

# Report SAL Progetto PREM

Febbraio 2020



# Cos'è il PREMs

Indagine continua sulla qualità percepita da parte dei pazienti ricoverati nelle strutture ospedaliere;

Ulss 6 Euganea identificata per la sperimentazione regionale, poi estensione alle altre aziende venete;

Questionario, elaborazione e banca dati forniti dal Laboratorio MeS.



REGIONE DEL VENETO



**ULSS6**  
EUGANEA

**meS** management e sanità  
Laboratorio di ricerca e formazione per il Management dei Servizi alla Salute

2

# Potenzialità PREMs

Continuità

**Osservatorio IN CONTINUO**

Dettaglio a livello di reparto

**Elevata numerosità dei rispondenti**

Tempestività

**Feedback in tempo reale**

Informazioni aggiuntive e di dettaglio

**Patients' Narratives**

3



# La rilevazione nell'ULSS 6 Euganea

- Progetto avviato da ottobre 2018;
- La rilevazione è iniziata in tutti i 5 ospedali dell'ULSS 6, coinvolgendo le 57 unità operative che gestiscono degenze.



REGIONE DEL VENETO  
ULSS6  
imc management sanità

## Con gli occhi del paziente



**Partecipa** anche tu all'indagine sulla **qualità** del ricovero nei nostri ospedali. In forma anonima potrai raccontare la tua **esperienza** e contribuire a **migliorare** l'assistenza.

**Chiedi informazioni nel Reparto in cui sei stato ricoverato**

Progetto PREM  
Patient Reported Experience Measures

# Questionari raccolti

Dall'inizio della sperimentazione sono stati raccolti circa 4.650 questionari, con un tasso di risposta ai questionari attorno al 40% rispetto a tutti i pazienti che hanno deciso di aderire all'iniziativa al termine del loro ricovero.

I risultati prodotti dalle rilevazioni vengono costantemente aggiornati e sono investigabili da parte dei responsabili nella piattaforma dedicata

# **RISULTATI DOPO 12 MESI**

**(PRIMO SEMESTRE DA 1/2019 a 6/2019, SECONDO SEMESTRE DA 07/2019 A 19/12/2019)**

## Alcuni spunti di rilievo

79% Questionari compilati direttamente dal paziente ricoverato

28% Pazienti che scelgono la sede del ricovero puramente per la vicinanza territoriale

95% Pazienti si sono sentiti sempre o spesso trattati con rispetto da parte del personale medico e infermieristico

85% Casi in cui il personale medico e infermieristico ha fornito sempre o spesso chiare informazioni ai pazienti

7% Parenti che trovano difficoltà a reperire informazioni sullo stato di salute dei loro cari

11% Pazienti che trovano il reparto poco o per nulla silenzioso

4% Pazienti che trovano il reparto poco o per nulla pulito

90% Pazienti che consiglierebbero il reparto a parenti/conoscenti con lo stesso problema

# Qual è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale?

	1° semestre	%	2° semestre	%	totale	%
Lo considero l'ospedale migliore per curare il mio problema di salute	252	11,2%	190	12,4%	442	11,7%
Mi è stato consigliato dal mio medico di famiglia	105	4,7%	68	4,4%	173	4,6%
E' l'ospedale dove lavora il medico a cui mi sono rivolto per curare il mio problema di salute	552	24,5%	384	25%	936	24,7%
Mi è stato consigliato dallo specialista	195	8,8%	115	7,5%	310	8,2%
Mi è stato consigliato da parenti/amici	131	5,8%	80	5,2%	211	5,6%
E' il più vicino a dove vivo	604	26,8%	411	26,8%	1015	26,8%
Non l'ho scelto perché sono arrivato direttamente dal Pronto Soccorso/118	295	13,1%	202	13,2%	497	13,1%
Altro	116	5,2%	82	5,3%	198	5,2%
<b>TOTALE</b>	<b>2250</b>	<b>100%</b>	<b>1532</b>	<b>100%</b>	<b>3782</b>	<b>100%</b>



# Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Si	1492	66,3%	988	63,8%	2467	65,2%
No	702	31,2%	517	33,4%	1215	32,1%
Non so	55	2,5%	44	2,8%	99	2,6%
<b>TOTALE</b>	<b>2249</b>	<b>100%</b>	<b>1549</b>	<b>100%</b>	<b>3781</b>	<b>100%</b>

# Durante il ricovero i medici parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente?

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Mai	1721	80%	1156	77,8%	2860	79,1%
Raramente	214	10%	154	10,4%	368	10,1%
Qualche volta	139	6,5%	115	7,7%	254	7%
Spesso	36	1,7%	33	2,2%	69	2%
Sempre	36	1,7%	28	1,9%	64	1,7%
<b>TOTALE</b>	<b>2146</b>	<b>100%</b>	<b>1486</b>	<b>100%</b>	<b>3632</b>	<b>100%</b>

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

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Non ho fatto domande	162	7.5%	115	7,8%	276	7.6%
Sempre	1523	70.4%	1047	71,2%	2559	70.7%
Spesso	312	14.4%	204	13,9%	515	14,2%
Qualche volta	104	4.8%	77	5,2%	180	5%
Raramente	37	1.7%	18	1,2%	55	1,5%
Mai	24	1,1%	10	0,7%	34	0,9%
<b>TOTALE</b>	<b>2162</b>	<b>100%</b>	<b>1471</b>	<b>100%</b>	<b>3619</b>	<b>100%</b>

# Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dagli infermieri sono state chiare?

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Non ho fatto domande	162	7,7%	118	8,1%	280	7,8%
Sempre	1490	70,3%	1029	70,7%	2519	70,5%
Spesso	329	15,5%	227	15,6%	556	15,5%
Qualche volta	95	4,5%	62	4,3%	157	4,4%
Raramente	34	1,6%	13	0,9%	47	1,3%
Mai	9	0,4%	7	0,5%	16	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>2119</b>	<b>100%</b>	<b>1456</b>	<b>100%</b>	<b>3575</b>	<b>100%</b>

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

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Ottimo	1250	57,9%	929	63,3%	2179	60,1%
Buono	774	35,9%	467	31,8%	1241	34,2%
Sufficiente	93	4,3%	49	3,3%	142	3,9%
Scarso	29	1,3%	17	1,7%	46	1,3%
Pessimo	11	0,5%	6	0,4%	17	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>2157</b>	<b>100%</b>	<b>1468</b>	<b>100%</b>	<b>3625</b>	<b>100%</b>

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

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Per niente	43	2%	33	2,5%	76	2,2%
Poco	171	7,9%	111	7,6%	282	7,8%
Abbastanza	794	36,8%	513	34,9%	1307	36%
Molto	828	38,6%	599	40,8%	1427	39,3%
Moltissimo	323	19,7%	213	14,5%	536	14,8%
<b>TOTALE</b>	<b>2159</b>	<b>100%</b>	<b>1469</b>	<b>100%</b>	<b>3628</b>	<b>100%</b>

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

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Moltissimo	677	31,4%	489	33,2%	1166	32,1%
Molto	979	45,4%	658	44,7%	1637	45,1%
Abbastanza	428	19,8%	275	18,7%	703	19,4%
Poco	62	2,8%	45	3,7%	107	3%
Per niente	12	0,6%	4	3,7%	16	0,4%
<b>TOTALE</b>	<b>2158</b>	<b>100%</b>	<b>1471</b>	<b>100%</b>	<b>3629</b>	<b>100%</b>

# Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta in reparto?

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Ottima	1124	63,8%	934	68,7%	2178	65,8%
Buona	620	31,8%	365	26,8%	985	29,7%
Sufficiente	64	3,3%	42	3,1%	106	3,2%
Scarsa	16	0,8%	16	1,2%	32	1%
Pessima	7	0,4%	3	0,2%	10	0,3%
<b>TOTALE</b>	<b>1951</b>	<b>100%</b>	<b>1360</b>	<b>100%</b>	<b>3311</b>	<b>100%</b>



# In caso di bisogno raccomanderebbe a parenti/amici/conoscenti con il suo stesso problema di salute questo reparto?

	1° semestre	%	2° semestre	%	Totale	%
Sicuramente	1767	90,6%	1248	90%	3001	90,7%
Forse	136	7%	101	7,4%	235	7,1%
No	47	2,4%	25	1,8%	72	2,2%
<b>TOTALE</b>	<b>1950</b>		<b>1374</b>		<b>3308</b>	<b>100%</b>

# Altri dati utili

Sesso	N°	%
Femmine	1658	51%
Maschi	1585	49%
<b>TOTALE</b>	<b>3263</b>	<b>100%</b>

Età del Paziente	N°	%
<18	74	2,8%
18 - 45	825	25,3%
46 - 65	1318	40,5%
>65	1040	31,9%
<b>TOTALE</b>	<b>3263</b>	<b>100%</b>