

REGIONE
TOSCANA



Servizio
Sanitario
della
Toscana

INDAGINE PREM_s PATIENT-REPORTED EXPERIENCE MEASURES

RILEVAZIONE SISTEMATICA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO
ORDINARIO RIPORTATO DAI PAZIENTI ADULTI E PEDIATRICI NELLA
SANITÀ TOSCANA

Report dei risultati dell'Osservatorio sul ricovero ordinario
per l'anno 2023



ISTITUTO
DI MANAGEMENT



Sant'Anna
Scuola Universitaria Superiore Pisa

mc
management sanità

PREMs - Patient-Reported Experience Measures

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

REGIONE TOSCANA

Report 2023

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 2024

Autori: Milena Vainieri, Elisa Peruzzo, Giuseppe D'Orio, Sabina De Rosis, Fabio Gentile, Elisa Conti, Domenico Cerasuolo, Alessandro Bonanni

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

ISBN: 978-88-95613-64-2 Dedizioni

Sommario

Sezione 1	Patient Reported Experience Measures PREMs	5
Sezione 2	Monitoraggio delle indagini PREMs	15
Sezione 3	Caratteristiche dei rispondenti alle indagini PREMs	19
	3.1 PREMs Adulti	21
	3.2 PREMs Pediatriche - Questionario VoiCEs	35
Sezione 4	Risultati delle indagini PREMs	41
	4.1 PREMs Adulti	43
	4.2 PREMs Pediatriche - Questionario VoiCEs	63
Sezione 5	Indicatori PREMs	73
Sezione 6	Studio ed innovazione degli indicatori PREMs	97

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)¹. La centralità di questo tema ha reso l'uso dei feedback dei pazienti uno dei **criteri di accreditamento della Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals**, che nella sezione "Patient-Centered Standards" conta l'indicatore PCC.3 "The hospital measures, analyzes, and—when necessary—improves the patient experience in order to enhance the quality of patient care".

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 qualitative 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. Questo ha portato all'introduzione di diverse innovazioni adottate nell'Osservatorio PREMs, disegnato dal Laboratorio MeS con gli attori

¹ 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.

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 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)². I risultati dell'indagine non sono solo restituiti in una reportistica annuale, come questa, dove sono riportati alla popolazione e standardizzati per il confronto. Il dato grezzo, così come raccolto dall'Osservatorio PREMs, è anche disponibile in maniera continuativa grazie alla tecnologia dei servizi web. La reportistica per le azioni day-by-day è quindi anch'essa in continuo e sempre **disponibile online per manager e professionisti sanitari**. 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 IRCCS, con un questionario che è in grado di raccogliere il punto di vista tanto dei pazienti pediatrici, quanto dei loro accompagnatori. Lo strumento di rilevazione è stato ulteriormente innovato, incontrando l'interesse a livello europeo sia della Commissione Europea sia di altri ospedali pediatrici che co-finanziano il progetto **europeo VoiCEs** che si è chiuso ad ottobre 2023.

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 lasciando il loro numero di telefono cellulare e/o indirizzo e-mail 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

² 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.

automatizzato ai pazienti ed è accessibile per un mese dalla data di dimissione: 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.

Questo processo consente di arrivare ad una numerosità di rispondenti sufficientemente elevata da permettere la **restituzione del risultato grezzo a 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 30 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 continuativamente 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 sono stati predisposti, come anticipato, servizi web che permettono la **restituzione e**, quindi, la conseguente **consultazione dei dati grezzi costantemente aggiornata**. Sia le risposte dei pazienti alle domande a risposta chiusa, sia i loro commenti aperti, sono quindi disponibili con varie disaggregazioni, fino al singolo reparto di dimissione, superata la soglia minima. Questo principio di **interoperabilità** permette, quindi, l'integrazione dei risultati grezzi prodotti dall'Osservatorio PREMs 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. Le domande sono in grado di rilevare una serie di attività considerate caratterizzanti sia i comportamenti dei professionisti sia un'organizzazione sanitaria **centrati sulla persona**.

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)³.

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**.

Per i pazienti pediatrici, il questionario prevedere un sotto-insieme delle domande previste per i pazienti adulti, opportunamente verbalizzate per essere adatte al target pediatrico, e via via crescenti in termini di numerosità con l'incrementare dell'età del rispondente.

³ 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.

Il questionario pediatrico VoiCEs

Dal 15 ottobre 2022, presso l'AOU Meyer è stato adottato un **nuovo questionario PREMs** allo scopo di rafforzare il coinvolgimento diretto dei pazienti pediatrici nella valutazione e nel miglioramento della qualità dell'assistenza negli ospedali pediatrici e di raccogliere la loro esperienza con strumenti adeguati all'età.

Questo sostituisce il questionario precedente, sviluppato nel 2018 nell'ambito di un progetto finanziato dalla Commissione Europea, con la partecipazione del Children's Clinical University Hospital di Riga in **Lettonia**⁴, che si componeva di **55 domande**, di cui **5 domande aperte**, indirizzate all'accompagnatore del paziente pediatrico e al paziente stesso.

Il nuovo questionario è il risultato del processo di collaborazione nell'ambito del **progetto VoiCEs** (Value of including the Children Experience for improving their rightS during hospitalization)⁵, cofinanziato dall'Unione Europea (Programma Rights, Equality and Citizenship 2014-2020 REC-RCHI-PROF_AG_2022), che si è concluso ad ottobre 2023. Il progetto ha visto la partecipazione di **quattro ospedali pediatrici in Europa** (AOU Meyer IRCCS di Firenze, **Children's University Hospital** di Riga in Lettonia, **Helsinki University Hospital** in Finlandia, **Erasmus MC Sophia Children's Hospital** a Rotterdam nei Paesi Bassi) e **Unicef Italia** con il **Laboratorio MeS della Scuola Superiore Sant'Anna** in qualità di coordinatore.

Nella coordinazione scientifica sono stati coinvolti anche l'**European Children's Hospital Organization (ECHO)**, l'**Associazione Italiana degli Ospedali Pediatrici (AOPI)**, e il **Picker Institute di Oxford**.

Previa **revisione della letteratura** sugli strumenti in uso a livello internazionale per la raccolta di misure riportate dai bambini sulla loro esperienza di ospedalizzazione⁶, il nuovo strumento è stato creato attraverso il **coinvolgimento diretto di bambini, genitori, professionisti sanitari e accademici** nei quattro paesi coinvolti, in un processo collaborativo che si è svolto in diverse fasi tra **focus groups/ interviste e un processo di costruzione del consenso** basato sulla metodologia Delphi.

Il questionario finale implementato presso l'AOU Meyer IRCCS si rivolge sia agli accompagnatori

4 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., 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, Lepiksons 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>.

5 De Rosis, S., Bonciani, M., Spataro, V., Corazza, I., Conti, E., Sibbles, B., ... & Vainieri, M. (2023). Value of Including the Children's Experience for Improving Their Rights During Hospitalization: Protocol for the VoiCEs Project. *JMIR Research Protocols*, 12(1), e42804.

6 Corazza, I. et al. (2022) 'RETHINKING YOUTH ENGAGEMENT IN EVALUATING THE EXPERIENCE OF HOSPITALIZATION', in EISIC. Verona, pp. 1-15. Available at: <https://sites.les.univr.it/eisic/wp-content/uploads/2022/10/Corazza-Spataro-Hazelzet-Bonciani-De-Rosis.pdf>.

che ai pazienti pediatrici con domande diversificate in base alla fascia d'età del paziente, e prevede:

<i>Target group</i>	<i>Numero di domande</i>
Caregiver	28 (di cui 4 aperte)
Pazienti 0-3 anni	5
Pazienti 4-7 anni	14
Pazienti 8-13 anni	23 (di cui 4 aperte)
Pazienti 14-17 anni (e over 17)	27 (di cui 4 aperte)

Tabella 1. *Numero di domande per gruppo di rispondenti.*

In particolare, le domande pensate per pazienti di età compresa tra 0 e 3 sono rivolte agli accompagnatori, mentre i pazienti dai 4 anni in poi vengono invitati a rispondere direttamente.

Vengono indagate sette dimensioni dell'esperienza:

- Informazioni e comunicazione chiara, supporto per la cura di sé
- Trattamento efficace fornito da professionisti di fiducia
- Supporto emotivo, empatia e rispetto
- Coinvolgimento e sostegno per la famiglia e gli accompagnatori
- Comfort/Attenzione alle esigenze fisiche e ambientali
- Continuità delle cure e transizioni fluide
- Considerazioni generali

Per i pazienti più piccoli, nelle fasce d'età 4-7 e 8-13, il questionario è arricchito con immagini e smiley per facilitare la comprensione delle domande e delle risposte, e accrescere il coinvolgimento e la partecipazione dei pazienti pediatrici.

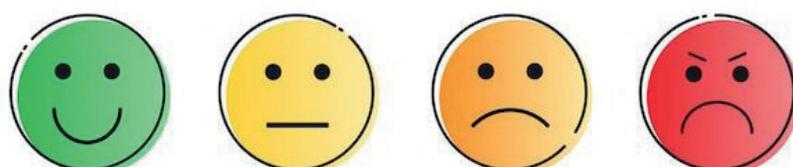


Figura 1. *Esempio di smiley introdotti nel "questionario arricchito" per esemplificare le opzioni di risposta delle scale Likert a 3 punti con opzione di uscita "non so/ non ricordo".*

Di seguito, a titolo esemplificativo, si riportano delle immagini incluse nel questionario in riferimento alle domande sul riposo notturno e sulle attività ricreative in reparto:



Figura 2. Immagine utilizzata nel “questionario arricchito” per accompagnare la domanda sul riposo notturno.

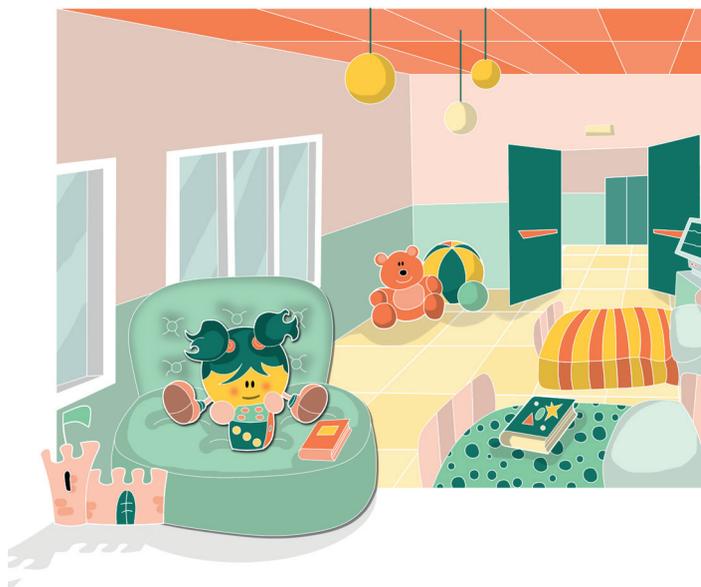


Figura 3. Immagine utilizzata nel “questionario arricchito” per accompagnare la domanda sulla disponibilità di attività ricreative.

L'estensione dell'indagine e il benchmarking fra le Regioni

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)⁷. 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.

L'estensione dell'indagine PREMs in Regione Toscana è stata completata nel primo semestre 2024 con i presidi ospedalieri dell'Azienda USL Nord Ovest (Ospedali di Barga, Fivizzano, Pontremoli e Volterra). Tutti i presidi ospedalieri pubblici del sistema sanitario toscano hanno, quindi, aderito fattivamente all'Osservatorio PREMs, dando la possibilità ai loro pazienti dimessi da un ricovero ospedaliero ordinario di partecipare alla valutazione del servizio stesso. Inoltre, a partire da ottobre 2018 l'Osservatorio PREMs è stato adottato anche dalla Regione Veneto in tutte le Aziende sanitarie territoriali e universitarie. L'estensione sul territorio veneto si è completata nel corso del 2023. La Regione Umbria, invece, è entrata nell'Osservatorio a partire da luglio 2023 con una prima sperimentazione nell'AO Terni. L'estensione dell'iniziativa in più sistemi sanitari regionali consentirà di avere un Osservatorio PREMs in **benchmarking tra Regioni**.

⁷ 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.

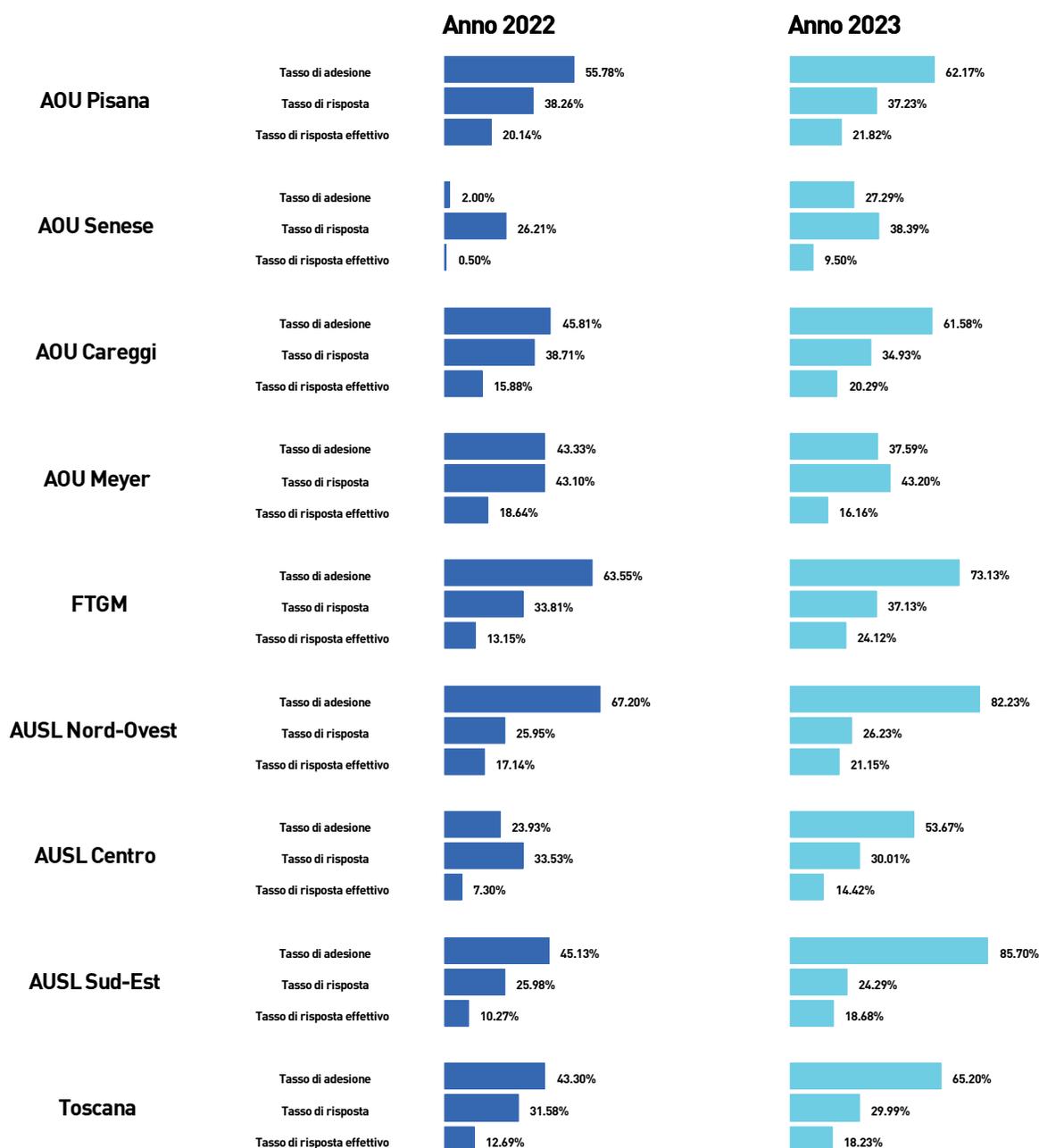
2

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 intende il numero di pazienti che hanno aderito lasciando 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 inviato l'invito a partecipare via SMS e/o via e-mail. Il numero dei dimessi effettivi è ottenuto estraendo i dati dai flussi SDO, mentre gli altri valori sono

Tassi di adesione risposta e risposta effettivo. Aziende e Regione



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 per stabilimento e Regione Toscana. Dal calcolo di questi indicatori, sono esclusi i dimessi effettivi dei seguenti reparti: nidi, neonatologie, terapie intensive neonatali, terapie intensive, UTIC, SPDC, reparti COVID, reparti codificati come "collaborazione con privato-accreditato".

Nel 2023, il tasso di risposta effettiva è stato utilizzato per definire la soglia minima di partecipazione dei pazienti all'indagine al di sotto della quale non vengono calcolati gli indicatori di esperienza. Tale soglia è stata fissata al 10%. I valori del tasso di risposta effettiva per l'applicazione della soglia sono arrotondati all'unità.

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	Osp. San Jacopo	11495	6841	59.5%	1479	24.1%	12.9%	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	5717	3365	58.9%	673	22.4%	11.8%	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	17221	10066	58.5%	3083	34.0%	17.9%	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	3173	1399	44.1%	503	39.4%	15.9%	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	8767	4466	50.9%	1175	29.3%	13.4%	
	Serristori Figline V.A. (FI)	1522	1412	92.8%	658	48.4%	43.2%	
	S. Maria Nuova Firenze	3687	2459	66.7%	805	35.2%	21.8%	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	9155	4680	51.1%	1164	27.2%	12.7%	
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	11955	4581	38.3%	1027	27.8%	8.6%	
	Ospedale Apuane	10797	7926	73.4%	2380	30.4%	22.0%	
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	1892	1035	54.7%	294	28.7%	15.5%	
	Presidio Ospedaliero San Luca	9365	8176	87.3%	2073	25.7%	22.1%	
	F.Lotti Pontedera (PI)	6273	5691	90.7%	1525	27.1%	24.3%	
	Riuniti Livorno	12387	10547	85.1%	2675	26.4%	21.6%	
	Civile Piombino (LI)	3028	2464	81.4%	502	20.7%	16.6%	
	Civile Cecina (LI)	4263	3270	76.7%	846	26.1%	19.8%	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	1660	1339	80.7%	220	16.8%	13.3%	
	Ospedale Unico Versilia	11319	9699	85.7%	2386	25.0%	21.1%	
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	1610	1403	87.1%	227	17.5%	14.1%	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	1031	890	86.3%	209	31.4%	20.3%	
	Area Aretina Nord Arezzo	14111	12126	85.9%	2743	25.1%	19.4%	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	2132	1706	80.0%	340	27.6%	15.9%	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	1646	1504	91.4%	265	20.1%	16.1%	
	Civile Castel del Piano (Gr)	437	418	95.7%	71	18.1%	16.2%	
	Misericordia Grosseto	12029	9860	82.0%	2286	25.5%	19.0%	
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	471	424	90.0%	64	20.4%	13.6%	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	4452	3866	86.8%	923	25.4%	20.7%	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	3630	3306	91.1%	729	24.8%	20.1%	
AOU Pisana	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	4732	4047	85.5%	805	21.5%	17.0%	
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	1048	1013	96.7%	178	18.7%	17.0%	
	AOU Pisana	36332	22587	62.2%	7928	37.2%	21.8%	
	AOU Senese	18959	5173	27.3%	1801	38.4%	9.5%	
	AOU Careggi	39033	24035	61.6%	7918	34.9%	20.3%	
	Meyer	8299	3120	37.6%	1341	43.2%	16.2%	
	FTGM-Massa	2515	1791	71.2%	515	35.7%	20.5%	
	FTGM-Pisa	2103	1586	75.4%	599	38.4%	28.5%	
	Toscana	Toscana	288849	188341	65.2%	52654	30.0%	18.2%

3

CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI ALLE INDAGINI PREMs

3.1

PREMs Adulti

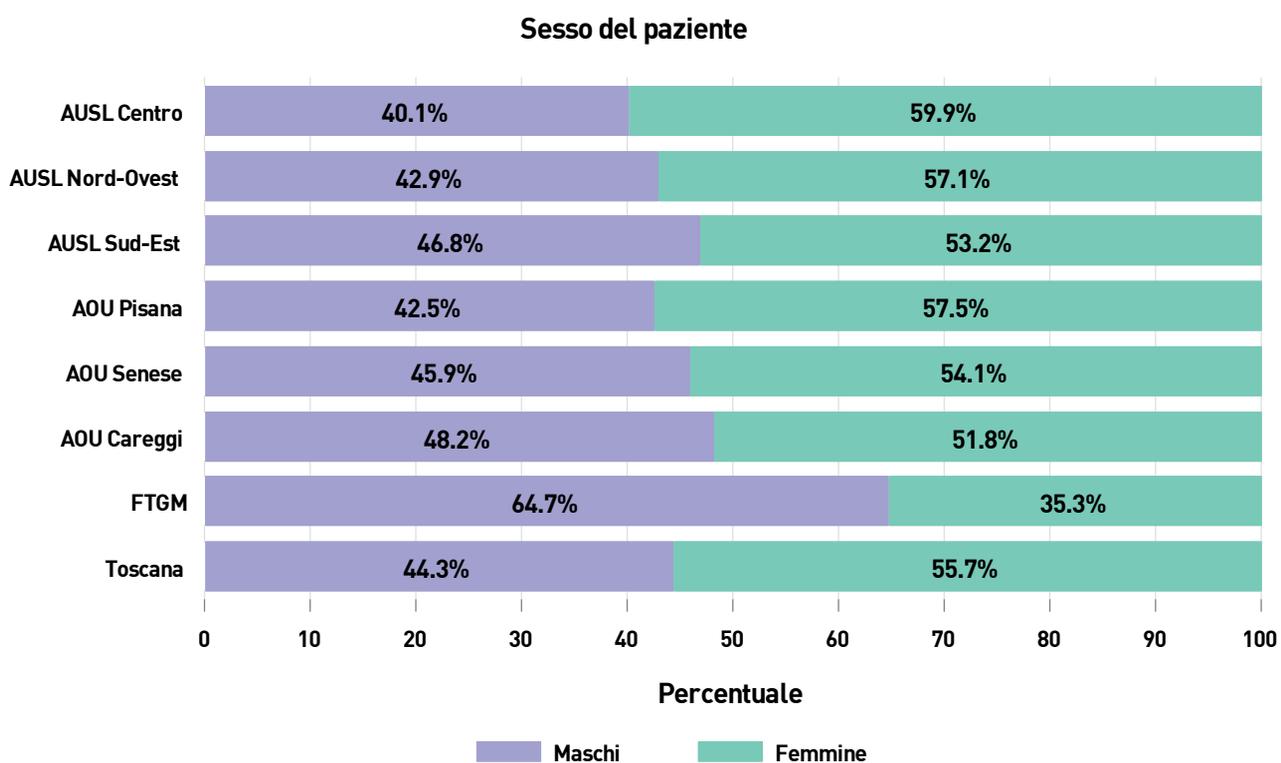
Lo scopo di questa sezione è riportare le analisi descrittive della popolazione di pazienti partecipanti all'indagine, le cui risposte sono utilizzate per il calcolo degli indicatori D19.

Il calcolo delle caratteristiche dei pazienti si basa sui rispondenti che hanno compilato oltre la metà del questionario. La soglia minima è di 30 risposte per stabilimento.

Nessuna operazione di rischio-aggiustamento o riporto alla popolazione viene applicato in questo capitolo.

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.



Sesso del paziente

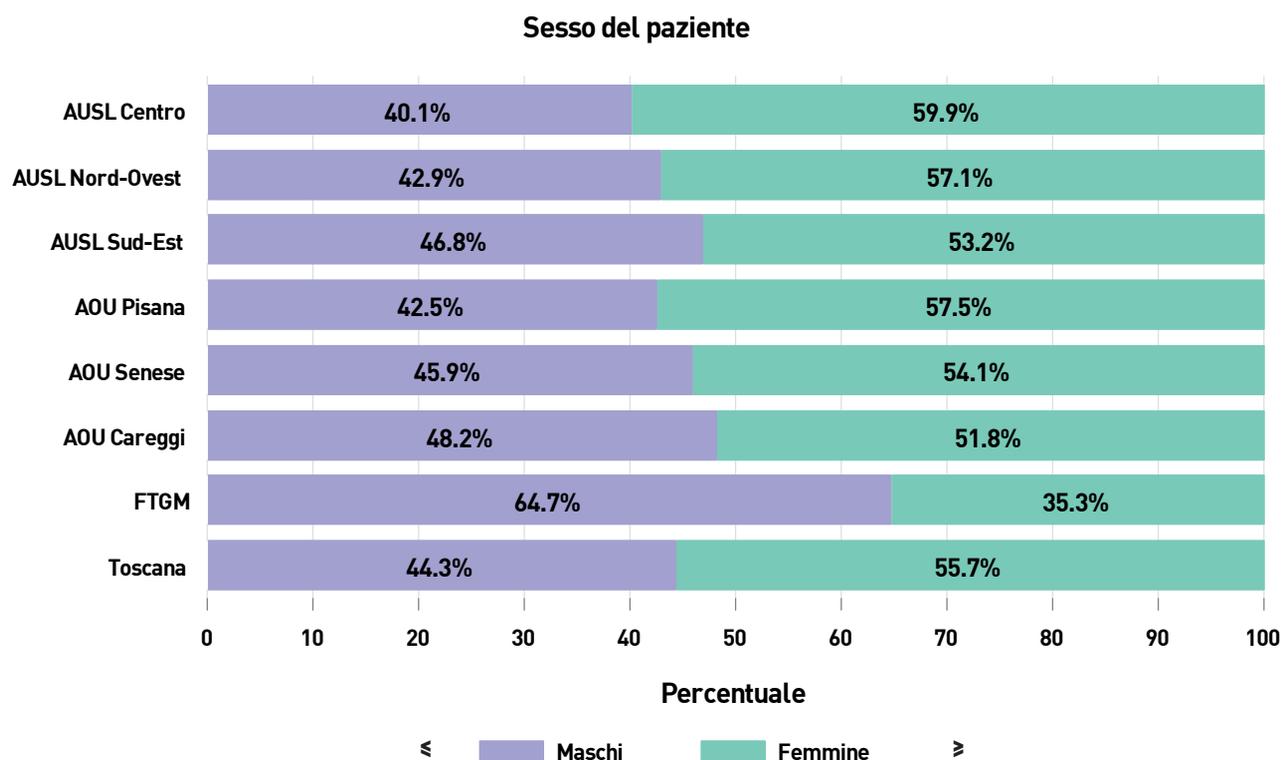
Nella tabella che segue, sono riportati il numero assoluto e la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per presidio e la media della Regione Toscana.

Sesso del paziente

Azienda	Stabilimento	Maschi		Femmine		Totale	
		N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CT0 (FI)	3685	48.2	3958	51.8	7643	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	3249	42.4	4421	57.6	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	786	45.6	936	54.4	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1342	45.6	1600	54.4	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	151	30.6	343	69.4	494	100.0
	Osp. San Jacopo	482	34.0	936	66.0	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	341	34.8	640	65.2	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	351	45.3	424	54.7	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	382	34.2	735	65.8	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	393	34.5	746	65.5	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	310	48.7	326	51.3	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	304	47.8	332	52.2	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	284	35.4	519	64.6	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		87	41.6	122	58.4	209	100.0
Civile Piombino (LI)		259	53.7	223	46.3	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		579	39.6	883	60.4	1462	100.0
Ospedale Apuane		978	42.8	1309	57.2	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		1004	44.1	1272	55.9	2276	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		816	41.5	1152	58.5	1968	100.0
Riuniti Livorno		1111	43.3	1453	56.7	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		157	56.1	123	43.9	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	1290	49.3	1326	50.7	2616
	Civile Bibbiena (AR)	123	57.7	90	42.3	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	31	47.7	34	52.3	65	100.0
	Misericordia Grosseto	1069	48.9	1115	51.1	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	33	56.9	25	43.1	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	70	43.8	90	56.3	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	226	32.4	471	67.6	697	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	317	42.0	438	58.0	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	357	40.2	530	59.8	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	163	50.5	160	49.5	323	100.0
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	135	53.6	117	46.4	252	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	112	57.4	83	42.6	195	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	314	63.3	182	36.7	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	381	65.5	201	34.5	582	100.0
Toscana	Toscana	22010	44.3	27619	55.7	49629	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

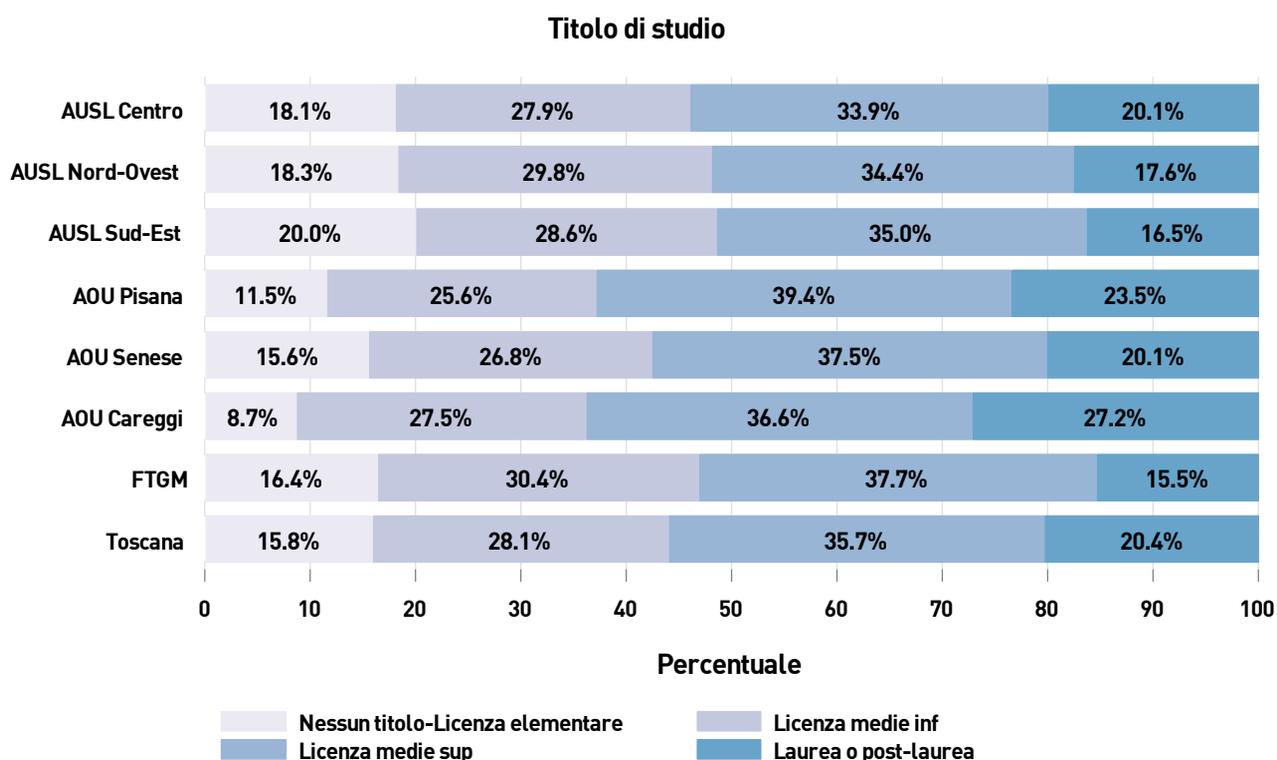
Nella tabella che segue, sono riportate le classi di età dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

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)	156	2.0	1558	20.4	2962	38.7	2968	38.8	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	368	4.8	1658	21.6	3099	40.4	2545	33.2	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	205	11.9	330	19.2	708	41.1	479	27.8	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	13	0.4	740	25.2	783	26.6	1406	47.8	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	7	1.4	128	25.9	150	30.3	210	42.4	495	100.0
	Osp. San Jacopo	78	5.5	509	35.9	301	21.2	530	37.4	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	48	4.9	366	37.3	254	25.9	313	31.9	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	2	0.3	122	15.7	286	36.9	365	47.1	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	35	3.1	385	34.5	232	20.8	465	41.6	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	44	3.9	342	30.0	308	27.0	445	39.1	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	2	0.3	71	11.2	224	35.2	339	53.3	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	6	0.9	120	18.9	286	45.0	224	35.2	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	131	16.3	167	20.8	175	21.8	330	41.1	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		7	3.3	49	23.4	63	30.1	90	43.1	209	100.0
Civile Piombino (LI)		9	1.9	40	8.3	146	30.3	287	59.5	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		102	7.0	402	27.5	419	28.6	540	36.9	1463	100.0
Ospedale Apuane		94	4.1	520	22.7	706	30.9	967	42.3	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		131	5.8	453	19.9	692	30.4	1001	44.0	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		124	6.3	405	20.6	553	28.1	886	45.0	1968	100.0
Riuniti Livorno		97	3.8	446	17.4	800	31.2	1221	47.6	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		3	1.1	32	11.4	92	32.9	153	54.6	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	121	4.6	529	20.2	849	32.5	1117	42.7	2616
	Civile Bibbiena (AR)	1	0.5	13	6.1	63	29.6	136	63.8	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	.	.	1	1.5	6	9.2	58	89.2	65	100.0
	Misericordia Grosseto	96	4.4	426	19.5	594	27.2	1068	48.9	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	.	.	1	1.7	14	24.1	43	74.1	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	.	.	15	9.4	55	34.4	90	56.3	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	66	9.4	256	36.6	138	19.7	239	34.2	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	14	1.9	169	22.4	218	28.9	354	46.9	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	4	0.5	186	21.0	268	30.2	429	48.4	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	2	0.6	30	9.3	107	33.1	184	57.0	323	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	60	12.1	32	6.5	151	30.4	253	51.0	496	100.0
	FTGM-Pisa	.	.	51	8.7	203	34.8	329	56.4	583	100.0
	Toscana	2029	4.1	10588	21.6	16052	32.7	20346	41.5	49015	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

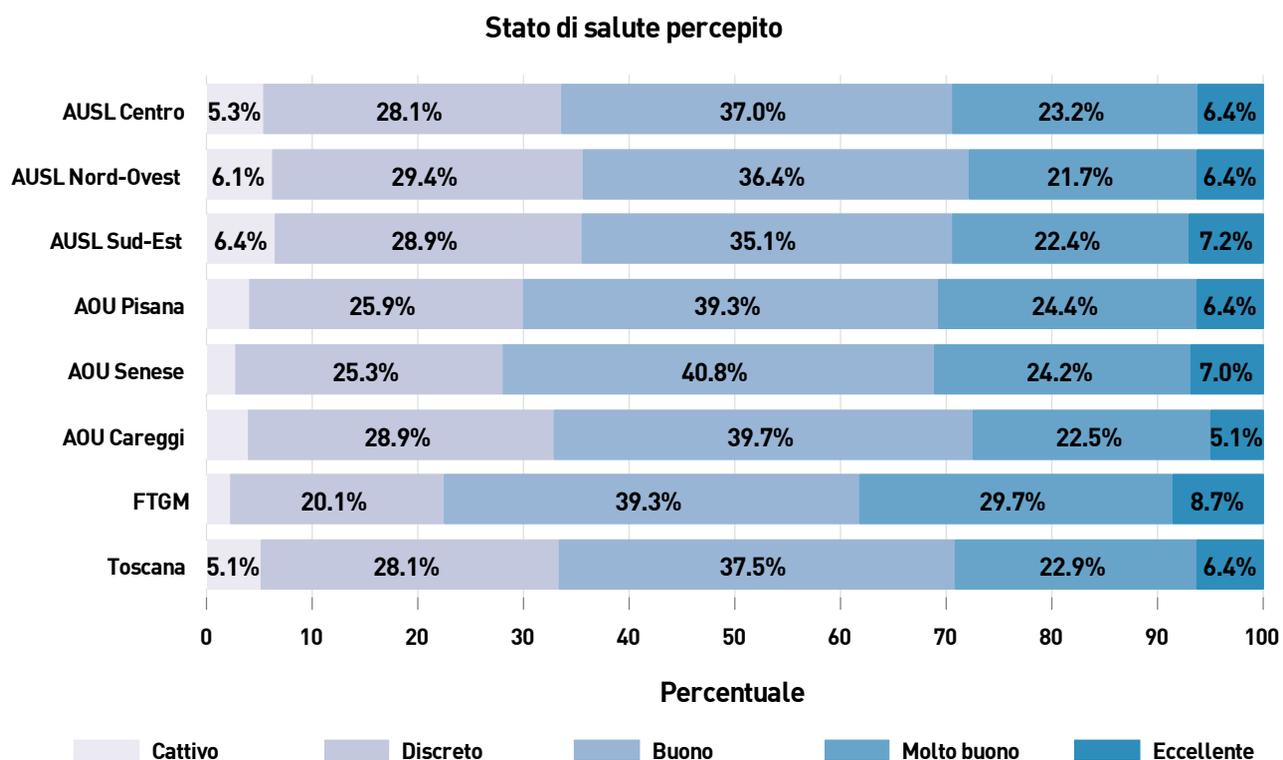
Nella tabella che segue, è riportato il titolo di studio dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

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 - CT0 (FI)	664	8.7	2098	27.5	2798	36.6	2082	27.2	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	885	11.5	1963	25.6	3019	39.4	1802	23.5	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	268	15.6	462	26.8	645	37.5	346	20.1	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	674	22.9	847	28.8	943	32.1	477	16.2	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	89	18.0	150	30.3	161	32.5	95	19.2	495	100.0
	Osp. San Jacopo	291	20.5	358	25.2	494	34.8	275	19.4	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	171	17.4	277	28.2	338	34.5	195	19.9	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	63	8.1	200	25.8	307	39.6	205	26.5	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	179	16.0	284	25.4	360	32.2	294	26.3	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	157	13.8	274	24.1	404	35.5	304	26.7	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	147	23.1	241	37.9	178	28.0	70	11.0	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	59	9.3	201	31.6	255	40.1	121	19.0	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	144	17.9	224	27.9	283	35.2	152	18.9	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		45	21.5	54	25.8	76	36.4	34	16.3	209	100.0
Civile Piombino (LI)		111	23.1	160	33.3	158	32.8	52	10.8	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		325	22.2	416	28.4	459	31.4	263	18.0	1463	100.0
Ospedale Apuane		372	16.3	662	29.0	855	37.4	395	17.3	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		374	16.4	671	29.5	775	34.0	457	20.1	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		409	20.8	573	29.1	620	31.5	365	18.6	1968	100.0
Riuniti Livorno		405	15.8	811	31.7	922	36.0	424	16.5	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		67	23.9	99	35.4	89	31.8	25	8.9	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	404	15.4	765	29.2	956	36.5	491	18.8	2616
	Civile Bibbiena (AR)	54	25.4	68	31.9	73	34.3	18	8.5	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	37	56.9	12	18.5	10	15.4	6	9.2	65	100.0
	Misericordia Grosseto	402	18.4	644	29.5	769	35.2	369	16.9	2184	100.0
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	24	41.4	22	37.9	9	15.5	3	5.2	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	50	31.3	39	24.4	49	30.6	22	13.8	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	185	26.5	153	21.9	242	34.6	119	17.0	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	147	19.5	231	30.6	262	34.7	115	15.2	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	192	21.6	245	27.6	287	32.4	163	18.4	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	80	24.8	93	28.8	115	35.6	35	10.8	323	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	108	21.8	153	30.8	165	33.3	70	14.1	496	100.0
	FTGM-Pisa	69	11.8	175	30.0	242	41.5	97	16.6	583	100.0
	Toscana	7759	15.8	13763	28.1	17493	35.7	9988	20.4	49015	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

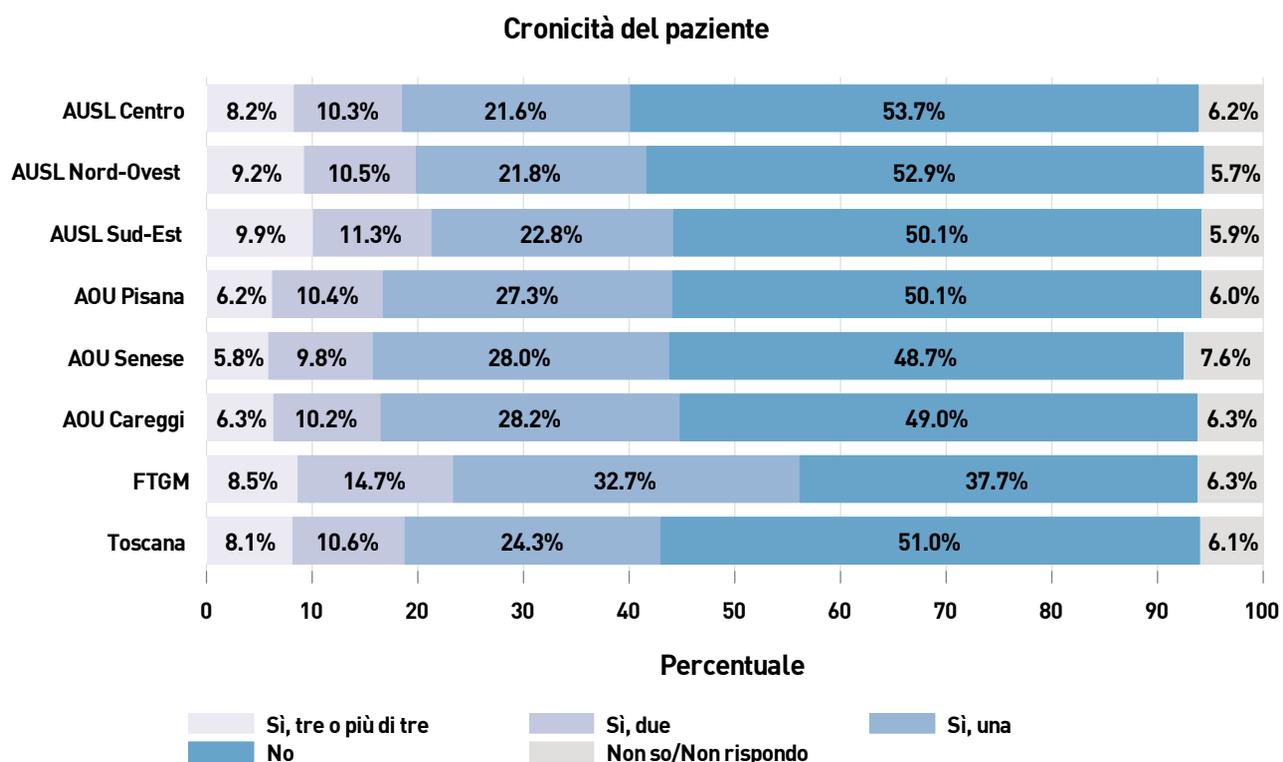
Nella tabella che segue, è riportato lo stato di salute riferito dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

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)	295	3.9	2206	28.9	3032	39.7	1716	22.5	393	5.1	7642	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	303	4.0	1986	25.9	3013	39.3	1874	24.4	492	6.4	7668	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	45	2.6	436	25.3	703	40.8	417	24.2	121	7.0	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	188	6.4	871	29.6	1103	37.5	613	20.8	167	5.7	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	16	3.2	154	31.1	187	37.8	108	21.8	30	6.1	495	100.0
	Osp. San Jacopo	88	6.2	357	25.2	511	36.1	346	24.4	115	8.1	1417	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	48	4.9	209	21.3	387	39.4	263	26.8	74	7.5	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	49	6.3	253	32.6	287	37.0	151	19.5	35	4.5	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	61	5.5	324	29.0	377	33.8	281	25.2	74	6.6	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	41	3.6	283	24.9	414	36.4	311	27.3	89	7.8	1138	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	25	3.9	249	39.2	226	35.5	111	17.5	25	3.9	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	21	3.3	151	23.7	262	41.2	166	26.1	36	5.7	636	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	55	6.8	200	24.9	286	35.6	188	23.4	74	9.2	803	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	13	6.2	73	34.9	66	31.6	35	16.7	22	10.5	209	100.0
	Civile Piombino (LI)	49	10.2	168	34.9	160	33.2	81	16.8	24	5.0	482	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	82	5.6	385	26.3	545	37.3	360	24.6	90	6.2	1462	100.0
	Ospedale Apuane	115	5.0	649	28.4	807	35.3	557	24.4	159	7.0	2287	100.0
	Ospedale Unico Versilia	121	5.3	633	27.8	843	37.0	508	22.3	172	7.6	2277	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	124	6.3	631	32.1	746	37.9	375	19.1	91	4.6	1967	100.0
	Riuniti Livorno	172	6.7	805	31.4	921	36.0	524	20.5	139	5.4	2561	100.0
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	24	8.6	84	30.0	113	40.4	44	15.7	15	5.4	280	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	130	5.0	783	29.9	957	36.6	575	22.0	171	6.5	2616	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	22	10.3	54	25.4	90	42.3	37	17.4	10	4.7	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	10	15.6	29	45.3	19	29.7	5	7.8	1	1.6	64	100.0
	Misericordia Grosseto	125	5.7	626	28.7	774	35.4	492	22.5	167	7.6	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	6	10.3	26	44.8	13	22.4	11	19.0	2	3.4	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	24	15.0	49	30.6	47	29.4	30	18.8	10	6.3	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	37	5.3	149	21.4	218	31.3	215	30.8	78	11.2	697	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	63	8.4	224	29.7	265	35.1	146	19.4	56	7.4	754	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	70	7.9	234	26.4	299	33.7	219	24.7	65	7.3	887	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	7	1.4	98	19.8	191	38.5	150	30.2	50	10.1	496	100.0
	FTGM-Pisa	17	2.9	119	20.4	233	40.0	170	29.2	44	7.5	583	100.0
	Toscana	2499	5.1	13762	28.1	18367	37.5	11236	22.9	3136	6.4	49000	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

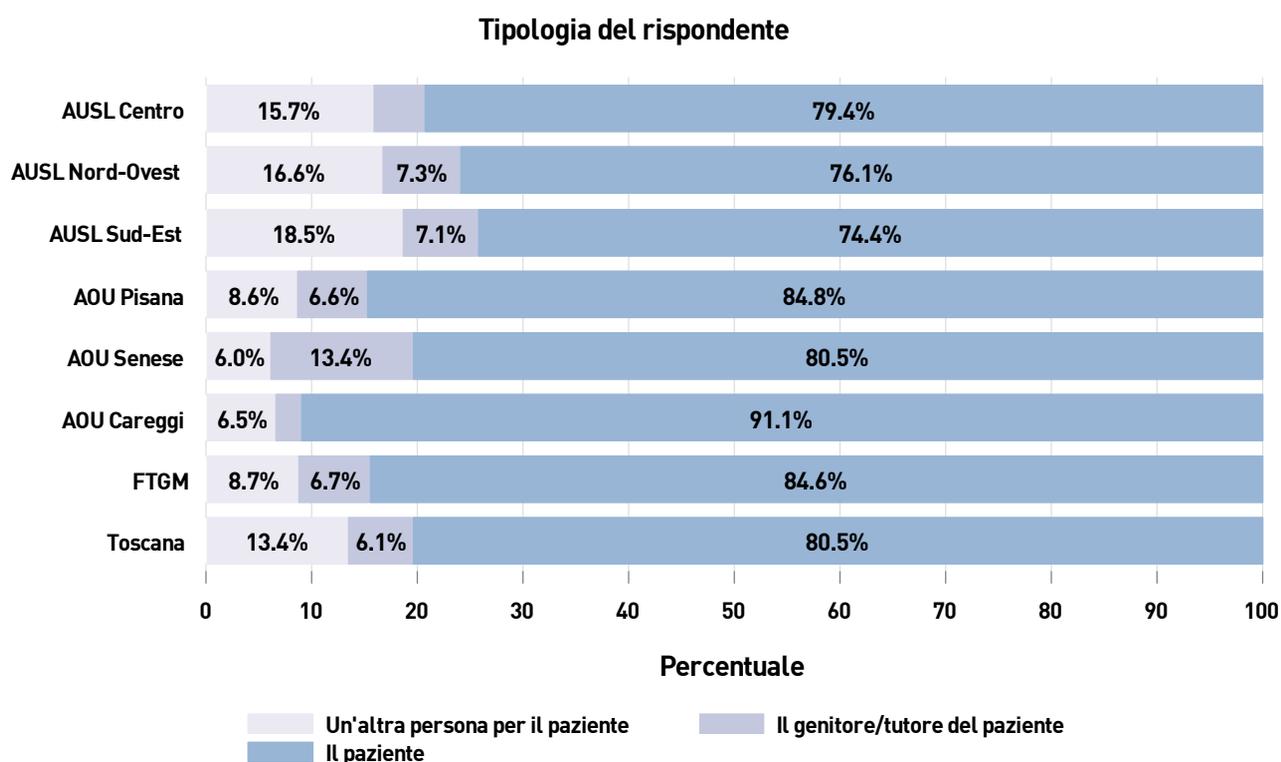
Nella tabella che segue, è riportato il numero di malattie croniche riferite dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana. I dati si riferiscono alla risposta alla seguente domanda: “Soffre di patologie croniche?”.

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)	479	6.3	776	10.2	2159	28.2	3745	49.0	484	6.3	7643	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	475	6.2	801	10.4	2094	27.3	3840	50.1	458	6.0	7668	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	100	5.8	169	9.8	483	28.0	839	48.7	131	7.6	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	282	9.6	328	11.2	724	24.6	1410	47.9	197	6.7	2941	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	38	7.7	51	10.3	92	18.6	283	57.2	31	6.3	495	100.0
	Osp. San Jacopo	130	9.2	142	10.0	262	18.5	802	56.6	80	5.6	1416	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	59	6.0	71	7.2	145	14.8	638	65.0	68	6.9	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	76	9.8	99	12.8	207	26.7	338	43.6	55	7.1	775	100.0
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	94	8.4	121	10.8	211	18.9	624	55.9	67	6.0	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	74	6.5	107	9.4	277	24.3	614	54.0	66	5.8	1138	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	56	8.8	78	12.3	156	24.6	301	47.4	44	6.9	635	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	22	3.5	44	6.9	111	17.5	437	68.7	22	3.5	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	69	8.6	71	8.9	133	16.6	503	62.7	26	3.2	802
Civile Elbano Portoferraio (LI)		21	10.0	23	11.0	45	21.5	105	50.2	15	7.2	209	100.0
Civile Piombino (LI)		65	13.5	67	13.9	131	27.2	191	39.7	27	5.6	481	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		118	8.1	116	7.9	269	18.4	869	59.4	91	6.2	1463	100.0
Ospedale Apuane		181	7.9	245	10.7	545	23.9	1186	51.9	127	5.6	2284	100.0
Ospedale Unico Versilia		220	9.7	227	10.0	468	20.6	1224	53.8	138	6.1	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		177	9.0	216	11.0	404	20.5	1057	53.7	113	5.7	1967	100.0
Riuniti Livorno		250	9.8	294	11.5	618	24.1	1252	48.8	149	5.8	2563	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		33	11.8	36	12.9	72	25.7	128	45.7	11	3.9	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	226	8.6	279	10.7	652	24.9	1275	48.7	184	7.0	2616
	Civile Bibbiena (AR)	27	12.7	26	12.2	48	22.5	91	42.7	21	9.9	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	15	23.1	26	40.0	11	16.9	9	13.8	4	6.2	65	100.0
	Misericordia Grosseto	212	9.7	272	12.5	537	24.6	1052	48.2	111	5.1	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S. Salvatore (SI)	13	22.4	11	19.0	16	27.6	16	27.6	2	3.4	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	22	13.8	23	14.5	27	17.0	76	47.8	11	6.9	159	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	50	7.2	60	8.6	113	16.2	441	63.2	34	4.9	698	100.0
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	77	10.2	63	8.3	150	19.9	416	55.1	49	6.5	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	85	9.6	94	10.6	190	21.4	475	53.6	43	4.8	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	40	12.4	32	9.9	85	26.3	144	44.6	22	6.8	323	100.0
AUSL Sud Est	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	32	12.7	31	12.3	56	22.2	127	50.4	6	2.4	252	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32	16.4	26	13.3	37	19.0	91	46.7	9	4.6	195	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	33	6.7	58	11.7	146	29.4	231	46.6	28	5.6	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	59	10.1	101	17.3	207	35.5	176	30.2	40	6.9	583	100.0
Toscana	Toscana	3949	8.1	5189	10.6	11884	24.3	25011	51.0	2965	6.1	48998	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)	495	6.5	188	2.5	6960	91.1	7643	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	659	8.6	507	6.6	6504	84.8	7670	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	104	6.0	231	13.4	1387	80.5	1722	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	547	18.6	133	4.5	2262	76.9	2942	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	68	13.8	9	1.8	417	84.4	494	100.0	
	Osp. San Jacopo	233	16.4	122	8.6	1063	75.0	1418	100.0	
	Ospedale S. Giuseppe	120	12.2	57	5.8	804	82.0	981	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	114	14.7	21	2.7	640	82.6	775	100.0	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	176	15.8	55	4.9	886	79.3	1117	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	140	12.3	56	4.9	943	82.8	1139	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	140	22.0	29	4.6	467	73.4	636	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	57	9.0	10	1.6	569	89.5	636	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	120	14.9	58	7.2	625	77.8	803	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	36	17.2	15	7.2	158	75.6	209	100.0
Civile Piombino (LI)		127	26.3	35	7.3	320	66.4	482	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		184	12.6	152	10.4	1127	77.0	1463	100.0	
Ospedale Apuane		343	15.0	150	6.6	1794	78.4	2287	100.0	
Ospedale Unico Versilia		333	14.6	165	7.2	1779	78.1	2277	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		387	19.7	144	7.3	1437	73.0	1968	100.0	
Riuniti Livorno		455	17.7	166	6.5	1943	75.8	2564	100.0	
AUSL Sud Est	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	64	22.9	18	6.4	198	70.7	280	100.0	
	Area Aretina Nord Arezzo	369	14.1	207	7.9	2040	78.0	2616	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	52	24.4	6	2.8	155	72.8	213	100.0	
	Civile Castel del Piano (Gr)	41	63.1	3	4.6	21	32.3	65	100.0	
	Misericordia Grosseto	367	16.8	151	6.9	1666	76.3	2184	100.0	
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	23	39.7	5	8.6	30	51.7	58	100.0	
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	50	31.3	14	8.8	96	60.0	160	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	119	17.0	89	12.7	491	70.2	699	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	140	18.5	50	6.6	565	74.8	755	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	200	22.5	30	3.4	657	74.1	887	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	65	20.1	15	4.6	243	75.2	323	100.0	
AUSL Sud Est	S. Giovanni di Dio Orbetello (GR)	66	26.2	4	1.6	182	72.2	252	100.0	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	56	28.7	21	10.8	118	60.5	195	100.0	
	FTGM-Massa	FTGM-Massa	48	9.7	60	12.1	388	78.2	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	46	7.9	12	2.1	525	90.1	583	100.0	
Toscana	Toscana	6555	13.4	2994	6.1	39464	80.5	49013	100.0	

3.2

PREMs Pediatriche

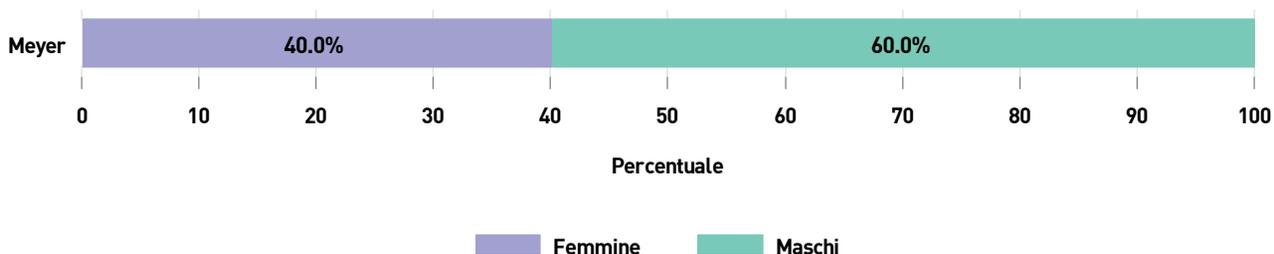
Questionario VoiCEs



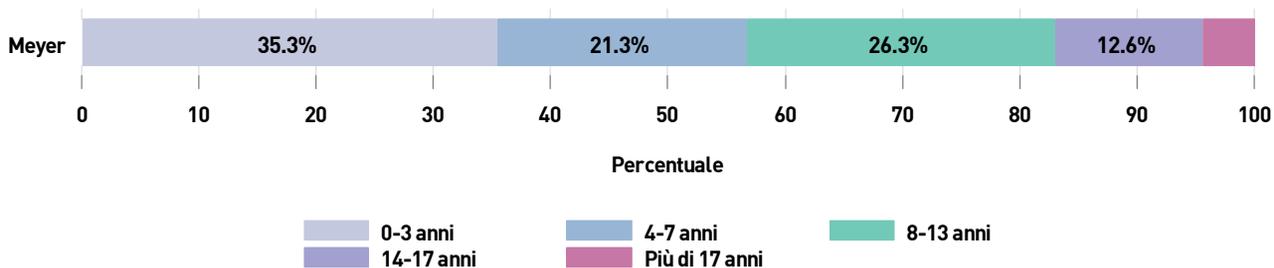
Il progetto VoiCEs è stato co-finanziato dal Programma Rights, Equality and Citizenship dell'Unione Europea (2014-2020) (REC-R-CHI-PROF-AG-2020). Il contenuto di questa parte di report rappresenta il punto di vista degli autori ed è di loro esclusiva responsabilità. La Commissione europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Caratteristiche del paziente pediatrico

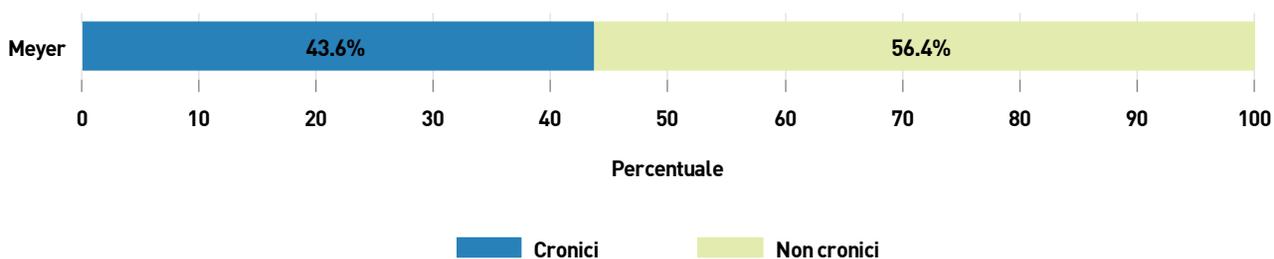
Sesso del paziente



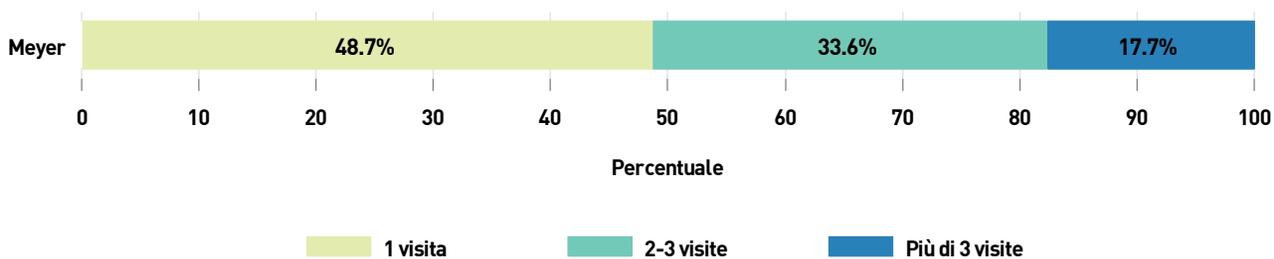
Età del paziente



Cronicità del paziente



Frequenza delle visite



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

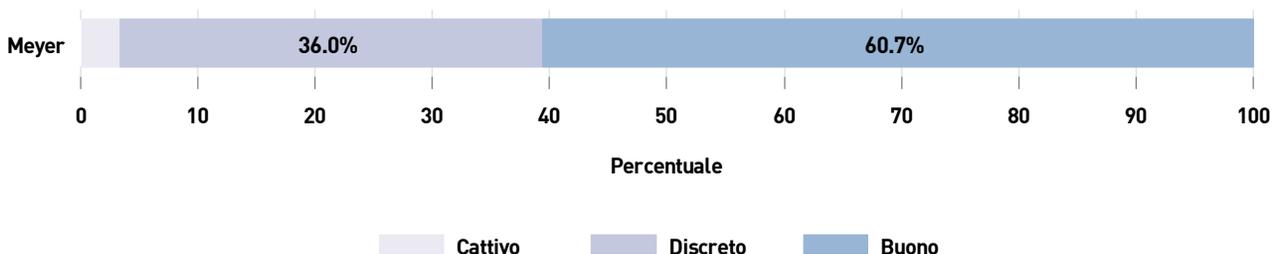
1. Sesso del paziente;
2. Età del paziente;
3. Cronicità del paziente, ricavato dalla domanda dicotomica: “Suo figlio ha una patologia cronica che dura da almeno 12 mesi o che potrebbe durare 12 mesi o più?”;
4. Frequenza delle visite, ricavato dalla domanda: “Negli ultimi sei mesi quante volte suo figlio si è recato in ospedale (compreso questo ricovero)?”.

Caratteristiche del paziente pediatrico

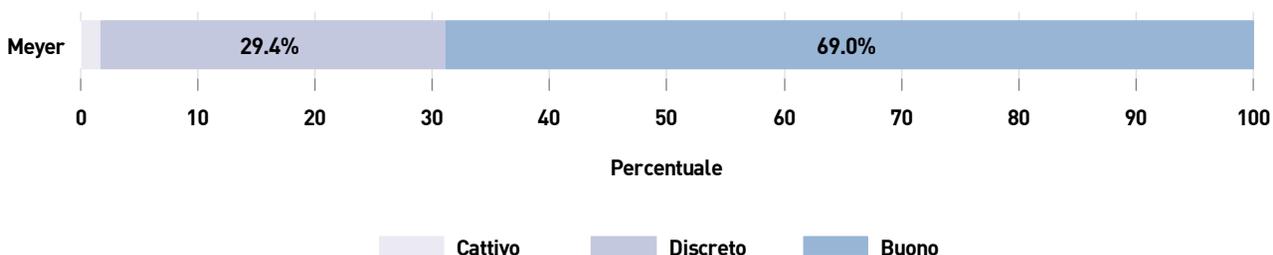
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Sesso del paziente	Femmine	537	40.0%
		Maschi	804	60.0%
2	Età del paziente	0-3 anni	474	35.3%
		4-7 anni	286	21.3%
		8-13 anni	353	26.3%
		14-17 anni	169	12.6%
		Più di 17 anni	59	4.4%
3	Cronicità del paziente	Cronici	585	43.6%
		Non cronici	756	56.4%
4	Frequenza delle visite	1 visita	653	48.7%
		2-3 visite	450	33.6%
		Più di 3 visite	238	17.7%

Stato di salute e caratteristiche del caregiver

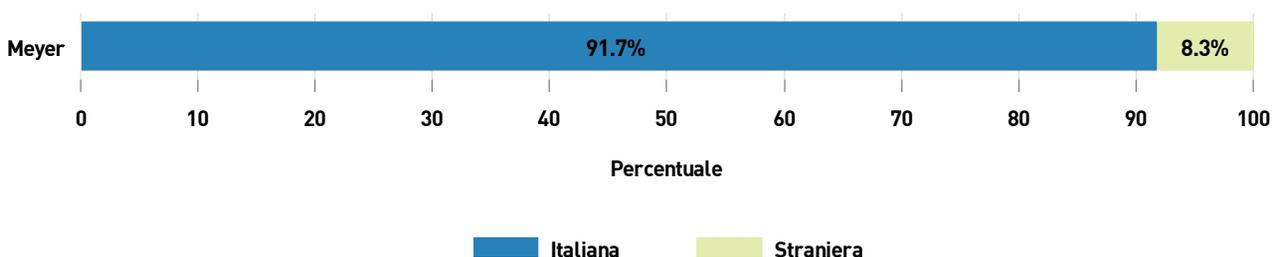
Stato di salute del paziente - riferito dal paziente



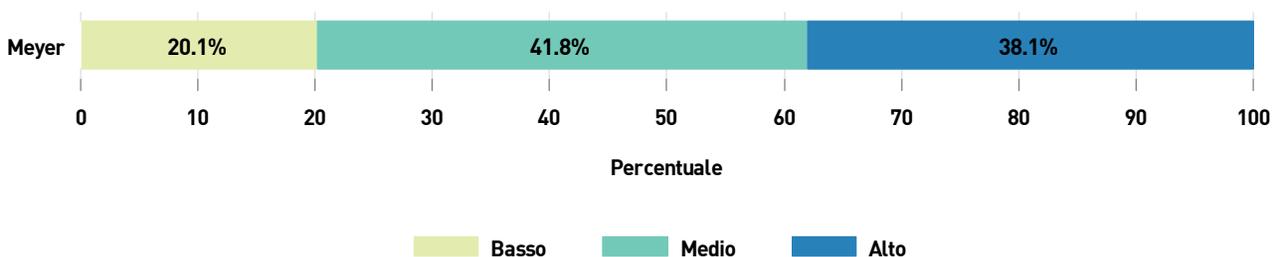
Stato di salute del paziente - riferito dal caregiver



Cittadinanza del caregiver



Titolo di studio del caregiver



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

1. Stato di salute del paziente - riferito dal paziente (pz), ricavato dalla domanda: “In generale, come consideri il tuo stato di salute attuale?”, rivolta ai pazienti nelle fasce di età [14-17 anni] e [Più di 17 anni];
2. Stato di salute del paziente - riferito dal caregiver (cg), ricavato dalla domanda: “In generale, come considera lo stato di salute attuale di suo figlio?”;
3. Cittadinanza del caregiver: “Italiana” include gli accompagnatori e rispondenti di cittadinanza italiana, mentre “Straniera” include gli accompagnatori e rispondenti di cittadinanza straniera;
4. Titolo di studio del caregiver: “Basso” include le opzioni di risposta “Nessun titolo”, “Licenza elementare” e “Licenza media”, “Medio” include l’opzione di risposta “Diploma”, mentre “Alto” include le opzioni di risposta “Laurea” e “Master e/o Dottorato”.

Stato di salute e caratteristiche del caregiver

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Stato di salute del paziente - pz	Cattivo	23	3.3%
		Discreto	254	36.0%
		Buono	428	60.7%
2	Stato di salute del paziente - cg	Cattivo	20	1.6%
		Discreto	366	29.4%
		Buono	858	69.0%
3	Cittadinanza del caregiver	Italiana	1230	91.7%
		Straniera	111	8.3%
4	Titolo di studio del caregiver	Basso	270	20.1%
		Medio	560	41.8%
		Alto	511	38.1%

4

RISULTATI DELLE INDAGINI PREMs

4.1

PREMs Adulti

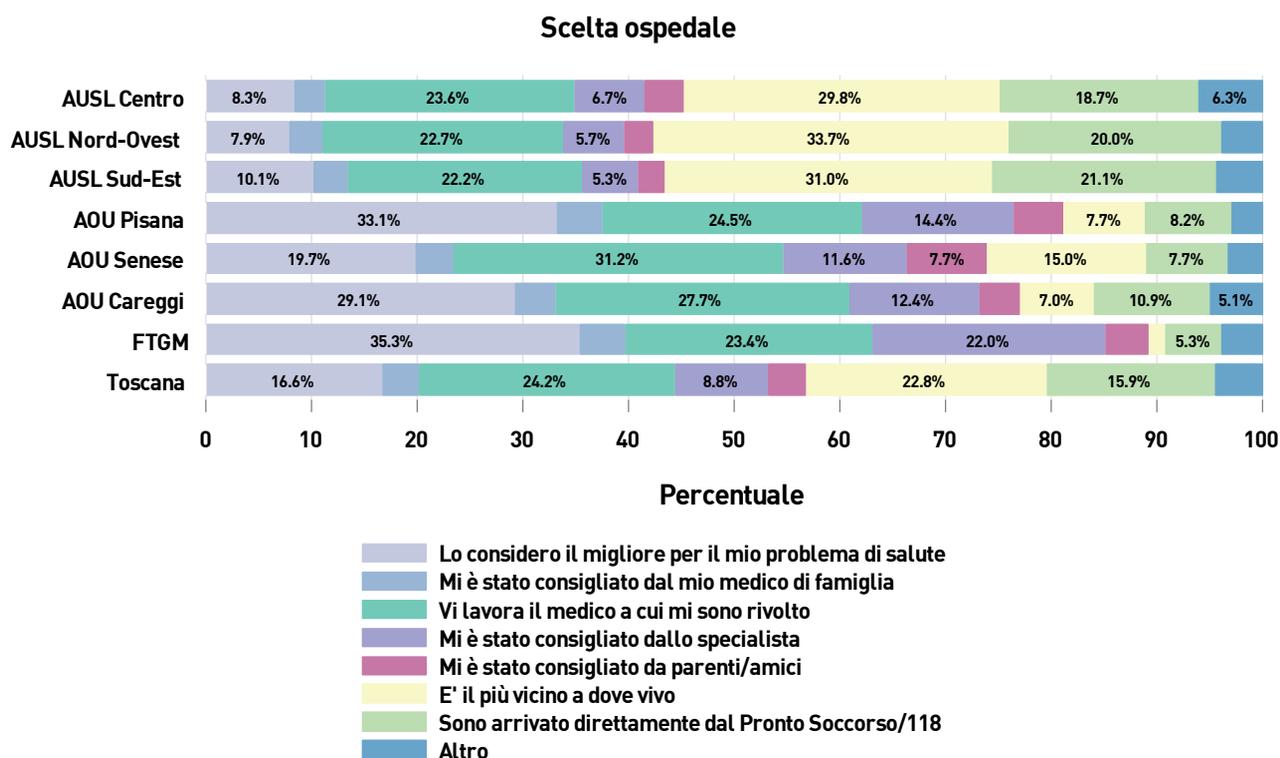
Lo scopo di questa sezione è riportare le analisi descrittive dell'esperienza riportata dalla popolazione di pazienti partecipanti all'indagine, come descritta nella sezione precedente. Le stesse informazioni sono poi come base per il calcolo degli indicatori D19.

I risultati di esperienza riportati in questa sezione sono basati sulle risposte dei pazienti che hanno compilato oltre la metà del questionario. La soglia minima è di 30 risposte per stabilimento.

Nessuna operazione di rischio-aggiustamento o riporto alla popolazione viene applicato in questo capitolo.”

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?".



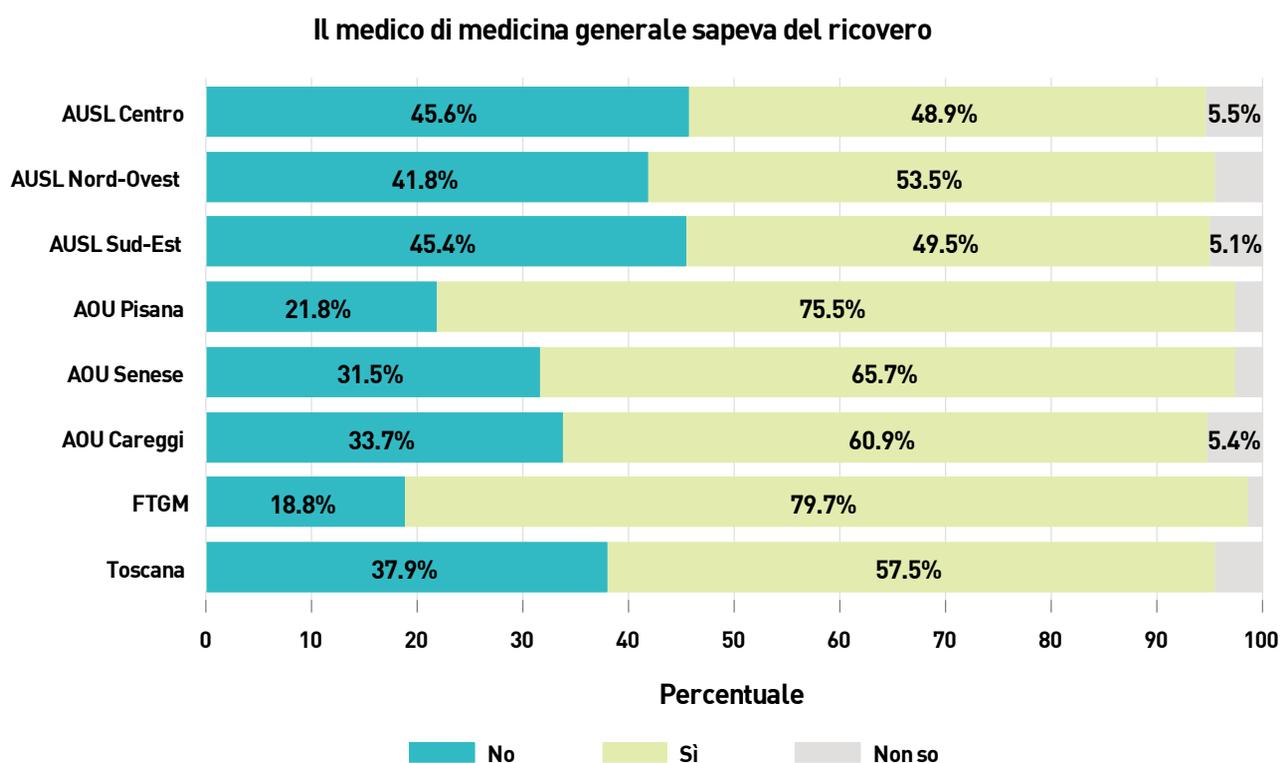
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Qual’è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale?”.

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)	2227	29.1	296	3.9	2121	27.7	945	12.4	296	3.9	533	7.0	835	10.9	391	5.1	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	2537	33.1	334	4.4	1881	24.5	1106	14.4	354	4.6	594	7.7	631	8.2	233	3.0	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	339	19.7	63	3.7	538	31.2	200	11.6	132	7.7	258	15.0	132	7.7	60	3.5	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	266	9.0	75	2.6	595	20.2	160	5.4	97	3.3	1049	35.7	573	19.5	126	4.3	2941	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	19	3.8	15	3.0	131	26.5	15	3.0	22	4.4	191	38.6	83	16.8	19	3.8	495	100.0
	Osp. San Jacopo	85	6.0	41	2.9	243	17.1	61	4.3	31	2.2	619	43.7	268	18.9	70	4.9	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	68	6.9	23	2.3	244	24.9	44	4.5	27	2.8	389	39.7	128	13.0	58	5.9	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	81	10.5	28	3.6	260	33.5	82	10.6	25	3.2	72	9.3	170	21.9	57	7.4	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	107	9.6	41	3.7	211	18.9	65	5.8	81	7.3	280	25.1	238	21.3	94	8.4	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	154	13.5	29	2.5	264	23.2	147	12.9	68	6.0	174	15.3	208	18.3	95	8.3	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	37	5.8	31	4.9	126	19.8	34	5.3	11	1.7	193	30.3	168	26.4	36	5.7	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	23	3.6	16	2.5	315	49.5	67	10.5	18	2.8	59	9.3	59	9.3	79	12.4	636	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	49	6.1	9	1.1	109	13.6	36	4.5	35	4.4	325	40.5	204	25.4	36	4.5	803	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	6	2.9	5	2.4	6	2.9	4	1.9	.	.	97	46.4	78	37.3	13	6.2	209	100.0
	Civile Piombino (LI)	28	5.8	13	2.7	91	18.9	25	5.2	7	1.5	154	32.0	139	28.8	25	5.2	482	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	139	9.5	52	3.6	308	21.1	51	3.5	73	5.0	584	39.9	181	12.4	75	5.1	1463	100.0
	Ospedale Apuane	209	9.1	74	3.2	593	25.9	190	8.3	79	3.5	673	29.4	389	17.0	80	3.5	2287	100.0
	Ospedale Unico Versilia	209	9.2	71	3.1	570	25.0	115	5.1	58	2.5	748	32.9	438	19.2	68	3.0	2277	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	330	12.6	99	3.8	546	20.9	190	7.3	61	2.3	743	28.4	539	20.6	108	4.1	2616	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	14	6.6	3	1.4	42	19.7	12	5.6	2	0.9	82	38.5	30	14.1	28	13.1	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	2	3.1	1	1.5	6	9.2	28	43.1	26	40.0	2	3.1	65	100.0
	Misericordia Grosseto	222	10.2	61	2.8	465	21.3	114	5.2	38	1.7	672	30.8	517	23.7	95	4.3	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	4	6.9	3	5.2	12	20.7	2	3.4	1	1.7	17	29.3	15	25.9	4	6.9	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	7	4.4	13	8.1	36	22.5	4	2.5	4	2.5	44	27.5	41	25.6	11	6.9	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	72	10.3	21	3.0	149	21.3	19	2.7	33	4.7	253	36.2	120	17.2	32	4.6	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	45	6.0	10	1.3	195	25.8	24	3.2	17	2.3	304	40.3	128	17.0	32	4.2	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	94	10.6	33	3.7	249	28.1	25	2.8	34	3.8	262	29.5	163	18.4	27	3.0	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	35	10.8	19	5.9	75	23.2	14	4.3	12	3.7	65	20.1	87	26.9	16	5.0	323	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	15	6.0	6	2.4	44	17.5	24	9.5	6	2.4	81	32.1	57	22.6	19	7.5	252	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	6	3.1	7	3.6	54	27.7	15	7.7	2	1.0	57	29.2	44	22.6	10	5.1	195	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	190	38.3	24	4.8	65	13.1	119	24.0	16	3.2	12	2.4	45	9.1	25	5.0	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	191	32.8	23	3.9	187	32.1	118	20.2	28	4.8	6	1.0	12	2.1	18	3.1	583	100.0
Toscana	Toscana	8141	16.6	1701	3.5	11858	24.2	4313	8.8	1758	3.6	11195	22.8	7799	15.9	2248	4.6	49013	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?”.



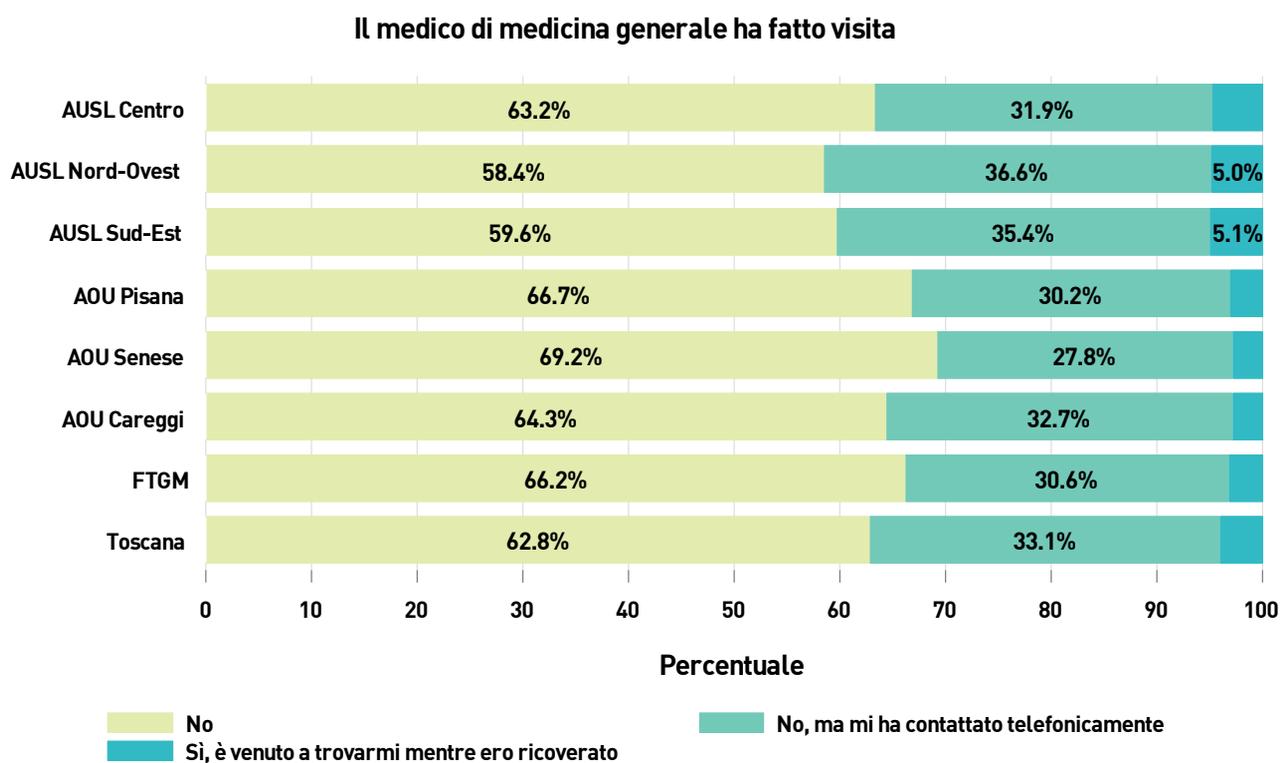
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.

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)	2575	33.7	4656	60.9	413	5.4	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1669	21.8	5793	75.5	208	2.7	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	543	31.5	1132	65.7	47	2.7	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1293	44.0	1500	51.0	148	5.0	2941	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	240	48.5	234	47.3	21	4.2	495	100.0
	Osp. San Jacopo	713	50.3	604	42.6	101	7.1	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	444	45.3	473	48.2	64	6.5	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	300	38.7	444	57.3	31	4.0	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	600	53.7	458	41.0	59	5.3	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	528	46.4	539	47.3	72	6.3	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	300	47.2	303	47.6	33	5.2	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	204	32.1	401	63.1	31	4.9	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	435	54.2	314	39.1	54	6.7	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		119	56.9	73	34.9	17	8.1	209	100.0
Civile Piombino (LI)		191	39.6	274	56.8	17	3.5	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		626	42.8	772	52.8	65	4.4	1463	100.0
Ospedale Apuane		952	41.6	1232	53.9	103	4.5	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		817	35.9	1356	59.6	104	4.6	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		833	42.3	1045	53.1	90	4.6	1968	100.0
Riuniti Livorno		1094	42.7	1355	52.9	114	4.4	2563	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		93	33.2	176	62.9	11	3.9	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	1156	44.2	1333	51.0	127	4.9	2616
	Civile Bibbiena (AR)	84	39.4	123	57.7	6	2.8	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	41	63.1	23	35.4	1	1.5	65	100.0
	Misericordia Grosseto	1033	47.3	1027	47.0	124	5.7	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	22	37.9	34	58.6	2	3.4	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	56	35.0	101	63.1	3	1.9	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	333	47.6	318	45.5	48	6.9	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	352	46.6	365	48.3	38	5.0	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	395	44.5	452	51.0	40	4.5	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	164	50.8	143	44.3	16	5.0	323	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	112	22.6	379	76.4	5	1.0	496	100.0
	FTGM-Pisa	91	15.6	481	82.5	11	1.9	583	100.0
Toscana	Toscana	18597	37.9	28169	57.5	2247	4.6	49013	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?”.



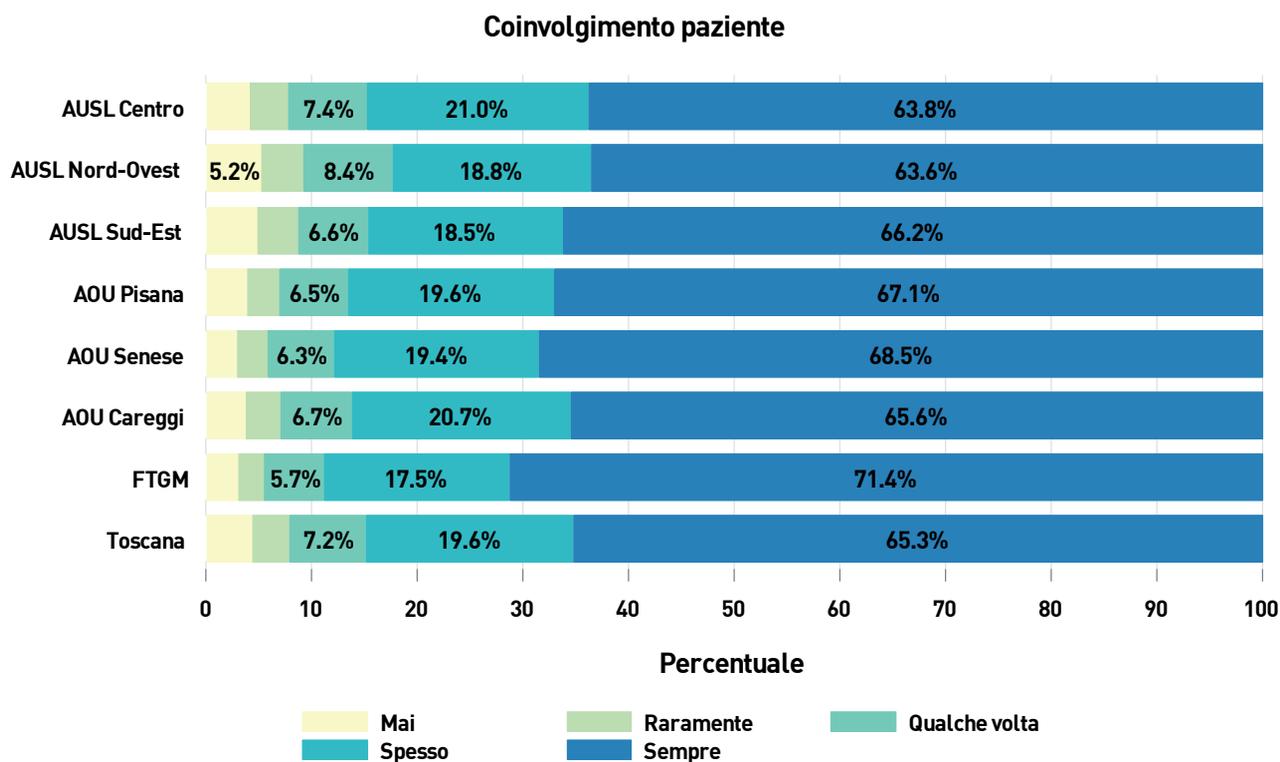
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia le ha fatto visita in ospedale?”. A questa domanda risponde solo il sottogruppo di pazienti che ha risposto 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)	2995	64.3	1523	32.7	138	3.0	4656	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	3862	66.7	1749	30.2	182	3.1	5793	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	783	69.2	315	27.8	34	3.0	1132	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	882	58.8	545	36.3	73	4.9	1500	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	153	65.4	68	29.1	13	5.6	234	100.0
	Osp. San Jacopo	382	63.2	193	32.0	29	4.8	604	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	311	65.8	132	27.9	30	6.3	473	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	292	65.8	140	31.5	12	2.7	444	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	301	65.7	135	29.5	22	4.8	458	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	353	65.5	162	30.1	24	4.5	539	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	163	53.8	120	39.6	20	6.6	303	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	295	73.6	86	21.4	20	5.0	401	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	165	52.5	123	39.2	26	8.3	314
Civile Elbano Portoferraio (LI)		32	43.8	30	41.1	11	15.1	73	100.0
Civile Piombino (LI)		150	54.7	108	39.4	16	5.8	274	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		470	60.9	263	34.1	39	5.1	772	100.0
Ospedale Apuane		716	58.1	462	37.5	54	4.4	1232	100.0
Ospedale Unico Versilia		851	62.8	445	32.8	60	4.4	1356	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		582	55.7	403	38.6	60	5.7	1045	100.0
Riuniti Livorno		799	59.0	504	37.2	52	3.8	1355	100.0
AUSL Sud Est	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	85	48.3	76	43.2	15	8.5	176	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	769	57.7	520	39.0	44	3.3	1333	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	85	69.1	33	26.8	5	4.1	123	100.0
	Misericordia Grosseto	619	60.3	357	34.8	51	5.0	1027	100.0
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	23	67.6	8	23.5	3	8.8	34	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	57	56.4	33	32.7	11	10.9	101	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	192	60.4	108	34.0	18	5.7	318	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	228	62.5	120	32.9	17	4.7	365	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	271	60.0	153	33.8	28	6.2	452	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	86	60.1	53	37.1	4	2.8	143	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	69	53.5	45	34.9	15	11.6	129	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	71	60.7	34	29.1	12	10.3	117	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	227	59.9	142	37.5	10	2.6	379	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	342	71.1	121	25.2	18	3.7	481	100.0
Toscana	Toscana	17678	62.8	9322	33.1	1169	4.1	28169	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?”.



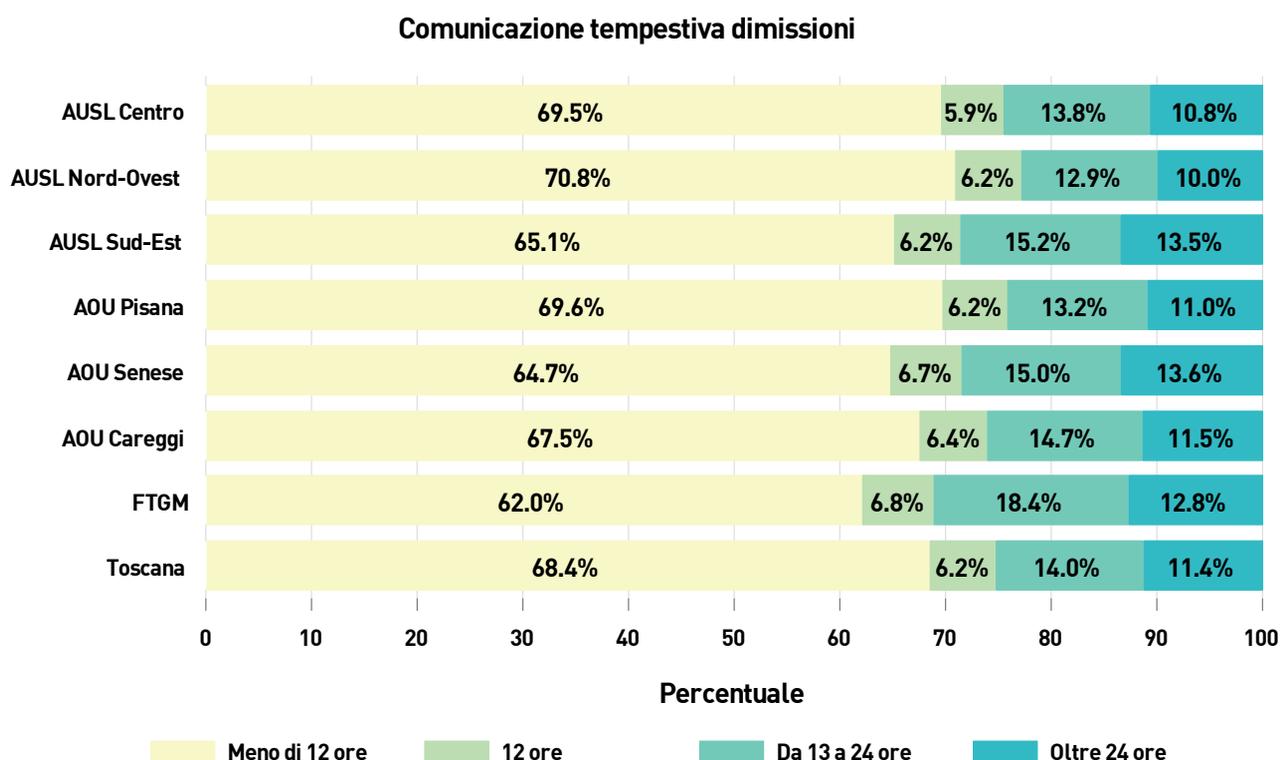
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di 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)	288	3.8	250	3.3	515	6.7	1580	20.7	5011	65.6	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	296	3.9	227	3.0	500	6.5	1500	19.6	5147	67.1	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	50	2.9	49	2.8	109	6.3	334	19.4	1180	68.5	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	149	5.1	103	3.5	251	8.5	625	21.2	1814	61.7	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	20	4.0	15	3.0	26	5.3	111	22.4	323	65.3	495	100.0
	Osp. San Jacopo	63	4.4	51	3.6	103	7.3	311	21.9	890	62.8	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	54	5.5	37	3.8	83	8.5	196	20.0	611	62.3	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	28	3.6	33	4.3	63	8.1	138	17.8	513	66.2	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	26	2.3	44	3.9	91	8.1	268	24.0	688	61.6	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	31	2.7	30	2.6	61	5.4	219	19.2	798	70.1	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pesca (PT)	34	5.3	34	5.3	50	7.9	144	22.6	374	58.8	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	13	2.0	14	2.2	26	4.1	121	19.0	462	72.6	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	30	3.7	30	3.7	63	7.8	168	20.9	512	63.8	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		11	5.3	5	2.4	19	9.1	44	21.1	130	62.2	209	100.0
Civile Piombino (LI)		25	5.2	16	3.3	45	9.3	79	16.4	317	65.8	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		72	4.9	71	4.9	140	9.6	298	20.4	882	60.3	1463	100.0
Ospedale Apuane		101	4.4	84	3.7	180	7.9	404	17.7	1518	66.4	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		132	5.8	91	4.0	186	8.2	412	18.1	1456	63.9	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		116	5.9	99	5.0	169	8.6	414	21.0	1170	59.5	1968	100.0
Riuniti Livorno		132	5.1	97	3.8	208	8.1	463	18.1	1664	64.9	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		17	6.1	3	1.1	23	8.2	41	14.6	196	70.0	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	116	4.4	91	3.5	176	6.7	492	18.8	1741	66.6	2616
	Civile Bibbiena (AR)	12	5.6	3	1.4	8	3.8	36	16.9	154	72.3	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	3	4.6	1	1.5	6	9.2	17	26.2	38	58.5	65	100.0
	Misericordia Grosseto	109	5.0	77	3.5	151	6.9	402	18.4	1445	66.2	2184	100.0
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	2	3.4	3	5.2	2	3.4	13	22.4	38	65.5	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	12	7.5	8	5.0	13	8.1	26	16.3	101	63.1	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	30	4.3	22	3.1	38	5.4	116	16.6	493	70.5	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	38	5.0	44	5.8	62	8.2	146	19.3	465	61.6	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	41	4.6	44	5.0	59	6.7	159	17.9	584	65.8	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	14	4.3	14	4.3	17	5.3	62	19.2	216	66.9	323	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	19	3.8	13	2.6	27	5.4	93	18.8	344	69.4	496	100.0
	FTGM-Pisa	13	2.2	14	2.4	34	5.8	96	16.5	426	73.1	583	100.0
	Toscana	2124	4.3	1732	3.5	3531	7.2	9619	19.6	32009	65.3	49015	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?”.



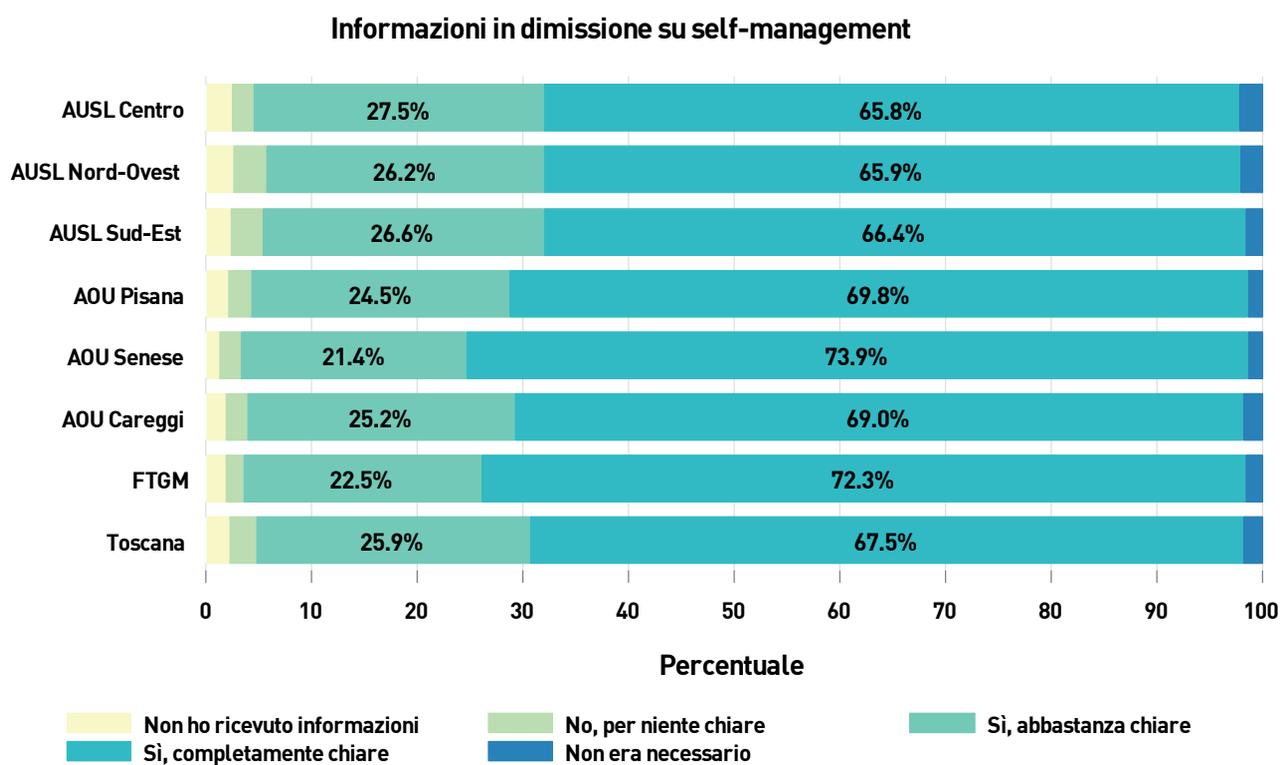
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Considerando il tempo per l’organizzazione del rientro a casa, quanto è trascorso da quando le hanno comunicato che sarebbe stato dimesso 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 - CT0 (FI)	5157	67.5	488	6.4	1121	14.7	878	11.5	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	5341	69.6	473	6.2	1014	13.2	842	11.0	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	1114	64.7	115	6.7	259	15.0	234	13.6	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	2040	69.3	189	6.4	405	13.8	308	10.5	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	340	68.7	32	6.5	62	12.5	61	12.3	495	100.0
	Osp. San Jacopo	978	69.0	78	5.5	215	15.2	147	10.4	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	709	72.3	47	4.8	119	12.1	106	10.8	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	506	65.3	44	5.7	124	16.0	101	13.0	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	738	66.1	69	6.2	170	15.2	140	12.5	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	807	70.9	65	5.7	154	13.5	113	9.9	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	438	68.9	36	5.7	91	14.3	71	11.2	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	487	76.6	40	6.3	61	9.6	48	7.5	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	494	61.5	60	7.5	128	15.9	121	15.1	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		138	66.0	15	7.2	31	14.8	25	12.0	209	100.0
Civile Piombino (LI)		346	71.8	37	7.7	54	11.2	45	9.3	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		1017	69.5	107	7.3	183	12.5	156	10.7	1463	100.0
Ospedale Apuane		1750	76.5	129	5.6	231	10.1	177	7.7	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		1608	70.6	131	5.8	315	13.8	223	9.8	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		1380	70.1	110	5.6	259	13.2	219	11.1	1968	100.0
Riuniti Livorno		1800	70.2	160	6.2	358	14.0	246	9.6	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		204	72.9	20	7.1	30	10.7	26	9.3	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	1684	64.4	167	6.4	405	15.5	360	13.8	2616
	Civile Bibbiena (AR)	134	62.9	13	6.1	37	17.4	29	13.6	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	24	36.9	6	9.2	5	7.7	30	46.2	65	100.0
	Misericordia Grosseto	1478	67.7	142	6.5	305	14.0	259	11.9	2184	100.0
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	31	53.4	9	15.5	12	20.7	6	10.3	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	92	57.5	14	8.8	26	16.3	28	17.5	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	462	66.1	39	5.6	107	15.3	91	13.0	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	493	65.3	52	6.9	104	13.8	106	14.0	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	606	68.3	41	4.6	129	14.5	111	12.5	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	182	56.3	19	5.9	68	21.1	54	16.7	323	100.0
AUSL Sud Est	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	167	66.3	14	5.6	43	17.1	28	11.1	252	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	120	61.5	7	3.6	35	17.9	33	16.9	195	100.0
	FTGM-Massa	FTGM-Massa	290	58.5	32	6.5	95	19.2	79	15.9	496
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	379	65.0	41	7.0	104	17.8	59	10.1	583	100.0
Toscana	Toscana	33544	68.4	3043	6.2	6862	14.0	5566	11.4	49015	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, ...)?”.



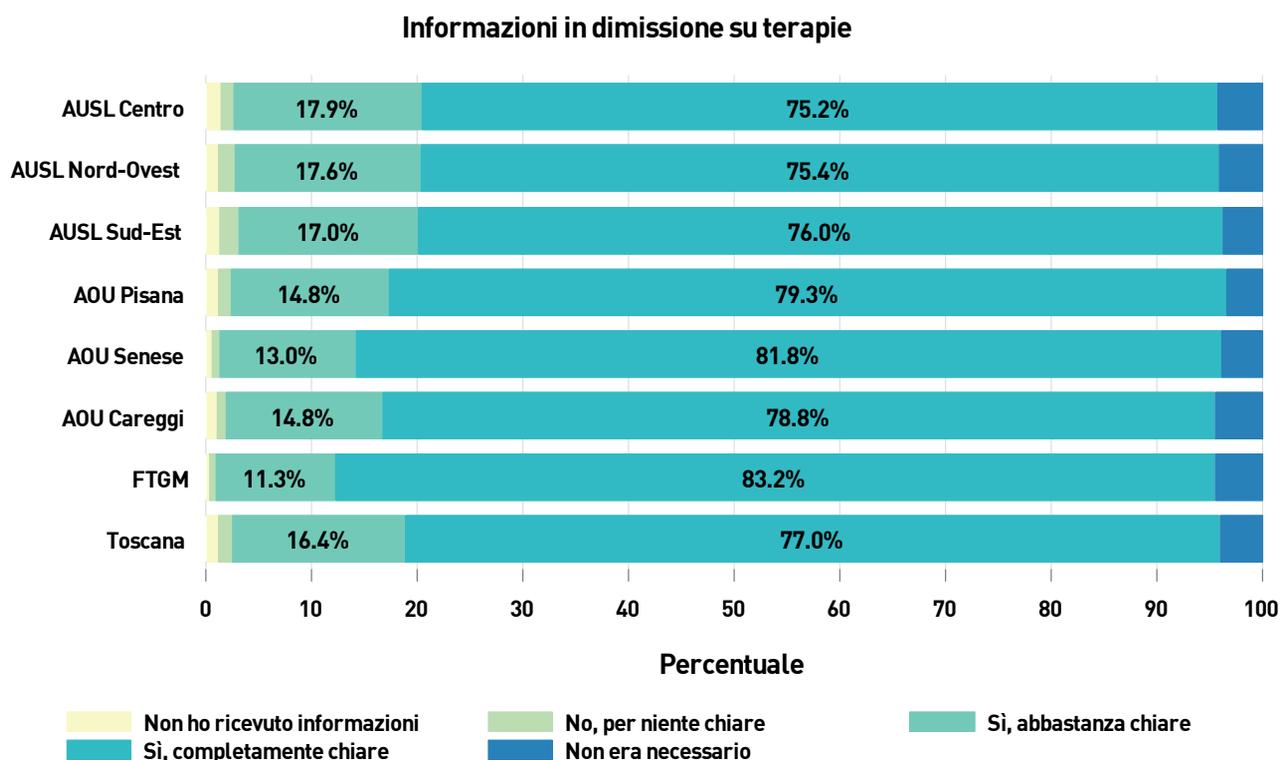
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività 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)	138	1.8	158	2.1	1928	25.2	5271	69.0	149	1.9	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	154	2.0	170	2.2	1878	24.5	5355	69.8	113	1.5	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	21	1.2	34	2.0	369	21.4	1272	73.9	26	1.5	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	71	2.4	57	1.9	824	28.0	1917	65.2	73	2.5	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	10	2.0	11	2.2	120	24.2	344	69.5	10	2.0	495	100.0
	Osp. San Jacopo	38	2.7	26	1.8	408	28.8	913	64.4	33	2.3	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	28	2.9	28	2.9	268	27.3	638	65.0	19	1.9	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	24	3.1	22	2.8	208	26.8	499	64.4	22	2.8	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	18	1.6	21	1.9	320	28.6	721	64.5	37	3.3	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	22	1.9	15	1.3	269	23.6	818	71.8	15	1.3	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	24	3.8	23	3.6	188	29.6	385	60.5	16	2.5	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	6	0.9	8	1.3	180	28.3	435	68.4	7	1.1	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	16	2.0	22	2.7	198	24.7	550	68.5	17	2.1	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		5	2.4	4	1.9	59	28.2	136	65.1	5	2.4	209	100.0
Civile Piombino (LI)		8	1.7	8	1.7	133	27.6	325	67.4	8	1.7	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		45	3.1	50	3.4	395	27.0	942	64.4	31	2.1	1463	100.0
Ospedale Apuane		62	2.7	51	2.2	521	22.8	1584	69.3	69	3.0	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		57	2.5	93	4.1	597	26.2	1484	65.2	46	2.0	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		54	2.7	86	4.4	611	31.0	1175	59.7	42	2.1	1968	100.0
Riuniti Livorno		61	2.4	63	2.5	636	24.8	1753	68.4	51	2.0	2564	100.0
AUSL Sud Est	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	5	1.8	9	3.2	82	29.3	175	62.5	9	3.2	280	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	54	2.1	84	3.2	749	28.6	1692	64.7	37	1.4	2616	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	3	1.4	3	1.4	37	17.4	164	77.0	6	2.8	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	3	4.6	1	1.5	17	26.2	44	67.7	.	.	65	100.0
	Misericordia Grosseto	52	2.4	54	2.5	576	26.4	1468	67.2	34	1.6	2184	100.0
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	1	1.7	1	1.7	17	29.3	39	67.2	.	.	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	3	1.9	6	3.8	37	23.1	106	66.3	8	5.0	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	16	2.3	18	2.6	158	22.6	490	70.1	17	2.4	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	19	2.5	26	3.4	195	25.8	489	64.8	26	3.4	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	27	3.0	33	3.7	262	29.5	554	62.5	11	1.2	887	100.0
FTGM-Massa	S. Andrea Massa M.ma (GR)	2	0.6	7	2.2	80	24.8	230	71.2	4	1.2	323	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	7	2.8	13	5.2	60	23.8	168	66.7	4	1.6	252	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	6	3.1	2	1.0	49	25.1	137	70.3	1	0.5	195	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Massa	7	1.4	8	1.6	110	22.2	362	73.0	9	1.8	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	12	2.1	10	1.7	133	22.8	418	71.7	10	1.7	583	100.0
Toscana	Toscana	1080	2.2	1225	2.5	12678	25.9	33066	67.5	966	2.0	49015	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)	71	0.9	66	0.9	1132	14.8	6022	78.8	353	4.6	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	81	1.1	97	1.3	1138	14.8	6086	79.3	268	3.5	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	9	0.5	11	0.6	223	13.0	1409	81.8	70	4.1	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	42	1.4	38	1.3	572	19.4	2140	72.7	150	5.1	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	6	1.2	7	1.4	75	15.2	393	79.4	14	2.8	495	100.0
	Osp. San Jacopo	22	1.6	20	1.4	261	18.4	1042	73.5	73	5.1	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	13	1.3	10	1.0	175	17.8	738	75.2	45	4.6	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	12	1.5	4	0.5	115	14.8	610	78.7	34	4.4	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	12	1.1	12	1.1	203	18.2	838	75.0	52	4.7	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	10	0.9	8	0.7	168	14.7	901	79.1	52	4.6	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	12	1.9	14	2.2	129	20.3	464	73.0	17	2.7	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	3	0.5	6	0.9	113	17.8	502	78.9	12	1.9	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	6	0.7	8	1.0	133	16.6	600	74.7	56	7.0	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		3	1.4	1	0.5	30	14.4	166	79.4	9	4.3	209	100.0
Civile Piombino (LI)		2	0.4	6	1.2	82	17.0	380	78.8	12	2.5	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		19	1.3	24	1.6	275	18.8	1100	75.2	45	3.1	1463	100.0
Ospedale Apuane		29	1.3	26	1.1	365	16.0	1741	76.1	126	5.5	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		26	1.1	46	2.0	399	17.5	1711	75.1	95	4.2	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		22	1.1	34	1.7	427	21.7	1418	72.1	67	3.4	1968	100.0
Riuniti Livorno		28	1.1	37	1.4	410	16.0	1977	77.1	112	4.4	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		2	0.7	4	1.4	54	19.3	210	75.0	10	3.6	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	26	1.0	41	1.6	482	18.4	1980	75.7	87	3.3	2616
	Civile Bibbiena (AR)	4	1.9	2	0.9	21	9.9	180	84.5	6	2.8	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	3	4.6	1	1.5	9	13.8	52	80.0	.	.	65	100.0
	Misericordia Grosseto	18	0.8	32	1.5	370	16.9	1684	77.1	80	3.7	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	1	1.7	2	3.4	14	24.1	38	65.5	3	5.2	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	5	3.1	1	0.6	24	15.0	125	78.1	5	3.1	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	6	0.9	15	2.1	104	14.9	542	77.5	32	4.6	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	10	1.3	17	2.3	149	19.7	540	71.5	39	5.2	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	19	2.1	30	3.4	152	17.1	627	70.7	59	6.7	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	2	0.6	5	1.5	38	11.8	273	84.5	5	1.5	323	100.0
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	4	1.6	6	2.4	39	15.5	195	77.4	8	3.2	252	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	2	1.0	1	0.5	29	14.9	154	79.0	9	4.6	195	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	2	0.4	2	0.4	62	12.5	417	84.1	13	2.6	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1	0.2	4	0.7	60	10.3	481	82.5	37	6.3	583	100.0
Toscana	Toscana	533	1.1	638	1.3	8036	16.4	37752	77.0	2056	4.2	49015	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?”.



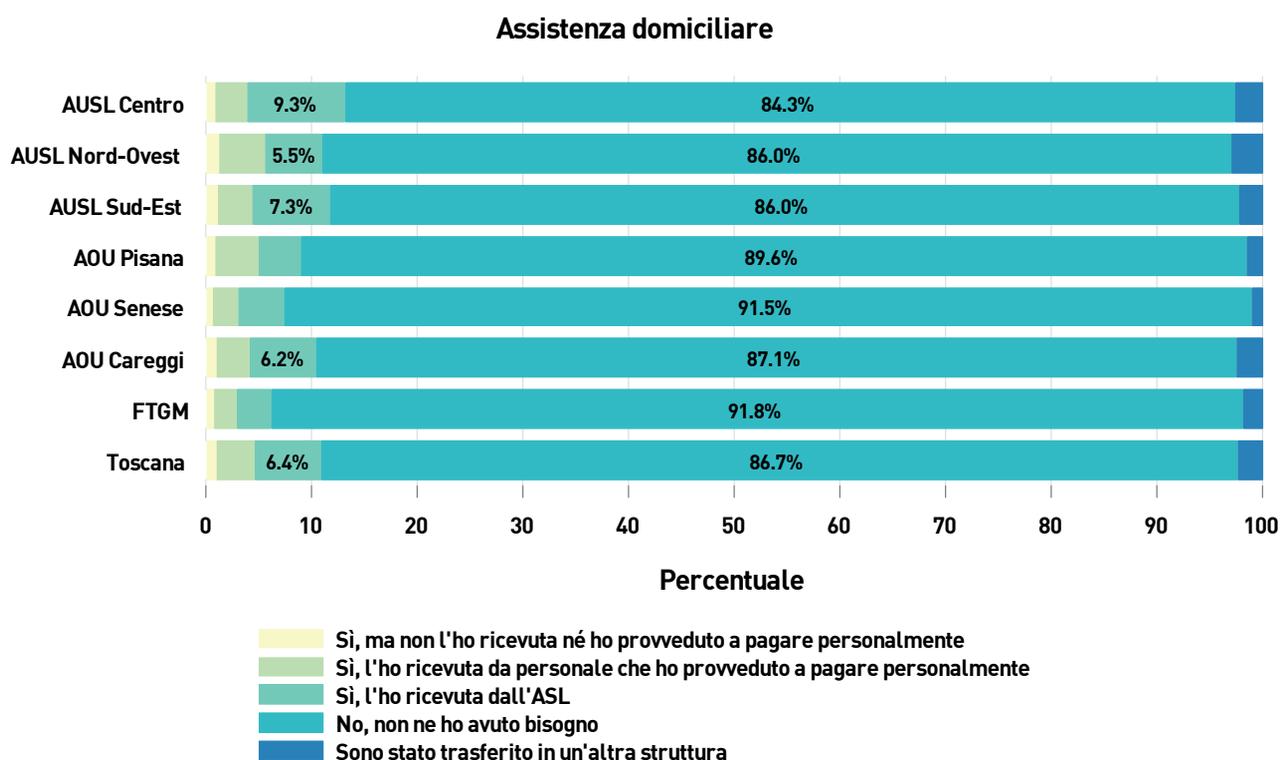
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?”.

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)	61	0.8	34	0.4	579	7.6	6970	91.2	7644	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	57	0.7	43	0.6	526	6.9	7044	91.8	7670	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	5	0.3	7	0.4	99	5.7	1611	93.6	1722	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	49	1.7	13	0.4	294	10.0	2586	87.9	2942	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	7	1.4	7	1.4	35	7.1	446	90.1	495	100.0
	Osp. San Jacopo	24	1.7	10	0.7	129	9.1	1255	88.5	1418	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	11	1.1	5	0.5	85	8.7	880	89.7	981	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	14	1.8	3	0.4	71	9.2	687	88.6	775	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	24	2.1	6	0.5	107	9.6	980	87.7	1117	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	11	1.0	3	0.3	78	6.8	1047	91.9	1139	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	6	0.9	5	0.8	72	11.3	553	86.9	636	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	7	1.1	1	0.2	50	7.9	578	90.9	636	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	13	1.6	3	0.4	58	7.2	729	90.8	803
Civile Elbano Portoferraio (LI)		4	1.9	.	.	11	5.3	194	92.8	209	100.0
Civile Piombino (LI)		6	1.2	2	0.4	38	7.9	436	90.5	482	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		11	0.8	13	0.9	140	9.6	1299	88.8	1463	100.0
Ospedale Apuane		19	0.8	19	0.8	192	8.4	2057	89.9	2287	100.0
Ospedale Unico Versilia		20	0.9	27	1.2	220	9.7	2010	88.3	2277	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		17	0.9	24	1.2	234	11.9	1693	86.0	1968	100.0
Riuniti Livorno		21	0.8	16	0.6	217	8.5	2310	90.1	2564	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		2	0.7	1	0.4	26	9.3	251	89.6	280	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	13	0.5	27	1.0	259	9.9	2317	88.6	2616
	Civile Bibbiena (AR)	6	2.8	.	.	11	5.2	196	92.0	213	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	3	4.6	.	.	4	6.2	58	89.2	65	100.0
	Misericordia Grosseto	11	0.5	20	0.9	177	8.1	1976	90.5	2184	100.0
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	6	10.3	52	89.7	58	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	9	5.6	1	0.6	16	10.0	134	83.8	160	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	6	0.9	7	1.0	59	8.4	627	89.7	699	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	14	1.9	5	0.7	88	11.7	648	85.8	755	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	6	0.7	13	1.5	102	11.5	766	86.4	887	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	2	0.6	.	.	24	7.4	297	92.0	323	100.0
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	1	0.4	2	0.8	25	9.9	224	88.9	252	100.0	
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	5	2.6	.	.	13	6.7	177	90.8	195	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	.	.	3	0.6	33	6.7	460	92.7	496	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1	0.2	.	.	30	5.1	552	94.7	583	100.0
Toscana	Toscana	467	1.0	320	0.7	4111	8.4	44117	90.0	49015	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)	71	1.0	232	3.2	453	6.2	6365	87.1	185	2.5	7306	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	63	0.9	297	4.1	290	4.0	6562	89.6	115	1.6	7327	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	9	0.5	42	2.5	72	4.3	1526	91.5	18	1.1	1667	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	21	0.8	86	3.1	265	9.5	2316	83.2	97	3.5	2785	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	4	0.9	8	1.7	34	7.3	407	87.9	10	2.2	463	100.0
	Osp. San Jacopo	15	1.1	47	3.5	220	16.5	1026	77.1	22	1.7	1330	100.0
	Ospedale S. Giuseppe	8	0.9	20	2.2	80	8.7	807	87.5	7	0.8	922	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	8	1.1	26	3.5	50	6.7	632	85.2	26	3.5	742	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	12	1.1	37	3.5	76	7.1	896	84.3	42	4.0	1063	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	5	0.5	25	2.3	68	6.2	969	88.9	23	2.1	1090	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	8	1.3	19	3.2	69	11.4	488	80.9	19	3.2	603	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	5	0.8	12	2.0	30	4.9	558	90.7	10	1.6	615	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	4	0.5	41	5.4	53	7.0	625	83.0	30	4.0	753
Civile Elbano Portoferraio (LI)		2	1.0	8	4.1	15	7.8	158	81.9	10	5.2	193	100.0
Civile Piombino (LI)		6	1.3	32	7.0	31	6.8	371	81.4	16	3.5	456	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		15	1.1	61	4.4	69	4.9	1219	87.1	36	2.6	1400	100.0
Ospedale Apuane		23	1.1	49	2.2	117	5.4	1934	88.5	63	2.9	2186	100.0
Ospedale Unico Versilia		23	1.1	93	4.3	93	4.3	1864	86.7	77	3.6	2150	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		23	1.2	116	6.2	113	6.1	1555	83.6	52	2.8	1859	100.0
Riuniti Livorno		42	1.7	95	3.9	125	5.2	2100	86.7	60	2.5	2422	100.0
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		4	1.5	10	3.7	23	8.6	224	83.3	8	3.0	269	100.0
AUSL Sud Est		Area Aretina Nord Arezzo	28	1.1	70	2.8	162	6.4	2206	87.6	51	2.0	2517
	Civile Bibbiena (AR)	2	1.0	10	5.1	9	4.5	174	87.9	3	1.5	198	100.0
	Civile Castel del Piano (Gr)	.	.	6	10.2	15	25.4	36	61.0	2	3.4	59	100.0
	Misericordia Grosseto	18	0.9	70	3.4	142	6.9	1792	87.0	37	1.8	2059	100.0
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	3	5.5	1	1.8	7	12.7	42	76.4	2	3.6	55	100.0
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	2	1.4	10	6.8	18	12.2	105	70.9	13	8.8	148	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	5	0.7	23	3.4	40	6.0	583	87.4	16	2.4	667	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	6	0.9	29	4.1	59	8.4	588	83.9	19	2.7	701	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	11	1.3	27	3.2	52	6.1	736	86.6	24	2.8	850	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	1	0.3	11	3.6	29	9.5	256	84.2	7	2.3	304	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	3	0.6	16	3.4	26	5.5	416	87.2	16	3.4	477	100.0
	FTGM-Pisa	4	0.7	7	1.2	9	1.6	551	95.7	5	0.9	576	100.0
Toscana	Toscana	461	1.0	1646	3.5	2963	6.4	40441	86.7	1138	2.4	46649	100.0

4.2

PREMs Pediatriche

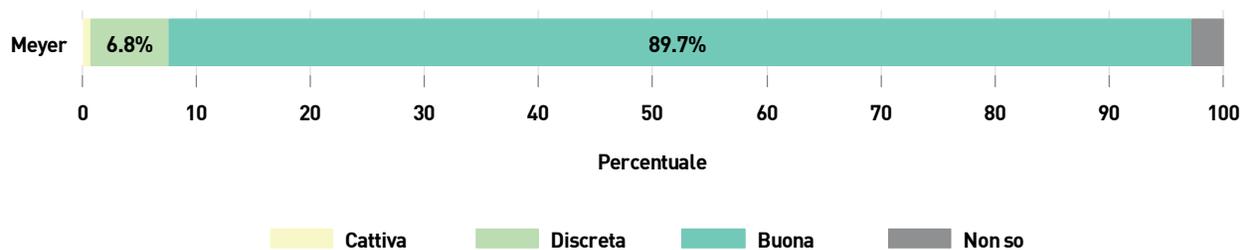
Questionario VoiCEs



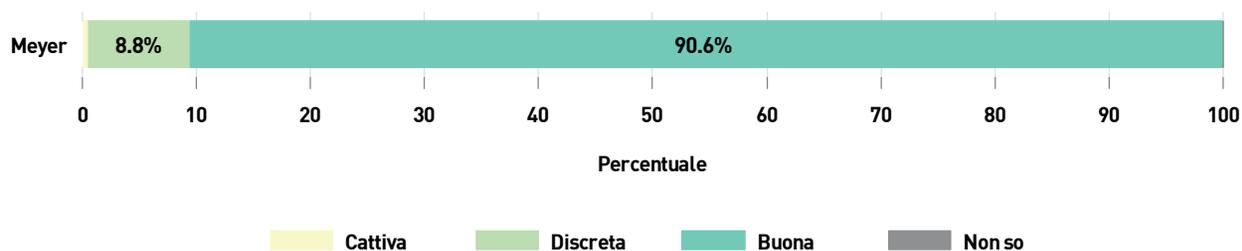
Il progetto VoiCEs è stato co-finanziato dal Programma Rights, Equality and Citizenship dell'Unione Europea (2014-2020) (REC-R-CHI-PROF-AG-2020). Il contenuto di questa parte di report rappresenta il punto di vista degli autori ed è di loro esclusiva responsabilità. La Commissione europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Accoglienza e ascolto

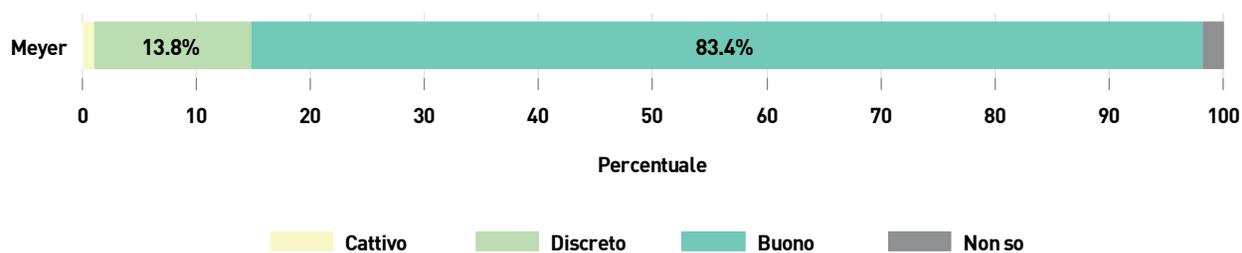
Accoglienza in ospedale - riferito dal paziente



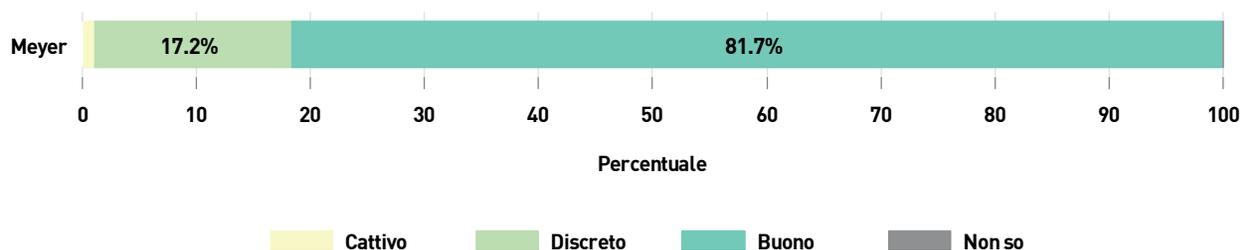
Accoglienza in ospedale - riferito dal caregiver



Ascolto da parte del personale - riferito dal paziente



Ascolto da parte del personale - riferito dal caregiver



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

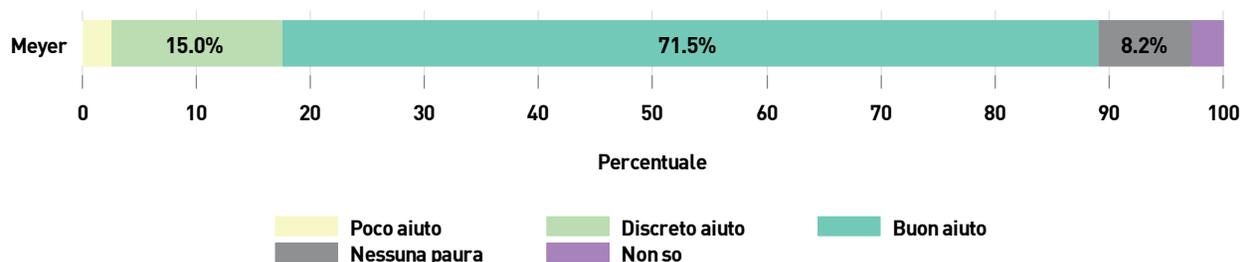
1. Accoglienza in ospedale - riferito dal paziente (pz), ricavata dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
2. Accoglienza in ospedale - riferito dal caregiver (cg), ricavata dalla domanda: "Suo figlio è stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale ospedaliero?";
3. Ascolto da parte del personale - riferito dal paziente (pz), ricavato dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
4. Ascolto da parte del personale - riferito dal caregiver (cg), ricavato dalla domanda: "Ritiene di essere stato ascoltato dal personale ospedaliero che si è preso cura di suo figlio?"

Accoglienza e ascolto

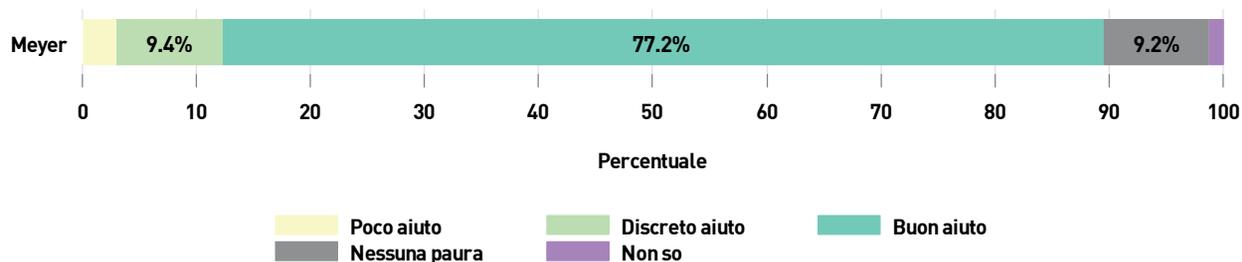
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Accoglienza in ospedale - pz	Cattiva	5	0.7%
		Discreta	48	6.8%
		Buona	636	89.7%
		Non so	20	2.8%
2	Accoglienza in ospedale - cg	Cattiva	6	0.5%
		Discreta	110	8.8%
		Buona	1130	90.6%
3	Ascolto da parte del personale - pz	Cattivo	7	1.0%
		Discreto	98	13.8%
		Buono	591	83.4%
		Non so	13	1.8%
4	Ascolto da parte del personale - cg	Cattivo	12	1.0%
		Discreto	215	17.2%
		Buono	1019	81.7%

Supporto al paziente

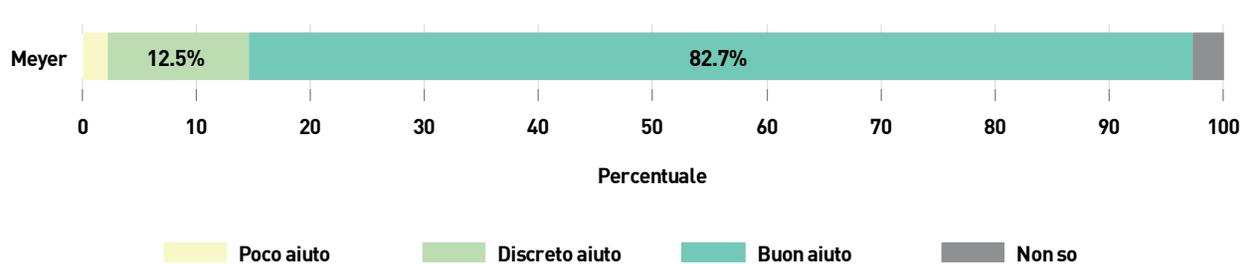
Aiuto nella gestione di paure ed ansie - riferito dal paziente



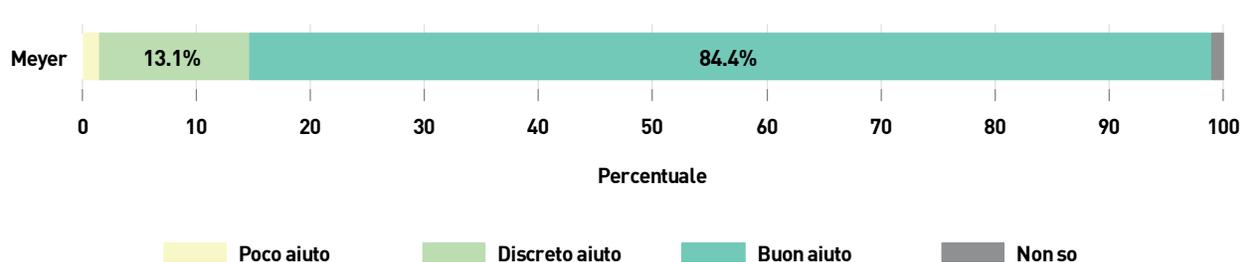
Aiuto nella gestione di paure ed ansie - riferito dal caregiver



Aiuto del personale a riposare - riferito dal paziente



Aiuto del personale a riposare - riferito dal caregiver



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

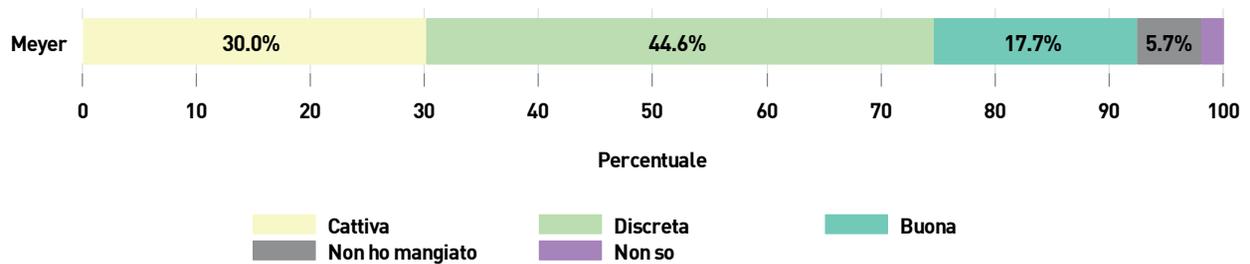
1. Aiuto nella gestione di paure ed ansie - riferito dal paziente (pz), ricavato dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
2. Aiuto nella gestione di paure ed ansie - riferito dal caregiver (cg), ricavato dalla domanda: “E’ stato aiutato dal personale ospedaliero ad affrontare le sue paure e ansie?”;
3. Aiuto del personale a riposare - riferito dal paziente (pz), ricavato dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
4. Aiuto del personale a riposare - riferito dal caregiver (cg), ricavato dalla domanda: “L’ospedale ha fatto tutto il possibile per permettere a suo figlio di riposare bene la notte?”.

Supporto al paziente

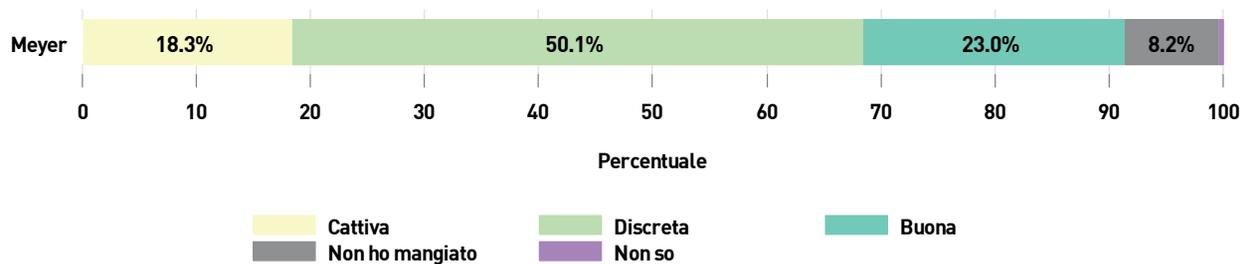
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Aiuto nella gestione di paure ed ansie - pz	Poco aiuto	18	2.5%
		Discreto aiuto	106	15.0%
		Buon aiuto	506	71.5%
		Nessuna paura	58	8.2%
		Non so	20	2.8%
2	Aiuto nella gestione di paure ed ansie - cg	Poco aiuto	36	2.9%
		Discreto aiuto	117	9.4%
		Buon aiuto	962	77.2%
		Nessuna paura	115	9.2%
3	Aiuto del personale a riposare - pz	Poco aiuto	15	2.1%
		Discreto aiuto	88	12.5%
		Buon aiuto	584	82.7%
		Non so	19	2.7%
4	Aiuto del personale a riposare - cg	Poco aiuto	18	1.4%
		Discreto aiuto	163	13.1%
		Buon aiuto	1050	84.4%
		Non so	13	1.0%

Servizi in reparto

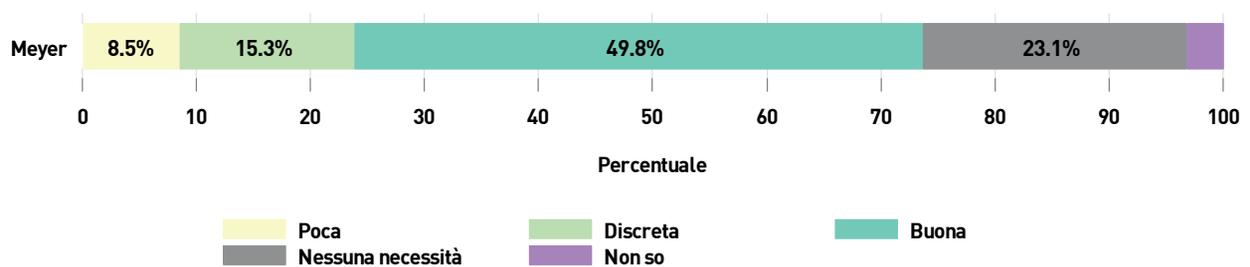
Qualità del cibo - riferito dal paziente



Qualità del cibo - riferito dal caregiver



Disponibilità di giochi e attività - riferito dal paziente



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

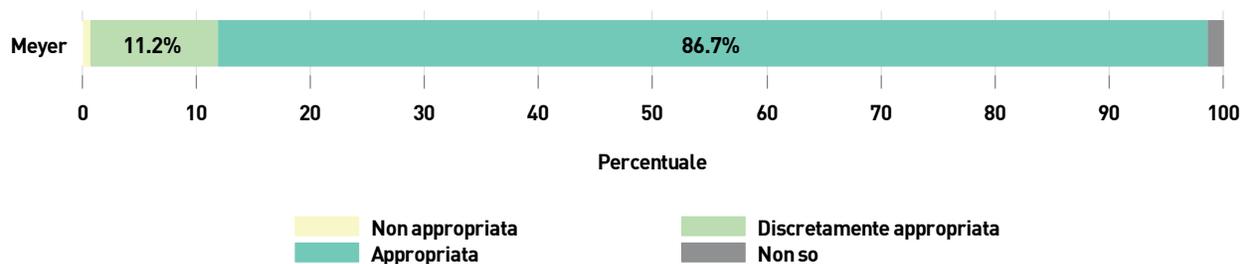
1. Qualità del cibo - riferito dal paziente (pz), ricavata dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
2. Qualità del cibo - riferito dal caregiver (cg), ricavata dalla domanda: “Com’era il cibo dell’ospedale?”;
3. Disponibilità di giochi e attività - riferito dal paziente (pz), ricavata dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [0-3 anni], [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni].

Servizi in reparto

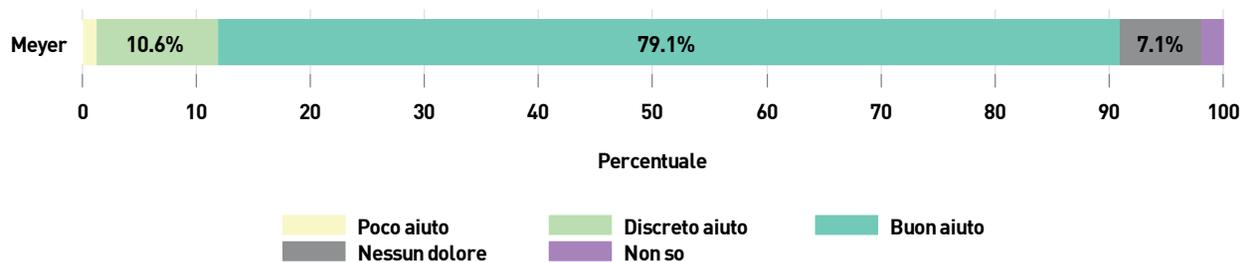
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Qualità del cibo - pz	Cattiva	212	30.0%
		Discreta	315	44.6%
		Buona	125	17.7%
		Non ho mangiato	40	5.7%
		Non so	14	2.0%
2	Qualità del cibo - cg	Cattiva	228	18.3%
		Discreta	624	50.1%
		Buona	286	23.0%
		Non ho mangiato	102	8.2%
		Non so	6	0.5%
3	Disponibilità di giochi e attività - pz	Poca	96	8.5%
		Discreta	173	15.3%
		Buona	564	49.8%
		Nessuna necessità	262	23.1%
		Non so	37	3.3%

Comunicazione e gestione del dolore

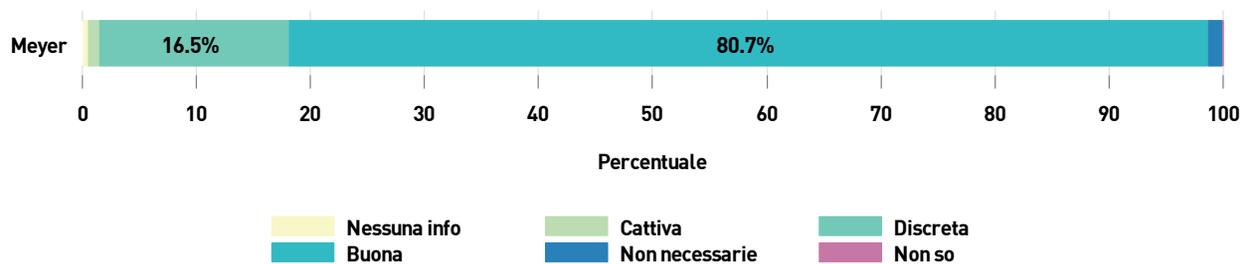
Attitudine del personale - riferito dal paziente



Aiuto nella gestione del dolore - riferito dal paziente



Chiarezza: info su gestione del paziente post-dimissione



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

1. Attitudine del personale - riferito dal paziente (pz), ricavata dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [0-3 anni], [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
2. Aiuto nella gestione del dolore - riferito dal paziente, ricavata dalle domande del questionario adattate per i pazienti delle fasce di età [0-3 anni], [4-7 anni], [8-13 anni] e [14-17 anni];
3. Chiarezza: info su gestione del paziente post-dimissione, ricavata dalla domanda: “Il personale ospedaliero ha fornito informazioni chiare su come prendersi cura di suo figlio dopo aver lasciato l’ospedale?”.

Comunicazione e gestione del dolore

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Attitudine del personale - pz	Non appropriata	8	0.7%
		Discretamente appropriata	127	11.2%
		Appropriata	985	86.7%
		Non so	16	1.4%
2	Aiuto nella gestione del dolore	Poco aiuto	14	1.2%
		Discreto aiuto	120	10.6%
		Buon aiuto	898	79.1%
		Nessun dolore	81	7.1%
3	Chiarezza gestione paziente post-dimissione	Nessuna info	5	0.4%
		Cattiva	13	1.0%
		Discreta	206	16.5%
		Buona	1005	80.7%
		Non necessarie	16	1.3%

5

INDICATORI PREMs

Metodologia calcolo indicatori

Nel 2023, gli indicatori di esperienza sono stati calcolati superata una soglia minima di risposta effettiva del 10% e per i soli stabilimenti che superano un campione di rispondenti **oltre la soglia minima di 30 risposte per domanda**.

La percezione dei pazienti rispondenti è stata riportata alla popolazione di pazienti ricoverati nell'anno di riferimento, tramite pesi attribuiti ai diversi strati identificati in base a classe di età e sesso, al fine di ottenere la stima dei parametri di interesse per l'intera popolazione.

Le valutazioni sono state assegnate dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una scala continua da 1 a 100. Le risposte degli utenti sono state, quindi, sottoposte a procedura di risk-adjustment correggendo le misure di esperienza per le seguenti variabili: sesso, età, titolo di studio e stato di salute percepito dal paziente.

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 peggior 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.

Le analisi effettuate dal gruppo di ricerca confermano l'effetto delle **caratteristiche socio-demografiche** sulla percezione e valutazione dell'esperienza dei pazienti, ma dimostrano anche che l'aver effettuato **l'accesso da pronto soccorso**, e aver avuto **un'esperienza di ricovero in un'area medica, chirurgica, ortopedico-traumatologica o di emergenza-urgenza** hanno un impatto sulle misure riportate dai pazienti⁸⁹. Tuttavia, l'effetto è significativo per alcuni indicatori, mentre per altri non vi è significatività statistica.

Alla luce di quanto sopra, nel 2023, sono stati inoltre introdotti gli indicatori di esperienza per area di degenza, in quanto come precedentemente riportato, l'area di degenza può avere un impatto significativo sull'esperienza e la soddisfazione dei pazienti. Sono state considerate le aree di degenza con un numero maggiore di rispondenti all'indagine PREMs, ovvero area medica e area chirurgica. Nell'anno di riferimento, sono state raccolte più di 15 mila risposte da pazienti dimessi dall'area medica e più di 24 mila risposte da pazienti dimessi dall'area chirurgica.

Di seguito è riportata la lista degli indicatori dell'esperienza di ospedalizzazione, tra i quali

8 Murante AM, Seghieri C, Brown A, Nuti S. How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. *Int J Health Plann Manage*. 2014;29(3):e247–60.

9 Grillo Ruggieri T, Berta P, Murante AM, Nuti S. Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in Italian university hospitals: a cross-sectional analysis. *BMC Health Serv Res*. 2018;18(1):51.

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

Gli indicatori sono disponibili sulla piattaforma di valutazione del Sistema di Valutazione (**performance.santannapisa.it**).

Tabella riassuntiva degli indicatori

Nella tabella sottostante riportiamo il valore 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	95.7	93.6	90.5	88.9	84.7	83.4	93.2	91.4
AOU Senese	95.9	95.7	90.6	91.1	85.2	86.1	93.3	93.3
AOU Careggi Meyer	95.6	94.1	89.2	88.9	82.7	82.2	92.4	91.3
Fond.Monasterio	97.7	97.2	90.5	91.2	86.7	88.0	94.6	94.5
FTGM-Pisa	96.9	96.4	90.7	91.3	85.2	87.2	93.9	93.0
FTGM-Massa	96.0	95.1	88.9	89.5	83.2	84.7	91.8	92.7
AUSL Nord Ovest	94.2	93.0	89.3	88.1	81.1	82.4	90.8	90.3
Ospedale delle Apuane	94.4	94.5	91.7	90.8	81.8	83.7	91.3	91.6
S. Croce Castelnuovo Garf.	96.7	95.3	91.0	91.4	88.7	88.2	93.8	94.2
Presidio Ospedaliero San Luca	93.3	93.2	86.9	87.2	79.9	82.9	89.4	90.5
F.Lotti Pontedera	93.7	91.9	88.8	87.5	80.8	81.4	90.5	89.0
Riuniti Livorno	95.2	93.5	89.5	87.9	82.6	83.2	91.6	90.8
Civile Piombino	94.5	93.2	90.3	87.2	80.2	81.8	91.2	90.0
Civile Cecina	95.1	94.4	90.4	89.6	84.4	85.3	92.4	92.7
Civile Elbano Portoferraio	95.4	97.0	91.2	91.5	85.9	86.4	92.6	93.6
Ospedale Unico Versilia	93.7	91.5	89.1	86.6	79.8	80.8	90.4	89.0
AUSL Centro	95.0	94.8	89.1	88.9	83.1	85.3	91.7	91.8
Osp. San Jacopo	94.6	93.8	87.4	87.9	81.9	84.0	90.4	90.5
SS. Cosimo e Damiano Pescia	93.2	91.4	89.4	86.0	81.1	81.2	91.1	89.4
Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	94.8	94.9	88.5	87.8	81.9	84.2	91.3	91.3
Nuovo Osp. Borgo S.Lorenzo	96.5	95.7	92.2	90.5	85.9	86.3	92.7	92.3
S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	96.1	95.8	90.3	90.0	86.1	88.3	93.8	94.0
Serristori Figline V.A.	96.1	97.0	91.6	92.7	87.3	89.7	94.6	95.1
S. Maria Nuova Firenze	95.6	96.9	91.3	91.2	82.2	86.5	92.3	93.8
S.Giovanni Di Dio-Torregalli	94.7	94.6	88.0	89.9	83.4	86.3	90.8	91.8
AUSL Sud Est	94.3	94.4	89.5	89.8	82.2	84.9	91.2	91.8
Civile Bibbiena	94.0	94.3	91.6	91.3	85.4	84.3	92.1	91.7
Val Tiberina Sansepolcro	95.2	93.0	94.2	93.3	88.3	87.5	94.4	93.9
Area Aretina Nord Arezzo	94.0	94.7	88.3	89.3	81.7	84.9	91.2	92.3
S. Andrea Massa M.ma	95.8	94.2	90.8	89.5	83.1	86.5	92.8	93.5
S. Giovanni di Dio Orbetello	94.4	94.1	90.9	88.7	80.6	82.0	92.1	90.3
Civile Castel del Piano	99.5	97.8	93.9	92.8	89.9	92.4	95.4	92.6
Misericordia Grosseto	94.9	95.2	90.3	90.8	82.0	85.4	91.0	91.9
Monte Amiata Abbazia S.S.	98.9	98.6	93.9	92.2	92.0	91.7	95.1	94.0
Osp. alta Val d'Elsa Poggibonsi	93.4	93.5	89.1	89.4	82.4	85.2	90.5	91.4
Osp. Riuniti della Val di Chiana	93.2	93.4	89.4	89.1	83.0	85.6	90.7	91.8
Osp. Valdarno - S.M.Gruccia	93.7	92.4	89.2	88.6	79.9	82.1	89.9	89.1
Nuovo Osp. Valdichiana S.Margh.	93.1	95.0	90.5	90.7	81.1	85.4	92.1	92.1
Toscana	94.9	94.1	89.6	89.0	82.8	83.8	91.8	91.4

Tabella riassuntiva degli indicatori

Nella tabella sottostante riportiamo il valore 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	87.5	85.9	95.0	75.9	91.1	88.4	90.4	94.7
AOU Senese	89.3	87.3	96.6	76.4	93.5	88.8	92.3	95.9
AOU Careggi Meyer	84.8	85.0	95.3	75.0	91.9	87.1	90.1	94.2
Fond.Monasterio		91.1	95.8		92.8	88.9	90.6	
FTGM-Pisa	91.6	88.3	98.2	81.8	93.3	93.6	94.8	98.6
FTGM-Massa	91.6	87.8	97.8	78.6	91.8	92.1	93.3	96.7
AUSL Nord Ovest	87.8	84.5	96.6	80.1	91.6	90.8	92.3	96.6
Ospedale delle Apuane	87.4	83.0	94.7	76.3	90.1	85.7	88.0	90.7
S. Croce Castelnuovo Garf.	87.4	84.2	95.3	80.9	90.7	86.8	89.6	92.1
Presidio Ospedaliero San Luca	91.7	86.8	99.2	82.9	92.8	88.4	91.1	92.9
F.Lotti Pontedera	86.4	81.7	94.9	76.0	90.6	84.8	87.7	90.3
Riuniti Livorno	86.1	81.5	94.2	70.2	88.9	85.5	86.9	89.5
Civile Piombino	89.3	84.4	94.5	73.4	91.4	86.5	89.0	91.8
Civile Cecina	86.9	84.5	95.9	77.7	88.6	85.7	88.6	91.5
Civile Elbano Portoferraio	89.9	84.6	94.5	81.0	90.6	87.5	89.2	91.7
Ospedale Unico Versilia	92.6	83.9	99.5	79.7	92.8	90.3	91.5	94.6
AUSL Centro	86.2	82.7	93.8	77.3	89.5	84.8	86.5	89.9
Osp. San Jacopo	87.3	84.2	96.0	73.4	91.8	87.2	89.7	92.8
SS. Cosimo e Damiano Pescia	87.3	83.2	95.0	79.3	90.5	85.8	88.2	91.5
Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	84.8	82.4	93.2	76.2	88.9	84.4	86.5	89.7
Nuovo Osp. Borgo S.Lorenzo	85.5	83.2	95.5	74.0	91.5	86.7	89.6	92.8
S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	90.2	85.5	96.9	67.3	92.9	87.5	89.8	92.9
Serristori Figline V.A.	90.5	87.0	97.3	72.9	93.0	89.2	91.3	93.6
S. Maria Nuova Firenze	90.2	88.7	99.3	76.1	95.0	91.2	93.6	96.4
S.Giovanni Di Dio-Torregalli	88.5	84.2	96.9	71.9	93.9	89.9	91.7	93.6
AUSL Sud Est	88.2	84.9	95.8	66.4	91.3	87.5	89.9	93.5
Civile Bibbiena	87.6	84.4	95.5	79.0	91.2	87.4	89.6	92.5
Val Tiberina Sansepolcro	89.8	88.1	95.1	72.1	91.8	86.2	87.2	90.4
Area Aretina Nord Arezzo	89.0	86.1	95.9	83.0	91.7	90.0	91.5	93.8
S. Andrea Massa M.ma	87.1	85.0	95.0	76.5	91.6	87.7	89.8	93.5
S. Giovanni di Dio Orbetello	89.1	86.0	95.2	80.7	92.3	89.5	90.8	94.7
Civile Castel del Piano	88.7	82.4	94.0	81.2	91.0	87.1	89.8	91.2
Misericordia Grosseto	96.8	87.8	95.6	77.6	92.9	87.4	92.0	94.4
Monte Amiata Abbadia S.S.	88.0	84.2	96.2	81.1	91.6	88.0	91.0	93.8
Osp. alta Val d'Elsa Poggibonsi	92.7	88.1	99.1	81.5	93.9	92.7	92.1	97.1
Osp. Riuniti della Val di Chiana	86.8	83.8	95.7	80.4	90.8	87.2	89.2	90.9
Osp. Valdarno - S.M.Gruccia	87.9	84.8	95.5	79.1	89.8	86.4	88.6	90.6
Nuovo Osp. Valdichiana S.Margh.	83.7	82.3	93.1	77.4	89.4	84.8	86.5	88.3
Toscana	93.1	81.8	95.6	79.8	92.4	87.1	88.5	89.1
	87.2	84.5	95.4	76.1	91.3	87.2	89.6	93.0

Come consultare i risultati

La figura seguente schematizza le informazioni contenute nelle pagine seguenti.

Nell'intestazione è riportato l'indicatore, calcolato sulla base delle risposte ottenute alla domanda di riferimento del questionario (a).

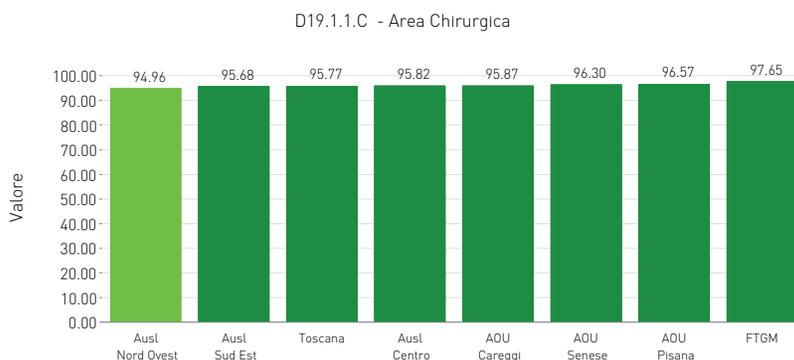
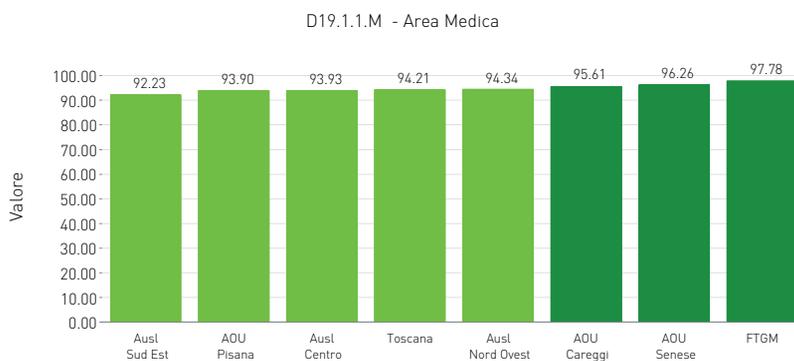
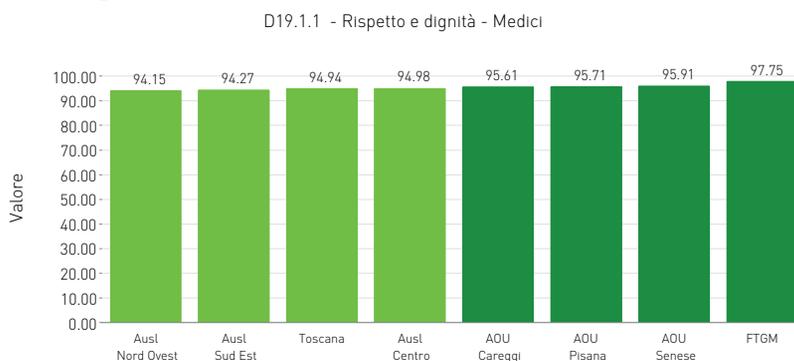
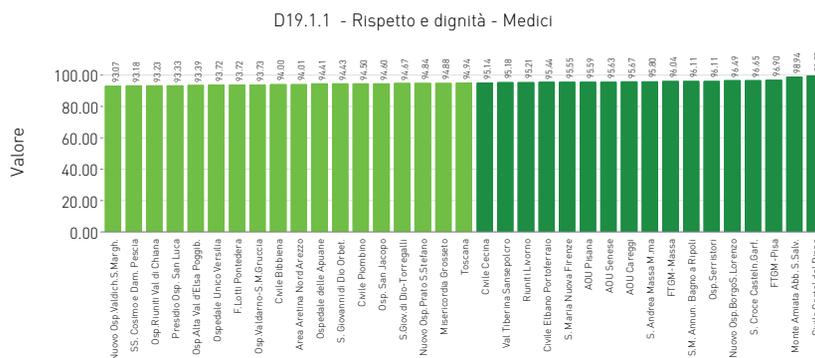
Nella pagina sono contenuti i grafici, in forma di barre verticali:

- Indicatore calcolato per presidio ospedaliero, il quale considera tutte le aree di degenza (b)
- Indicatore calcolato per azienda, il quale considera tutte le aree di degenza (c)
- Indicatore calcolato per azienda. Tale grafico considera l'Area Medica (d)
- Indicatore calcolato per azienda. Tale grafico rappresenta l'Area Chirurgica⁸ (e)

¹⁰ Per la classificazione delle aree di degenza si rimanda al Decreto del Ministro della salute 5 dicembre 2006, Allegato 1: "Codici delle specialità cliniche e delle discipline ospedaliere".

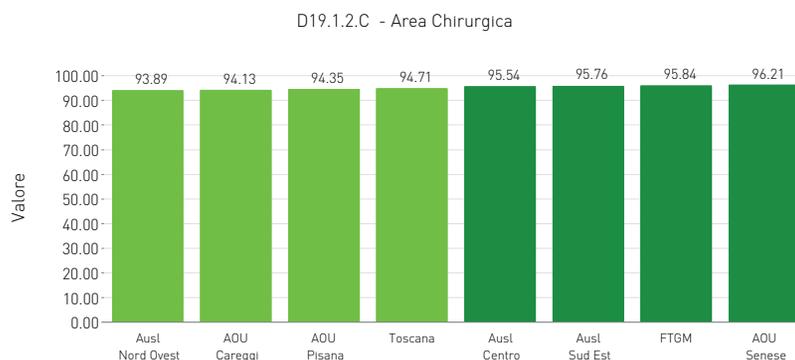
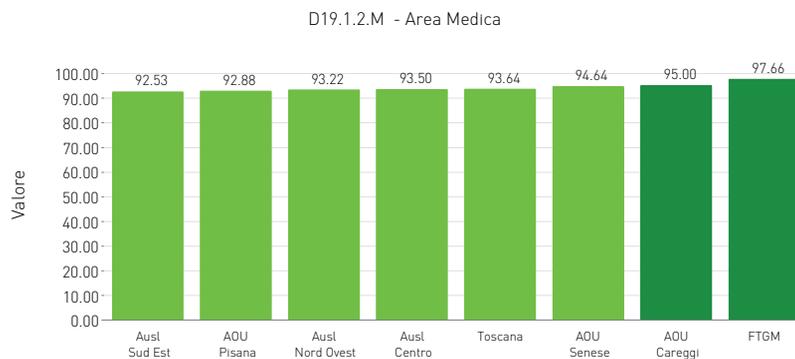
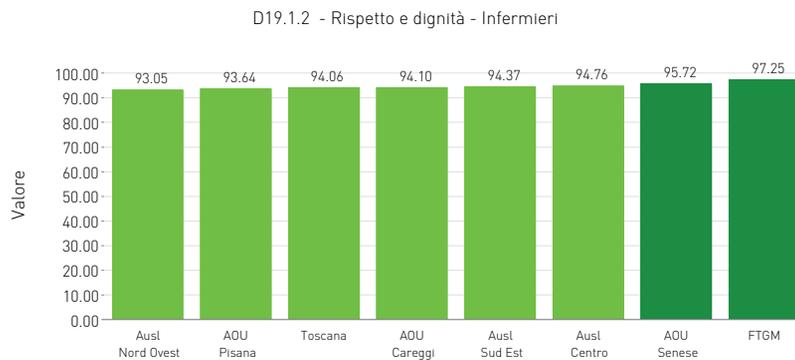
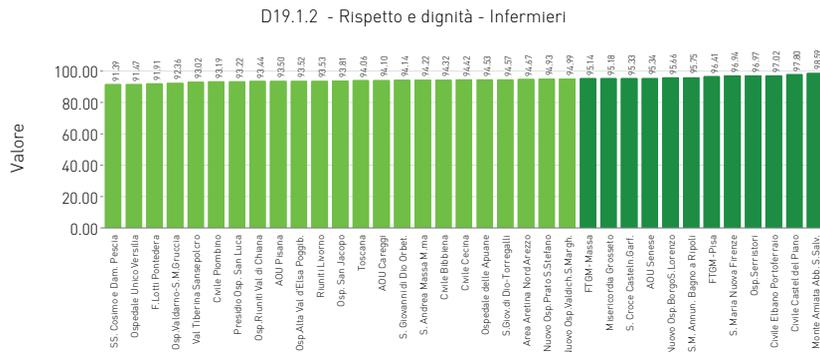
D19.1.1 Rispetto e dignità - personale medico

I valori dell'indicatore D19.1.1 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?" riferita al **personale medico**.



D19.1.2 Rispetto e dignità - personale infermieristico

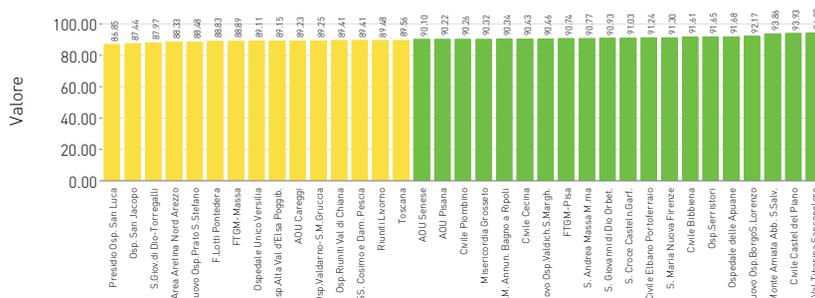
I valori dell'indicatore D19.1.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?" riferita al **personale infermieristico**.



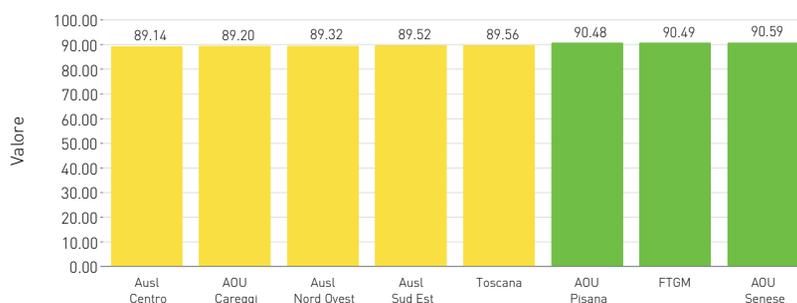
D19.1.5 Rispetto e dignità - personale medico

I valori dell'indicatore D19.1.5 sono assegnati 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 al **personale medico**.

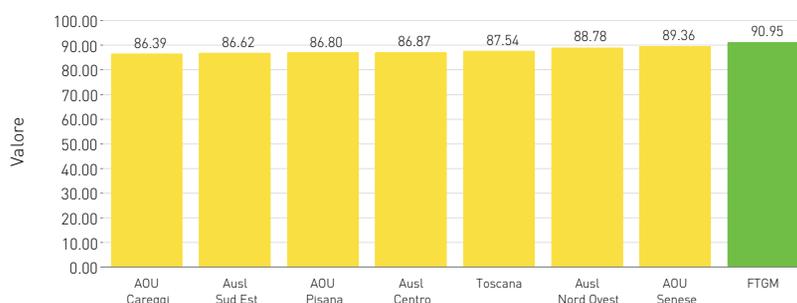
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medici



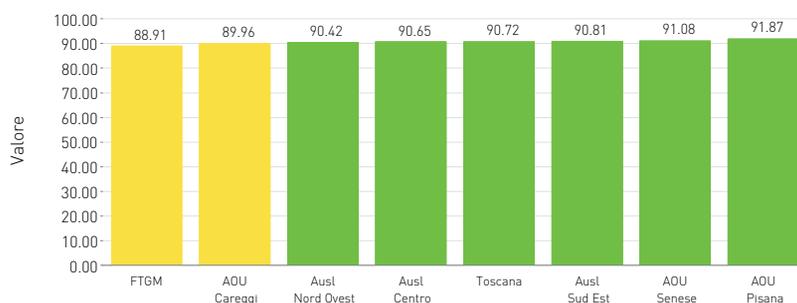
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medici



D19.1.5.M - Area Medica



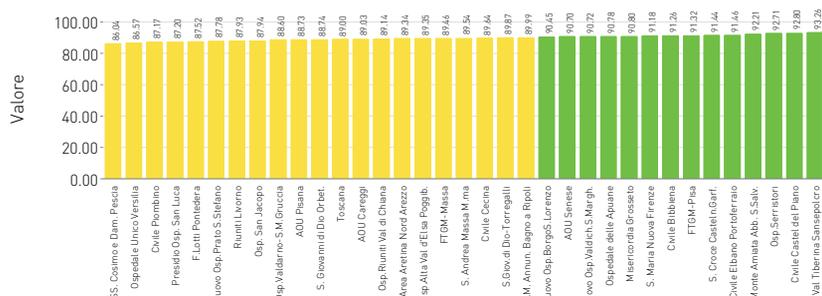
D19.1.5.C - Area Chirurgica



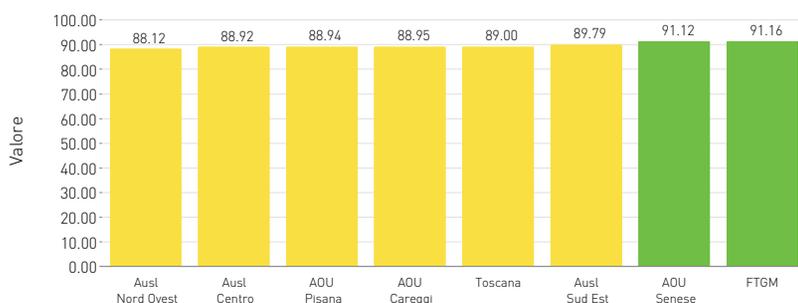
D19.1.6 Rispetto e dignità - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.1.6 sono assegnati 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 al **personale infermieristico**.

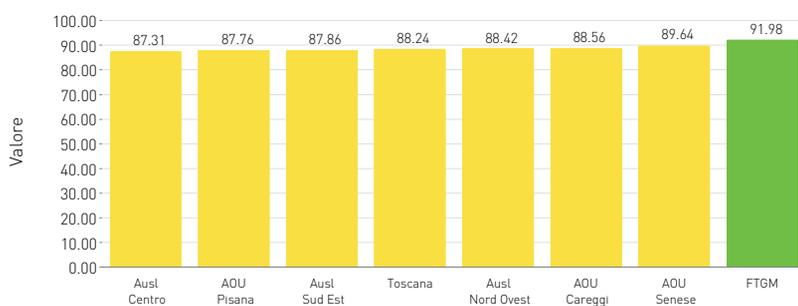
D19.1.6 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Infermieri



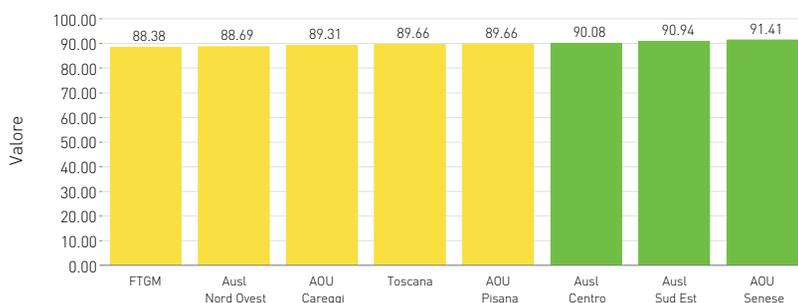
D19.1.6 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Infermieri



D19.1.6.M - Area Medica



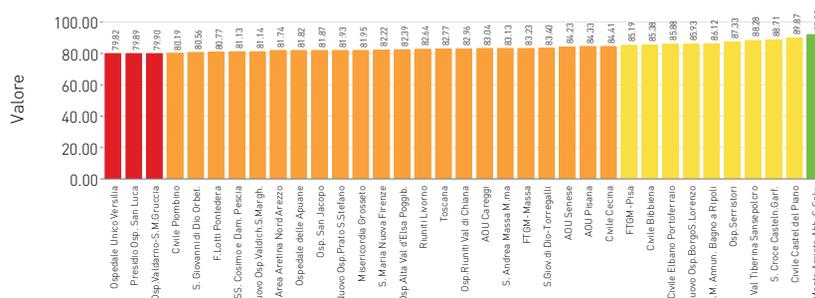
D19.1.6.C - Area Chirurgica



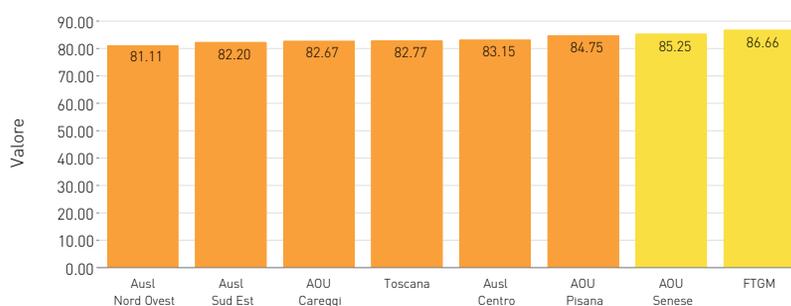
D19.2.1 Paure ed ansie - personale medico

I valori dell'indicatore D19.2.1 sono assegnati 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 al **personale medico**.

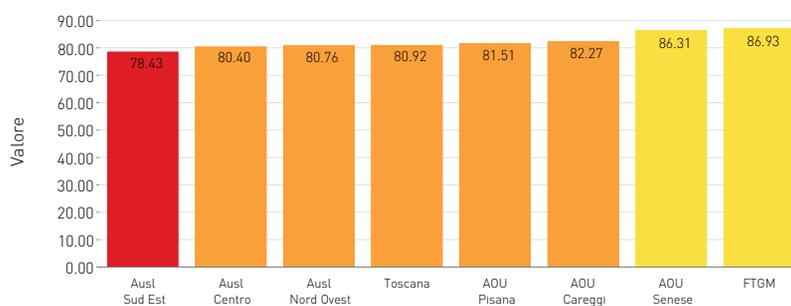
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



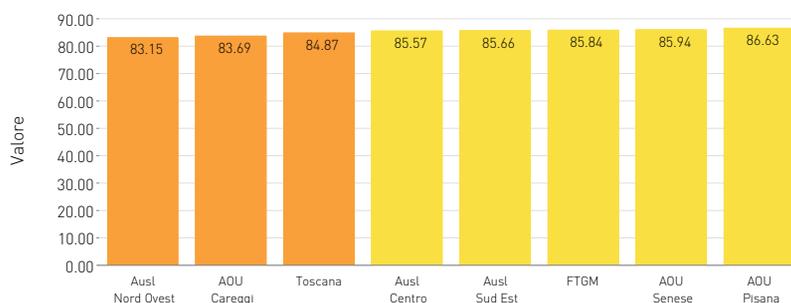
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



D19.2.1.M - Area Medica



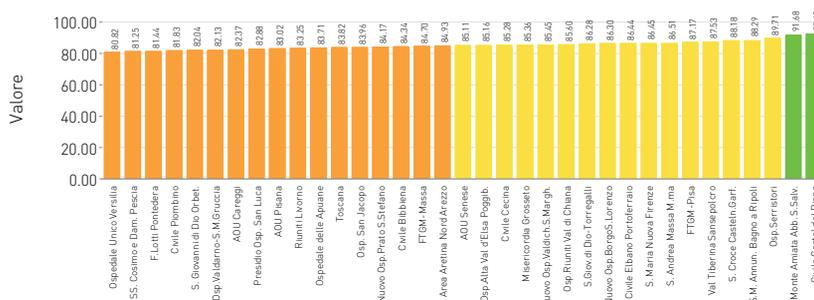
D19.2.1.C - Area Chirurgica



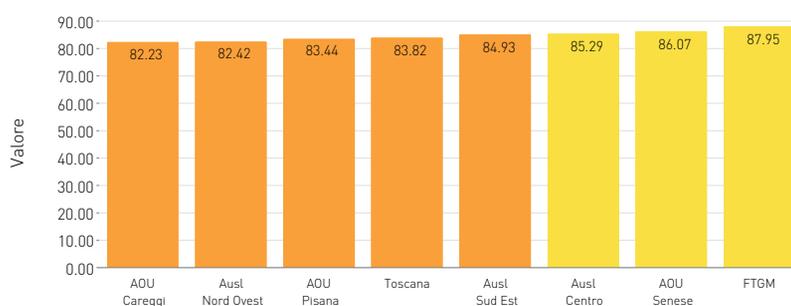
D19.2.2 Paure ed ansie - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.2.2 sono assegnati 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 al **personale infermieristico**.

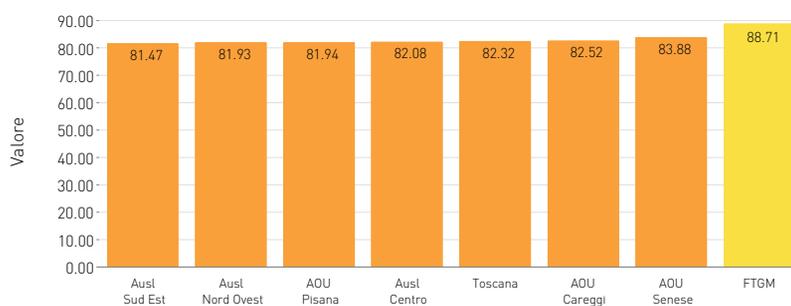
D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



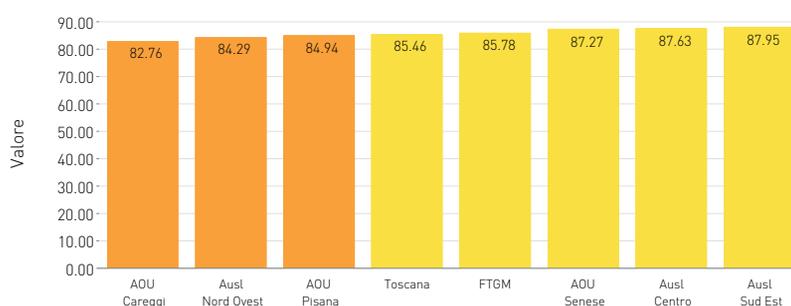
D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



D19.2.2.M - Area Medica



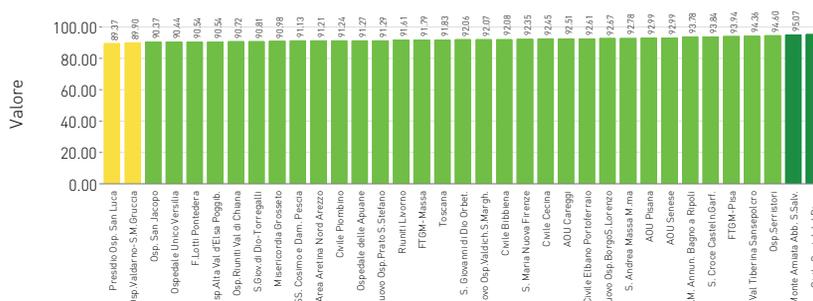
D19.2.2.C - Area Chirurgica



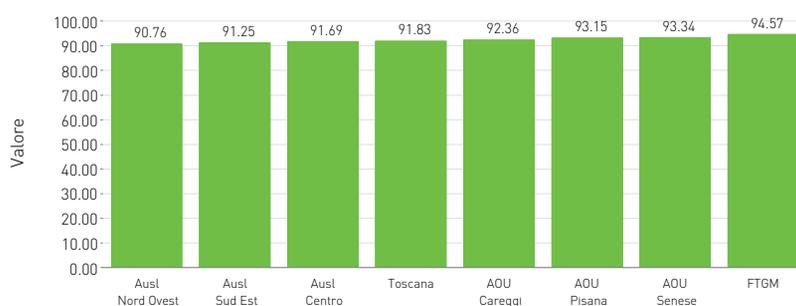
D19.3.1 Chiarezza delle risposte - personale medico

I valori dell' indicatore D19.3.1 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?" riferita al **personale medico**.

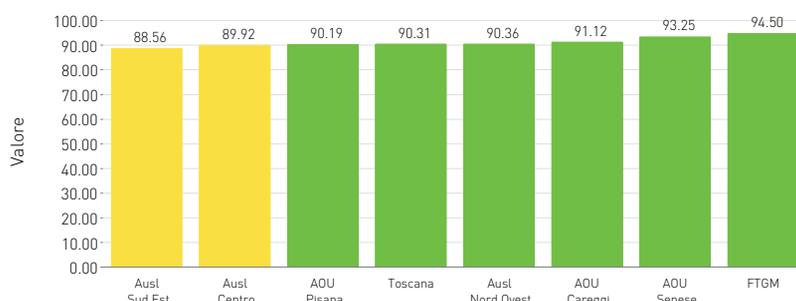
D19.3.1 - Risposte chiare - Medici



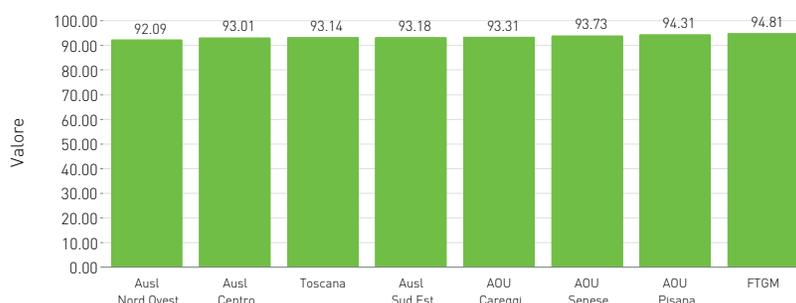
D19.3.1 - Risposte chiare - Medici



D19.3.1.M - Area Medica



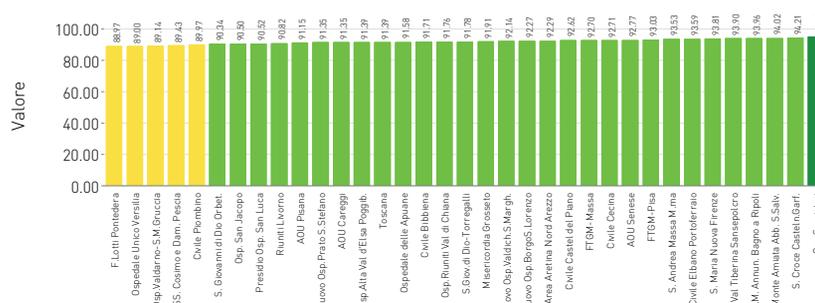
D19.3.1.C - Area Chirurgica



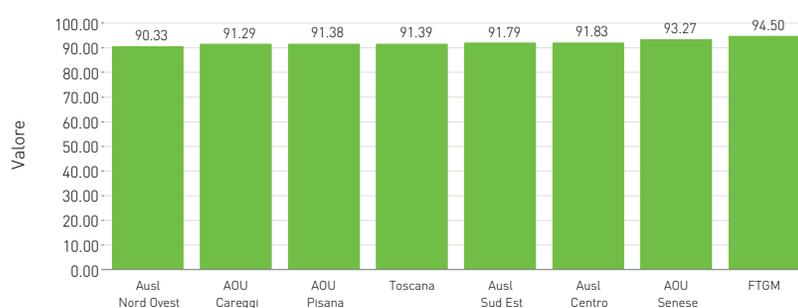
D19.3.2 Chiarezza delle risposte - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.3.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?" riferita al **personale infermieristico**.

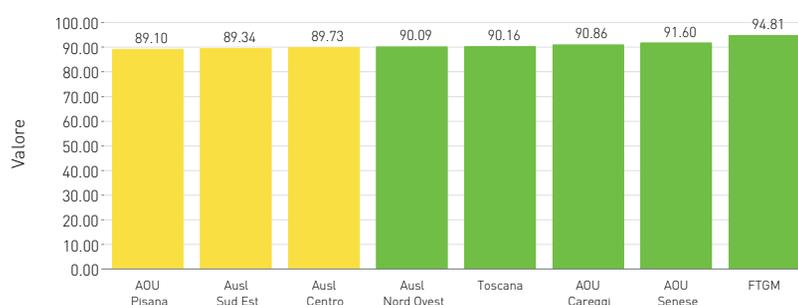
D19.3.2 - Risposte chiare - Infermieri



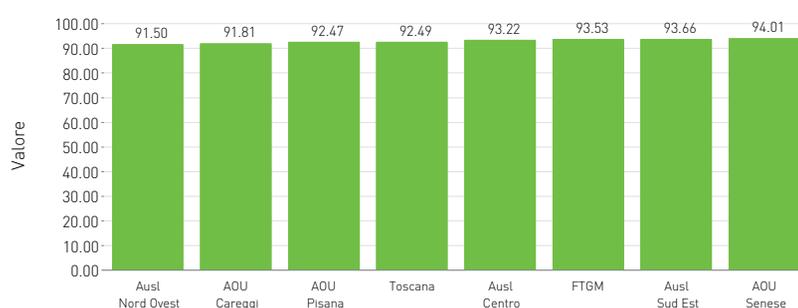
D19.3.2 - Risposte chiare - Infermieri



D19.3.2.M - Area Medica



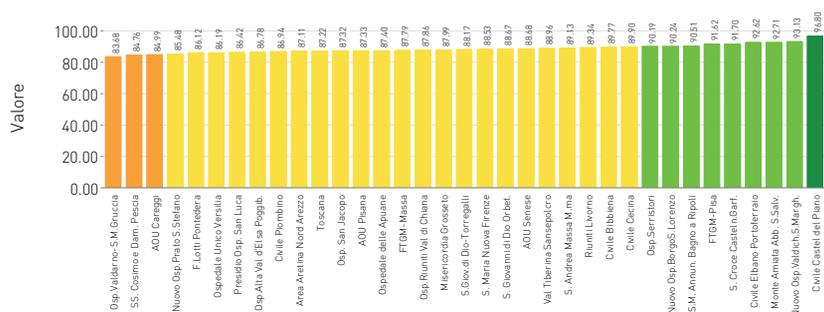
D19.3.2.C - Area Chirurgica



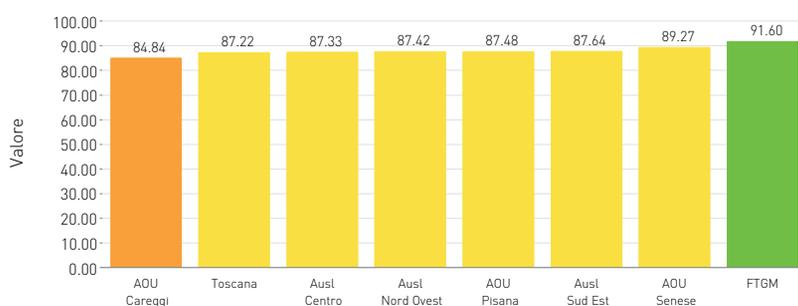
D19.3.3 Colloqui con i familiari

I valori dell' indicatori D19.3.3 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "Durante il ricovero è stato semplice per i suoi familiari avere informazioni sulle sue condizioni di salute?"

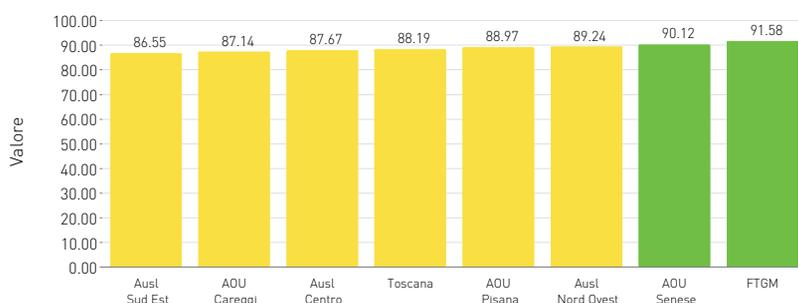
D19.3.3 - Colloqui con i familiari



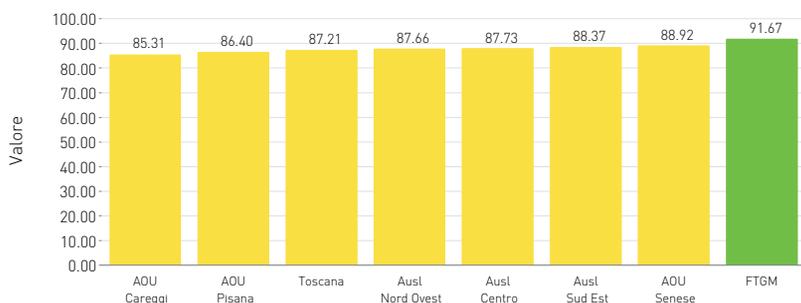
D19.3.3 - Colloqui con i familiari



D19.3.3.M - Area Medica



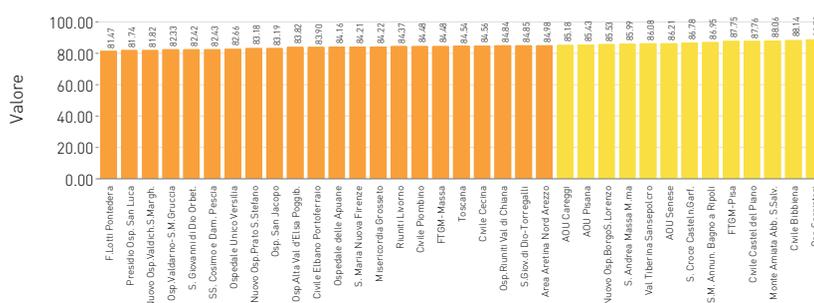
D19.3.3.C - Area Chirurgica



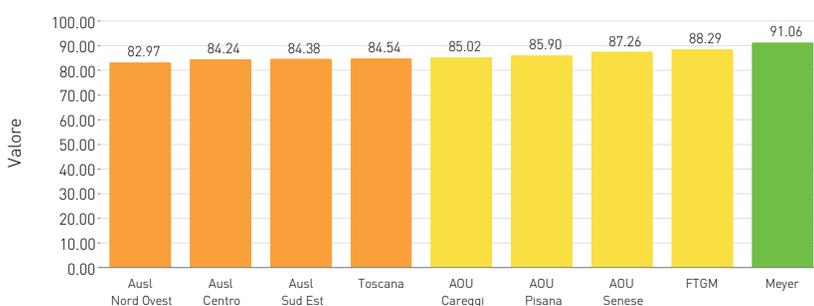
D19.3.4 Coinvolgimento del paziente

I valori dell'indicatore D19.3.4 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "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.

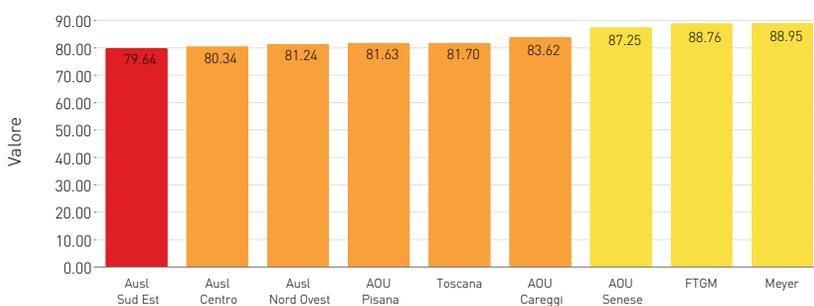
D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



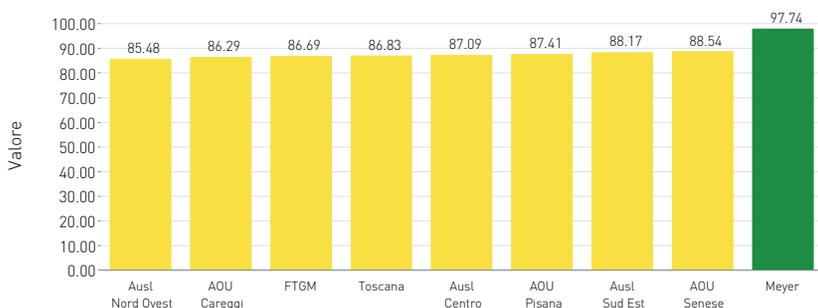
D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



D19.3.4.M - Area Medica

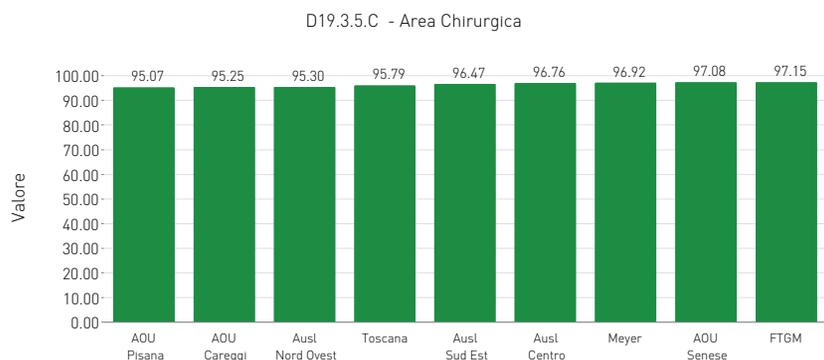
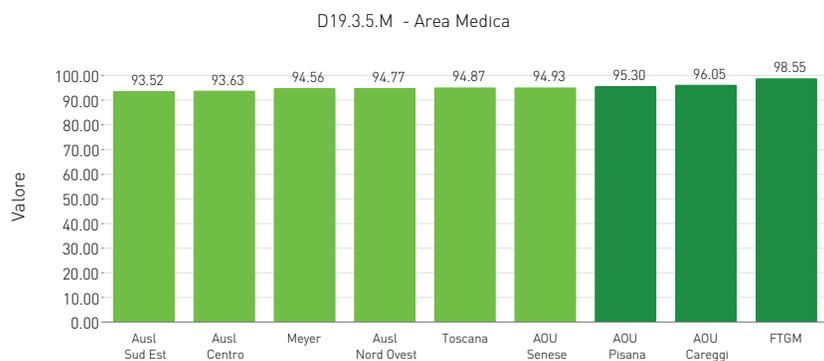
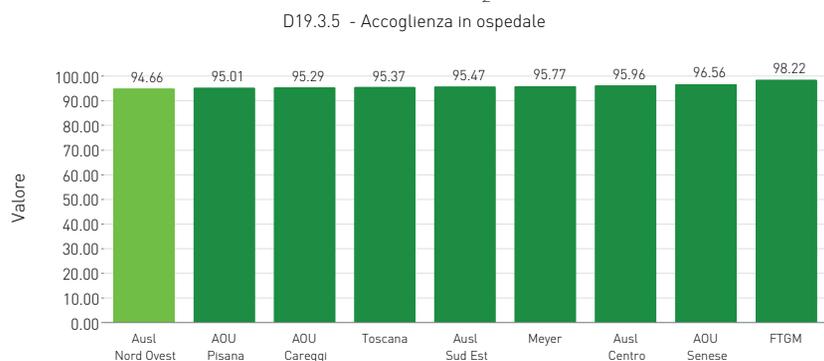
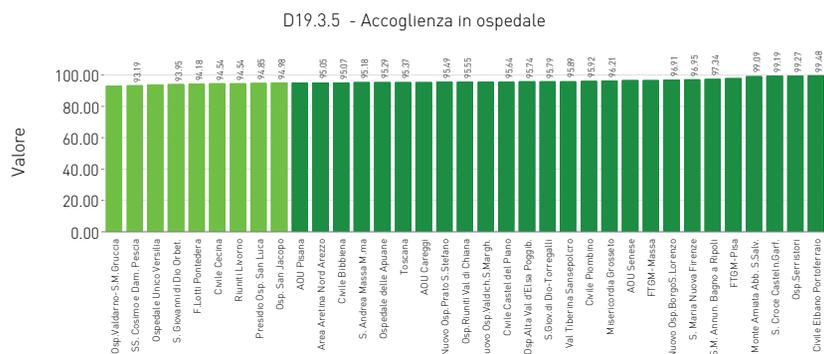


D19.3.4.C - Area Chirurgica



D19.3.5 Accoglienza in ospedale

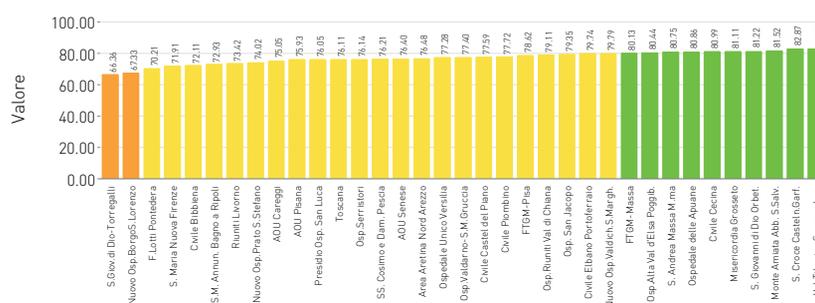
I valori dell' indicatore D19.3.5 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "E' stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?". Gli indicatori sono calcolati in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer.



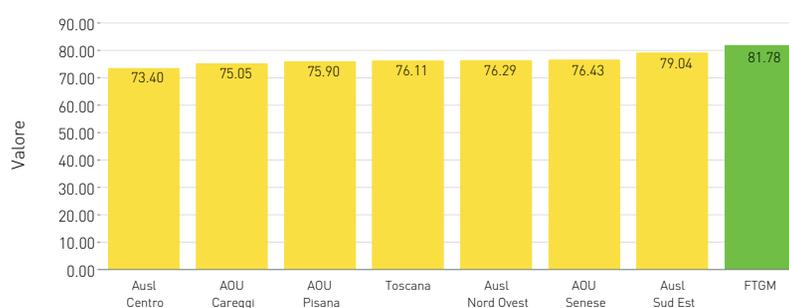
D19.5.2 Comfort - pulizia del reparto

I valori dell'indicatore D19.5.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "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.

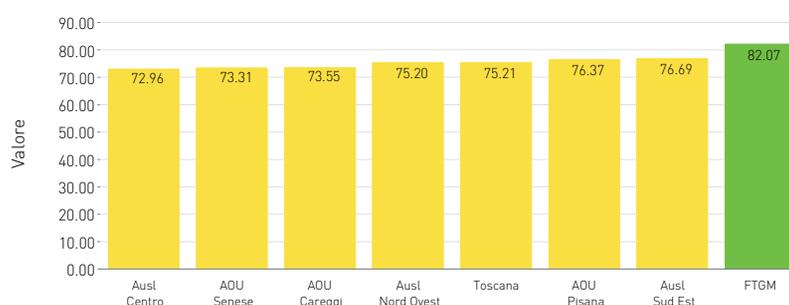
D19.5.2 - Pulizia del reparto



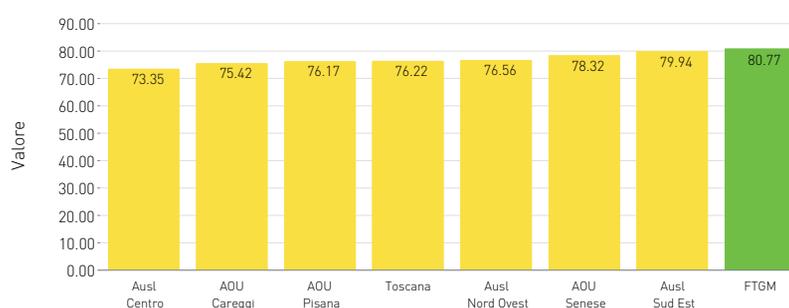
D19.5.2 - Pulizia del reparto



D19.5.2.M - Area Medica

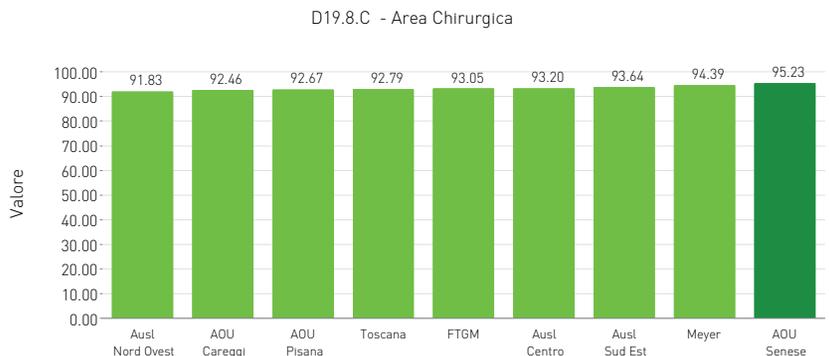
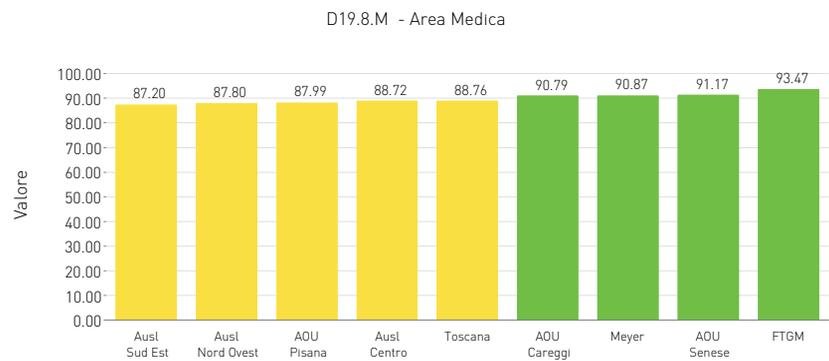
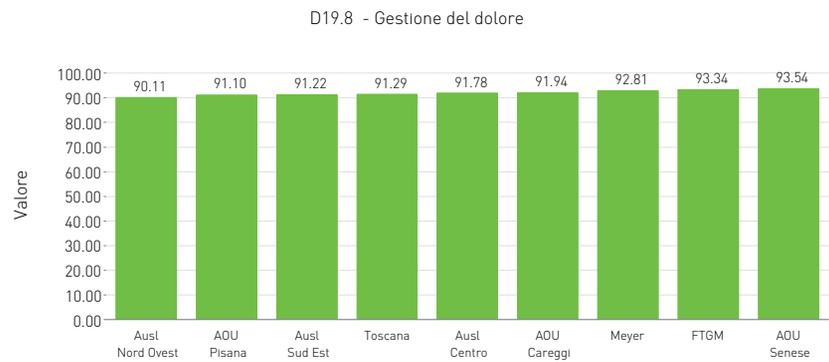
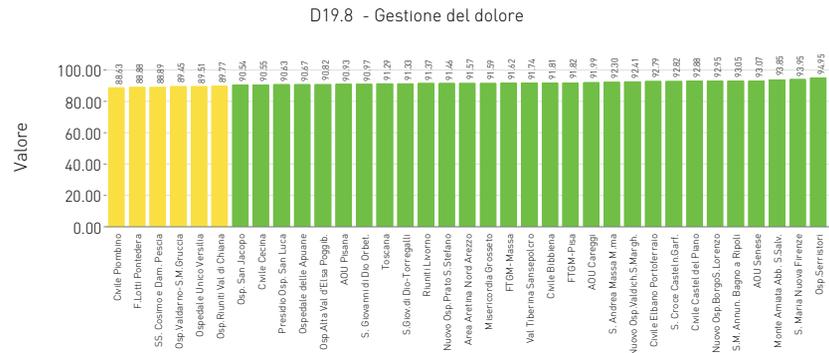


D19.5.2.C - Area Chirurgica



D19.8 Gestione del dolore

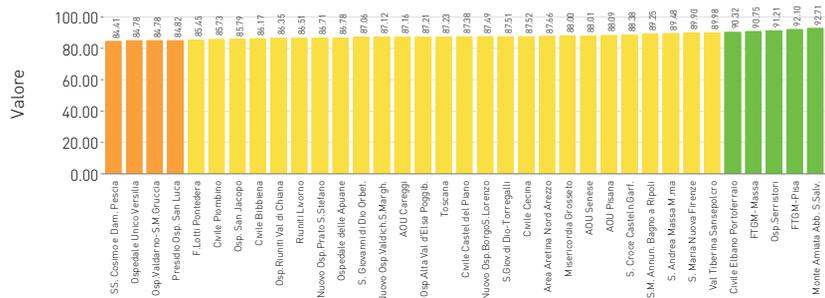
I valori dell' indicatore D19.8 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "Pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il dolore?". L'indicatore D19.8 è calcolato in modo analogo per i pazienti della AOU Meyer.



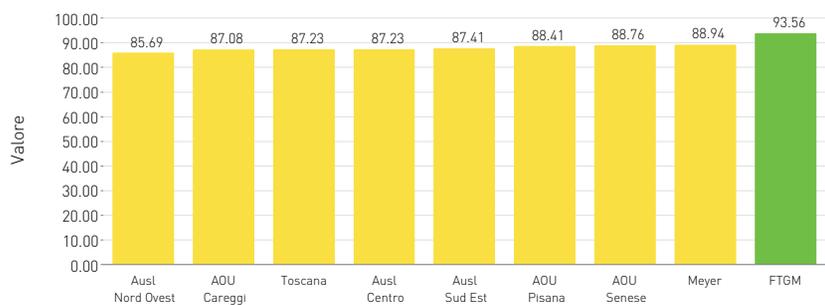
D19.9.3 Lavoro d'equipe

I valori dell'indicatore D19.9.3 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "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.

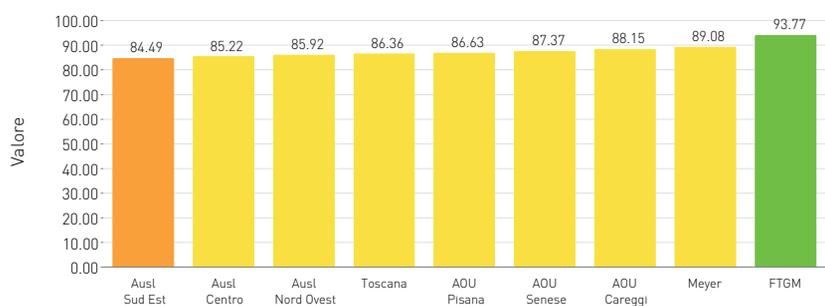
D19.9.3 - Lavoro di squadra



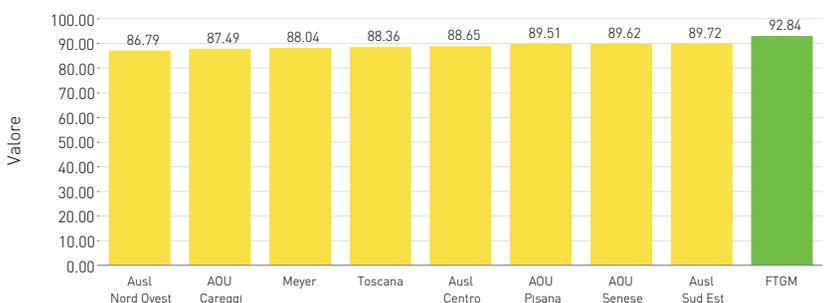
D19.9.3 - Lavoro di squadra



D19.9.3.M - Area Medica

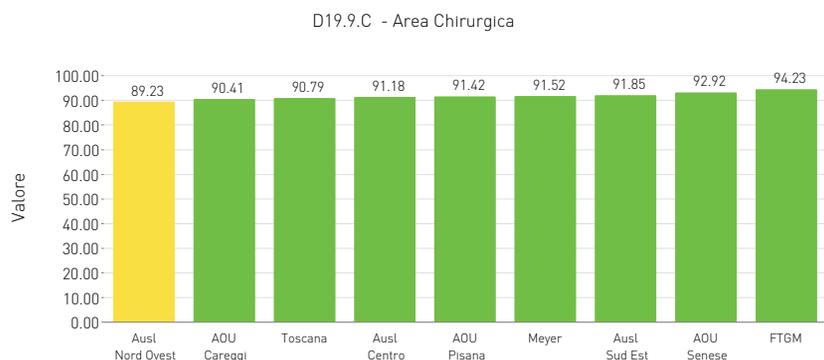
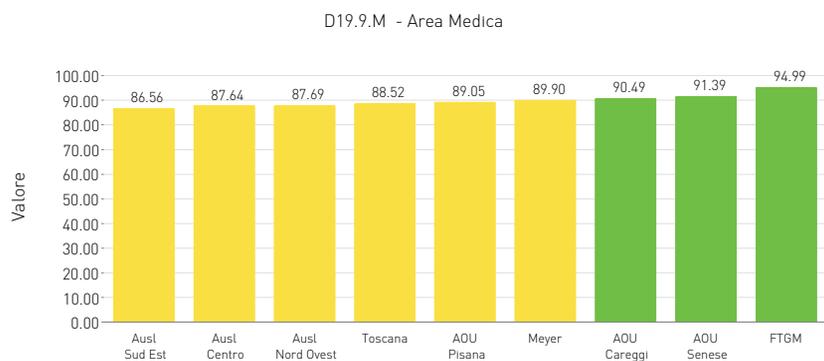
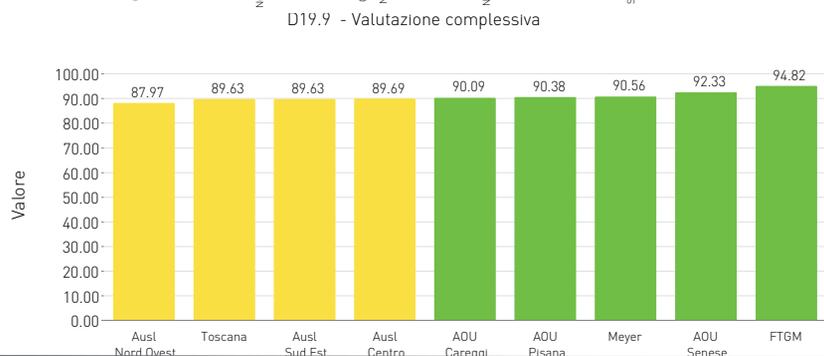
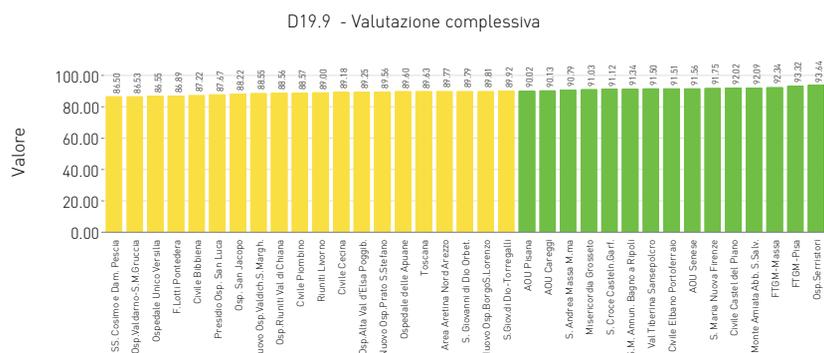


D19.9.3.C - Area Chirurgica



D19.9 Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta

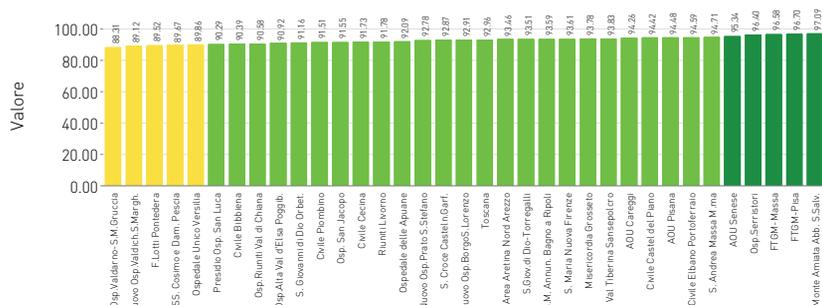
Le valutazioni dell' indicatore D19.9 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta in reparto?". Il D19.9 è calcolato in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer.



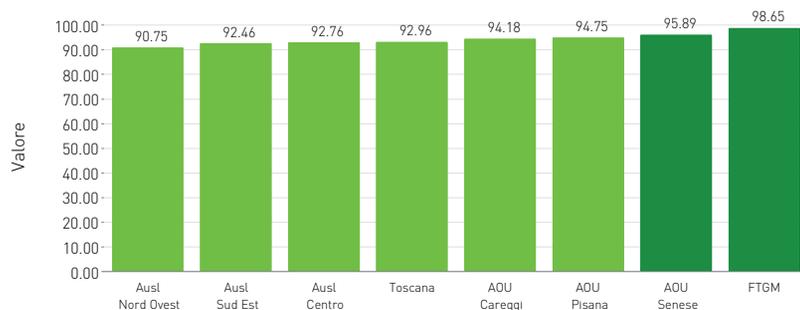
D19.10 Willingness to recommend

Le valutazioni dell'indicatore D19.10 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "In caso di bisogno raccomanderebbe a parenti/amici /conoscenti con il suo stesso problema di salute questo reparto?".

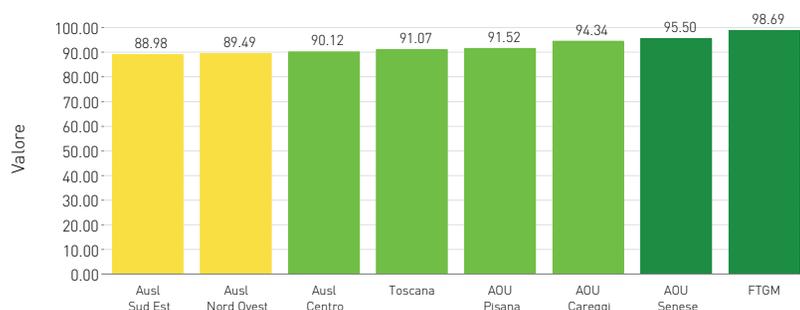
D19.10 - Willingness to recommend



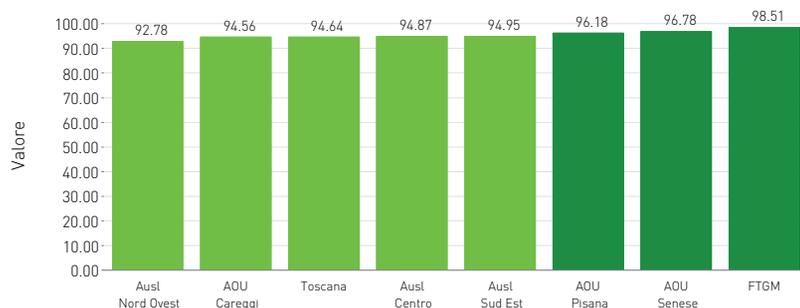
D19.10 - Willingness to recommend



D19.10.M - Area Medica



D19.10.C - Area Chirurgica



6

STUDIO ED INNOVAZIONE DEGLI INDICATORI PREMs

Metodologia Top Box e Bottom Box

Gli indicatori riportati in questo capitolo forniscono informazioni diverse rispetto a quelle presentate nel capitolo precedente. Questi indicatori adottano l'**approccio metodologico top-box e bottom-box**.

Gli indicatori di esperienza che riportano percentuali top o bottom box restituiscono le percentuali di pazienti che riportano un'esperienza eccellente o pessima con un aspetto del servizio. Questo tipo di indicatori è ampiamente utilizzato negli Stati Uniti, anche per motivi di trasparenza, come si evince dai dati restituiti online da Medicare, (<https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html?>), oppure dal NYS Health Profiles (<https://profiles.health.ny.gov/hospital/>). Le valutazioni raccolte attraverso le indagini ai pazienti sono riportate online, spesso utilizzando la modalità star rating, cioè il metodo delle stelle, come nella valutazione online di altri servizi privati.

Nel contesto dell'Osservatorio PREMs sul ricovero ordinario, una prima sperimentazione di questi indicatori in stile anglosassone è stata effettuata nell'ambito del progetto VoiCEs. Nell'Osservatorio PREMs pediatrico, infatti, sono stati creati i primi indicatori top box che raccontano l'esperienza di ospedalizzazione di bambini, bambine e adolescenti, accanto a quelle delle loro famiglie.

I "**top-box**" rappresentano le **valutazioni più alte** di una domanda a scala. L'indicatore risultante riporterà la percentuale di pazienti che hanno selezionato l'opzione di valutazione più positiva. La risposta "top-box" corrisponde al valore 3 ("Sì, completamente", "Sicuramente") per le domande con scala Likert a 3 e al valore 5 ("Sempre", "Ottimo", "Moltissimo") per le domande con scala Likert a 5.

I "**bottom-box**" rappresentano le **valutazioni più scarse e pessime** di una domanda a scala. L'indicatore risultante riporterà la percentuale di pazienti che hanno selezionato l'opzione di valutazione più negativa.

La risposta "bottom-box" corrisponde al valore 1 ("No") per le domande con scala Likert a 3 e ai valori 1 e 2 ("Raramente" e "Mai" o "Poco" e "Per niente" o "Scarsa" e "Pessima") per le domande con scala Likert a 5.

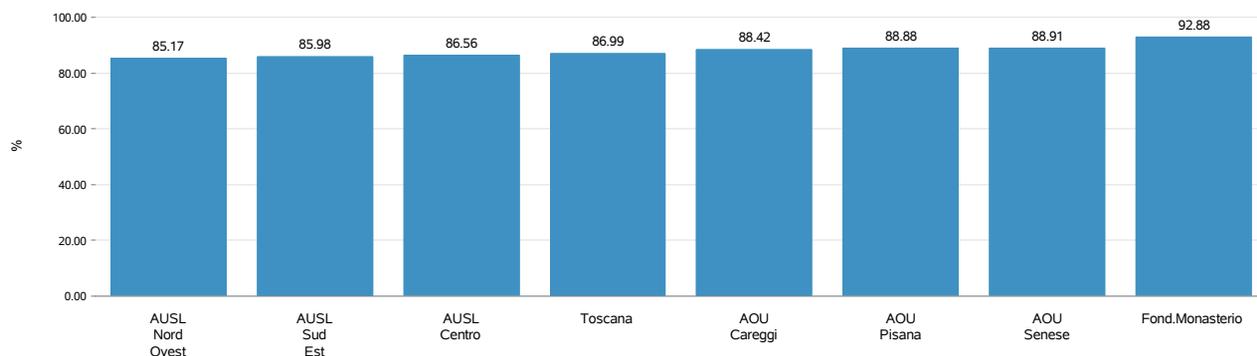
In questo caso, il calcolo di tali indicatori è basato sul **dato grezzo** proveniente dall'indagine in continuo, ovvero le risposte degli utenti non sono state sottoposte alle procedure di riporto alla popolazione e di risk-adjustment.

Gli indicatori riportati nelle pagine seguenti costituiscono una prima release, con la metodologia attualmente in fase di perfezionamento.

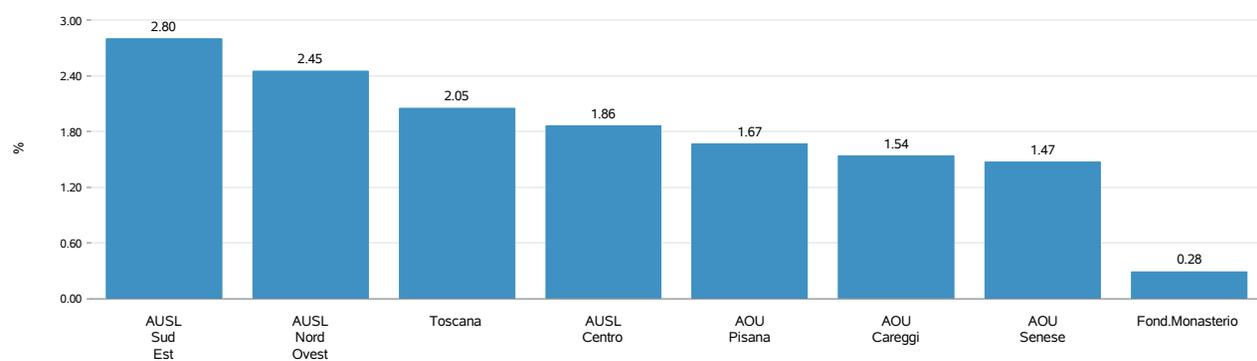
D19.1.1 Rispetto e dignità - personale medico

I valori dell'indicatore D19.1.1 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?" riferita al **personale medico**.

D19.1.1 - Rispetto e dignità - Medici
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



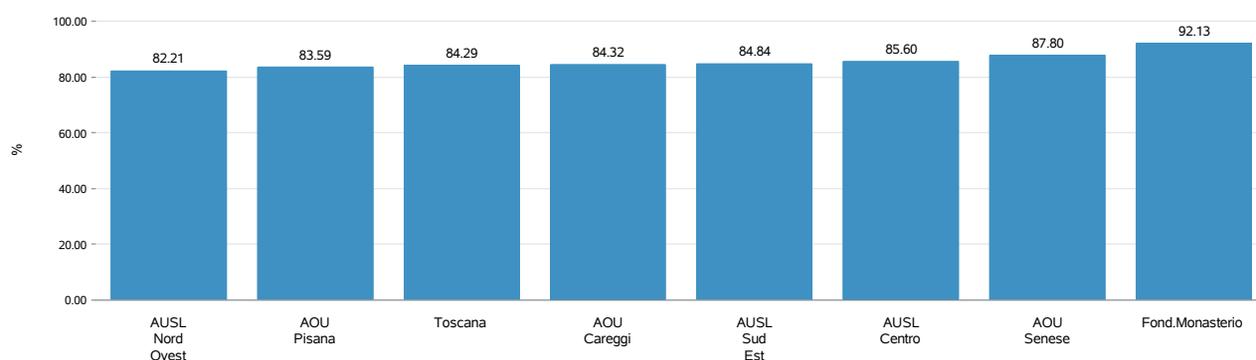
D19.1.1 - Rispetto e dignità - Medici
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



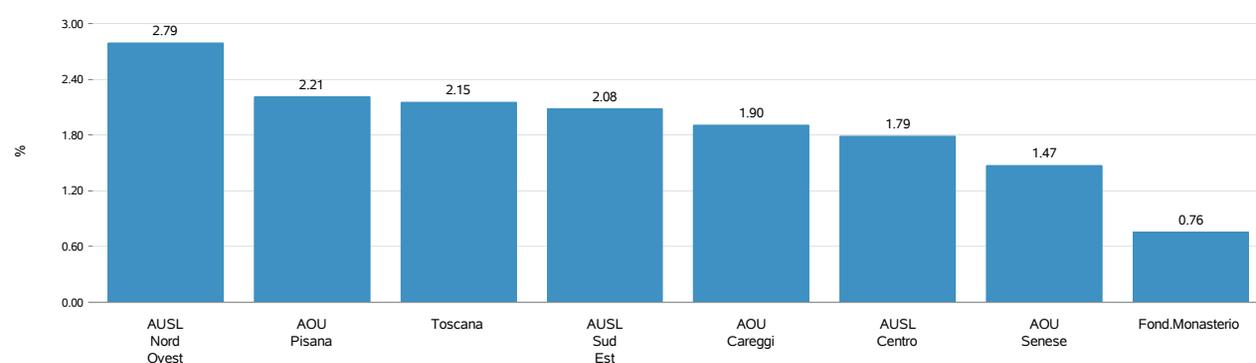
D19.1.2 Rispetto e dignità - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.1.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?" riferita al **personale infermieristico**.

D19.1.2 - Rispetto e dignità - Infermieri
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



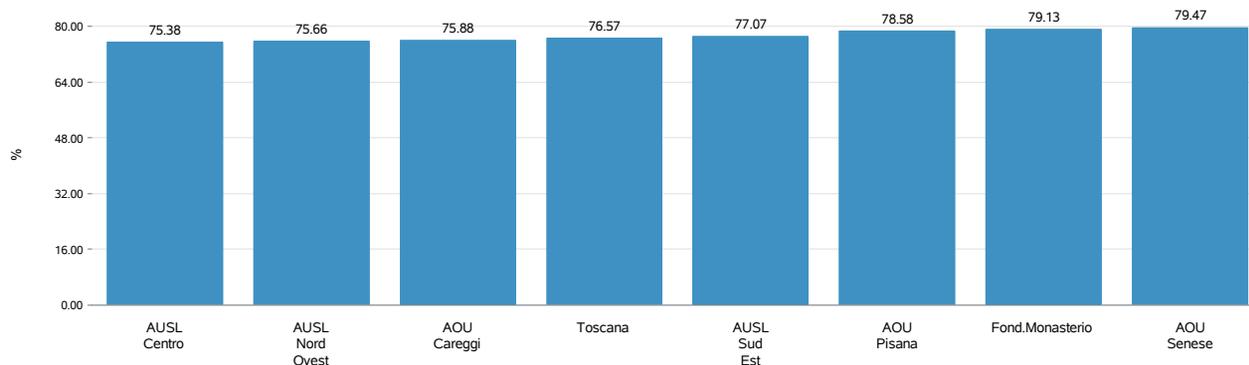
D19.1.2 - Rispetto e dignità - Infermieri
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



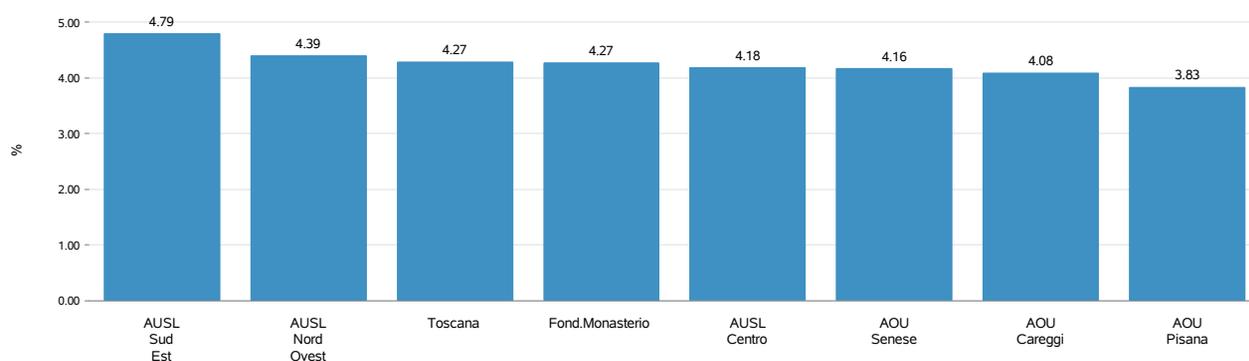
D19.1.5 Rispetto e dignità - personale medico

I valori dell'indicatore D19.1.5 sono assegnati 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 al **personale medico**.

D19.1.5 - Parlare come se il paziente fosse assente - Medici
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



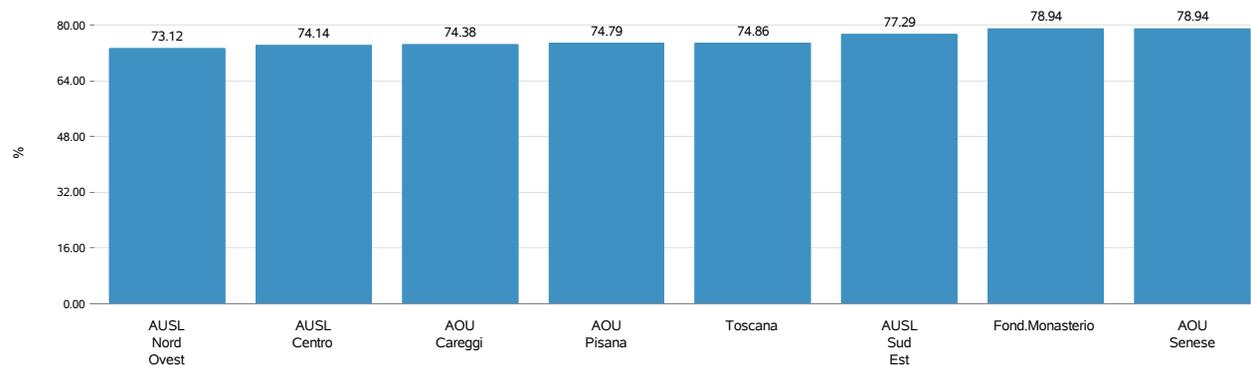
D19.1.5 - Parlare come se il paziente fosse assente - Medici
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



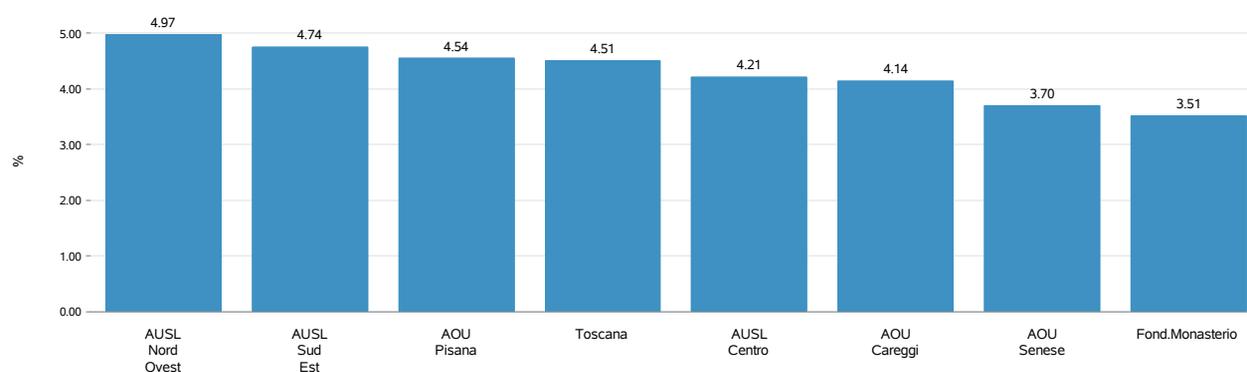
D19.1.6 Rispetto e dignità - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.1.6 sono assegnati 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 al **personale infermieristico**.

D19.1.6 - Parlare come se il paziente fosse assente - Infermieri
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



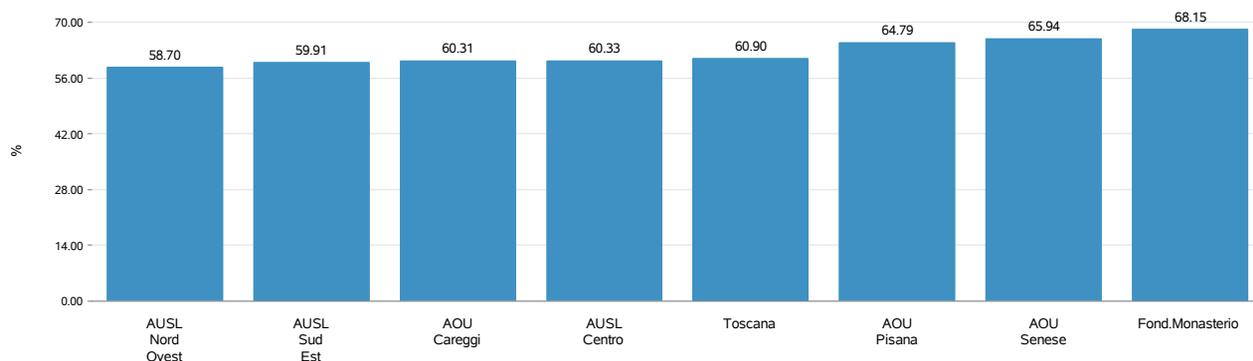
D19.1.6 - Parlare come se il paziente fosse assente - Infermieri
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



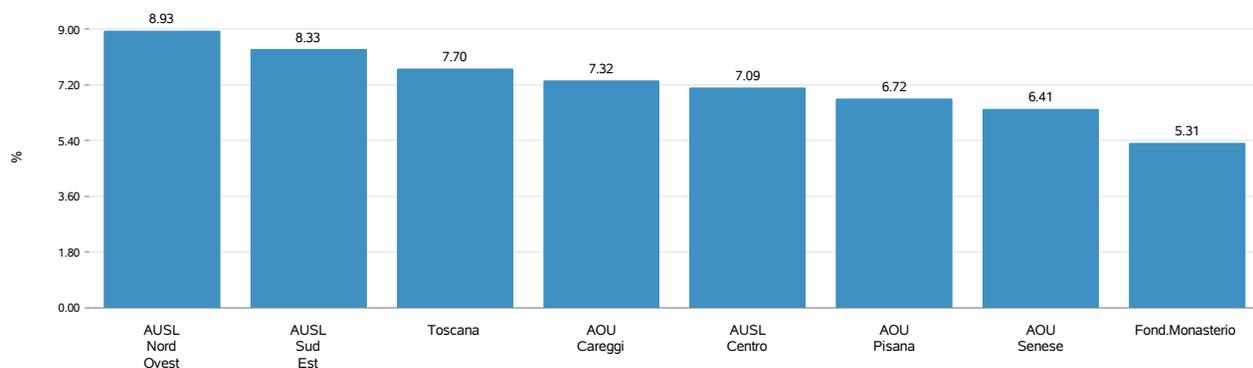
D19.2.1 Paure ed ansie - personale medico

I valori dell'indicatore D19.2.1 sono assegnati 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 al **personale medico**.

D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



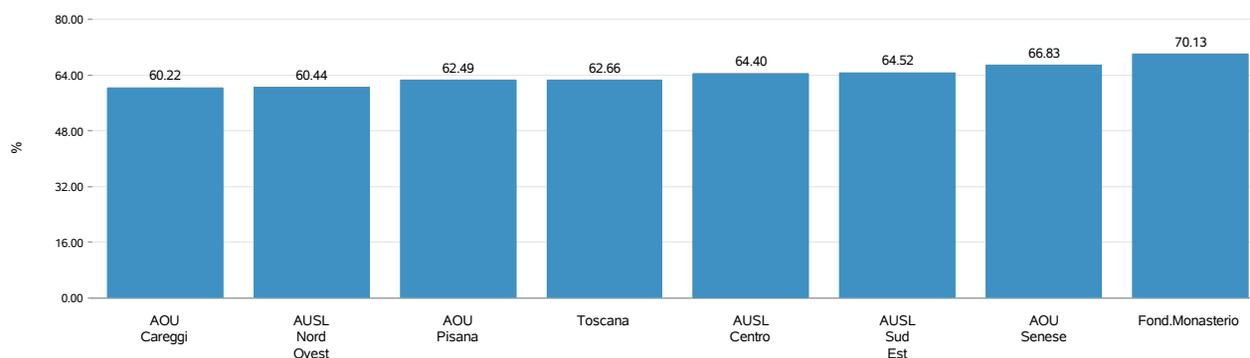
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



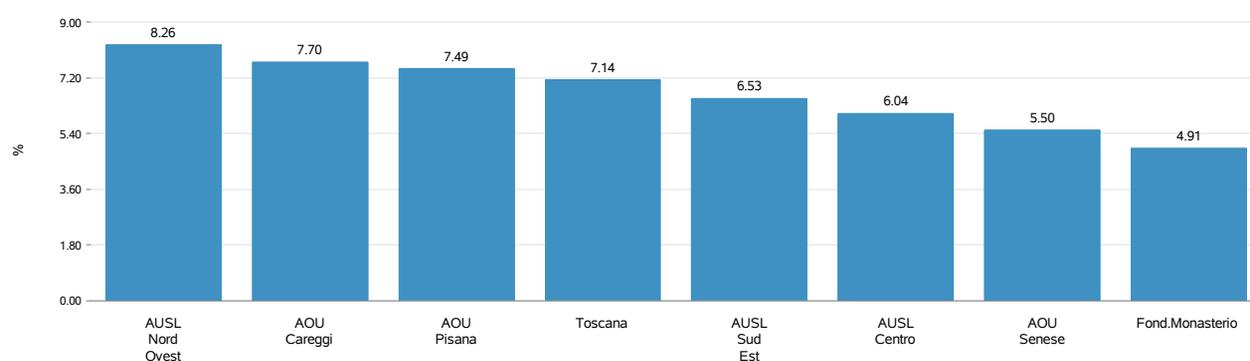
D19.2.2 Paure ed ansie - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.2.2 sono assegnati 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 al **personale infermieristico**.

D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



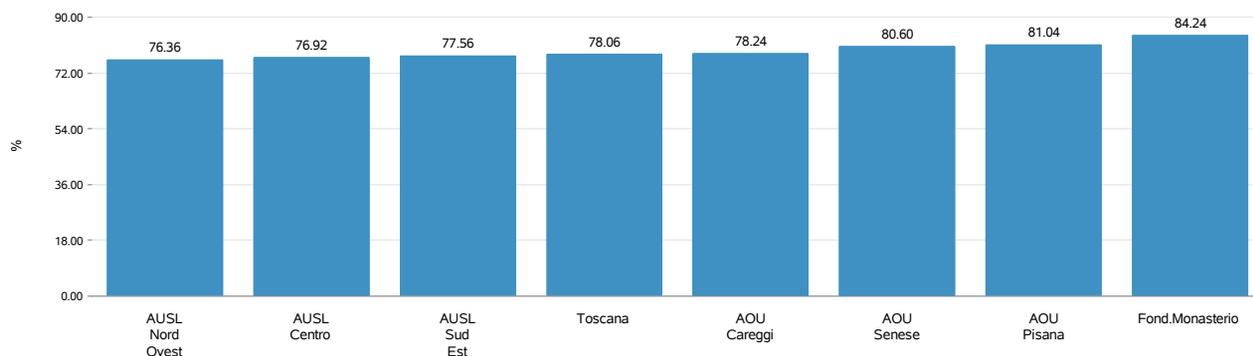
D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



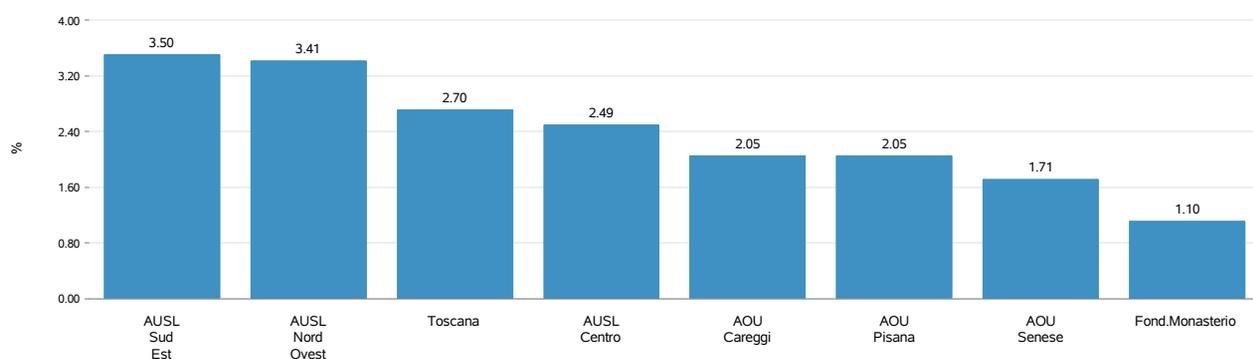
D19.3.1 Chiarezza delle risposte - personale medico

I valori dell'indicatore D19.3.1 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?" riferita al **personale medico**.

D19.3.1 - Risposte chiare - Medici
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



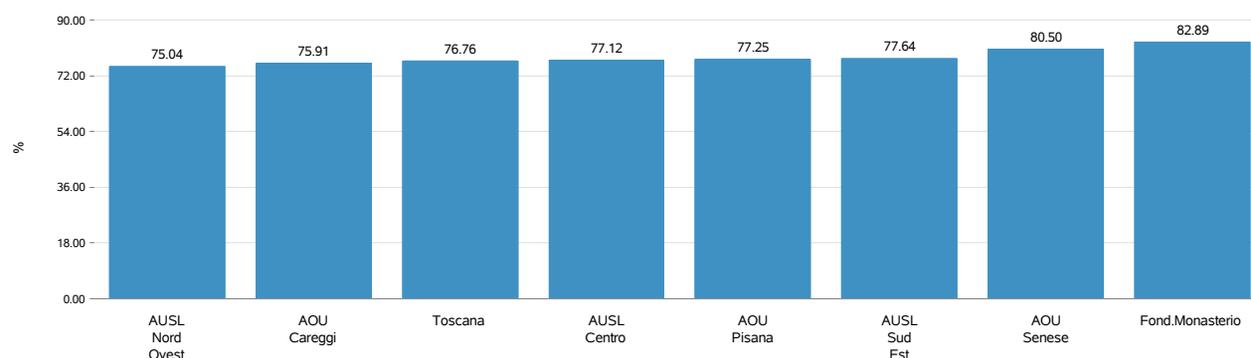
D19.3.1 - Risposte chiare - Medici
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



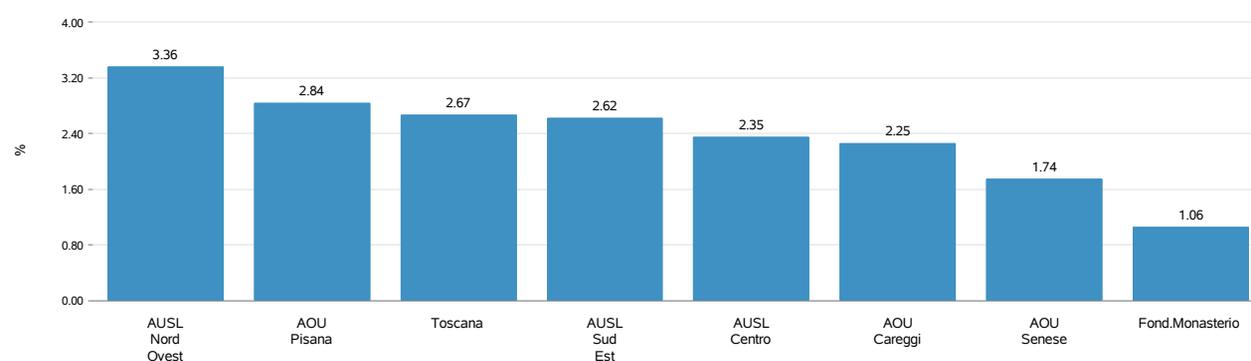
D19.3.2 Chiarezza delle risposte - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.3.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?" riferita al **personale infermieristico**.

D19.3.2 - Risposte chiare - Infermieri
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



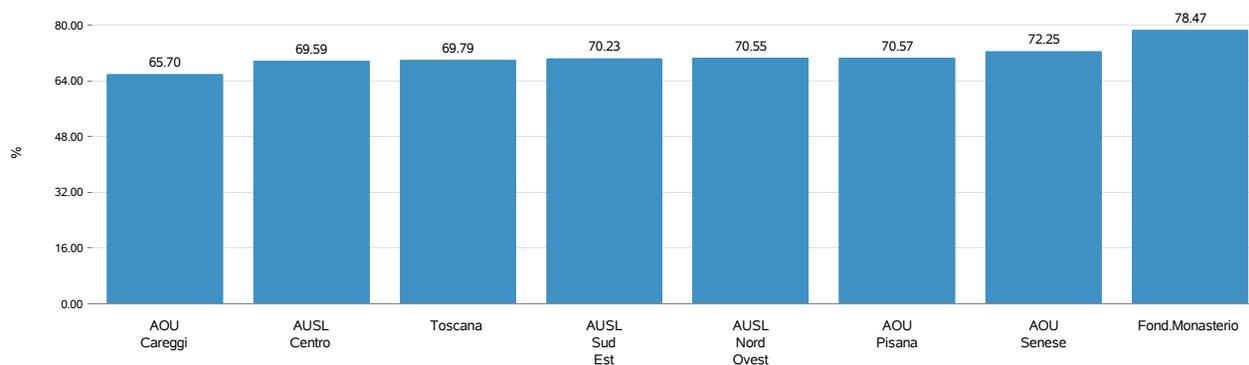
D19.3.2 - Risposte chiare - Infermieri
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



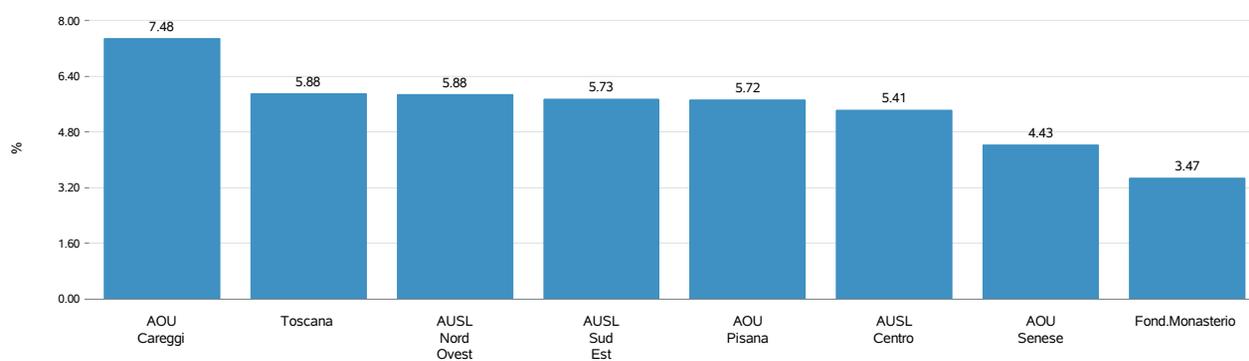
D19.3.3 Colloqui con i familiari

I valori dell'indicatore D19.3.3 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "Durante il ricovero è stato semplice per i suoi familiari avere informazioni sulle sue condizioni di salute?"

D19.3.3 - Colloqui con i familiari
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



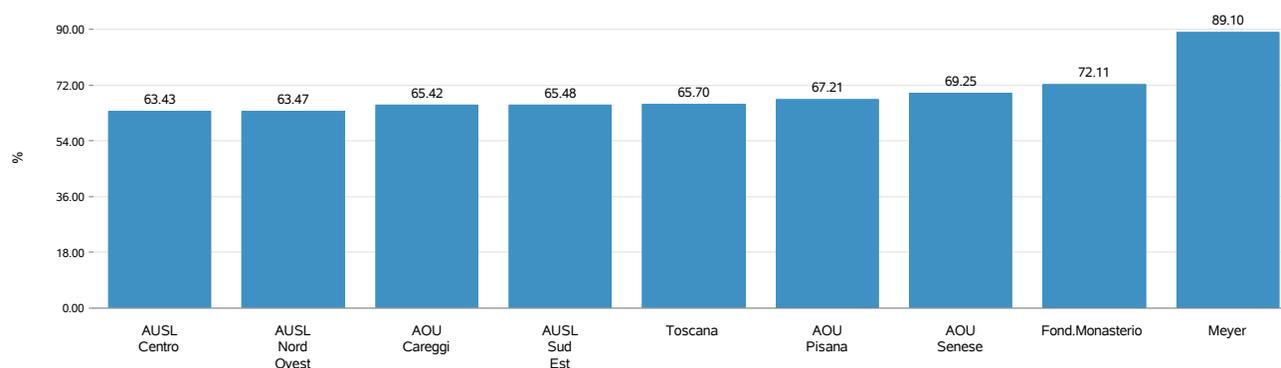
D19.3.3 - Colloqui con i familiari
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



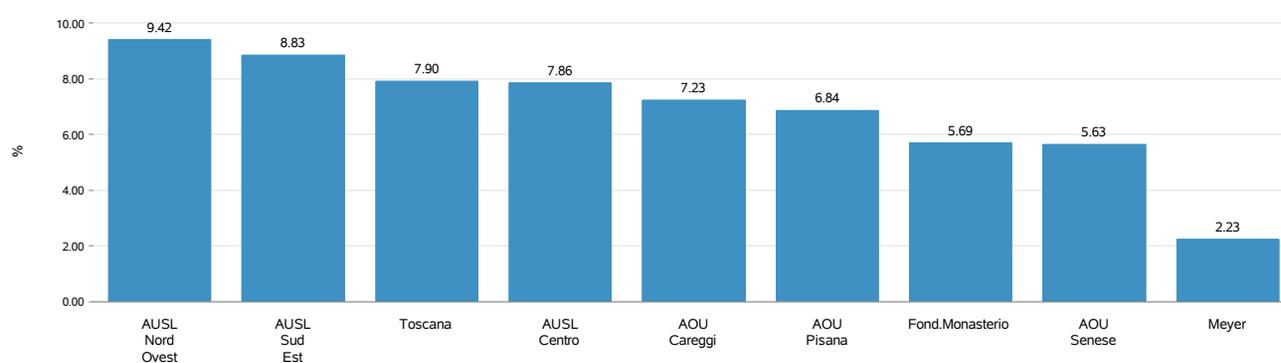
D19.3.4 Coinvolgimento del paziente

I valori dell'indicatore D19.3.4 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "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.

D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



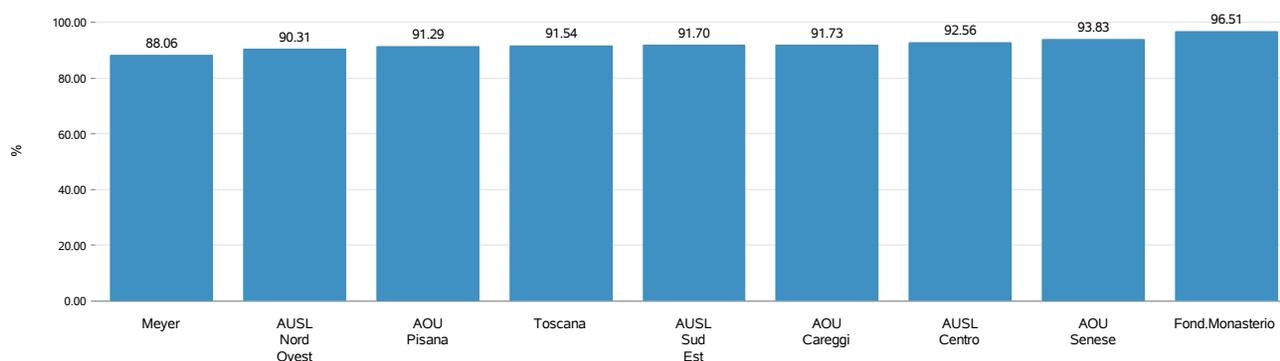
D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



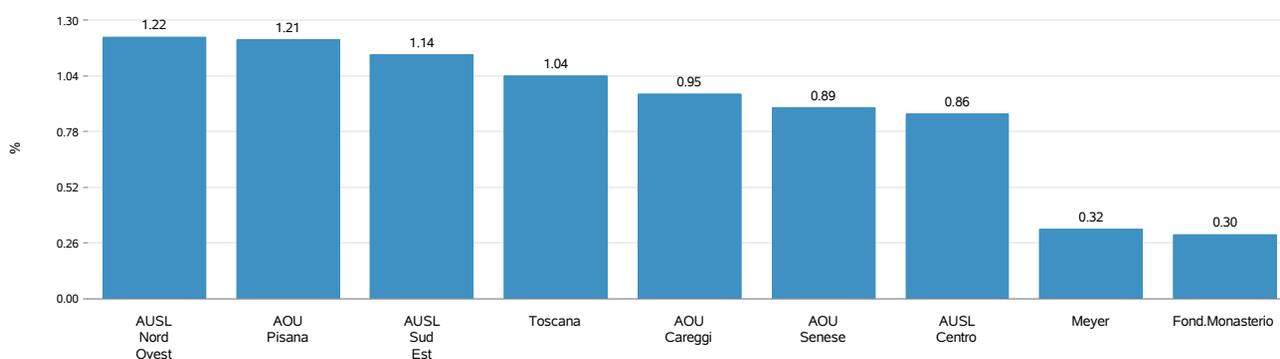
D19.3.5 Accoglienza in ospedale

I valori dell'indicatore D19.3.5 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "E' stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?". Gli indicatori sono calcolati in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer.

D19.3.5 - Accoglienza in ospedale
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



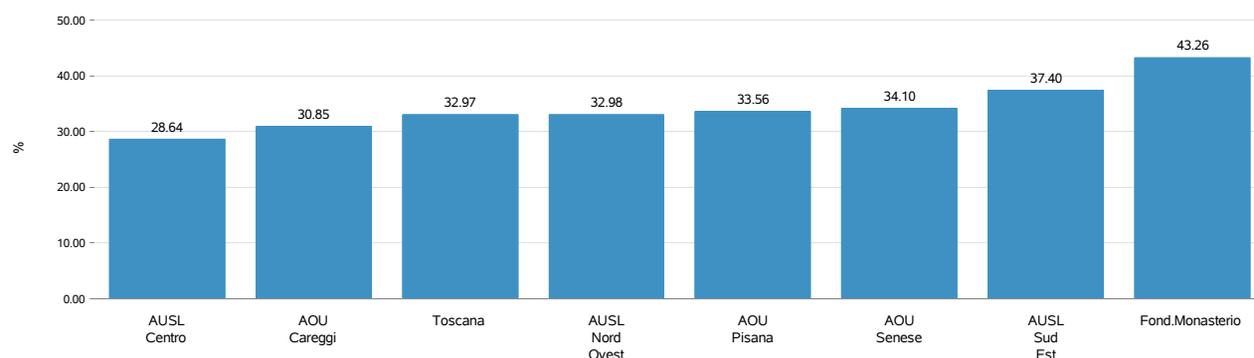
D19.3.5 - Accoglienza in ospedale
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



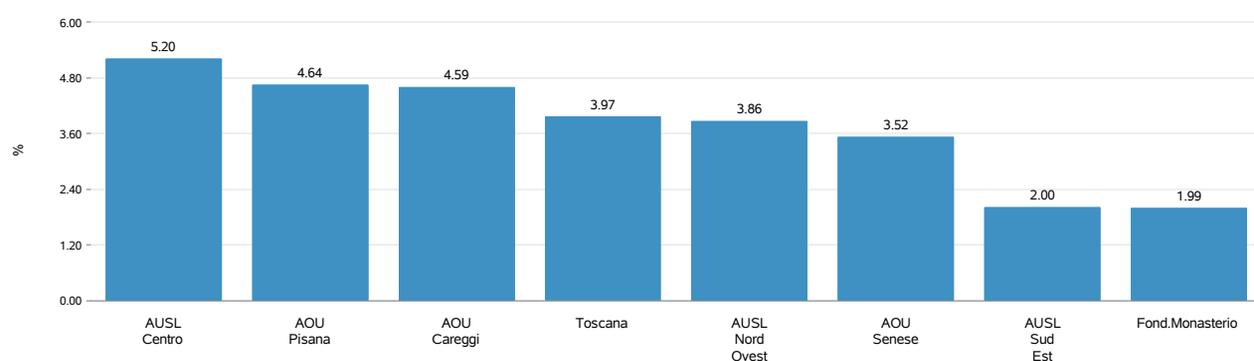
D19.5.2 Comfort - pulizia del reparto

I valori dell'indicatore D19.5.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "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.

D19.5.2 - Pulizia del reparto
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



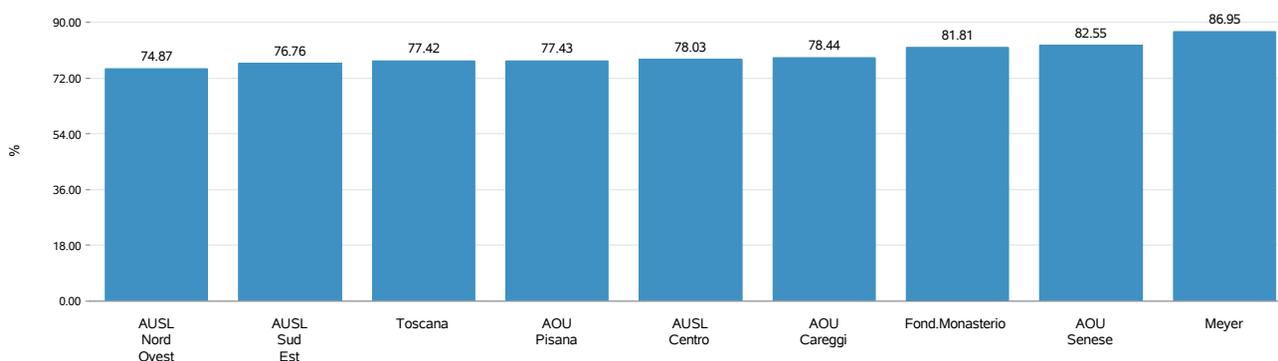
D19.5.2 - Pulizia del reparto
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



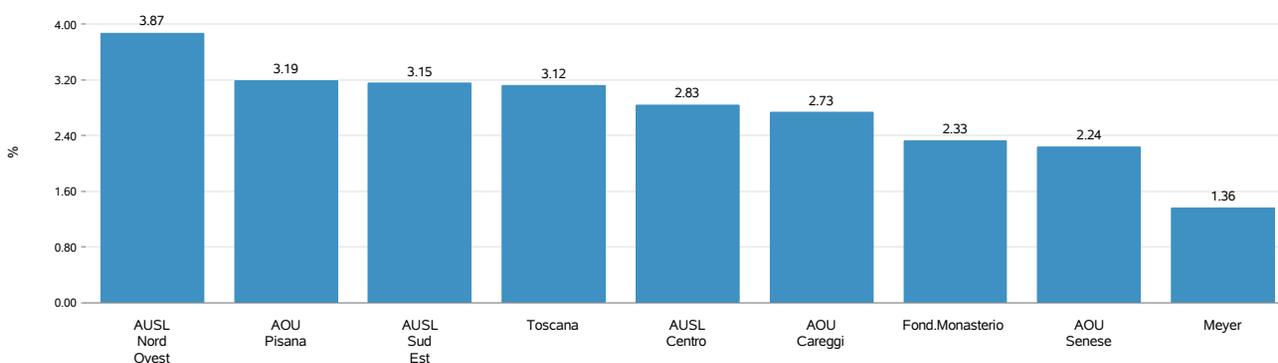
D19.8 Gestione del dolore

I valori dell'indicatore D19.8 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "Pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il dolore?". L'indicatore D19.8 è calcolato in modo analogo per i pazienti della AOU Meyer.

D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



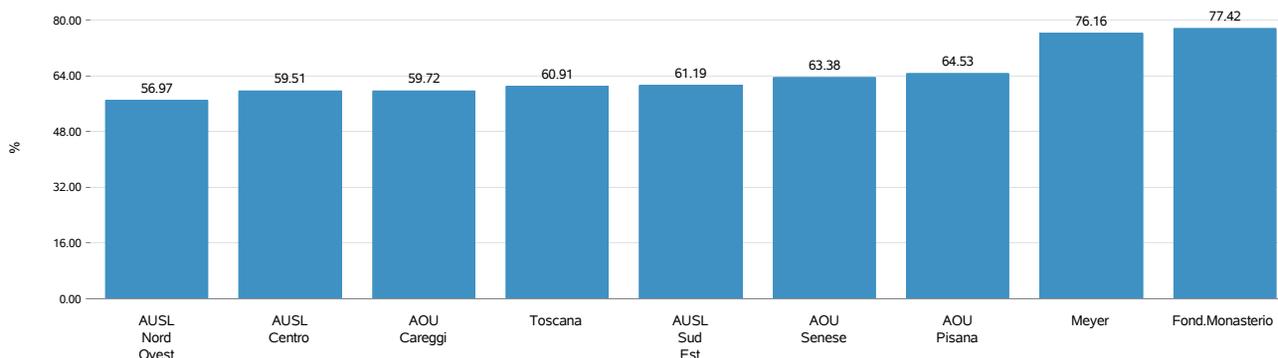
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



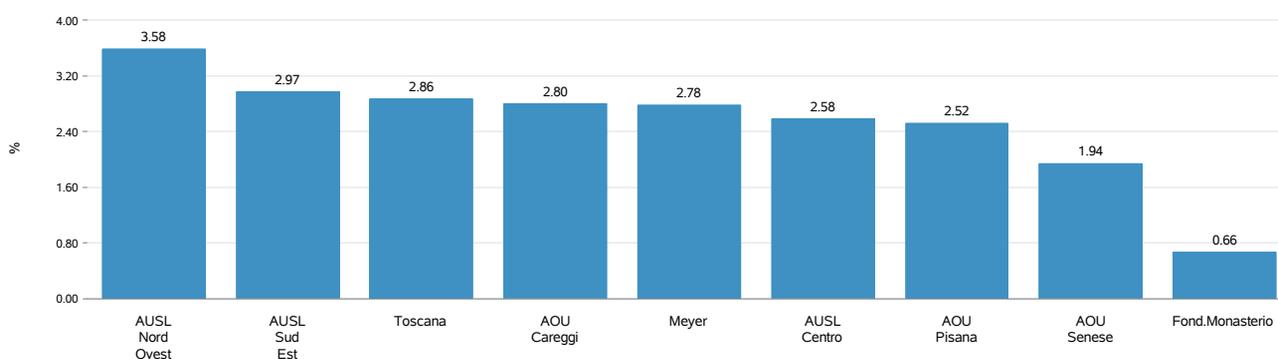
D19.9.3 Lavoro d'equipe

I valori dell'indicatore D19.9.3 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alle domande: "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.

D19.9.3 - Lavoro di squadra
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



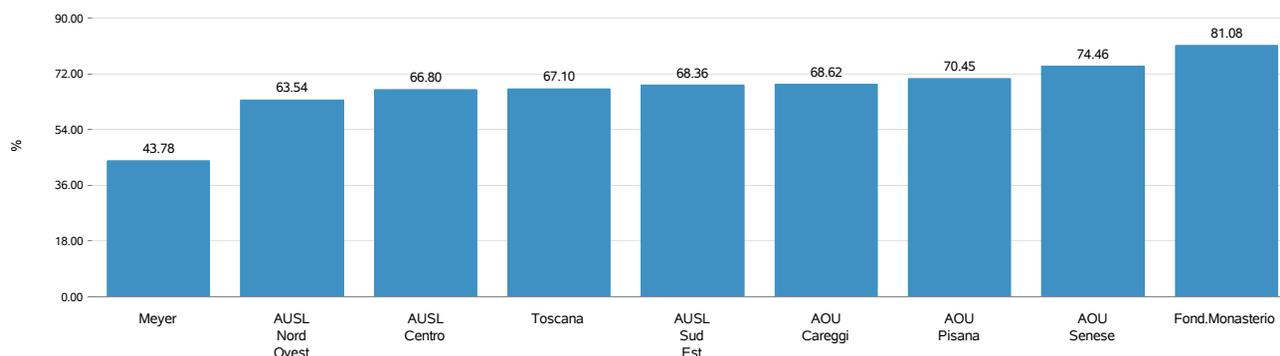
D19.9.3 - Lavoro di squadra
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



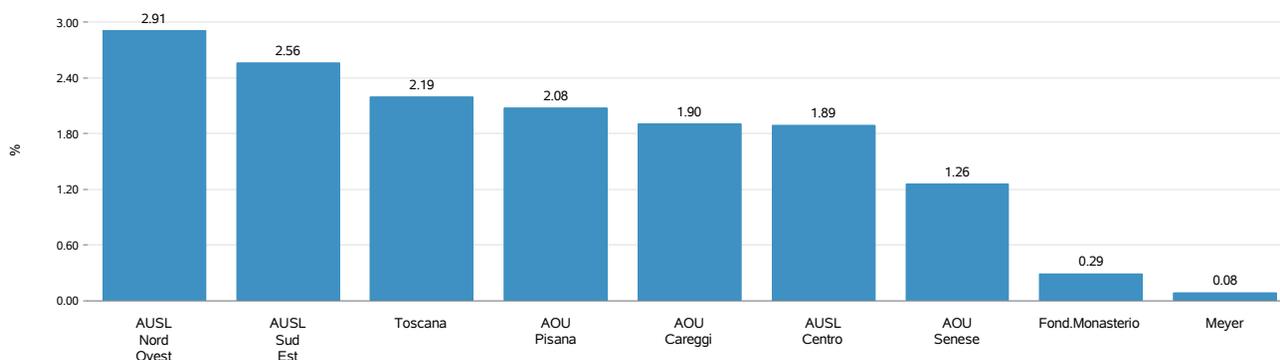
D19.9 Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta

Le valutazioni dell'indicatore D19.9 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta in reparto?". Il D19.9 è calcolato in maniera analoga per i pazienti adulti e per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer.

D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



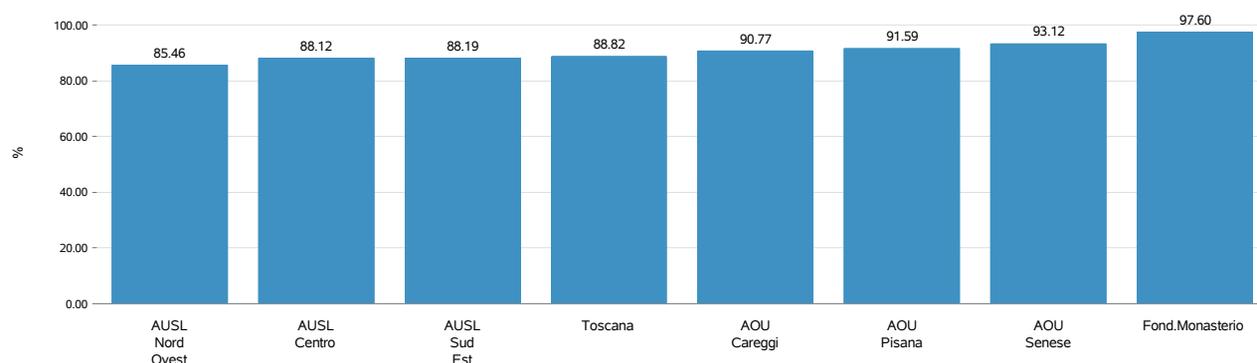
D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



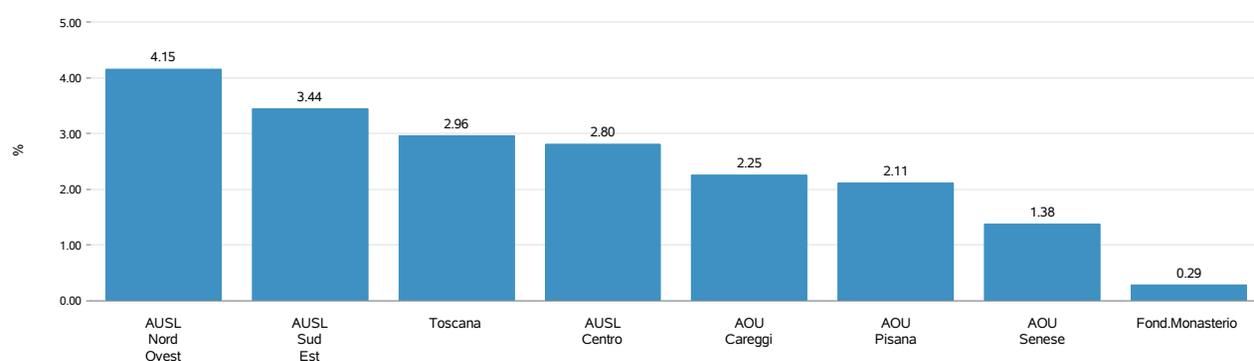
D19.10 Willingness to recommend

Le valutazioni dell'indicatore D19.10 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: "In caso di bisogno raccomanderebbe a parenti/amici /conoscenti con il suo stesso problema di salute questo reparto?".

D19.10 - Willingness to Recommend
Percentuale Valutazioni Ottime - Anno 2023



D19.10 - Willingness to Recommend
Percentuale Valutazioni Pessime e Scarse - Anno 2023



Bibliografia Report

Byron, S.C., Gardner, W., Kleinman, L.C., Mangione-Smith, R., Moon, J., Sachdeva, R., Schuster, M.A., et al. (2014), “Developing measures for pediatric quality: Methods and experiences of the CHIPRA pediatric quality measures program grantees”, *Academic Pediatrics*, Elsevier Inc., Vol. 14 No. 5 SUPPL., doi: 10.1016/j.acap.2014.06.013

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

Cadel, L., Marcinow, M., Singh, H. & Kuluski, K. (2022), “The use of patient experience data for quality improvement in hospitals: A scoping review”, *Patient Experience Journal*, The Beryl Institute, doi: 10.35680/2372-0247.1656

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), “Building big data from experience: a new model for prems collection and utilisation”, *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

Corazza, I., Spataro, V., Hazelzet, J., Bonciani, M. & De Rosis, S. (2022), “RETHINKING YOUTH ENGAGEMENT IN EVALUATING THE EXPERIENCE OF HOSPITALIZATION”, in *EISIC*. Verona, pp. 1–15. Available at: <https://sites.les.univr.it/eisic/wp-content/uploads/2022/10/Corazza-Spataro-Hazelzet-Bonciani-De-Rosis.pdf>

Coulter, A., Locock, L., Ziebland, S., & Calabrese, J. (2014), "Collecting data on patient experience is not enough: they must be used to improve care", *BMJ*

Da Ros A, Pennucci P, De Rosis S. Unlocking Organizational Change: A Deep Dive through a Data Triangulation in Healthcare. *Management Decision*

Davies, E., Shaller, D., Edgman-Levitan, S., Safran, D.G., Oftedahl, G., Sakowski, J. & Cleary, P.D. (2008), "Evaluating the use of a modified CAHPS® survey to support improvements in patient-centred care: lessons from a quality improvement collaborative", *Health Expect*

De Rosis, S. (2023). Performance measurement and user centeredness in the healthcare sector: Opening the black box adapting the framework of Donabedian. *The International Journal of Health Planning and Management*. DOI: <https://doi.org/10.1002/hpm.3732>

De Rosis, S., Barchielli, C., Vainieri, M., & Bellé, N. (2022), "The relationship between healthcare service provision models and patient experience", *Journal of Health Organization and Management*, 36(9), 1-24

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

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., Bonciani, M., Spataro, V., Corazza, I., Conti, E., Sibbles, B., ... & Vainieri, M. (2023), "Value of Including the Children's Experience for Improving Their Rights During Hospitalization: Protocol for the VoiCEs Project", *JMIR Research Protocols*, 12(1), e42804

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., Ferrè, F. & Pennucci, F. (2022). Including patient reported measures in performance evaluation systems: Patient contribution in assessing and improving the healthcare systems. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37, 144-165

De Rosis, S, Gilmore, K.J., and Nuti S. (2023). Reverse compassion: value-in-use and value-in-context of healthcare services during crisis. *Total Quality Management*, 35 (9) DOI: 10.1108/tqm-12-2022-0339

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

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

Flott, K.M., Graham, C., Darzi, A. and Mayer, E. (2017), "Can we use patient-reported feedback to drive change? the challenges of using patient-reported feedback and how they might be addressed", *BMJ Quality and Safety*, BMJ Publishing Group, 1 June, doi: 10.1136/bmjqs-2016-005223.

Fusco, F., Marsilio, M. and Guglielmetti, C. (2022), "Co-creation in healthcare: framing the outcomes and their determinants", *Journal of Service Management*

Gleeson, H., Calderon, A., Swami, V., Deighton, J., Wolpert, M. & Edbrooke-Childs, J. (2016), "Systematic review of approaches to using patient experience data for quality improvement in healthcare settings", *BMJ Open*, Vol. 6 No. 8

Grillo Ruggieri T, Berta P, Murante AM, Nuti S. Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in Italian university hospitals: a cross-sectional analysis. *BMC Health Serv Res.* 2018;18(1):51.

Jamieson Gilmore, K., Corazza, I., Coletta, L., & Allin, S. (2022). The uses of patient reported experience measures in health systems: a systematic narrative review. *Health Policy*

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

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

Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals https://www.jointcommissioninternational.org/-/media/jci/jci-documents/accreditation/hospital-and-amc/jci-errata-standards-only_7th-ed-hospital.pdf

Lee, R., Baeza, J.I. & Fulop, N.J. (2018), "The use of patient feedback by hospital boards of directors: A qualitative study of two NHS hospitals in England", *BMJ Quality and Safety*, Vol. 27 No. 2, pp. 103–109, doi: 10.1136/bmjqs-2016-006312

Locock, L., Montgomery, C., Parkin, S., Chisholm, A., Bostock, J., Dopson, S., Gager, M., et al. (2020), "How do frontline staff use patient experience data for service improvement? Findings from an ethnographic case study evaluation", *Journal of Health Services Research and Policy*, Vol. 25 No. 3, pp. 151–161, doi: 10.1177/1355819619888675

Longo, F., & Barsanti, S. (2021), "Community building: logiche e strumenti di management: comunità, reti sociali e salute", *Community building*, 1-203.

Lungu, D.A., Pennucci, F., De Rosis, S., Romano, G. & Melfi, F. (2019), "Implementing successful systematic Patient Reported Outcome and Experience Measures (PROMs and PREMs) in robotic oncological surgery—The role of physicians", *International Journal of Health Planning and Management*, doi: 10.1002/hpm.2959

Murante AM, Seghieri C, Brown A, Nuti S. How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. *Int J Health Plann Manage.* 2014;29(3):e247–60.

Murante, A. M., Vainieri, M., Rojas, D., & Nuti, S. (2014), “Does feedback influence patient-professional communication? Empirical evidence from Italy”, *Health Policy*, 116(2-3), 273-280

Noto G., Corazza I., Kļaviņa K., Lepiksone J. & Nuti, S. (2019), “Health system performance assessment in small countries: The case study of Latvia”, *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(4), 1408-1422

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

Pennucci, F., De Rosis, S., Murante, A. M., & Nuti, S. (2022), “Behavioural and social sciences to enhance the efficacy of health promotion interventions: Redesigning the role of professionals and people”, *Behavioural Public Policy*, 6(1), 13-33

Peruzzo, E., & De Rosis, S. (2022). USERS' EXPERIENCE WITH HEALTHCARE SERVICES: PRACTICES FROM TUSCANY HOSPITALS. In 25th EISIC Conference (Vol. 10). Università di Verona (Italy)

Peruzzo, E., Caraffi, S., Tintori, G., & De Rosis, S. (2023). The impact of visitor restrictions in hospital during covid-19 pandemic: the role of nurses and caregiver-reported experience. In *Proceedings of the International Conference Marketing Trends*.

Peruzzo, E., De Rosis, S., Bertarelli, G. & Nuti, S. (2023). Hospitals in rural areas: What differences in the patient populations and perception of the service quality?. In *Sinergie-SIMA Management Conference Proceedings Rediscovering local roots and interactions in management* (Vol. 1, No. 2, pp. 651-656). Fondazione CUEIM.

Spataro, V., Peruzzo, E., De Rosis, S., Laing, H., & Vainieri, M. Factors influencing the utilisation of patient-reported measures by healthcare professionals and managers: an extended UTAUT model

analysis. In Sinergie-SIMA 2024 Management Conference. University of Parma (Italy)

Wong, E., Wong, E., Mavondo, F. & Fisher, J. (2020), "Patient feedback to improve quality of patient-centred care in public hospitals: A systematic review of the evidence", BMC Health Services Research, doi: 10.1186/s12913-020-05383-3



Finito di stampare nel mese di ottobre 2024
da DEDALO - Pisa
grafica | editoria | stampa