

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA



Raccontaci la tua
esperienza di ricovero ospedaliero



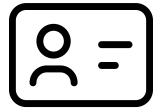
Aiutaci a migliorare
l'assistenza territoriale:
raccontaci la tua esperienza

PREMs OSPEDALE

PREMs TERRITORIO

Mestre 24 marzo 2025 - La sanità Veneta agli occhi del cittadino

a cura di Marisa Padovan e Giacomo Danieli



AZIONI PER AUMENTARE PARTECIPAZIONE PAZIENTI

AL RICOVERO
personale propone adesione

DURANTE LA DEGENZA
bacheca nella stanza degenza

DOPO IL RICOVERO
visione dei risultati
sul sito www...

AI DIVERSI LIVELLI
DIREZIONE STRATEGICA

DIPARTIMENTO

UOC

TEAM UNITA' OPERATIVA



PAZIENTI

PERSONALE



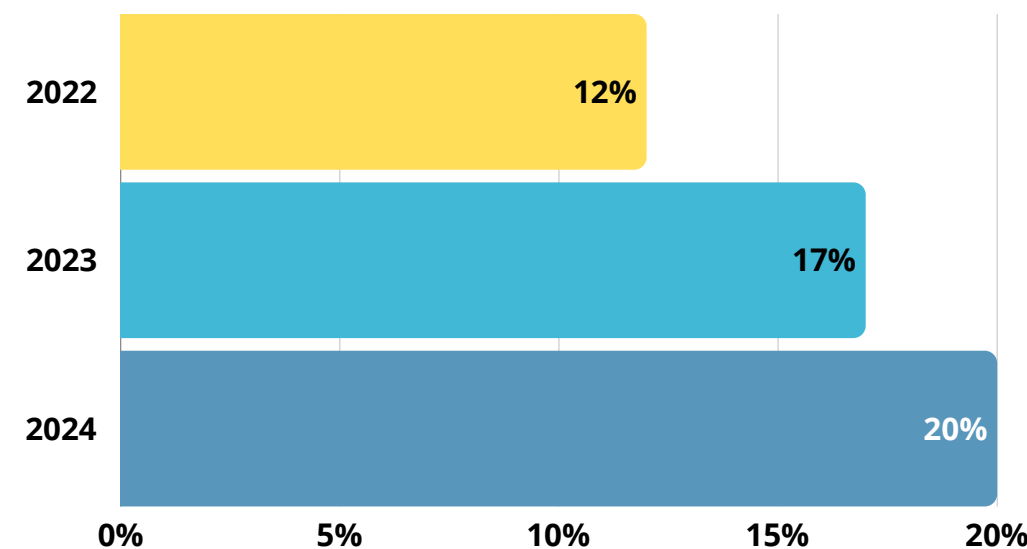
INDAGINE RICOVERO OSPEDALIERO

Il report presenta i principali risultati del sondaggio condotto dal 17/1/2024 al 30/01/2024.

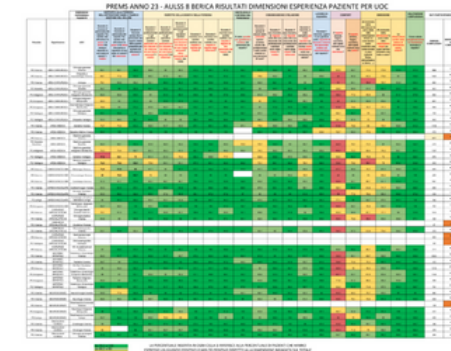
| AMBITO INDICATO | PERCENTUALE | TENDENZA |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| Atto di partecipazione attiva a prendere le decisioni | 4,4% | ↑ 87,3% |
| Rispetto e dignità della persona | 2,3% | ↑ 93% |
| Definizione e controllo del percorso | 0,3% | ↑ 94,8% |
| Collaborazione del paziente | 3,6% | ↑ 95,8% |
| Capacità del personale di lavorare in squadra | 1,4% | ↑ 95,6% |
| Efficienza del reparto | 9,2% | ↑ 95,7% |
| Pubblicazione del rapporto | 2% | ↑ 83,5% |
| Adozione di iniziative di miglioramento delle strutture e self management | 1,4% | ↑ 79,8% |

● 2022 ● 2023 ● 2024

TASSO RISPOSTA EFFETTIVO



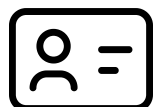
RESTITUZIONE DATI in forma sintetica ogni 6 mesi



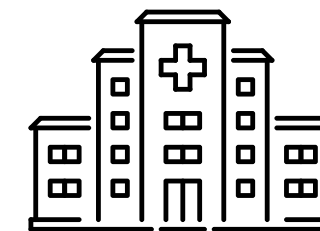
INDAGINE RICOVERO OSPEDALIERO

Il report presenta i principali risultati del sondaggio condotto dal 17/1/2024 al 30/01/2024.

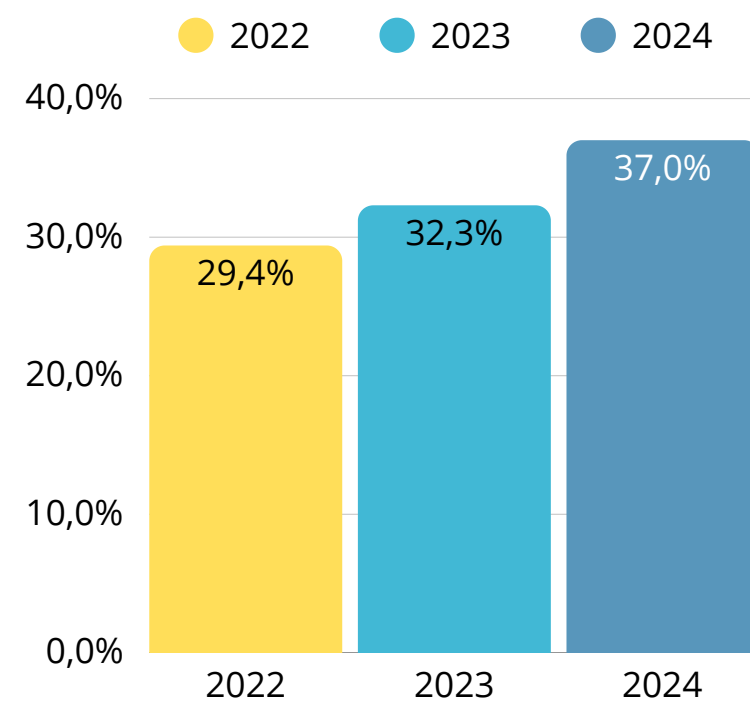
| AMBITO INDICATO | PERCENTUALE | TENDENZA |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| Atto di partecipazione attiva a prendere le decisioni | 4,4% | ↑ 87,3% |
| Rispetto e dignità della persona | 2,3% | ↑ 93% |
| Definizione e controllo del percorso | 0,3% | ↑ 94,8% |
| Collaborazione del paziente | 3,6% | ↑ 95,8% |
| Capacità del personale di lavorare in squadra | 1,4% | ↑ 95,6% |
| Efficienza del reparto | 9,2% | ↑ 95,7% |
| Pubblicazione del rapporto | 2% | ↑ 83,5% |
| Adozione di iniziative di miglioramento delle strutture e self management | 1,4% | ↑ 79,8% |



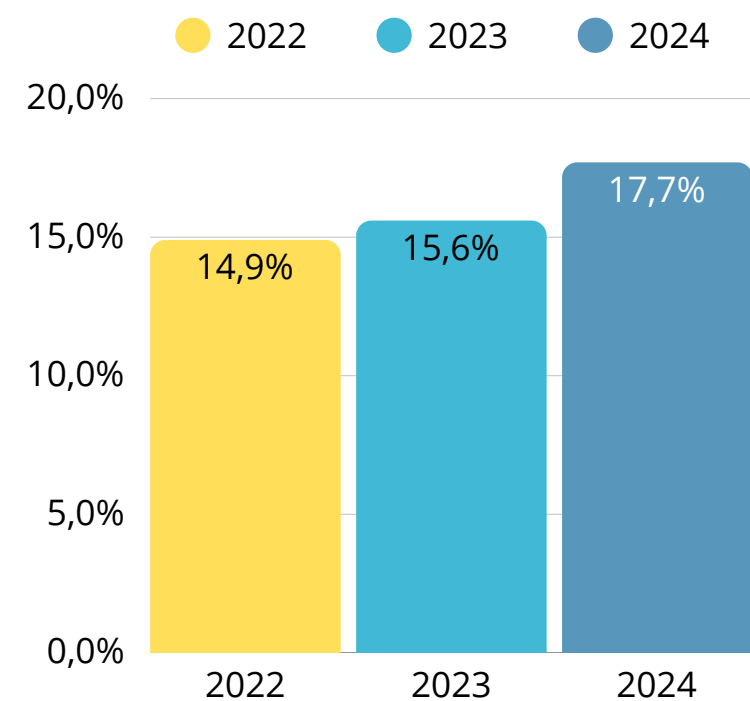
CARATTERISTICHE PAZIENTI



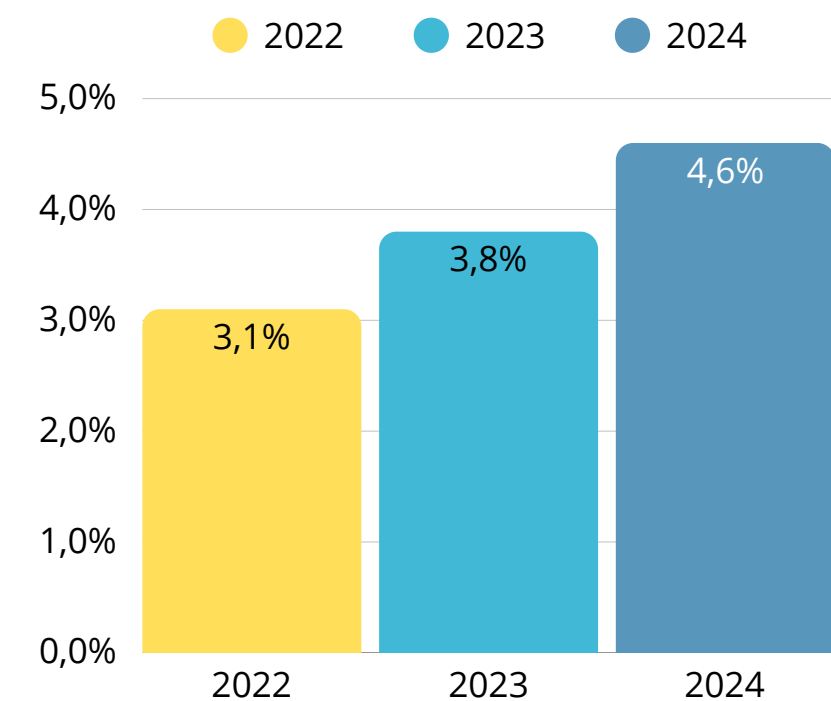
PAZIENTI CON ETA' > A 65 AA

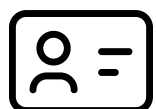


PAZIENTI CHE SOFFRONO DI 2 o + MALATTIE CRONICHE

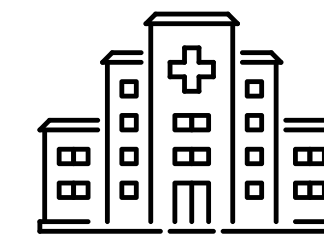


PAZIENTI CHE HANNO RICEVUTO ASSISTENZA INFERMIERISTICA DALL'ULSS DOPO LA DIMISSIONE





AZIONI DI MIGLIORAMENTO



**IL PAZIENTE SI E' SENTITO
SPESSO/SEMPRE COINVOLTO**

ANNO 2022

84,9%

AZIONI

strutturati momenti di colloquio
medico paziente
medico famigliari



ANNO 2024

86,5%

**LE RISPOSTE CHIARE
DURANTE IL RICOVERO**

ANNO 2022

87,5%

organizzati strumenti
informativi
per accesso percorsi



ANNO 2024

88,2%

**INFORMAZIONI ALLA DIMISSIONE
SU STILE DI VITA, ...**

ANNO 2022

67,5%

elaborato materiale
divulgativo per la dimissione
programmati colloqui alla
dimissione



ANNO 2024

70,9%

**IL REPARTO era
SILENZIOSO**

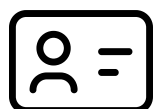
ANNO 2022

49,4%

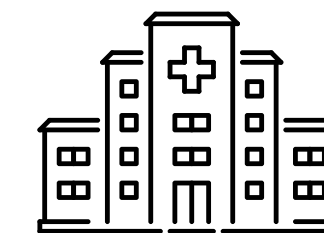


ANNO 2024

56,3%



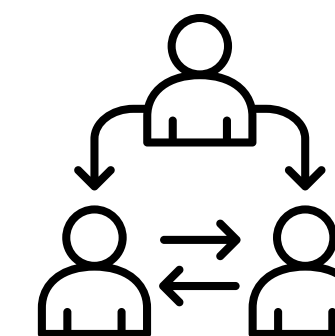
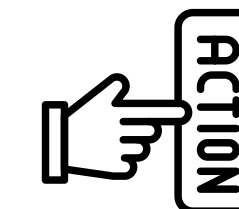
AZIONI DI MIGLIORAMENTO



“
l’attesa del ricovero è stata lunga :
entrato alle 7,
assegnato posto letto alle 9
”

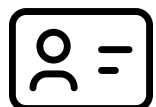


“
mi ha colpito negativamente il cibo
”

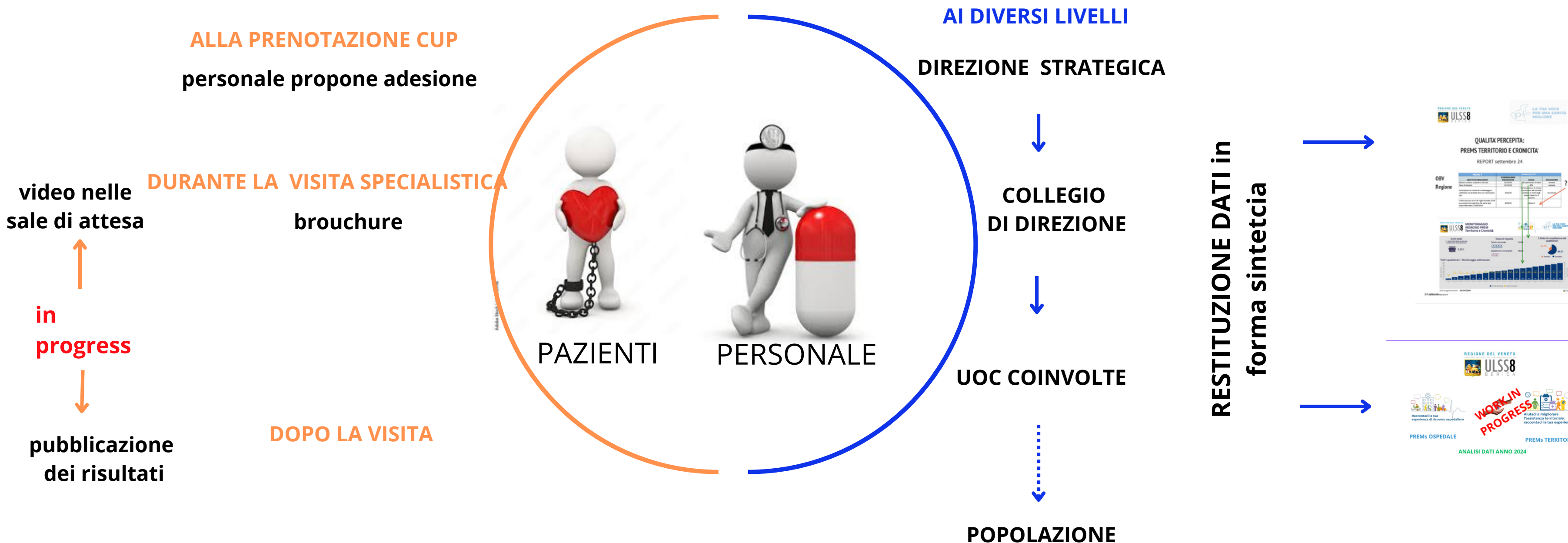
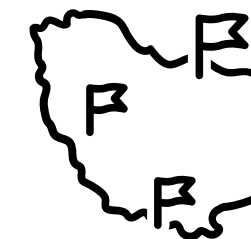


DMO

| | |
|---------------------------------------------|------------------|
| | ANNO 2022 |
| VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL PAZIENTE | 95,3% |
| | ANNO 2024 |
| | 96% |



AZIONI PER AUMENTARE PARTECIPAZIONE PAZIENTI



TASSO RISPOSTA EFFETTIVO

Totale inviti
n° inviti (SMS/Mail) con link alla compilazione del questionario

 **3,303**

Tasso di risposta

Totale questionari **36.9%**

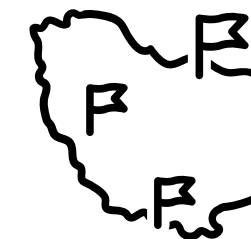




Professionista di riferimento



PREMs T



Il professionista di riferimento scelto dall'utenza:

Medico di assistenza primaria



50%

Diversi professionisti



25%

Medico specialista



22%

Non so



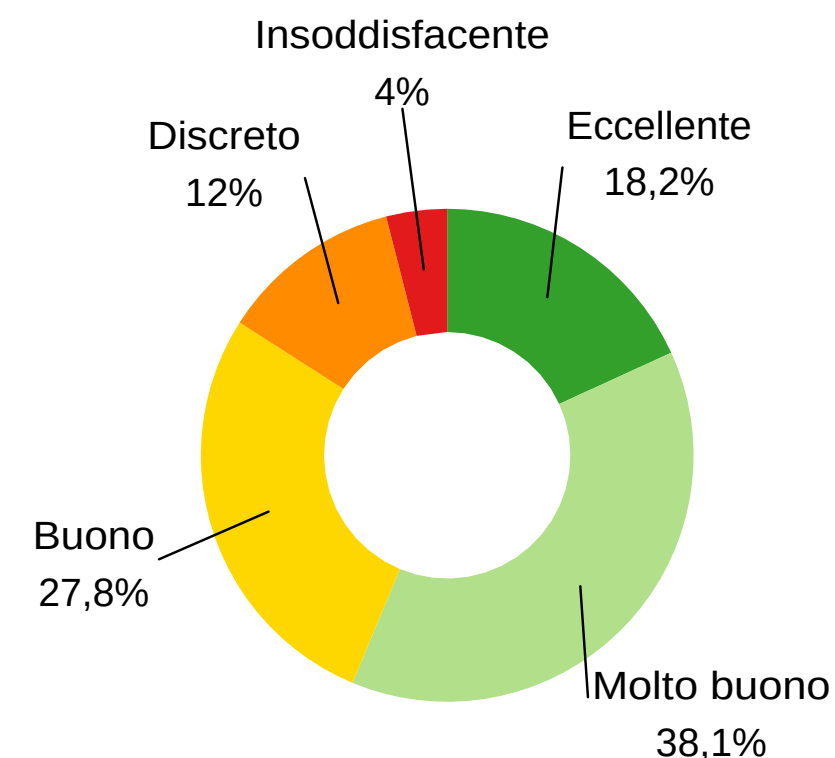
2%

Professionista sanitario non medico



1%

Valutazione del servizio ricevuto dal MAP



il 35% negli ultimi 12 mesi si è rivolto 4 o + volte al professionista di riferimento

Professionista a cui si è rivolto per un bisogno urgente di salute:

Medico di assistenza primaria



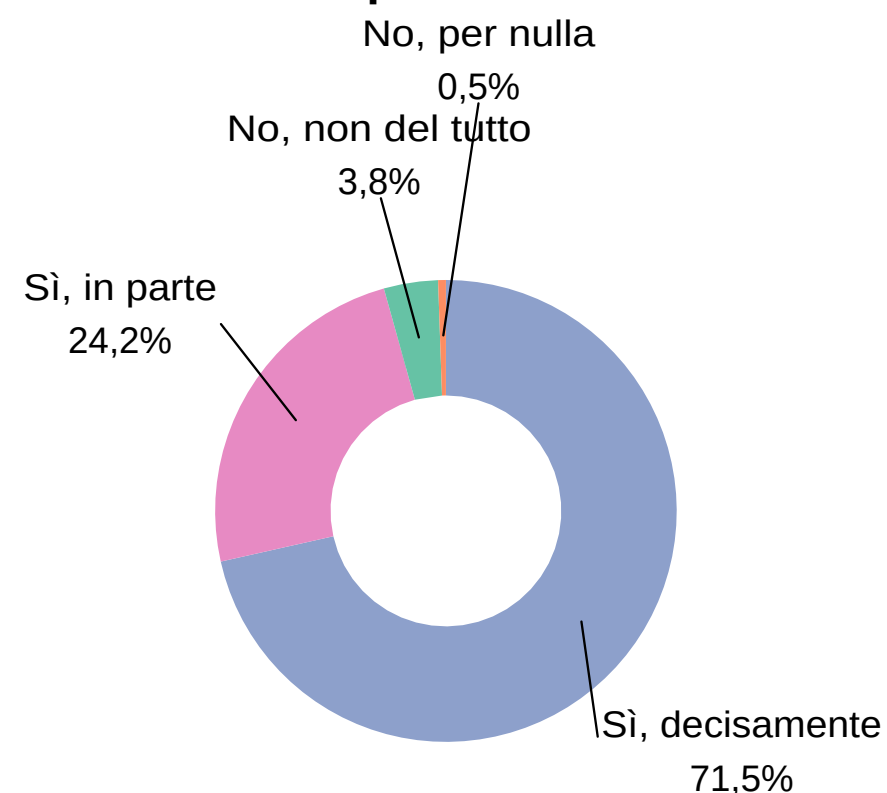
43,5%

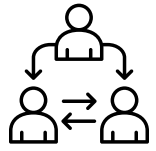
Pronto soccorso



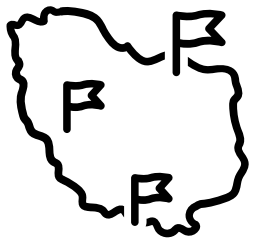
25,3%

Si fida del professionista?





Coordinamento e personalizzazione delle cure (tailored care)



Si è sentito **coinvolto** nelle decisioni di cura
63%

Ha **ricevuto informazioni utili**
76%

Opportunità di **fare domande**
94%

COINVOLGIMENTO



STRUMENTI PER GESTIRE AUTONOMAMENTE LA PROPRIA SALUTE

Si sente sicuro/molto sicuro di poter **gestire la sua salute**
30%

Si sente sicuro/molto sicuro di **saper seguire le istruzioni**
56%

Chi si occupa di coordinare le cure

L'utente stesso
54,4%



MAP
25,8%



Nessuno
9,8%



Medico specialista
6,2%



Infermiera/e dell'ULSS
2,3%

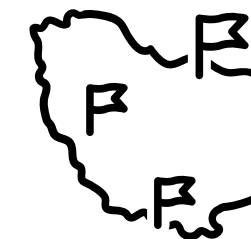


Un altro professionista sanitario
1,5%

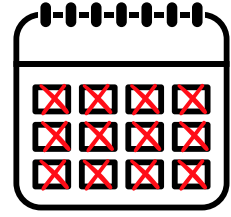




Assistenza senza problemi (trouble-free care)



56%
mai/raramente/
qualche volta



non riuscire a prendere
un appuntamento per
una visita entri i tempi
prescritti



96%
mai/raramente/
qualche volta

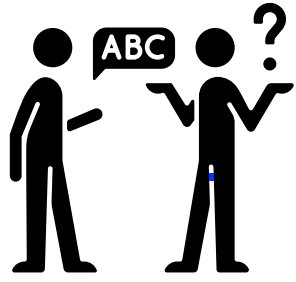
Ricevere una diagnosi o
un trattamento errati o
ritardati

Problemi di
comunicazione tra
professionisti sanitari



84%
mai/raramente/
qualche volta

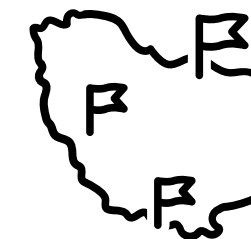
Ripetere le stesse
informazioni
mai/raramente



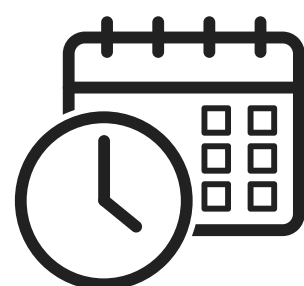
34,1%



Servizi a cui il cittadino si rivolge: servizi online



Percentuale di utilizzo del servizio



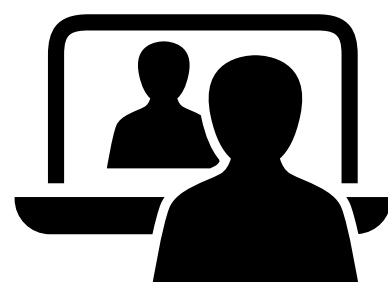
Prenotazioni di appuntamenti per visite mediche
64%



Richiesta di prescrizioni
67,%



Accesso ai propri dati sanitari
58%



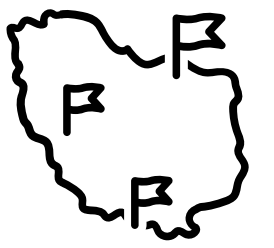
Visite in videochiamata
2,7%




Tele-monitoraggio
3,7%



Tele-assistenza
1,9%



**dati PER
SPECIALITA'**



**CORRELARE I
DATI**

patologie croniche
professionista di riferimento
chi lo supporta (vive da solo)
coordinamento farmaci
coordinamento visite
si sente coinvolto/informato



**profilo paziente
fragile**

**chi è il suo
professionista di
riferimento**



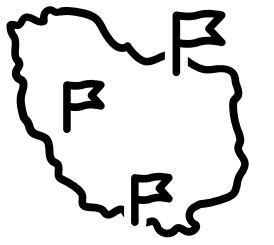
**a quali servizi si
rivolge**

**chi coordina la sua
assistenza**

**quanto utilizza i
servizi on line**



**livello di
soddisfazione**



VALORIZZAZIONE E RICONOSCIMENTO DEI PROFESSIONISTI

**La dottoressa mia di base
XXX
si è sempre resa disponibile
anche in urgenza , sia
telefonticamente che in
presenza.**

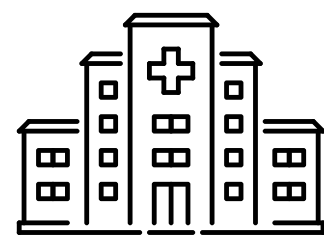
**la mia dottoressa di medicina
generale, la dottoressa XXXX
si dimostra sempre
preparata, affidabile e
presente.
Una certezza per me**



*Gent.ma Le
comunichiamo che
nell'ambito
dell'indagine PREMs
Territorio un
utente ha espresso
il seguente
commento :
.....*

**Dott. XXXX Ospedale di Vicenza Persona
che prende a cuore i problemi dei pazienti
e cerca la soluzione con tenacia e
competenza.**

**Tutto il personale del pronto soccorso disi
è comportato in maniera professionale
encomiabile durante la mia ultima urgenza.
Oltretutto gentilissimi e cortesi.**



PREMs H

Grazie di avermi dato la possibilità di esprimere quanto visto e vissuto in pochi giorni in due strutture diverse del nostro Ospedale

C'è stata una ottima accoglienza e molta disponibilità a cercare di risolvere i piccoli ,grandi , problemi del paziente che in quelle situazioni è peggio di un bambino piccolo. Vorrebbe avere tutto e subito e che tutte la strutture seguissero il suo caso .

Il personale addestrato, e si vede, ti mette a tuo agio e cerca di soddisfare le tue esigenze come può. Tempo e costi permettendo .

Ci riteniamo fortunati perché sul territorio abbiamo un medico di base che offre un servizio eccellente, premuroso ed eticamente attento. Il rapporto consente un dialogo franco e collaborativo finalizzato al bene dell'assistito nel rispetto reciproco.

