

INDAGINE PREM_s PATIENT-REPORTED EXPERIENCE MEASURES

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

Report dei risultati dell'Osservatorio permanente per l'anno 2020

PREMs - Patient-Reported Experience Measures

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

REGIONE TOSCANA

Report 2020

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

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

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

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

© Copyright 2021

Autori: Manila Bonciani, Domenico Cerasuolo, Ilaria Corazza, Giuseppe D’Orio, Sabina De Rosis, Elisa Peruzzo, Sabina Nuti, Marzia C. Severino, Milena Vainieri

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

Gruppo di ricerca: Manila Bonciani, Domenico Cerasuolo, Ilaria Corazza, Sabina De Rosis, Fabio Gentile, Elisa Peruzzo, Marzia C. Severino

Analisi dati ed elaborazione grafici: Sabina De Rosis, Manila Bonciani, Ilaria Corazza, Giuseppe D’Orio, Francesca Pennucci

Progetto grafico e impaginazione: Marzia C. Severino, Antonio Parenti

ISBN 978-88-95613-54-3

Dedizioni

Sommario

Sezione 1	Patient Reported Experience Measures PREMs	4
Sezione 2	Monitoraggio delle indagini PREMs	14
Sezione 3	Caratteristiche dei rispondenti alle indagini PREMs	18
	3.1 PREMs Adulti	21
	3.2 PREMs Pediatriche	35
Sezione 4	Risultati delle indagini PREMs	40
	4.1 PREMs Adulti	43
	4.2 PREMs Pediatriche	63
Sezione 5	Indicatori PREMs di valutazione	78
Sezione 6	L'esperienza con il ricovero durante la pandemia	92

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 Rosi et al, 2019)¹. **L'Osservatorio PREMs** (Patient-Reported Experience Measures), introdotto in Toscana negli stabilimenti pubblici a partire dal 2018, è finalizzato a raccogliere e fornire a manager e professionisti sanitari, ad ogni livello dell'azienda sanitaria stessa, i feedback dei pazienti sulla loro **esperienza di ospedalizzazione ordinaria**, allo scopo di supportarli nelle loro attività di introduzione di miglioramenti nei processi di erogazione dei servizi. Le informazioni di esperienza, soprattutto se raccolte, analizzate e restituite in prossimità dell'esperienza di ricovero, possono fornire indicazioni concrete, puntuali e usabili sulla percezione dei pazienti. L'indagine, così come ridisegnata nel 2017, è in grado di fornire interessanti **informazioni quali-quantitative** su processi ed output del sistema, che possono essere utilizzate per valorizzare od ottimizzare i punti di forza nell'erogazione del servizio, e lavorare sui suoi punti di debolezza.

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

Mettere le Aziende e i professionisti sanitari nelle condizioni di utilizzare questi dati **tempestivamente**, anche su base quotidiana, ha portato a rivedere completamente il metodo di somministrazione dei questionari e restituzione dei relativi dati utilizzato fino al 2016. 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

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

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

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

Il modello totalmente digitale e la reportistica in tempo reale

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

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

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

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

Il questionario quali-quantitativo

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

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

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

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

che ritengono più significativi. Le sezioni narrative riguardano:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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, anche durante la pandemia

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)⁵. 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, poco prima dell'inizio della prima ondata pandemica.

⁵Coletta 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.

Inoltre, ad ottobre 2018 l'Osservatorio PREMs è stato adottato anche dalla Regione Veneto, mentre la Regione Umbria ha bloccato le attività di lancio dell'iniziativa a causa della pandemia. L'estensione dell'iniziativa in più sistemi sanitari regionali consentirà di avere un Osservatorio PREMs in **benchmarking tra Regioni**. L'indagine PREMs per i pazienti pediatrici, invece, è attualmente in corso anche presso il *Children's Clinical University Hospital* di Riga, in **Lettonia**, che ha aderito all'iniziativa nell'ambito di un progetto europeo finanziato dalla Commissione Europea (SRSS/S2017/019), volto ad implementare un sistema di misurazione della performance del sistema sanitario nel Paese. In particolare, l'esperienza presso il *Children's Clinical University Hospital* di Riga ha avuto origine sotto forma di esperimento pilota che si è poi strutturata in un processo di trasferimento tecnologico consentendo al sistema sanitario lettone di importare l'esperienza italiana realizzando un Osservatorio PREMs attualmente in estensione a livello nazionale (Corazza et al., 2019; Noto et al., 2019; Corazza et al., 2021)⁶.

Come anticipato, gli stabilimenti dell'Azienda USL Toscana Sud Est hanno avviato formalmente l'indagine poco prima dell'esplosione della pandemia da COVID-19. Quest'ultima ha avuto un impatto significativo sull'estensione e sull'adesione all'indagine. Da un lato, infatti, diversi reparti in cui l'Osservatorio era attivo hanno dovuto sospendere le attività di informazione dei pazienti e raccolta dei loro dati di contatto per partecipare all'iniziativa, al fine di potersi concentrare sulla riorganizzazione dei processi e delle attività dovuta alla situazione di crisi. Dall'altro lato, i pazienti coinvolti nell'Osservatorio PREMs durante la pandemia sembrano essere soprattutto, se non esclusivamente, pazienti non-COVID, sia per via della mancata formazione del personale dei nascenti reparti-COVID, sia per le condizioni di salute dei pazienti affetti da coronavirus, tali da non consentire loro di essere sensibilizzati e arruolati.

Quanto appena descritto è registrato da una diminuzione dell'indicatore dell'estensione (D20B.1), che misura la percentuale di reparti che arruolano a PREMs, per tutte le aziende, ad eccezione di AOU Pisana e Fondazione Toscana Gabriele Monasterio. Anche per l'indicatore relativo all'adesione (D20B.2), che invece registra la percentuale di pazienti che sono stati arruolati a PREMs rispetto ai dimessi effettivi, ha visto una contrazione in tutte le aziende, ad esclusione della AOU Pisana. La seguente tabella riporta i dati 2020 di estensione ed adesione a PREMs, aggregati per Azienda e il totale per Regione. Maggiori dettagli sono disponibili nella prossima parte del report, la Sezione II, relativa al monitoraggio dell'Osservatorio.

⁶Corazza, I., Gilmore, K. J., Bonciani, M., & De Rosi, 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>.

Per i motivi appena descritti, in questo report l'esperienza percepita dagli utenti è presentata a livello di stabilimento oltre la soglia minima di 20 risposte per ciascuna domanda, abbassando quindi il cut-off rispetto all'anno precedente e allineandolo a quello delle indagini in continuo realizzate nel percorso materno-infantile in Regione Toscana e nella P.A. di Trento.

	D20B.1 Estensione PREMs	D20B.2 Adesione PREMs
AUSL Nord Ovest	97,2%	31,9%
AUSL Centro	56,8%	4,2%
AUSL Sud Est	80%	11,1%
AOU Pisana	95,9%	30,6%
AOU Senese	61,3%	6,6%
AOU Careggi	62,1%	4%
AOU Meyer	50%	19,4%
Fond. Toscana G. Monasterio	100%	32,1%
Toscana	73,6%	15,5%

Tabella 1. Estensione PREMs ed Adesione a PREMs: Risultati 2020 dal sistema di valutazione della performance. Per approfondire la scheda di calcolo e i dati per stabilimento, consultare <https://performance.santannapisa.it/pes/>

Il report 2020: perché un report a luglio?

Questo report integra la reportistica disponibile in continuo sulla piattaforma online e i report ad hoc periodicamente condivisi con le Aziende. La sua caratteristica principale è di collocarsi a valle di una serie di attività di analisi dati e confronto con i **flussi amministrativi SDO** (Scheda di Dimissione Ospedaliera), ponendosi quindi in seno alle attività del Laboratorio MeS collegate con **la valutazione della performance**. Le analisi di cui sopra consentono di ottenere degli indicatori robusti di monitoraggio, in cui è possibile, partendo dai dimessi effettivi da ogni stabilimento, operare le esclusioni concordate (ad esempio, quest'anno per il calcolo dell'estensione PREMs sono stati esclusi dal conteggio del denominatore i reparti COVID).

Utilizzando i dati provenienti dai flussi SDO, per il 2020 consolidato a giugno 2021, si effettuano anche due operazioni sulle risposte di valutazione dell'esperienza riportate dai pazienti.

La prima è il **riporto alla popolazione**. Dai flussi SDO, si estraggono numerosità e caratteristiche della popolazione di pazienti ricoverati di ogni stabilimento nell'anno di riferimento. Si procede poi a confrontare la popolazione di ricoverati e quella di rispondenti sulla base delle loro caratteristiche socio-demografiche (età, sesso, titolo di studio e cittadinanza). Una volta individuate le caratteristiche in cui c'è una differenza statisticamente significativa tra le due popolazioni, si passa a segmentare entrambi i gruppi in strati in base a classe di età e sesso. Ai diversi strati identificati si attribuiscono dei pesi, al fine di ottenere la stima dei parametri di interesse per l'intera popolazione.

La seconda operazione è la **procedura di risk-adjustment**. Le risposte degli utenti sono corrette con questa procedura per le seguenti variabili: sesso, età, titolo di studio e stato di salute percepito dal paziente.

Si tratta di operazioni necessarie dato il **passaggio dall'indagine campionaria all'osservatorio in continuo**. Quest'ultimo consente di raccogliere un gran numero di questionari dai pazienti dimessi. La modalità di somministrazione consentirebbe di arrivare ad un **censimento** dell'esperienza dei pazienti. Tuttavia, rispetto alle indagini precedenti che si basavano su campioni rappresentativi, le valutazioni dell'esperienza raccolte dall'Osservatorio PREMs derivano dalle risposte dei pazienti che sono informati, arruolati e che poi di fatto hanno compilato il questionario. Questo potrebbe produrre **un bias di selezione all'ingresso e self-selection**. Le due operazioni sopra descritte sono finalizzate a ridurre questo bias.

Nel 2020, sulla base del numero più esiguo di risposte raccolte in alcuni stabilimenti e dopo aver proceduto con le operazioni di cui sopra, si è deciso di calcolare gli indicatori sulla base del **dato grezzo** proveniente dalle indagini, corretto e ripulito dalle risposte incomplete, e dopo aver escluso i reparti COVID.

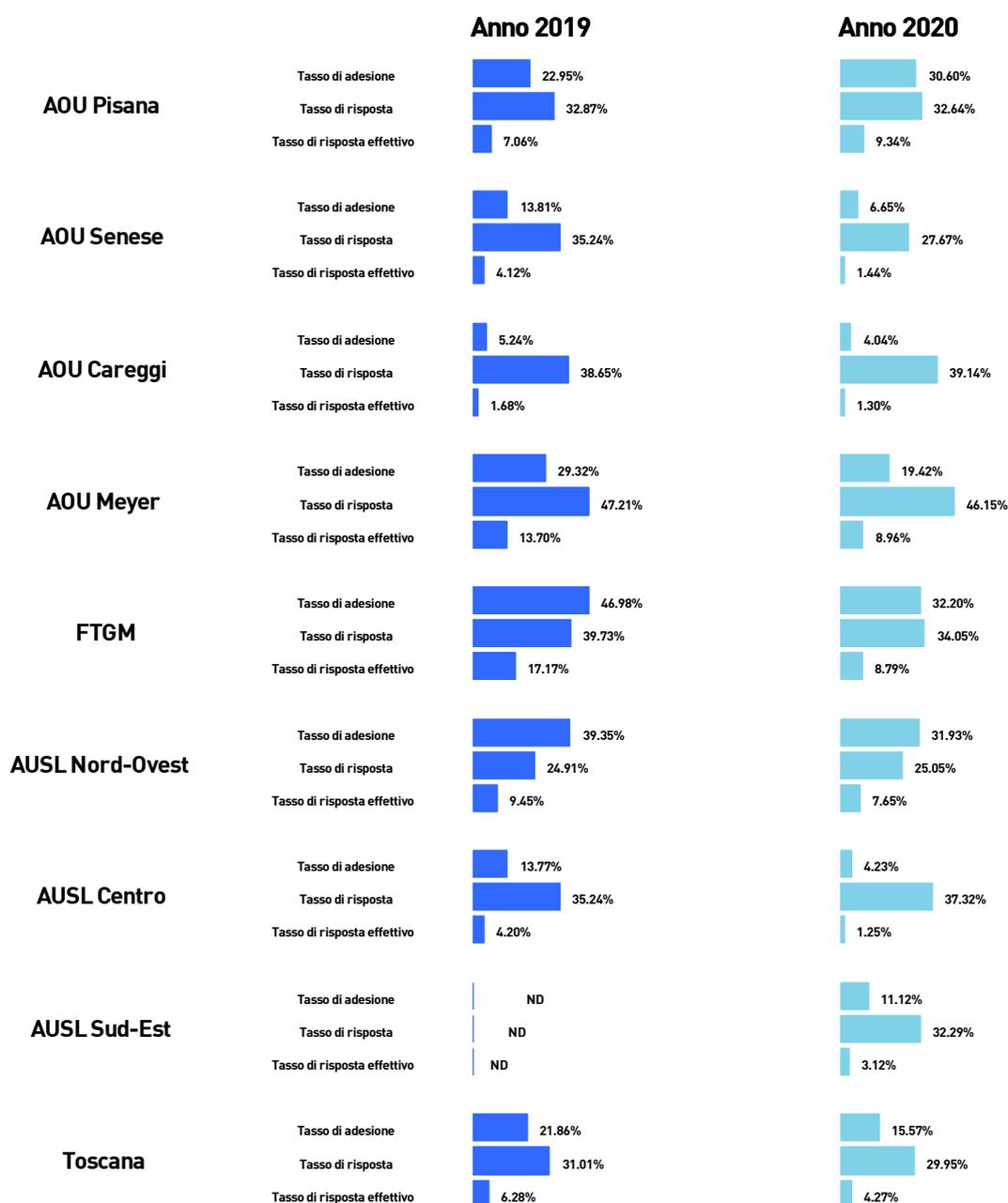
2

MONITORAGGIO DELLE INDAGINI PREMs

Monitoraggio dell'andamento delle indagini PREMS

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

Monitoraggio andamento indagini. Tassi di adesione risposta e risposta effettiva. Aziende e Regione



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

Nella tabella presente in questa pagina sono riportati i tassi di adesione, risposta e risposta effettiva, con il dettaglio dei relativi numeratori e denominatori (così come descritto nel testo della pagina precedente), per stabilimento e Regione Toscana. Da questo calcolo, per il 2020 sono esclusi i dimessi effettivi dei reparti che non avevano attivato l'indagine PREMs (attivazione dimostrata dall'aver avuto almeno una adesione), i nidi, le terapie intensive, i reparti COVID, i reparti codificati durante la pandemia come "collaborazione con privato-accreditato".

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

Azienda	Stabilimento	Dimessi da reparti PREMs	Dimessi contattabili PREMs	Tasso di adesione	Rispondenti	Tasso di risposta	Tasso di risposta effettivo	
AUSL Centro	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	7055	100	1.4%	29	32.6%	0.4%	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	18333	752	4.1%	176	31.4%	1.0%	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	3379	276	8.2%	126	52.3%	3.7%	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	9222	267	2.9%	51	24.4%	0.6%	
	Serristori Figline V.A. (FI)	1713	278	16.2%	103	47.0%	6.0%	
	S. Maria Nuova Firenze	4809	338	7.0%	135	45.0%	2.8%	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	9246	741	8.0%	200	36.4%	2.2%	
AUSL Nord Ovest	Ospedale Apuane	10185	3025	29.7%	908	30.5%	8.9%	
	Presidio Ospedaliero San Luca	9237	3646	39.5%	804	22.6%	8.7%	
	F.Lotti Pontedera (PI)	6359	1922	30.2%	521	27.5%	8.2%	
	Riuniti Livorno	11193	3989	35.6%	842	22.8%	7.5%	
	Civile Piombino (LI)	2863	1141	39.9%	236	22.7%	8.2%	
	Civile Cecina (LI)	3691	1103	29.9%	239	24.6%	6.5%	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	1613	759	47.1%	140	20.1%	8.7%	
	Ospedale Unico Versilia	10352	2135	20.6%	556	26.2%	5.4%	
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	1524	58	3.8%	20	40.0%	1.3%
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	945	262	27.7%	85	37.0%	9.0%
Area Aretina Nord Arezzo		12528	1127	9.0%	321	31.8%	2.6%	
S. Andrea Massa M.ma (GR)		1660	413	24.9%	54	24.4%	3.3%	
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		1575	323	20.5%	67	22.3%	4.3%	
Misericordia Grosseto		9635	891	9.2%	267	32.7%	2.8%	
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		3455	455	13.2%	161	39.0%	4.7%	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		3858	400	10.4%	169	44.7%	4.4%	
AUSL Sud Est	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	4572	550	12.0%	162	32.8%	3.5%	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	31738	9713	30.6%	2963	32.6%	9.3%	
AOU Senese	Le Scotte Siena	17131	1139	6.6%	246	27.7%	1.4%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	34220	1383	4.0%	445	39.1%	1.3%	
	Meyer	Pediatrico A.Meyer Firenze	6361	1235	19.4%	570	46.2%	9.0%
FTGM-Massa	FTGM-Massa	2201	991	45.0%	269	32.8%	12.2%	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1961	349	17.8%	97	38.2%	4.9%	
Toscana	Toscana	256742	39963	15.6%	10962	29.9%	4.3%	

3

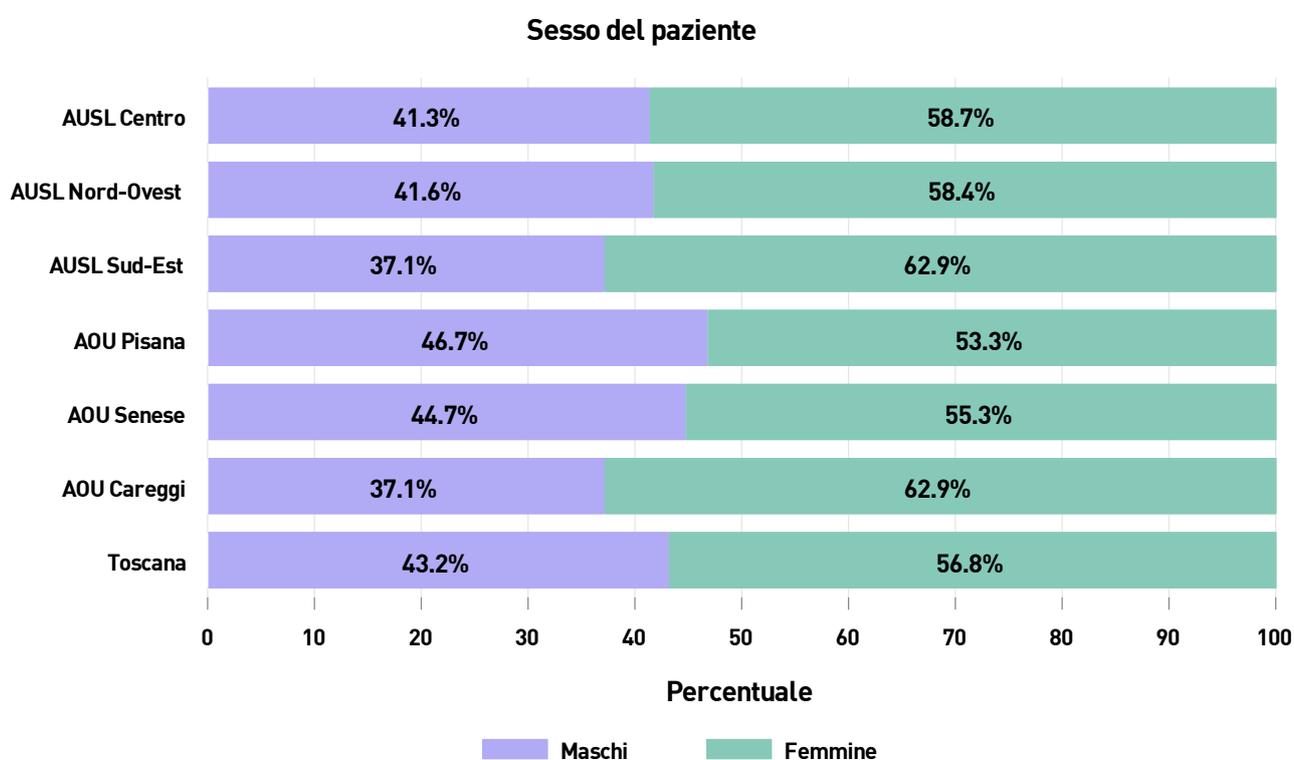
CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI ALLE INDAGINI PREMs

3.1

PREMs Adulti

Sesso del paziente

Nel grafico che segue, è riportata la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per azienda, e la media della Regione Toscana. Il calcolo di questa e delle altre caratteristiche dei pazienti si basa sui rispondenti che hanno compilato oltre la metà del questionario. La soglia minima è di 20 risposte per stabilimento.



Sesso del paziente

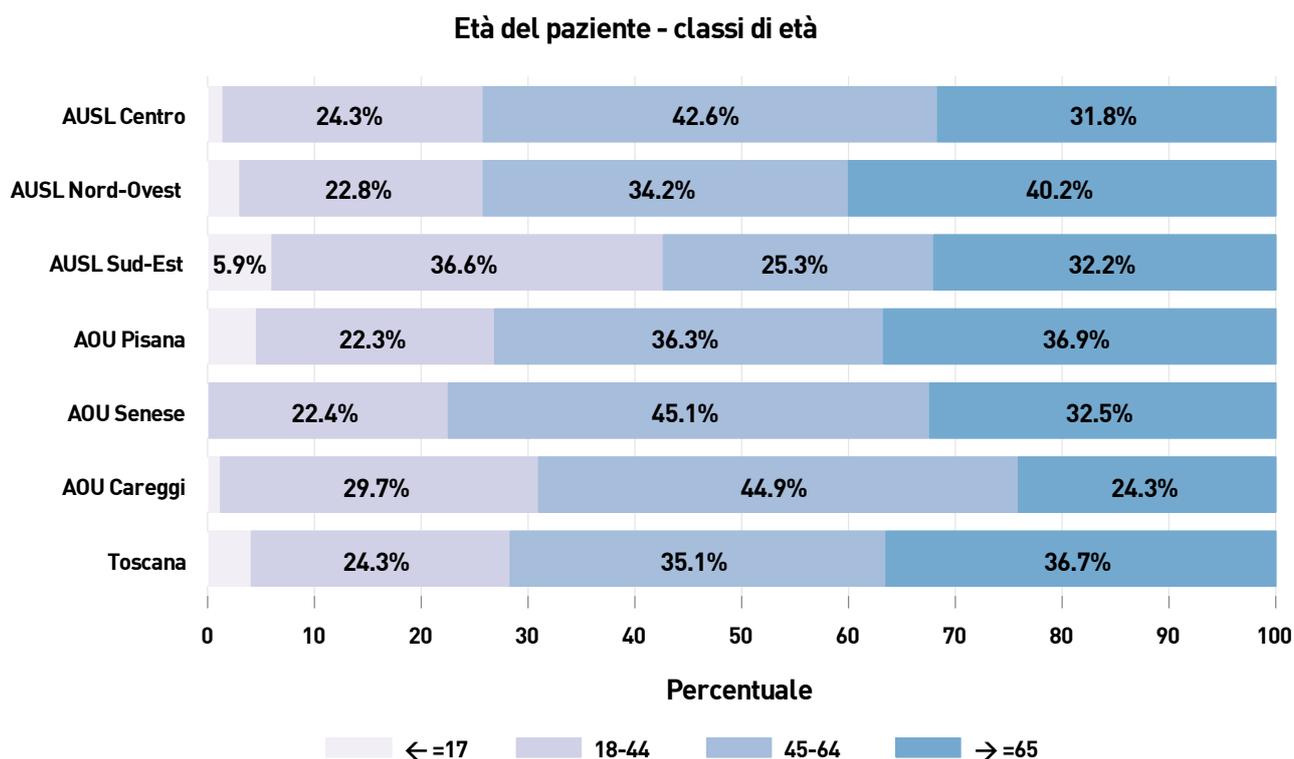
Nella tabella che segue, sono riportati il numero assoluto e la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per presidio, e la media della Regione Toscana.

Sesso del paziente

Azienda	Stabilimento	Maschi		Femmine		Totale		
		N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	165	37.1	280	62.9	445	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1384	46.7	1579	53.3	2963	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	110	44.7	136	55.3	246	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	78	44.3	98	55.7	176	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	41	32.5	85	67.5	126	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	38	28.1	97	71.9	135	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	110	55.0	90	45.0	200	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	7	13.7	44	86.3	51	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	12	41.4	17	58.6	29	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	53	51.5	50	48.5	103	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	48	34.3	92	65.7	140	100.0
		Civile Piombino (LI)	124	52.3	113	47.7	237	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		229	44.0	292	56.0	521	100.0	
Ospedale Unico Versilia		267	48.0	289	52.0	556	100.0	
Ospedale delle Apuane		355	39.1	553	60.9	908	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		378	47.0	427	53.0	805	100.0	
Riuniti Livorno		316	37.5	526	62.5	842	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	134	41.7	187	58.3	321	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	10	50.0	10	50.0	20	100.0	
	Misericordia Grosseto	107	40.1	160	59.9	267	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	19	11.2	150	88.8	169	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	44	27.2	118	72.8	162	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	52	32.3	109	67.7	161	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	28	51.9	26	48.1	54	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	38	56.7	29	43.3	67	100.0	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	52	61.2	33	38.8	85	100.0	
	FTGM-Massa	FTGM-Massa	175	64.8	95	35.2	270	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	61	62.9	36	37.1	97	100.0	
Toscana	Toscana	4487	43.2	5908	56.8	10395	100.0	

Classi di età del paziente

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



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

Classi di età del paziente

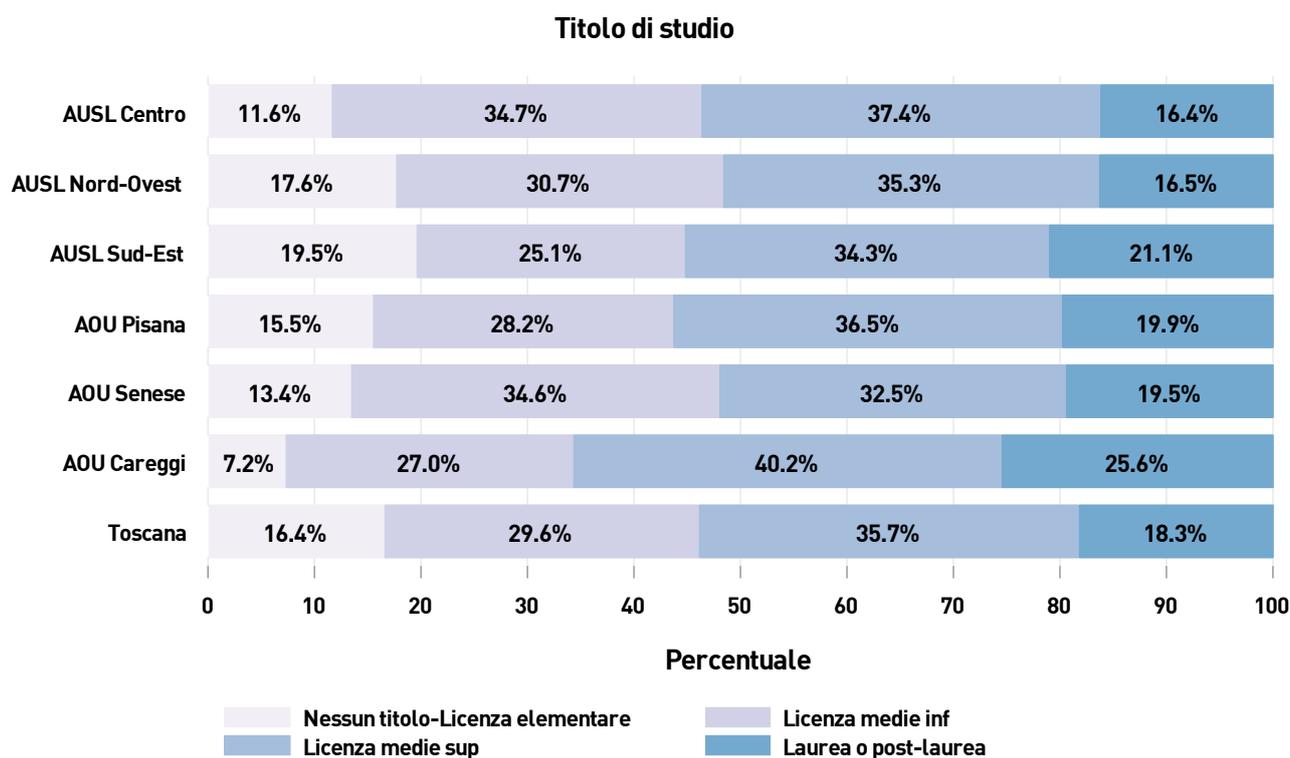
Nella tabella che segue, sono riportate le classi di età dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

Età del paziente - classi di età

Azienda	Stabilimento	<=17		18-44		45-64		>=45		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	5	1.1	132	29.7	200	44.9	108	24.3	445	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	132	4.5	660	22.3	1077	36.3	1094	36.9	2963	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	.	.	55	22.4	111	45.1	80	32.5	246	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	8	4.5	42	23.9	66	37.5	60	34.1	176	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	.	.	36	28.6	69	54.8	21	16.7	126	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	.	.	35	25.9	75	55.6	25	18.5	135	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1	0.5	25	12.5	69	34.5	105	52.5	200	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1	2.0	37	72.5	7	13.7	6	11.8	51	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	.	.	9	31.0	12	41.4	8	27.6	29	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	1	1.0	15	14.6	51	49.5	36	35.0	103	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	7	5.0	53	37.9	39	27.9	41	29.3	140	100.0
		Civile Piombino (LI)	5	2.1	26	11.0	89	37.6	117	49.4	237	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		8	1.5	71	13.6	212	40.7	230	44.1	521	100.0	
Ospedale Unico Versilia		8	1.4	76	13.7	236	42.4	236	42.4	556	100.0	
Ospedale delle Apuane		27	3.0	271	29.8	269	29.6	341	37.6	908	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		6	0.7	107	13.3	299	37.1	393	48.8	805	100.0	
AUSL Sud Est	Riuniti Livorno	52	6.2	245	29.1	260	30.9	285	33.8	842	100.0	
	Area Aretina Nord Arezzo	11	3.4	67	20.9	125	38.9	118	36.8	321	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	2	10.0	10	50.0	8	40.0	20	100.0	
	Misericordia Grosseto	34	12.7	100	37.5	62	23.2	71	26.6	267	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	19	11.2	123	72.8	12	7.1	15	8.9	169	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	9	5.6	98	60.5	27	16.7	28	17.3	162	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	4	2.5	64	39.8	42	26.1	51	31.7	161	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	.	.	4	7.4	9	16.7	41	75.9	54	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	.	.	9	13.4	20	29.9	38	56.7	67	100.0	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	.	.	11	12.9	23	27.1	51	60.0	85	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	56	20.7	28	10.4	98	36.3	88	32.6	270	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	2	2.1	2	2.1	37	38.1	56	57.7	97	100.0	
Toscana	Toscana	407	3.9	2521	24.3	3653	35.1	3814	36.7	10395	100.0	

Titolo di studio del paziente

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



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

Titolo di studio del paziente

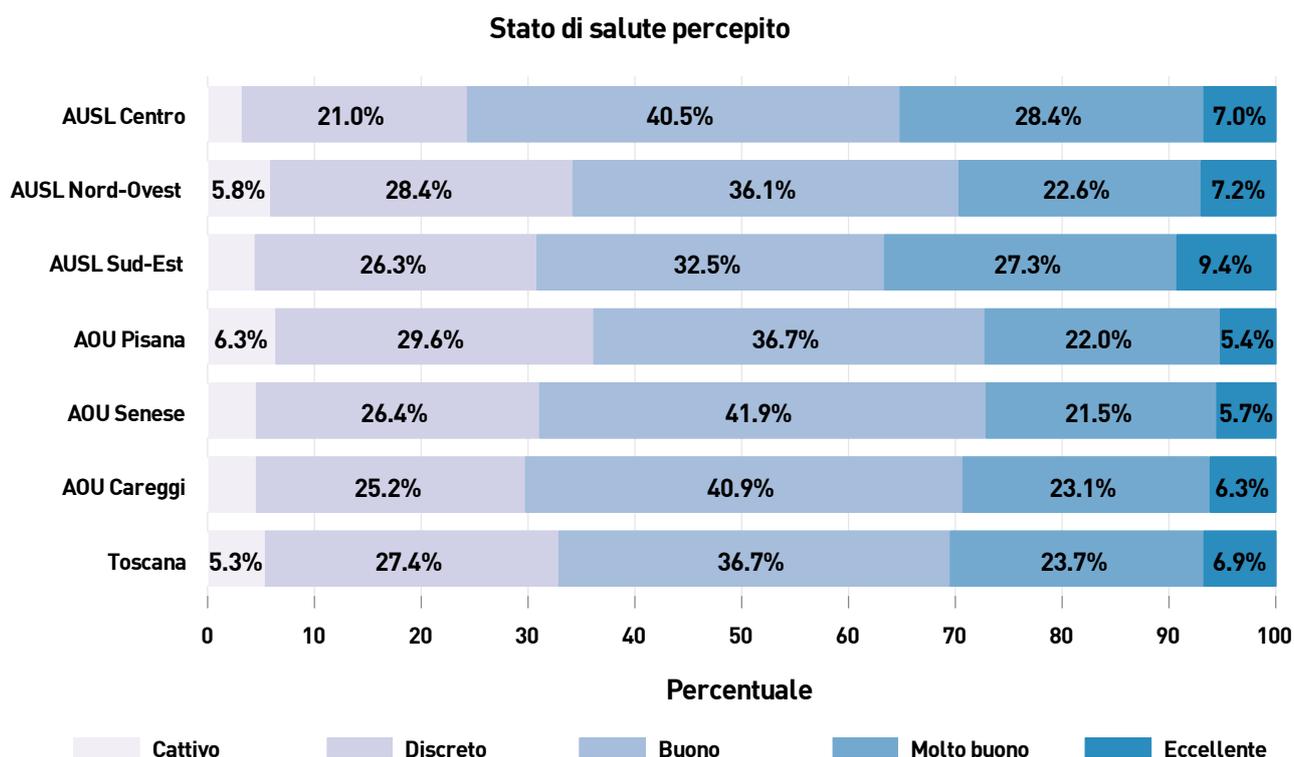
Nella tabella che segue, è riportato il titolo di studio dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero assoluto e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana.

Titolo di studio

Azienda	Stabilimento	Nessun titolo - Licenza elementare		Licenza medie inf		Licenza medie sup		Laurea o post-laurea		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	32	7.2	120	27.0	179	40.2	114	25.6	445	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	458	15.5	835	28.2	1081	36.5	589	19.9	2963	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	33	13.4	85	34.6	80	32.5	48	19.5	246	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	33	18.9	63	36.0	62	35.4	17	9.7	176	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	8	6.3	45	35.7	59	46.8	14	11.1	126	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	8	5.9	45	33.3	50	37.0	32	23.7	135	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	32	16.0	68	34.0	67	33.5	33	16.5	200	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1	2.0	10	19.6	18	35.3	22	43.1	51	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	4	13.8	10	34.5	10	34.5	5	17.2	29	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	9	8.7	43	41.7	40	38.8	11	10.7	103	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	23	16.4	44	31.4	53	37.9	20	14.3	140	100.0
		Civile Piombino (LI)	53	22.4	81	34.2	71	30.0	32	13.5	237	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		112	21.5	178	34.2	169	32.5	61	11.7	521	100.0	
Ospedale Unico Versilia		80	14.4	175	31.5	215	38.7	86	15.5	556	100.0	
Ospedale delle Apuane		127	14.0	249	27.4	350	38.5	182	20.0	908	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		178	22.1	267	33.2	251	31.2	108	13.4	805	100.0	
Riuniti Livorno		133	15.8	247	29.3	296	35.2	166	19.7	842	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	62	19.3	84	26.2	117	36.4	58	18.1	321	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	2	10.0	4	20.0	9	45.0	5	25.0	20	100.0	
	Misericordia Grosseto	56	21.0	80	30.0	82	30.7	49	18.4	267	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	26	15.5	26	15.5	67	39.9	49	29.2	169	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	17	10.5	36	22.2	61	37.7	48	29.6	162	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	39	24.2	43	26.7	45	28.0	34	21.1	161	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	20	37.0	12	22.2	14	25.9	8	14.8	54	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	11	16.4	24	35.8	19	28.4	13	19.4	67	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	73	27.0	78	28.9	82	30.4	37	13.7	270	100.0	
	FTGM-Pisa	17	17.5	39	40.2	33	34.0	8	8.2	97	100.0	
Toscana	Toscana	1709	16.4	3071	29.6	3707	35.7	1904	18.3	10395	100.0	

Stato di salute percepito

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



Stato di salute percepito

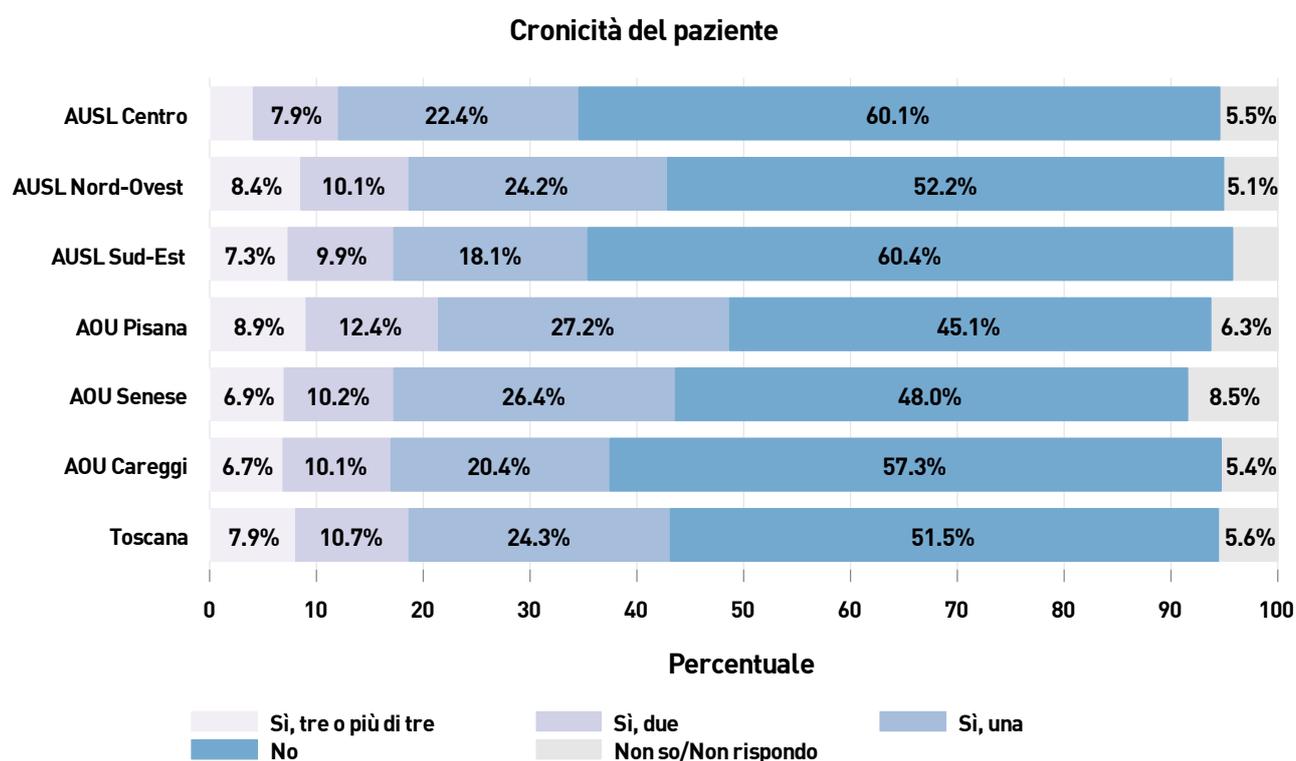
Nella tabella che segue, è riportato lo stato di salute riferito dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio e la media della Toscana.

Stato di salute percepito

Azienda	Stabilimento	Cattivo		Discreto		Buono		Molto buono		Eccellente		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	20	4.5	112	25.2	182	40.9	103	23.1	28	6.3	445	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	187	6.3	878	29.6	1086	36.7	652	22.0	160	5.4	2963	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	11	4.5	65	26.4	103	41.9	53	21.5	14	5.7	246	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	9	5.1	45	25.6	60	34.1	50	28.4	12	6.8	176	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	2	1.6	26	20.6	50	39.7	33	26.2	15	11.9	126	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	2	1.5	24	17.8	60	44.4	41	30.4	8	5.9	135	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	7	3.5	39	19.5	94	47.0	49	24.5	11	5.5	200	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	.	.	10	19.6	11	21.6	25	49.0	5	9.8	51	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	.	.	6	20.7	14	48.3	7	24.1	2	6.9	29	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	6	5.8	22	21.4	43	41.7	28	27.2	4	3.9	103	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	8	5.7	39	27.9	39	27.9	35	25.0	19	13.6	140	100.0
		Civile Piombino (LI)	26	11.0	65	27.4	90	38.0	45	19.0	11	4.6	237	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		47	9.0	150	28.8	185	35.5	110	21.1	29	5.6	521	100.0	
Ospedale Unico Versilia		24	4.3	156	28.1	208	37.4	132	23.7	36	6.5	556	100.0	
Ospedale delle Apuane		43	4.7	251	27.6	322	35.5	221	24.3	71	7.8	908	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		58	7.2	278	34.5	295	36.6	132	16.4	42	5.2	805	100.0	
Riuniti Livorno		31	3.7	216	25.7	306	36.3	227	27.0	62	7.4	842	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	22	6.9	96	29.9	113	35.2	68	21.2	22	6.9	321	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	1	5.0	5	25.0	9	45.0	5	25.0	.	.	20	100.0	
	Misericordia Grosseto	8	3.0	75	28.1	85	31.8	69	25.8	30	11.2	267	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	.	.	18	10.7	51	30.2	67	39.6	33	19.5	169	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	1	0.6	30	18.5	49	30.2	62	38.3	20	12.3	162	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	3	1.9	41	25.5	55	34.2	48	29.8	14	8.7	161	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	10	18.5	26	48.1	10	18.5	6	11.1	2	3.7	54	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	4	6.0	25	37.3	24	35.8	13	19.4	1	1.5	67	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	5	1.9	48	17.8	105	38.9	86	31.9	26	9.6	270	100.0	
	FTGM-Pisa	4	4.1	23	23.7	45	46.4	20	20.6	5	5.2	97	100.0	
Toscana	Toscana	555	5.3	2847	27.4	3812	36.7	2464	23.7	717	6.9	10395	100.0	

Malattia cronica del paziente

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



Malattia cronica del paziente

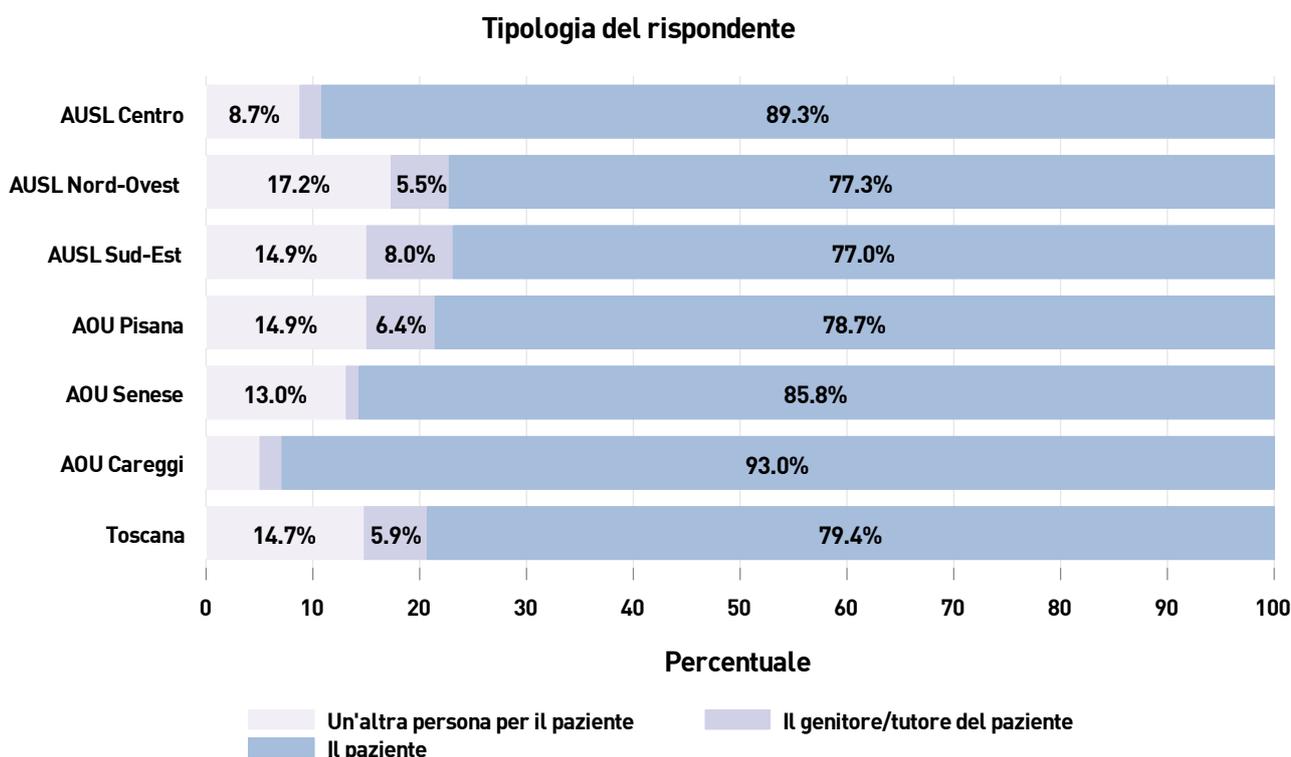
Nella tabella che segue, è riportato il numero di malattie croniche riferite dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in numero e in percentuale per presidio, e in media per la Regione Toscana. I dati si riferiscono alla risposta alla seguente domanda: “Soffre di patologie croniche?”.

Cronicità del paziente

Azienda	Stabilimento	Sì, tre o più di tre		Sì, due		Sì, una		No		Non so - Non rispondo		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	30	6.7	45	10.1	91	20.4	255	57.3	24	5.4	445	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	263	8.9	368	12.4	807	27.2	1337	45.1	188	6.3	2963	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	17	6.9	25	10.2	65	26.4	118	48.0	21	8.5	246	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	8	4.5	20	11.4	37	21.0	92	52.3	19	10.8	176	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	1	0.8	6	4.8	28	22.2	84	66.7	7	5.6	126	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	1	0.7	4	3.0	31	23.0	94	69.6	5	3.7	135	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	14	7.0	24	12.0	53	26.5	101	50.5	8	4.0	200	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1	2.0	2	3.9	8	15.7	40	78.4	.	.	51	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	5	17.2	2	6.9	10	34.5	12	41.4	.	.	29	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	3	2.9	7	6.8	17	16.5	70	68.0	6	5.8	103	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	9	6.4	13	9.3	27	19.3	86	61.4	5	3.6	140	100.0
		Civile Piombino (LI)	25	10.5	27	11.4	62	26.2	103	43.5	20	8.4	237	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		44	8.4	57	10.9	134	25.7	259	49.7	27	5.2	521	100.0	
Ospedale Unico Versilia		46	8.3	57	10.3	143	25.7	285	51.3	25	4.5	556	100.0	
Ospedale delle Apuane		60	6.6	89	9.8	244	26.9	469	51.7	46	5.1	908	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		108	13.4	98	12.2	200	24.8	355	44.1	44	5.5	805	100.0	
Riuniti Livorno		51	6.1	72	8.6	184	21.9	491	58.3	44	5.2	842	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	28	8.7	40	12.5	76	23.7	164	51.1	13	4.0	321	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	1	5.0	5	25.0	12	60.0	2	10.0	20	100.0	
	Misericordia Grosseto	19	7.1	23	8.6	52	19.5	158	59.2	15	5.6	267	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	2	1.2	6	3.6	16	9.5	141	83.4	4	2.4	169	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	3	1.9	4	2.5	20	12.3	133	82.1	2	1.2	162	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	12	7.5	19	11.8	24	14.9	99	61.5	7	4.3	161	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	10	18.5	14	25.9	14	25.9	10	18.5	6	11.1	54	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	10	3.7	34	12.6	78	29.0	123	45.7	24	8.9	269	100.0	
	FTGM-Pisa	18	18.6	15	15.5	38	39.2	19	19.6	7	7.2	97	100.0	
	Toscana	822	7.9	1111	10.7	2530	24.3	5351	51.5	580	5.6	10394	100.0	

Tipologia di rispondente

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



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

Tipologia di rispondente

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

Tipologia del rispondente

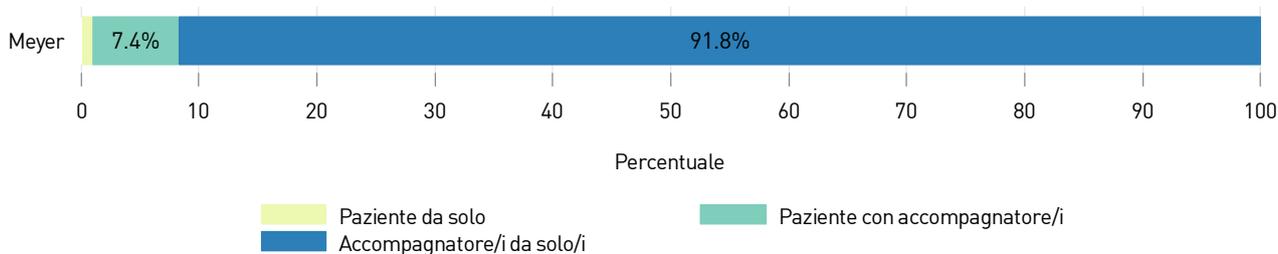
Azienda	Stabilimento	Un'altra persona per il paziente		Il genitore - tutore del paziente		Il paziente		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	22	4.9	9	2.0	414	93.0	445	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	441	14.9	191	6.4	2331	78.7	2963	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	32	13.0	3	1.2	211	85.8	246	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	31	17.6	11	6.3	134	76.1	176	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	2	1.6	1	0.8	123	97.6	126	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	4	3.0	2	1.5	129	95.6	135	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	23	11.5	.	.	177	88.5	200	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1	2.0	1	2.0	49	96.1	51	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	4	13.8	.	.	25	86.2	29	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	6	5.8	2	1.9	95	92.2	103	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	26	18.6	10	7.1	104	74.3	140	100.0
		Civile Piombino (LI)	61	25.7	10	4.2	166	70.0	237	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		96	18.4	21	4.0	404	77.5	521	100.0	
Ospedale Unico Versilia		83	14.9	19	3.4	454	81.7	556	100.0	
Ospedale delle Apuane		126	13.9	41	4.5	741	81.6	908	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		210	26.1	40	5.0	555	68.9	805	100.0	
Riuniti Livorno		100	11.9	75	8.9	667	79.2	842	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	62	19.3	17	5.3	242	75.4	321	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	1	5.0	.	.	19	95.0	20	100.0	
	Misericordia Grosseto	28	10.5	41	15.4	198	74.2	267	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	6	3.6	20	11.8	143	84.6	169	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	7	4.3	10	6.2	145	89.5	162	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	32	19.9	8	5.0	121	75.2	161	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	23	42.6	2	3.7	29	53.7	54	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	14	20.9	3	4.5	50	74.6	67	100.0	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	22	25.9	4	4.7	59	69.4	85	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	17	6.3	58	21.5	195	72.2	270	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	14	14.4	3	3.1	80	82.5	97	100.0	
Toscana	Toscana	1524	14.7	618	5.9	8253	79.4	10395	100.0	

3.2

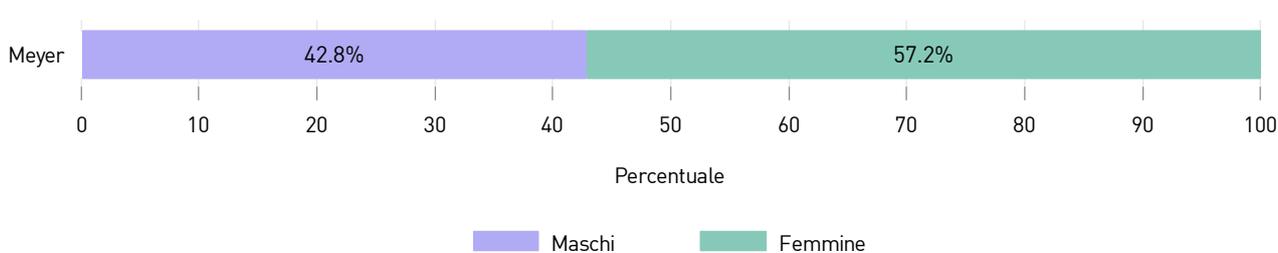
PREMs Pediatrici

Caratteristiche del paziente pediatrico

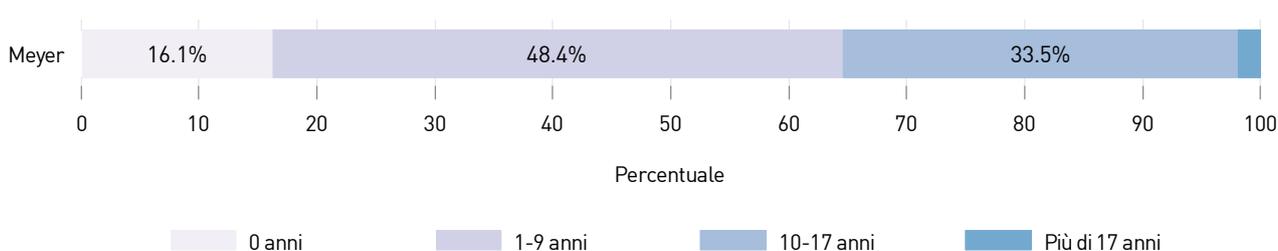
Tipologia del rispondente



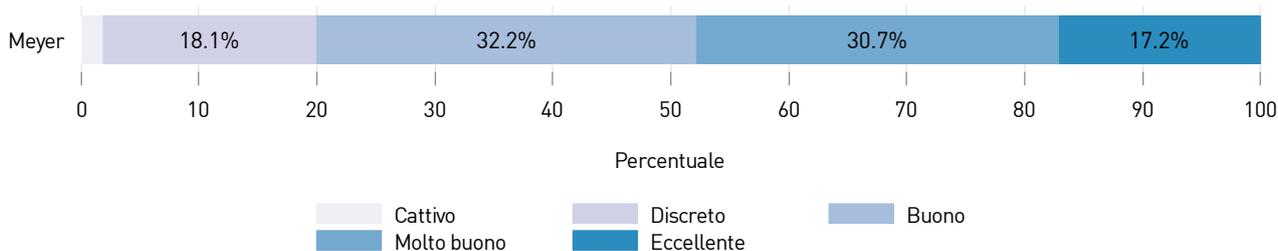
Sesso del paziente



Età del paziente



Stato di salute percepito



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

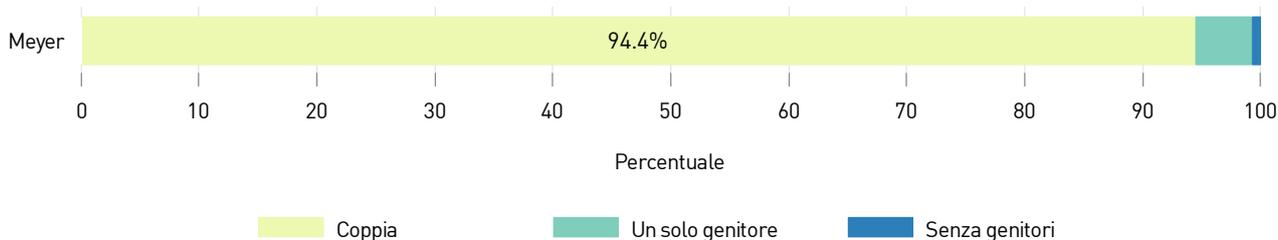
1. Chi compila il questionario (nella Tipologia del rispondente 'Paziente da solo' si riferisce ai pazienti con almeno 14 anni che hanno risposto autonomamente al questionario, 'Paziente con accompagnatore/i' include le opzioni di risposta 'madre/padre/genitore affidatario/tutore legale o genitori con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

Caratteristiche del paziente pediatrico

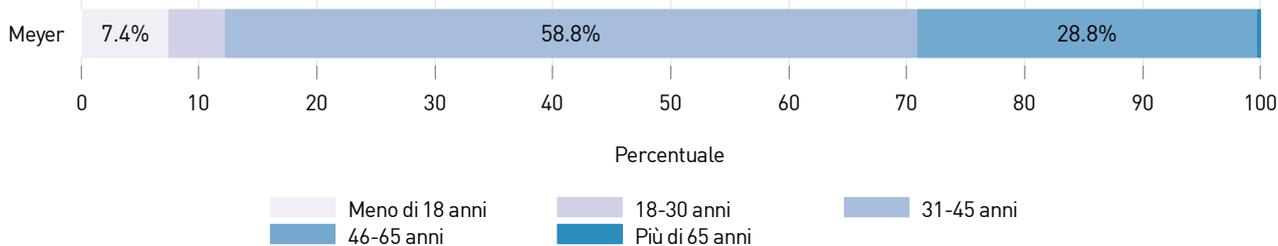
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Tipologia rispondente	Paziente da solo	5	0.9%
		Paziente con accompagnatore/i	42	7.4%
		Accompagnatore/i da solo/i	523	91.8%
2	Sesso del paziente	Maschi	244	42.8%
		Femmine	326	57.2%
3	Età del paziente	0 anni	92	16.1%
		1-9 anni	276	48.4%
		10-17 anni	191	33.5%
		Più di 17 anni	11	1.9%
4	Stato di salute percepito	Cattivo	10	1.8%
		Discreto	99	18.1%
		Buono	176	32.2%
		Molto buono	168	30.7%
		Eccellente	94	17.2%

Caratteristiche del nucleo familiare

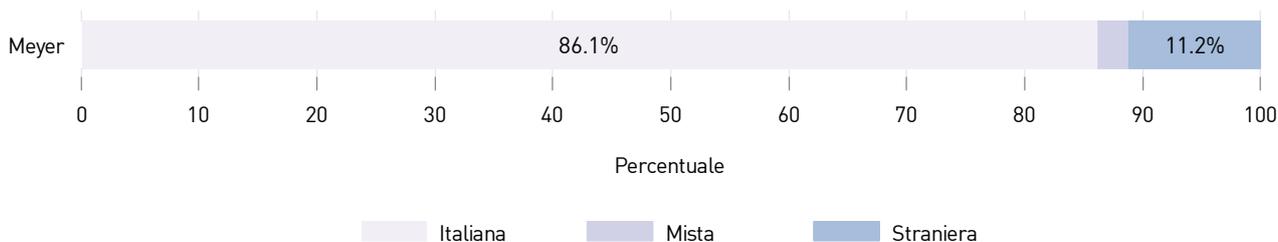
Tipologia del nucleo familiare



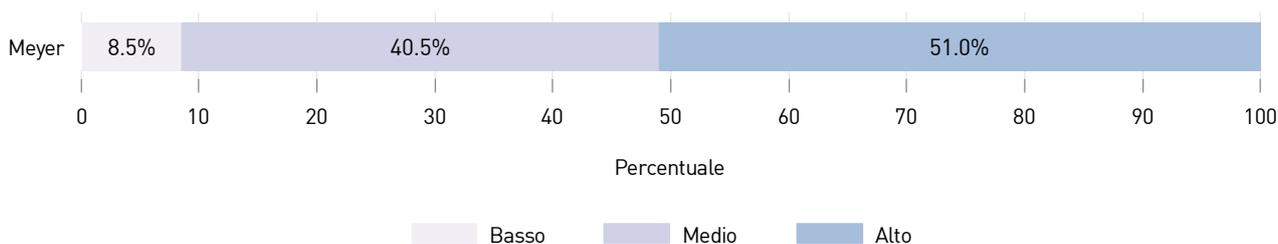
Età media del nucleo familiare



Cittadinanza del nucleo familiare



Titolo di studio più alto del nucleo familiare



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

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

Caratteristiche del nucleo familiare

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Tipologia del nucleo familiare	Coppia	506	94.4%
		Un solo genitore	26	4.9%
		Senza genitori	4	0.7%
2	Età media del nucleo familiare	Meno di 18 anni	42	7.4%
		18-30 anni	27	4.7%
		31-45 anni	335	58.8%
		46-65 anni	164	28.8%
		Più di 65 anni	2	0.4%
3	Cittadinanza del nucleo familiare	Italiana	491	86.1%
		Mista	15	2.6%
		Straniera	64	11.2%
4	Titolo di studio più alto del nucleo familiare	Basso	45	8.5%
		Medio	215	40.5%
		Alto	271	51.0%

4

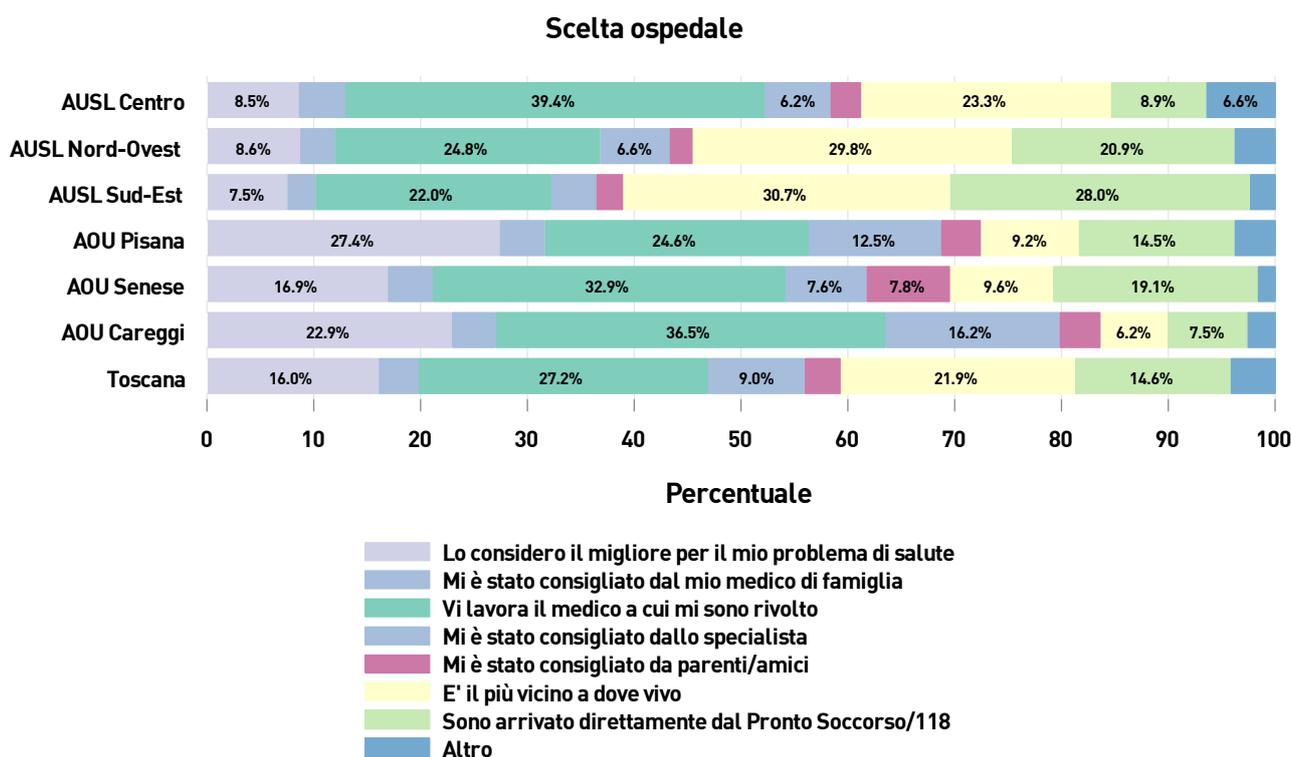
RISULTATI DELLE INDAGINI PREMs

4.1

PREMs Adulti

La scelta dell'ospedale da parte del paziente

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



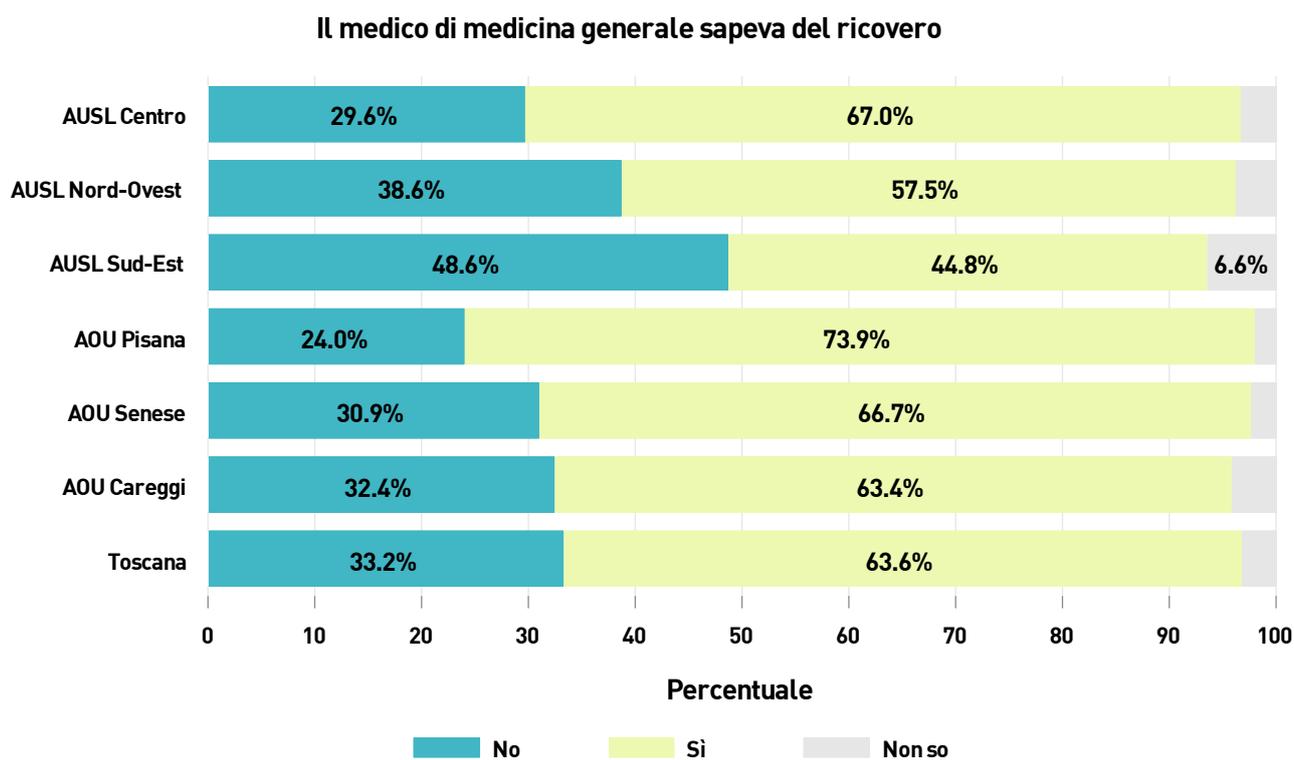
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Qual’è la ragione principale per cui ha scelto di farsi curare in questo ospedale?”.

Scelta dell'ospedale

Azienda	Stabilimento	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)	7962	22.9	1416	4.1	12726	36.5	5651	16.2	1362	3.9	2164	6.2	2622	7.5	922	2.6	34826	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	8826	27.4	1354	4.2	7920	24.6	4034	12.5	1180	3.7	2958	9.2	4680	14.5	1269	3.9	32220	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	2600	16.9	655	4.3	5070	32.9	1164	7.6	1204	7.8	1485	9.6	2949	19.1	275	1.8	15402	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1345	7.2	518	2.8	5006	26.8	674	3.6	311	1.7	6344	34.0	3604	19.3	872	4.7	18676	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	79	2.3	103	3.0	2148	63.0	110	3.2	23	0.7	752	22.1	12	0.3	181	5.3	3407	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	365	9.9	283	7.7	1741	47.5	435	11.9	172	4.7	282	7.7	81	2.2	309	8.4	3667	100.0
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	540	5.7	508	5.4	4922	52.4	1151	12.2	410	4.4	973	10.3	385	4.1	509	5.4	9397	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1361	15.1	83	0.9	5790	64.1	467	5.2	331	3.7	913	10.1	41	0.5	41	0.5	9028	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	784	10.9	761	10.6	415	5.8	336	4.7	269	3.8	2853	39.8	336	4.7	1408	19.7	7162	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	45	2.6	33	1.9	869	49.8	92	5.3	20	1.1	226	13.0	284	16.3	175	10.0	1744	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	67	4.1	13	0.8	122	7.4	13	0.8	13	0.8	750	45.7	510	31.1	153	9.3	1641	100.0
	Civile Piombino (LI)	138	4.7	75	2.6	505	17.3	70	2.4	17	0.6	1024	35.1	949	32.5	141	4.8	2918	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	486	7.5	227	3.5	1794	27.8	210	3.3	201	3.1	2119	32.8	1115	17.3	311	4.8	6464	100.0
	Ospedale Unico Versilia	1024	9.7	400	3.8	2884	27.3	741	7.0	283	2.7	2925	27.7	2033	19.3	263	2.5	10553	100.0
	Ospedale delle Apuane	1129	10.9	224	2.2	2956	28.5	1071	10.3	232	2.2	2684	25.9	1809	17.4	278	2.7	10383	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	500	5.3	355	3.8	2438	25.8	466	4.9	131	1.4	2776	29.4	2507	26.6	261	2.8	9435	100.0
	Riuniti Livorno	1247	10.9	497	4.3	2480	21.7	902	7.9	261	2.3	3269	28.6	2171	19.0	604	5.3	11430	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	1123	8.8	375	2.9	2883	22.6	860	6.7	185	1.5	3891	30.5	3124	24.5	303	2.4	12744	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	40	3.6	.	.	387	34.8	40	3.6	.	.	199	18.0	443	39.9	.	.	1110	100.0
	Misericordia Grosseto	992	10.1	353	3.6	999	10.2	340	3.5	218	2.2	2861	29.2	3854	39.3	197	2.0	9815	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	209	5.5	66	1.7	852	22.3	51	1.3	307	8.0	910	23.8	1344	35.1	87	2.3	3826	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	199	4.3	43	0.9	2130	45.8	172	3.7	90	1.9	1827	39.2	59	1.3	137	2.9	4655	100.0

Il medico di medicina generale sapeva del ricovero

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



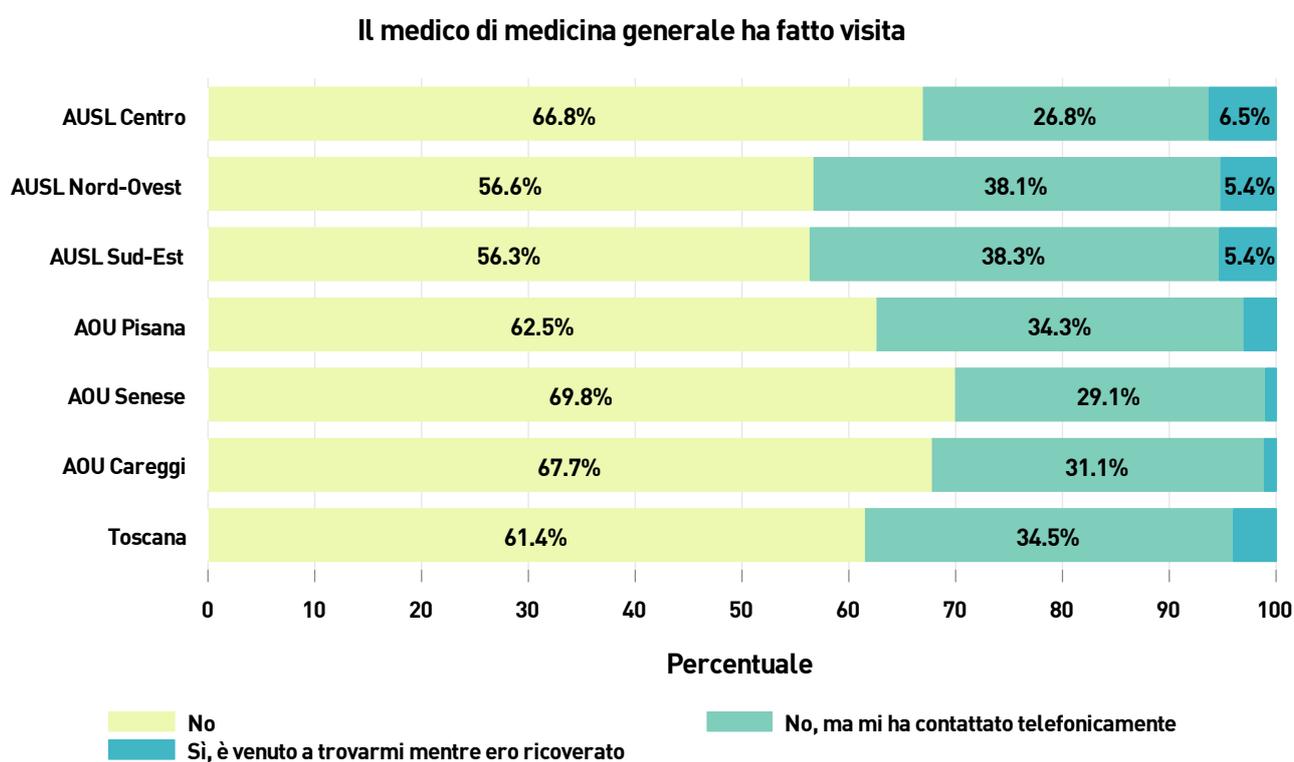
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia sapeva del suo ricovero?”.

Il medico di medicina generale sapeva del ricovero

Azienda	Stabilimento	No		Si		Non so		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	11116	31.9	22368	64.2	1342	3.9	34826	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	7993	24.8	23600	73.2	627	1.9	32220	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	4759	30.9	10258	66.6	384	2.5	15402	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	7177	38.4	11103	59.5	395	2.1	18676	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	537	15.8	2770	81.3	100	2.9	3407	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	896	24.4	2706	73.8	65	1.8	3667	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	2119	22.6	6868	73.1	410	4.4	9397	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1987	22.0	6835	75.7	207	2.3	9028	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	2074	29.0	4937	68.9	151	2.1	7162	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	493	28.3	1116	64.0	136	7.8	1744	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	908	55.3	676	41.2	57	3.5	1641	100.0
		Civile Piombino (LI)	1222	41.9	1644	56.4	52	1.8	2918	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		2044	31.6	4139	64.0	281	4.3	6464	100.0	
Ospedale Unico Versilia		2754	26.1	7523	71.3	276	2.6	10553	100.0	
Ospedale delle Apuane		4020	38.7	5932	57.1	430	4.1	10383	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		3504	37.1	5601	59.4	330	3.5	9435	100.0	
Riuniti Livorno		4201	36.8	6826	59.7	403	3.5	11430	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	5092	40.0	7143	56.0	510	4.0	12744	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	580	52.3	483	43.5	47	4.2	1110	100.0	
	Misericordia Grosseto	5008	51.0	4329	44.1	478	4.9	9815	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	2316	60.5	1391	36.3	119	3.1	3826	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	1193	25.6	3284	70.5	178	3.8	4655	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	2090	59.6	1246	35.5	174	5.0	3509	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	804	48.1	813	48.7	54	3.2	1670	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	836	52.3	671	42.0	90	5.6	1597	100.0	
FTGM-Massa	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	314	32.8	565	59.0	78	8.1	957	100.0	
	FTGM-Massa	456	20.4	1641	73.3	141	6.3	2238	100.0	
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	259	13.1	1699	86.0	18	0.9	1976	100.0	
Toscana	Toscana	3522	33.9	6488	62.4	385	3.7	10395	100.0	

Il medico di medicina generale ha fatto visita al paziente

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



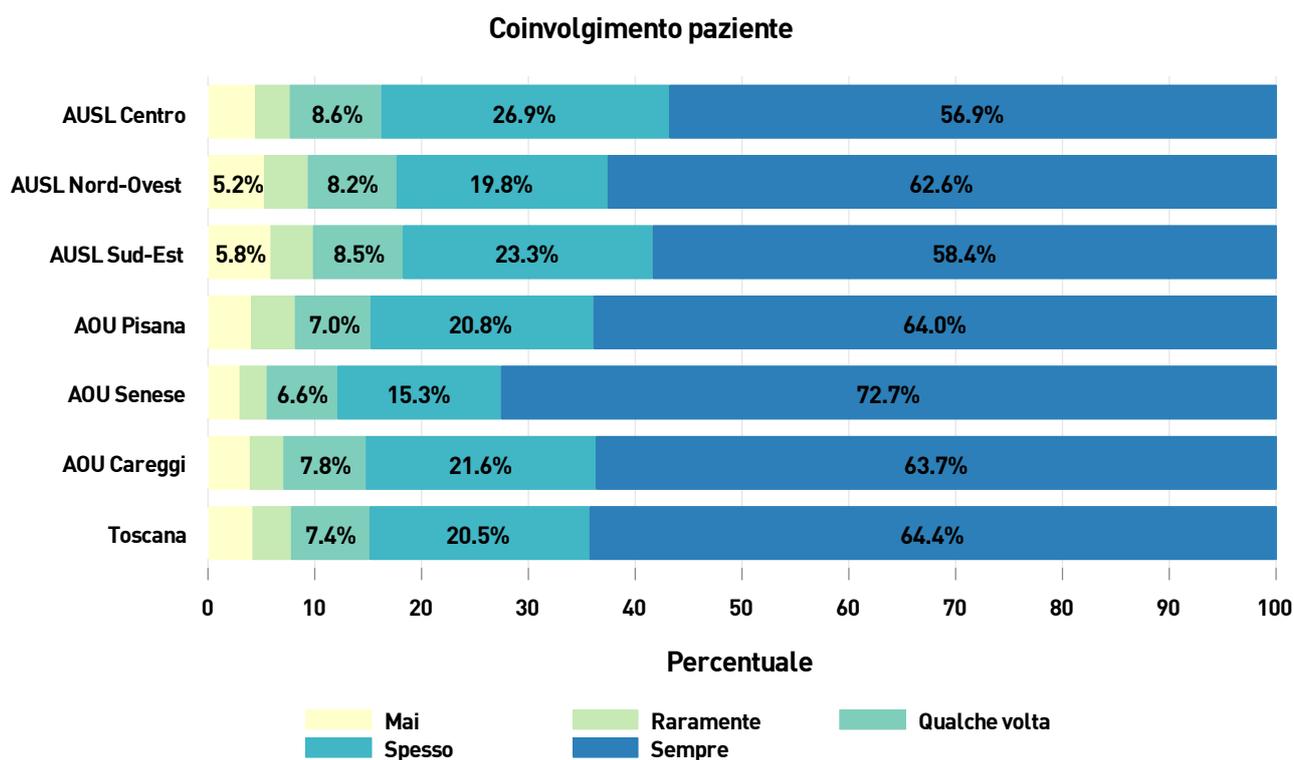
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Il suo medico di famiglia le ha fatto visita in ospedale?”. A questa domanda risponde solo il sottogruppo di pazienti che ha risposto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

Il medico di medicina generale ha fatto visita

Azienda	Stabilimento	No		No, ma mi ha contattato telefonicamente		Sì, è venuto a trovarmi mentre ero ricoverato		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	15143	67.7	6957	31.1	268	1.2	22368	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	14751	62.5	8090	34.3	748	3.2	23590	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	7160	69.8	2986	29.1	113	1.1	10258	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	5921	53.3	4293	38.7	889	8.0	11103	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	1783	64.4	931	33.6	56	2.0	2770	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	2327	86.0	365	13.5	14	0.5	2706	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	5317	77.4	1265	18.4	286	4.2	6868	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	4994	73.1	1414	20.7	426	6.2	6835	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	2977	60.3	1294	26.2	666	13.5	4937	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	948	84.9	160	14.3	8	0.7	1116	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	289	42.8	260	38.5	126	18.6	676
Civile Piombino (LI)		848	51.6	755	45.9	42	2.5	1644	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		2482	60.0	1512	36.5	145	3.5	4139	100.0
Ospedale Unico Versilia		4659	61.9	2538	33.7	325	4.3	7523	100.0
Ospedale delle Apuane		3587	60.5	2206	37.2	139	2.3	5932	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		2642	47.2	2442	43.6	518	9.2	5601	100.0
Riuniti Livorno		3732	54.7	2720	39.8	374	5.5	6826	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	4514	63.2	2265	31.7	363	5.1	7143	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	355	73.6	97	20.0	31	6.4	483	100.0
	Misericordia Grosseto	1789	41.3	2145	49.6	395	9.1	4329	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	944	67.9	429	30.8	18	1.3	1391	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	2000	60.9	1284	39.1	.	.	3284	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	820	65.8	393	31.5	33	2.6	1246	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	373	45.9	411	50.6	28	3.5	813	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	167	24.9	395	58.8	109	16.3	671	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	978	59.6	603	36.8	60	3.7	1641	100.0
	FTGM-Pisa	1166	68.6	489	28.8	44	2.6	1699	100.0
Toscana	Toscana	3984	61.4	2235	34.5	268	4.1	6487	100.0

Coinvolgimento del paziente

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



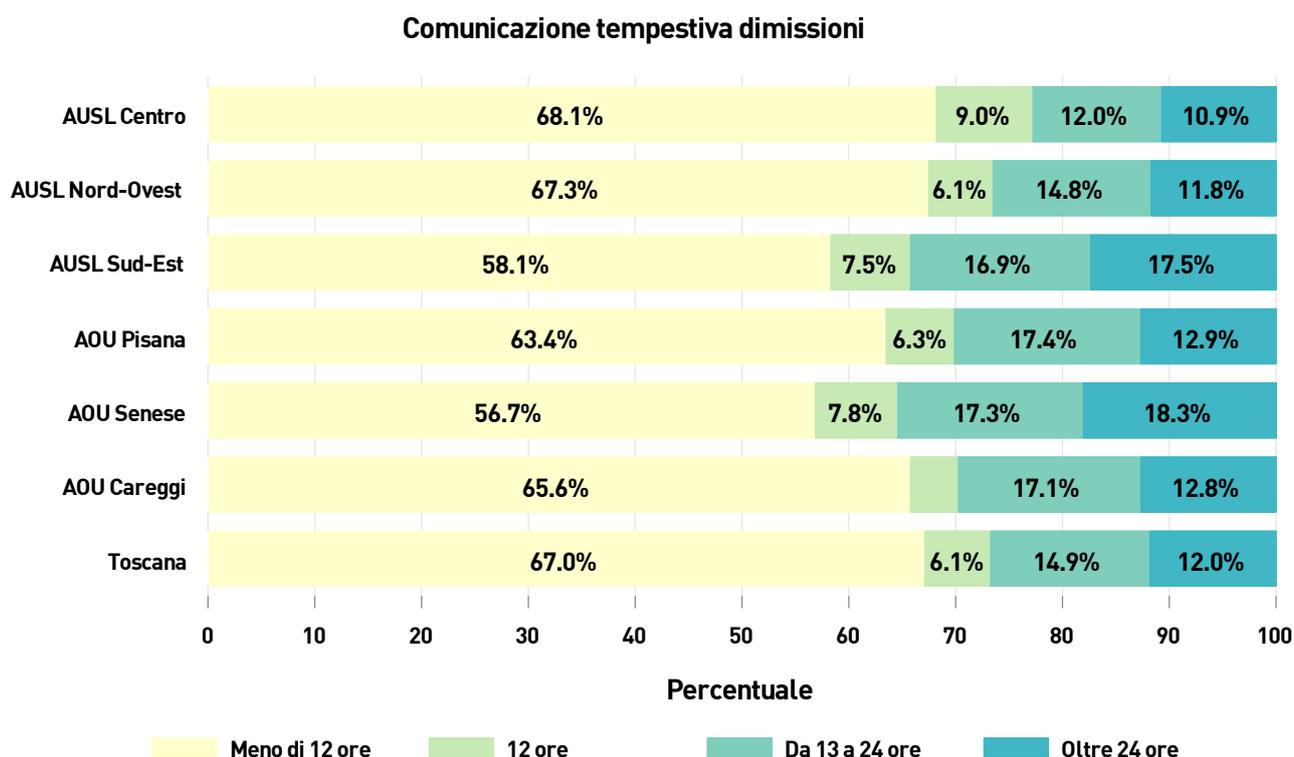
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Durante il ricovero, pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto dai professionisti nelle scelte relative al suo percorso di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

Coinvolgimento del paziente

Azienda	Stabilimento	Mai		Raramente		Qualche volta		Spesso		Sempre		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1346	3.9	1066	3.1	2702	7.8	7527	21.6	22184	63.7	34826	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1291	4.0	1325	4.1	2271	7.0	6698	20.8	20636	64.0	32220	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	447	2.9	386	2.5	1021	6.6	2357	15.3	11191	72.7	15402	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1309	7.0	1068	5.7	2804	15.0	4989	26.7	8505	45.5	18676	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	113	3.3	34	1.0	132	3.9	627	18.4	2502	73.4	3407	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	68	1.9	13	0.3	187	5.1	819	22.3	2581	70.4	3667	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	298	3.2	408	4.3	476	5.1	2065	22.0	6148	65.4	9397	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	426	4.7	124	1.4	.	.	3825	42.4	4653	51.5	9028	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	840	11.7	1756	24.5	4566	63.8	7162	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	85	4.9	65	3.7	129	7.4	222	12.7	1242	71.2	1744	100.0
AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	118	7.2	55	3.3	84	5.1	199	12.2	1185	72.2	1641	100.0
	Civile Piombino (LI)	162	5.5	227	7.8	258	8.8	676	23.2	1595	54.7	2918	100.0
	F.Lotti Pontedera (PI)	453	7.0	345	5.3	527	8.2	1344	20.8	3795	58.7	6464	100.0
	Ospedale Unico Versilia	542	5.1	433	4.1	1014	9.6	1811	17.2	6754	64.0	10553	100.0
	Ospedale delle Apuane	582	5.6	239	2.3	784	7.6	1958	18.9	6819	65.7	10383	100.0
	Presidio Ospedaliero San Luca	394	4.2	471	5.0	825	8.7	2013	21.3	5732	60.8	9435	100.0
AUSL Sud Est	Riuniti Livorno	509	4.5	393	3.4	777	6.8	2467	21.6	7283	63.7	11430	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	690	5.4	611	4.8	1329	10.4	3061	24.0	7053	55.3	12744	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	40	3.6	623	56.2	446	40.2	1110	100.0
	Misericordia Grosseto	602	6.1	513	5.2	920	9.4	2450	25.0	5330	54.3	9815	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	455	11.9	42	1.1	233	6.1	1047	27.4	2049	53.6	3826	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	157	3.4	86	1.8	267	5.7	810	17.4	3335	71.7	4655	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	161	4.6	104	3.0	236	6.7	725	20.7	2282	65.0	3509	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	179	10.7	54	3.3	47	2.8	275	16.4	1115	66.8	1670	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	40	2.5	75	4.7	128	8.0	216	13.5	1139	71.3	1597	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	34	3.6	100	10.4	172	18.0	99	10.3	553	57.7	957	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	42	1.9	93	4.2	185	8.3	464	20.7	1454	65.0	2238	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	83	4.2	31	1.6	156	7.9	409	20.7	1297	65.7	1976	100.0
Toscana	Toscana	423	4.1	372	3.6	773	7.4	2131	20.5	6696	64.4	10395	100.0

Comunicazione tempestiva delle dimissioni

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



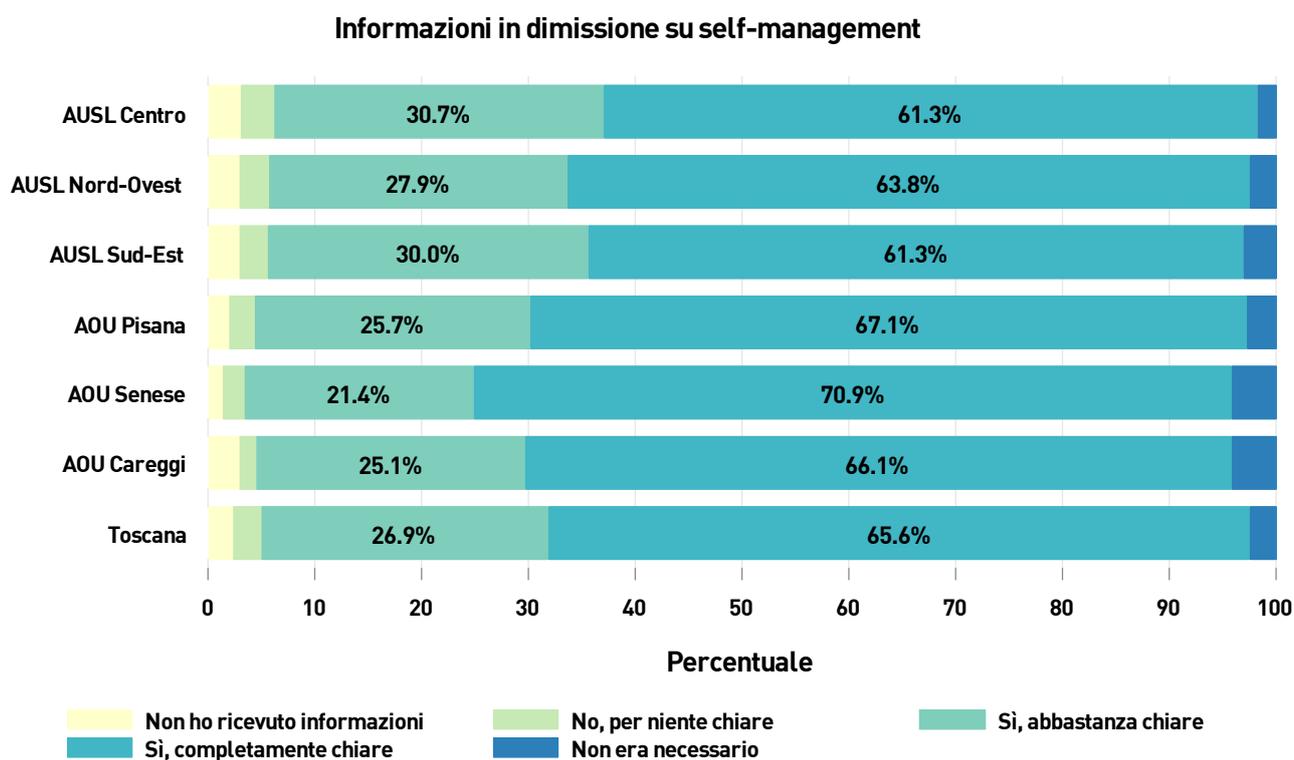
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Considerando il tempo per l’organizzazione del rientro a casa, quanto è trascorso da quando le hanno comunicato che sarebbe stato dimesso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

Comunicazione tempestiva delle dimissioni

Azienda	Stabilimento	Meno di 12 ore		12 ore		Da 13 a 24 ore		Oltre 24 ore		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	22852	65.6	1554	4.5	5957	17.1	4463	12.8	34826	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	20420	63.4	2043	6.3	5611	17.4	4146	12.9	32220	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	8731	56.7	1195	7.8	2660	17.3	2816	18.3	15402	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	13558	72.6	1011	5.4	2326	12.5	1782	9.5	18676	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	2114	62.0	444	13.0	456	13.4	394	11.6	3407	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	2461	67.1	123	3.4	825	22.5	258	7.0	3667	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	6839	72.8	1066	11.3	850	9.0	643	6.8	9397	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	4519	50.1	1848	20.5	701	7.8	1960	21.7	9028	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	5302	74.0	236	3.3	1109	15.5	515	7.2	7162	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	1333	76.4	34	2.0	123	7.0	254	14.6	1744	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	1110	67.7	148	9.0	264	16.1	119	7.2	1641
Civile Piombino (LI)		1850	63.4	228	7.8	418	14.3	421	14.4	2918	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		4143	64.1	418	6.5	1078	16.7	825	12.8	6464	100.0
Ospedale Unico Versilia		7345	69.6	545	5.2	1297	12.3	1365	12.9	10553	100.0
Ospedale delle Apuane		7527	72.5	586	5.6	1429	13.8	840	8.1	10383	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		6175	65.4	600	6.4	1542	16.3	1119	11.9	9435	100.0
AUSL Sud Est	Riuniti Livorno	7523	65.8	714	6.2	1870	16.4	1323	11.6	11430	100.0
	Area Aretina Nord Arezzo	7676	60.2	729	5.7	2028	15.9	2311	18.1	12744	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	527	47.5	28	2.5	474	42.7	81	7.3	1110	100.0
	Misericordia Grosseto	6067	61.8	594	6.1	1581	16.1	1572	16.0	9815	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	2149	56.2	587	15.3	652	17.0	438	11.4	3826	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	2108	45.3	435	9.4	972	20.9	1139	24.5	4655	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	2424	69.1	223	6.4	405	11.5	457	13.0	3509	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	686	41.1	220	13.2	127	7.6	636	38.1	1670	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	942	59.0	90	5.6	312	19.5	253	15.8	1597	100.0
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	593	61.9	74	7.7	194	20.3	96	10.1	957	100.0
FTGM-Massa	FTGM-Massa	1487	66.4	108	4.8	419	18.7	225	10.0	2238	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	1122	56.8	178	9.0	309	15.6	368	18.6	1976	100.0
Toscana	Toscana	6961	67.0	638	6.1	1550	14.9	1246	12.0	10395	100.0

Informazioni in sede di dimissione: self management

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



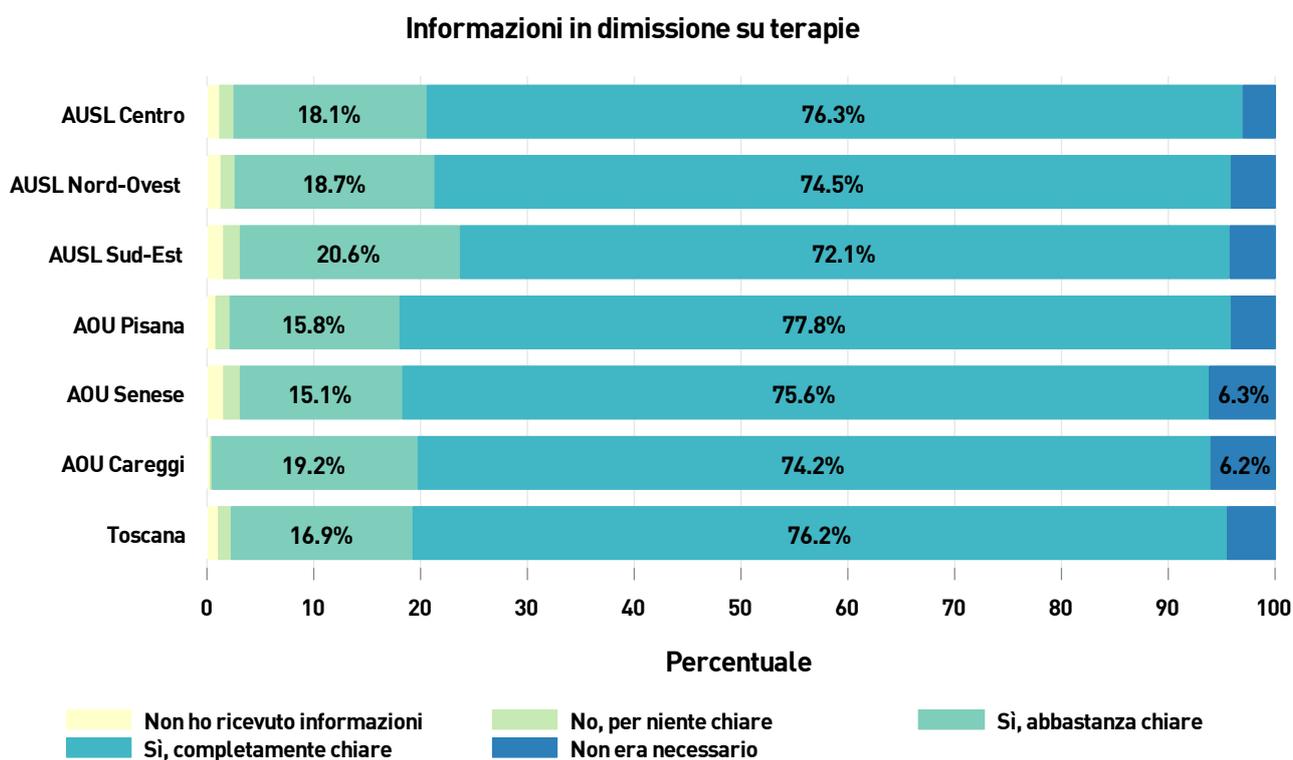
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività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

Informazioni alla dimissioni su self-management

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto informazioni		No, per niente chiare		Sì, abbastanza chiare		Sì, completamente chiare		Non era necessario		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1011	2.9	560	1.6	8740	25.1	23024	66.1	1492	4.3	34826	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	632	2.0	776	2.4	8295	25.7	21604	67.1	914	2.8	32220	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	208	1.3	320	2.1	3299	21.4	10924	70.9	652	4.2	15402	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1266	6.8	786	4.2	6855	36.7	9004	48.2	765	4.1	18676	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	12	0.3	47	1.4	539	15.8	2788	81.8	22	0.6	3407	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	.	.	14	0.4	962	26.2	2691	73.4	.	.	3667	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	270	2.9	256	2.7	2682	28.5	6066	64.5	123	1.3	9397	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	.	.	385	4.3	2306	25.5	6296	69.7	41	0.5	9028	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	2799	39.1	4364	60.9	.	.	7162	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	65	3.7	184	10.6	163	9.3	1312	75.2	20	1.1	1744	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	37	2.2	80	4.9	437	26.6	1077	65.6	11	0.6	1641
Civile Piombino (LI)		47	1.6	108	3.7	800	27.4	1955	67.0	8	0.3	2918	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		134	2.1	239	3.7	1737	26.9	4188	64.8	166	2.6	6464	100.0
Ospedale Unico Versilia		409	3.9	302	2.9	3084	29.2	6410	60.7	349	3.3	10553	100.0
Ospedale delle Apuane		269	2.6	241	2.3	2461	23.7	7038	67.8	373	3.6	10383	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		394	4.2	364	3.9	2751	29.2	5690	60.3	237	2.5	9435	100.0
Riuniti Livorno		266	2.3	230	2.0	3380	29.6	7305	63.9	250	2.2	11430	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	376	3.0	239	1.9	4714	37.0	7202	56.5	213	1.7	12744	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	.	.	40	3.6	543	48.9	527	47.5	.	.	1110	100.0
	Misericordia Grosseto	257	2.6	481	4.9	2808	28.6	6102	62.2	168	1.7	9815	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	6	0.1	6	0.1	824	21.5	2757	72.1	234	6.1	3826	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	247	5.3	79	1.7	1003	21.5	2848	61.2	478	10.3	4655	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	33	0.9	114	3.3	859	24.5	2483	70.8	20	0.6	3509	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	172	10.3	52	3.1	348	20.9	1044	62.5	54	3.2	1670	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	19	1.2	80	5.0	408	25.6	1039	65.1	50	3.1	1597	100.0
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	28	2.9	.	.	447	46.7	443	46.3	39	4.1	957	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	114	5.1	71	3.2	428	19.1	1625	72.6	.	.	2238	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	49	2.5	58	2.9	423	21.4	1402	70.9	44	2.2	1976	100.0
Toscana	Toscana	241	2.3	270	2.6	2795	26.9	6821	65.6	268	2.6	10395	100.0

Informazioni in sede di dimissione: terapie farmacologiche

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



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

Informazioni alla dimissioni su terapie

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto informazioni		No, per niente chiare		Sì, abbastanza chiare		Sì, completamente chiare		Non era necessario		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	98	0.3	43	0.1	6700	19.2	25829	74.2	2156	6.2	34826	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	232	0.7	429	1.3	5103	15.8	25063	77.8	1392	4.3	32220	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	231	1.5	231	1.5	2333	15.1	11637	75.6	971	6.3	15402	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	358	1.9	394	2.1	3503	18.8	13771	73.7	650	3.5	18676	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	.	.	33	1.0	544	16.0	2775	81.5	56	1.6	3407	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	.	.	28	0.8	769	21.0	2830	77.2	40	1.1	3667	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	142	1.5	157	1.7	1135	12.1	7370	78.4	593	6.3	9397	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1643	18.2	7219	80.0	166	1.8	9028	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	1650	23.0	5394	75.3	118	1.6	7162	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	65	3.7	75	4.3	367	21.0	1162	66.6	75	4.3	1744	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	26	1.6	33	2.0	358	21.8	1120	68.3	104	6.3	1641
Civile Piombino (LI)		52	1.8	.	.	528	18.1	2299	78.8	38	1.3	2918	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		60	0.9	141	2.2	1128	17.5	4934	76.3	201	3.1	6464	100.0
Ospedale Unico Versilia		90	0.8	189	1.8	2076	19.7	7783	73.8	415	3.9	10553	100.0
Ospedale delle Apuane		137	1.3	108	1.0	1712	16.5	7895	76.0	532	5.1	10383	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		153	1.6	220	2.3	1830	19.4	6894	73.1	339	3.6	9435	100.0
Riuniti Livorno	127	1.1	78	0.7	2272	19.9	8390	73.4	562	4.9	11430	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	312	2.4	150	1.2	3143	24.7	8672	68.0	467	3.7	12744	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	40	3.6	.	.	69	6.2	961	86.5	40	3.6	1110	100.0
	Misericordia Grosseto	17	0.2	245	2.5	1755	17.9	7099	72.3	699	7.1	9815	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	.	.	12	0.3	781	20.4	2978	77.8	54	1.4	3826	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	8	0.2	58	1.2	1224	26.3	3202	68.8	163	3.5	4655	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	75	2.1	43	1.2	372	10.6	2850	81.2	169	4.8	3509	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	76	4.6	26	1.6	330	19.8	1209	72.4	28	1.7	1670	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	33	2.0	21	1.3	273	17.1	1183	74.1	88	5.5	1597	100.0
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	24	2.5	39	4.1	262	27.3	590	61.6	43	4.4	957	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	6	0.3	39	1.7	273	12.2	1884	84.2	37	1.6	2238	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	254	12.8	1628	82.4	94	4.8	1976	100.0
Toscana	Toscana	96	0.9	135	1.3	1761	16.9	7926	76.2	477	4.6	10395	100.0

Chiarezza lettera di dimissione

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



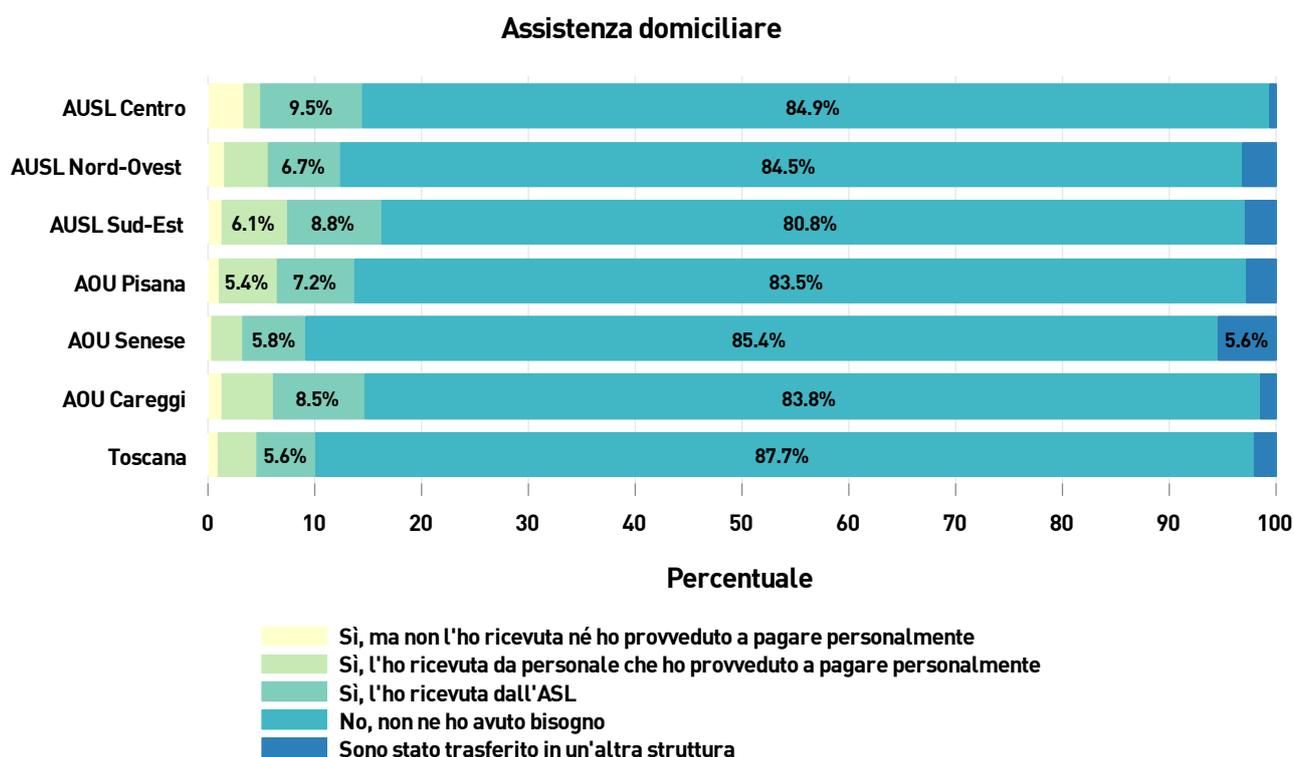
Nella tabella che segue, si riportano le risposte in numero assoluto e in percentuale per stabilimento e Regione Toscana alla seguente domanda del questionario PREMs: “Le informazioni scritte nella lettera di dimissione erano chiare?”.

Chiarezza della lettera dimissione

Azienda	Stabilimento	Non ho ricevuto la lettera di dimissione		No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	701	2.0	262	0.8	3352	9.6	30510	87.6	34826	100.0	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	446	1.4	179	0.6	2419	7.5	29177	90.6	32220	100.0	
AOU Senese	Le Scotte Siena	452	2.9	231	1.5	960	6.2	13760	89.3	15402	100.0	
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	313	1.7	65	0.3	2452	13.1	15847	84.8	18676	100.0	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	.	.	21	0.6	102	3.0	3284	96.4	3407	100.0	
	S. Maria Nuova Firenze	.	.	14	0.4	270	7.4	3383	92.2	3667	100.0	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	.	.	142	1.5	877	9.3	8378	89.2	9397	100.0	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	41	0.5	.	.	1436	15.9	7550	83.6	9028	100.0	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	1151	16.1	6011	83.9	7162	100.0	
	Serristori Figline V.A. (FI)	65	3.7	65	3.7	285	16.4	1329	76.2	1744	100.0	
	AUSL Nord Ovest	Civile Elbano Portoferraio (LI)	32	2.0	13	0.8	220	13.4	1376	83.9	1641	100.0
		Civile Piombino (LI)	75	2.6	22	0.7	258	8.8	2564	87.9	2918	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		13	0.2	97	1.5	731	11.3	5623	87.0	6464	100.0	
Ospedale Unico Versilia		80	0.8	79	0.7	1225	11.6	9168	86.9	10553	100.0	
Ospedale delle Apuane		94	0.9	53	0.5	865	8.3	9370	90.2	10383	100.0	
Presidio Ospedaliero San Luca		88	0.9	107	1.1	1186	12.6	8054	85.4	9435	100.0	
Riuniti Livorno		137	1.2	20	0.2	851	7.4	10422	91.2	11430	100.0	
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	125	1.0	66	0.5	1791	14.1	10762	84.4	12744	100.0	
	Civile Bibbiena (AR)	28	2.5	1082	97.5	1110	100.0	
	Misericordia Grosseto	.	.	144	1.5	1018	10.4	8653	88.2	9815	100.0	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	7	0.2	.	.	128	3.3	3692	96.5	3826	100.0	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	.	.	15	0.3	158	3.4	4482	96.3	4655	100.0	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	.	.	90	2.6	263	7.5	3156	89.9	3509	100.0	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	105	6.3	26	1.6	93	5.5	1447	86.6	1670	100.0	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	50	3.1	.	.	65	4.1	1482	92.8	1597	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	6	0.3	.	.	80	3.6	2152	96.1	2238	100.0	
	FTGM-Pisa	.	.	13	0.7	99	5.0	1864	94.3	1976	100.0	
Toscana	Toscana	88	0.8	65	0.6	882	8.5	9360	90.0	10395	100.0	

Assistenza domiciliare

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



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

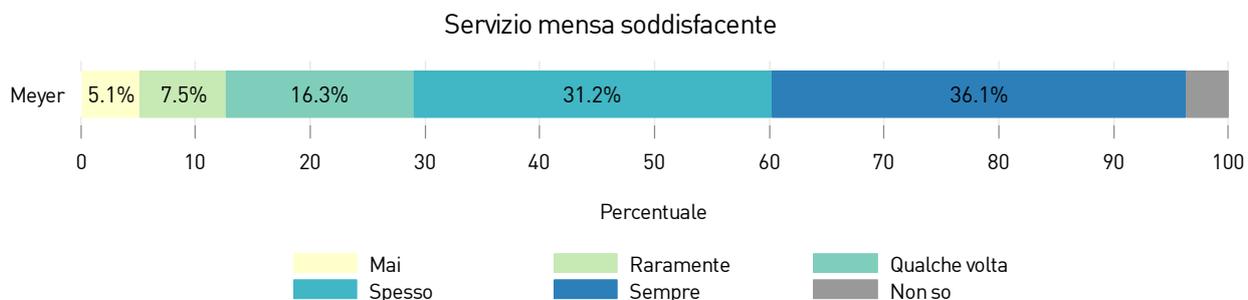
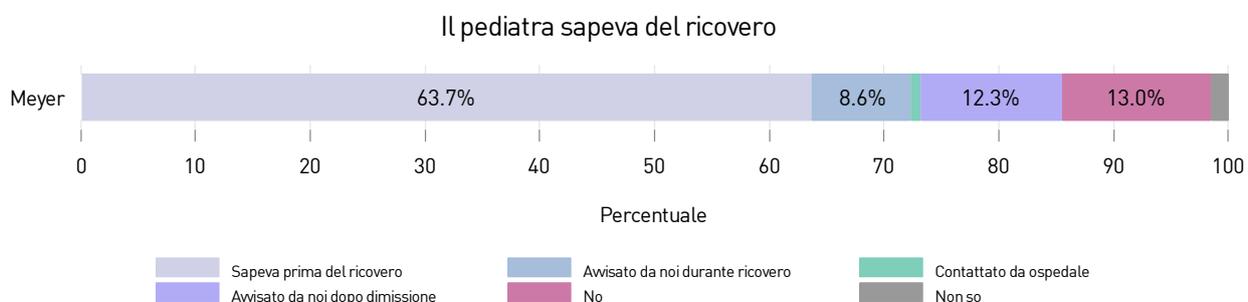
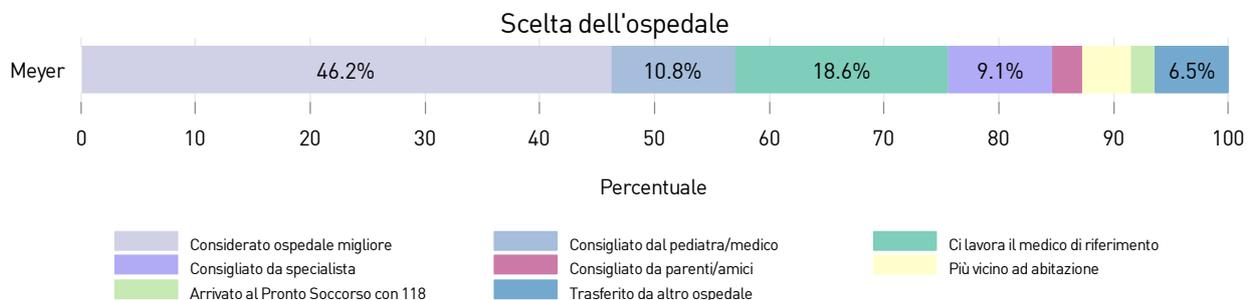
Assistenza domiciliare

Azienda	Stabilimento	Sì, ma non l'ho ricevuta né ho provveduto a pagare personalmente		Sì, l'ho ricevuta da personale che ho provveduto a pagare personalmente		Sì, l'ho ricevuta dall'ASL		No, non ne ho avuto bisogno		Sono stato trasferito in un'altra struttura		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	391	1.2	1575	4.8	2771	8.5	27349	83.8	541	1.7	32625	100.0
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	279	0.9	1648	5.4	2177	7.2	25287	83.5	897	3.0	30287	100.0
AOU Senese	Le Scotte Siena	35	0.2	420	2.9	841	5.8	12292	85.4	800	5.6	14386	100.0
AUSL Centro	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	293	1.7	386	2.2	1661	9.5	14838	84.8	313	1.8	17492	100.0
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	312	10.2	285	9.3	318	10.3	2156	70.2	.	.	3071	100.0
	S. Maria Nuova Firenze	382	12.9	2579	87.1	.	.	2962	100.0
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	47	0.5	142	1.6	210	2.3	8644	95.6	.	.	9043	100.0
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1809	20.0	7219	80.0	.	.	9028	100.0
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	954	13.7	.	.	376	5.4	5614	80.8	.	.	6944	100.0
	Serristori Figline V.A. (FI)	10	0.6	1477	95.2	65	4.2	1552	100.0
	AUSL Nord Ovest	Civile Cecina (LI)	14	0.4	50	1.5	351	10.2	3025	87.9	.	.	3440
Civile Elbano Portoferraio (LI)		4	0.3	44	2.9	208	13.7	1234	81.0	34	2.2	1525	100.0
Civile Piombino (LI)		16	0.6	152	5.9	276	10.6	2059	79.4	91	3.5	2595	100.0
F.Lotti Pontedera (PI)		64	1.0	359	5.8	536	8.7	4998	81.2	195	3.2	6153	100.0
Ospedale Apuane		117	1.2	330	3.3	473	4.8	8660	87.4	330	3.3	9910	100.0
Ospedale Unico Versilia		283	2.9	417	4.2	498	5.1	8284	84.4	330	3.4	9812	100.0
Presidio Ospedaliero San Luca		140	1.6	473	5.3	756	8.5	7076	79.5	461	5.2	8906	100.0
Riuniti Livorno		153	1.4	336	3.1	448	4.2	9489	88.6	288	2.7	10715	100.0
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	168	1.4	517	4.4	1343	11.4	9218	78.5	492	4.2	11738	100.0
	Civile Bibbiena (AR)	667	100.0	.	.	667	100.0
	Misericordia Grosseto	271	2.9	785	8.5	726	7.9	7351	79.5	112	1.2	9245	100.0
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	.	.	11	0.3	255	6.7	3420	89.7	128	3.4	3815	100.0
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	.	.	562	12.1	121	2.6	3965	85.3	.	.	4647	100.0
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	14	0.4	134	4.1	185	5.7	2799	85.8	130	4.0	3262	100.0
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	.	.	172	11.0	431	27.5	908	57.9	57	3.6	1568	100.0
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	.	.	42	2.7	121	7.8	1303	83.2	100	6.4	1566	100.0
Val Tiberina Sansepolcro (AR)	.	.	51	6.1	121	14.2	554	65.4	121	14.3	847	100.0	
FTGM-Massa	FTGM-Massa	.	.	110	5.0	189	8.7	1819	83.4	62	2.8	2180	100.0
FTGM-Pisa	FTGM-Pisa	31	1.6	47	2.4	31	1.6	1867	94.5	.	.	1976	100.0
Toscana	Toscana	87	0.9	353	3.6	552	5.6	8667	87.7	224	2.3	9883	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:

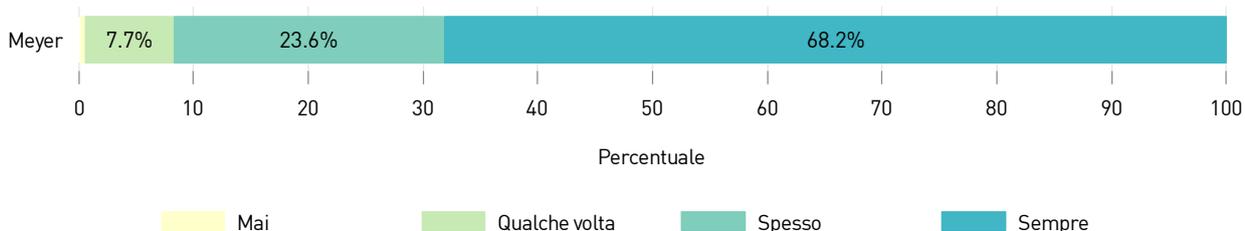
1. Qual è la ragione principale per cui avete scelto di far curare il bambino/adolescente in questo ospedale?
2. Il pediatra/medico del bambino/adolescente è informato del ricovero?
3. Durante il ricovero, il servizio mensa rivolto al bambino/adolescente è stato soddisfacente?
4. Il reparto dove è stato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

Esperienza nell'accesso e degenza in ospedale

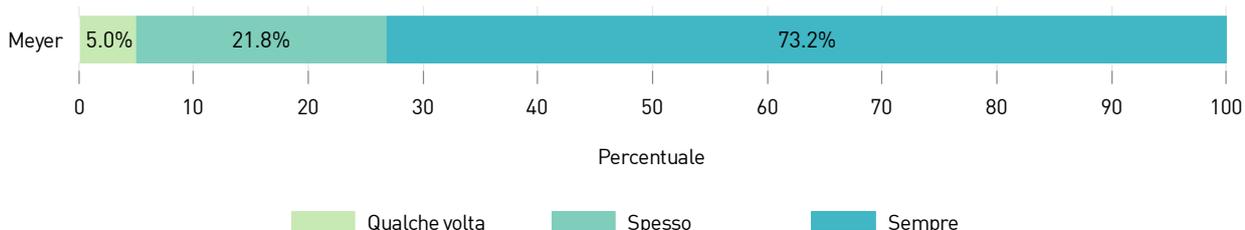
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Scelta dell'ospedale	Considerato ospedale migliore	249	46.2%
		Consigliato da pediatra/medico	58	10.8%
		Ci lavora il medico di riferimento	100	18.6%
		Consigliato da specialista	49	9.1%
		Consigliato da parenti/amici	14	2.6%
		Più vicino ad abitazione	23	4.3%
		Arrivato al Pronto Soccorso con 118	11	2.0%
		Trasferito da altro ospedale	35	6.5%
2	Il pediatra sapeva del ricovero	Sapeva prima del ricovero	363	63.7%
		Avisato da noi durante ricovero	49	8.6%
		Contattato da ospedale	5	0.9%
		Avisato da noi dopo dimissione	70	12.3%
		No	74	13.0%
		Non so	9	1.6%
3	Servizio mensa soddisfacente	Mai	29	5.1%
		Raramente	43	7.5%
		Qualche volta	93	16.3%
		Spesso	178	31.2%
		Sempre	206	36.1%
		Non so	21	3.7%
4	Reparto rumoroso	Moltissimo	8	1.4%
		Molto	14	2.5%
		Abbastanza	83	14.6%
		Poco	264	46.3%
		Per niente	201	35.3%

Esperienza del paziente

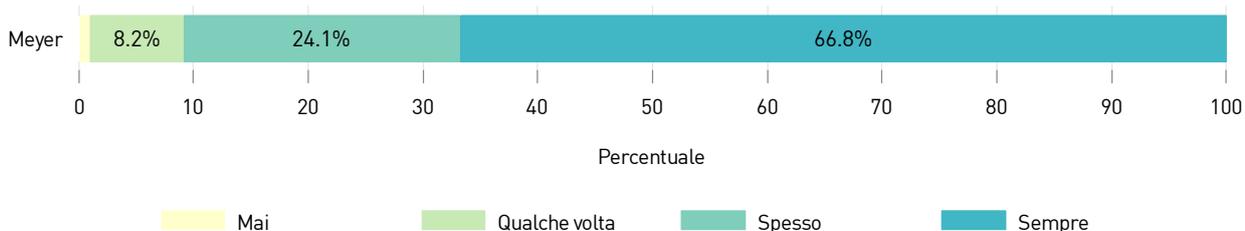
Ascolto attento dei medici



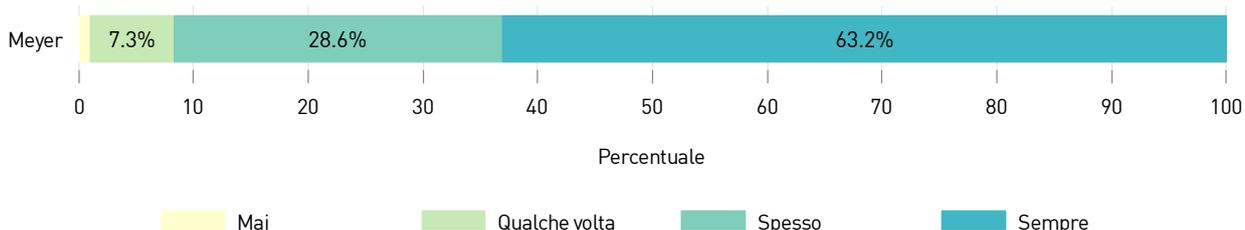
Ascolto attento degli infermieri



Spiegazioni facili da comprendere dei medici



Spiegazioni facili da comprendere degli infermieri



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

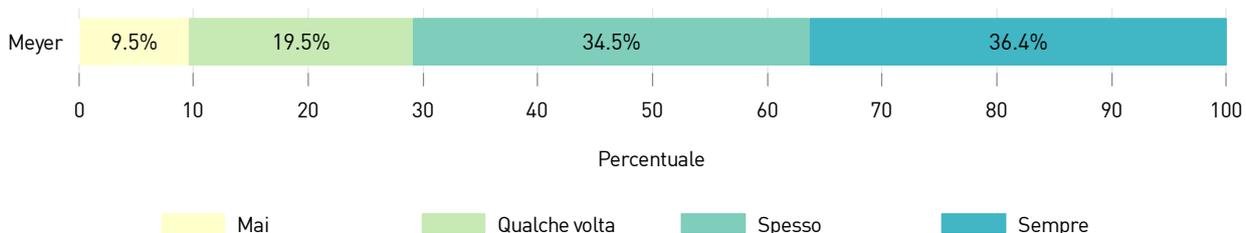
1. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente dai medici?
2. Durante il ricovero, quanto spesso sei stato ascoltato attentamente dagli infermieri?
3. Durante il ricovero, quanto spesso ti sono state date spiegazioni facili da comprendere sulle tue condizioni e sulle procedure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

Esperienza del paziente

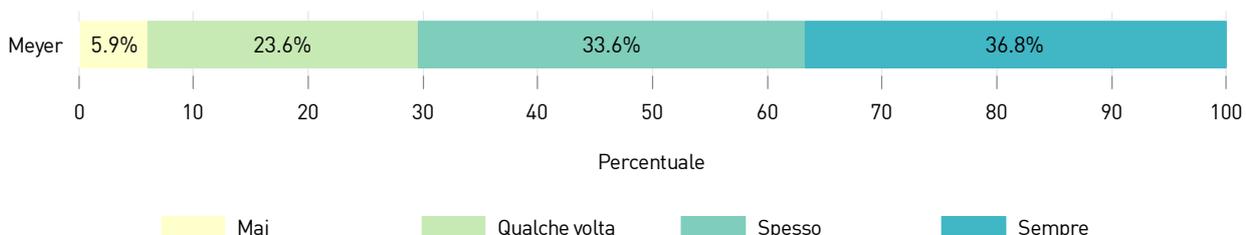
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Ascolto attento dei medici	Mai	1	0.5%
		Qualche volta	17	7.7%
		Spesso	52	23.6%
		Sempre	150	68.2%
2	Ascolto attento degli infermieri	Qualche volta	11	5.0%
		Spesso	48	21.8%
		Sempre	161	73.2%
3	Spiegazioni facili da comprendere dei medici	Mai	2	0.9%
		Qualche volta	18	8.2%
		Spesso	53	24.1%
		Sempre	147	66.8%
4	Spiegazioni facili da comprendere degli infermieri	Mai	2	0.9%
		Qualche volta	16	7.3%
		Spesso	63	28.6%
		Sempre	139	63.2%

Esperienza del paziente

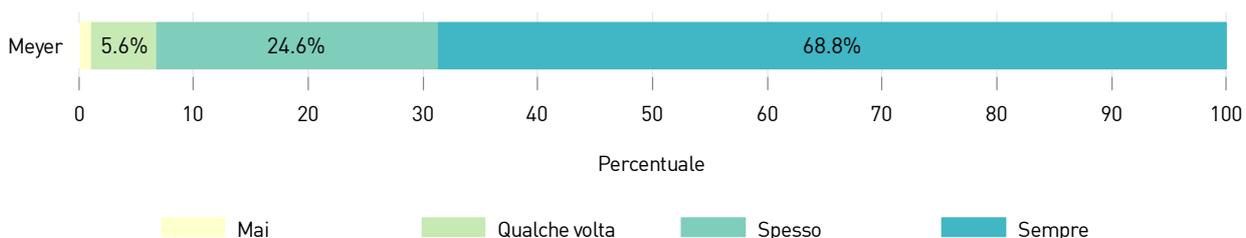
Incoraggiamento a fare domande dei medici



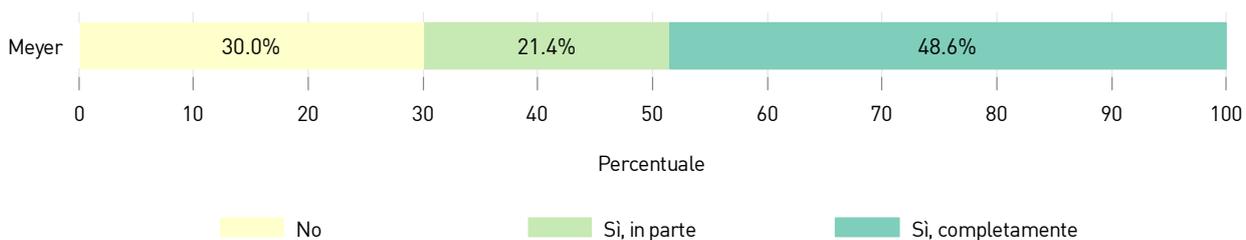
Incoraggiamento a fare domande degli infermieri



Interazione adeguata all'età



Giocattoli a disposizione



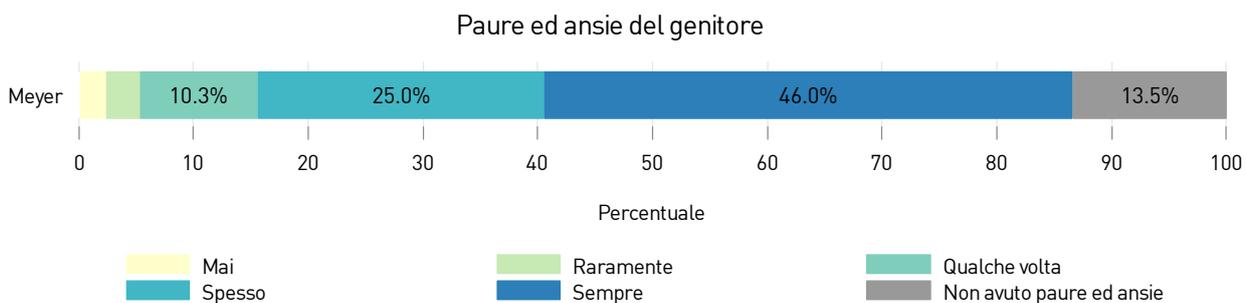
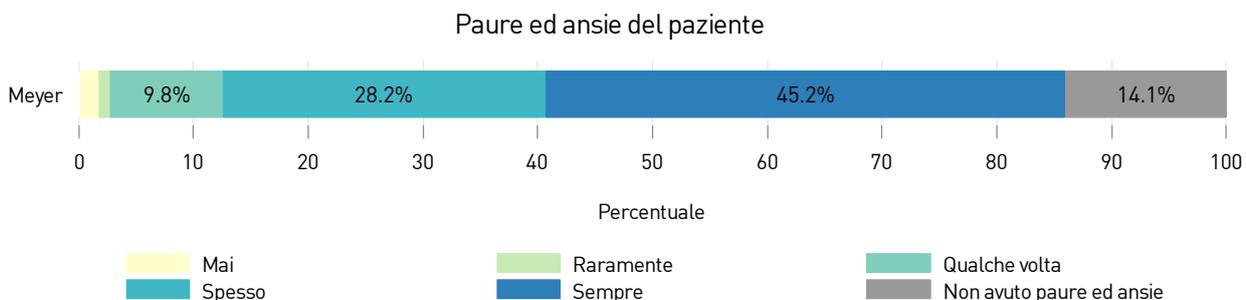
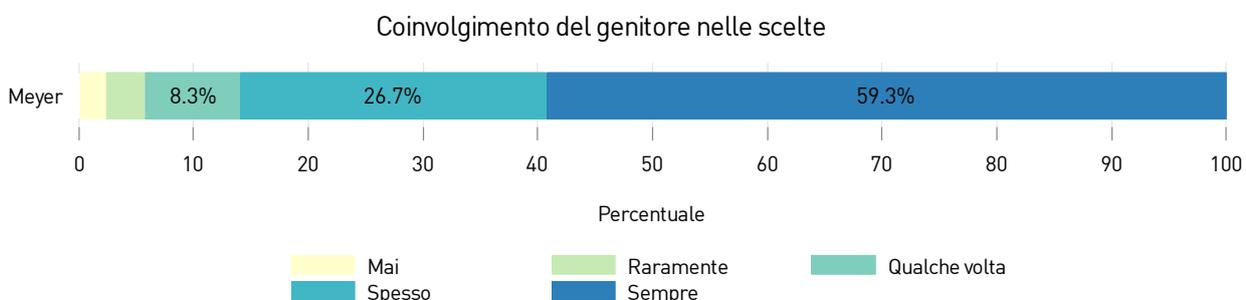
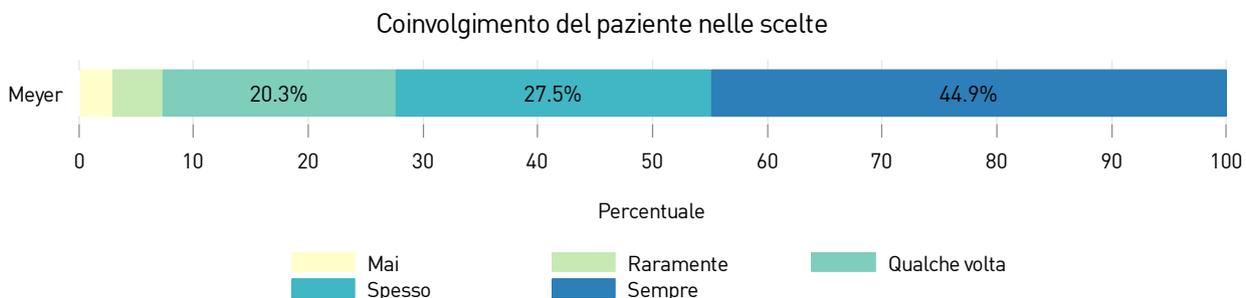
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario, che sono state rivolte a pazienti di almeno 4 anni, ad eccezione dell'ultima che riguarda pazienti con età inferiore:

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

Esperienza del paziente

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Incoraggiamento a fare domande dei medici	Mai	21	9.5%
		Qualche volta	43	19.5%
		Spesso	76	34.5%
		Sempre	80	36.4%
2	Incoraggiamento a fare domande degli infermieri	Mai	13	5.9%
		Qualche volta	52	23.6%
		Spesso	74	33.6%
		Sempre	81	36.8%
3	Interazione adeguata all'età	Mai	3	1.1%
		Qualche volta	16	5.6%
		Spesso	70	24.6%
		Sempre	196	68.8%
4	Giocattoli a disposizione	No	171	30.0%
		Sì, in parte	122	21.4%
		Sì, completamente	277	48.6%

Esperienza di pazienti e genitori



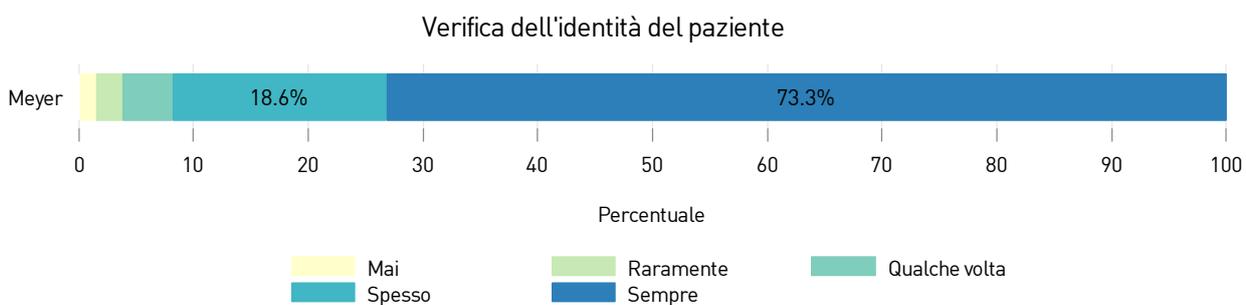
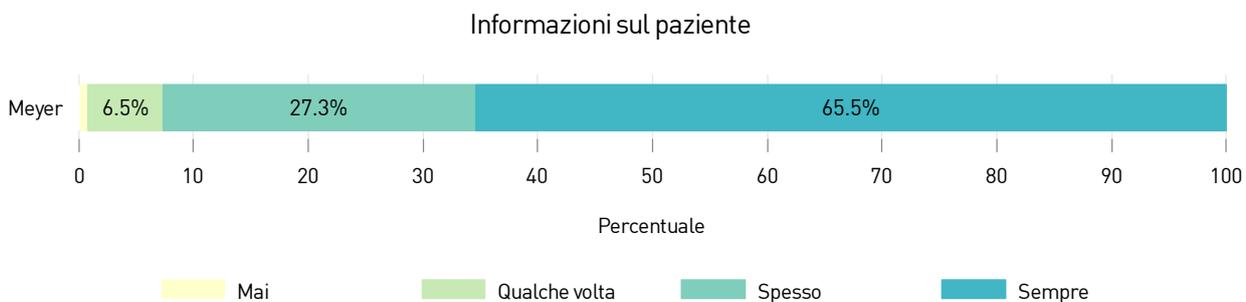
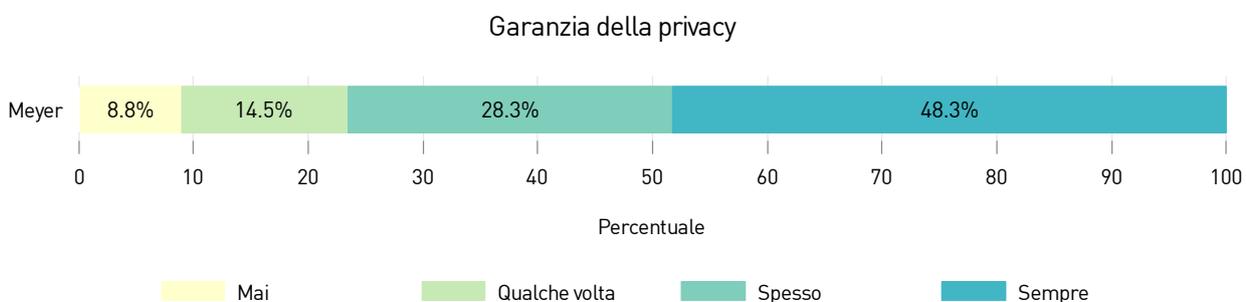
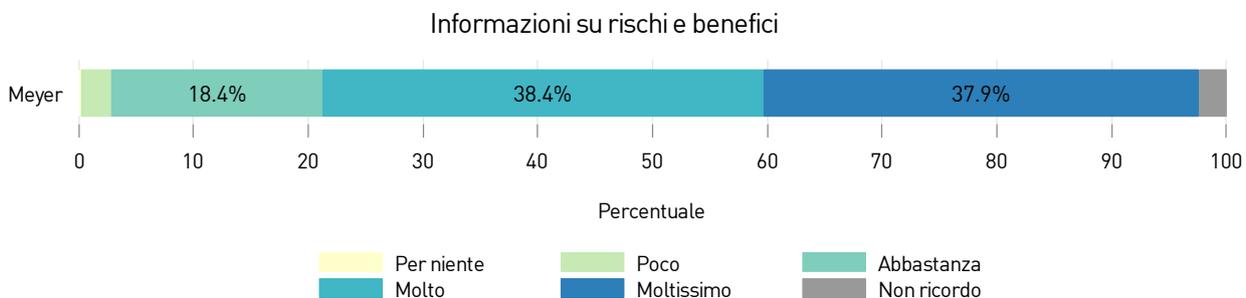
I dati presentati nei grafici e nella tabella in questa sezione fanno riferimento alle seguenti domande del questionario:

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

Esperienza di pazienti e genitori

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Coinvolgimento del paziente nelle scelte	Mai	2	2.9%
		Raramente	3	4.3%
		Qualche volta	14	20.3%
		Spesso	19	27.5%
		Sempre	31	44.9%
2	Coinvolgimento del genitore nelle scelte	Mai	13	2.3%
		Raramente	19	3.4%
		Qualche volta	47	8.3%
		Spesso	151	26.7%
		Sempre	335	59.3%
3	Paure ed ansie del paziente	Mai	5	1.6%
		Raramente	3	1.0%
		Qualche volta	30	9.8%
		Spesso	86	28.2%
		Sempre	138	45.2%
		Non avuto paure ed ansie	43	14.1%
4	Paure ed ansie del genitore	Mai	13	2.3%
		Raramente	17	3.0%
		Qualche volta	58	10.3%
		Spesso	141	25.0%
		Sempre	260	46.0%
		Non avuto paure ed ansie	76	13.5%

Esperienza del genitore



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

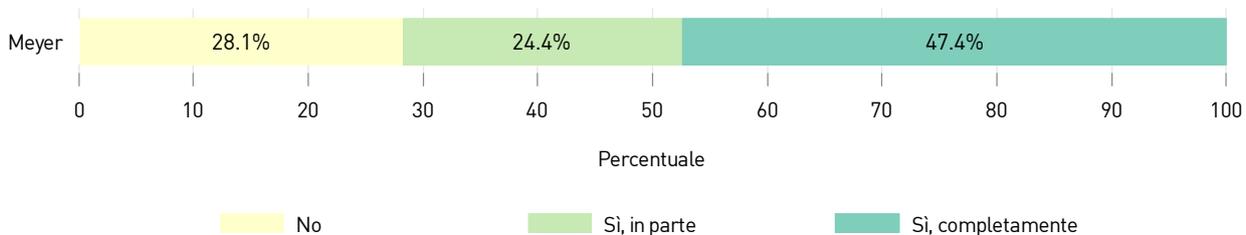
1. Il personale del reparto vi dovrebbe aver fornito informazioni sui rischi e sui benefici dei trattamenti e degli accertamenti diagnostici e terapeutici a cui sarebbe stato sottoposto il bambino/adolescente durante il ricovero. Ritenete che queste informazioni siano state chiare?
2. Durante il ricovero,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

Esperienza del genitore

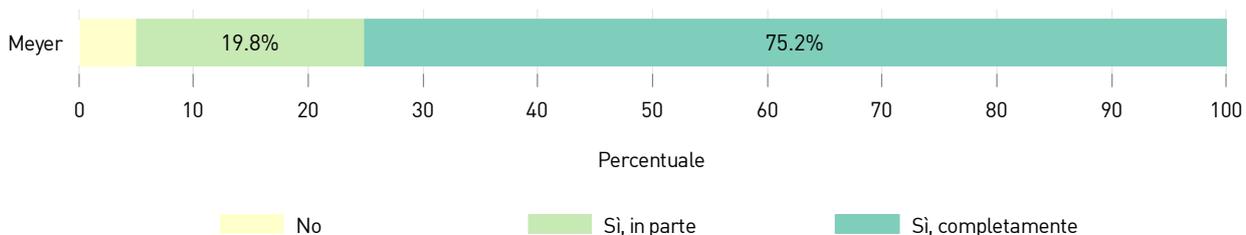
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Informazioni su rischi e benefici	Per niente	1	0.2%
		Poco	15	2.6%
		Abbastanza	105	18.4%
		Molto	219	38.4%
		Moltissimo	216	37.9%
		Non ricordo	14	2.5%
2	Garanzia della privacy	Mai	50	8.8%
		Qualche volta	82	14.5%
		Spesso	160	28.3%
		Sempre	273	48.3%
3	Informazioni sul paziente	Mai	4	0.7%
		Qualche volta	37	6.5%
		Spesso	154	27.3%
		Sempre	370	65.5%
4	Verifica dell'identità del paziente	Mai	8	1.4%
		Raramente	13	2.3%
		Qualche volta	25	4.4%
		Spesso	105	18.6%

Esperienza alla dimissione

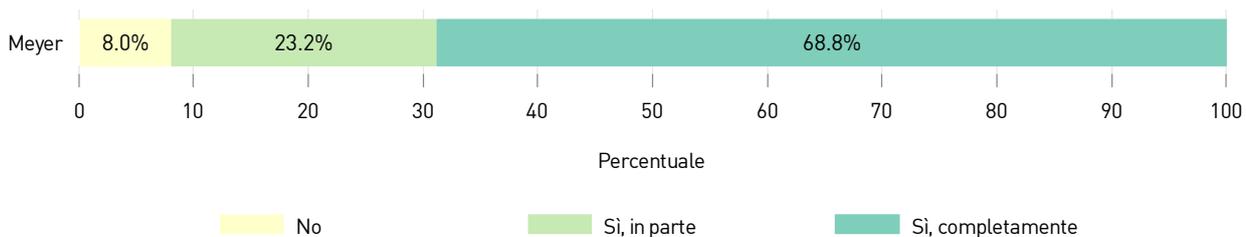
Verifica su sentirsi pronti alla dimissione



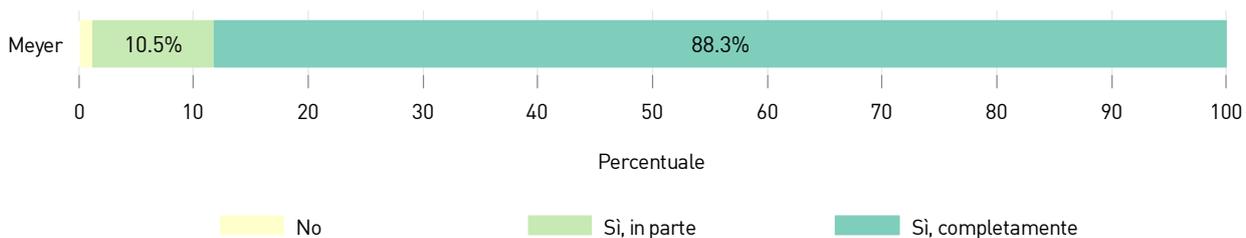
Informazioni su come prendersi cura a casa



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:

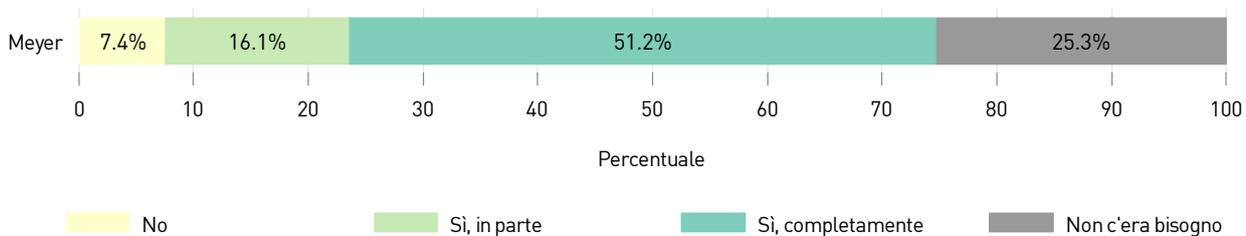
1. Prima della dimissione, vi è stato chiesto dal personale del reparto se per voi il bambino/adolescente fosse pronto per essere dimesso?
2. Prima della dimissione, il personale del reparto vi ha parlato tanto quanto avreste voluto riguardo a come prendersi cura della salute del bambino/adolescente 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? (solo per pazienti che hanno assunto nuovi farmaci)

Esperienza alla dimissione

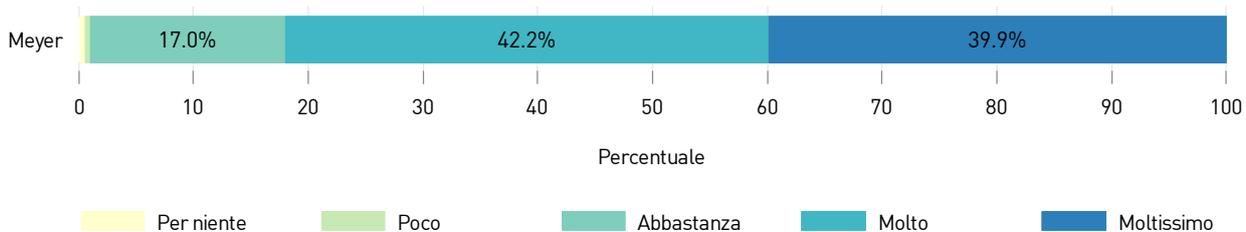
	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Verifica su sentirsi pronti alla dimissione	No	159	28.1%
		Si, in parte	138	24.4%
		Si, completamente	268	47.4%
2	Informazioni su come prendersi cura a casa	No	28	5.0%
		Si, in parte	112	19.8%
		Si, completamente	425	75.2%
3	Informazioni su ripresa delle attività quotidiane	No	45	8.0%
		Si, in parte	131	23.2%
		Si, completamente	389	68.8%
4	Informazioni su come assumere nuovi farmaci	No	3	1.2%
		Si, in parte	27	10.5%
		Si, completamente	226	88.3%

Esperienza alla dimissione

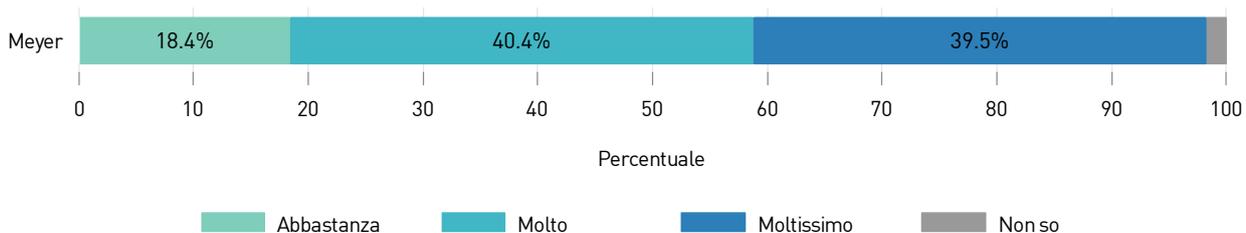
Informazioni su aspetti da monitorare



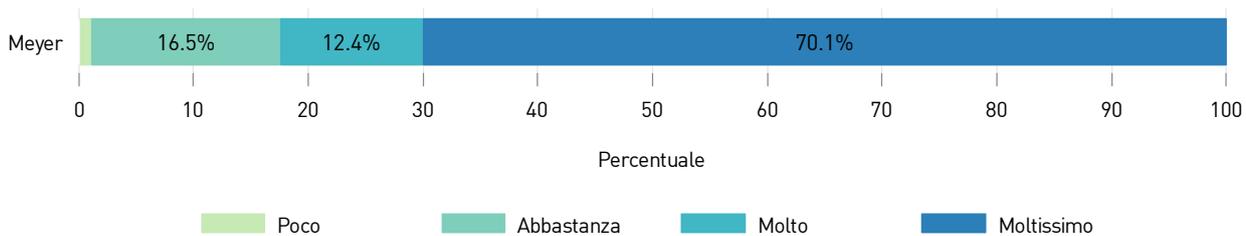
Chiarezza lettera dimissione



Chiarezza materiali informativi



Utilità della formazione/addestramento



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

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

Esperienza alla dimissione

	Domanda	Modalità di risposta	N	%
1	Informazioni su aspetti da monitorare	No	42	7.4%
		Sì, in parte	91	16.1%
		Sì, completamente	289	51.2%
		Non c'era bisogno	143	25.3%
2	Chiarezza lettera dimissione	Per niente	2	0.5%
		Poco	2	0.5%
		Abbastanza	74	17.0%
		Molto	184	42.2%
		Moltissimo	174	39.9%
3	Chiarezza materiali informativi	Abbastanza	41	18.4%
		Molto	90	40.4%
		Moltissimo	88	39.5%
		Non so	4	1.8%
4	Utilità della formazione/addestramento	Poco	2	1.0%
		Abbastanza	32	16.5%
		Molto	24	12.4%
		Moltissimo	136	70.1%

5

INDICATORI PREMs DI VALUTAZIONE

Metodologia calcolo indicatori

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

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

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

Infatti, gli indicatori di esperienza di ricovero presentano punteggi concentrati nei valori alti della scala 1-100. La fascia di valutazione 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.

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

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

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

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	95.6	93.2	89.4	88.8	82.9	80.8	92.3	90.1
AOU Senese	97.0	94.3	90.7	90.5	85.3	84.0	93.9	92.6
AOU Careggi	95.1	93.0	90.7	88.8	82.4	79.6	92.6	89.8
Meyer	95.9	94.5					90.6	89.3
Fond.Monasterio	97.5	96.8	88.9	90.1	87.0	87.7	93.7	93.6
FTGM-Pisa	97.7	96.4	92.3	91.8	85.7	85.8	94.0	93.2
FTGM-Massa	97.4	96.9	87.7	89.5	87.4	88.3	93.6	93.7
AUSL Nord Ovest	94.7	93.3	88.8	87.0	81.7	82.1	91.4	90.3
Ospedale delle Apuane	95.2	94.7	91.7	89.6	84.8	84.2	92.3	91.9
Presidio Ospedaliero San Luca	94.9	93.8	87.5	86.9	80.0	81.8	91.8	91.3
F.Lotti Pontedera	91.9	91.6	86.8	85.0	77.5	80.4	88.9	88.1
Riuniti Livorno	95.5	93.1	88.1	84.9	83.0	82.2	91.7	89.7
Civile Piombino	94.7	90.9	86.4	84.3	78.9	74.9	92.2	89.3
Civile Cecina	93.4	93.3	88.5	88.8	80.9	83.8	91.3	90.9
Civile Elbano Portoferraio	94.8	93.8	90.9	91.3	87.2	89.8	93.6	93.7
Ospedale Unico Versilia	95.0	93.1	89.3	87.0	80.9	80.2	90.5	88.7
AUSL Centro	96.2	96.2	90.1	88.9	83.8	85.2	92.1	92.1
Osp. San Jacopo	93.8	93.8	100.0	93.8	62.5	62.5	100.0	100.0
SS. Cosimo e Damiano Pescia	99.1	99.1	93.1	94.0	91.7	92.9	95.0	89.0
Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	92.8	92.5	86.8	83.1	77.1	77.7	87.4	87.3
Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo	96.6	95.6	93.1	89.3	83.3	85.2	91.6	92.1
S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	91.2	95.1	90.2	91.2	84.4	87.0	89.5	91.5
Serristori Figline V.A.	97.1	97.1	90.3	89.3	85.6	88.3	92.8	91.4
S. Maria Nuova Firenze	97.2	96.5	90.6	90.8	87.5	88.4	94.2	95.3
S.Giovanni Di Dio-Torregalli	98.6	98.9	90.1	90.8	85.7	86.6	95.1	95.2
AUSL Sud Est	94.5	94.2	89.1	89.6	81.2	84.1	91.7	91.3
Civile Bibbiena	96.3	96.3	85.1	86.3	85.3	89.7	97.4	92.1
Val Tiberina Sansepolcro	93.5	90.0	91.2	87.7	74.7	79.1	91.4	87.0
Area Aretina Nord Arezzo	94.5	94.1	88.3	89.6	78.0	83.2	90.6	91.0
S. Andrea Massa M.ma	88.0	88.9	89.4	88.9	71.2	72.3	85.8	87.3
S. Giovanni di Dio Orbetello	95.5	92.5	89.2	89.2	84.7	81.8	93.2	91.7
Civile Castel del Piano	100.0	100.0	92.5	95.0	92.9	95.8	97.2	91.7
Misericordia Grosseto	94.9	94.7	89.4	90.6	83.4	85.3	92.3	92.1
Monte Amiata Abbadia S.Salvatore	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Osp. alta Val d'Elsa Poggibonsi	95.7	95.5	90.1	89.9	84.3	85.1	94.2	94.5

Tabella riassuntiva degli indicatori

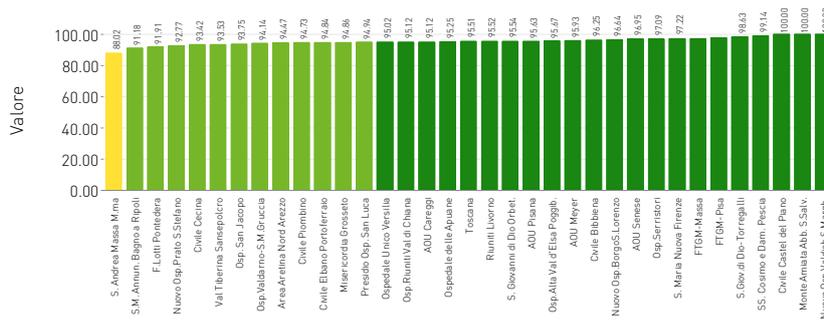
Nella tabella sottostante riportiamo le valutazioni dei seguenti indicatori per azienda, stabilimento e regione: D19.3.3, D19.3.4, D19.3.5, D19.5.2, D19.8, D19.9.3, D19.9 e D19.10.

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	84.9	84.9	94.5	75.5	90.7	87.1	89.2	94.3
AOU Senese	86.6	88.2	94.9	78.5	92.0	88.4	91.3	96.4
AOU Careggi	78.7	85.0	95.4	73.5	90.4	85.5	89.0	94.6
Meyer		83.8	93.8	73.8	91.1	86.4	89.7	95.5
Fond.Monasterio	85.5	86.4	98.5	82.4	92.5	92.6	95.0	98.5
FTGM-Pisa	87.7	85.9	98.4	79.9	92.2	91.0	95.1	99.0
FTGM-Massa	84.9	86.6	98.6	83.3	92.7	93.1	94.9	98.3
AUSL Nord Ovest	85.8	83.8	94.4	76.8	90.1	85.6	88.0	92.5
Ospedale delle Apuane	88.0	85.1	94.6	78.9	91.1	87.0	90.0	94.4
Presidio Ospedaliero San Luca	86.2	83.1	94.8	78.1	90.6	85.0	87.6	92.6
F.Lotti Pontedera	83.9	80.7	94.4	73.2	88.8	84.1	85.6	89.4
Riuniti Livorno	84.7	84.1	93.9	73.8	88.9	86.0	87.9	93.0
Civile Piombino	87.8	82.1	94.8	77.9	86.2	83.4	87.0	89.1
Civile Cecina	84.6	84.7	93.2	80.6	91.4	86.3	88.5	92.9
Civile Elbano Portoferraio	90.3	88.6	96.7	77.9	91.3	89.1	91.4	92.2
Ospedale Unico Versilia	83.5	84.0	94.2	77.1	91.2	84.8	86.7	92.5
AUSL Centro	85.5	85.3	96.7	73.4	94.6	88.5	91.0	95.1
Osp. San Jacopo	81.3	100.0	87.5	81.3	87.5	93.8	87.5	100.0
SS. Cosimo e Damiano Pescia	89.1	90.5	92.6	81.0	95.7	92.2	92.2	98.3
Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	88.4	77.9	93.8	72.7	90.3	84.2	86.5	91.5
Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo	85.1	85.4	96.8	68.7	95.9	87.7	90.5	92.1
S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	82.0	82.4	99.0	76.5	91.3	88.3	90.2	95.1
Serristori Figline V.A.	88.3	89.8	95.9	79.1	96.1	91.3	93.7	93.7
S. Maria Nuova Firenze	81.8	88.4	97.4	65.6	96.3	88.5	92.6	97.8
S.Giovanni Di Dio-Torregalli	84.1	87.2	98.7	77.5	96.1	90.6	92.6	98.8
AUSL Sud Est	82.3	83.7	95.9	77.2	91.0	87.4	89.4	92.9
Civile Bibbiena	89.1	90.0	97.4	77.5	94.7	88.8	92.5	95.0
Val Tiberina Sansepolcro	85.9	80.9	91.8	82.1	86.3	84.1	85.6	88.9
Area Aretina Nord Arezzo	79.4	81.1	95.6	72.7	91.1	86.8	87.5	91.0
S. Andrea Massa M.ma	86.7	82.5	98.4	76.9	84.1	83.4	82.5	85.3
S. Giovanni di Dio Orbetello	75.5	85.1	96.2	80.2	91.8	85.8	89.9	91.1
Civile Castel del Piano	88.9	80.0	100.0	77.5	100.0	92.5	92.5	95.0
Misericordia Grosseto	84.3	82.9	96.7	75.6	92.2	87.8	90.1	94.0
Monte Amiata Abbadia S.Salvatore	100.0	87.5	100.0	100.0	100.0	100.0	87.5	100.0
Osp. alta Val d'Elsa Poggibonsi	88.1	85.1	97.8	82.6	93.5	89.9	91.8	95.7

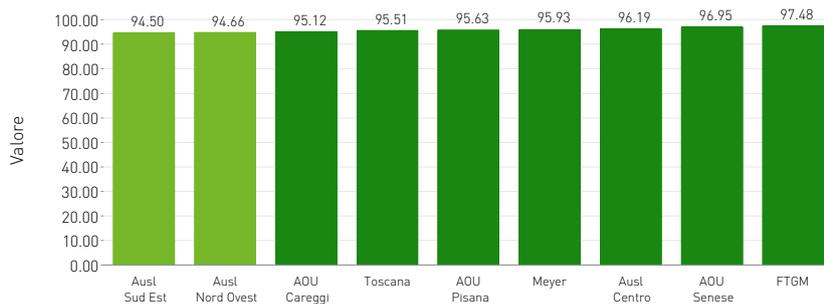
Indicatori D19.1.1 e D19.1.2: rispetto e dignità

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

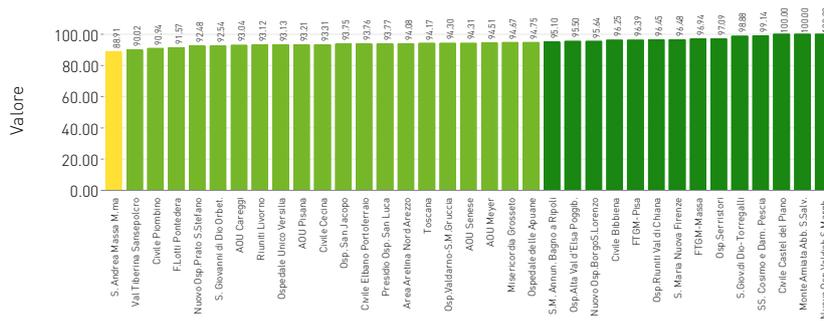
D19.1.1 - Rispetto e dignità per la persona - Medici



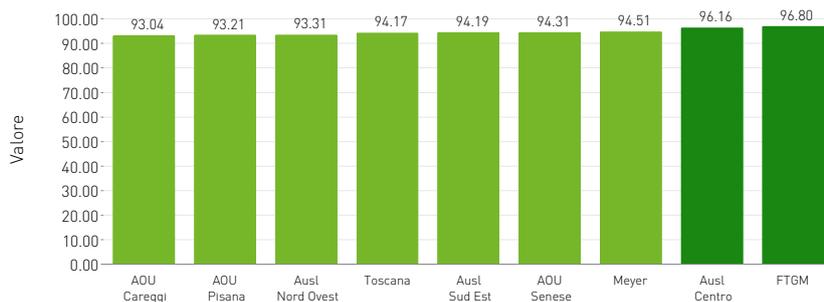
D19.1.1 - Rispetto e dignità per la persona - Medici



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



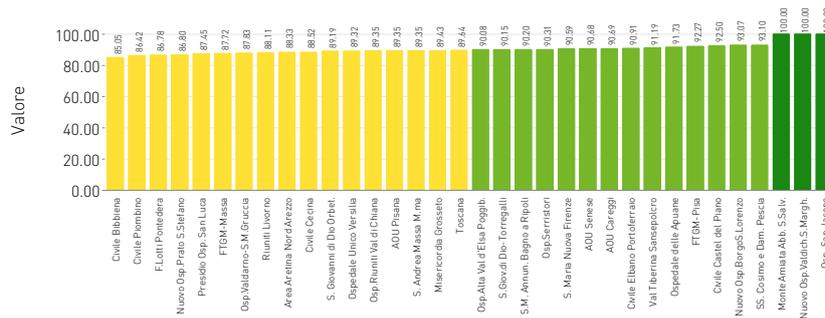
D19.1.2 - Rispetto e dignità per la persona - personale infermieristico



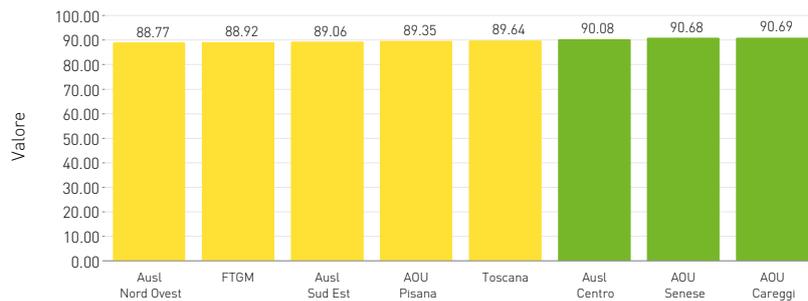
Indicatori D19.1.5 e D19.1.6: rispetto e dignità

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

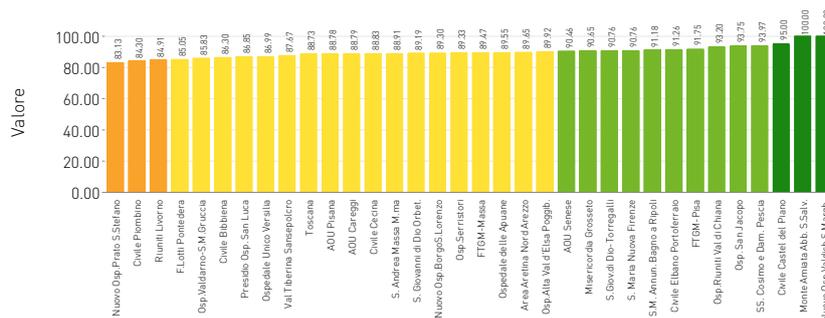
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medi



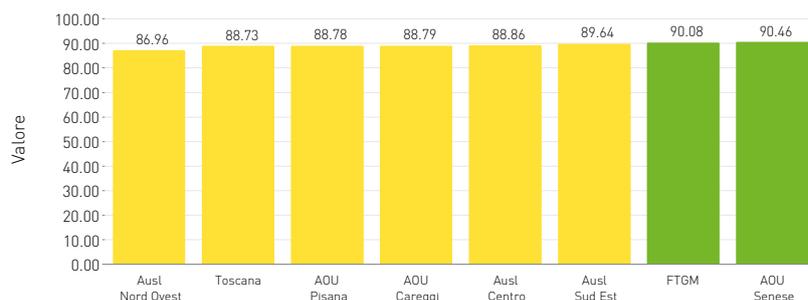
D19.1.5 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medi



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



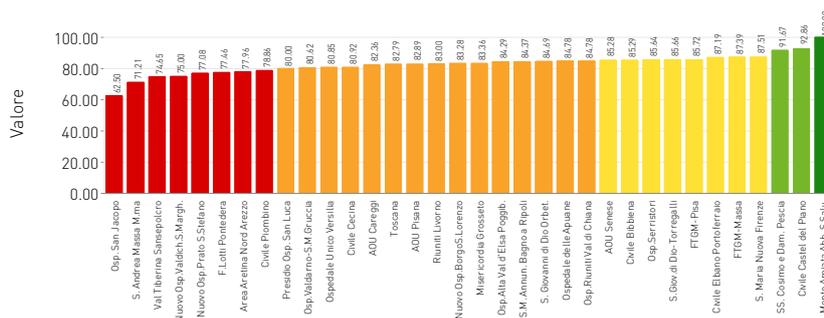
D19.1.6 - Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Infe



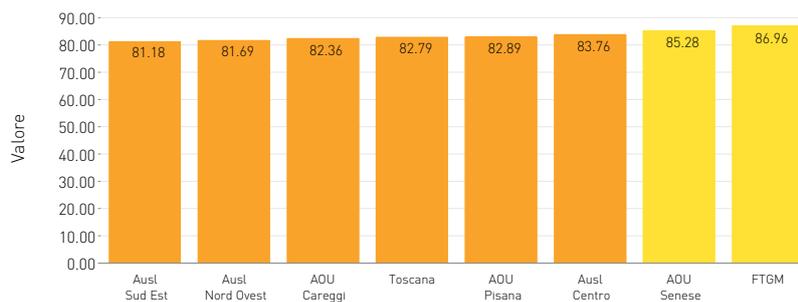
Indicatori D19.2.1 e D19.2.2: paure ed ansie

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

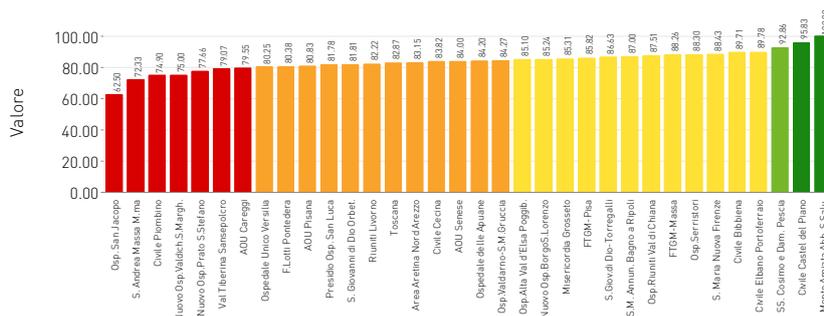
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



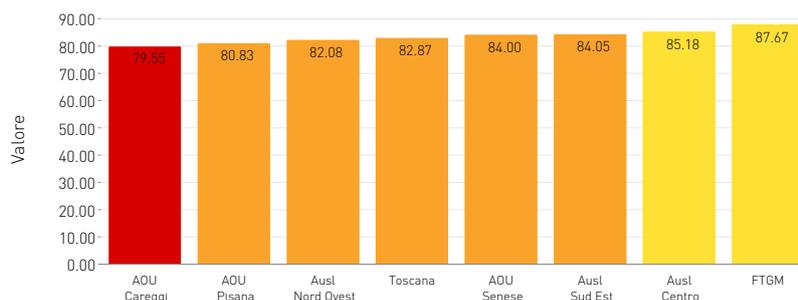
D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici



D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



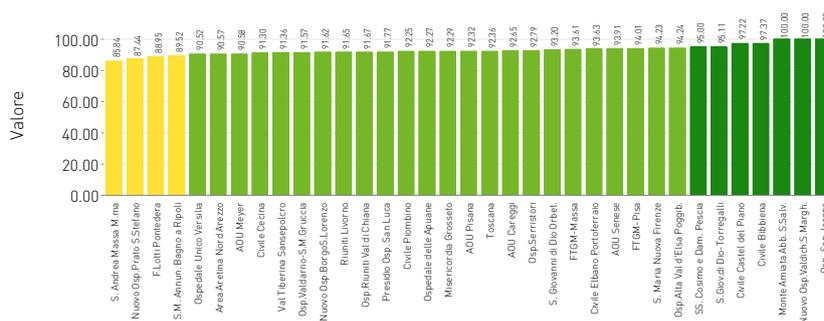
D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



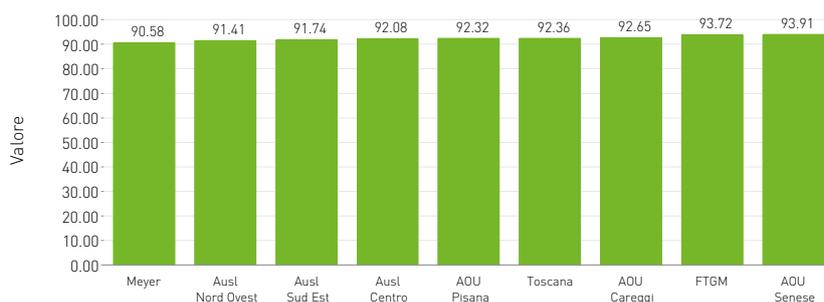
Indicatori D19.3.1. e D19.3.2: chiarezza delle risposte

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

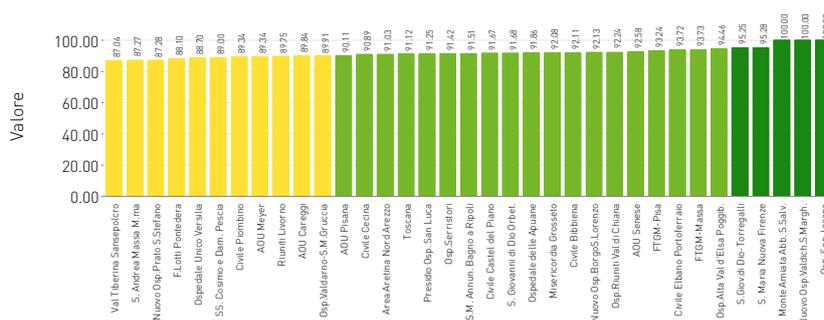
D19.3.1 - Risposte chiare - personale medico



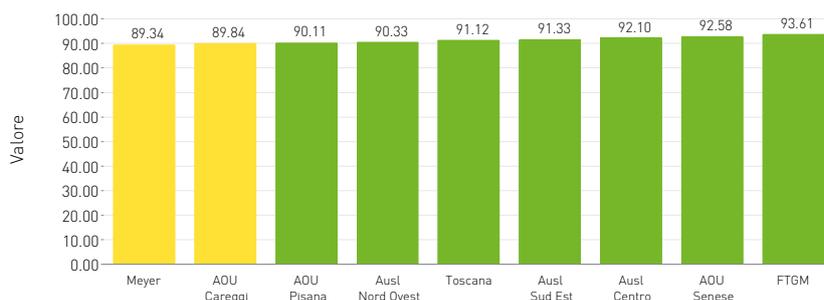
D19.3.1 - Risposte chiare - personale medico



D19.3.2 - Risposte chiare - personale infermieristico



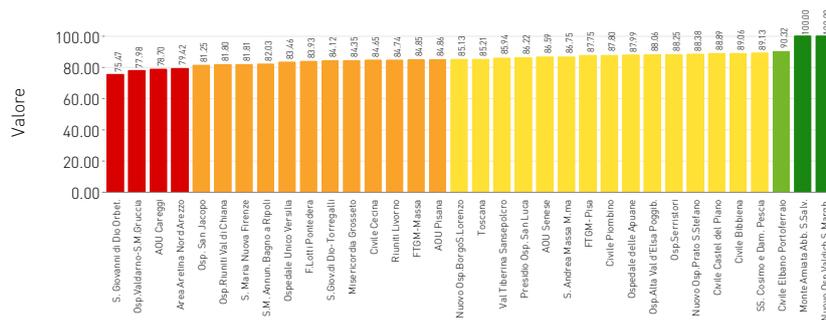
D19.3.2 - Risposte chiare - personale infermieristico



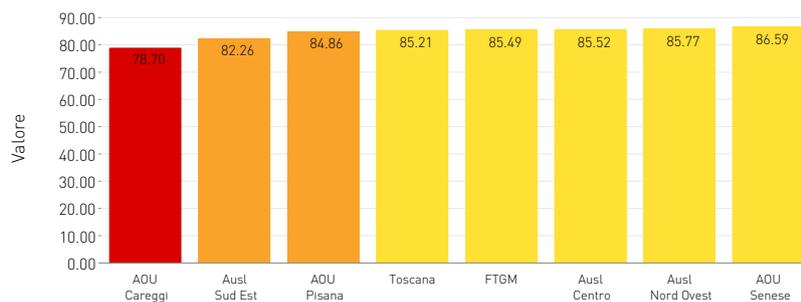
Indicatori D19.3.3 e D19.3.4: coinvolgimento

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

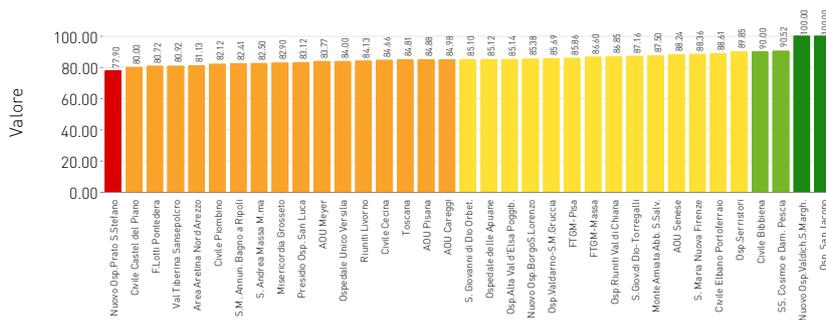
D19.3.3 - Colloqui con i famigliari



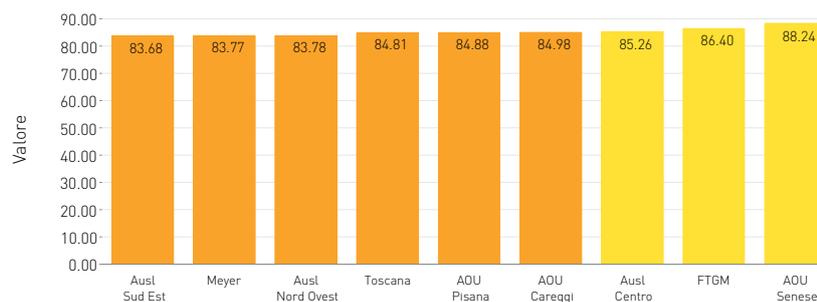
D19.3.3 - Colloqui con i famigliari



D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente

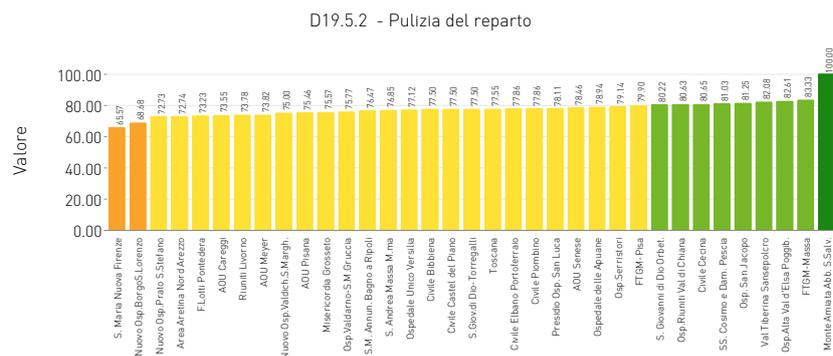
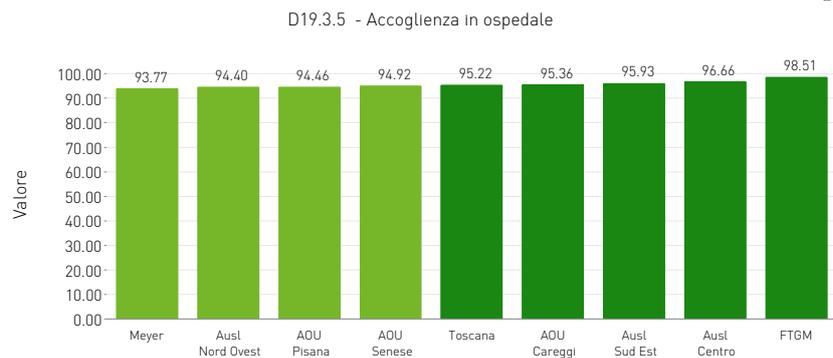
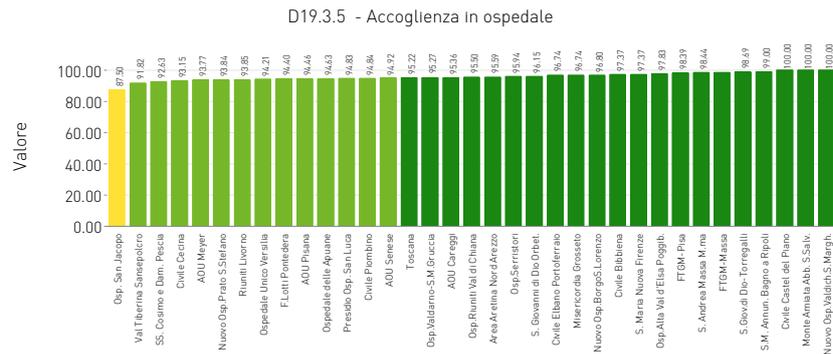


D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



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

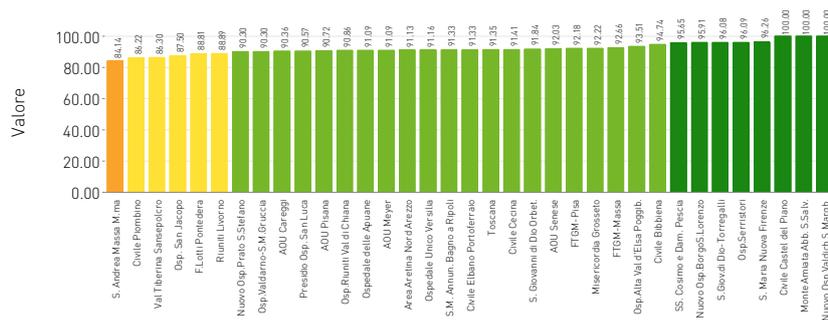
Le valutazioni degli indicatori D19.3.5 e D19.5.2 sono assegnate sulla base delle risposte ottenute rispettivamente alle domande: “E’ stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?” e “Il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni, ecc.) era pulito?”. Gli indicatori sono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



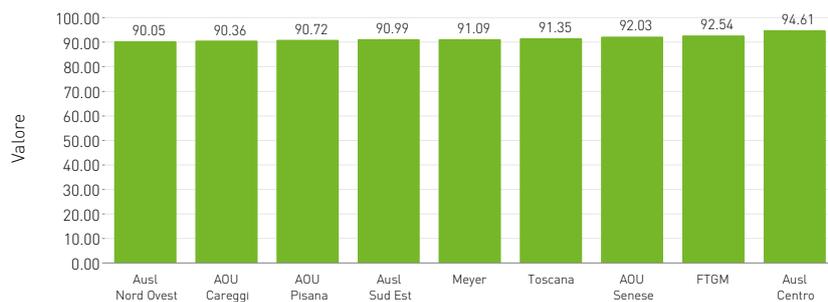
Indicatori D19.8 e D19.9.3 : dolore e lavoro d'equipe

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

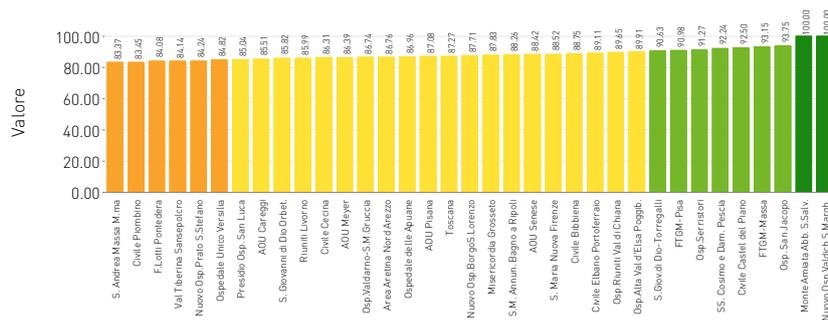
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero



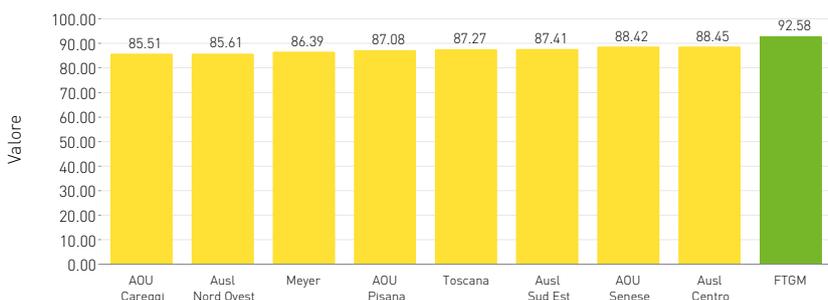
D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero



D19.9.3 - Lavoro di squadra



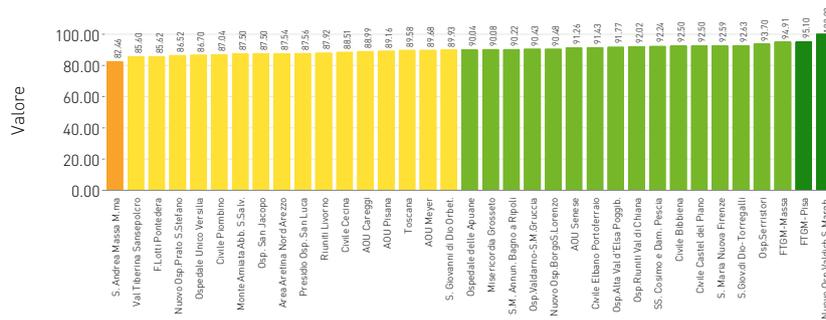
D19.9.3 - Lavoro di squadra



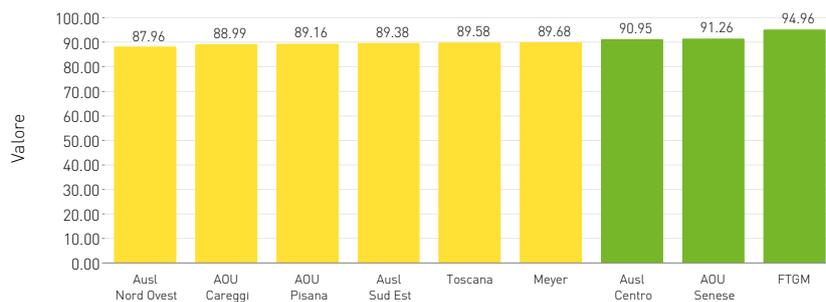
Indicatori D19.9 e D19.10: soddisfazione

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

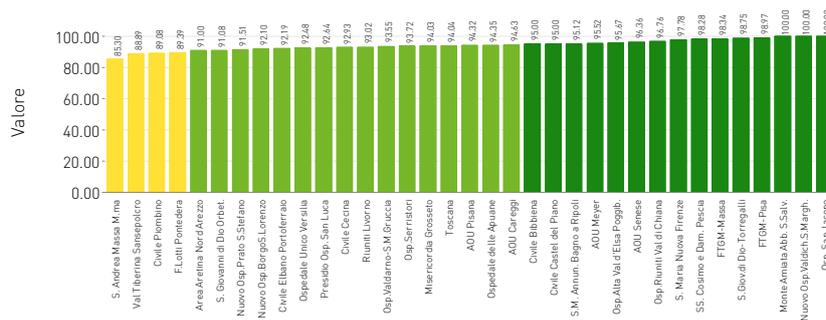
D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



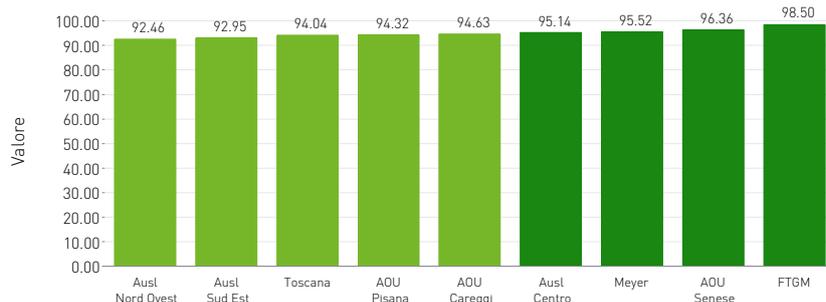
D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



D19.10 - Willingness to recommend



D19.10 - Willingness to recommend



6

L'ESPERIENZA CON IL RICOVERO DURANTE LA PANDEMIA

L'importanza dell'Osservatorio in continuo

L'Osservatorio PREMs raccoglie le valutazioni e le esperienze che i pazienti ricoverati vogliono condividere rispetto al loro ricovero in modo continuo. In quanto **canale sempre aperto**, è stato in grado di mettere a disposizione del sistema la voce del paziente **anche durante la crisi globale prodotta dal COVID-19**. Durante la prima ondata pandemica, in particolare, la comunicazione di crisi è stata caratterizzata da messaggi quotidiani da “bollettino di guerra” che ha rappresentato l'emergenza attraverso il numero di casi, letti occupati in terapia intensiva, decessi. A differenza di questo tipo di comunicazione, il messaggio che emerge dall'Osservatorio PREMs **è un patrimonio di emozioni e sentimenti da un lato, osservazioni su aspetti organizzativi e comportamentali dall'altro**, che risultano essere elementi chiave nell'esperienza dei pazienti durante la pandemia.

La continuità della raccolta dei dati garantita attraverso l'Osservatorio permette, ora, di confrontare l'esperienza prima e dopo l'esplosione dell'emergenza Coronavirus e di valutare cosa fa davvero la differenza per i pazienti in questa situazione, cosa è da migliorare nella loro esperienza e cosa, invece, riceve valutazioni positive.

I dati raccolti durante le ondate di COVID-19 sono stati utilizzati per produrre report periodici condivisi con i referenti regionali e aziendali. Per approfondimenti, è disponibile uno dei report regionali alla pagina <https://www.regione.toscana.it/-/partecipa-all-indagine-per-valutare-il-ricovero-in-ospedale>. Questi dati aiutano a rispondere a domande quali: Cosa significa essere ricoverati in questo periodo di fortissimo stress per la sanità italiana? Com'è vissuta dai pazienti la riorganizzazione globale di attività, reparti, personale che le aziende sanitarie italiane hanno dovuto affrontare? Cosa dicono di chi sta affrontando e gestendo l'emergenza in prima linea?

Indicatori di esperienza a confronto: 2019-2020

I grafici che seguono riportano il trend di una selezione di indicatori di valutazione dell'esperienza riportata dai pazienti negli anni 2019 e 2020.

Il primo gruppo di grafici di trend mostrano come l'**esperienza dei pazienti sia rimasta sostanzialmente stabile**, considerando il dato annuo, per gran parte degli indicatori. I test statistici, effettuati allo scopo di testare eventuali differenze nel tempo, hanno prodotti risultati statisticamente non significativi rispetto agli indicatori sull'accoglienza in ospedale (D19.3.5), sul rispetto della persona (D19.1.1), sulla gestione delle paure ed ansie (D19.2.1), sulla comunicazione con e coinvolgimento del paziente (set indicatori D19.3).

Ha, invece, chiaramente registrato una contrazione la valutazione della facilità di parenti e accompagnatori di comunicare con il personale sanitario. La variazione 2019-2020 a livello regionale è di 4 punti (da 89 a 85 circa, su una scala da 1 a 100) ed è statisticamente significativa ($p < 0,001$). Si sottolinea che il valore minimo registrato nel 2019 era di 83,5, mentre nel 2020 è stato di 65,5, con una deviazione standard più che triplicata (da 2,3 a 7.5). Questo risultato è atteso e facilmente spiegabile in base alle politiche di contenimento del contagio, che hanno inciso sulla possibilità di ingresso in ospedale e visita in reparto dei parenti e accompagnatori dei pazienti. Questo ha evidentemente avuto un effetto negativo su questo aspetto, senza tuttavia compromettere l'esperienza generale dei pazienti. Inoltre, la variazione negativa di questo specifico aspetto dell'esperienza di ricovero conferma la robustezza delle misure di esperienza che si possono raccogliere dai pazienti.

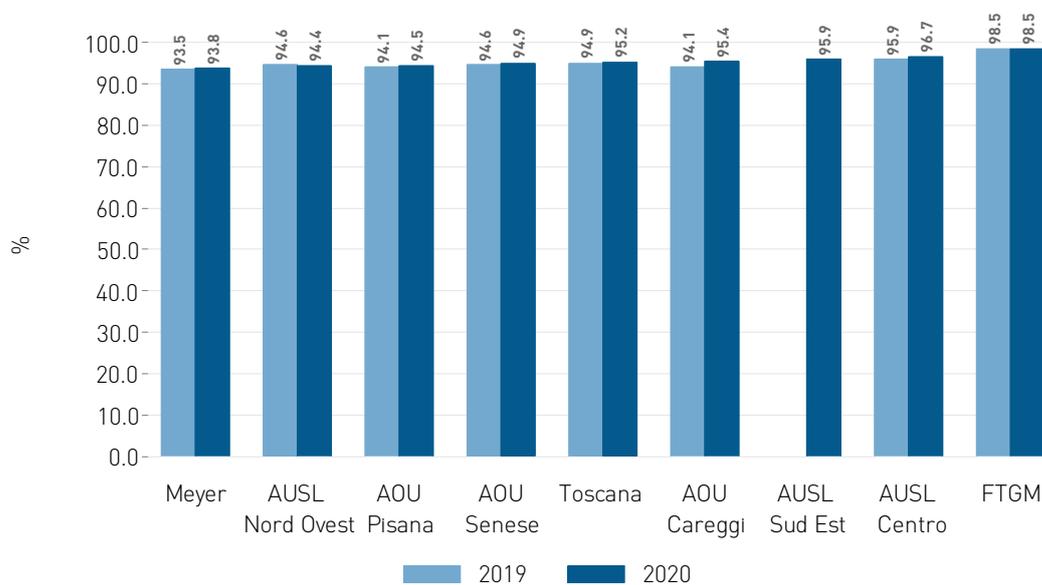
Anche la silenziosità del reparto (D19.5.1) e la chiarezza delle informazioni in dimissione su stile di vita e comportamenti da tenere una volta tornato a casa (D19.4.1) hanno visto un peggioramento nel 2020, ma la differenza rispetto all'anno precedente non è statisticamente significativa.

Registra un miglioramento, invece, una dimensione dell'esperienza che, evidentemente, è stata molto impattata, nella percezione dei pazienti, dalle politiche di igiene e sicurezza introdotte o rafforzate con il COVID-19: **la pulizia degli ambienti di ricovero.** La variazione 2019-2020, statisticamente significativa ($p = 0,07$), si muove da 74,5 a 76,5 punti a livello regionale, su una scala da 1 a 100. Il valore massimo registrato nel 2019 era di 82,3, mentre nel 2020 è stato di 91,6, con deviazione standard passata da 3 a 4,7. Risulta quindi migliorata la valutazione di un aspetto che, fino a gennaio del 2020, era sotto la lente d'ingrandimento del management sanitario, perché tra gli ambiti di miglioramento su cui i pazienti sono solitamente critici. Mantenere un elevato livello di igiene è sempre fondamentale in sanità. Tuttavia, in una fase di crisi, una chiara percezione da parte dei pazienti dell'attenzione a questo aspetto è altrettanto importante, anche al fine di rassicurarli sull'impegno nel fronteggiare e contenere il diffondersi del Coronavirus.

Trend 2019-2020 stabile

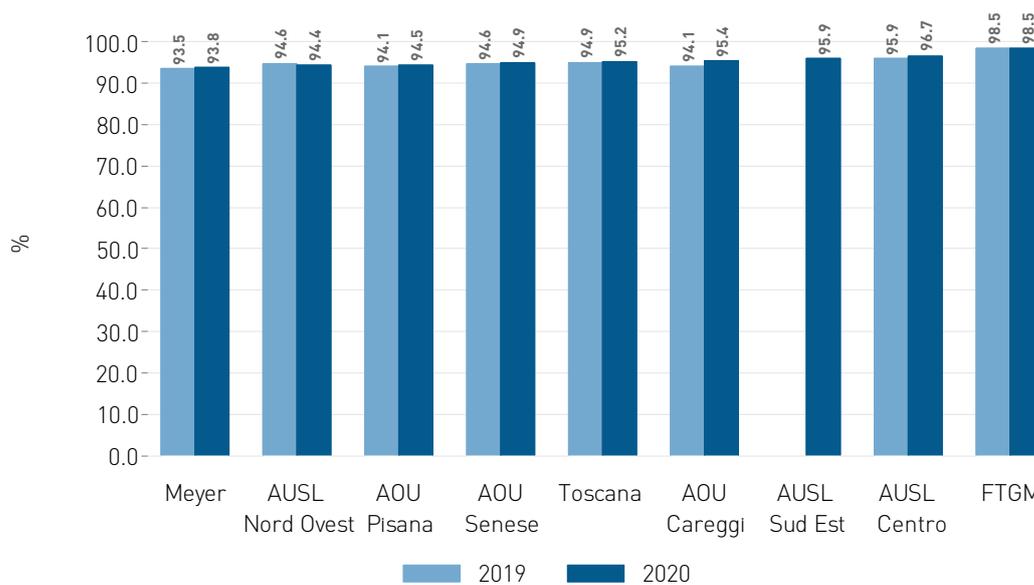
D19.3.5 Accoglienza in ospedale

Aziende - Trend



D19.3.4 Coinvolgimento del paziente

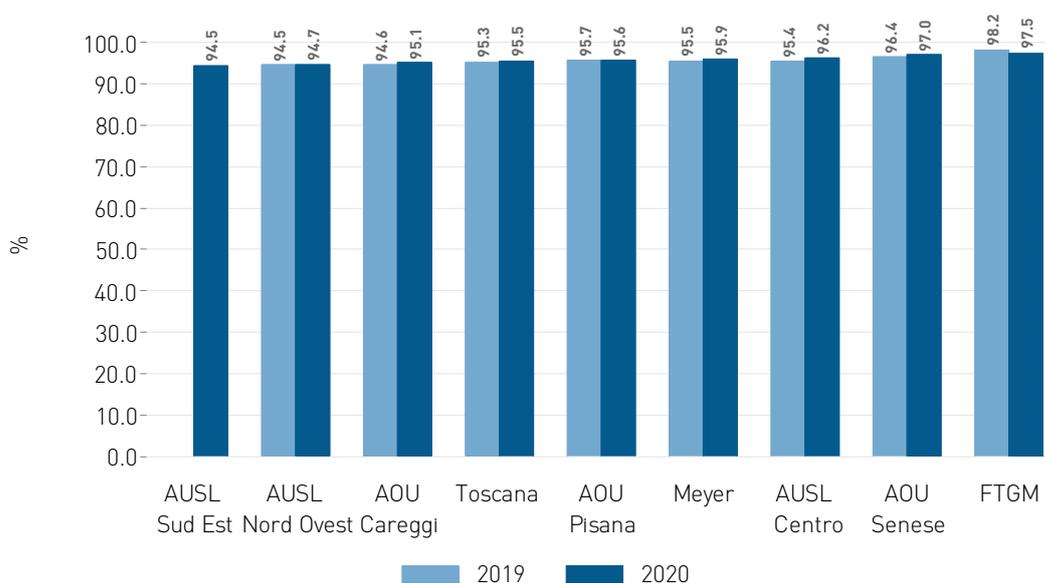
Aziende - Trend



Trend 2019-2020 stabile

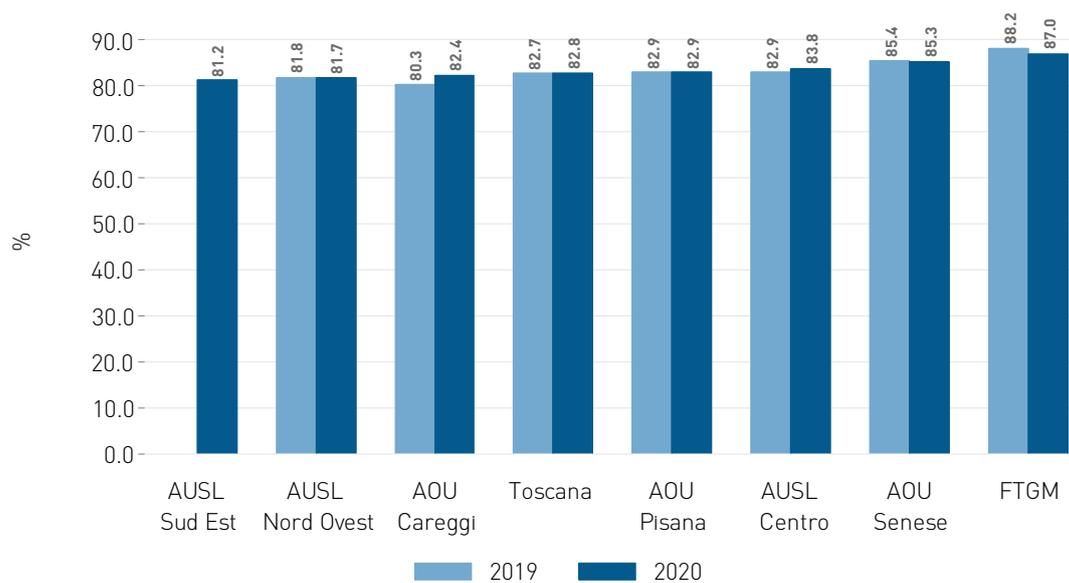
D19.1.1 Rispetto e dignità per la persona - personale medico

Aziende - Trend



D19.2.1 Gestione delle paure ed ansie - personale medico

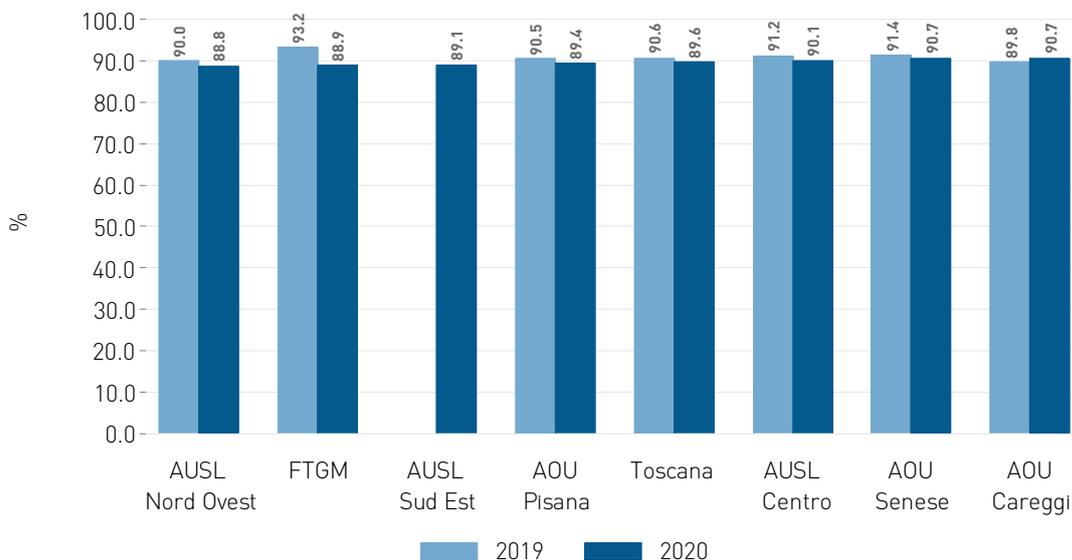
Aziende - Trend



Trend 2019-2020 negativo

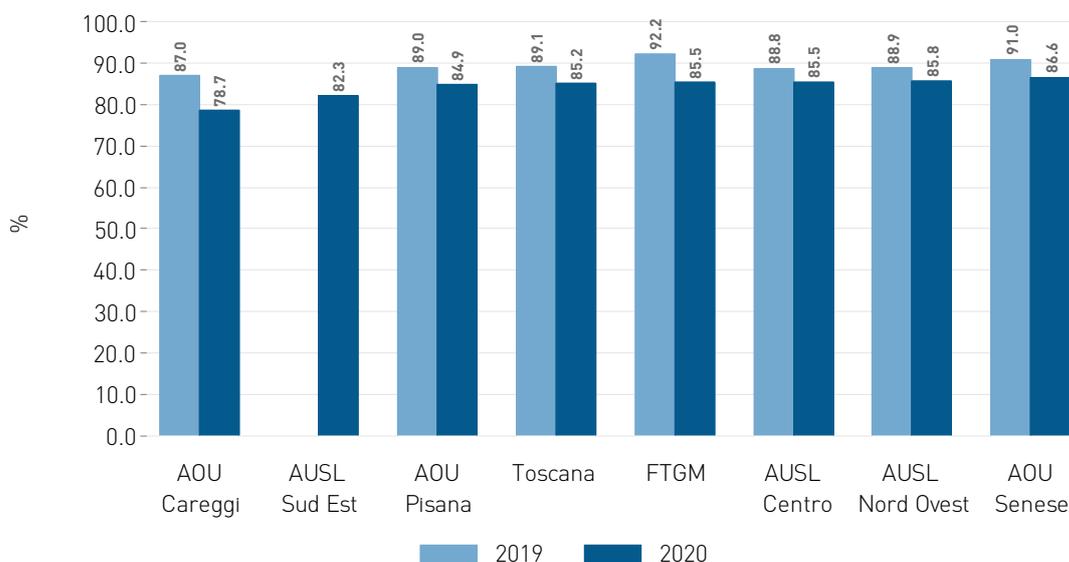
D19.1.5 Silenziosità del reparto

Aziende - Trend



D19.3.3 Colloqui con i familiari

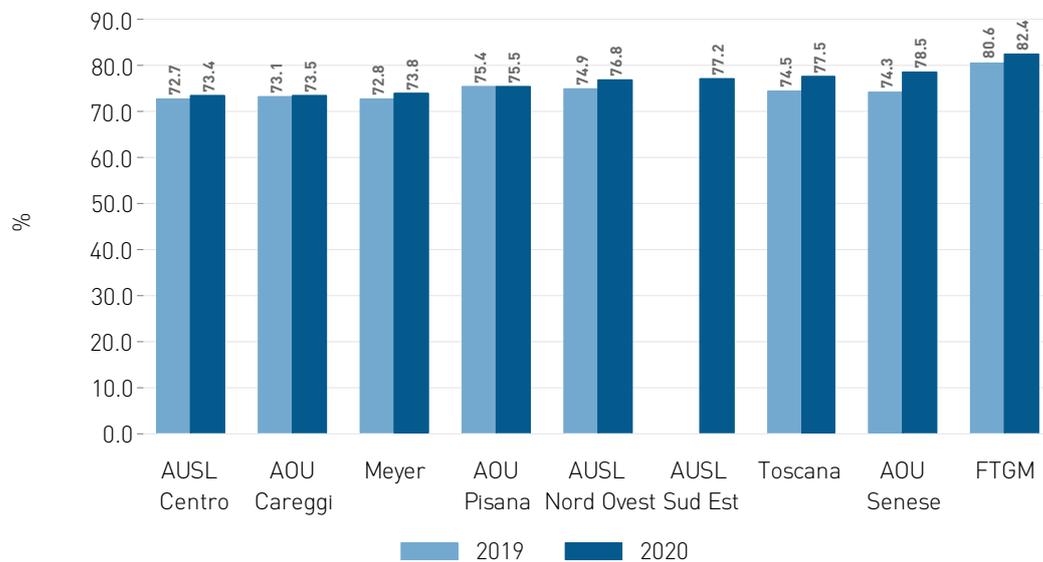
Aziende - Trend



Trend 2019-2020 positivo

D19.5.2 Pulizia del reparto

Aziende - Trend



L'effetto COVID sulla valutazione dell'esperienza

Avere un flusso in continuo di dati provenienti dall'indagine ai pazienti ha consentito anche di monitorare **le variazioni nella valutazione dell'esperienza di ricovero nel tempo**, confrontando i dati settimanalmente, mensilmente, per trimestre.

Quello che è emerso dall'analisi dei dati raccolti durante il 2020 è stato definito dal gruppo di ricerca del Laboratorio MeS **effetto «COVID-19» o di «reverse compassion»**: in corrispondenza delle due ondate di COVID-19 registrate nel 2020, i risultati dei PREMs mostravano **una valutazione migliorativa** dell'esperienza di ricovero, per alcune dimensioni, confrontandoli con i dati raccolti a gennaio e febbraio del 2020, subito prima dell'esplosione della pandemia, ed anche confrontandoli con i risultati dello stesso periodo dell'anno precedente. Le dimensioni in cui questo effetto si mostra in modo più evidente sono: **lavoro di squadra, coinvolgimento paziente, pulizia, esperienza con gli OSS, valutazione complessiva e willingness-to-recommend**. I ricoverati negli ospedali toscani si sentono più coinvolti di prima dai professionisti sanitari. Nonostante le riorganizzazioni e la pressione di combattere in prima linea, migliora ai loro occhi anche la collaborazione medici-infermieri. La percezione della pulizia migliora in corrispondenza con le due ondate. Stesso effetto si registra per le due misure di soddisfazione. Si sottolinea come sia stato valorizzato, con valutazioni più positive, il ruolo che gli e le OSS hanno avuto nel rendere l'esperienza di ricovero durante la pandemia, una esperienza più positiva.

I grafici che seguono rappresentano **la variazione percentuale del valore dei risultati di esperienza riferiti a**: coinvolgimento paziente, *willingness-to-recommend*, valutazione complessiva e lavoro di squadra. La variazione si ottiene confrontando i risultati del 2020 con quelli del 2019, a livello regionale e per trimestre: nei grafici i numeri 1, 2, 3, 4 indicano rispettivamente il primo, secondo, terzo e quarto trimestre.

In particolare, il dato è calcolato in questo modo:

$$var = \frac{dato\ 2019 - dato\ 2020}{dato\ 2019} * 100$$

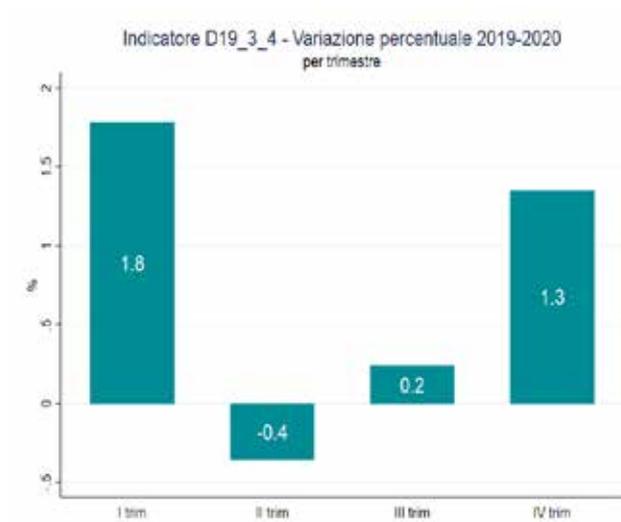
È escluso dal calcolo il valore dell'ASL Sud Est, che ha avviato la raccolta dati a febbraio 2020.

Come si vede dai grafici, le variazioni sono spesso contenute, nell'intorno dell'1%, e le scale possono conseguentemente cambiare a seconda della variazione registrata confrontando il valore di quel trimestre del 2020 con lo stesso trimestre del 2019.

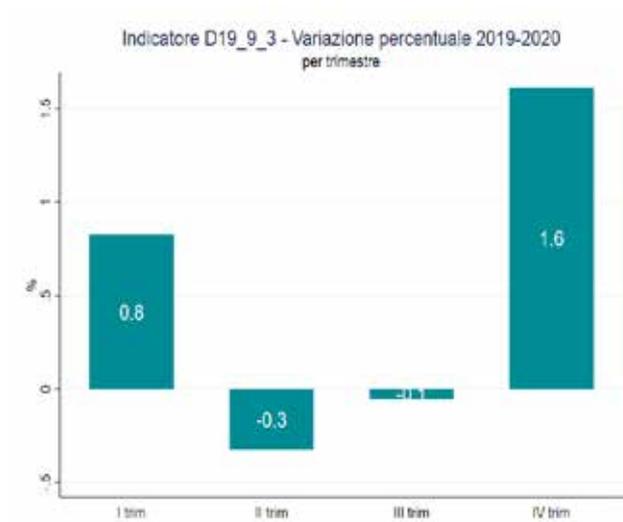
Effetto COVID

Picchi di miglioramento nelle valutazioni dei pazienti, corrispondenti alle due ondate di COVID-19.

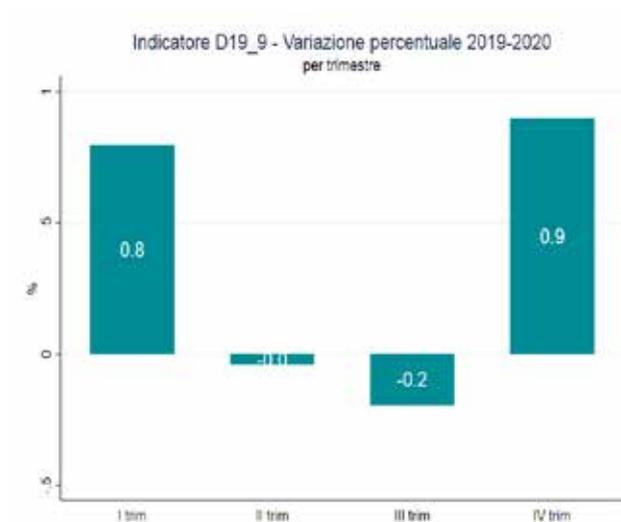
D19.3.4 Coinvolgimento del paziente



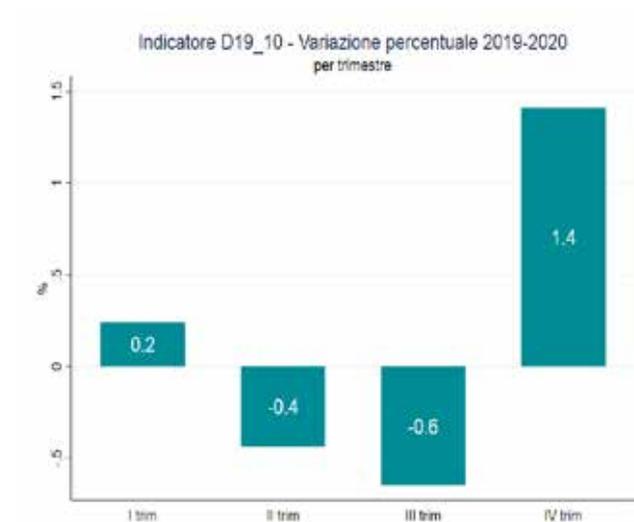
D19.3.3 Lavoro di squadra



D19.9 Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



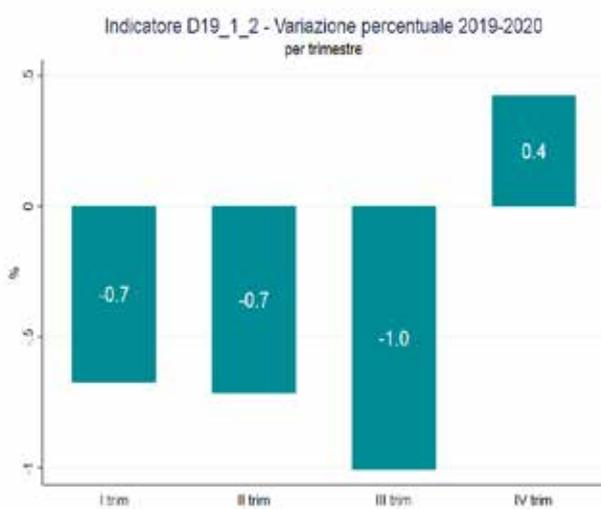
D.19.10 Willingness to recommend



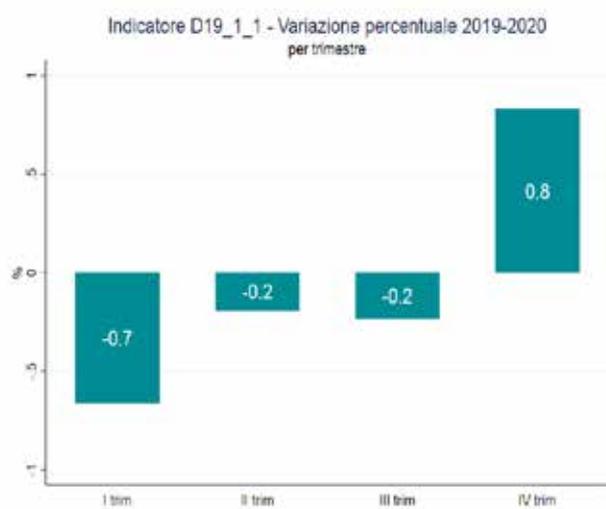
Effetto COVID

Leggera contrazione nel 2020, fino alla seconda ondata di COVID-19, quando la variazione diventa positiva.

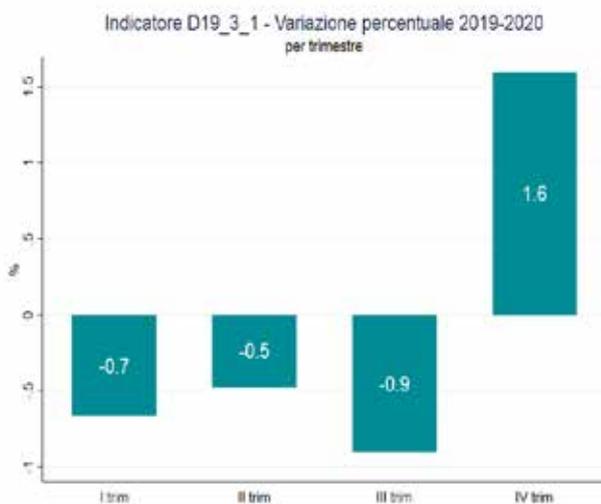
D19.1.2 Rispetto e dignità per la persona – personale infermieristico



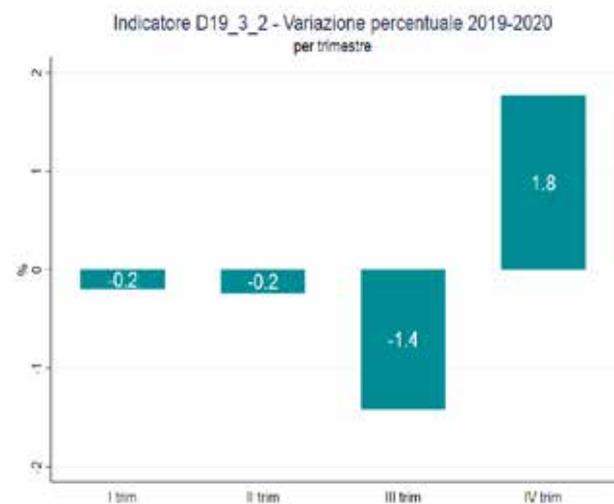
D19.1.1 Rispetto e dignità per la persona – personale medico



D19.3.1 Risposte chiare – personale medico



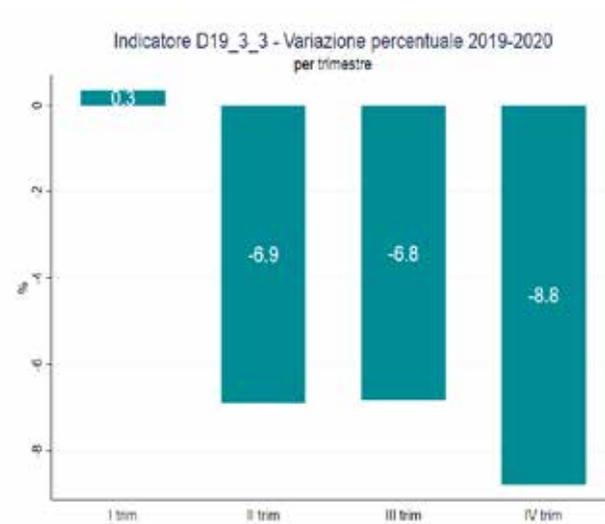
D.19.3.2 Risposte chiare – personale infermieristico



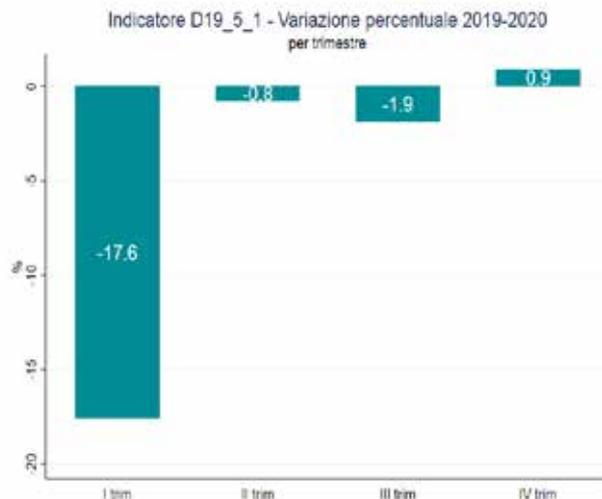
Valutazioni in contrazione

Contrazione per tutto il 2020 rispetto alla comunicazione con famiglia e accompagnatori. Contrazione durante la prima ondata, che poi si riduce gradualmente nella seconda metà del 2020, tornando agli stessi livelli del 2019, per quanto riguarda la valutazione della silenziosità del reparto e del comportamento del parlare davanti al paziente come se non fosse presente.

D19.3.3 Colloqui con i familiari



D19.5.1 Silenziosità del reparto



D.19.1.5 Parlare davanti al paziente come se non fosse presente - Medici



Le storie dei pazienti

L'effetto COVID-19 sull'esperienza dei pazienti è stata anche definita come effetto di *“reverse compassion”* in base all'**analisi qualitativa delle storie** che i pazienti hanno condiviso attraverso l'Osservatorio PREMs, che consentono di spiegare più a fondo le valutazioni quantitative fornite dalle risposte alle domande chiuse rappresentate dai grafici presentati in questo report. Anche nel raccontare in modo narrativo l'esperienza in ospedale durante la crisi sanitaria, i pazienti riportano esperienze positive e **un profondo apprezzamento per il personale sanitario**. Andando a guardare solo i commenti che hanno a che vedere con il Coronavirus, **le parole dei pazienti sono sempre particolarmente positive**: attorno all'80% dei casi rispetto all'accoglienza e al trattamento ricevuto dal personale del reparto, nel 55% dei casi riguardo al comfort del reparto, **nel 100% dei casi quando parlano del personale che si è preso cura di loro**. I termini usati per parlare del personale sanitario sono stati: efficienza, competenza, dedizione, passione, gentilezza, pazienza, umanità... I pazienti riconoscono come il personale abbia *“fatto miracoli per operare il paziente e rimandarlo a casa celermente”*. Molti lasciano messaggi in cui sottolineano di sentire *“il dovere, innanzitutto, di esprimere la più profonda ammirazione e sincera gratitudine”* per coloro che hanno prestato le cure poiché, *“oltre all'impareggiabile professionalità, hanno rivelato eccezionali doti umane. Il loro supporto è stato fondamentale per affrontare con fiducia, serenità e sicurezza questo momento così difficile.”*

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

In riferimento all'esperienza dei pazienti pediatrici durante l'emergenza COVID, i commenti si concentrano sulle limitazioni nella possibilità di stare con i bambini ricoverati (aspetto che è avvertito in maniera particolarmente critica perché ha determinato che un solo genitore potesse relazionarsi con il figlio ricoverato durante l'ospedalizzazione) e nella disponibilità di attività ludiche che hanno invece sempre caratterizzato l'ospedalizzazione presso il Meyer nell'ottica di garantire un ambiente accogliente e rispettoso dell'età dei pazienti. Rimane tuttavia positiva la valutazione degli aspetti di umanizzazione dell'assistenza: *“Professionisti sempre gentili e disponibili, nonostante la mole di lavoro e tensioni che hanno dovuto gestire, aggravate dal Covid-19”*; *“Oramai conosco gran parte del personale che vi lavora....alcuni sono nuovi ma altri li conosco da anni. L'ambiente è sempre familiare e ti senti subito a casa. Visto il periodo Covid, si respira un timore subdolo e si ha più attenzione alle*

regole anticontagio e protocolli di sicurezza. Però una cosa è sempre uguale le seguenti qualità: gentilezza, cortesia, educazione, professionalità, comprensione e molta attenzione ai miei problemi di ansia e preoccupazione per la salute di mia figlia. So di non essere una madre semplice da gestire perché molto esigente ma in equal modo mi hanno sempre fatta sentire al sicuro e mai sola...”

Questa è la narrazione che i pazienti hanno fatto e stanno facendo della sanità ai tempi del COVID-19. La speranza è che questi messaggi di apprezzamento dei pazienti verso il personale sanitario possano essere utili a farne sentire il calore, a supportarli nei momenti di pressione e stress, a renderli ancora più forti e motivati nel continuare la lotta contro il virus e l’impegno quotidiano nel creare valore per i pazienti, il sistema e la società.

Il Laboratorio Management e Sanità (MeS), costituito nel 2004 dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, lavora nell'ambito della ricerca e formazione in economia e management sanitario con Istituzioni sanitarie pubbliche e private a livello regionale, nazionale e internazionale. La sua missione consiste nel valorizzare le logiche fondanti del sistema sanitario pubblico, nello studio e valutazione delle sue specificità, nel confronto tra diversi sistemi regionali e internazionali, nell'innovazione organizzativa e gestionale a beneficio della tutela della salute e infine nella sistematizzazione di *know-how* manageriale per chi opera nel mondo della sanità.

www.meslab.santannapisa.it

