



INDAGINE PREM_sH

(Patient Reported Experience Measures sull'esperienza del ricovero ospedaliero)

Servizio Socio Sanitario Regione del Veneto
Anno 2025

“La tua voce per una sanità migliore”

Frequently Asked Questions (F.A.Q) sull'indagine per gli OPERATORI

L'indagine è promossa dalla Regione Veneto e viene realizzata con la collaborazione di Azienda Zero e con il supporto scientifico del Laboratorio MeS della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

1. Di cosa si tratta?

L'indagine **PREMs (Patient Reported Experience Measures) ricovero - PREMsH** fa parte della campagna **“La tua voce per una sanità migliore”**, un insieme di progetti, promossi dalla Regione Veneto e realizzati con la collaborazione di Azienda Zero e con il supporto scientifico del Laboratorio MeS della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, che hanno la finalità di valorizzare il contributo, facilitandone la partecipazione, dei cittadini e di tutti gli interlocutori della sanità nel progettare e realizzare un sistema sanitario di qualità.

L'obiettivo dell'iniziativa è quello di comprendere come e dove migliorare la performance dei servizi offerti sulla base delle valutazioni dei pazienti. L'indagine è implementata in modo da restare come canale sempre aperto dell'Azienda verso i suoi utenti. Con DGR n. 423 del 22 Aprile 2025 la Regione Veneto ha istituito il flusso informativo **“Esperienza paziente”**, all'interno del quale si inserisce la presente indagine; Azienda Zero si occuperà della gestione del flusso e del supporto alle aziende per gli aspetti tecnici e nell'analisi dei dati.

2. Dopo quanto tempo dalla dimissione, il paziente riceve il questionario tramite sms e/o e-mail?

Il paziente riceve un sms e/o e-mail con un link univoco ad un questionario online entro 48 ore dalla dimissione.

3. Quanto tempo ha il paziente per rispondere al questionario una volta ricevuto?

Il paziente ha 30 giorni dall'arrivo di SMS/e-mail per rispondere al questionario, anche se sarebbe opportuno lo facesse nei primi giorni dopo la dimissione. Il link al questionario rimane attivo 30 giorni. Il questionario può essere compilato anche in più momenti utilizzando il tasto **“Salva e riprendi più tardi”**. Per concludere la compilazione è necessario cliccare il tasto **“Invia”**.

4. Viene consegnato un codice diverso a ciascuna persona ricoverata?

I pazienti che decidono di aderire all'indagine ricevono un sms e/o e-mail con un link contenente un codice token univoco. Gli operatori non devono consegnare nulla, ma compilare i campi di contatto (cellulare e/o e-mail) nell'interfaccia della cartella clinica elettronica o ADT. E' importante verificare la correttezza dei dati di contatto, per consentire l'invio del link al questionario.

5. In caso di bisogno nella compilazione o nel collegamento al link, l'utente chi chiama?

Per eventuali chiarimenti o problemi tecnici nella compilazione, l'utente può contattare i referenti di Azienda Zero via e-mail all'indirizzo esperienza.utente@azero.veneto.it.

6. Se vengono inseriti i contatti sbagliati del paziente/caregiver, è possibile correggerli?

È fondamentale inserire nel sistema dati corretti, la correzione a posteriori non è sempre possibile. L'eventuale correzione dipende da come è stato sviluppato il flusso di comunicazione con il server.

7. Codici di identificazione della U.O. di dimissione. Che codice utilizzare?

La codifica delle UO è quella che viene trasmessa dai flussi informativi predisposti dai referenti informatici dell'azienda e condivisa nelle mappature fornite ad Azienda Zero.

8. Se i dati di contatto del paziente sono già stati inseriti in anagrafica, si salvano in automatico?

Dipende dai gestionali, in molti, in caso di adesione all'iniziativa, è necessario reinserire appositamente i dati di contatto del paziente/caregiver nella sezione PREMSh.

9. Chi inserisce email e telefono?

Ad inserire i contatti dei pazienti sono gli operatori sanitari che l'azienda e l'UO, a seconda della sua organizzazione interna, deciderà di coinvolgere per l'arruolamento dei pazienti (ad es. coordinatori infermieristici, ...).

10. Quando inserire i dati nella sezione "PREMSh"?

È possibile chiedere al paziente di aderire all'indagine sia in fase di ammissione, sia durante il ricovero sia durante la fase di dimissione. Questo dipende dall'organizzazione interna del reparto.

11. Quando deve essere consegnata l'informativa? Dove è possibile trovarla?

Il documento di informativa viene consegnato o fatto consultare prima che il paziente venga arruolato, in modo che questo sia informato sul progetto prima di aderire, lasciando i suoi contatti. È possibile scaricare/consultare l'informativa dai siti aziendali.

12. Se il professionista non registra l'adesione del paziente o non inserisce le informazioni di contatto, ad Azienda Zero arrivano comunque i dati del paziente?

No, ad Azienda Zero arrivano solo i dati dei pazienti che decidono di partecipare all'Indagine e che hanno lasciato almeno un contatto.

13. Per arruolare il paziente è necessario compilare sia il campo indirizzo email, sia il campo numero di telefono?

No, è sufficiente che sia compilato un solo campo relativo ai contatti del paziente o di un suo caregiver, perché possa essere inviato il link di compilazione del questionario. È importante che il dato sia compilato correttamente. Ad esempio, il numero di telefono deve essere di un cellulare, perché il paziente possa ricevere l'SMS (il paziente non riceve telefonate).

14. È possibile inserire i dati di contatto di un parente o assistente, in caso di paziente anziano o senza cellulare/email?

Sì, Azienda Zero invierà l'invito ai contatti a disposizione. La prima domanda del questionario chiede se la compilazione avviene da parte del paziente direttamente o con il supporto di un'altra persona.

15. Quanto si stima possa durare la compilazione del questionario?

La compilazione del questionario richiede circa 10 minuti, non più di 15 per chi decide di investire più tempo nella compilazione delle domande aperte.

16. Quali variabili in merito al ricovero l'utente vedrà già inserite nel questionario?

L'utente non vedrà informazioni relative al suo ricovero nel questionario.

17. Come vengono gestiti eventuali trasferimenti di reparto?

Un paziente arruolato in un reparto e poi trasferito in un altro durante la sua degenza presso il presidio, resta correttamente arruolato a PREMsh. Viceversa, un paziente che non è stato arruolato dalla UO da cui è stato trasferito, può essere arruolato anche dal reparto successivo, comunque prima della dimissione. I dati vengono restituiti nella piattaforma per reparto di dimissione, così come indicato nei flussi informativi.