



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 cortesia**

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

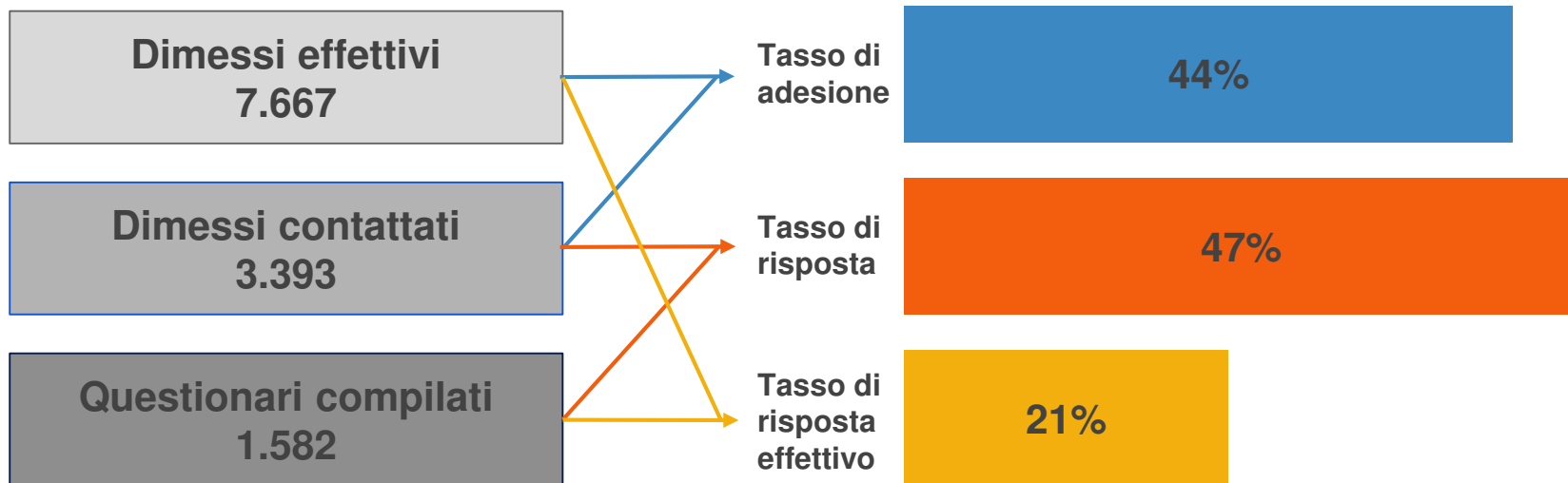
1%

pazienti che trovano gli spazi del reparto poco puliti

Andamento indagine

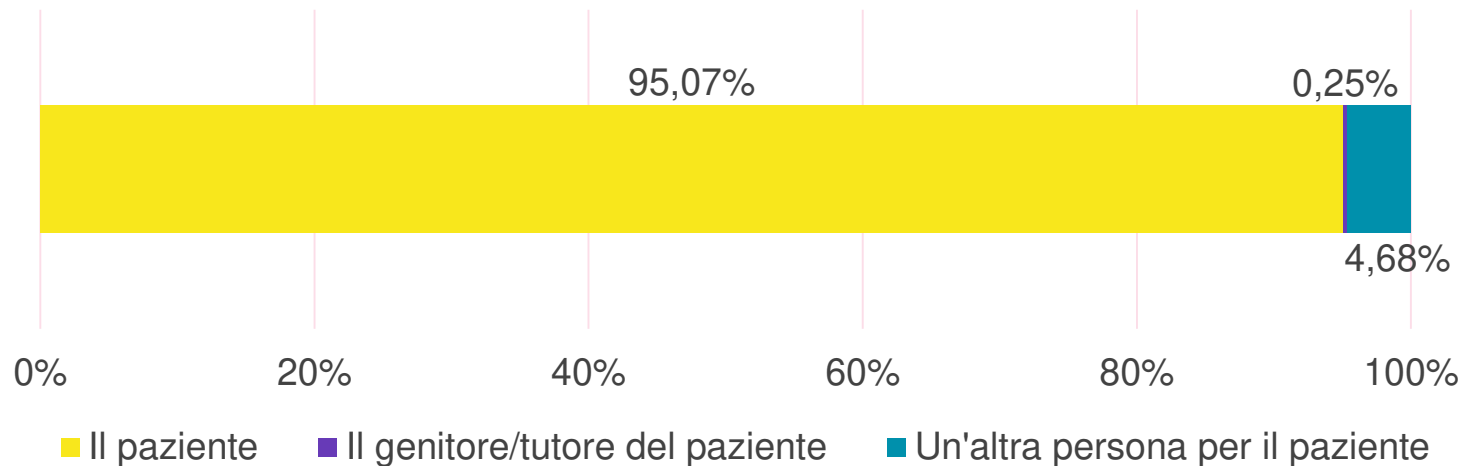
Andamento indagine

— — —

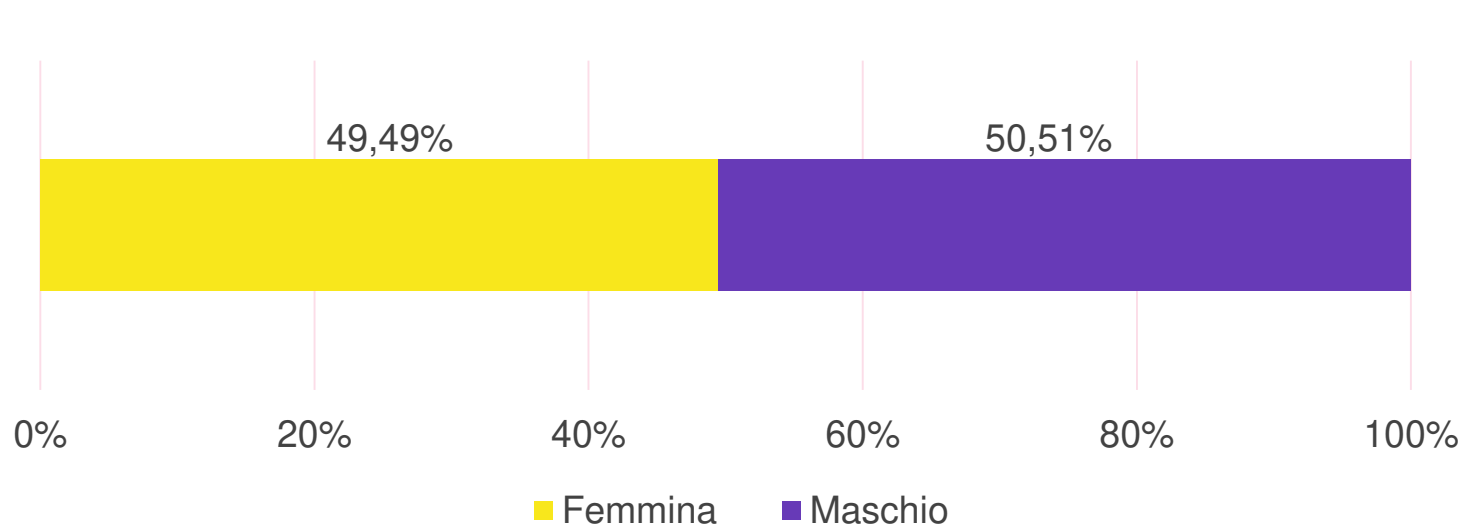


Caratteristiche del rispondente

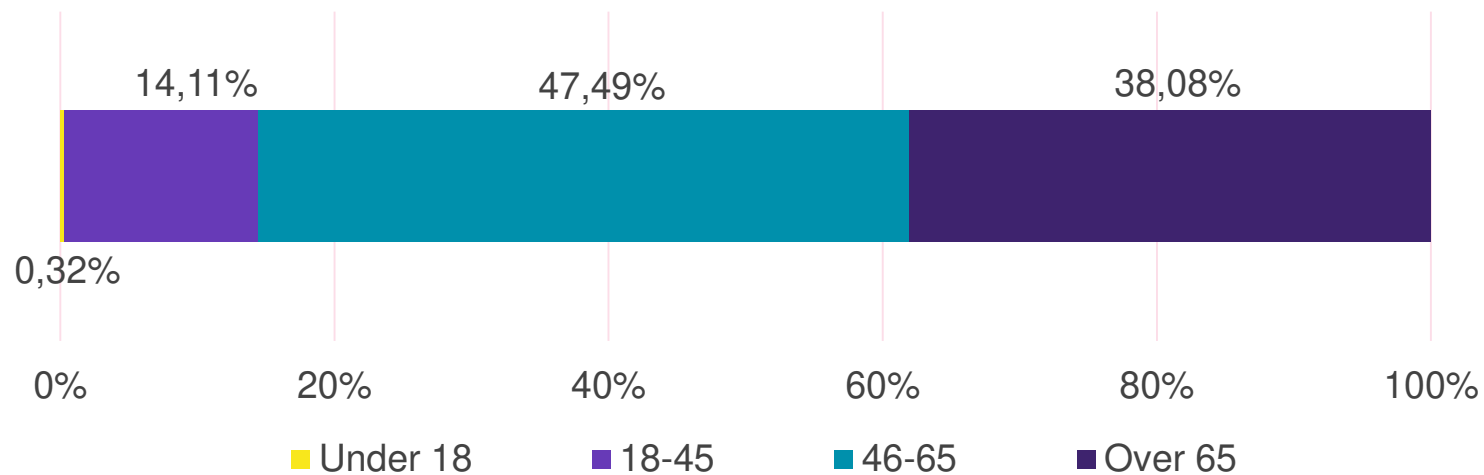
Chi compila il questionario?



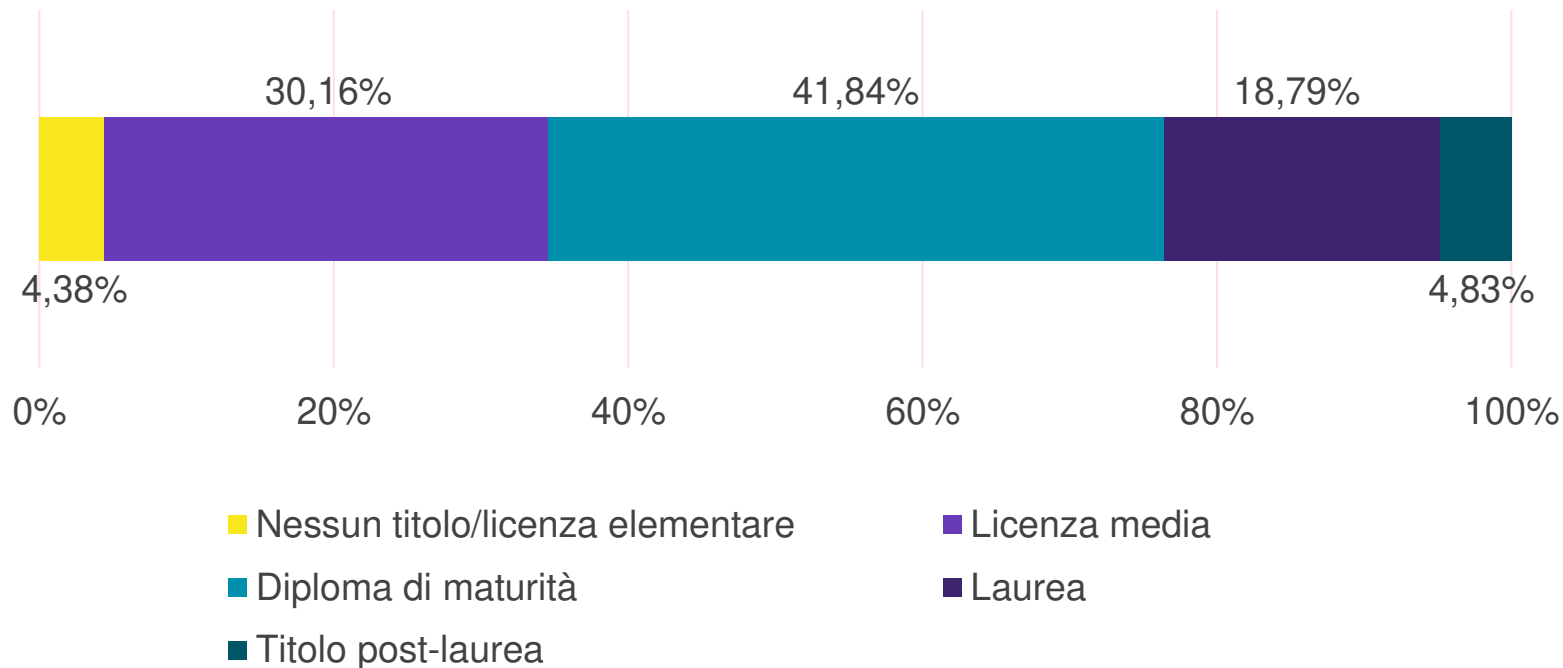
Sesso del paziente



Fascia di età del paziente

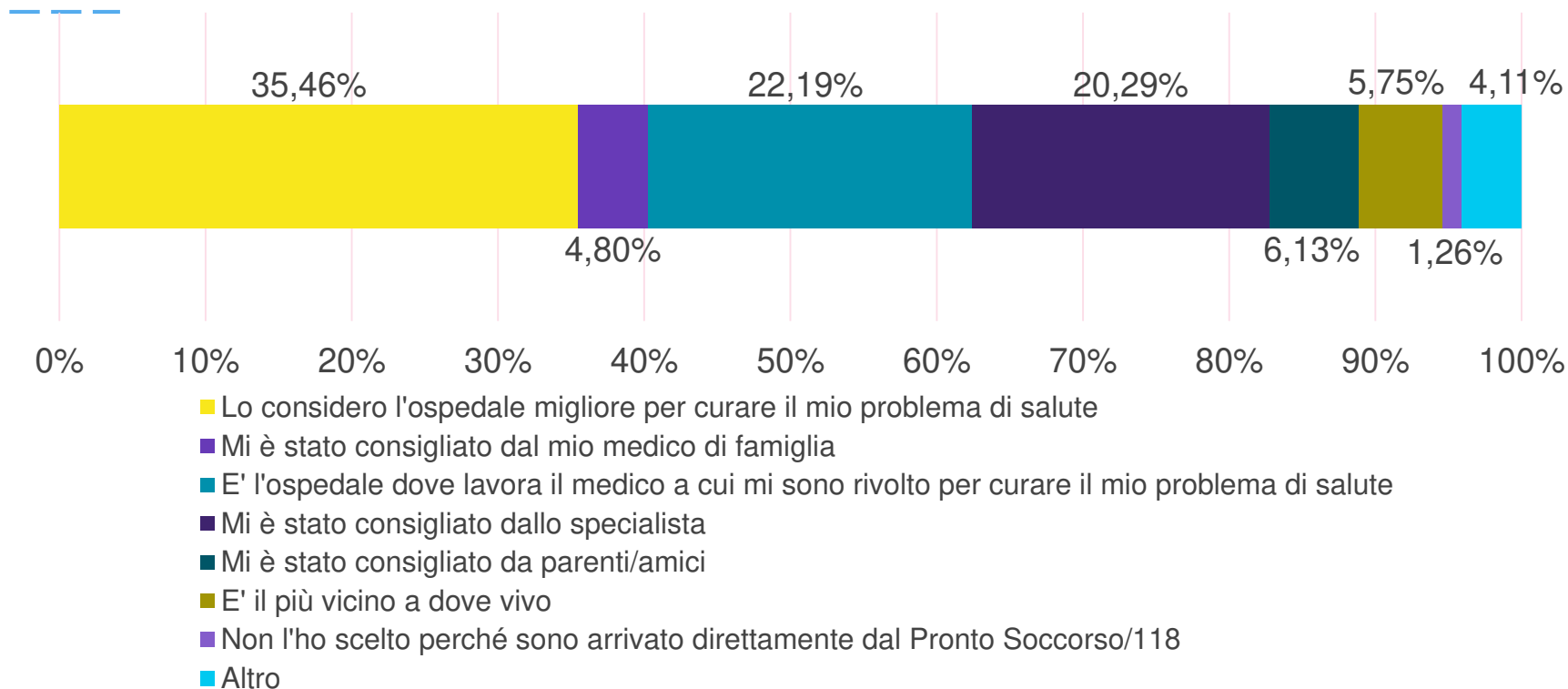


Titolo di studio del paziente

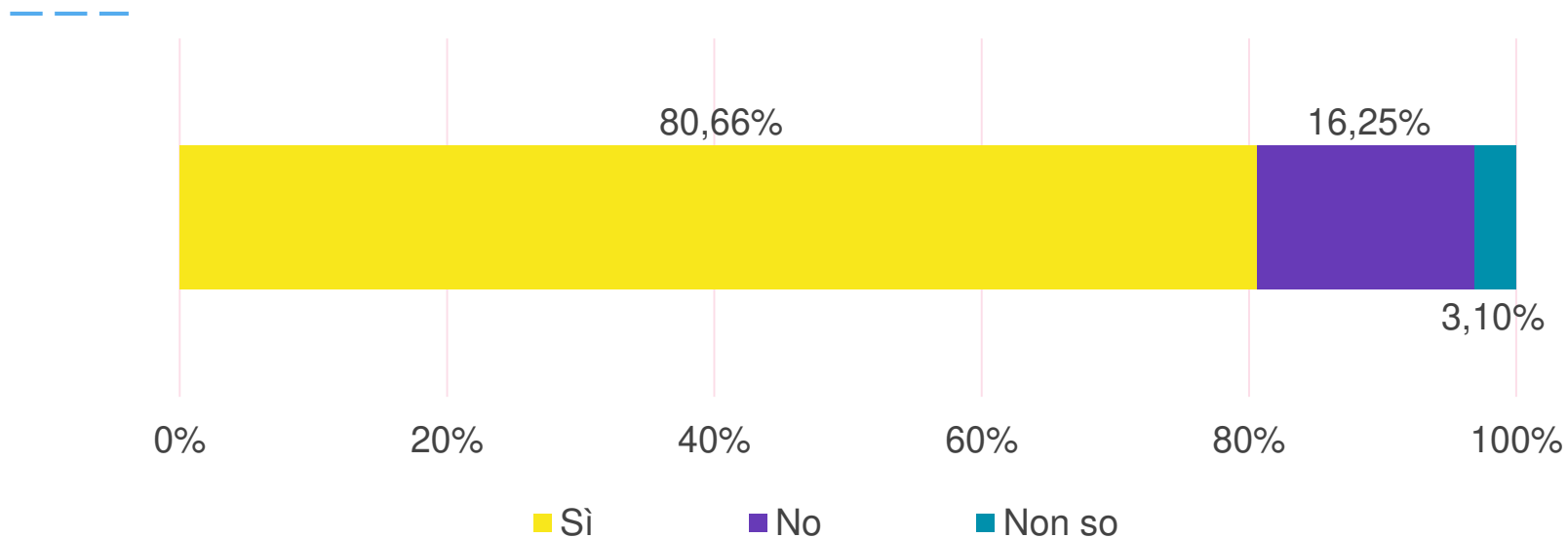


Accesso e medico di famiglia

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

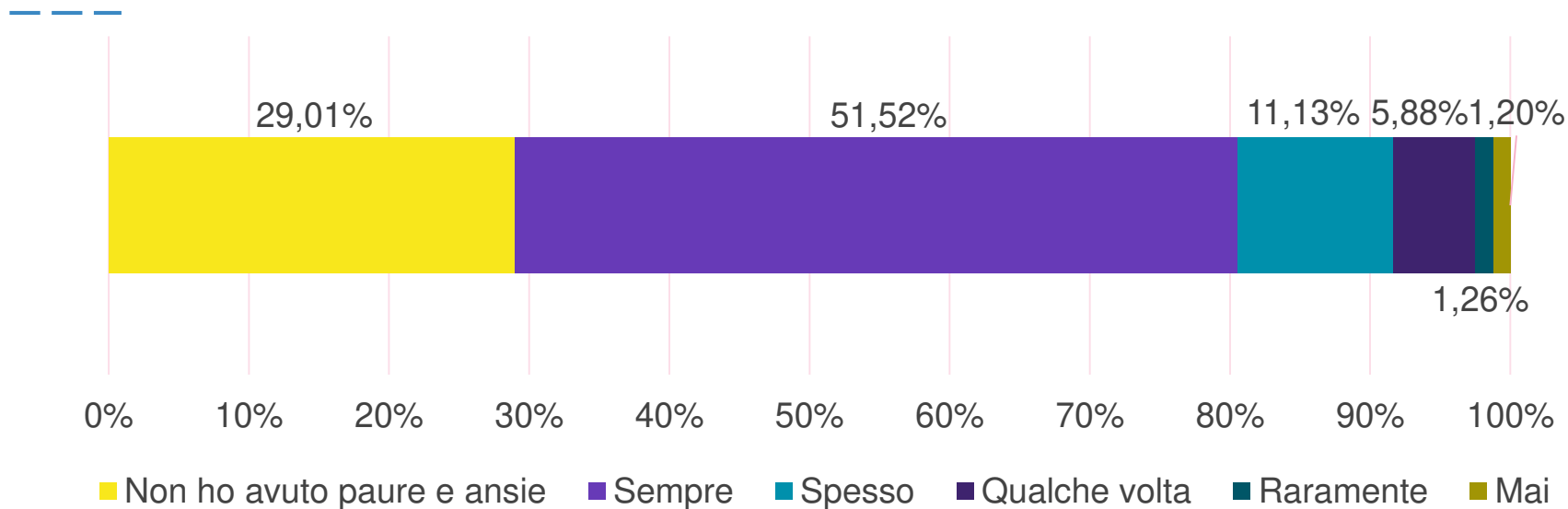


Il suo **medico di famiglia** sapeva del suo ricovero?

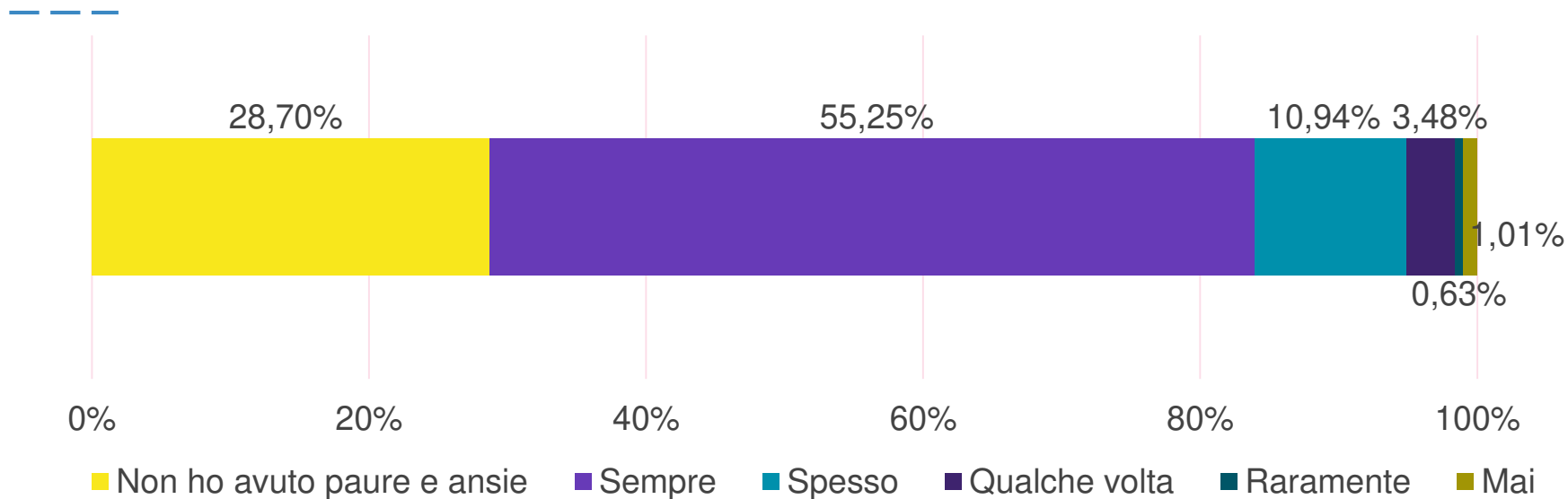


Emotional support - dolore, paure ed ansie

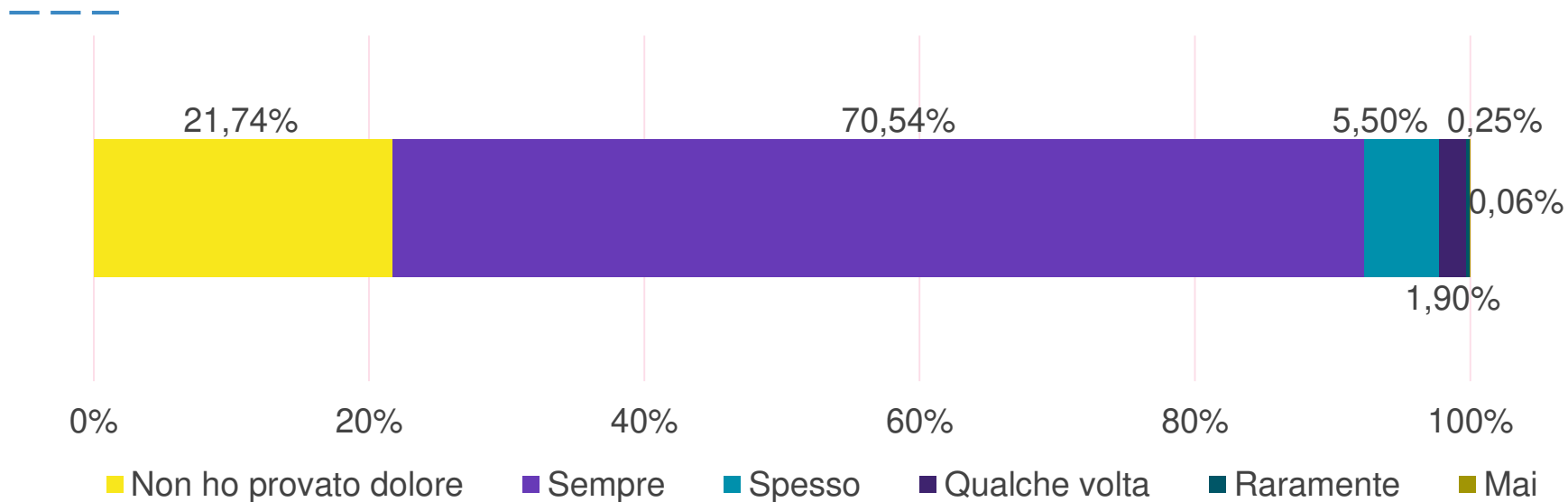
Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le **paure e le ansie** che aveva riguardo al suo stato di salute? **I medici**



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**



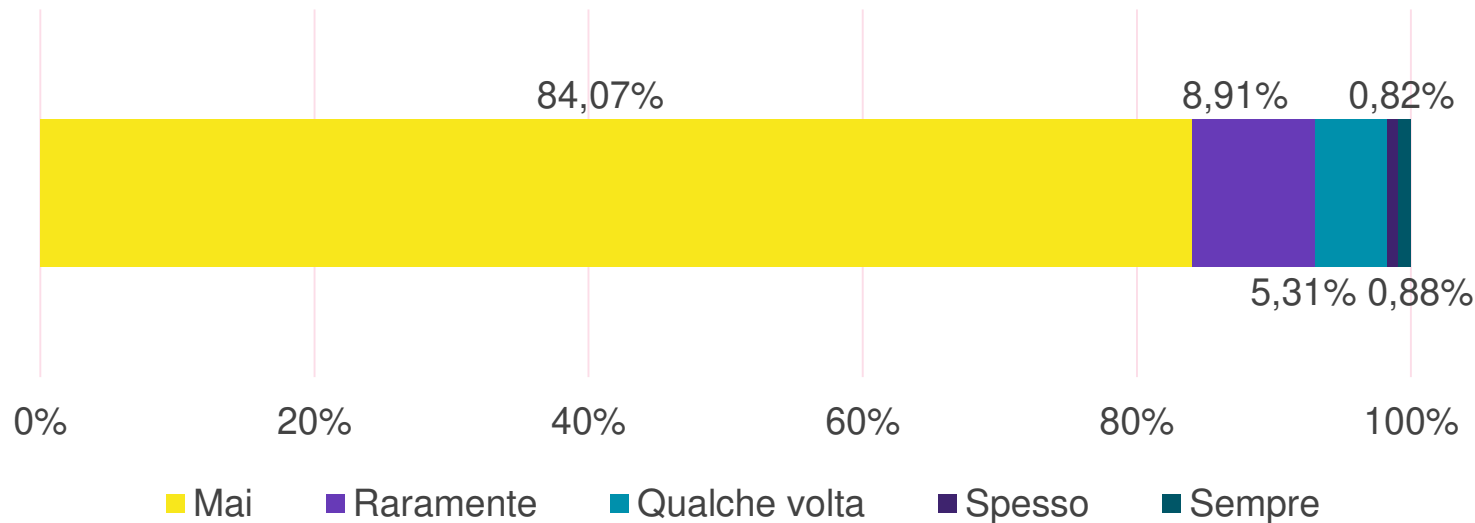
Durante il ricovero pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il **dolore**?



Emotional support - rispetto e dignità

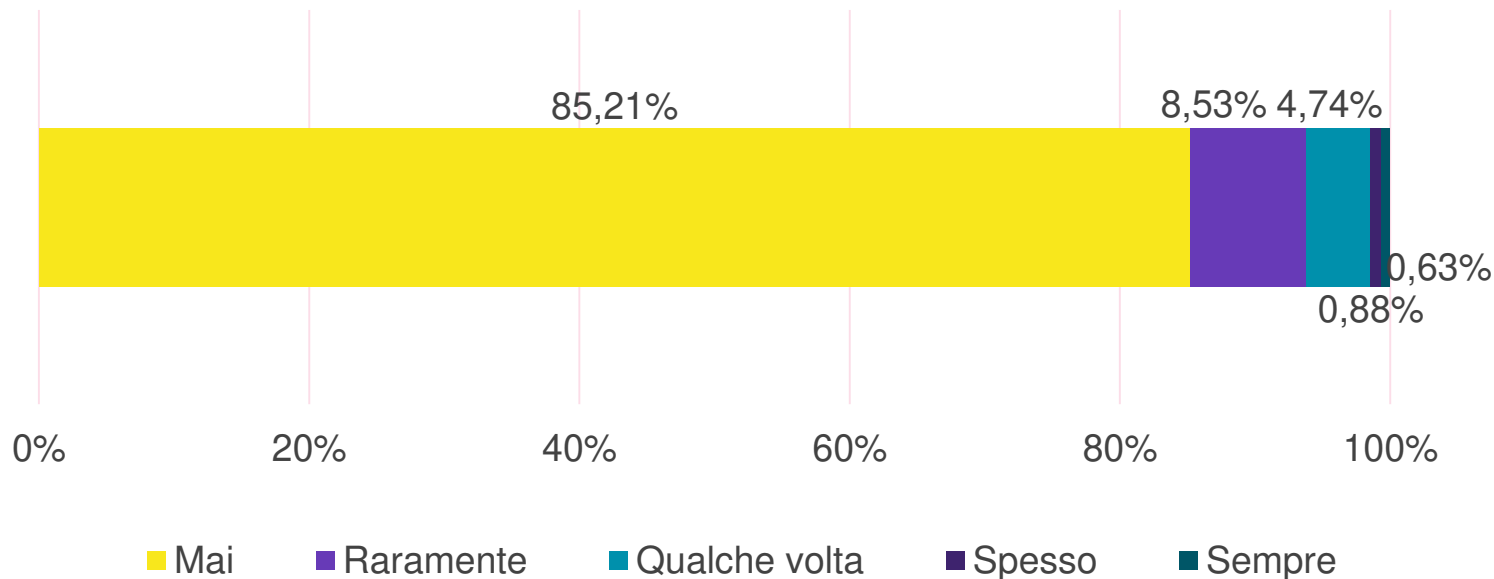
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **I medici**

— — —



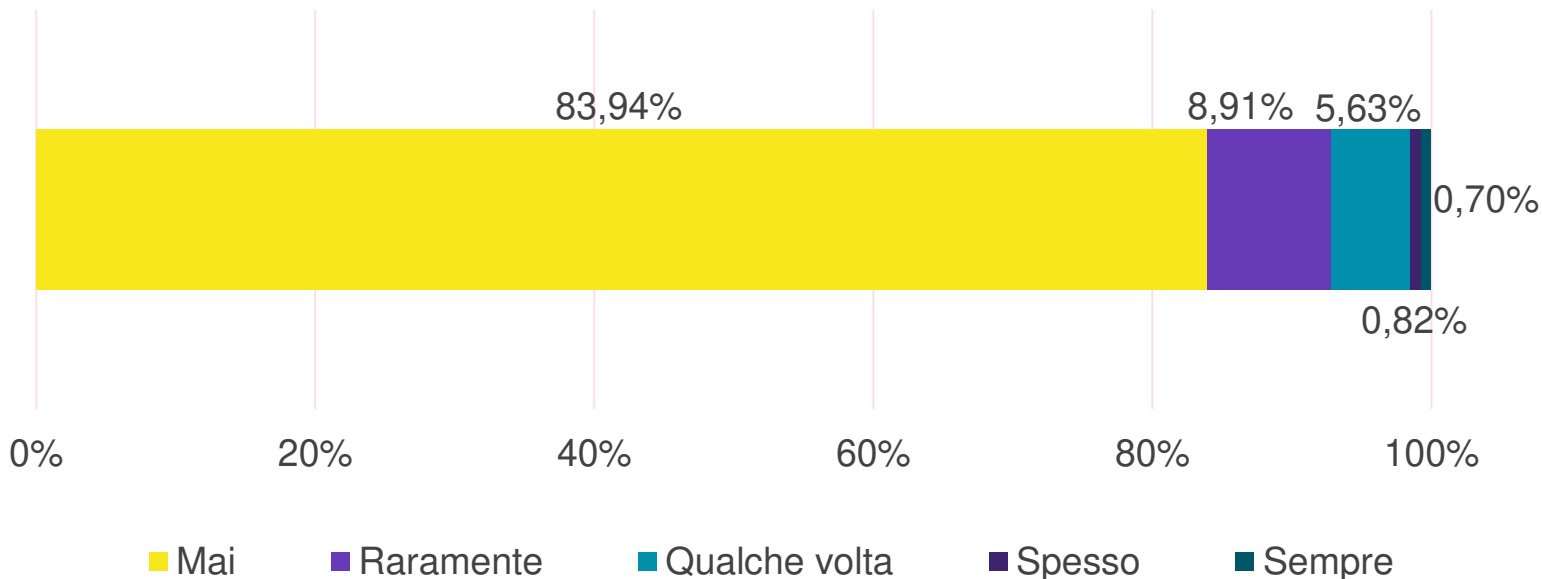
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Gli infermieri**

— — —



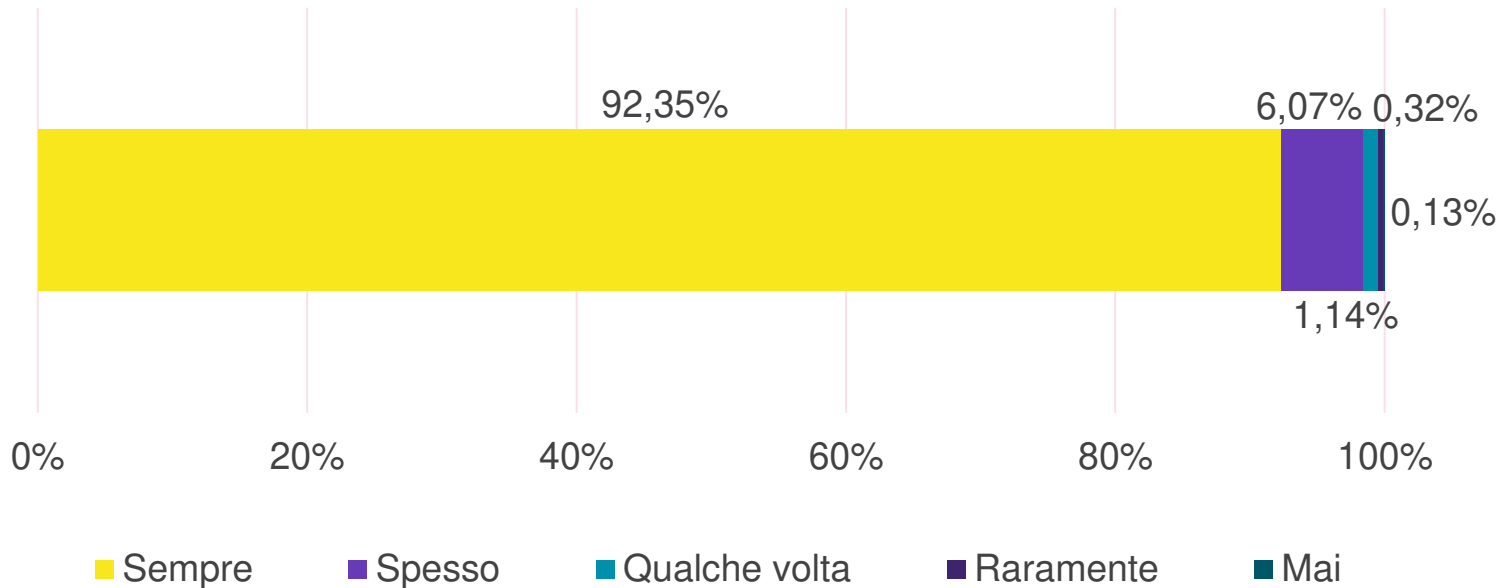
Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente? **Altro personale** del reparto

— — —



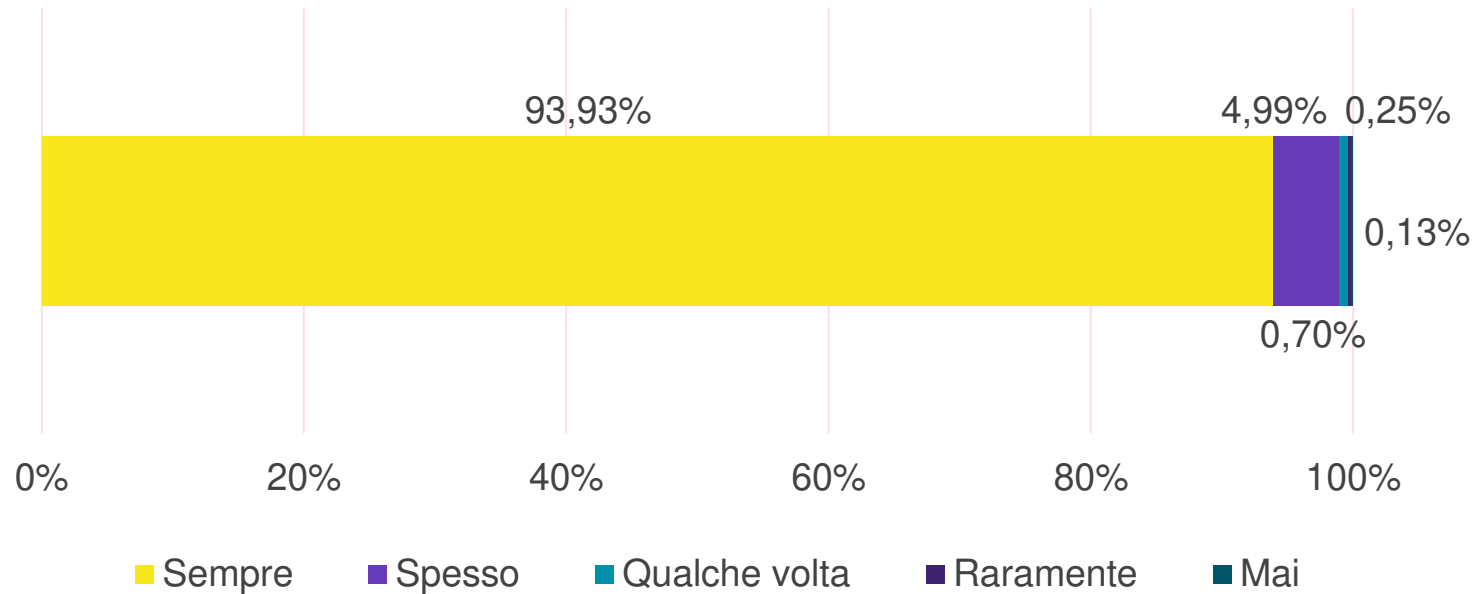
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** da i **medici**

— — —



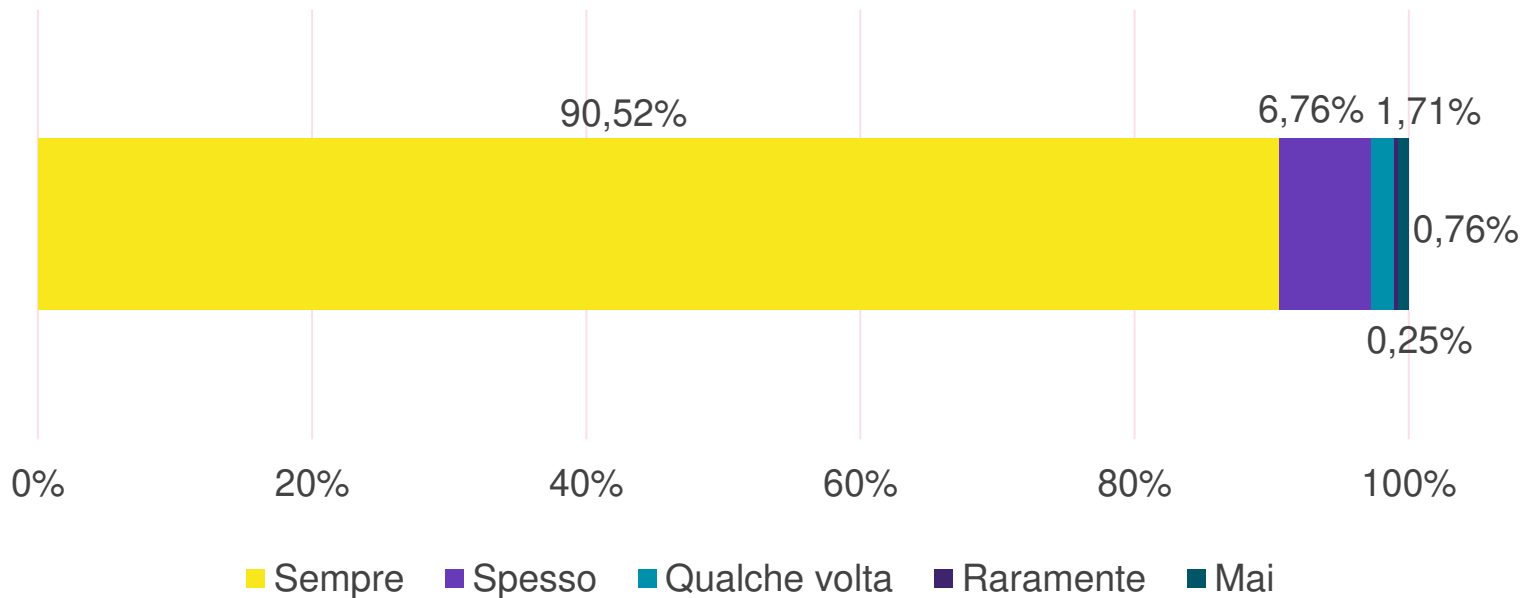
Durante il ricovero si è sentito trattato con **rispetto e dignità** dagli **infermieri**

— — —



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

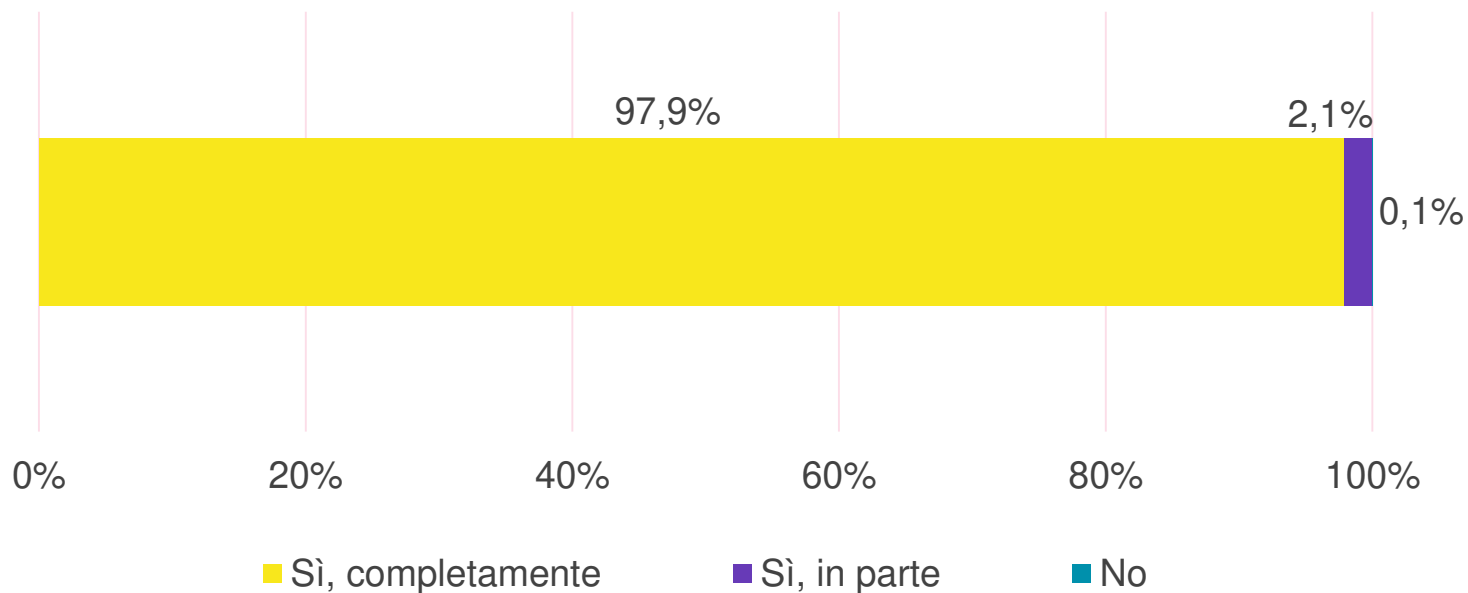
— — —



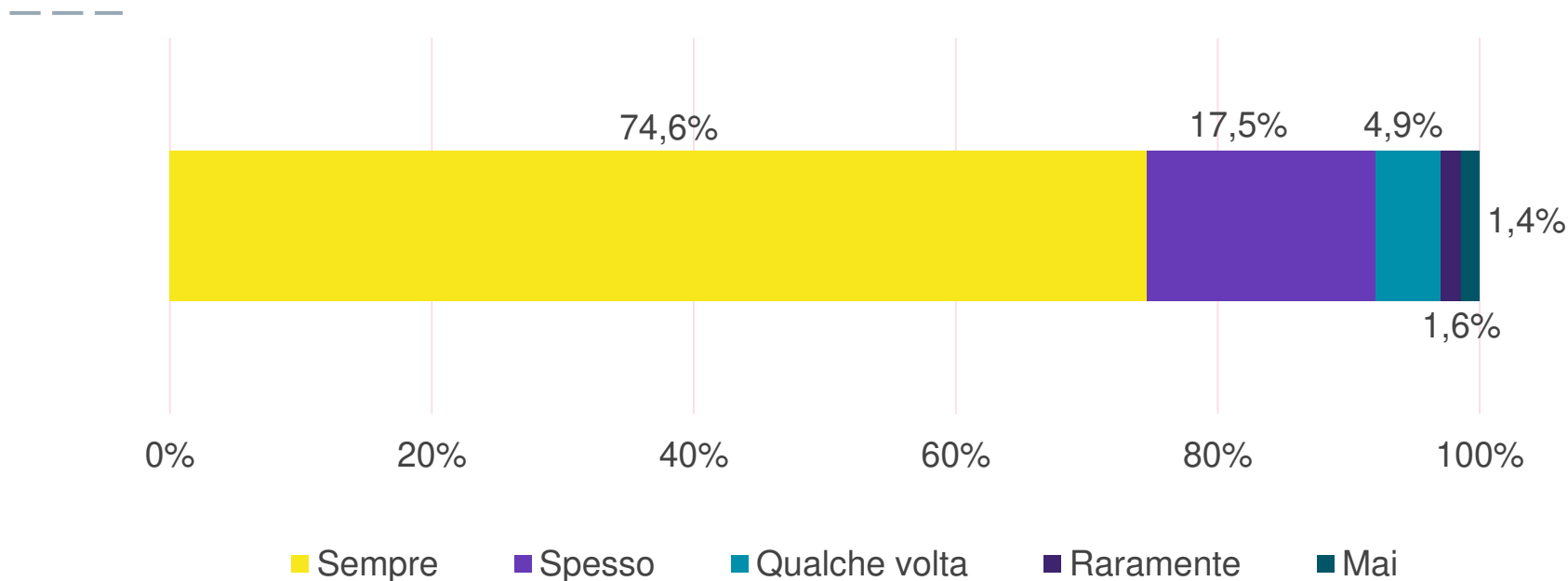
Coinvolgimento e comunicazione

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

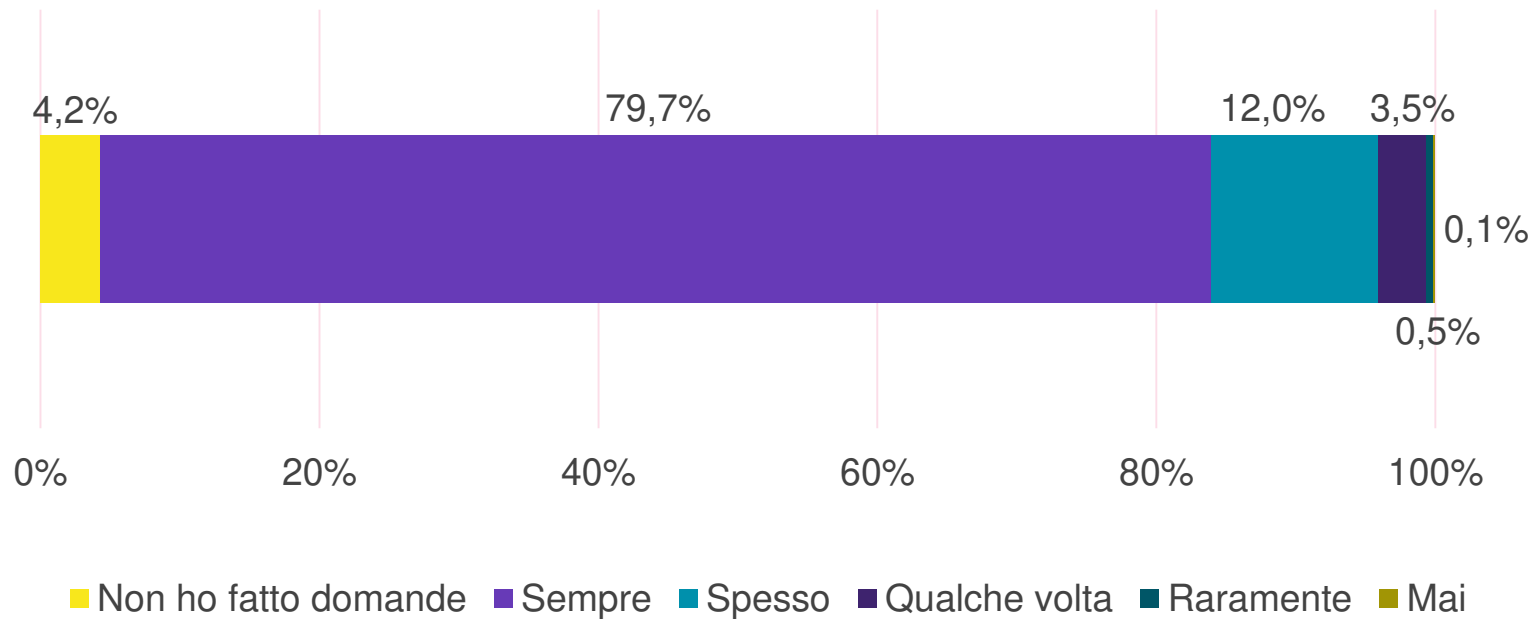
— — —



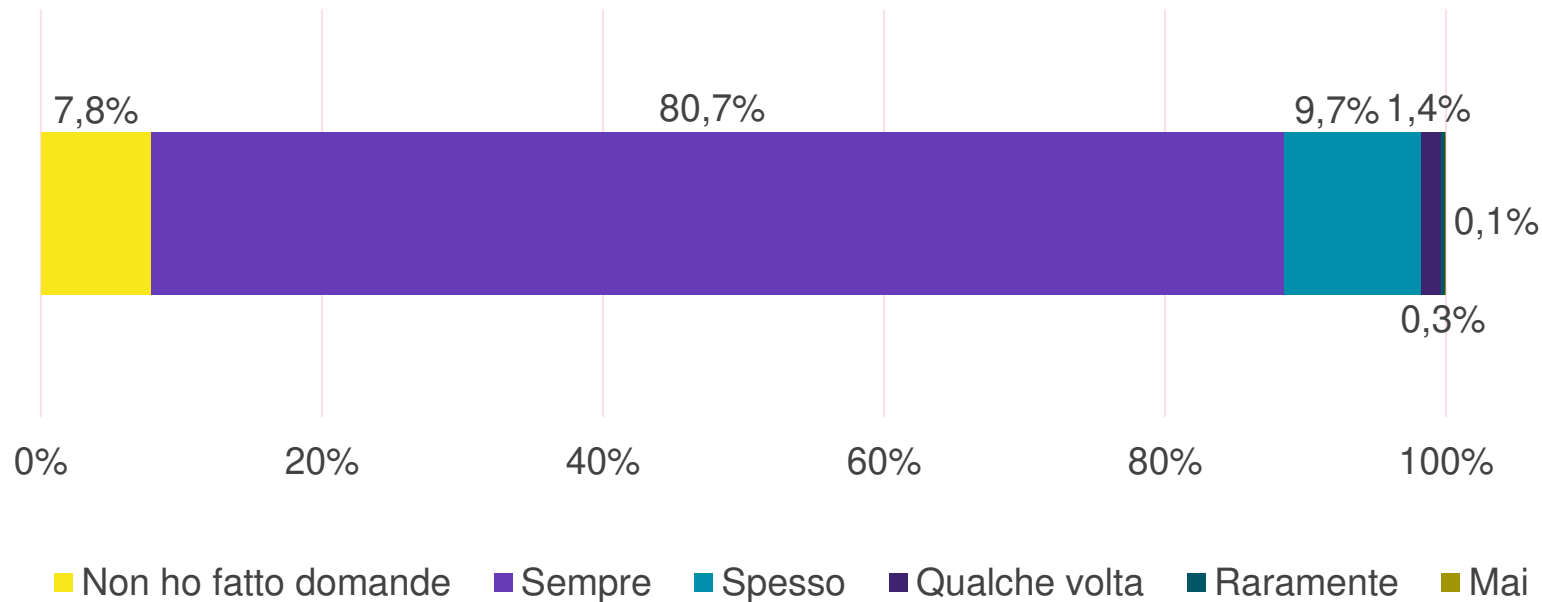
Durante il ricovero, pensa di essere stato **coinvolto** quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?



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

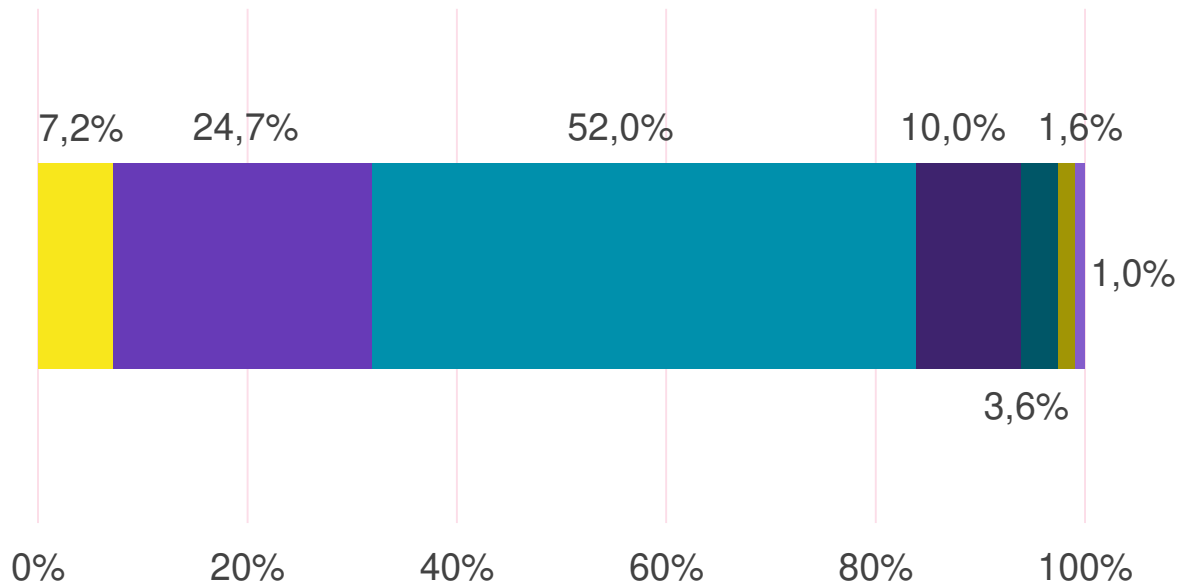
Sempre

Spesso

Qualche volta

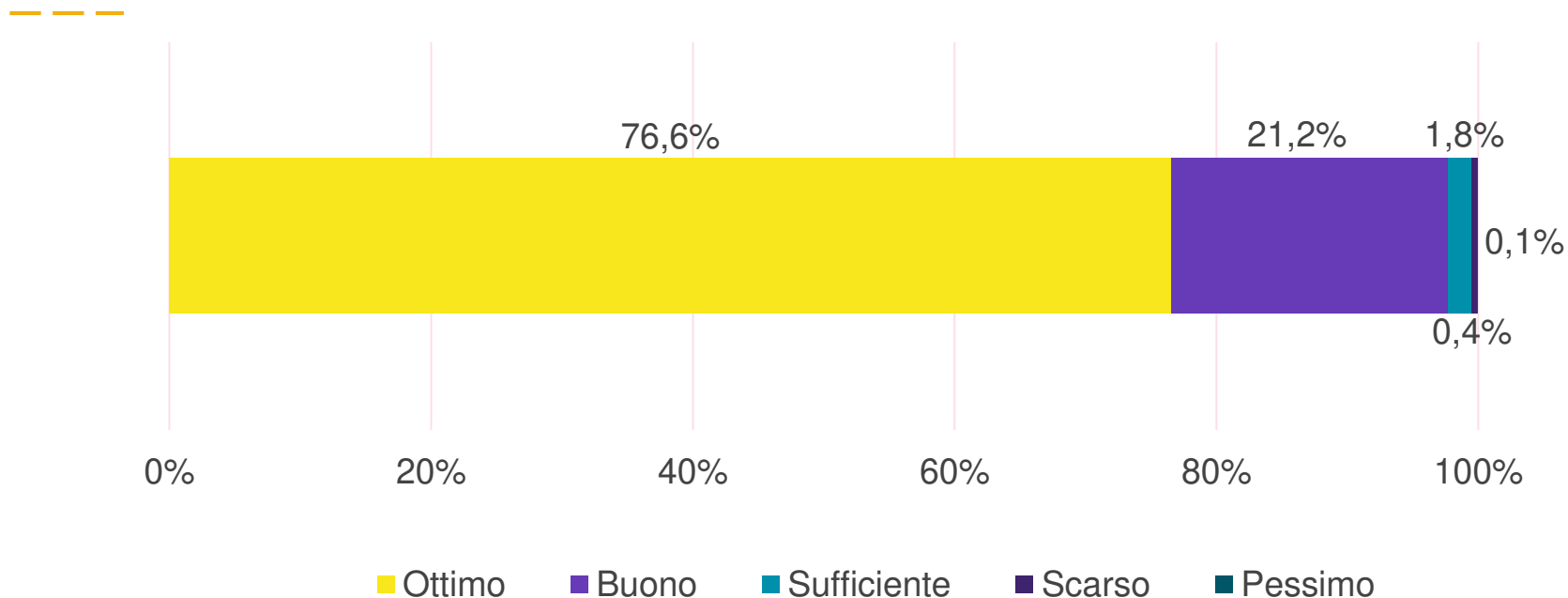
Raramente

Mai



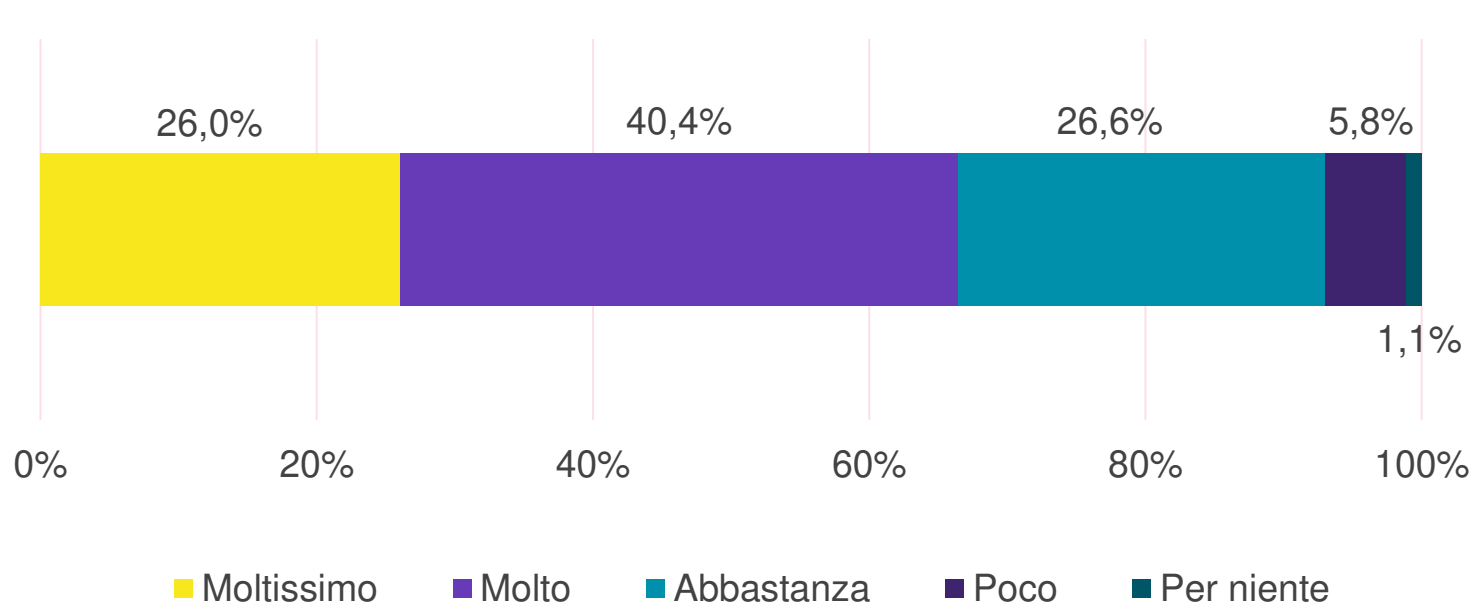
Lavoro di squadra

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

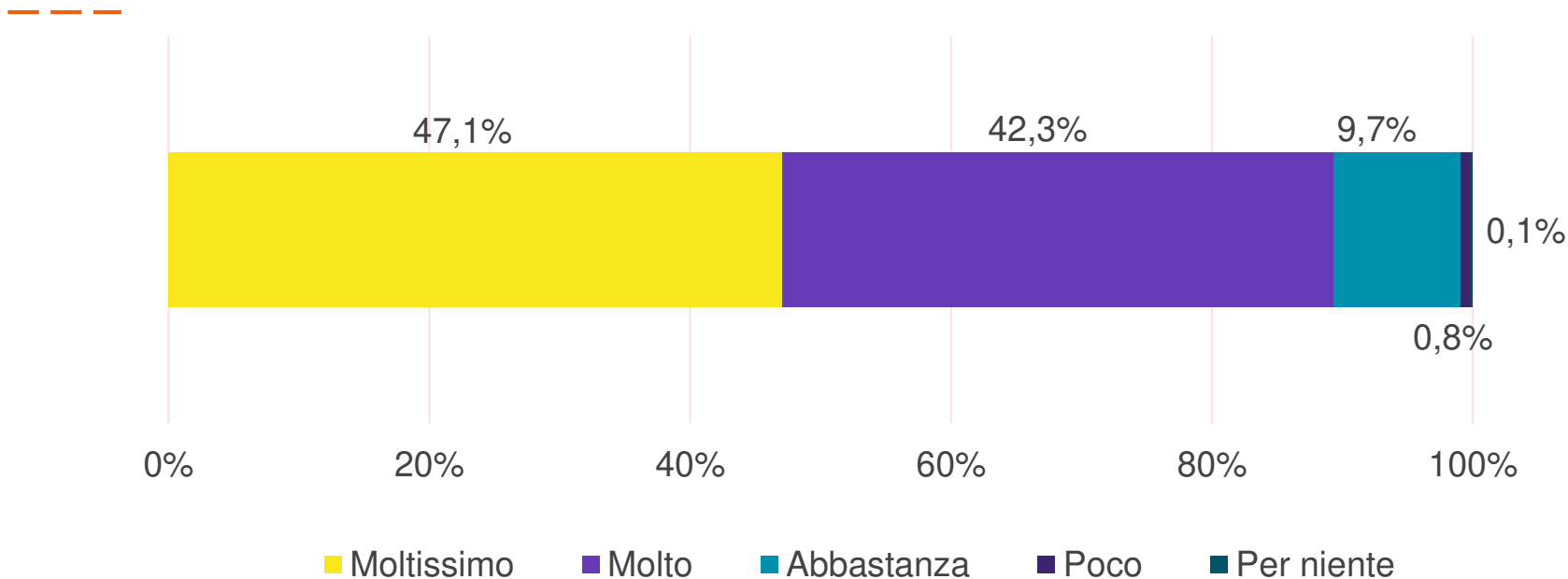


Comfort ospedaliero

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, ...)

— — —

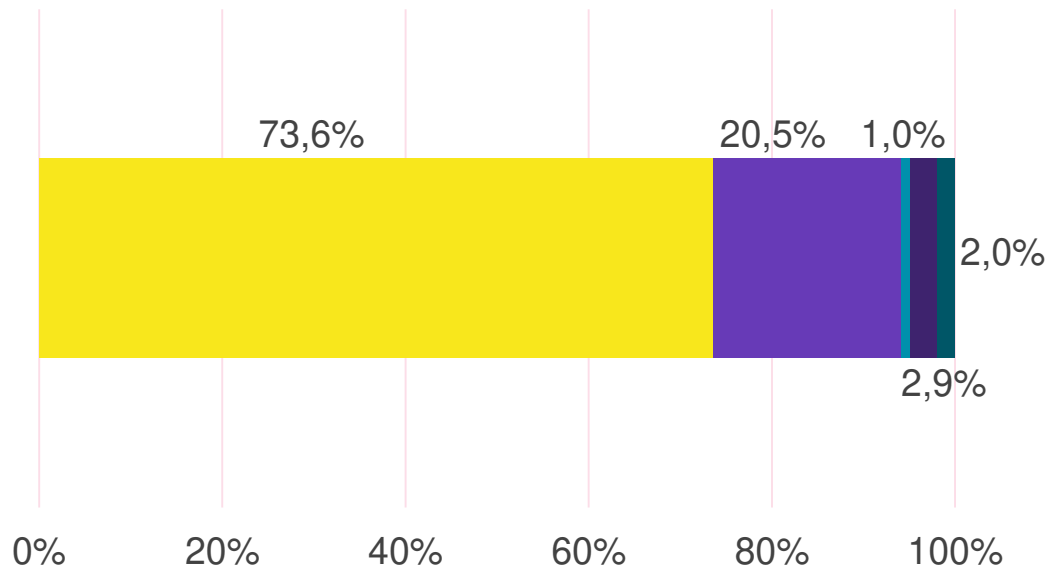
■ Sì, completamente chiare

■ Sì, abbastanza chiare

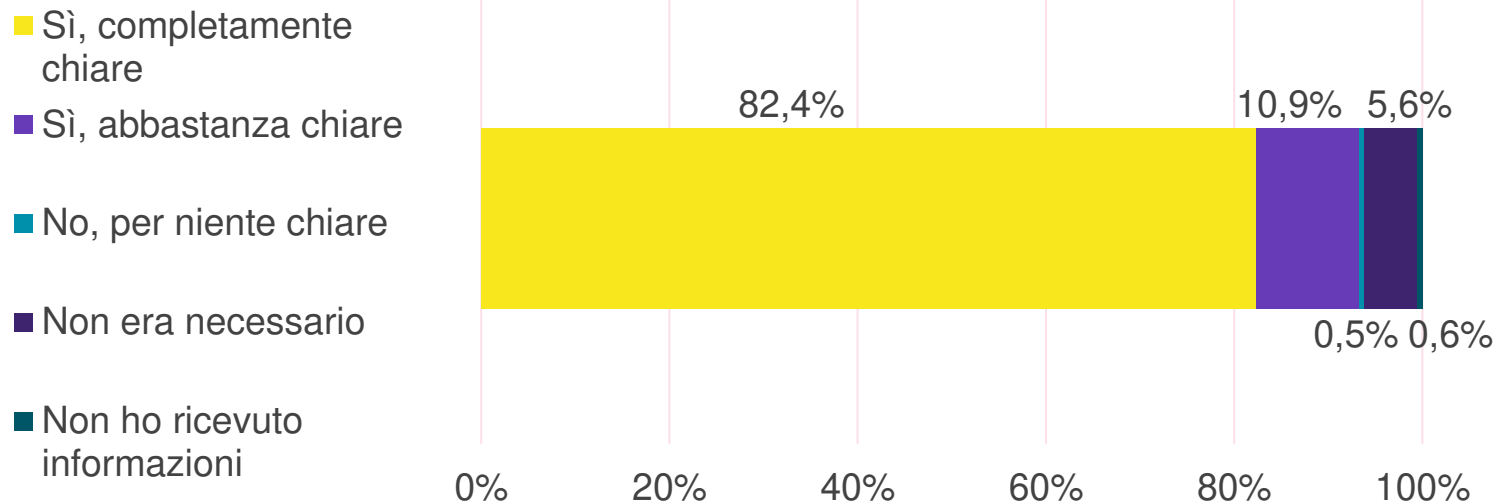
■ No, per niente chiare

■ 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



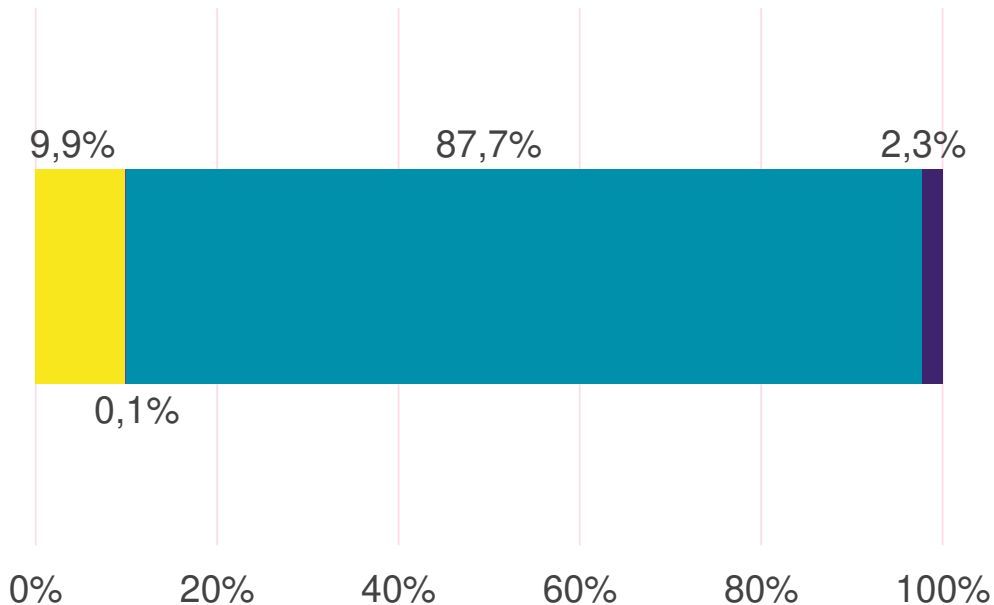
Le **informazioni sui farmaci** da prendere a casa le sono state date **per iscritto** (durata della terapia, frequenza e orari di assunzione, ...)?

■ Non mi sono stati prescritti farmaci

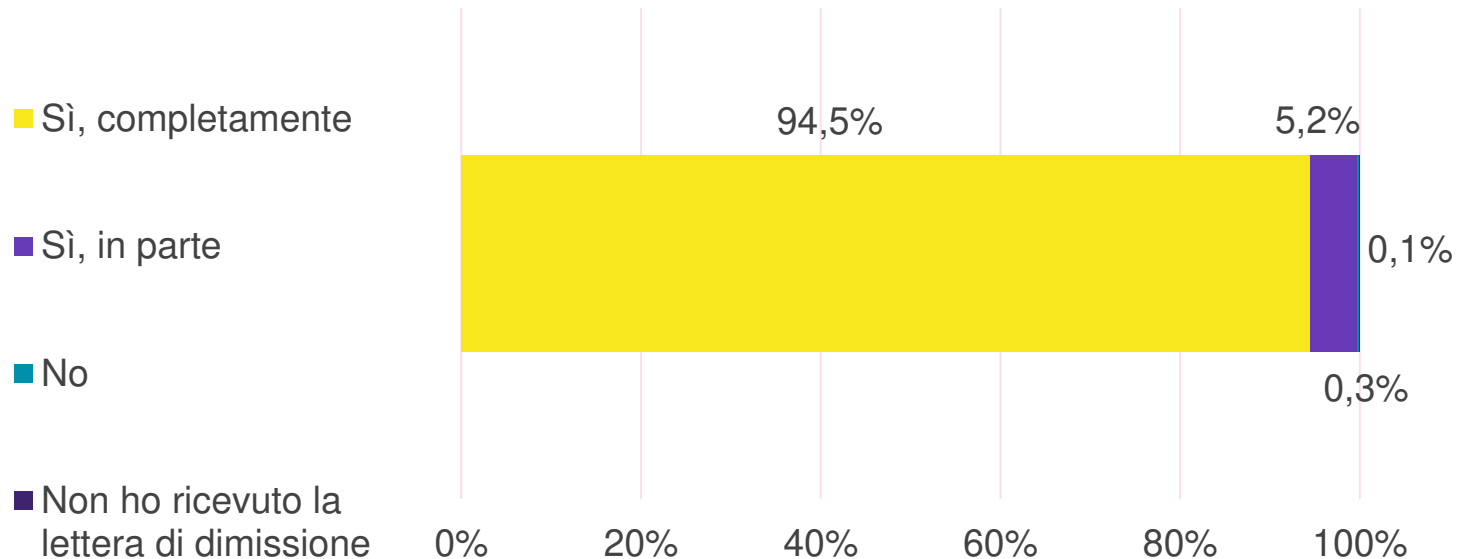
■ Non ho ricevuto informazioni sui farmaci né per iscritto né a voce, anche se mi sono stati prescritti

■ Sì, ho ricevuto informazioni per iscritto

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

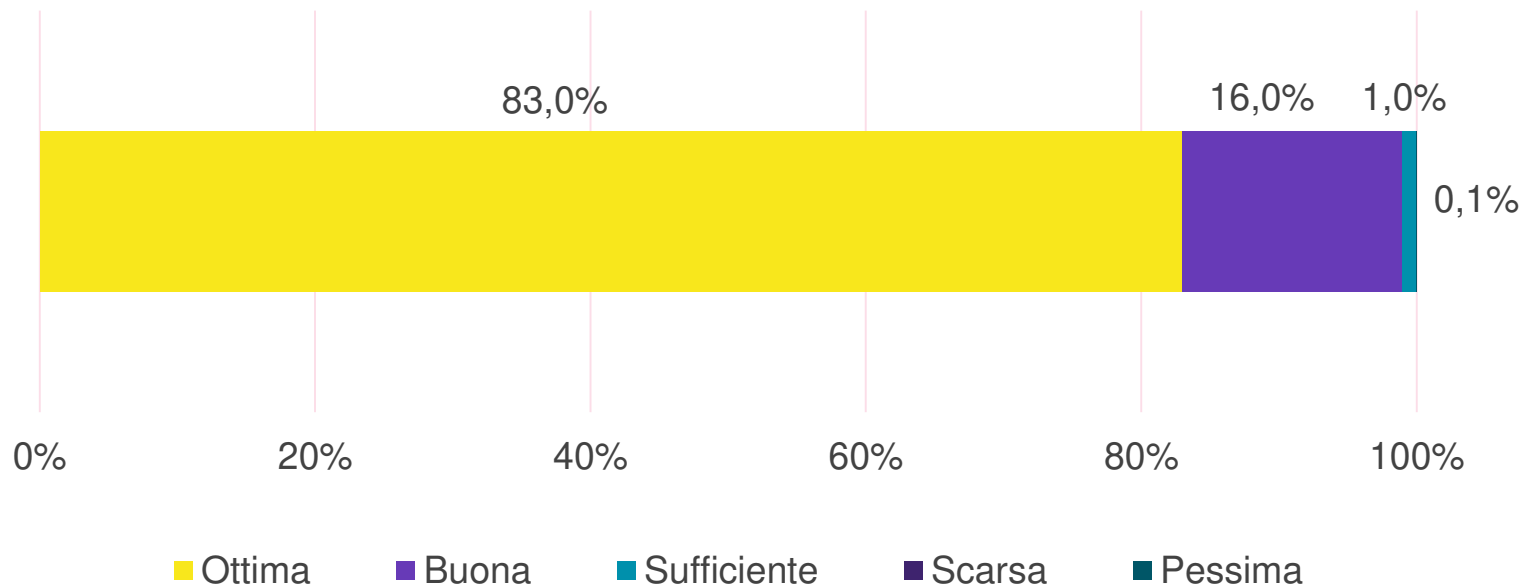


Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?



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?**

