
INDAGINE PREMs

Patient - Reported
Experience Measures

Executive Report

2024



INDAGINE PREMs

Patient - Reported Experience Measures

REPORT 2024

A cura di: Milena Vainieri, Elisa Peruzzo,
Domenico Cerasuolo, Giuseppe D'Orio e Elisa Conti

Laboratorio Management e Sanità
Istituto di Management
Scuola Superiore Sant'Anna
<https://networkprems.santannapisa.it>

© Copyright 2024

Laboratorio Management e Sanità (Istituto di Management – Scuola Superiore Sant’Anna)

Responsabili Scientifici: Milena Vainieri; Sabina De Rosis

Coordinamento: Elisa Peruzzo e Elisa Conti

Responsabile del sistema informativo: Domenico Cerasuolo con la collaborazione di Fabio Gentile

Coordinamento Statistico: Giuseppe D’Orio

Progettazione editoriale ed editing del report: Cristina Facchi, Francesco Noferi, Elisa Peruzzo

Team di ricerca: Elisa Conti, Domenico Cerasuolo, Giuseppe D’Orio, Sabina De Rosis, Cristina Facchi, Fabio Gentile, Elisa Peruzzo, Matteo Savoldelli, Milena Vainieri

ISBN 978-88-8250-306-2

Novembre 2025

Tipografia Editrice Pisana snc

via Trento 26 - 56126 Pisa

Tel. 050 503526

e-mail: info@tipografiaeditricepisana.it

www.tipografiaeditricepisana.it

PREMs - Patient-Reported Experience Measures

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

REGIONE TOSCANA

Report 2024

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

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

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

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


L'Osservatorio PREMs non sarebbe stato possibile senza l'ispirazione, la volontà e la regia della Prof. ssa Sabina Nuti, cui va un sentito ringraziamento anche per la costante supervisione scientifica. Si ringraziano per la collaborazione e il supporto tutti i ricercatori del Laboratorio Management e Sanità.

Sommario

Osservatorio PREMs	6
Sintesi 2024	9
Sezione 1 Partecipanti all'indagine	12
Sezione 2 Patient journey all'interno dell'ospedale	20
Sezione 3 Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta	82
Sezione 4 I commenti dei pazienti	86
Conclusioni	94
Bibliografia	96

Osservatorio PREMs

Uno strumento strategico per raccogliere l'esperienza dei pazienti e la qualità percepita nei servizi sanitari



L'esperienza dei pazienti è oggi riconosciuta come un indicatore fondamentale della qualità delle cure, accanto a parametri consolidati quali efficacia clinica, efficienza e sicurezza (Nutti et al., 2017; De Rosis et al., 2022). Le misure riportate dai pazienti (PREMs - Patient-Reported Experience Measures) permettono di valutare quanto un'organizzazione sanitaria adotti realmente un approccio orientato alla patient-centeredness (centralità del paziente), e offrono evidenze concrete e utilizzabili per il miglioramento continuo dei servizi sanitari (Peruzzo et al., 2025; De Rosis et al., 2019).

In Toscana, l'Osservatorio PREMs è attivo dal 2018 in tutti gli stabilimenti pubblici e rappresenta una best practice a livello nazionale. Il sistema consente la raccolta sistematica e continua dei feedback dei pazienti dimessi da strutture ospedaliere, offrendo a manager e professionisti dati tempestivi, affidabili e fruibili, perché raccolti, analizzati e restituiti in prossimità dell'esperienza di ricovero. Le informazioni quali-quantitative possono essere utilizzate per guidare decisioni manageriali focalizzate sulla valorizzazione ed ottimizzazione dei punti di forza nell'erogazione del servizio e lavorare su eventuali punti di criticità (De Rosis, 2023). Tali informazioni vengono acquisite digitalmente, con una modalità di somministrazione compatibile con qualsiasi dispositivo (PC, tablet, smartphone), e la numerosità dei rispondenti raggiunta consente di analizzare i dati fino al livello di singolo reparto di dimissione (De Rosis et al., 2020).

L'intero sistema è progettato per essere interoperabile con le piattaforme aziendali: grazie ad un'architettura web-based, i risultati sono consultabili in tempo reale ed integrabili con le dashboard di Business Intelligence delle Aziende Sanitarie attraverso API dedicate. Questo consente non solo di monitorare l'evoluzione dell'esperienza del paziente e della qualità percepita in modo dinamico, ma anche di attivare tempestivamente processi decisionali data-driven basati su ciò che i pazienti realmente vivono e percepiscono durante il ricovero.

L'Osservatorio rappresenta anche un canale aperto e permanente di comunicazione tra cittadini e Sistema Sanitario, capace di raccogliere storie, suggerimenti e riconoscimenti, valorizzando il contributo dei professionisti impegnati quotidianamente nell'assistenza.

Criteri di inclusione all'indagine



Ospedali pubblici



Ricovero > 24 ore

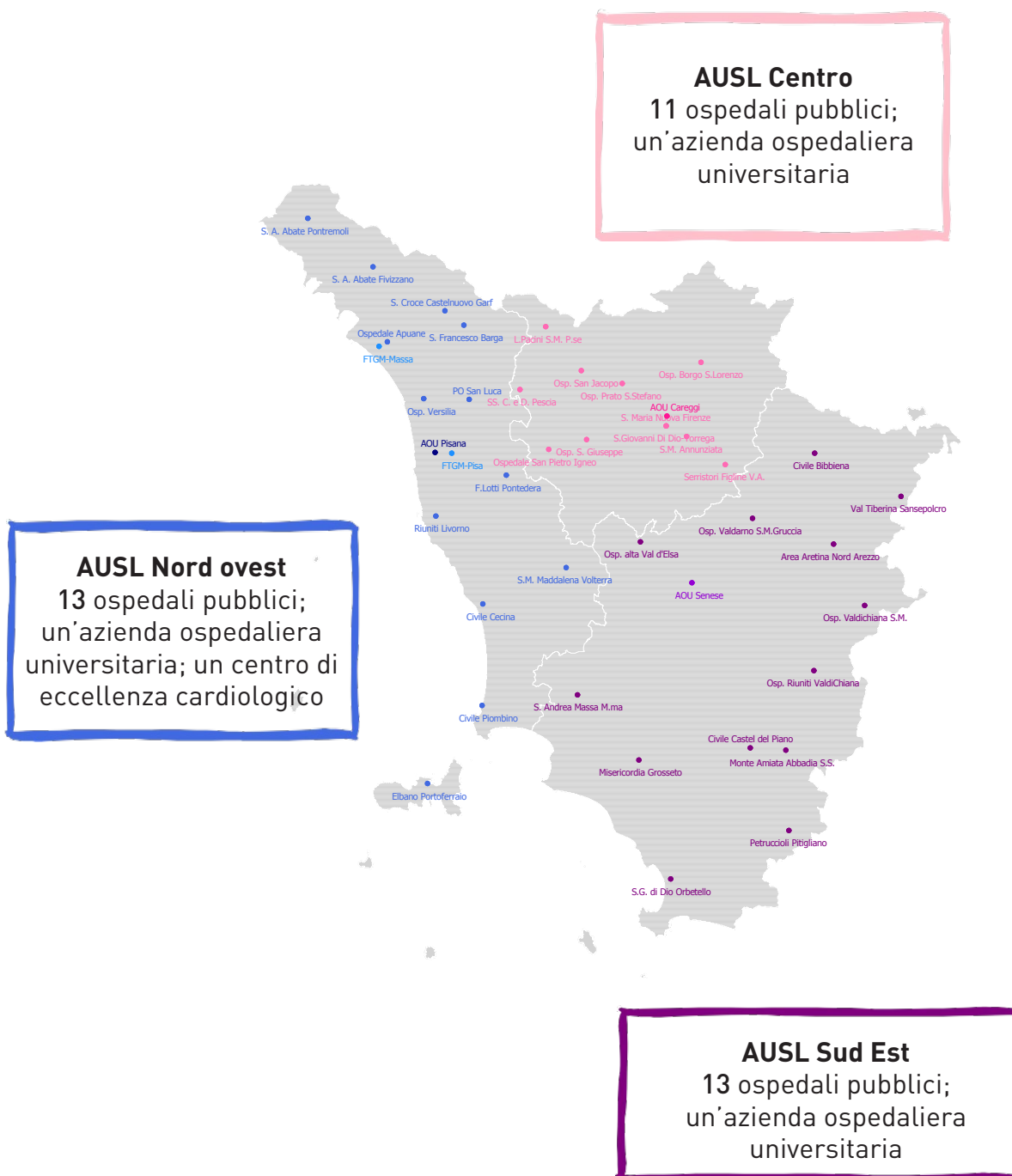


**Ricovero
ordinario**



**Possedere un tablet/
smartphone/PC**

42 Ospedali Pubblici partecipano all'Osservatorio PREMs



Sintesi 2024



293.124
Pazienti dimessi



57.728
Pazienti rispondenti



19,7%
Tasso di risposta

Aspetti **positivi** dell'esperienza di ricovero

- Rispetto e dignità
- Coinvolgimento del paziente
- Accoglienza gentile

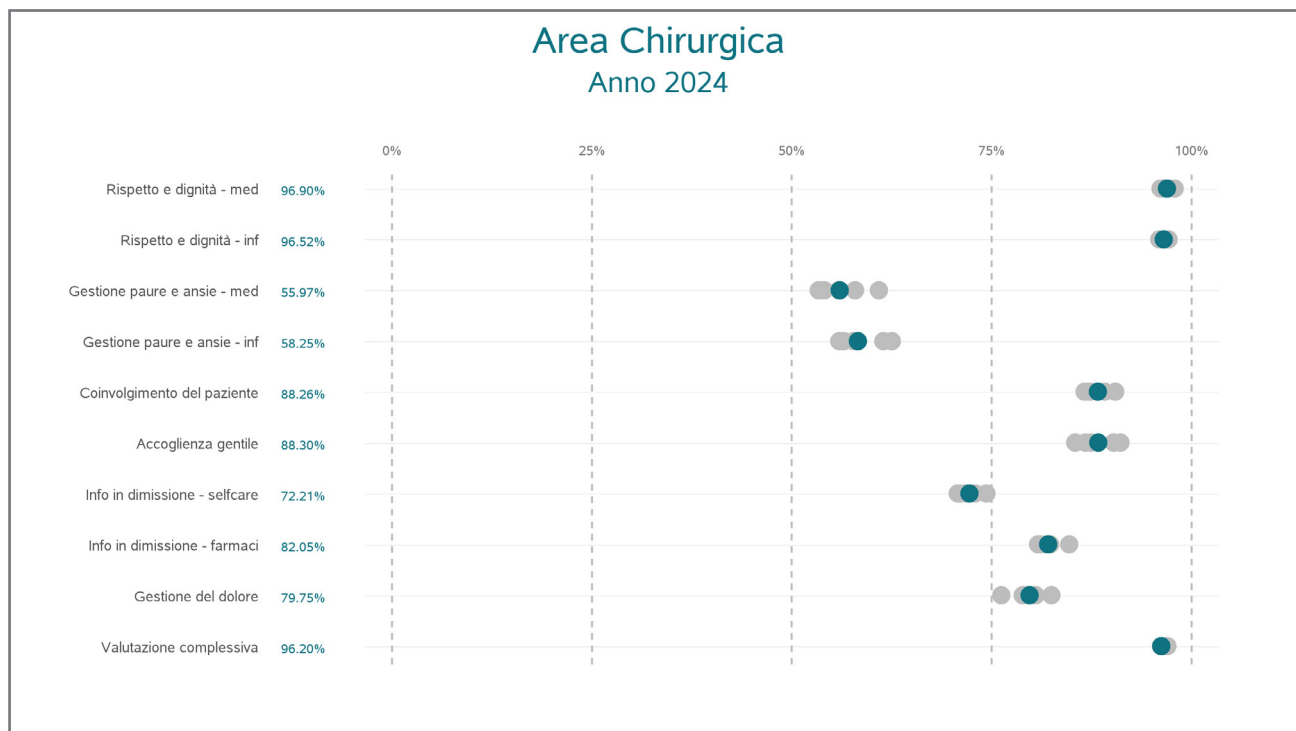
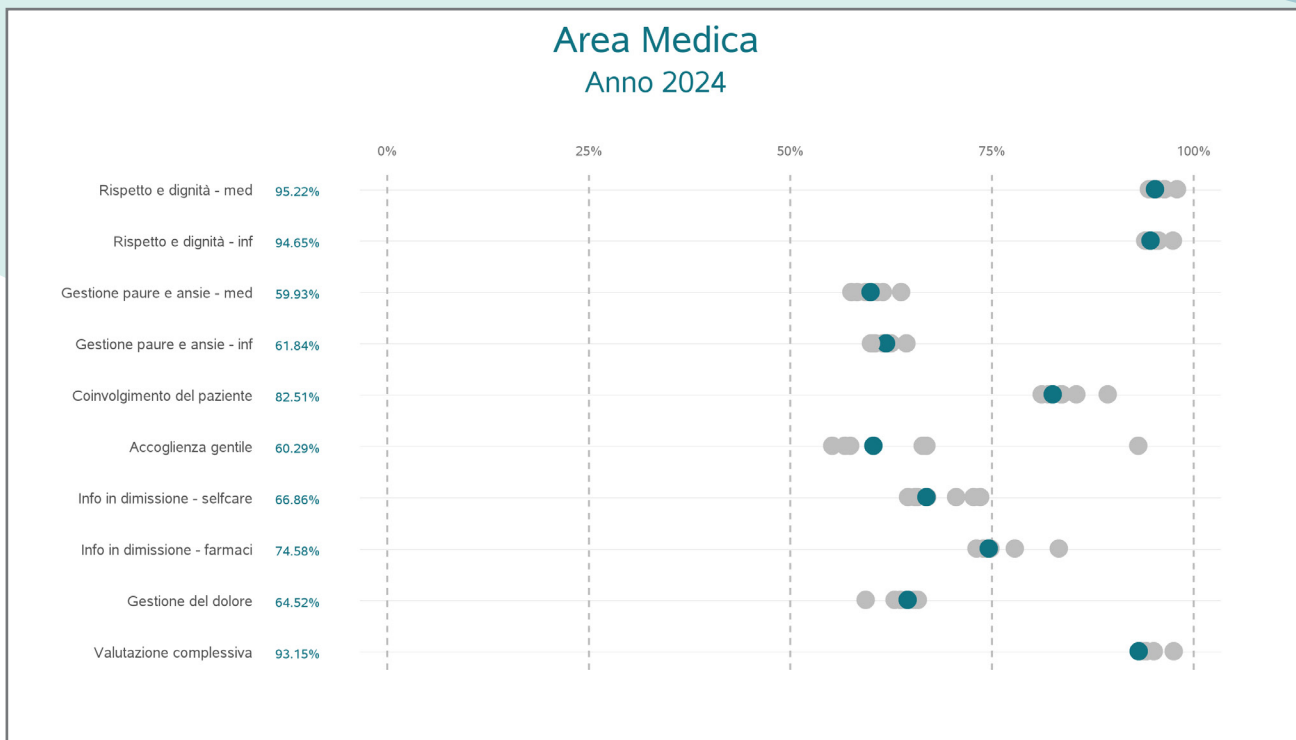
Aspetti **negativi** dell'esperienza di ricovero

- Gestione paure e ansie da parte del personale sanitario
- Gestione del dolore
- Chiarezza informazioni in dimissione

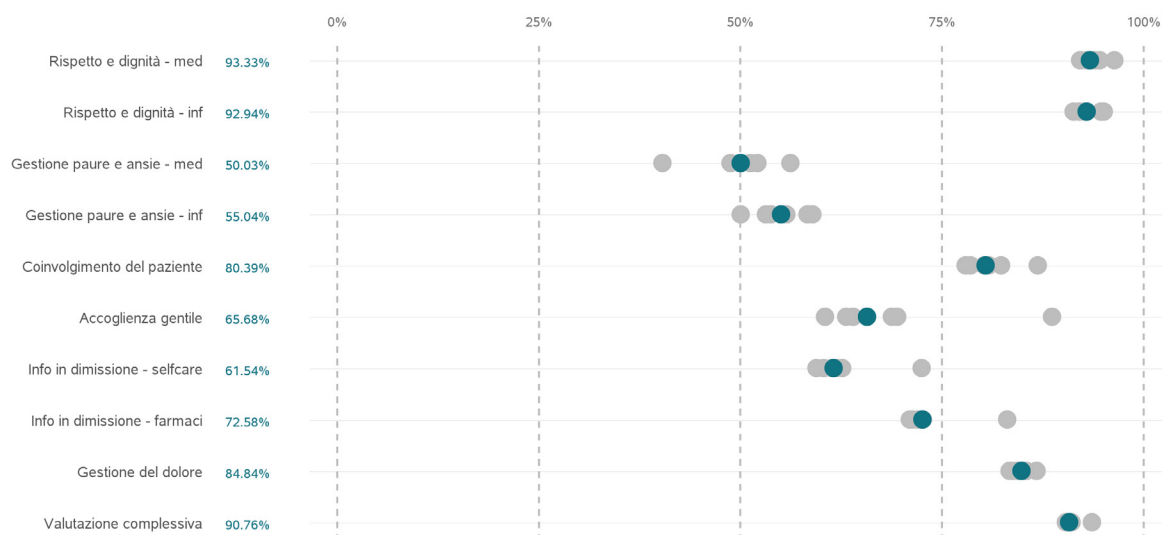


Il 94% dei pazienti che hanno risposto interamente al questionario riporta una valutazione ottima o buona dell'assistenza ricevuta

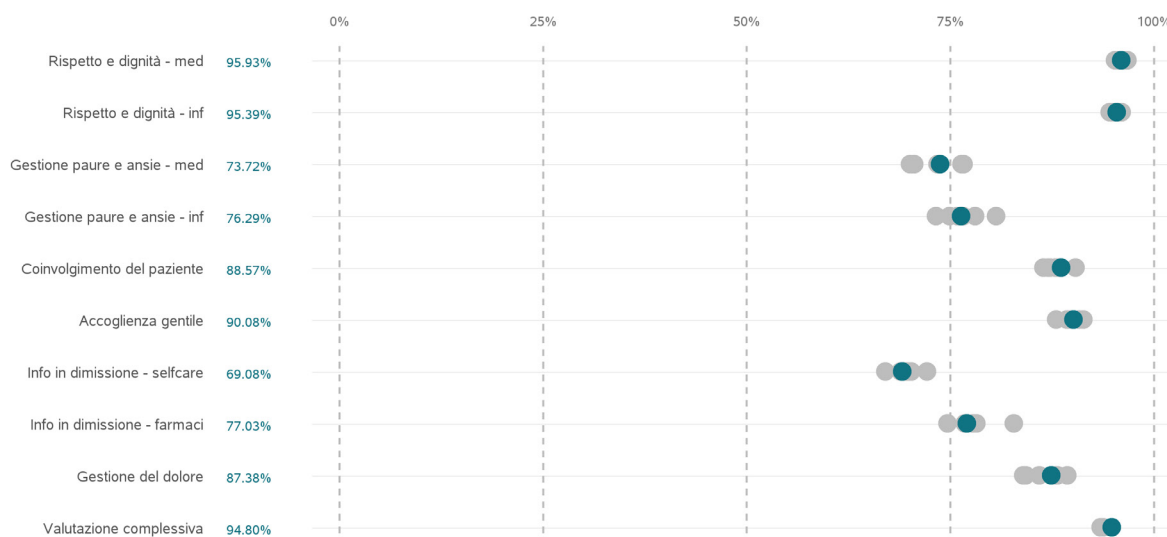
L'esperienza dei pazienti nei diversi setting



Area Ortopedico Traumatologica Anno 2024



Area Ostetrica Ginecologica Anno 2024



Nota: i grafici rappresentano la valutazione regionale in blu e la valutazione aziendale in grigio per ciascuna area di degenza



1

**PARTECIPANTI
ALL'INDAGINE**



Risposta effettiva all'indagine PREMs

L'indicatore D20B.3.2 misura il tasso di risposta effettiva all'indagine PREMs sul ricovero ordinario. L'indicatore ha come numeratore il numero di pazienti rispondenti all'indagine, considerando coloro che hanno superato il 50% di compilazione del questionario, e come denominatore il numero totale di pazienti dimessi.

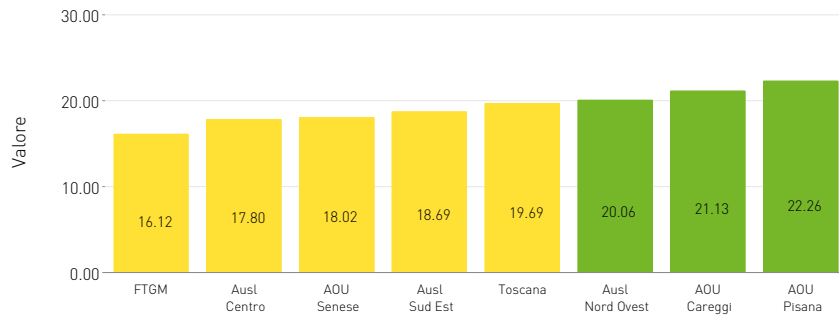
Questo indicatore rappresenta un elemento chiave per valutare il grado di partecipazione dei cittadini nella rilevazione dell'esperienza di ricovero. Una partecipazione ampia e omogenea è infatti prerequisito essenziale per garantire confrontabilità, affidabilità e rappresentatività dei risultati. Il valore di questo indicatore risiede non solo nel numero di risposte raccolte, ma anche nella capacità delle organizzazioni sanitarie di attivare percorsi consolidati di ascolto e miglioramento continuo.

La valutazione delle performance è organizzata in cinque fasce, cui sono associati i colori verde scuro (performance ottima), verde (performance buona), giallo (performance non negativa ma presenta spazi di miglioramento), arancione (performance scarsa) e rosso (performance molto scarsa o critica). La definizione delle cinque fasce di valutazione è avvenuta in collaborazione con il Network PREMs, che funge da community of practice riunendosi tre volte l'anno. Per questo indicatore, le fasce di valutazione sono costruite sulla base della distribuzione dei valori. Un tasso di risposta inferiore al 9% è classificato come "pessimo". Un tasso di risposta superiore al 25% è considerato come "ottimo". Nel 2024, quasi un quinto dei pazienti dimessi ha partecipato attivamente all'indagine. I risultati delle singole aziende si distribuiscono su valori medi e buoni e in crescita rispetto agli anni precedenti per quasi tutte le aziende. Si evidenziano alcune flessioni rispetto al 2023, in particolare per la Fondazione Toscana "Gabriele Monasterio" e l'Azienda USL Toscana Nord Ovest, dove i tassi di risposta hanno registrato un calo. Questa contrazione è attribuibile in parte a problemi tecnici e informatici che hanno interessato alcune aziende nel corso del 2024, compromettendo in parte la somministrazione dell'indagine e la raccolta delle risposte. Pertanto, è necessario rafforzare l'infrastruttura tecnologica e il supporto informatico.

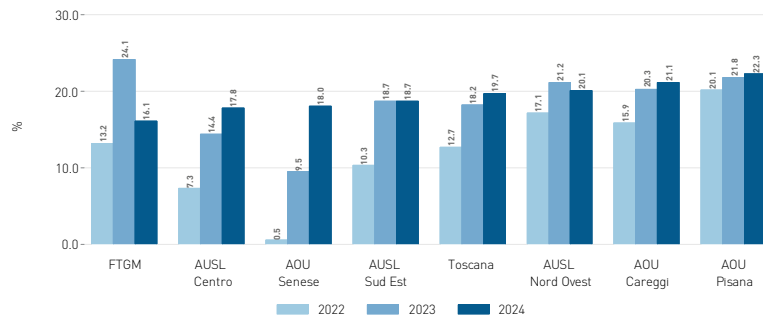
Infine, i risultati mostrano un'elevata variabilità tra i presidi ospedalieri che partecipano all'Osservatorio PREMs, con valori che spaziano tra l'8,3% e il 43%. Fondamentale è il ruolo dei professionisti sanitari, sia nella promozione dell'indagine ai pazienti durante il ricovero sia nell'utilizzo e nella valorizzazione dei dati raccolti. Attuare e diffondere azioni di miglioramento derivate dai feedback dei pazienti può rafforzare il legame di fiducia con l'utenza e innescare un circolo virtuoso capace di stimolare la partecipazione dei futuri pazienti.

D20B.3.2 - Risposta effettiva all'indagine PREMs sul ricovero ordinario

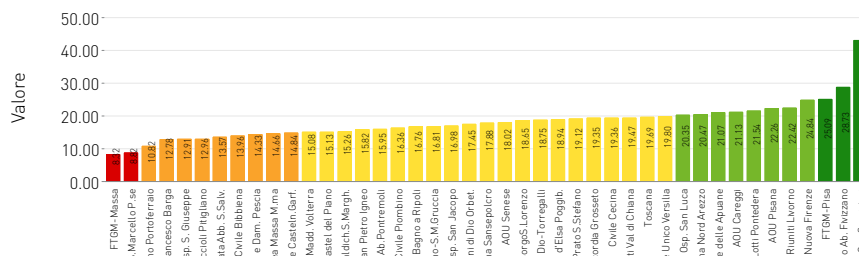
Aziende - Anno 2024



Aziende - Trend



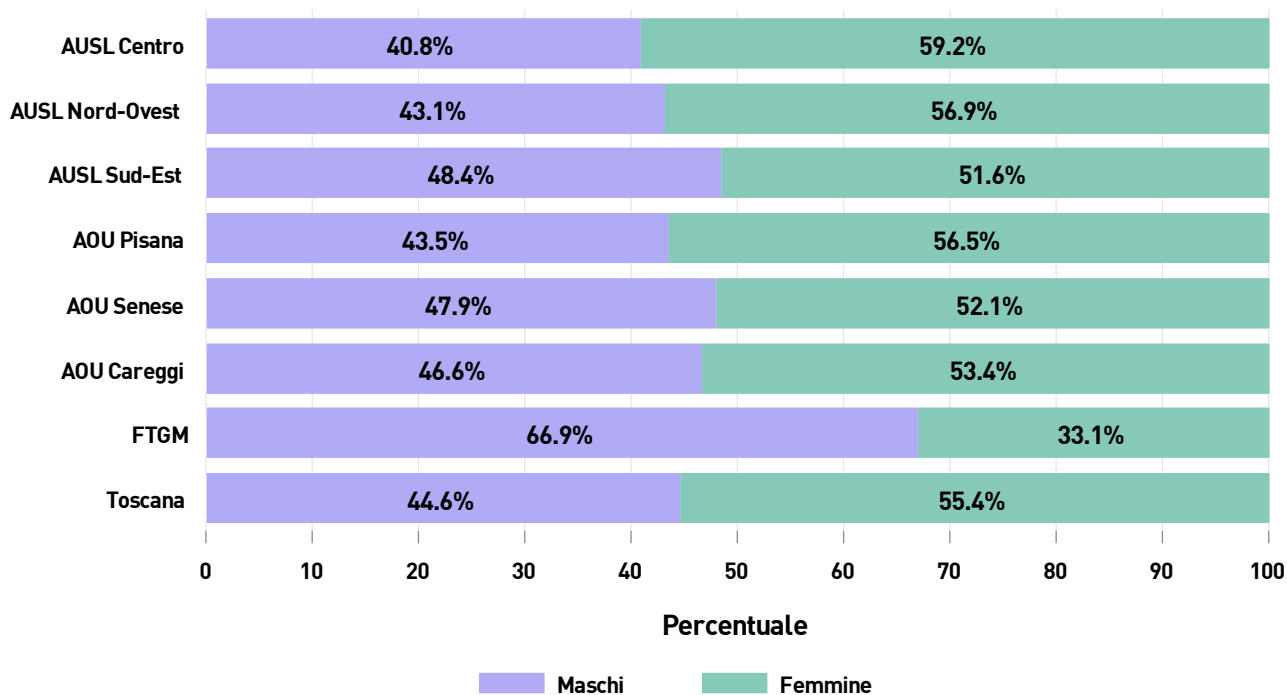
Stabilimenti - Anno 2024



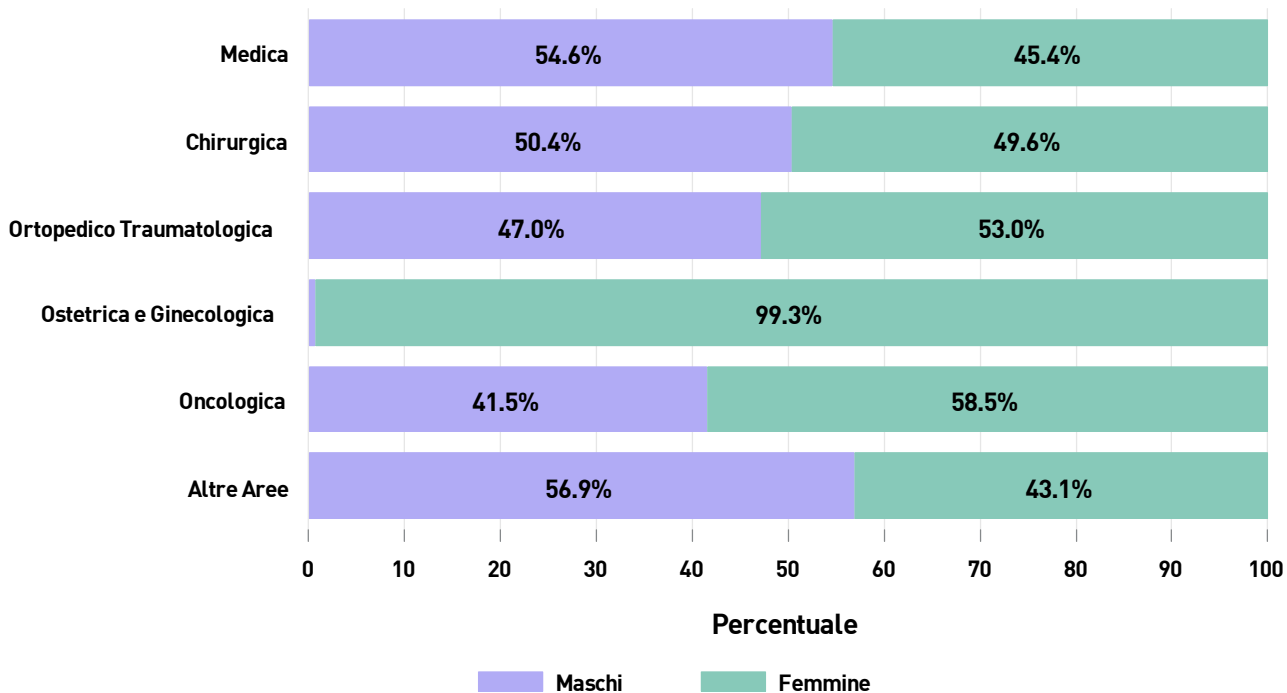
Sesso del paziente

Nei grafici che seguono viene riportata la percentuale di pazienti maschi e pazienti femmine che hanno risposto al questionario PREMs per azienda e area di degenza.

Sesso del paziente - Aziende

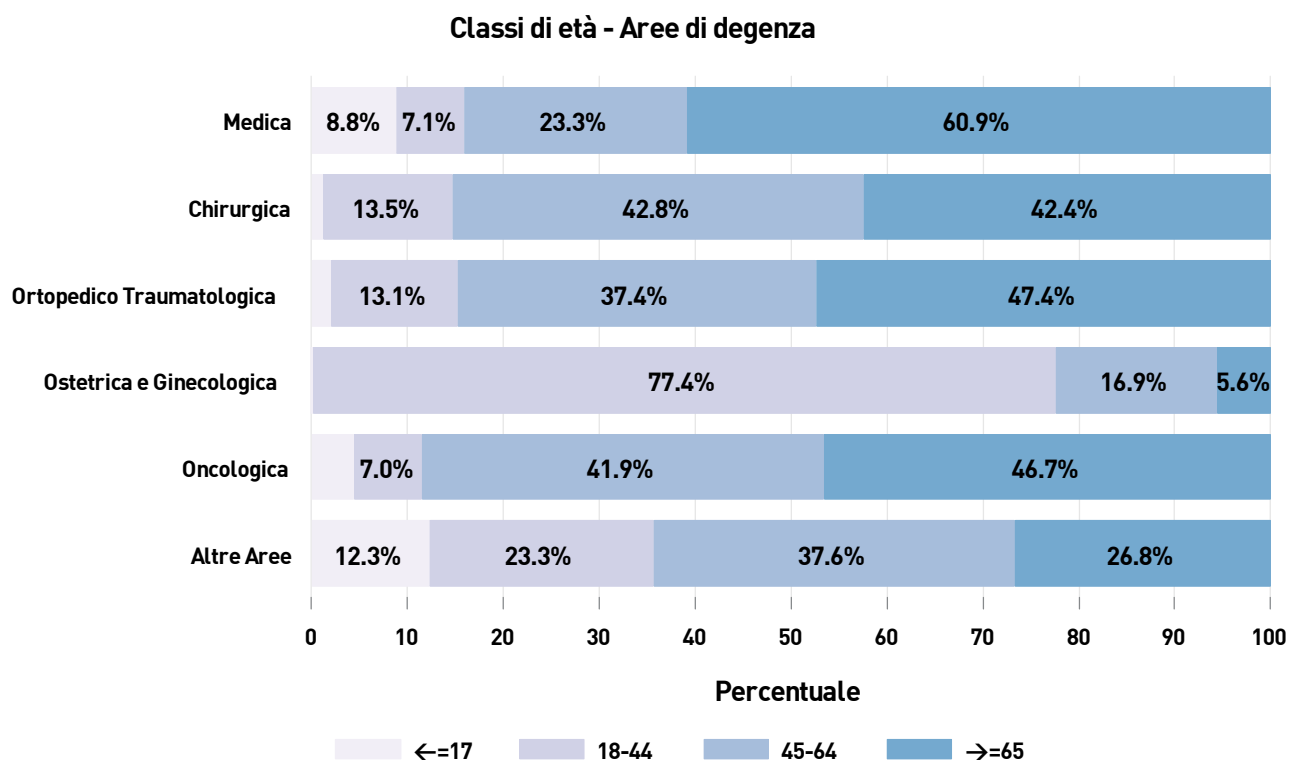
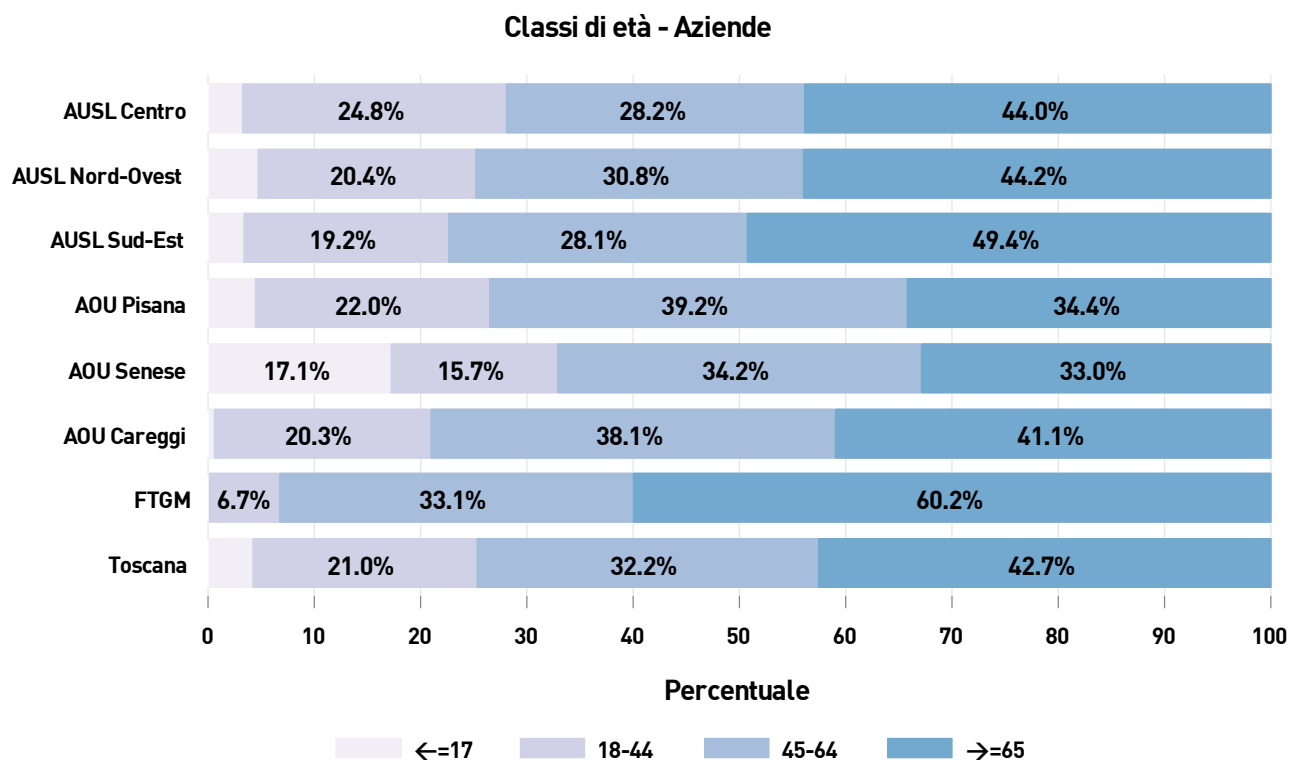


Sesso del paziente - Aree di degenza



Classi di età del pazienti

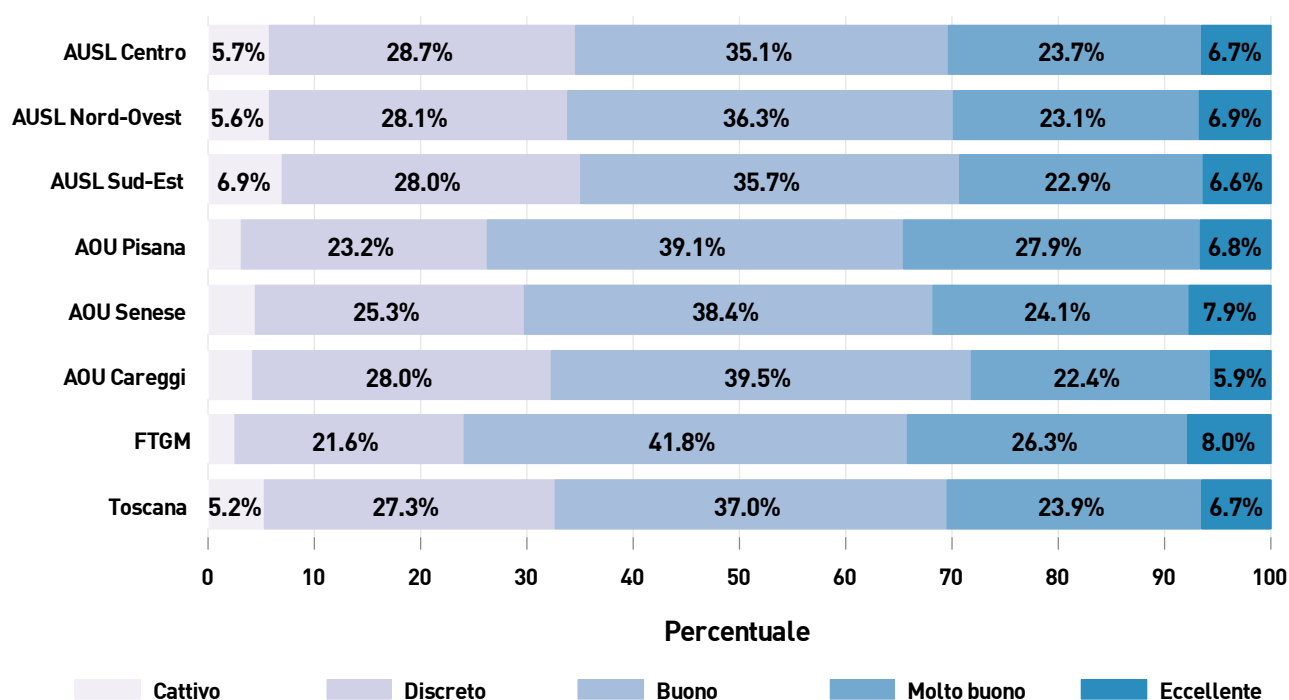
Nei grafici che seguono vengono riportate le classi di età dei pazienti che hanno risposto al questionario PREMs, in percentuale per azienda e area di degenza.



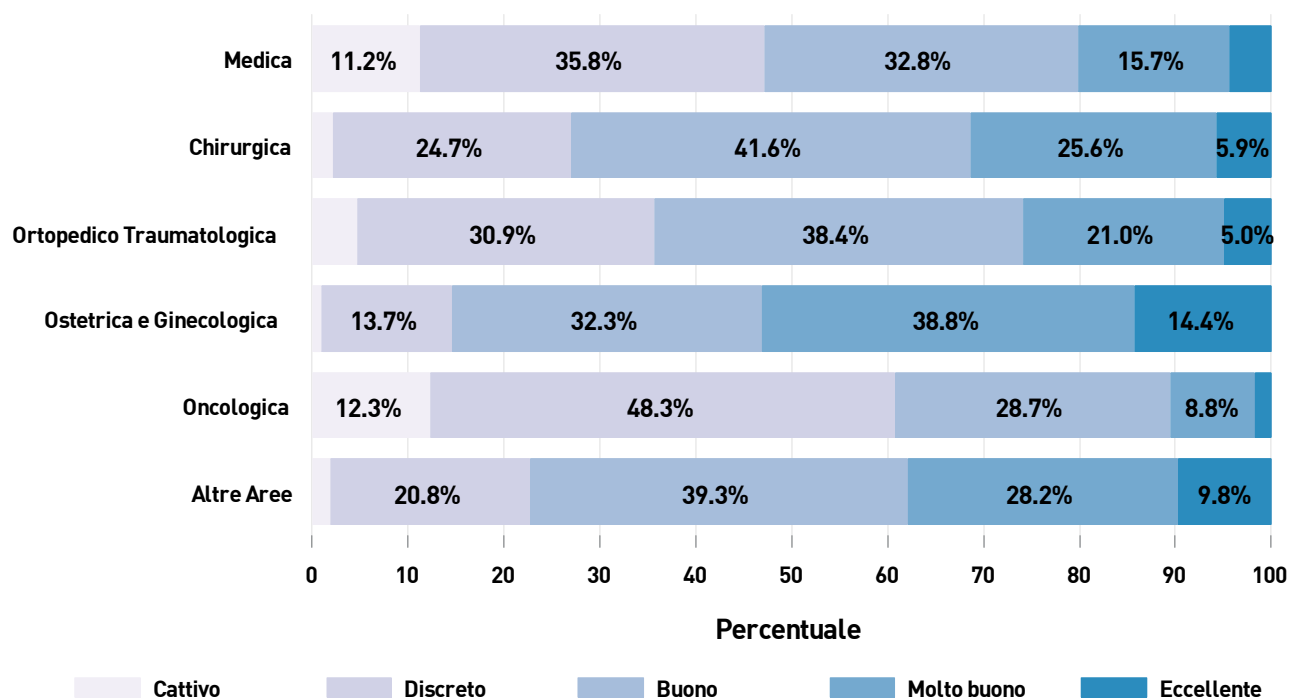
Stato di salute percepito

Nei grafici che seguono viene riportato lo stato di salute riferito dai pazienti che hanno risposto al questionario PREMs in percentuale per azienda e area di degenza.

Stato di salute percepito - Aziende



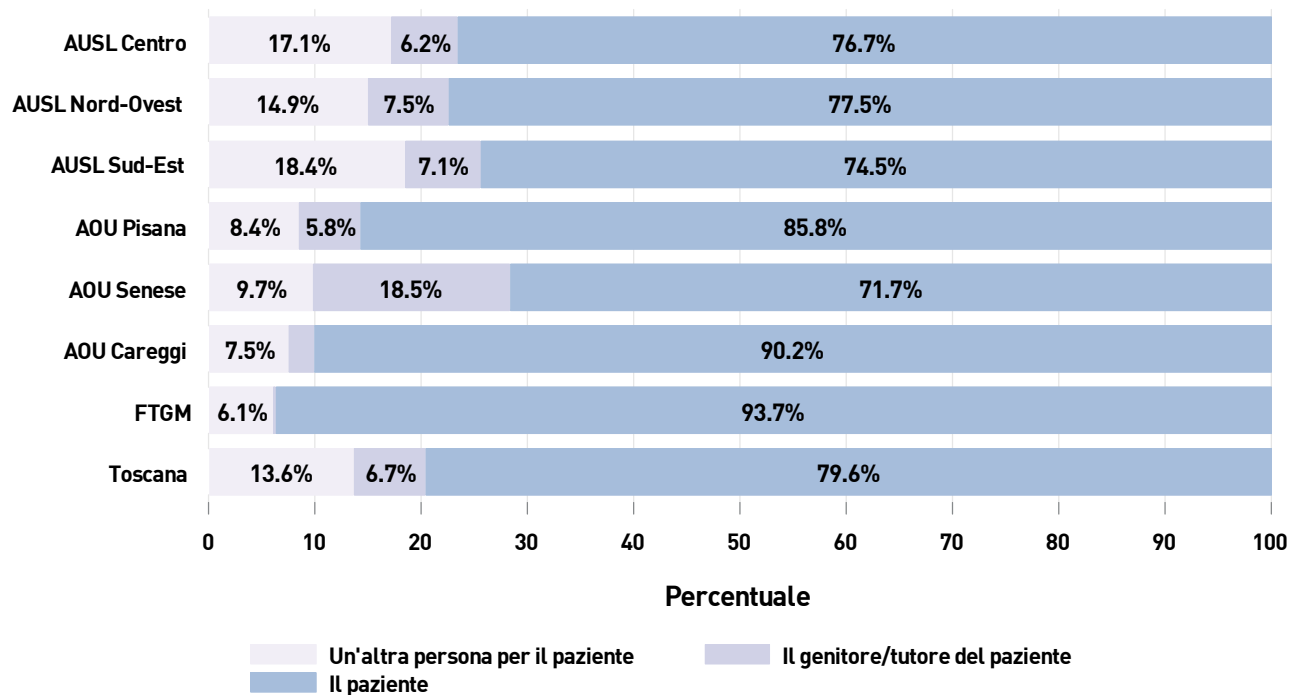
Stato di salute percepito - Aree di degenza



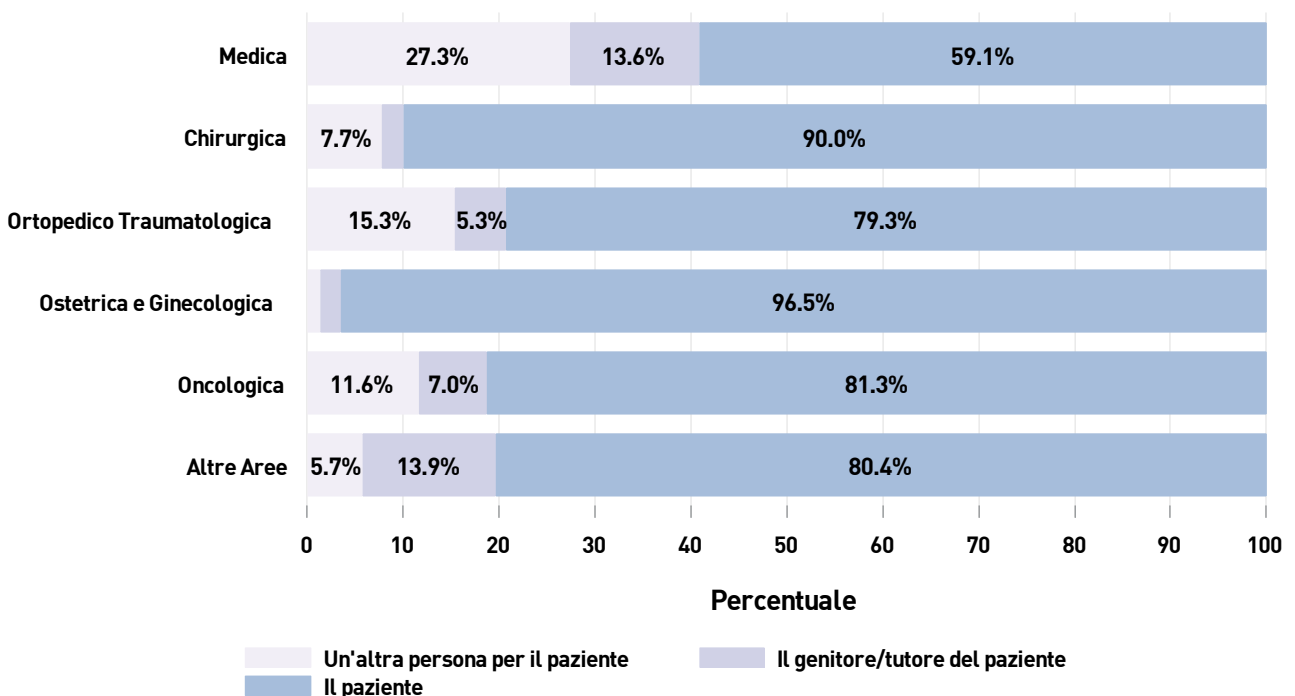
Tipologia di rispondente

Nei grafici che seguono viene riportata l'indicazione in percentuale per azienda e area di degenza 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.

Tipologia del rispondente - Aziende



Tipologia del rispondente - Aree di degenza







2

**PATIENT JOURNEY
ALL'INTERNO
DELL'OSPEDALE**

Il questionario centrato sul percorso di ricovero del paziente

Il **questionario** utilizzato nell'ambito dell'Osservatorio PREMs ricovero rappresenta uno strumento totalmente **digitalizzato** (De Rosis et.al, 2020). La sua struttura segue il **patient journey** del paziente per ciò che attiene tutti i suoi touchpoint con l'organizzazione al momento dell'ospedalizzazione, dalla fase di accesso alla dimissione. Tale approccio consente di guidare il paziente durante la compilazione del questionario e di raccogliere una base informativa utile per orientare strategie e attività di miglioramento continuo.

Il questionario contiene 33 domande ed è articolato in 3 sezioni:



Accesso in reparto



Permanenza in reparto



Fase di dimissione.

Inoltre, ai partecipanti è chiesto di fornire alcune informazioni demografiche in modo da poter identificare le differenze tra i gruppi nelle loro esperienze assistenziali. Le caratteristiche dei pazienti influenzano il modo in cui una persona percepisce e riporta la propria esperienza (Murante et al., 2014; Grillo Ruggieri et al., 2018) Tenendo presente che gli ospedali e i setting assistenziali hanno profili di pazienti diversi, è importante standardizzare tali differenze per consentire confronti più accurati.

Metodologia di calcolo degli indicatori

Gli indicatori di esperienza sono calcolati a partire dalle domande al questionario. Gli indicatori calcolati e riportati nelle pagine successive adottano l'**approccio metodologico top-box**.

Questo tipo di indicatori è ampiamente utilizzato negli Stati Uniti, anche per motivi di trasparenza, come si evince dai dati restituiti online da Medicare, (<https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html?>), oppure dal NYS Health Profiles (<https://profiles.health.ny.gov/hospital/>).

Nel contesto dell'Osservatorio PREMs sul ricovero ordinario, una prima sperimentazione di questi indicatori in stile anglosassone è stata effettuata nell'ambito del progetto VoiCEs (Value of including the Children Experience for improving their rightS during hospitalization) (De Rosis et al., 2023; Corazza et al., 2021).

Gli indicatori top-box restituiscono la **percentuale di pazienti che hanno riportato un'esperienza positiva del servizio**, corrispondente alle valutazioni più alte di ciascuna scala. L'indicatore risultante riporterà la percentuale di pazienti che hanno selezionato l'opzione di valutazione più positiva. La risposta "top-box" corrisponde al valore 3 per le domande con scala Likert a 3 e al valore 5 e 4 per le domande con scala Likert a 5.

Le risposte vengono trasformate su una scala da 1 a 100 e analizzate mediante un **modello multilivello**, che tiene conto della struttura gerarchica dei dati (pazienti all'interno di strutture ospedaliere). Il modello è inoltre sottoposto a **risk-adjustment**, così da aggiustare i risultati rispetto a variabili potenzialmente confondenti e renderli tra loro comparabili. Le variabili considerate includono:

- caratteristiche socio-demografiche dei pazienti (età, sesso, stato di salute percepito);
- modalità di accesso al reparto (programmato o tramite pronto soccorso);
- area di degenza.

Gli indicatori vengono calcolati superata una soglia minima di risposta effettiva del 10% e per i soli stabilimenti che superano un campione di rispondenti oltre la soglia minima di 30 risposte per domanda.

Restituzione e visualizzazione dei risultati

Nelle pagine successive è riportata una **tabella riassuntiva** con il numero di rispondenti all'indagine, con particolare riferimento alle risposte complete al questionario, suddivisi per area di degenza e per ciascuna azienda e presidio ospedaliero.

Gli indicatori presentati in questa sezione sono rappresentati sia a livello di azienda che di presidio ospedaliero e vengono mostrati in due modalità:

- **complessivi**, come risultato dell'applicazione di un modello di risk-adjustment che tiene conto delle caratteristiche socio-demografiche dei pazienti (età, sesso, stato di salute percepito), della modalità di accesso in ospedale (programmato o tramite pronto soccorso) e dell'area di degenza;
- **disaggregati per area di degenza**, con risultati anch'essi sottoposti a risk-adjustment in base alle caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti.

La categorizzazione delle aree di degenza segue il riferimento normativo DM 5 dicembre 2006, Allegato 1, con due ulteriori articolazioni per meglio rappresentare la coorte di pazienti:

- l'area "Ostetrica e Ginecologica", separata dall'originaria "Area Chirurgica";
- l'area "Oncologica", distinta dall' "Area Medica".

Pertanto le aree di degenza e le relative specialità considerate sono di seguito elencate:

1. **Area Medica:** Cod.08 Cardiologia, Cod.18 Ematologia, Cod.21 Geriatria, Cod.24 Malattie infettive e tropicali, Cod.26 Medicina generale, Cod.29 Nefrologia, Cod.32 Neurologia, Cod.39 Pediatria, Cod.58 Gastroenterologia, Cod.68 Pneumologia.
2. **Area Chirurgica:** Cod.05 Angiologia, Cod.06 Cardiochirurgia pediatrica, Cod.07 Cardiochirurgia, Cod.09 Chirurgia generale, Cod.10 Chirurgia maxillo facciale, Cod.11 Chirurgia pediatrica, Cod.12 Chirurgia plastica, Cod.13 Chirurgia toracica, Cod.14 Chirurgia vascolare, Cod.30 Neurochirurgia, Cod.43 Urologia, Cod.48 Nefrologia, Cod.76 Neurochirurgia pediatrica, Cod.77 Nefrologia pediatrica, Cod.78 Urologia pediatrica.
3. **Ortopedico Traumatologica:** Cod.36 Ortopedia e traumatologia, Cod.28 Unità spinale, Cod.75 Neuro-riabilitazione.
4. **Area Ostetrica e Ginecologica:** Cod.37 Ostetricia e ginecologia.
5. **Area Oncologica:** Cod.64 Oncologia, Cod.65 Oncoematologia pediatrica, Cod.66 Oncoematologia
6. **Altre Aree di degenza:** Cod.33 Neuropsichiatria infantile, Cod.34 Oculistica, Cod.38 Otorinolaringoiatria, Cod.46 Grandi ustioni pediatriche, Cod.47 Grandi ustioni, Cod.56 Recupero e riabilitazione funzionale, Cod.71 Reumatologia.

In questa sezione viene presentata una selezione di indicatori che risultano avere un maggiore impatto sulla soddisfazione complessiva dell'assistenza ricevuta, come evidenziato da recenti studi (Peruzzo et al., 2025). L'elenco completo degli indicatori è disponibile sulla piattaforma del Sistema di Valutazione della Performance (<https://performance.santannapisa.it>).

Il punto di vista dei pazienti nel 2024

Nel 2024, la fase di accesso è stata valutata positivamente per la gentilezza nell'accoglienza, con livelli molto alti nell'area oncologica (91,4%) e ostetrico-ginecologica (89,9%). Le valutazioni meno favorevoli si concentrano invece nel setting medico, caratterizzato da una quota più elevata di pazienti over 65 e da una maggiore presenza di caregiver nella compilazione del questionario.

Durante la permanenza in reparto, gli aspetti più apprezzati sono il rispetto e la dignità forniti dal personale medico e infermieristico (95,8% e 95,4%) e il coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni di cura (86,5%). Più critiche risultano invece le valutazioni relative alla gestione delle paure e delle ansie da parte del personale medico (59,4%) ed infermieristico (61,3%), evidenziando un'area di miglioramento significativa. È inoltre presente una certa variabilità tra aree di degenza, aziende e presidi ospedalieri.

Nella fase di dimissione, i pazienti segnalano la necessità di una maggiore chiarezza nelle informazioni ricevute, in particolare riguardo agli stili di vita da adottare e alla gestione della propria salute.

Nelle pagine seguenti viene riportato il dettaglio dei diversi aspetti dell'esperienza, articolato per setting di degenza e seguendo il percorso del paziente dall'accesso fino alla dimissione.

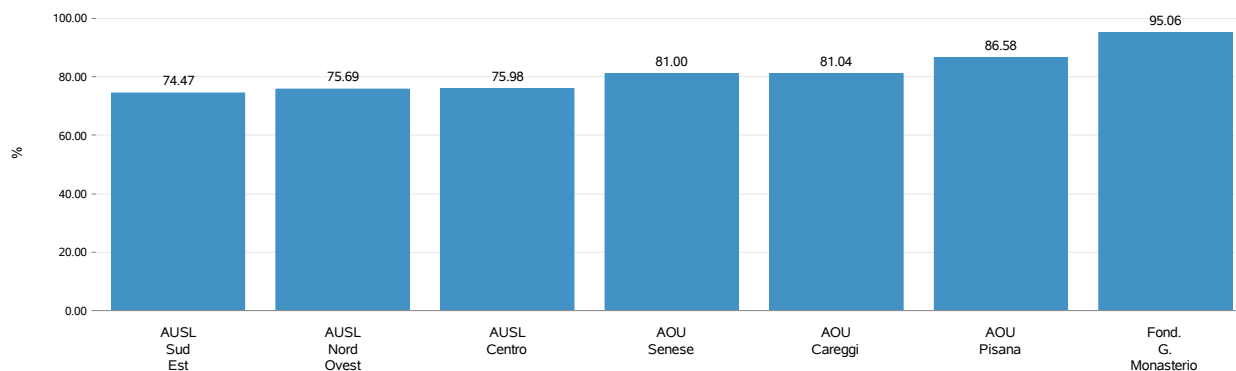
Azienda	Stabilimento	Area_Medica	Area_Chirurgica	Area_Ortopedico_Traumatologica	Area_Ostetrica_Ginecologica	Totale	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi (FI)	1888	3384	1184	928	7384	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1264	4430	288	365	6347	
AOU Senese	Le Scotte Siena	931	1313	252	145	2641	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	689	386	79	536	1690	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	352	257	85	25	719	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1343	823	310	528	3004	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	263	150	16	167	596	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	445	451	91	446	1433	
	Serristori Figline V.A. (FI)	69	273	147	144	633	
	S. Maria Nuova Firenze	272	341	.	57	670	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	572	357	134	482	1545	
	Ospedale S. Giuseppe	506	452	113	302	1373	
	Ospedale San Pietro Igneo	.	.	99	.	99	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	73	104	71	.	248
		S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	39	123	57	.	219
Ospedale Apuane		618	644	284	462	2008	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		89	120	48	.	257	
S. Francesco Barga (LU)		75	.	.	29	104	
Presidio Ospedaliero San Luca		567	554	282	372	1775	
S. Maria Maddalena Volterra (PI)		29	54	36	.	119	
F.Lotti Pontedera (PI)		363	449	188	313	1313	
Riuniti Livorno		723	1175	278	263	2439	
Civile Piombino (LI)		145	181	100	.	426	
Civile Cecina (LI)		205	154	156	166	681	
Civile Elbano Portoferraio (LI)		73	46	25	35	179	
Ospedale Unico Versilia		553	859	309	373	2094	
AUSL Sud Est		Civile Bibbiena (AR)	80	110	.	13	203
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	85	32	.	202
		Area Aretina Nord Arezzo	1214	801	171	297	2483
		S. Andrea Massa M.ma (GR)	158	140	12	.	310
		S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	96	144	37	.	277
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	35	.	.	.	35	
	Civile Castel del Piano (Gr)	71	.	.	.	71	
	Misericordia Grosseto	886	593	161	331	1971	
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	49	12	.	.	61	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	195	246	134	199	774	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	289	125	62	232	708	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	234	269	113	119	735	
FTGM	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	79	33	54	.	166	
	FTGM-Pisa	520	.	.	.	520	

Accoglienza in ospedale

L'accoglienza costituisce il primo contatto del paziente con il servizio ospedaliero e rappresenta il punto di avvio del percorso di ricovero. Si tratta di un momento particolarmente delicato, spesso accompagnato da sentimenti di paura e disorientamento. Un'accoglienza gentile e attenta al momento dell'ammissione può avere un impatto significativo sulla soddisfazione complessiva del paziente, contribuendo a ridurre lo stress e a favorire un clima di fiducia. Per valutare questa fase è stata utilizzata la domanda del questionario: "È stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?" (D19.3.5). I grafici e le tabelle seguenti mostrano la percentuale di pazienti che hanno ricevuto un'accoglienza pienamente gentile e cortese.

Accoglienza - Overall

D19.3.5 - Accoglienza in ospedale

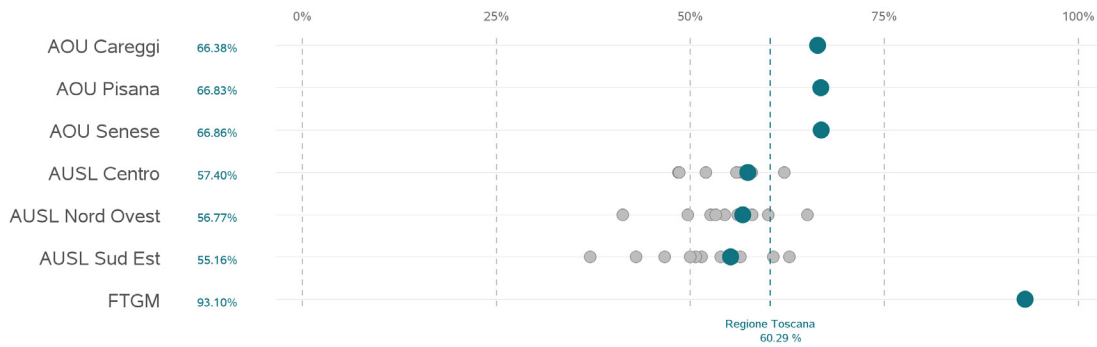


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1372	73.65
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	496	63.61
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	2643	75.27
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	482	78.21
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1189	79.37
	Serristori Figline V.A. (FI)	621	92.72
	S. Maria Nuova Firenze	620	77.80
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1215	74.53
	Ospedale S. Giuseppe	1140	73.87
	Ospedale San Pietro Igneo	99	95.76
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	220	88.19
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	181	83.95
	Ospedale Apuane	1937	79.91
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	199	80.50
	S. Francesco Barga (LU)	70	66.42
	Presidio Ospedaliero San Luca	1453	73.00
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	101	86.63
	F.Lotti Pontedera (PI)	1150	78.34
	Riuniti Livorno	2059	73.43
	Civile Piombino (LI)	350	75.66
	Civile Cecina (LI)	520	70.78
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	119	69.68
	Ospedale Unico Versilia	1820	73.85
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	160
Val Tiberina Sansepolcro (AR)		158	79.08
Area Aretina Nord Arezzo		2217	73.26
S. Andrea Massa M.ma (GR)		223	72.27
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		218	79.45
Civile Castel del Piano (Gr)		42	74.25
Misericordia Grosseto		1687	70.93
Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)		41	81.41
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		671	80.99
Osp. Riuniti della Val di Chiana		586	77.15
AOU Pisana	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	619	77.14
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	105	67.40
	Ospedali Pisani (PI)	6545	86.58
AOU Senese	Le Scotte Siena	2759	81.00
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CT0 (FI)	6788	81.04
FTGM	FTGM-Pisa	508	95.06



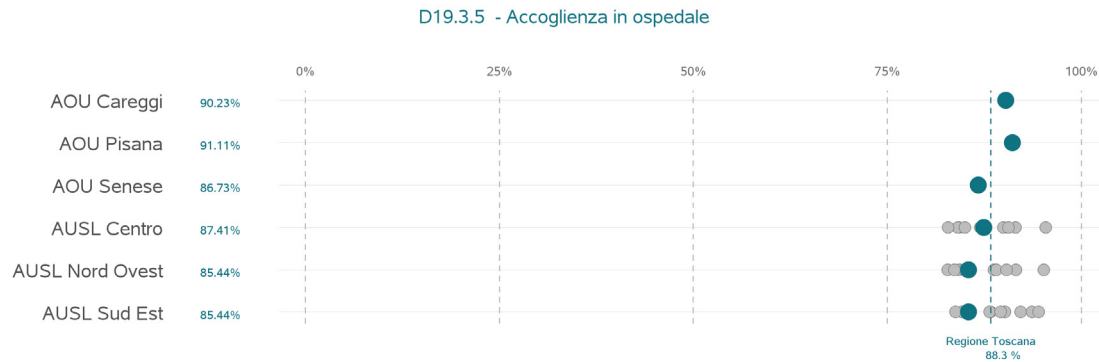
Accoglienza - Area Medica

D19.3.5 - Accoglienza in ospedale



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	447	57.92
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	190	48.56
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	920	62.13
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	160	56.58
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	277	57.72
	Serristori Figline V.A. (FI)	38	51.99
	S. Maria Nuova Firenze	136	48.45
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	361	57.47
	Ospedale S. Giuseppe	313	55.93
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	48
Ospedale Apuane		443	65.07
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		48	53.24
S. Francesco Barga (LU)		31	41.29
Presidio Ospedaliero San Luca		346	52.62
F.Lotti Pontedera (PI)		249	60.03
Riuniti Livorno		446	56.66
Civile Piombino (LI)		86	56.72
Civile Cecina (LI)		109	49.68
Civile Elbano Portoferraio (LI)		44	54.41
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	358	56.10
	Civile Bibbiena (AR)	46	51.42
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	47	46.70
	Area Aretina Nord Arezzo	792	60.69
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	75	43.02
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	52	49.97
	Civile Castel del Piano (Gr)	42	55.85
	Misericordia Grosseto	497	50.69
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	127	53.91
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	199	62.74
AUSL Sud Est	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	158	56.45
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	34	37.10
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	906	66.83
AOU Senese	Le Scotte Siena	675	66.86
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1354	66.38
FTGM	FTGM-Pisa	508	93.10

Accoglienza - Area Chirurgica

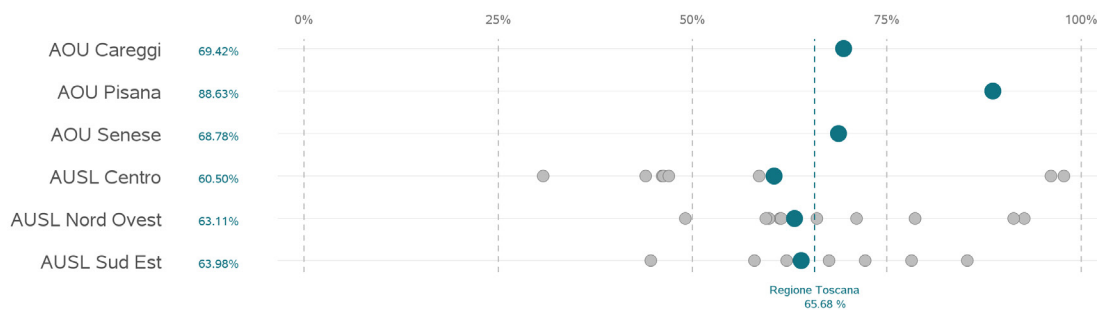


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	342	84.08
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	230	82.81
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	761	86.97
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	145	91.50
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	426	90.59
	Serristori Figline V.A. (FI)	269	95.41
	S. Maria Nuova Firenze	326	89.94
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	317	85.01
	Ospedale S. Giuseppe	405	84.19
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	103	95.13
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	112	89.02
	Ospedale Apuane	587	85.74
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	111	91.56
	Presidio Ospedaliero San Luca	509	85.75
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	51	90.35
	F. Lotti Pontedera (PI)	422	88.72
	Riuniti Livorno	1046	83.63
	Civile Piombino (LI)	160	84.28
	Civile Cecina (LI)	132	82.79
	Ospedale Unico Versilia	799	84.93
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	101	90.12
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	83	94.48
	Area Aretina Nord Arezzo	736	84.59
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	137	93.62
	S. Giovanni di Dio Orbetello (GR)	132	89.60
	Misericordia Grosseto	547	88.26
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	238	92.15
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	110	83.76
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	257	88.19
	Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	31	90.17
	AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	4327
AOU Senese	Le Scotte Siena	1212	86.73
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3258	90.23



Accoglienza - Area Ortopedico Traumatologica

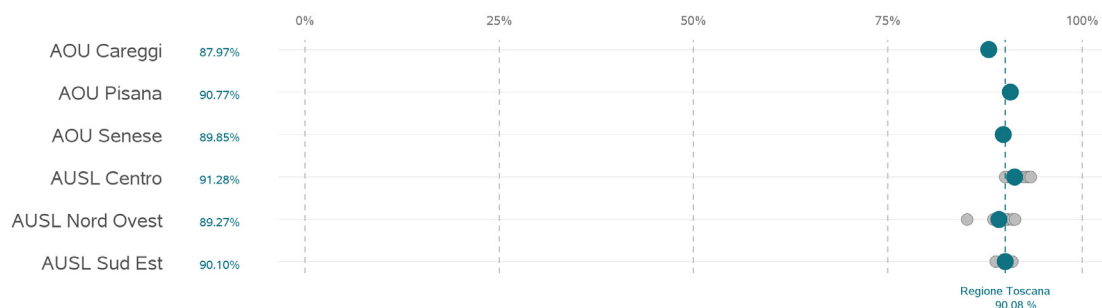
D19.3.5 - Accoglienza in ospedale



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	30	30.77	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	47	46.94	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	191	58.58	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	44	43.98	
	Serristori Figline V.A. (FI)	146	97.75	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	65	46.22	
	Ospedale S. Giuseppe	59	46.08	
	Ospedale San Pietro Igneo	99	96.12	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	69	92.66
		S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	48	78.62
Ospedale Apuane		213	65.99	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		40	78.64	
Presidio Ospedaliero San Luca		185	61.39	
S. Maria Maddalena Volterra (PI)		36	91.28	
F.Lotti Pontedera (PI)		141	59.86	
Riuniti Livorno		168	49.06	
Civile Piombino (LI)		79	71.08	
Civile Cecina (LI)		102	61.24	
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	214	59.45	
	Area Aretina Nord Arezzo	106	57.98	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	34	85.33	
	Misericordia Grosseto	78	44.64	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	111	78.15	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	45	62.12	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	89	67.55	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	40	72.22		
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	277	88.63	
AOU Senese	Le Scotte Siena	189	68.78	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	921	69.42	

Accoglienza - Area Ostetrica e Ginecologica

D19.3.5 - Accoglienza in ospedale



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	529	90.11
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	518	92.53
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	165	90.22
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	442	93.15
	Serristori Figline V.A. (FI)	143	93.36
	S. Maria Nuova Firenze	57	92.62
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	472	91.62
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	296	90.28
	Ospedale Apuane	453	91.36
	Presidio Ospedaliero San Luca	364	88.56
	F.Lotti Pontedera (PI)	308	90.99
	Riuniti Livorno	258	89.44
	Civile Cecina (LI)	162	90.47
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	34	90.13
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	363	85.20
	Area Aretina Nord Arezzo	291	88.86
	Misericordia Grosseto	324	90.40
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	195	90.01
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	231	90.93
AOU Pisana	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	115	91.01
	Ospedali Pisani (PI)	365	90.77
AOU Senese	Le Scotte Siena	144	89.85
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	914	87.97

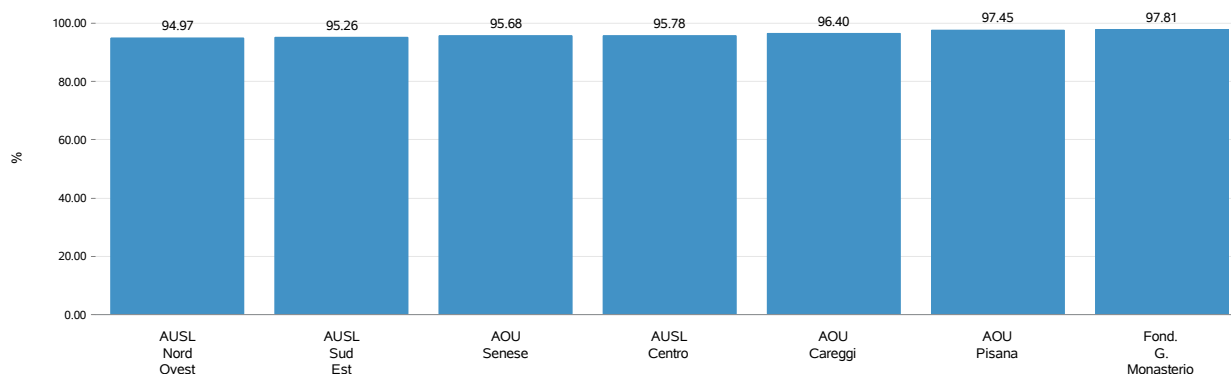


Rispetto e dignità per la persona - personale medico

Numerosi studi hanno dimostrato quanto il trattamento da parte del personale sanitario influenzi l'esperienza dei pazienti. Sentirsi trattati con rispetto e dignità, soprattutto in un momento delicato come quello del ricovero, contribuisce in modo determinante alla salute e al benessere dei pazienti. Spesso i pazienti sottolineano di essersi sentiti considerati come persone e non come numeri, e questo rappresenta un aspetto fondamentale della relazione di cura. I valori sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: *“Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?”* riferita al personale medico (D19.1.1). I grafici e le tabelle seguenti mostrano la percentuale di pazienti che hanno riferito di essersi “sempre” o “spesso” sentiti trattati con rispetto e dignità.

Rispetto e dignità - Medici- Overall

D19.1.1 - Rispetto e dignità - Medici

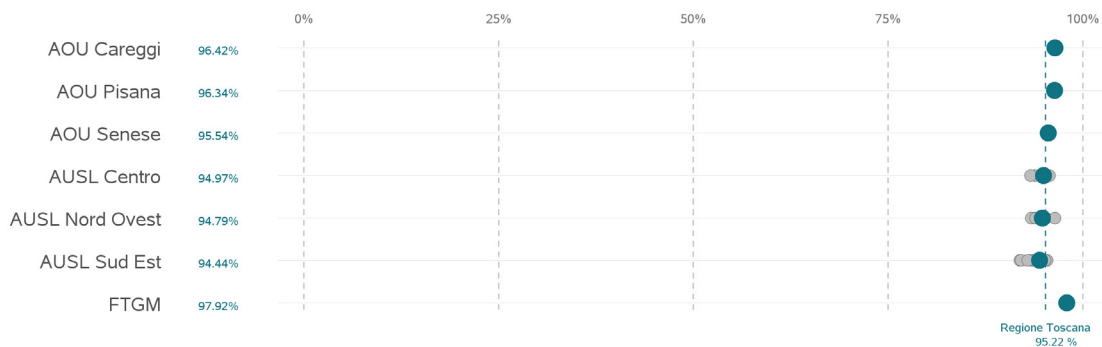


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1715	95.26
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	725	93.79
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3268	96.21
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	596	96.05
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1433	96.74
	Serristori Figline V.A. (FI)	658	96.96
	S. Maria Nuova Firenze	774	95.73
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1545	95.79
	Ospedale S. Giuseppe	1440	94.69
	Ospedale San Pietro Igneo	99	97.54
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	248	96.62
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	219	96.06
	Ospedale Apuane	2255	95.04
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	257	96.32
	S. Francesco Barga (LU)	123	94.08
	Presidio Ospedaliero San Luca	1825	94.43
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	119	95.38
	F.Lotti Pontedera (PI)	1343	94.71
	Riuniti Livorno	2596	95.33
	Civile Piombino (LI)	451	95.66
	Civile Cecina (LI)	704	95.93
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	179	95.16
	Ospedale Unico Versilia	2187	94.16
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	203
Val Tiberina Sansepolcro (AR)		202	95.46
Area Aretina Nord Arezzo		2803	95.15
S. Andrea Massa M.ma (GR)		310	94.74
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		277	95.59
Petruccioli Pitigliano (Gr)		35	95.03
Civile Castel del Piano (Gr)		71	94.23
Misericordia Grosseto		2227	95.32
Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)		61	95.78
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		774	95.58
Osp. Riuniti della Val di Chiana		709	95.10
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	735	95.47	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	166	94.29	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	7039	97.45
AOU Senese	Le Scotte Siena	3185	95.68
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7729	96.40
FTGM	FTGM-Pisa	520	97.81



Rispetto e dignità - Medici - Area Medica

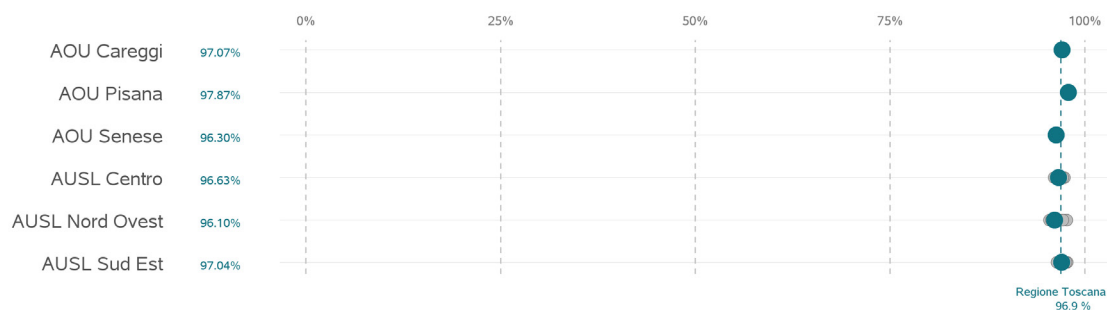
D19.1.1 - Rispetto e dignità per la persona - personale medico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	689	94.96	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	352	93.26	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1343	95.65	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	263	94.78	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	445	95.70	
	Serristori Figline V.A. (FI)	69	94.86	
	S. Maria Nuova Firenze	272	95.36	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	572	94.77	
	Ospedale S. Giuseppe	506	93.83	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	73	93.91
S. Antonio Abate Pontremoli (MS)		39	93.39	
Ospedale Apuane		618	95.23	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		89	95.11	
S. Francesco Barga (LU)		75	93.93	
Presidio Ospedaliero San Luca		567	93.90	
F.Lotti Pontedera (PI)		363	93.43	
Riuniti Livorno		723	96.40	
Civile Piombino (LI)		145	94.16	
Civile Cecina (LI)		205	94.49	
Civile Elbano Portoferraio (LI)		73	94.91	
Ospedale Unico Versilia		553	94.62	
AUSL Sud Est		Civile Bibbiena (AR)	80	93.56
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	92.92
	Area Aretina Nord Arezzo	1214	95.04	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	158	92.06	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (GR)	96	93.17	
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	35	95.15	
	Civile Castel del Piano (Gr)	71	94.75	
	Misericordia Grosseto	886	95.33	
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	49	95.39	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	195	91.92	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	289	94.69	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	234	93.11	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	79	92.02		
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1264	96.34	
	Le Scotte Siena	931	95.54	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1888	96.42	
FTGM	FTGM-Pisa	520	97.92	

Rispetto e dignità - Medici - Area Chirurgica

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

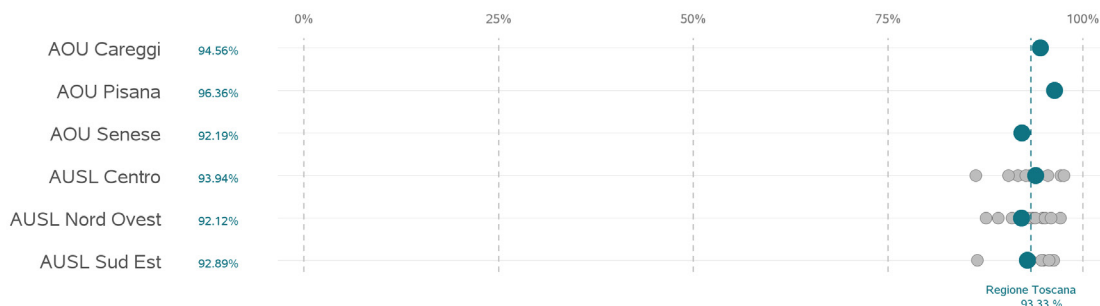


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	386	96.20
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	257	96.05
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	823	96.77
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	150	97.38
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	451	97.14
	Serristori Figline V.A. (FI)	273	96.94
	S. Maria Nuova Firenze	341	96.32
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	357	96.88
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	452	96.15
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	104	97.67
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	123	97.66
	Ospedale Apuane	644	96.34
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	120	97.17
	Presidio Ospedaliero San Luca	554	95.99
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	54	95.69
	F.Lotti Pontedera (PI)	449	96.99
	Riuniti Livorno	1175	95.44
	Civile Piombino (LI)	181	97.03
	Civile Cecina (LI)	154	97.15
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	46	96.39
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	859	95.50
	Civile Bibbiena (AR)	110	97.71
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	97.23
	Area Aretina Nord Arezzo	801	96.42
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	140	97.57
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	144	97.14
	Misericordia Grosseto	593	97.26
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	246	97.55
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	125	97.09
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	269	97.07
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	33	97.57
	AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	4430
Le Scotte Siena		1313	96.30
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3384	97.07



Rispetto e dignità - Medici - **Area Ortopedico Traumatologica**

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



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	79	86.26
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	85	90.44
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	310	95.51
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	91	92.66
	Serristori Figline V.A. (FI)	147	97.59
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	134	93.18
	Ospedale S. Giuseppe	113	91.68
	Ospedale San Pietro Igneo	99	97.16
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	71	97.12
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	57	93.90
	Ospedale Apuane	284	89.13
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	48	95.12
	Presidio Ospedaliero San Luca	282	92.90
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	36	95.93
	F.Lotti Pontedera (PI)	188	87.56
	Riuniti Livorno	278	90.93
	Civile Piombino (LI)	100	93.65
	Civile Cecina (LI)	156	94.83
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	309	93.45
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32	95.67
	Area Aretina Nord Arezzo	171	93.25
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	37	96.26
	Misericordia Grosseto	161	86.43
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	134	95.75
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	62	93.28
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	113	94.68
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	54	94.91
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	288	96.36
AOU Senese	Le Scotte Siena	252	92.19
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1184	94.56

Rispetto e dignità - Medici - Area Ostetrica e Ginecologica

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



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	536	96.60
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	528	97.02
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	167	96.59
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	446	97.82
	Serristori Figline V.A. (FI)	144	96.48
	S. Maria Nuova Firenze	57	96.67
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	482	96.58
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	302	95.70
	Ospedale Apuane	462	96.24
	Presidio Ospedaliero San Luca	372	94.58
	F.Lotti Pontedera (PI)	313	96.82
	Riuniti Livorno	263	95.52
	Civile Cecina (LI)	166	96.68
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	35	95.54
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	373	92.73
	Area Aretina Nord Arezzo	297	94.04
	Misericordia Grosseto	331	95.47
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	199	96.02
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	232	94.68
AOU Pisana	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	119	96.59
	Ospedali Pisani (PI)	365	96.32
AOU Senese	Le Scotte Siena	145	95.67
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	928	95.86

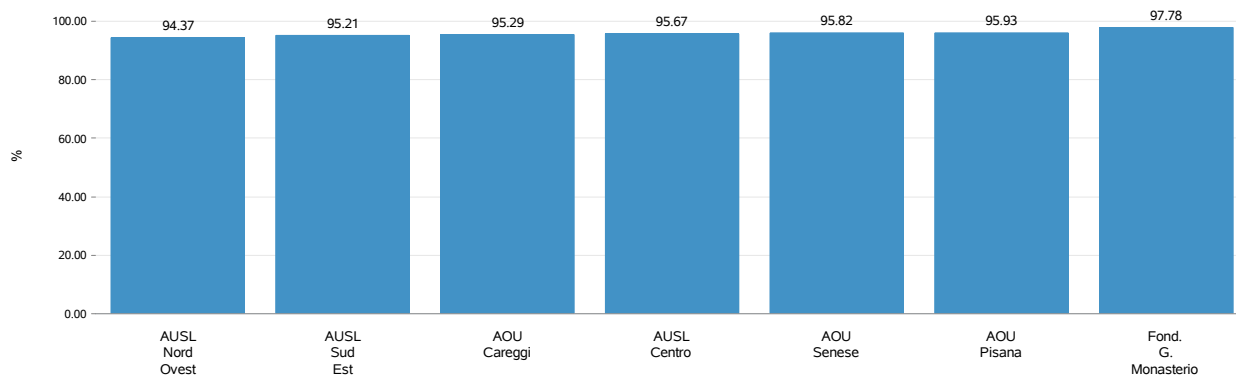


Rispetto e dignità per la persona - personale infermieristico

Numerosi studi hanno dimostrato quanto il trattamento da parte del personale sanitario influenzi l'esperienza dei pazienti. Sentirsi trattati con rispetto e dignità, soprattutto in un momento delicato come quello del ricovero, contribuisce in modo determinante alla salute e al benessere dei pazienti. Spesso i pazienti sottolineano di essersi sentiti considerati come persone e non come numeri, e questo rappresenta un aspetto fondamentale della relazione di cura. I valori sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: *“Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità?”* riferita al personale infermieristico (D19.1.2). I grafici e le tabelle seguenti mostrano la percentuale di pazienti che hanno riferito di essersi “sempre” o “spesso” sentiti trattati con rispetto e dignità.

Rispetto e dignità - Infermieri - Overall

D19.1.2 - Rispetto e dignità - Infermieri

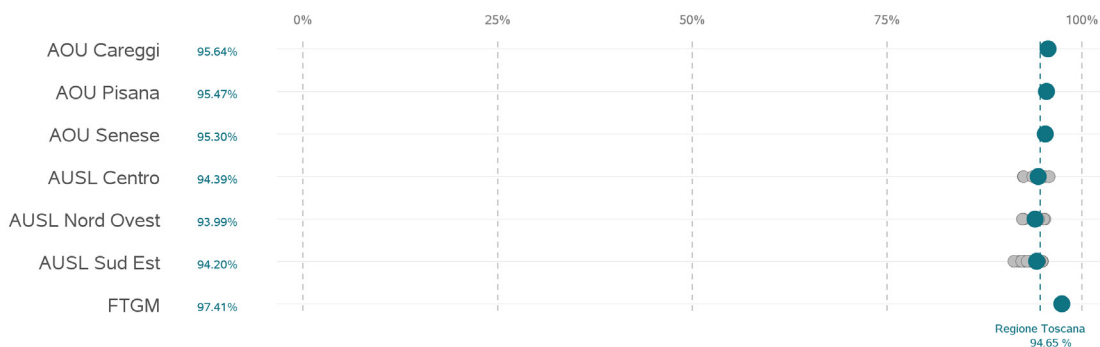


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1715	95.00
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	725	92.44
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3268	96.12
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	596	96.20
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1433	97.01
	Serristori Figline V.A. (FI)	658	97.89
	S. Maria Nuova Firenze	774	96.44
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1545	95.31
	Ospedale S. Giuseppe	1440	94.42
	Ospedale San Pietro Igneo	99	97.12
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	248	96.31
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	219	96.30
	Ospedale Apuane	2255	94.45
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	257	96.98
	S. Francesco Barga (LU)	123	95.11
	Presidio Ospedaliero San Luca	1825	94.87
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	119	94.93
	F.Lotti Pontedera (PI)	1343	93.60
	Riuniti Livorno	2596	94.90
	Civile Piombino (LI)	451	95.27
AUSL Sud Est	Civile Cecina (LI)	704	94.68
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	179	94.99
	Ospedale Unico Versilia	2187	92.55
	Civile Bibbiena (AR)	203	95.85
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	202	96.05
	Area Aretina Nord Arezzo	2803	95.19
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	310	93.42
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	277	95.51
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	35	
	Civile Castel del Piano (Gr)	71	94.27
AOU Pisana	Misericordia Grosseto	2227	95.64
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	61	95.50
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	774	95.97
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	709	94.53
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	735	94.27
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	166	94.93
	Ospedali Pisani (PI)	7039	95.93
AOU Senese	Le Scotte Siena	3185	95.82
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CT0 (FI)	7729	95.29
FTGM	FTGM-Pisa	520	97.78



Rispetto e dignità - Infermieri - **Area Medica**

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



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	689	95.08	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	352	92.53	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1343	94.90	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	263	94.13	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	445	95.82	
	Serristori Figline V.A. (FI)	69	93.69	
	S. Maria Nuova Firenze	272	95.32	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	572	93.91	
	Ospedale S. Giuseppe	506	92.45	
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	73	93.71	
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	39	92.39	
	Ospedale Apuane	618	94.96	
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	89	95.08	
	S. Francesco Barga (LU)	75	94.41	
	Presidio Ospedaliero San Luca	567	93.88	
	F.Lotti Pontedera (PI)	363	92.38	
	Riuniti Livorno	723	95.25	
	Civile Piombino (LI)	145	94.00	
	Civile Cecina (LI)	205	93.82	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	73	93.98	
	Ospedale Unico Versilia	553	92.51	
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	80	93.01
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	92.97
Area Aretina Nord Arezzo		1214	94.94	
S. Andrea Massa M.ma (GR)		158	91.25	
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		96	92.28	
Petruccioli Pittigliano (Gr)		35	94.54	
Civile Castel del Piano (Gr)		71	93.70	
Misericordia Grosseto		886	94.89	
Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)		49	94.39	
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		195	93.21	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		289	94.60	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	234	92.68		
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	79	91.85		
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1264	95.47	
AOU Senese	Le Scotte Siena	931	95.30	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1888	95.64	
FTGM	FTGM-Pisa	520	97.41	



Rispetto e dignità - Infermieri - Area Chirurgica

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

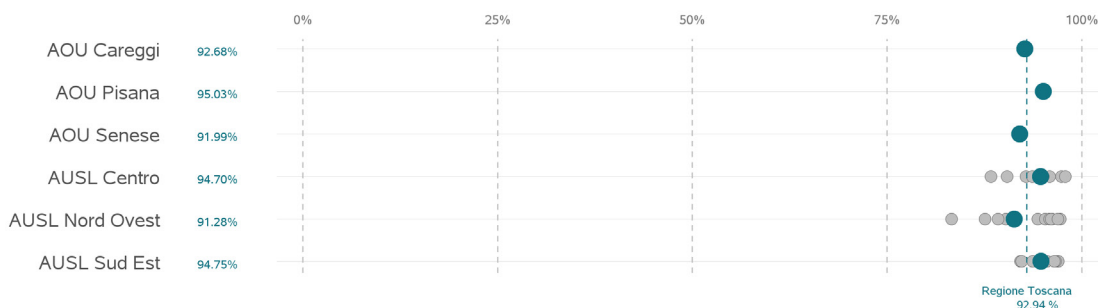


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	386	96.10
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	257	95.45
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	823	97.65
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	150	97.64
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	451	97.32
	Serristori Figline V.A. (FI)	273	98.20
	S. Maria Nuova Firenze	341	96.98
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	357	97.28
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	452	96.88
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	104	97.65
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	123	97.87
	Ospedale Apuane	644	95.12
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	120	97.29
	Presidio Ospedaliero San Luca	554	95.67
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	54	95.54
	F.Lotti Pontedera (PI)	449	96.82
	Riuniti Livorno	1175	96.23
	Civile Piombino (LI)	181	96.40
	Civile Cecina (LI)	154	97.29
AUSL Sud Est	Civile Elbano Portoferraio (LI)	46	96.62
	Ospedale Unico Versilia	859	94.90
	Civile Bibbiena (AR)	110	97.93
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	97.69
	Area Aretina Nord Arezzo	801	96.92
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	140	96.79
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	144	97.57
	Misericordia Grosseto	593	97.12
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	246	97.88
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	125	96.93
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	269	96.08
AOU Pisana	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	33	97.68
	Ospedali Pisani (PI)	4430	96.42
AOU Senese	Le Scotte Siena	1313	96.56
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3384	96.32



Rispetto e dignità - Infermieri - Area Ortopedico Traumatologica

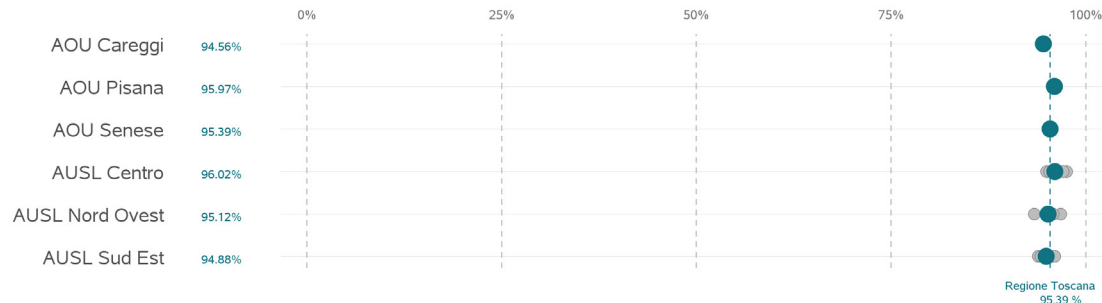
D19.1.2 - Rispetto e dignità per la persona - personale infermieristico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	79	90.38	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	85	88.31	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	310	95.87	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	91	93.63	
	Serristori Figline V.A. (FI)	147	97.86	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	134	95.04	
	Ospedale S. Giuseppe	113	92.84	
	Ospedale San Pietro Igneo	99	97.34	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	71	97.19
		S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	57	96.17
Ospedale Apuane		284	90.26	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		48	96.06	
Presidio Ospedaliero San Luca		282	95.85	
S. Maria Maddalena Volterra (PI)		36	96.93	
F.Lotti Pontedera (PI)		188	83.30	
Riuniti Livorno		278	87.57	
Civile Piombino (LI)		100	95.31	
Civile Cecina (LI)		156	94.34	
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	309	89.22	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32	96.46	
	Area Aretina Nord Arezzo	171	95.50	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	37	96.61	
	Misericordia Grosseto	161	92.10	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	134	96.95	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	62	92.27	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	113	93.66	
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	54	96.59	
	AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	288	95.03
Le Scotte Siena		252	91.99	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1184	92.68	

Rispetto e dignità - Infermieri - Area Ostetrica e Ginecologica

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



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	536	94.93
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	528	96.93
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	167	96.19
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	446	97.50
	Serristori Figline V.A. (FI)	144	97.05
	S. Maria Nuova Firenze	57	95.99
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	482	95.34
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	302	95.68
	Ospedale Apuane	462	95.80
	Presidio Ospedaliero San Luca	372	94.78
	F.Lotti Pontedera (PI)	313	96.75
	Riuniti Livorno	263	94.92
	Civile Cecina (LI)	166	95.00
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	35	94.96
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	373	93.40
	Area Aretina Nord Arezzo	297	93.90
	Misericordia Grosseto	331	95.64
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	199	95.08
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	232	94.26
AOU Pisana	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	119	96.01
	Ospedali Pisani (PI)	365	95.97
AOU Senese	Le Scotte Siena	145	95.39
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	928	94.56

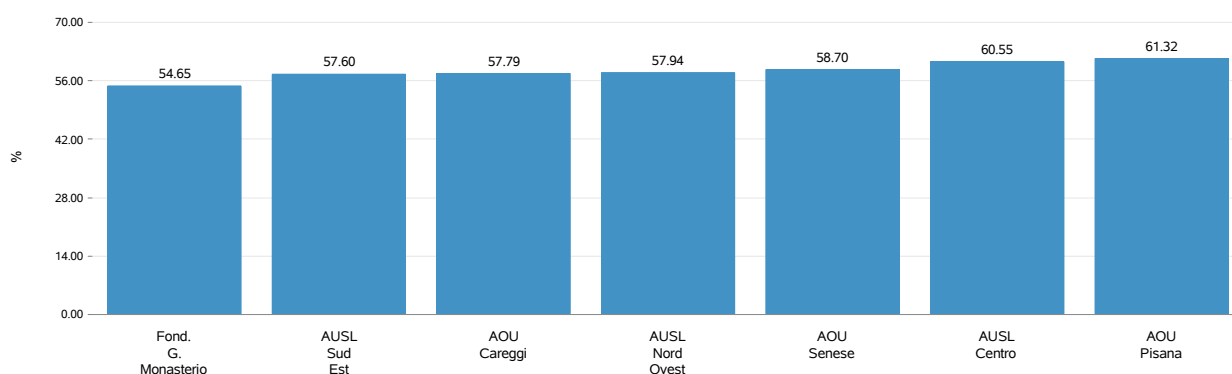


Gestione delle paure ed ansie - personale medico

La permanenza in reparto può essere accompagnata da paure e ansie, legate ad esempio all'intervento a cui il paziente deve sottoporsi o all'assenza di un familiare o caregiver, la cui presenza spesso contribuisce a rassicurare e alleviare le preoccupazioni. In questo contesto, il personale sanitario svolge un ruolo fondamentale nel supportare i pazienti e nel gestire le loro emozioni. L'indicatore analizzato si basa sulle risposte alla domanda: *“Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?”* riferita al personale medico (D19.2.1). I grafici e le tabelle seguenti mostrano la percentuale di pazienti che hanno dichiarato che il personale medico li ha aiutati “sempre” o “spesso” ad affrontare le paure e le ansie legate al proprio stato di salute. Sono stati esclusi i pazienti che hanno dichiarato “Non ho avuto paure e ansie”.

Gestione delle paure e ansie - Medici - **Overall**

D19.2.1 - Gestione di paure ed ansie - Medici

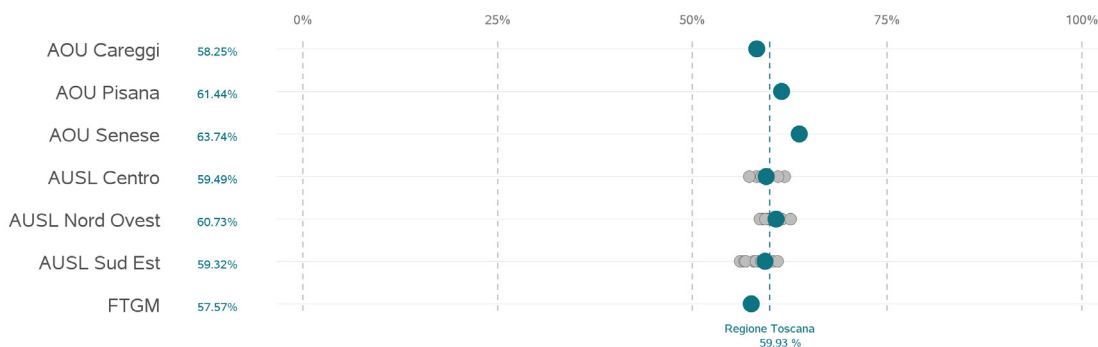


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1715	62.56
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	725	56.88
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3268	59.61
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	596	61.03
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1433	65.64
	Serristori Figline V.A. (FI)	658	56.91
	S. Maria Nuova Firenze	774	57.79
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1545	62.81
	Ospedale S. Giuseppe	1440	57.79
	Ospedale San Pietro Igneo	99	57.79
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	248	57.05
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	219	58.38
	Ospedale Apuane	2255	56.32
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	257	61.77
	S. Francesco Barga (LU)	123	57.88
	Presidio Ospedaliero San Luca	1825	58.15
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	119	57.65
	F.Lotti Pontedera (PI)	1343	60.04
	Riuniti Livorno	2596	57.91
	Civile Piombino (LI)	451	56.23
	Civile Cecina (LI)	704	62.72
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	179	63.75
	Ospedale Unico Versilia	2187	56.15
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	203	57.39
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	202	59.85
	Area Aretina Nord Arezzo	2803	57.98
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	310	52.67
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	277	53.83
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	35	53.11
	Civile Castel del Piano (Gr)	71	56.46
	Misericordia Grosseto	2227	57.36
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	61	53.84
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	774	58.31
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	709	62.26
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	735	55.50	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	166	56.15	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	7039	61.32
AOU Senese	Le Scotte Siena	3185	58.70
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7729	57.79
FTGM	FTGM-Pisa	520	54.65



Gestione delle paure e ansie - Medici- Area Medica

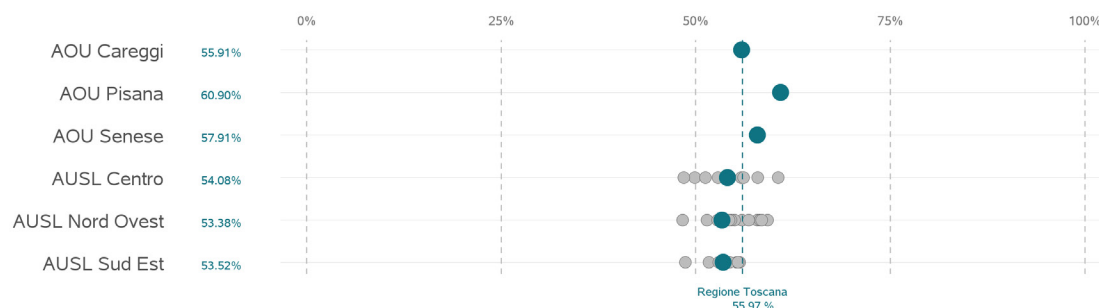
D19.2.1 - Gestione paure ed ansie - personale medico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	549	61.88
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	292	58.88
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	987	58.83
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	207	58.74
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	326	61.01
	Serristori Figline V.A. (FI)	46	57.31
	S. Maria Nuova Firenze	199	59.51
AUSL Nord Ovest	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	436	58.19
	Ospedale S. Giuseppe	390	59.35
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	57	58.68
	Ospedale Apuane	466	60.29
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	75	59.57
	S. Francesco Barga (LU)	62	59.36
	Presidio Ospedaliero San Luca	445	59.95
	F.Lotti Pontedera (PI)	285	60.49
	Riuniti Livorno	558	62.62
	Civile Piombino (LI)	114	58.95
	Civile Cecina (LI)	163	60.31
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	57	61.05
	Ospedale Unico Versilia	429	61.47
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	64	57.91
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	75	58.81
	Area Aretina Nord Arezzo	902	60.39
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	113	56.87
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	71	58.15
	Civile Castel del Piano (Gr)	57	59.06
	Misericordia Grosseto	642	59.31
	Monte Amiata Abbadia S. Salvatore (SI)	35	58.34
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	147	56.69
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	240	60.95
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	192	58.79
Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	66	56.15	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	971	61.44
AOU Senese	Le Scotte Siena	720	63.74
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1339	58.25
FTGM	FTGM-Pisa	324	57.57

Gestione delle paure e ansie - Medici - Area Chirurgica

D19.2.1 - Gestione paure ed ansie - personale medico

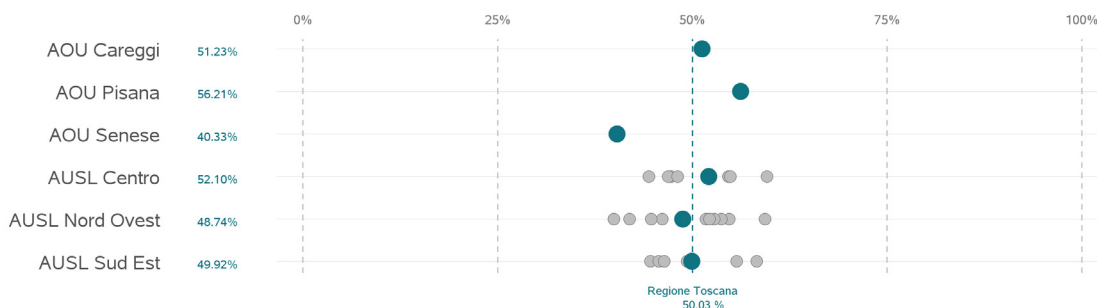


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	228	48.48
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	178	56.13
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	569	55.97
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	106	60.57
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	313	57.95
	Serristori Figline V.A. (FI)	158	52.85
	S. Maria Nuova Firenze	233	55.83
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	222	51.27
	Ospedale S. Giuseppe	284	49.90
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	67	54.27
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	90	59.22
	Ospedale Apuane	384	48.31
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	81	58.49
	Presidio Ospedaliero San Luca	368	54.55
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	34	56.81
	F.Lotti Pontedera (PI)	313	58.28
	Riuniti Livorno	787	52.83
	Civile Piombino (LI)	122	55.00
	Civile Cecina (LI)	106	57.91
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	34	55.94
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	559	51.44
	Civile Bibbiena (AR)	66	53.88
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	57	55.44
	Area Aretina Nord Arezzo	518	53.23
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	78	51.71
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	89	52.98
	Misericordia Grosseto	396	55.62
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	155	54.34
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	86	55.27
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	155	48.67
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	3118	60.90
AOU Senese	Le Scotte Siena	917	57.91
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	2258	55.91



Gestione delle paure e ansie - Medici - Area Ortopedico Traumatologica

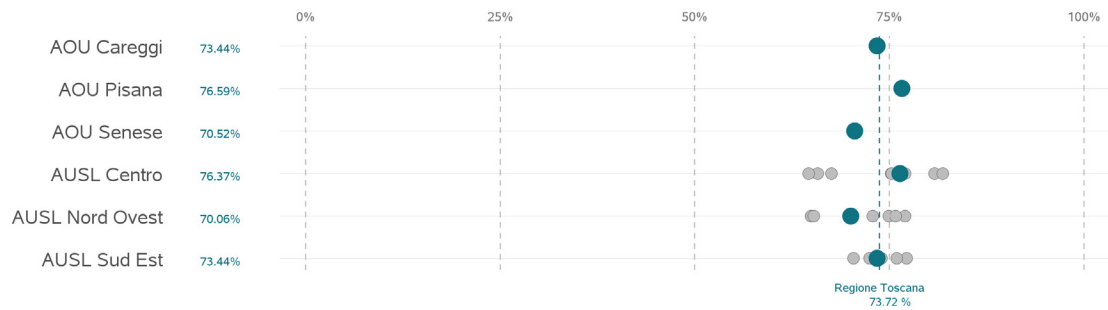
D19.2.1 - Gestione paure ed ansie - personale medico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	63	46.88	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	63	48.10	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	233	54.65	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	58	44.40	
	Serristori Figline V.A. (FI)	90	54.88	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	106	46.01	
	Ospedale S. Giuseppe	77	47.29	
	Ospedale San Pietro Igneo	69	59.56	
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	38	52.81	
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	37	52.20	
	Ospedale Apuane	172	41.93	
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	39	59.31	
	Presidio Ospedaliero San Luca	214	53.73	
	F.Lotti Pontedera (PI)	125	39.95	
	Riuniti Livorno	191	44.74	
	Civile Piombino (LI)	60	46.14	
	Civile Cecina (LI)	105	54.72	
	Ospedale Unico Versilia	217	51.75	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	131	58.27
		Misericordia Grosseto	125	44.63
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		79	46.41	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		45	49.34	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		73	45.70	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita		41	55.67	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	197	56.21	
AOU Senese	Le Scotte Siena	157	40.33	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	805	51.23	

Gestione delle paure e ansie - Medici - **Area Ostetrica e Ginecologica**

D19.2.1 - Gestione paure ed ansie - personale medico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	471	77.03
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	452	67.56
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	136	75.23
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	401	81.87
	Serristori Figline V.A. (FI)	107	64.64
	S. Maria Nuova Firenze	40	65.81
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	432	80.82
	Ospedale S. Giuseppe	261	75.28
AUSL Nord Ovest	Ospedale Apuane	371	70.22
	Presidio Ospedaliero San Luca	301	65.30
	F.Lotti Pontedera (PI)	269	75.79
	Riuniti Livorno	221	72.86
	Civile Cecina (LI)	144	74.92
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	30	76.98
	Ospedale Unico Versilia	307	64.93
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	255	70.39
	Misericordia Grosseto	285	73.96
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	171	75.93
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	199	72.45
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	106	77.22
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	328	76.59
AOU Senese	Le Scotte Siena	125	70.52
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	805	73.44

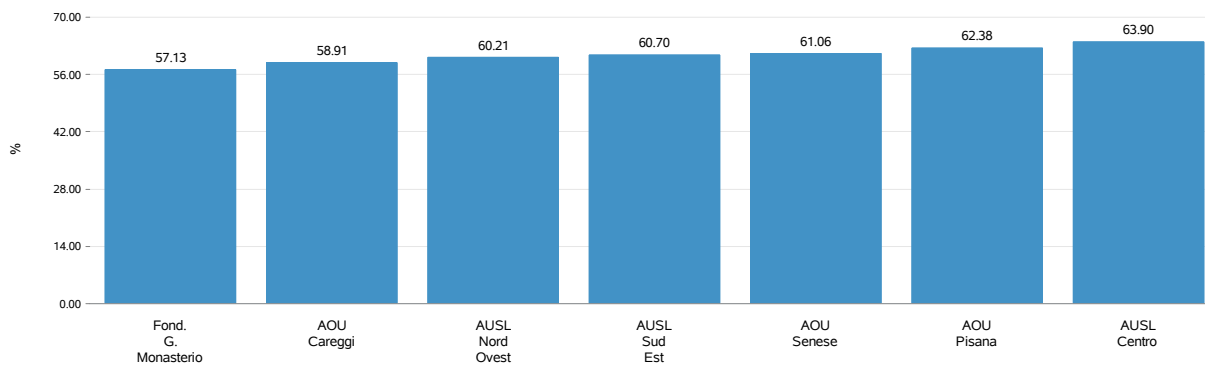


Gestione delle paure ed ansie - personale infermieristico

La permanenza in reparto può essere accompagnata da paure e ansie, legate ad esempio all'intervento a cui il paziente deve sottoporsi o all'assenza di un familiare o caregiver, la cui presenza spesso contribuisce a rassicurare e alleviare le preoccupazioni. In questo contesto, il personale sanitario svolge un ruolo fondamentale nel supportare i pazienti e nel gestire le loro emozioni. L'indicatore analizzato si basa sulle risposte alla domanda: "Durante il ricovero il personale del reparto l'ha aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?" riferita al personale infermieristico (D19.2.2). I grafici e le tabelle seguenti mostrano la percentuale di pazienti che hanno dichiarato che il personale infermieristico li ha aiutati "sempre" o "spesso" ad affrontare le paure e le ansie legate al proprio stato di salute. Sono stati esclusi i pazienti che hanno dichiarato "Non ho avuto paure e ansie".

Gestione delle paure e ansie - Infermieri -**Overall**

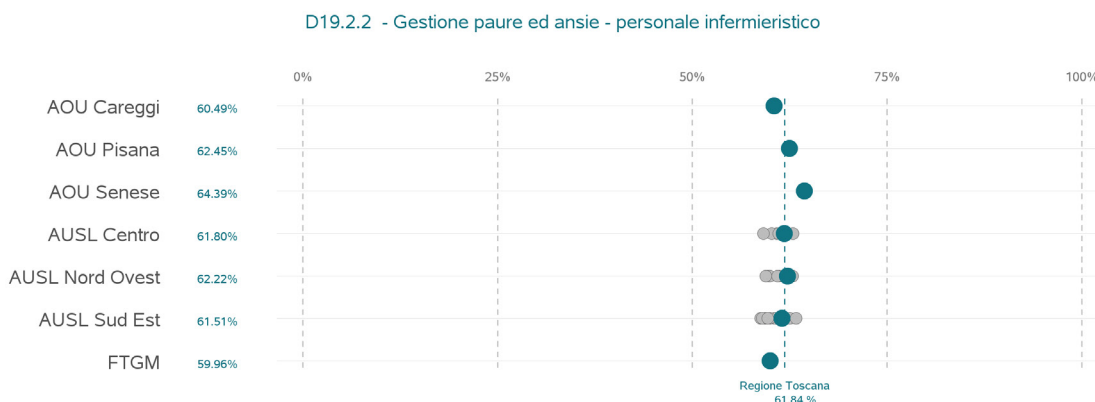
D19.2.2 - Gestione di paure ed ansie - Infermieri



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1342	64.54
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	557	58.87
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	2449	63.93
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	463	65.02
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1117	68.84
	Serristori Figline V.A. (FI)	433	61.04
	S. Maria Nuova Firenze	554	63.50
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1203	65.54
	Ospedale S. Giuseppe	1057	60.18
	Ospedale San Pietro Igneo	74	61.15
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	165	59.19
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	160	61.29
	Ospedale Apuane	1602	58.22
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	200	65.91
	S. Francesco Barga (LU)	98	62.71
	Presidio Ospedaliero San Luca	1380	62.13
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	80	59.62
	F.Lotti Pontedera (PI)	1012	60.92
	Riuniti Livorno	1893	60.32
	Civile Piombino (LI)	318	56.13
	Civile Cecina (LI)	546	65.05
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	142	67.33
	Ospedale Unico Versilia	1600	58.00
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	142
Val Tiberina Sansepolcro (AR)		159	63.13
Area Aretina Nord Arezzo		2034	60.67
S. Andrea Massa M.ma (GR)		205	53.73
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		178	54.50
Civile Castel del Piano (Gr)		56	59.28
Misericordia Grosseto		1629	60.89
Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)		41	56.08
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		569	62.16
Osp. Riuniti della Val di Chiana		577	67.62
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		536	57.98
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	134	61.68
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	5156	62.38
AOU Senese	Le Scotte Siena	2330	61.06
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	5516	58.91
FTGM	FTGM-Pisa	339	57.13



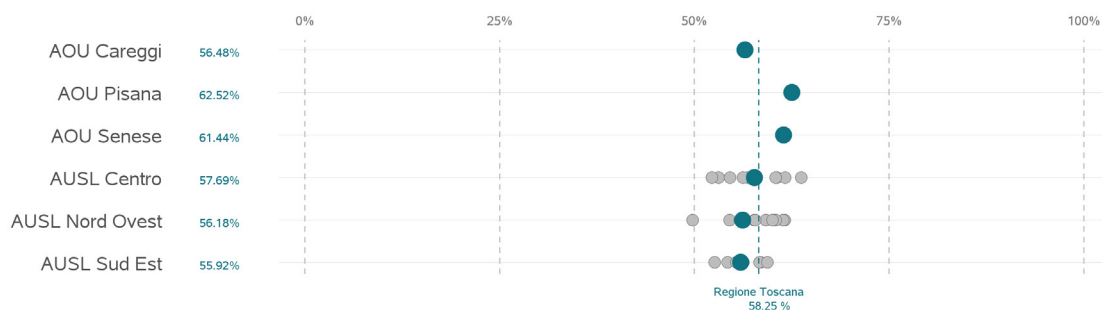
Gestione delle paure e ansie - Infermieri - Area Medica



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	554	62.91
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	291	61.08
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1001	62.17
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	202	60.86
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	337	62.90
	Serristori Figline V.A. (FI)	48	59.10
	S. Maria Nuova Firenze	199	62.04
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	435	60.18
	Ospedale S. Giuseppe	394	61.57
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	56
S. Antonio Abate Pontremoli (MS)		31	59.44
Ospedale Apuane		475	62.66
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		78	61.08
S. Francesco Barga (LU)		59	60.93
Presidio Ospedaliero San Luca		443	62.05
F.Lotti Pontedera (PI)		283	62.51
Riuniti Livorno		556	62.87
Civile Piombino (LI)		111	59.80
Civile Cecina (LI)		167	62.39
Civile Elbano Portoferraio (LI)		55	62.70
Ospedale Unico Versilia		433	62.58
AUSL Sud Est		Civile Bibbiena (AR)	62
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	74	59.67
	Area Aretina Nord Arezzo	904	62.52
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	112	58.98
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	67	59.94
	Civile Castel del Piano (Gr)	56	60.52
	Misericordia Grosseto	661	61.77
	Monte Amiata Abbazia S. Salvatore (SI)	35	59.72
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	151	59.88
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	236	63.30
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	191	60.61
Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	68	58.79	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	963	62.45
AOU Senese	Le Scotte Siena	725	64.39
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1361	60.49
FTGM	FTGM-Pisa	339	59.96

Gestione delle paure e ansie - Infermieri - Area Chirurgica

D19.2.2 - Gestione paure ed ansie - personale infermieristico

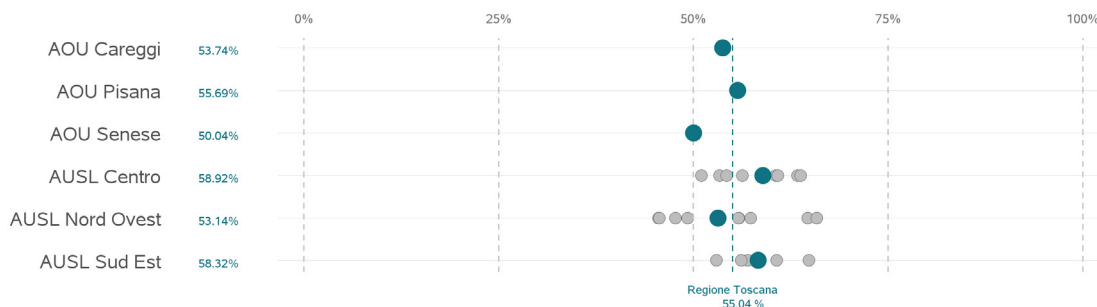


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	236	52.26
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	179	56.86
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	581	60.58
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	111	63.72
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	319	60.43
	Serristori Figline V.A. (FI)	161	56.27
	S. Maria Nuova Firenze	240	61.67
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	231	54.56
	Ospedale S. Giuseppe	285	53.11
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	68
S. Antonio Abate Pontremoli (MS)		89	61.42
Ospedale Apuane		402	49.80
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		81	60.46
Presidio Ospedaliero San Luca		376	55.83
S. Maria Maddalena Volterra (PI)		34	60.03
F.Lotti Pontedera (PI)		315	59.18
Riuniti Livorno		806	57.71
Civile Piombino (LI)		128	56.53
Civile Cecina (LI)		110	61.59
AUSL Sud Est	Civile Elbano Portoferraio (LI)	36	60.14
	Ospedale Unico Versilia	574	54.53
	Civile Bibbiena (AR)	69	55.38
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	62	59.38
	Area Aretina Nord Arezzo	531	54.28
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	86	56.09
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	90	55.79
	Misericordia Grosseto	407	58.49
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	159	56.29
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	87	58.35
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	3202	62.52
	AOU Senese	950	61.44
	AOU Careggi	2296	56.48



Gestione delle paure e ansie - Infermieri - Area Ortopedico Traumatologica

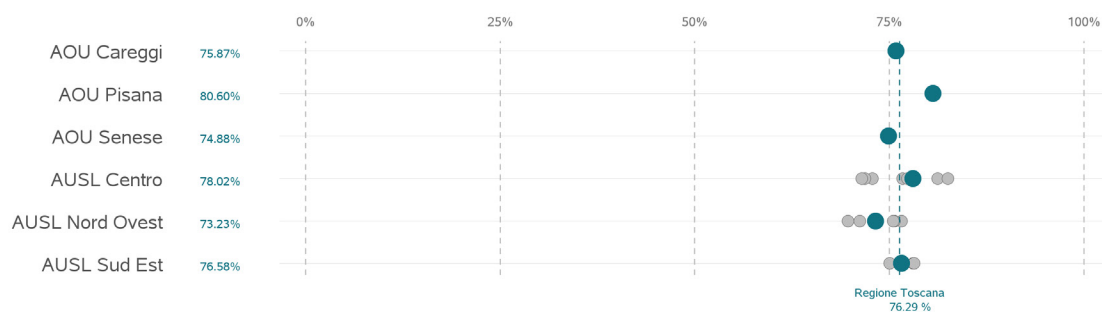
D19.2.2 - Gestione paure ed ansie - personale infermieristico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	65	56.30
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	62	51.02
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	234	60.57
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	59	54.28
	Serristori Figline V.A. (FI)	96	60.84
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	105	63.34
	Ospedale S. Giuseppe	75	53.35
	Ospedale San Pietro Igneo	74	63.78
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	41	57.34
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	40	55.78
	Ospedale Apuane	172	45.62
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	41	65.84
	Presidio Ospedaliero San Luca	220	64.67
	F.Lotti Pontedera (PI)	131	45.54
	Riuniti Livorno	197	47.71
	Civile Piombino (LI)	63	49.29
	Civile Cecina (LI)	106	55.82
	Ospedale Unico Versilia	222	53.39
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	137	64.85
	Misericordia Grosseto	124	56.99
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	86	56.13
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	50	58.38
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	80	52.98
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	41	60.71
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	199	55.69
AOU Senese	Le Scotte Siena	160	50.04
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CT0 (FI)	820	53.74

Gestione delle paure e ansie Infermieri - **Area Ostetrica e Ginecologica**

D19.2.2 - Gestione paure ed ansie - personale infermieristico



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	471	77.31
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	459	72.81
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	139	77.35
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	402	82.53
	Serristori Figline V.A. (FI)	112	71.45
	S. Maria Nuova Firenze	44	71.86
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	432	81.19
	Ospedale S. Giuseppe	260	76.71
AUSL Nord Ovest	Ospedale Apuane	377	73.02
	Presidio Ospedaliero San Luca	312	71.19
	F.Lotti Pontedera (PI)	268	75.63
	Riuniti Livorno	224	75.51
	Civile Cecina (LI)	143	76.54
	Ospedale Unico Versilia	312	69.68
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	254	75.02
	Misericordia Grosseto	284	76.32
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	173	76.74
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	203	78.08
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	107	78.15
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	331	80.60
AOU Senese	Le Scotte Siena	127	74.88
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	823	75.87

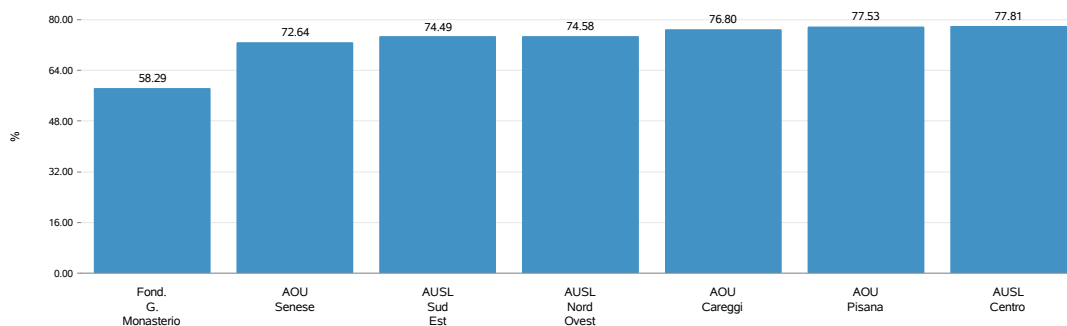


Gestione del dolore

La gestione efficace del dolore rappresenta un elemento fondamentale dell'esperienza di ricovero. Studi precedenti hanno evidenziato che interventi mirati per migliorare il controllo del dolore, tra cui programmi di formazione per il personale e un uso appropriato delle terapie farmacologiche, possono contribuire a prevenire l'insoddisfazione dei pazienti e migliorare la qualità complessiva dell'assistenza. L'indicatore analizzato si basa sulle risposte alla domanda: "Pensa che il personale del reparto abbia fatto quanto possibile per aiutarla ad affrontare il dolore?" (D19.8). I grafici e le tabelle seguenti riportano la percentuale di pazienti che hanno dichiarato che il personale li ha supportati "sempre" o "spesso" nella gestione del dolore. Sono stati esclusi i pazienti che hanno dichiarato "Non ho provato dolore".

Gestione del dolore - Overall

D19.8 - Gestione del dolore nel ricovero ospedaliero

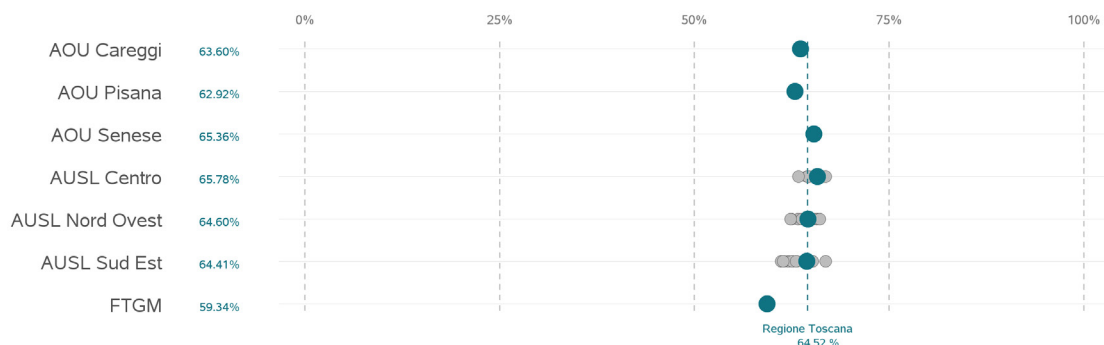


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1430	76.13
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	613	74.84
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	2666	76.25
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	496	77.46
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1217	80.80
	Serristori Figline V.A. (FI)	595	86.50
	S. Maria Nuova Firenze	667	81.41
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1282	77.11
	Ospedale S. Giuseppe	1207	76.49
	Ospedale San Pietro Igneo	92	82.84
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	207	77.84
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	186	78.08
	Ospedale Apuane	1813	72.63
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	220	80.76
	S. Francesco Barga (LU)	93	68.71
	Presidio Ospedaliero San Luca	1523	75.40
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	100	77.87
	F.Lotti Pontedera (PI)	1137	75.06
	Riuniti Livorno	2097	74.35
	Civile Piombino (LI)	368	73.74
AUSL Sud Est	Civile Cecina (LI)	594	77.61
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	147	76.47
	Ospedale Unico Versilia	1785	73.66
	Civile Bibbiena (AR)	159	73.48
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	166	76.02
	Area Aretina Nord Arezzo	2227	72.79
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	253	73.47
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	222	74.81
	Civile Castel del Piano (Gr)	44	63.07
	Misericordia Grosseto	1816	74.55
AOU Senese	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	48	71.89
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	665	78.70
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	597	76.30
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	619	75.45
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	145	78.99
	Le Scotte Siena	2497	72.64
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	6372	76.80
FTGM	FTGM-Pisa	309	58.29



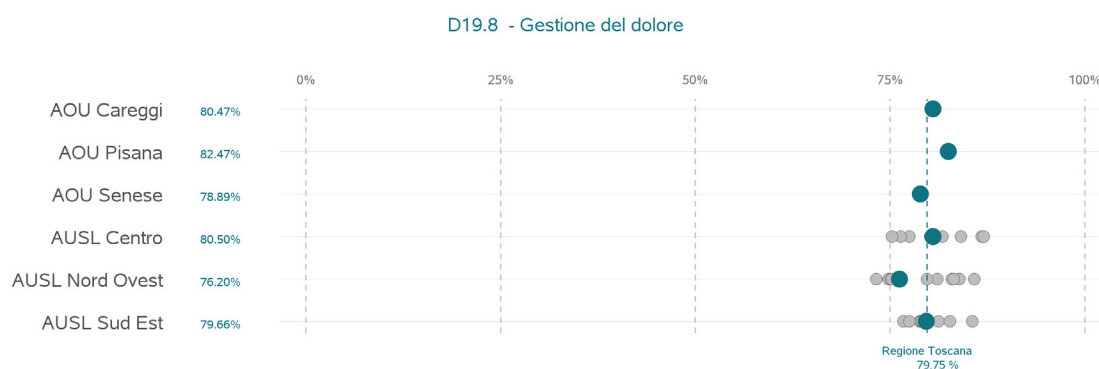
Gestione del dolore - Area Medica

D19.8 - Gestione del dolore



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	512	65.91	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	275	64.60	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	998	66.67	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	192	64.72	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	323	65.91	
	Serristori Figline V.A. (FI)	56	63.36	
	S. Maria Nuova Firenze	210	66.84	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	413	64.48	
	Ospedale S. Giuseppe	393	65.75	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	55	62.45
S. Antonio Abate Pontremoli (MS)			60.38	
Ospedale Apuane		426	63.34	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		64	63.84	
S. Francesco Barga (LU)		53	62.38	
Presidio Ospedaliero San Luca		428	65.27	
F.Lotti Pontedera (PI)		281	65.72	
Riuniti Livorno		535	66.10	
Civile Piombino (LI)		104	62.41	
Civile Cecina (LI)		137	62.39	
Civile Elbano Portoferraio (LI)		51	64.89	
Ospedale Unico Versilia		406	65.10	
AUSL Sud Est		Civile Bibbiena (AR)	58	62.04
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	68	63.08
	Area Aretina Nord Arezzo	883	64.68	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	109	61.15	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	61	61.40	
	Civile Castel del Piano (Gr)	44	61.52	
	Misericordia Grosseto	665	66.87	
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	38	63.13	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	144	62.56	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	214	65.20	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	164	61.32	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	63	62.57		
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	883	62.92	
AOU Senese	Le Scotte Siena	662	65.36	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1305	63.60	
FTGM	FTGM-Pisa	309	59.34	

Gestione del dolore - Area Chirurgica



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	316	76.37
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	232	84.07
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	689	80.51
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	129	81.71
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	374	80.14
	Serristori Figline V.A. (FI)	253	86.99
	S. Maria Nuova Firenze	315	86.74
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	282	75.26
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	369	77.47
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	91	83.09
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	108	82.91
	Ospedale Apuane	509	73.22
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	111	85.78
	Presidio Ospedaliero San Luca	448	75.11
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	47	83.19
	F.Lotti Pontedera (PI)	356	75.58
	Riuniti Livorno	938	75.26
	Civile Piombino (LI)	153	79.71
	Civile Cecina (LI)	139	83.88
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	40	81.06
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	695	74.80
	Civile Bibbiena (AR)	89	78.92
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	66	77.47
	Area Aretina Nord Arezzo	659	78.77
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	132	85.56
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	126	82.68
	Misericordia Grosseto	506	79.09
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	209	79.56
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	98	76.68
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	232	81.19
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	3842	82.47
AOU Senese	Le Scotte Siena	197	78.89
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	2873	80.47



Gestione del dolore - Area Ortopedico Traumatologica

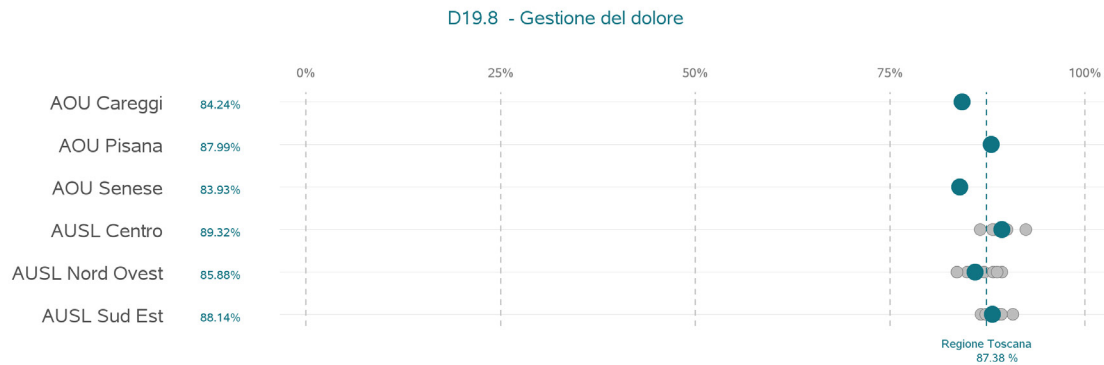
D19.8 - Gestione del dolore



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	78	84.59
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	79	80.09
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	291	87.98
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	85	87.39
	Serristori Figline V.A. (FI)	128	87.36
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	122	85.74
	Ospedale S. Giuseppe	106	86.65
	Ospedale San Pietro Igneo	92	88.70
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	61	86.10
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	52	86.25
	Ospedale Apuane	267	83.50
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	45	87.27
	Presidio Ospedaliero San Luca	267	89.47
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	32	86.55
	F.Lotti Pontedera (PI)	175	74.97
	Riuniti Livorno	259	80.03
	Civite Piombino (LI)	90	80.39
	Civite Cecina (LI)	147	87.40
	Ospedale Unico Versilia	287	83.87
	AUSL Sud Est	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32
Area Aretina Nord Arezzo		159	86.71
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		35	87.69
Misericordia Grosseto		155	84.14
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		121	85.30
Osp. Riuniti della Val di Chiana		60	85.11
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		105	81.21
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita		53	89.31
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	252	84.32
AOU Senese	Le Scotte Siena	227	83.40
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1093	85.30



Gestione del dolore - Area Ostetrica e Ginecologica



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	506	88.12	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	499	88.38	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	159	88.83	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	435	92.40	
	Serristori Figline V.A. (FI)	136	89.24	
	S. Maria Nuova Firenze	51	86.53	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	465	90.00	
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	285	88.24	
	Ospedale Apuane	432	84.87	
	Presidio Ospedaliero San Luca	348	83.59	
	F.Lotti Pontedera (PI)	304	89.34	
	Riuniti Livorno	247	88.72	
	Civile Cecina (LI)	154	87.05	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	32	88.21	
	Ospedale Unico Versilia	338	83.58	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	287	86.66
		Misericordia Grosseto	313	87.24
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		191	89.26	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		224	89.07	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		118	90.73	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	362	87.99	
AOU Senese	Le Scotte Siena	131	83.93	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	854	84.24	

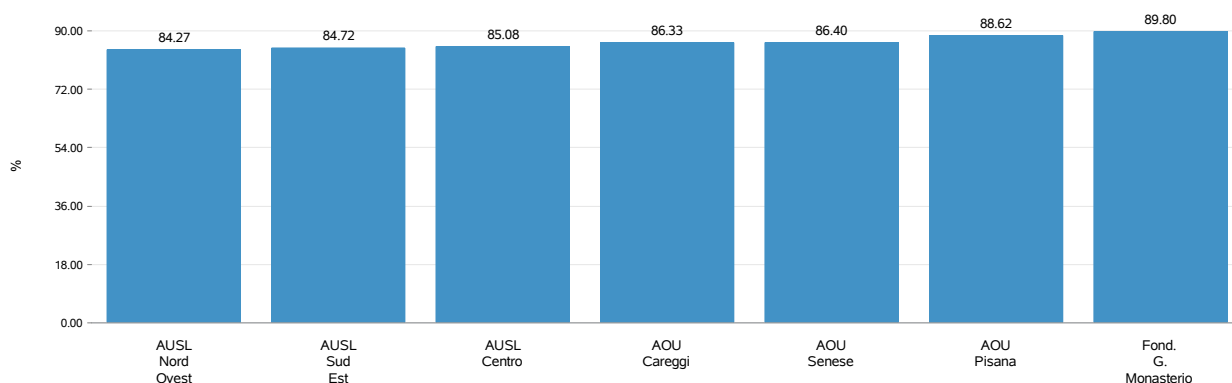


Coinvolgimento del paziente

I servizi sanitari sono altamente personali e caratterizzati da un'intensa componente relazionale. I pazienti, infatti, tendono a descrivere la propria esperienza ospedaliera facendo riferimento al comportamento e all'atteggiamento del personale sanitario, ancor più che alle competenze tecniche messe in campo. Tale percezione è strettamente legata al livello di coinvolgimento del paziente nel percorso di cura. I risultati riportati di seguito si riferiscono alle risposte alla domanda: "Durante il ricovero pensa di essere stato coinvolto quanto avrebbe voluto nelle scelte relative al suo percorso di cura?" (D19.3.4). I grafici e le tabelle che seguono mostrano la percentuale di pazienti che hanno dichiarato di essersi sentiti sempre o spesso coinvolti nelle decisioni riguardanti il proprio percorso assistenziale.

Coinvolgimento del paziente - Overall

D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente

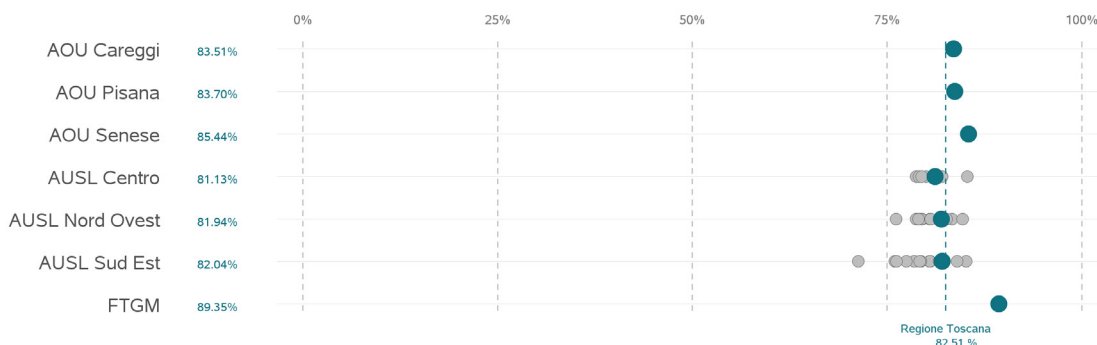


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1715	83.79
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	725	81.66
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3268	84.20
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	596	86.24
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1433	89.30
	Serristori Figline V.A. (FI)	658	89.43
	S. Maria Nuova Firenze	774	85.25
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1545	85.20
	Ospedale S. Giuseppe	1440	83.14
	Ospedale San Pietro Igneo	99	90.02
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	248	87.42
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	219	86.05
	Ospedale Apuane	2255	84.58
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	257	86.82
	S. Francesco Barga (LU)	123	80.82
	Presidio Ospedaliero San Luca	1825	83.12
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	119	84.98
	F.Lotti Pontedera (PI)	1343	83.67
	Riuniti Livorno	2596	84.74
	Civile Piombino (LI)	451	85.01
	Civile Cecina (LI)	704	85.87
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	179	84.34
	Ospedale Unico Versilia	2187	83.35
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	203
Val Tiberina Sansepolcro (AR)		202	84.80
Area Aretina Nord Arezzo		2803	85.32
S. Andrea Massa M.ma (GR)		310	83.21
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		277	84.84
Petruccioli Pitigliano (Gr)		35	81.76
Civile Castel del Piano (Gr)		71	80.05
Misericordia Grosseto		2227	84.78
Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)		61	82.97
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		774	85.61
Osp. Riuniti della Val di Chiana		709	84.30
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	735	83.73	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	166	79.22	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	7039	88.62
AOU Senese	Le Scotte Siena	3185	86.40
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7729	86.33
FTGM	FTGM-Pisa	520	89.80



Coinvolgimento del paziente - Area Medica

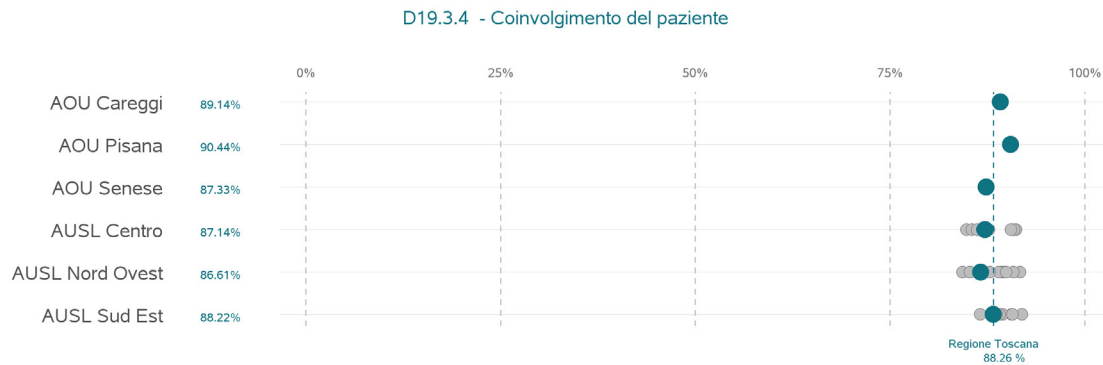
D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	689	80.01	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	352	79.07	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1343	81.81	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	263	80.69	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	445	85.27	
	Serristori Figline V.A. (FI)	69	79.43	
	S. Maria Nuova Firenze	272	82.04	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	572	81.12	
	Ospedale S. Giuseppe	506	78.71	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	73	78.73
		S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	39	76.17
		Ospedale Apuane	618	83.32
		S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	89	82.13
		S. Francesco Barga (LU)	75	79.04
Presidio Ospedaliero San Luca		567	80.60	
F.Lotti Pontedera (PI)		363	79.36	
Riuniti Livorno		723	84.69	
Civile Piombino (LI)		145	80.48	
Civile Cecina (LI)		205	79.51	
AUSL Sud Est	Civile Elbano Portoferraio (LI)	73	81.99	
	Ospedale Unico Versilia	553	82.63	
	Civile Bibbiena (AR)	80	78.46	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	79.19	
	Area Aretina Nord Arezzo	1214	85.16	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	158	76.20	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	96	79.31	
	Petrucchioli Pitigliano (Gr)	35	81.68	
	Civile Castel del Piano (Gr)	71	80.57	
	Misericordia Grosseto	886	83.97	
	Monte Amiata Abbadia S. Salvatore (SI)	49	80.45	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	195	75.98	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	289	80.51	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	234	77.46	
AOU Pisana	Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	79	71.30	
	Ospedali Pisani (PI)	1264	83.70	
AOU Senese	Le Scotte Siena	931	85.44	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1888	83.51	
FTGM	FTGM-Pisa	520	89.35	



Coinvolgimento del paziente - Area Chirurgica

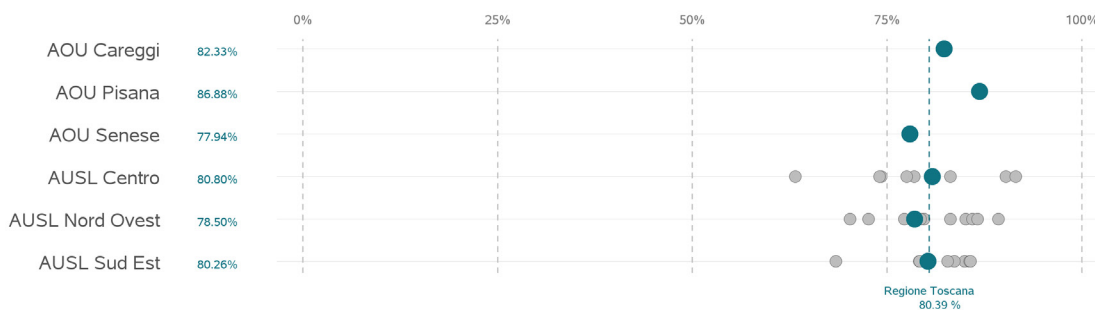


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	386	86.44	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	257	87.67	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	823	84.81	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	150	91.16	
	S. M. Annunziata Bagno a Ripoli	451	90.92	
	Serristori Figline V.A. (FI)	273	90.49	
	S. Maria Nuova Firenze	341	86.16	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	357	86.80	
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	452	85.52	
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	104	91.65	
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	123	90.78	
	Ospedale Apuane	644	84.27	
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	120	89.91	
	Presidio Ospedaliero San Luca	554	85.26	
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	54	87.79	
	F. Lotti Pontedera (PI)	449	88.95	
	Riuniti Livorno	1175	86.53	
	Civile Piombino (LI)	181	89.32	
AUSL Sud Est	Civile Cecina (LI)	154	89.55	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	46	87.14	
	Ospedale Unico Versilia	859	85.24	
	Civile Bibbiena (AR)	110	91.93	
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	85	88.66	
	Area Aretina Nord Arezzo	801	86.54	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	140	90.69	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	144	89.02	
	Misericordia Grosseto	593	88.14	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	246	89.43	
AOU Pisana	Osp. Riuniti della Val di Chiana	125	88.46	
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	269	88.28	
	Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	33	90.62	
	Ospedali Pisani (PI)	4430	90.44	
	AOU Senese	Le Scotte Siena	1313	87.33
		AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3384



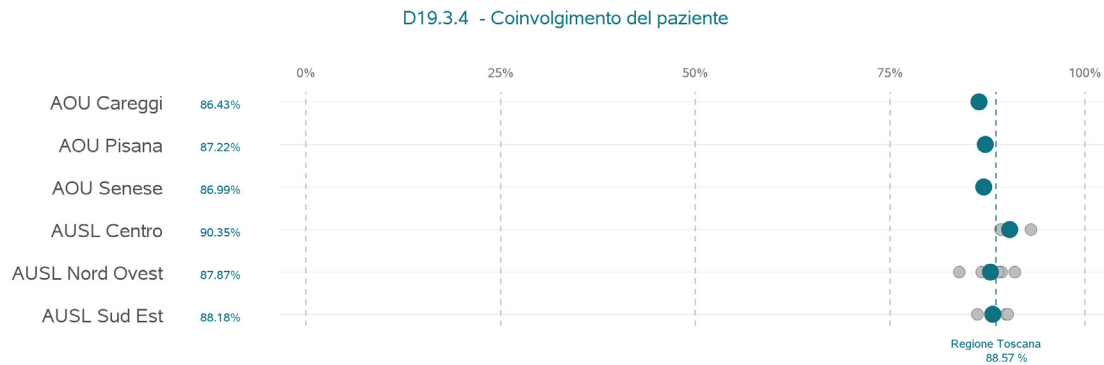
Coinvolgimento del paziente - Area Ortopedico Traumatologica

D19.3.4 - Coinvolgimento del paziente



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	79	63.19
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	85	74.04
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	310	83.13
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	91	77.53
	Serristori Figline V.A. (FI)	147	91.50
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	134	78.46
	Ospedale S. Giuseppe	113	74.22
	Ospedale San Pietro Igneo	99	90.26
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	71	89.28
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	57	83.14
	Ospedale Apuane	284	77.23
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	48	85.93
	Presidio Ospedaliero San Luca	282	79.30
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	36	86.60
	F.Lotti Pontedera (PI)	188	70.23
	Riuniti Livorno	278	72.60
	Civile Piombino (LI)	100	78.75
	Civile Cecina (LI)	156	85.10
	Ospedale Unico Versilia	309	79.74
	AUSL Sud Est	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32
Area Aretina Nord Arezzo		171	84.95
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		37	82.76
Misericordia Grosseto		161	68.41
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		134	85.61
Osp. Riuniti della Val di Chiana		62	79.11
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		113	79.17
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita		54	83.61
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	288	86.88
AOU Senese	Le Scotte Siena	252	77.94
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1184	82.33



Coinvolgimento del paziente - **Area Ostetrica e Ginecologica**

Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	536	90.16
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	528	90.23
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	167	89.18
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	446	93.09
	Serristori Figline V.A. (FI)	144	89.19
	S. Maria Nuova Firenze	57	89.52
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	482	90.36
	Ospedale S. Giuseppe	302	89.34
AUSL Nord Ovest	Ospedale Apuane	462	89.27
	Presidio Ospedaliero San Luca	372	86.74
	F.Lotti Pontedera (PI)	313	89.00
	Riuniti Livorno	263	88.81
	Civile Cecina (LI)	166	91.01
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	35	89.04
	Ospedale Unico Versilia	373	83.87
	Ospedale S. Giuseppe	302	89.34
AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	297	86.21
	Misericordia Grosseto	331	87.95
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	199	90.11
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	232	88.15
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	119	89.91
	Ospedale S. Giuseppe	302	89.34
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	365	87.22
AOU Senese	Le Scotte Siena	145	86.99
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	928	86.43

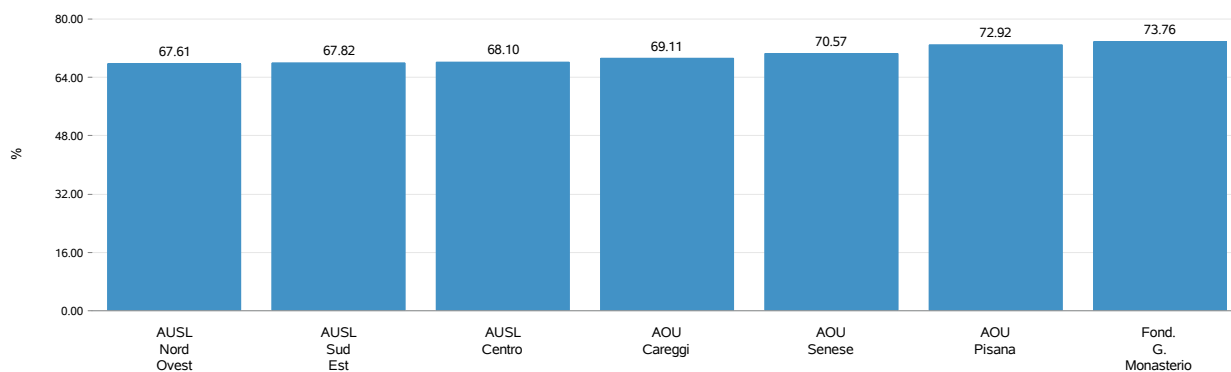


Informazioni in dimissione su stile di vita e self-management

La qualità della comunicazione e la chiarezza delle informazioni fornite dal personale sanitario rivestono un ruolo fondamentale non solo durante la permanenza in reparto, ma anche nella fase di dimissione. Fornire indicazioni chiare su come gestire la propria salute una volta tornati a casa contribuisce a promuovere il benessere del paziente, favorire l'autogestione e ridurre il rischio di complicanze o ri-ospedalizzazioni. L'indicatore analizzato si basa sulle risposte alla domanda: *“Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta tornato a casa (attività fisica, alimentazione, fumo, ...)?”* (D19.4.1). I grafici e le tabelle seguenti riportano la percentuale di pazienti che hanno dichiarato di aver ricevuto informazioni completamente chiare sulla gestione della propria salute dopo la dimissione. Sono stati esclusi i pazienti che hanno indicato *“Non era necessario”* oppure *“Non ho ricevuto informazioni”*.

Chiarezza info dimissione - stile vita - Overall

D19.4.1 - Chiarezza info dimissione - stile vita

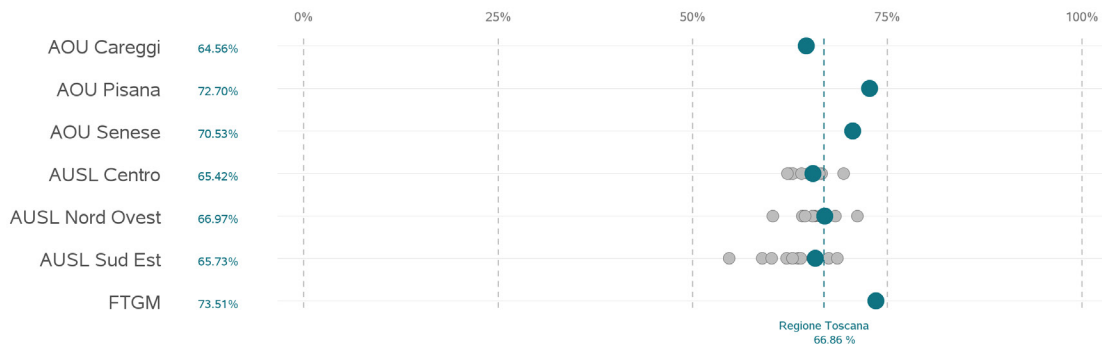


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1630	67.48
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	680	63.23
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3151	68.18
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	572	71.42
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1395	72.75
	Serristori Figline V.A. (FI)	646	70.45
	S. Maria Nuova Firenze	737	66.40
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1469	67.42
	Ospedale S. Giuseppe	1380	65.14
	Ospedale San Pietro Igneo	99	75.24
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	234	72.50
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	210	71.41
	Ospedale Apuane	2145	69.60
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	251	70.08
	S. Francesco Barga (LU)	115	64.64
	Presidio Ospedaliero San Luca	1718	63.69
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	115	69.13
	F.Lotti Pontedera (PI)	1271	69.25
	Riuniti Livorno	2496	68.83
	Civile Piombino (LI)	438	69.57
	Civile Cecina (LI)	685	69.51
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	169	67.36
	Ospedale Unico Versilia	2075	64.25
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	195	73.32
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	194	69.58
	Area Aretina Nord Arezzo	2702	67.19
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	295	68.52
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	266	70.05
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	32	66.33
	Civile Castel del Piano (Gr)	67	62.06
	Misericordia Grosseto	2135	68.50
	Monte Amiata Abbadia S. Salvatore (SI)	57	67.61
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	742	66.45
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	683	69.24
	Ospedale del Valdarno - S. Maria della Gruccia	707	66.97
	Nuovo Ospedale Valdichiana S. Margherita	150	62.46
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	6836	72.92
AOU Senese	Le Scotte Siena	3060	70.57
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7434	69.11
FTGM	FTGM-Pisa	508	73.76



Chiarezza info dimissione - stile vita - **Area Medica**

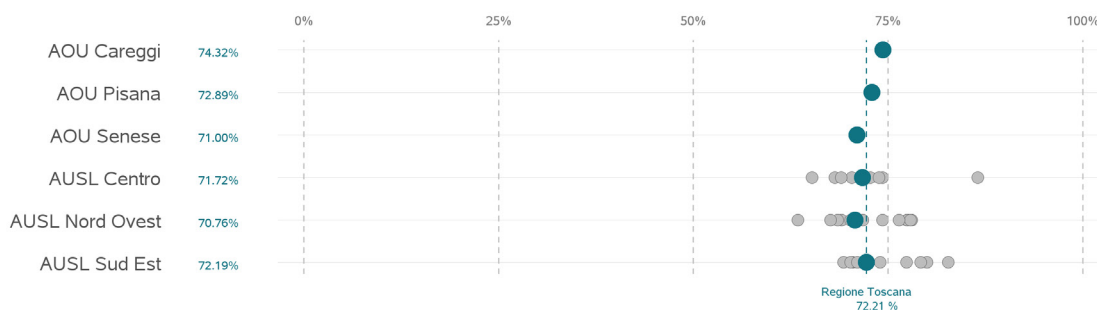
D19.4.1 - Informazioni in dimissione su stile di vita e self-management



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	646	66.56	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	325	62.13	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1274	65.83	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	245	64.81	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	432	69.40	
	Serristori Figline V.A. (FI)	63	64.00	
	S. Maria Nuova Firenze	246	62.85	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	533	66.24	
	Ospedale S. Giuseppe	476	62.47	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	63	64.09
S. Antonio Abate Pontremoli (MS)		36	60.28	
Ospedale Apuane		587	68.33	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		88	65.37	
S. Francesco Barga (LU)		71	64.40	
Presidio Ospedaliero San Luca		525	64.35	
F.Lotti Pontedera (PI)		341	66.80	
Riuniti Livorno		699	71.15	
Civile Piombino (LI)		140	65.44	
Civile Cecina (LI)		195	65.65	
Civile Elbano Portoferraio (LI)		66	66.33	
Ospedale Unico Versilia		531	65.49	
AUSL Sud Est		Civile Bibbiena (AR)	74	63.54
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	81	62.83
	Area Aretina Nord Arezzo	1159	67.44	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	147	60.16	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	91	65.47	
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	32	65.38	
	Civile Castel del Piano (Gr)	67	62.07	
	Misericordia Grosseto	844	68.56	
	Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)	45	63.90	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	180	58.93	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	275	65.60	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	218	62.81	
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	64	54.66	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1217	72.70	
AOU Senese	Le Scotte Siena	884	70.53	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1748	64.56	
FTGM	FTGM-Pisa	508	73.51	

Chiarezza info dimissione - stile vita - **Area Chirurgica**

D19.4.1 - Informazioni in dimissione su stile di vita e self-management

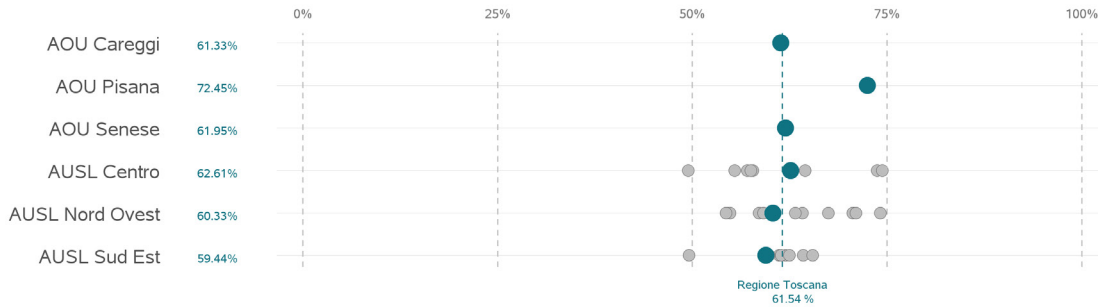


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	373	71.48
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	247	65.21
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	808	72.72
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	149	86.52
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	438	74.26
	Serristori Figline V.A. (FI)	271	73.81
	S. Maria Nuova Firenze	336	70.35
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	347	68.99
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	439	68.17
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	101	77.45
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	120	77.86
	Ospedale Apuane	618	74.29
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	116	76.41
	Presidio Ospedaliero San Luca	528	67.59
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	51	71.77
	F.Lotti Pontedera (PI)	436	78.02
	Riuniti Livorno	1131	70.20
	Civile Piombino (LI)	177	77.40
	Civile Cecina (LI)	150	69.04
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	45	68.50
	Ospedale Unico Versilia	809	63.41
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	108	82.72
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	82	77.34
	Area Aretina Nord Arezzo	787	69.29
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	136	79.16
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	140	73.98
	Misericordia Grosseto	574	72.35
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	241	71.05
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	122	70.45
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	261	70.19
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	33	79.98
	AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	4309
Le Scotte Siena		1267	71.00
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3315	74.32



Chiarezza info dimissione - stile vita - **Area Ortopedico Traumatologica**

D19.4.1 - Informazioni in dimissione su stile di vita e self-management



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	79	49.49
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	85	57.53
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	310	64.48
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	91	55.44
	Serristori Figline V.A. (FI)	147	74.36
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	134	57.05
	Ospedale S. Giuseppe	113	57.77
	Ospedale San Pietro Igneo	99	73.74
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	71	74.14
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	57	67.46
	Ospedale Apuane	284	59.12
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	48	63.24
	Presidio Ospedaliero San Luca	282	54.81
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	36	70.98
	F.Lotti Pontedera (PI)	188	54.39
	Riuniti Livorno	278	54.33
	Civile Piombino (LI)	100	58.58
	Civile Cecina (LI)	156	70.60
	Ospedale Unico Versilia	309	64.14
	AUSL Sud Est	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32
Area Aretina Nord Arezzo		171	61.13
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		37	64.22
Misericordia Grosseto		161	49.58
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		134	62.45
Osp. Riuniti della Val di Chiana		62	59.85
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		113	61.39
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita		54	61.94
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	288	72.45
AOU Senese	Le Scotte Siena	252	61.95
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1184	61.33

Chiarezza info dimissione - stile vita - **Area Ostetrica e Ginecologica**

D19.4.1 - Informazioni in dimissione su stile di vita e self-management



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	517	68.97	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	513	69.97	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	163	68.66	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	442	78.08	
	Serristori Figline V.A. (FI)	141	62.91	
	S. Maria Nuova Firenze	53	65.38	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	471	69.74	
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	292	68.05	
	Ospedale Apuane	444	70.18	
	Presidio Ospedaliero San Luca	350	62.77	
	F.Lotti Pontedera (PI)	297	68.62	
	Riuniti Livorno	258	66.82	
	Civile Cecina (LI)	163	72.80	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	34	70.84	
	Ospedale Unico Versilia	361	62.64	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	283	63.14
		Misericordia Grosseto	321	68.96
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		195	71.61	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		228	75.78	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		118	72.00	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	352	72.11	
AOU Senese	Le Scotte Siena	143	69.28	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	906	68.85	

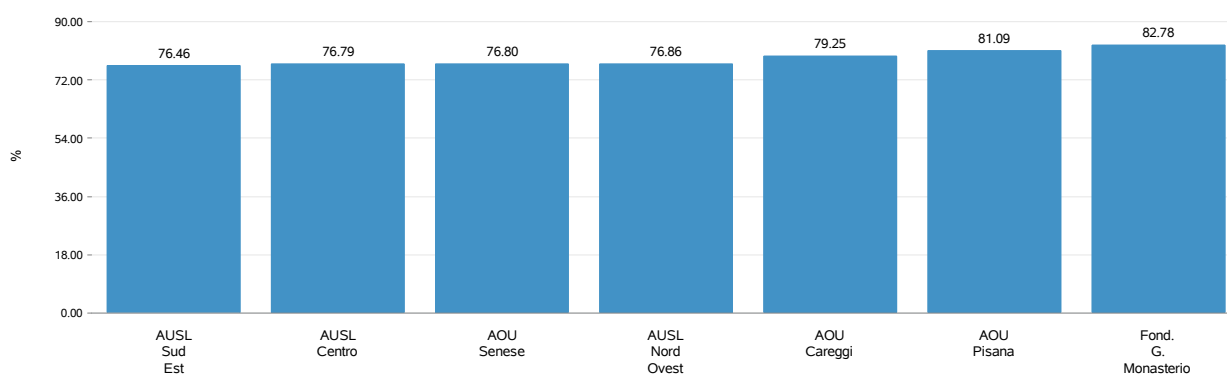


Informazioni in dimissione su trattamenti farmacologici

La qualità della comunicazione e la chiarezza delle informazioni fornite dal personale sanitario rivestono un ruolo fondamentale non solo durante la permanenza in reparto, ma anche nella fase di dimissione. Fornire indicazioni precise sui farmaci da assumere a casa contribuisce a garantire la sicurezza del paziente, favorire l'aderenza terapeutica e prevenire errori o complicanze. I valori dell'indicatore sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su quali farmaci prendere una volta tornato a casa?" (D19.4.2). I grafici e le tabelle seguenti riportano la percentuale di pazienti che hanno dichiarato di aver ricevuto informazioni completamente chiare sui farmaci da assumere dopo la dimissione. Sono stati esclusi i pazienti che hanno indicato "Non era necessario" oppure "Non ho ricevuto informazioni".

Chiarezza info dimissione -terapie - Overall

D19.4.2 - Chiarezza info dimissione - terapie

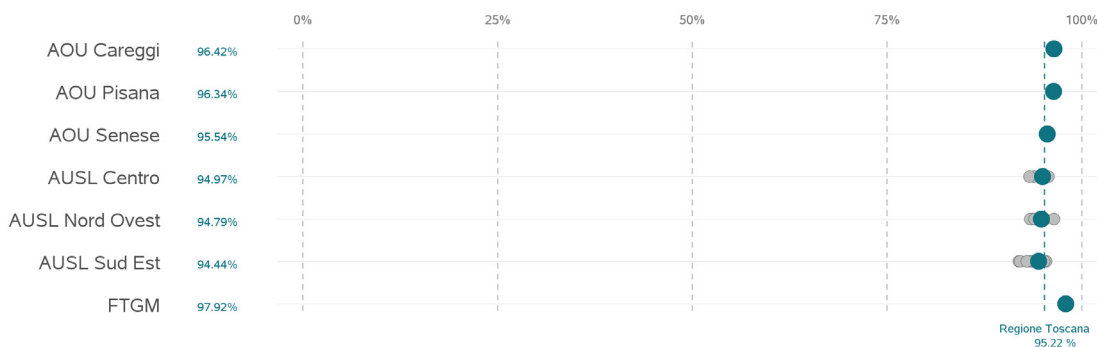


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1593	74.94
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	690	74.79
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3090	75.72
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	570	78.58
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1370	81.14
	Serristori Figline V.A. (FI)	650	80.28
	S. Maria Nuova Firenze	737	77.30
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1444	76.16
	Ospedale S. Giuseppe	1380	75.92
	Ospedale San Pietro Igneo	99	81.06
AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	237	79.24
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	207	78.67
	Ospedale Apuane	2117	77.67
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	247	78.78
	S. Francesco Barga (LU)	110	72.92
	Presidio Ospedaliero San Luca	1741	75.52
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	115	77.33
	F.Lotti Pontedera (PI)	1253	77.69
	Riuniti Livorno	2452	77.58
	Civile Piombino (LI)	439	77.84
	Civile Cecina (LI)	662	76.58
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	168	76.24
	Ospedale Unico Versilia	2060	75.22
	AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	192
Val Tiberina Sansepolcro (AR)		191	77.13
Area Aretina Nord Arezzo		2665	75.64
S. Andrea Massa M.ma (GR)		300	77.87
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		266	77.92
Petruccioli Pitigliano (Gr)		33	75.46
Civile Castel del Piano (Gr)		65	72.42
Misericordia Grosseto		2133	77.35
Monte Amiata Abbazia S.Salvatore (SI)		60	76.27
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		727	75.74
Osp. Riuniti della Val di Chiana		668	77.40
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	689	76.07	
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	153	71.91	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	6755	81.09
AOU Senese	Le Scotte Siena	2929	76.80
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7387	79.25
FTGM	FTGM-Pisa	494	82.78



Chiarezza info dimissione - terapie - **Area Medica**

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

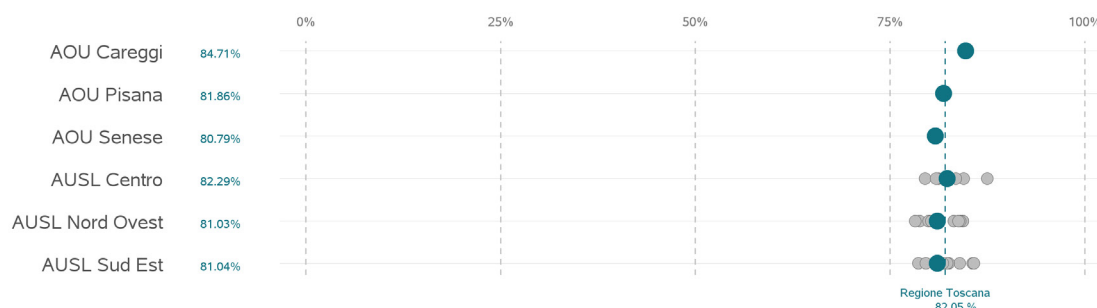


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	630	73.20	
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	332	70.99	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	1266	73.37	
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	243	72.08	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	417	77.88	
	Serristori Figline V.A. (FI)	65	73.63	
	S. Maria Nuova Firenze	243	71.87	
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	519	73.04	
	Ospedale S. Giuseppe	472	70.26	
	AUSL Nord Ovest	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	64	68.74
S. Antonio Abate Pontremoli (MS)		36	68.87	
Ospedale Apuane		567	77.24	
S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)		87	76.22	
S. Francesco Barga (LU)		66	70.20	
Presidio Ospedaliero San Luca		527	71.99	
F.Lotti Pontedera (PI)		338	76.35	
Riuniti Livorno		690	79.19	
Civile Piombino (LI)		142	73.34	
Civile Cecina (LI)		192	72.16	
Civile Elbano Portoferraio (LI)		71	75.74	
Ospedale Unico Versilia		507	71.19	
AUSL Sud Est		Civile Bibbiena (AR)	73	71.76
		Val Tiberina Sansepolcro (AR)	83	71.89
	Area Aretina Nord Arezzo	1150	75.96	
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	150	70.94	
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	91	73.10	
	Petruccioli Pitigliano (Gr)	33	73.51	
	Civile Castel del Piano (Gr)	65	71.76	
	Misericordia Grosseto	844	76.51	
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	48	71.66	
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	177	65.95	
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	271	73.67	
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	214	69.04	
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	66	62.51	
	AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	1175	77.80
AOU Senese	Le Scotte Siena	832	74.74	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1/44	74.39	
FTGM	FTGM-Pisa	494	83.30	



Chiarezza info dimissione -terapie - Area Chirurgica

D19.4.2 - Informazioni in dimissione su trattamenti farmacologici

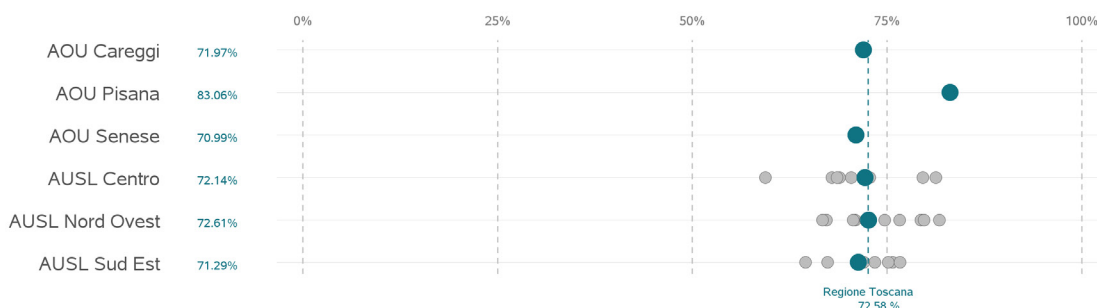


Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	373	79.46
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	248	80.88
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	802	82.80
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	149	87.48
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	436	84.43
	Serristori Figline V.A. (FI)	271	83.45
	S. Maria Nuova Firenze	336	81.22
AUSL Nord Ovest	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	351	81.75
	Ospedale S. Giuseppe	443	81.11
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	103	84.31
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	119	83.98
	Ospedale Apuane	623	83.16
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	115	83.79
	Presidio Ospedaliero San Luca	536	80.32
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	51	80.31
	F.Lotti Pontedera (PI)	428	84.19
	Riuniti Livorno	1097	79.95
	Civile Piombino (LI)	176	84.32
	Civile Cecina (LI)	142	78.79
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	41	80.07
AUSL Sud Est	Ospedale Unico Versilia	818	78.23
	Civile Bibbiena (AR)	108	85.59
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	76	81.77
	Area Aretina Nord Arezzo	771	78.61
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	138	85.77
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	138	82.33
	Misericordia Grosseto	576	81.74
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	232	79.56
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	119	82.51
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	258	81.51
	Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	33	83.93
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	4279	81.86
AOU Senese	Le Scotte Siena	1255	80.79
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	3306	84.71



Chiarezza info dimissione -terapie - **Area Ortopedico Traumatologica**

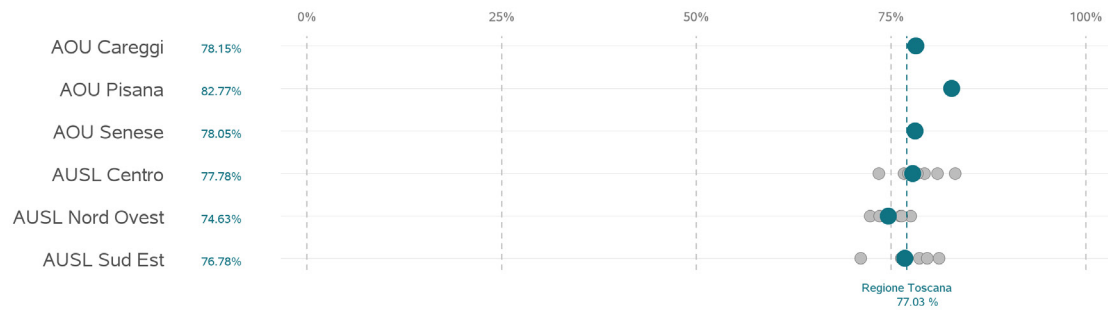
D19.4.2 - Informazioni in dimissione su trattamenti farmacologici



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	68	59.37
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	80	68.58
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	293	72.74
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	86	70.39
	Serristori Figline V.A. (FI)	147	81.27
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	117	67.90
	Ospedale S. Giuseppe	108	68.86
AUSL Nord Ovest	Ospedale San Pietro Igneo	99	79.61
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	70	81.73
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	52	74.67
	Ospedale Apuane	274	72.22
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	45	72.56
	Presidio Ospedaliero San Luca	271	70.64
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	36	79.75
	F.Lotti Pontedera (PI)	177	67.22
	Riuniti Livorno	265	66.69
	Civile Piombino (LI)	96	70.88
	Civile Cecina (LI)	153	79.35
	Ospedale Unico Versilia	299	76.60
	AUSL Sud Est	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	32
Area Aretina Nord Arezzo		165	71.72
S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)		37	75.16
Misericordia Grosseto		151	64.53
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		127	75.72
Osp. Riuniti della Val di Chiana		59	67.38
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		107	72.03
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita		54	73.40
AOU Pisana		Ospedali Pisani (PI)	285
	Le Scotte Siena	242	70.99
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	1137	71.97

Chiarezza info dimissione -terapie - Area Ostetrica e Ginecologica

D19.4.2 - Informazioni in dimissione su trattamenti farmacologici



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive	
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	499	76.65	
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	484	79.27	
	Nuovo Ospedale Borgo S.Lorenzo (FI)	162	73.41	
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	431	83.24	
	Serristori Figline V.A. (FI)	142	78.38	
	S. Maria Nuova Firenze	56	80.93	
	S.Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	457	77.22	
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	290	78.32	
	Ospedale Apuane	426	74.46	
	Presidio Ospedaliero San Luca	358	76.36	
	F.Lotti Pontedera (PI)	280	74.44	
	Riuniti Livorno	246	73.51	
	Civile Cecina (LI)	152	77.53	
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	32	76.20	
	Ospedale Unico Versilia	346	72.31	
	AUSL Sud Est	Area Aretina Nord Arezzo	281	71.08
		Misericordia Grosseto	308	76.32
Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi		191	79.65	
Osp. Riuniti della Val di Chiana		219	81.15	
Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia		110	78.64	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	358	82.77	
AOU Senese	Le Scotte Siena	141	78.05	
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	873	78.15	





3

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL' ASSISTENZA RICEVUTA



Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta

Questa sezione riporta i risultati relativi alla domanda: “*Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta in reparto?*” (D19.9). Ai pazienti viene chiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a una valutazione molto negativa e 5 a una valutazione molto positiva.

I risultati sono stati aggiustati tenendo conto di diversi fattori: case mix dei pazienti (età, sesso, stato di salute percepito), modalità di accesso all'ospedale (urgente tramite pronto soccorso oppure programmato/ordinario), area di dimissione (chirurgica, medica, ortopedico traumatologica, oncologica, ostetricia e ginecologia, altre discipline di degenza). Queste procedure di aggiustamento consentono un confronto tra i diversi presidi della regione.

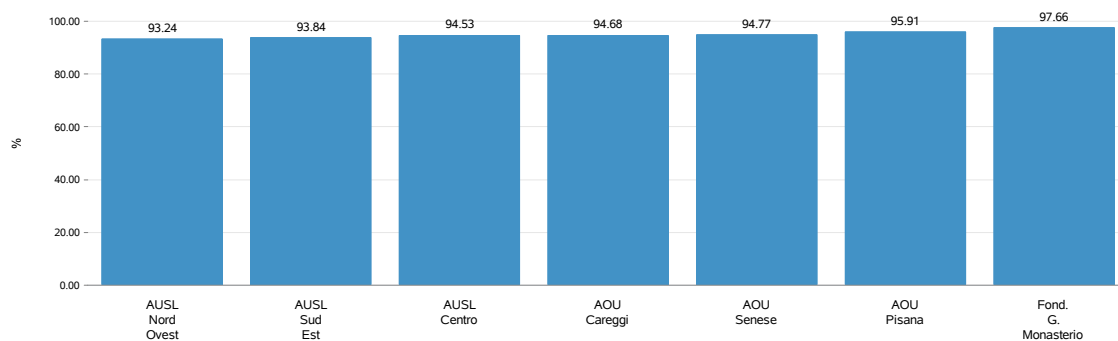
Nei grafici sono riportate le percentuali di pazienti che hanno espresso una valutazione buona o ottima dell'assistenza ricevuta. Complessivamente, a livello regionale, il 94,4% dei pazienti dimessi ha fornito una valutazione positiva dell'assistenza ricevuta in reparto. Il dato è in crescita rispetto all'anno precedente, con un incremento di +0,7 punti percentuali.

Nel 2024 le pazienti ricoverate in ostetricia e ginecologia hanno riportato i livelli di soddisfazione più elevati, con valori prossimi al 96%. Seguono le altre aree di degenza (95,6%) e l'area chirurgica (95,2%). L'area in cui la valutazione risulta leggermente più critica è quella oncologica, un risultato influenzato dal peggior stato di salute percepito dai pazienti ricoverati in questo setting rispetto agli altri.

Anche la modalità di accesso in ospedale incide sulle valutazioni: i pazienti trasferiti dal pronto soccorso al reparto riportano valutazioni più critiche rispetto a chi è stato ricoverato con accesso programmato, con una differenza di 3,3 punti percentuali.


I risultati raccolti rappresentano uno strumento utile per la programmazione sanitaria e per l'avvio di percorsi di miglioramento della qualità. In diverse aziende sono già state adottate o pianificate azioni specifiche sulla base delle valutazioni dei pazienti. La maggior parte delle aziende toscane ha pubblicato i dati sui propri siti web, rendendoli accessibili a tutta la cittadinanza. Inoltre, molti presidi diffondono costantemente, tramite report ed incontri ad hoc, i risultati dell'indagine PREMs all'interno dei diversi setting ospedalieri, affinché gli operatori possano conoscerli e ricevere un riscontro diretto sul proprio operato.

D19.9 - Valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta



Azienda	Stabilimento	Rispondenti	Percentuale_Risposte_positive
AUSL Centro	Osp. San Jacopo	1715	93.36
	SS. Cosimo e Damiano Pescia (PT)	725	90.80
	Nuovo Osp. di Prato S. Stefano	3268	94.97
	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo (FI)	596	95.25
	S.M. Annunziata Bagno a Ripoli	1433	96.02
	Serristori Figline V.A. (FI)	658	97.71
	S. Maria Nuova Firenze	774	95.49
	S. Giovanni Di Dio-Torregalli (FI)	1545	94.60
AUSL Nord Ovest	Ospedale S. Giuseppe	1440	92.78
	Ospedale San Pietro Igneo	99	96.99
	S. Antonio Abate Fivizzano (MS)	248	95.72
	S. Antonio Abate Pontremoli (MS)	219	95.41
	Ospedale Apuane	2255	94.15
	S. Croce Castelnuovo Garf. (LU)	257	96.07
	S. Francesco Barga (LU)	123	92.52
	Presidio Ospedaliero San Luca	1825	92.86
	S. Maria Maddalena Volterra (PI)	119	93.04
	F.Lotti Pontedera (PI)	1343	92.05
	Riuniti Livorno	2596	93.49
	Civile Piombino (LI)	451	93.75
	Civile Cecina (LI)	704	95.05
	Civile Elbano Portoferraio (LI)	179	94.57
	Ospedale Unico Versilia	2187	91.49
AUSL Sud Est	Civile Bibbiena (AR)	203	94.83
	Val Tiberina Sansepolcro (AR)	202	95.18
	Area Aretina Nord Arezzo	2803	93.91
	S. Andrea Massa M.ma (GR)	310	92.48
	S. Giovanni di Dio Orbetello (Gr)	277	93.07
	Petruccioli Pittigliano (Gr)	35	91.94
	Civile Castel del Piano (Gr)	71	92.14
	Misericordia Grosseto	2227	94.64
	Monte Amiata Abbadia S.Salvatore (SI)	61	94.85
	Ospedale dell'alta Val d'Elsa Poggibonsi	774	94.57
	Osp. Riuniti della Val di Chiana	709	92.68
	Ospedale del Valdarno - S.Maria della Gruccia	735	92.33
Nuovo Ospedale Valdichiana S.Margherita	166	92.11	
AOU Pisana	Ospedali Pisani (PI)	7039	95.91
AOU Senese	Le Scotte Siena	3185	94.77
AOU Careggi	Complesso Ospedaliero Careggi - CTO (FI)	7729	94.68
FTGM	FTGM-Pisa	520	97.66





4

**I COMMENTI DEI
PAZIENTI**

Le sezioni narrative del questionario

All'interno del questionario PREMs sono presenti sezioni narrative in cui i pazienti possono raccontare la loro esperienza vissuta mettendo in evidenza gli aspetti del ricovero ritenuti più significativi (De Rosis et al., 2020). Le sezioni narrative riguardano:

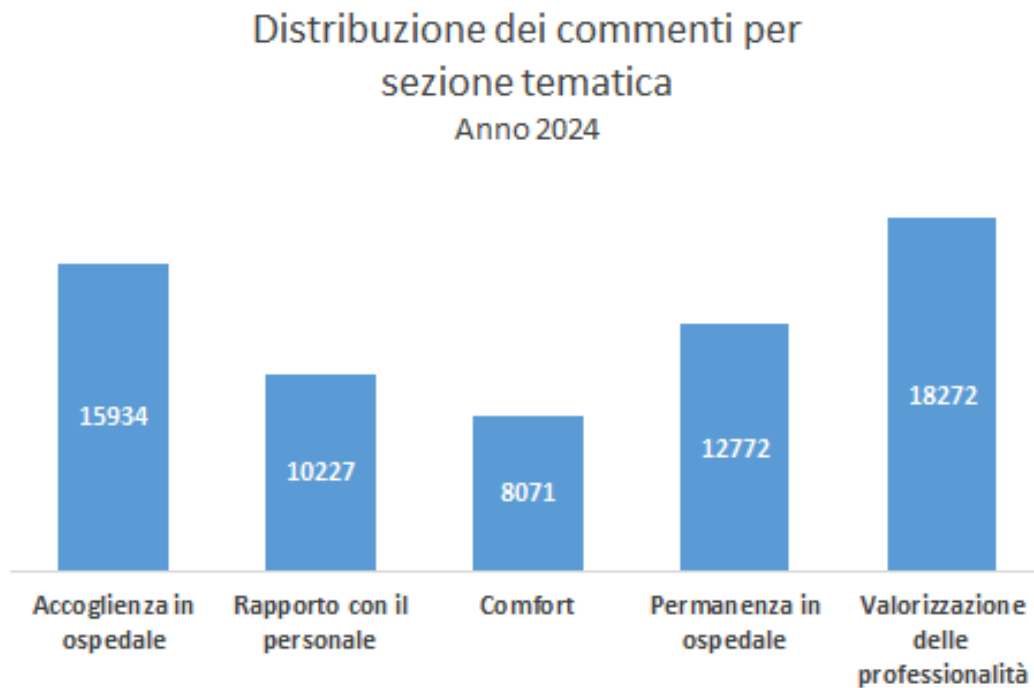
- l'accoglienza in ospedale;
- il rapporto con il personale;
- il comfort del reparto;
- i commenti su aspetti positivi e negativi della permanenza in ospedale;
- la valorizzazione del personale ospedaliero.

Questi commenti rappresentano una risorsa preziosa perché permettono di far emergere dimensioni e sfumature dell'esperienza difficilmente rilevabili con i dati quantitativi. Un'analisi sistematica dei commenti dei pazienti consente di:

- intercettare eventuali criticità emergenti;
- identificare buone pratiche replicabili in altri contesti;
- valorizzare il personale sanitario attraverso la voce diretta dei pazienti;
- orientare attività ed azioni di miglioramento della qualità.

La sfida nella valorizzazione dei commenti dei pazienti

Nel corso del 2024, 65.276 commenti sono stati raccolti dai pazienti dimessi dei presidi ospedalieri toscani. Il grafico sottostante mostra la distribuzione dei commenti per ciascuna sezione narrativa.



I dati qualitativi forniscono preziose informazioni sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione degli utenti (Selçuk et al., 2024). Tuttavia, questi dati non vengono spesso utilizzati a causa della complessità nell'analisi, del tempo necessario e della limitata disponibilità di risorse per l'analisi (van Buchem et al., 2022). In questo contesto, l'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale potrebbe rappresentare una soluzione innovativa per estrarre informazioni significative dai dati (Liu et al., 2024; Sidaoui et al., 2020). Infatti, rendendo i dati più accessibili, i dirigenti e i professionisti sanitari possono dare maggiore priorità agli interventi di miglioramento della qualità.

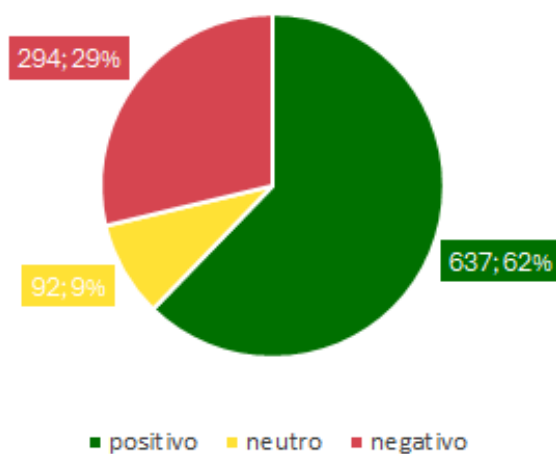
Nell'analisi che segue, sono stati considerati i commenti relativi alla quarta sezione del questionario (i.e., permanenza in ospedale) relativi al mese di dicembre 2024, per un totale di 1023 commenti. I commenti sono stati elaborati tramite algoritmi di intelligenza artificiale applicando due approcci principali: sentiment analysis e thematic analysis.

La sentiment analysis ha l'obiettivo di identificare il tono emotivo delle risposte aperte al questionario, classificandole in positive, negative e neutre.

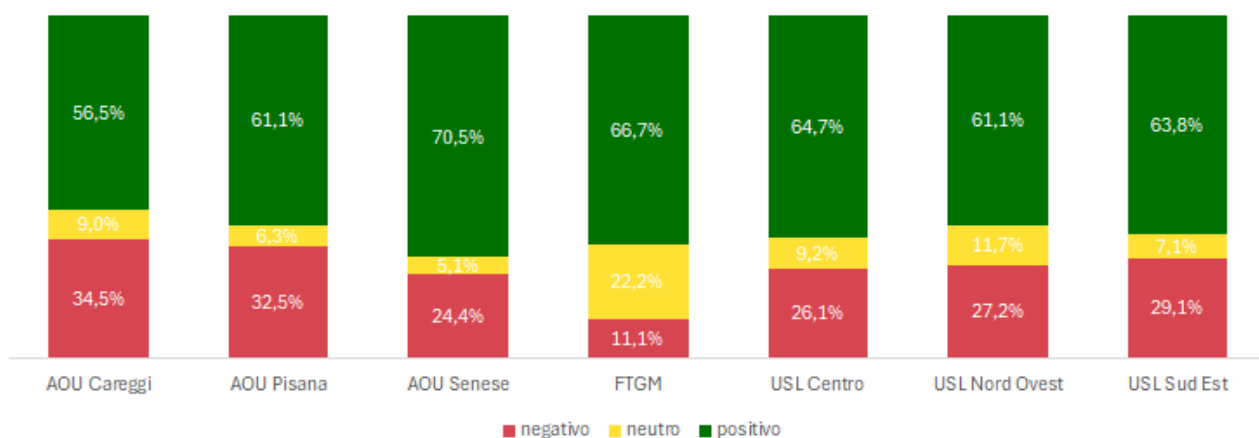
Il 62,3% dei pazienti che hanno deciso di lasciare un commento ha riportato un commento positivo relativamente alla permanenza in reparto, il 28,7% una valutazione negativa e la restante parte (9%)

una valutazione neutra o mista (sia positiva che negativa). I commenti positivi mettono in luce gli aspetti della cura da valorizzare. Al contrario, i commenti negativi offrono l'opportunità di identificare criticità e aree di miglioramento.

Distribuzione commenti
Dicembre 2024



Distribuzione commenti per azienda
Dicembre 2024



In merito alla thematic analysis, l'obiettivo è di individuare i temi ricorrenti nei commenti. Per questa analisi è stato adottato il modello integrativo della Patient-Centeredness proposto da Scholl et al. (2014), che distingue 15 dimensioni raggruppate in tre macro-aree: principi, abilitatori e attività.

L'11,6% dei commenti non è stato classificato in dimensioni per il contenuto neutro e meno informativo (e.g., *“Non c'è stata una nota negativa”*, *“La mia valutazione completamente positiva”*, *“Molto positivo”*).

In accordo con Scholl et al. (2014), le dimensioni sono tra loro strettamente interconnesse, rendendo talvolta complessa l'attribuzione dei commenti a una singola categoria. Tuttavia, nell'analisi qui presentata, ciascun commento è stato classificato in modo univoco. La tabella che segue riporta la classificazione dei commenti per dimensione e sotto-dimensione.

Oltre il 60% rientra nella macro-dimensione principi, con frequenti apprezzamenti verso il personale sanitario (e.g., *“Mi ha positivamente colpito che nonostante ci siano stati momenti di intenso lavoro, il personale è stato sempre gentile e disponibile”*, *“La capacità dei medici di risolvere i problemi”*, *“La disponibilità, la competenza e la diligenza del personale che mi ha curato ed assistito”*). Il 23,6% riporta commenti relativi principalmente ai fattori abilitanti, nello specifico il coordinamento e la continuità delle cure (e.g., *“Ho avuto la massima collaborazione per organizzare le dimissioni dal momento che sarei dovuta essere trasferita in RSA in regime privatistico e non rientravo a casa. Quindi hanno organizzato un passaggio alle cure intermedie tranne COT. Ringrazio per la comprensione e collaborazione di tutti”*, *“Non sono stato operato e non mi è stata data un'alternativa perdendo tempo e anche organizzazione.”*) e l'accesso alle cure (e.g., *“ambiente sereno e accogliente a misura di bambino”*, *“L'attesa tra la messa in lista e la data dell'intervento di prostatectomia è stata troppo lunga”*). Infine, il 16,4% si riferisce alle attività. La maggiorparte dei commenti di questa dimensione riguarda il supporto fornito dal personale durante la degenza (e.g., *“Sono stata bene perchè mi sono sentita supportata nel momento della mia degenza grazie”*, *“Considerato il delicato momento del post nascita mi aspettavo molta più empatia dal personale ostetrico, in realtà mi sono sentita sola. Ho percepito la carenza di personale che affiancato all'impossibilità di avere una persona di fiducia durante la notte lascia la madre e il neonato soli per 12 notturne. Consiglio di rivedere questa regola cercando di focalizzarsi sulla necessità di supporto necessaria per questa diade nella prime ore insieme”*, *“Il primo giorno dopo l'intervento sono stata molto male e tutto il personale dai medici agli OSS si sono prodigati per farmi star meglio sia a livello farmacologico che a livello umano”*).

Dimensione	Breve descrizione	Distribuzione commenti (n°)
<u>Principi</u>		543
Caratteristiche essenziali del clinico	A set of attitudes towards the patient (e.g. empathy, respect, honesty) and oneself (self-reflectiveness) as well as medical competency	464
Relazione clinico-paziente	A partnership with the patient that is characterized by trust and caring	54
Paziente come persona unica	Recognition of each patient's uniqueness (individual needs, preferences, values, feelings, beliefs, concerns and ideas, and expectations)	22
Prospettiva biopsicosociale	Recognition of the patient as a whole person in his or her biological, psychological, and social context	3
<u>Abilitatori</u>		213
Comunicazione medico-paziente	A set of verbal and nonverbal communication skills	29
Integrazione delle cure mediche e non mediche	Recognition and integration of non-medical aspects of care (e.g. patient support services) into health care services	14
Lavoro di squadra	Recognition of the importance of effective teams characterized by a set of qualities (e.g. respect, trust, shared responsibilities, values, and visions) and facilitation of the development of such teams	40
Accesso alle cure	Facilitation of timely access to healthcare that is tailored to the patient (e.g. decentralized services)	56
Coordinamento e continuità delle cure	Facilitation of healthcare that is well coordinated (e.g. regarding follow-up arrangements) and allows continuity (e.g. a well-working transition of care from inpatient to outpatient)	74
<u>Attività</u>		148
Informazioni al paziente	Provision of tailored information while taking into account the patient's information needs and preferences	24
Coinvolgimento del paziente nelle cure	Active involvement of and collaboration with the patient regarding decisions related to the patient's health while taking into account the patient's preference for involvement	4
Coinvolgimento della famiglia e degli amici	Active involvement of and support for the patient's relatives and friends to the degree that the patient prefers	14
Supporto fisico	A set of behavior that ensures physical support for the patient (e.g. pain management, assistance with daily living needs)	86
Supporto emotivo	Recognition of the patient's emotional state and a set of behavior that ensures emotional support for the patient	20

Adapted by Scholl et al. (2014)

Nota. Sono stati esclusi i commenti che non sono stati categorizzati in nessuna categoria per il loro contenuto neutro (n° 119).

Sviluppi futuri

Futuri sviluppi potrebbero prevedere un utilizzo esplorativo della thematic analysis senza vincoli a un modello teorico, oltre alla validazione delle analisi AI con analisi manuali dei dati. Tale approccio aumenterebbe l'affidabilità dello strumento e faciliterebbe l'accettazione culturale delle nuove tecnologie nel contesto sanitario.

La grande mole di dati qualitativi raccolti tramite l'indagine PREMs offre l'opportunità di imparare dal feedback dei pazienti, di trasformare il sistema sanitario dal punto di vista dei pazienti e di rispondere in modo tempestivo a bisogni emergenti.

Conclusione

Nel 2024, quasi un quinto dei pazienti dimessi ha partecipato e risposto al questionario sull'esperienza di ricovero, contribuendo con le proprie valutazioni a delineare un quadro sempre più rappresentativo dell'esperienza di ricovero. I risultati delle aziende si distribuiscono su valori medi e buoni, con un trend in crescita rispetto agli anni precedenti.

La soddisfazione complessiva rimane elevata: il 94,4% dei pazienti valuta l'assistenza ricevuta come ottima o buona. Le differenze tra setting assistenziali, tuttavia, richiamano l'attenzione sull'importanza di considerare il case mix e l'area di degenza, entrambi fattori che possono incidere sulle percezioni dei pazienti (Murante et al., 2014; Grillo Ruggieri et al., 2018).

Un ulteriore elemento rilevante riguarda la modalità di accesso al reparto. I pazienti trasferiti dal pronto soccorso riportano valutazioni più critiche rispetto a quelli ricoverati con accesso programmato. Infatti, l'indagine, pur focalizzandosi sull'esperienza di ricovero, offre anche l'opportunità di raccogliere informazioni preziose su altri setting, come il pronto soccorso. I dati e i commenti relativi a questo contesto possono essere estrapolati e condivisi con i professionisti che vi operano, soprattutto laddove non siano disponibili strumenti specifici di rilevazione della qualità percepita. In questo modo, i feedback dei pazienti diventano una risorsa strategica per migliorare i servizi non solo in ambito di degenza, ma anche in aree assistenziali spesso meno monitorate.

In merito all'esperienza di ricovero, dall'analisi emergono punti di forza, come rispetto e dignità da parte del personale sanitario, il coinvolgimento del paziente nelle scelte relative al percorso di cura e l'accoglienza gentile in reparto. Allo stesso tempo, sono emerse aree di criticità su cui concentrare gli sforzi di miglioramento, tra cui la gestione delle paure e ansie da parte del personale sanitario, la gestione del dolore e la chiarezza delle informazioni in fase di dimissione.

Le risposte aperte confermano che il comportamento del personale sanitario rappresenta l'elemento più apprezzato, sia in termini di umanità sia di professionalità. Tuttavia, da questi feedback emergono anche spunti preziosi per rafforzare il supporto emotivo e il coordinamento e la continuità assistenziale. I risultati sono coerenti con le evidenze emerse in studi recenti, con particolare riferimento ai pazienti cronici (Vainieri et al., 2025).

Tali risultati mettono in luce gli aspetti su cui agire prioritariamente. Per valorizzare pienamente i feedback raccolti, le aziende sono chiamate a tradurre i dati riportati dai pazienti in interventi misurabili di miglioramento della qualità (Coulter et al., 2014; Gleeson et al., 2016; Flott et al., 2017; Jamieson Gilmore et al., 2022). Recenti studi hanno evidenziato una crescente apertura tra i professionisti nell'integrare nei loro processi decisionali anche le informazioni riportate dagli utenti (De Domenico et al., 2025). La sfida futura è trasformare le pratiche di miglioramento in prassi consolidate.

Bibliografia Report

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.

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

De Domenico, F., Noto, G., Bellè, N., & Vainieri, M. (2025). Using different types of performance information: implications for hybrid professionals' decision-making. *Public Money & Management*, 1-11.

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

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

De Rosis, S., Bonciani, M., Spataro, V., Corazza, I., Conti, E., Sibbles, B., ... & Vainieri, M. (2023). Value of including the children's experience for improving their rights during hospitalization: protocol for the VoiCEs Project. *JMIR Research Protocols*, 12(1), e42804.

De Rosis, S. (2024). Performance measurement and user centeredness in the healthcare sector: Opening the black box adapting the framework of Donabedian. *The International Journal of Health Planning and Management*, 39(4), 1172-1182.

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

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

Grillo Ruggieri, T., Berta, P., Murante, A. M., & Nuti, S. (2018). Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in Italian university hospitals: a cross-sectional analysis. *BMC health services research*, 18(1), 51.

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

Liu, S.Q., Vakeel, K.A., Smith, N.A., Alavipour, R.S., Wei, C. and Wirtz, J. (2024), "AI concierge in the customer journey: what is it and how can it add value to the customer?", *Journal of Service Management*, Vol. 35 No. 6, pp. 136–158.

Murante, A. M., Seghieri, C., Brown, A., & Nuti, S. (2014). How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. *The International Journal of Health Planning and Management*, 29(3), e247-e260.

Nuti S., De Rosis S., Bonciani M. & Murante A.M. (2017). Re-thinking healthcare performance evaluation systems towards the people-centeredness approach: their pathways, their experience, their evaluation. *HealthCare Papers*, Longwoods. Oct;17(2):56-64.

Peruzzo, E., Seghieri, C., Vainieri, M., & De Rosis, S. (2025). Improving the healthcare user experience: an optimization model grounded in patient-centredness. *BMC Health Services Research*, 25(1), 132.

Peruzzo, E., Vainieri, M., & De Rosis, S. (2025). Enhancing Learning Systems in Using Patient Experience Data: An Exploratory Mixed Method Study in Two Italian Regions. *The International Journal of Health Planning and Management*, 40(3), 688-700.

Selçuk, B., Dursun, B.I. and Serif, T. (2024), "AI Assisted Customer Review Sentiment Analysis and Department Classification Tool", In *2024 9th International Conference on Computer Science and Engineering (UBMK)*, pp. 365–370.

Sidaoui, K., Jaakkola, M. and Burton, J. (2020), "AI feel you: customer experience assessment via chatbot interviews", *Journal of Service Management*, Vol. 31 No. 4, pp. 745–766.

Vainieri, M., Spataro, V., De Rosis, S., Quattrone, F., & Nuti, S. (2025). What matters most to the population in case of chronic conditions? Results from a discrete choice experiment in Italy. *Health Policy*, 105420.

Van Buchem, M.M., Neve, O.M., Kant, I.M.J., Steyerberg, E.W., Boosman, H. and Hensen, E.F. (2022), "Analyzing patient experiences using natural language processing: development and validation of the artificial intelligence patient reported experience measure (AI-PREM)", BMC Medical Informatics and Decision Making, BioMed Central, Vol. 22 No. 1, pp. 1–11



Il Laboratorio Management e Sanità (MeS), costituito nel 2004 dalla Scuola Superiore Sant'AnnadiPisa, 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

