IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Patient experience: L’esperienza del pilot in IEO

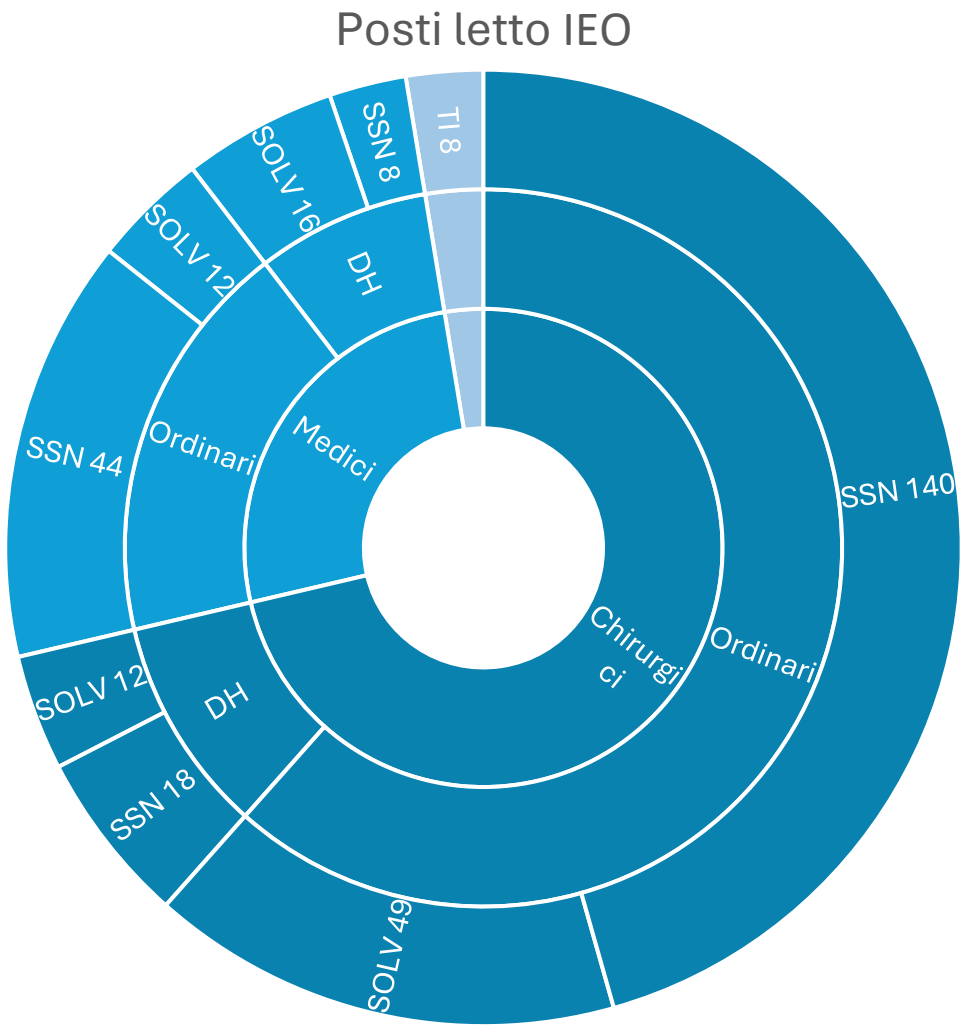
F. Pavan, M. Agnello

Servizio Qualità, Accreditamento e Rischio Clinico IEO

12/12/2025

Contesto

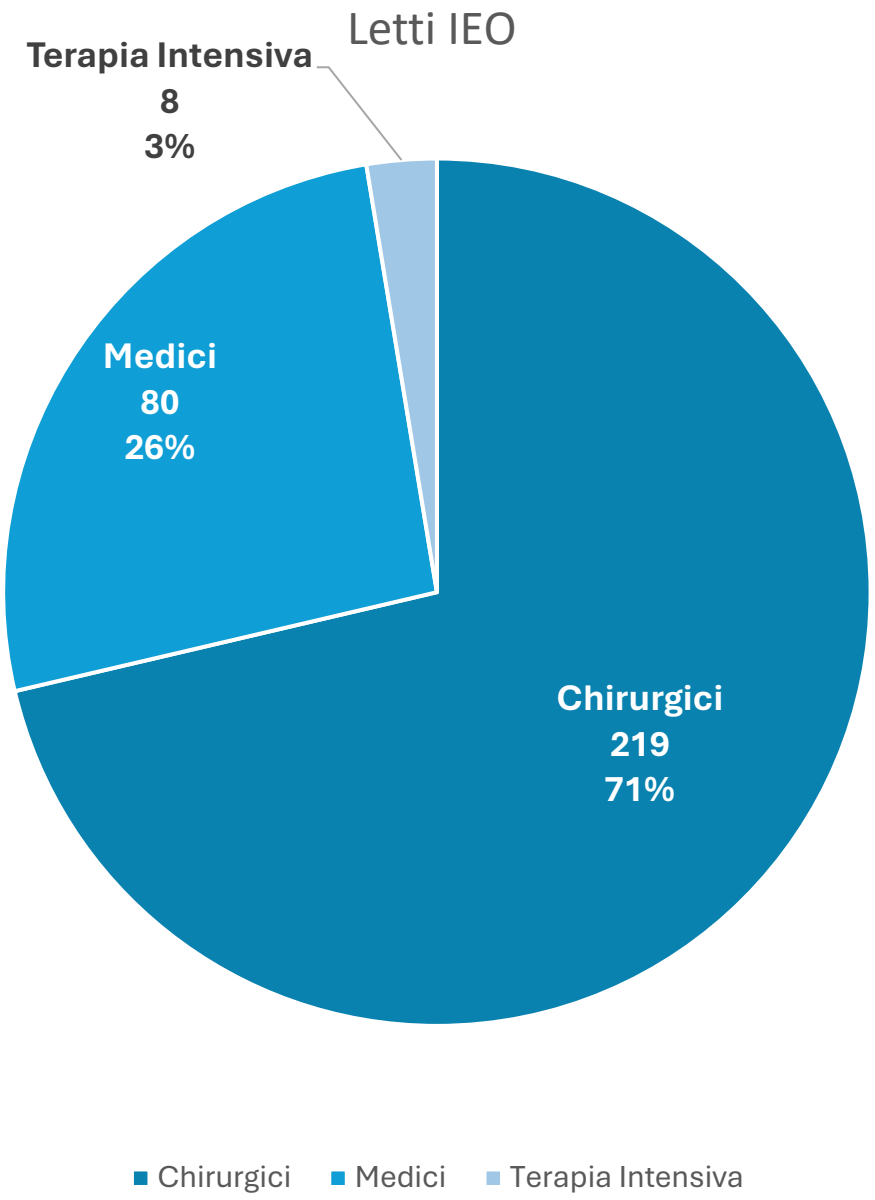
- Ospedale per Adulti
- 140 posti letto per ricovero Ordinario Chirurgico SSN
- 44 posti letto per ricovero Ordinario Medico SSN
- 49 posti letto per ricovero Ordinario Chirurgico SOLV
- 12 posti letto per ricovero Ordinario Medico SOLV
- 18 posti letto per ricovero Day Surgery SSN
- 8 posti letto per ricovero Day Hospital SSN
- 12 posti letto per ricovero Day Surgery SOLV
- 16 posti letto per ricovero Day Hospital SOLV
- 8 posti letto di Terapia Intensiva
- 307 posti letto totali



IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Contesto

- Ospedale per Adulti
- 140 posti letto per ricovero Ordinario Chirurgico SSN
- 44 posti letto per ricovero Ordinario Medico SSN
- 49 posti letto per ricovero Ordinario Chirurgico SOLV
- 12 posti letto per ricovero Ordinario Medico SOLV
- 18 posti letto per ricovero Day Surgery SSN
- 8 posti letto per ricovero Day Hospital SSN
- 12 posti letto per ricovero Day Surgery SOLV
- 16 posti letto per ricovero Day Hospital SOLV
- 8 posti letto di Terapia Intensiva
- 307 posti letto totali

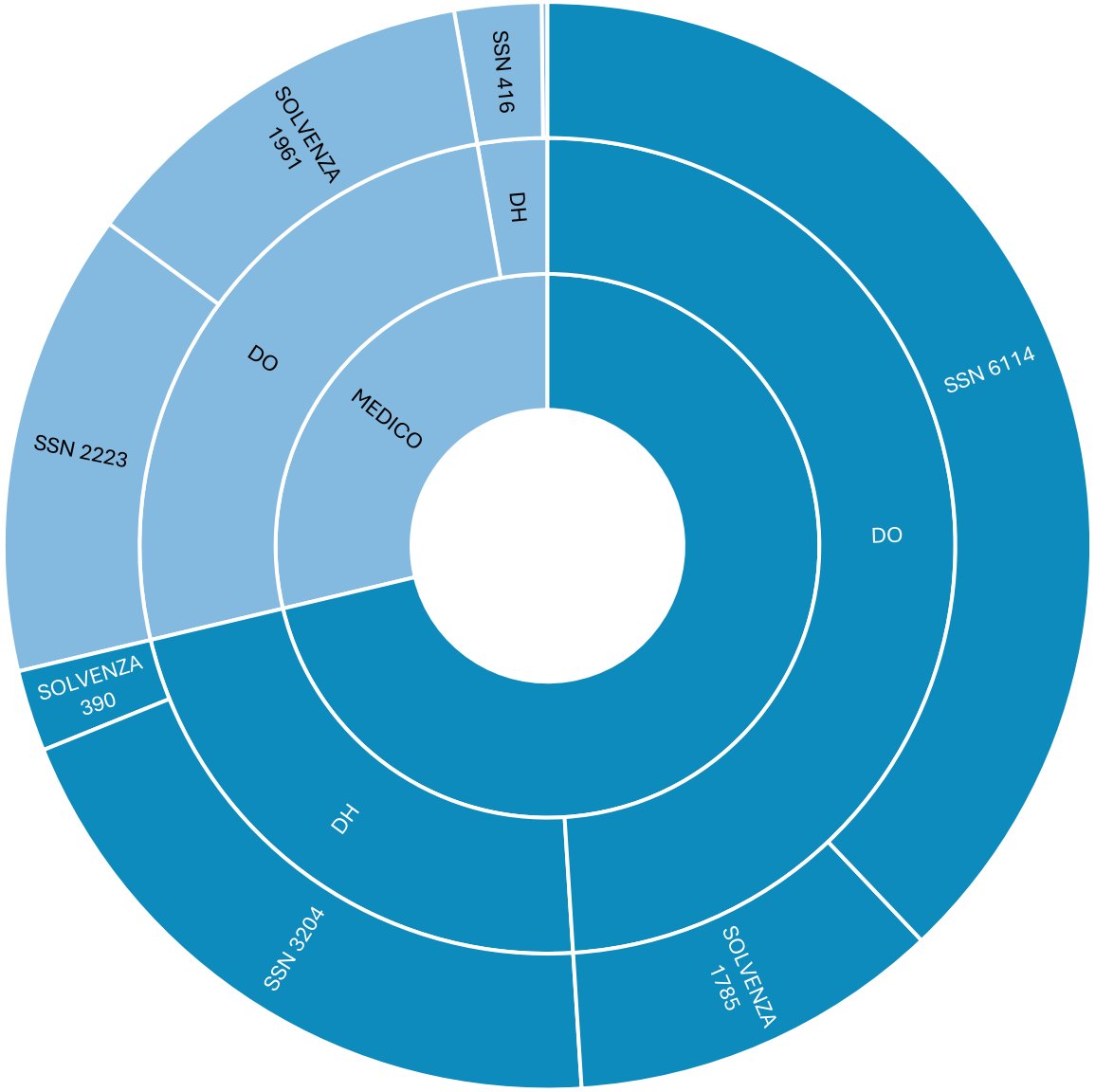


IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Contesto

Nel Periodo Gennaio-Ottobre 2025 il totale dei pazienti dimessi è stato 17202

Dimissioni 1-10/2025



IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Customer Satisfaction IEO

3 questionari:

- Pazienti in ricovero ordinario
- Pazienti in day surgery
- Pazienti ambulatoriali

Domande:

- Customer Satisfaction Regione Lombardia + domande su dolore + domande su Dossier IEO + campi note per ogni domanda per raccogliere commenti ed esperienze dei pazienti

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

- Tempi d'attesa per ottenere il ricovero - Eventuali segnalazioni sui tempi d'attesa per ottenere il ricovero
- Come valuta il prericovero (valuti la sua esperienza solo se è stato effettuato il prericovero) - Eventuali segnalazioni sul prericovero
- Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto - Eventuali segnalazioni su accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto
- Aspetti strutturali e alberghieri - Eventuali segnalazioni su aspetti strutturali e alberghieri
- Servizio di ristorazione - Eventuali segnalazioni sul servizio di ristorazione
- Aspetti igienici e pulizia della stanza - Eventuali segnalazioni su aspetti igienici e pulizia della stanza
- Assistenza del personale infermieristico - Eventuali segnalazioni su assistenza del personale infermieristico
- Gestione del dolore - Eventuali segnalazioni sulla gestione del dolore
- Assistenza del personale medico - Eventuali segnalazioni su assistenza del personale medico
- Le è stato presentato il Suo medico di riferimento
- Cure a Lei prestate
- Informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate - Eventuali segnalazioni su informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate
- Rispetto della riservatezza personale - Eventuali segnalazioni sul rispetto della riservatezza personale
- Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme - Eventuali segnalazioni sull'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
- Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione - Eventuali segnalazioni sulle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione
- Come valuta l'apporto fornito dai volontari - Eventuali segnalazioni sull'apporto fornito dai volontari
- Complessivamente quanto è soddisfatto della Sua esperienza di ricovero
- Consiglierebbe ad altri questo ospedale
- Quanto ritiene fruibili e chiare le informazioni riportate sul sito www.ieo.it?
- Si è registrato all'Area personale/dossier sanitario? Se si, quanto ritiene che i servizi disponibili sulla sua Area Personale siano utili e di facile utilizzo?
- Lo sa che grazie al suo 5x1000 può supportare le nostre attività di ricerca e cura senza alcun costo?
- Commenti

Questionario

Proposta da Network:

CAHPS Hospital Survey tradotto con 28 domande che comprendono aspetti critici dell'esperienza ospedaliera:

- **comunicazione con gli infermieri,**
- **comunicazione con i medici,**
- **tranquillità dell'ambiente ospedaliero,**
- **coordinamento delle cure,**
- **reattività del personale ospedaliero,**
- **comunicazione sui farmaci,**
- **informazioni sulle dimissioni,**
- **pulizia dell'ambiente ospedaliero,**
- **informazioni sui sintomi,**
- **valutazione complessiva dell'ospedale**

HCAHPS
Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

CAHPS® Hospital Survey

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Questionario

CAHPS® Cancer Care Survey

Version: Cancer Surgery

Language: English

Integrazione IEO:

CAHPS Cancer Care Survey Measures

- **Ottenere appuntamenti, cure e informazioni tempestivi**
- **Quanto bene il team di cura del cancro comunica con i pazienti**
- **Utilizzo delle informazioni da parte del team di cura del cancro per coordinare l'assistenza ai pazienti**
- **Personale d'ufficio disponibile, cortese e rispettoso**
- **Il team di assistenza oncologica supporta i pazienti nella gestione degli effetti del cancro e del trattamento**
- **Il team di assistenza oncologica è disponibile a fornire informazioni quando necessario**
- **Coinvolgimento di familiari e amici**
- **Disponibilità di interpreti**
- **Valutazione del team di assistenza oncologica da parte dei pazienti**
- **Valutazione dei pazienti sull'assistenza complessiva al cancro**

Questionario

CAHPS® Cancer Care Survey

Version: Cancer Surgery

Language: English

Integrazione IEO:

CAHPS Cancer Care Survey Measures

- **Ottenere appuntamenti, cure e informazioni tempestivi**
- **Quanto bene il team di cura del cancro comunica con i pazienti**
- **Utilizzo delle informazioni da parte del team di cura del cancro per coordinare l'assistenza ai pazienti**
- **Personale d'ufficio disponibile, cortese e rispettoso**
- **Il team di assistenza oncologica supporta i pazienti nella gestione degli effetti del cancro e del trattamento**
- **Il team di assistenza oncologica è disponibile a fornire informazioni quando necessario**
- **Coinvolgimento di familiari e amici**
- **Disponibilità di interpreti**
- **Valutazione del team di assistenza oncologica da parte dei pazienti**
- **Valutazione dei pazienti sull'assistenza complessiva al cancro**

Questionario

CAHPS® Cancer Care Survey

Version: Cancer Surgery

Language: English

Integrazione IEO:

CAHPS Cancer Care Survey Measures

Il team ti ha incoraggiato a contattarli tra una visita e l'altra?
☐ Sì, sicuramente
☐ Sì, in parte
☐ No

Ti hanno detto di chiamarli subito in caso di sintomi o effetti collaterali?
☐ Sì, sicuramente
☐ Sì, in parte
☐ No

Ti hanno dato istruzioni chiare su come contattarli fuori dall'orario di ufficio?
☐ Sì, sicuramente
☐ Sì, in parte
☐ No

Il team ha coinvolto familiari o amici nelle discussioni sulla tua cura quanto desideravi?
☐ Sì, sicuramente
☐ Sì, in parte
☐ No

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Questionario

CAHPS® Cancer Care Survey

Version: Cancer Surgery

Language: English

Integrazione IEO:

CAHPS Cancer Care Survey Measures

Quando hai contattato il centro per cure immediate, quanto spesso hai ottenuto un appuntamento quando ne avevi bisogno?
☐ Mai
☐ A volte
☐ Di solito
☐ Sempre

Hai contattato il centro con una domanda medica durante l'orario di ufficio?
☐ Sì
☐ No

Quando hai contattato il centro durante l'orario di ufficio, quanto spesso hai ricevuto una risposta il giorno stesso?
☐ Mai
☐ A volte
☐ Di solito
☐ Sempre

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Questionario

CAHPS® Cancer Care Survey

Version: Cancer Surgery

Language: English

Integrazione IEO:

CAHPS Cancer Care Survey Measures

Quanto spesso il team ha ascoltato attentamente ciò che avevi da dire?
☐ Mai
☐ A volte
☐ Di solito
☐ Sempre

Hai parlato con il team del dolore legato al cancro o alla chirurgia?
☐ Sì
☐ No

Hai avuto dolore legato al cancro o alla chirurgia?
☐ Sì
☐ No

Il team ti ha consigliato o aiutato a gestire questo dolore?
☐ Sì, sicuramente
☐ Sì, in parte
☐ No

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Questionario

CAHPS® Cancer Care Survey

Version: Cancer Surgery

Language: English

Integrazione IEO:

CAHPS Cancer Care Survey Measures

Quanto spesso il personale amministrativo (es. segreteria, accoglienza) è stato utile come ti aspettavi?
☐ Mai
☐ A volte
☐ Di solito
☐ Sempre

Quanto spesso il personale amministrativo ti ha trattato con cortesia e rispetto?
☐ Mai
☐ A volte
☐ Di solito
☐ Sempre

Qualcuno ti ha aiutato a compilare questo questionario?
☐ Sì
☐ No

Come ti ha aiutato questa persona? (puoi selezionare più di una risposta)
☐ Ha letto le domande per me
☐ Ha scritto le risposte che ho dato
☐ Ha risposto al posto mio
☐ Ha tradotto le domande nella mia lingua
☐ Mi ha aiutato in altro modo

Questionario

Integrazione IEO:

Informazioni di contesto:

Regime di ricovero

Reparto di degenza

Totale 42 domande

38. In che regime è stato ricoverato? *

- Servizio Sanitario Nazionale
- Solvenza

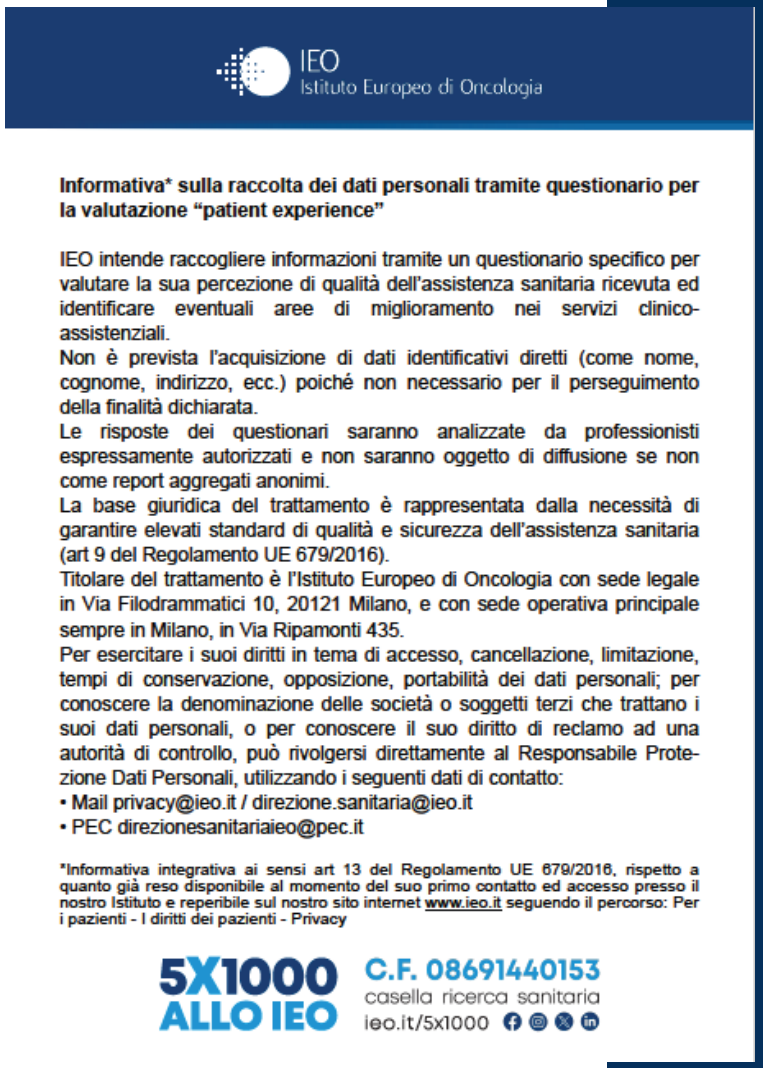
39. In quale reparto è stata/o ricoverata/o? *

- Chirurgia Addominale
- Chirurgia Cervico Facciale
- Chirurgia Dei Melanomi e Sarcomi
- Chirurgia Plastica Ricostruttiva
- Chirurgia Senologica
- Chirurgia Toracica
- Endoscopia
- Ginecologia
- Oncoematologia
- Oncologia medica
- Radiologia Interventistica
- Urologia

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Somministrazione

- Incontro preliminare con DAPS per presentare il questionario
- Incontro con Coordinatori assistenziali
- Predisposizione di Informativa da somministrare ai pazienti con QR Code che rimanda la Questionario su Forms
- Richiesta di collaborazione ai coordinatori per distribuire l'informativa ai pazienti in dimissione (in qualche reparto sono stati affissi nelle stanze di degenza)
- Inizio Survey **17/09/2025**



IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Informativa* sulla raccolta dei dati personali tramite questionario per la valutazione "patient experience"

IEO intende raccogliere informazioni tramite un questionario specifico per valutare la sua percezione di qualità dell'assistenza sanitaria ricevuta ed identificare eventuali aree di miglioramento nei servizi clinico-assistenziali.
Non è prevista l'acquisizione di dati identificativi diretti (come nome, cognome, indirizzo, ecc.) poiché non necessario per il perseguimento della finalità dichiarata.
Le risposte dei questionari saranno analizzate da professionisti espressamente autorizzati e non saranno oggetto di diffusione se non come report aggregati anonimi.
La base giuridica del trattamento è rappresentata dalla necessità di garantire elevati standard di qualità e sicurezza dell'assistenza sanitaria (art 9 del Regolamento UE 679/2016).
Titolare del trattamento è l'Istituto Europeo di Oncologia con sede legale in Via Filodrammatici 10, 20121 Milano, e con sede operativa principale sempre in Milano, in Via Ripamonti 435.
Per esercitare i suoi diritti in tema di accesso, cancellazione, limitazione, tempi di conservazione, opposizione, portabilità dei dati personali; per conoscere la denominazione delle società o soggetti terzi che trattano i suoi dati personali, o per conoscere il suo diritto di reclamo ad una autorità di controllo, può rivolgersi direttamente al Responsabile Protezione Dati Personali, utilizzando i seguenti dati di contatto:
• Mail privacy@ieo.it / direzione.sanitaria@ieo.it
• PEC direzionesanitariaieo@pec.it

*Informativa integrativa ai sensi art 13 del Regolamento UE 679/2016, rispetto a quanto già reso disponibile al momento del suo primo contatto ed accesso presso il nostro Istituto e reperibile sul nostro sito internet www.ieo.it seguendo il percorso: Per i pazienti - I diritti dei pazienti - Privacy

5X1000 ALLO IEO
C.F. 08691440153
casella ricerca sanitaria
ieo.it/5x1000

Rispondenza

Dal 17/09 al 29/10 abbiamo avuto solo 66 risposte (3,9% di rispondenza) utilizzando come somministrazione in QR Code distribuito alla dimissione

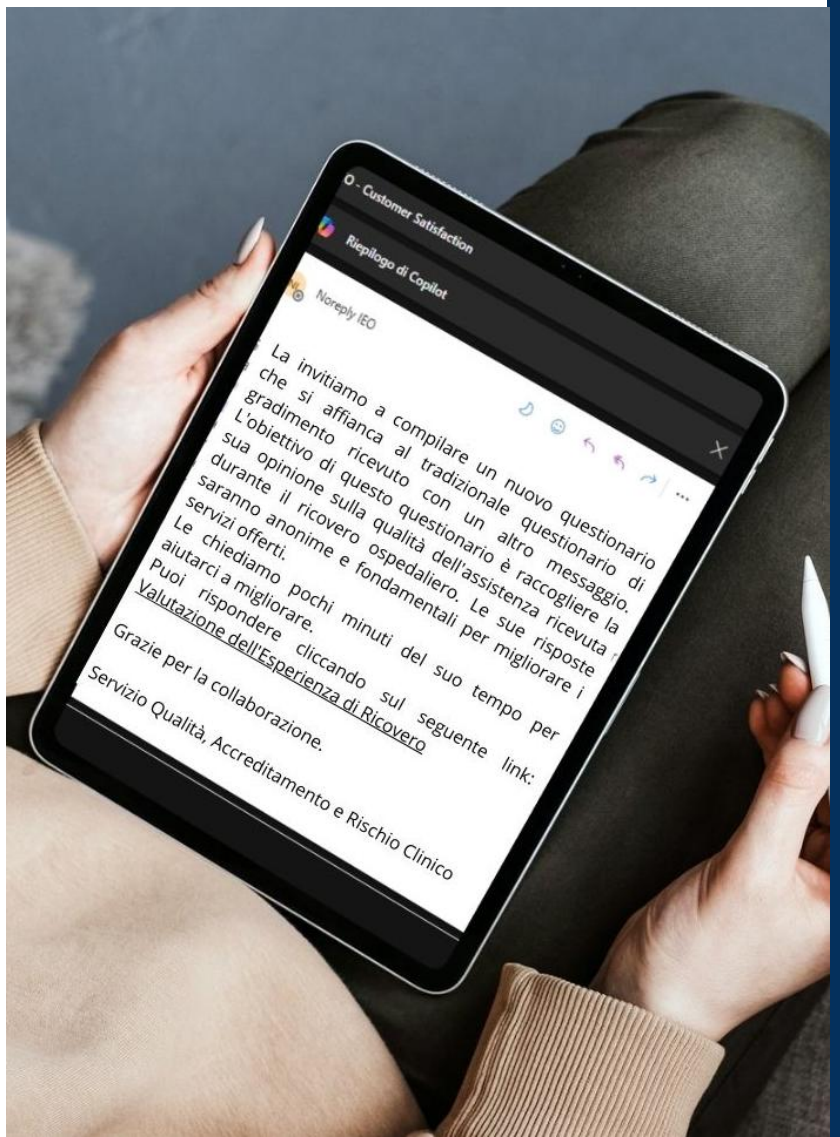
MODIFICA MODALITÀ DI SOMMINITRAZIONE

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Somministrazione

Nuova modalità

Dal 29/10/2025 invio di mail automatizzato a tutti i pazienti dimessi giornalmente analogamente alla Customer Satisfaction «tradizionale»



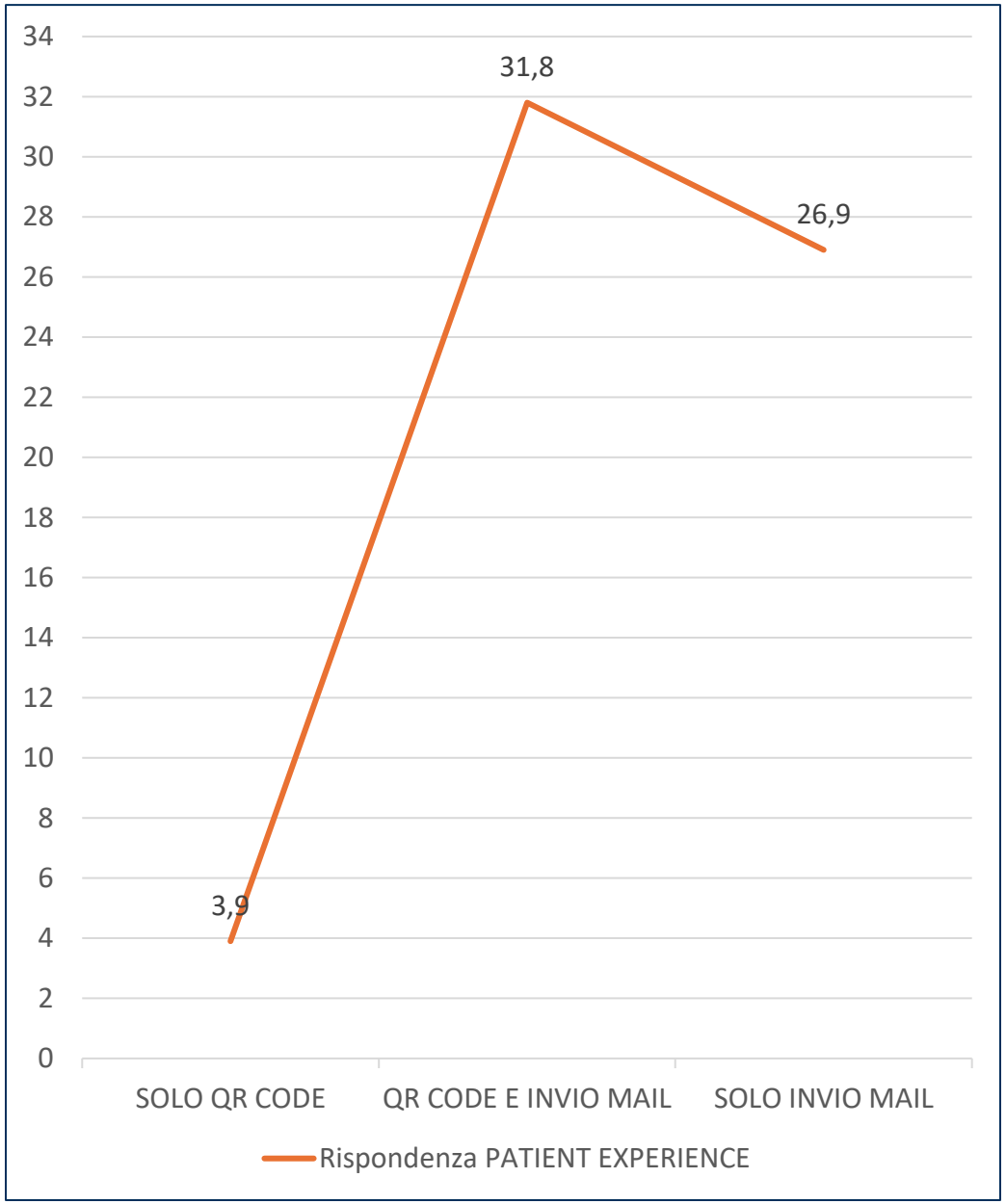
IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Rispondenza

Dopo modifica modalità di somministrazione

Dal 29/10 al 18/11 abbiamo ricevuto 240 risposte (31,8% di rispondenza) con invio del questionario via mail oltre che consegna dei QR Code alla dimissione.

Dal 19/11 al 11/12 abbiamo ricevuto 250 risposte (26,9% di rispondenza) con solo invio della mail.



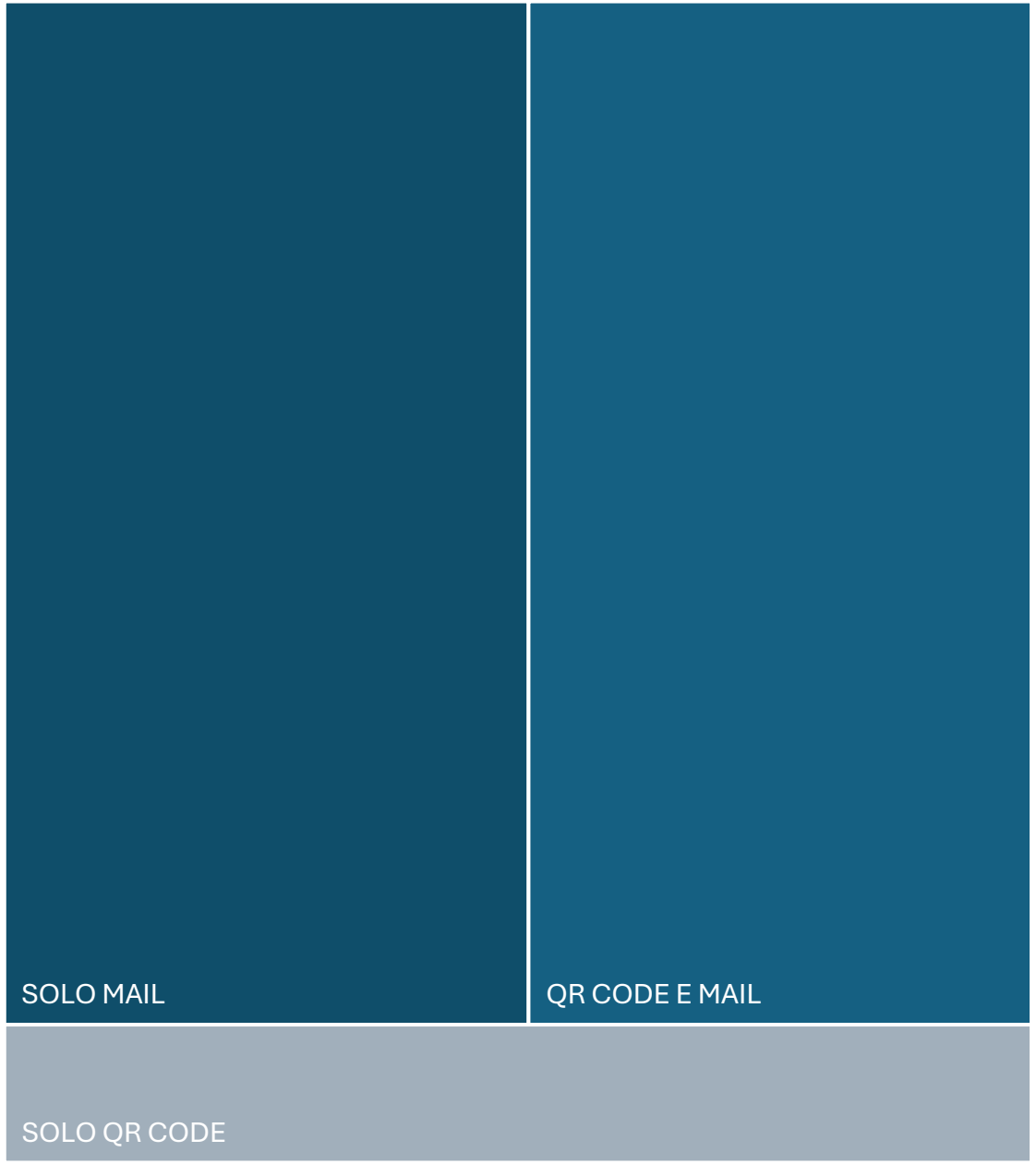
IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Rispondenza

Dopo modifica modalità di somministrazione

Dal 29/10 al 18/11 abbiamo ricevuto 240 risposte (31,8% di rispondenza) con invio del questionario via mail oltre che consegna dei QR Code alla dimissione.

Dal 19/11 al 11/12 abbiamo ricevuto 250 risposte (26,9% di rispondenza) con solo invio della mail.



IEO
Istituto Europeo di Oncologia

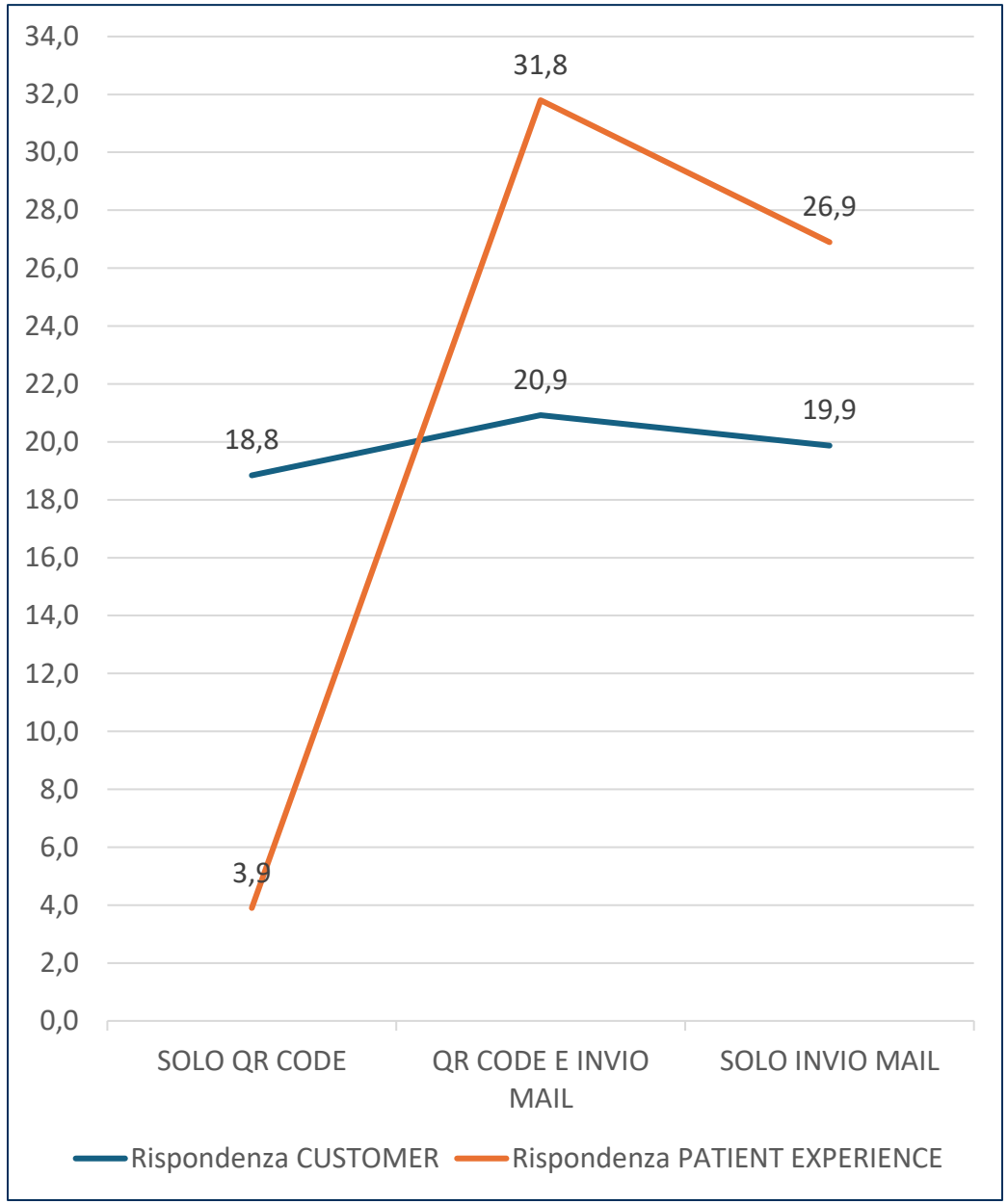
Rispondenza

Customer tradizionale

Dal 17/9 al 29/10 abbiamo ottenuto il 18,8% di rispondenza della Customer contestualmente alla consegna del solo QR Code in dimissione per questionario CAHPS.

Dal 29/10 al 18/11 abbiamo ottenuto il 20,9% di rispondenza della Customer contestualmente all'invio del questionario via mail oltre che consegna dei QR Code alla dimissione per questionario CAHPS.

Dal 19/11 al 11/12 abbiamo ottenuto il 19,9% di rispondenza della Customer contestualmente all'invio della sola mail per questionario CAHPS.

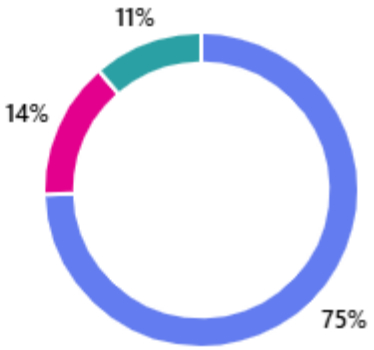


IEO
Istituto Europeo di Oncologia

11. Il team ha coinvolto familiari o amici nelle discussioni sulla sua cura quanto desiderava? (0 punto)

Più dettagli

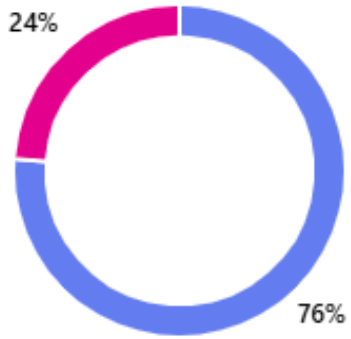
Sì, sicuramente	416
Sì, in parte	79
No	63



13. Ha parlato con il team del dolore legato alla malattia o ai trattamenti? (0 punto)

Più dett

Sì	425
No	133



14. Ha avuto dolore legato alla malattia o ai trattamenti? (0 punto)

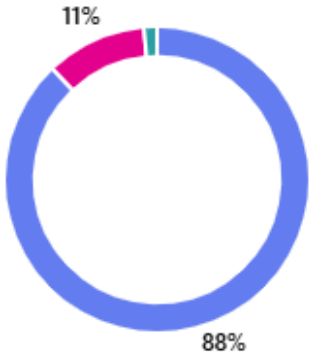
Più dettagli

Sì	292
No	266

15. Il personale sanitario le ha fornito un supporto adeguato per gestire il dolore causato dalla malattia o dai trattamenti? (0 punto)

Più dettagli

Sì, sicuramente	256
Sì, in parte	31
No	4



IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Consiglierebbe ad altri questo ospedale?

28. Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari? (0 punto)

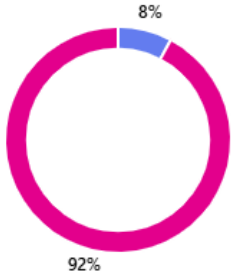
Più dettagli

Decisamente no	2
Probabilmente no	2
Probabilmente sì	41
Decisamente sì	513

40. Qualcuno l'ha aiutata a compilare questo questionario? (0 punto)

Più dettagli

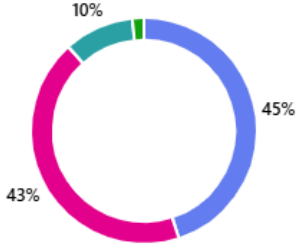
Sì	43
No	515



41. Come l'ha aiutata questa persona? (può selezionare più di una risposta) (0 punto)

Più dettagli

Ha letto le domande per me	27
Ha scritto le risposte che ho dato	26
Ha risposto al posto mio	6
Ha tradotto le domande nella mia lingua	0
Mi ha aiutato in altro modo	1



Conclusione

- Integrazione del questionario **CAHPS Hospital Survey** con domande del questionario **CAHPS Cancer Care Survey** per indagare aspetti specifici dei nostri pazienti
- Invio del questionario via mail per ottenere la maggior rispondenza possibile e bypassare l'impegno del personale assistenziale
- Adozione dell'utilizzo del questionario oltre al Progetto Pilot del Network
- Adesione al progetto del Network per avere un confronto con altre realtà Accreditate JCI

GRAZIE!