

# PREMs - Patient-Reported Experience Measures

## Indagine di Esperienza del servizio di Ricovero Ordinario dei pazienti adulti e pediatrici

### REGIONE TOSCANA

### Report 2021

L'Osservatorio PREMs è un'iniziativa possibile grazie alla partecipazione dei pazienti e dei loro accompagnatori che, con la loro disponibilità a raccontare la propria esperienza con il servizio di ricovero ospedaliero, danno il loro contributo al processo di miglioramento continuo del sistema sanitario regionale.

Fondamentale è il ruolo dei professionisti sanitari che informano i pazienti e favoriscono il loro coinvolgimento garantendo così che il flusso di dati sia alimentato in continuo, anche in momenti di crisi come quello causato dalla pandemia da COVID-19.

Si ringraziano le Direzioni Aziendali delle Aziende Sanitarie e delle Aziende Ospedaliere Universitarie e i relativi referenti PREMs che, grazie alla loro collaborazione, hanno contribuito a disegnare, implementare, testare e consolidare il primo Osservatorio permanente dell'Esperienza dei pazienti adulti e pediatrici in Italia.

Si ringraziano, inoltre, tutti coloro che hanno collaborato al progetto dal punto di vista tecnico/informatico.

L'Osservatorio PREMs non sarebbe stato possibile senza l'ispirazione, la volontà e la regia della Prof.ssa Sabina Nuti, cui va un sentito ringraziamento anche per la costante supervisione scientifica. Si ringraziano per la collaborazione e il supporto tutti i ricercatori del Laboratorio Management e Sanità.

© Copyright 2022

**Autori:** Milena Vainieri, Giulia Venturi, Veronica Spataro, Marzia C. Severino, Elisa Peruzzo, Francesca Pennucci, Fabio Gentile, Irene Dini, Giuseppe D’Orio, Sabina De Rosis, Ilaria Corazza, Domenico Cerasuolo, Manila Bonciani

Il volume è stato predisposto dal gruppo di ricerca PREMs del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa.

Alla Sezione 6 del report hanno contribuito le dott.sse Giulia Venturi e Irene Dini, ricercatrici del Laboratorio Italian Natural Language Processing Lab (ItaliaNLP Lab) dell’Istituto di Linguistica Computazionale (ILC) “A. Zampolli” del CNR di Pisa, con il supporto degli allievi di Economia e Medicina della Scuola Sant’Anna.

ISBN 978-88-8250-282-9

Luglio 2022

Tipografia Editrice Pisana snc  
via Trento, 26 - 56126 Pisa - Italy  
tel. 050 503526  
info@tipografiaeditricepisana.it  
www.tipografiaeditricepisana.it

## Sommario

Sezione 1	Patient Reported Experience Measures PREMs	4
Sezione 2	Monitoraggio delle indagini PREMs	16
Sezione 3	Caratteristiche dei rispondenti alle indagini PREMs	20
	3.1 PREMs Adulti	23
	3.2 PREMs Pediatriche	37
Sezione 4	Risultati delle indagini PREMs	42
	4.1 PREMs Adulti	45
	4.2 PREMs Pediatriche	65
Sezione 5	Indicatori PREMs di valutazione	80
Sezione 6	Il riconoscimento del valore dei professionisti dai feedback dei pazienti	94



1

**PATIENT REPORTED  
EXPERIENCE MEASURES  
PREMs**

## L'esperienza dei pazienti adulti e pediatrici con il ricovero ordinario

L'esperienza dei pazienti è sempre più riconosciuta come **una misura fondamentale della qualità** dei servizi sanitari erogati, al pari di altre misure cliniche, di efficacia, efficienza e sicurezza del paziente. Soprattutto, le misure riportate dal paziente consentono di misurare quanto un'organizzazione o un sistema abbiano concretamente sposato l'approccio della **patient-centeredness** (centralità del paziente) nell'erogazione dei servizi, consentendo anche di utilizzare le misure stesse riportate dai pazienti per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari in un'ottica **patient-oriented** (De Rosis et al, 2019)<sup>1</sup>. **L'Osservatorio PREMs** (Patient-Reported Experience Measures), introdotto in Toscana negli stabilimenti pubblici a partire dal 2018, è finalizzato a raccogliere e fornire a manager e professionisti sanitari, ad ogni livello dell'azienda sanitaria stessa, i feedback dei pazienti sulla loro **esperienza di ospedalizzazione ordinaria**, allo scopo di supportarli nelle loro attività di introduzione di miglioramenti nei processi di erogazione dei servizi. Le informazioni di esperienza, soprattutto se raccolte, analizzate e restituite in prossimità dell'esperienza di ricovero, possono fornire indicazioni concrete, puntuali e usabili sulla percezione dei pazienti. L'indagine, così come ridisegnata nel 2017, è in grado di fornire interessanti **informazioni quali-quantitative** su processi ed output del sistema, che possono essere utilizzate per valorizzare od ottimizzare i punti di forza nell'erogazione del servizio, e lavorare sui suoi punti di debolezza.

L'Osservatorio PREMs, inoltre, è un canale di comunicazione tra i cittadini e il sistema sanitario costantemente aperto, in grado di **raccogliere le storie dei pazienti** e far tesoro degli aspetti che sono rilevanti per questi ultimi, sia per migliorare la qualità dell'assistenza offerta, sia per valorizzare il personale sanitario che si impegna quotidianamente nell'erogazione dei servizi.

Mettere le Aziende e i professionisti sanitari nelle condizioni di utilizzare questi dati **tempestivamente**, anche su base quotidiana, ha portato a rivedere completamente il metodo di somministrazione dei questionari e restituzione dei relativi dati utilizzato fino al 2016. Per rispondere a questa necessità, si è proceduto all'introduzione di diverse innovazioni nell'Osservatorio PREMs, disegnato dal Laboratorio MeS con gli attori del sistema sanitario regionale toscano.

L'Osservatorio PREMs è **permanente**. Le indagini non sono più somministrate con cadenza annuale o biennale, ma in continuo. Le indagini non sono più campionarie, ma **sistematiche** e proposte a **tutta la popolazione di pazienti dimessi** dal servizio di ricovero ordinario. I pazienti sono informati e invitati a partecipare dagli operatori sanitari durante il ricovero, ma sono liberi di partecipare o no

---

<sup>1</sup> De Rosis, S., Pennucci, F., & Nuti, S. (2019). From Experience and Outcome Measurement to the Health Professionals' Engagement. *Micro & Macro Marketing*, 28(3), 493-520.

all'indagine. A tal fine, anche la somministrazione dei questionari è passata da modalità multi-canale (es. telefonica, postale, web) ad una **totalmente digitale** (De Rosis et al, 2020)<sup>2</sup>. I risultati dell'indagine non sono più restituiti esclusivamente dopo diversi mesi dall'inizio della raccolta dei dati, ma sono **riportati su una piattaforma web in tempo reale e in maniera continuativa**. La reportistica del dato grezzo, così come raccolto dall'Osservatorio PREMs, è quindi anch'essa in continuo e sempre disponibile online per manager e professionisti sanitari.

Un ulteriore aspetto innovativo dell'Osservatorio PREMs è stata la declinazione dello strumento di rilevazione per i pazienti in età pediatrica. La **rilevazione sistematica dell'esperienza di ricovero dei pazienti pediatrici** è stata avviata da dicembre 2018 presso l'AOU Meyer, ma lo strumento, dopo una prima fase di implementazione e valutazione, potrà essere progressivamente esteso anche alle altre strutture ospedaliere regionali che forniscono assistenza a pazienti pediatrici, in modo da poter essere utilizzato per raccogliere l'esperienza di ogni paziente minorenne ricoverato in Toscana.

## Il modello totalmente digitale e la reportistica in tempo reale

Come anticipato, l'Osservatorio PREMs è un vero e proprio **sistema di monitoraggio in continuo**. La sua adozione è stata possibile grazie alla creazione di un flusso dati in continuo, che dai sistemi informativi delle Aziende Sanitarie alimenta i server del Laboratorio MeS. Utilizzando **web service basati su API** (*Application Programming Interface*) è, infatti, possibile sia ricevere i dati di contatto dei pazienti che hanno aderito all'iniziativa lasciano il loro numero di telefono cellulare e/o indirizzo email alla struttura ospedaliera, sia contattare questi ultimi per **e-mail o SMS entro 24/48** ore dalla dimissione, al fine di permettere loro di rispondere al **questionario online** grazie al **link univoco e personalizzato** che l'utente riceve nell'invito a partecipare. Il link viene inviato in modo sistematico e automatizzato ai pazienti ed è accessibile per un mese: l'utente può rispondere utilizzando tutte le tipologie di dispositivi (computer, tablet o smartphone), in qualsiasi momento della giornata e anche a più riprese. Questa modalità permette di contattare potenzialmente **tutti gli utenti** che fruiscono dei servizi ospedalieri, senza gravare eccessivamente sugli operatori sanitari che sono già chiamati a raccogliere i dati dei pazienti durante l'ospedalizzazione. Tuttavia, il ruolo dei sanitari è fondamentale, poiché è chiesto loro di informare i pazienti ed invitarli ad aderire all'iniziativa.

<sup>2</sup> De Rosis, S., Cerasuolo, D., Nuti, S. (2020). Using patient-reported measures to drive change in healthcare: the experience of the digital, continuous and systematic PREMs Observatory in Italy. BMC Health Services Research.

Questo processo consente di arrivare ad una numerosità di rispondenti sufficientemente elevata da permettere la **restituzione del risultato al livello di reparto** di dimissione: i professionisti sanitari conoscono, quindi, i feedback dei propri pazienti dimessi dal proprio reparto in forma anonima e aggregata, una volta superata una soglia minima di 20 questionari raccolti per specifica domanda o periodo temporale. Grazie alla restituzione continua e all'aggiornamento costante, i professionisti possono contestualizzare le risposte dei pazienti, in particolare quelle date nelle sezioni narrative, e comprendere meglio come valorizzare le buone pratiche o attuare azioni di miglioramento.

La possibilità di raccogliere continuamente i dati relativi all'esperienza dei pazienti permette di **monitorarne l'andamento** in tempo reale e verificare i cambiamenti nelle misure di esperienza, ad esempio, dopo aver introdotto un cambiamento nell'organizzazione dei servizi. A questo scopo è stata predisposta, come anticipato, una **piattaforma di consultazione online, costantemente aggiornata**, che restituisce sia le risposte dei pazienti alle domande a risposta chiusa, sia i loro commenti aperti. Le informazioni vengono restituite in piattaforma in forma grafica e tabellare. Inoltre, con lo stesso principio di interoperabilità che permette di ricevere i dati di contatto dei pazienti dalle Aziende, l'Osservatorio PREMs può integrare i risultati nelle piattaforme di business intelligence delle Aziende Sanitarie tramite API.

## Il questionario quali-quantitativo

Il questionario somministrato ai pazienti nell'ambito dell'Osservatorio PREMs è più aderente al processo organizzativo. In altri termini, **segue il percorso del paziente** nelle varie fasi dell'ospedalizzazione, dall'accesso alle dimissioni, aiutandolo a ricostruire e, quindi, a descrivere gli aspetti che hanno caratterizzato le varie fasi del suo ricovero. Le sezioni in cui il questionario è strutturato sono:

- a) ingresso in ospedale;
- b) esperienza di ricovero;
- c) fase di dimissione;
- d) caratteristiche socio-demografiche del paziente.

Abbreviato rispetto alle versioni precedenti, è ora composto complessivamente da **39 domande** formulate sia secondo lo stile reporting, che permette di rilevare eventi o aspetti puntuali vissuti dal paziente durante il ricovero, sia rating, nel caso sia richiesto di esprimere delle valutazioni.

Accanto alle domande standard a risposta chiusa sull'esperienza di ricovero, sono state introdotte **sezioni narrative**. Vi sono, infatti, cinque domande che prevedono delle risposte aperte mediante le



quali i pazienti possono raccontare la loro esperienza mettendo in evidenza gli aspetti del ricovero che ritengono più significativi. Le sezioni narrative riguardano:

- a) l'accoglienza;
- b) il rapporto con il personale;
- c) il comfort del reparto;
- d) commenti generali su aspetti positivi e negativi della permanenza in ospedale;
- e) la valorizzazione del personale ospedaliero.

Un'attenta e frequente lettura dei commenti aperti, possibile grazie alla reportistica online in tempo reale, permette di comprendere meglio, e talvolta spiegare, alcuni aspetti che emergono nelle risposte alle domande chiuse. Inoltre, grazie alle domande aperte, è possibile mettere in luce aspetti difficilmente misurabili in altro modo, come comportamenti di empatia e supporto emotivo che hanno fatto la differenza nell'esperienza di ricovero, gestione del dolore, aspetti organizzativi rilevanti per il singolo paziente. Il questionario completo è disponibile in De Rosis e colleghi (2020)<sup>3</sup>.

Questo tipo di questionario consente da un lato il **benchmarking** (tra reparti, strutture ospedaliere, aziende o regioni) grazie alle risposte dei pazienti alle domande chiuse standard, dall'altro un uso concreto dei **feedback narrativi** dei pazienti consultati sulla piattaforma online, su cui basare le **attività di quality-improvement**.

Il questionario PREMs adottato presso l'AOU Meyer è il risultato di un processo che ha permesso la **declinazione dello strumento al target pediatrico**, attraverso una stretta collaborazione tra il gruppo di ricerca del Laboratorio MeS e alcuni membri dello staff dell'Azienda Ospedaliera Universitaria.

La prima fase del processo ha prodotto un adattamento del questionario PREMs utilizzato in Toscana per i pazienti adulti alla specificità pediatrica. La versione risultante del questionario è stata poi integrata rispetto ad alcune dimensioni specifiche del Child Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Child HCAHPS). A seguito dell'integrazione con questi elementi, è iniziato un processo di revisione congiunto tra i ricercatori del Laboratorio MeS e lo staff dell'Azienda Ospedaliera Universitaria, che ha portato all'ottenimento della versione attuale del questionario.

La struttura del questionario finale utilizzato presso l'AOU Meyer prevede **55 domande**: 50 domande chiuse, in stile reporting o rating, e **5 domande aperte** dove vengono indagate le stesse dimensioni previste nel questionario per i pazienti adulti. È possibile consultare il questionario in Corazza e colleghi (2021)<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> De Rosis, S., Cerasuolo, D., Nuti, S. (2020). Using patient-reported measures to drive change in healthcare: the experience of the digital, continuous and systematic PREMs Observatory in Italy. BMC Health Services Research.

<sup>4</sup> Corazza, I., Gilmore, K. J., Menegazzo, F., & Abols, V. (2021). Benchmarking experience to improve paediatric healthcare: listening to the voices of families from two European Children's University Hospitals. BMC health services research, 21(1), 1-13.

Anche in questo caso le domande seguono le varie fasi dell'esperienza di ricovero e sono raggruppate in otto sezioni:

- accesso in ospedale e ingresso in reparto;
- esperienza di ricovero dal punto di vista del bambino;
- esperienza dell'accompagnatore del bambino/adolescente;
- caratteristiche del reparto;
- dimissione;
- valutazione generale;
- post-dimissione;
- caratteristiche dell'accompagnatore del bambino/adolescente.

Come anticipato, una particolarità del questionario pediatrico PREMs è il tentativo di mettere in rilievo **la voce dei bambini e degli adolescenti**. Infatti, i pazienti con almeno 14 anni di età hanno la possibilità di compilare autonomamente il questionario. Anche quando a rispondere è un genitore o tutore, questi ultimi vengono invitati a coinvolgere in maniera sostanziale i propri figli nella compilazione del questionario. In particolare, la seconda sezione del questionario è indirizzata specificamente al paziente pediatrico per rilevare il suo personale punto di vista sull'ospedalizzazione.

## Il rilancio dell'indagine nella nuova “normalità”

Per implementare le innovazioni tecnologiche al questionario è stato necessario apportare alcune **modifiche ai software aziendali**, in particolare alle cartelle cliniche informatizzate o al software amministrativo che consente di gestire i ricoveri (ADT). L'adeguamento ai requisiti tecnici indicati dal Laboratorio MeS è stato un processo graduale, dipendente in larga misura dalla tipologia e numero di gestionali aziendali. Il carotaggio sperimentale dell'Osservatorio PREMs è avvenuto prima in alcune strutture delle Aziende Private Accreditate AIOP toscane nel 2017 (Coletta et al, 2019)<sup>5</sup>. Nel 2018, le Aziende Sanitarie e Ospedaliere Universitarie hanno cominciato ad implementare le specifiche tecniche richieste, finalizzando l'attività in tempi differenti. In alcuni casi, l'implementazione è stata organizzata in modo “modulare”, prevedendo l'apporto di modifiche ai gestionali di alcuni stabilimenti, o di alcuni reparti. Proprio per questa ragione l'indagine non si è attivata contemporaneamente in tutti gli stabilimenti ospedalieri della Regione Toscana anche se la sua estensione è stata pressoché

---

<sup>5</sup> Coletta L., Murante A.M., Nuti S. (2019) The continuous collection of user experience for timely addressing critical factors of the hospital journey. Proceedings of 22nd Excellence in Services International Conf.

completata nel mese di febbraio 2020 con gli stabilimenti dell'Azienda USL Sud Est, poco prima dell'inizio della prima ondata pandemica. Nel corso del 2021 due nuovi stabilimenti hanno aderito all'Osservatorio PREMs: l'Ospedale San Giuseppe di Empoli per l'Azienda USL Centro a partire dal mese di novembre e l'Ospedale Santa Croce di Castelnuovo di Garfagnana per l'Azienda USL Nord Ovest a partire dal mese di dicembre.

Inoltre, ad ottobre 2018 l'Osservatorio PREMs è stato adottato anche dalla Regione Veneto, mentre la Regione Umbria sta riattivando il processo di adesione dell'Osservatorio PREMs, dopo un periodo di stand-by dovuto alla pandemia. L'estensione dell'iniziativa in più sistemi sanitari regionali consentirà di avere un Osservatorio PREMs in **benchmarking tra Regioni**.

L'indagine PREMs per i pazienti pediatrici, invece, è attualmente in corso anche presso il Children's Clinical University Hospital di Riga, in **Lettonia**, che ha aderito all'iniziativa nell'ambito di un progetto europeo finanziato dalla Commissione Europea (SRSS/S2017/019), volto ad implementare un sistema di misurazione della performance del sistema sanitario nel Paese. In particolare, l'esperienza presso il Children's Clinical University Hospital di Riga ha avuto origine sotto forma di esperimento pilota che si è poi strutturata in un processo di trasferimento tecnologico consentendo al sistema sanitario lettone di importare l'esperienza italiana realizzando un Osservatorio PREMs attualmente in estensione a livello nazionale (Corazza et al., 2021; Noto et al., 2019; Corazza et al., 2019)<sup>6</sup>. A partire dal 2021, inoltre, è stato avviato il progetto VoiCEs - *Value of including the Children Experience for improving their rights during hospitalization*, finanziato nel programma REC della Commissione Europea, per dare voce ai bambini ospedalizzati grazie ad un Osservatorio PREMs Pediatrico internazionale. Questo progetto consentirà di avere un Osservatorio PREMs in **benchmarking tra Paesi** (Finlandia, Lettonia, Paesi Bassi ed Italia ).

Per rilanciare l'indagine in seguito la crisi pandemica, le Aziende, in collaborazione con il Laboratorio MeS, nel corso del 2021, hanno attivato incontri divulgativi, momenti di formazione, restituzione dei risultati e stabilito degli obiettivi di Budget basati su estensione ed adesione all'indagine PREMs sul ricovero ordinario (Deliberazione n. 141 del 10 febbraio 2020 "**Sistema di valutazione delle Performance delle Aziende ed enti del SSR Anno 2020**").

<sup>6</sup> Corazza, I., Gilmore, K. J., Bonciani, M., & De Rosis, S. (2019, September). Building big data from experience: a new model for prems collection and utilisation. In ISRAEL JOURNAL OF HEALTH POLICY RESEARCH (Vol. 8, No. 1). CAMPUS, 4 CRINAN ST, LONDON N1 9XW, ENGLAND: BMC.

Noto G, Corazza I, Kļaviņa K, Lepikšone J, Nuti S. Health system performance assessment in small countries: The case study of Latvia. Int J Health Plann Mgmt. 2019;1-15. <https://doi.org/10.1002/hpm.2803>.

Corazza, I., Gilmore, K. J., Menegazzo, F., & Abols, V. (2021). Benchmarking experience to improve paediatric healthcare: listening to the voices of families from two European Children's University Hospitals. *BMC health services research*, 21(1), 1-13.

<b>Azienda</b>				
<b>Sanitaria</b>	<b>Presidio</b>	<b>Mese</b>	<b>Modalità</b>	<b>Obiettivo</b>
FTGM	FTGM	lug-21	online	Meeting formativo ed informativo dei referenti aziendali
AUSL NO	Apuane	lug-21	in loco	Restituzione dei risultati con focus sull'uso del dato e best practices
AUSL NO	Versilia	lug-21	in loco	
AUSL NO	Portoferraio	lug-21	in loco	
AUSL NO	Piombino	lug-21	in loco	
AUSL NO	Lucca	lug-21	in loco	
AUSL NO	Cecina	lug-21	in loco	
AUSL NO	Livorno	lug-21	online	
AUSL NO	Pontedera	lug-21	online	
AUSL NO	Castelnuovo	dic-21	in loco	Presentazione ed avvio dell'indagine
AUSL SE	Grosseto	set-21	in loco	Restituzione dei dati con focus sul rilancio dell'indagine
AUSL SE	Arezzo	set-21	in loco	
AUSL SE	Campostaggia	set-21	in loco	
AUSL SE	Nottola	set-21	in loco	
AUSL SE	Montevarchi	set-21	in loco	
AOUC	AOUC	set-21	online	Rilancio dell'indagine e presentazione step operativi per l'arruolamento dei pazienti
AUSL CE	Empoli	set-21	in loco	Presentazione ed avvio dell'indagine
AUSL CE	AUSL CE	ott-21	online	Rilancio dell'indagine e presentazione step operativi per l'arruolamento dei pazienti
AUSL CE	Santa Maria Nuova	dic-21	in loco	Presentazione dei risultati con focus sul rilancio dell'indagine
AOUP	Cisanello	nov-21	in loco	Restituzione dei risultati ai Direttori di Dipartimento
AOUP	Santa Chiara	nov-21	in loco	Restituzione dei risultati coordinatori infermieristici con focus sull'uso del dato e best practices
AOUP	Cisanello	nov-21	in loco	

**Tabella 1.** *Eventi formativi e divulgativi – Anno 2021*

A valle delle attività di condivisione dei dati, è stato registrato un aumento dei livelli di adesione dei pazienti all'indagine, misurato dall'indicatore relativo all'adesione (D20B.2). L'innalzamento del valore dell'indicatore a livello regionale rispetto all'anno precedente dimostra come il ruolo dei professionisti abiliti e faciliti la partecipazione dei cittadini alle indagini.

La seguente tabella riporta i dati 2021 di estensione ed adesione a PREMs, aggregati per Azienda e il totale per Regione. Maggiori dettagli sono disponibili nella prossima parte del report, la Sezione II, relativa al monitoraggio dell'Osservatorio.

In questo report l'esperienza percepita dagli utenti è presentata a livello di stabilimento, oltre la soglia minima di 30 risposte per ciascuna domanda, alzando quindi il cut-off rispetto all'anno precedente e allineandolo al periodo pre-pandemico.

	<b>D20B.1.1</b> <b>Estensione PREMs</b>	<b>D20B.2.1</b> <b>Adesione PREMs</b>
AUSL Nord Ovest	95,6%	48,7%
AUSL Centro	49,7%	1,1%
AUSL Sud Est	78,4%	24,1%
AOU Pisana	98,6%	52,7%
AOU Senese	45,5%	5,3%
AOU Careggi	41,5%	1,2%
AOU Meyer	70,8%	28,1%
Fond. Toscana G. Monasterio	100%	69,5%
Toscana	69,7%	24,1%

**Tabella 2.** Estensione PREMs ed Adesione a PREMs: Risultati 2021 dal sistema di valutazione della performance. Per approfondire la scheda di calcolo e i dati per stabilimento, consultare <https://performance.santannapisa.it/pes/>

## Il report 2021: perché un report a Luglio?

Questo report integra la reportistica disponibile in continuo sulla piattaforma online e i report ad hoc periodicamente condivisi con le Aziende. La sua caratteristica principale è di collocarsi a valle di una serie di attività di analisi dati e confronto con i **flussi amministrativi SDO** (Scheda di Dimissione Ospedaliera), ponendosi quindi in seno alle attività del Laboratorio MeS collegate con **la valutazione della performance**. Le analisi di cui sopra consentono di ottenere degli indicatori robusti di monitoraggio, in cui è possibile, partendo dai dimessi effettivi da ogni stabilimento, operare le esclusioni concordate: reparti COVID, i reparti codificati durante la pandemia come “collaborazione con privato-accreditato, i nidi, le neonatologie, le terapie intensive neonatali, le terapie intensive.

Grazie al **passaggio dall’indagine campionaria all’osservatorio in continuo** è possibile raccogliere un gran numero di questionari dai pazienti dimessi. La modalità di somministrazione consentirebbe di arrivare ad un **censimento** dell’esperienza dei pazienti. Tuttavia, rispetto alle indagini precedenti che si basavano su campioni rappresentativi, le valutazioni dell’esperienza raccolte dall’Osservatorio PREMs derivano dalle risposte dei pazienti che sono informati, arruolati e che poi di fatto hanno compilato il questionario.

Nel 2021, sulla base del numero di risposte raccolte in alcuni stabilimenti si è deciso di calcolare gli indicatori sulla base del **dato grezzo** proveniente dalle indagini, corretto e ripulito dalle risposte incomplete. Il calcolo degli indicatori di esperienza D19 è soggetto dal 2021 al superamento da parte dei presidi di una soglia minima di adesioni. Tuttavia, il dato descrittivo dei risultati dell’indagine è disponibile in questo report per tutti i presidi.







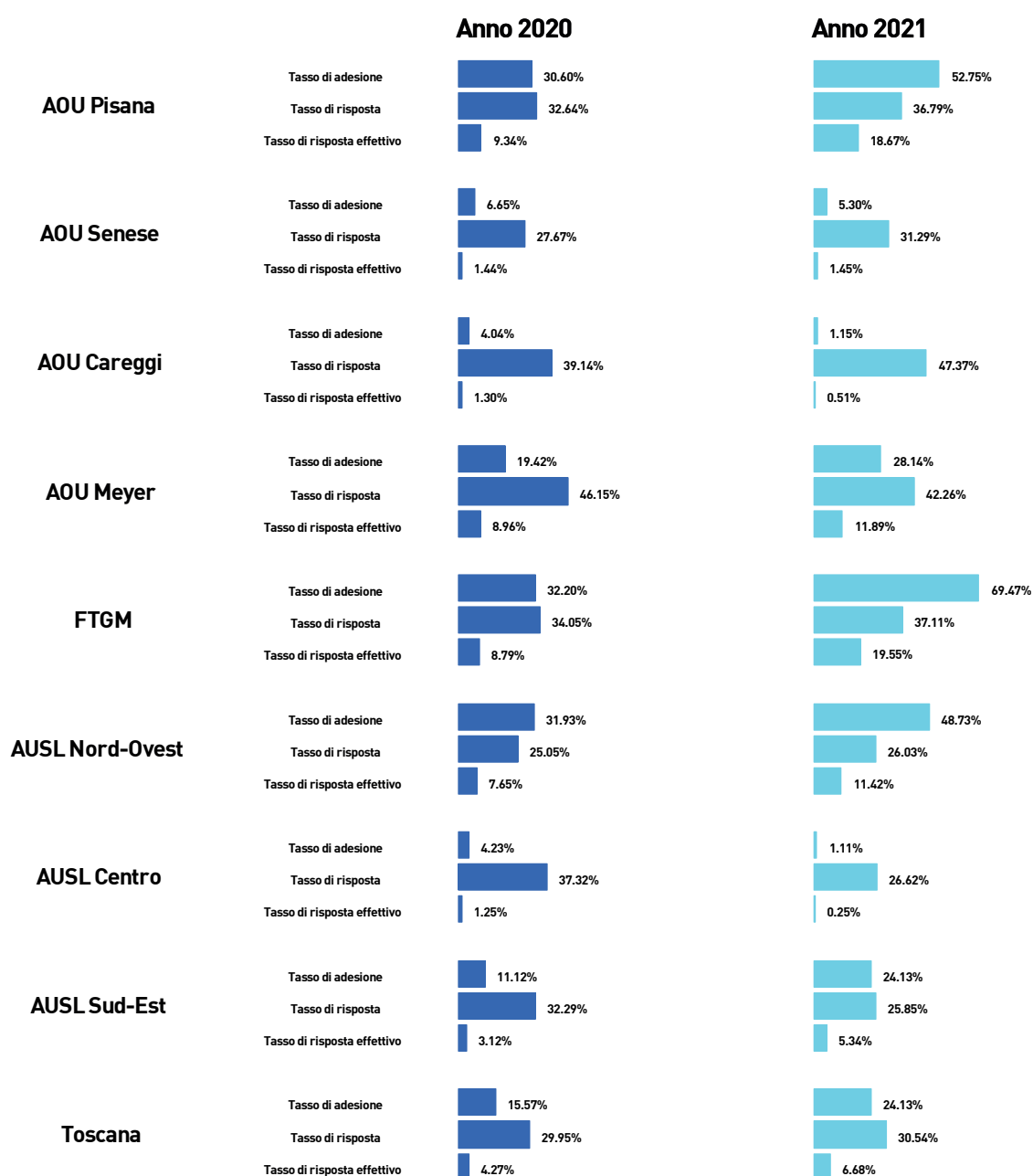
# 2

## MONITORAGGIO DELLE INDAGINI PREMs

## Monitoraggio dell'andamento delle indagini PREMS

Nel grafico che segue sono riportati i tassi di adesione (dimessi contattabili / dimessi effettivi da reparti PREMs), i tassi di risposta (dimessi rispondenti / dimessi contattati) e i tassi di risposta effettiva (dimessi rispondenti / dimessi effettivi) per azienda e Regione Toscana. Con dimessi contattabili si intendono i pazienti che hanno lasciato informazioni di contatto per partecipare all'indagine PREMs, di questi sono definiti dimessi contattati coloro che hanno lasciato un contatto formalmente valido e a cui, quindi, è stato mandato l'invito a partecipare via SMS e/o via e-mail. Il numero dei dimessi

### Monitoraggio andamento indagini. Tassi di adesione risposta e risposta effettivo. Aziende e Regione



effettivi è ottenuto estraendo i dati dai flussi SDO, mentre gli altri valori sono estratti direttamente dall'Osservatorio PREMs.

Nella tabella presente in questa pagina sono riportati i tassi di adesione, risposta e risposta effettiva, con il dettaglio dei relativi numeratori e denominatori (così come descritto nel testo della pagina precedente), per stabilimento e Regione Toscana. Da questo calcolo, per il 2021 sono esclusi i dimessi effettivi dei reparti che non avevano attivato l'indagine PREMs (attivazione dimostrata dall'aver avuto almeno una adesione), i nidi, le neonatologie, le terapie intensive neonatali, le terapie intensive, i reparti COVID, i reparti codificati durante la pandemia come "collaborazione con privato-accreditato".

### Monitoraggio andamento indagini. Numeri e Tassi di adesione risposta e risposta effettivo. Stabilimenti

Azienda	Stabilimento	Dimessi da reparti PREMs	Dimessi contattabili PREMs	Tasso di adesione	Rispondenti	Tasso di risposta	Tasso di risposta effettivo
AUSL Centro	Serristori Figline V.A. (FI)	1108	218	19.7%	109	57.7%	9.8%
	S. Maria Nuova Firenze	3819	107	2.8%	55	55.6%	1.4%
AUSL Nord Ovest	Ospedale Apuane	10860	5066	46.6%	1509	33.3%	13.9%
	Presidio Ospedaliero San Luca	9814	5507	56.1%	1133	23.8%	11.5%
	F.Lotti Pontedera (PI)	5075	2071	40.8%	485	31.3%	9.6%
	Riuniti Livorno	11644	5998	51.5%	1431	25.2%	12.3%
	Civite Piombino (LI)	2906	1400	48.2%	264	20.1%	9.1%
	Civite Cecina (LI)	3732	1919	51.4%	437	24.3%	11.7%
	Civite Elbano Portoferraio (LI)	1846	1572	85.2%	238	17.0%	12.9%
	Ospedale Unico Versilia	10869	4134	38.0%	997	25.8%	9.2%
AUSL Sud Est	Civite Bibbiena (AR)	1663	956	57.5%	78	9.1%	4.7%
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	1079	372	34.5%	77	27.2%	7.1%
	Area Aretina Nord Arezzo	14037	4479	31.9%	1039	26.1%	7.4%
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	1952	687	35.2%	38	26.2%	1.9%
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	1781	652	36.6%	78	13.2%	4.4%
	Misericordia Grosseto	10842	1772	16.3%	494	30.5%	4.6%
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	3916	743	19.0%	300	41.6%	7.7%
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	4124	513	12.4%	170	38.0%	4.1%
AOU Pisana	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	5097	632	12.4%	183	29.8%	3.6%
	Ospedali Pisani (PI)	35381	18662	52.7%	6607	36.8%	18.7%
AOU Senese	Le Scotte Siena	18026	956	5.3%	261	31.3%	1.4%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	35176	405	1.2%	180	47.4%	0.5%
Meyer	Pediatrico A.Meyer Firenze	7595	2137	28.1%	903	42.3%	11.9%
FTGM-Massa	FTGM-Massa	2295	1674	72.9%	455	36.5%	19.8%
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	2196	1446	65.8%	423	37.8%	19.3%
Toscana	Toscana	268621	64824	24.1%	17944	30.5%	6.7%



# 3

## CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI ALLE INDAGINI PREMs

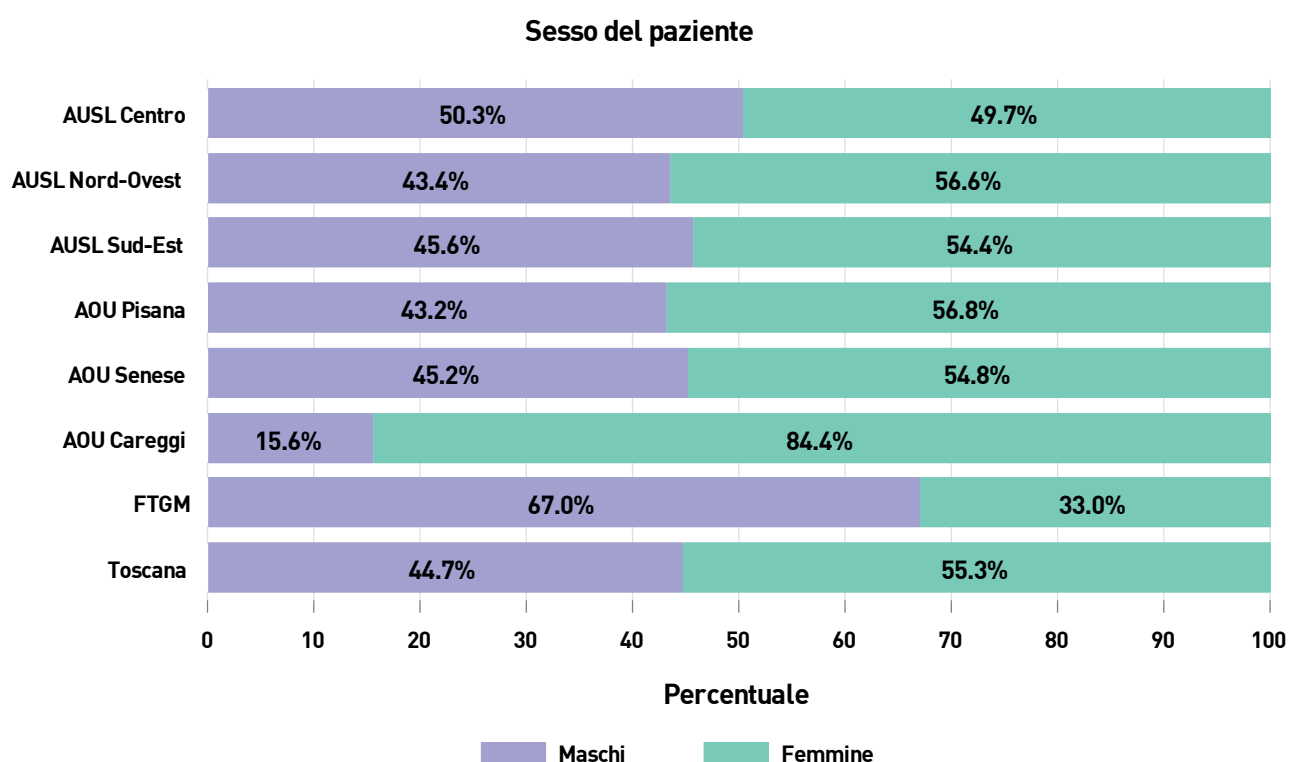


# 3.1

## PREMs Adulti

## Sesso del paziente

Nel grafico che segue, è riportata la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per azienda, e la media della Regione Toscana. Il calcolo di questa e delle altre caratteristiche dei pazienti si basa sui rispondenti che hanno compilato oltre la metà del questionario. La soglia minima è di 30 risposte per stabilimento.





## Sesso del paziente

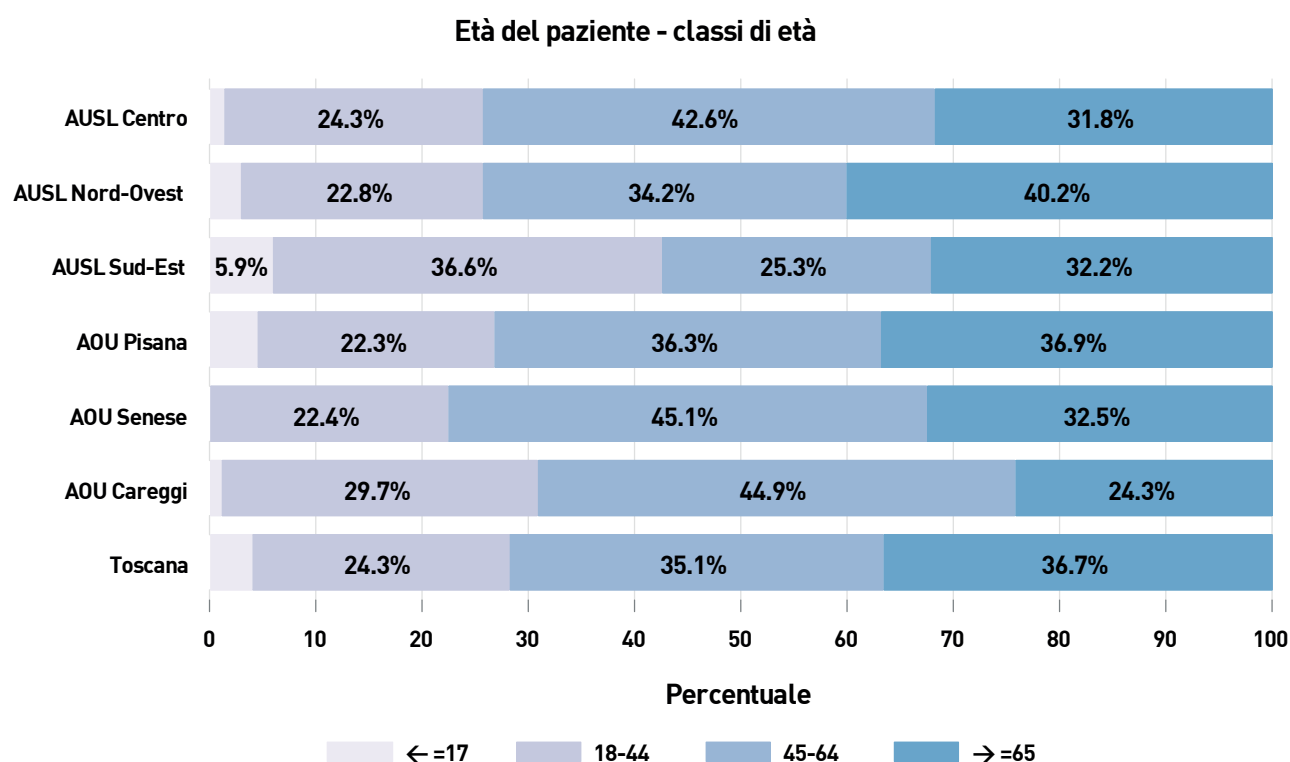
Nella tabella che segue, sono riportati il numero assoluto e la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per presidio, e la media della Regione Toscana.

### Sesso del paziente

Azienda	Stabilimento	Maschi		Femmine		Totale		
		N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	28	15.6	151	84.4	179	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	2799	43.1	3697	56.9	6496	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	115	45.1	140	54.9	255	100.0	
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	16	29.1	39	70.9	55	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	65	61.3	41	38.7	106	100.0	
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	153	35.3	280	64.7	433	100.0	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	95	41.7	133	58.3	228	100.0	
	Civile Piombino (LI)	133	51.2	127	48.8	260	100.0	
	F.Lotti Pontedera (PI)	238	50.3	235	49.7	473	100.0	
	Ospedale Apuane	556	37.6	923	62.4	1479	100.0	
	Ospedale Unico Versilia	497	50.8	481	49.2	978	100.0	
	Presidio Ospedaliero San Luca	509	46.1	594	53.9	1103	100.0	
	Riuniti Livorno	585	41.6	821	58.4	1406	100.0	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	492	48.8	517	51.2	1009	100.0
		Civile Bibbiena (AR)	40	51.9	37	48.1	77	100.0
Misericordia Grosseto		251	51.3	238	48.7	489	100.0	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		52	31.3	114	68.7	166	100.0	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		54	29.5	129	70.5	183	100.0	
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		105	35.0	195	65.0	300	100.0	
S. Andrea Massa M.ma (GR)		22	61.1	14	38.9	36	100.0	
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		45	58.4	32	41.6	77	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	36	46.8	41	53.2	77	100.0		
FTGM-Massa	FTGM-Massa	296	65.8	154	34.2	450	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	286	68.3	133	31.7	419	100.0	
Toscana	Toscana	7547	44.7	9355	55.3	16902	100.0	

## Classi di età del paziente

Nel grafico che segue, sono riportate le classi di età dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs, in percentuale per azienda, e in media per la Regione Toscana.



L'età è calcolata a partire dall'anno di nascita riportata dal paziente nel questionario, e poi ricodificata in quattro classi: minore di 18 anni, 18-44 anni, 45-64 anni, maggiore di 64 anni.

## Classi di età del paziente

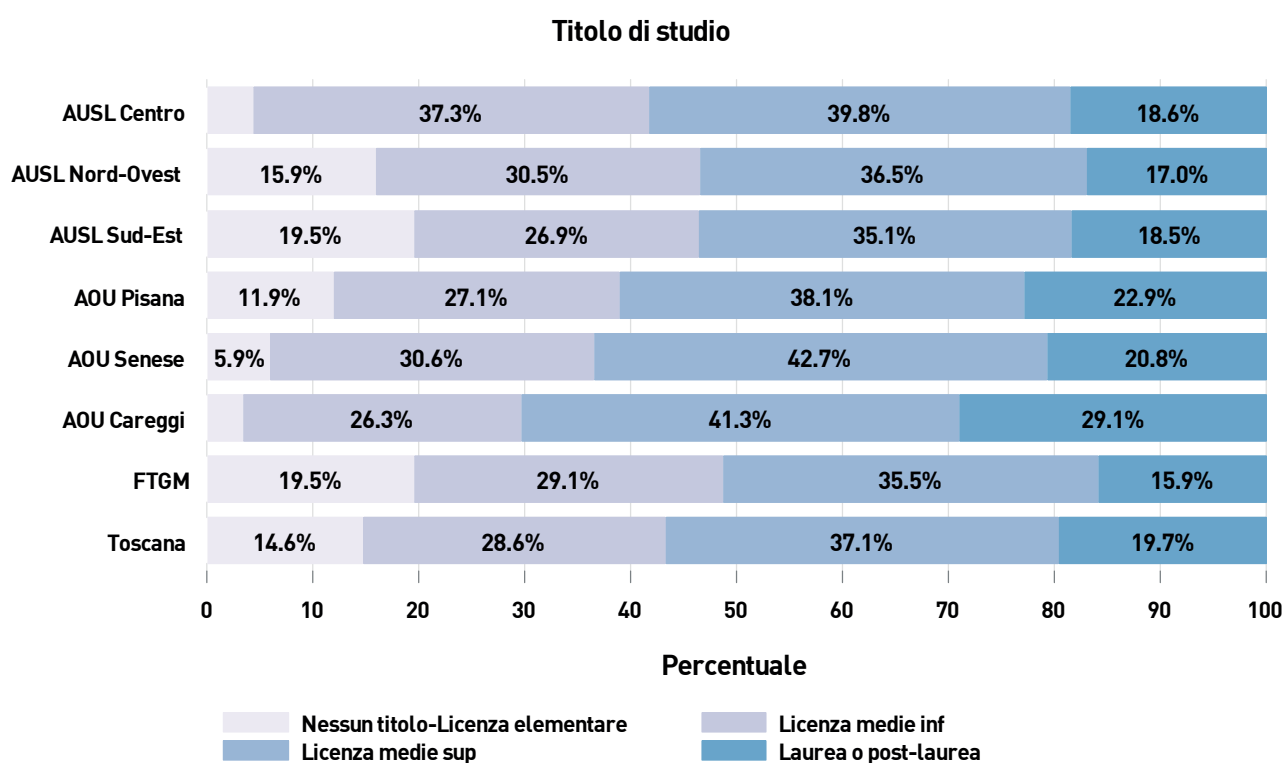
Nella tabella che segue, sono riportate le classi di età dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

### Età del paziente - classi di età

Azienda	Stabilimento	<=17		18-44		45-64		>=65		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	.	.	62	34.6	86	48.0	31	17.3	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	275	4.2	1431	22.0	2708	41.7	2082	32.1	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	5	2.0	59	23.1	116	45.5	75	29.4	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	.	.	18	32.7	29	52.7	8	14.5	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	1	0.9	21	19.8	56	52.8	28	26.4	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	18	4.2	162	37.4	116	26.8	137	31.6	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	27	11.8	48	21.1	69	30.3	84	36.8	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	7	2.7	23	8.8	80	30.8	150	57.7	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	7	1.5	63	13.3	196	41.4	207	43.8	473	100.0
AUSL Sud Est	Ospedale Apuane	88	5.9	447	30.2	453	30.6	491	33.2	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	49	5.0	146	14.9	349	35.7	434	44.4	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	9	0.8	197	17.9	401	36.4	496	45.0	1103	100.0
	Riuniti Livorno	115	8.2	255	18.1	417	29.7	619	44.0	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	97	9.6	202	20.0	370	36.7	340	33.7	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	8	10.4	23	29.9	46	59.7	77	100.0
	Misericordia Grosseto	56	11.5	100	20.4	131	26.8	202	41.3	489	100.0
FTGM-Massa	Osp. Riuniti della Val di Chiana	49	29.5	77	46.4	14	8.4	26	15.7	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	12	6.6	114	62.3	42	23.0	15	8.2	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	37	12.3	80	26.7	91	30.3	92	30.7	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	.	.	3	8.3	12	33.3	21	58.3	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	.	.	.	.	8	10.4	69	89.6	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	1	1.3	5	6.5	31	40.3	40	51.9	77	100.0
	FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	100	22.2	44	9.8	142	31.6	164	36.4	450
Toscana	Toscana	2	0.5	27	6.4	146	34.8	244	58.2	419	100.0
Toscana	Toscana	955	5.7	3592	21.5	6086	36.4	6101	36.5	16734	100.0

## Titolo di studio del paziente

Nel grafico che segue, è riportato il titolo di studio dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in percentuale per azienda, e in media per la Regione Toscana.



Il livello di istruzione è stato riclassificato solo per le opzioni agli estremi: “nessun titolo” e “licenza elementare” sono stati raggruppati in un’unica classe, così come “laurea” e “titolo post-laurea” costituiscono in questa rappresentazione un’unica classe.

## Titolo di studio del paziente

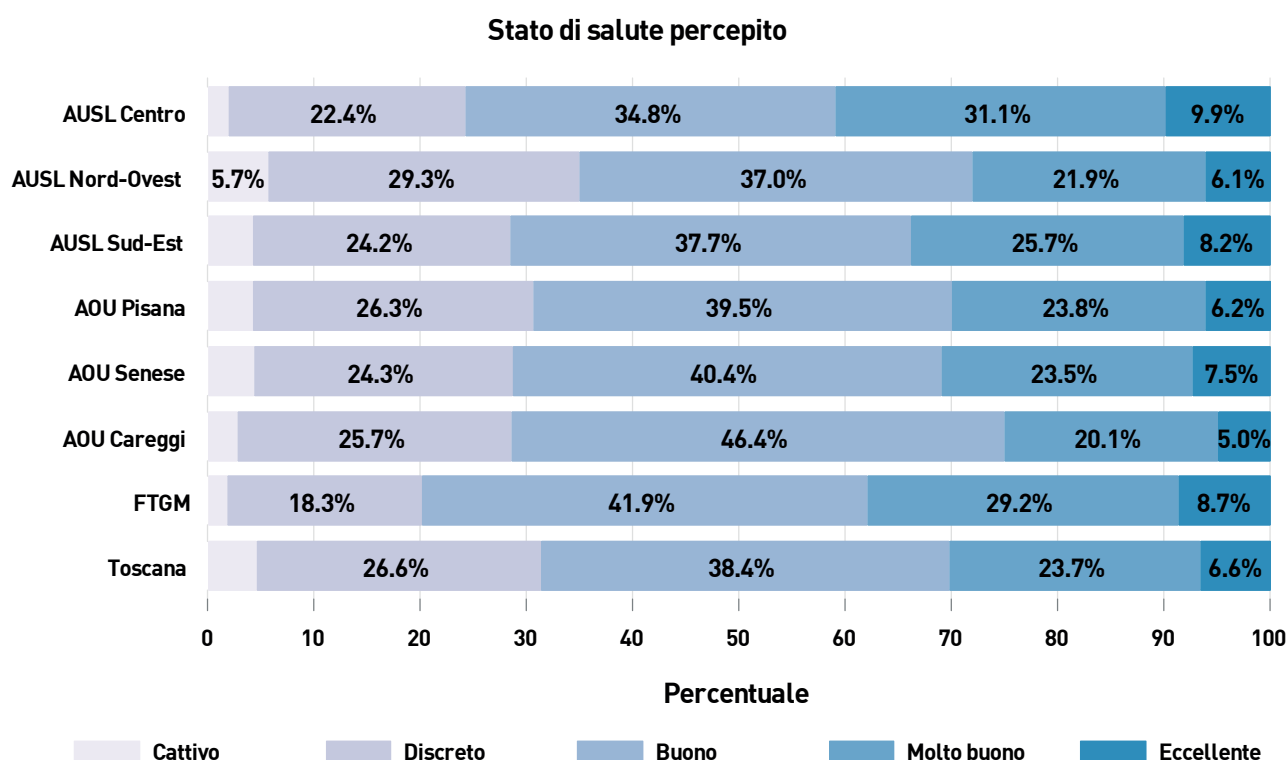
Nella tabella che segue, è riportato il titolo di studio dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

### Titolo di studio

Azienda	Stabilimento	Nessun titolo - Licenza elementare		Licenza medie inf		Licenza medie sup		Laurea o post-laurea		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	6	3.4	47	26.3	74	41.3	52	29.1	179	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	770	11.9	1757	27.1	2477	38.1	1489	22.9	6496	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	15	5.9	78	30.6	109	42.7	53	20.8	255	100.0	
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	1	1.8	22	40.0	22	40.0	10	18.2	55	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	6	5.7	38	35.8	42	39.6	20	18.9	106	100.0	
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	61	14.1	109	25.2	171	39.5	92	21.2	433	100.0	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	27	11.9	87	38.3	76	33.5	37	16.3	228	100.0	
	Civile Piombino (LI)	58	22.3	82	31.5	84	32.3	36	13.8	260	100.0	
	F.Lotti Pontedera (PI)	79	16.7	144	30.4	171	36.2	79	16.7	473	100.0	
	Ospedale Apuane	195	13.2	437	29.5	576	38.9	271	18.3	1479	100.0	
	Ospedale Unico Versilia	127	13.0	318	32.5	375	38.3	158	16.2	978	100.0	
	Presidio Ospedaliero San Luca	207	18.8	342	31.0	385	34.9	169	15.3	1103	100.0	
	Riuniti Livorno	259	18.4	420	29.9	486	34.6	241	17.1	1406	100.0	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	182	18.1	300	29.8	348	34.5	178	17.7	1009	100.0
		Civile Bibbiena (AR)	15	19.5	28	36.4	27	35.1	7	9.1	77	100.0
Misericordia Grosseto		101	20.7	130	26.6	165	33.7	93	19.0	489	100.0	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		54	32.5	20	12.0	60	36.1	32	19.3	166	100.0	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		14	7.7	38	20.8	74	40.4	57	31.1	183	100.0	
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		51	17.0	84	28.0	105	35.0	60	20.0	300	100.0	
S. Andrea Massa M.ma (GR)		6	16.7	8	22.2	18	50.0	4	11.1	36	100.0	
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		27	35.1	20	26.0	24	31.2	6	7.8	77	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	20	26.0	22	28.6	25	32.5	10	13.0	77	100.0		
FTGM-Massa	FTGM-Massa	118	26.2	124	27.6	148	32.9	60	13.3	450	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	51	12.2	129	30.9	160	38.3	78	18.7	419	100.0	
Toscana	Toscana	2450	14.6	4784	28.6	6202	37.1	3292	19.7	16734	100.0	

## Stato di salute percepito

Nel grafico che segue, è riportato lo stato di salute riferito dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in percentuale per azienda e la media della Regione Toscana.



## Stato di salute percepito

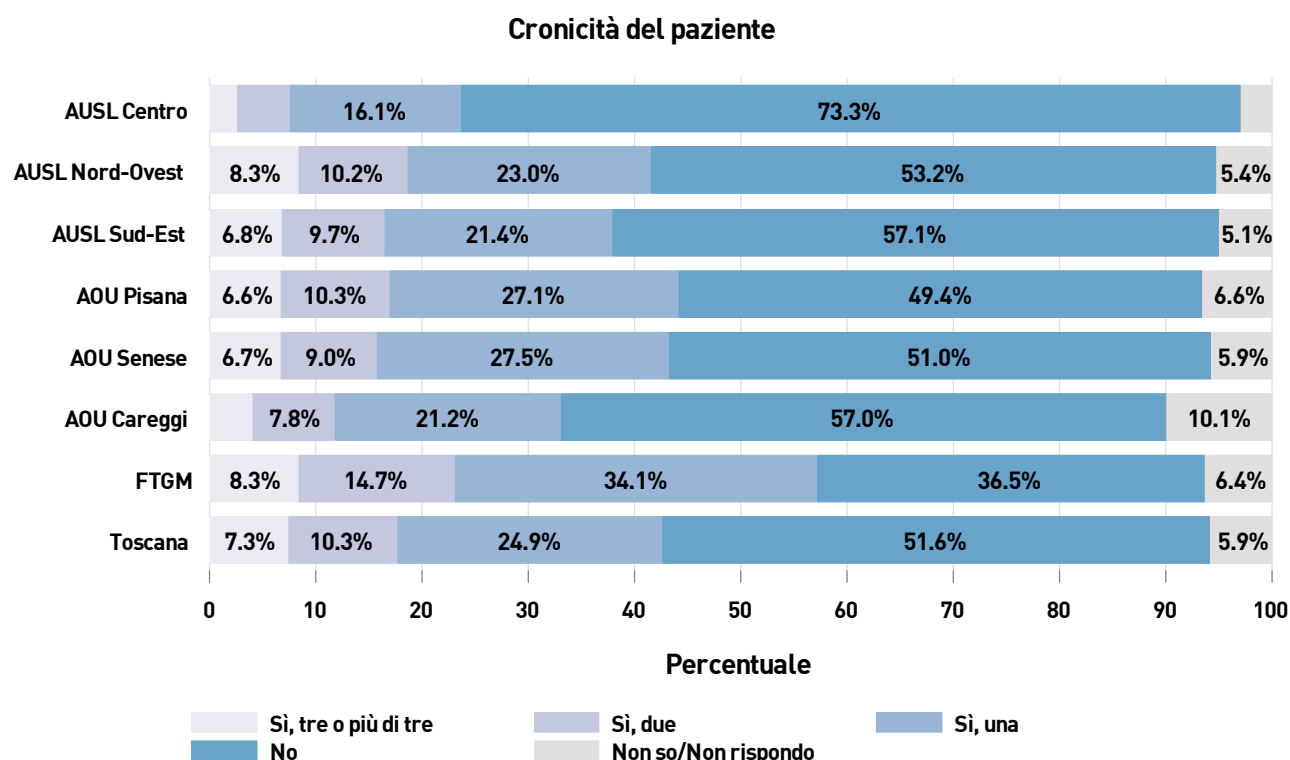
Nella tabella che segue, è riportato lo stato di salute riferito dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

### Stato di salute percepito

Azienda	Stabilimento	Cattivo		Discreto		Buono		Molto buono		Eccellente		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	5	2.8	46	25.7	83	46.4	36	20.1	9	5.0	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	276	4.2	1707	26.3	2564	39.5	1545	23.8	403	6.2	6495	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	11	4.3	62	24.3	103	40.4	60	23.5	19	7.5	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	.	.	15	27.3	15	27.3	21	38.2	4	7.3	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	3	2.8	21	19.8	41	38.7	29	27.4	12	11.3	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	20	4.6	97	22.4	156	36.0	126	29.1	34	7.9	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	12	5.3	62	27.2	84	36.8	52	22.8	18	7.9	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	25	9.6	85	32.7	94	36.2	47	18.1	9	3.5	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	28	5.9	139	29.4	200	42.3	83	17.5	23	4.9	473	100.0
	Ospedale Apuane	58	3.9	388	26.3	531	35.9	377	25.5	124	8.4	1478	100.0
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	46	4.7	299	30.6	368	37.6	220	22.5	45	4.6	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	80	7.3	377	34.2	402	36.4	193	17.5	51	4.6	1103	100.0
	Riuniti Livorno	91	6.5	414	29.4	517	36.8	297	21.1	87	6.2	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	45	4.5	230	22.8	416	41.3	244	24.2	73	7.2	1008	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	5	6.5	17	22.1	31	40.3	19	24.7	5	6.5	77	100.0
FTGM-Massa	Misericordia Grosseto	14	2.9	137	28.1	175	35.9	129	26.4	33	6.8	488	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	3	1.8	19	11.4	56	33.7	67	40.4	21	12.7	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	2	1.1	33	18.0	61	33.3	55	30.1	32	17.5	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	8	2.7	84	28.0	101	33.7	77	25.7	30	10.0	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	1	2.8	12	33.3	15	41.7	7	19.4	1	2.8	36	100.0
FTGM-Pisa	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	15	19.5	23	29.9	30	39.0	9	11.7	.	.	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	10	13.0	28	36.4	24	31.2	12	15.6	3	3.9	77	100.0
Toscana	Toscana	774	4.6	4454	26.6	6431	38.4	3959	23.7	1112	6.6	16730	100.0

## Malattia cronica del paziente

Nel grafico che segue, è riportato il numero di malattie croniche riferite dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in percentuale per azienda, e in media per la Regione Toscana. I dati si riferiscono alla risposta alla seguente domanda: “Soffre di patologie croniche?”.





## Malattia cronica del paziente

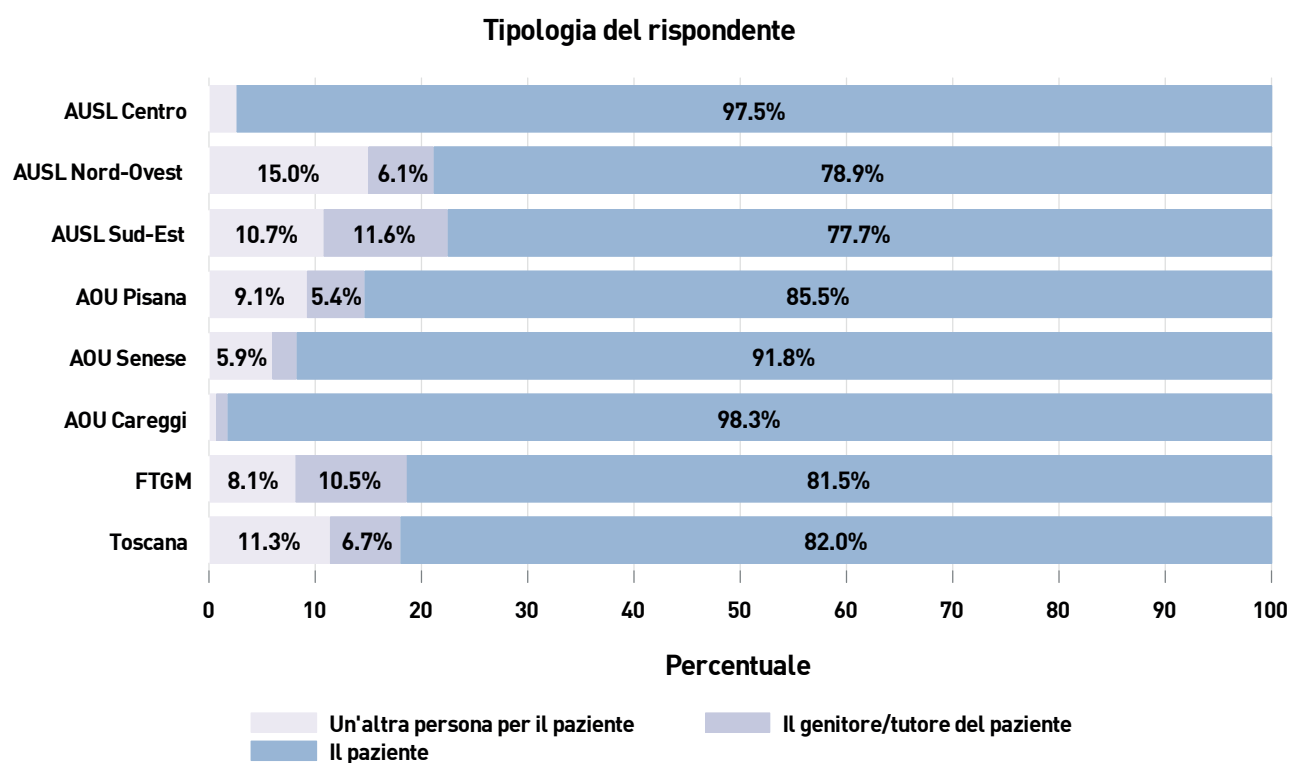
Nella tabella che segue, è riportato il numero di malattie croniche riferite dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana. I dati si riferiscono alla risposta alla seguente domanda: “Soffre di patologie croniche?”.

### Cronicità del paziente

Azienda	Stabilimento	Sì, tre o più di tre		Sì, due		Sì, una		No		Non so Non rispondo		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7	3.9	14	7.8	38	21.2	102	57.0	18	10.1	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	431	6.6	667	10.3	1761	27.1	3206	49.4	430	6.6	6495	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	17	6.7	23	9.0	70	27.5	130	51.0	15	5.9	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	2	3.6	4	7.3	11	20.0	34	61.8	4	7.3	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	2	1.9	4	3.8	15	14.2	84	79.2	1	0.9	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	34	7.9	33	7.6	60	13.9	290	67.0	16	3.7	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	16	7.0	17	7.5	40	17.6	138	60.8	16	7.0	227	100.0
	Civile Piombino (LI)	36	13.8	35	13.5	73	28.1	112	43.1	4	1.5	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	43	9.1	49	10.4	108	22.8	246	52.0	27	5.7	473	100.0
	Ospedale Apuane	95	6.4	114	7.7	357	24.1	842	56.9	71	4.8	1479	100.0
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	80	8.2	100	10.2	231	23.6	499	51.0	68	7.0	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	109	9.9	122	11.1	261	23.7	552	50.1	58	5.3	1102	100.0
	Riuniti Livorno	114	8.1	179	12.7	329	23.4	701	49.9	81	5.8	1404	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	71	7.0	93	9.2	225	22.3	558	55.3	62	6.1	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	7	9.1	10	13.0	29	37.7	31	40.3	.	.	77	100.0
FTGM-Massa	Misericordia Grosseto	35	7.2	48	9.8	127	26.0	248	50.8	30	6.1	488	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	1	0.6	8	4.8	19	11.4	133	80.1	5	3.0	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	1	0.5	8	4.4	20	10.9	148	80.9	6	3.3	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	15	5.0	26	8.7	52	17.3	196	65.3	11	3.7	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	7	19.4	5	13.9	12	33.3	11	30.6	1	2.8	36	100.0
FTGM-Pisa	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	15	19.5	22	28.6	18	23.4	17	22.1	5	6.5	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	11	14.3	13	16.9	15	19.5	35	45.5	3	3.9	77	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	23	5.1	48	10.7	147	32.7	204	45.3	28	6.2	450	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	49	11.7	80	19.1	149	35.6	113	27.0	28	6.7	419	100.0
Toscana	Toscana	1221	7.3	1722	10.3	4167	24.9	8630	51.6	988	5.9	16728	100.0

## Tipologia di rispondente

Nel grafico che segue, si riporta l'indicazione in percentuale per le aziende, e in media per la Regione Toscana, di chi ha effettivamente compilato il questionario PREMs, ovvero se i pazienti sono stati supportati da qualcuno che ha effettuato per loro l'accesso al questionario e/o compilato le risposte.



Si tratta della prima domanda del questionario. Quando l'opzione selezionata dal rispondente non è "Il paziente", in ogni sezione del questionario è presentato un messaggio di *alert* che ricorda a chi compila di riportare le risposte del paziente e non la propria percezione.

## Tipologia di rispondente

Nella tabella che segue, si riporta l'indicazione di chi ha operativamente completato il questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

### Tipologia del rispondente

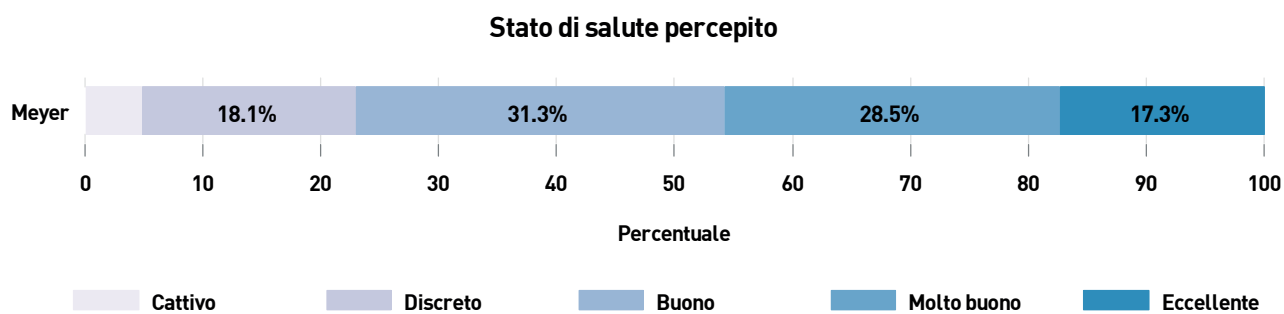
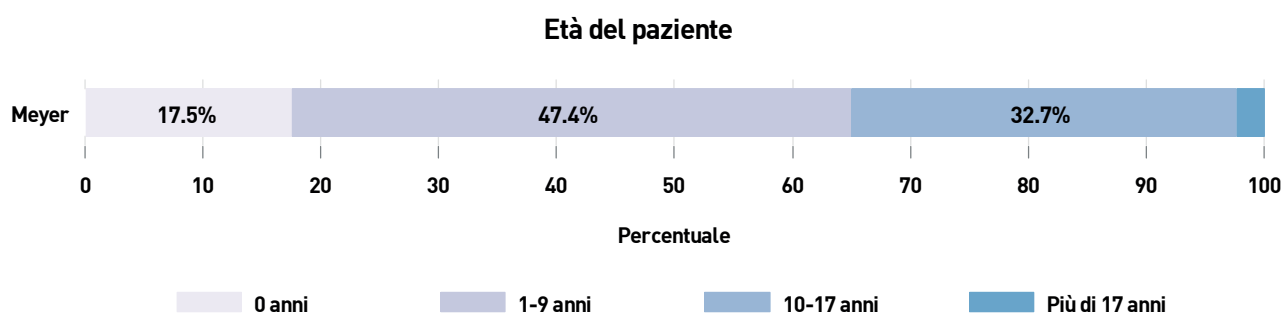
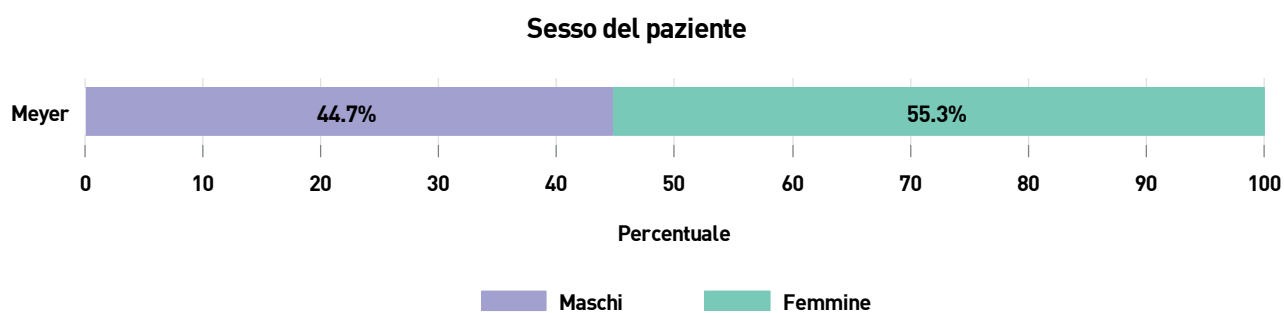
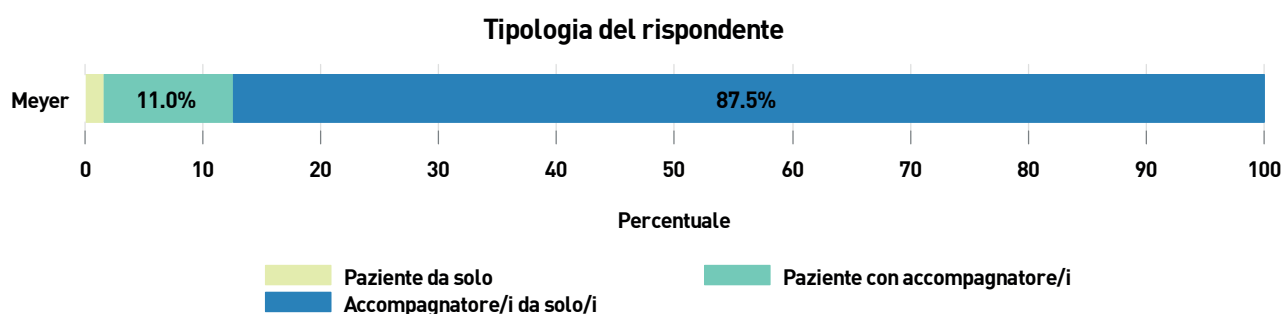
Azienda	Stabilimento	Un'altra persona per il paziente		Il genitore - tutore del paziente		Il paziente		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1	0.6	2	1.1	176	98.3	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	591	9.1	352	5.4	5553	85.5	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	15	5.9	6	2.4	234	91.8	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	1	1.8	.	.	54	98.2	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	3	2.8	.	.	103	97.2	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	50	11.5	23	5.3	360	83.1	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	36	15.8	13	5.7	179	78.5	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	57	21.9	22	8.5	181	69.6	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	69	14.6	20	4.2	384	81.2	473	100.0
	Ospedale Apuane	134	9.1	111	7.5	1234	83.4	1479	100.0
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	134	13.7	42	4.3	802	82.0	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	221	20.0	45	4.1	837	75.9	1103	100.0
	Riuniti Livorno	252	17.9	111	7.9	1043	74.2	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	97	9.6	115	11.4	797	79.0	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	14	18.2	5	6.5	58	75.3	77	100.0
FTGM-Massa	Misericordia Grosseto	54	11.0	67	13.7	368	75.3	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	10	6.0	44	26.5	112	67.5	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	3	1.6	15	8.2	164	90.1	182	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	33	11.0	21	7.0	246	82.0	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	3	8.3	.	.	33	91.7	36	100.0
FTGM-Pisa	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	30	39.0	4	5.2	43	55.8	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	15	19.5	9	11.7	53	68.8	77	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	30	6.7	87	19.3	333	74.0	450	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	40	9.5	4	1.0	375	89.5	419	100.0
Toscana	Toscana	1893	11.3	1118	6.7	13722	82.0	16733	100.0



# 3.2

## PREMs Pediatrici

## Caratteristiche del paziente pediatrico



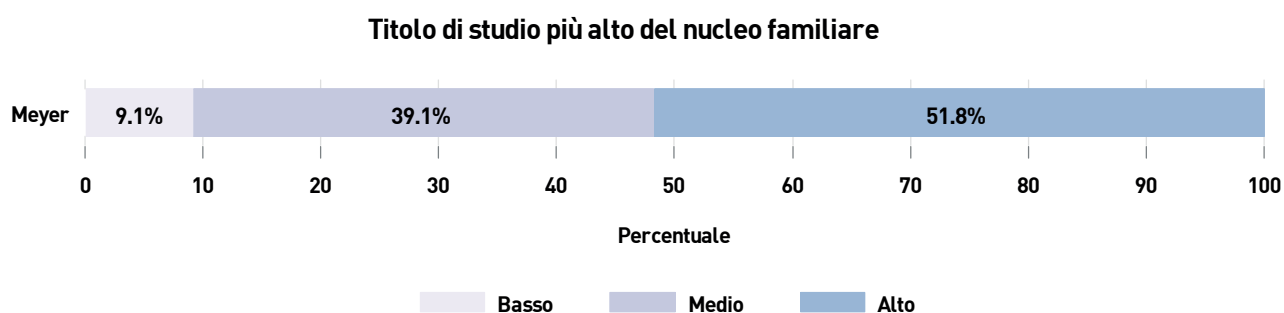
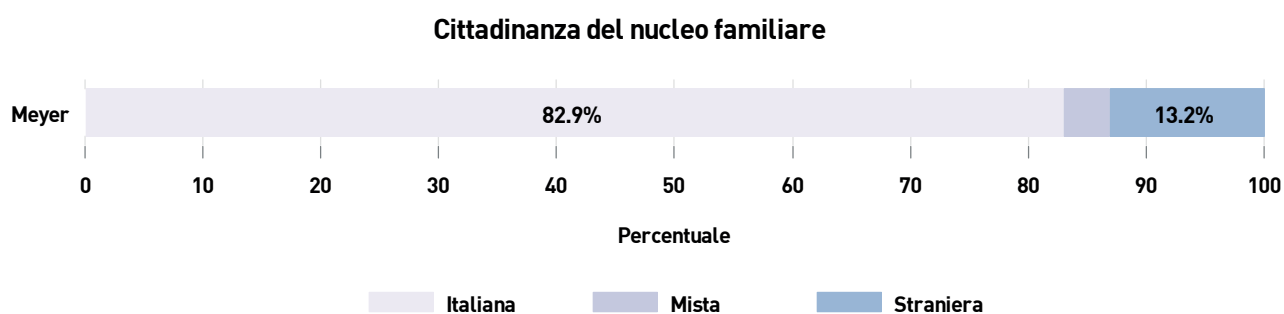
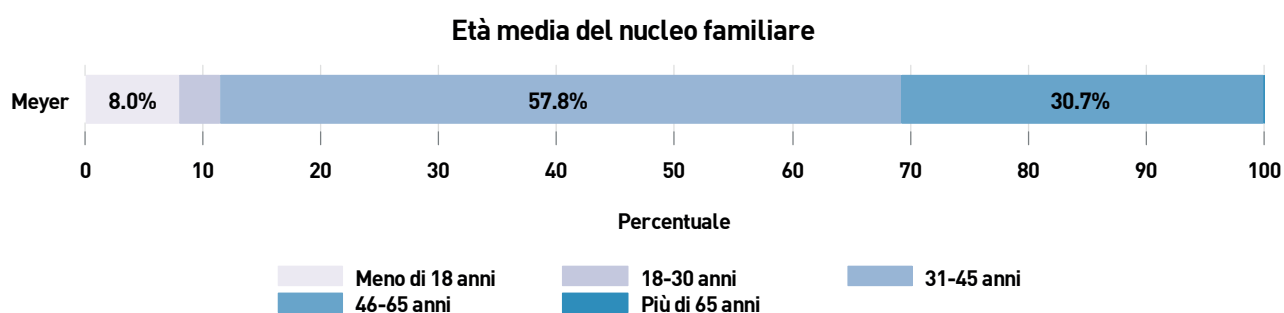
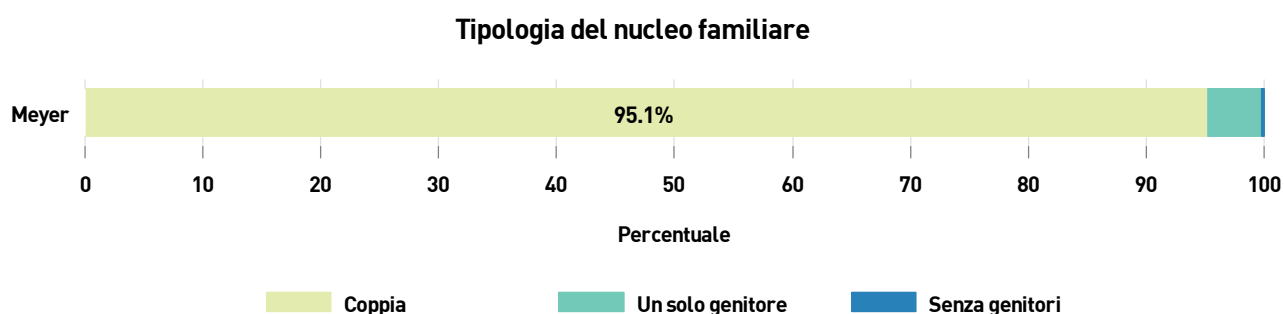
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti variabili rilevate dal questionario:

1. Chi compila il questionario (nella Tipologia del rispondente 'Paziente da solo' si riferisce ai pazienti con almeno 14 anni che hanno risposto autonomamente al questionario, 'Paziente con accompagnatore/i' include le opzioni di risposta 'madre/padre/genitore affidatario/tutore legale o genitori con paziente', mentre 'Accompagnatore/i da solo/i' include le opzioni di risposta 'madre/padre/genitore affidatario/tutore legale o genitori senza paziente');
2. Sesso del paziente;
3. Età del paziente;
4. Stato di salute percepito, ricavato dalla domanda "In generale, come considera lo stato di salute del bambino/adolescente nell'ultimo mese?"

#### Caratteristiche del paziente pediatrico

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Tipologia rispondente	Paziente da solo	14	1.6%
		Paziente con accompagnatore/i	99	11.0%
		Accompagnatore/i da solo/i	790	87.5%
2	Sesso del paziente	Maschi	404	44.7%
		Femmine	499	55.3%
3	Età del paziente	0 anni	158	17.5%
		1-9 anni	428	47.4%
		10-17 anni	295	32.7%
		Più di 17 anni	22	2.4%
4	Stato di salute percepito	Cattivo	41	4.8%
		Discreto	155	18.1%
		Buono	267	31.3%
		Molto buono	243	28.5%
		Eccellente	148	17.3%

## Caratteristiche del nucleo familiare





I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti variabili rilevate dal questionario:

1. Tipologia di nucleo familiare: 'Coppia' indica che nel nucleo è presente sia il padre che la madre, mentre 'Un solo genitore' indica che nel nucleo è presente solo il padre o solo la madre;
2. Età media del nucleo familiare;
3. Cittadinanza del nucleo familiare: 'Italiana' include entrambi i genitori di cittadinanza italiana, 'Mista' include un genitore di cittadinanza italiana ed uno di cittadinanza straniera, mentre 'Straniera' include entrambi i genitori di cittadinanza straniera;
4. Titolo di studio più alto del nucleo familiare: 'Basso' include le opzioni di risposta 'Nessun titolo', 'Licenza elementare' e 'Licenza media inferiore', 'Medio' include l'opzione di risposta 'Licenza media superiore', mentre 'Alto' include le opzioni di risposta 'Laurea o diploma corrispondente' e 'Diploma post laurea (ad esempio dottorato di ricerca o master)'

### Caratteristiche del nucleo familiare

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Tipologia del nucleo familiare	Coppia	797	95.1%
		Un solo genitore	38	4.5%
		Senza genitori	3	0.4%
2	Età media del nucleo familiare	Meno di 18 anni	72	8.0%
		18-30 anni	31	3.4%
		31-45 anni	522	57.8%
		46-65 anni	277	30.7%
		Più di 65 anni	1	0.1%
3	Cittadinanza del nucleo familiare	Italiana	749	82.9%
		Mista	35	3.9%
		Straniera	119	13.2%
4	Titolo di studio più alto del nucleo familiare	Basso	76	9.1%
		Medio	327	39.1%
		Alto	433	51.8%



# 4

## RISULTATI DELLE INDAGINI PREMs

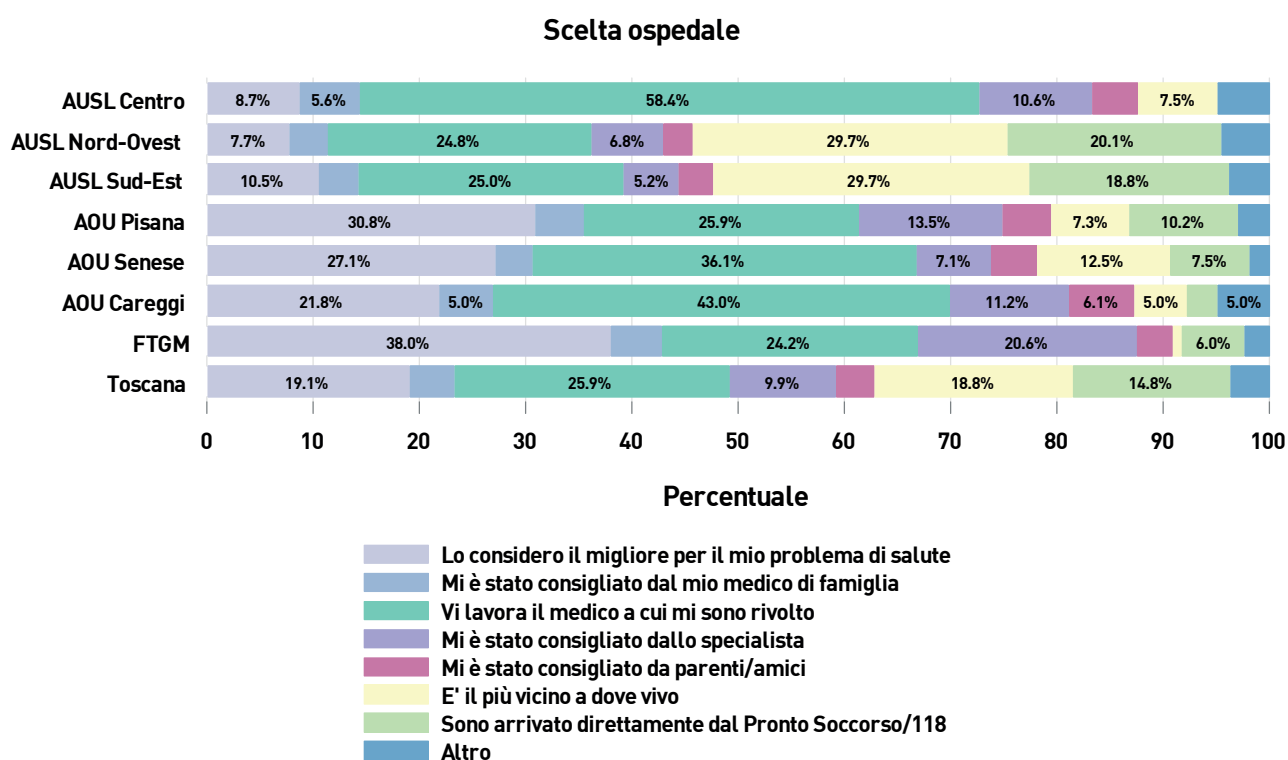


# 4.1

## PREMs Adulti

## La scelta dell'ospedale da parte del paziente

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: "Qual'è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale?".



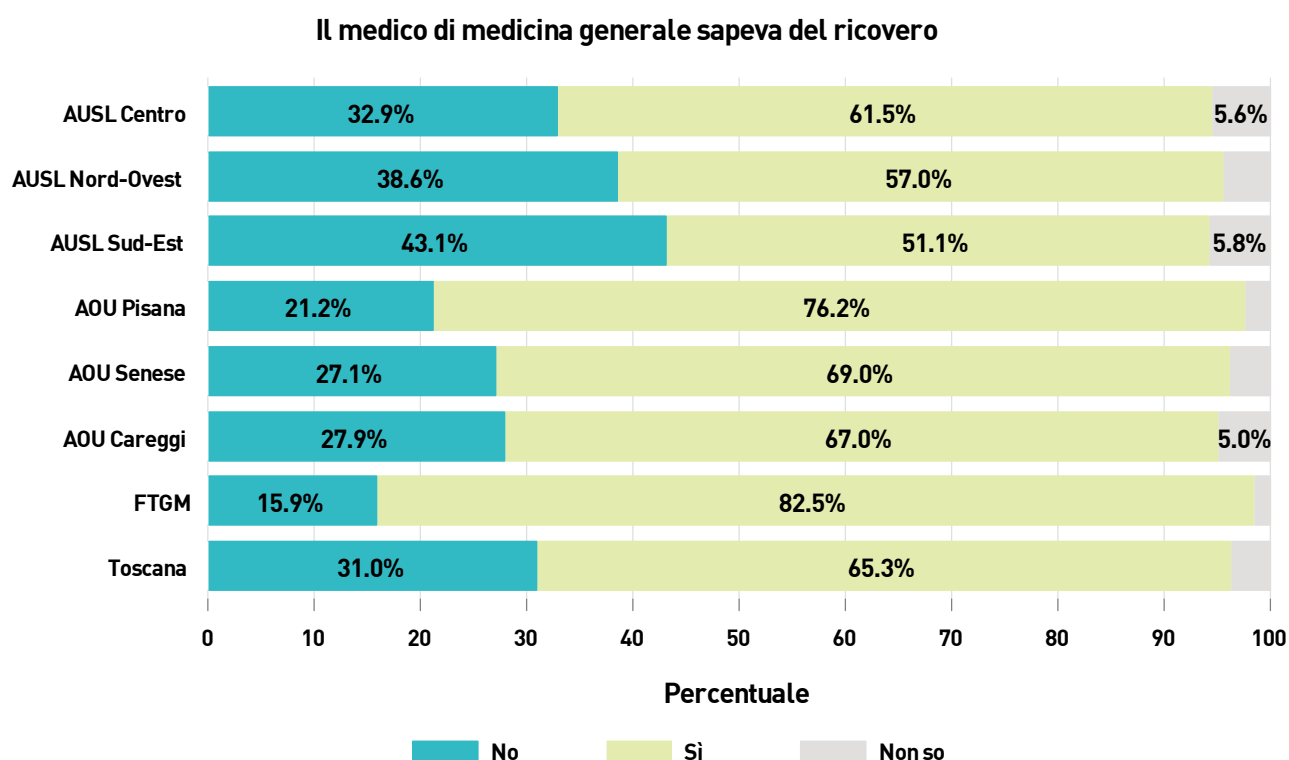
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Qual’è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale?”.

### Scelta dell'ospedale

Azienda	Stabilimento	Lo considero il migliore per il mio problema di salute		Mi è stato consigliato dal mio medico di famiglia		Vi lavora il medico a cui mi sono rivolto		Mi è stato consigliato dallo specialista		Mi è stato consigliato da parenti-amici		E' il più vicino a dove vivo		Sono arrivato direttamente dal Pronto Soccorso-118		Altro		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	39	21.8	9	5.0	77	43.0	20	11.2	11	6.1	9	5.0	5	2.8	9	5.0	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1999	30.8	302	4.6	1684	25.9	875	13.5	298	4.6	476	7.3	663	10.2	199	3.1	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	69	27.1	9	3.5	92	36.1	18	7.1	11	4.3	32	12.5	19	7.5	5	2.0	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	10	18.2	6	10.9	26	47.3	4	7.3	3	5.5	3	5.5	.	.	3	5.5	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	4	3.8	3	2.8	68	64.2	13	12.3	4	3.8	9	8.5	.	.	5	4.7	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	31	7.2	9	2.1	83	19.2	23	5.3	11	2.5	175	40.4	77	17.8	24	5.5	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	10	4.4	8	3.5	18	7.9	7	3.1	4	1.8	98	43.0	59	25.9	24	10.5	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	7	2.7	4	1.5	55	21.2	8	3.1	3	1.2	86	33.1	84	32.3	13	5.0	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	39	8.2	22	4.7	123	26.0	26	5.5	15	3.2	147	31.1	81	17.1	20	4.2	473	100.0
	Ospedale Apuane	145	9.8	50	3.4	444	30.0	152	10.3	62	4.2	387	26.2	176	11.9	63	4.3	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	82	8.4	46	4.7	262	26.8	53	5.4	31	3.2	279	28.5	187	19.1	38	3.9	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	59	5.3	22	2.0	313	28.4	55	5.0	18	1.6	281	25.5	315	28.6	40	3.6	1103	100.0
	Riuniti Livorno	115	8.2	71	5.0	281	20.0	107	7.6	26	1.8	433	30.8	299	21.3	74	5.3	1406	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	115	11.4	40	4.0	285	28.2	67	6.6	23	2.3	251	24.9	190	18.8	38	3.8	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	6	7.8	3	3.9	31	40.3	2	2.6	1	1.3	16	20.8	17	22.1	1	1.3	77	100.0
	Misericordia Grosseto	45	9.2	13	2.7	109	22.3	19	3.9	7	1.4	152	31.1	125	25.6	19	3.9	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	20	12.0	13	7.8	38	22.9	7	4.2	11	6.6	54	32.5	17	10.2	6	3.6	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	10	5.5	2	1.1	33	18.0	12	6.6	15	8.2	97	53.0	5	2.7	9	4.9	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	46	15.3	10	3.3	81	27.0	11	3.7	15	5.0	88	29.3	38	12.7	11	3.7	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	2	5.6	4	11.1	4	11.1	2	5.6	1	2.8	10	27.8	12	33.3	1	2.8	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	8	10.4	2	2.6	2	2.6	2	2.6	2	2.6	18	23.4	39	50.6	4	5.2	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	2	2.6	2	2.6	20	26.0	3	3.9	2	2.6	32	41.6	12	15.6	4	5.2	77	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	192	42.7	16	3.6	80	17.8	91	20.2	10	2.2	5	1.1	45	10.0	11	2.4	450	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	138	32.9	25	6.0	130	31.0	88	21.0	19	4.5	2	0.5	7	1.7	10	2.4	419	100.0
Toscana	Toscana	3193	19.1	691	4.1	4339	25.9	1665	9.9	603	3.6	3140	18.8	2472	14.8	631	3.8	16734	100.0

## Il medico di medicina generale sapeva del ricovero

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.





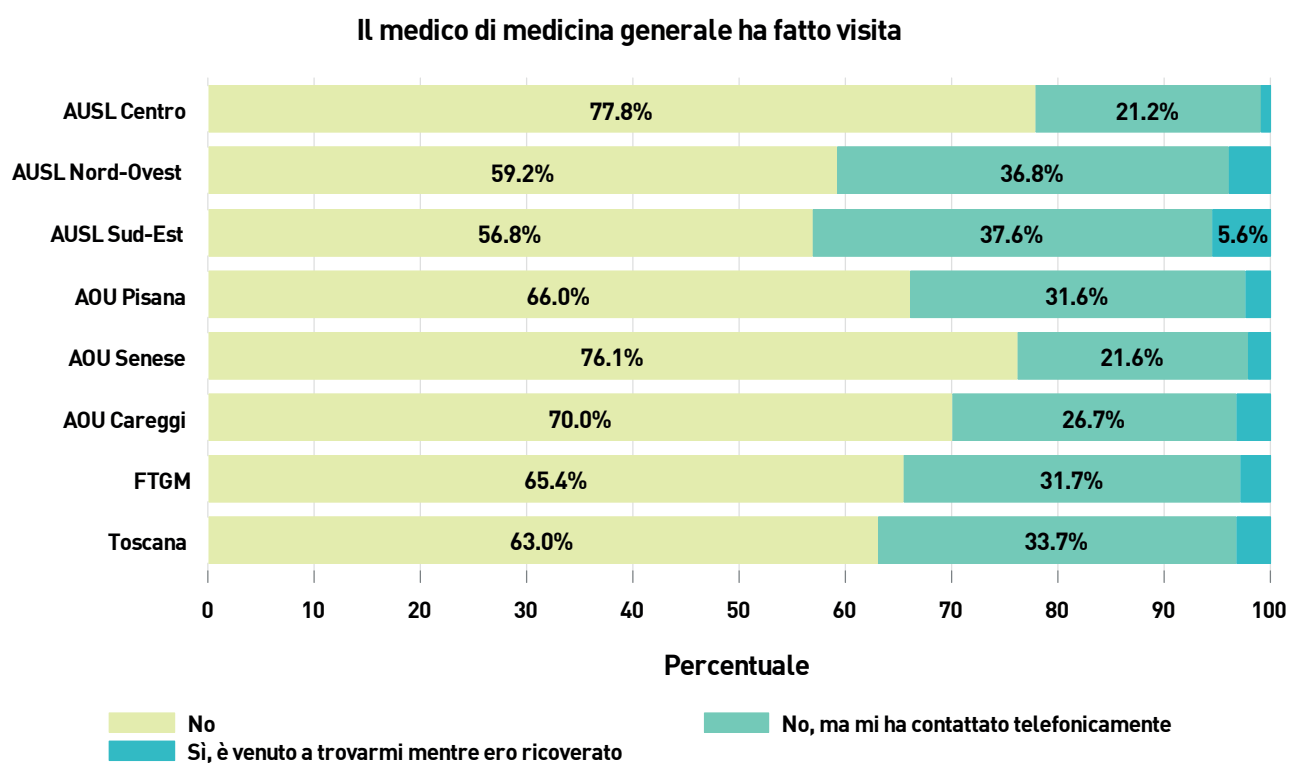
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.

### Il medico di medicina generale sapeva del ricovero

Azienda	Stabilimento	No		Si		Non so		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	50	27.9	120	67.0	9	5.0	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1380	21.2	4953	76.2	163	2.5	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	69	27.1	176	69.0	10	3.9	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	14	25.5	37	67.3	4	7.3	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	39	36.8	62	58.5	5	4.7	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	208	48.0	198	45.7	27	6.2	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	135	59.2	80	35.1	13	5.7	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	97	37.3	156	60.0	7	2.7	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	165	34.9	298	63.0	10	2.1	473	100.0
	Ospedale Apuane	594	40.2	813	55.0	72	4.9	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	303	31.0	634	64.8	41	4.2	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	415	37.6	639	57.9	49	4.4	1103	100.0
AUSL Sud Est	Riuniti Livorno	535	38.1	807	57.4	64	4.6	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	430	42.6	532	52.7	47	4.7	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	34	44.2	43	55.8	.	.	77	100.0
	Misericordia Grosseto	214	43.8	245	50.1	30	6.1	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	71	42.8	82	49.4	13	7.8	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	92	50.3	74	40.4	17	9.3	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	114	38.0	160	53.3	26	8.7	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	21	58.3	14	38.9	1	2.8	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	38	49.4	36	46.8	3	3.9	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	26	33.8	48	62.3	3	3.9	77	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	97	21.6	342	76.0	11	2.4	450	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	41	9.8	375	89.5	3	0.7	419	100.0
Toscana	Toscana	5182	31.0	10924	65.3	628	3.8	16734	100.0

## Il medico di medicina generale ha fatto visita al paziente

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia le ha fatto visita in ospedale?”. A questa domanda risponde solo il sottogruppo di pazienti che ha risposto positivamente alla domanda “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.



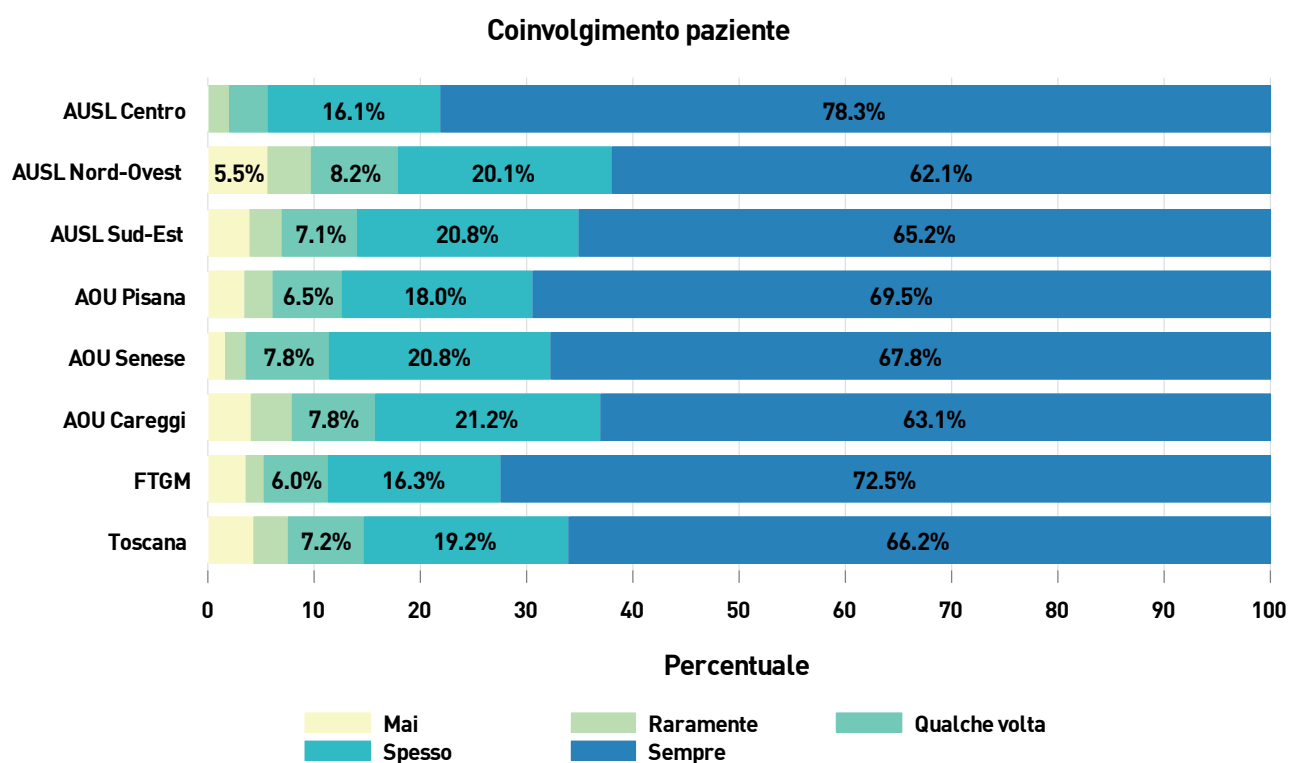
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia le ha fatto visita in ospedale?”. A questa domanda risponde solo il sottogruppo di pazienti che ha risposto positivamente alla domanda “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.

### Il medico di medicina generale ha fatto visita

Azienda	Stabilimento	No		No, ma mi ha contattato telefonicamente		Sì, è venuto a trovarmi mentre ero ricoverato		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	84	70.0	32	26.7	4	3.3	120	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	3269	66.0	1565	31.6	119	2.4	4953	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	134	76.1	38	21.6	4	2.3	176	100.0	
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	25	67.6	11	29.7	1	2.7	37	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	52	83.9	10	16.1	.	.	62	100.0	
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	118	59.6	71	35.9	9	4.5	198	100.0	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	43	53.8	30	37.5	7	8.8	80	100.0	
	Civile Piombino (LI)	73	46.8	66	42.3	17	10.9	156	100.0	
	F.Lotti Pontedera (PI)	182	61.1	108	36.2	8	2.7	298	100.0	
	Ospedale Apuane	506	62.2	275	33.8	32	3.9	813	100.0	
	Ospedale Unico Versilia	410	64.7	205	32.3	19	3.0	634	100.0	
	Presidio Ospedaliero San Luca	340	53.2	274	42.9	25	3.9	639	100.0	
	Riuniti Livorno	473	58.6	306	37.9	28	3.5	807	100.0	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	304	57.1	201	37.8	27	5.1	532	100.0
		Civile Bibbiena (AR)	26	60.5	17	39.5	.	.	43	100.0
Misericordia Grosseto		135	55.1	98	40.0	12	4.9	245	100.0	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		48	58.5	30	36.6	4	4.9	82	100.0	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		42	56.8	26	35.1	6	8.1	74	100.0	
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		107	66.9	43	26.9	10	6.3	160	100.0	
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		14	38.9	19	52.8	3	8.3	36	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	22	45.8	20	41.7	6	12.5	48	100.0		
FTGM-Massa	FTGM-Massa	199	58.2	131	38.3	12	3.5	342	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	270	72.0	96	25.6	9	2.4	375	100.0	
Toscana	Toscana	6879	63.0	3682	33.7	363	3.3	10924	100.0	

## Coinvolgimento del paziente

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?”.



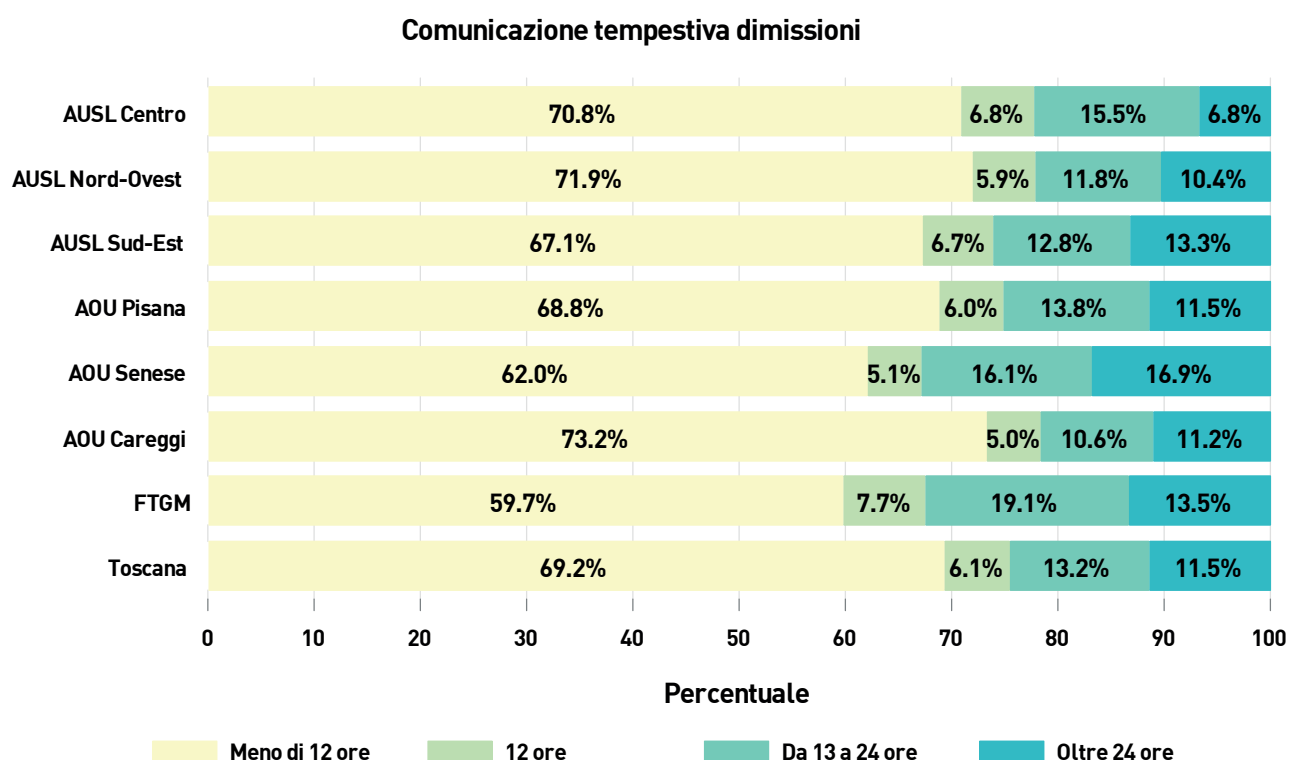
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?”.

### Coinvolgimento del paziente

Azienda	Stabilimento	Mai		Raramente		Qualche volta		Spesso		Sempre		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7	3.9	7	3.9	14	7.8	38	21.2	113	63.1	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	215	3.3	175	2.7	420	6.5	1170	18.0	4516	69.5	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	4	1.6	5	2.0	20	7.8	53	20.8	173	67.8	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	.	.	1	1.8	4	7.3	12	21.8	38	69.1	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	.	.	2	1.9	2	1.9	14	13.2	88	83.0	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	13	3.0	17	3.9	27	6.2	100	23.1	276	63.7	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	15	6.6	6	2.6	20	8.8	39	17.1	148	64.9	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	14	5.4	8	3.1	19	7.3	61	23.5	158	60.8	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	34	7.2	17	3.6	42	8.9	94	19.9	286	60.5	473	100.0
	Ospedale Apuane	68	4.6	41	2.8	116	7.8	287	19.4	967	65.4	1479	100.0
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	61	6.2	58	5.9	76	7.8	184	18.8	599	61.2	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	70	6.3	56	5.1	100	9.1	209	18.9	668	60.6	1103	100.0
	Riuniti Livorno	74	5.3	61	4.3	120	8.5	302	21.5	849	60.4	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	47	4.7	31	3.1	66	6.5	230	22.8	635	62.9	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	3	3.9	.	.	6	7.8	17	22.1	51	66.2	77	100.0
FTGM-Massa	Misericordia Grosseto	17	3.5	22	4.5	31	6.3	94	19.2	325	66.5	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	1	0.6	4	2.4	7	4.2	37	22.3	117	70.5	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	2	1.1	4	2.2	12	6.6	40	21.9	125	68.3	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	6	2.0	5	1.7	30	10.0	55	18.3	204	68.0	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	4	11.1	.	.	1	2.8	9	25.0	22	61.1	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	8	10.4	7	9.1	11	14.3	12	15.6	39	50.6	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	4	5.2	2	2.6	7	9.1	9	11.7	55	71.4	77	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	15	3.3	7	1.6	31	6.9	84	18.7	313	69.6	450	100.0
Toscana	Toscana	697	4.2	544	3.3	1203	7.2	3208	19.2	11082	66.2	16734	100.0

## Comunicazione tempestiva delle dimissioni

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Considerando il tempo per l’organizzazione del rientro a casa, quanto è trascorso da quando le hanno comunicato che sarebbe stato dimesso a quando è effettivamente avvenuta la dimissione?”.



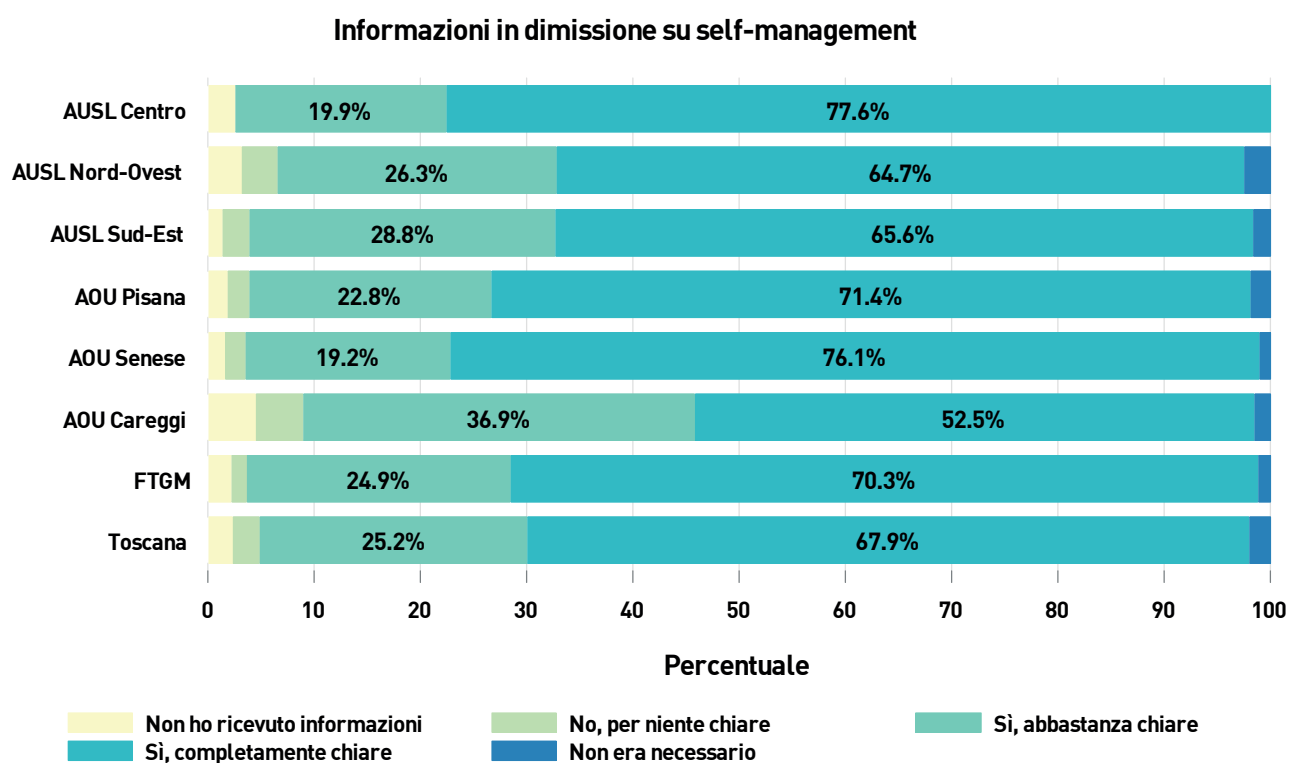
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Considerando il tempo per l’organizzazione del rientro a casa, quanto è trascorso da quando le hanno comunicato che sarebbe stato dimesso a quando è effettivamente avvenuta la dimissione?”.

### Comunicazione tempestiva delle dimissioni

Azienda	Stabilimento	Meno di 12 ore		12 ore		Da 13 a 24 ore		Oltre 24 ore		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	131	73.2	9	5.0	19	10.6	20	11.2	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	4466	68.8	389	6.0	896	13.8	745	11.5	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	158	62.0	13	5.1	41	16.1	43	16.9	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	32	58.2	5	9.1	13	23.6	5	9.1	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	82	77.4	6	5.7	12	11.3	6	5.7	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	289	66.7	28	6.5	56	12.9	60	13.9	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	151	66.2	9	3.9	36	15.8	32	14.0	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	183	70.4	13	5.0	31	11.9	33	12.7	260	100.0
AUSL Sud Est	F.Lotti Pontedera (PI)	332	70.2	37	7.8	54	11.4	50	10.6	473	100.0
	Ospedale Apuane	1143	77.3	86	5.8	131	8.9	119	8.0	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	730	74.6	36	3.7	104	10.6	108	11.0	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	782	70.9	69	6.3	145	13.1	107	9.7	1103	100.0
	Riuniti Livorno	962	68.4	96	6.8	196	13.9	152	10.8	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	692	68.6	63	6.2	117	11.6	137	13.6	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	53	68.8	4	5.2	10	13.0	10	13.0	77	100.0
	Misericordia Grosseto	327	66.9	35	7.2	71	14.5	56	11.5	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	119	71.7	9	5.4	25	15.1	13	7.8	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	126	68.9	16	8.7	16	8.7	25	13.7	183	100.0
FTGM-Massa	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	196	65.3	21	7.0	39	13.0	44	14.7	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	17	47.2	5	13.9	6	16.7	8	22.2	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	46	59.7	7	9.1	10	13.0	14	18.2	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	45	58.4	2	2.6	16	20.8	14	18.2	77	100.0
	FTGM-Massa	274	60.9	26	5.8	88	19.6	62	13.8	450	100.0
	FTGM-Pisa	245	58.5	41	9.8	78	18.6	55	13.1	419	100.0
Toscana	Toscana	11581	69.2	1025	6.1	2210	13.2	1918	11.5	16734	100.0

## Informazioni in sede di dimissione: self management

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)?”.





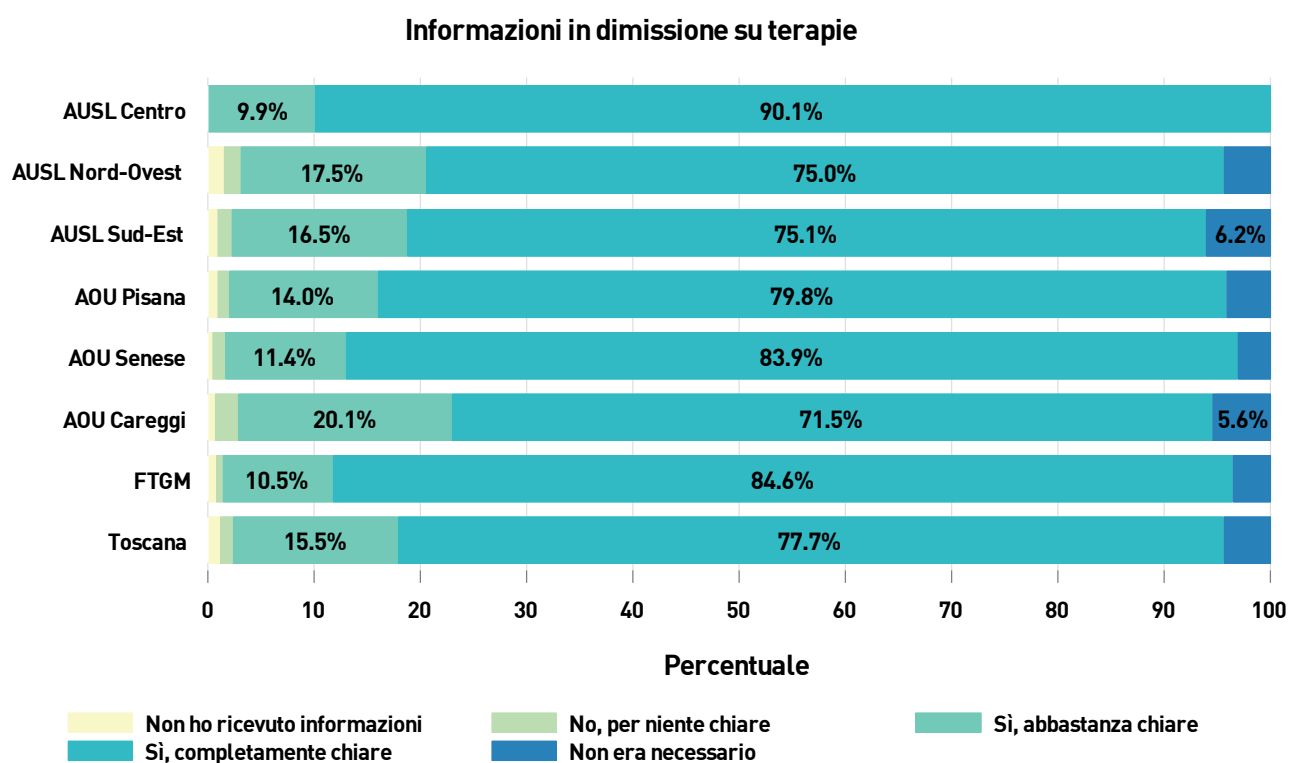
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)?”.

### Informazioni alla dimissioni su self-management

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto informazioni		No, per niente chiare		Sì, abbastanza chiare		Sì, completamente chiare		Non era necessario		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	8	4.5	8	4.5	66	36.9	94	52.5	3	1.7	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	118	1.8	131	2.0	1480	22.8	4640	71.4	127	2.0	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	4	1.6	5	2.0	49	19.2	194	76.1	3	1.2	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	2	3.6	.	.	10	18.2	43	78.2	.	.	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	2	1.9	.	.	22	20.8	82	77.4	.	.	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	10	2.3	6	1.4	109	25.2	297	68.6	11	2.5	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	12	5.3	7	3.1	56	24.6	149	65.4	4	1.8	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	7	2.7	8	3.1	62	23.8	182	70.0	1	0.4	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	15	3.2	25	5.3	129	27.3	296	62.6	8	1.7	473	100.0
	Ospedale Apuane	42	2.8	35	2.4	343	23.2	1012	68.4	47	3.2	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	31	3.2	44	4.5	247	25.3	628	64.2	28	2.9	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	37	3.4	37	3.4	335	30.4	662	60.0	32	2.9	1103	100.0
Riuniti Livorno	42	3.0	55	3.9	391	27.8	886	63.0	32	2.3	1406	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	16	1.6	29	2.9	310	30.7	639	63.3	15	1.5	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	1	1.3	18	23.4	56	72.7	2	2.6	77	100.0
	Misericordia Grosseto	9	1.8	11	2.2	136	27.8	319	65.2	14	2.9	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	.	.	1	0.6	44	26.5	118	71.1	3	1.8	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	1	0.5	2	1.1	47	25.7	128	69.9	5	2.7	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	3	1.0	3	1.0	82	27.3	210	70.0	2	0.7	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	.	.	.	.	11	30.6	25	69.4	.	.	36	100.0
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	4	5.2	12	15.6	21	27.3	40	51.9	.	.	77	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	.	.	1	1.3	26	33.8	48	62.3	2	2.6	77	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	8	1.8	5	1.1	123	27.3	310	68.9	4	0.9	450	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	11	2.6	7	1.7	93	22.2	301	71.8	7	1.7	419	100.0
Toscana	Toscana	382	2.3	433	2.6	4210	25.2	11359	67.9	350	2.1	16734	100.0

## Informazioni in sede di dimissione: terapie farmacologiche

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su quali farmaci prendere una volta tornato a casa?”.



Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su quali farmaci prendere una volta tornato a casa?”.

### Informazioni alla dimissioni su terapie

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto informazioni		No, per niente chiare		Sì, abbastanza chiare		Sì, completamente chiare		Non era necessario		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1	0.6	4	2.2	36	20.1	128	71.5	10	5.6	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	58	0.9	66	1.0	911	14.0	5187	79.8	274	4.2	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	1	0.4	3	1.2	29	11.4	214	83.9	8	3.1	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	.	.	.	.	4	7.3	51	92.7	.	.	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	.	.	.	.	12	11.3	94	88.7	.	.	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	3	0.7	1	0.2	75	17.3	329	76.0	25	5.8	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	6	2.6	4	1.8	34	14.9	177	77.6	7	3.1	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	5	1.9	4	1.5	49	18.8	199	76.5	3	1.2	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	8	1.7	4	0.8	89	18.8	363	76.7	9	1.9	473	100.0
	Ospedale Apuane	18	1.2	19	1.3	215	14.5	1141	77.1	86	5.8	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	7	0.7	17	1.7	162	16.6	758	77.5	34	3.5	978	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	24	2.2	22	2.0	207	18.8	805	73.0	45	4.1	1103	100.0
	Riuniti Livorno	22	1.6	24	1.7	285	20.3	1000	71.1	75	5.3	1406	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	7	0.7	16	1.6	186	18.4	738	73.1	62	6.1	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	1	1.3	8	10.4	66	85.7	2	2.6	77	100.0
	Misericordia Grosseto	5	1.0	4	0.8	79	16.2	378	77.3	23	4.7	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	.	.	.	.	21	12.7	133	80.1	12	7.2	166	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	1	0.5	2	1.1	27	14.8	136	74.3	17	9.3	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	1	0.3	2	0.7	48	16.0	227	75.7	22	7.3	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	.	.	.	.	4	11.1	32	88.9	.	.	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	5	6.5	7	9.1	14	18.2	47	61.0	4	5.2	77	100.0
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	.	.	1	1.3	12	15.6	57	74.0	7	9.1	77	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	3	0.7	3	0.7	52	11.6	375	83.3	17	3.8	450	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	3	0.7	2	0.5	39	9.3	360	85.9	15	3.6	419	100.0
Toscana	Toscana	178	1.1	206	1.2	2598	15.5	12995	77.7	757	4.5	16734	100.0

## Chiarezza lettera di dimissione

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?”.



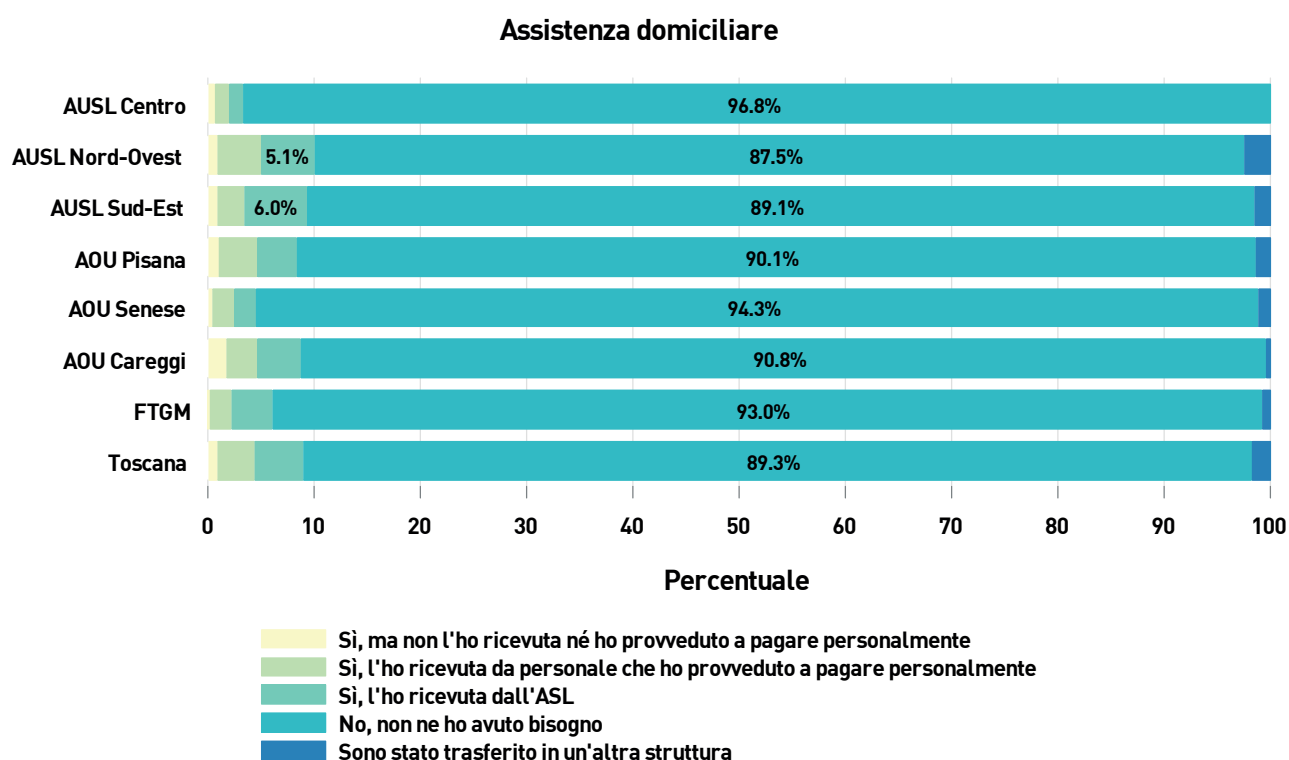
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?”.

### Chiarezza della lettera dimissione

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto la lettera di dimissione		No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	.	.	3	1.7	11	6.1	165	92.2	179	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	52	0.8	20	0.3	424	6.5	6000	92.4	6496	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	1	0.4	1	0.4	15	5.9	238	93.3	255	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	.	.	1	1.8	1	1.8	53	96.4	55	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	.	.	.	.	10	9.4	96	90.6	106	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	1	0.2	4	0.9	32	7.4	396	91.5	433	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	4	1.8	2	0.9	22	9.6	200	87.7	228	100.0
	Civile Piombino (LI)	1	0.4	3	1.2	20	7.7	236	90.8	260	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	4	0.8	2	0.4	48	10.1	419	88.6	473	100.0
	Ospedale Apuane	9	0.6	9	0.6	103	7.0	1358	91.8	1479	100.0
	Ospedale Unico Versilia	11	1.1	11	1.1	86	8.8	870	89.0	978	100.0
AUSL Sud Est	Presidio Ospedaliero San Luca	15	1.4	9	0.8	139	12.6	940	85.2	1103	100.0
	Riuniti Livorno	20	1.4	12	0.9	147	10.5	1227	87.3	1406	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	3	0.3	8	0.8	95	9.4	903	89.5	1009	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	.	.	2	2.6	75	97.4	77	100.0
	Misericordia Grosseto	2	0.4	3	0.6	36	7.4	448	91.6	489	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	4	2.4	.	.	10	6.0	152	91.6	166	100.0
FTGM-Massa	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	.	.	.	.	13	7.1	170	92.9	183	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	1	0.3	.	.	16	5.3	283	94.3	300	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	.	.	.	.	2	5.6	34	94.4	36	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	1	1.3	3	3.9	13	16.9	60	77.9	77	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	.	.	1	1.3	6	7.8	70	90.9	77	100.0
	FTGM-Massa	FTGM-Massa	.	.	1	0.2	31	6.9	418	92.9	450
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1	0.2	.	.	19	4.5	399	95.2	419	100.0
Toscana	Toscana	130	0.8	93	0.6	1301	7.8	15210	90.9	16734	100.0

## Assistenza domiciliare

Nel grafico che segue, si riportano le risposte in percentuale per Azienda e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Una volta tornato a casa, ha avuto bisogno di assistenza domiciliare da parte di un infermiere o di un altro operatore sanitario?”.



Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Una volta tornato a casa, ha avuto bisogno di assistenza domiciliare da parte di un infermiere o di un altro operatore sanitario”.

### Assistenza domiciliare

Azienda	Stabilimento	Sì, ma non l'ho ricevuta né ho provveduto a pagare personalmente		Sì, l'ho ricevuta da personale che ho provveduto a pagare personalmente		Sì, l'ho ricevuta dall'ASL		No, non ne ho avuto bisogno		Sono stato trasferito in un'altra struttura		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3	1.7	5	2.9	7	4.0	158	90.8	1	0.6	174	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	58	0.9	227	3.7	228	3.7	5567	90.1	96	1.6	6176	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	1	0.4	5	2.0	5	2.0	233	94.3	3	1.2	247	100.0
AUSL Centro	S. Maria Nuova Firenze	.	.	.	.	.	.	53	100.0	.	.	53	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	1	1.0	2	2.0	2	2.0	97	95.1	.	.	102	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	2	0.5	24	5.8	22	5.3	359	86.7	7	1.7	414	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	1	0.5	6	2.7	9	4.1	196	88.3	10	4.5	222	100.0
	Civile Piombino (LI)	2	0.8	13	5.3	18	7.4	202	83.1	8	3.3	243	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	3	0.7	26	5.8	12	2.7	398	88.4	11	2.4	450	100.0
	Ospedale Apuane	11	0.8	30	2.1	72	5.1	1294	90.9	17	1.2	1424	100.0
	Ospedale Unico Versilia	9	1.0	41	4.4	46	4.9	809	87.0	25	2.7	930	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	11	1.1	49	4.7	68	6.6	869	83.9	39	3.8	1036	100.0
	Riuniti Livorno	15	1.1	51	3.9	59	4.5	1148	87.7	36	2.8	1309	100.0
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	11	1.1	28	2.9	62	6.3	864	88.2	15	1.5	980
Civile Bibbiena (AR)		.	.	.	.	10	13.2	66	86.8	.	.	76	100.0
Misericordia Grosseto		4	0.9	12	2.6	19	4.1	425	91.8	3	0.6	463	100.0
Osp. Riuniti della Val di Chiana		.	.	.	.	6	3.7	150	93.2	5	3.1	161	100.0
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		.	.	4	2.2	1	0.6	174	97.2	.	.	179	100.0
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		1	0.3	9	3.1	15	5.1	264	89.8	5	1.7	294	100.0
S. Andrea Massa M.ma (GR)		.	.	1	2.9	.	.	34	97.1	.	.	35	100.0
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		3	4.2	4	5.6	17	23.9	43	60.6	4	5.6	71	100.0
Val Tiberina Sansepolcro (AR)		1	1.4	.	.	9	12.7	56	78.9	5	7.0	71	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	.	.	11	2.6	26	6.1	387	90.2	5	1.2	429	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1	0.2	6	1.5	7	1.7	396	95.9	3	0.7	413	100.0
Toscana	Toscana	138	0.9	554	3.5	720	4.5	14242	89.3	298	1.9	15952	100.0

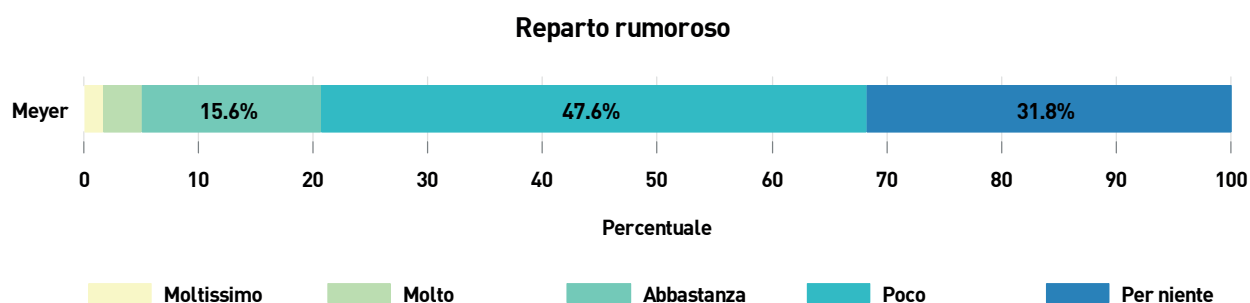
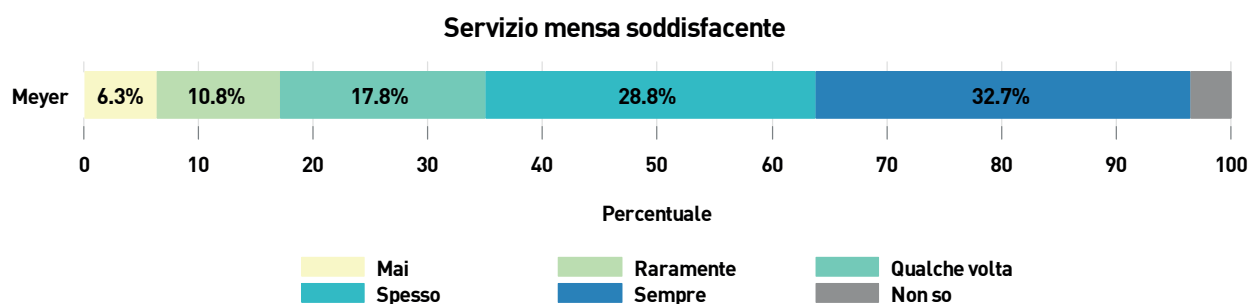
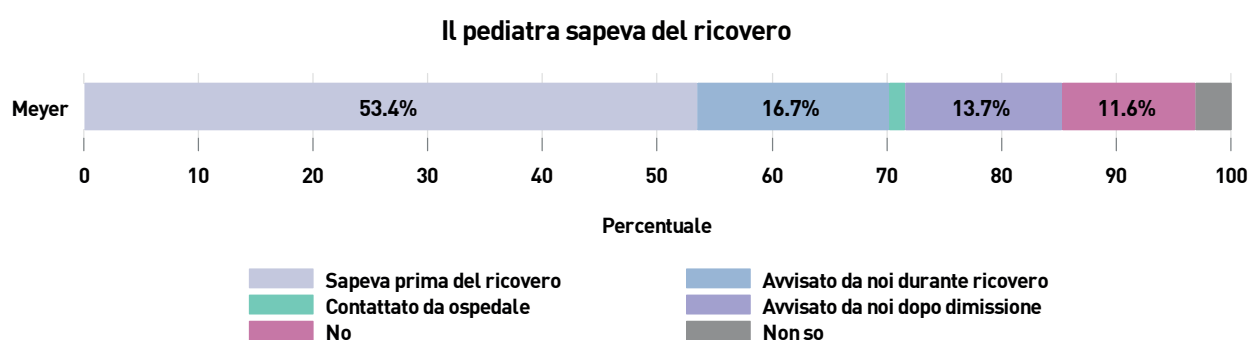
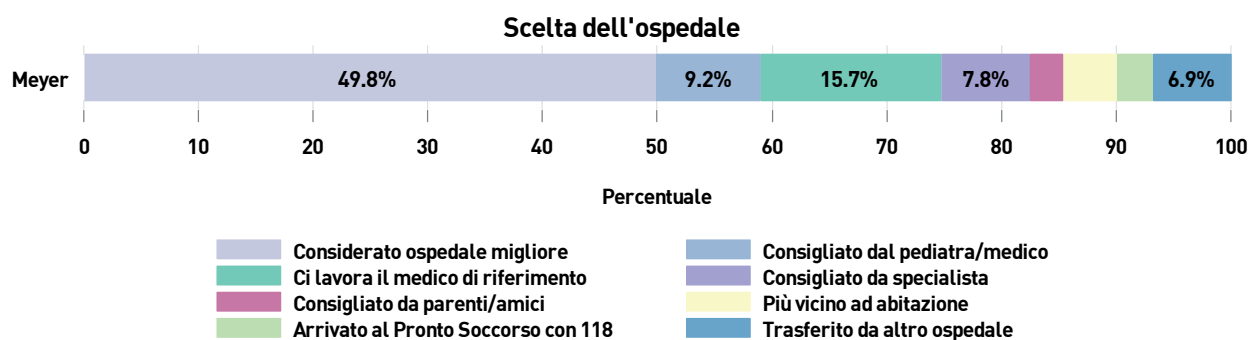




# 4.2

## PREMs Pediatrici

## Esperienza nell'accesso e degenza in ospedale



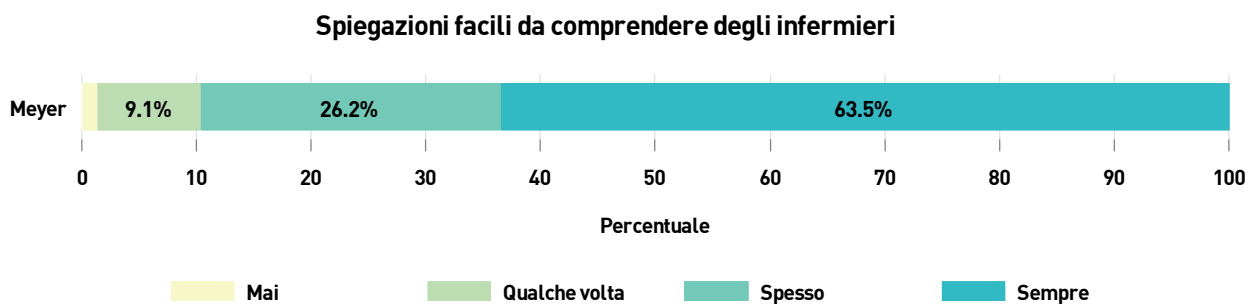
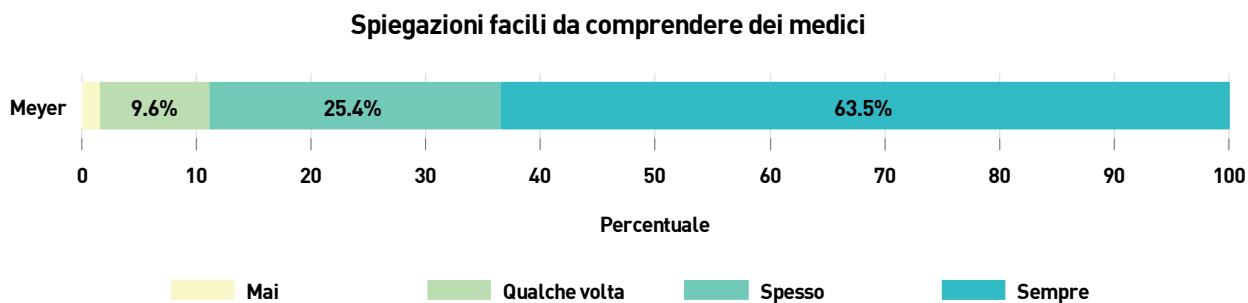
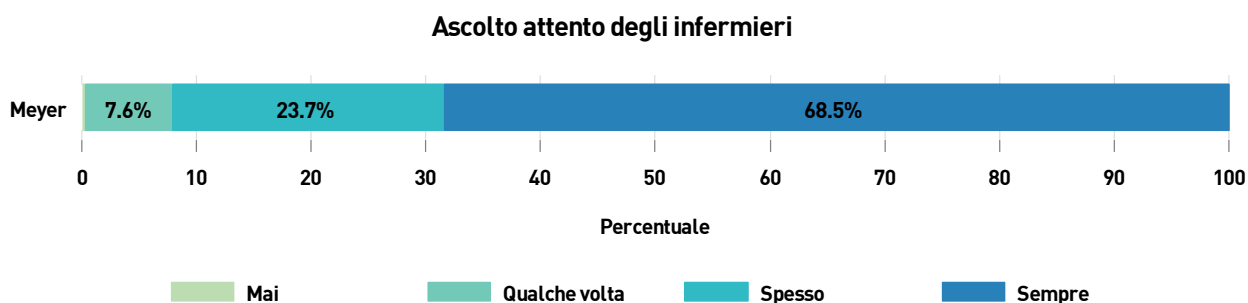
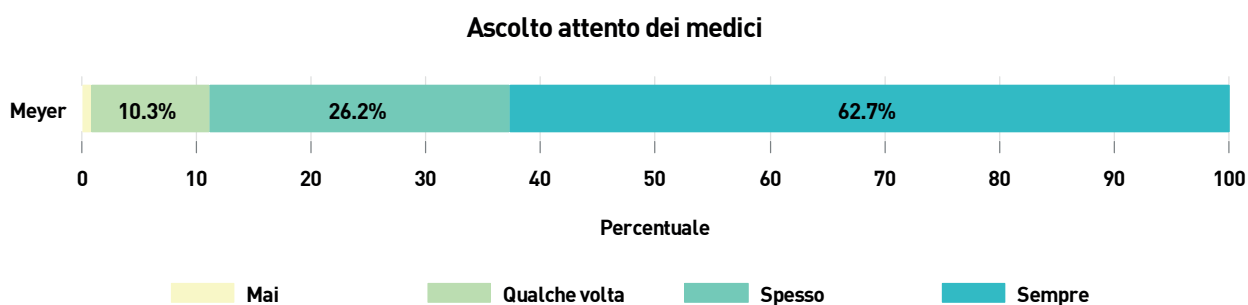
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

1. Qual è la ragione principale per cui avete scelto di far curare il bambino/adolescente in questo ospedale?
2. Il pediatra/medico del bambino/adolescente è informato del ricovero?
3. Durante il ricovero, il servizio mensa rivolto al bambino/adolescente è stato soddisfacente?
4. Il reparto dove è stato ricoverato il bambino/adolescente (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era rumoroso?

### Esperienza nell'accesso e degenza in ospedale

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Scelta dell'ospedale	Considerato ospedale migliore	429	49.8%
		Consigliato da pediatra/medico	79	9.2%
		Ci lavora il medico di riferimento	135	15.7%
		Consigliato da specialista	67	7.8%
		Consigliato da parenti/amici	25	2.9%
		Più vicino ad abitazione	40	4.6%
		Arrivato al Pronto Soccorso con 118	27	3.1%
		Trasferito da altro ospedale	59	6.9%
2	Il pediatra sapeva del ricovero	Sapeva prima del ricovero	482	53.4%
		Avisato da noi durante ricovero	151	16.7%
		Contattato da ospedale	13	1.4%
		Avisato da noi dopo dimissione	124	13.7%
		No	105	11.6%
		Non so	28	3.1%
3	Servizio mensa soddisfacente	Mai	57	6.3%
		Raramente	97	10.8%
		Qualche volta	161	17.8%
		Spesso	260	28.8%
		Sempre	295	32.7%
		Non so	32	3.5%
4	Reparto rumoroso	Moltissimo	15	1.7%
		Molto	30	3.3%
		Abbastanza	141	15.6%
		Poco	429	47.6%

## Esperienza del paziente



I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario, che sono state rivolte a pazienti di almeno 4 anni:

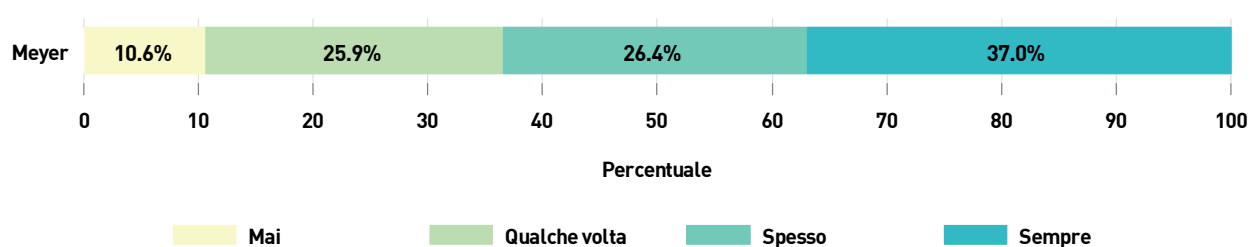
1. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente dai medici?
2. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente dagli infermieri?
3. Durante il ricovero, quanto spesso ti sono state date spiegazioni facili da comprendere sulle tue condizioni e sulle procedure e trattamenti da seguire da parte dei medici?
4. Durante il ricovero, quanto spesso ti sono state date spiegazioni facili da comprendere sulle tue condizioni e sulle procedure e trattamenti da seguire da parte degli infermieri?

### Esperienza del paziente

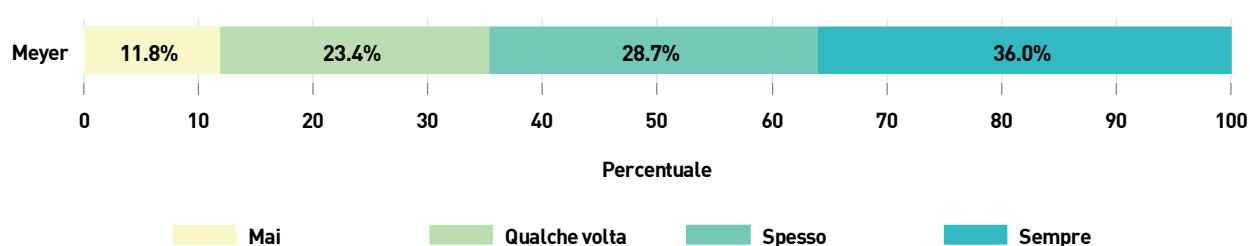
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Ascolto attento dei medici	Mai	3	0.8%
		Qualche volta	41	10.3%
		Spesso	104	26.2%
		Sempre	249	62.7%
2	Ascolto attento degli infermieri	Mai	1	0.3%
		Qualche volta	30	7.6%
		Spesso	94	23.7%
		Sempre	272	68.5%
3	Spiegazioni facili da comprendere dei medici	Mai	6	1.5%
		Qualche volta	38	9.6%
		Spesso	101	25.4%
		Sempre	252	63.5%
4	Spiegazioni facili da comprendere degli infermieri	Mai	5	1.3%
		Qualche volta	36	9.1%
		Spesso	104	26.2%
		Sempre	252	63.5%

## Esperienza del paziente

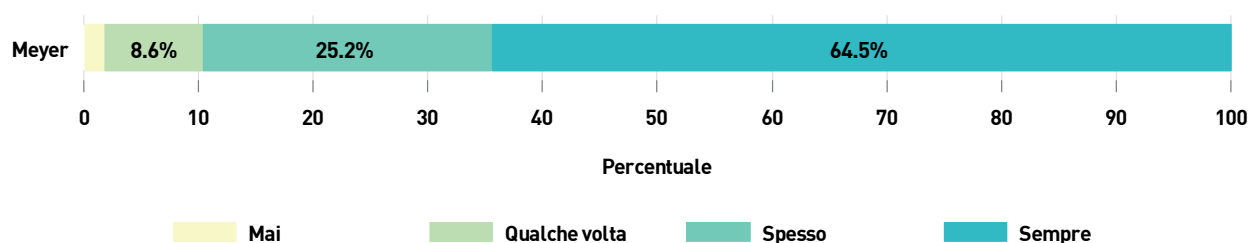
### Incoraggiamento a fare domande dei medici



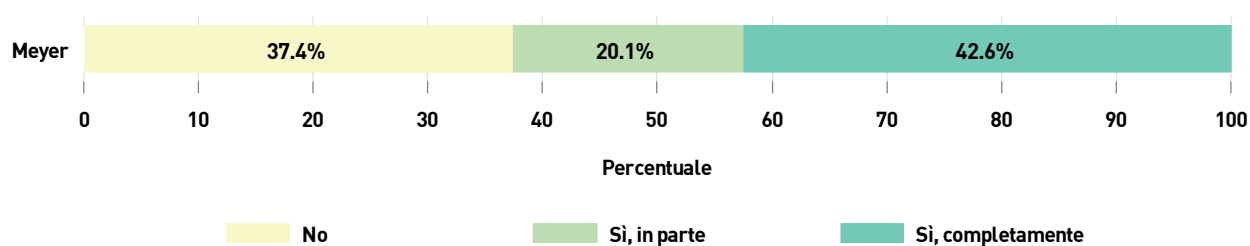
### Incoraggiamento a fare domande degli infermieri



### Interazione adeguata all'età



### Giocattoli a disposizione



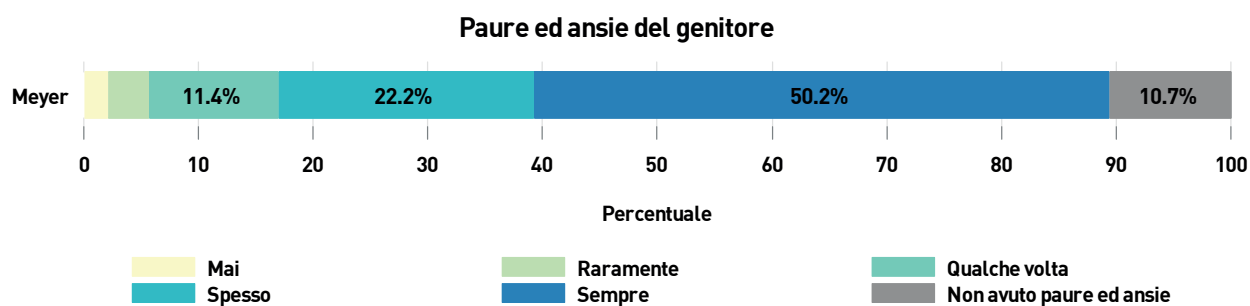
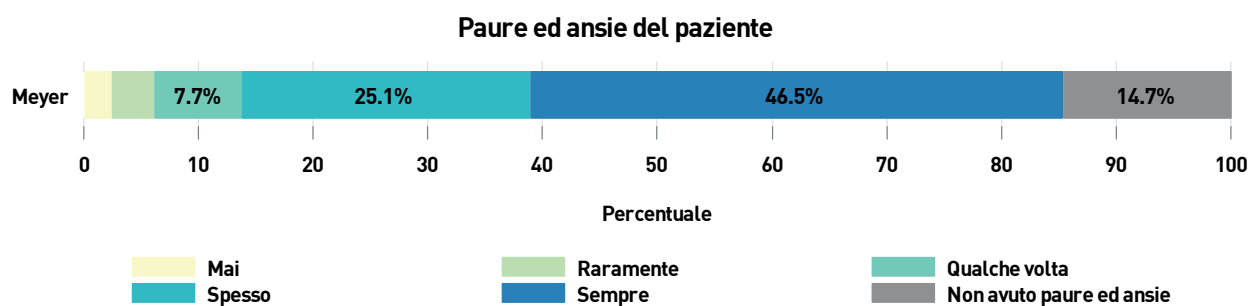
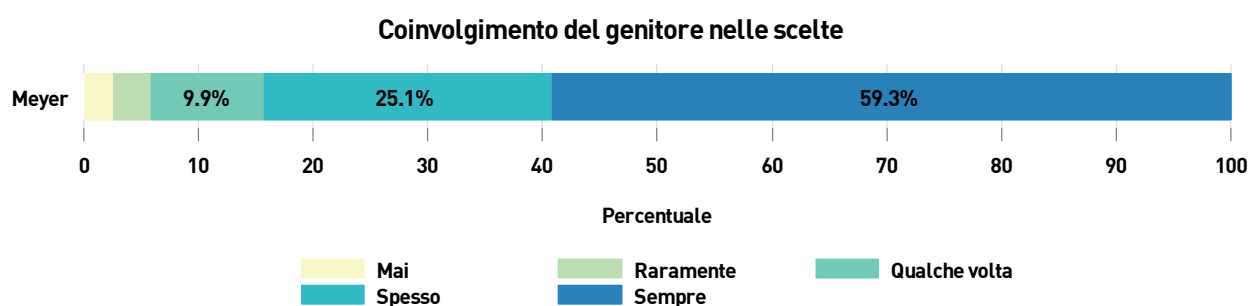
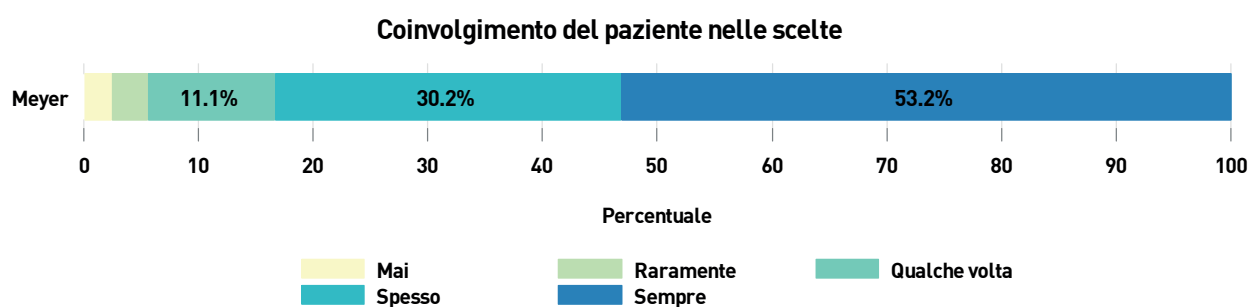
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario, che sono state rivolte a pazienti di almeno 4 anni, ad eccezione dell'ultima che riguarda pazienti con età inferiore:

1. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato incoraggiato a fare domande da parte dei medici?
2. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato incoraggiato a fare domande da parte degli infermieri?
3. Durante il ricovero, quanto spesso il personale del reparto si è rivolto a te, cioè ha comunicato ed interagito con te, in un modo adeguato alla tua età?
4. Durante il ricovero, l'ospedale ha messo a disposizione del bambino/adolescente giocattoli, libri ed altri oggetti o attività di svago adatti alla sua età?

### Esperienza del paziente

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Incoraggiamento a fare domande dei medici	Mai	42	10.6%
		Qualche volta	103	25.9%
		Spesso	105	26.4%
		Sempre	147	37.0%
2	Incoraggiamento a fare domande degli infermieri	Mai	47	11.8%
		Qualche volta	93	23.4%
		Spesso	114	28.7%
		Sempre	143	36.0%
3	Interazione adeguata all'età	Mai	9	1.8%
		Qualche volta	44	8.6%
		Spesso	129	25.2%
		Sempre	330	64.5%
4	Giocattoli a disposizione	No	337	37.4%
		Si, in parte	181	20.1%
		Si, completamente	384	42.6%

## Esperienza di pazienti e genitori





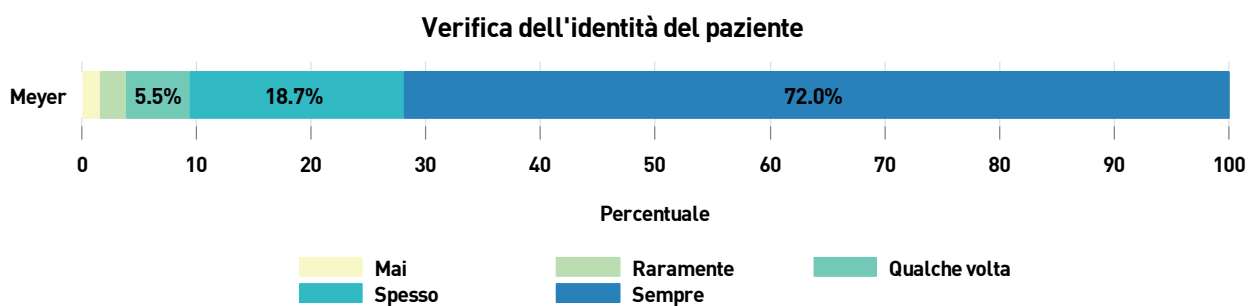
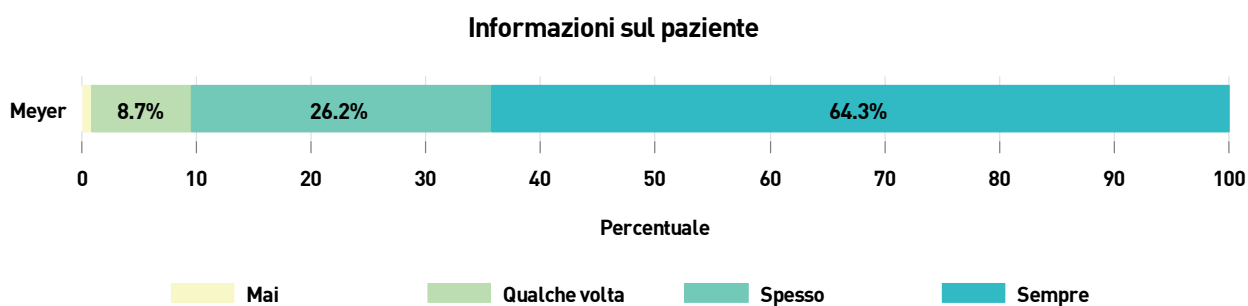
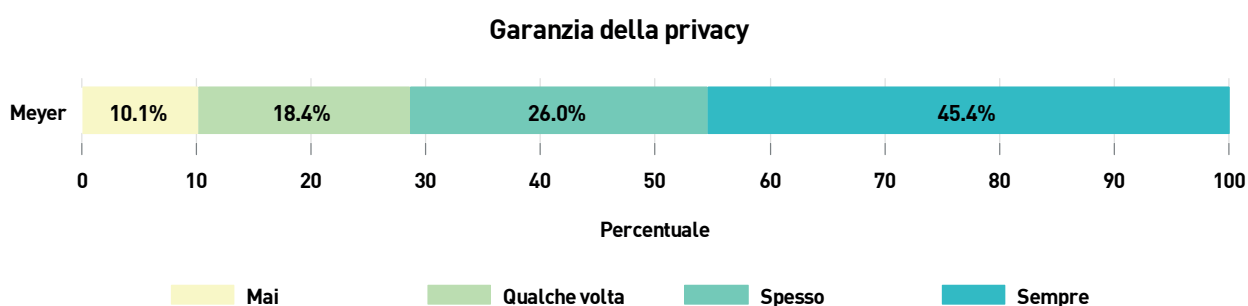
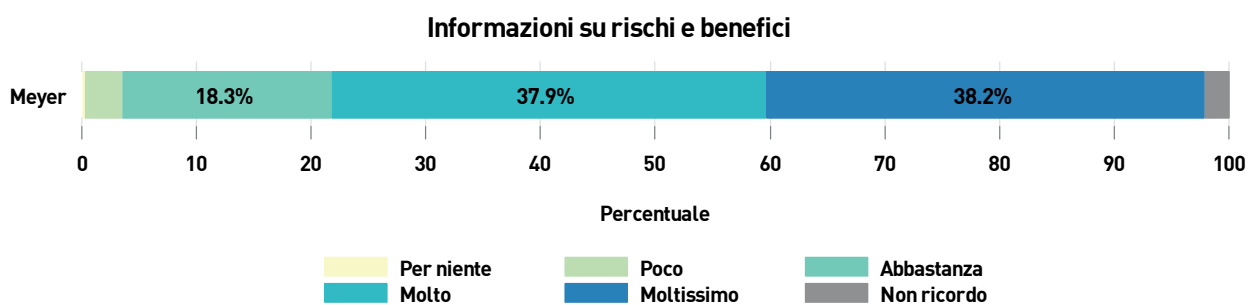
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

1. Durante il ricovero, pensi di essere stato coinvolto quanto avresti voluto dai professionisti nelle scelte relative al tuo percorso di cura? (solo per pazienti di almeno 14 anni)
2. Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al percorso di cura del bambino/adolescente?
3. Durante il ricovero, pensi che il personale del reparto ti abbia aiutato ad affrontare le paure e le ansie che avevi? (solo per pazienti di almeno 4 anni)
4. Durante il ricovero, il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo allo stato di salute del bambino/adolescente?

### Esperienza di pazienti e genitori

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Coinvolgimento del paziente nelle scelte	Mai	3	2.4%
		Raramente	4	3.2%
		Qualche volta	14	11.1%
		Spesso	38	30.2%
		Sempre	67	53.2%
2	Coinvolgimento del genitore nelle scelte	Mai	22	2.5%
		Raramente	29	3.3%
		Qualche volta	88	9.9%
		Spesso	223	25.1%
		Sempre	527	59.3%
3	Paure ed ansie del paziente	Mai	13	2.4%
		Raramente	20	3.7%
		Qualche volta	42	7.7%
		Spesso	137	25.1%
		Sempre	254	46.5%
		Non avuto paure ed ansie	80	14.7%
4	Paure ed ansie del genitore	Mai	18	2.0%
		Raramente	32	3.6%
		Qualche volta	101	11.4%
		Spesso	197	22.2%
		Sempre	446	50.2%
		Non avuto paure ed ansie	95	10.7%

## Esperienza del genitore



I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario, che non sono state sottoposte se il paziente pediatrico ha risposto autonomamente:

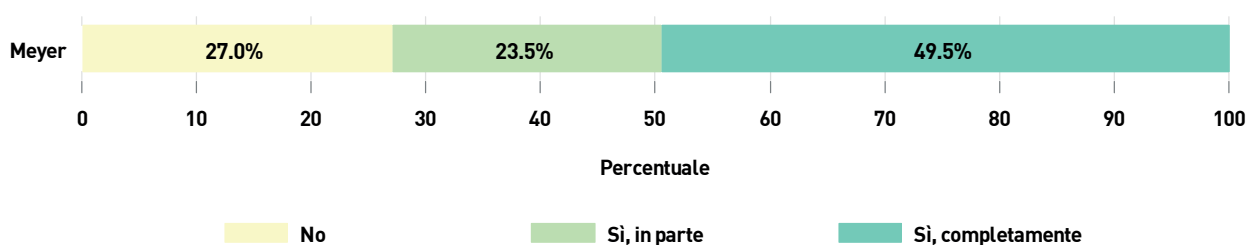
1. Il personale del reparto vi dovrebbe aver fornito informazioni sui rischi e sui benefici dei trattamenti e degli accertamenti diagnostici e terapeutici a cui sarebbe stato sottoposto il bambino/adolescente durante il ricovero. Ritenete che queste informazioni siano state chiare?
2. Durante il ricovero, quanto spesso le è stata concessa la privacy che voleva quando parlava col personale del reparto dei trattamenti e/o delle condizioni di salute del bambino/adolescente?
3. Durante il ricovero, quanto spesso il personale del reparto l'ha tenuta informata riguardo alle condizioni ed a quello che veniva fatto al bambino/adolescente?
4. Durante il ricovero, quanto spesso gli operatori hanno verificato l'identità del bambino/adolescente prima di somministrare farmaci o effettuare test diagnostici o trattamenti terapeutici?

### Esperienza del genitore

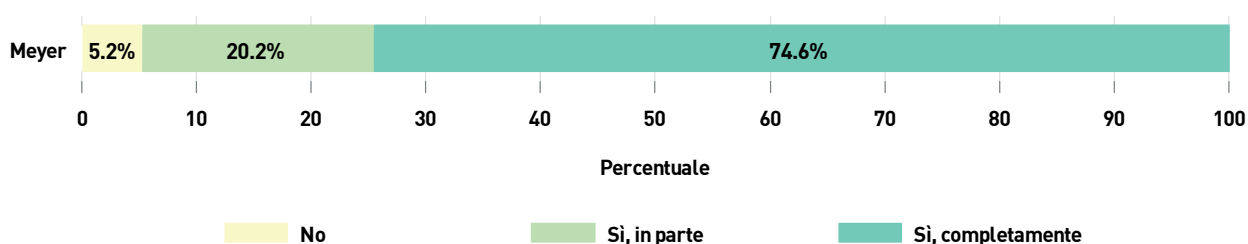
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Informazioni su rischi e benefici	Per niente	2	0.2%
		Poco	29	3.2%
		Abbastanza	165	18.3%
		Molto	342	37.9%
		Moltissimo	345	38.2%
		Non ricordo	20	2.2%
2	Garanzia della privacy	Mai	90	10.1%
		Qualche volta	164	18.4%
		Spesso	231	26.0%
		Sempre	404	45.4%
3	Informazioni sul paziente	Mai	7	0.8%
		Qualche volta	77	8.7%
		Spesso	233	26.2%
		Sempre	572	64.3%
4	Verifica dell'identità del paziente	Mai	14	1.6%
		Raramente	20	2.2%
		Qualche volta	49	5.5%
		Spesso	166	18.7%

## Esperienza alla dimissione

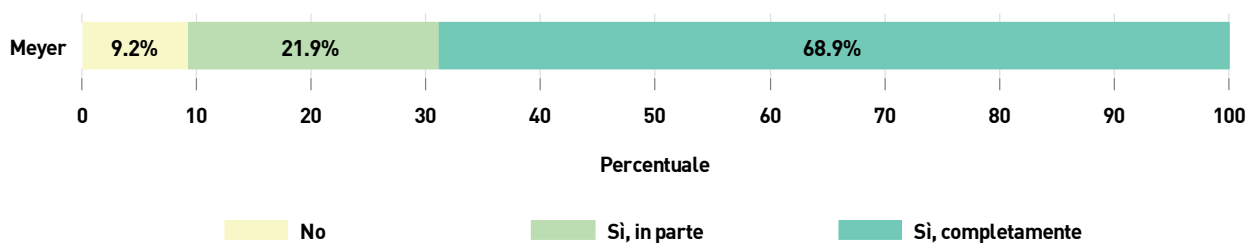
### Verifica su sentirsi pronti alla dimissione



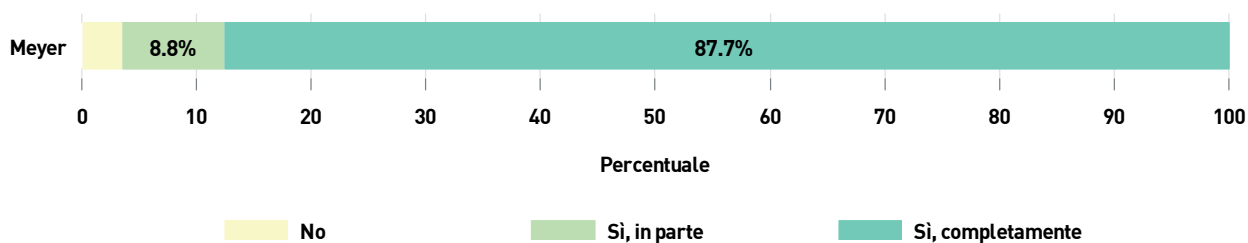
### Informazioni su come prendersi cura a casa



### Informazioni su ripresa delle attività quotidiane



### Informazioni su come assumere nuovi farmaci



I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

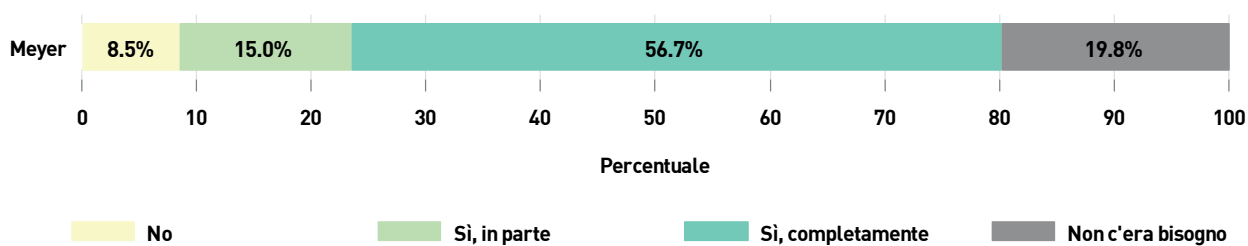
1. Prima della dimissione, vi è stato chiesto dal personale del reparto se per voi il bambino/adolescente fosse pronto per essere dimesso?
2. Prima della dimissione, il personale del reparto vi ha parlato tanto quanto avreste voluto riguardo a come prendersi cura della salute del bambino/adolescente una volta tornati a casa?
3. Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto quando il bambino/adolescente sarebbe stato in grado di riprendere le proprie attività quotidiane (come ad esempio mangiare, fare il bagno, andare a scuola, o praticare sport)?
4. Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto o da un farmacista ospedaliero in che modo il bambino/adolescente dovesse prendere questi nuovi farmaci dopo la dimissione? (solo per pazienti che hanno assunto nuovi farmaci)

### Esperienza alla dimissione

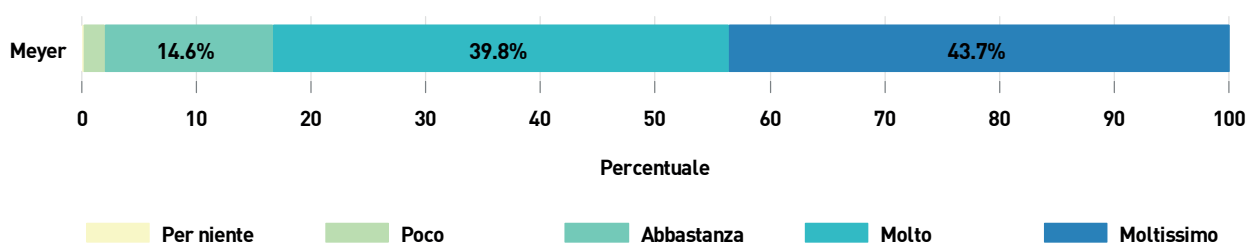
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Verifica su sentirsi pronti alla dimissione	No	238	27.0%
		Sì, in parte	207	23.5%
		Sì, completamente	437	49.5%
2	Informazioni su come prendersi cura a casa	No	46	5.2%
		Sì, in parte	178	20.2%
		Sì, completamente	658	74.6%
3	Informazioni su ripresa delle attività quotidiane	No	81	9.2%
		Sì, in parte	193	21.9%
		Sì, completamente	608	68.9%
4	Informazioni su come assumere nuovi farmaci	No	16	3.5%
		Sì, in parte	40	8.8%
		Sì, completamente	398	87.7%

## Esperienza alla dimissione

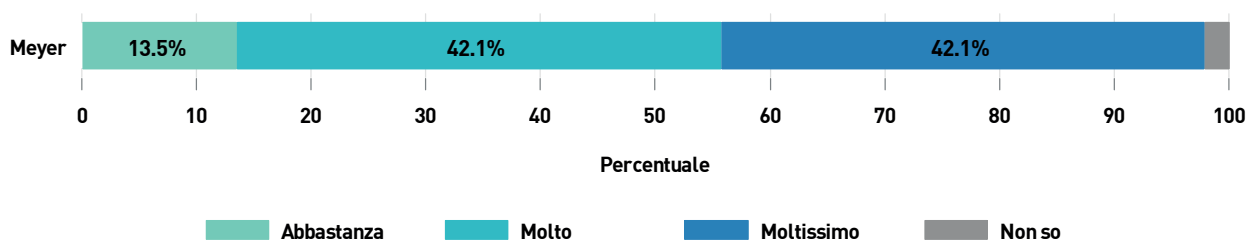
Informazioni su aspetti da monitorare



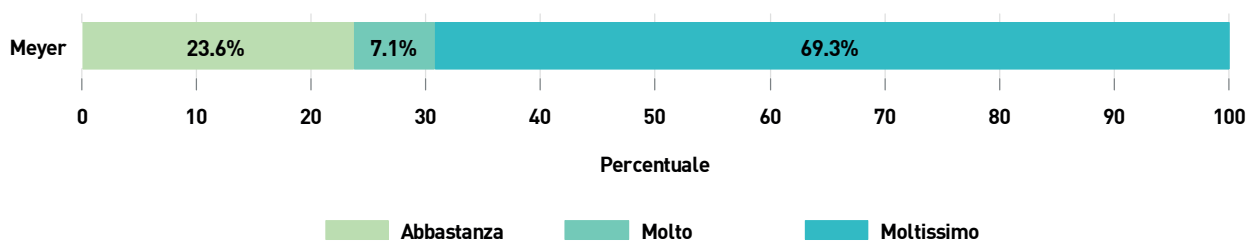
Chiarezza lettera dimissione



Chiarezza materiali informativi



Utilità della formazione/addestramento



I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

1. Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto quali sintomi o problemi di salute monitorare dopo la dimissione?
2. Erano chiare le informazioni che vi sono state fornite per iscritto nella lettera di dimissione? (solo per pazienti che hanno ricevuto la lettera di dimissione)
3. Erano chiare le informazioni che vi sono state fornite per iscritto nel materiale informativo ricevuto? (solo per pazienti che hanno ricevuto materiale informativo)
4. Quanto vi è stato utile questa formazione o addestramento per la gestione del bambino/adolescente una volta tornati a casa? (solo per pazienti per i quali è stata svolta formazione o addestramento)

### Esperienza alla dimissione

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Informazioni su aspetti da monitorare	No	75	8.5%
		Sì, in parte	132	15.0%
		Sì, completamente	500	56.7%
		Non c'era bisogno	175	19.8%
2	Chiarezza lettera dimissione	Per niente	1	0.2%
		Poco	12	1.8%
		Abbastanza	97	14.6%
		Molto	264	39.8%
		Moltissimo	290	43.7%
3	Chiarezza materiali informativi	Abbastanza	49	13.5%
		Molto	153	42.1%
		Moltissimo	153	42.1%
		Non so	8	2.2%
4	Utilità della formazione/addestramento	Abbastanza	73	23.6%
		Molto	22	7.1%
		Moltissimo	214	69.3%





# 5

## INDICATORI PREMs DI VALUTAZIONE

## Metodologia calcolo indicatori

L'esperienza percepita dagli utenti è presentata a livello di stabilimento, oltre la **soglia minima di 20 risposte** per domanda. Le valutazioni sono state assegnate dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una **scala continua da 1 a 100**.

Per il 2020, le risposte degli utenti non sono state sottoposte alle procedure di riporto alla popolazione e di *risk-adjustment*. Gli indicatori si basano sul **dato grezzo** proveniente dall'Osservatorio in continuo, pulito dai questionari incompleti e dopo aver proceduto con le esclusioni descritte nella Sezione I di questo report.

Il risultato medio calcolato per ciascun stabilimento costituisce il valore finale dell'indicatore. A questi valori sono attribuite **le fasce di valutazione definite in base a un range fisso**.

Infatti, gli indicatori di esperienza di ricovero presentano punteggi concentrati nei valori alti della scala 1-100. La fascia di valutazione pessima parte dai punteggi minori di 80, con intervalli stabiliti in 5 punti, ad esclusione del comfort della struttura, la cui scala parte da un minimo di 60, con intervalli di 10 punti.

Di seguito è riportata la lista degli indicatori di valutazione dell'esperienza di ospedalizzazione, tra i quali quelli indicati con l'asterisco (\*) sono calcolati sia per i pazienti adulti sia per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer, con modalità di calcolo analoghe o specifiche indicate nelle note che accompagnano ciascun indicatore, e descritte nelle schede degli indicatori disponibili sul sito **performance.santannapisa.it**:

- D19.1.1 Rispetto per la persona: personale medico \*
- D19.1.2 Rispetto per la persona: personale infermieristico \*
- D19.1.5 Parlare come se il paziente fosse assente: personale medico
- D19.1.6 Parlare come se il paziente fosse assente: personale infermieristico
- D19.2.1 Paure e ansie: personale medico
- D19.2.2 Paure e ansie: personale infermieristico
- D19.3.1 Risposte chiare: personale medico \*
- D19.3.2 Risposte chiare: personale infermieristico \*
- D19.3.3 Colloqui con i familiari
- D19.3.4 Coinvolgimento del paziente \*

- D19.3.5 Accoglienza in ospedale \*
- D19.5.2 Pulizia del reparto \*
- D19.8 Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero \*
- D19.9.3 Lavoro di squadra \*
- D19.9 Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta \*
- D19.10 Willingness to recommend \*

Infine, per l'anno 2021, **vengono esclusi tutti i presidi con tasso di adesione (D20B.2.1) minore della media regionale**. L'introduzione della soglia per il calcolo degli indicatori D19 è avvenuta grazie ad un processo di condivisione e discussione degli indicatori con i referenti aziendali dei PREMs. Lo scopo di questa soglia è rendere gli indicatori calcolati sul dato grezzo più robusti, escludendo i presidi che hanno raccolto una quantità di questionari inferiore alla media nazionale e che vedono una maggiore polarizzazione delle valutazioni dei pazienti.

## Tabella riassuntiva degli indicatori

Nella tabella sottostante riportiamo le valutazioni dei seguenti indicatori per azienda, stabilimento e regione: D19.1.1, D19.1.2, D19.1.5, D19.1.6, D19.2.1, D19.2.2, D19.3.1 e D19.3.2.

Presidio	D19.1.1 Rispetto e dignità - med	D19.1.2 Rispetto e dignità - inf	D19.1.5 Parlare come se paziente assente - med	D19.1.6 Parlare come se paziente assente - inf	D19.2.1 Paure ed ansie - med	D19.2.2 Paure ed ansie - inf	D19.3.1 Risposte chiare - med	D19.3.2 Risposte chiare - inf
AOU Pisana	96.2	93.6	90.0	89.1	85.3	82.8	93.6	91.3
Meyer	93.7	93.4					91.1	86.8
Fond.Monasterio	97.3	96.9	88.7	90.9	86.0	87.0	94.2	94.0
FTGM-Pisa	97.3	97.1	90.4	91.4	85.7	87.0	94.7	94.0
FTGM-Massa	97.3	96.8	87.0	90.5	86.2	87.0	93.8	94.0
AUSL Nord Ovest	93.7	92.5	88.7	87.3	80.5	81.2	90.9	89.5
Ospedale delle Apuane	94.7	94.6	91.3	90.6	82.2	83.3	92.3	91.8
Presidio Ospedaliero San Luca	93.0	92.1	87.9	86.5	78.9	80.3	89.6	88.5
F.Lotti Pontedera	93.1	92.5	88.3	86.2	79.2	81.1	91.1	90.6
Riuniti Livorno	93.2	90.7	88.8	86.2	80.2	79.5	89.8	87.3
Civile Piombino	92.5	90.6	84.1	82.7	79.3	78.5	92.1	88.8
Civile Cecina	95.4	94.5	87.7	87.7	86.0	86.5	92.4	91.6
Civile Elbano Portoferraio	93.2	93.6	89.2	90.2	82.2	83.7	91.6	90.2
Ospedale Unico Versilia	94.0	91.5	87.3	85.8	78.3	79.4	90.3	89.1
AUSL Sud Est	93.9	93.4	89.7	89.7	81.9	83.0	90.9	90.9
Civile Bibbiena	94.9	93.0	93.3	92.7	84.8	83.1	96.1	94.1
Val Tiberina Sansepolcro	96.1	92.5	90.6	89.0	90.3	81.9	92.6	89.6
Area Aretina Nord Arezzo	94.4	94.3	89.9	90.0	82.5	84.2	90.9	91.4
S. Andrea Massa M.ma	94.7	98.7	96.7	95.4	80.4	86.2	93.2	97.1
S. Giovanni di Dio Orbetello	83.1	80.2	78.6	81.8	66.4	67.5	81.8	79.2
Toscana	95.0	93.3	89.3	88.5	83.0	82.4	92.2	90.5

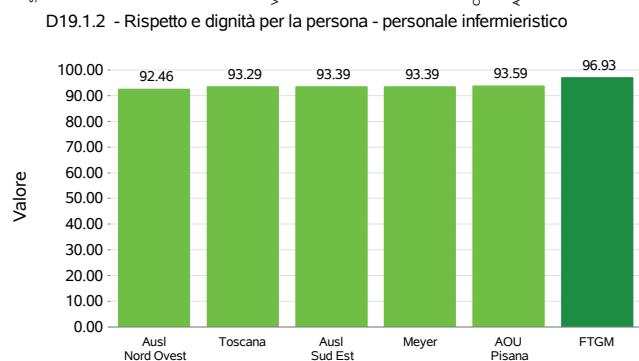
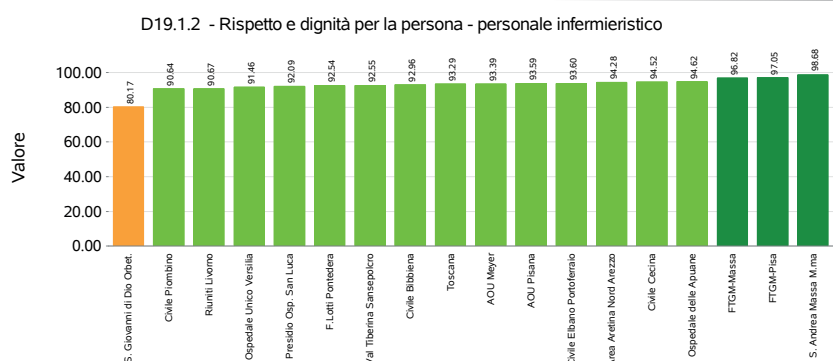
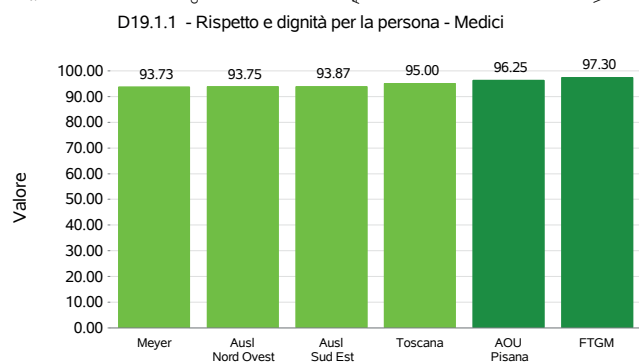
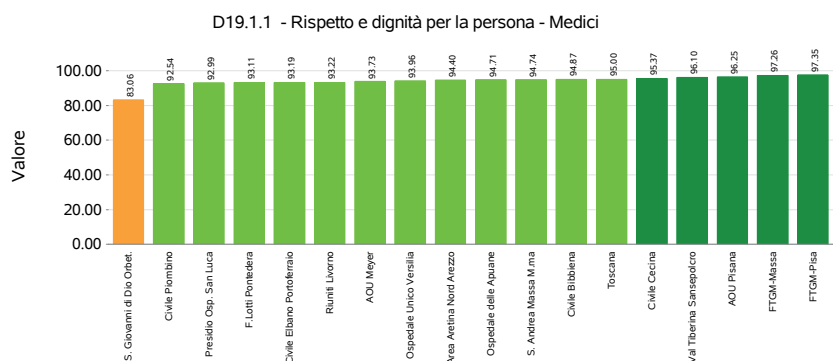
## Tabella riassuntiva degli indicatori

Nella tabella sottostante riportiamo le valutazioni dei seguenti indicatori per azienda, stabilimento e regione: D19.3.3, D19.3.4, D19.3.5, D19.5.2, D19.8, D19.9.3, D19.9 e D19.10.

Presidio	D19.3.3 Colloqui con famiglia ri	D19.3.4 Coinvolg imento paziente	D19.3.5 Accoglie nza gentile	D19.5.2 Pulizia del reparto	D19.8 Gestione del dolore	D19.9.3 Lavoro di squadra	D19.9 Valutaz. comples siva	D19.10 Willingn ess to recomme nd
AOU Pisana	85.0	87.0	94.9	77.4	91.5	88.8	90.8	95.4
Meyer		83.5	91.2	73.4	90.4	85.0	88.9	92.6
Fond.Monasterio	86.9	88.1	97.6	83.0	92.6	92.8	94.8	98.8
FTGM-Pisa	86.1	89.0	98.4	83.0	91.9	92.9	95.2	98.9
FTGM-Massa	87.5	87.3	96.8	83.0	93.0	92.8	94.5	98.6
AUSL Nord Ovest	81.0	82.3	94.1	77.0	89.4	84.7	87.3	90.4
Ospedale delle Apuane	81.8	84.6	95.8	81.0	91.1	87.1	89.7	93.4
Presidio Ospedaliero San Luca	79.3	80.6	93.8	78.0	88.6	83.1	85.9	88.4
F.Lotti Pontedera	77.3	80.5	92.3	70.5	90.1	82.8	86.1	88.5
Riuniti Livorno	81.0	81.8	92.6	73.4	87.7	84.2	86.0	89.2
Civile Piombino	81.4	82.9	94.4	74.8	87.5	82.4	85.0	91.0
Civile Cecina	84.3	85.2	94.7	80.7	90.3	87.2	89.7	92.2
Civile Elbano Portoferraio	83.9	82.0	96.4	75.5	92.0	85.5	89.7	90.6
Ospedale Unico Versilia	81.0	80.8	93.6	77.7	89.2	83.7	86.6	90.0
AUSL Sud Est	80.9	83.2	95.1	75.9	91.1	87.1	88.7	92.1
Civile Bibbiena	83.0	86.9	91.9	76.3	91.8	87.2	89.4	91.1
Val Tiberina Sansepolcro	84.8	85.4	93.1	83.8	88.5	88.3	89.3	89.6
Area Aretina Nord Arezzo	80.5	83.7	95.4	75.3	92.3	87.9	89.5	93.2
S. Andrea Massa M.ma	96.6	81.7	98.1	77.0	94.4	90.8	92.8	96.1
S. Giovanni di Dio Orbetello	72.8	72.2	94.8	76.0	74.3	73.5	74.4	79.0
Toscana	83.0	84.7	94.5	77.2	90.6	87.0	89.3	93.2

## Indicatori D19.1.1 e D19.1.2: rispetto e dignità

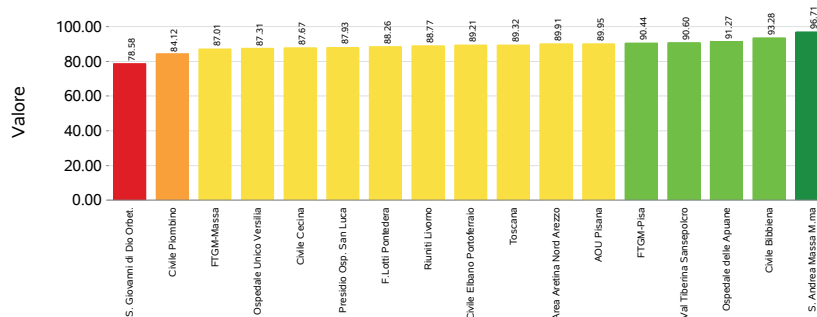
Le valutazioni degli indicatori D19.1.1 e D19.1.2 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: “Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?” riferita rispettivamente prima al **personale medico** e poi al **personale infermieristico** separatamente. Gli indicatori sono calcolati in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l’AOU Meyer.



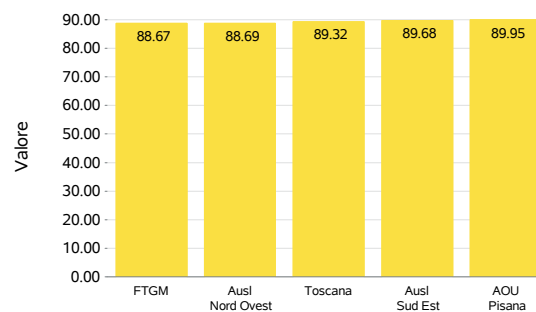
## Indicatori D19.1.5 e D19.1.6: rispetto e dignità

Le valutazioni degli indicatori D19.1.5 e D19.1.6 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: “Durante il ricovero i professionisti e gli operatori sanitari parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente?” riferita rispettivamente prima al **personale medico** e poi al **personale infermieristico** separatamente.

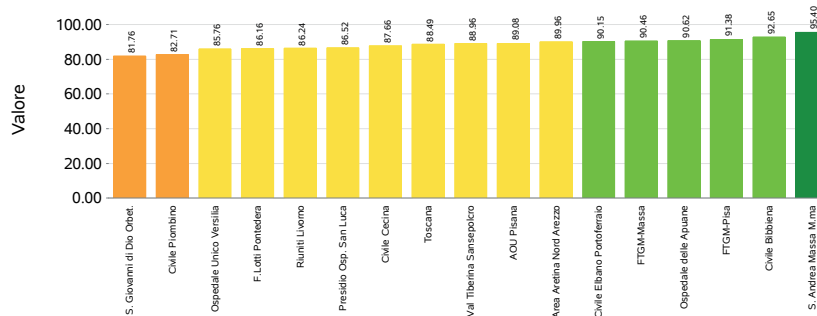
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medi



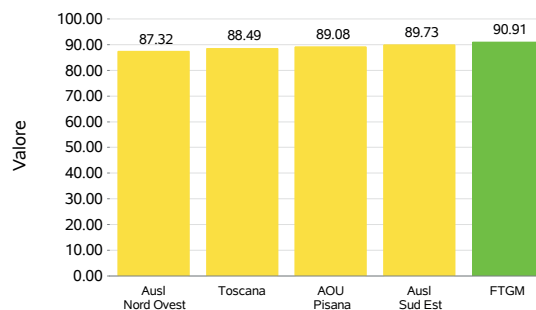
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medi



D19.1.6 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Infe



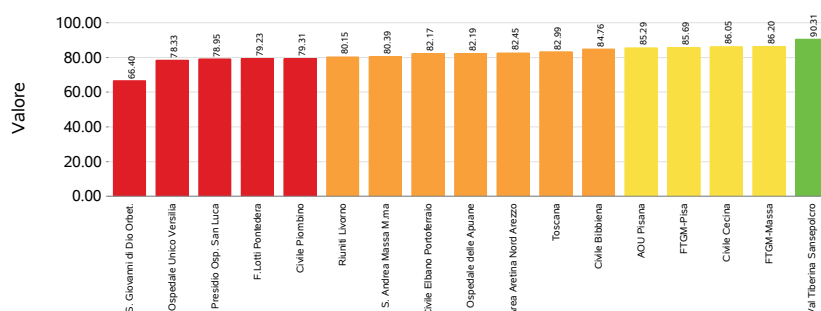
D19.1.6 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Infe



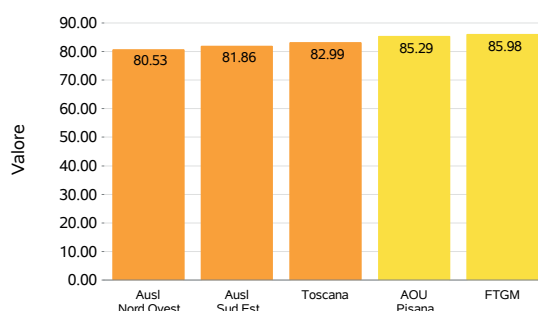
## Indicatori D19.2.1 e D19.2.2: paure ed ansie

Le valutazioni degli indicatori D19.2.1 e D19.2.2 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: “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?” riferita rispettivamente prima al **personale medico** e poi al **personale infermieristico** separatamente.

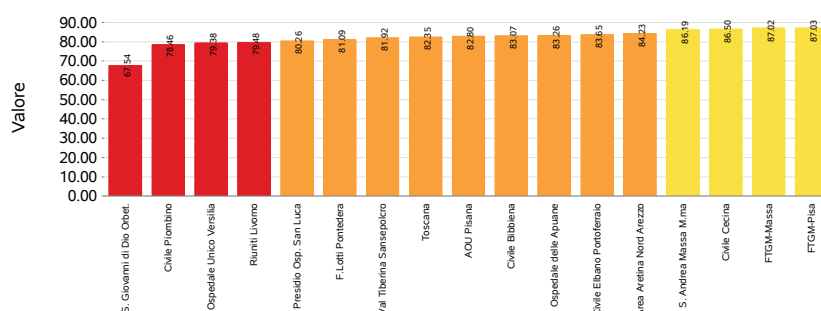
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



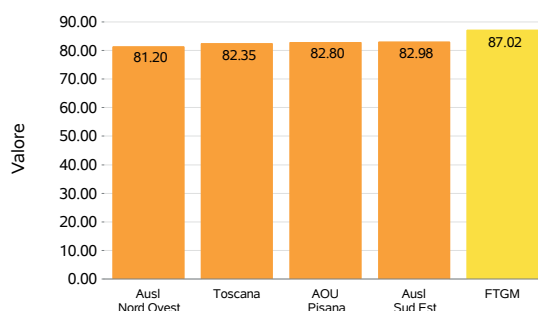
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri

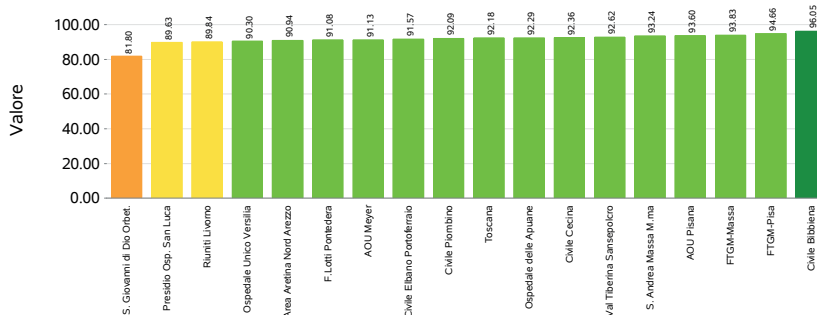




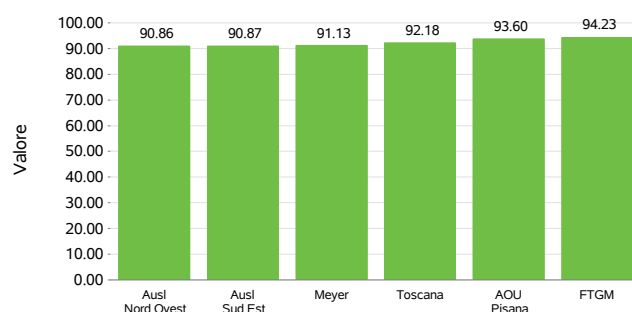
## Indicatori D19.3.1. e D19.3.2: chiarezza delle risposte

Le valutazioni degli indicatori D19.3.1 e D19.3.2 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: “Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?” riferita rispettivamente prima al **personale medico** e poi al **personale infermieristico** separatamente. Gli indicatori sono calcolati in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer.

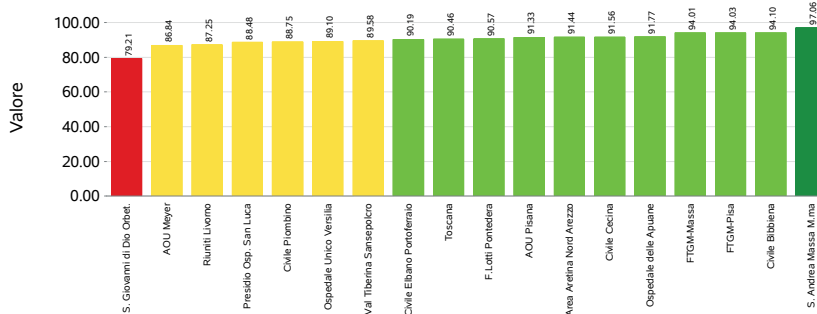
D19.3.1 - Risposte chiare - personale medico



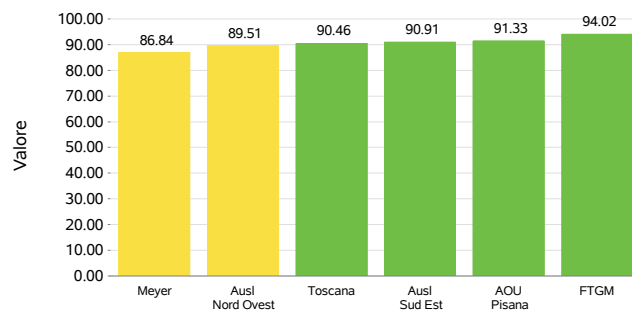
D19.3.1 - Risposte chiare - personale medico



D19.3.2 - Risposte chiare - personale infermieristico



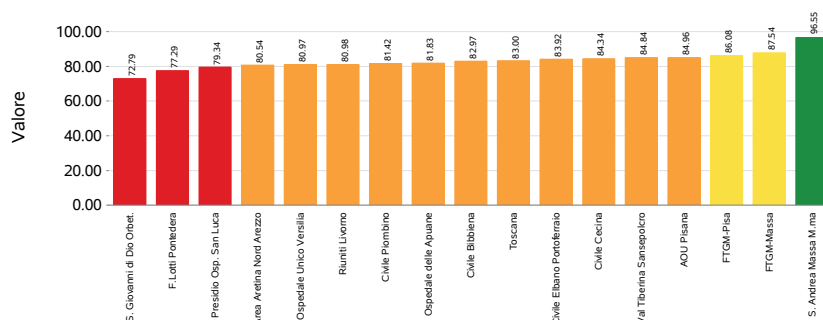
D19.3.2 - Risposte chiare - personale infermieristico



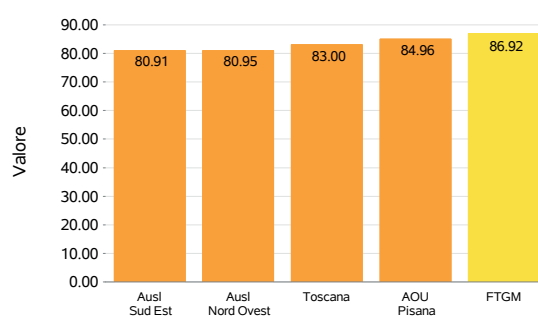
## Indicatori D19.3.3 e D19.3.4: coinvolgimento

Le valutazioni degli indicatori D19.3.3 e D19.3.4 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alle domande: “Durante il ricovero è stato semplice per i suoi familiari avere informazioni sulle sue condizioni di salute?” e “Durante il ricovero pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto nelle scelte relative al suo percorso di cura?”. Il D19.3.4 è calcolato anche per AOU Meyer come media tra la stessa domanda posta al paziente e al suo accompagnatore.

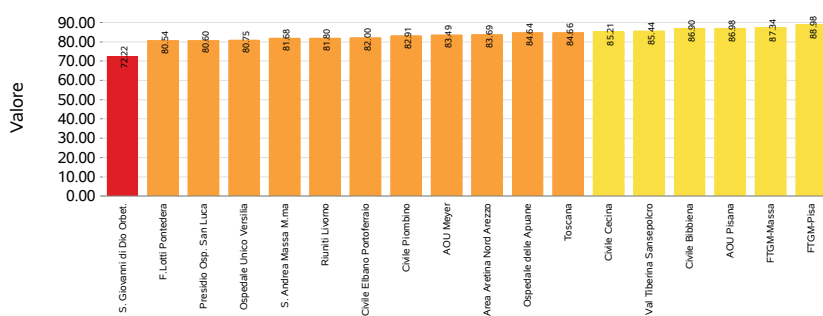
D19.3.3 - Colloqui con i famigliari



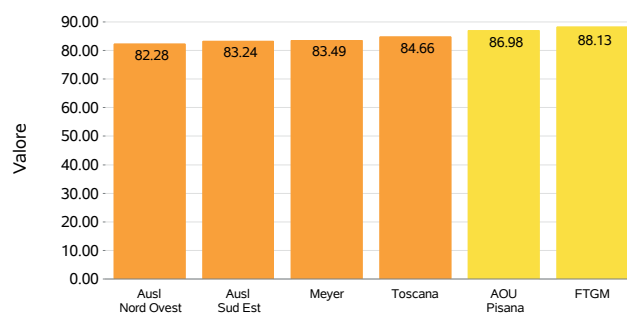
D19.3.3 - Colloqui con i famigliari



D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente

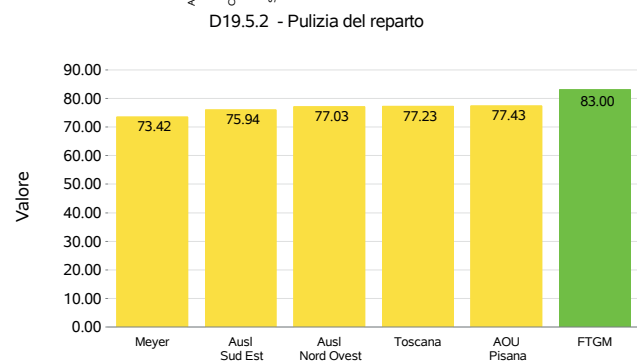
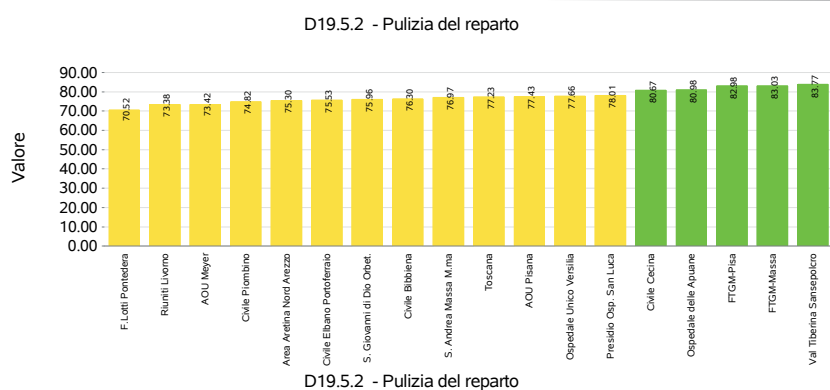
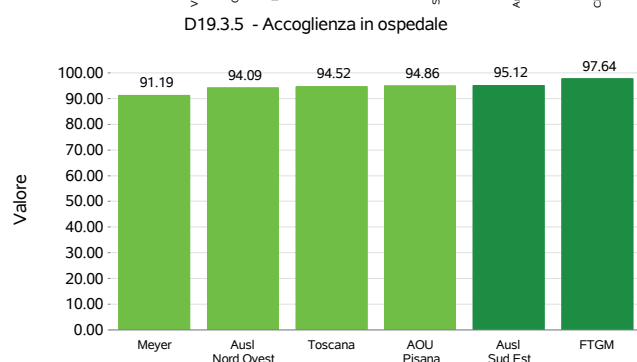
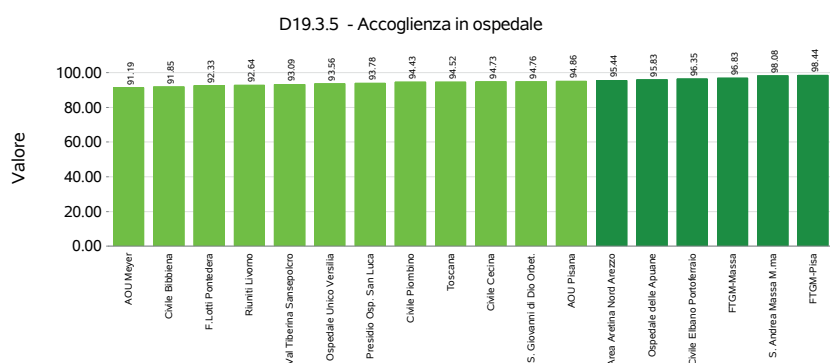


D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



## Indicatori D19.3.5 e D19.5.2: accoglienza e comfort

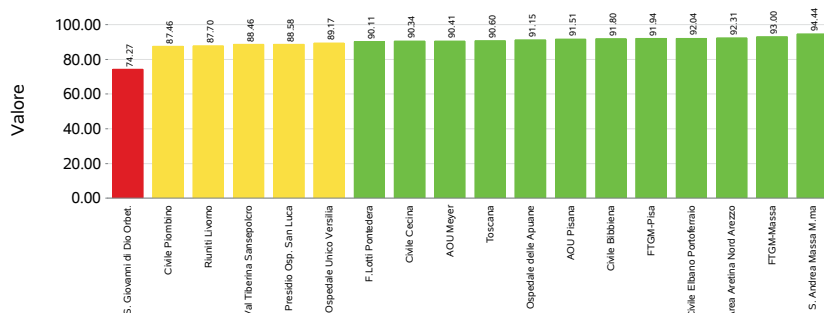
Le valutazioni degli indicatori D19.3.5 e D19.5.2 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: “E’ stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?” e “Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era pulito?”. Gli indicatori sono calcolati in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l’AOU Meyer.



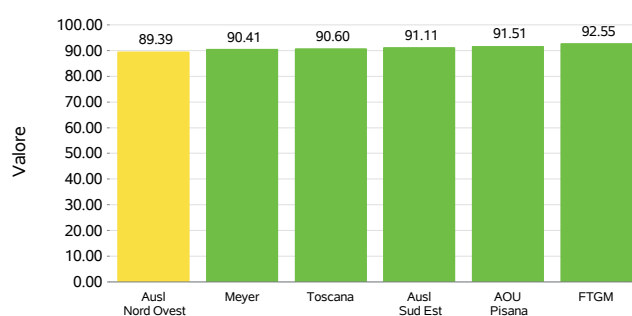
## Indicatori D19.8 e D19.9.3 : dolore e lavoro d'equipe

Le valutazioni degli indicatori D19.8 e D19.9.3 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alle domande: "Pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il dolore?" e "Qual è il suo giudizio sulla capacità di lavorare insieme del personale medico ed infermieristico del reparto?". L'indicatore D19.9.3 è calcolato in modo analogo per i pazienti della AOU Meyer.

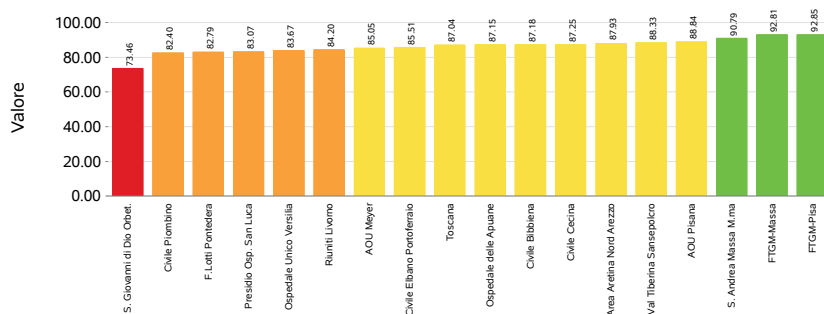
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero



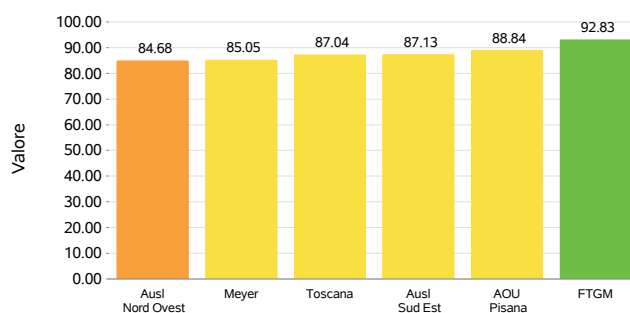
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero



D19.9.3 - Lavoro di squadra



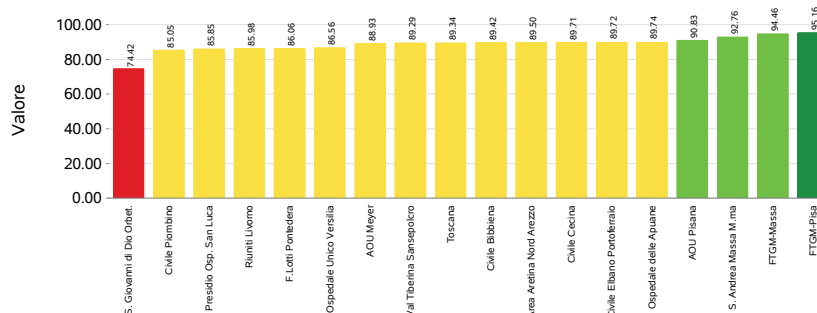
D19.9.3 - Lavoro di squadra



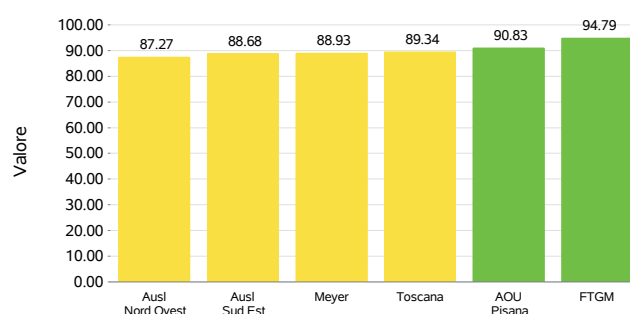
## Indicatori D19.9 e D19.10: soddisfazione

Le valutazioni degli indicatori D19.9 e D19.10 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: “Come valuta complessivamente l’assistenza ricevuta in reparto?” e “In caso di bisogno raccomanderebbe a parenti/amici /conoscenti con il suo stesso problema di salute questo reparto?”. Gli indicatori sono calcolati in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l’AOU Meyer.

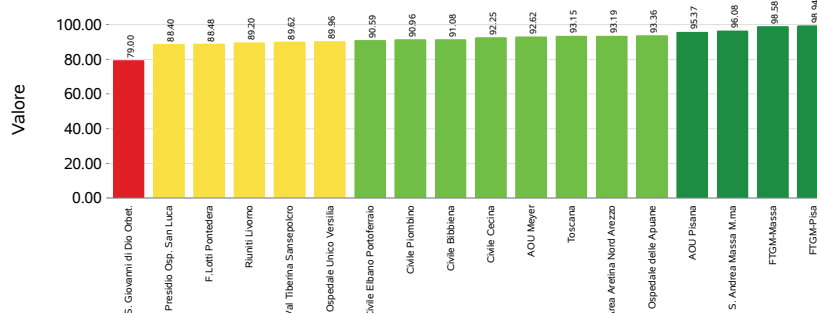
D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



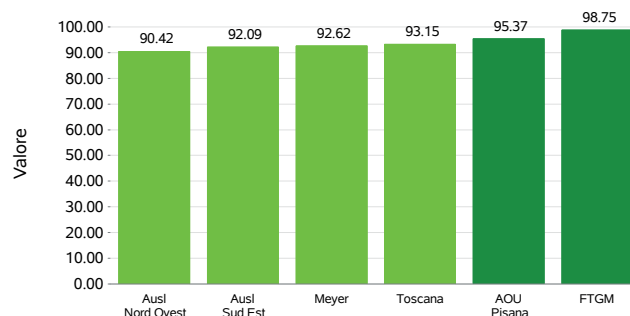
D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



D19.10 - Willingness to recommend



D19.10 - Willingness to recommend





# 6

## IL RICONOSCIMENTO DEL VALORE DEI PROFESSIONISTI DAI FEEDBACK DEI PAZIENTI

Questo capitolo di approfondimento è frutto del lavoro congiunto tra il team di ricerca PREMs del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Sant'Anna e il gruppo di ricercatori del Laboratorio Italian Natural Language Processing Lab (ItaliaNLP Lab) dell'Istituto di Linguistica Computazionale (ILC) "A. Zampolli" del CNR di Pisa, con il supporto degli allievi di Economia e Medicina della Scuola Sant'Anna

**Gruppo di ricerca del Laboratorio MeS:** Manila Bonciani, Domenico Cerasuolo, Ilaria Corazza, Sabina De Rosis, Fabio Gentile, Francesca Pennucci, Elisa Peruzzo, Veronica Spataro, Marzia C. Severino, allievi di Economia e Medicina della Scuola Sant'Anna

**Gruppo di ricerca dell'ILC-CNR:** Giulia Venturi, Irene Dini



***“Ci aiuti a valorizzare le persone che si sono prese cura di  
lei: vuole segnalare qualcuno che l’ha favorevolmente  
colpita per il modo in cui l’ha trattata?”***

**IL RICONOSCIMENTO DEL VALORE DEI PROFESSIONISTI  
DAI FEEDBACK DEI PAZIENTI**

## Premessa

L'epidemia segna un momento vitale in cui i sistemi sanitari stanno attraversando una crisi istituzionale che può minare le basi della fiducia e della legittimazione nelle istituzioni. Nella prima ondata pandemica, si è assistito ad una **“epidemia di empatia”** a beneficio dei pazienti così come dei professionisti sanitari, potenzialmente in grado di **consolidare la fiducia dei cittadini negli operatori sanitari** durante questa e future crisi sanitaria.

Al contrario, la mancanza di riconoscimento delle emozioni sia dei pazienti che dei professionisti può influire sul benessere dell'operatore sanitario, può anche portare a *burnout* e influire sulla qualità delle cure (Ekman e Halpern, 2015; Silva e Carvalho, 2016).

L'esperienza precedente con disastri, pandemie e grandi eventi traumatici indica che un maggiore **supporto ai professionisti e operatori sanitari**, consentendo loro di elaborare la crisi, e diventare **consapevoli delle proprie emozioni così come di quelle provate dai pazienti che hanno condiviso con loro l'esperienza della pandemia**, può aiutarli a restare efficienti e concentrati durante questi eventi stressanti (Silva e Carvalho, 2016).

La Regione Toscana ha da sempre investito nella raccolta dei feedback dei pazienti, così come dei professionisti sanitari, facendo delle indagini di clima organizzativo e di esperienza degli utenti con i servizi sanitari degli elementi imprescindibili del processo di creazione del valore in sanità. Grazie all'introduzione, nel 2018, del primo Osservatorio in Italia che raccoglie in continuo l'esperienza dei pazienti con i servizi di ricovero ordinario (**Osservatorio PREMs**), è stato possibile **mantenere aperto un canale di ascolto dei pazienti anche durante la pandemia**. Grazie alle sue caratteristiche di continuità, l'Osservatorio PREMs è stato l'unico strumento in Italia che ha permesso di non interrompere la raccolta dei feedback dei pazienti.

L'analisi dei dati provenienti dall'Osservatorio PREMs dimostra che quest'ultimo non è solo un canale continuo di ascolto dell'utenza, ma può rivelarsi anche **uno strumento di motivazione, valorizzazione e «reverse compassion» dei pazienti nei confronti dei professionisti**<sup>1</sup>. In queste circostanze senza precedenti, i dati dall'Osservatorio PREMs mettono in evidenza la *compassion* dei pazienti verso i professionisti.

---

<sup>1</sup> Gilmore KJ, De Rosis S, Nuti S (2020), PNS245 Do Patient Preferences Change in a Pandemic? Exploring Italian Patient Reported Experience DATA during the COVID-19 Crisis. Value in Health 23, S682.

## Obiettivi

L'obiettivo è quello di utilizzare i feedback provenienti dall'Osservatorio PREMs, considerando il periodo marzo 2020 – settembre 2021, per indagare i sentimenti dei pazienti nei confronti dei professionisti, e utilizzare le storie degli utenti come strumento per supportare, valorizzare e motivare i professionisti sanitari attraverso la voce dei pazienti.

Da un lato, i commenti dei pazienti ci permettono di entrare in corsia, di vivere la loro esperienza di ricovero durante la pandemia e di riconoscere, attraverso gli occhi dei pazienti, **l'umanità degli operatori sanitari**. Un riconoscimento che ne legittima la risposta empatica.

Dall'altro lato, l'Osservatorio è in grado di **fornire ai professionisti un ritorno sull'empatia e compassion dei pazienti nei loro confronti**.

## Metodologia

Il questionario somministrato attraverso l'Osservatorio PREMs presenta domande chiuse e aperte. Le misure riportate nelle pagine seguenti, sviluppate a partire dalle domande chiuse presenti nel questionario, consentono di confrontare dimensioni standard e fornire performance in *benchmarking*. Le domande aperte, non obbligatorie, consentono ai pazienti di raccontare gli aspetti significativi della loro esperienza, come aspetti organizzativi, eventi specifici e comportamenti specifici dei professionisti che hanno fatto la differenza nell'esperienza del paziente. Tutti aspetti che non sarebbe, altrimenti, possibile misurare con le domande chiuse.

### *I dati analizzati*

L'analisi è stata condotta ad ottobre 2021 e riguarda i dati raccolti dall'Osservatorio PREMs dal **1° marzo 2020 al 30 settembre 2021**. Per indagare la variazione nell'esperienza dei pazienti durante la pandemia, sono stati usati anche i dati consolidati a dicembre 2019. Il confronto si basa su una comparazione delle percentuali di pazienti che hanno selezionato l'opzione ottima nel valutare uno specifico aspetto dell'esperienza.

**Dal 1° marzo 2020 al 30 settembre 2021**, sono stati **contattati 69649** dimessi (22,36% di tutti i dimessi da ricovero ordinario) e sono stati raccolti **20181 questionari** (30,57% dei pazienti contattati). Sono 22482 le storie lasciate dai pazienti che hanno compilato le sezioni narrative del questionario nel periodo pandemico. La Tabella 1 di seguito riporta i dati per Azienda.

<b>Azienda Sanitaria</b>	<b>Dimessi contattati</b>	<b>Questionari compilati</b>	<b>Commenti</b>
AOUS	1.170	312	295
AOUP	20.278	7.143	8.219
MEYER	1.522	711	918
FTGM	2.540	890	1.036
AOUC	1.400	433	468
AUSL NO	29.787	7.637	8.258
AUSL CE	1.657	685	796
AUSL SE	7.781	2.424	2.492
<b>REGIONE TOSCANA</b>	<b>65.739</b>	<b>20.235</b>	<b>22.482</b>

**Tabella 1.** Numero di pazienti dimessi che hanno lasciato i loro contatti e sono stati invitati a partecipare, numero di questionari compilati dai pazienti e numero di commenti aperti lasciati dai rispondenti, disaggregato per Azienda Sanitaria. **Periodo 1° marzo 2020 – 30 settembre 2021.**

L'analisi dei dati provenienti dall'Osservatorio PREMs è stata realizzata con una metodologia quali-quantitativa. Le risposte alle domande chiuse e standardizzate sono presentate in grafici a barre, disaggregate per Azienda. Ulteriori analisi statistiche (chi2 e t-test) sono state realizzate per confrontare i dati del 2020 con i dati del 2019.

I commenti aperti sono stati analizzati in due modi.

Un gruppo di ricercatori del Laboratorio MeS ha analizzato qualitativamente i commenti aperti, leggendoli e categorizzandoli usando una griglia condivisa che ha consentito di individuare:

1. I commenti positivi riferiti chiaramente a professionisti sanitari;
2. A quali professionisti era riferito il commento mediante categorizzazione della professione o del ruolo: personale medico e specializzandi, personale infermieristico, operatori socio-sanitari, altre professioni sanitarie, oppure professore, primario, chirurgo, anestesista;
3. Il motivo del commento positivo, categorizzato in:
  - hard skill: professionalità, competenza, coordinamento, efficienza, efficacia;
  - supporto informativo: chiarezza informazioni, coinvolgimento, risposta alle domande,

- ascolto, comunicazione;
- supporto emotivo: gestione ansie, paure, preoccupazioni, interazione, relazione, presenza.

Un gruppo di ricercatori del Laboratorio Italian Natural Language Processing Lab (ItaliaNLP Lab)<sup>2</sup>dell'Istituto di Linguistica Computazionale (ILC) "A. Zampolli" del CNR di Pisa ha condotto un'analisi quantitativa dei commenti aperti, basata su sofisticate tecniche di analisi del linguaggio naturale e di *sentiment analysis*. Il risultato delle analisi è una valutazione globale del grado di apprezzamento dei pazienti, sotto forma di distribuzione percentuale dei commenti positivi e negativi sul totale dei commenti, disaggregato per professioni sanitarie.

L'algoritmo di *sentiment analysis* si basa su metodi di Machine Learning ed è in grado di attribuire una polarità positiva, negativa o neutra a un testo scritto in linguaggio naturale impiegando i) distribuzioni di n-grammi di caratteri, n-grammi di parole e di categorie morfosintattiche quali nomi, verbi, aggettivi, ii) distribuzioni di parole emotive all'interno del testo e iii) metodi di espansione lessicale basati su word embeddings. L'individuazione dei sentimenti riportati dai pazienti in associazione a nomi di persona o categorie di professionisti e operatori sanitari dipende, dunque, dalle parole usate nei commenti. Alcuni commenti potrebbero essere stati categorizzati dall'algoritmo come neutri o non chiaramente ascrivibili a commenti positivi (es. quando il paziente cita esclusivamente il professionista senza aggiungere altre parole).

La *sentiment analysis* è stata realizzata sui quattro commenti aperti relativi all'accesso in reparto, al rapporto con il personale, al comfort della struttura, ad aspetti positivi e negativi sulla permanenza in ospedale. Il commento sulla valorizzazione del personale *"Ci aiuti a valorizzare le persone che si sono prese cura di lei: vuole segnalare qualcuno che l'ha favorevolmente colpita per il modo in cui l'ha trattata?"* è stato escluso dai risultati relativi alla *sentiment analysis* riportati più avanti, poiché riportava il 100% di positività.

---

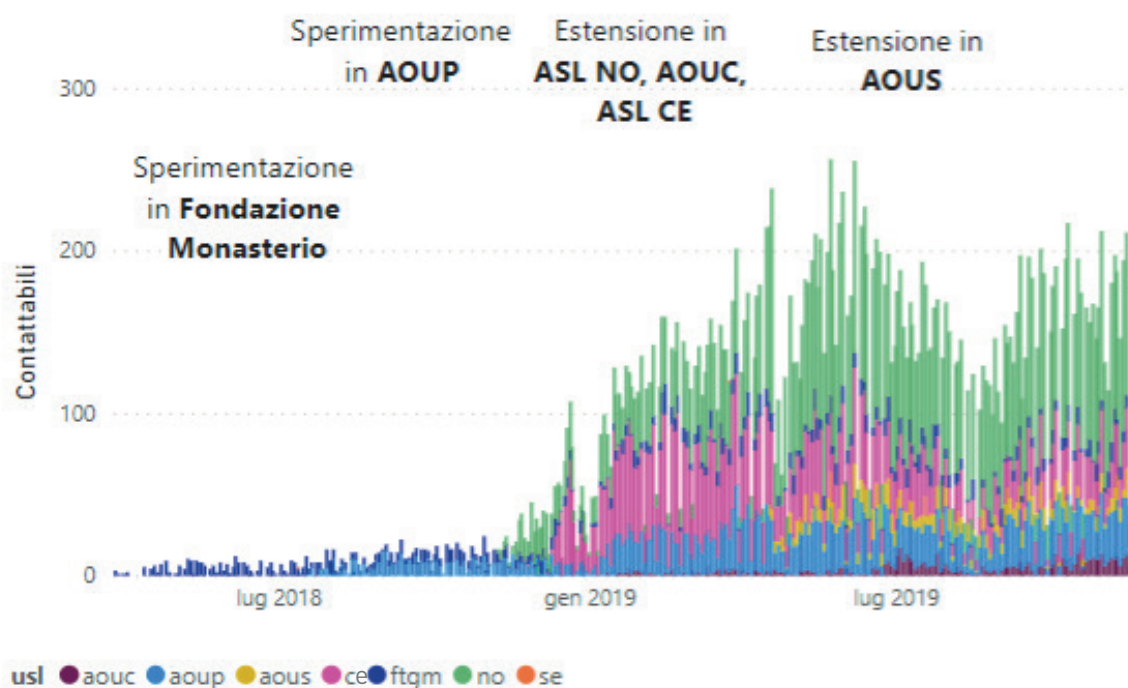
<sup>2</sup> [www.italianlp.it](http://www.italianlp.it)

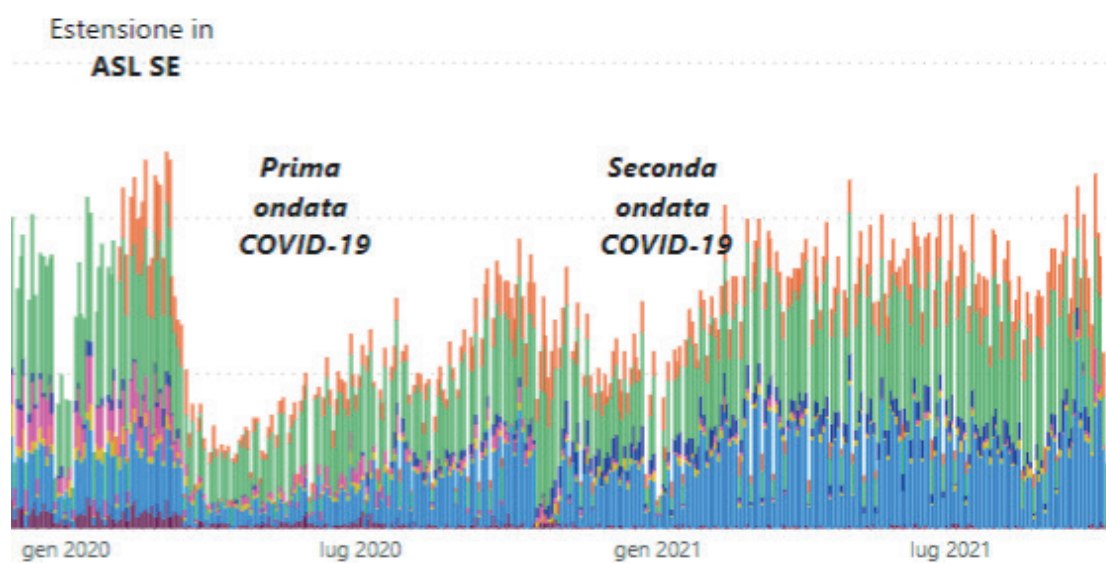
## Risultati

### *L'esperienza durante la pandemia: i risultati del periodo 2020-2021*

All'esplosione della pandemia, il flusso di dati provenienti dall'Osservatorio PREMs si è ridotto, coerentemente con la riduzione dei ricoveri, e anche per via di un necessario focus sulla cura dei pazienti-covid, e sulla riorganizzazione dei servizi per i pazienti-covid e non (Figura 1).

Ciononostante, l'Osservatorio ha consentito di raccogliere l'esperienza dei pazienti che riporta una percezione molto positiva della sanità, in particolare del ricovero ordinario.

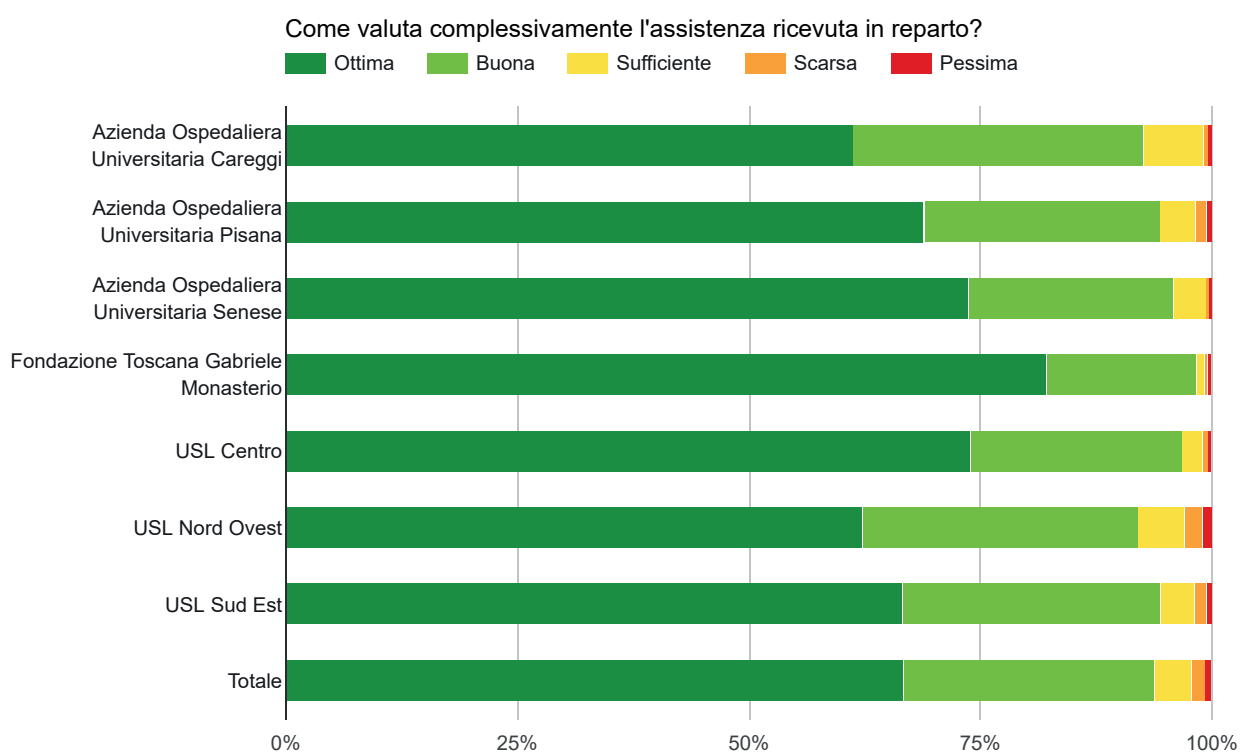




**Figura 1.** Cronostoria dell'Osservatorio PREMs. Dalla sperimentazione nel 2018 al 30 settembre 2021

Con riferimento al periodo 1° marzo 2020 – 30 settembre 2021, di seguito si riporta il grafico riferito alla soddisfazione complessiva dei pazienti, con *quasi il 94%* degli utenti dimessi dagli ospedali toscani che dichiarano di aver avuto **un’assistenza ottima e buona durante il ricovero ordinario** (Figura 2).

Periodo di riferimento dal 01/03/2020 al 30/09/2021



**Figura 2.** Grafico a barre che riporta la percentuale di rispondenti per opzione alla domanda finale di soddisfazione complessiva per l’assistenza ricevuta nel **periodo 1° marzo 2020 – 30 settembre 2021**.



## *Prima e durante la pandemia: confronto tra i dati 2019 e 2021*

I questionari raccolti nel corso dell'anno 2020 riportano complessivamente una valutazione dell'assistenza ricevuta **positiva e tendenzialmente stabile rispetto all'anno precedente**, nonostante l'anno caratterizzato da criticità. Il report relativo ai risultati del 2020 include anche una valutazione comparata tra gli indicatori PREMs inclusi nel sistema di valutazione delle performance nel 2019 e nel 2020<sup>3</sup>. Così come la maggior parte degli indicatori di esperienza dei pazienti si sono mantenuti stabili e positivi nel 2020, anche nel 2021 si registra un'esperienza complessivamente positiva da parte dei pazienti.

I grafici di seguito mostrano la **variazione dell'esperienza** riportata dai pazienti oggi (30 settembre 2021) confrontato con il dato prima della pandemia (31 dicembre 2019).

Registrano una tendenza stabile la maggior parte delle dimensioni dell'esperienza con il ricovero ordinario, in particolare la gentilezza nell'accoglienza in ospedale (da 90,7% a 90%), la soddisfazione generale per l'assistenza ricevuta (da 90,6% a 89,7%) e la volontà di raccomandare il reparto ad altri pazienti (*willingness-to-recommend*) (da 94,1% a 94%).

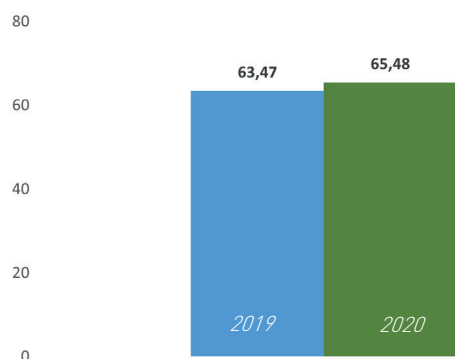
Molti pazienti riconoscono come *“In un periodo così difficile dove il personale sanitario è oberato e sempre maggiormente carico di responsabilità, [il paziente] è stata trattato con i guanti”* e ribadiscono che *“Nonostante le restrizioni del momento dove nessun familiare può accompagnare, gli infermieri e i medici sono stati tutti gentili e carini così che [il paziente] non si è sentito solo e smarrito”*.

Gli indicatori **in contrazione** sono, invece due: quello sulla **rumorosità del reparto** (da 18,5% a 17,8%) e quello riferito alla **comunicazione con i familiari** dei pazienti (da 61,9% a 45,2%). Nonostante questo, è stato possibile rilevare, attraverso le narrazioni dei pazienti, l'impegno del personale ospedaliero nell'aprire dei canali di comunicazione tra l'interno e l'esterno, tramite telefonate a parenti o l'introduzione di tablet in reparto per facilitare gli incontri online. Questo impegno viene descritto come una *“continua comunicazione con la mia famiglia [dei pazienti] tramite telefono e via email facendo sì che la mia famiglia fosse tranquilla e aggiornata sullo stato di salute”*.

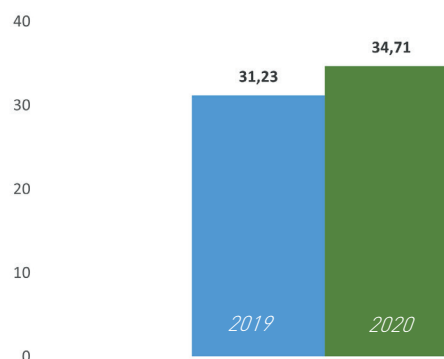
Vi sono degli indicatori che mostrano un **miglioramento** rispetto al periodo pre-pandemico. È il caso della **pulizia degli ambienti del reparto** (da 31,2% a 34,7%). I pazienti sottolineano come il reparto fosse *“perfettamente in ordine e pulito con operazioni di pulizia effettuate anche diverse volte al giorno”* e dimostrano stupore per *“la presenza di un prodotto per igienizzare gli oggetti... Molto gradito dato il periodo covid19”*. Migliora anche la percezione del coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni che riguardano la loro salute (da 63,5% a 65,5%) e la valutazione della collaborazione tra personale medico e infermieristico (da 56,1% a 59,2%).

<sup>3</sup> Bonciani, Cerasuolo, Corazza, D'Orto, De Rosis, Peruzzo, Nuti, Severino, Vainieri, 2020. Indagine PREMs Patient-Reported Experience Measures. Rilevazione sistematica dell'esperienza di ricovero ordinario riportato dai pazienti adulti e pediatrici nella sanità Toscana. [https://www.iris.sssup.it/retrieve/handle/11382/539613/63712/Report\\_PREMs\\_2020.pdf](https://www.iris.sssup.it/retrieve/handle/11382/539613/63712/Report_PREMs_2020.pdf)

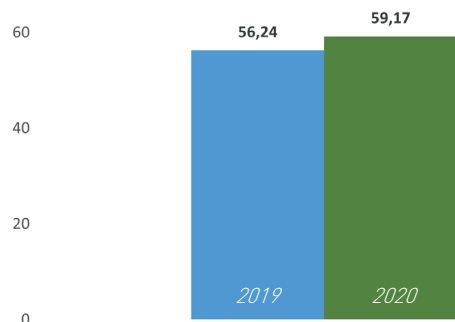
COINVOLGIMENTO PAZIENTE



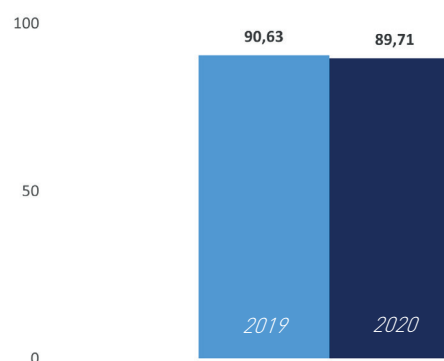
PULIZIA REPARTO



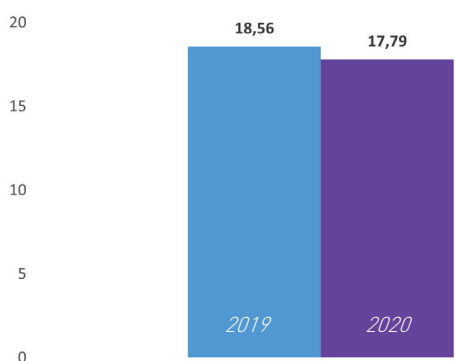
COLLABORAZIONE MEDICI-INFERMIERI



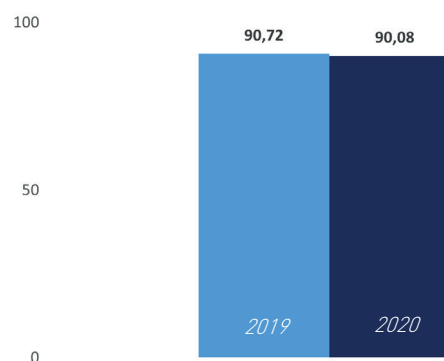
RACCOMANDERESTI IL REPARTO?



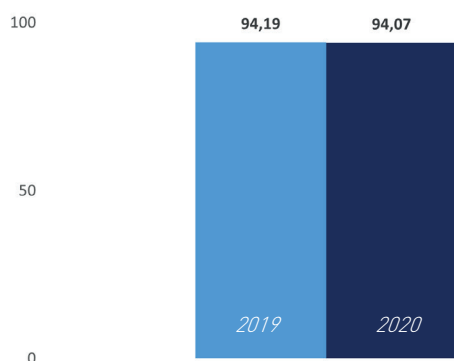
REPARTO SILENZIOSO



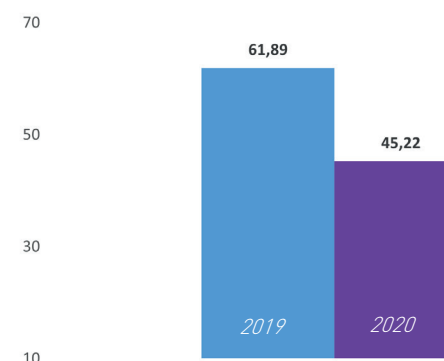
ACCOGLIENZA GENTILE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



COMUNICAZIONE CON PARENTI



## *I commenti dei pazienti e l'epidemia di empatia verso i professionisti*

Grazie all'Osservatorio in continuo, è stato possibile analizzare la vera voce dei pazienti durante l'evolversi della pandemia e delle ondate di contagio, mediante le storie che hanno voluto lasciare nelle sezioni narrative del questionario PREMs. Quello che è emerso dall'analisi dei dati raccolti durante la pandemia è stato definito dal gruppo di ricerca del Laboratorio MeS effetto "Covid-19" o di *"reverse compassion"*: nonostante le difficoltà di cui i rispondenti percepiscono e riportano le conseguenze sulla loro esperienza diretta, i pazienti hanno saputo riconoscere e apprezzare la gentilezza, la professionalità e l'umanità dimostrata dal personale ospedaliero. Molti commenti dimostrano anche come i pazienti ci tengano a far arrivare i loro messaggi di ringraziamento direttamente ai professionisti. Molti lasciano messaggi in cui sottolineano di sentire *"il dovere, innanzitutto, di esprimere la più profonda ammirazione e sincera gratitudine"* per coloro che hanno prestato le cure poiché, *"oltre all'impareggiabile professionalità, hanno rivelato eccezionali doti umane. Il loro supporto è stato fondamentale per affrontare con fiducia, serenità e sicurezza questo momento così difficile"*.

I commenti positivi sono circa l'80% di quelli rispetto all'accoglienza e al trattamento ricevuto dal personale del reparto, nel 55% dei casi riguardo al comfort del reparto, quasi nel 100% dei casi quando parlano degli eroi che si sono presi cura di loro. L'analisi quantitativa dei commenti realizzata con tecniche di *sentiment analysis* da parte del team di ricerca dell'ILC -CNR ha permesso di estrarre una distribuzione percentuale di commenti chiaramente positivi per categoria di professione (Tabella 2).

<b>Azienda Sanitaria</b>	<b>Professor*</b>	<b>Dottor*</b>	<b>Specializzand*</b>	<b>Anestetist*</b>	<b>Infermier*</b>
AOUC	67%	9%	23%	-	39%
AUSL SE	-	51%	69%	50%	40%
AUSL CE	-	67%	50%	50%	50%
MEYER	67%	47%	33%	67%	38%
FTGM	50%	40%	14%	25%	39%
AOUS	0%	40%	33%	-	56%
AOUP	64%	51%	47%	27%	36%
AUSL NO	75%	42%	55%	33%	36%

<b>Azienda Sanitaria</b>	<b>Ostetric*</b>	<b>Fisioterapist*</b>	<b>OSS</b>	<b>Signor*</b>
AOUC	-	50%	33%	-
AUSL SE	55%	50%	22%	-
AUSL CE	71%	50%	67%	50%
MEYER	-	-	18%	-
FTGM	-	-	29%	-
AOUS	-	-	-	-
AOUP	59%	36%	40%	41%
AUSL NO	63%	-	42%	22%

**Tabella 2.** Percentuale di commenti positivi per categoria citata nei commenti dei pazienti.

*Il trattino indica che non vi erano commenti che citavano quella categoria professionale o i commenti erano neutri o non chiaramente ascrivibili a commenti positivi (es. quando il paziente cita esclusivamente il professionista senza aggiungere altre parole).*

Ma quali aggettivi usano per parlare del personale sanitario? Efficienza, competenza, dedizione, passione, gentilezza, pazienza, umanità... I pazienti riconoscono come il personale abbia *“fatto miracoli”*.

Non mancano ansie e paure espresse dai pazienti. Nei commenti generali all'esperienza, il sentimento che prevale è la tristezza, insieme alla preoccupazione. C'è chi l'ha definito *“tutto un po' drammatico”*. Eppure, non manca chi sottolinea che il *“personale medico ed infermieristico ha saputo star vicino [al paziente], con il sorriso, una grande umanità, gentilezza”*, facendo sentire i pazienti più sicuri e tranquilli.

Moltissimi sono, infine, i commenti che riportano un ringraziamento sincero per il personale di tutto il reparto. *“Il personale è stato tutto molto gentile e professionale, dagli OSS ai medici. Essendo il paziente un minore, hanno saputo coinvolgerlo distraendolo, per quanto possibile, dalla sua ansia, soprattutto nel momento della pre-anestesia”* *“Mi ha colpito con positività la professionalità del personale, tutto, da OSS a specializzandi, infermieri, medici, tecnici radiologi, e altre specialità. Professionalità accompagnata, nel mio caso, a comprendere le mie difficoltà e con pazienza farmele superare. Sono contento del Servizio Sanitario Pubblico”*.

Oppure ci sono moltissimi commenti generici che i ricercatori non hanno potuto ricondurre a delle persone precise *“I medici che mi hanno operato hanno avuto tutti l'accortezza di una parola di conforto e hanno creato anche in sala operatoria un clima disteso e sereno. Nel post operazione sono stata aiutata e supportata dagli infermieri in modo gentile, non solo nel dispensare farmaci o cure ma anche nell'aiuto dell'igiene personale con accortezze davvero encomiabili. Per fare un esempio un infermiera ha avuto il gesto gentile di pettinarmi”*.

## Conclusioni

Quella riportata in questo documento è la vera narrazione che i pazienti stanno facendo della sanità toscana ai tempi del Covid-19. I dati emersi e riportati confermano l'importanza e l'impegno costante da rivolgere alla voce dei pazienti e l'importanza di avere un Osservatorio permanente in grado di ascoltare in continuo quello che i pazienti hanno da riferire. In questo caso, un'esperienza positiva con i servizi di ricovero ordinario che dimostra **come il sistema sanitario toscano abbia retto alla pandemia in termini di qualità delle cure, qui intesa soprattutto come centralità della persona nell'erogazione dei servizi.** Il sentimento di gratitudine e di empatia con i professionisti e operatori sanitari dimostra una reciprocità di *compassion*, che può contribuire a **creare un sentimento di orgoglio nei professionisti, motivarli, promuovere una narrazione positiva dell'assistenza sanitaria e attivare processi di apprendimento basati sull'eccellenza.**

La speranza, condivisibile, dei pazienti è che questi messaggi verso il personale sanitario possano arrivare ai destinatari, ed essere utili a farne sentire il calore, a supportarli in questo momento di pressione e stress, a renderli ancora più forti e motivati nel continuare nella loro missione.

## Bibliografia Report

Bonciani, Cerasuolo, Corazza, D’Orio, De Rosis, Peruzzo, Nuti, Severino, Vainieri, 2020. Indagine PREMs Patient-Reported Experience Measures. Rilevazione sistematica dell’esperienza di ricovero ordinario riportato dai pazienti adulti e pediatrici nella sanità Toscana. [https://www.iris.sssup.it/retrieve/handle/11382/539613/63712/Report\\_PREMs\\_2020.pdf](https://www.iris.sssup.it/retrieve/handle/11382/539613/63712/Report_PREMs_2020.pdf)

Coletta L., Murante A.M., Nuti S. (2019) The continuous collection of user experience for timely addressing critical factors of the hospital journey. Proceedings of 22nd Excellence in Services International Conf.

Corazza, I., Gilmore, K. J., Bonciani, M., & De Rosis, S. (2019, September). Building big data from experience: a new model for prems collection and utilisation. In *ISRAEL JOURNAL OF HEALTH POLICY RESEARCH* (Vol. 8, No. 1). CAMPUS, 4 CRINAN ST, LONDON N1 9XW, ENGLAND: BMC.

Corazza, I., Gilmore, K. J., Menegazzo, F., & Abols, V. (2021). Benchmarking experience to improve paediatric healthcare: listening to the voices of families from two European Children’s University Hospitals. *BMC health services research*, 21(1), 1-13.

De Rosis, S., Cerasuolo, D., Nuti, S. (2020). Using patient-reported measures to drive change in healthcare: the experience of the digital, continuous and systematic PREMs Observatory in Italy. *BMC Health Services Research*.

De Rosis, S., Pennucci, F., & Nuti, S. (2019). From Experience and Outcome Measurement to the Health Professionals’ Engagement. *Micro & Macro Marketing*, 28(3), 493-520.

Gilmore KJ, De Rosis S, Nuti S (2020), PNS245 Do Patient Preferences Change in a Pandemic? Exploring Italian Patient Reported Experience DATA during the COVID-19 Crisis. *Value in Health* 23, S682.

Noto G, Corazza I, Kļaviņa K, Lepiksone J, Nuti S. Health system performance assessment in small countries: The case study of Latvia. *Int J Health Plann Mgmt*. 2019;1-15. <https://doi.org/10.1002/hpm.2803>.

Italian Natural Language Processing Lab website. Disponibile all'indirizzo: [www.italianlp.it](http://www.italianlp.it)



## Bibliografia di riferimento PREMs

Bonciani, M., Corazza, I., De Rosis, S., Peruzzo, E. (2021). La risposta dell'utenza ospedaliera: esperienza e percezione della qualità da parte dei pazienti ricoverati in Toscana di fronte alla pandemia in *Welfare e Salute in Toscana*, Vol.2 133-140

Corazza, I., Gilmore, K. J., Menegazzo, F., & Abols, V. (2021). Benchmarking experience to improve paediatric healthcare: listening to the voices of families from two European Children's University Hospitals. *BMC health services research*, 21(1), 1-13.

Corazza, I., Jamieson Gilmore, K., Bonciani, M., & De Rosis, S. (2019). Building big data from experience: a new model for PREMs collection and utilisation. *BMC Israel Journal of Health Policy Research* 8(1).

De Rosis S., Barsanti S. (2013). *E-patient (r)evolution: quando è il paziente a coinvolgere il medico*. In PROCEEDINGS XIV^ SIM Conference: "Smart life. Dall'innovazione tecnologica al mercato". Milano, ottobre 2013.

De Rosis S., Barsanti S. (2016). Patients' satisfaction, e-health and the evolution of the patient-general practitioner relationship. Evidence from an Italian survey. *Health Policy*, 120(11): 1279-1292. DOI: 10.1016/j.healthpol.2016.09.012.

De Rosis S., Cerasuolo D., & Nuti S. (2020). Using patient-reported measures to drive change in healthcare: the experience of the digital, continuous and systematic PREMs observatory in Italy. *BMC Health Services Research*, 20(315): 1-17. DOI: 10.1186/s12913-020-05099-4.

De Rosis S., Murante A.M. (2019), La valutazione della performance dei servizi sanitari attraverso gli occhi degli utenti. Focus sulla protezione dei dati., *Rivista Italiana di Medicina legale e del diritto nel campo sanitario*. Anno XLI Fasc. 1 - 2019. Giuffrè Francis Lefebvre - ISSN 2499-2860

De Rosis S., Vainieri M., Barchielli C., Bellé N. (2020), "I modelli organizzativi dell'assistenza infermieristica attraverso le percezioni degli utenti". In Vainieri M. Barchielli C., Bellé N, (a cura di).

*Modelli Organizzativi e performance dell'assistenza infermieristica*, Il Mulino, 2020 ISBN 978-88-15-28768-7

De Rosis, S., Barchielli, C., Vainieri, M., Bellé, N. (2021) The relationship between healthcare service provision models and patient experience. *Journal of Health Organization and Management*. 36(9). ISSN: 1477-7266. Available online. DOI: 10.1108/JHOM-06-2021-0242.

Gilmore, K.J., Pennucci, F., De Rosis, S., Passino, C. (2019). Value in Healthcare and the Role of the Patient Voice. *HealthCare Papers, Longwoods*, 18(4), 28.

Jamieson Gilmore K, De Rosis S, Nuti S. (2021). PNS245 Do Patient Preferences Change in a Pandemic? Exploring Italian Patient Reported Experience DATA during the COVID-19 Crisis. *Value in Health* 23, S682

Nuti S., De Rosis S., Bonciani M., Murante A.M. (2017). Re-thinking healthcare performance evaluation systems towards the people-centeredness approach: their pathways, their experience, their evaluation. *HealthCare Papers, Longwoods*. Oct;17(2):56-64. DOI: 10.12927/hcpap.2017.25408.



