Member of CISQ Federation

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 45001

Ulivella
ifca
Glicini
Istituto Fiorentino
di Cura e Assistenza

CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI

Firenze, 12/12/2025

Dr.ssa Silvia Podetti – Performance Aziendale e Analisi Organizzativa

GRUPPO GIOMI
dal 1949

Pilot PREMs Network JCI – L'esperienza di IFCA

1. Il pilot è stato tecnicamente ed organizzativamente fattibile
2. I risultati del pilot sono coerenti con l'indagine aziendale PREMs di IFCA
3. Il questionario, con pochi aggiustamenti, è pronto per l'implementazione in tutte le strutture del Network JCI che intendono aderire al progetto

Perché abbiamo aderito al pilot

- Contribuire alla **validazione** del questionario PREMs del Network JCI Italia:

  1. Testare la **fattibilità operativa** in un setting ad alto volume di ricoveri
  2. Verificare **qualità del dato** raccolto e chiarezza degli item di risposta
  3. Valutare il potenziale per **benchmarking** inter-struttura

Come abbiamo organizzato il pilot

- Setting: Area Chirurgica → setting sfidante e con il maggior volume di ricoveri (pazienti dimessi da ricovero ospedaliero ordinario 2024: n. 3133). **Test realistico della scalabilità del questionario**
- Periodo di rilevazione: 13–26 ottobre (2 settimane)
- Modalità di somministrazione: cartacea
- Nessun campionamento: test di processo
- Questionari raccolti: 122

Casa di Cura Ulivella e Glicini

QUESTIONARIO PATIENT EXPERIENCE PILOT NETWORK JCI

Gentile Signora, Gentile Signore,
La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra Casa di Cura barrando il quadratino sotto l'espressione che meglio esprime la sua opinione.

REPARTO
- ❒ Ulivella Chirurgia Piano Terra
- ❒ Ulivella Chirurgia 1 Primo Piano
- ❒ Ulivella Reparto Solventi
  - ○ Urologia ○ Ginecologia ○ Neurochirurgia ○ Ortopedia ○ Chirurgia Generale
  - ○ Altro
- ❒ Ulivella Riabilitazione Cardiologica
- ❒ Ulivella Riabilitazione Neurologica
- ❒ Ulivella Riabilitazione Ortopedica
- ❒ Glicini Medicina I Piano
- ❒ Glicini Medicina e Lungodegenza II Piano

Data ..... Compilato da ❒ Utente ricoverato ❒ Care Giver

CURE DA PARTE DEGLI INFERMIERI
1. Quanto spesso il personale infermieristico l'ha trattata con cortesia e rispetto?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
2. Quanto spesso il personale infermieristico l'ha ascoltata attentamente?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
3. Quanto spesso il personale infermieristico le ha spiegato le cose in modo comprensibile?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
4. Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, quanto spesso ha ricevuto assistenza non appena ne ha avuto bisogno?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre ❒ Non ho mai premuto il pulsante di chiamata
CURE DA PARTE DEI MEDICI
5. Quanto spesso il personale medico l'ha trattata con cortesia e rispetto?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
6. Quanto spesso il personale medico l'ha ascoltata attentamente?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
7. Quanto spesso il personale medico le ha spiegato le cose in modo comprensibile?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
AMBIENTE OSPEDALIERO
8. Quanto spesso la sua camera e il suo bagno sono stati puliti?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
9. Quanto spesso l'area intorno alla sua stanza era tranquilla di notte?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre

MS2-295 Rev.: 0 Pagina 1 di 3

Selezione pazienti dimessi → Consegna questionario al paziente → Compilazione paziente → Raccolta questionari Coordinatori + Ufficio Qualità → Data entry + controlli di coerenza → Trasferimento db a Network JCI per analisi

Qualità del dato

Aspetti positivi

Completezza del dato

- Su 122 questionari raccolti: 88.5% di questionari completi, 11.5% questionari incompleti con almeno 1 risposta mancante

Distribuzione delle risposte

- *Ceiling effect* (CMS, HCAHPS Quality Assurance Guidelines, 2023 ed.7) sulle dimensioni relazionali dell'esperienza di ricovero (cure da parte di infermieri e medici): risposte molto sbilanciate sul top box = migliore risposta possibile

Criticità

Criticità sul contenuto (Item 14)

- Elevata variabilità sulla risposta alla domanda n.14 *Prima di somministrarle un nuovo farmaco, quanto spesso il personale ospedaliero ha descritto possibili effetti collaterali in modo comprensibile?*

Controlli di coerenza sui salti del questionario

- Gestiti internamente da IFCA, li gestisce anche il Network JCI in fase di analisi

Triangolazione tra due indagini PREMs sul setting chirurgico di IFCA

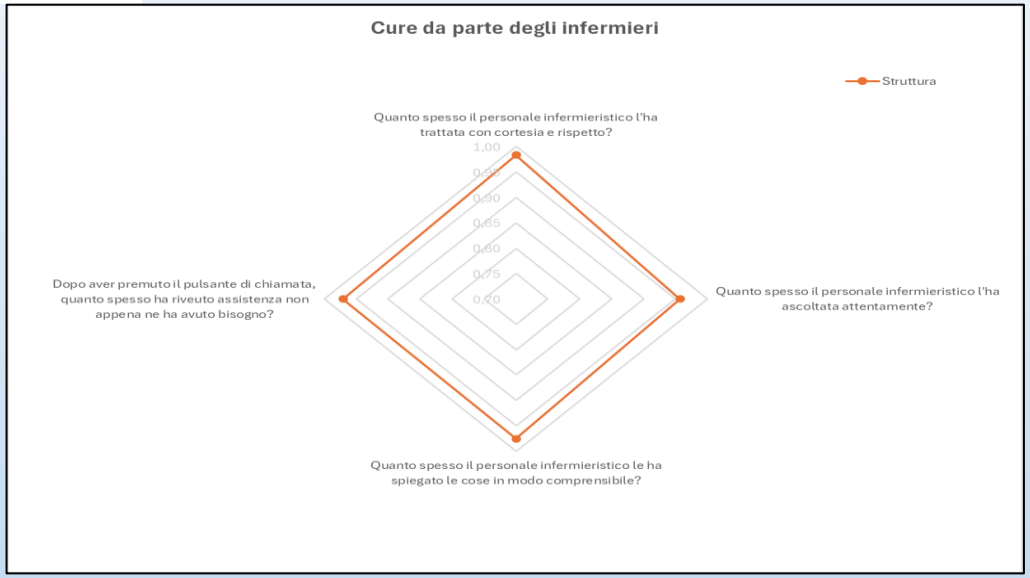
- Stesso setting: Area Chirurgica
- Numerosità simili (~120)
- Obiettivo: verificare coerenza dei pattern

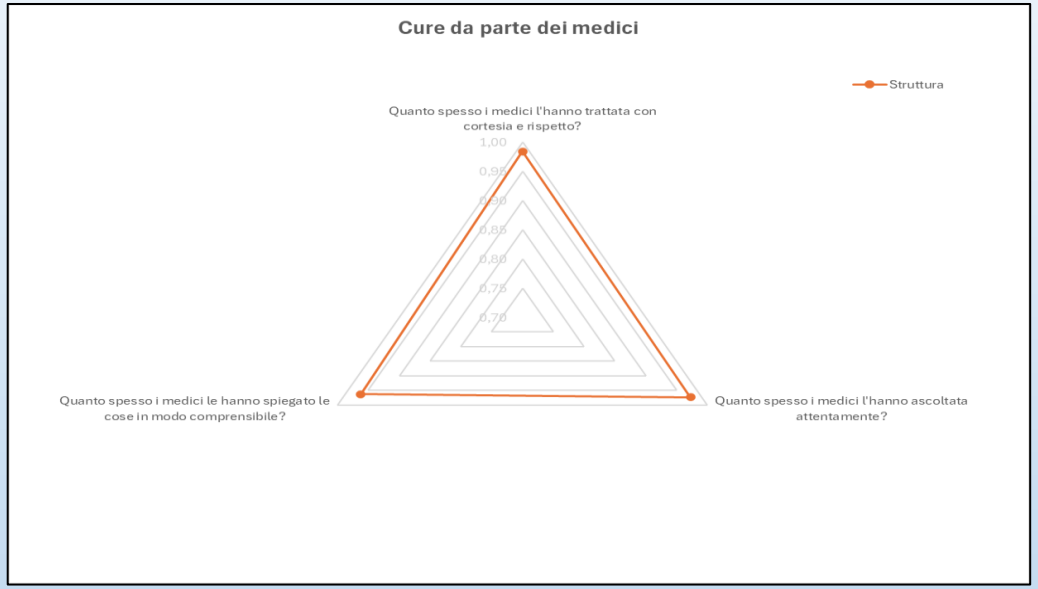
Osserviamo lo stesso fenomeno attraverso strumenti diversi, fonti e metodi diversi per rafforzare l'affidabilità e la credibilità dei risultati.

La triangolazione tra due indagini diverse aumenta la robustezza delle evidenze (Denzin, 1978)

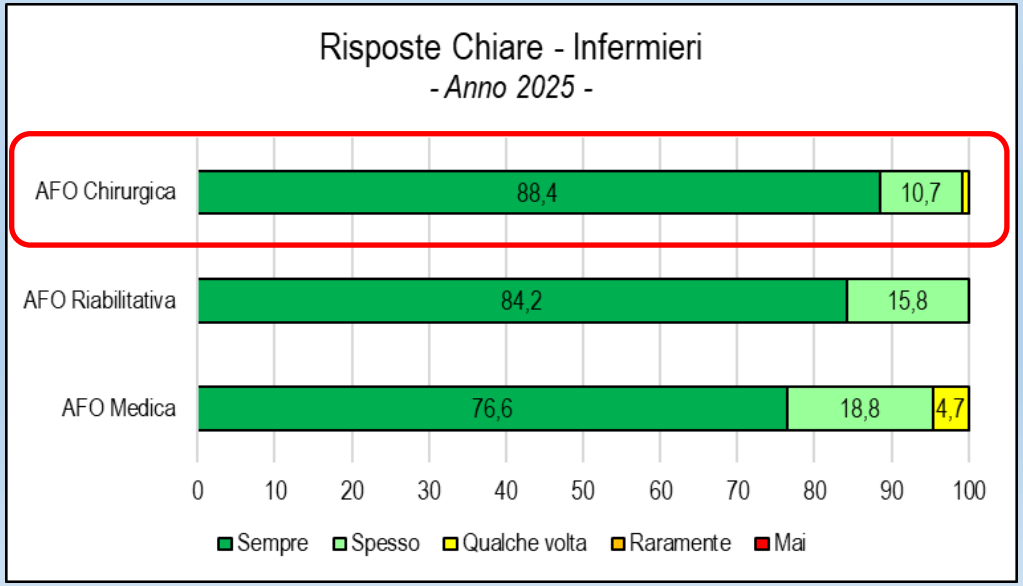
Strumenti diversi ma convergenti nella descrizione dell'esperienza del paziente nel setting chirurgico

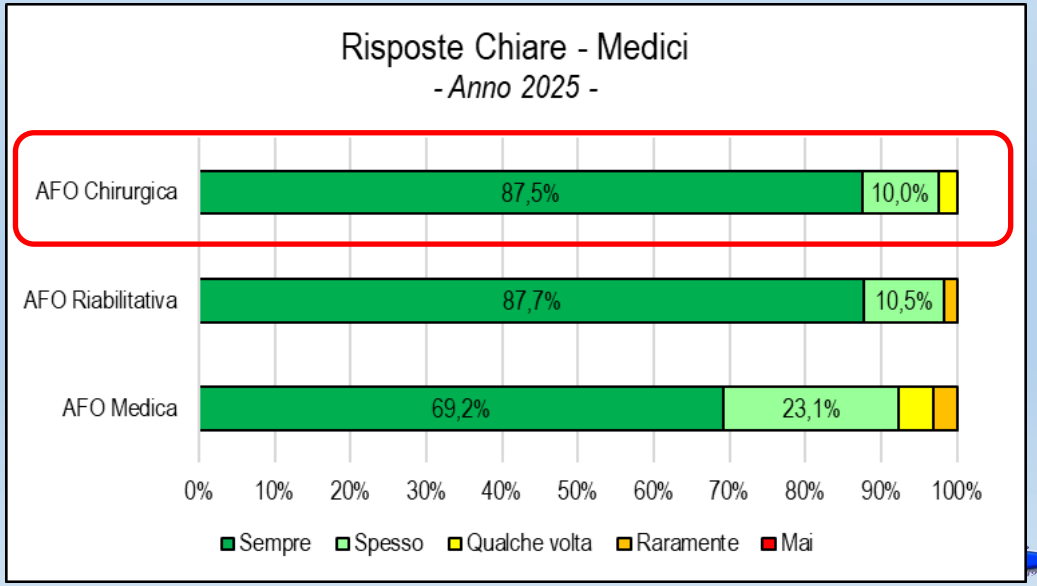
Risultati: Relazione con il personale





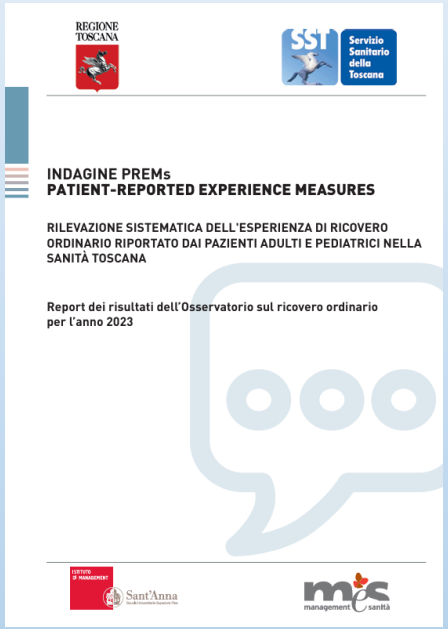
Pilot PREMs
Network JCI
2025
Area Chirurgica





PREMs
aziendale IFCA
2025
Area Chirurgica

Risultati: Relazione con il personale



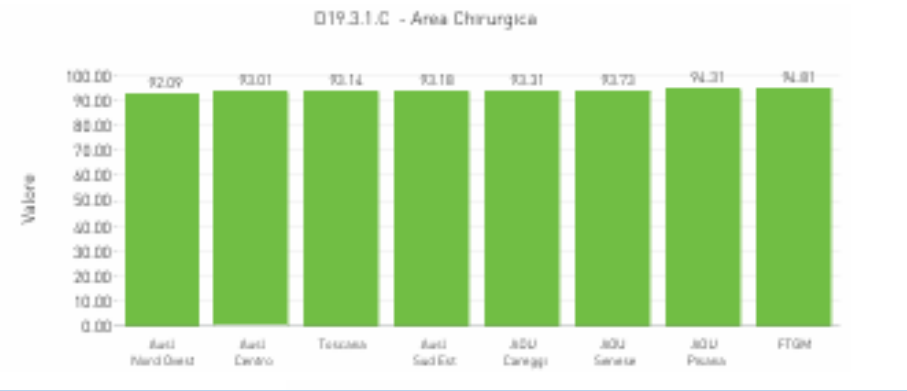
Report PREMs 2023 - Laboratorio MeS, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

D19.3.2 Chiarezza delle risposte - personale infermieristico

I valori dell'indicatore D19.3.2 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?" riferita al **personale infermieristico**.

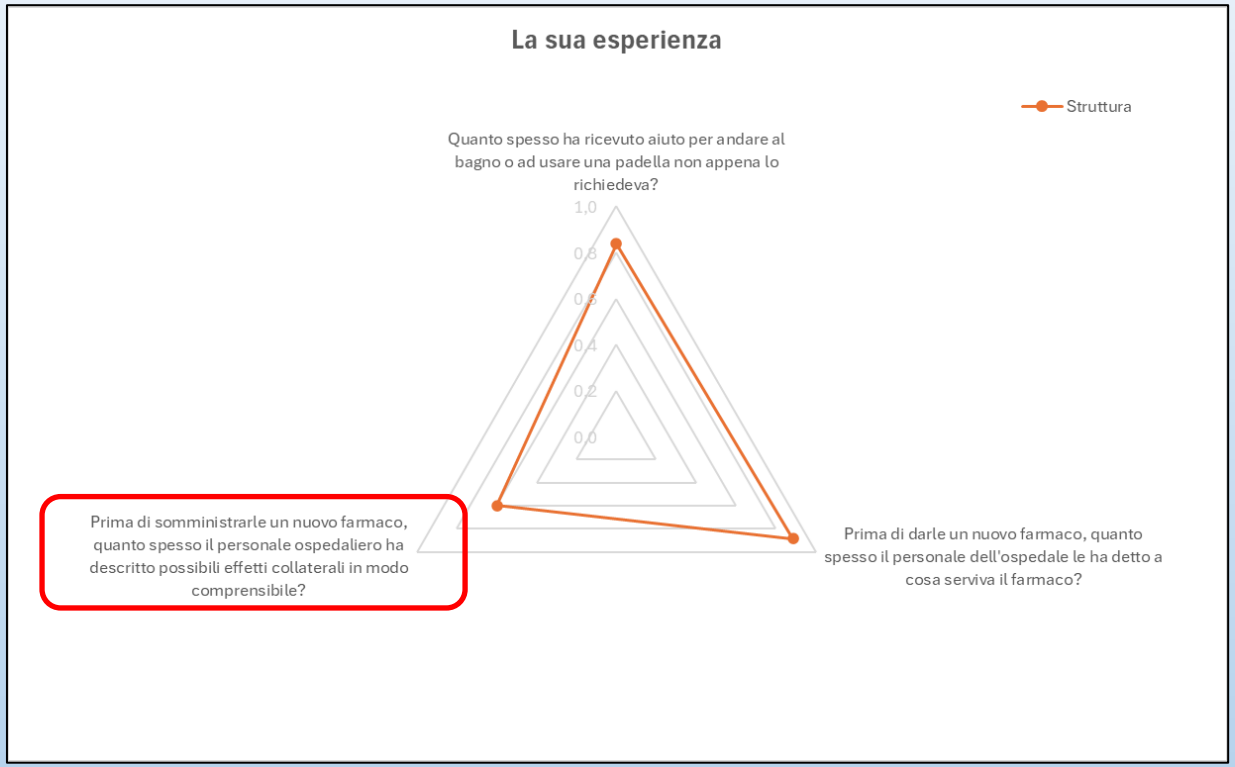
D19.3.1 Chiarezza delle risposte - personale medico

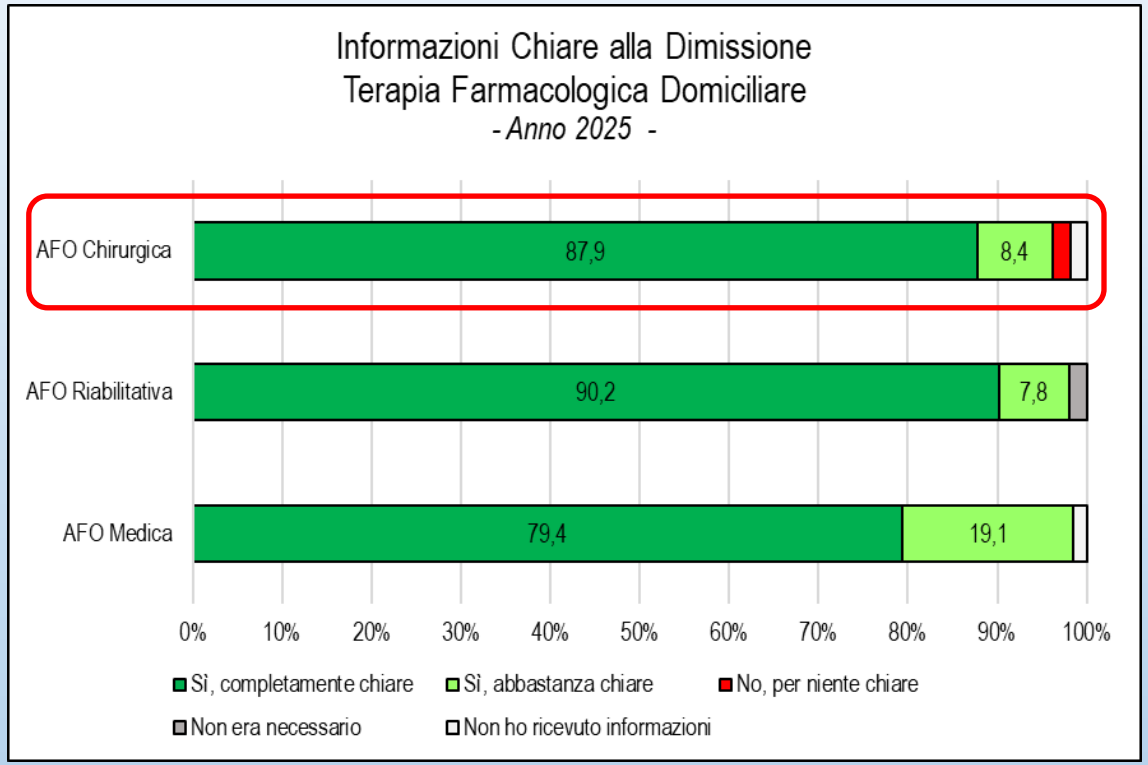
I valori dell' indicatore D19.3.1 sono assegnati sulla base delle risposte ottenute alla domanda: "Durante il ricovero, le risposte date alle sue domande dai professionisti sanitari sono state chiare?" riferita al **personale medico**.



Ceiling effect accettabile, non distorce l'interpretazione

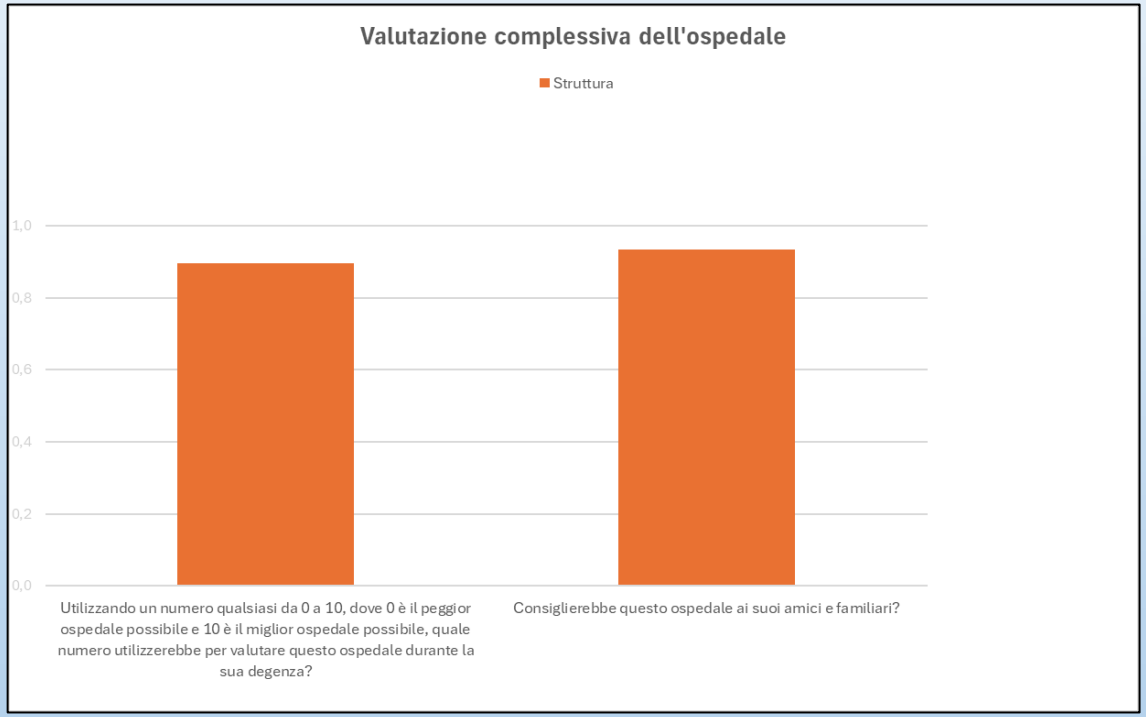
Risultati: Informazioni e farmaci



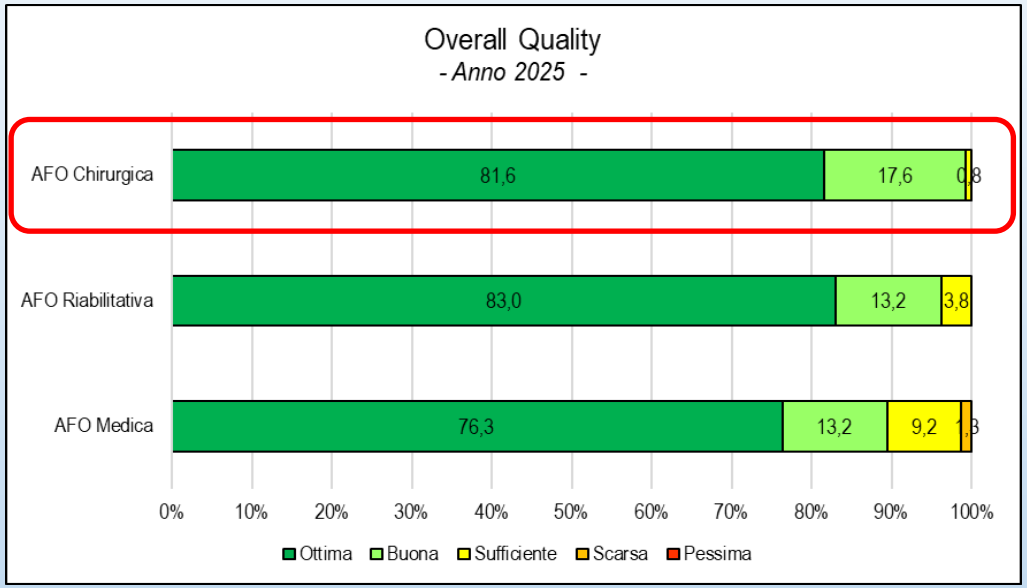


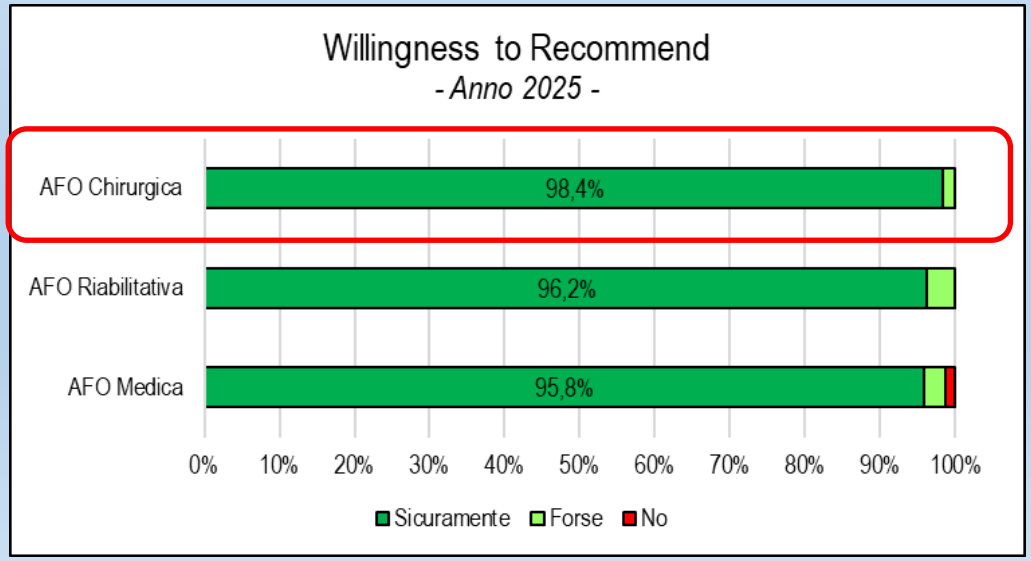
Nella nostra indagine PREMs IFCA non è presente un item equivalente sugli effetti collaterali; questo elemento rende il pilot particolarmente utile per individuare opportunità di miglioramento sul counselling farmacologico

Risultati: Valutazione complessiva



Pilot PREMs
Network JCI 2025
Area Chirurgica

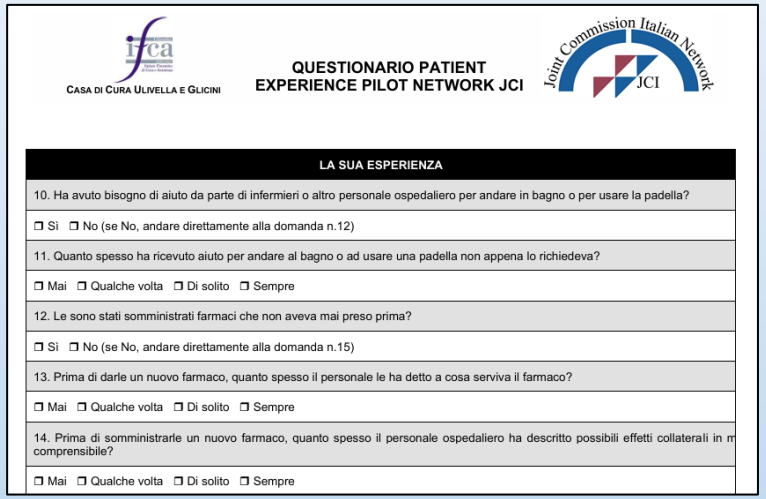




PREMs
aziendale IFCA
2025
Area Chirurgica

Lezioni dal pilot: aspetti tecnici

- Skip logic non compatibile col cartaceo

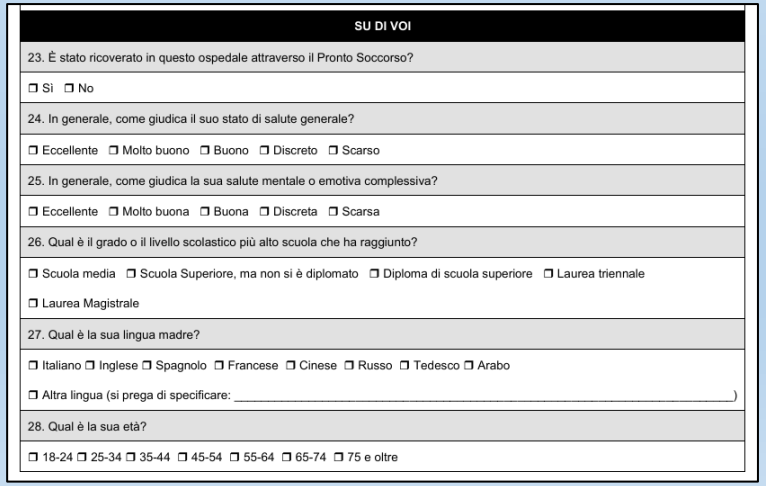


CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI

QUESTIONARIO PATIENT EXPERIENCE PILOT NETWORK JCI

LA SUA ESPERIENZA
10. Ha avuto bisogno di aiuto da parte di infermieri o altro personale ospedaliero per andare in bagno o per usare la padella?
❒ Sì ❒ No (se No, andare direttamente alla domanda n.12)
11. Quanto spesso ha ricevuto aiuto per andare al bagno o ad usare una padella non appena lo richiedeva?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
12. Le sono stati somministrati farmaci che non aveva mai preso prima?
❒ Sì ❒ No (se No, andare direttamente alla domanda n.15)
13. Prima di darle un nuovo farmaco, quanto spesso il personale le ha detto a cosa serviva il farmaco?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre
14. Prima di somministrarle un nuovo farmaco, quanto spesso il personale ospedaliero ha descritto possibili effetti collaterali in m comprensibile?
❒ Mai ❒ Qualche volta ❒ Di solito ❒ Sempre

- Mancanza categoria 'Scuola elementare'
- Ambiguità sulla lingua madre



SU DI VOI
23. È stato ricoverato in questo ospedale attraverso il Pronto Soccorso?
❒ Sì ❒ No
24. In generale, come giudica il suo stato di salute generale?
❒ Eccellente ❒ Molto buono ❒ Buono ❒ Discreto ❒ Scarso
25. In generale, come giudica la sua salute mentale o emotiva complessiva?
❒ Eccellente ❒ Molto buona ❒ Buona ❒ Discreta ❒ Scarsa
26. Qual è il grado o il livello scolastico più alto scuola che ha raggiunto?
❒ Scuola media ❒ Scuola Superiore, ma non si è diplomato ❒ Diploma di scuola superiore ❒ Laurea triennale ❒ Laurea Magistrale
27. Qual è la sua lingua madre?
❒ Italiano ❒ Inglese ❒ Spagnolo ❒ Francese ❒ Cinese ❒ Russo ❒ Tedesco ❒ Arabo ❒ Altra lingua (si prega di specificare: _____)
28. Qual è la sua età?
❒ 18-24 ❒ 25-34 ❒ 35-44 ❒ 45-54 ❒ 55-64 ❒ 65-74 ❒ 75 e oltre

Miglioramenti minori, ma importanti per garantire omogeneità e qualità del dato nel rollout

Lezioni dal pilot: aspetti organizzativi

- Cartaceo fattibile, ma richiede forte presidio da parte dei coordinatori di reparto
- Data entry da questionario cartaceo impegnativo

- Alta compliance dei pazienti
- Questionario ben accolto dai pazienti in dimissione

Implicazioni per il Network JCI

- Strumento maturo che si presta ad ulteriori raffinamenti
- Coerenza dei risultati da triangolazione tra indagini diverse
- Utile per audit, benchmarking, standard JCI

Prossimi passi

- Contribuire alla revisione dello strumento, se e laddove necessario
- Disponibilità a nuovi pilot, se richiesto dal Network JCI

Suggestioni per il futuro:

- Restituzione da parte del Network JCI di una tabella di sintesi delle criticità emergenti per ogni struttura aderente
- L'integrazione dei dati PREMs in composite indicators (es. Integrated Clinical Experience Score per la valutazione della performance del personale medico)
- Modelli di Risk Adjustment per rendere più robusto il confronto tra strutture

“Uno strumento condiviso permette al Network di sviluppare una vera learning community sulla patient experience”

GRAZIE!

Dr.ssa Silvia Podetti

Performance Aziendale e Analisi Organizzativa

Istituto Fiorentino di Cura e Assistenza (IFCA)

s.podetti@giomi.com