

# Indagine di Esperienza del servizio di Ricovero Ordinario dei pazienti adulti e pediatrici PREMs – Patient-Reported Experience Measures

## REGIONE TOSCANA

### Report 2019

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

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

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

© Copyright 2020

**Autori:** Sabina De Rosis, Manila Bonciani, Katy Pelagagge, Chiara Tramontani, Giuseppe D'Orio, Domenico Cerasuolo, Milena Vainieri, Sabina Nuti

**Responsabile scientifico:** Sabina Nuti, Sabina De Rosis (PREMs adulti), Manila Bonciani (PREMs pediatrici)

**Gruppo di ricerca:** Manila Bonciani, Domenico Cerasuolo, Lucrezia Coletta, Ilaria Corazza, Sabina De Rosis, Katy Pelagagge, Chiara Tramontani

**Analisi dati ed elaborazione grafici:** Sabina De Rosis, Manila Bonciani, Lucrezia Coletta, Ilaria Corazza, Alessandra Da Ros, Giuseppe D'Orio

**Progetto grafico e impaginazione:** Katy Pelagagge, Chiara Tramontani, Antonio Parenti

ISBN 978-88-95613-52-9

Dedizioni

## Sommario

Sezione I	Patient Reported Experience Measures PREMs	5
Sezione II	Monitoraggio delle indagini PREMs	15
Sezione III	Caratteristiche dei rispondenti alle indagini PREMs	19
	3.1 PREMs Adulti	21
	3.2 PREMs Pediatriche	35
Sezione IV	Risultati delle indagini PREMs	41
	4.1 PREMs Adulti	45
	4.2 PREMs Pediatriche	65
Sezione V	Indicatori PREMs di valutazione	81



1

**PATIENT REPORTED  
EXPERIENCE MEASURES  
PREMs**

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

L'esperienza dei pazienti è sempre più riconosciuta come **una misura fondamentale della qualità** dei servizi sanitari erogati, al pari di altre misure cliniche, di efficacia, efficienza e sicurezza del paziente. Soprattutto, le misure riportate dal paziente consentono di misurare quanto un'organizzazione o un sistema abbiano concretamente sposato l'approccio della **patient-centeredness** (centralità del paziente) nell'erogazione dei servizi, consentendo anche di utilizzare le misure stesse riportate dai pazienti per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari in un'ottica **patient-oriented** [De Rosis et al, 2019]<sup>1</sup>.

**L'Osservatorio PREMs** (Patient-Reported Experience Measures), introdotto in Toscana negli stabilimenti pubblici a partire dal 2018, è finalizzato a raccogliere e fornire a manager e professionisti sanitari, ad ogni livello dell'azienda sanitaria stessa, i feedback dei pazienti sulla loro **esperienza di ospedalizzazione**, allo scopo di supportarli nelle loro attività di introduzione di miglioramenti nei processi di erogazione dei servizi. Le informazioni di esperienza, soprattutto se raccolte, analizzate e restituite in prossimità dell'esperienza di ricovero stessa, possono fornire indicazioni concrete, puntuali e usabili sulla percezione dei pazienti. Questi dati forniscono interessanti **informazioni quali-quantitative** su processi ed output del sistema, che possono essere utilizzate per valorizzare o ottimizzare i punti di forza nell'erogazione del servizio, e lavorare sui suoi punti di debolezza.

L'Osservatorio PREMs, inoltre, è un canale di comunicazione tra i cittadini e il sistema sanitario costantemente aperto, in grado di **raccogliere le storie** dei pazienti e far tesoro degli aspetti che sono rilevanti per questi ultimi, sia per migliorare la qualità dell'assistenza offerta, sia per valorizzare il personale sanitario che si impegna quotidianamente nell'erogazione dei servizi. Mettere le Aziende e i professionisti sanitari nelle condizioni di utilizzare questi dati **tempestivamente**, anche su base quotidiana, ha portato a rivedere completamente il

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

metodo di somministrazione dei questionari e restituzione dei relativi dati utilizzato fino al 2016. Questo ha portato all'introduzione di diverse innovazioni adottate nell'Osservatorio PREMs, disegnato dal Laboratorio MeS con gli attori del sistema sanitario regionale toscano.

L'Osservatorio PREMs è **permanente**. Le indagini non sono più somministrate con cadenza annuale o biennale, ma in continuo. Le indagini non sono più campionarie, ma **sistematiche** e proposte a **tutta la popolazione di pazienti dimessi** dal servizio di ricovero ordinario. I pazienti sono informati e invitati a partecipare dagli operatori sanitari durante il ricovero, ma sono liberi di partecipare o no all'indagine. I risultati dell'indagine non sono più restituiti esclusivamente dopo diversi mesi dall'inizio della raccolta dei dati, ma sono **riportati su una piattaforma web in tempo reale e in maniera continuativa**. A tal fine, anche la somministrazione dei questionari è passata da modalità multi-canale (es. telefonica, postale, web) ad una **totalmente digitale** (De Rosis et al, 2020)<sup>2</sup>.

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

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

## Il modello totalmente digitale

Come anticipato, l'Osservatorio PREMs è un vero e proprio **sistema di monitoraggio in continuo**. La sua adozione è stata possibile grazie alla creazione di un flusso dati in continuo, che dai sistemi informativi delle Aziende Sanitarie alimenta i server del Laboratorio MeS. Utilizzando **web service basati su API** (application programming interface) è, infatti, possibile sia ricevere i dati di contatto dei pazienti che hanno aderito all'iniziativa lasciano il loro numero di telefono cellulare e/o indirizzo email alla struttura ospedaliera, sia contattare questi ultimi per **email o SMS entro 24/48 ore** dalla dimissione, al fine di permettere loro di rispondere al **questionario online** grazie al **link univoco e personalizzato** che l'utente riceve nell'invito a partecipare. Il link viene inviato in modo sistematico e automatizzato ai pazienti ed è accessibile per un mese: l'utente può rispondere utilizzando tutte le tipologie di dispositivi (computer, tablet o smartphone), in qualsiasi momento della giornata e anche a più riprese.

Questa modalità permette di contattare potenzialmente **tutti gli utenti** che fruiscono dei servizi ospedalieri, senza gravare eccessivamente sugli operatori sanitari che sono già chiamati a raccogliere i dati dei pazienti durante l'ospedalizzazione. Tuttavia, il ruolo dei sanitari è fondamentale, poiché è chiesto loro di informare i pazienti ed invitarli ad aderire all'iniziativa.

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

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

## Il questionario

Anche il questionario somministrato ai pazienti è stato oggetto di innovazioni, allo scopo di renderlo più aderente al processo organizzativo, ovvero al percorso del paziente nelle varie fasi dell'ospedalizzazione. Abbreviato rispetto alle versioni precedenti, è ora composto complessivamente da 39 domande formulate sia secondo lo stile reporting, che permette di rilevare eventi o aspetti puntuali vissuti dal paziente durante il ricovero, sia rating, nel caso sia richiesto di esprimere delle valutazioni. La sequenza delle domande è stata adattata seguendo il **percorso del paziente**, aiutandolo a ricordare e a descrivere gli aspetti che hanno caratterizzato le varie fasi del suo ricovero. Le sezioni in cui il questionario è strutturato sono:

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

Accanto alle domande standard a risposta chiusa sull'esperienza di ricovero, sono state introdotte **sezioni narrative**. Vi sono, infatti, cinque domande che prevedono delle risposte aperte mediante le quali i pazienti possono raccontare la loro esperienza mettendo in evidenza gli aspetti del ricovero che ritengono più significativi. Le sezioni narrative riguardano:

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

Un'attenta e frequente lettura dei commenti aperti permette di comprendere meglio, e talvolta spiegare, alcuni aspetti che emergono nelle risposte alle domande chiuse. Inoltre, grazie alle domande aperte, è possibile mettere in luce aspetti difficilmente misurabili in altro modo, come comportamenti di empatia e supporto emotivo che hanno fatto la differenza nell'esperienza di ricovero, gestione del dolore, aspetti organizzativi rilevanti per il singolo paziente.

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

Il questionario PREMs adottato presso l'AOU Meyer è il risultato di un processo che ha permesso la **declinazione dello strumento al target pediatrico** attraverso una stretta collaborazione tra il gruppo di ricerca del Laboratorio MeS e alcuni membri dello staff dell'Azienda Ospedaliera Universitaria. Dapprima i ricercatori del Laboratorio MeS hanno condotto un adattamento alla specificità pediatrica del questionario PREMs utilizzato in Toscana per i pazienti adulti. La versione risultante del questionario è stata poi integrata rispetto ad alcune dimensioni specifiche, ad esempio comunicazione, relazione e fase di dimissione, che fanno parte del Child

Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Child HCAHPS). A seguito dell'integrazione con questi elementi, è iniziato un processo di revisione congiunto tra i ricercatori del Laboratorio MeS e lo staff dell'Azienda Ospedaliera Universitaria, che ha portato all'ottenimento della versione attuale del questionario. La struttura del questionario finale utilizzato presso l'AOU Meyer prevede 55 domande: 50 domande chiuse, in stile reporting o rating, e 5 domande aperte dove vengono indagate le stesse dimensioni previste nel questionario per i pazienti adulti.

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

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

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

## La rilevazione

Per implementare le innovazioni tecnologiche al questionario è stato necessario apportare alcune **modifiche ai software aziendali**, in particolare alle cartelle cliniche informatizzate o al software amministrativo che consente di gestire i ricoveri (ADT).

L'adeguamento ai requisiti tecnici indicati dal Laboratorio MeS è stato un processo graduale, dipendente in larga misura dalla tipologia e numero di gestionali aziendali. Il carotaggio sperimentale dell'Osservatorio PREMs è avvenuto prima in alcune strutture delle Aziende Private Accreditate AIOp toscane nel 2017 (Coletta et al, 2019)<sup>3</sup>.

Nel 2018, le Aziende Sanitarie e Ospedaliere Universitarie hanno cominciato ad implementare le specifiche tecniche richieste, finalizzando l'attività in tempi differenti.

In alcuni casi, l'implementazione è stata organizzata in modo "modulare", prevedendo l'apporto di modifiche ai gestionali di alcuni stabilimenti, o di alcuni reparti.

Proprio per questa ragione l'indagine non si è attivata contemporaneamente in tutti gli stabilimenti ospedalieri della Regione Toscana anche se la sua estensione è stata pressoché completata nel mese di febbraio 2020.

Inoltre, ad ottobre 2018 l'Osservatorio PREMs è stato adottato anche dalla Regione Veneto, che ha implementato l'indagine in alcune Aziende Sanitarie territoriali, e sarà presto adottato anche dalla Regione Umbria. Questo consentirà di avere un Osservatorio PREMs in **benchmarking tra diverse Regioni**.

L'indagine PREMs per i pazienti pediatrici, invece, è attualmente in corso anche presso il Children's Clinical University Hospital di Riga, in **Lettonia**, che ha aderito all'iniziativa nell'ambito di un progetto europeo finanziato dalla Commissione Europea (SRSS/S2017/019), volto ad implementare un sistema di misurazione della performance del sistema sanitario nel Paese. In particolare, l'esperienza presso il Children's Clinical University Hospital di Riga

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

ha avuto origine sotto forma di esperimento pilota (Corazza et al., 2019; Noto et al., 2019)<sup>4</sup>.  
Nella tabella sottostante sono indicate le date di avvio della rilevazione del progetto PREMs.

<b>Azienda</b>	<b>Azienda/Stabilimento</b>	<b>Inizio rilevazione PREMs</b>
AOU Meyer	Azienda Ospedaliera Universitaria Meyer	Dicembre 2018
AOUP	Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana	Luglio 2018
AOUS	Azienda Ospedaliera Universitaria Senese	Maggio 2019
AOUC	Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi	Gennaio 2019
FTGM	Fondazione Toscana Gabriele Monasterio	Marzo 2018
Ausl Toscana NO	Ospedale Apuane	Novembre 2018
	Ospedale San Luca	Novembre 2018
	Ospedale della Versilia	Gennaio 2019
	Ospedale F. Lotti	Gennaio 2019
	Ospedale Civile di Cecina	Aprile 2019
	Ospedale Civile di Piombino	Aprile 2019
	Ospedale Elbano	Aprile 2019
	Ospedali Riuniti Livorno	Aprile 2019
Ausl Toscana Centro	Ospedale S. Marcello Pistoiese	Dicembre 2018
	Ospedale Torregalli	Dicembre 2018
	Ospedale di Pistoia	Dicembre 2018
	Ospedale di Prato	Dicembre 2018
	Ospedale Borgo S. Lorenzo	Dicembre 2018
	Ospedale Bagno a Ripoli	Dicembre 2018
	Ospedale S. Maria Nuova	Dicembre 2018
	Ospedale SS. Cosma e Damiano	Dicembre 2018
Ospedale Serristori	Gennaio 2019	
Ausl Toscana Sud Est	Ospedale Area Aretina Nord	Febbraio 2020
	Ospedale di Pitigliano	Febbraio 2020
	Nuovo Ospedale Val di Chiana S. Margherita	Febbraio 2020
	Ospedale Civile di Castel Del Piano	Febbraio 2020
	Ospedale del Casentino	Febbraio 2020
	Ospedale della Misericordia	Febbraio 2020
	Ospedale della Valtiberina	Febbraio 2020
	Ospedale dell'Alta Val d'Elsa	Febbraio 2020
	Ospedale di Orbetello	Febbraio 2020
	Ospedale Nuovo Valdarno	Febbraio 2020
	Ospedale S. Andrea Massa Marittima	Febbraio 2020
Ospedali Riuniti della Val di Chiana	Febbraio 2020	
Presidio Ospedaliero Amiata Senese	Febbraio 2020	

<sup>4</sup> Corazza, I., Gilmore, K. J., Bonciani, M., & De Rosis, S. (2019, September). Building big data from experience: a new model for prems collection and utilisation. In ISRAEL JOURNAL OF HEALTH POLICY RESEARCH (Vol. 8, No. 1). CAMPUS, 4 CRINAN ST, LONDON N1 9XW, ENGLAND: BMC.  
Noto G, Corazza I, Kļaviņa K, Lepiksone J, Nuti S. Health system performance assessment in small countries: The case study of Latvia. Int J Health Plann Mgmt. 2019;1-15. <https://doi.org/10.1002/hpm.2803>.



# 2

## MONITORAGGIO DELLE INDAGINI PREMs

## Monitoraggio dell'andamento delle indagini PREMS

Nel grafico che segue e nella tabella accanto sono riportati i tassi di adesione (dimessi contattabili / dimessi effettivi), i tassi di risposta (dimessi rispondenti / dimessi contattati) e i tassi di risposta effettivi (dimessi rispondenti / dimessi effettivi) per azienda, stabilimento e Regione Toscana. Con dimessi contattabili si intendono i pazienti che hanno lasciato

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



informazioni di contatto per partecipare all'indagine PREMs, di questi sono definiti dimessi contattati coloro che hanno lasciato un contatto valido e a cui, quindi, è stato mandato l'invito a partecipare. Il numero dei dimessi effettivi è ottenuto estraendo i dati dai flussi SDO (Scheda di Dimissione Ospedaliera), considerando la data di avvio dei PREMs nelle varie aziende, mentre gli altri valori sono estratti dall'Osservatorio PREMs.

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

Azienda	Stabilimento	Dimessi da reparti PREMs	Dimessi contattabili PREMs	Tasso di adesione	Rispondenti	Tasso di risposta	Tasso di risposta effettivo
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	14275	546	3.8%	99	22.3%	0.7%
	L.Pacini S.Marcello P.se (PT)	848	13	1.5%	4	36.4%	0.5%
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	7610	1007	13.2%	206	22.1%	2.7%
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	20120	4275	21.2%	1263	31.7%	6.3%
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	3606	832	23.1%	245	35.2%	6.8%
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	10396	1590	15.3%	569	43.2%	5.5%
	Serristori Figline V.A. (FI)	2582	931	36.1%	285	37.1%	11.0%
	S. Maria Nuova Firenze	4826	518	10.7%	137	31.9%	2.8%
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	10267	2339	22.8%	612	33.3%	6.0%
AUSL Nord Ovest	Ospedale delle Apuane	12137	5048	41.6%	1336	27.2%	11.0%
	Presidio Ospedaliero San Luca	10364	4353	42.0%	962	22.8%	9.3%
	F.Lotti Pontedera (PI)	7954	2704	34.0%	748	28.3%	9.4%
	Civile Cecina (LI)	2903	1504	51.8%	409	29.7%	14.1%
	Riuniti Livorno	9248	4619	49.9%	950	21.9%	10.3%
	Civile Piombino (LI)	2121	1015	47.9%	166	17.3%	7.8%
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	1437	689	47.9%	148	23.1%	10.3%
	Ospedale Unico Versilia	12129	4511	37.2%	1120	25.5%	9.2%
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	37444	8594	23.0%	2628	32.7%	7.0%
AOU Senese	Le Scotte Siena	15990	2209	13.8%	651	34.9%	4.1%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	33361	1747	5.2%	547	37.7%	1.6%
Meyer	Pediatrico A.Meyer Firenze	8572	2513	29.3%	1174	47.2%	13.7%
FTGM-Massa	FTGM-Massa	2451	1653	67.4%	469	31.4%	19.1%
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	2215	539	24.3%	291	55.3%	13.1%
Toscana	Toscana	245863	53749	21.9%	15019	30.2%	6.1%



# 3

## CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI ALLE INDAGINI PREMs

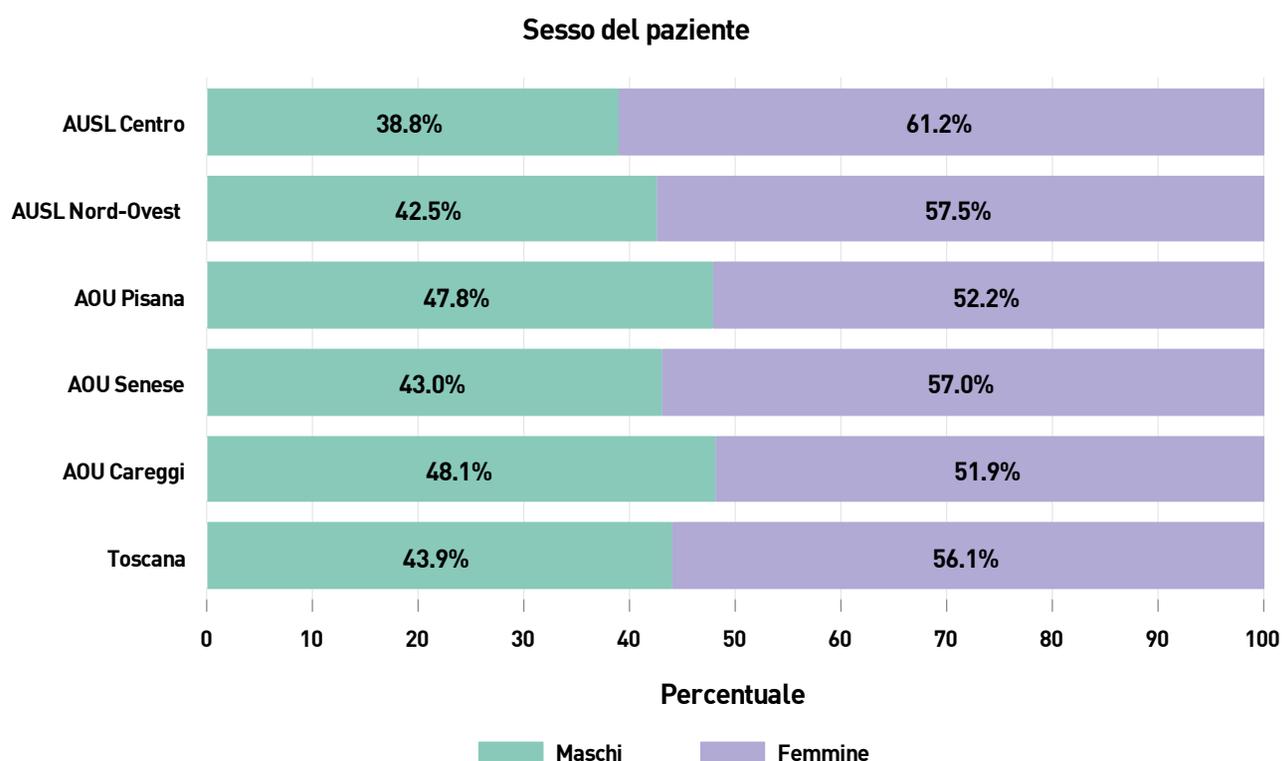


# 3.1

## PREMs Adulti

## Caratteristiche dei rispondenti: sesso del paziente

Nel grafico che segue, sono riportati la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per azienda e la media della Regione Toscana.



La variabile che indica il sesso del paziente è utilizzata nel calcolo dei pesi per il riporto alla popolazione e per il risk-adjustment degli indicatori inclusi nel sistema di valutazione delle performance.

## Caratteristiche dei rispondenti: sesso del paziente

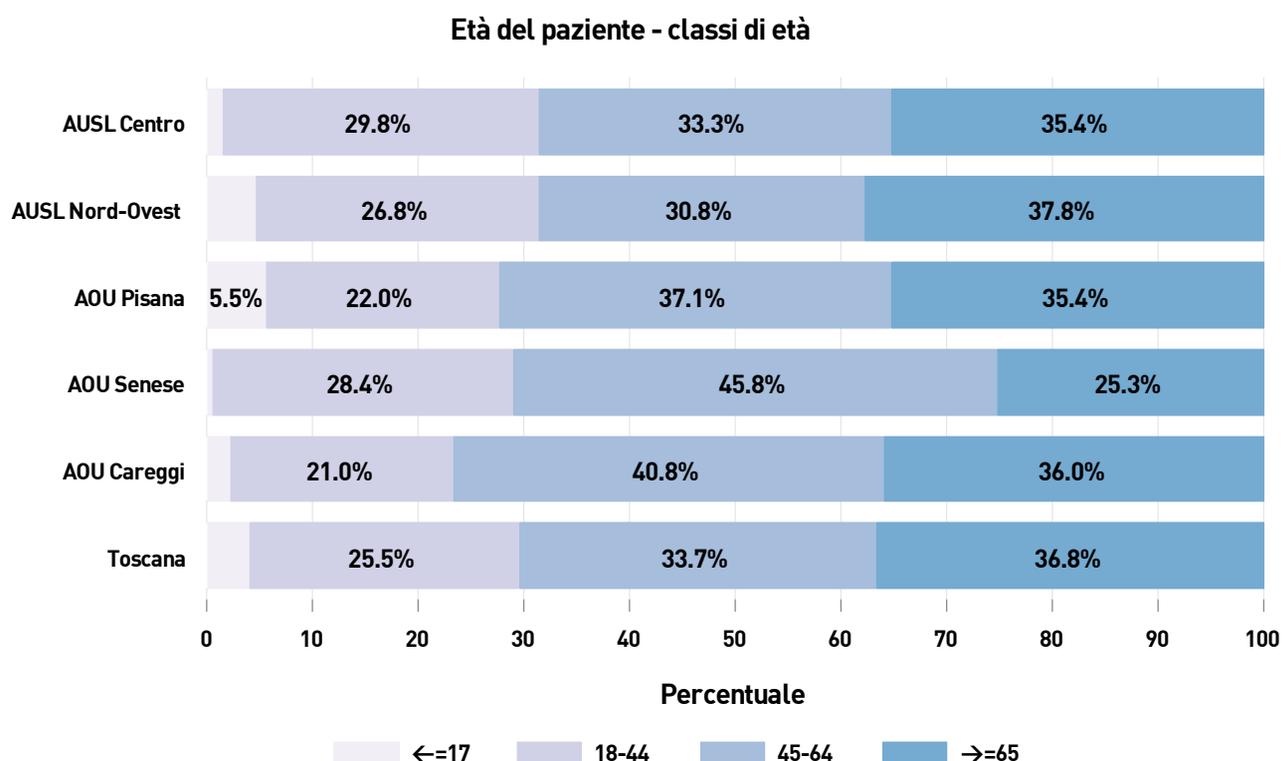
Nella tabella che segue, sono riportati il numero e la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per presidio e la media della Toscana.

### Sesso del paziente

Azienda	Stabilimento	Maschi		Femmine		Totale		
		N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	263	48.1	284	51.9	547	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1256	47.8	1372	52.2	2628	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	280	43.0	371	57.0	651	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	479	37.8	787	62.2	1266	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	67	27.3	178	72.7	245	100.0	
	Osp. San Jacopo	39	39.4	60	60.6	99	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	42	30.7	95	69.3	137	100.0	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	334	54.5	279	45.5	613	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	131	23.0	438	77.0	569	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	102	49.5	104	50.5	206	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	134	47.0	151	53.0	285	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	95	23.2	314	76.8	409	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	41	27.7	107	72.3	148	100.0
Civile Piombino (LI)		74	44.6	92	55.4	166	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		375	50.1	373	49.9	748	100.0	
Ospedale Unico Versilia		557	49.8	562	50.2	1119	100.0	
Ospedale delle Apuane		505	37.8	832	62.2	1337	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		479	49.7	484	50.3	963	100.0	
Riuniti Livorno		355	37.4	594	62.6	949	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	290	61.8	179	38.2	469	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	186	63.9	105	36.1	291	100.0	
Toscana	Toscana	6086	43.9	7763	56.1	13849	100.0	

## Caratteristiche dei rispondenti: classi di età del paziente

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



L'età è calcolata a partire dall'anno di nascita del paziente e poi ricodificata in quattro classi: minore di 18 anni, 18-44 anni, 45-64 anni e maggiore di 64 anni. La classe di età è utilizzata nel calcolo dei pesi per il riporto alla popolazione e per il risk-adjustment degli indicatori inclusi nel sistema di valutazione delle performance.

## Caratteristiche dei rispondenti: classi di età del paziente

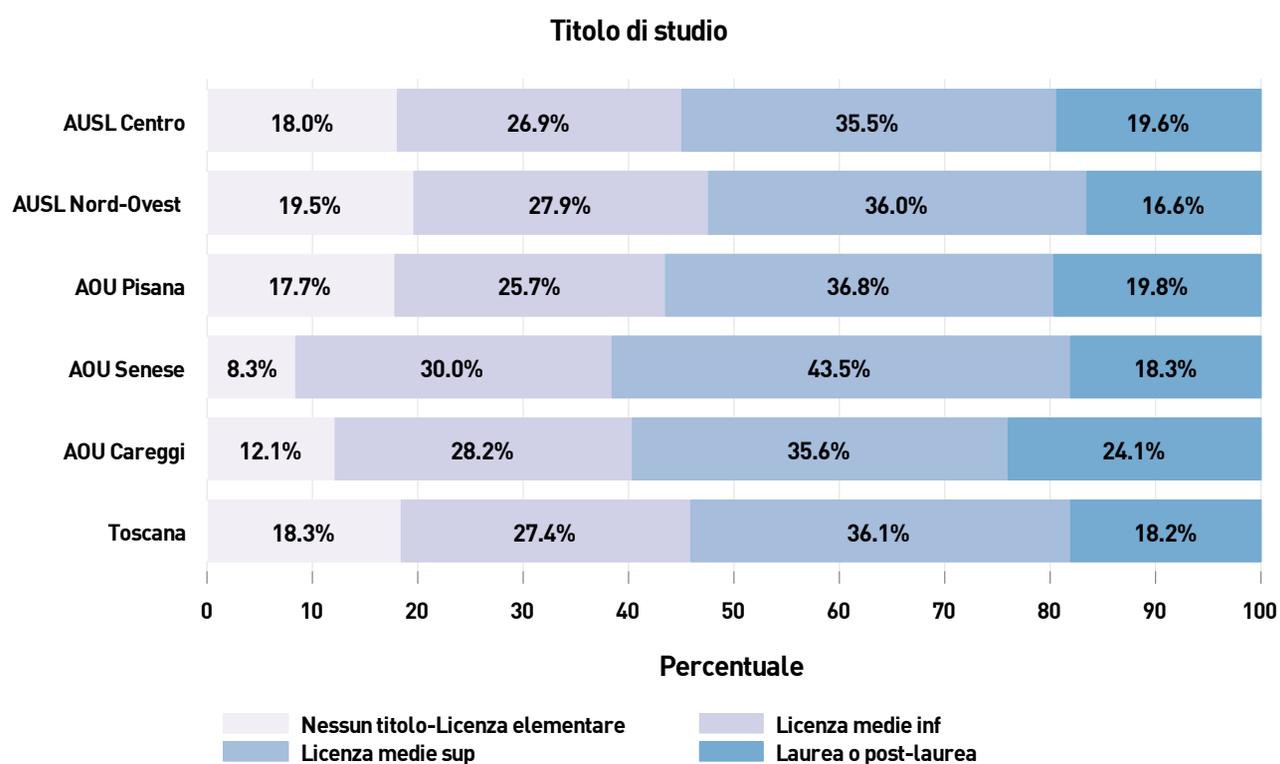
Nella tabella che segue, sono riportate le classi di età dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

Età del paziente - classi di età

Azienda	Stabilimento	<=17		18-44		45-64		>=45		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	12	2.2	115	21.0	223	40.8	197	36.0	547	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	145	5.5	579	22.0	974	37.1	930	35.4	2628	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	3	0.5	185	28.4	298	45.8	165	25.3	651	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	20	1.6	428	33.8	334	26.4	484	38.2	1266	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	.	.	86	35.1	110	44.9	49	20.0	245	100.0	
	Osp. San Jacopo	.	.	20	20.2	49	49.5	30	30.3	99	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	.	.	29	21.2	80	58.4	28	20.4	137	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	4	0.7	120	19.6	234	38.2	255	41.6	613	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	24	4.2	258	45.3	143	25.1	144	25.3	569	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	1	0.5	37	18.0	92	44.7	76	36.9	206	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	2	0.7	43	15.1	96	33.7	144	50.5	285	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	24	5.9	222	54.3	81	19.8	82	20.0	409	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	8	5.4	72	48.6	33	22.3	35	23.6	148	100.0
Civile Piombino (LI)		5	3.0	45	27.1	39	23.5	77	46.4	166	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		26	3.5	139	18.6	274	36.6	309	41.3	748	100.0	
Ospedale Unico Versilia		31	2.8	212	18.9	460	41.1	417	37.2	1120	100.0	
Ospedale delle Apuane		107	8.0	384	28.7	383	28.6	463	34.6	1337	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		8	0.8	133	13.8	289	30.0	533	55.3	963	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	77	16.4	51	10.9	136	29.0	205	43.7	469	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	.	.	15	5.2	102	35.1	174	59.8	291	100.0	
Toscana	Toscana	552	4.0	3532	25.5	4674	33.7	5093	36.8	13851	100.0	

## Caratteristiche dei rispondenti: titolo di studio del paziente

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



Il livello di istruzione è stato classificato solo per le classi agli estremi: “nessun titolo” e “licenza elementare” sono raggruppati in un’unica classe così come “laurea” e “titolo post-laurea”.

## Caratteristiche dei rispondenti: titolo di studio del paziente

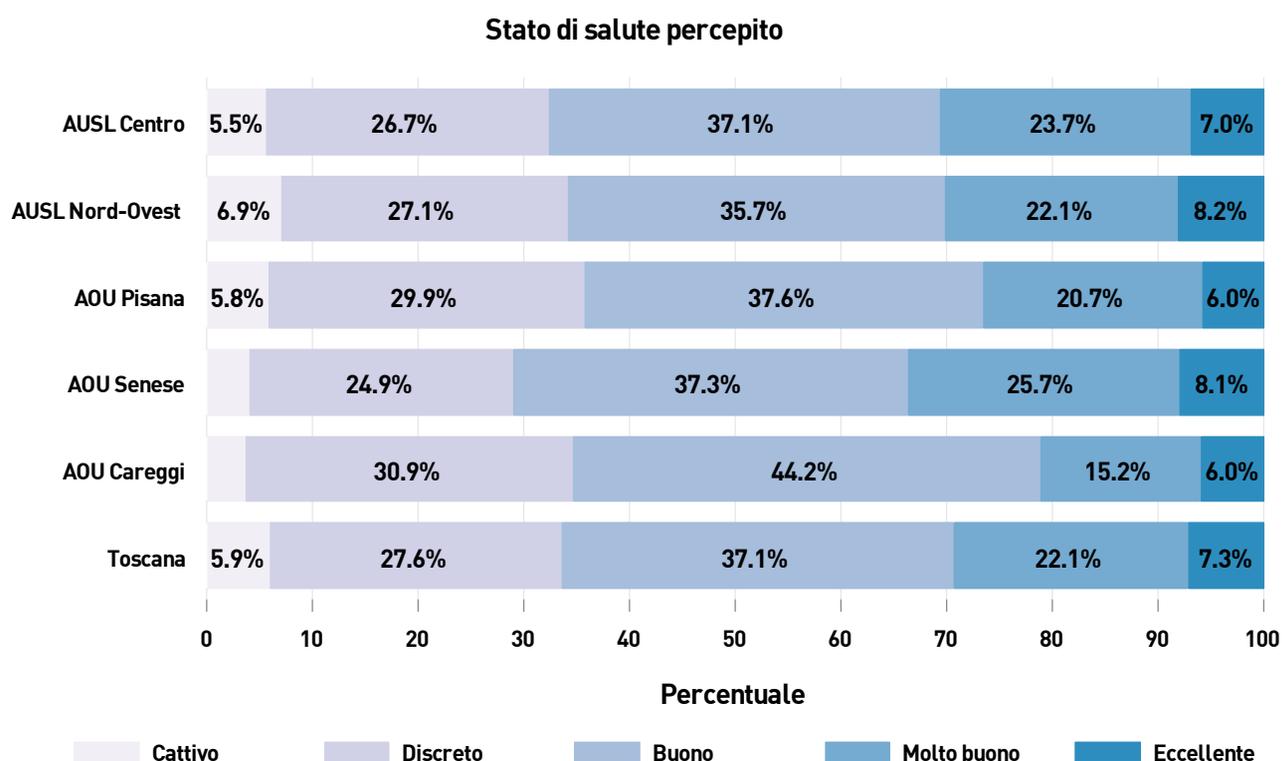
Nella tabella che segue, è riportato il titolo di studio dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

### Titolo di studio

Azienda	Stabilimento	Nessun titolo - Licenza elementare		Licenza medie inf		Licenza medie sup		Laurea o post-laurea		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	66	12.1	154	28.2	195	35.6	132	24.1	547	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	465	17.7	675	25.7	967	36.8	521	19.8	2628	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	54	8.3	195	30.0	283	43.5	119	18.3	651	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	300	23.7	301	23.8	438	34.7	225	17.8	1266	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	17	6.9	73	29.8	105	42.9	50	20.4	245	100.0
	Osp. San Jacopo	18	18.4	29	29.6	39	39.8	12	12.2	99	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	4	2.9	47	34.3	51	37.2	35	25.5	137	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	91	14.8	185	30.2	230	37.5	107	17.5	613	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	72	12.7	122	21.4	192	33.7	183	32.2	569	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	33	16.0	79	38.3	67	32.5	27	13.1	206	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	78	27.4	84	29.5	91	31.9	32	11.2	285	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	51	12.5	84	20.5	183	44.7	91	22.2	409
Civile Elbano Portoferraio (LI)		15	10.1	48	32.4	60	40.5	25	16.9	148	100.0
Civile Piombino (LI)		31	18.7	48	28.9	69	41.6	18	10.8	166	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		165	22.1	204	27.3	277	37.0	102	13.6	748	100.0
Ospedale Unico Versilia		188	16.8	363	32.4	389	34.7	180	16.1	1120	100.0
Ospedale delle Apuane		273	20.4	353	26.4	456	34.2	253	19.0	1337	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		258	26.8	292	30.3	302	31.4	111	11.5	963	100.0
Riuniti Livorno	159	16.7	235	24.7	365	38.4	191	20.1	950	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	144	30.7	125	26.7	141	30.1	59	12.6	469	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	49	16.9	97	33.4	100	34.5	44	15.2	291	100.0
Toscana	Toscana	2533	18.3	3794	27.4	5001	36.1	2517	18.2	13851	100.0

## Caratteristiche dei rispondenti: stato di salute percepito

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



## Caratteristiche dei rispondenti: stato di salute percepito

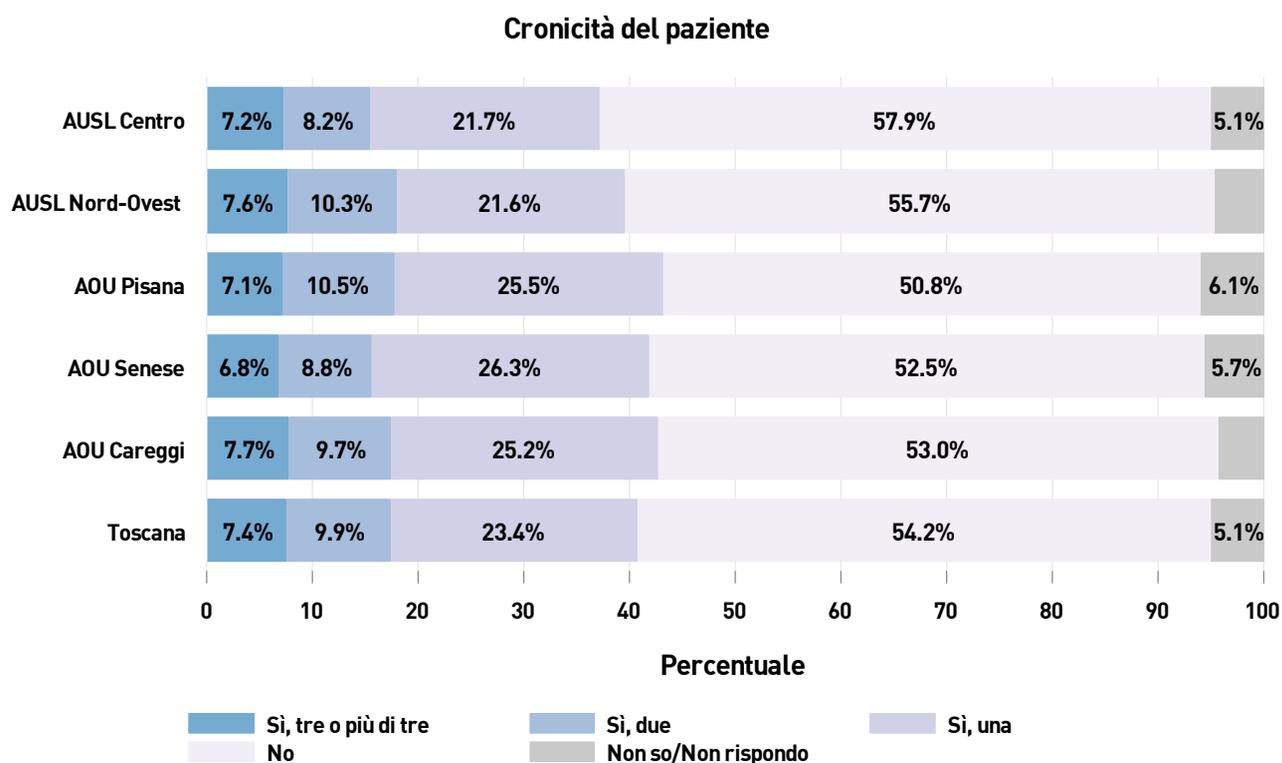
Nella tabella che segue, è riportato lo stato di salute riferito dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

### Stato di salute percepito

Azienda	Stabilimento	Cattivo		Discreto		Buono		Molto buono		Eccellente		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	20	3.7	169	30.9	242	44.2	83	15.2	33	6.0	547	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	152	5.8	785	29.9	988	37.6	544	20.7	157	6.0	2626	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	26	4.0	162	24.9	243	37.3	167	25.7	53	8.1	651	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	100	7.9	390	30.8	404	31.9	281	22.2	91	7.2	1266	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	2	0.8	52	21.2	111	45.3	59	24.1	21	8.6	245	100.0	
	Osp. San Jacopo	8	8.1	31	31.3	32	32.3	22	22.2	6	6.1	99	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	6	4.4	23	16.8	63	46.0	39	28.5	6	4.4	137	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	29	4.7	165	26.9	250	40.8	144	23.5	25	4.1	613	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	7	1.2	99	17.4	227	39.9	174	30.6	62	10.9	569	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	16	7.8	53	25.7	75	36.4	48	23.3	14	6.8	206	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	20	7.0	101	35.4	105	36.8	45	15.8	14	4.9	285	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	6	1.5	78	19.1	126	30.9	135	33.1	63	15.4	408	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	9	6.1	30	20.3	35	23.6	43	29.1	31	20.9	148	100.0
Civile Piombino (LI)		20	12.1	49	29.7	49	29.7	30	18.2	17	10.3	165	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		46	6.1	199	26.6	318	42.5	153	20.5	32	4.3	748	100.0	
Ospedale Unico Versilia		60	5.4	322	28.8	446	39.8	231	20.6	61	5.4	1120	100.0	
Ospedale delle Apuane		85	6.4	341	25.5	463	34.6	312	23.3	136	10.2	1337	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		113	11.7	337	35.0	339	35.2	142	14.7	32	3.3	963	100.0	
Riuniti Livorno	66	6.9	227	23.9	306	32.2	244	25.7	107	11.3	950	100.0		
FTGM-Massa	FTGM-Massa	6	1.3	124	26.4	183	39.0	121	25.8	35	7.5	469	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	19	6.5	88	30.2	127	43.6	43	14.8	14	4.8	291	100.0	
Toscana	Toscana	816	5.9	3826	27.6	5134	37.1	3061	22.1	1010	7.3	13847	100.0	

## Caratteristiche dei rispondenti: malattia cronica del paziente

Nel grafico che segue, è riportato il numero di malattie croniche riferite dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in percentuale per azienda e la media della Toscana.



## Caratteristiche dei rispondenti: malattia cronica del paziente

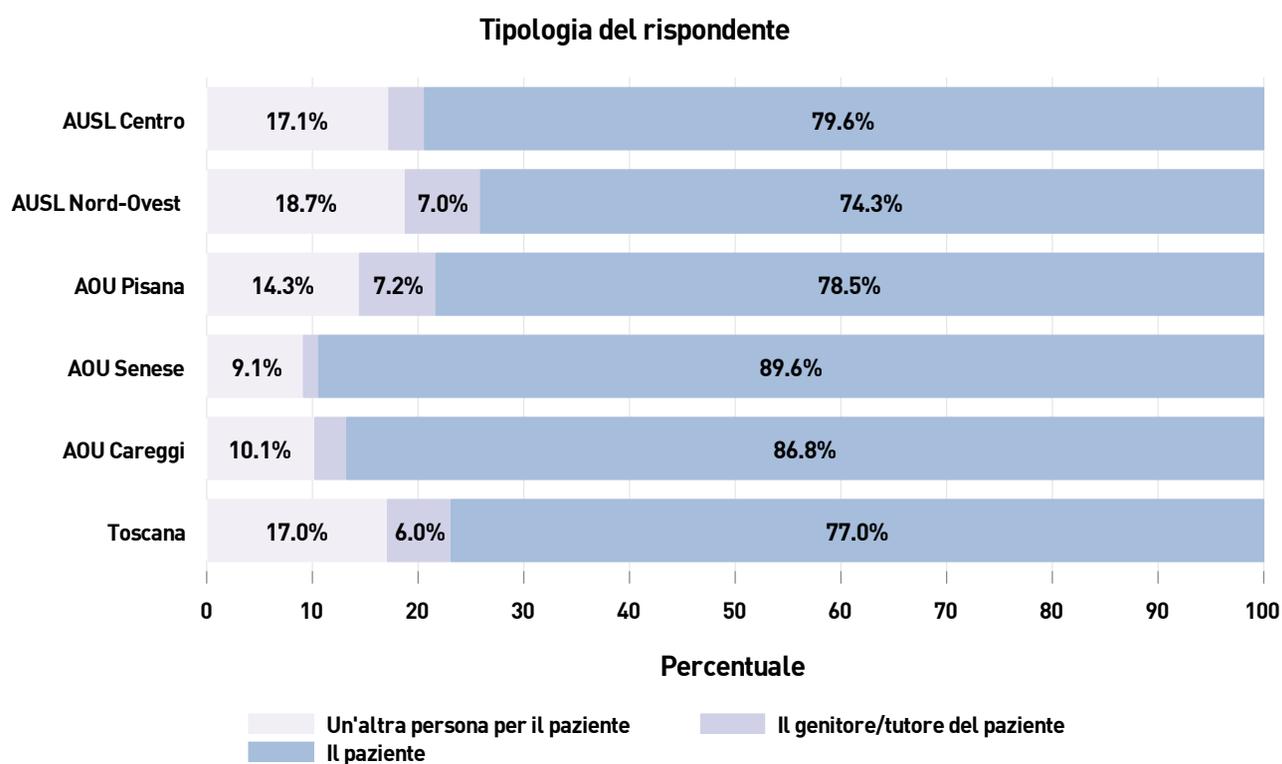
Nella tabella che segue, è riportato il numero di malattie croniche riferite dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

### Cronicità del paziente

Azienda	Stabilimento	Sì, tre o più di tre		Sì, due		Sì, una		No		Non so - Non rispondo		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	42	7.7	53	9.7	138	25.2	290	53.0	24	4.4	547	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	187	7.1	277	10.5	669	25.5	1334	50.8	159	6.1	2626	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	44	6.8	57	8.8	171	26.3	342	52.5	37	5.7	651	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	110	8.7	111	8.8	286	22.6	695	54.9	64	5.1	1266	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	2	0.8	8	3.3	40	16.3	184	75.1	11	4.5	245	100.0
	Osp. San Jacopo	7	7.1	11	11.1	37	37.4	39	39.4	5	5.1	99	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	4	2.9	9	6.6	29	21.2	83	60.6	12	8.8	137	100.0
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	50	8.2	54	8.8	143	23.3	328	53.5	38	6.2	613	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	14	2.5	33	5.8	112	19.7	392	68.9	18	3.2	569	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	21	10.2	27	13.1	40	19.4	107	51.9	11	5.3	206	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	38	13.3	27	9.5	55	19.3	151	53.0	14	4.9	285	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	13	3.2	17	4.2	47	11.5	323	79.2	8	2.0	408
Civile Elbano Portoferraio (LI)		10	6.8	5	3.4	18	12.2	110	74.3	5	3.4	148	100.0
Civile Piombino (LI)		19	11.4	22	13.3	30	18.1	86	51.8	9	5.4	166	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		46	6.1	65	8.7	161	21.5	436	58.3	40	5.3	748	100.0
Ospedale Unico Versilia		77	6.9	122	10.9	261	23.3	605	54.1	54	4.8	1119	100.0
Ospedale delle Apuane		97	7.3	119	8.9	311	23.3	753	56.3	57	4.3	1337	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		124	12.9	140	14.5	247	25.6	392	40.7	60	6.2	963	100.0
Riuniti Livorno	56	5.9	112	11.8	189	19.9	550	57.9	43	4.5	950	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	33	7.0	48	10.2	140	29.9	224	47.8	24	5.1	469	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	36	12.4	53	18.2	116	39.9	73	25.1	13	4.5	291	100.0
Toscana	Toscana	1030	7.4	1370	9.9	3241	23.4	7499	54.2	707	5.1	13847	100.0

## Caratteristiche dei rispondenti: tipologia di rispondente

Nel grafico che segue, si riporta l'indicazione di chi ha operativamente completato il questionario PREMs, ovvero se i pazienti sono stati supportati da qualcuno che ha compilato per loro le risposte.



In ogni sezione del questionario, era presente un alert che ricordava che chi compilava doveva riportare le risposte del paziente. Il dato è riportato in percentuale per presidio e la media della Toscana.

## Caratteristiche dei rispondenti: tipologia di rispondente

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

### Tipologia del rispondente

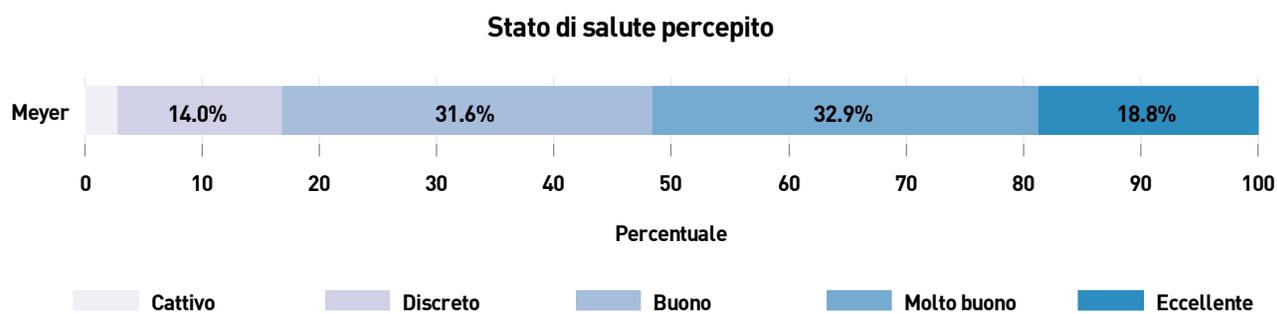
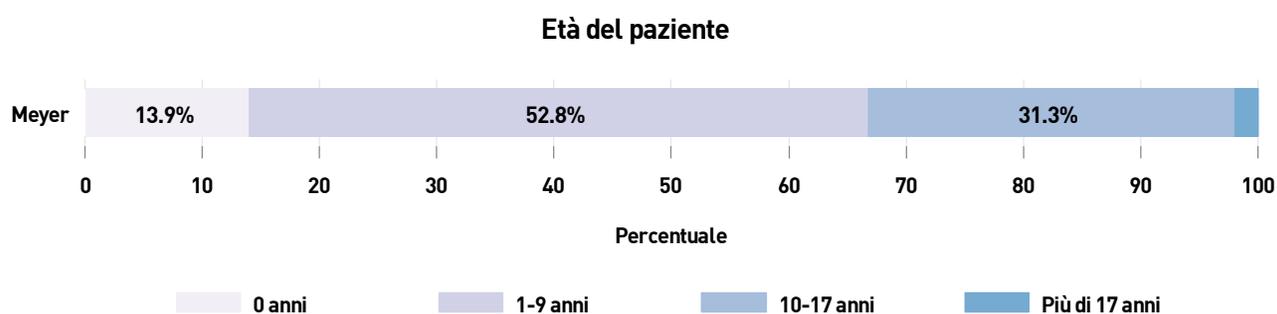
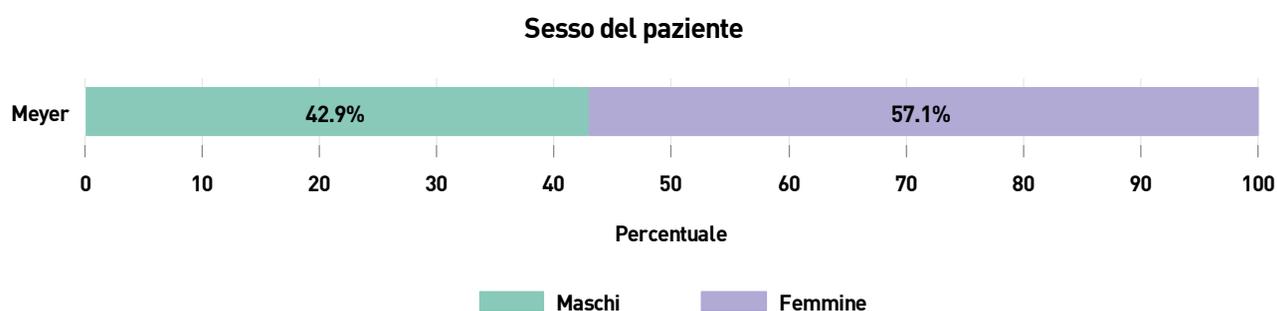
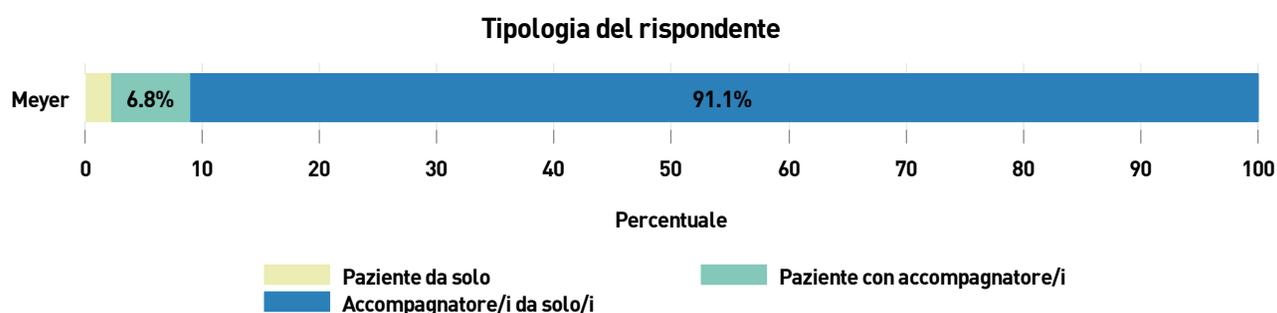
Azienda	Stabilimento	Un'altra persona per il paziente		Il genitore - tutore del paziente		Il paziente		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	55	10.1	17	3.1	475	86.8	547	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	377	14.3	188	7.2	2063	78.5	2628	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	59	9.1	9	1.4	583	89.6	651	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	310	24.5	48	3.8	908	71.7	1266	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	11	4.5	1	0.4	233	95.1	245	100.0	
	Osp. San Jacopo	16	16.2	3	3.0	80	80.8	99	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	4	2.9	.	.	133	97.1	137	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	76	12.4	16	2.6	521	85.0	613	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	46	8.1	26	4.6	497	87.3	569	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	45	21.8	6	2.9	155	75.2	206	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	75	26.3	14	4.9	196	68.8	285	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	36	8.8	37	9.0	336	82.2	409	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	18	12.2	9	6.1	121	81.8	148	100.0
Civile Piombino (LI)		43	25.9	12	7.2	111	66.9	166	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		124	16.6	41	5.5	583	77.9	748	100.0	
Ospedale Unico Versilia		178	15.9	45	4.0	897	80.1	1120	100.0	
Ospedale delle Apuane		233	17.4	136	10.2	968	72.4	1337	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		302	31.4	53	5.5	608	63.1	963	100.0	
Riuniti Livorno		157	16.5	78	8.2	715	75.3	950	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	105	22.4	84	17.9	280	59.7	469	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	79	27.2	7	2.4	204	70.3	290	100.0	
Toscana	Toscana	2351	17.0	830	6.0	10669	77.0	13850	100.0	



# 3.2

## PREMs Pediatrici

## Caratteristiche del paziente pediatrico



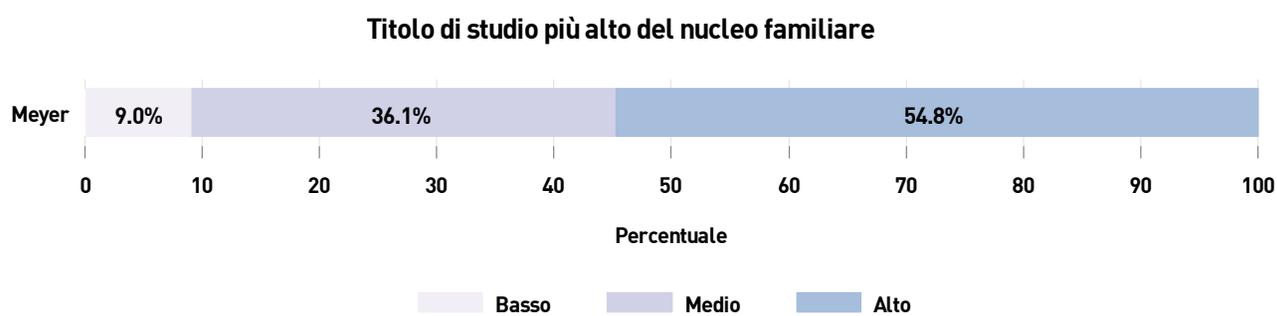
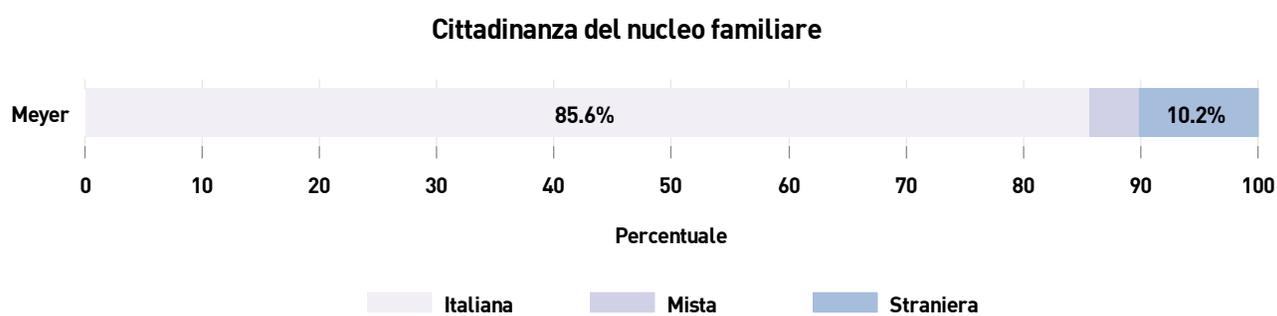
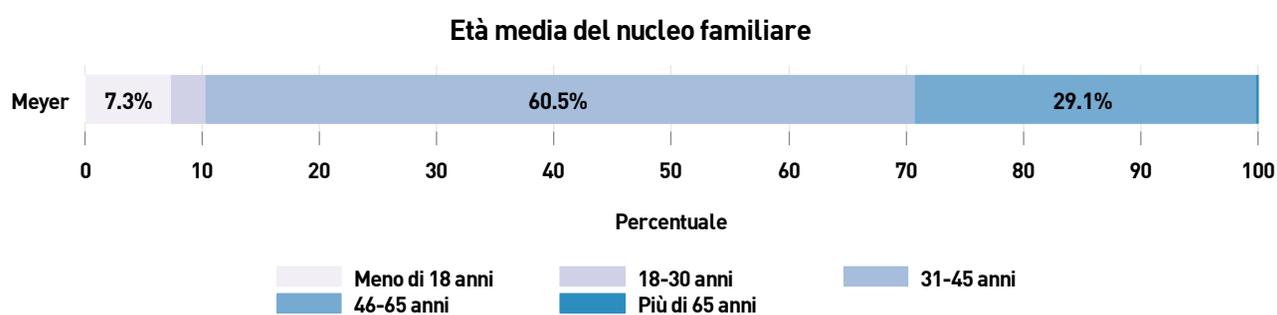
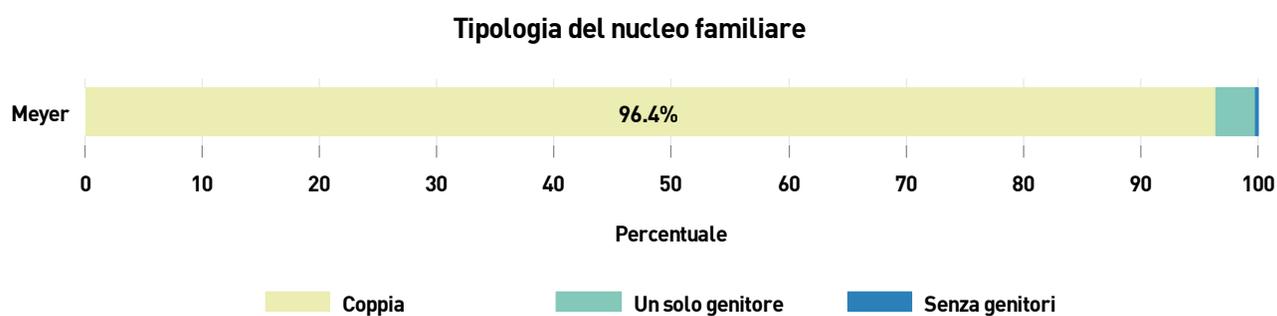
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti variabili rilevate dal questionario:

1. Chi compila il questionario ('Paziente con accompagnatore/i' include le opzioni di risposta 'madre/padre/genitore affidatario/tutore legale o genitori con paziente', mentre 'Accompagnatore/i da solo/i' include le opzioni di risposta 'madre/padre/genitore affidatario/tutore legale o genitori senza paziente');
2. Sesso del paziente;
3. Età del paziente;
4. In generale, come considera lo stato di salute del bambino/adolescente nell'ultimo mese?

#### Caratteristiche del paziente pediatrico

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Tipologia rispondente	Paziente da solo	25	2.1%
		Paziente con accompagnatore/i	80	6.8%
		Accompagnatore/i da solo/i	1069	91.1%
2	Sesso del paziente	Maschi	504	42.9%
		Femmine	670	57.1%
3	Età del paziente	0 anni	163	13.9%
		1-9 anni	620	52.8%
		10-17 anni	367	31.3%
		Più di 17 anni	24	2.0%
4	Stato di salute percepito	Cattivo	31	2.8%
		Discreto	157	14.0%
		Buono	356	31.6%
		Molto buono	370	32.9%
		Eccellente	211	18.8%

## Caratteristiche del nucleo familiare del paziente pediatrico



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

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

#### Caratteristiche del nucleo familiare

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Tipologia del nucleo familiare	Coppia	1056	96.4%
		Un solo genitore	37	3.4%
		Senza genitori	3	0.3%
2	Età media del nucleo familiare	Meno di 18 anni	86	7.3%
		18-30 anni	34	2.9%
		31-45 anni	710	60.5%
		46-65 anni	342	29.1%
		Più di 65 anni	2	0.2%
3	Cittadinanza del nucleo familiare	Italiana	1005	85.6%
		Mista	49	4.2%
		Straniera	120	10.2%
4	Titolo di studio più alto del nucleo familiare	Basso	99	9.0%
		Medio	395	36.1%
		Alto	600	54.8%



# 4

## RISULTATI DELLE INDAGINI PREMs



## Il riporto alla popolazione dell'esperienza dei pazienti

L'Osservatorio in continuo consente di raccogliere un gran numero di questionari dai pazienti dimessi. Tuttavia, rispetto alle indagini precedenti che si basavano su campioni rappresentativi, le valutazioni dell'esperienza raccolte dall'Osservatorio PREMs derivano dalle risposte dei pazienti che sono informati, arruolati e che poi di fatto hanno compilato il questionario. Questo potrebbe produrre un bias di selezione all'ingresso e self-selection.

Allo scopo di ridurre questo bias, la percezione dei pazienti rispondenti è stata **riportata alla popolazione di pazienti ricoverati per ciascun presidio** nell'anno di riferimento. Sono stati identificati diversi strati nella popolazione di riferimento e in quella dei rispondenti, in base all'età suddivisa in classi e al sesso. Per ogni strato di ciascun presidio sono stati calcolati pesi, al fine di ottenere la stima dei parametri di interesse per l'intera popolazione. **I pesi sono stati poi applicati al calcolo e alla rappresentazione dei risultati di esperienza, solo a livello di stabilimento.** Come appare chiaro nelle tabelle per la sezione "4.1" relativa all'esperienza degli adulti, **i pesi non sono applicati al livello regionale**, dove è possibile visionare la distribuzione dei risultati delle risposte non aggiustate.

L'esperienza percepita dagli utenti è presentata a livello di stabilimento, oltre la soglia minima di 30 risposte per domanda.

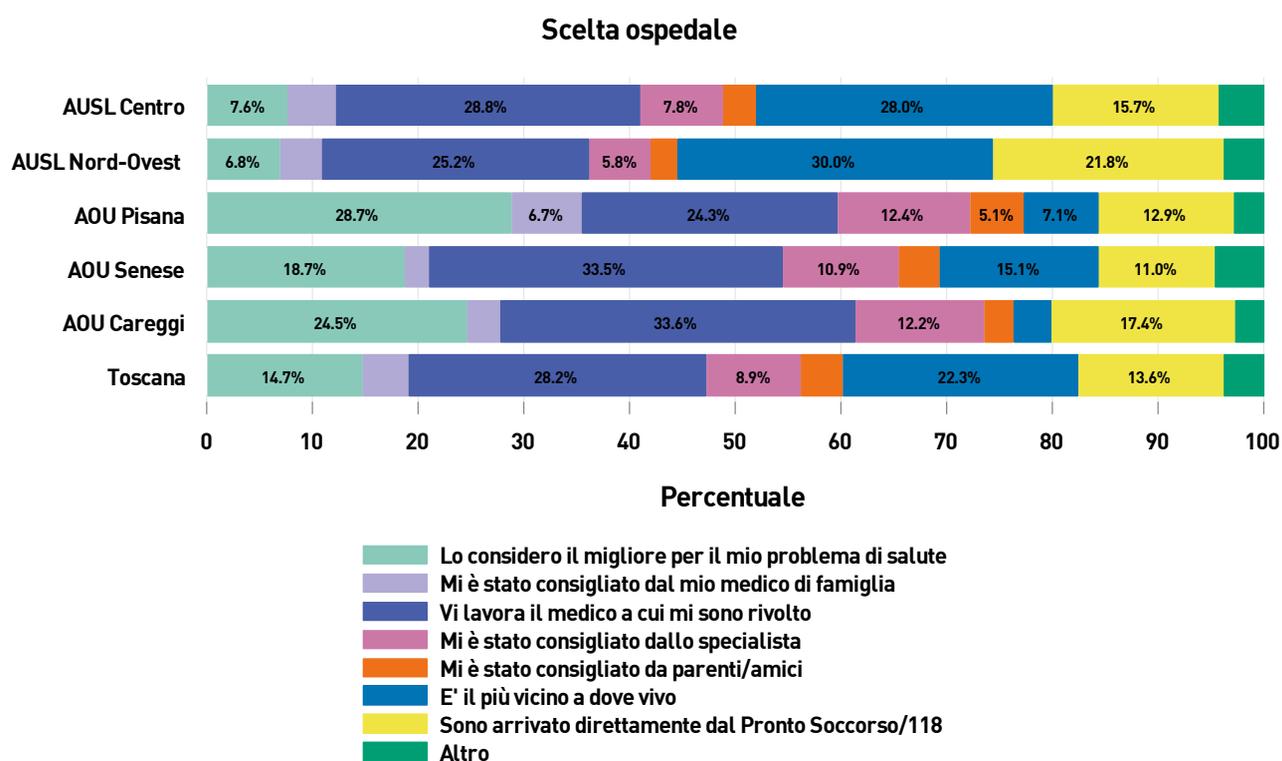


# 4.1

## PREMs Adulti

## La scelta dell'ospedale da parte del paziente

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



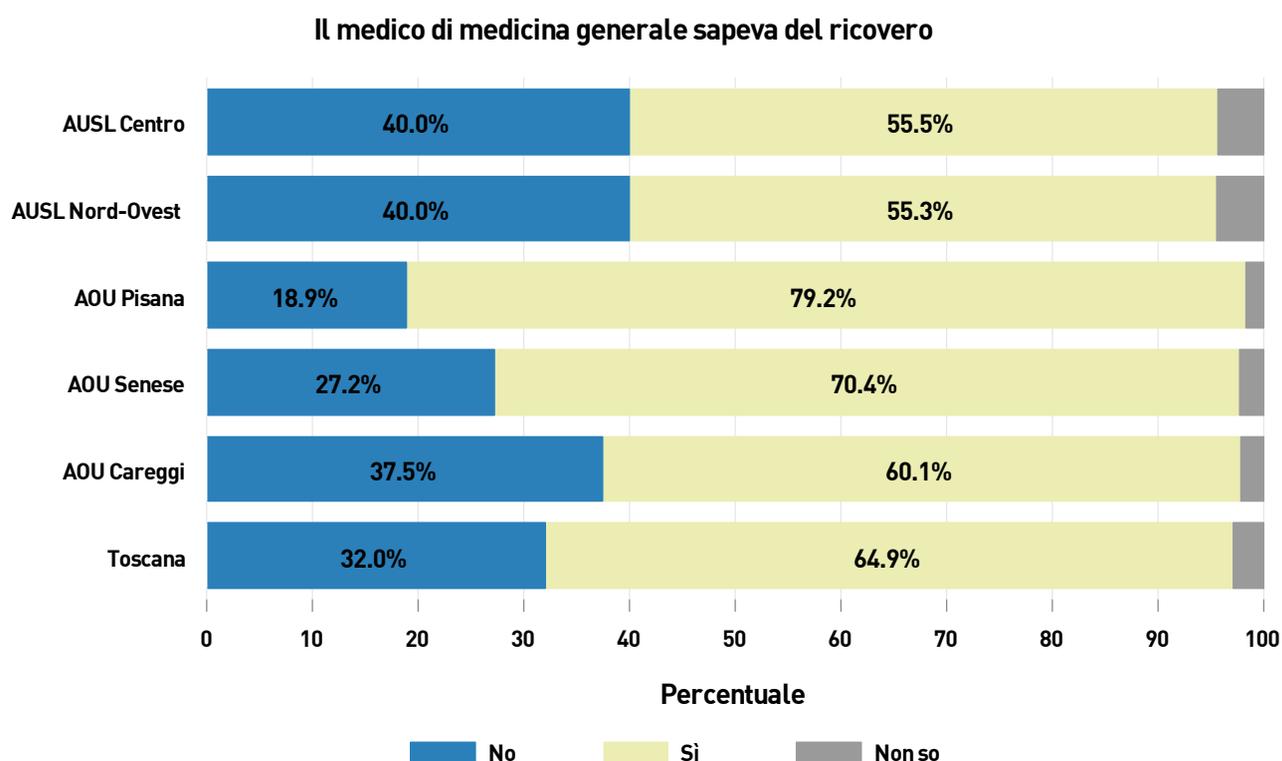
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Qual’è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale?”.

### Scelta dell'ospedale

Azienda	Stabilimento	Il migliore per me		Consiglio MMG		Vi lavora medico di ref		Consiglio specialista		Consiglio parenti-amici		Il più vicino		Accesso da Pronto Soccorso-118		Altro		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	8271	24.5	1070	3.2	11335	33.6	4124	12.2	924	2.7	1207	3.6	5873	17.4	937	2.8	33740	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	10880	28.7	2522	6.7	9193	24.3	4711	12.4	1918	5.1	2689	7.1	4874	12.9	1097	2.9	37884	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	2841	18.7	345	2.3	5086	33.5	1651	10.9	595	3.9	2294	15.1	1664	11.0	714	4.7	15191	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1308	6.4	661	3.2	4459	21.8	967	4.7	501	2.4	7290	35.6	4739	23.1	563	2.7	20487	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	80	2.2	223	6.2	1521	42.5	102	2.8	151	4.2	1440	40.2	32	0.9	31	0.9	3580	100.0
	Osp. San Jacopo	635	4.6	175	1.3	3021	21.8	708	5.1	175	1.3	5452	39.3	3038	21.9	673	4.9	13876	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	651	13.4	259	5.3	1775	36.5	712	14.6	71	1.5	323	6.6	557	11.4	515	10.6	4863	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	902	8.7	620	6.0	4087	39.3	855	8.2	456	4.4	1515	14.6	1303	12.5	666	6.4	10404	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1305	12.4	711	6.7	3870	36.7	1747	16.6	731	6.9	1428	13.5	260	2.5	490	4.6	10542	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	570	7.4	639	8.3	2063	26.7	570	7.4	218	2.8	2508	32.5	950	12.3	198	2.6	7716	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	177	6.8	69	2.6	544	20.8	139	5.3	39	1.5	783	29.9	750	28.6	119	4.5	2619	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	184	6.3	84	2.9	500	17.2	165	5.7	90	3.1	1007	34.7	753	25.9	120	4.1	2903	100.0
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	33	2.3	20	1.4	52	3.6	.	.	3	0.2	691	48.1	523	36.4	116	8.1	1437	100.0
	Civile Piombino (LI)	79	3.7	62	2.9	379	17.9	79	3.7	39	1.8	943	44.5	468	22.1	71	3.4	2121	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	617	7.6	395	4.9	2402	29.7	377	4.7	266	3.3	2355	29.1	1224	15.2	444	5.5	8080	100.0
	Ospedale Unico Versilia	952	7.7	463	3.8	3790	30.8	702	5.7	231	1.9	3293	26.7	2494	20.2	396	3.2	12320	100.0
	Ospedale delle Apuane	931	7.6	398	3.2	3220	26.1	1039	8.4	383	3.1	3551	28.8	2273	18.4	535	4.3	12329	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	426	4.0	369	3.5	2732	25.9	451	4.3	119	1.1	3266	31.0	2854	27.1	331	3.1	10546	100.0
	Riuniti Livorno	811	8.8	569	6.2	1809	19.6	620	6.7	343	3.7	2563	27.7	2271	24.6	262	2.8	9248	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	839	33.8	98	3.9	428	17.2	510	20.5	105	4.2	38	1.5	331	13.3	133	5.4	2483	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	587	26.4	130	5.8	747	33.6	587	26.4	101	4.6	8	0.3	7	0.3	59	2.7	2225	100.0
Toscana	Toscana	33076	14.7	9882	4.4	63011	28.1	20816	9.3	7459	3.3	44644	19.9	37237	16.6	8470	3.8	224594	100.0

## Il medico di medicina generale sapeva del ricovero

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



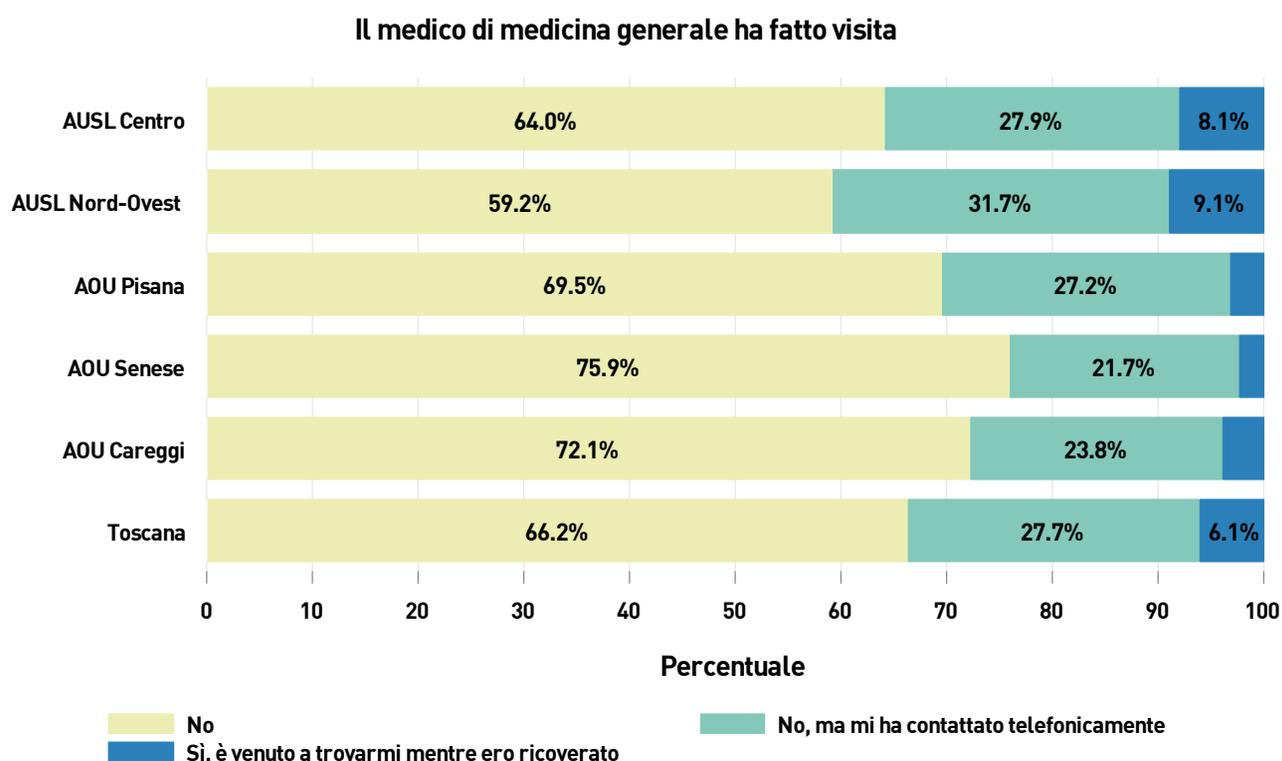
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.

### Il medico di medicina generale sapeva del ricovero

Azienda	Stabilimento	No		Si		Non so		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	12503	37.1	20498	60.8	739	2.2	33740	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	7682	20.3	29536	78.0	666	1.8	37884	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	4493	29.6	10454	68.8	244	1.6	15191	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	8733	42.6	11046	53.9	708	3.5	20487	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	899	25.1	2589	72.3	92	2.6	3580	100.0	
	Osp. San Jacopo	2198	15.8	10751	77.5	927	6.7	13876	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	1783	36.7	2897	59.6	183	3.8	4863	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	3879	37.3	6214	59.7	311	3.0	10404	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	2450	23.2	7837	74.1	292	2.8	10579	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	2436	31.6	5018	65.0	262	3.4	7716	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	1118	42.7	1392	53.2	108	4.1	2619	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	1409	48.5	1275	43.9	219	7.5	2903	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	948	66.0	436	30.3	54	3.7	1437	100.0
Civile Piombino (LI)		819	38.6	1275	60.1	27	1.3	2121	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		2801	34.7	4896	60.6	383	4.7	8080	100.0	
Ospedale Unico Versilia		4091	33.2	7850	63.7	378	3.1	12320	100.0	
Ospedale delle Apuane		4880	39.6	6925	56.2	525	4.3	12329	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		4557	43.2	5602	53.1	388	3.7	10546	100.0	
Riuniti Livorno		3542	38.3	5409	58.5	297	3.2	9248	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	575	23.2	1887	76.0	21	0.9	2483	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	188	8.4	2024	91.0	13	0.6	2225	100.0	
Toscana	Toscana	4722	34.1	8616	62.2	513	3.7	13851	100.0	

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

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



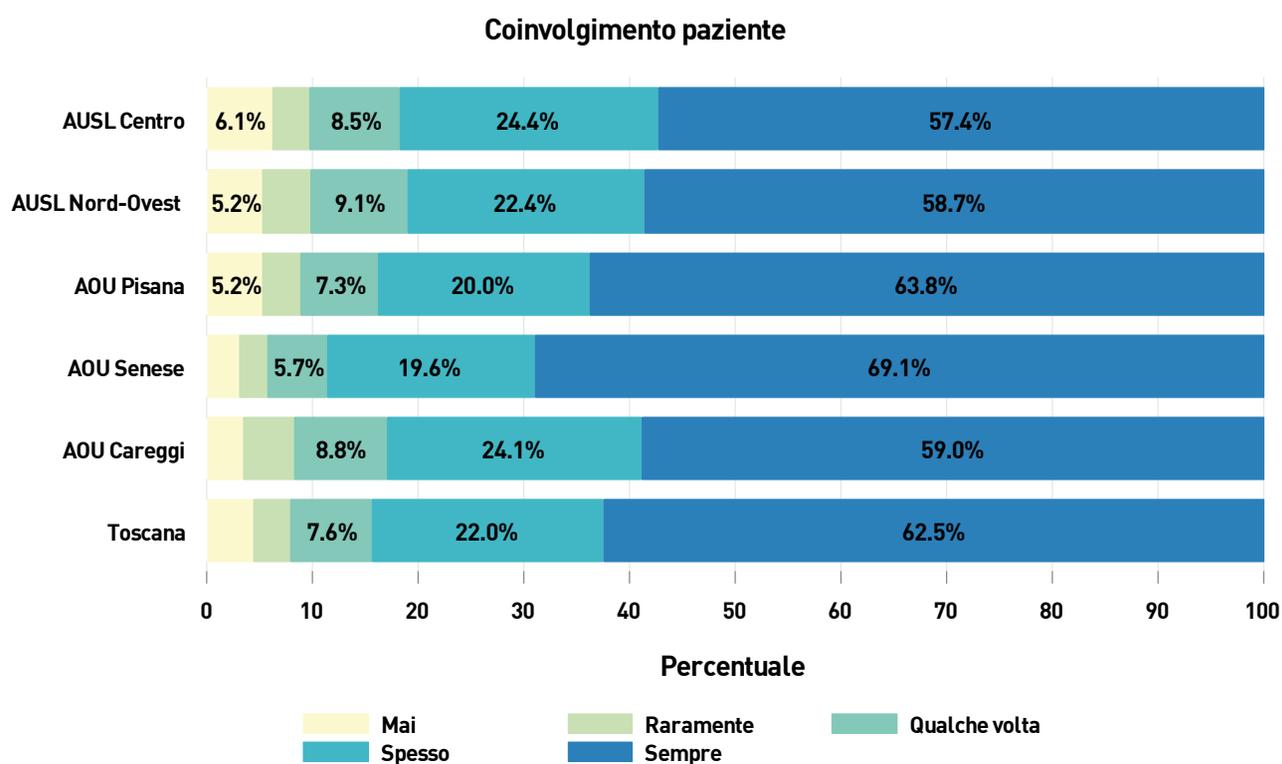
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia le ha fatto visita in ospedale?”. A questa domanda risponde solo il sottogruppo di pazienti che ha risposto positivamente alla domanda “Il suo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

### Il medico di medicina generale ha fatto visita

Azienda	Stabilimento	No		No, ma mi ha contattato telefonicamente		Sì, è venuto a trovarmi mentre ero ricoverato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	14783	72.1	4884	23.8	831	4.1	20498	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	20455	69.5	7991	27.2	971	3.3	29417	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	7931	75.9	2270	21.7	254	2.4	10454	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	6396	57.9	3464	31.4	1187	10.7	11046	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	1927	74.4	642	24.8	21	0.8	2589	100.0
	Osp. San Jacopo	5875	54.7	3324	30.9	1552	14.4	10751	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	2140	73.9	710	24.5	47	1.6	2897	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	4614	74.3	1378	22.2	222	3.6	6214	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	5967	76.1	1742	22.2	128	1.6	7837	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	2627	52.4	1738	34.6	653	13.0	5018	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	1017	73.0	328	23.5	48	3.4	1392	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	815	63.9	390	30.6	70	5.5	1275
Civile Elbano Portoferraio (LI)		116	26.6	209	48.0	111	25.5	436	100.0
Civile Piombino (LI)		741	58.1	357	28.0	176	13.8	1275	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		3202	65.4	1416	28.9	279	5.7	4896	100.0
Ospedale Unico Versilia		4908	62.5	2259	28.8	683	8.7	7850	100.0
Ospedale delle Apuane		4136	59.7	2285	33.0	503	7.3	6925	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		2845	50.8	2007	35.8	749	13.4	5602	100.0
Riuniti Livorno	3155	58.3	1756	32.5	498	9.2	5409	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	1031	60.0	557	32.4	131	7.6	1719	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1471	73.7	465	23.3	60	3.0	1996	100.0
Toscana	Toscana	5671	66.2	2372	27.7	527	6.1	8570	100.0

## Coinvolgimento del paziente

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



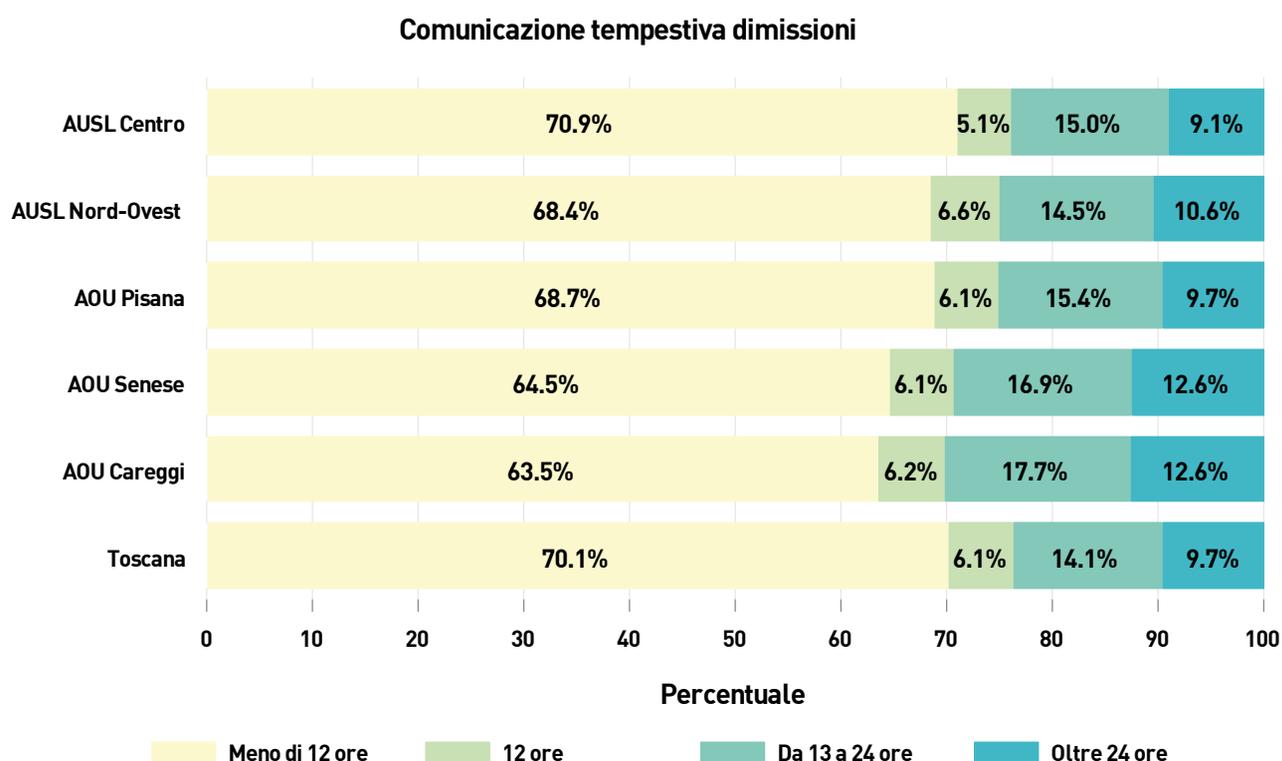
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di cura?”.

### Coinvolgimento del paziente

Azienda	Stabilimento	Mai		Raramente		Qualche volta		Spesso		Sempre		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1154	3.4	1598	4.7	2975	8.8	8120	24.1	19894	59.0	33740	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1960	5.2	1371	3.6	2781	7.3	7583	20.0	24188	63.8	37884	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	455	3.0	407	2.7	861	5.7	2970	19.6	10497	69.1	15191	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1278	6.2	1052	5.1	1934	9.4	5477	26.7	10746	52.5	20487	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	69	1.9	37	1.0	78	2.2	935	26.1	2461	68.7	3580	100.0
	Osp. San Jacopo	1390	10.0	457	3.3	1713	12.3	3980	28.7	6336	45.7	13876	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	360	7.4	190	3.9	184	3.8	1055	21.7	3073	63.2	4863	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	485	4.7	544	5.2	845	8.1	2370	22.8	6159	59.2	10404	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	188	1.8	175	1.7	736	7.0	1965	18.6	7515	71.0	10579	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	604	7.8	102	1.3	573	7.4	1660	21.5	4778	61.9	7716	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	142	5.4	93	3.5	272	10.4	627	23.9	1485	56.7	2619	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	76	2.6	72	2.5	247	8.5	890	30.7	1619	55.8	2903
Civile Elbano Portoferraio (LI)		25	1.8	20	1.4	123	8.6	317	22.1	952	66.2	1437	100.0
Civile Piombino (LI)		72	3.4	104	4.9	222	10.5	595	28.0	1128	53.2	2121	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		438	5.4	385	4.8	858	10.6	1605	19.9	4794	59.3	8080	100.0
Ospedale Unico Versilia		597	4.8	652	5.3	1026	8.3	2388	19.4	7656	62.1	12320	100.0
Ospedale delle Apuane		685	5.6	515	4.2	1083	8.8	2608	21.2	7438	60.3	12329	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		634	6.0	457	4.3	964	9.1	2446	23.2	6045	57.3	10546	100.0
Riuniti Livorno	539	5.8	491	5.3	859	9.3	2353	25.4	5006	54.1	9248	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	80	3.2	42	1.7	163	6.6	595	24.0	1603	64.6	2483	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	32	1.5	43	1.9	106	4.8	388	17.5	1655	74.4	2225	100.0
Toscana	Toscana	602	4.3	490	3.5	1051	7.6	3050	22.0	8658	62.5	13851	100.0

## Comunicazione tempestiva delle dimissioni

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



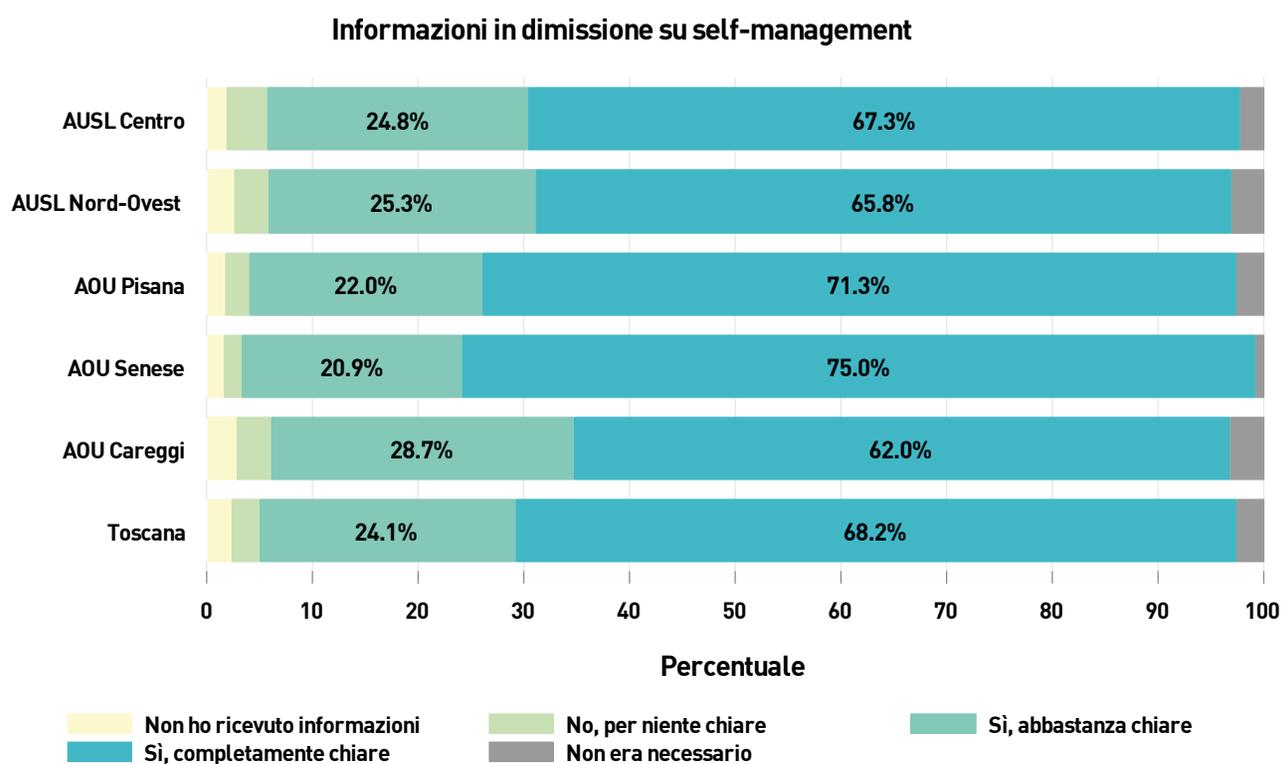
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Considerando il tempo per l’organizzazione del rientro a casa, quanto è trascorso da quando le hanno comunicato che sarebbe stato dimesso a quando è effettivamente avvenuta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

### Comunicazione tempestiva delle dimissioni

Azienda	Stabilimento	Meno di 12 ore		12 ore		Da 13 a 24 ore		Oltre 24 ore		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	21411	63.5	2098	6.2	5966	17.7	4265	12.6	33740	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	26030	68.7	2317	6.1	5849	15.4	3688	9.7	37884	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	9799	64.5	922	6.1	2561	16.9	1909	12.6	15191	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	14827	72.4	1046	5.1	2786	13.6	1828	8.9	20487	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	3020	84.4	53	1.5	287	8.0	221	6.2	3580	100.0	
	Osp. San Jacopo	9639	69.5	355	2.6	2646	19.1	1236	8.9	13876	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	2842	58.5	265	5.4	1314	27.0	442	9.1	4863	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	7041	67.7	795	7.6	1631	15.7	937	9.0	10404	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	7371	69.7	679	6.4	1247	11.8	1282	12.1	10579	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	6031	78.2	441	5.7	785	10.2	458	5.9	7716	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	1767	67.5	131	5.0	409	15.6	313	11.9	2619	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	1852	63.8	251	8.7	402	13.8	398	13.7	2903	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	938	65.3	54	3.7	237	16.5	208	14.5	1437	100.0
Civile Piombino (LI)		1323	62.4	67	3.2	385	18.2	346	16.3	2121	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		5400	66.8	478	5.9	1308	16.2	893	11.1	8080	100.0	
Ospedale Unico Versilia		8796	71.4	857	7.0	1630	13.2	1037	8.4	12320	100.0	
Ospedale delle Apuane		8957	72.7	750	6.1	1322	10.7	1300	10.5	12329	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		7303	69.3	618	5.9	1603	15.2	1022	9.7	10546	100.0	
	Riuniti Livorno	5752	62.2	792	8.6	1679	18.2	1025	11.1	9248	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	1611	64.9	206	8.3	426	17.2	240	9.7	2483	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1283	57.7	174	7.8	463	20.8	306	13.7	2225	100.0	
Toscana	Toscana	9709	70.1	843	6.1	1955	14.1	1344	9.7	13851	100.0	

## Informazioni in sede di dimissione: self management

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



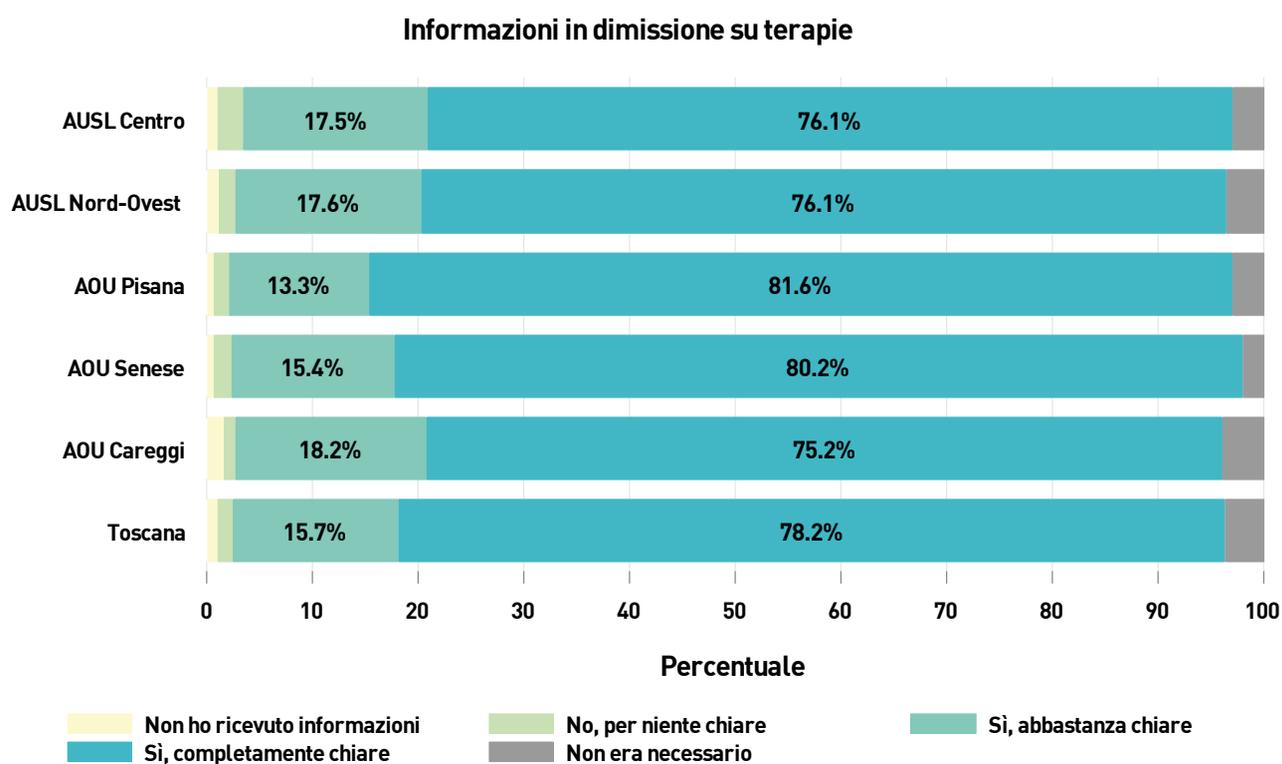
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)?”.

### Informazioni alla dimissioni su self-management

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto informazioni		No, per niente chiare		Sì, abbastanza chiare		Sì, completamente chiare		Non era necessario		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	946	2.8	1066	3.2	9682	28.7	20926	62.0	1121	3.3	33740	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	626	1.7	879	2.3	8347	22.0	26994	71.3	1016	2.7	37862	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	235	1.5	258	1.7	3173	20.9	11390	75.0	135	0.9	15191	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	552	2.7	825	4.0	5603	27.3	12566	61.3	941	4.6	20487	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	7	0.2	25	0.7	569	15.9	2943	82.2	36	1.0	3580	100.0	
	Osp. San Jacopo	140	1.0	850	6.1	3789	27.3	8921	64.3	176	1.3	13876	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	16	0.3	115	2.4	1291	26.5	3410	70.1	31	0.6	4863	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	328	3.2	275	2.6	2662	25.6	6917	66.5	221	2.1	10404	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	163	1.5	175	1.7	1814	17.1	8260	78.1	168	1.6	10579	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	104	1.3	502	6.5	1929	25.0	5041	65.3	141	1.8	7716	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	60	2.3	40	1.5	701	26.8	1800	68.7	18	0.7	2619	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	30	1.0	32	1.1	763	26.3	2013	69.4	65	2.3	2903	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	13	0.9	27	1.9	435	30.3	945	65.7	18	1.3	1437	100.0
Civile Piombino (LI)		53	2.5	91	4.3	549	25.9	1373	64.7	55	2.6	2121	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		219	2.7	329	4.1	2098	26.0	5177	64.1	258	3.2	8080	100.0	
Ospedale Unico Versilia		285	2.3	385	3.1	2974	24.1	8337	67.7	339	2.8	12320	100.0	
Ospedale delle Apuane		360	2.9	313	2.5	2804	22.7	8314	67.4	538	4.4	12329	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		330	3.1	404	3.8	2899	27.5	6620	62.8	293	2.8	10546	100.0	
	Riuniti Livorno	214	2.3	351	3.8	2387	25.8	6018	65.1	278	3.0	9248	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	61	2.5	46	1.8	587	23.7	1750	70.5	38	1.5	2483	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	46	2.1	5	0.2	413	18.5	1724	77.5	37	1.7	2225	100.0	
Toscana	Toscana	313	2.3	375	2.7	3341	24.1	9441	68.2	380	2.7	13850	100.0	

## Informazioni in sede di dimissione: terapie farmacologiche domiciliari

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



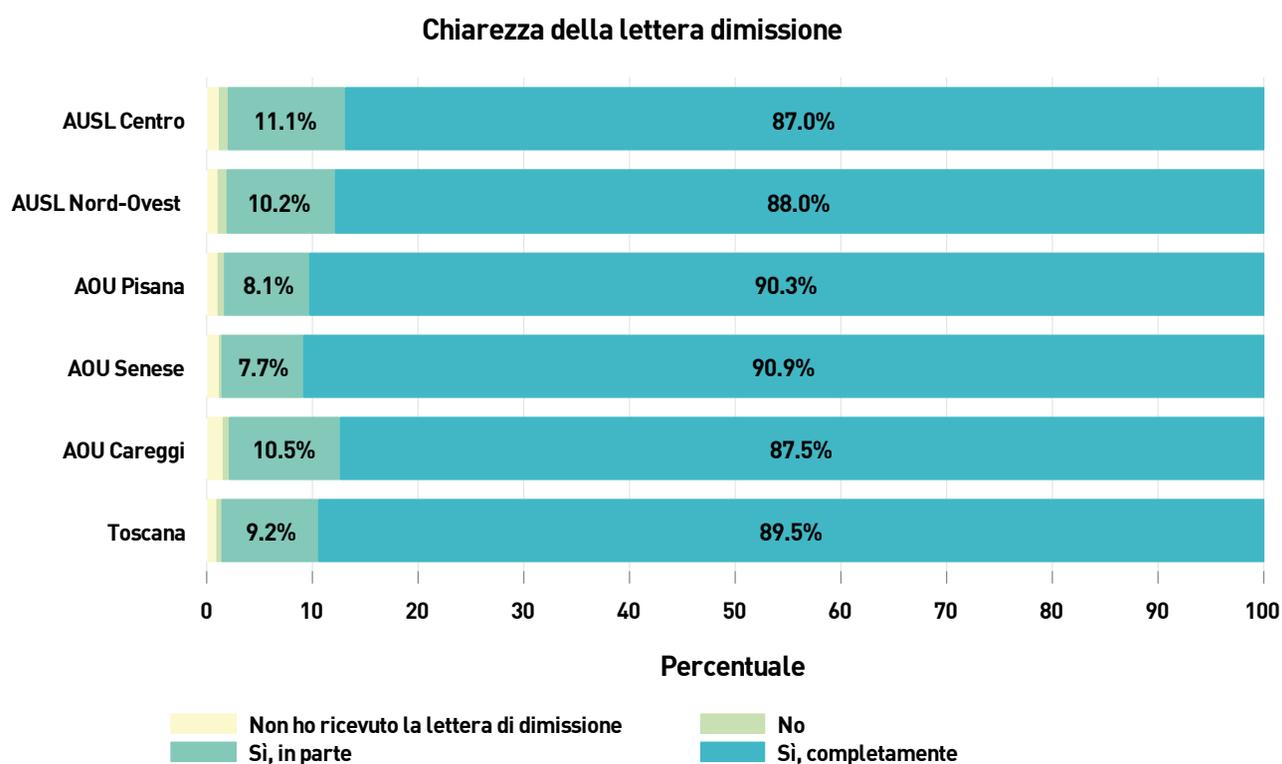
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su quali farmaci prendere una volta tornato a casa?”.

### Informazioni alla dimissioni su terapie

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto informazioni		No, per niente chiare		Sì, abbastanza chiare		Sì, completamente chiare		Non era necessario		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	547	1.6	333	1.0	6126	18.2	25377	75.2	1357	4.0	33740	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	233	0.6	541	1.4	5021	13.3	30859	81.6	1182	3.1	37837	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	97	0.6	247	1.6	2347	15.4	12176	80.2	324	2.1	15191	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	210	1.0	430	2.1	4105	20.0	14633	71.4	1109	5.4	20487	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	7	0.2	17	0.5	240	6.7	3294	92.0	22	0.6	3580	100.0	
	Osp. San Jacopo	.	.	533	3.8	2704	19.5	10156	73.2	483	3.5	13876	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	19	0.4	41	0.8	821	16.9	3948	81.2	34	0.7	4863	100.0	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	236	2.3	206	2.0	1925	18.5	7781	74.8	256	2.5	10404	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	98	0.9	150	1.4	1046	9.9	9165	86.6	119	1.1	10579	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	89	1.2	409	5.3	1608	20.8	5404	70.0	205	2.7	7716	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	37	1.4	6	0.2	532	20.3	2007	76.6	37	1.4	2619	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	15	0.5	8	0.3	495	17.1	2208	76.1	177	6.1	2903	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	20	1.4	.	.	279	19.4	1084	75.5	54	3.7	1437	100.0
Civile Piombino (LI)		35	1.7	12	0.6	353	16.7	1660	78.3	61	2.9	2121	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		111	1.4	138	1.7	1443	17.9	6127	75.8	261	3.2	8080	100.0	
Ospedale Unico Versilia		43	0.3	139	1.1	1997	16.2	9793	79.5	349	2.8	12320	100.0	
Ospedale delle Apuane		155	1.3	229	1.9	2039	16.5	9363	75.9	543	4.4	12329	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		109	1.0	222	2.1	2166	20.5	7749	73.5	300	2.8	10546	100.0	
Riuniti Livorno	144	1.6	168	1.8	1613	17.4	6918	74.8	404	4.4	9248	100.0		
FTGM-Massa	FTGM-Massa	42	1.7	10	0.4	303	12.2	2064	83.1	63	2.5	2483	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	8	0.4	.	.	260	11.7	1912	85.9	45	2.0	2225	100.0	
Toscana	Toscana	135	1.0	192	1.4	2168	15.7	10836	78.2	518	3.7	13849	100.0	

## Chiarezza lettera di dimissione

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



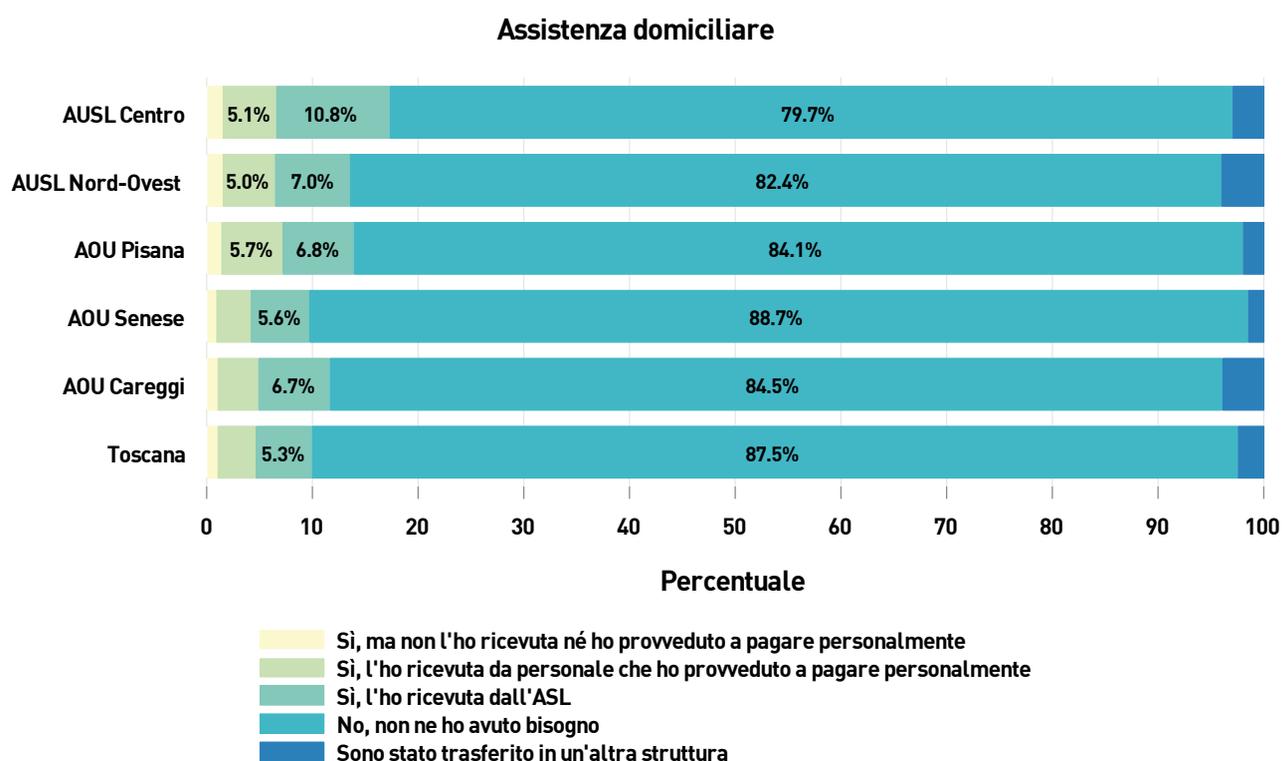
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale alla seguente domanda del questionario PREMs: “Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?”.

### Chiarezza della lettera dimissione

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto la lettera di dimissione		No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	507	1.5	193	0.6	3529	10.5	29511	87.5	33740	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	370	1.0	220	0.6	3068	8.1	34226	90.3	37884	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	172	1.1	36	0.2	1171	7.7	13812	90.9	15191	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	402	2.0	194	0.9	2407	11.7	17484	85.3	20487	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	.	.	.	.	124	3.5	3456	96.5	3580	100.0
	Osp. San Jacopo	118	0.9	.	.	2207	15.9	11551	83.2	13876	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	.	.	74	1.5	430	8.8	4359	89.6	4863	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	107	1.0	95	0.9	874	8.4	9328	89.7	10404	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	157	1.5	.	.	702	6.6	9720	91.9	10579	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	44	0.6	194	2.5	1147	14.9	6331	82.1	7716	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	8	0.3	6	0.2	332	12.7	2273	86.8	2619	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	6	0.2	.	.	119	4.1	2778	95.7	2903
Civile Elbano Portoferraio (LI)		10	0.7	.	.	66	4.6	1361	94.7	1437	100.0
Civile Piombino (LI)		11	0.5	16	0.8	209	9.9	1885	88.9	2121	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		45	0.6	109	1.3	921	11.4	7005	86.7	8080	100.0
Ospedale Unico Versilia		77	0.6	71	0.6	1228	10.0	10944	88.8	12320	100.0
Ospedale delle Apuane		104	0.8	73	0.6	1130	9.2	11021	89.4	12329	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		159	1.5	153	1.4	1306	12.4	8928	84.7	10546	100.0
Riuniti Livorno		120	1.3	83	0.9	1055	11.4	7990	86.4	9248	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	16	0.7	5	0.2	235	9.5	2227	89.7	2483	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	26	1.2	.	.	67	3.0	2131	95.8	2225	100.0
Toscana	Toscana	110	0.8	78	0.6	1268	9.2	12395	89.5	13851	100.0

## Assistenza domiciliare

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



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

### Assistenza domiciliare

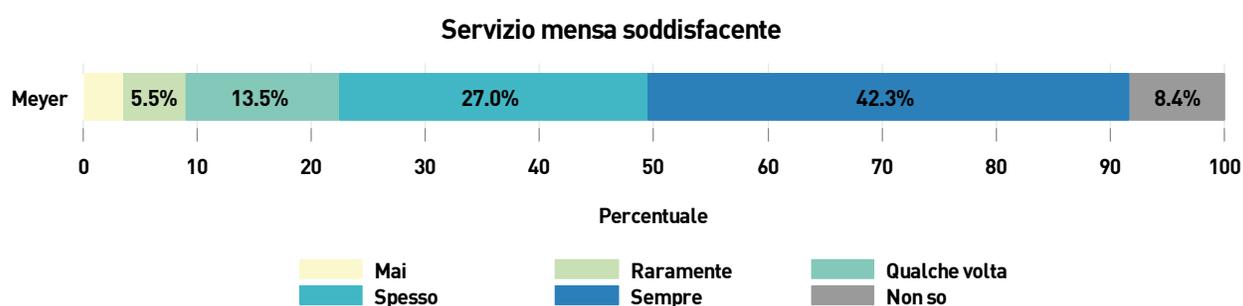
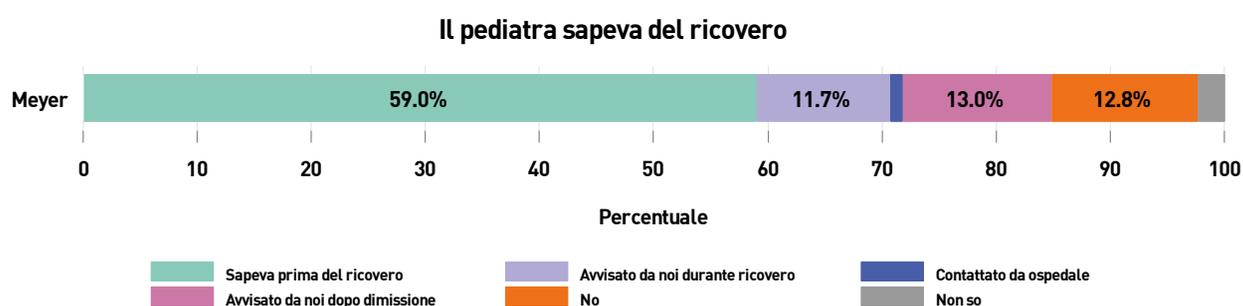
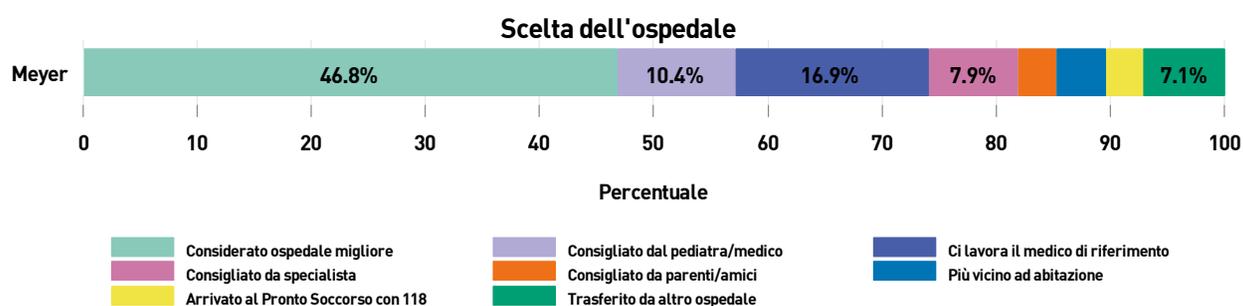
Azienda	Stabilimento	Sì, ma non l'ho ricevuta né ho provveduto a pagare personalmente		Sì, l'ho ricevuta da personale che ho provveduto a pagare personalmente		Sì, l'ho ricevuta dall'ASL		No, non ne ho avuto bisogno		Sono stato trasferito in un'altra struttura		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	290	0.9	1228	3.9	2084	6.7	26424	84.5	1258	4.0	31283	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	489	1.4	2043	5.7	2426	6.8	30119	84.1	735	2.1	35813	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	125	0.9	469	3.2	815	5.6	12956	88.7	238	1.6	14604	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	278	1.4	984	5.1	1784	9.2	15808	81.4	558	2.9	19413	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	22	0.6	114	3.2	289	8.2	3111	88.0	.	.	3536	100.0	
	Osp. San Jacopo	463	3.7	1140	9.1	2279	18.1	7711	61.4	969	7.7	12562	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	74	1.6	90	1.9	282	6.0	4223	90.4	.	.	4669	100.0	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	122	1.2	400	4.0	532	5.4	8539	86.1	326	3.3	9920	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	12	0.1	419	4.1	611	6.0	9085	88.8	108	1.1	10236	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	.	.	226	3.1	1410	19.2	5691	77.7	.	.	7327	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	36	1.5	178	7.1	371	14.9	1753	70.5	148	6.0	2486	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	8	0.3	117	4.4	234	8.7	2309	86.3	8	0.3	2677	100.0
		Civile Elbano Portoferraio (LI)	3	0.2	.	.	95	7.1	1204	89.9	38	2.8	1339	100.0
Civile Piombino (LI)		32	1.6	119	6.1	247	12.5	1552	78.6	23	1.2	1974	100.0	
F.Lotti Pontedera (PI)		141	1.8	343	4.4	412	5.3	6521	84.6	295	3.8	7712	100.0	
Ospedale Unico Versilia		181	1.5	496	4.2	650	5.5	10075	85.0	444	3.8	11847	100.0	
Ospedale delle Apuane		128	1.1	472	4.0	830	7.0	9825	83.4	526	4.5	11782	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		113	1.1	608	6.0	825	8.1	7988	78.8	602	5.9	10137	100.0	
Riuniti Livorno	177	2.0	675	7.6	673	7.6	6898	78.1	408	4.6	8831	100.0		
FTGM-Massa	FTGM-Massa	25	1.0	84	3.5	125	5.2	1868	78.1	290	12.1	2392	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	.	.	29	1.3	58	2.6	2037	92.8	72	3.3	2196	100.0	
Toscana	Toscana	135	1.0	475	3.6	709	5.3	11633	87.5	349	2.6	13301	100.0	



# 4.2

## PREMs Pediatrici

## Esperienza nell'accesso e degenza in ospedale



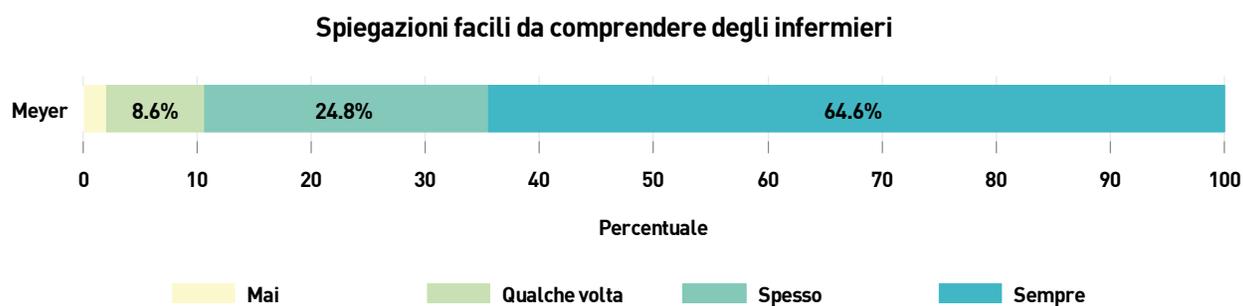
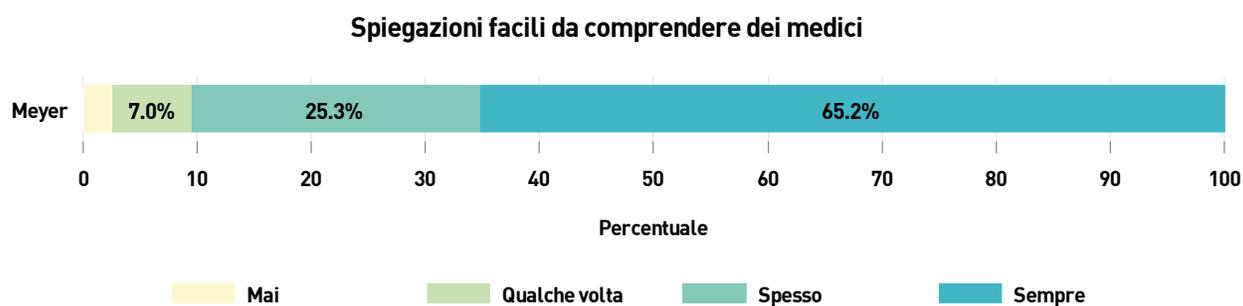
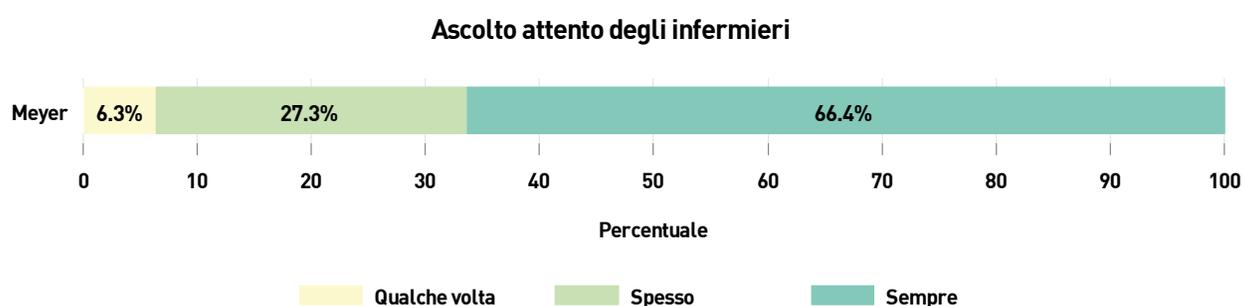
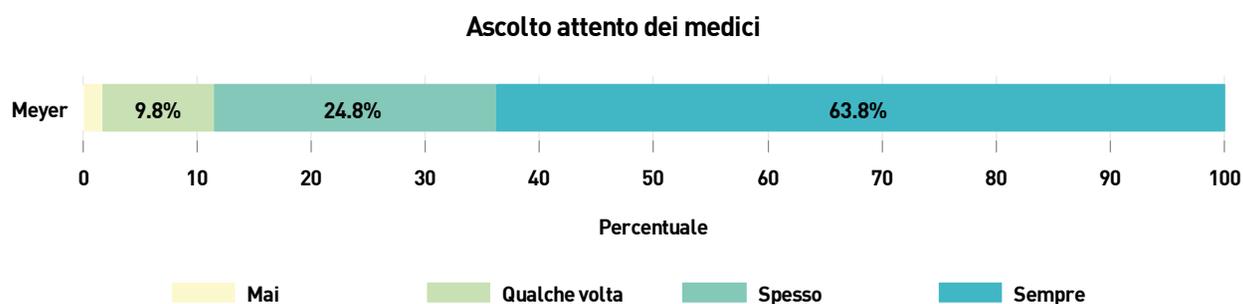
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

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

### Esperienza nell'accesso e degenza in ospedale

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Scelta dell'ospedale	Considerato ospedale migliore	3891	46.8%
		Consigliato da pediatra/medico	860	10.4%
		Ci lavora il medico di riferimento	1403	16.9%
		Consigliato da specialista	653	7.9%
		Consigliato da parenti/amici	279	3.4%
		Più vicino ad abitazione	360	4.3%
		Arrivato al Pronto Soccorso con 118	273	3.3%
		Trasferito da altro ospedale	592	7.1%
2	Il pediatra sapeva del ricovero	Sapeva prima del ricovero	5057	59.0%
		Avvisato da noi durante ricovero	1001	11.7%
		Contattato da ospedale	96	1.1%
		Avvisato da noi dopo dimissione	1113	13.0%
		No	1099	12.8%
		Non so	203	2.4%
3	Servizio mensa soddisfacente	Mai	294	3.4%
		Raramente	467	5.5%
		Qualche volta	1153	13.5%
		Spesso	2315	27.0%
		Sempre	3624	42.3%
		Non so	716	8.4%
4	Reparto rumoroso	Moltissimo	80	0.9%
		Molto	346	4.0%
		Abbastanza	1173	13.7%
		Poco	4193	48.9%

## Esperienza del paziente



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

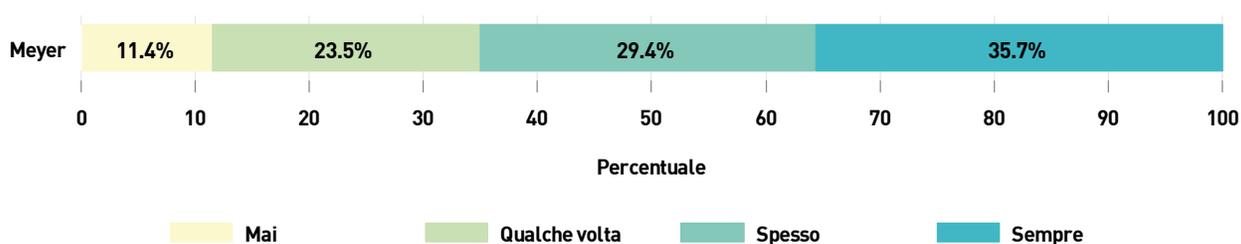
1. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente dai medici?
2. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente dagli infermieri?
3. Durante il ricovero, quanto spesso ti sono state date spiegazioni facili da comprendere sulle tue condizioni e sulle procedure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

### Esperienza del paziente

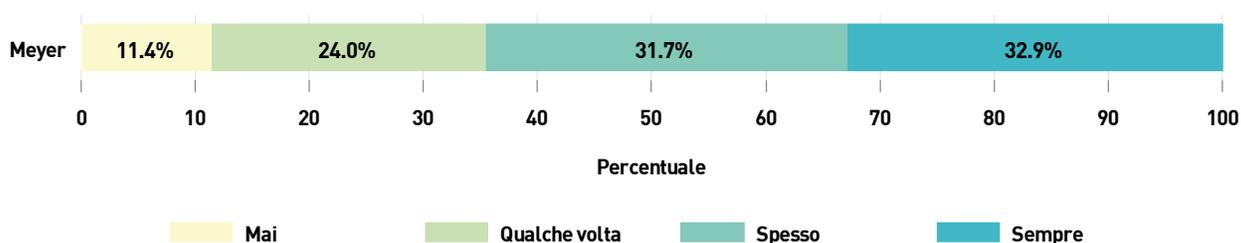
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Ascolto attento dei medici	Mai	46	1.6%
		Qualche volta	283	9.8%
		Spesso	715	24.8%
		Sempre	1841	63.8%
2	Ascolto attento degli infermieri	Qualche volta	182	6.3%
		Spesso	786	27.3%
		Sempre	1916	66.4%
3	Spiegazioni facili da comprendere dei medici	Mai	71	2.5%
		Qualche volta	202	7.0%
		Spesso	731	25.3%
		Sempre	1881	65.2%
4	Spiegazioni facili da comprendere degli infermieri	Mai	56	1.9%
		Qualche volta	248	8.6%
		Spesso	717	24.8%
		Sempre	1863	64.6%

## Esperienza del paziente

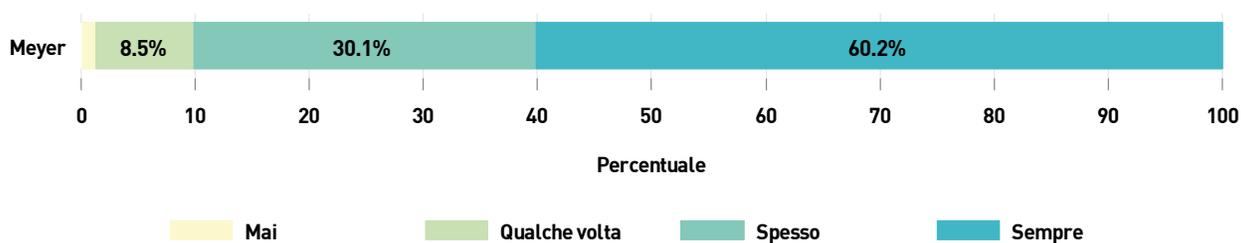
Incoraggiamento a fare domande dei medici



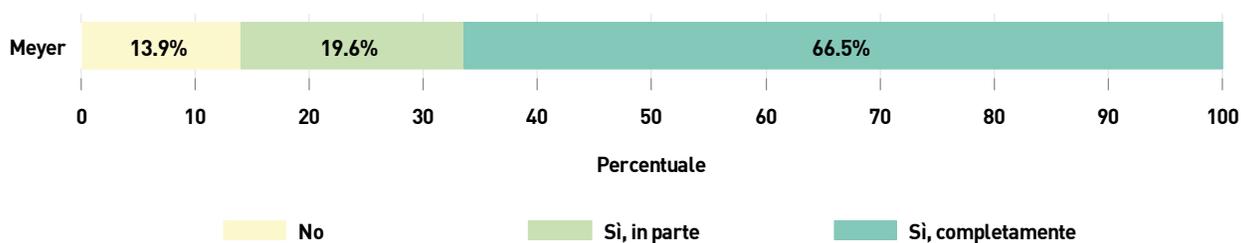
Incoraggiamento a fare domande degli infermieri



Interazione adeguata all'età



Giocattoli a disposizione



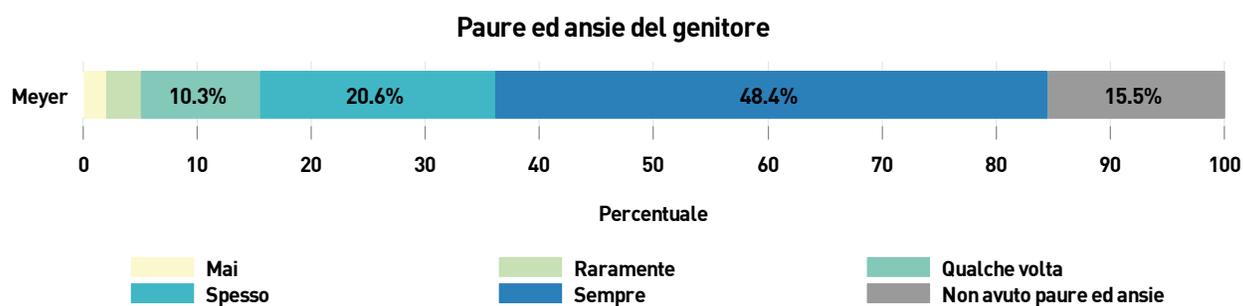
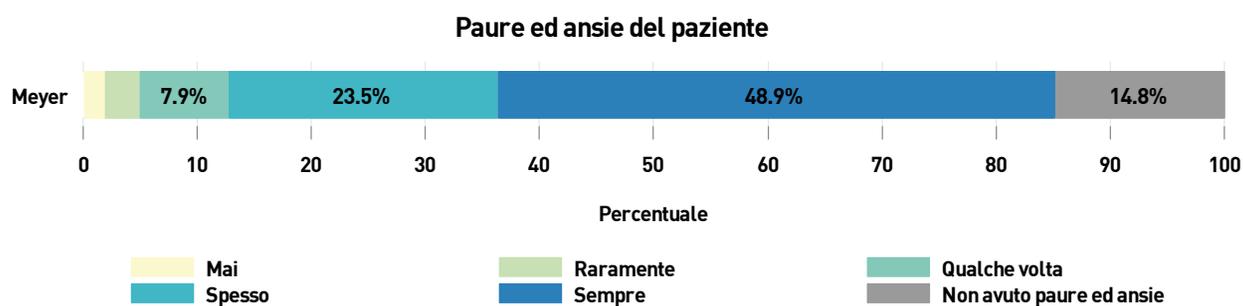
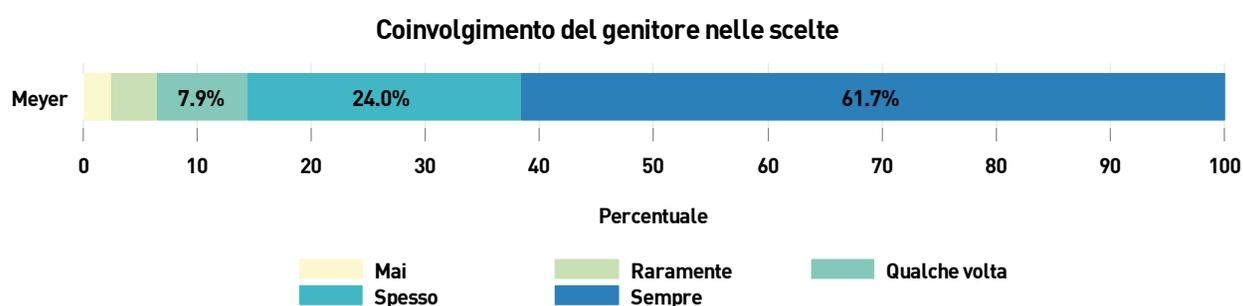
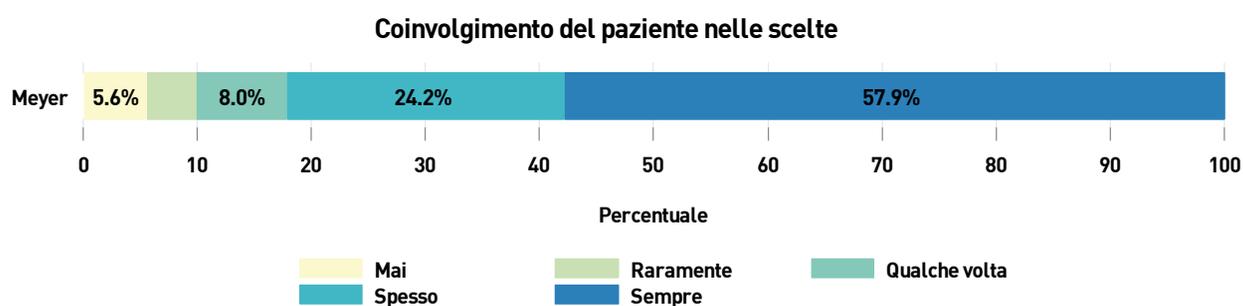
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

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

### Esperienza del paziente

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Incoraggiamento a fare domande dei medici	Mai	330	11.4%
		Qualche volta	677	23.5%
		Spesso	848	29.4%
		Sempre	1029	35.7%
2	Incoraggiamento a fare domande degli infermieri	Mai	330	11.4%
		Qualche volta	693	24.0%
		Spesso	914	31.7%
		Sempre	948	32.9%
3	Interazione adeguata all'età	Mai	46	1.2%
		Qualche volta	327	8.5%
		Spesso	1152	30.1%
		Sempre	2308	60.2%
4	Giocattoli a disposizione	No	1192	13.9%
		Sì, in parte	1678	19.6%
		Sì, completamente	5699	66.5%

## Esperienza di pazienti e genitori



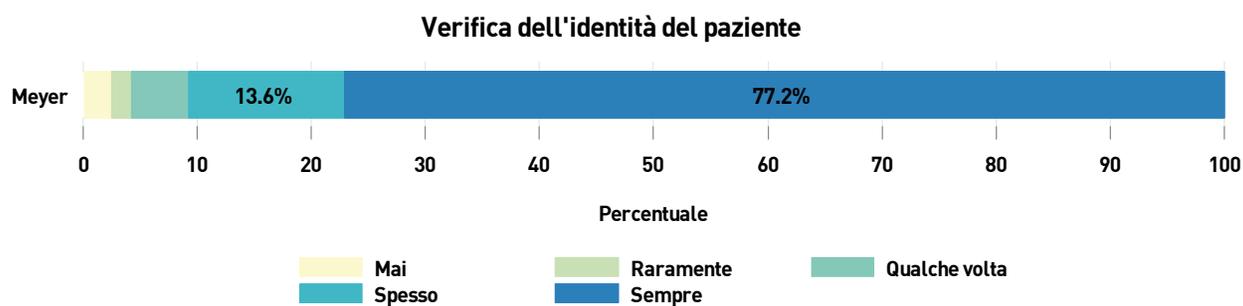
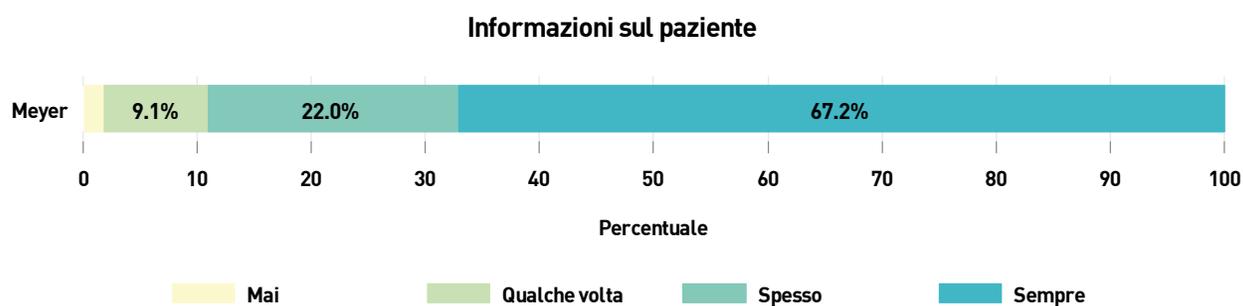
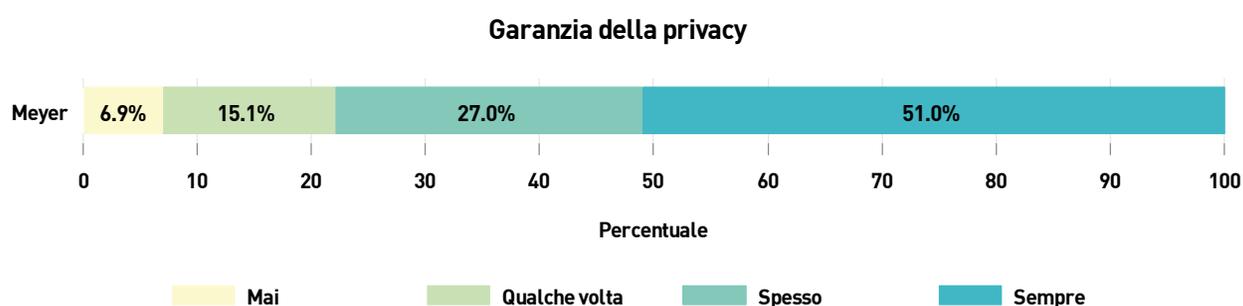
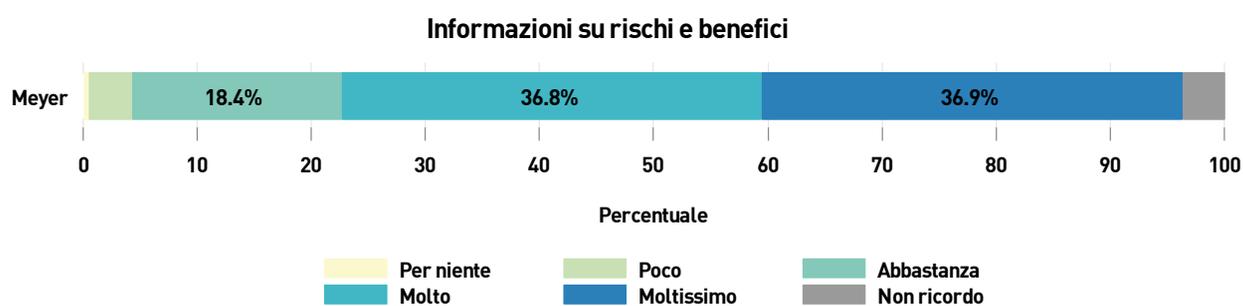
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

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

### Esperienza di pazienti e genitori

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Coinvolgimento del paziente nelle scelte	Mai	46	5.6%
		Raramente	35	4.3%
		Qualche volta	66	8.0%
		Spesso	200	24.2%
		Sempre	479	57.9%
2	Coinvolgimento del genitore nelle scelte	Mai	197	2.4%
		Raramente	339	4.1%
		Qualche volta	656	7.9%
		Spesso	2005	24.0%
		Sempre	5147	61.7%
3	Paure ed ansie del paziente	Mai	77	1.9%
		Raramente	122	3.0%
		Qualche volta	324	7.9%
		Spesso	965	23.5%
		Sempre	2006	48.9%
		Non avuto paure ed ansie	609	14.8%
4	Paure ed ansie del genitore	Mai	168	2.0%
		Raramente	253	3.0%
		Qualche volta	863	10.3%
		Spesso	1723	20.6%
		Sempre	4042	48.4%
		Non avuto paure ed ansie	1296	15.5%

## Esperienza del genitore



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

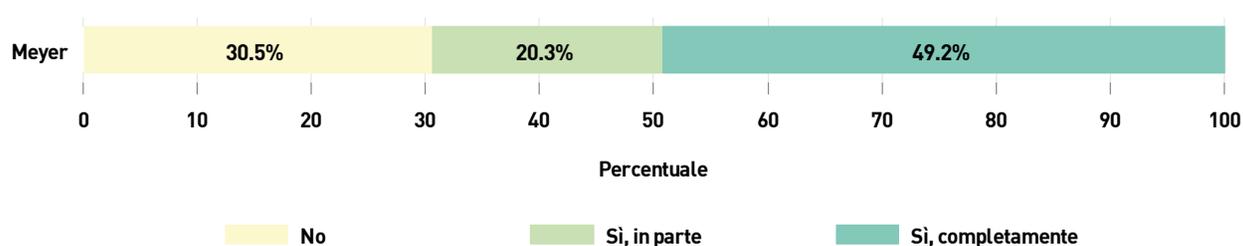
1. Il personale del reparto vi dovrebbe aver fornito informazioni sui rischi e sui benefici dei trattamenti e degli accertamenti diagnostici e terapeutici a cui sarebbe stato sottoposto il bambino/adolescente durante il ricovero. Ritenete che queste informazioni siano state chiare?
2. Durante il ricovero,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

### Esperienza del genitore

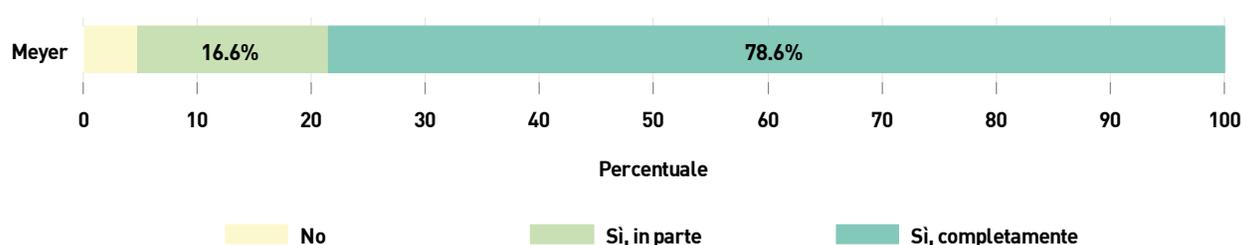
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Informazioni su rischi e benefici	Per niente	41	0.5%
		Poco	318	3.7%
		Abbastanza	1576	18.4%
		Molto	3156	36.8%
		Moltissimo	3163	36.9%
		Non ricordo	315	3.7%
2	Garanzia della privacy	Mai	578	6.9%
		Qualche volta	1260	15.1%
		Spesso	2249	27.0%
		Sempre	4257	51.0%
3	Informazioni sul paziente	Mai	148	1.8%
		Qualche volta	756	9.1%
		Spesso	1836	22.0%
		Sempre	5606	67.2%
4	Verifica dell'identità del paziente	Mai	198	2.4%
		Raramente	148	1.8%
		Qualche volta	414	5.0%
		Spesso	1139	13.6%

## Esperienza alla dimissione

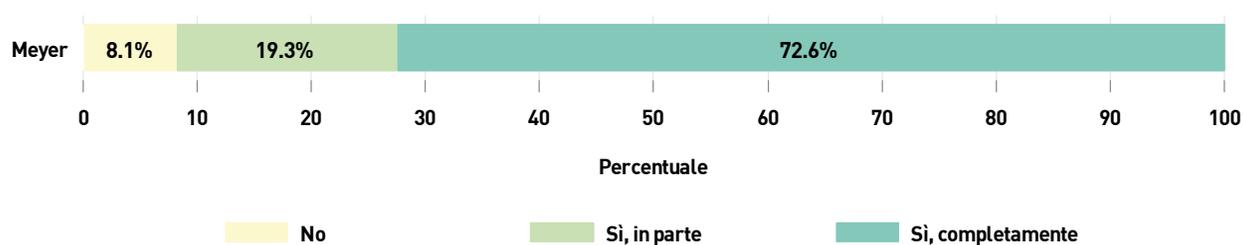
### Verifica su sentirsi pronti alla dimissione



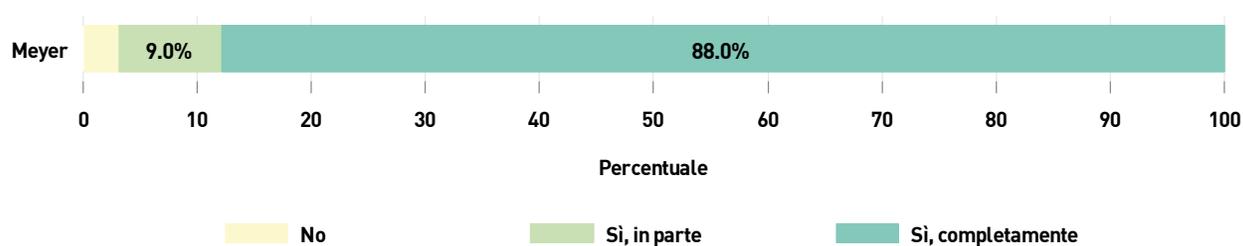
### Informazioni su come prendersi cura a casa



### Informazioni su ripresa delle attività quotidiane



### Informazioni su come assumere nuovi farmaci



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

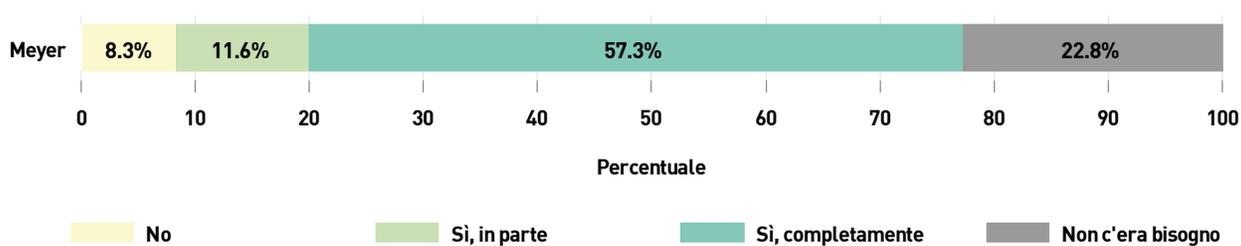
1. Prima della dimissione, vi è stato chiesto dal personale del reparto se per voi il bambino/adolescente fosse pronto per essere dimesso?
2. Prima della dimissione, il personale del reparto vi ha parlato tanto quanto avreste voluto riguardo a come prendersi cura della salute del bambino/adolescente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

### Esperienza alla dimissione

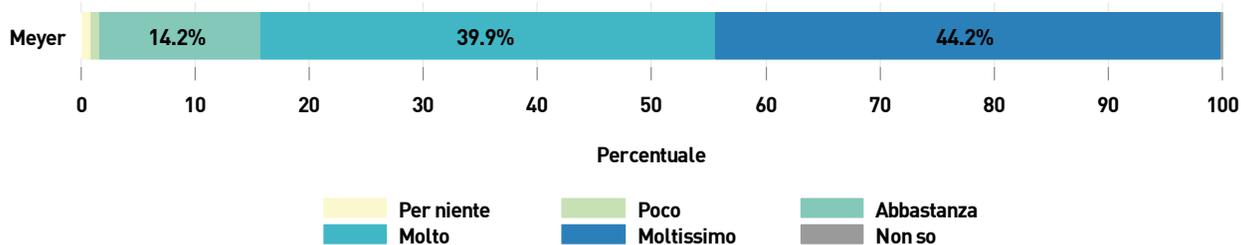
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Verifica su sentirsi pronti alla dimissione	No	2581	30.5%
		Si, in parte	1717	20.3%
		Si, completamente	4170	49.2%
2	Informazioni su come prendersi cura a casa	No	400	4.7%
		Si, in parte	1410	16.6%
		Si, completamente	6659	78.6%
3	Informazioni su ripresa delle attività quotidiane	No	690	8.1%
		Si, in parte	1633	19.3%
		Si, completamente	6145	72.6%
4	Informazioni su come assumere nuovi farmaci	No	126	3.0%
		Si, in parte	381	9.0%
		Si, completamente	3702	88.0%

## Esperienza alla dimissione

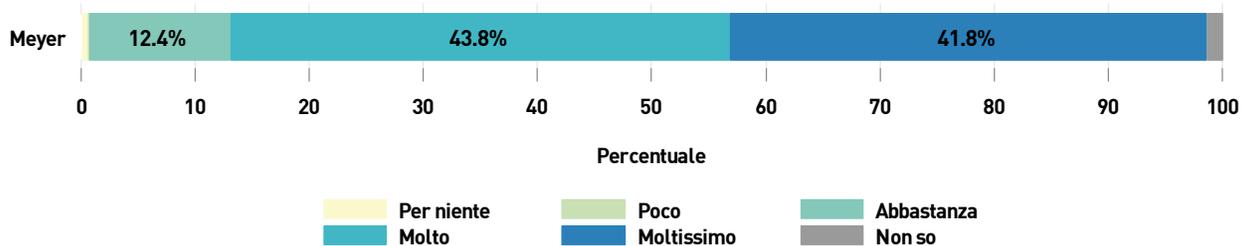
### Informazioni su aspetti da monitorare



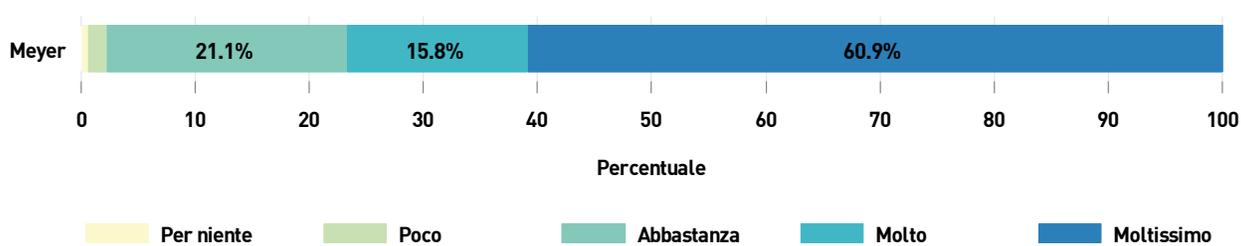
### Chiarezza lettera dimissione



### Chiarezza materiali informativi



### Utilità della formazione/addestramento



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

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

### Esperienza alla dimissione

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Informazioni su aspetti da monitorare	No	699	8.3%
		Sì, in parte	983	11.6%
		Sì, completamente	4842	57.3%
		Non c'era bisogno	1930	22.8%
2	Chiarezza lettera dimissione	Per niente	51	0.8%
		Poco	46	0.7%
		Abbastanza	925	14.2%
		Molto	2609	39.9%
		Moltissimo	2893	44.2%
		Non so	15	0.2%
3	Chiarezza materiali informativi	Per niente	21	0.5%
		Poco	5	0.1%
		Abbastanza	476	12.4%
		Molto	1679	43.8%
		Moltissimo	1602	41.8%
		Non so	54	1.4%
4	Utilità della formazione/addestramento	Per niente	15	0.5%
		Poco	50	1.7%
		Abbastanza	621	21.1%
		Molto	466	15.8%
		Moltissimo	1797	60.9%



# 5

## INDICATORI PREMs DI VALUTAZIONE

## Metodologia calcolo indicatori

Fino al 2016, gli indicatori nell'albero D19 valutavano l'esperienza di ricovero ordinario dei pazienti a partire dai dati raccolti con un'indagine campionaria realizzata negli stabilimenti toscani. Dal 2018, l'esperienza dei pazienti ricoverati è raccolta mediante un Osservatorio in continuo che non si basa su un campione di rispondenti, ma sulle risposte di tutti i pazienti dimessi dai presidi toscani che sono stati invitati a rispondere e hanno deciso di aderire all'indagine PREMs compilando il relativo questionario.

Considerato il diverso metodo utilizzato per la raccolta dei dati, l'**innovazione** introdotta con l'Osservatorio PREMs ha riguardato anche le **modalità di calcolo degli indicatori**.

L'esperienza percepita dagli utenti è presentata a livello di stabilimento, oltre la **soglia minima di 30 risposte** per domanda. La percezione dei pazienti rispondenti è stata **riportata alla popolazione di pazienti ricoverati** nell'anno di riferimento, tramite pesi attribuiti ai diversi strati identificati in base a classe di età e sesso, al fine di ottenere la stima dei parametri di interesse per l'intera popolazione.

Le valutazioni sono state assegnate dopo aver trasformato le singole modalità di risposta in una **scala continua da 0 a 100**. Le risposte degli utenti sono state, quindi, sottoposte a **procedura di risk-adjustment** correggendo le misure di esperienza per le seguenti variabili: sesso, età, titolo di studio e stato di salute percepito dal paziente. Il risultato medio calcolato per ciascun stabilimento costituisce il valore finale dell'indicatore.

A questi valori sono attribuite **le fasce di valutazione definite in base a un range fisso**.

Infatti, gli indicatori di esperienza di ricovero presentano punteggi concentrati nei valori alti della scala 0-100. La fascia di valutazione peggiora parte dai punteggi minori di 80, con intervalli stabiliti in 5 punti, ad esclusione del comfort della struttura, la cui scala parte da un minimo di 60, con intervalli di 10 punti.

I seguenti indicatori sono calcolati sia per i pazienti adulti sia per i pazienti pediatrici ricoverati presso l'AOU Meyer, con modalità di calcolo analoghe o specifiche indicate nelle note che accompagnano ciascun indicatore, e descritte nelle schede degli indicatori disponibili sul sito [performance.santannapisa.it](http://performance.santannapisa.it):

- D19.1.1 Rispetto per la persona: personale medico
- D19.1.2 Rispetto per la persona: personale infermieristico
- D19.1.5 Parlare come se il paziente fosse assente: personale medico
- D19.1.6 Parlare come se il paziente fosse assente: personale infermieristico
- D19.2.1 Paure e ansie: personale medico
- D19.2.2 Paure e ansie: personale infermieristico
- D19.3.1 Risposte chiare: personale medico
- D19.3.2 Risposte chiare: personale infermieristico
- D19.3.3 Colloqui con i familiari
- D19.3.4 Coinvolgimento del paziente
- D19.3.5 Accoglienza in ospedale
- D19.5.2 Pulizia del reparto
- D19.8 Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero
- D19.9.3 Lavoro di squadra
- D19.9 Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta
- D19.10 Willingness to recommend

## Tabella riassuntiva degli indicatori

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

Presidio	D19.1.1 Rispetto e dignità - med	D19.1.2 Rispetto e dignità - inf	D19.1.5 Parlare come se paziente assente - med	D19.1.6 Parlare come se paziente assente - inf	D19.2.1 Paure ed ansie - med	D19.2.2 Paure ed ansie - inf	D19.3.1 Risposte chiare - med	D19.3.2 Risposte chiare - inf
AOU Pisana	95.7	93.0	90.5	88.3	82.9	80.7	92.9	90.2
AOU Senese	96.4	95.4	91.4	89.8	85.4	83.6	94.3	92.7
AOU Careggi	94.6	93.5	89.8	87.6	80.3	81.4	91.4	89.6
AOU Meyer	95.5	94.1					91.5	89.0
Fond. Monasterio	98.2	97.8	93.2	93.3	88.2	89.3	94.9	94.3
FTGM-Pisa	98.3	98.5	93.6	93.6	87.9	88.3	95.6	94.3
FTGM-Massa	98.1	97.3	93.0	93.1	88.4	89.9	94.4	94.3
Ausl NO	94.5	93.6	90.0	87.7	81.8	82.9	91.1	89.8
Ospedale delle Apuane	94.3	94.4	91.9	89.2	82.4	84.9	91.7	90.6
Presidio Ospedaliero San Luca	94.2	93.8	88.5	87.1	79.4	81.0	90.2	89.7
F.Lotti Pontedera	94.2	93.4	89.6	86.7	81.8	84.1	90.4	90.2
Civile Cecina	94.7	94.2	89.1	88.8	85.1	86.4	92.3	91.9
Riuniti Livorno	94.3	92.9	88.3	86.4	81.8	82.0	90.1	88.8
Civile Piombino	95.8	91.6	88.9	87.0	82.4	80.9	92.6	86.7
Civile Elbano Portoferraio	94.7	96.4	89.8	92.2	86.5	90.6	90.5	92.2
Ospedale Unico Versilia	95.3	93.1	91.1	87.3	81.2	79.8	91.9	89.0
Ausl Centro	95.4	95.3	91.2	89.2	82.9	85.2	92.0	91.5
Osp. San Jacopo	93.9	92.9	91.2	89.9	81.4	85.0	91.7	92.0
SS. Cosimo e Damiano Pescia	94.1	93.2	90.8	89.0	81.4	84.7	90.5	90.4
Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	94.4	94.2	89.4	86.8	81.2	82.8	90.3	89.2
Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo	97.9	97.8	93.8	90.8	89.1	89.0	94.4	94.5
S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	96.6	97.4	93.0	92.5	87.1	90.9	92.9	93.7
Serristori Figline V.A.	96.8	96.1	90.0	88.4	84.1	85.6	94.3	92.5
S. Maria Nuova Firenze	95.4	94.2	93.2	86.5	81.8	85.0	93.2	91.5
S.Giovanni Di Dio-Torregalli	95.3	95.5	92.5	91.1	79.6	82.7	93.1	92.4
Toscana	95.3	94.2	90.6	88.6	82.7	83.4	92.0	90.5

## Tabella riassuntiva degli indicatori

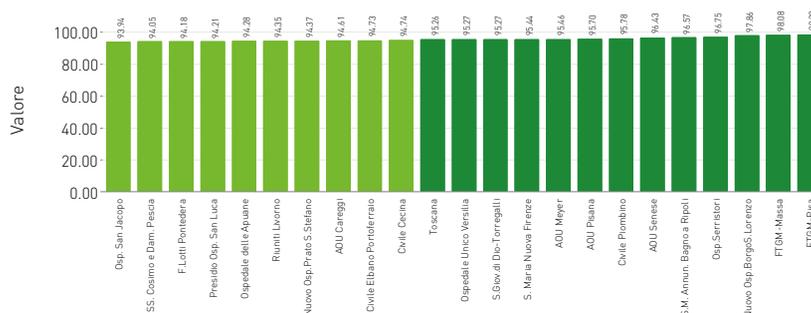
Nella tabella sottostante riportiamo le valutazioni dei seguenti indicatori per azienda, stabilimento e regione: D19.3.3, D19.3.4, D19.3.5, D19.5.2, D19.8, D19.9.3, D19.9 e D19.10.

Presidio	D19.3.3 Colloqui con famiglia ri	D19.3.4 Coinvolg imento paziente	D19.3.5 Accoglie nza gentile	D19.5.2 Pulizia del reparto	D19.8 Gestione del dolore	D19.9.3 Lavoro di squadra	D19.9 Valutaz. comples siva	D19.10 Willingn ess to recomme nd
AOU Pisana	89.0	84.1	94.1	75.4	90.9	86.6	88.7	94.3
AOU Senese	91.0	86.8	94.6	74.3	91.7	88.2	91.1	96.2
AOU Careggi	87.0	82.4	94.1	73.1	92.1	85.0	88.5	94.2
AOU Meyer		84.5	93.5	72.8	91.2	85.4	88.7	94.5
Fond. Monasterio	92.2	88.2	98.5	80.6	94.0	93.0	94.8	99.2
FTGM-Pisa	92.2	90.6	98.4	81.3	94.2	93.2	95.2	99.3
FTGM-Massa	92.3	86.6	98.5	80.2	93.9	92.9	94.6	99.1
Ausl NO	88.9	82.7	94.6	74.9	90.2	84.9	87.5	91.9
Ospedale delle Apuane	88.9	83.4	95.2	77.8	90.2	85.2	88.5	91.9
Presidio Ospedaliero San Luca	89.7	81.5	94.4	73.4	90.8	83.5	86.2	91.0
F.Lotti Pontedera	88.2	82.1	94.2	73.7	92.1	84.6	86.8	90.2
Civile Cecina	89.2	85.5	95.8	77.0	91.0	86.9	89.5	93.9
Riuniti Livorno	88.4	81.6	93.9	72.0	87.9	84.7	87.2	92.2
Civile Piombino	89.5	81.6	91.5	74.4	85.6	83.1	85.8	90.6
Civile Elbano Portoferraio	89.9	87.8	95.3	69.4	92.9	88.6	90.5	93.2
Ospedale Unico Versilia	88.5	82.6	95.0	76.0	90.2	85.3	87.1	92.7
Ausl Centro	88.8	83.7	95.9	72.7	91.3	86.6	89.1	93.6
Osp. San Jacopo	84.8	82.6	95.8	82.3	86.6	83.8	85.4	90.9
SS. Cosimo e Damiano Pescia	90.5	86.4	93.0	77.7	88.7	85.3	87.1	89.8
Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	85.8	80.2	95.2	71.6	89.1	84.2	87.2	92.3
Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo	91.9	86.9	97.7	68.4	96.0	89.5	91.9	96.9
S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	92.2	88.8	97.2	70.0	93.1	90.2	91.7	96.1
Serristori Figline V.A.	91.5	83.9	97.6	72.2	92.3	87.4	89.5	94.0
S. Maria Nuova Firenze	88.8	81.2	92.5	71.7	92.6	86.5	88.0	93.8
S.Giovanni Di Dio-Torregalli	89.4	84.9	96.4	76.6	92.4	87.6	90.5	94.2
Toscana	89.1	83.8	94.9	74.5	90.9	86.2	88.7	93.5

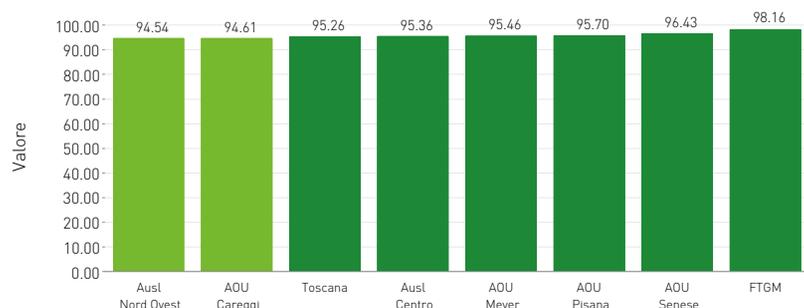
## Indicatori D19.1.1 e D19.1.2 per stabilimento e per azienda

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

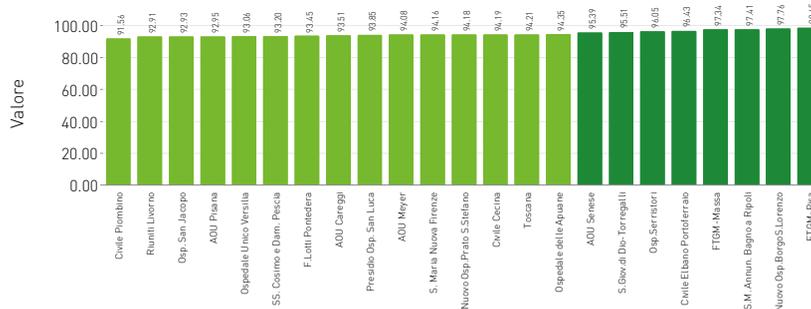
D19.1.1 - Rispetto e dignità per la persona - Medici



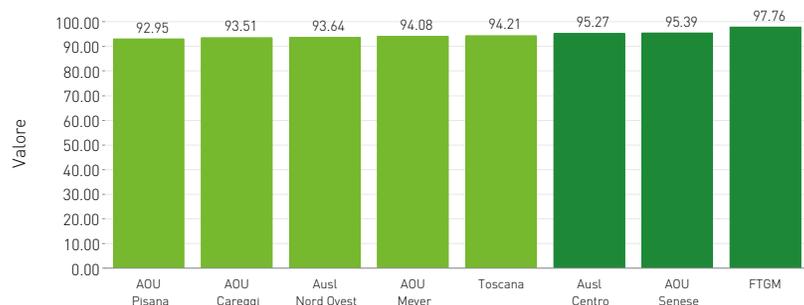
D19.1.1 - Rispetto e dignità per la persona - Medici



D19.1.2 - Rispetto e dignità per la persona - personale infermieristico



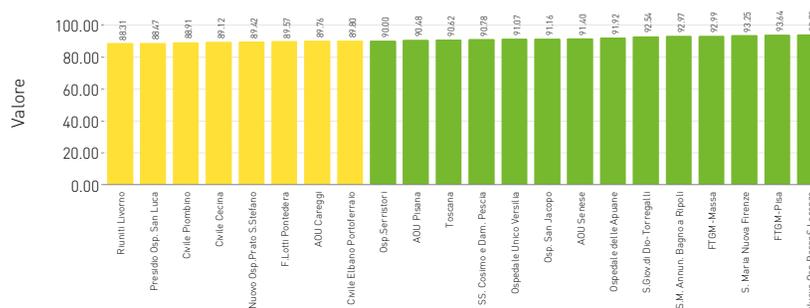
D19.1.2 - Rispetto e dignità per la persona - personale infermieristico



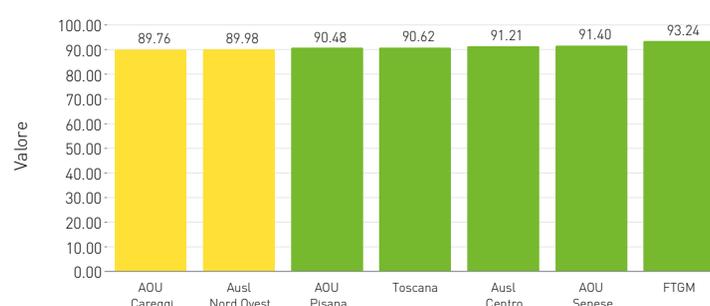
## Indicatori D19.1.5 e D19.1.6 per stabilimento e azienda

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

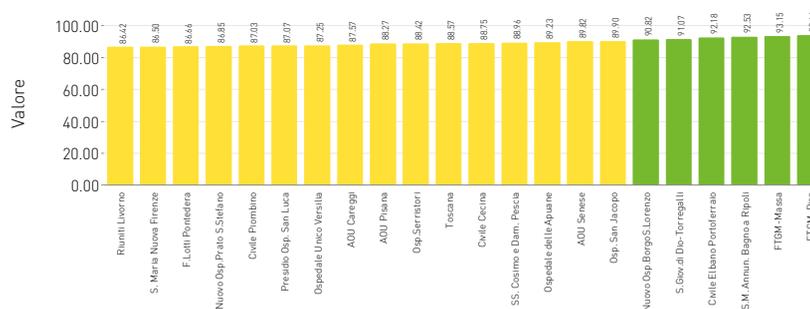
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medi



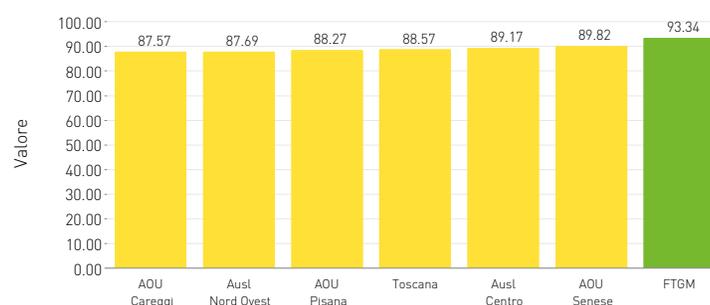
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medi



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



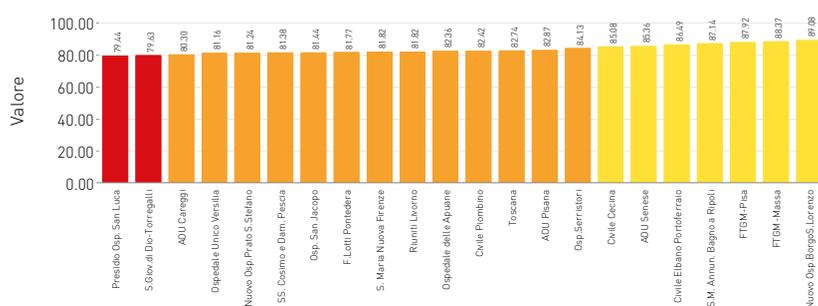
D19.1.6 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Infe



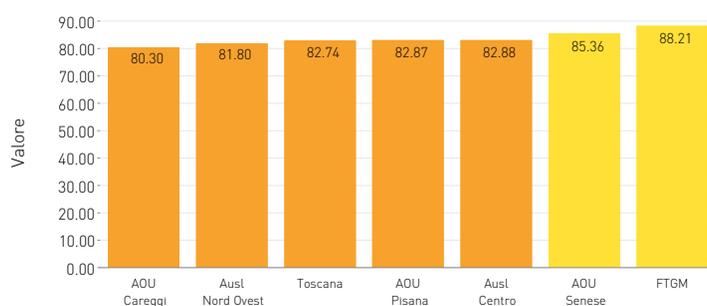
## Indicatori D19.2.1 e D19.2.2 per stabilimento e per azienda

Le valutazioni degli indicatori D19.2.1 e D19.2.2 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute alla domanda: “Durante il ricovero il personale del reparto l’ha aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?” riferita rispettivamente prima al personale medico e poi al personale infermieristico separatamente.

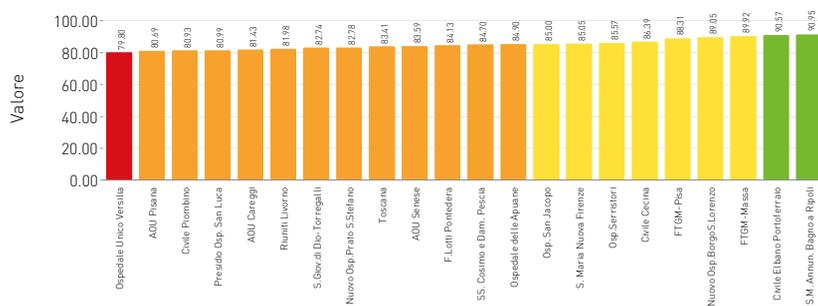
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



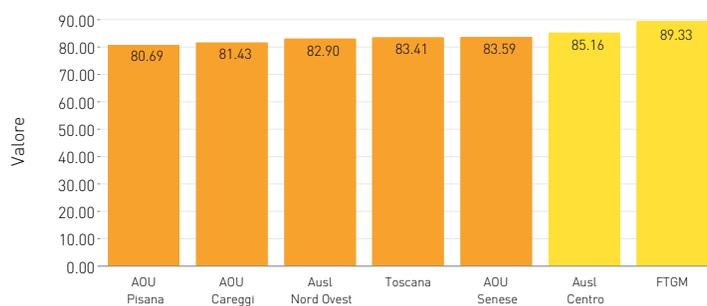
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



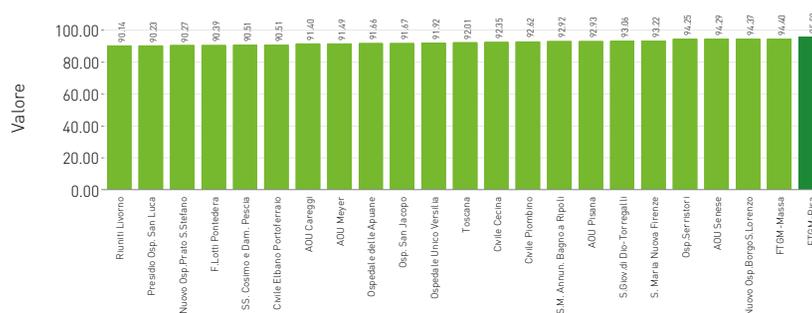
D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



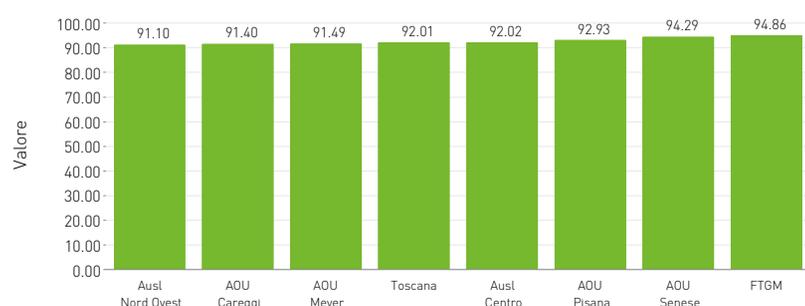
## Indicatori D19.3.1. e D19.3.2 per stabilimento e azienda

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

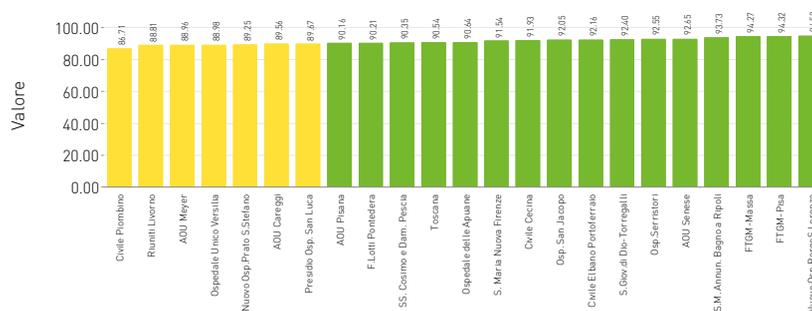
D19.3.1 - Risposte chiare - personale medico



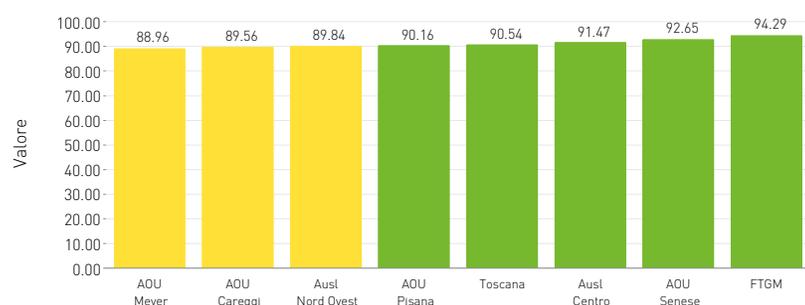
D19.3.1 - Risposte chiare - personale medico



D19.3.2 - Risposte chiare - personale infermieristico



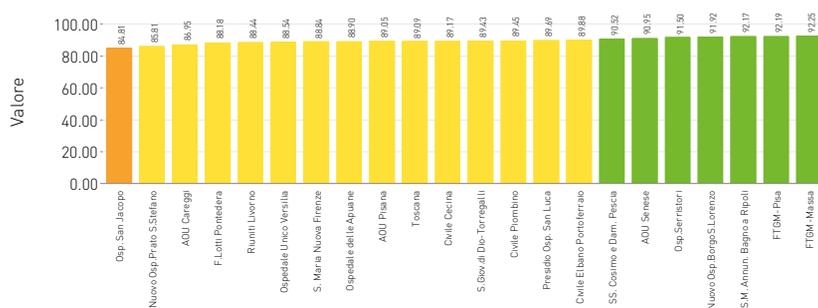
D19.3.2 - Risposte chiare - personale infermieristico



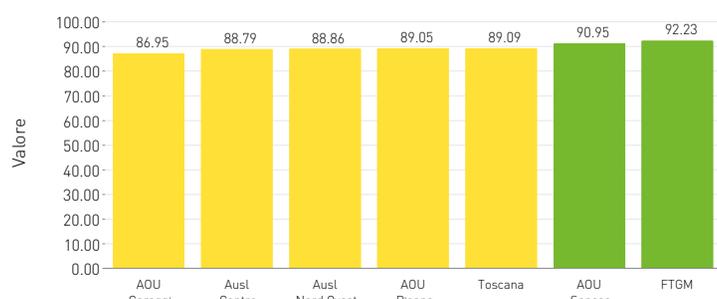
## Indicatori D19.3.3 e D19.3.4 per stabilimento e per azienda

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

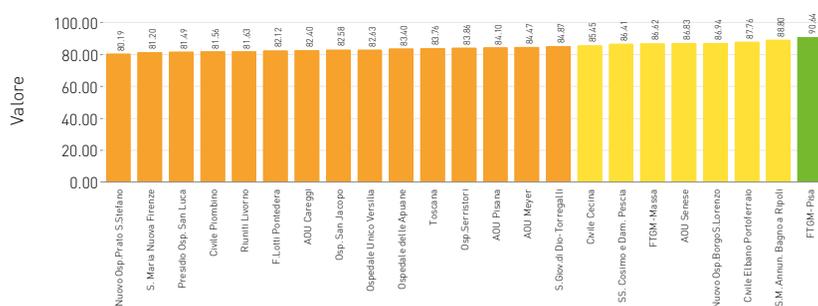
D19.3.3 - Colloqui con i famigliari



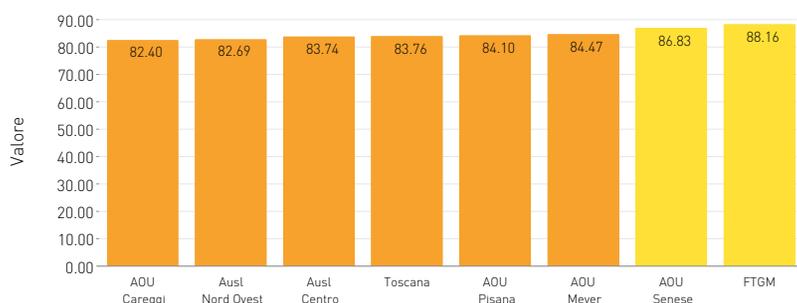
D19.3.3 - Colloqui con i famigliari



D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



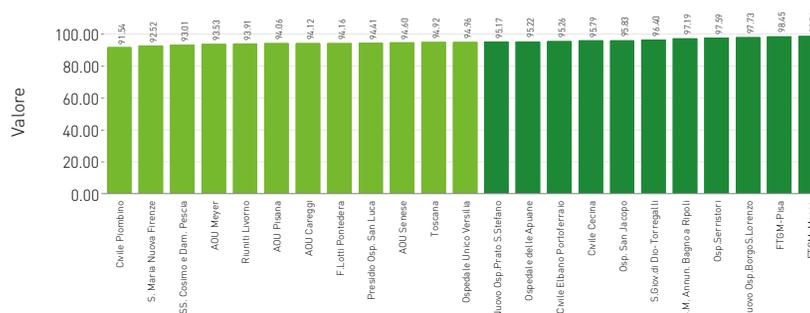
D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



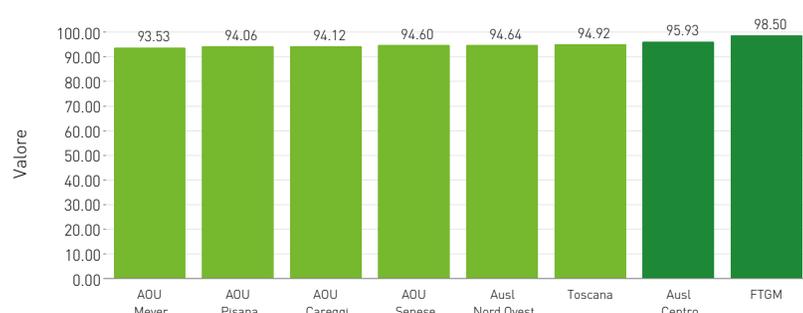
## Indicatori D19.3.5 D19.5.2 per stabilimento e per azienda

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

D19.3.5 - Accoglienza in ospedale



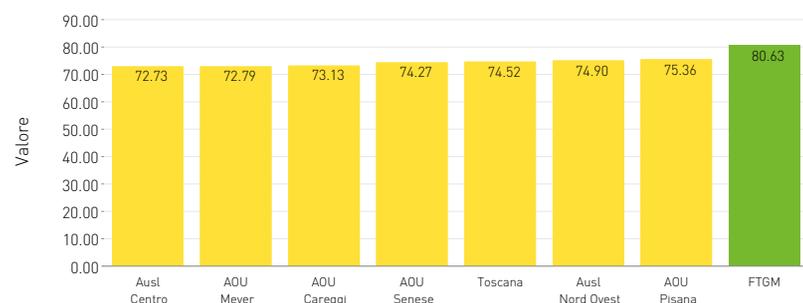
D19.3.5 - Accoglienza in ospedale



D19.5.2 - Pulizia del reparto



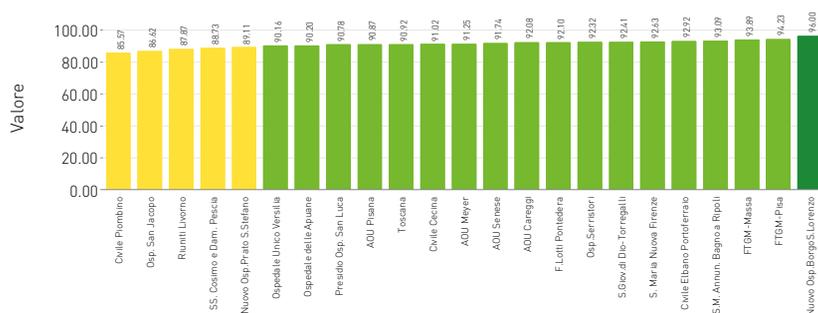
D19.5.2 - Pulizia del reparto



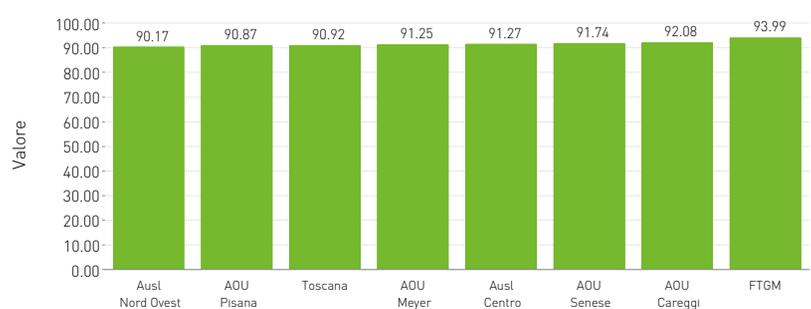
## Indicatori D19.8 e D19.9.3 per stabilimento e per azienda

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

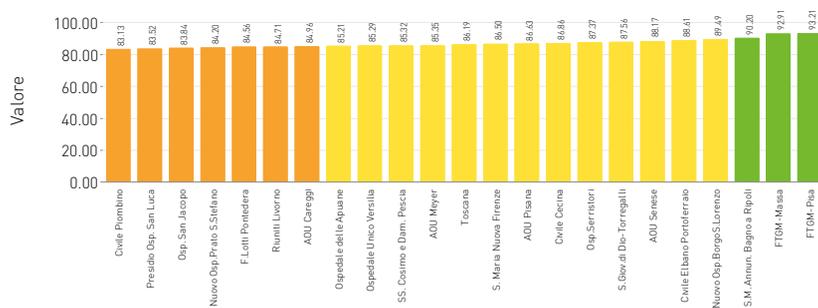
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero



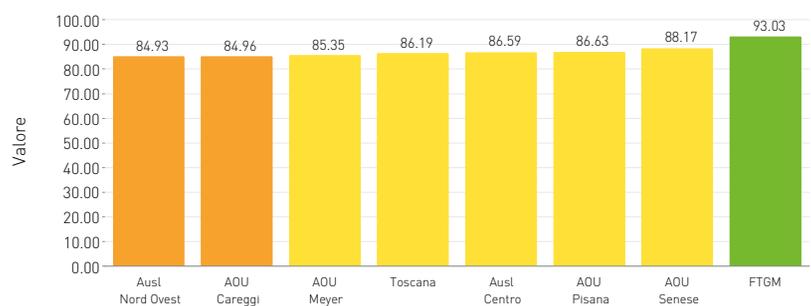
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero



D19.9.3 - Lavoro di squadra



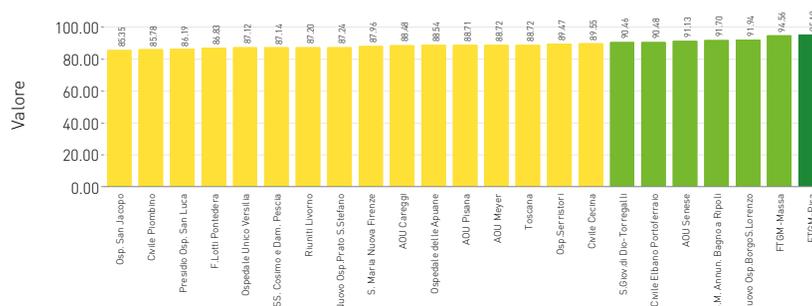
D19.9.3 - Lavoro di squadra



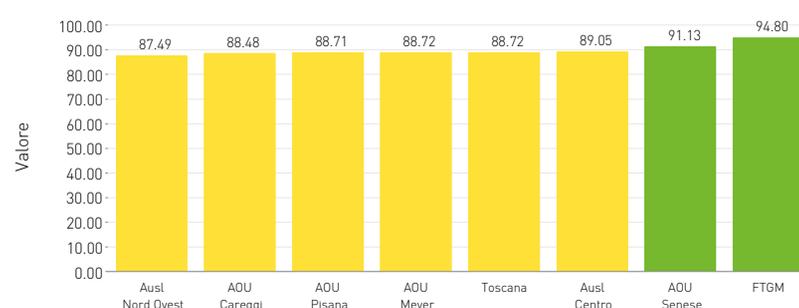
## Indicatori D19.9 e D19.10 per stabilimento e per azienda

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

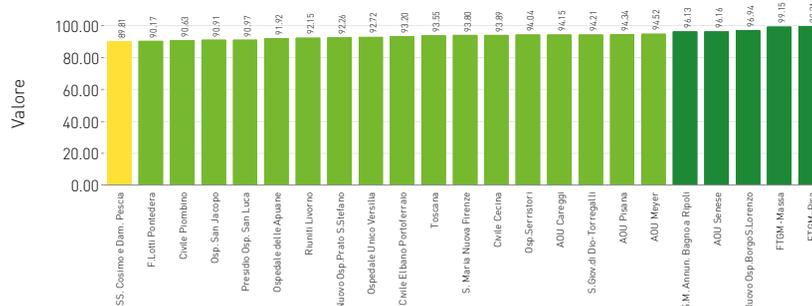
D19.9 - Valutazione complessiva dell’assistenza ricevuta



D19.9 - Valutazione complessiva dell’assistenza ricevuta



D19.10 - Willingness to recommend



D19.10 - Willingness to recommend

