



REGIONE DEL VENETO



**LA TUA VOCE PER  
UNA SANITÀ MIGLIORE**

REGIONE DEL VENETO



# Dall'esperienza del paziente al cambiamento delle organizzazioni

Elena Schievano

Gruppo di coordinamento dell'Osservatorio Permanente dell'esperienza del paziente e dell'indagine di clima organizzativo (Azienda Zero)

E i referenti aziendali:



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA  
VERONA



# Il percorso verso l'implementazione delle indagini

## DGR 49 del 25/01/2022

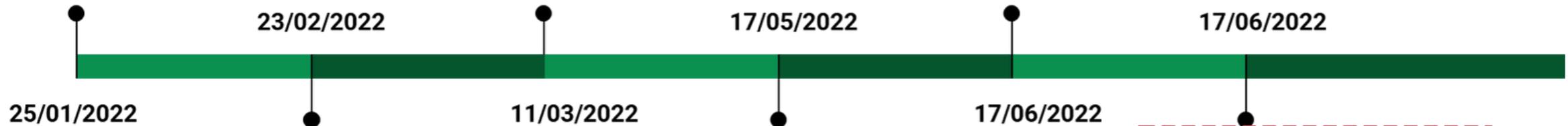
“Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR)”

## Prot. n.113171 del 11.3.2022

Richiesto ad Azienda Zero di assumere la gestione tecnico operativa del progetto e di nominare i componenti del predetto **Gruppo Tecnico** oltre che individuare i referenti aziendali

## Prot. n. 17894 del 17/06/2022

Individuati i componenti del gruppo interno ad Azienda Zero per il **coordinamento dell'Osservatorio Permanente dell'esperienza del paziente e dell'indagine di clima organizzativo**



## Decreto 22 del 23/02/2022

Individuati i componenti del Gruppo di Coordinamento regionale e dettagliati i compiti

## DGR n. 343 del 17.5.2022

Approvazione dell'accordo, ex art. 15 L. n. 241/1990, tra Azienda Zero e la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per la realizzazione di azioni dirette allo sviluppo del sistema coordinato di valutazione e valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR) – triennio 2022/2024

## Prot. n. 17886 del 17/06/2022

Richiesto a ciascuna Azienda di nominare un team per coordinare le attività dell'Osservatorio permanente del paziente e dell'indagine di clima organizzativo

## Indagine PREMs Ospedale



## Indagine PREMs Territorio e cronicità



## Indagine PROMs



# Un patrimonio informativo da valorizzare



## PREMs Ospedale Patient Reported Experience Measures

Indagine avviata nel 2023 in tutte gli enti del SSR  
Arruolamento: ricovero ordinario  
Reparti esclusi: nido, terapia intensiva, psichiatria



## PREMs Territorio e cronicità Patient Reported Experience Measures

Indagine avviata nel 2024 in tutte gli enti del SSR  
Arruolamento: durante una visita ambulatoriale, over 45 anni  
Visite incluse: VISITA NEFROLOGICA (prima visita e controllo), VISITA PNEUMOLOGICA (prima visita e controllo), VISITA CARDIOLOGICA (prima visita e controllo), VISITA DIABETOLOGICA (prima visita e controllo)



# Il flusso di aggiornamento dei dati

## OGNI GIORNO

Compilazione questionari



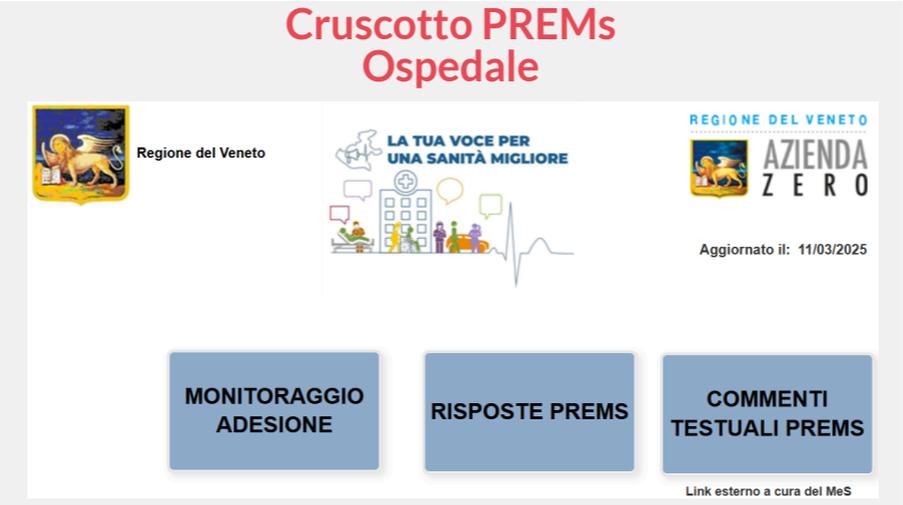
Trasmissione ENDPOINT tramite servizi WEB



Restituzione commenti aperti



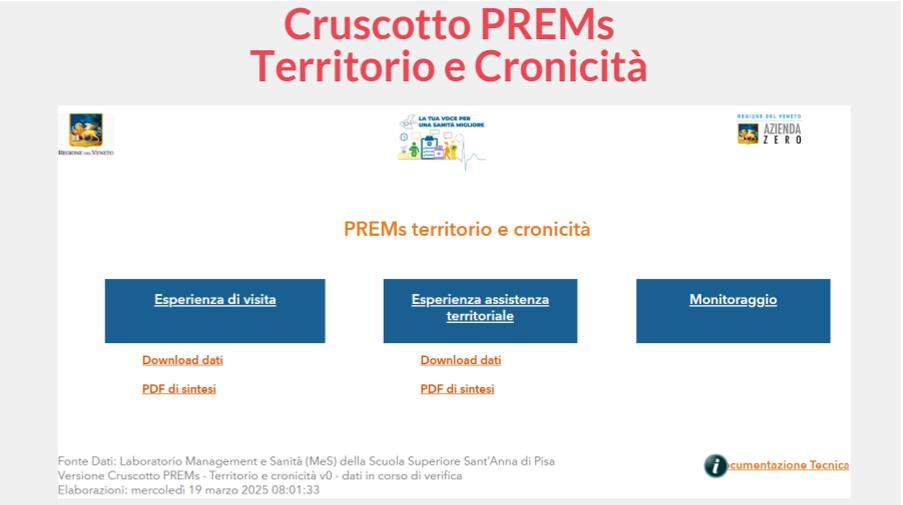
### Cruscotto PREMs Ospedale



MONITORAGGIO ADESIONE    RISPOSTE PREMs    COMMENTI TESTUALI PREMs

Link esterno a cura del MeS

### Cruscotto PREMs Territorio e Cronicità



Esperienza di visita    Esperienza assistenza territoriale    Monitoraggio

Download dati    Download dati

PDF di sintesi    PDF di sintesi

Fonte Dati: Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa  
Versione Cruscotto PREMs - Territorio e cronicità v0 - dati in corso di verifica  
Elaborazioni: mercoledì 19 marzo 2025 08:01:33

Documentazione Tecnica

## Analisi centralizzate e diffusione dei risultati

# Il ritorno informativo



**PREMs Ospedale**  
Patient Reported Experience Measures

Navigazione di Dashboard di monitoraggio e di esperienza a diversi livelli di aggregazione



**PREMs Territorio e cronicità**  
Patient Reported Experience Measures



## OUTPUT

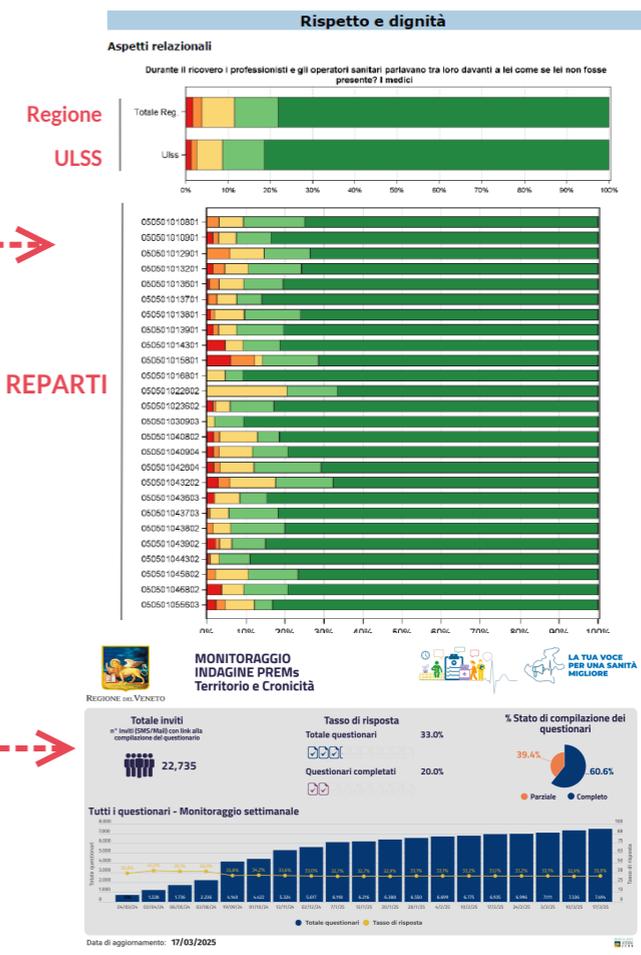
**Report trimestrali per i referenti aziendali**

**Report trimestrali per i reparti partecipanti**

**Infografica di monitoraggio settimanale**

**Download DB PREMs T**

**Report giornalieri**



# Benchmark e variabilità



PREMs Ospedale  
Patient Reported Experience Measures



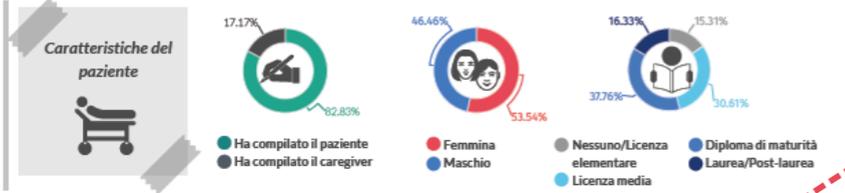
**L'indagine PREMs**  
(Patient Reported Experience Measures)  
L'esperienza dei pazienti ricoverati negli ospedali della Regione Veneto  
anni 2023-2024



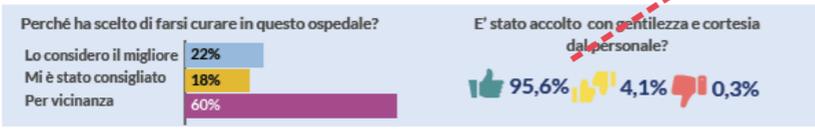
TOT Regione



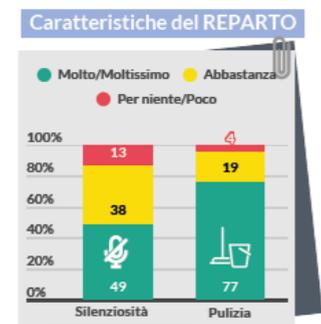
Aziende sanitarie



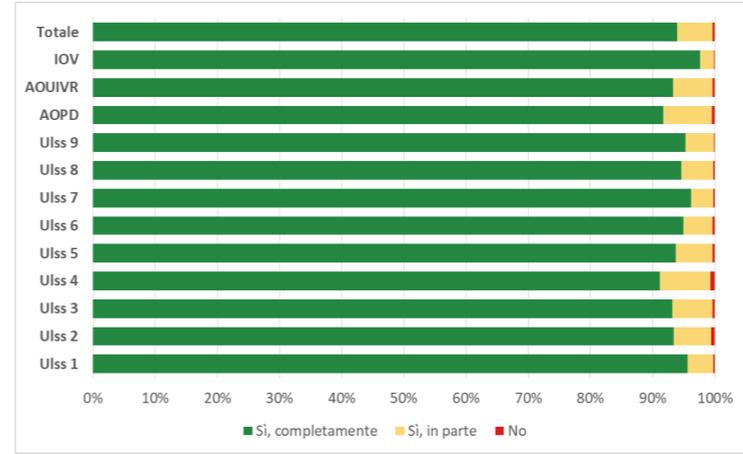
## 1. AMMISSIONE



## 2. RICOVERO



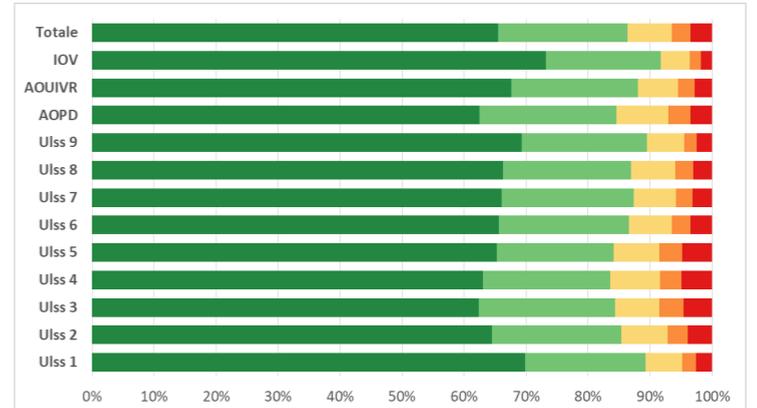
È stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?



La variabilità tra le aziende sanitarie e il benchmarking come opportunità di miglioramento

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

TOT Regione



Aziende sanitarie

# Azioni di miglioramento



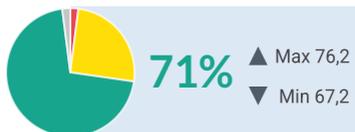
PREMs Ospedale  
Patient Reported Experience Measures

Dall'esperienza del paziente  al cambiamento delle organizzazioni

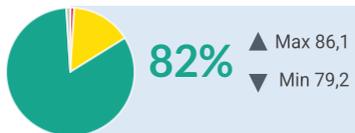
## II PERSONALE SANITARIO

Coinvolgimento del paziente nel percorso di cura

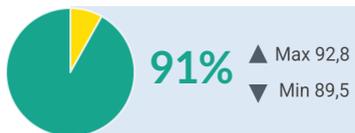
E' stato semplice per i familiari avere informazioni sulle condizioni di salute del paziente?



Quanto chiare sono state le informazioni che ha ricevuto al momento della dimissione?



Alla dimissione ha ricevuto informazioni chiare sui farmaci da prendere a casa?



Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?

● Sì, completamente ● Sì, abbastanza ● No, per niente ● Non ho ricevuto informazioni

## LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLE AZIENDE SANITARIE

Inserimento nei Piani Formativi Aziendali di **corsi sulla comunicazione nella gestione del paziente:**

### OBIETTIVI:

- favorire un clima di ascolto attivo;
- aumentare la consapevolezza sui vissuti emotivi come operatore;
- favorire la consapevolezza dei vissuti emotivi del paziente e del familiare;
- individuare strategie per gestire al meglio la gestione della comunicazione intra familiare;
- favorire la comunicazione e la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro per costruire prese in carico strutturate e coordinate.
- aumentare la consapevolezza sull'importanza del tempo di dialogo come parte integrante della cura,

Implementazione di una scheda di registrazione colloqui nella cartella infermieristica

**OBIETTIVO:** aumentare il coinvolgimento del paziente/famigliari/caregiver nel progetto di dimissione ospedaliera fin dai primi giorni della degenza (programmare dalle 48 h dal ricovero il timing dei colloqui con familiari e pazienti)

# Azioni di miglioramento



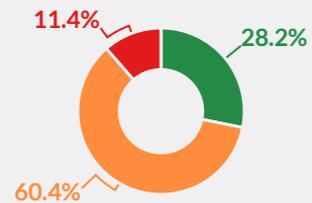
PREMs Territorio e cronicità  
Patient Reported Experience Measures

Dall'esperienza del paziente  al cambiamento delle organizzazioni

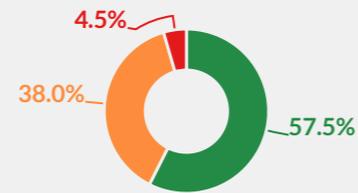


## Gestione della propria salute

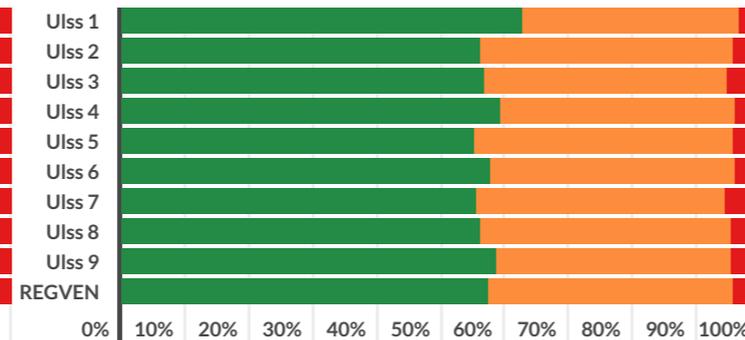
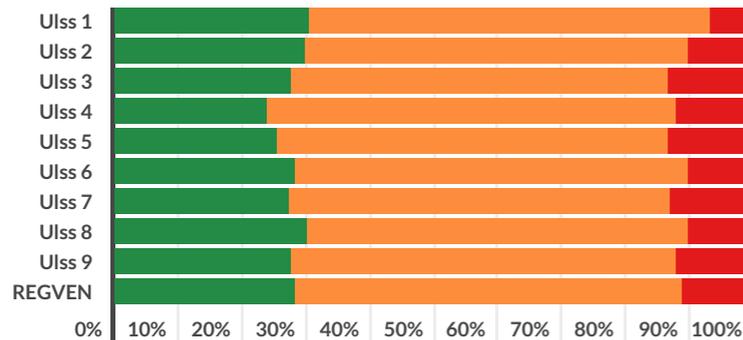
Quanto si sente sicuro/a di poter gestire la Sua salute e il Suo benessere?



Quanto si sente sicuro/a di saper seguire le istruzioni dei professionisti sanitari su come curarsi a casa?



● Molto sicuro/a - Sicuro/a  
● Abbastanza sicuro/a  
● Per niente sicuro/a



■ Molto sicuro/a - Sicuro/a ■ Abbastanza sicuro/a ■ Per niente sicuro/a

■ Molto sicuro/a - Sicuro/a ■ Abbastanza sicuro/a ■ Per niente sicuro/a

## LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLE AZIENDE SANITARIE

Formazione, restituzione dei risultati e azioni di comunicazione per aumentare l'adesione e il tasso di risposta

Azione per rafforzare la sicurezza nel paziente di saper seguire le istruzioni dei professionisti su come curarsi a casa

- Raccolta/mappatura delle modalità in uso con cui i professionisti sanitari forniscono istruzioni ai pazienti su come curarsi a casa
- Intervenire sul materiale in uso in modo da renderlo disponibile, chiaro, completo per aumentare la sicurezza dei pazienti di saper seguire le istruzioni dei professionisti sanitari su come curarsi a casa.

# Azioni di miglioramento



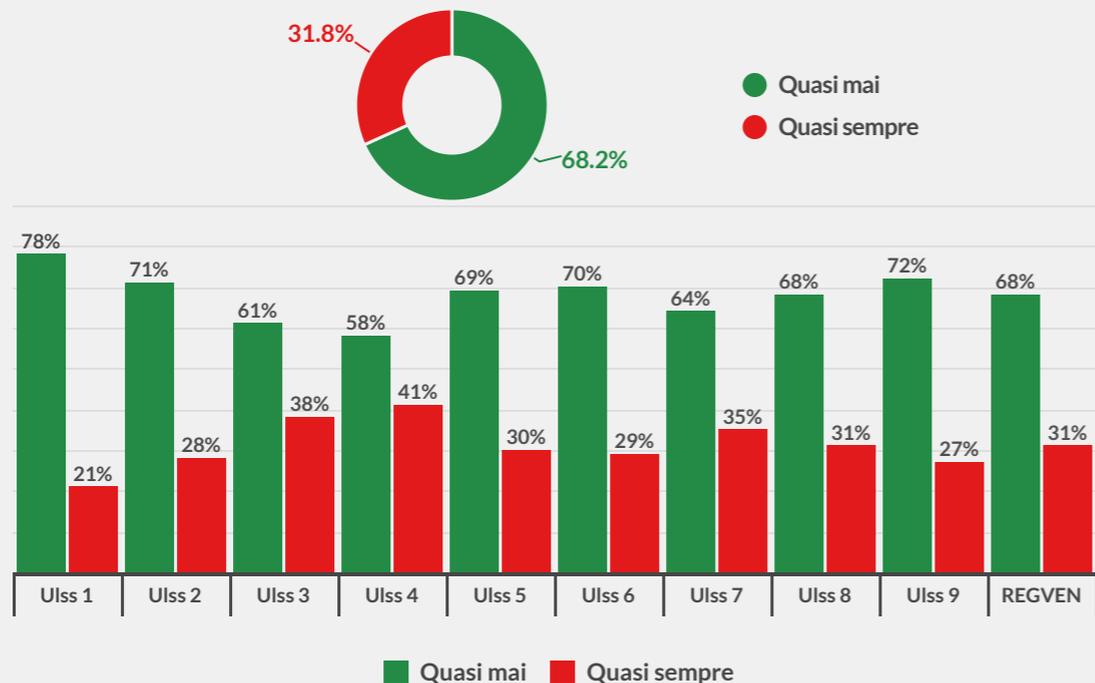
PREMs Territorio e cronicità  
Patient Reported Experience Measures

Dall'esperienza del paziente  al cambiamento delle organizzazioni



## Coordinamento delle cure

Quante volte ha dovuto ripetere le stesse informazioni ai professionisti che ha incontrato?



## LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLE AZIENDE SANITARIE

La necessità di dover ripetere la stessa informazione a più professionisti può aumentare il rischio di errore. **Il riscontrare problemi di comunicazione tra professionisti può determinare una perdita di fiducia nel SS.**

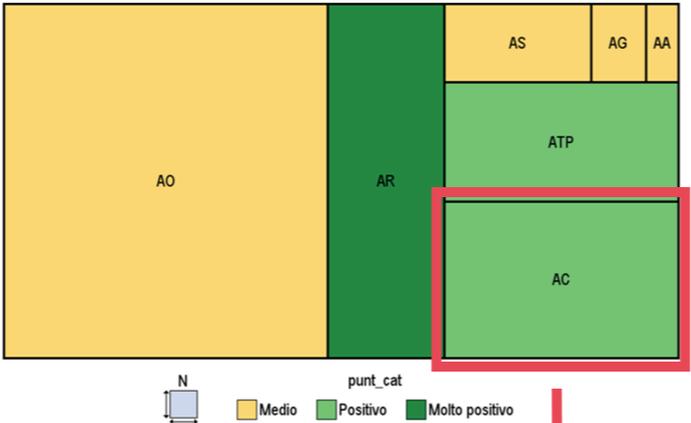
**Organizzare specifiche giornate formative sulle strategie di comunicazione a distanza tra professionisti** in particolare nei percorsi di dimissione dall'ospedale al territorio e sul corretto utilizzo della piattaforma aziendale di telemedicina.

# Possibili sviluppi futuri: la lettura integrata delle indagini di qualità percepita

Le DIMENSIONI comuni:

- Aspetti Relazionali (AR)
- Aspetti Organizzativi (AO)
- Aspetti Comunicativi (AC)
- Aspetti di Accessibilità (AA)
- Aspetti Tecnico-Professionali (ATP)
- Aspetti Generali (AG)

Treemap per dimensione



## Analisi drill down

per diversi livelli di aggregazione, dal livello regionale fino al livello di reparto/struttura all'interno di ciascuna Azienda Sanitaria

Treemap per dimensione e indagine



Treemap per dimensione e indagine e domande del questionario



**“What people really care about is [healthcare’s] impact on their wellbeing and their ability to play an active role in society, so that’s what we should be measuring. And, of course, the only way to do this is to ask patients themselves.” (Angela Coulter)**