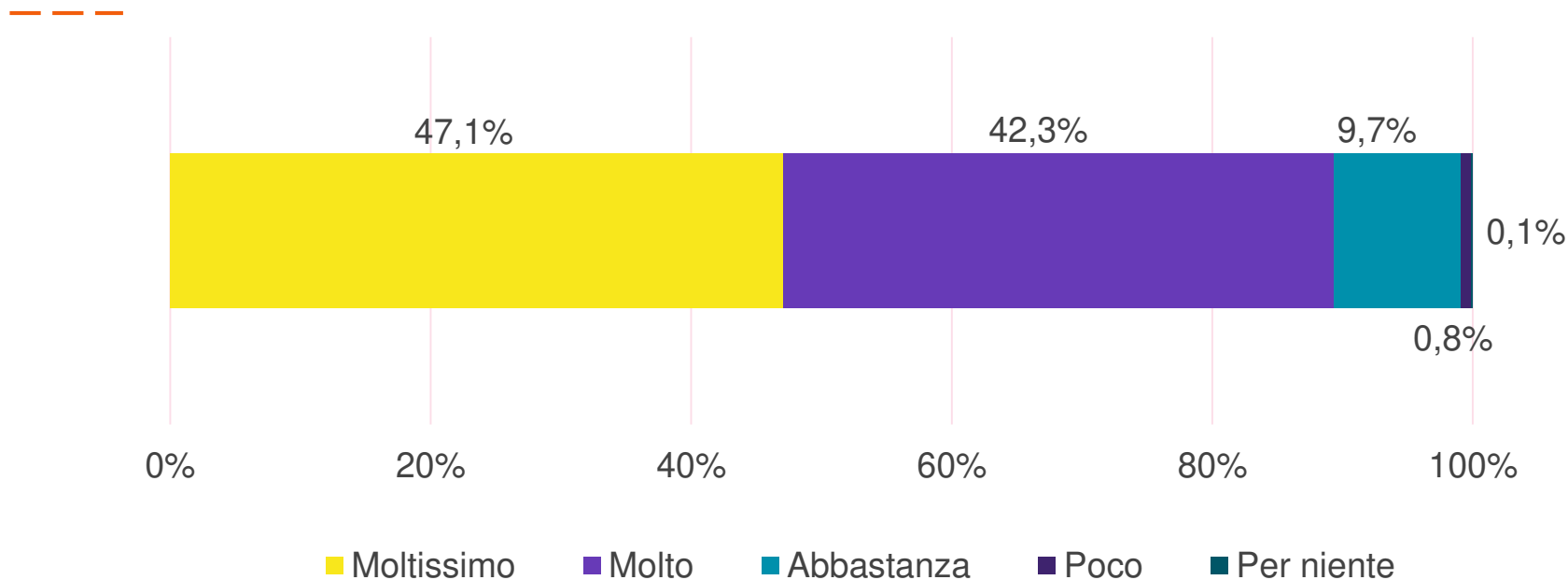


Comfort ospedaliero

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, ...)

— — —

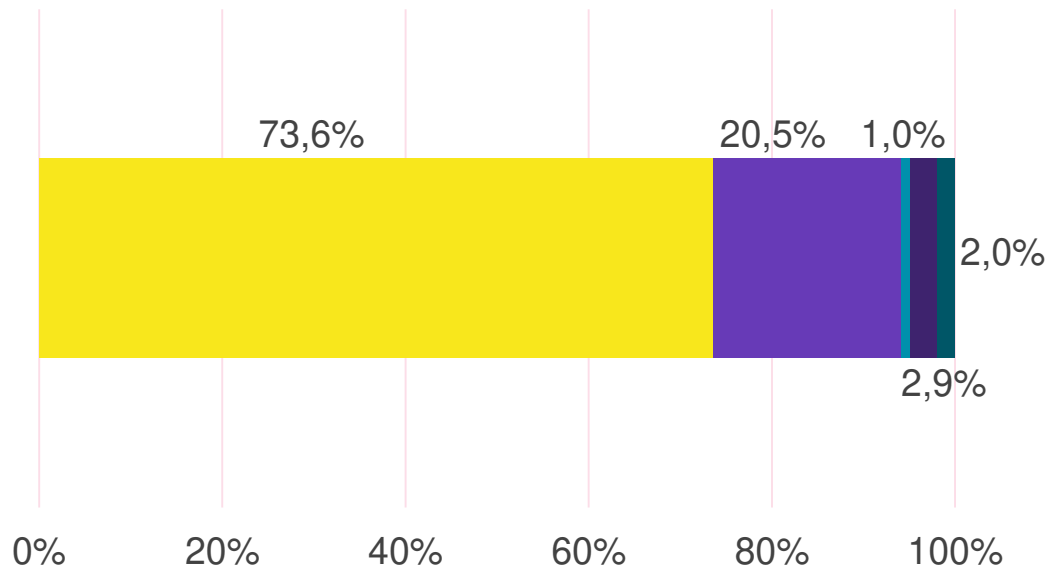
■ Sì, completamente chiare

■ Sì, abbastanza chiare

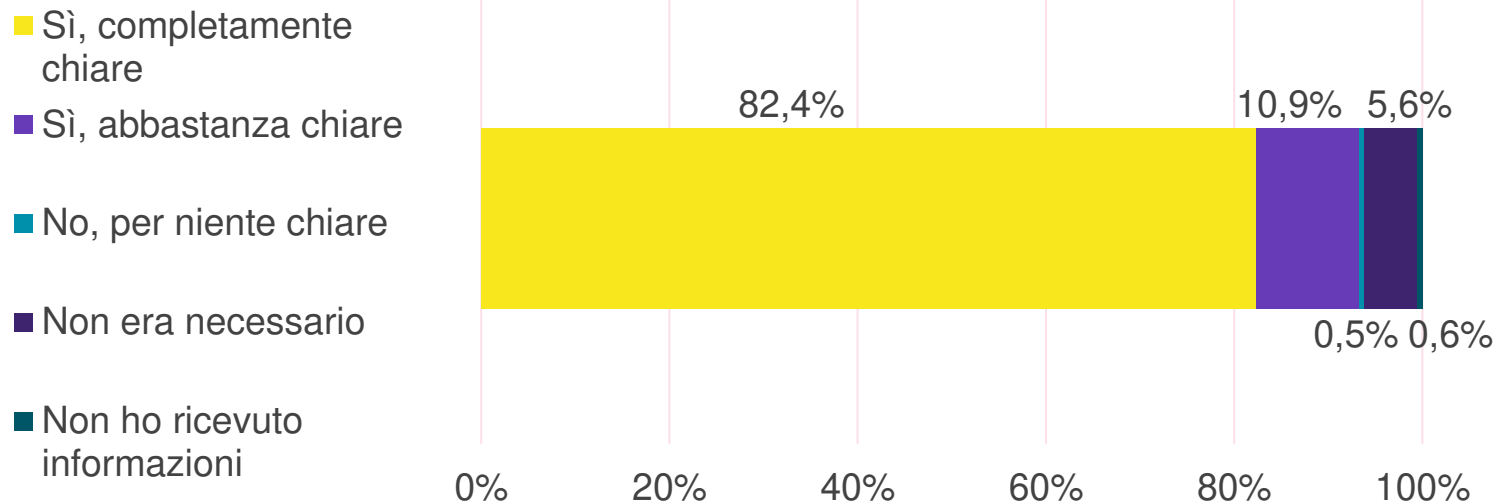
■ No, per niente chiare

■ 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



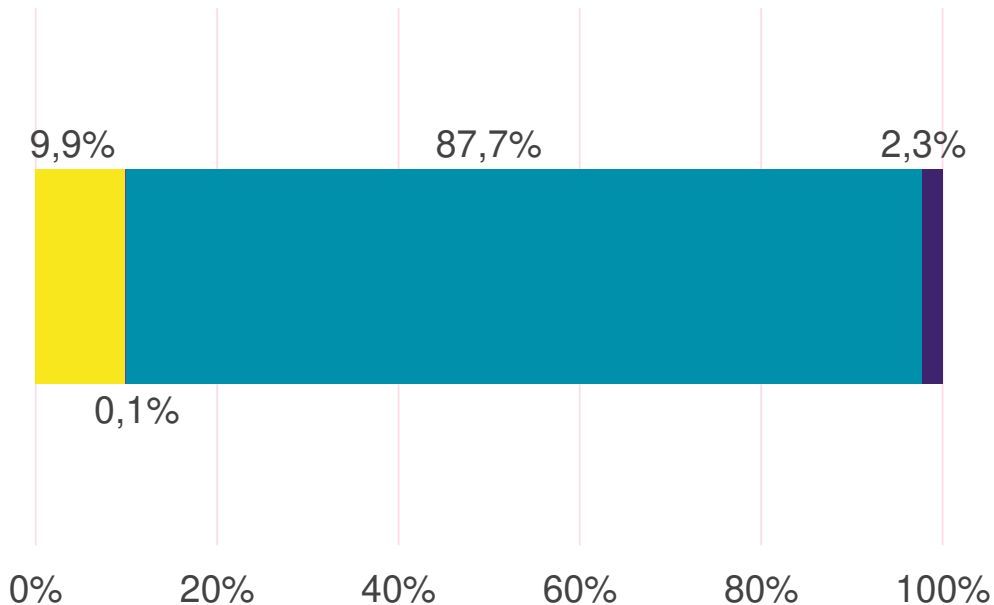
Le **informazioni sui farmaci** da prendere a casa le sono state date **per iscritto** (durata della terapia, frequenza e orari di assunzione, ...)?

■ Non mi sono stati prescritti farmaci

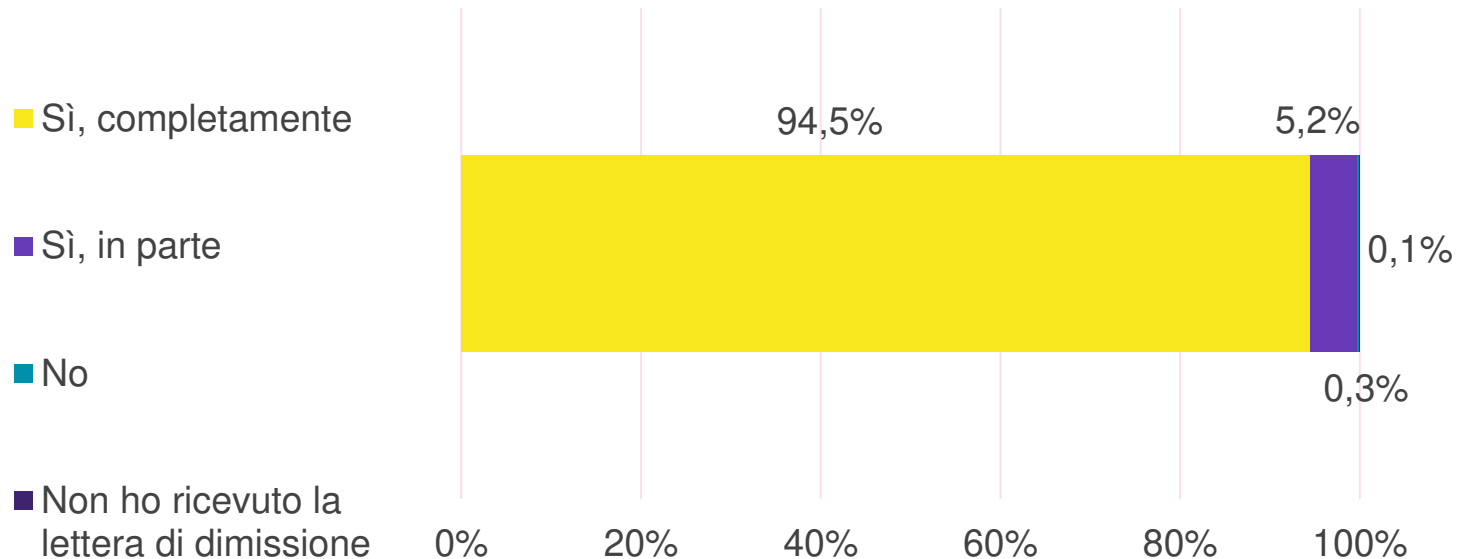
■ Non ho ricevuto informazioni sui farmaci né per iscritto né a voce, anche se mi sono stati prescritti

■ Sì, ho ricevuto informazioni per iscritto

■ No, non ho ricevuto informazioni per iscritto, ma solo a voce

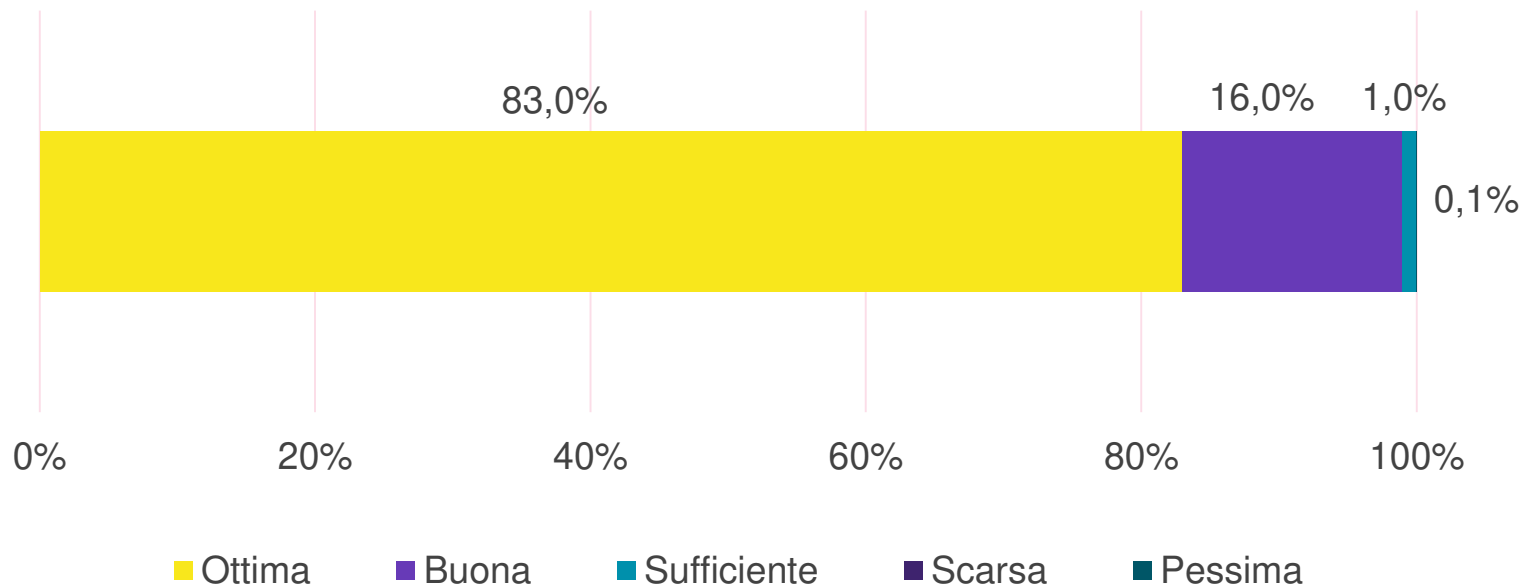


Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?



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?**

