



Indagine di Esperienza del servizio di Ricovero Ordinario Osservatorio PREMs - Patient-Reported Experience Measures

Ricoveri Ordinari dei Pazienti Adulti e Pediatrici

REGIONE TOSCANA

Report 2018-2019

A cura di Sabina De Rosis, Manila Bonciani, Federica Covre, Ilaria Corazza, Michela Cassano, Katy Pelagagge, Eleonora Di Gregorio, Domenico Cerasuolo e Sabina Nuti

Copyright 2019
ISBN

Autori Report PREMs adulti: Sabina De Rosis, Federica Covre, Michela Cassano, Eleonora Di Gregorio, Katy Pelagagge, Domenico Cerasuolo e Sabina Nuti

Responsabile scientifico del progetto: Sabina Nuti
Coordinatore del progetto PREMs adulti: Sabina De Rosis
Gruppo di ricerca PREMs adulti: Sabina De Rosis, Federica Covre, Michela Cassano, Eleonora Di Gregorio, Katy Pelagagge, Domenico Cerasuolo

L'Osservatorio PREMs Adulti è stato possibile grazie alla partecipazione dei pazienti che, con la loro disponibilità a raccontare la propria esperienza con il servizio di ricovero ospedaliero, hanno dato il loro contributo al processo di miglioramento continuo del sistema sanitario regionale. Si ringraziano le Direzioni Aziendali delle Aziende Sanitarie e delle Aziende Ospedaliero Universitarie che, grazie alla loro collaborazione, che hanno contribuito a disegnare, implementare, testare e consolidare il primo Osservatorio permanente dell'Esperienza dei pazienti. Un particolare ringraziamento va:

- Fondazione Toscana G. Monasterio: Luciano Ciucci, Marco Torre, Maurizio Petrillo, Michele Emdin;
- Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana: Silvia Briani, Francesca Casalini, Silvia Pagliantini;
- Azienda USL Toscana Nord Ovest: Mauro Maccari, Linda Marcacci, Lucia Turini;
- Azienda USL Toscana Centro: Emanuele Gori, Tommaso Grassi, Silvia Mantero, Barbara Lazzari;
- Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi: Natalia Lombardi, Fabrizio Niccolini, Lucia Turco, Sara Franchi;
- Azienda Ospedaliero Universitaria Senese: Roberto Gusinu, Maria Adele Mezzenza, Guido Fruscoloni;
- Azienda USL Toscana Sud Est: Simona Dei, Daniela Matarrese, Antonio Serra.

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

L'esperienza di ricovero dei pazienti adulti nella sanità toscana.

Survey 2018-2019

È opinione condivisa che l'esperienza riportata dai pazienti dei servizi di cui hanno usufruito è un aspetto sempre più rilevante per la misurazione e il miglioramento della qualità dei servizi sanitari in un'ottica **patient-oriented** che mette in evidenza la centralità del ruolo del paziente.

I Patient Reported Experience Measures (PREMs), soprattutto se raccolti e analizzati in prossimità del periodo di ricovero, possono fornire indicazioni concrete e puntuali sulla percezione che i pazienti hanno dell'organizzazione dei servizi. Questi dati possono costituire una fonte molto utile di **informazioni quantitative e qualitative** sugli aspetti che vengono riconosciuti come punti di forza, che quindi possono essere valorizzati, e sulle criticità che, viceversa, richiedono interventi migliorativi. Lo scopo di questa iniziativa è proprio quello di **raccogliere le storie** che i pazienti hanno da raccontare e far tesoro delle loro esperienze, tanto per migliorare la qualità dell'assistenza offerta, tanto per valorizzare il personale sanitario che si impegna quotidianamente per erogare i 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.

Proprio nell'ottica di fornire sia al management sanitario, sia singoli ai professionisti che lavorano in reparto, uno strumento che restituisca loro in maniera continuativa le valutazioni che i pazienti danno sull'esperienza vissuta in ospedale, il Laboratorio MeS ha rivisto, a partire dal 2018, la metodologia con la quale l'indagine era stata realizzata fino ad allora, introducendo una modalità di rilevazione del tutto innovativa, in grado di aprire un canale diretto e continuo di comunicazione tra i cittadini e le Aziende Sanitarie toscane, e costruendo con le Aziende un Osservatorio permanente dell'Esperienza dei pazienti.

La metodologia di indagine

L'indagine sull'esperienza dei pazienti del servizio di ricovero ospedaliero ordinario è stata profondamente innovata, sia riguardo agli aspetti metodologici sia a quelli organizzativi. Se prima, infatti, venivano organizzate indagini con cadenza biennale, nel corso dell'ultimo anno si è lavorato per realizzare un vero e proprio **sistema di monitoraggio continuo**: attraverso la creazione di un flusso di dati dai sistemi informativi delle Aziende Sanitarie ai server del Laboratorio MeS, è possibile contattare i pazienti dimessi dall'Azienda nell'arco delle 24 ore successive alla dimissione. Il flusso dati, sviluppato utilizzando **web service** basati su **API** (*application programming interface*), invia in continuo i dati di contatto al Laboratorio MeS che è, così, in grado di invitare i pazienti a partecipare all'indagine.

Se, quindi, le survey precedenti vedevano la sola partecipazione di un campione di pazienti tra tutti coloro che venivano dimessi in un circoscritto periodo di reclutamento, dall'introduzione di questa nuova modalità di rilevazione, **tutti gli utenti** che fruiscono del servizio possono prendere parte all'indagine, informati e invitati dal personale ospedaliero a lasciare i loro dati (numero di cellulare e/o indirizzo email) per essere contattati dal Laboratorio MeS e rispondere al questionario. Ciò permette di arrivare a numerosità di rispondenti piuttosto alte, che consentono la restituzione del risultato **al livello di reparto** di dimissione. Questo si traduce nella possibilità per i professionisti sanitari di conoscere le risposte dei propri pazienti che, pur se anonime e aggregate, permettono di contestualizzare le risposte e comprendere meglio come valorizzare le best practice o riempire gli spazi di miglioramento.

Un'altra innovazione fondamentale per il funzionamento dell'indagine riguarda il canale di contatto: non più indagini multicanale con questionari cartacei inviati a casa dei pazienti che dovevano re-inviarli al Laboratorio MeS tramite busta preaffrancata (con possibilità di rispondere anche telefonicamente o via web), ma un'indagine **esclusivamente online** che prevede **l'invio di link personalizzati via e-mail** o SMS attraverso cui il paziente può collegarsi e rispondere al questionario. Il flusso di dati in tempo reale che dalle Aziende Sanitarie arriva al Laboratorio MeS attiva i meccanismi di invito all'indagine: il link viene inviato in modo sistematico e automatizzato ai pazienti entro le 24 ore successive alla dimissione ed è sempre accessibile. La piattaforma consente la compilazione del questionario sia sul PC, sia tramite tablet o smartphone.

La possibilità di raccogliere continuamente i dati relativi all'esperienza dei pazienti permette di monitorarne l'andamento in tempo reale: a questo scopo è stata predisposta per il management e per i professionisti una **piattaforma di consultazione online, aggiornata in tempo reale**, che restituisce le risposte dei pazienti alle singole domande del questionario. Le risposte sono immediatamente raccolte, analizzate e visualizzabili in forma anonima e aggregata sia in forma di grafico che di tabella. Inoltre, con lo stesso principio di interoperabilità che permette di ricevere i dati di contatto dei pazienti dalle Aziende, l'Osservatorio PREMs permette di integrare i risultati nelle piattaforme di business intelligence delle Aziende Sanitarie tramite API.

Il questionario

Anche il questionario somministrato ai pazienti è stato profondamente rivisto rispetto alle precedenti edizioni dell'indagine. Il questionario è ora composto da circa 25 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.

La sequenza delle domande è stata adattata **seguendo il percorso del paziente**, il quale ha la possibilità di descrivere la sua esperienza in relazione a tutte fasi del ricovero. Questa disposizione delle domande aiuta il paziente nel ricordare 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. dimissione;
- d. caratteristiche socio-demografiche del paziente.

Un'altra fondamentale novità riguarda l'introduzione, accanto alle domande standard a risposta chiusa, di **sezioni narrative**. Vi sono, infatti, cinque domande che prevedono delle risposte aperte attraverso cui i pazienti possono raccontare la loro esperienza mettendo in evidenza gli aspetti che ritengono più significativi delle varie fasi del loro ricovero. Le sezioni narrative inserite nel questionario riguardano l'accoglienza, il rapporto con il personale, il confort del reparto, la permanenza in ospedale e, infine, è stata introdotta una domanda relativa alla valorizzazione del personale ospedaliero che ha positivamente fatto la differenza durante il percorso di ricovero.

Un'attenta lettura dei commenti aperti che i pazienti lasciano permettere di comprendere meglio e, talvolta, spiegare alcuni risultati che emergono dalle risposte alle domande chiuse. Inoltre, le domande aperte permettono ai pazienti di mettere in luce aspetti che è difficile misurare altrimenti, come i comportamenti che fanno la differenza nella sua esperienza (la "*compassion*"), la gestione del dolore, gli aspetti organizzativi rilevanti dal suo punto di vista. Questo tipo di questionario è in grado di fornire, quindi, una valutazione qualitativa dei servizi dal punto di vista del paziente, consentendo così sia il *benchmarking* tra reparti, strutture ospedaliere, Regioni, utilizzando le risposte dei pazienti alle domande chiuse standard, sia un uso quotidiano dei feedback dei pazienti basato sulle loro storie.

Alla luce dei primi risultati si può ritenere che la nuova strutturazione del questionario risponde allo scopo dell'indagine stessa, ovvero non soltanto fornire al management sanitario informazioni sull'esperienza dei pazienti rispetto al ricovero e, più in generale, all'organizzazione, ma soprattutto attraverso la voce del paziente fornire spunti di riflessione e suggerimenti derivanti dalla sua diretta esperienza. Il paziente, quindi, attraverso il nuovo questionario può essere promotore del cambiamento e della valorizzazione di tutte le professionalità.

La rilevazione

Per aprire il canale diretto che permette l'invio dei dati dei pazienti dalle Aziende al Laboratorio MeS e attivare, quindi, la nuova metodologia d'indagine, è necessario apportare alcune modifiche ai software aziendali, in particolare alle cartelle cliniche informatizzate o al software amministrativo che consente di gestire ricoveri (ADT).

L'adeguamento ai requisiti tecnici indicati dal Laboratorio MeS è un processo graduale, che dipende in larga misura dalla tipologia e numero di gestionali aziendali.

Le Aziende Sanitarie e Ospedaliere Universitarie hanno implementato in tempi differenti le specifiche tecniche richieste; in alcune il lavoro di adeguamento non si è ancora concluso. In altri casi, l'implementazione è stata organizzata in modo "modulare", prevedendo l'implementazione delle modifiche ai gestionali di alcuni stabilimenti, o in alcuni reparti delle Aziende stesse. Questa è ragione per cui l'indagine non si è attivata contemporaneamente in tutti gli stabilimenti ospedalieri della Regione Toscana e la sua estensione risulta essere ancora in corso.

Nella tabella sottostante sono indicate le date di avvio della rilevazione:

AZIENDA/STABILIMENTO	INIZIO RILEVAZIONE PREMs
Fondazione Toscana G. Monasterio	Marzo 2018
Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana	Luglio 2018
Asl Toscana NO- Ospedale Apuane	Novembre 2018
Asl Toscana NO- Ospedale S. Luca di Lucca	Novembre 2018
Asl Toscana NO- Ospedale della Versilia	Gennaio 2019
Asl Toscana NO- Ospedale F. Lotti di Pontedera	Gennaio 2019
Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi	Gennaio 2019
Asl Toscana CE - Osp. San Marcello Pistoiese	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. Torregalli Firenze	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. Pistoia	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. Prato	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. B. San Lorenzo	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. Bagno a Ripoli	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. SMN Firenze	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. Pescia	Dicembre 2018
Asl Toscana CE - Osp. Serristori Figline	Gennaio 2019

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese e l'Azienda USL Toscana Sud Est sono in fase di implementazione dei requisiti tecnici e avvieranno l'indagine nel corso del primo semestre del 2019. L'**Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer** ha avviato un'indagine specifica per i pazienti pediatrici a gennaio 2019. Per i dettagli, si rimanda al report specifico incluso in questo documento (cfr. pag. 46 ss).

Inoltre, ad ottobre 2019 l'Osservatorio PREMs è stato adottato anche dalla Regione Veneto, che ha implementato l'indagine in una Azienda Sanitaria territoriale che conta 6 stabilimenti ospedalieri, estendendo la rilevazione ad altre due Aziende territoriali entro il 2019. Sempre nell'arco dell'anno, anche la Regione Umbria attiverà le rilevazioni PREMs. Questo consentirà di avere un Osservatorio in **benchmarking tra Regioni**.

Dall'inizio delle rilevazioni al 28 febbraio 2019, sono stati contattati più di **8.000** pazienti dimessi dagli stabilimenti elencati sopra. Al momento non è possibile calcolare in modo preciso la **percentuale di adesione** dei pazienti alla survey, poiché attualmente il flusso di dati che dalle Aziende arriva al Laboratorio MeS non contiene l'informazione sul totale dei dimessi, ma solamente su quelli che hanno aderito all'iniziativa lasciando i loro dati di contatto. Questa ulteriore modifica è in fase di implementazione e permetterà di conoscere in tempo reale la percentuale di pazienti dimessi da ciascun reparto in cui l'Osservatorio PREMs è stato attivato che hanno fornito i propri contatti per partecipare all'indagine.

Per gli stabilimenti per cui è disponibile l'informazione sul numero dei dimessi effettivi nel periodo della rilevazione (gli stabilimenti della Fondazione Toscana G. Monasterio e gli stabilimenti dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest coinvolti nell'indagine), siamo in grado di dire che, al 28 febbraio 2019, poco più del **28%** dei pazienti ha deciso di prendere parte all'indagine in questi primi mesi di rilevazione. Considerando però il primo bimestre 2019, la percentuale sale a quasi il **30%**; se si considera solo il mese di febbraio 2019, sale ancora al **30,5%**. Il tasso di adesione, infatti, è un dato che tende a salire con il tempo, per poi assestarsi su percentuali stabili. Sull'attuale tasso di adesione incidono anche le successive e ripetute fase di start-up degli stabilimenti o reparti che stanno via via aderendo l'iniziativa, implementando le modifiche tecniche. Dei pazienti contattati, circa **3.300** hanno compilato il questionario. Il tasso di risposta dei pazienti negli stabilimenti ospedalieri in Toscana in cui l'Osservatorio PREMs è stato attivato è in media superiore al **40%**, con un valore massimo del **57,4%** e un valore minimo del **26,9%** (aggiornamento al 28 febbraio 2019). Anche in questo caso, la percentuale di risposta ai questionari tende ad incrementare con il tempo e a stabilizzarsi. Entrambi i tassi di partecipazione (adesione e risposta) all'indagine risultano essere particolarmente variabili anche in relazione alla tipologia di reparto e paziente ricoverato, con percentuali molto elevate di adesione e risposta nei reparti pediatrici o materno-infantile, e viceversa più bassi nelle geriatrie, lungodegenze e medicine.

La seguente tabella riporta i dati di risposta aggiornati al 28 febbraio 2019 a livello di Azienda e stabilimento:

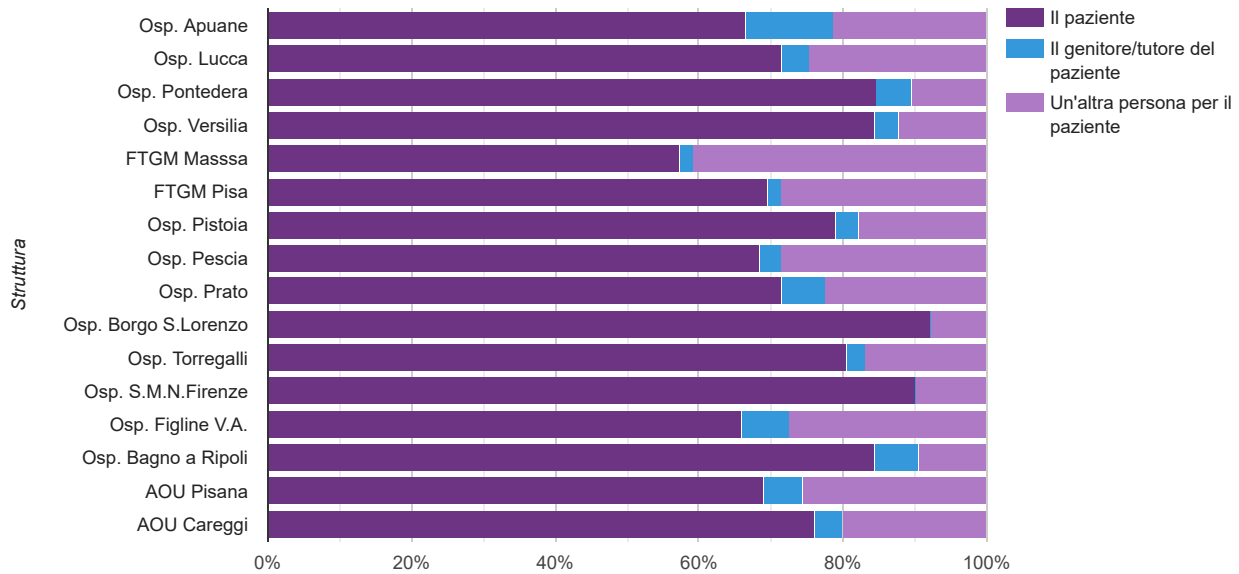
AZIENDA	STABILIMENTO	PAZIENTI CONTATTATI	QUESTIONARI COMPILATI	TASSO DI RISPOSTA
Asl NO	Osp. Apuane	1027	370	36.0%
	Osp. Lucca	746	251	33.6%
	Osp. Pontedera	333	117	35.1%
	Osp. Versilia	394	155	39.3%
FTGM	FTGM Massa	1426	636	44.6%
	FTGM Pisa	94	54	57.4%
Asl CE	Osp. Pistoia	207	67	32.4%
	Osp. S.Marcello P.se	13	5	38.5%
	Osp. Pescia	130	35	26.9%
	Osp. Prato	1278	549	43.0%
	Osp. Borgo S.Lorenzo	172	91	52.9%
	Osp. Torregalli	438	190	43.4%
	Osp. S.M.N.Firenze	160	71	44.4%
	Osp. Figline V.A.	171	91	53.2%
	Osp. Bagno a Ripoli	396	213	53.8%
	AOUP	AOU Pisana	2214	766
AOUC	AOU Careggi	53	25	47.1%

La rappresentazione dei risultati

In questo rapporto sono raccolte e presentate le risposte relative a tutte le domande dell'indagine dall'inizio della rilevazione, che, come indicato precedentemente, ha una data diversa per ogni stabilimento, fino al 28 febbraio 2019. I dati dello stabilimento di S. Marcello P.se non vengono presentati poiché il numero di questionari compilati non raggiunge la numerosità minima stabilita di 20.

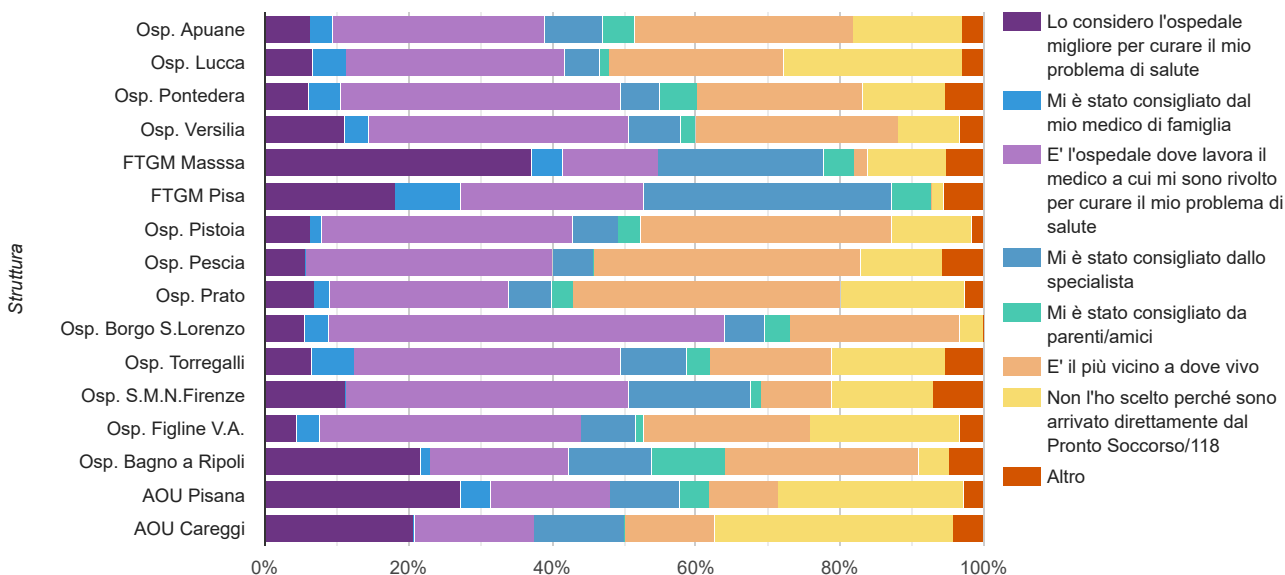
Per ciascuna domanda si presentano le risposte dei pazienti attraverso un **grafico a barre**, che rappresenta la distribuzione percentuale delle risposte per opzione di risposta, e **una tabella** che indica sia le percentuali rappresentate nel grafico sia la **numerosità delle risposte**, per dare contezza della variabilità nella grandezza della popolazione di pazienti rispondente.

Chi compila il questionario?



Struttura	Il paziente		Il genitore/tutore del paziente		Un'altra persona per il paziente		Totale N
	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	245	66,4%	45	12,2%	79	21,4%	369
Osp. Lucca	180	71,4%	10	4,0%	62	24,6%	252
Osp. Pontedera	99	84,6%	6	5,1%	12	10,3%	117
Osp. Versilia	131	84,5%	5	3,2%	19	12,3%	155
FTGM Massa	366	57,4%	11	1,7%	261	40,9%	638
FTGM Pisa	39	69,6%	1	1,8%	16	28,6%	56
Osp. Pistoia	53	79,1%	2	3,0%	12	17,9%	67
Osp. Pescia	24	68,6%	1	2,9%	10	28,6%	35
Osp. Prato	392	71,4%	34	6,2%	123	22,4%	549
Osp. Borgo S.Lorenzo	84	92,3%	0	0,0%	7	7,7%	91
Osp. Torregalli	153	80,5%	5	2,6%	32	16,8%	190
Osp. S.M.N.Firenze	64	90,1%	0	0,0%	7	9,9%	71
Osp. Figline V.A.	60	65,9%	6	6,6%	25	27,5%	91
Osp. Bagno a Ripoli	180	84,5%	13	6,1%	20	9,4%	213
AOU Pisana	529	69,0%	42	5,5%	196	25,6%	767
AOU Careggi	19	76,0%	1	4,0%	5	20,0%	25

Qual è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale? (è possibile dare una sola risposta)

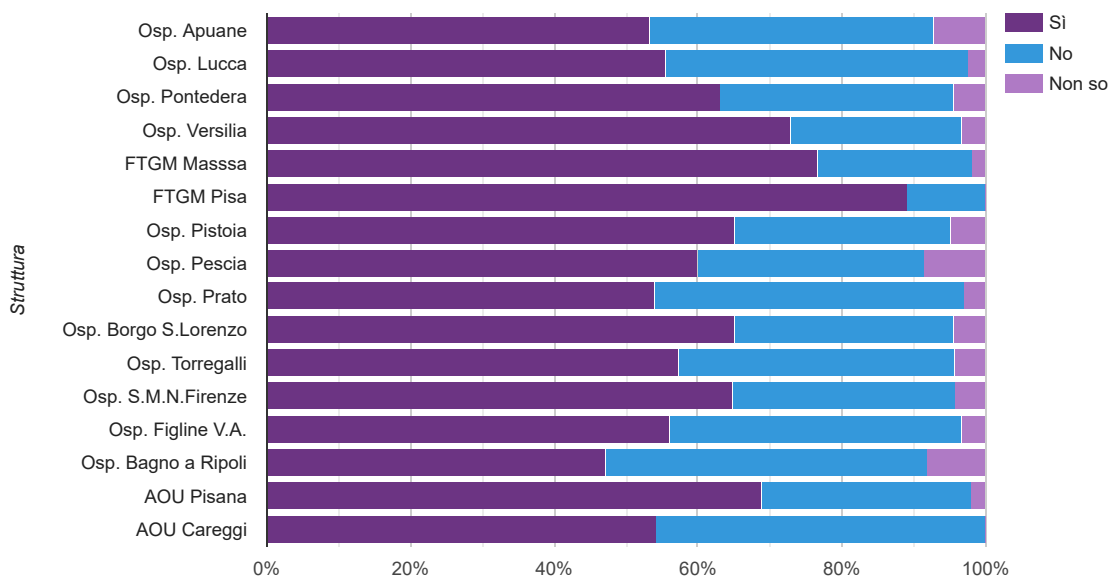


Struttura	R1		R2		R3		R4		R5		R6		R7		R8		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Osp. Apuane	23	6,4%	11	3,0%	107	29,6%	29	8,0%	16	4,4%	110	30,4%	55	15,2%	11	3,0%	362
Osp. Lucca	16	6,7%	11	4,6%	73	30,4%	12	5,0%	3	1,3%	58	24,2%	60	25,0%	7	2,9%	240
Osp. Pontedera	7	6,2%	5	4,4%	44	38,9%	6	5,3%	6	5,3%	26	23,0%	13	11,5%	6	5,3%	113
Osp. Versilia	17	11,2%	5	3,3%	55	36,2%	11	7,2%	3	2,0%	43	28,3%	13	8,6%	5	3,3%	152
FTGM Massa	230	37,1%	27	4,4%	82	13,2%	144	23,2%	26	4,2%	11	1,8%	68	11,0%	32	5,2%	620
FTGM Pisa	10	18,2%	5	9,1%	14	25,5%	19	34,5%	3	5,5%	0	0,0%	1	1,8%	3	5,5%	55
Osp. Pistoia	4	6,3%	1	1,6%	22	34,9%	4	6,3%	2	3,2%	22	34,9%	7	11,1%	1	1,6%	63
Osp. Pescia	2	5,7%	0	0,0%	12	34,3%	2	5,7%	0	0,0%	13	37,1%	4	11,4%	2	5,7%	35
Osp. Prato	37	6,9%	12	2,2%	134	24,8%	32	5,9%	16	3,0%	202	37,4%	93	17,2%	14	2,6%	540
Osp. Borgo S.Lorenzo	5	5,6%	3	3,4%	49	55,1%	5	5,6%	3	3,4%	21	23,6%	3	3,4%	0	0,0%	89
Osp. Torregalli	12	6,5%	11	6,0%	68	37,0%	17	9,2%	6	3,3%	31	16,8%	29	15,8%	10	5,4%	184
Osp. S.M.N.Firenze	8	11,3%	0	0,0%	28	39,4%	12	16,9%	1	1,4%	7	9,9%	10	14,1%	5	7,0%	71
Osp. Figline V.A.	4	4,4%	3	3,3%	33	36,3%	7	7,7%	1	1,1%	21	23,1%	19	20,9%	3	3,3%	91
Osp. Bagno a Ripoli	45	21,6%	3	1,4%	40	19,2%	24	11,5%	21	10,1%	56	26,9%	9	4,3%	10	4,8%	208
AOU Pisana	204	27,2%	31	4,1%	125	16,7%	73	9,7%	30	4,0%	73	9,7%	193	25,7%	21	2,8%	750
AOU Careggi	5	20,8%	0	0,0%	4	16,7%	3	12,5%	0	0,0%	3	12,5%	8	33,3%	1	4,2%	24

Note:

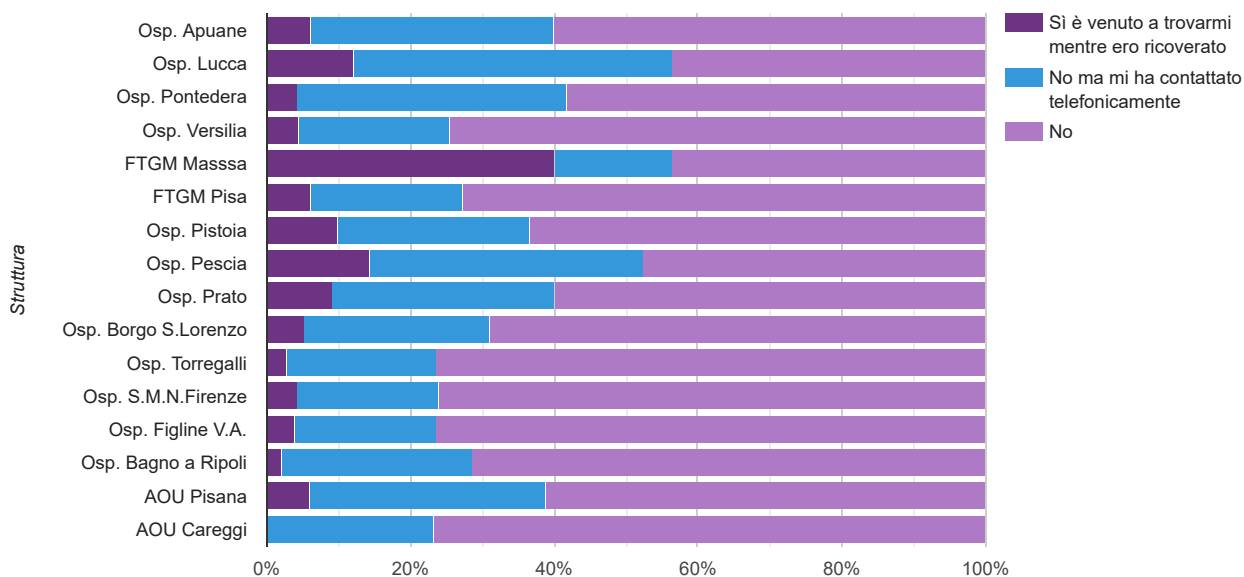
R1: Lo considero l'ospedale migliore per curare il mio problema di salute - R2: Mi è stato consigliato dal mio medico di famiglia - R3: E' l'ospedale dove lavora il medico a cui mi sono rivolto per curare il mio problema di salute- R4: Mi è stato consigliato dallo specialista - R5: Mi è stato consigliato da parenti/amici - R6: E' il più vicino a dove vivo - R7: Non l'ho scelto perché sono arrivato direttamente dal Pronto Soccorso/118 - R8: Altro

Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?



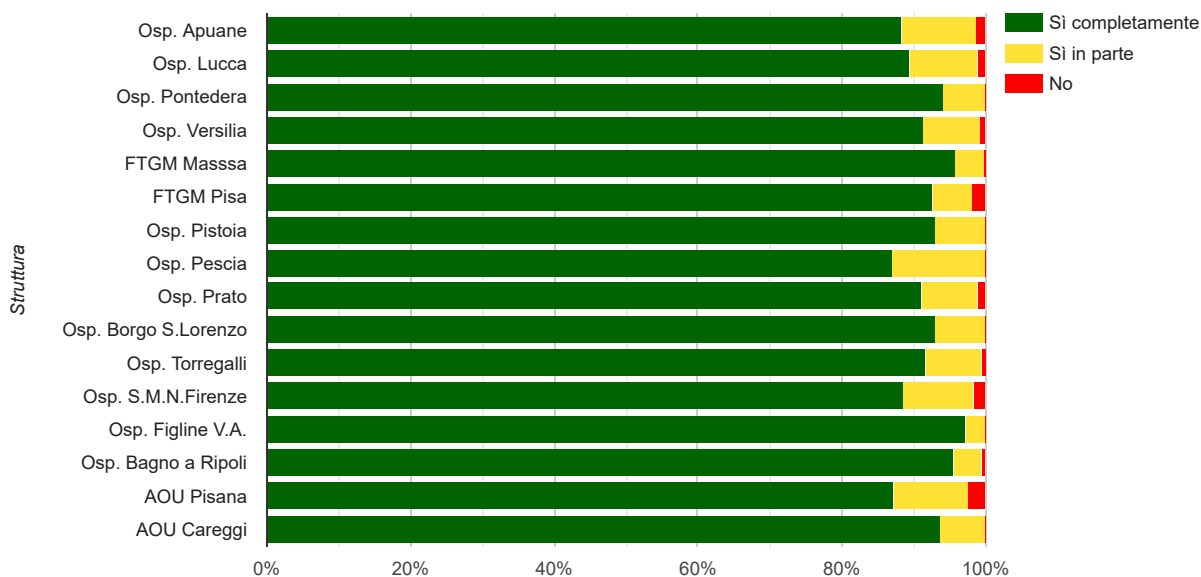
Struttura	Sì		No		Non so		Totale
	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	193	53,3%	143	39,5%	26	7,2%	362
Osp. Lucca	133	55,4%	101	42,1%	6	2,5%	240
Osp. Pontedera	72	63,2%	37	32,5%	5	4,4%	114
Osp. Versilia	110	72,8%	36	23,8%	5	3,3%	151
FTGM Massa	476	76,7%	133	21,4%	12	1,9%	621
FTGM Pisa	49	89,1%	6	10,9%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	41	65,1%	19	30,2%	3	4,8%	63
Osp. Pescia	21	60,0%	11	31,4%	3	8,6%	35
Osp. Prato	291	54,0%	232	43,0%	16	3,0%	539
Osp. Borgo S.Lorenzo	58	65,2%	27	30,3%	4	4,5%	89
Osp. Torregalli	106	57,3%	71	38,4%	8	4,3%	185
Osp. S.M.N.Firenze	46	64,8%	22	31,0%	3	4,2%	71
Osp. Figline V.A.	51	56,0%	37	40,7%	3	3,3%	91
Osp. Bagno a Ripoli	98	47,1%	93	44,7%	17	8,2%	208
AOU Pisana	516	68,9%	218	29,1%	15	2,0%	749
AOU Careggi	13	54,2%	11	45,8%	0	0,0%	24

Le ha anche fatto visita?



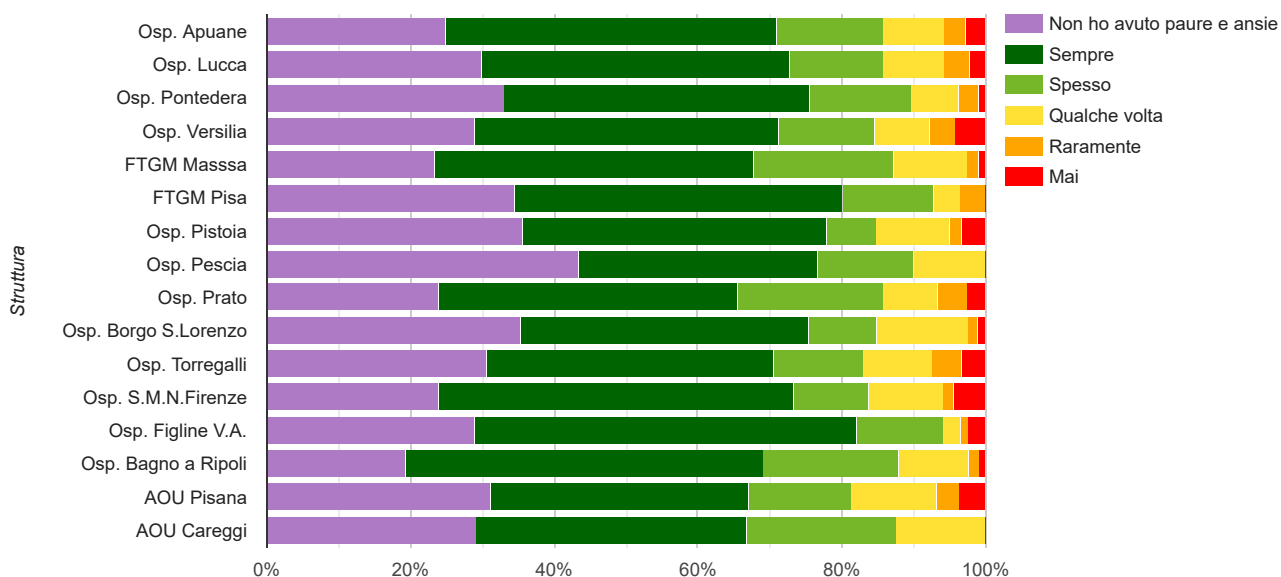
Struttura	Si è venuto a trovarmi mentre ero ricoverato		No ma mi ha contattato telefonicamente		No		Totale
	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	12	6,2%	65	33,7%	116	60,1%	193
Osp. Lucca	16	12,0%	59	44,4%	58	43,6%	133
Osp. Pontedera	3	4,2%	27	37,5%	42	58,3%	72
Osp. Versilia	5	4,5%	23	20,9%	82	74,5%	110
FTGM Masssa	22	40,0%	9	16,4%	24	43,6%	55
FTGM Pisa	2	6,1%	7	21,2%	24	72,7%	33
Osp. Pistoia	4	9,8%	11	26,8%	26	63,4%	41
Osp. Pescia	3	14,3%	8	38,1%	10	47,6%	21
Osp. Prato	26	9,0%	90	31,0%	174	60,0%	290
Osp. Borgo S.Lorenzo	3	5,2%	15	25,9%	40	69,0%	58
Osp. Torregalli	3	2,8%	22	20,8%	81	76,4%	106
Osp. S.M.N.Firenze	2	4,3%	9	19,6%	35	76,1%	46
Osp. Figline V.A.	2	3,9%	10	19,6%	39	76,5%	51
Osp. Bagno a Ripoli	2	2,0%	26	26,5%	70	71,4%	98
AOU Pisana	29	5,9%	163	32,9%	303	61,2%	495
AOU Careggi	0	0,0%	3	23,1%	10	76,9%	13

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

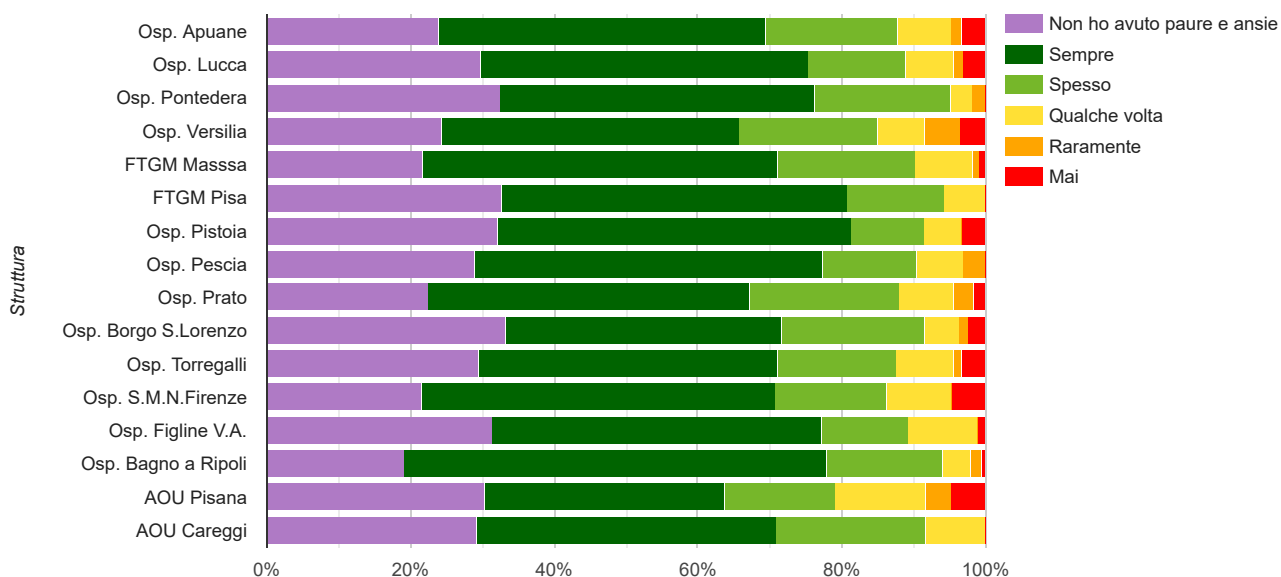


Struttura	Sì completamente		Sì in parte		No		Totale
	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	271	88,3%	32	10,4%	4	1,3%	307
Osp. Lucca	161	89,4%	17	9,4%	2	1,1%	180
Osp. Pontedera	94	94,0%	6	6,0%	0	0,0%	100
Osp. Versilia	125	91,2%	11	8,0%	1	0,7%	137
FTGM Massa	528	95,8%	22	4,0%	1	0,2%	551
FTGM Pisa	50	92,6%	3	5,6%	1	1,9%	54
Osp. Pistoia	52	92,9%	4	7,1%	0	0,0%	56
Osp. Pescia	27	87,1%	4	12,9%	0	0,0%	31
Osp. Prato	407	91,1%	35	7,8%	5	1,1%	447
Osp. Borgo S.Lorenzo	80	93,0%	6	7,0%	0	0,0%	86
Osp. Torregalli	142	91,6%	12	7,7%	1	0,6%	155
Osp. S.M.N.Firenze	54	88,5%	6	9,8%	1	1,6%	61
Osp. Figline V.A.	70	97,2%	2	2,8%	0	0,0%	72
Osp. Bagno a Ripoli	190	95,5%	8	4,0%	1	0,5%	199
AOU Pisana	483	87,2%	57	10,3%	14	2,5%	554
AOU Careggi	15	93,8%	1	6,3%	0	0,0%	16

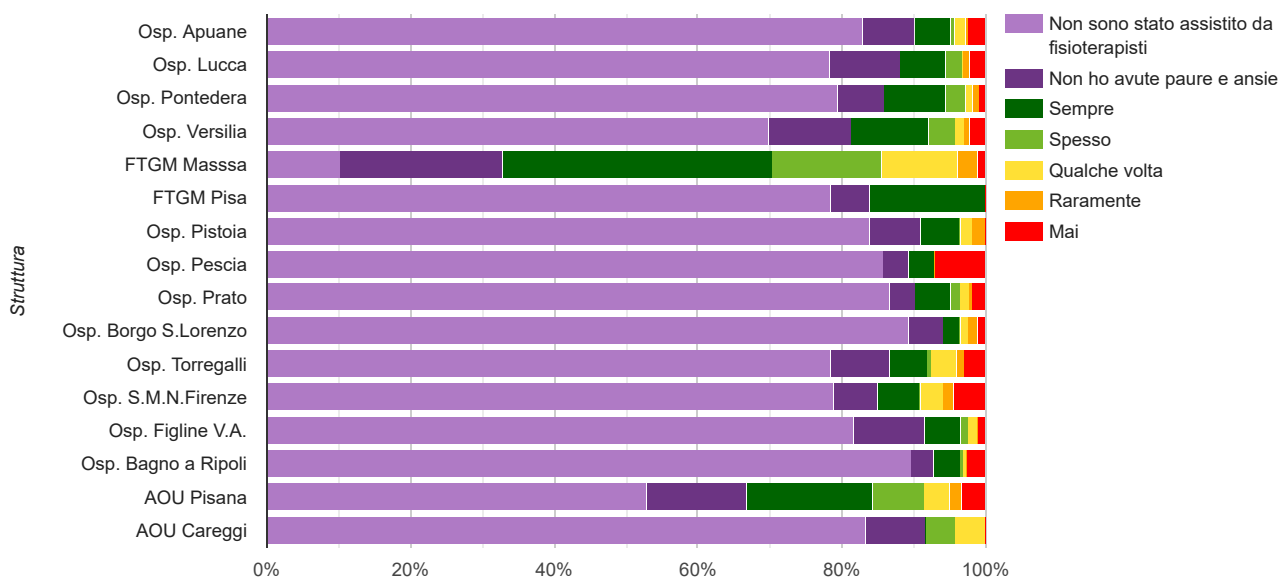
Durante il ricovero i medici del reparto l'hanno aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?



Struttura	Non ho avuto paure e ansie		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	84	24,9%	155	46,0%	50	14,8%	29	8,6%	10	3,0%	9	2,7%	337
Osp. Lucca	67	29,9%	96	42,9%	29	12,9%	19	8,5%	8	3,6%	5	2,2%	224
Osp. Pontedera	35	33,0%	45	42,5%	15	14,2%	7	6,6%	3	2,8%	1	0,9%	106
Osp. Versilia	41	28,9%	60	42,3%	19	13,4%	11	7,7%	5	3,5%	6	4,2%	142
FTGM Massa	137	23,4%	260	44,4%	114	19,5%	60	10,2%	10	1,7%	5	0,9%	586
FTGM Pisa	19	34,5%	25	45,5%	7	12,7%	2	3,6%	2	3,6%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	21	35,6%	25	42,4%	4	6,8%	6	10,2%	1	1,7%	2	3,4%	59
Osp. Pescia	13	43,3%	10	33,3%	4	13,3%	3	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	30
Osp. Prato	119	24,0%	205	41,4%	100	20,2%	38	7,7%	20	4,0%	13	2,6%	495
Osp. Borgo S.Lorenzo	30	35,3%	34	40,0%	8	9,4%	11	12,9%	1	1,2%	1	1,2%	85
Osp. Torregalli	54	30,7%	70	39,8%	22	12,5%	17	9,7%	7	4,0%	6	3,4%	176
Osp. S.M.N.Firenze	16	23,9%	33	49,3%	7	10,4%	7	10,4%	1	1,5%	3	4,5%	67
Osp. Figline V.A.	24	28,9%	44	53,0%	10	12,0%	2	2,4%	1	1,2%	2	2,4%	83
Osp. Bagno a Ripoli	38	19,3%	98	49,7%	37	18,8%	19	9,6%	3	1,5%	2	1,0%	197
AOU Pisana	218	31,1%	252	35,9%	100	14,2%	84	12,0%	21	3,0%	27	3,8%	702
AOU Careggi	7	29,2%	9	37,5%	5	20,8%	3	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	24

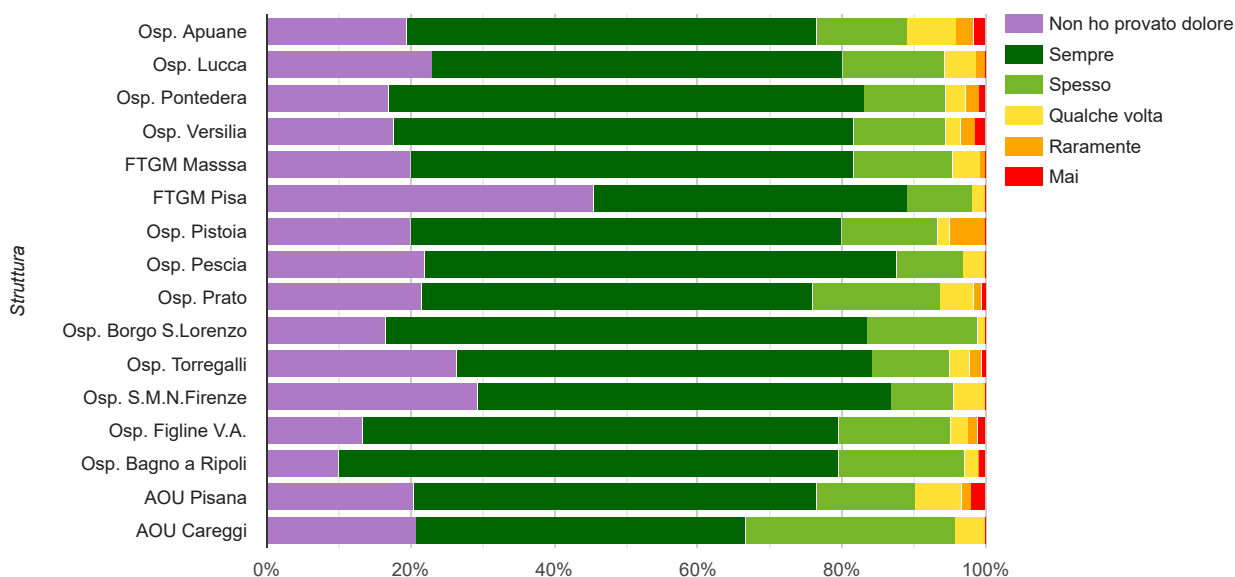
Durante il ricovero gli infermieri del reparto l'hanno aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?


Struttura	Non ho avuto paure e ansie		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	80	24,0%	152	45,5%	61	18,3%	25	7,5%	5	1,5%	11	3,3%	334
Osp. Lucca	66	29,6%	102	45,7%	30	13,5%	15	6,7%	3	1,3%	7	3,1%	223
Osp. Pontedera	34	32,4%	46	43,8%	20	19,0%	3	2,9%	2	1,9%	0	0,0%	105
Osp. Versilia	34	24,3%	58	41,4%	27	19,3%	9	6,4%	7	5,0%	5	3,6%	140
FTGM Massa	125	21,7%	284	49,3%	110	19,1%	46	8,0%	5	0,9%	6	1,0%	576
FTGM Pisa	17	32,7%	25	48,1%	7	13,5%	3	5,8%	0	0,0%	0	0,0%	52
Osp. Pistoia	19	32,2%	29	49,2%	6	10,2%	3	5,1%	0	0,0%	2	3,4%	59
Osp. Pescia	9	29,0%	15	48,4%	4	12,9%	2	6,5%	1	3,2%	0	0,0%	31
Osp. Prato	110	22,4%	219	44,7%	102	20,8%	37	7,6%	14	2,9%	8	1,6%	490
Osp. Borgo S.Lorenzo	27	33,3%	31	38,3%	16	19,8%	4	4,9%	1	1,2%	2	2,5%	81
Osp. Torregalli	52	29,5%	73	41,5%	29	16,5%	14	8,0%	2	1,1%	6	3,4%	176
Osp. S.M.N.Firenze	14	21,5%	32	49,2%	10	15,4%	6	9,2%	0	0,0%	3	4,6%	65
Osp. Figline V.A.	26	31,3%	38	45,8%	10	12,0%	8	9,6%	0	0,0%	1	1,2%	83
Osp. Bagno a Ripoli	38	19,1%	117	58,8%	32	16,1%	8	4,0%	3	1,5%	1	0,5%	199
AOU Pisana	206	30,3%	226	33,3%	105	15,5%	85	12,5%	24	3,5%	33	4,9%	679
AOU Careggi	7	29,2%	10	41,7%	5	20,8%	2	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	24

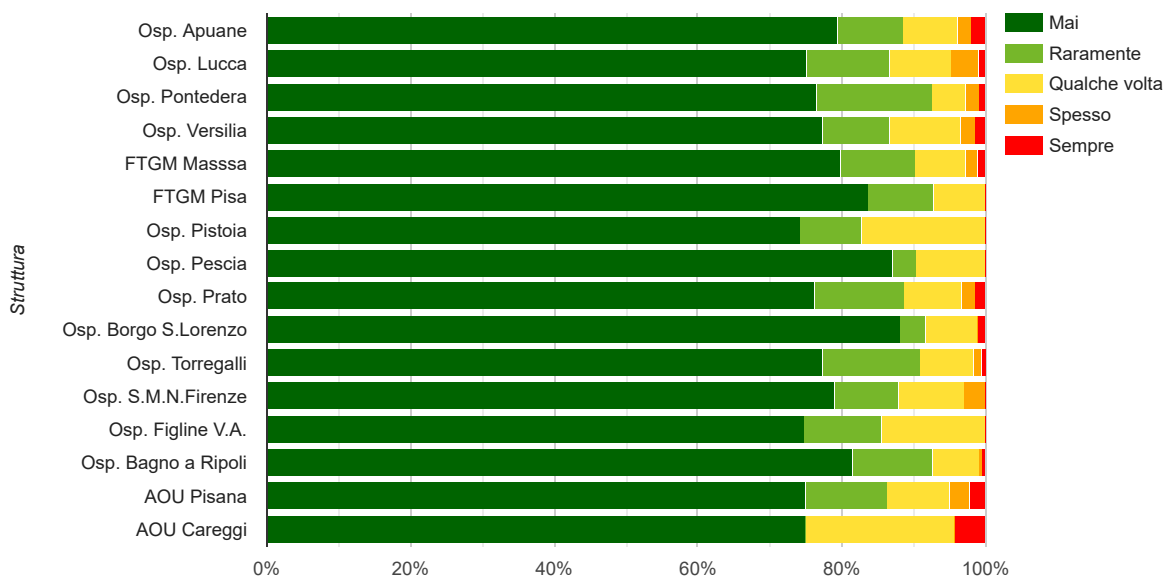
Durante il ricovero i fisioterapisti del reparto l'hanno aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?


Struttura	Non sono stato assistito da fisioterapisti		Non ho avute paure e ansie		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	277	82,9%	24	7,2%	17	5,1%	2	0,6%	5	1,5%	1	0,3%	8	2,4%	334
Osp. Lucca	173	78,3%	22	10,0%	14	6,3%	5	2,3%	0	0,0%	2	0,9%	5	2,3%	221
Osp. Pontedera	84	79,2%	7	6,6%	9	8,5%	3	2,8%	1	0,9%	1	0,9%	1	0,9%	106
Osp. Versilia	97	69,8%	16	11,5%	15	10,8%	5	3,6%	2	1,4%	1	0,7%	3	2,2%	139
FTGM Massa	26	10,2%	58	22,7%	96	37,5%	39	15,2%	27	10,5%	7	2,7%	3	1,2%	256
FTGM Pisa	29	78,4%	2	5,4%	6	16,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	37
Osp. Pistoia	47	83,9%	4	7,1%	3	5,4%	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%	0	0,0%	56
Osp. Pescia	24	85,7%	1	3,6%	1	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	28
Osp. Prato	421	86,6%	17	3,5%	24	4,9%	7	1,4%	6	1,2%	2	0,4%	9	1,9%	486
Osp. Borgo S.Lorenzo	75	89,3%	4	4,8%	2	2,4%	0	0,0%	1	1,2%	1	1,2%	1	1,2%	84
Osp. Torregalli	136	78,6%	14	8,1%	9	5,2%	1	0,6%	6	3,5%	2	1,2%	5	2,9%	173
Osp. S.M.N.Firenze	52	78,8%	4	6,1%	4	6,1%	0	0,0%	2	3,0%	1	1,5%	3	4,5%	66
Osp. Figline V.A.	67	81,7%	8	9,8%	4	4,9%	1	1,2%	1	1,2%	0	0,0%	1	1,2%	82
Osp. Bagno a Ripoli	174	89,7%	6	3,1%	7	3,6%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	5	2,6%	194
AOU Pisana	94	52,8%	25	14,0%	31	17,4%	13	7,3%	6	3,4%	3	1,7%	6	3,4%	178
AOU Careggi	20	83,3%	2	8,3%	0	0,0%	1	4,2%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	24

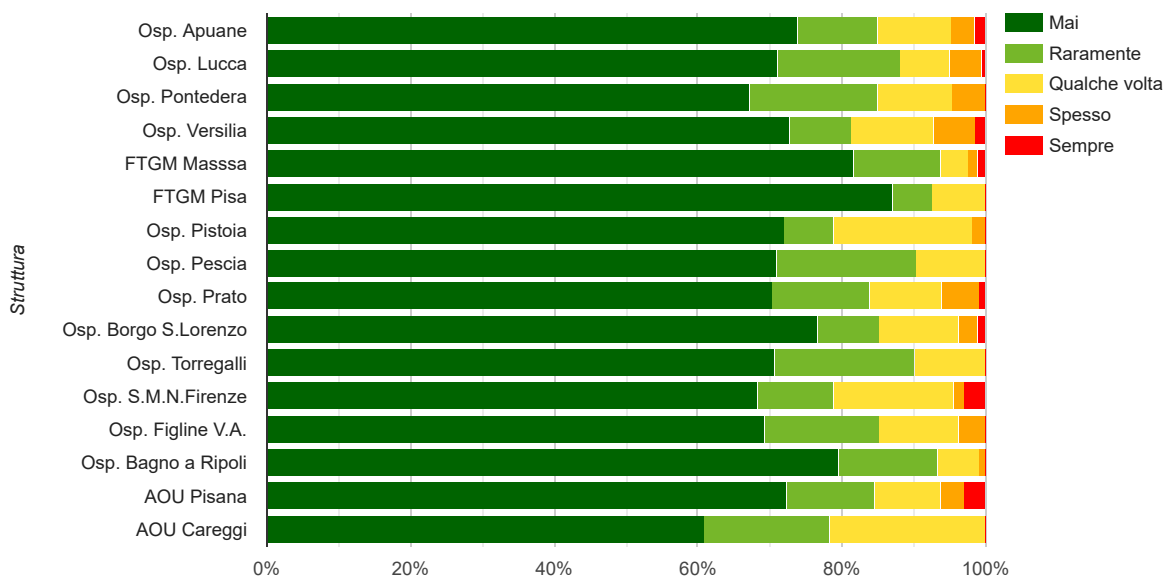
Durante il ricovero pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il dolore?



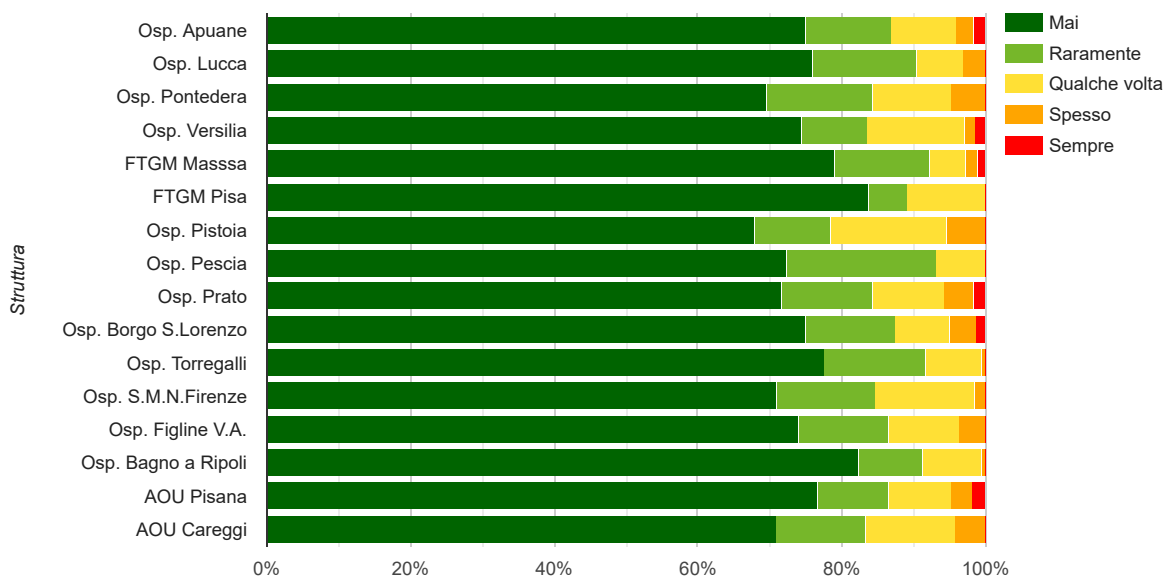
Struttura	Non ho provato dolore		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	67	19,5%	195	56,9%	43	12,5%	24	7,0%	8	2,3%	6	1,7%	343
Osp. Lucca	52	23,0%	129	57,1%	32	14,2%	10	4,4%	3	1,3%	0	0,0%	226
Osp. Pontedera	18	16,8%	71	66,4%	12	11,2%	3	2,8%	2	1,9%	1	0,9%	107
Osp. Versilia	25	17,6%	91	64,1%	18	12,7%	3	2,1%	3	2,1%	2	1,4%	142
FTGM Massa	118	20,1%	362	61,6%	81	13,8%	23	3,9%	4	0,7%	0	0,0%	588
FTGM Pisa	25	45,5%	24	43,6%	5	9,1%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	12	20,0%	36	60,0%	8	13,3%	1	1,7%	3	5,0%	0	0,0%	60
Osp. Pescia	7	21,9%	21	65,6%	3	9,4%	1	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	32
Osp. Prato	108	21,6%	272	54,3%	89	17,8%	24	4,8%	5	1,0%	3	0,6%	501
Osp. Borgo S.Lorenzo	14	16,5%	57	67,1%	13	15,3%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	85
Osp. Torregalli	47	26,4%	103	57,9%	19	10,7%	5	2,8%	3	1,7%	1	0,6%	178
Osp. S.M.N.Firenze	20	29,4%	39	57,4%	6	8,8%	3	4,4%	0	0,0%	0	0,0%	68
Osp. Figline V.A.	11	13,3%	55	66,3%	13	15,7%	2	2,4%	1	1,2%	1	1,2%	83
Osp. Bagno a Ripoli	20	10,0%	139	69,5%	35	17,5%	4	2,0%	0	0,0%	2	1,0%	200
AOU Pisana	144	20,4%	397	56,2%	96	13,6%	46	6,5%	10	1,4%	14	2,0%	707
AOU Careggi	5	20,8%	11	45,8%	7	29,2%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	24

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


Struttura	Mai		Raramente		Qualche volta		Spesso		Sempre		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	271	79,5%	31	9,1%	26	7,6%	6	1,8%	7	2,1%	341
Osp. Lucca	169	75,1%	26	11,6%	19	8,4%	9	4,0%	2	0,9%	225
Osp. Pontedera	81	76,4%	17	16,0%	5	4,7%	2	1,9%	1	0,9%	106
Osp. Versilia	109	77,3%	13	9,2%	14	9,9%	3	2,1%	2	1,4%	141
FTGM Massa	454	79,8%	59	10,4%	40	7,0%	9	1,6%	7	1,2%	569
FTGM Pisa	46	83,6%	5	9,1%	4	7,3%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	43	74,1%	5	8,6%	10	17,2%	0	0,0%	0	0,0%	58
Osp. Pescia	27	87,1%	1	3,2%	3	9,7%	0	0,0%	0	0,0%	31
Osp. Prato	378	76,2%	62	12,5%	39	7,9%	10	2,0%	7	1,4%	496
Osp. Borgo S.Lorenzo	75	88,2%	3	3,5%	6	7,1%	0	0,0%	1	1,2%	85
Osp. Torregalli	136	77,3%	24	13,6%	13	7,4%	2	1,1%	1	0,6%	176
Osp. S.M.N.Firenze	53	79,1%	6	9,0%	6	9,0%	2	3,0%	0	0,0%	67
Osp. Figline V.A.	62	74,7%	9	10,8%	12	14,5%	0	0,0%	0	0,0%	83
Osp. Bagno a Ripoli	162	81,4%	22	11,1%	13	6,5%	1	0,5%	1	0,5%	199
AOU Pisana	504	74,9%	76	11,3%	59	8,8%	19	2,8%	15	2,2%	673
AOU Careggi	18	75,0%	0	0,0%	5	20,8%	0	0,0%	1	4,2%	24

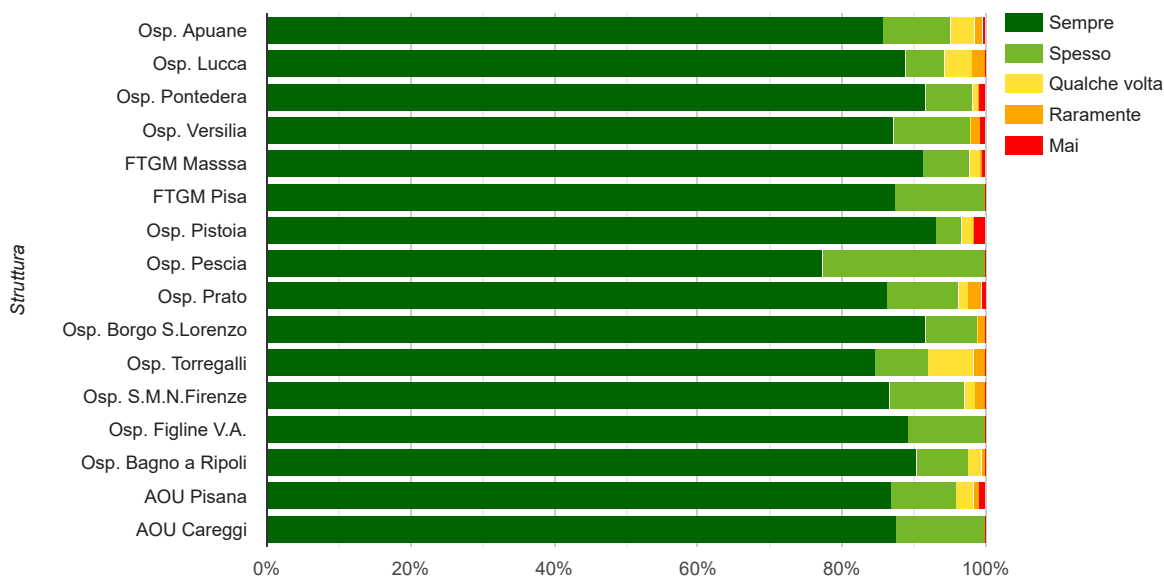
Durante il ricovero gli infermieri parlavano tra loro davanti a lei come se lei non fosse presente?


Struttura	Mai		Raramente		Qualche volta		Spesso		Sempre		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	246	73,9%	37	11,1%	34	10,2%	11	3,3%	5	1,5%	333
Osp. Lucca	157	71,0%	38	17,2%	15	6,8%	10	4,5%	1	0,5%	221
Osp. Pontedera	72	67,3%	19	17,8%	11	10,3%	5	4,7%	0	0,0%	107
Osp. Versilia	101	72,7%	12	8,6%	16	11,5%	8	5,8%	2	1,4%	139
FTGM Massa	462	81,6%	68	12,0%	22	3,9%	7	1,2%	7	1,2%	566
FTGM Pisa	47	87,0%	3	5,6%	4	7,4%	0	0,0%	0	0,0%	54
Osp. Pistoia	41	71,9%	4	7,0%	11	19,3%	1	1,8%	0	0,0%	57
Osp. Pescia	22	71,0%	6	19,4%	3	9,7%	0	0,0%	0	0,0%	31
Osp. Prato	345	70,3%	67	13,6%	49	10,0%	25	5,1%	5	1,0%	491
Osp. Borgo S.Lorenzo	62	76,5%	7	8,6%	9	11,1%	2	2,5%	1	1,2%	81
Osp. Torregalli	123	70,7%	34	19,5%	17	9,8%	0	0,0%	0	0,0%	174
Osp. S.M.N.Firenze	45	68,2%	7	10,6%	11	16,7%	1	1,5%	2	3,0%	66
Osp. Figline V.A.	56	69,1%	13	16,0%	9	11,1%	3	3,7%	0	0,0%	81
Osp. Bagno a Ripoli	155	79,5%	27	13,8%	11	5,6%	2	1,0%	0	0,0%	195
AOU Pisana	487	72,5%	81	12,1%	62	9,2%	22	3,3%	20	3,0%	672
AOU Careggi	14	60,9%	4	17,4%	5	21,7%	0	0,0%	0	0,0%	23

Durante il ricovero altro personale del reparto parlava davanti a lei come se lei non fosse presente?


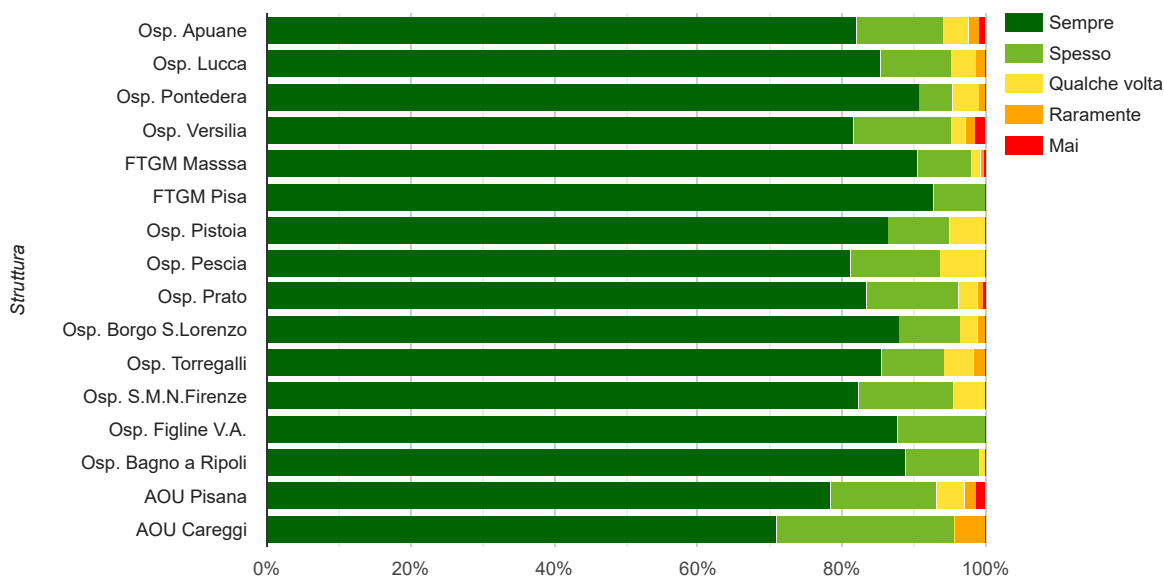
Struttura	Mai		Raramente		Qualche volta		Spesso		Sempre		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	239	74,9%	38	11,9%	29	9,1%	8	2,5%	5	1,6%	319
Osp. Lucca	164	75,9%	31	14,4%	14	6,5%	7	3,2%	0	0,0%	216
Osp. Pontedera	71	69,6%	15	14,7%	11	10,8%	5	4,9%	0	0,0%	102
Osp. Versilia	99	74,4%	12	9,0%	18	13,5%	2	1,5%	2	1,5%	133
FTGM Masssa	444	79,0%	74	13,2%	28	5,0%	9	1,6%	7	1,2%	562
FTGM Pisa	46	83,6%	3	5,5%	6	10,9%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	38	67,9%	6	10,7%	9	16,1%	3	5,4%	0	0,0%	56
Osp. Pescia	21	72,4%	6	20,7%	2	6,9%	0	0,0%	0	0,0%	29
Osp. Prato	343	71,6%	61	12,7%	48	10,0%	19	4,0%	8	1,7%	479
Osp. Borgo S.Lorenzo	60	75,0%	10	12,5%	6	7,5%	3	3,8%	1	1,3%	80
Osp. Torregalli	131	77,5%	24	14,2%	13	7,7%	1	0,6%	0	0,0%	169
Osp. S.M.N.Firenze	46	70,8%	9	13,8%	9	13,8%	1	1,5%	0	0,0%	65
Osp. Figline V.A.	60	74,1%	10	12,3%	8	9,9%	3	3,7%	0	0,0%	81
Osp. Bagno a Ripoli	159	82,4%	17	8,8%	16	8,3%	1	0,5%	0	0,0%	193
AOU Pisana	499	76,7%	64	9,8%	56	8,6%	20	3,1%	12	1,8%	651
AOU Careggi	17	70,8%	3	12,5%	3	12,5%	1	4,2%	0	0,0%	24

Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità dai medici



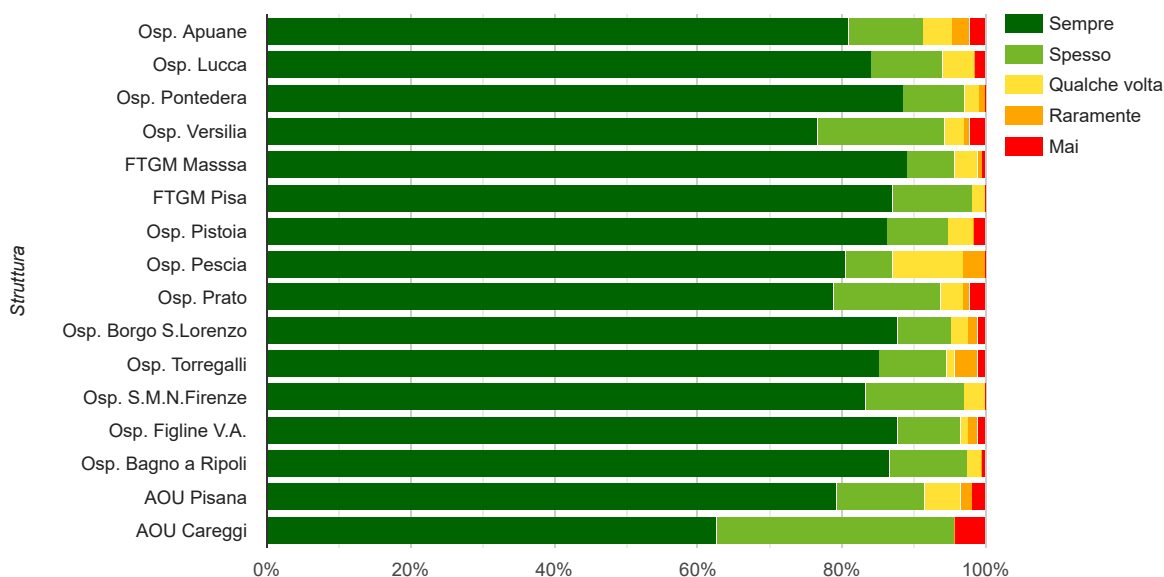
Struttura	Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	290	85,8%	32	9,5%	11	3,3%	4	1,2%	1	0,3%	338
Osp. Lucca	200	88,9%	12	5,3%	9	4,0%	4	1,8%	0	0,0%	225
Osp. Pontedera	98	91,6%	7	6,5%	1	0,9%	0	0,0%	1	0,9%	107
Osp. Versilia	123	87,2%	15	10,6%	0	0,0%	2	1,4%	1	0,7%	141
FTGM Massa	533	91,3%	38	6,5%	8	1,4%	2	0,3%	3	0,5%	584
FTGM Pisa	48	87,3%	7	12,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	55	93,2%	2	3,4%	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	59
Osp. Pescia	24	77,4%	7	22,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	31
Osp. Prato	428	86,3%	49	9,9%	7	1,4%	9	1,8%	3	0,6%	496
Osp. Borgo S.Lorenzo	76	91,6%	6	7,2%	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	83
Osp. Torregalli	149	84,7%	13	7,4%	11	6,3%	3	1,7%	0	0,0%	176
Osp. S.M.N.Firenze	59	86,8%	7	10,3%	1	1,5%	1	1,5%	0	0,0%	68
Osp. Figline V.A.	74	89,2%	9	10,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	83
Osp. Bagno a Ripoli	179	90,4%	14	7,1%	4	2,0%	1	0,5%	0	0,0%	198
AOU Pisana	610	86,9%	64	9,1%	17	2,4%	5	0,7%	6	0,9%	702
AOU Careggi	21	87,5%	3	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24

Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità dagli infermieri



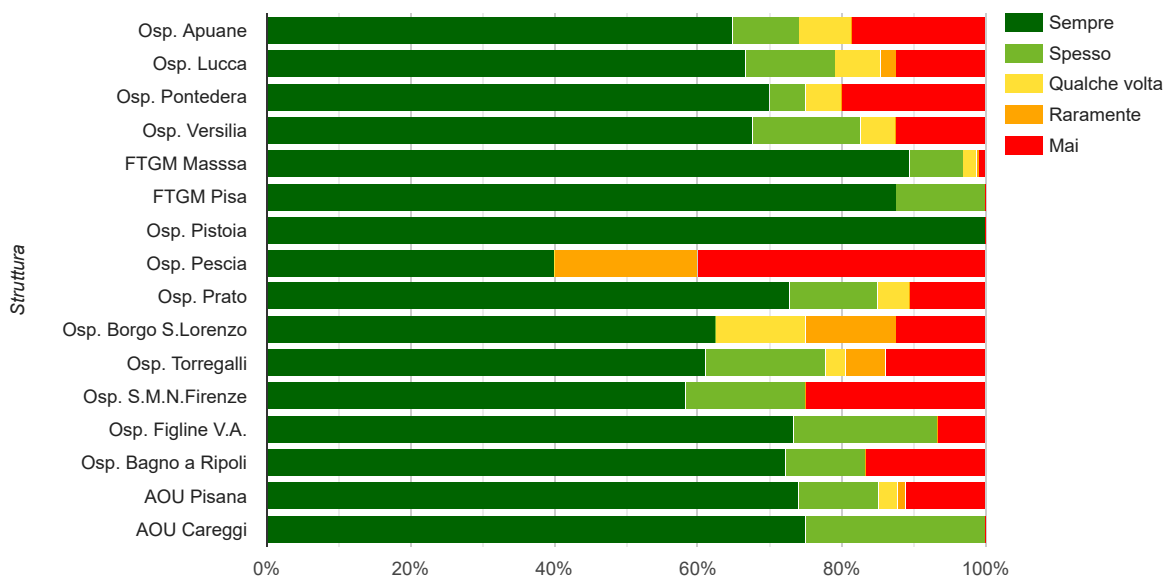
Struttura	Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	279	82,1%	41	12,1%	12	3,5%	5	1,5%	3	0,9%	340
Osp. Lucca	192	85,3%	22	9,8%	8	3,6%	3	1,3%	0	0,0%	225
Osp. Pontedera	97	90,7%	5	4,7%	4	3,7%	1	0,9%	0	0,0%	107
Osp. Versilia	116	81,7%	19	13,4%	3	2,1%	2	1,4%	2	1,4%	142
FTGM Massa	525	90,5%	43	7,4%	8	1,4%	3	0,5%	1	0,2%	580
FTGM Pisa	51	92,7%	4	7,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	51	86,4%	5	8,5%	3	5,1%	0	0,0%	0	0,0%	59
Osp. Pescia	26	81,3%	4	12,5%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32
Osp. Prato	414	83,5%	63	12,7%	13	2,6%	4	0,8%	2	0,4%	496
Osp. Borgo S.Lorenzo	73	88,0%	7	8,4%	2	2,4%	1	1,2%	0	0,0%	83
Osp. Torregalli	148	85,5%	15	8,7%	7	4,0%	3	1,7%	0	0,0%	173
Osp. S.M.N.Firenze	56	82,4%	9	13,2%	3	4,4%	0	0,0%	0	0,0%	68
Osp. Figline V.A.	71	87,7%	10	12,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	81
Osp. Bagno a Ripoli	174	88,8%	20	10,2%	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	196
AOU Pisana	549	78,5%	102	14,6%	27	3,9%	12	1,7%	9	1,3%	699
AOU Careggi	17	70,8%	6	25,0%	0	0,0%	1	4,2%	0	0,0%	24

Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità da altro personale del reparto (es. operatori socio sanitari)



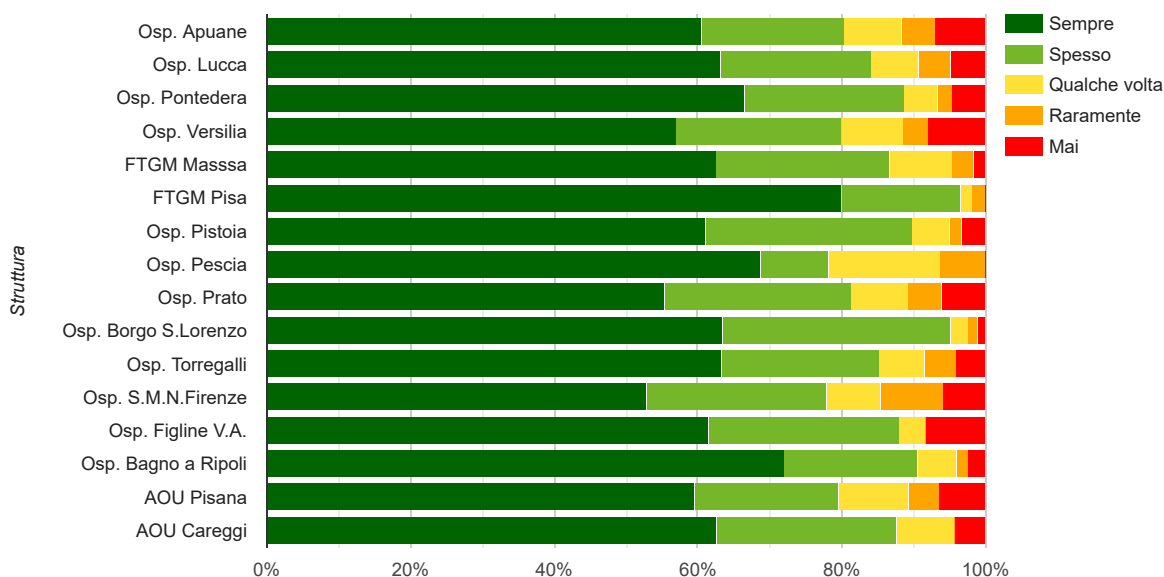
Struttura	Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	259	80,9%	33	10,3%	13	4,1%	8	2,5%	7	2,2%	320
Osp. Lucca	184	84,0%	22	10,0%	10	4,6%	0	0,0%	3	1,4%	219
Osp. Pontedera	92	88,5%	9	8,7%	2	1,9%	1	1,0%	0	0,0%	104
Osp. Versilia	104	76,5%	24	17,6%	4	2,9%	1	0,7%	3	2,2%	136
FTGM Massa	503	89,0%	38	6,7%	17	3,0%	4	0,7%	3	0,5%	565
FTGM Pisa	47	87,0%	6	11,1%	1	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	54
Osp. Pistoia	50	86,2%	5	8,6%	2	3,4%	0	0,0%	1	1,7%	58
Osp. Pescia	25	80,6%	2	6,5%	3	9,7%	1	3,2%	0	0,0%	31
Osp. Prato	379	78,8%	71	14,8%	16	3,3%	4	0,8%	11	2,3%	481
Osp. Borgo S.Lorenzo	71	87,7%	6	7,4%	2	2,5%	1	1,2%	1	1,2%	81
Osp. Torregalli	144	85,2%	16	9,5%	2	1,2%	5	3,0%	2	1,2%	169
Osp. S.M.N.Firenze	55	83,3%	9	13,6%	2	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	66
Osp. Figline V.A.	71	87,7%	7	8,6%	1	1,2%	1	1,2%	1	1,2%	81
Osp. Bagno a Ripoli	168	86,6%	21	10,8%	4	2,1%	0	0,0%	1	0,5%	194
AOU Pisana	526	79,3%	80	12,1%	33	5,0%	12	1,8%	12	1,8%	663
AOU Careggi	15	62,5%	8	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,2%	24

Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità dai fisioterapisti



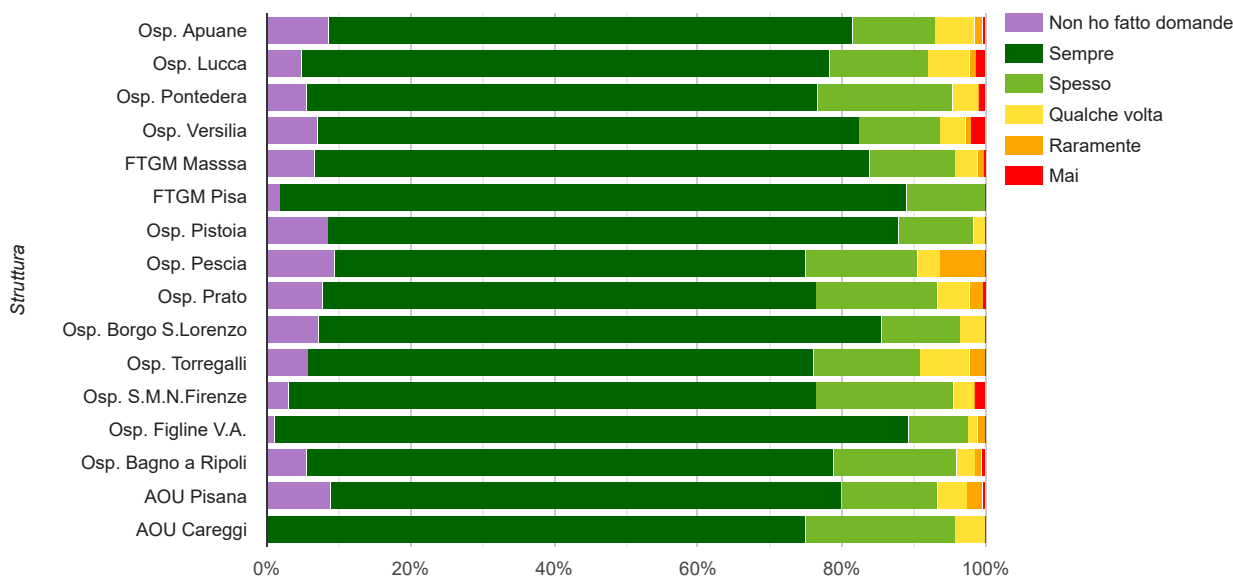
Struttura	Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	35	64,8%	5	9,3%	4	7,4%	0	0,0%	10	18,5%	54
Osp. Lucca	32	66,7%	6	12,5%	3	6,3%	1	2,1%	6	12,5%	48
Osp. Pontedera	14	70,0%	1	5,0%	1	5,0%	0	0,0%	4	20,0%	20
Osp. Versilia	27	67,5%	6	15,0%	2	5,0%	0	0,0%	5	12,5%	40
FTGM Masssa	203	89,4%	17	7,5%	4	1,8%	1	0,4%	2	0,9%	227
FTGM Pisa	7	87,5%	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8
Osp. Pistoia	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9
Osp. Pescia	2	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	2	40,0%	5
Osp. Prato	48	72,7%	8	12,1%	3	4,5%	0	0,0%	7	10,6%	66
Osp. Borgo S.Lorenzo	5	62,5%	0	0,0%	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	8
Osp. Torregalli	22	61,1%	6	16,7%	1	2,8%	2	5,6%	5	13,9%	36
Osp. S.M.N.Firenze	7	58,3%	2	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	25,0%	12
Osp. Figline V.A.	11	73,3%	3	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	15
Osp. Bagno a Ripoli	13	72,2%	2	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	16,7%	18
AOU Pisana	60	74,1%	9	11,1%	2	2,5%	1	1,2%	9	11,1%	81
AOU Careggi	3	75,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4

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

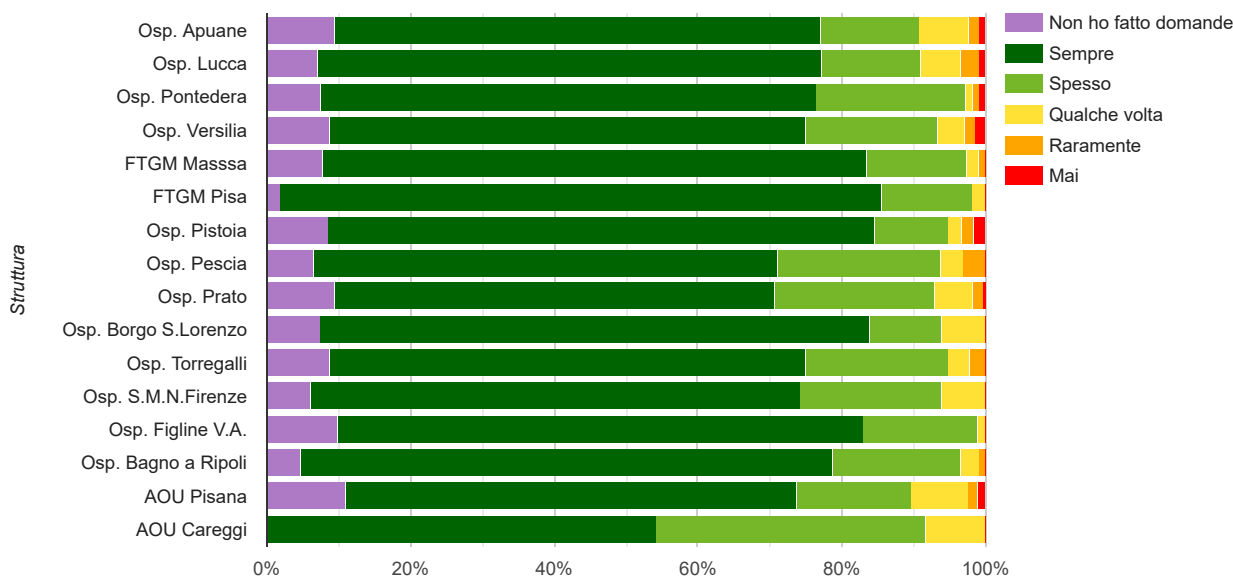


Struttura	Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	206	60,4%	68	19,9%	27	7,9%	16	4,7%	24	7,0%	341
Osp. Lucca	142	63,1%	47	20,9%	15	6,7%	10	4,4%	11	4,9%	225
Osp. Pontedera	71	66,4%	24	22,4%	5	4,7%	2	1,9%	5	4,7%	107
Osp. Versilia	80	57,1%	32	22,9%	12	8,6%	5	3,6%	11	7,9%	140
FTGM Massa	367	62,5%	142	24,2%	51	8,7%	17	2,9%	10	1,7%	587
FTGM Pisa	44	80,0%	9	16,4%	1	1,8%	1	1,8%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	36	61,0%	17	28,8%	3	5,1%	1	1,7%	2	3,4%	59
Osp. Pescia	22	68,8%	3	9,4%	5	15,6%	2	6,3%	0	0,0%	32
Osp. Prato	276	55,3%	129	25,9%	40	8,0%	23	4,6%	31	6,2%	499
Osp. Borgo S.Lorenzo	52	63,4%	26	31,7%	2	2,4%	1	1,2%	1	1,2%	82
Osp. Torregalli	110	63,2%	38	21,8%	11	6,3%	8	4,6%	7	4,0%	174
Osp. S.M.N.Firenze	36	52,9%	17	25,0%	5	7,4%	6	8,8%	4	5,9%	68
Osp. Figline V.A.	51	61,4%	22	26,5%	3	3,6%	0	0,0%	7	8,4%	83
Osp. Bagno a Ripoli	143	71,9%	37	18,6%	11	5,5%	3	1,5%	5	2,5%	199
AOU Pisana	419	59,6%	140	19,9%	68	9,7%	30	4,3%	46	6,5%	703
AOU Careggi	15	62,5%	6	25,0%	2	8,3%	0	0,0%	1	4,2%	24

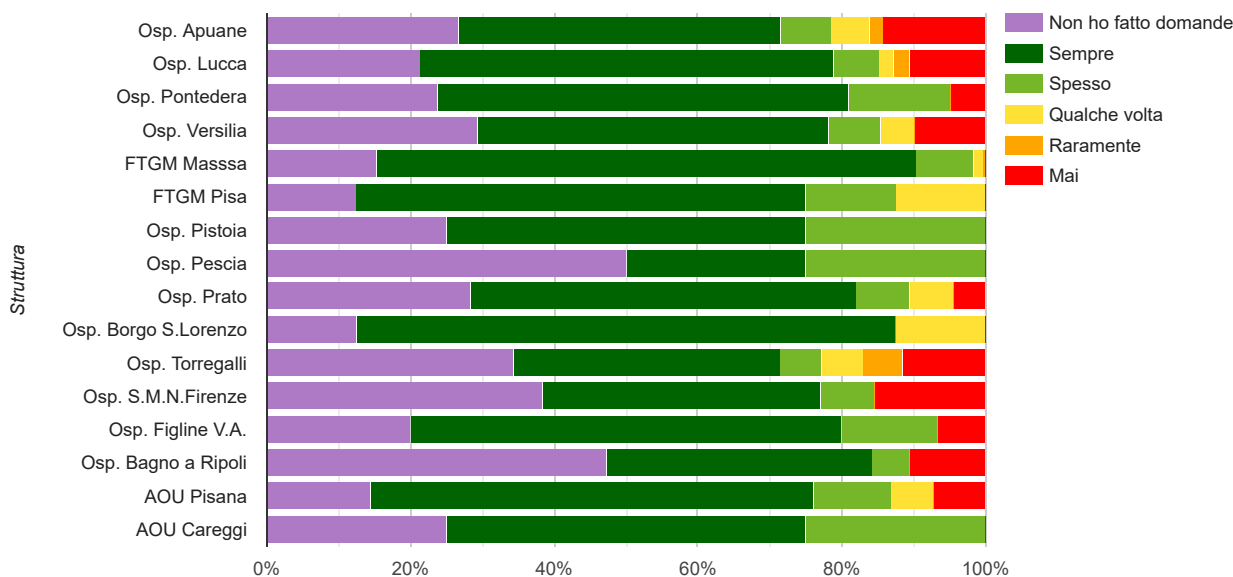
Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai medici sono state chiare?



Struttura	Non ho fatto domande		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	29	8,5%	249	73,0%	39	11,4%	19	5,6%	4	1,2%	1	0,3%	341
Osp. Lucca	11	4,9%	166	73,5%	31	13,7%	13	5,8%	2	0,9%	3	1,3%	226
Osp. Pontedera	6	5,6%	76	71,0%	20	18,7%	4	3,7%	0	0,0%	1	0,9%	107
Osp. Versilia	10	7,1%	106	75,2%	16	11,3%	5	3,5%	1	0,7%	3	2,1%	141
FTGM Massa	39	6,6%	454	77,3%	69	11,8%	19	3,2%	5	0,9%	1	0,2%	587
FTGM Pisa	1	1,8%	48	87,3%	6	10,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	5	8,6%	46	79,3%	6	10,3%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	58
Osp. Pescia	3	9,4%	21	65,6%	5	15,6%	1	3,1%	2	6,3%	0	0,0%	32
Osp. Prato	39	7,8%	343	68,6%	85	17,0%	22	4,4%	9	1,8%	2	0,4%	500
Osp. Borgo S.Lorenzo	6	7,2%	65	78,3%	9	10,8%	3	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	83
Osp. Torregalli	10	5,7%	124	70,5%	26	14,8%	12	6,8%	4	2,3%	0	0,0%	176
Osp. S.M.N.Firenze	2	2,9%	50	73,5%	13	19,1%	2	2,9%	0	0,0%	1	1,5%	68
Osp. Figline V.A.	1	1,2%	73	88,0%	7	8,4%	1	1,2%	1	1,2%	0	0,0%	83
Osp. Bagno a Ripoli	11	5,5%	146	73,4%	34	17,1%	5	2,5%	2	1,0%	1	0,5%	199
AOU Pisana	63	8,9%	501	71,1%	94	13,3%	29	4,1%	16	2,3%	2	0,3%	705
AOU Careggi	0	0,0%	18	75,0%	5	20,8%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	24

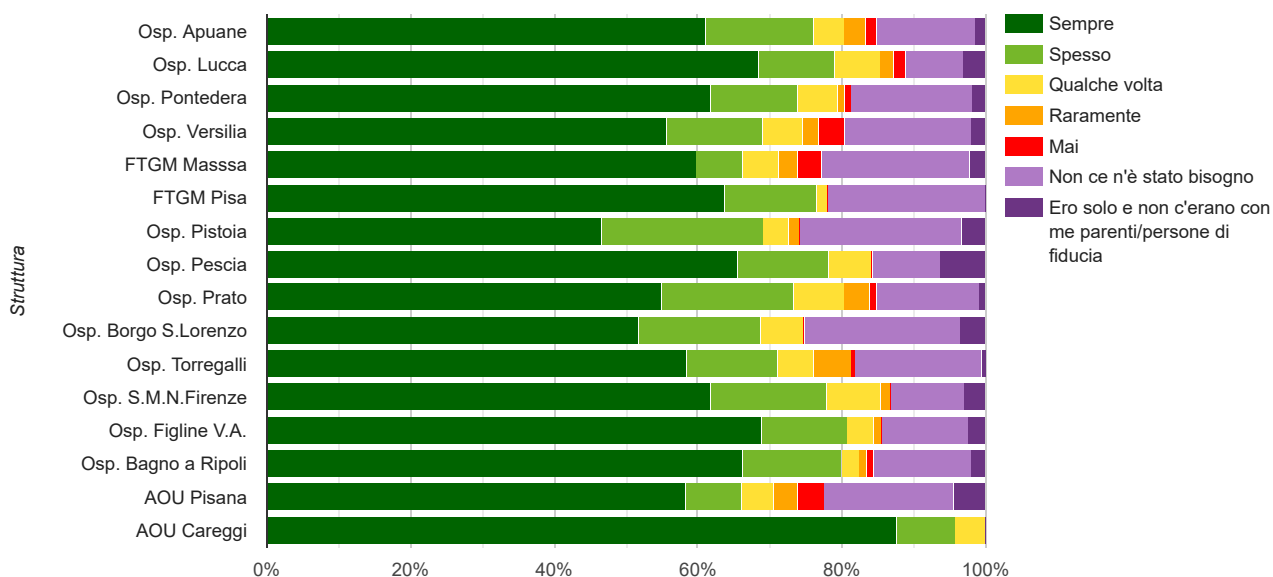
Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dagli infermieri sono state chiare?


Struttura	Non ho fatto domande		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	31	9,5%	219	67,4%	45	13,8%	22	6,8%	5	1,5%	3	0,9%	325
Osp. Lucca	16	7,1%	157	70,1%	31	13,8%	12	5,4%	6	2,7%	2	0,9%	224
Osp. Pontedera	8	7,5%	73	68,9%	22	20,8%	1	0,9%	1	0,9%	1	0,9%	106
Osp. Versilia	12	8,8%	90	66,2%	25	18,4%	5	3,7%	2	1,5%	2	1,5%	136
FTGM Massa	45	7,7%	440	75,7%	81	13,9%	10	1,7%	5	0,9%	0	0,0%	581
FTGM Pisa	1	1,8%	46	83,6%	7	12,7%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	5	8,6%	44	75,9%	6	10,3%	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%	58
Osp. Pescia	2	6,5%	20	64,5%	7	22,6%	1	3,2%	1	3,2%	0	0,0%	31
Osp. Prato	46	9,4%	300	61,3%	108	22,1%	26	5,3%	7	1,4%	2	0,4%	489
Osp. Borgo S.Lorenzo	6	7,4%	62	76,5%	8	9,9%	5	6,2%	0	0,0%	0	0,0%	81
Osp. Torregalli	15	8,7%	114	66,3%	34	19,8%	5	2,9%	4	2,3%	0	0,0%	172
Osp. S.M.N.Firenze	4	6,1%	45	68,2%	13	19,7%	4	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	66
Osp. Figline V.A.	8	9,8%	60	73,2%	13	15,9%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	82
Osp. Bagno a Ripoli	9	4,6%	146	74,1%	35	17,8%	5	2,5%	2	1,0%	0	0,0%	197
AOU Pisana	77	11,0%	439	62,7%	111	15,9%	56	8,0%	9	1,3%	8	1,1%	700
AOU Careggi	0	0,0%	13	54,2%	9	37,5%	2	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	24

Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai fisioterapisti sono state chiare?


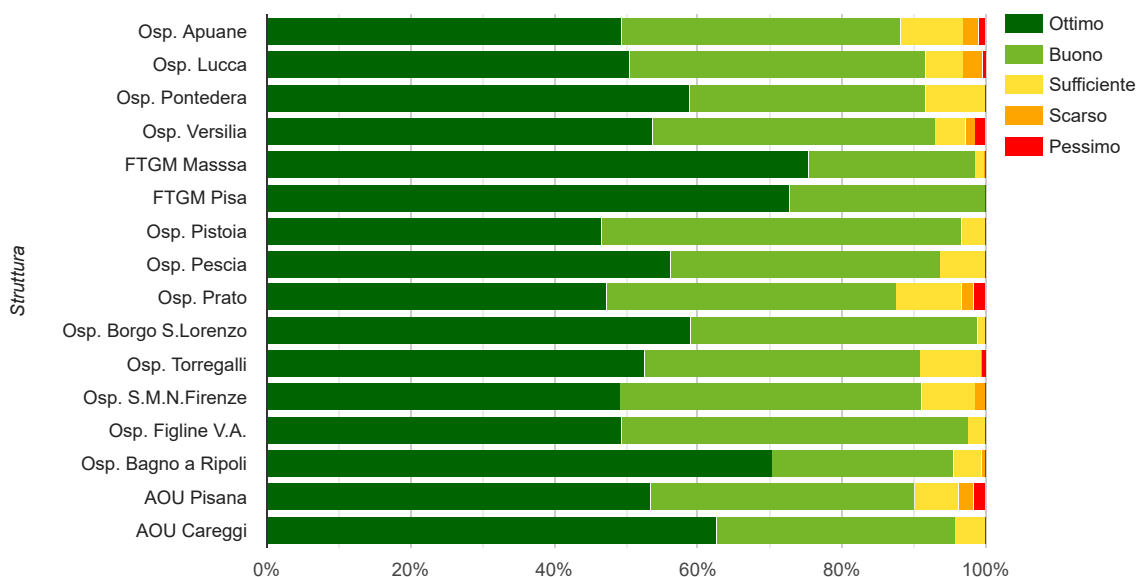
Struttura	Non ho fatto domande		Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	15	26,8%	25	44,6%	4	7,1%	3	5,4%	1	1,8%	8	14,3%	56
Osp. Lucca	10	21,3%	27	57,4%	3	6,4%	1	2,1%	1	2,1%	5	10,6%	47
Osp. Pontedera	5	23,8%	12	57,1%	3	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	21
Osp. Versilia	12	29,3%	20	48,8%	3	7,3%	2	4,9%	0	0,0%	4	9,8%	41
FTGM Massa	35	15,3%	172	75,1%	18	7,9%	3	1,3%	1	0,4%	0	0,0%	229
FTGM Pisa	1	12,5%	5	62,5%	1	12,5%	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	8
Osp. Pistoia	2	25,0%	4	50,0%	2	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8
Osp. Pescia	2	50,0%	1	25,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4
Osp. Prato	19	28,4%	36	53,7%	5	7,5%	4	6,0%	0	0,0%	3	4,5%	67
Osp. Borgo S.Lorenzo	1	12,5%	6	75,0%	0	0,0%	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	8
Osp. Torregalli	12	34,3%	13	37,1%	2	5,7%	2	5,7%	2	5,7%	4	11,4%	35
Osp. S.M.N.Firenze	5	38,5%	5	38,5%	1	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	15,4%	13
Osp. Figline V.A.	3	20,0%	9	60,0%	2	13,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	15
Osp. Bagno a Ripoli	9	47,4%	7	36,8%	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,5%	19
AOU Pisana	12	14,5%	51	61,4%	9	10,8%	5	6,0%	0	0,0%	6	7,2%	83
AOU Careggi	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4

Durante il ricovero, è stato semplice per i suoi familiari (o persone a lei vicine) avere informazioni sulle sue condizioni di salute?

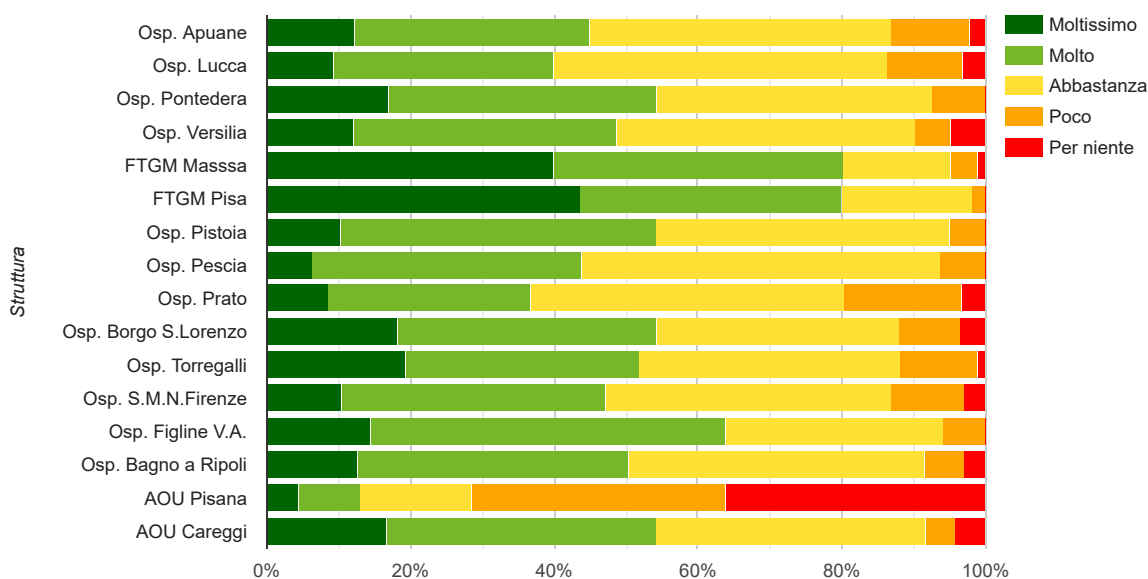


Struttura	Sempre		Spesso		Qualche volta		Raramente		Mai		Non ce n'è stato bisogno		Ero solo e non c'erano con me parenti/personone di fiducia		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	209	61,1%	51	14,9%	15	4,4%	10	2,9%	5	1,5%	47	13,7%	5	1,5%	342
Osp. Lucca	155	68,6%	24	10,6%	14	6,2%	4	1,8%	4	1,8%	18	8,0%	7	3,1%	226
Osp. Pontedera	66	61,7%	13	12,1%	6	5,6%	1	0,9%	1	0,9%	18	16,8%	2	1,9%	107
Osp. Versilia	79	55,6%	19	13,4%	8	5,6%	3	2,1%	5	3,5%	25	17,6%	3	2,1%	142
FTGM Massa	350	59,7%	38	6,5%	29	4,9%	15	2,6%	20	3,4%	121	20,6%	13	2,2%	586
FTGM Pisa	35	63,6%	7	12,7%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	12	21,8%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	27	46,6%	13	22,4%	2	3,4%	1	1,7%	0	0,0%	13	22,4%	2	3,4%	58
Osp. Pescia	21	65,6%	4	12,5%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	9,4%	2	6,3%	32
Osp. Prato	275	55,0%	91	18,2%	36	7,2%	17	3,4%	5	1,0%	71	14,2%	5	1,0%	500
Osp. Borgo S.Lorenzo	43	51,8%	14	16,9%	5	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	21,7%	3	3,6%	83
Osp. Torregalli	103	58,5%	22	12,5%	9	5,1%	9	5,1%	1	0,6%	31	17,6%	1	0,6%	176
Osp. S.M.N.Firenze	42	61,8%	11	16,2%	5	7,4%	1	1,5%	0	0,0%	7	10,3%	2	2,9%	68
Osp. Figline V.A.	57	68,7%	10	12,0%	3	3,6%	1	1,2%	0	0,0%	10	12,0%	2	2,4%	83
Osp. Bagno a Ripoli	132	66,3%	27	13,6%	5	2,5%	2	1,0%	2	1,0%	27	13,6%	4	2,0%	199
AOU Pisana	410	58,3%	55	7,8%	31	4,4%	23	3,3%	26	3,7%	127	18,1%	31	4,4%	703
AOU Careggi	21	87,5%	2	8,3%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24

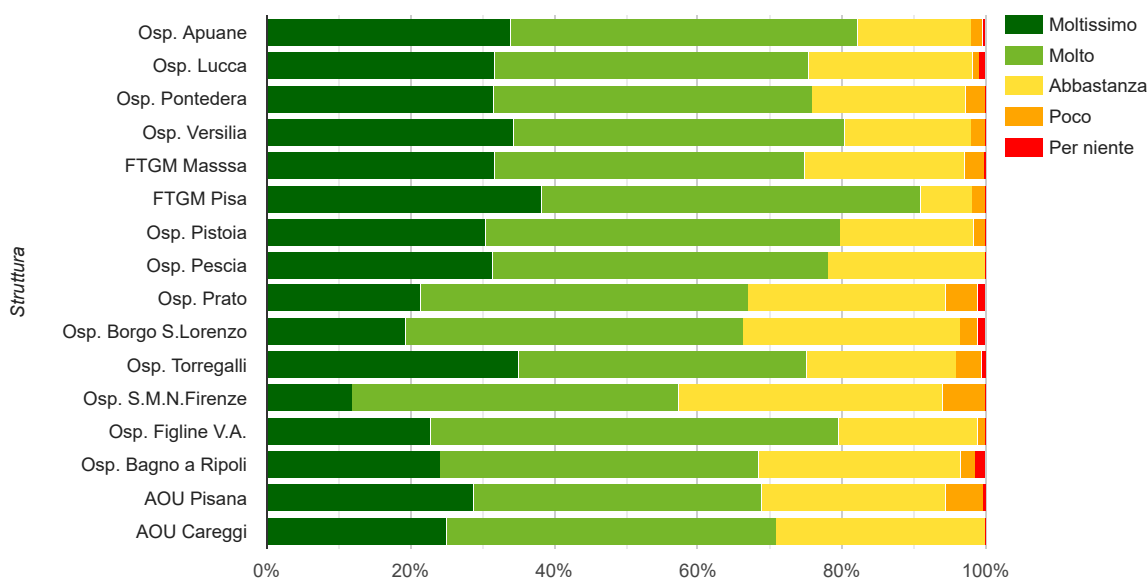
Durante il ricovero, qual è il suo giudizio sulla capacità di lavorare insieme del personale medico ed infermieristico del reparto?



Struttura	Ottimo		Buono		Sufficiente		Scarso		Pessimo		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	169	49,3%	133	38,8%	30	8,7%	8	2,3%	3	0,9%	343
Osp. Lucca	114	50,4%	93	41,2%	12	5,3%	6	2,7%	1	0,4%	226
Osp. Pontedera	63	58,9%	35	32,7%	9	8,4%	0	0,0%	0	0,0%	107
Osp. Versilia	76	53,5%	56	39,4%	6	4,2%	2	1,4%	2	1,4%	142
FTGM Massa	439	75,4%	135	23,2%	7	1,2%	1	0,2%	0	0,0%	582
FTGM Pisa	40	72,7%	15	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	27	46,6%	29	50,0%	2	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	58
Osp. Pescia	18	56,3%	12	37,5%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32
Osp. Prato	237	47,4%	201	40,2%	45	9,0%	9	1,8%	8	1,6%	500
Osp. Borgo S.Lorenzo	49	59,0%	33	39,8%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	83
Osp. Torregalli	93	52,5%	68	38,4%	15	8,5%	0	0,0%	1	0,6%	177
Osp. S.M.N.Firenze	33	49,3%	28	41,8%	5	7,5%	1	1,5%	0	0,0%	67
Osp. Figline V.A.	41	49,4%	40	48,2%	2	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	83
Osp. Bagno a Ripoli	140	70,4%	50	25,1%	8	4,0%	1	0,5%	0	0,0%	199
AOU Pisana	370	53,4%	255	36,8%	42	6,1%	15	2,2%	11	1,6%	693
AOU Careggi	15	62,5%	8	33,3%	1	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	24

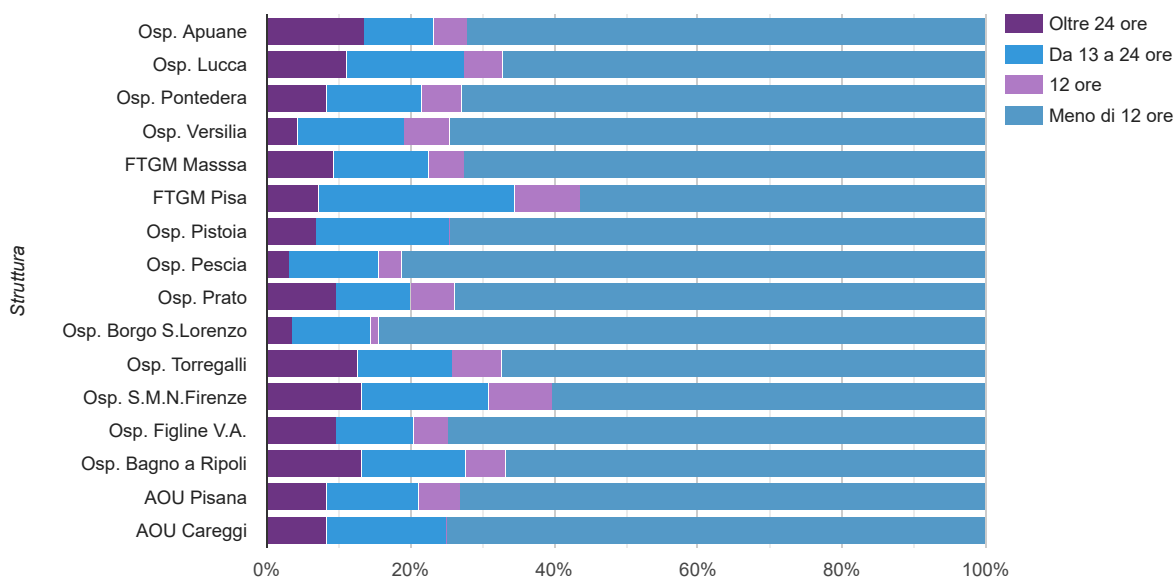
Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era silenzioso?


Struttura	Moltissimo		Molto		Abbastanza		Poco		Per niente		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	42	12,2%	112	32,7%	144	42,0%	37	10,8%	8	2,3%	343
Osp. Lucca	21	9,3%	69	30,5%	105	46,5%	24	10,6%	7	3,1%	226
Osp. Pontedera	18	16,8%	40	37,4%	41	38,3%	8	7,5%	0	0,0%	107
Osp. Versilia	17	12,0%	52	36,6%	59	41,5%	7	4,9%	7	4,9%	142
FTGM Massa	235	40,0%	237	40,3%	88	15,0%	21	3,6%	7	1,2%	588
FTGM Pisa	24	43,6%	20	36,4%	10	18,2%	1	1,8%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	6	10,2%	26	44,1%	24	40,7%	3	5,1%	0	0,0%	59
Osp. Pescia	2	6,3%	12	37,5%	16	50,0%	2	6,3%	0	0,0%	32
Osp. Prato	43	8,6%	141	28,2%	218	43,6%	81	16,2%	17	3,4%	500
Osp. Borgo S.Lorenzo	15	18,1%	30	36,1%	28	33,7%	7	8,4%	3	3,6%	83
Osp. Torregalli	34	19,3%	57	32,4%	64	36,4%	19	10,8%	2	1,1%	176
Osp. S.M.N.Firenze	7	10,3%	25	36,8%	27	39,7%	7	10,3%	2	2,9%	68
Osp. Figline V.A.	12	14,5%	41	49,4%	25	30,1%	5	6,0%	0	0,0%	83
Osp. Bagno a Ripoli	25	12,6%	75	37,7%	82	41,2%	11	5,5%	6	3,0%	199
AOU Pisana	32	4,5%	59	8,4%	110	15,6%	249	35,3%	255	36,2%	705
AOU Careggi	4	16,7%	9	37,5%	9	37,5%	1	4,2%	1	4,2%	24

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


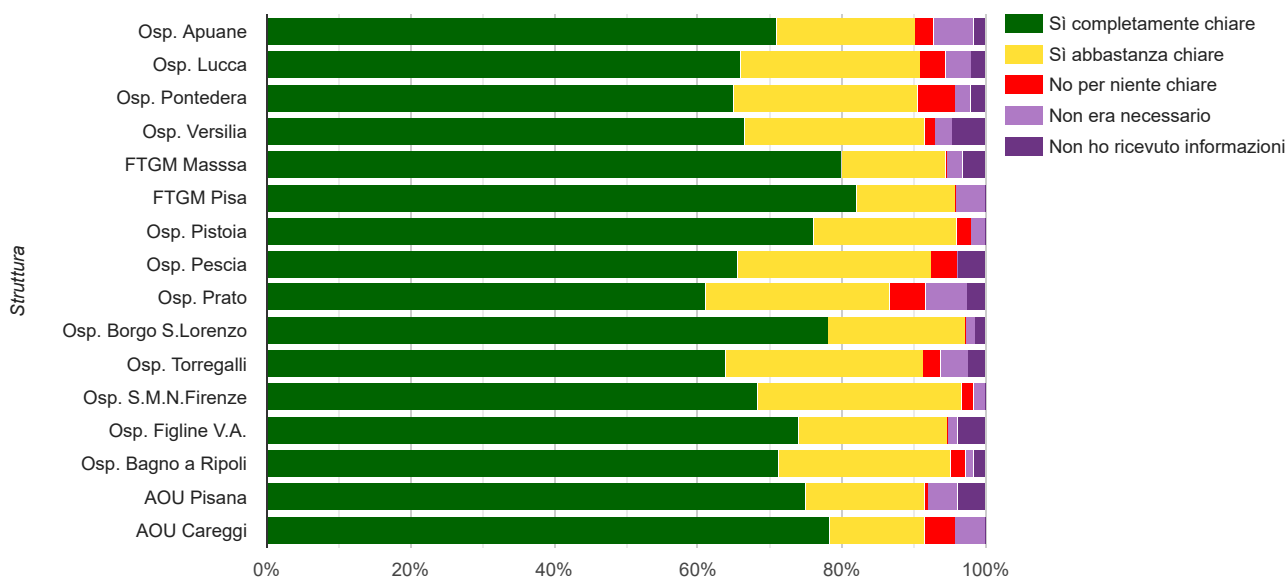
Struttura	Moltissimo		Molto		Abbastanza		Poco		Per niente		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	116	33,9%	165	48,2%	54	15,8%	6	1,8%	1	0,3%	342
Osp. Lucca	72	31,7%	99	43,6%	52	22,9%	2	0,9%	2	0,9%	227
Osp. Pontedera	34	31,5%	48	44,4%	23	21,3%	3	2,8%	0	0,0%	108
Osp. Versilia	49	34,3%	66	46,2%	25	17,5%	3	2,1%	0	0,0%	143
FTGM Masssa	187	31,7%	253	43,0%	132	22,4%	16	2,7%	1	0,2%	589
FTGM Pisa	21	38,2%	29	52,7%	4	7,3%	1	1,8%	0	0,0%	55
Osp. Pistoia	18	30,5%	29	49,2%	11	18,6%	1	1,7%	0	0,0%	59
Osp. Pescia	10	31,3%	15	46,9%	7	21,9%	0	0,0%	0	0,0%	32
Osp. Prato	107	21,4%	228	45,6%	137	27,4%	22	4,4%	6	1,2%	500
Osp. Borgo S.Lorenzo	16	19,3%	39	47,0%	25	30,1%	2	2,4%	1	1,2%	83
Osp. Torregalli	62	35,0%	71	40,1%	37	20,9%	6	3,4%	1	0,6%	177
Osp. S.M.N.Firenze	8	11,8%	31	45,6%	25	36,8%	4	5,9%	0	0,0%	68
Osp. Figline V.A.	19	22,9%	47	56,6%	16	19,3%	1	1,2%	0	0,0%	83
Osp. Bagno a Ripoli	48	24,1%	88	44,2%	56	28,1%	4	2,0%	3	1,5%	199
AOU Pisana	202	28,7%	283	40,1%	181	25,7%	36	5,1%	3	0,4%	705
AOU Careggi	6	25,0%	11	45,8%	7	29,2%	0	0,0%	0	0,0%	24

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?

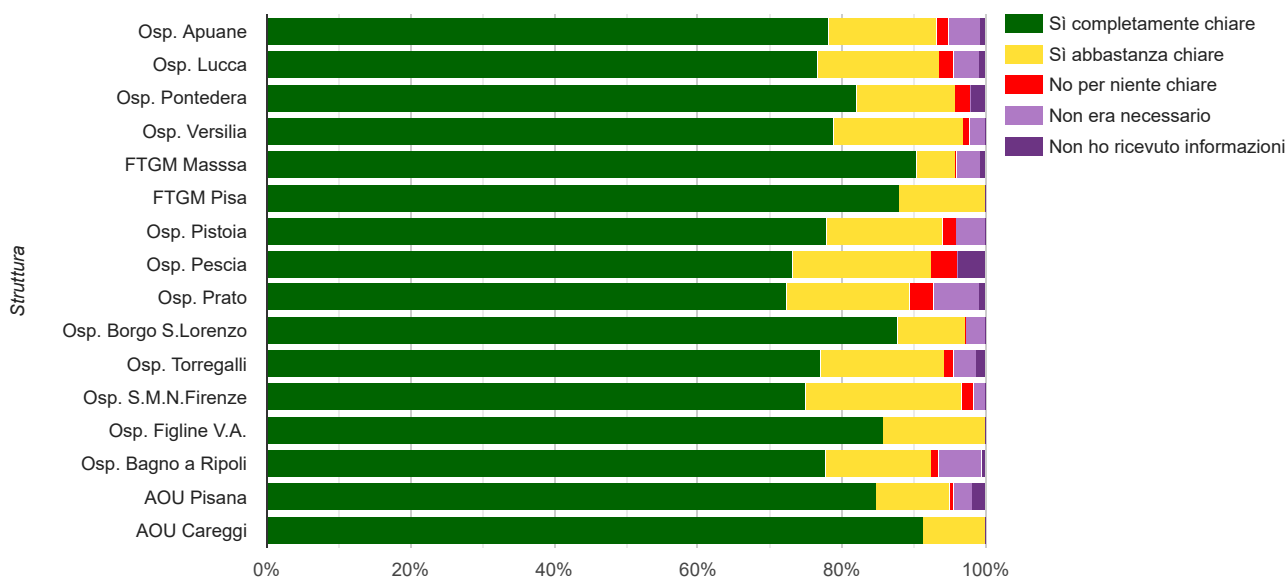


Struttura	Oltre 24 ore		Da 13 a 24 ore		12 ore		Meno di 12 ore		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	46	13,5%	33	9,6%	16	4,7%	247	72,2%	342
Osp. Lucca	25	11,1%	37	16,4%	12	5,3%	152	67,3%	226
Osp. Pontedera	9	8,4%	14	13,1%	6	5,6%	78	72,9%	107
Osp. Versilia	6	4,2%	21	14,8%	9	6,3%	106	74,6%	142
FTGM Massa	54	9,2%	78	13,2%	30	5,1%	427	72,5%	589
FTGM Pisa	4	7,3%	15	27,3%	5	9,1%	31	56,4%	55
Osp. Pistoia	4	6,8%	11	18,6%	0	0,0%	44	74,6%	59
Osp. Pescia	1	3,1%	4	12,5%	1	3,1%	26	81,3%	32
Osp. Prato	48	9,6%	52	10,4%	31	6,2%	367	73,7%	498
Osp. Borgo S.Lorenzo	3	3,6%	9	10,8%	1	1,2%	70	84,3%	83
Osp. Torregalli	22	12,6%	23	13,1%	12	6,9%	118	67,4%	175
Osp. S.M.N.Firenze	9	13,2%	12	17,6%	6	8,8%	41	60,3%	68
Osp. Figline V.A.	8	9,6%	9	10,8%	4	4,8%	62	74,7%	83
Osp. Bagno a Ripoli	26	13,1%	29	14,6%	11	5,5%	133	66,8%	199
AOU Pisana	58	8,3%	90	12,9%	40	5,7%	512	73,1%	700
AOU Careggi	2	8,3%	4	16,7%	0	0,0%	18	75,0%	24

Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare ... Su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)

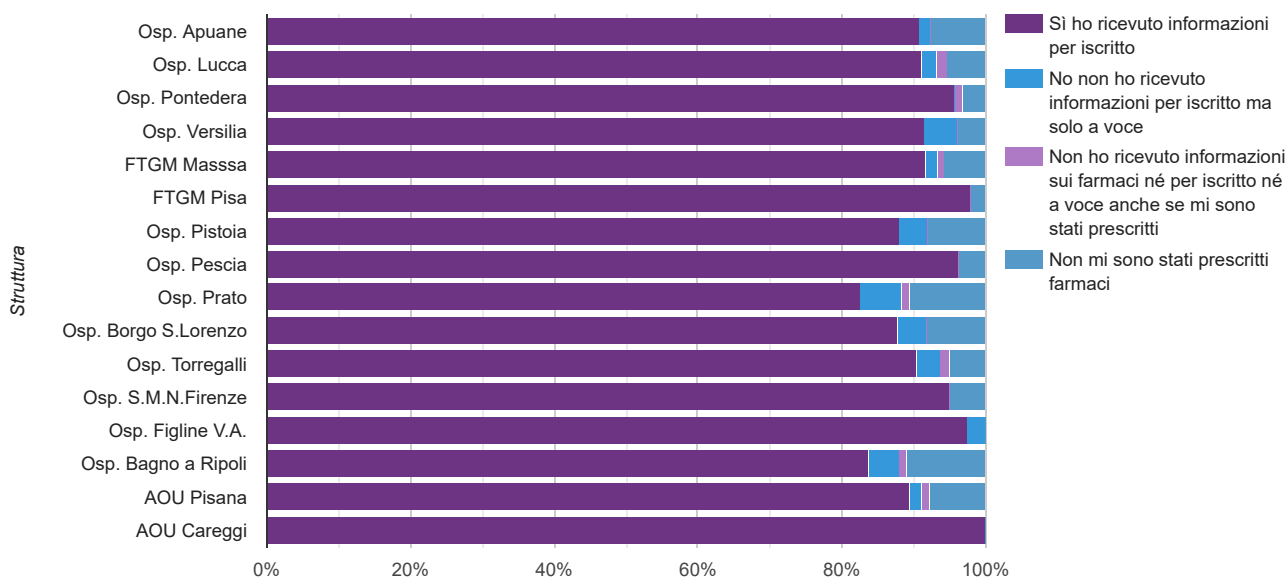


Struttura	Si completamente chiare		Si abbastanza chiare		No per niente chiare		Non era necessario		Non ho ricevuto informazioni		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	206	70,8%	56	19,2%	8	2,7%	16	5,5%	5	1,7%	291
Osp. Lucca	133	65,8%	51	25,2%	7	3,5%	7	3,5%	4	2,0%	202
Osp. Pontedera	61	64,9%	24	25,5%	5	5,3%	2	2,1%	2	2,1%	94
Osp. Versilia	85	66,4%	32	25,0%	2	1,6%	3	2,3%	6	4,7%	128
FTGM Massa	433	79,9%	79	14,6%	1	0,2%	12	2,2%	17	3,1%	542
FTGM Pisa	41	82,0%	7	14,0%	0	0,0%	2	4,0%	0	0,0%	50
Osp. Pistoia	38	76,0%	10	20,0%	1	2,0%	1	2,0%	0	0,0%	50
Osp. Pescia	17	65,4%	7	26,9%	1	3,8%	0	0,0%	1	3,8%	26
Osp. Prato	277	61,0%	116	25,6%	23	5,1%	26	5,7%	12	2,6%	454
Osp. Borgo S.Lorenzo	57	78,1%	14	19,2%	0	0,0%	1	1,4%	1	1,4%	73
Osp. Torregalli	100	63,7%	43	27,4%	4	2,5%	6	3,8%	4	2,5%	157
Osp. S.M.N.Firenze	41	68,3%	17	28,3%	1	1,7%	1	1,7%	0	0,0%	60
Osp. Figline V.A.	57	74,0%	16	20,8%	0	0,0%	1	1,3%	3	3,9%	77
Osp. Bagno a Ripoli	131	71,2%	44	23,9%	4	2,2%	2	1,1%	3	1,6%	184
AOU Pisana	466	74,9%	103	16,6%	4	0,6%	25	4,0%	24	3,9%	622
AOU Careggi	18	78,3%	3	13,0%	1	4,3%	1	4,3%	0	0,0%	23

Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare ... Su quali farmaci prendere una volta tornato a casa


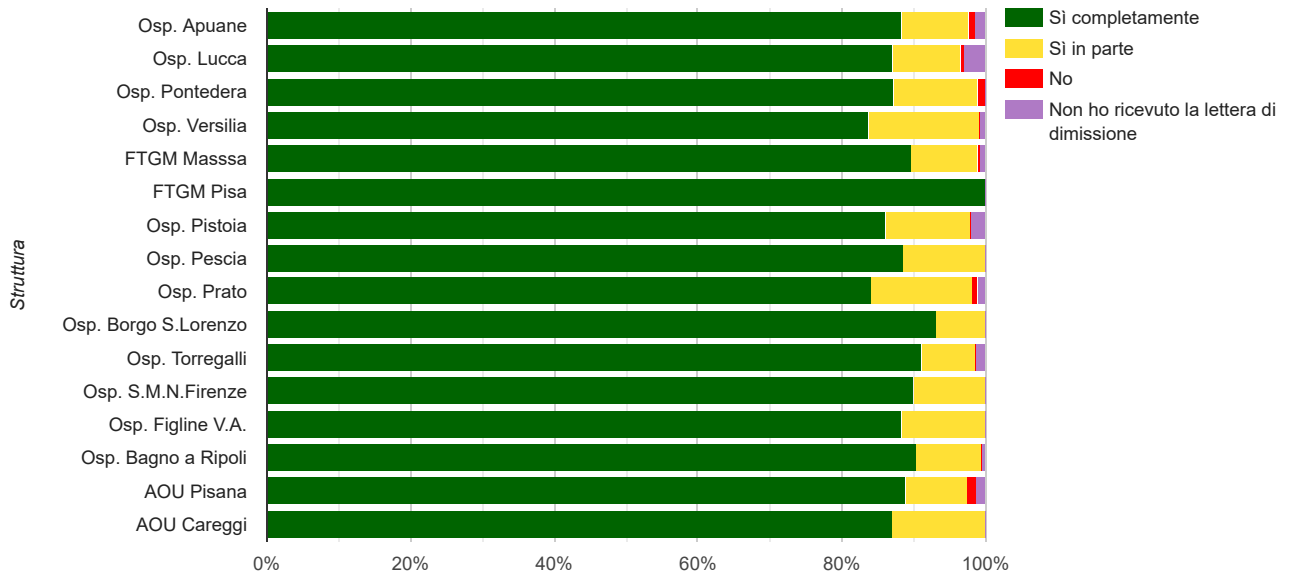
Struttura	Si completamente chiare		Si abbastanza chiare		No per niente chiare		Non era necessario		Non ho ricevuto informazioni		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	225	78,1%	43	14,9%	5	1,7%	13	4,5%	2	0,7%	288
Osp. Lucca	155	76,7%	34	16,8%	4	2,0%	7	3,5%	2	1,0%	202
Osp. Pontedera	77	81,9%	13	13,8%	2	2,1%	0	0,0%	2	2,1%	94
Osp. Versilia	101	78,9%	23	18,0%	1	0,8%	3	2,3%	0	0,0%	128
FTGM Massa	488	90,4%	30	5,6%	0	0,0%	18	3,3%	4	0,7%	540
FTGM Pisa	44	88,0%	6	12,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	50
Osp. Pistoia	39	78,0%	8	16,0%	1	2,0%	2	4,0%	0	0,0%	50
Osp. Pescia	19	73,1%	5	19,2%	1	3,8%	0	0,0%	1	3,8%	26
Osp. Prato	327	72,3%	77	17,0%	15	3,3%	29	6,4%	4	0,9%	452
Osp. Borgo S.Lorenzo	64	87,7%	7	9,6%	0	0,0%	2	2,7%	0	0,0%	73
Osp. Torregalli	121	77,1%	27	17,2%	2	1,3%	5	3,2%	2	1,3%	157
Osp. S.M.N.Firenze	45	75,0%	13	21,7%	1	1,7%	1	1,7%	0	0,0%	60
Osp. Figline V.A.	66	85,7%	11	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	77
Osp. Bagno a Ripoli	143	77,7%	27	14,7%	2	1,1%	11	6,0%	1	0,5%	184
AOU Pisana	524	84,7%	64	10,3%	4	0,6%	16	2,6%	11	1,8%	619
AOU Careggi	21	91,3%	2	8,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23

Le informazioni sui farmaci da prendere a casa le sono state date per iscritto (durata della terapia, frequenza e orari di assunzione, ...)?



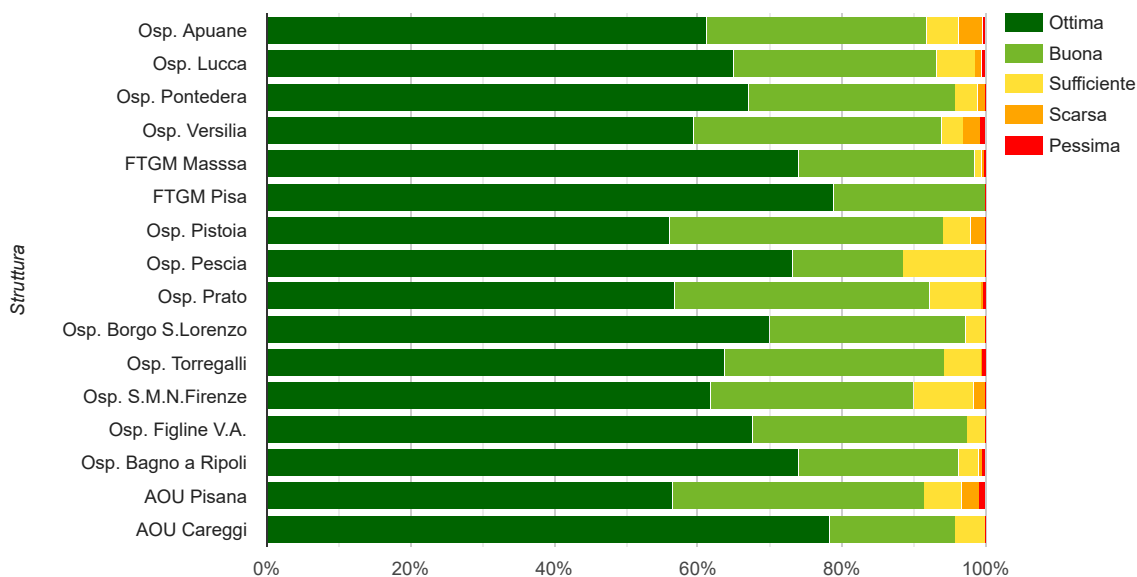
Struttura	Si ho ricevuto informazioni per iscritto		No non ho ricevuto informazioni per iscritto ma solo a voce		Non ho ricevuto informazioni sui farmaci né per iscritto né a voce anche se mi sono stati prescritti		Non mi sono stati prescritti farmaci		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	264	90,7%	5	1,7%	0	0,0%	22	7,6%	291
Osp. Lucca	184	91,1%	4	2,0%	3	1,5%	11	5,4%	202
Osp. Pontedera	90	95,7%	0	0,0%	1	1,1%	3	3,2%	94
Osp. Versilia	117	91,4%	6	4,7%	0	0,0%	5	3,9%	128
FTGM Massa	500	91,7%	9	1,7%	5	0,9%	31	5,7%	545
FTGM Pisa	49	98,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	50
Osp. Pistoia	44	88,0%	2	4,0%	0	0,0%	4	8,0%	50
Osp. Pescia	25	96,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,8%	26
Osp. Prato	375	82,6%	26	5,7%	5	1,1%	48	10,6%	454
Osp. Borgo S.Lorenzo	64	87,7%	3	4,1%	0	0,0%	6	8,2%	73
Osp. Torregalli	142	90,4%	5	3,2%	2	1,3%	8	5,1%	157
Osp. S.M.N.Firenze	57	95,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	60
Osp. Figline V.A.	75	97,4%	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	77
Osp. Bagno a Ripoli	154	83,7%	8	4,3%	2	1,1%	20	10,9%	184
AOU Pisana	561	89,5%	10	1,6%	7	1,1%	49	7,8%	627
AOU Careggi	23	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23

Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?



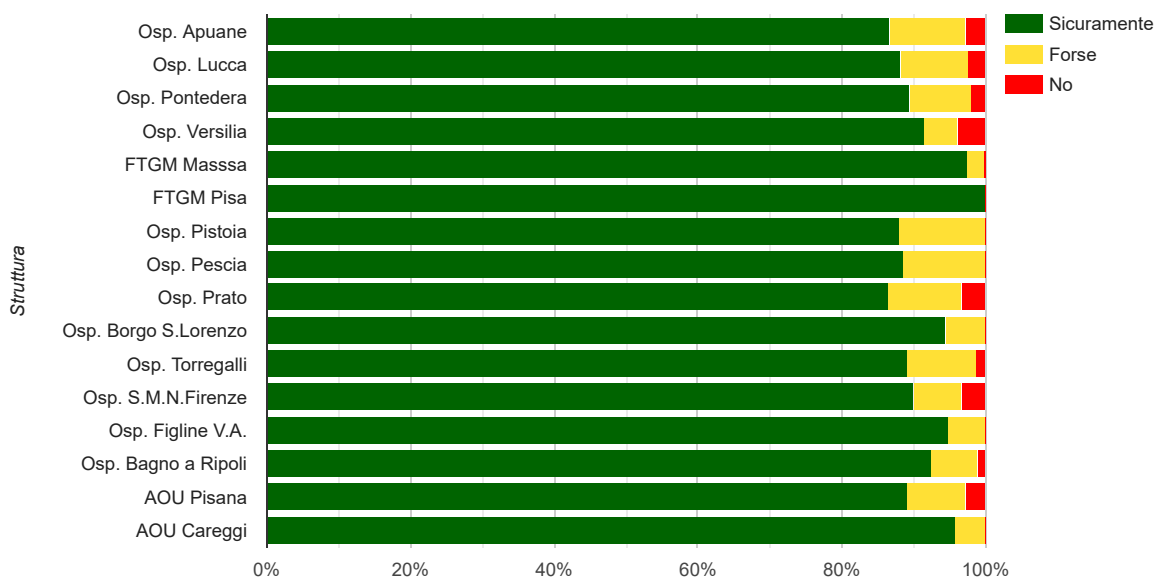
Struttura	Si completamente		Si in parte		No		Non ho ricevuto la lettera di dimissione		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	257	88,3%	27	9,3%	3	1,0%	4	1,4%	291
Osp. Lucca	176	87,1%	19	9,4%	1	0,5%	6	3,0%	202
Osp. Pontedera	82	87,2%	11	11,7%	1	1,1%	0	0,0%	94
Osp. Versilia	107	83,6%	20	15,6%	0	0,0%	1	0,8%	128
FTGM Massa	489	89,6%	51	9,3%	2	0,4%	4	0,7%	546
FTGM Pisa	50	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	50
Osp. Pistoia	43	86,0%	6	12,0%	0	0,0%	1	2,0%	50
Osp. Pescia	23	88,5%	3	11,5%	0	0,0%	0	0,0%	26
Osp. Prato	381	84,1%	64	14,1%	3	0,7%	5	1,1%	453
Osp. Borgo S.Lorenzo	68	93,2%	5	6,8%	0	0,0%	0	0,0%	73
Osp. Torregalli	143	91,1%	12	7,6%	0	0,0%	2	1,3%	157
Osp. S.M.N.Firenze	54	90,0%	6	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	60
Osp. Figline V.A.	68	88,3%	9	11,7%	0	0,0%	0	0,0%	77
Osp. Bagno a Ripoli	166	90,2%	17	9,2%	0	0,0%	1	0,5%	184
AOU Pisana	558	89,0%	53	8,5%	8	1,3%	8	1,3%	627
AOU Careggi	20	87,0%	3	13,0%	0	0,0%	0	0,0%	23

Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta in reparto?



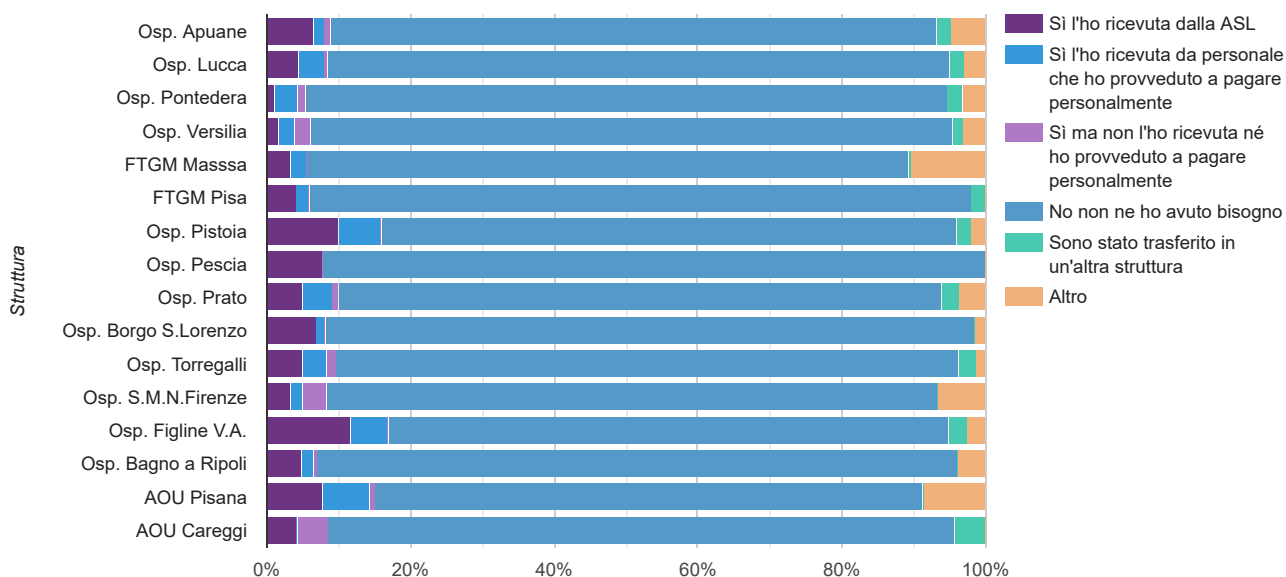
Struttura	Ottima		Buona		Sufficiente		Scarsa		Pessima		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	178	61,2%	89	30,6%	13	4,5%	10	3,4%	1	0,3%	291
Osp. Lucca	131	64,9%	57	28,2%	11	5,4%	2	1,0%	1	0,5%	202
Osp. Pontedera	63	67,0%	27	28,7%	3	3,2%	1	1,1%	0	0,0%	94
Osp. Versilia	76	59,4%	44	34,4%	4	3,1%	3	2,3%	1	0,8%	128
FTGM Masssa	432	74,1%	143	24,5%	5	0,9%	2	0,3%	1	0,2%	583
FTGM Pisa	41	78,8%	11	21,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	52
Osp. Pistoia	28	56,0%	19	38,0%	2	4,0%	1	2,0%	0	0,0%	50
Osp. Pescia	19	73,1%	4	15,4%	3	11,5%	0	0,0%	0	0,0%	26
Osp. Prato	257	56,7%	161	35,5%	32	7,1%	1	0,2%	2	0,4%	453
Osp. Borgo S.Lorenzo	51	69,9%	20	27,4%	2	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	73
Osp. Torregalli	100	63,7%	48	30,6%	8	5,1%	0	0,0%	1	0,6%	157
Osp. S.M.N.Firenze	37	61,7%	17	28,3%	5	8,3%	1	1,7%	0	0,0%	60
Osp. Figline V.A.	52	67,5%	23	29,9%	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	77
Osp. Bagno a Ripoli	136	73,9%	41	22,3%	5	2,7%	1	0,5%	1	0,5%	184
AOU Pisana	391	56,4%	243	35,1%	36	5,2%	16	2,3%	7	1,0%	693
AOU Careggi	18	78,3%	4	17,4%	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	23

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



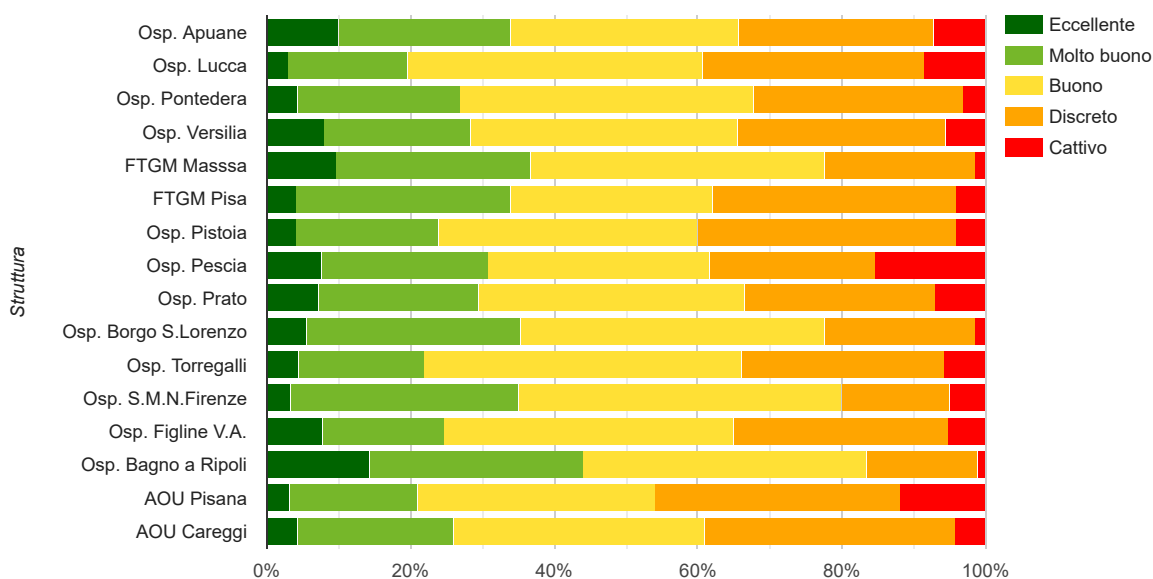
Struttura	Sicuramente		Forse		No		Totale N
	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	252	86,6%	31	10,7%	8	2,7%	291
Osp. Lucca	178	88,1%	19	9,4%	5	2,5%	202
Osp. Pontedera	84	89,4%	8	8,5%	2	2,1%	94
Osp. Versilia	117	91,4%	6	4,7%	5	3,9%	128
FTGM Massa	565	97,4%	14	2,4%	1	0,2%	580
FTGM Pisa	52	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	52
Osp. Pistoia	44	88,0%	6	12,0%	0	0,0%	50
Osp. Pescia	23	88,5%	3	11,5%	0	0,0%	26
Osp. Prato	392	86,5%	46	10,2%	15	3,3%	453
Osp. Borgo S.Lorenzo	69	94,5%	4	5,5%	0	0,0%	73
Osp. Torregalli	140	89,2%	15	9,6%	2	1,3%	157
Osp. S.M.N.Firenze	54	90,0%	4	6,7%	2	3,3%	60
Osp. Figline V.A.	73	94,8%	4	5,2%	0	0,0%	77
Osp. Bagno a Ripoli	170	92,4%	12	6,5%	2	1,1%	184
AOU Pisana	601	89,2%	55	8,2%	18	2,7%	674
AOU Careggi	22	95,7%	1	4,3%	0	0,0%	23

Una volta tornato a casa, ha avuto bisogno di assistenza domiciliare da parte di un infermiere o di un altro operatore sanitario?



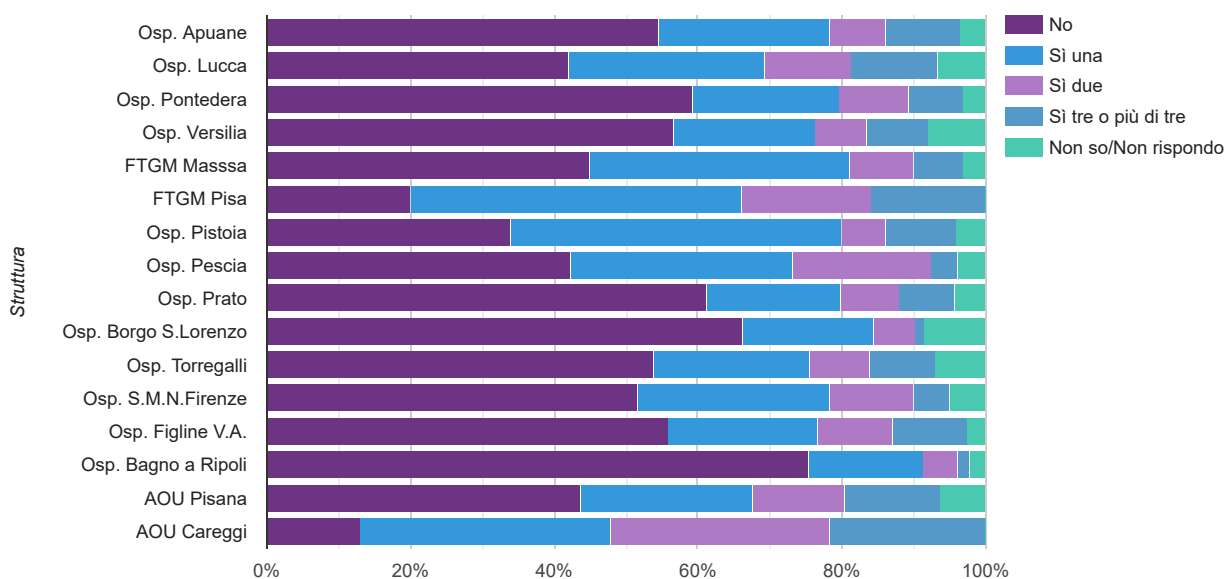
Struttura	Si l'ho ricevuta dalla ASL		Si l'ho ricevuta da personale che ho provveduto a pagare personalmente		Si ma non l'ho ricevuta né ho provveduto a pagare personalmente		No non ne ho avuto bisogno		Sono stato trasferito in un'altra struttura		Altro		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	19	6,5%	4	1,4%	3	1,0%	245	84,2%	6	2,1%	14	4,8%	291
Osp. Lucca	9	4,5%	7	3,5%	1	0,5%	175	86,6%	4	2,0%	6	3,0%	202
Osp. Pontedera	1	1,1%	3	3,2%	1	1,1%	84	89,4%	2	2,1%	3	3,2%	94
Osp. Versilia	2	1,6%	3	2,3%	3	2,3%	114	89,1%	2	1,6%	4	3,1%	128
FTGM Massa	18	3,3%	12	2,2%	0	0,0%	457	83,7%	3	0,5%	56	10,3%	546
FTGM Pisa	2	4,0%	1	2,0%	0	0,0%	46	92,0%	1	2,0%	0	0,0%	50
Osp. Pistoia	5	10,0%	3	6,0%	0	0,0%	40	80,0%	1	2,0%	1	2,0%	50
Osp. Pescia	2	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	24	92,3%	0	0,0%	0	0,0%	26
Osp. Prato	23	5,1%	18	4,0%	4	0,9%	380	83,9%	11	2,4%	17	3,8%	453
Osp. Borgo S.Lorenzo	5	6,8%	1	1,4%	0	0,0%	66	90,4%	0	0,0%	1	1,4%	73
Osp. Torregalli	8	5,1%	5	3,2%	2	1,3%	136	86,6%	4	2,5%	2	1,3%	157
Osp. S.M.N.Firenze	2	3,3%	1	1,7%	2	3,3%	51	85,0%	0	0,0%	4	6,7%	60
Osp. Figline V.A.	9	11,7%	4	5,2%	0	0,0%	60	77,9%	2	2,6%	2	2,6%	77
Osp. Bagno a Ripoli	9	4,9%	3	1,6%	1	0,5%	164	89,1%	0	0,0%	7	3,8%	184
AOU Pisana	49	7,8%	40	6,4%	5	0,8%	477	76,2%	2	0,3%	53	8,5%	626
AOU Careggi	1	4,3%	0	0,0%	1	4,3%	20	87,0%	1	4,3%	0	0,0%	23

In generale, come considera il suo stato di salute attuale?

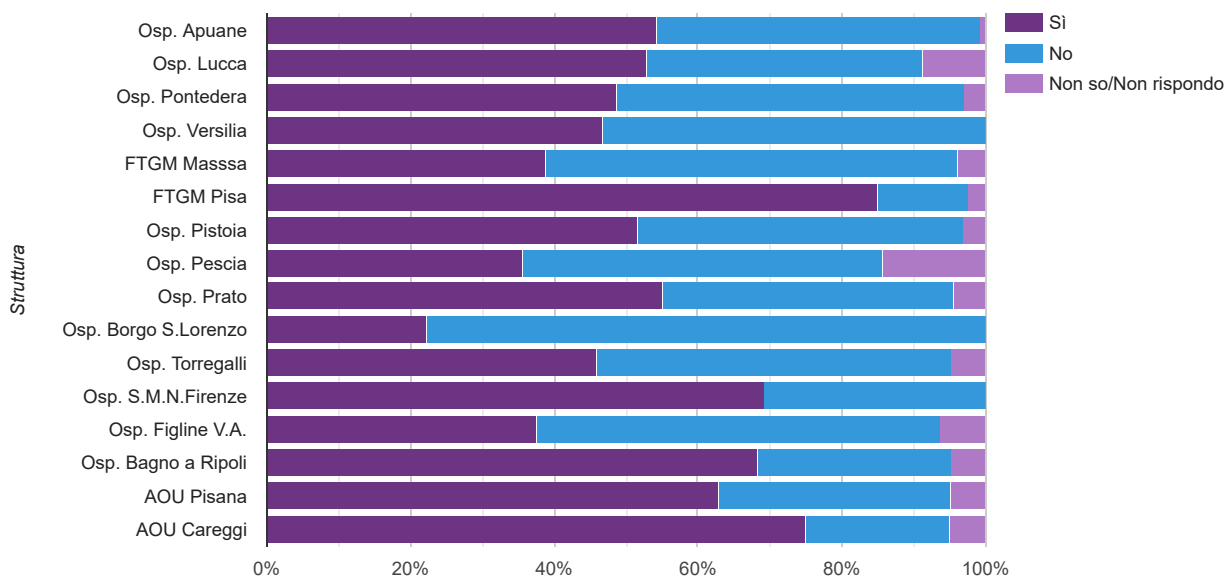


Struttura	Eccellente		Molto buono		Buono		Discreto		Cattivo		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	29	10,1%	68	23,8%	91	31,8%	77	26,9%	21	7,3%	286
Osp. Lucca	6	3,0%	33	16,7%	81	40,9%	61	30,8%	17	8,6%	198
Osp. Pontedera	4	4,3%	21	22,6%	38	40,9%	27	29,0%	3	3,2%	93
Osp. Versilia	10	7,9%	26	20,5%	47	37,0%	37	29,1%	7	5,5%	127
FTGM Massa	52	9,7%	145	27,1%	219	40,9%	112	20,9%	8	1,5%	536
FTGM Pisa	2	4,0%	15	30,0%	14	28,0%	17	34,0%	2	4,0%	50
Osp. Pistoia	2	4,0%	10	20,0%	18	36,0%	18	36,0%	2	4,0%	50
Osp. Pescia	2	7,7%	6	23,1%	8	30,8%	6	23,1%	4	15,4%	26
Osp. Prato	33	7,3%	100	22,2%	167	37,0%	119	26,4%	32	7,1%	451
Osp. Borgo S.Lorenzo	4	5,6%	21	29,6%	30	42,3%	15	21,1%	1	1,4%	71
Osp. Torregalli	7	4,5%	27	17,3%	69	44,2%	44	28,2%	9	5,8%	156
Osp. S.M.N.Firenze	2	3,3%	19	31,7%	27	45,0%	9	15,0%	3	5,0%	60
Osp. Figline V.A.	6	7,8%	13	16,9%	31	40,3%	23	29,9%	4	5,2%	77
Osp. Bagno a Ripoli	26	14,3%	54	29,7%	72	39,6%	28	15,4%	2	1,1%	182
AOU Pisana	19	3,1%	111	17,9%	204	32,9%	212	34,2%	74	11,9%	620
AOU Careggi	1	4,3%	5	21,7%	8	34,8%	8	34,8%	1	4,3%	23

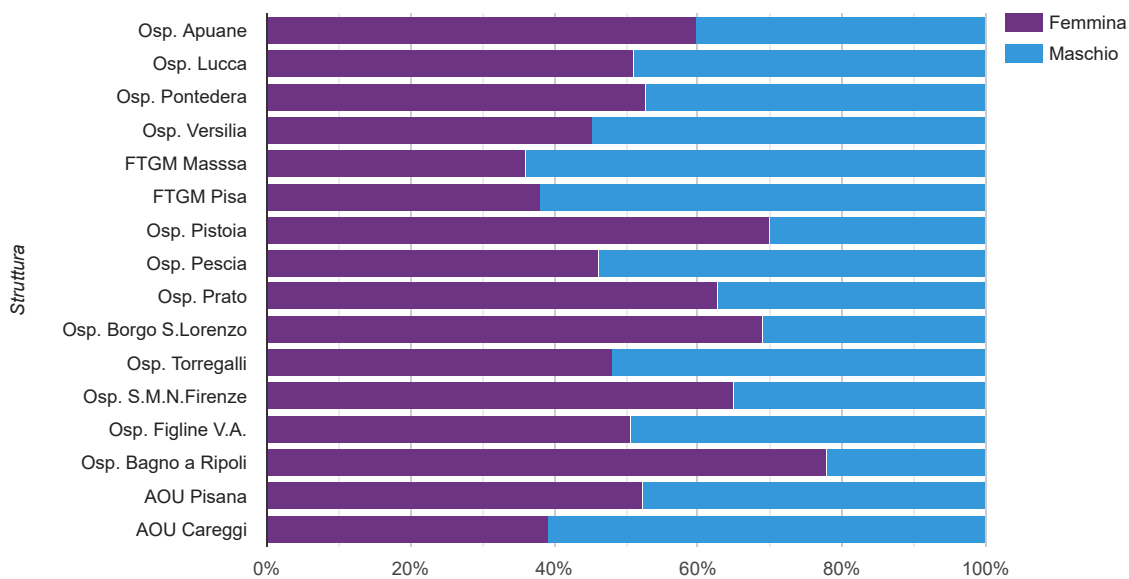
Soffre di una malattia cronica? (Si tratta di un ampio gruppo di malattie, che comprende le cardiopatie, l'ictus, il cancro, il diabete e le malattie respiratorie croniche. A queste si aggiungono le malattie mentali, i disturbi muscolo-scheletrici e dell'apparato gastrointestinale, i difetti della vista e dell'udito, le malattie genetiche)



Struttura	No		Sì una		Sì due		Sì tre o più di tre		Non so/Non rispondo		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	156	54,5%	68	23,8%	22	7,7%	30	10,5%	10	3,5%	286
Osp. Lucca	83	41,9%	54	27,3%	24	12,1%	24	12,1%	13	6,6%	198
Osp. Pontedera	55	59,1%	19	20,4%	9	9,7%	7	7,5%	3	3,2%	93
Osp. Versilia	72	56,7%	25	19,7%	9	7,1%	11	8,7%	10	7,9%	127
FTGM Massa	241	44,9%	195	36,3%	47	8,8%	37	6,9%	17	3,2%	537
FTGM Pisa	10	20,0%	23	46,0%	9	18,0%	8	16,0%	0	0,0%	50
Osp. Pistoia	17	34,0%	23	46,0%	3	6,0%	5	10,0%	2	4,0%	50
Osp. Pescia	11	42,3%	8	30,8%	5	19,2%	1	3,8%	1	3,8%	26
Osp. Prato	276	61,2%	84	18,6%	37	8,2%	35	7,8%	19	4,2%	451
Osp. Borgo S.Lorenzo	47	66,2%	13	18,3%	4	5,6%	1	1,4%	6	8,5%	71
Osp. Torregalli	84	53,8%	34	21,8%	13	8,3%	14	9,0%	11	7,1%	156
Osp. S.M.N.Firenze	31	51,7%	16	26,7%	7	11,7%	3	5,0%	3	5,0%	60
Osp. Figline V.A.	43	55,8%	16	20,8%	8	10,4%	8	10,4%	2	2,6%	77
Osp. Bagno a Ripoli	137	75,3%	29	15,9%	9	4,9%	3	1,6%	4	2,2%	182
AOU Pisana	270	43,5%	149	24,0%	79	12,7%	83	13,4%	39	6,3%	620
AOU Careggi	3	13,0%	8	34,8%	7	30,4%	5	21,7%	0	0,0%	23

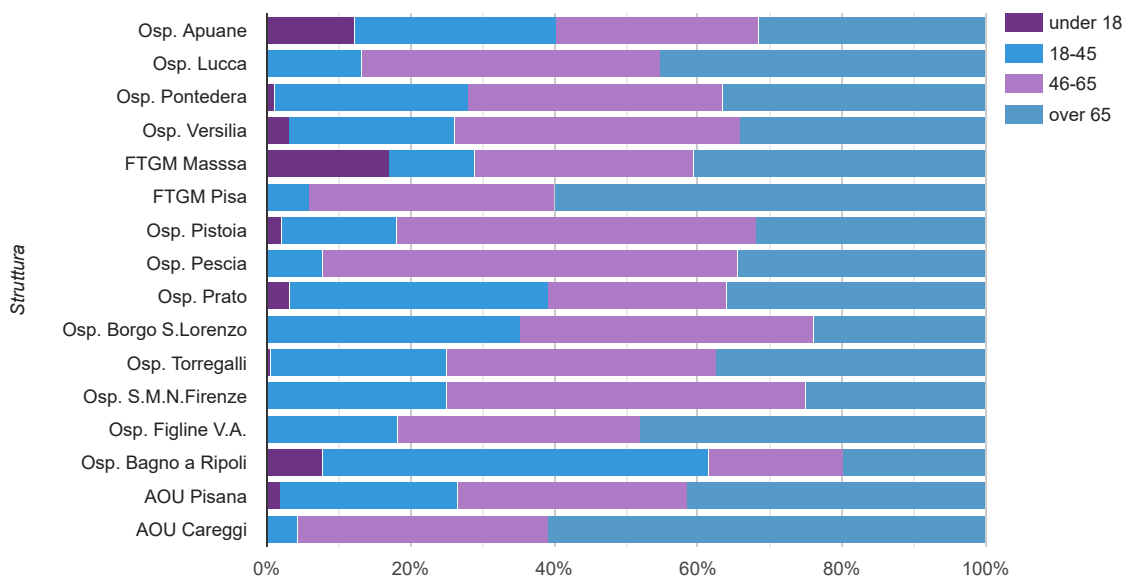
Quest'ultimo ricovero è avvenuto per un problema collegato alla malattia cronica di cui soffre?


Struttura	Si		No		Non so/Non rispondo		Totale
	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	65	54,2%	54	45,0%	1	0,8%	120
Osp. Lucca	54	52,9%	39	38,2%	9	8,8%	102
Osp. Pontedera	17	48,6%	17	48,6%	1	2,9%	35
Osp. Versilia	21	46,7%	24	53,3%	0	0,0%	45
FTGM Massa	200	38,7%	297	57,4%	20	3,9%	517
FTGM Pisa	34	85,0%	5	12,5%	1	2,5%	40
Osp. Pistoia	16	51,6%	14	45,2%	1	3,2%	31
Osp. Pescia	5	35,7%	7	50,0%	2	14,3%	14
Osp. Prato	86	55,1%	63	40,4%	7	4,5%	156
Osp. Borgo S.Lorenzo	4	22,2%	14	77,8%	0	0,0%	18
Osp. Torregalli	28	45,9%	30	49,2%	3	4,9%	61
Osp. S.M.N.Firenze	18	69,2%	8	30,8%	0	0,0%	26
Osp. Figline V.A.	12	37,5%	18	56,3%	2	6,3%	32
Osp. Bagno a Ripoli	28	68,3%	11	26,8%	2	4,9%	41
AOU Pisana	195	62,9%	100	32,3%	15	4,8%	310
AOU Careggi	15	75,0%	4	20,0%	1	5,0%	20

Sesso del paziente:

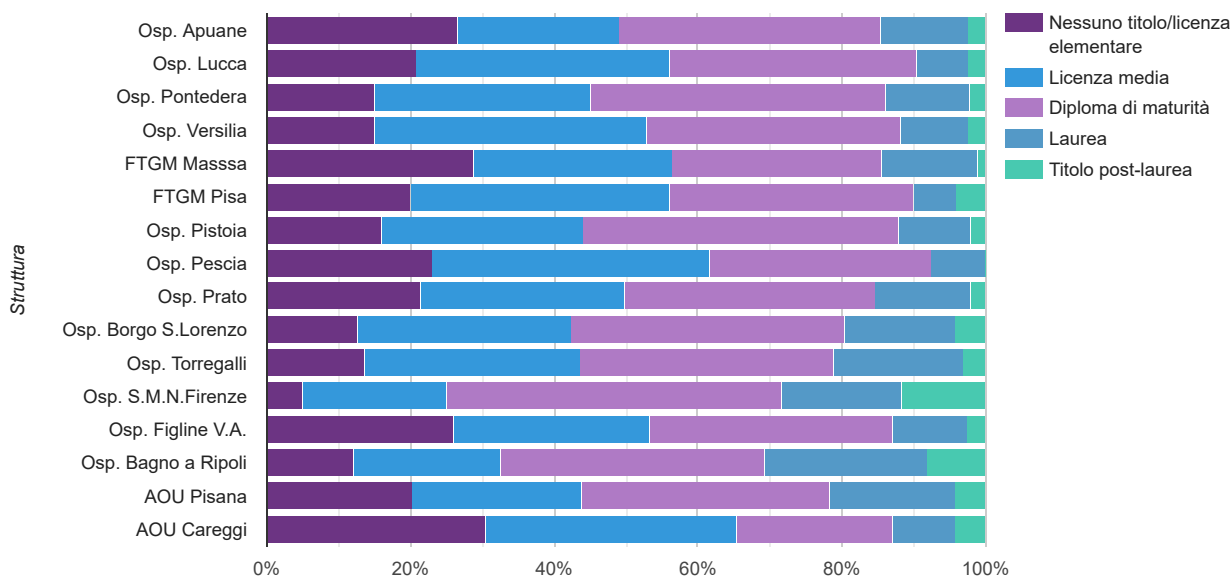
Struttura	Femmina		Maschio		Totale
	N	%	N	%	
Osp. Apuane	171	59,8%	115	40,2%	286
Osp. Lucca	101	51,0%	97	49,0%	198
Osp. Pontedera	49	52,7%	44	47,3%	93
Osp. Versilia	57	45,2%	69	54,8%	126
FTGM Massa	193	35,9%	344	64,1%	537
FTGM Pisa	19	38,0%	31	62,0%	50
Osp. Pistoia	35	70,0%	15	30,0%	50
Osp. Pescia	12	46,2%	14	53,8%	26
Osp. Prato	283	62,7%	168	37,3%	451
Osp. Borgo S.Lorenzo	49	69,0%	22	31,0%	71
Osp. Torregalli	75	48,1%	81	51,9%	156
Osp. S.M.N.Firenze	39	65,0%	21	35,0%	60
Osp. Figline V.A.	39	50,6%	38	49,4%	77
Osp. Bagno a Ripoli	142	78,0%	40	22,0%	182
AOU Pisana	325	52,4%	295	47,6%	620
AOU Careggi	9	39,1%	14	60,9%	23

Anno di nascita del paziente:



Struttura	under 18		18-45		46-65		over 65		Totale N
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	35	12,2%	80	28,0%	81	28,3%	90	31,5%	286
Osp. Lucca	0	0,0%	26	13,2%	82	41,6%	89	45,2%	197
Osp. Pontedera	1	1,1%	25	26,9%	33	35,5%	34	36,6%	93
Osp. Versilia	4	3,2%	29	23,0%	50	39,7%	43	34,1%	126
FTGM Massa	92	17,1%	64	11,9%	163	30,4%	218	40,6%	537
FTGM Pisa	0	0,0%	3	6,0%	17	34,0%	30	60,0%	50
Osp. Pistoia	1	2,0%	8	16,0%	25	50,0%	16	32,0%	50
Osp. Pescia	0	0,0%	2	7,7%	15	57,7%	9	34,6%	26
Osp. Prato	14	3,1%	162	36,0%	112	24,9%	162	36,0%	450
Osp. Borgo S.Lorenzo	0	0,0%	25	35,2%	29	40,8%	17	23,9%	71
Osp. Torregalli	1	0,6%	38	24,5%	58	37,4%	58	37,4%	155
Osp. S.M.N.Firenze	0	0,0%	15	25,0%	30	50,0%	15	25,0%	60
Osp. Figline V.A.	0	0,0%	14	18,2%	26	33,8%	37	48,1%	77
Osp. Bagno a Ripoli	14	7,7%	98	53,8%	34	18,7%	36	19,8%	182
AOU Pisana	11	1,8%	153	24,7%	198	32,0%	257	41,5%	619
AOU Careggi	0	0,0%	1	4,3%	8	34,8%	14	60,9%	23

Titolo di studio del paziente:



Struttura	Nessuno titolo/licenza elementare		Licenza media		Diploma di maturità		Laurea		Titolo post-laurea		Totale
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Osp. Apuane	76	26,6%	64	22,4%	104	36,4%	35	12,2%	7	2,4%	286
Osp. Lucca	41	20,7%	70	35,4%	68	34,3%	14	7,1%	5	2,5%	198
Osp. Pontedera	14	15,1%	28	30,1%	38	40,9%	11	11,8%	2	2,2%	93
Osp. Versilia	19	15,0%	48	37,8%	45	35,4%	12	9,4%	3	2,4%	127
FTGM Massa	154	28,7%	149	27,7%	156	29,1%	72	13,4%	6	1,1%	537
FTGM Pisa	10	20,0%	18	36,0%	17	34,0%	3	6,0%	2	4,0%	50
Osp. Pistoia	8	16,0%	14	28,0%	22	44,0%	5	10,0%	1	2,0%	50
Osp. Pescia	6	23,1%	10	38,5%	8	30,8%	2	7,7%	0	0,0%	26
Osp. Prato	96	21,4%	127	28,3%	157	35,0%	60	13,4%	9	2,0%	449
Osp. Borgo S.Lorenzo	9	12,7%	21	29,6%	27	38,0%	11	15,5%	3	4,2%	71
Osp. Torregalli	21	13,5%	47	30,1%	55	35,3%	28	17,9%	5	3,2%	156
Osp. S.M.N.Firenze	3	5,0%	12	20,0%	28	46,7%	10	16,7%	7	11,7%	60
Osp. Figline V.A.	20	26,0%	21	27,3%	26	33,8%	8	10,4%	2	2,6%	77
Osp. Bagno a Ripoli	22	12,1%	37	20,3%	67	36,8%	41	22,5%	15	8,2%	182
AOU Pisana	125	20,2%	147	23,7%	213	34,4%	109	17,6%	26	4,2%	620
AOU Careggi	7	30,4%	8	34,8%	5	21,7%	2	8,7%	1	4,3%	23

Indagine di Esperienza del servizio di Ricovero Ordinario Osservatorio PREMs Patient Reported Experience Measures

L'esperienza dei Pazienti Pediatrici REGIONE TOSCANA

Report 2018-2019

A cura di Manila Bonciani, Ilaria Corazza, Sabina De Rosis, Federica Covre, Eleonora Di Gregorio,
Domenico Cerasuolo e Sabina Nuti

Copyright 2019

Autori Report PREMs Pediatrico: Manila Bonciani, Ilaria Corazza, Sabina De Rosis, Federica Covre, Eleonora Di Gregorio, Domenico Cerasuolo e Sabina Nuti

Responsabile scientifico del progetto: Sabina Nuti
Coordinatore del progetto PREMs Pediatrico: Manila Bonciani
Gruppo di ricerca PREMs Pediatrico: Manila Bonciani, Ilaria Corazza, Sabina De Rosis, Federica Covre, Eleonora Di Gregorio, Domenico Cerasuolo

Questo progetto è stato possibile grazie alla partecipazione dei pazienti e dei loro accompagnatori.

Si ringrazia la Direzione Aziendale dell'AOU Meyer che ha supportato l'avvio dell'iniziativa, e i professionisti che hanno contribuito allo svolgimento della survey attraverso l'attività di reclutamento e informazione dei pazienti.

In particolare si ringraziano Francesca Bellini, Francesca Menegazzo, Patrizia Mondini, Daniela Papini e Klauspeter Biermann per il contributo fondamentale nella definizione e validazione del questionario pediatrico e nell'implementazione operativa dell'indagine.

Introduzione

Un ulteriore aspetto innovativo della misurazione dell'esperienza del ricovero ospedaliero in Toscana è la **declinazione per i pazienti in età pediatrica dello strumento di rilevazione** che è stato costruito inizialmente per i pazienti adulti.

In particolare, nel proporre l'avvio della rilevazione sistematica dell'esperienza di ricovero dei pazienti presso l'**AOU Meyer** è stato portato avanti, in collaborazione con gli stessi responsabili della struttura, un processo di revisione e innovazione del questionario utilizzato solitamente nelle altre strutture ospedaliere, con lo scopo di valorizzare la prospettiva del paziente pediatrico e far emergere al meglio alcuni aspetti relativi all'assistenza dell'assistenza che riguardano specificatamente il target di utenti bambini e adolescenti.

Dopo una fase di implementazione e valutazione di questo specifico questionario per l'AOU Meyer, lo strumento potrà essere progressivamente esteso anche alle altre strutture ospedaliere pediatriche o ai reparti pediatrici, e utilizzato per raccogliere l'esperienza di ogni paziente minorenne. Questa evoluzione è cruciale, in quanto un'indagine PREM in ambito pediatrico rende possibile: 1) raccogliere determinate informazioni sui pazienti pediatrici che non possono essere ottenute a partire dalla cartella clinica o dai flussi informativi relativi ai ricoveri, 2) valutare sistematicamente e continuamente la qualità dell'assistenza ospedaliera dedicata ai bambini e agli adolescenti e 3) declinare il processo di misurazione e valutazione dell'esperienza ospedaliera nella prospettiva dei pazienti pediatrici.

La metodologia di indagine

La metodologia utilizzata per l'indagine di esperienza del servizio di ricovero ordinario dei pazienti pediatrici è la medesima che è utilizzata per l'indagine rivolta ai pazienti maggiorenni, e segue le specifiche descritte nell'introduzione al presente report. In questo caso, tuttavia, i dati di contatto raccolti al momento della dimissione del paziente sono quelli del genitore, del tutore legale oppure del genitore affidatario del bambino/adolescente.

Il questionario

Il questionario PREM adottato presso l'AOU Meyer è il risultato di un processo che ha permesso la declinazione dello strumento al target pediatrico attraverso una stretta collaborazione tra il gruppo di ricerca del Laboratorio MeS e alcuni membri dello staff dell'Azienda Ospedaliera Universitaria. Dapprima i ricercatori del Laboratorio MeS hanno condotto un adattamento alla specificità pediatrica del questionario PREM utilizzato in Toscana per i pazienti adulti. La versione risultante del questionario è stata, quindi, integrata rispetto ad alcune dimensioni specifiche, ad esempio comunicazione relazionale e fase di dimissione, che fanno parte del *Child Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (Child HCAHPS) ¹. A seguito dell'integrazione con questi elementi, è iniziato un processo di revisione congiunto tra i ricercatori del Laboratorio MeS e lo staff dell'Azienda Ospedaliera Universitaria, che ha portato all'ottenimento della versione attuale del questionario.

¹ Il Child HCAHPS misura l'esperienza dei pazienti pediatrici (0-17 anni) e dei loro genitori o tutori legali rispetto all'assistenza ospedaliera ricevuta. Si integra con l'Adult Hospital Survey, che chiede ai pazienti adulti le loro esperienze. Il Child HCAHPS copre la maggior parte degli argomenti trattati dalla versione del questionario per i pazienti adulti e la integra con argomenti che sono particolarmente rilevanti per l'assistenza pediatrica. È stato sviluppato dal Centre of Excellence for Paediatric Quality Measurement dell'ospedale pediatrico di Boston ed utilizzato a livello internazionale nei setting ospedalieri pediatrici.

Il Child HCAHPS è disponibile all'indirizzo:

https://www.ahrq.gov/cahps/surveys-guidance/hospital/about/child_hp_survey.html

Le domande della versione finale del questionario che sono tratte da o ispirate a elementi del Child HCAHPS riguardano: 1) la capacità del personale del reparto di comunicare efficacemente con il paziente, 2) la frequenza con cui all'accompagnatore del bambino/adolescente è stata concessa la privacy desiderata e sono state fornite informazioni sulle condizioni di salute e le procedure a cui era sottoposto il paziente, e 3) l'eshaustività delle informazioni fornite al momento della dimissione del paziente.

La struttura del questionario finale utilizzato presso l'AOU Meyer prevede 55 domande raggruppate in otto sezioni, che scandiscono le fasi dell'intero percorso assistenziale, dal momento dell'ammissione al reparto al momento della dimissione. Questo aspetto rappresenta un'altra novità rispetto alle indagini tradizionali, le quali prevedevano sezioni di domande omogenee in termini di tematica (es. comunicazione). Questa nuova generazione di questionari segue il "patient journey" temporalmente lungo l'esperienza di ospedalizzazione del paziente.

Le sezioni in cui il questionario è strutturato sono:

- a) Accesso in ospedale e ingresso in reparto;
- b) Esperienza di ricovero dal punto di vista del bambino/adolescente;
- c) Esperienza dell'accompagnatore del bambino/adolescente;
- d) Caratteristiche del reparto;
- e) Dimissione;
- f) Valutazione generale;
- g) Dopo la dimissione; e
- h) Caratteristiche dell'accompagnatore del bambino/adolescente.

Il questionario è composto da 50 domande chiuse, in stile reporting o rating, e contiene anche 5 domande aperte, riguardanti varie dimensioni dell'esperienza di ospedalizzazione. Le domande aperte sono state introdotte nella nuova generazione di indagini PREMs allo scopo di fornire ai pazienti la possibilità di raccontare quanto ha fatto la differenza nella loro esperienza, con un livello di dettaglio che le domande a risposta chiusa non consentono di ottenere. I rispondenti hanno la possibilità di offrire i loro suggerimenti e commenti personali al fine di valutare: il momento dell'ammissione in e dimissione dal reparto, il comfort del reparto e la capacità degli operatori sanitari di prendersi cura di loro. Inoltre, sia i pazienti sia i loro accompagnatori hanno l'opportunità di esprimere alcune opinioni libere sulla loro rispettiva esperienza di ricovero in ospedale.

Come anticipato, una particolarità del questionario pediatrico PREM è il tentativo di mettere in rilievo la voce dei bambini e degli adolescenti. Infatti, i pazienti con almeno 14 anni di età hanno la possibilità di compilare autonomamente il questionario, ma anche se sono i genitori o tutore legale a farlo, vengono invitati a coinvolgere in maniera sostanziale i propri figli nella compilazione. In particolare, la seconda sezione del questionario è indirizzata specificamente al paziente pediatrico per rilevare il suo personale punto di vista sull'ospedalizzazione. Nell'informativa sull'indagine, consegnata al momento della dimissione, viene sottolineata l'importanza che le risposte alle domande di questa sezione siano fornite dal punto di vista del bambino/adolescente, anche quando non sia direttamente il paziente pediatrico a compilarla. Per enfatizzare questa dimensione di esperienza individuale, su cui si concentra questa sezione del questionario, le domande sono formulate rivolgendosi direttamente al paziente pediatrico.

La rilevazione

La nuova rilevazione sistematica ha avuto inizio presso l'AOU Meyer il 1° Dicembre 2018. Il presente report contiene i risultati dell'indagine al 28 febbraio 2018.

Dopo tre mesi dall'avvio della rilevazione, 636 pazienti ricoverati presso l'AOU Meyer hanno aderito all'indagine PREMs pediatrico. Rispetto ai dimessi dello stesso periodo, il **tasso di adesione** si attesta al **30,8%**: si tratta di una percentuale che tende a crescere nei primi mesi per poi diventare stabile. Dei pazienti dimessi al 28 febbraio che hanno lasciato i loro recapiti, è stato possibile contattare il 76,6%, a causa di errori nella compilazione dei dati di contatto in cartella clinica. Al netto di questi errori, 487 pazienti hanno ricevuto una e-mail o un SMS contenente l'invito personalizzato a partecipare all'indagine. Di questi, 290 pazienti hanno compilato il questionario. Il **response rate** complessivo per questi primi mesi corrisponde quindi al **59,5%**.

Possibilità di confronto internazionale

L'esperienza dell'osservatorio PREMs per il servizio di ricovero ordinario dei pazienti pediatrici è stato sviluppato in ottica di benchmarking, non solo nazionale ma anche internazionale.

Nell'ambito del progetto europeo "*Developing Health System Performance Assessment for Slovenia and Latvia*", secondo il grant agreement SRSS/S2017/019, volto a sviluppare ed implementare un sistema di valutazione della performance del sistema sanitario in Lettonia e Slovenia, è emersa la volontà da parte della direzione del Children's Clinical University Hospital di Riga di condurre uno studio pilota sui PREMs.

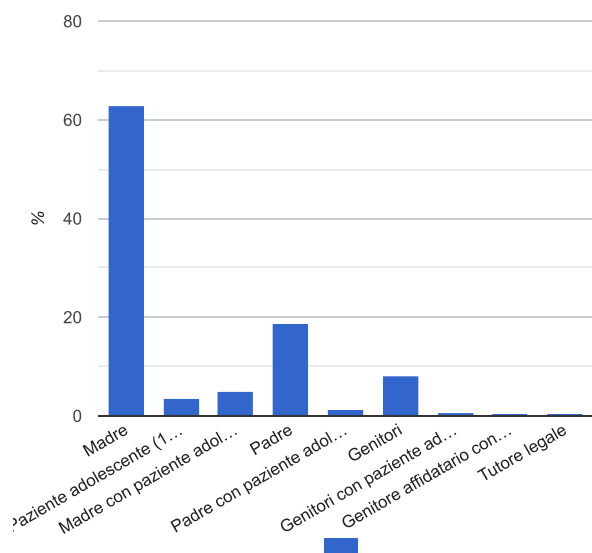
L'adesione di questo ospedale pediatrico al processo di misurazione dell'esperienza dei pazienti pediatrici con i servizi ospedalieri ha portato a sviluppare in parallelo i questionari PREMs pediatrici per questi due ospedali. Il lavoro di coordinamento e confronto internazionale ha portato a sviluppare un unico questionario condiviso dalle due strutture, con alcune domande di esperienza specifiche introdotte esclusivamente per esigenze dettate dal contesto. Il lancio dell'indagine PREMs presso l'ospedale pediatrico di Riga è avvenuto il 20 dicembre 2018 e prosegue in parallelo all'esperienza dell'AOU Meyer.

In futuro, sarà possibile confrontare le informazioni ottenute a partire dai dati raccolti nei due ospedali e stabilire un confronto internazionale tra diversi Paesi Europei.

La rappresentazione dei risultati

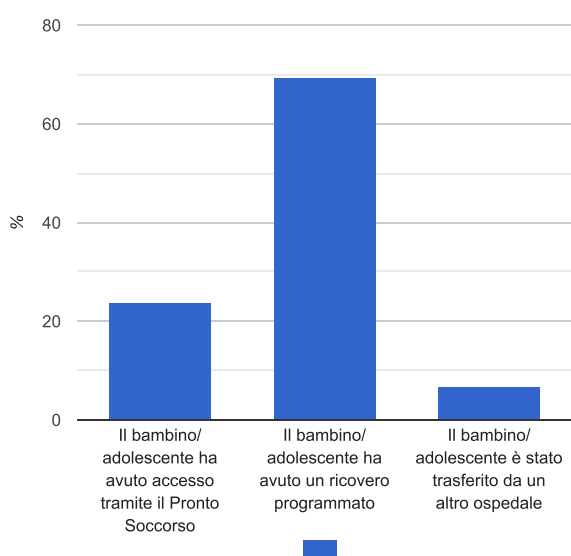
In questo rapporto sono raccolte e presentate le risposte relative a tutte le domande della survey dall'inizio della rilevazione (che come detto precedentemente ha una data diversa per ogni stabilimento) fino al 28 febbraio 2019. Per ciascuna domanda si presenta il grafico a barre, che rappresenta la distribuzione percentuale delle risposte per livello della risposta fornita e la relativa tabella delle risposte.

Accesso in ospedale e ingresso in reparto



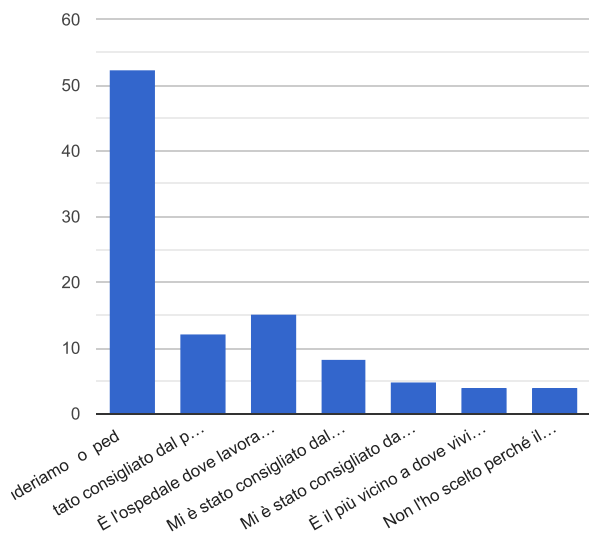
Chi compila il questionario?

	N	%
Madre	244	62,89
Paziente adolescente (14-17 anni) da solo	13	3,35
Madre con paziente adolescente (14-17 anni)	19	4,90
Padre	72	18,56
Padre con paziente adolescente (14-17 anni)	5	1,29
Genitori	31	7,99
Genitori con paziente adolescente (14-17 anni)	2	0,52
Genitore affidatario con paziente adolescente (14-17 anni)	1	0,26
Tutore legale	1	0,26
Totale	388	100%



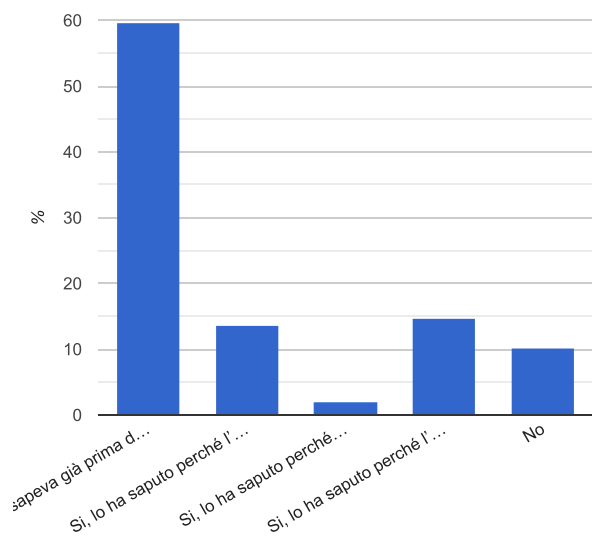
In che modo il bambino/adolescente ha avuto accesso in ospedale?

	N	%
Il bambino/adolescente ha avuto accesso tramite il Pronto Soccorso	88	23,72
Il bambino/adolescente ha avuto un ricovero programmato	257	69,27
Il bambino/adolescente è stato trasferito da un altro ospedale	26	7,01
Totale	371	100%



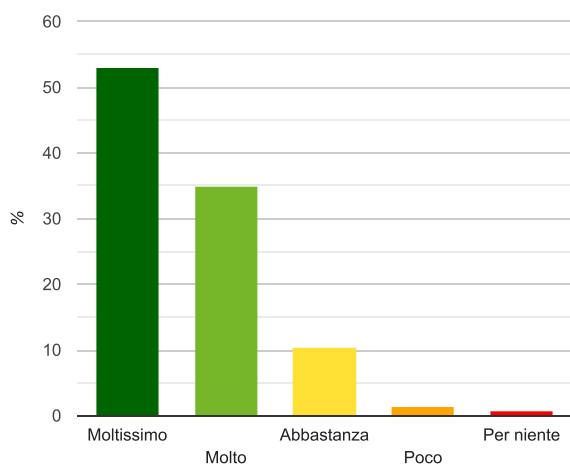
Qual è la ragione principale per cui avete scelto di far curare il bambino/adolescente in questo ospedale?

	N	%
Lo consideriamo l'ospedale migliore per curare il problema di salute del bambino/adolescente	174	52,25
È stato consigliato dal pediatra/medico di famiglia	40	12,01
È l'ospedale dove lavora il medico a cui ci siamo rivolti per curare il problema di salute del bambino/adolescente	50	15,02
Mi è stato consigliato dallo specialista	27	8,11
Mi è stato consigliato da parenti/amici	16	4,80
È il più vicino a dove viviamo	13	3,90
Non l'ho scelto perché il bambino/adolescente è arrivato direttamente al Pronto Soccorso tramite il 118	13	3,90
Totale	333	100%



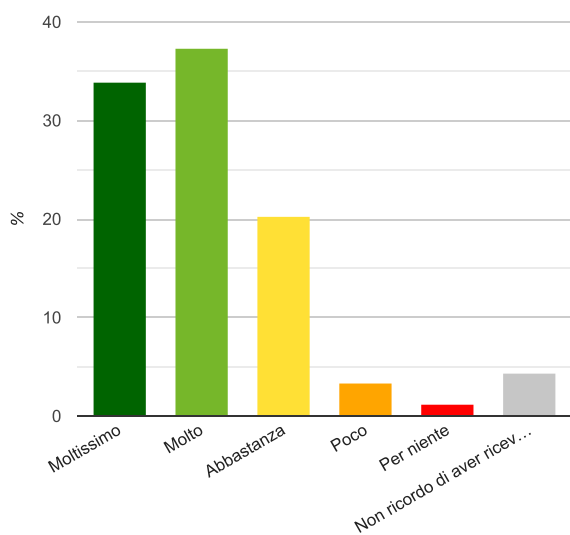
Il pediatra/medico del bambino/adolescente è informato del ricovero?

	N	%
Si, lo sapeva già prima del ricovero	219	59,03
Si, lo ha saputo perché l'abbiamo contattato durante il ricovero	50	13,48
Si, lo ha saputo perché è stato contattato dall'ospedale durante il ricovero	7	1,89
Si, lo ha saputo perché l'abbiamo contattato dopo la dimissione	54	14,56
No	37	9,97
Non so	4	1,08
Totale	371	100%



Siete stati accolti con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?

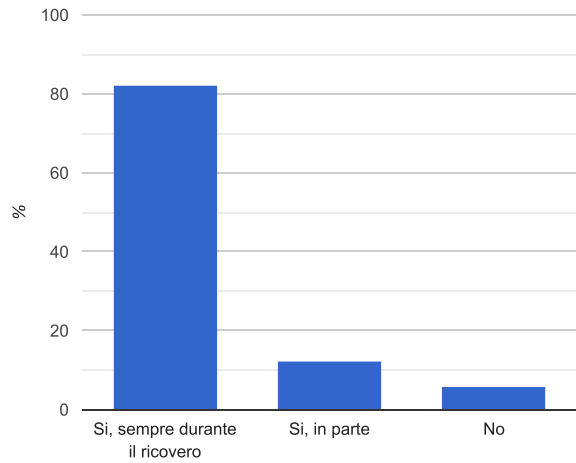
	N	%
Moltissimo	196	52,97
Molto	129	34,86
Abbastanza	38	10,27
Poco	5	1,35
Per niente	2	0,54
Totale	370	100%



Il personale del reparto vi dovrebbe aver fornito informazioni sui rischi e sui benefici dei trattamenti e degli accertamenti diagnostici e terapeutici a cui sarebbe stato sottoposto il bambino/adolescente durante il ricovero. Ritenete che queste informazioni siano state chiare?

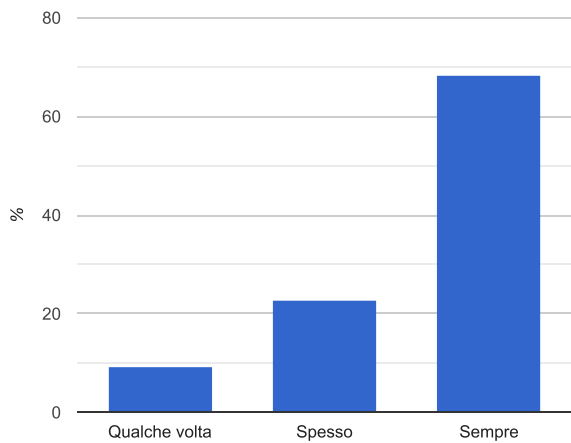
	N	%
Moltissimo	124	33,79
Molto	137	37,33
Abbastanza	74	20,16
Poco	12	3,27
Per niente	4	1,09
Non ricordo di aver ricevuto informazioni su rischi e benefici	16	4,36
Totale	367	100%

Esperienza di ricovero dal punto di vista del bambino/adolescente



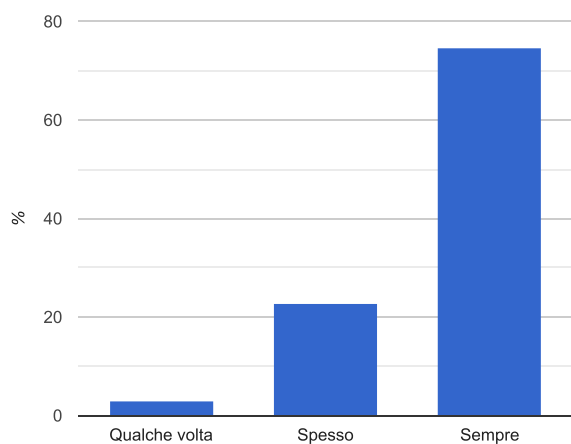
Durante il ricovero, le tue condizioni psico-fisiche ti hanno consentito di parlare con gli infermieri ed i medici del tuo stato di salute?

	N	%
Si, sempre durante il ricovero	168	81,95
Si, in parte	25	12,20
No	12	5,85
Totale	205	100%



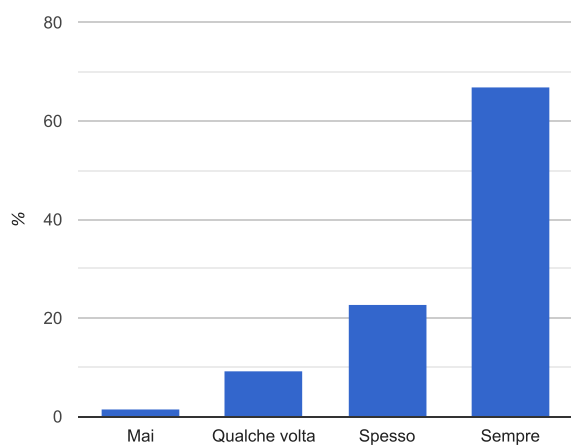
Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente da... .. medici?

	N	%
Qualche volta	13	9,15
Spesso	32	22,54
Sempre	97	68,31
Totale	142	100%



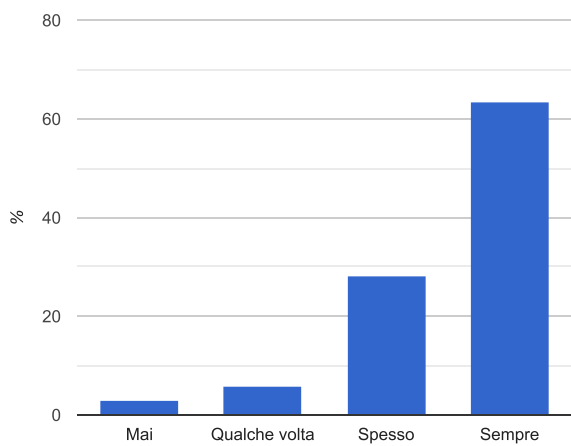
Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente da... .. infermieri?

	N	%
Qualche volta	4	2,82
Spesso	32	22,54
Sempre	106	74,65
Totale	142	100%



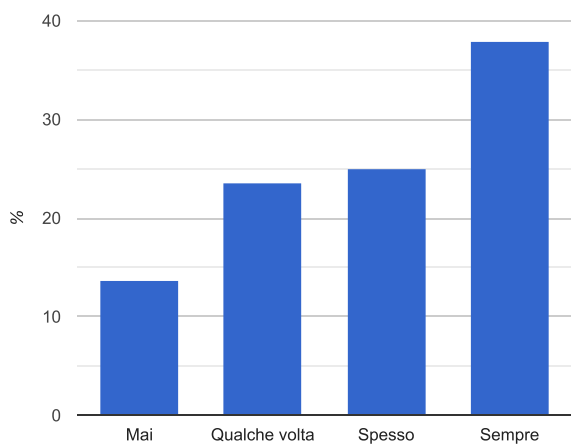
Durante il ricovero, quanto spesso ti sono state date spiegazioni facili da comprendere sulle tue condizioni e sulle procedure e trattamenti da seguire da parte di... ..medici?

	N	%
Mai	2	1,42
Qualche volta	13	9,22
Spesso	32	22,70
Sempre	94	66,67
Totale	141	100%



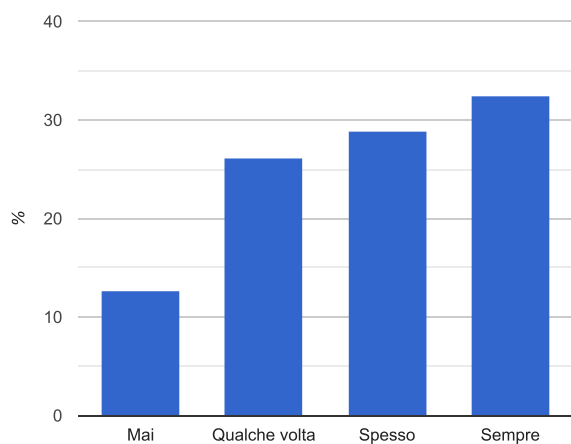
Durante il ricovero, quanto spesso ti sono state date spiegazioni facili da comprendere sulle tue condizioni e sulle procedure e trattamenti da seguire da parte di... ..infermieri?

	N	%
Mai	4	2,82
Qualche volta	8	5,63
Spesso	40	28,17
Sempre	90	63,38
Totale	142	100%



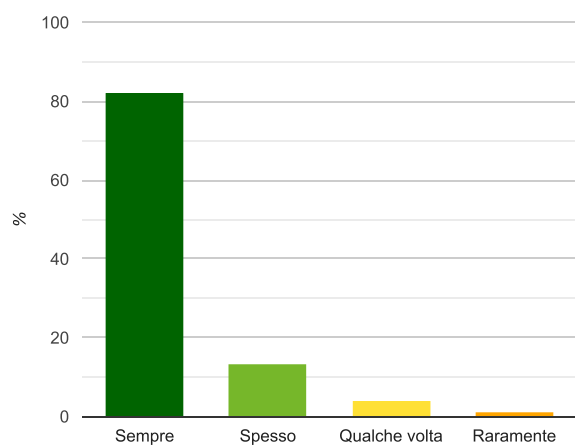
Durante il ricovero, quanto spesso sei stato incoraggiato a fare domande da parte di... ..medici?

	N	%
Mai	19	13,57
Qualche volta	33	23,57
Spesso	35	25,00
Sempre	53	37,86
Totale	140	100%



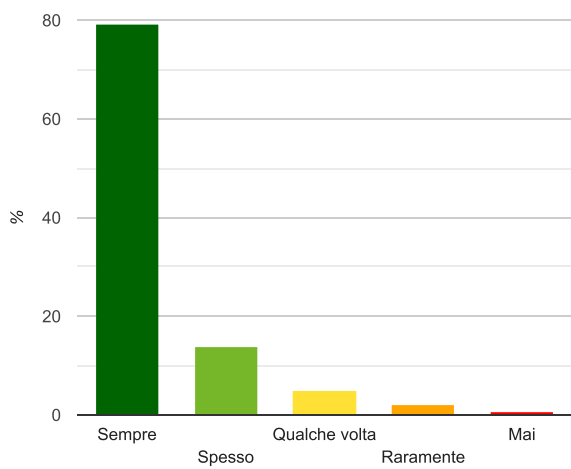
Durante il ricovero, quanto spesso sei stato incoraggiato a fare domande da parte di... ..infermieri?

	N	%
Mai	18	12,68
Qualche volta	37	26,06
Spesso	41	28,87
Sempre	46	32,39
Totale	142	100%



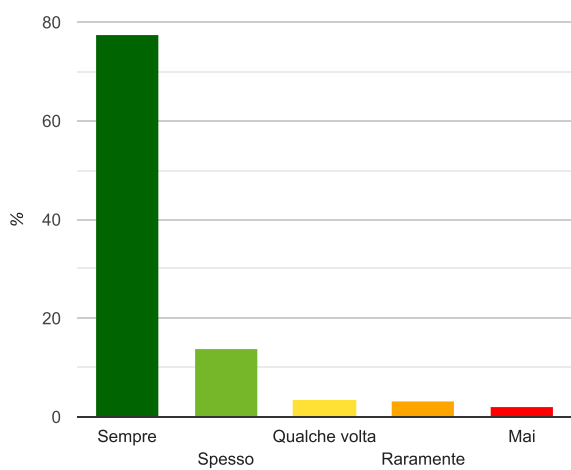
Durante il ricovero, ti sei sentito trattato con rispetto e dignità da parte di... ..medici?

	N	%
Sempre	168	81,95
Spesso	27	13,17
Qualche volta	8	3,90
Raramente	2	0,98
Totale	205	100%



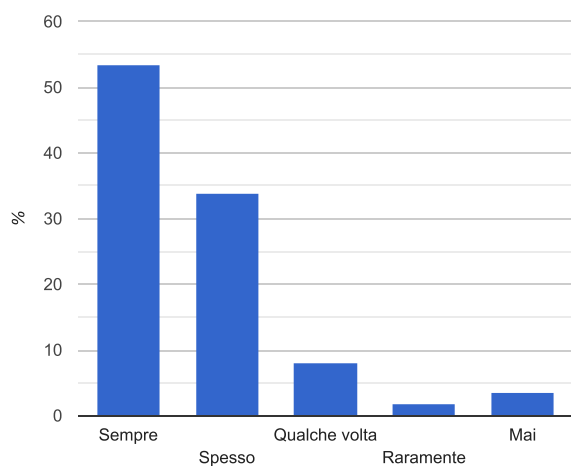
Durante il ricovero, ti sei sentito trattato con rispetto e dignità da parte di... .. infermieri?

	N	%
Sempre	162	79,02
Spesso	28	13,66
Qualche volta	10	4,88
Raramente	4	1,95
Mai	1	0,49
Totale	205	100%



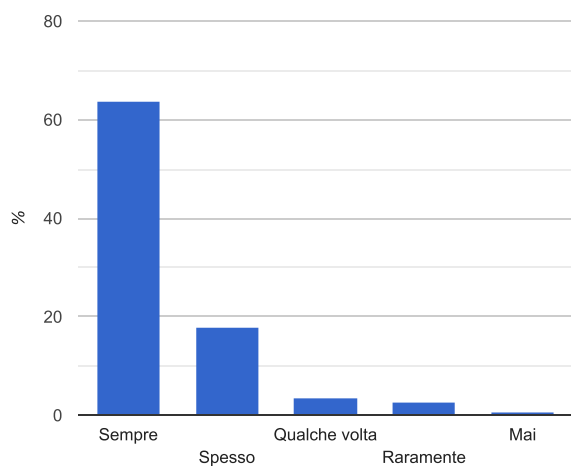
Durante il ricovero, ti sei sentito trattato con rispetto e dignità da parte di... .. altro personale del reparto (es. operatori socio sanitari)?

	N	%
Sempre	152	75,25
Spesso	27	13,37
Qualche volta	7	3,47
Raramente	6	2,97
Mai	4	1,98
Non so	6	2,97
Totale	202	100%



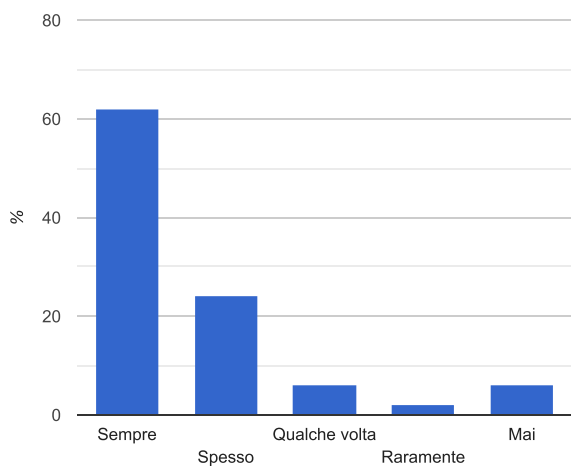
Durante il ricovero, pensi che il personale del reparto ti abbia aiutato ad affrontare le paure e le ansie che avevi?

	N	%
Non ho avuto paure e ansie	26	12,75
Sempre	95	46,57
Spesso	60	29,41
Qualche volta	14	6,86
Raramente	3	1,47
Mai	6	2,94
Totale	204	100%



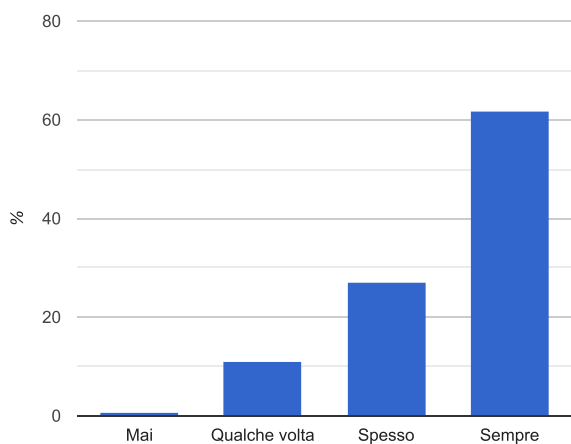
Durante il ricovero, pensi che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarti ad affrontare il dolore?

	N	%
Non ho provato dolore	25	12,25
Sempre	130	63,73
Spesso	36	17,65
Qualche volta	7	3,43
Raramente	5	2,45
Mai	1	0,49
Totale	204	100%



Durante il ricovero, pensi di essere stato coinvolto quanto avresti voluto dai professionisti nelle scelte relative al tuo percorso di cura?

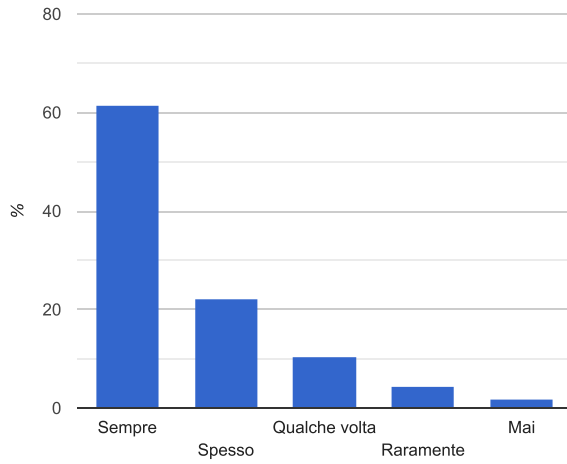
	N	%
Sempre	31	62,00
Spesso	12	24,00
Qualche volta	3	6,00
Raramente	1	2,00
Mai	3	6,00
Totale	50	100%



Durante il ricovero, quanto spesso il personale del reparto si è rivolto a te, cioè ha comunicato ed interagito con te, in un modo adeguato alla tua età?

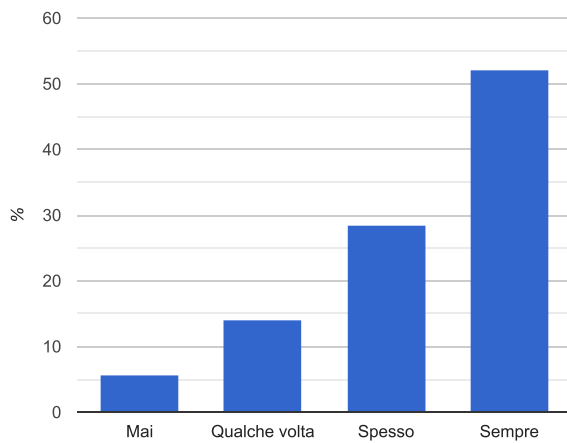
	N	%
Mai	1	0,52
Qualche volta	21	10,88
Spesso	52	26,94
Sempre	119	61,66
Totale	193	100%

Esperienza dell'accompagnatore del bambino/adolescente



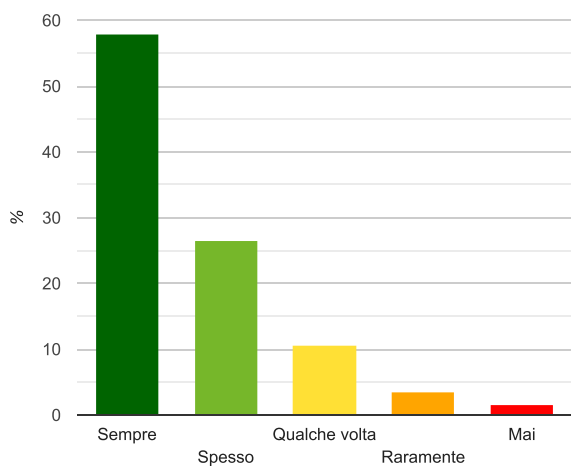
Durante il ricovero, il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo allo stato di salute del bambino/adolescente?

	N	%
Non ho avuto paure e ansie	41	12,81
Sempre	171	53,44
Spesso	62	19,38
Qualche volta	29	9,06
Raramente	12	3,75
Mai	5	1,56
Totale	320	100%



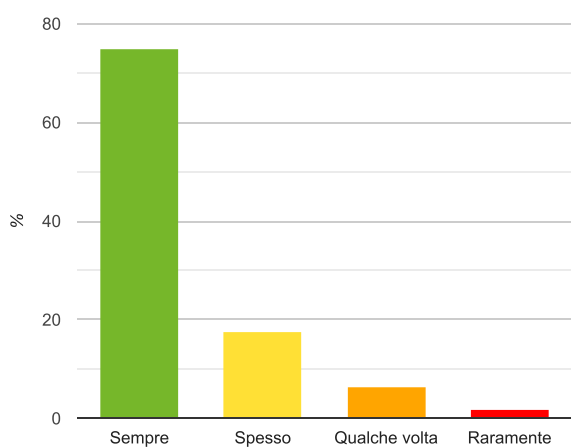
Durante il ricovero, quanto spesso le è stata concessa la privacy che voleva quando parlava col personale del reparto dei trattamenti e/o delle condizioni di salute del bambino/adolescente?

	N	%
Mai	18	5,61
Qualche volta	45	14,02
Spesso	91	28,35
Sempre	167	52,02
Totale	321	100%



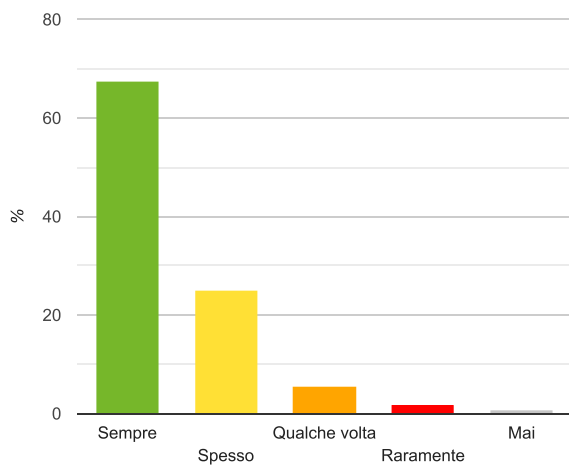
Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al percorso di cura del bambino/adolescente?

	N	%
Sempre	186	57,94
Spesso	85	26,48
Qualche volta	34	10,59
Raramente	11	3,43
Mai	5	1,56
Totale	321	100%



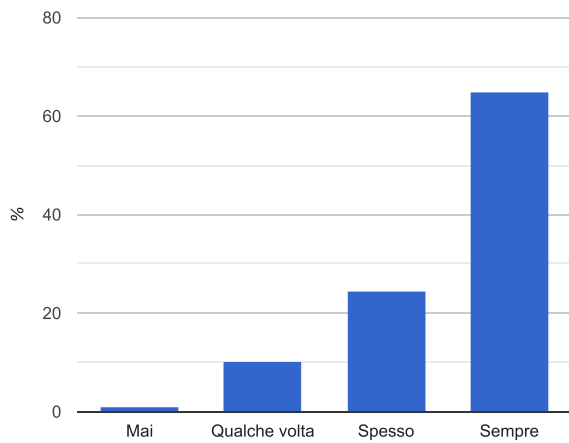
**Durante il ricovero, le risposte alle sue domande sono state chiare da parte di...
...medici?**

	N	%
Non ho fatto domande	4	1,25
Sempre	237	73,83
Spesso	55	17,13
Qualche volta	20	6,23
Raramente	5	1,56
Totale	321	100%



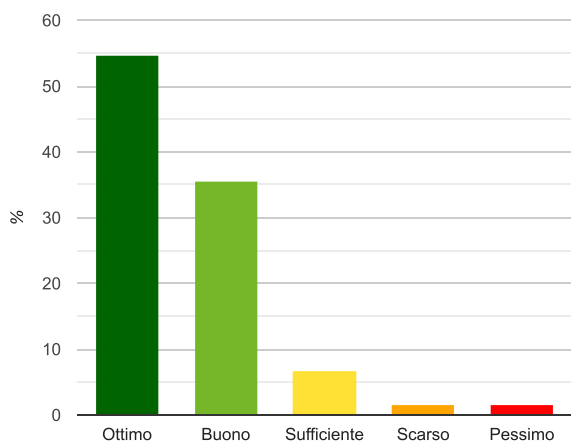
**Durante il ricovero, le risposte alle sue domande sono state chiare da parte di...
...infermieri?**

	N	%
Non ho fatto domande	6	1,88
Sempre	212	66,25
Spesso	78	24,38
Qualche volta	17	5,31
Raramente	5	1,56
Mai	2	0,63
Totale	320	100%



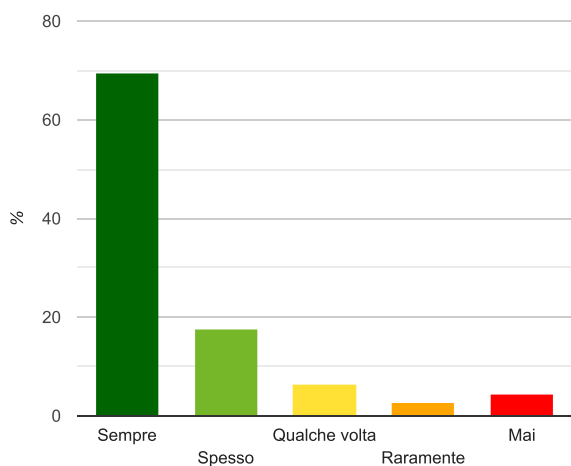
Durante il ricovero, quanto spesso il personale del reparto l'ha tenuta informata riguardo alle condizioni ed a quello che veniva fatto al bambino/adolescente?

	N	%
Mai	3	0,93
Qualche volta	32	9,97
Spesso	78	24,30
Sempre	208	64,80
Totale	321	100%



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

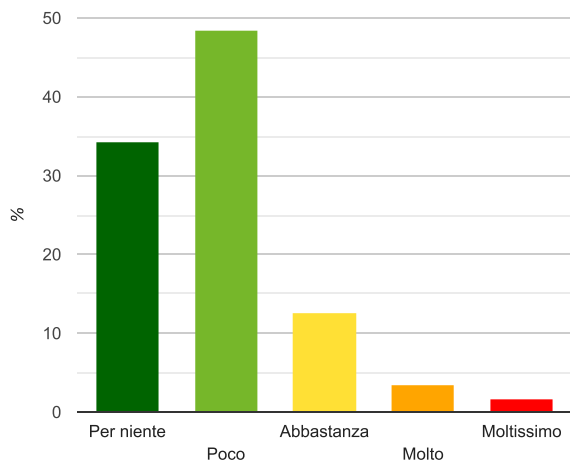
	N	%
Ottimo	174	54,21
Buono	113	35,20
Sufficiente	21	6,54
Scarso	5	1,56
Pessimo	5	1,56
Non so	3	0,93
Totale	321	100%



Durante il ricovero, quanto spesso gli operatori hanno verificato l'identità del bambino/adolescente prima di somministrare farmaci o effettuare test diagnostici o trattamenti terapeutici?

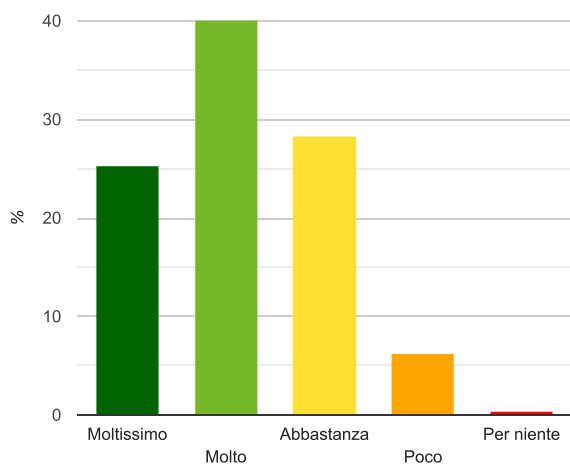
	N	%
Sempre	222	69,38
Spesso	56	17,50
Qualche volta	20	6,25
Raramente	8	2,50
Mai	14	4,38
Totale	320	100%

Caratteristiche del reparto



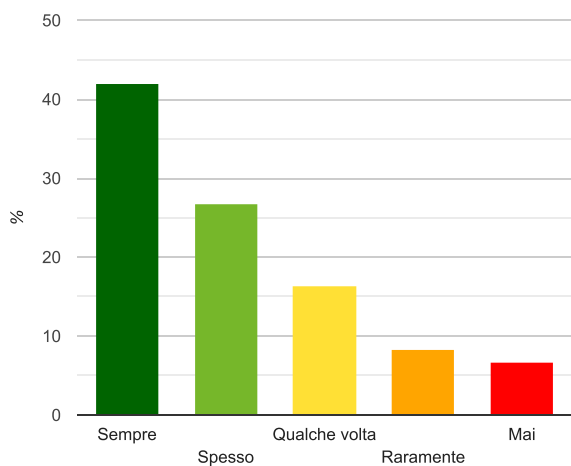
Il reparto dove è stato ricoverato il bambino/adolescente (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era rumoroso?

	N	%
Per niente	111	34,15
Poco	157	48,31
Abbastanza	41	12,62
Molto	11	3,38
Moltissimo	5	1,54
Totale	325	100%



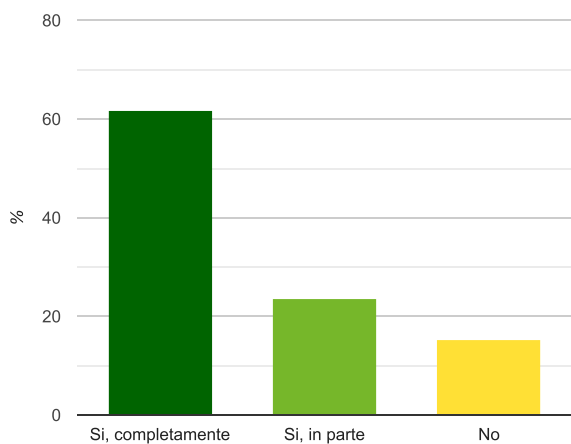
Il reparto dove è stato ricoverato il bambino/adolescente (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era pulito?

	N	%
Moltissimo	82	25,23
Molto	130	40,00
Abbastanza	92	28,31
Poco	20	6,15
Per niente	1	0,31
Totale	325	100%



Durante il ricovero, il servizio mensa rivolto al bambino/adolescente è stato soddisfacente?

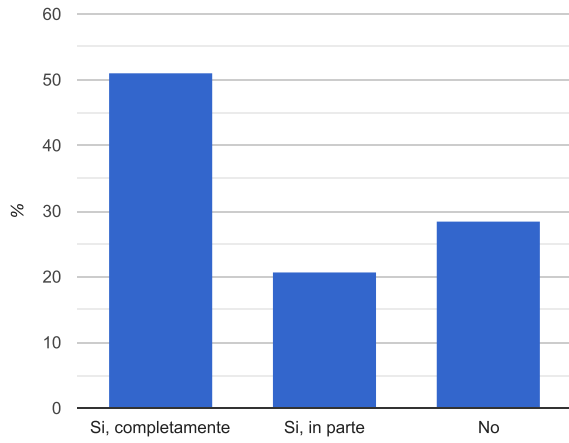
	N	%
Sempre	126	38,89
Spesso	80	24,69
Qualche volta	49	15,12
Raramente	25	7,72
Mai	20	6,17
Non so	24	7,41
Totale	324	100%



Durante il ricovero, l'ospedale ha messo a disposizione del bambino/adolescente giocattoli, libri ed altri oggetti o attività di svago adatti alla sua età?

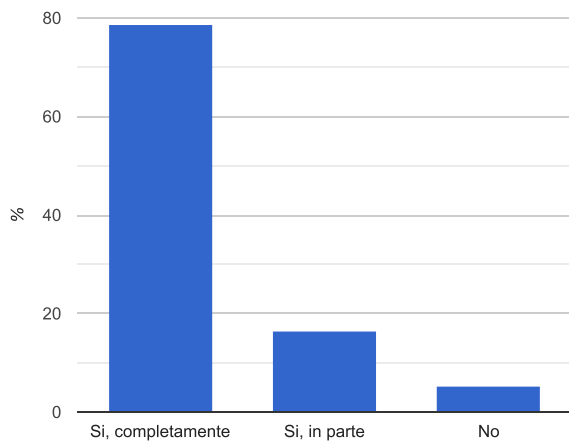
	N	%
Si, completamente	200	61,54
Si, in parte	76	23,38
No	49	15,08
Totale	325	100%

Dimissione



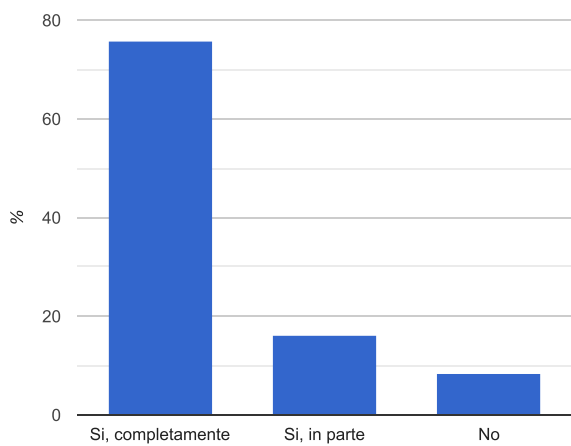
Prima della dimissione, vi è stato chiesto dal personale del reparto se per voi il bambino/adolescente fosse pronto per essere dimesso?

	N	%
Si, completamente	160	50,96
Si, in parte	65	20,70
No	89	28,34
Totale	314	100%



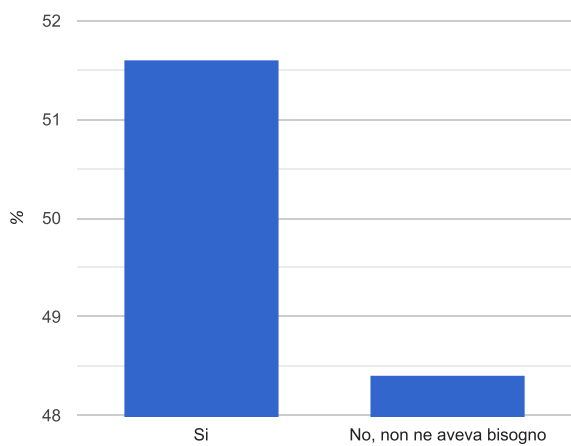
Prima della dimissione, il personale del reparto vi ha parlato tanto quanto avreste voluto riguardo a come prendersi cura della salute del bambino/adolescente una volta tornati a casa?

	N	%
Si, completamente	247	78,66
Si, in parte	51	16,24
No	16	5,10
Totale	314	100%



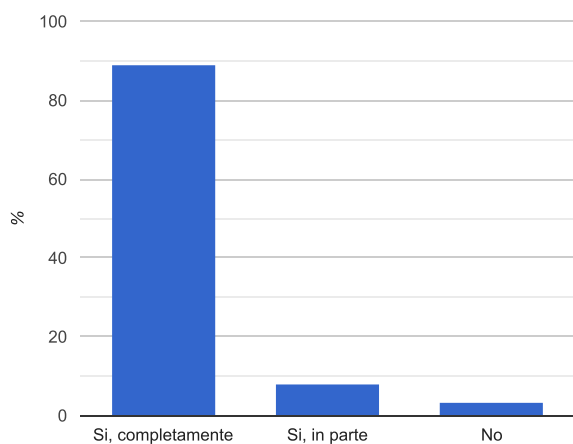
Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto quando il bambino/adolescente sarebbe stato in grado di riprendere le proprie attività quotidiane (come ad esempio mangiare, fare il bagno, andare a scuola, o praticare sport)?

	N	%
Si, completamente	238	75,80
Si, in parte	50	15,92
No	26	8,28
Totale	314	100%



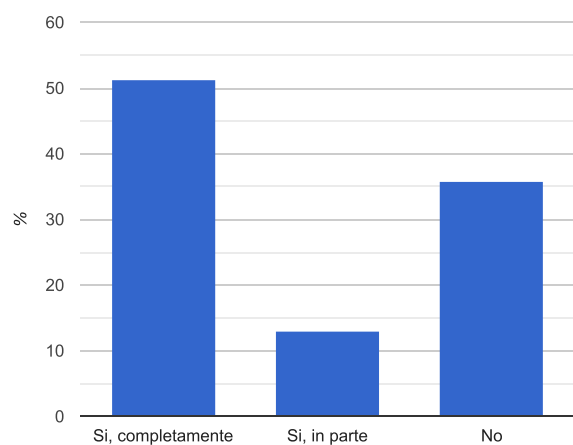
Prima della dimissione, sono stati prescritti al bambino/adolescente dei farmaci da prendere una volta a casa, che non aveva mai preso prima di questo ricovero?

	N	%
Si	162	51,59
No, non ne aveva bisogno	152	48,41
Totale	314	100%



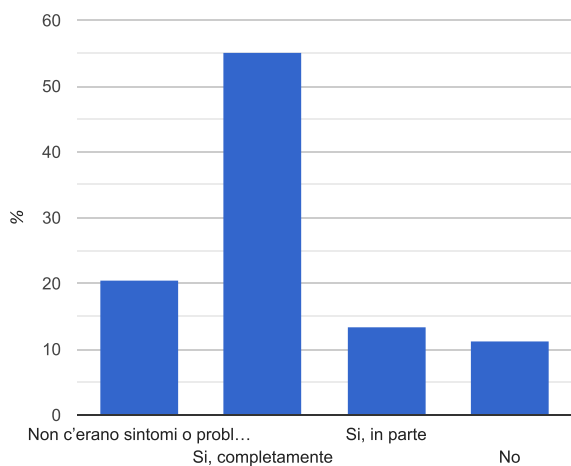
Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto o da un farmacista ospedaliero... in che modo il bambino/adolescente dovesse prendere questi nuovi farmaci dopo la dimissione?

	N	%
Si, completamente	144	88,89
Si, in parte	13	8,02
No	5	3,09
Totale	162	100%



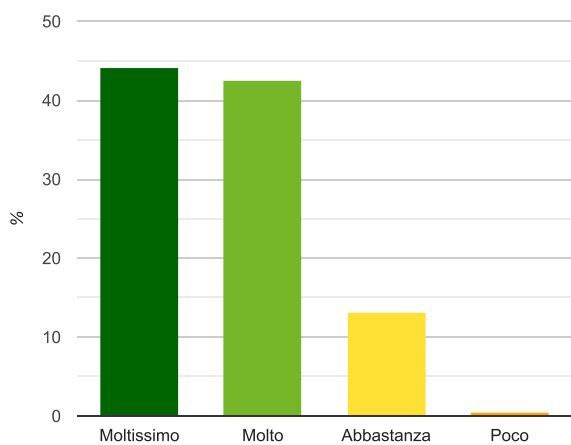
Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto o da un farmacista ospedaliero... dei possibili effetti collaterali di questi nuovi farmaci?

	N	%
Si, completamente	83	51,23
Si, in parte	21	12,96
No	58	35,80
Totale	162	100%



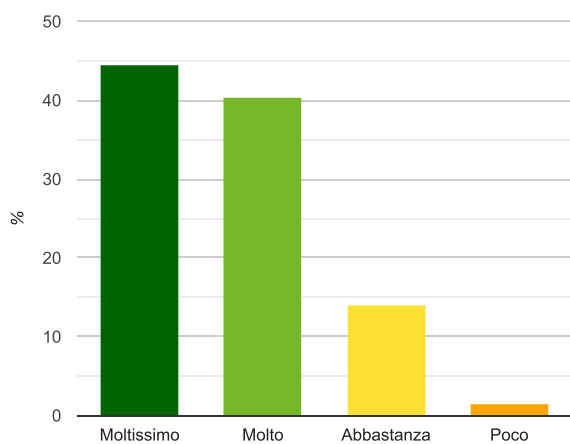
Prima della dimissione, vi è stato spiegato in modo chiaro dal personale del reparto quali sintomi o problemi di salute monitorare dopo la dimissione?

	N	%
Non c'erano sintomi o problemi di salute da monitorare	64	20,38
Si, completamente	173	55,10
Si, in parte	42	13,38
No	35	11,15
Totale	314	100%



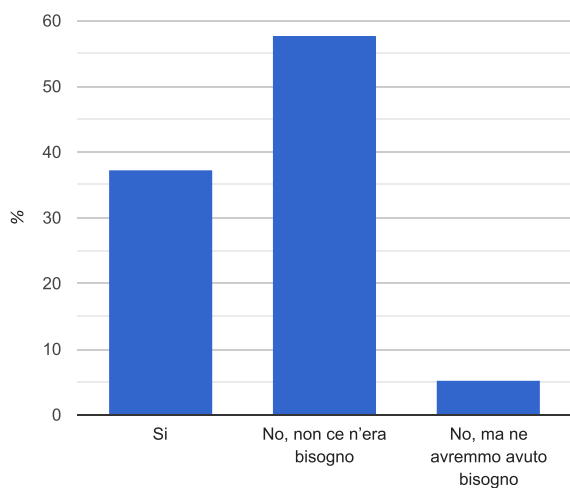
Erano chiare le informazioni che vi sono state fornite per iscritto nella lettera di dimissione?

	N	%
Moltissimo	105	44,12
Molto	101	42,44
Abbastanza	31	13,03
Poco	1	0,42
Totale	238	100%



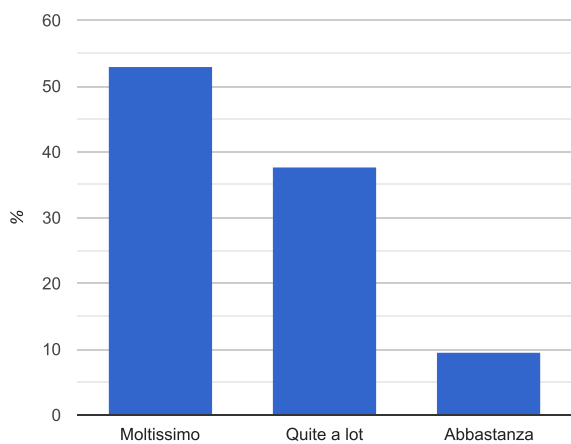
Erano chiare le informazioni che vi sono state fornite per iscritto nel materiale informativo ricevuto?

	N	%
Moltissimo	64	43,84
Molto	58	39,73
Abbastanza	20	13,70
Poco	2	1,37
Non so	2	1,37
Totale	146	100%



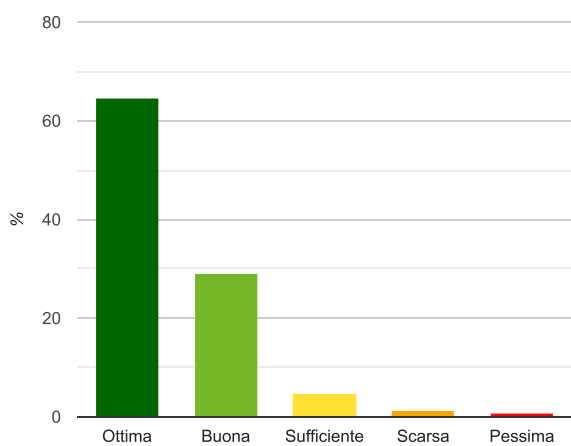
Prima della dimissione, avete ricevuto una formazione o addestramento specifici per imparare ad utilizzare da soli dispositivi e/o farmaci per il bambino/adolescente una volta rientrati a casa?

	N	%
Si	117	37,26
No, non ce n'era bisogno	181	57,64
No, ma ne avremmo avuto bisogno	16	5,10
Totale	314	100%



Quanto vi è stato utile questa formazione o addestramento per la gestione del bambino/adolescente una volta tornati a casa?

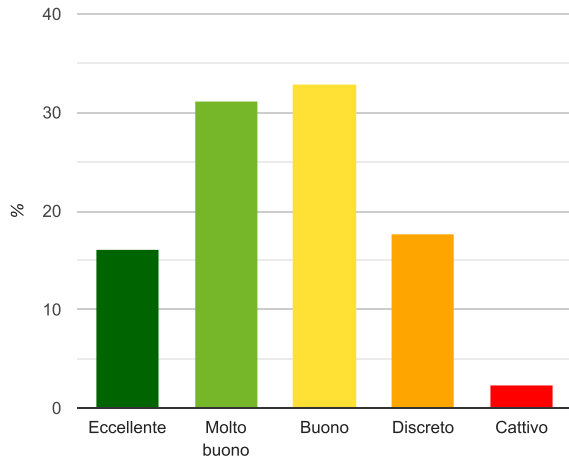
	N	%
Moltissimo	62	52,99
Quite a lot	44	37,61
Abbastanza	11	9,40
Totale	117	100%



Come valutate complessivamente l'assistenza ricevuta dal bambino/adolescente in reparto?

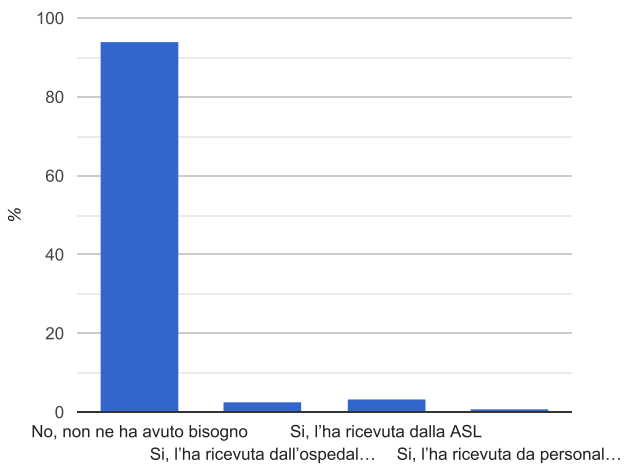
	N	%
Ottima	202	64,54
Buona	91	29,07
Sufficiente	14	4,47
Scarsa	4	1,28
Pessima	2	0,64
Totale	313	100%

Valutazione complessiva



In generale, come considera lo stato di salute del bambino/adolescente nell'ultimo mese?

	N	%
Eccellente	49	16,07
Molto buono	95	31,15
Buono	100	32,79
Discreto	54	17,70
Cattivo	7	2,30
Totale	305	100%



Una volta tornati a casa, il bambino/adolescente ha bisogno di assistenza domiciliare da parte di un infermiere o di un altro operatore sanitario?

	N	%
No, non ne ha avuto bisogno	277	93,90
Si, l'ha ricevuta dall'ospedale dove è stato ricoverato	7	2,37
Si, l'ha ricevuta dalla ASL	9	3,05
Si, l'ha ricevuta da personale che ho provveduto a pagare personalmente	2	0,68
Totale	295	100%

