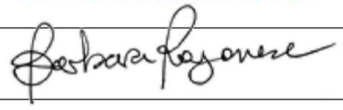
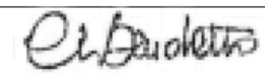
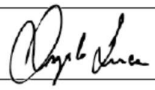
Patient Experience 2025: L'Esperienza dei Nostri Pazienti in ISMETT

DIRETTORE QUALITA' ACCREDITAMENTO E RISCHIO CLINICO-RISK MANAGER	DIRETTORE SANITARIO	DIRETTORE D'ISTITUTO
DOTT.SSA BARBARA RAGONESE	*DOTT.SSA CINZIA DI BENEDETTO*	*DOTT. ANGELO LUCA*
		
10 FEBBRAIO 2026		

1. Premessa

L'analisi sistematica delle valutazioni fornite dai pazienti rappresenta per ISMETT un pilastro fondamentale per valutare la qualità delle cure e orientare le strategie organizzative verso modelli sempre più centrati sulla persona. Il report 2025 fornisce un'analisi delle valutazioni espresse dai pazienti degenti nel corso dell'anno allo scopo di offrire un feedback - in un'ottica di trasparente condivisione dei nostri dati- e ringraziare tutti coloro che hanno compilato il questionario consentendoci di valutare la qualità dei nostri processi e dell'assistenza erogata. Il monitoraggio sistematico continua a essere la nostra bussola per garantire che l'eccellenza clinica di ISMETT sia sempre un'esperienza profondamente umana.

In un ecosistema sanitario globale in rapida evoluzione, l'eccellenza clinica, pur rimanendo una precondizione necessaria, non è più l'unico parametro per definire il successo di un'organizzazione. Per ISMETT, in partenariato con UPMC, la Patient Experience (PX) rappresenta il cuore pulsante della missione istituzionale e lo strumento d'elezione per validare il nostro modello. L'ascolto sistematico non è un mero esercizio statistico, ma un imperativo strategico che permette di trasformare i dati in leve operative per garantire la centralità della persona. Le analisi condotte costituiscono infatti il punto di partenza per programmare i miglioramenti futuri.

È fondamentale ribadire la distinzione metodologica che guida il nostro programma di valutazione dell'esperienza del paziente:

- **Patient Satisfaction (Soddisfazione)**: Una misura soggettiva legata alle aspettative individuali. Poiché influenzata da desideri personali o esperienze pregresse, risulta variabile e difficilmente standardizzabile.
- **Patient Experience (Esperienza)**: Una misura oggettiva focalizzata sui fatti. Analizza l'effettiva erogazione degli standard assistenziali lungo il patient journey (es. "L'infermiere ha spiegato i farmaci chiaramente?" o "Con quale frequenza il personale ha risposto prontamente?").

Questa distinzione è garanzia di una qualità misurabile: monitorare l'esperienza significa assicurare che l'umanizzazione e la sicurezza siano il risultato di processi organizzativi rigorosi e costanti.

2. Metodologia di Analisi: Il Modello Press Ganey

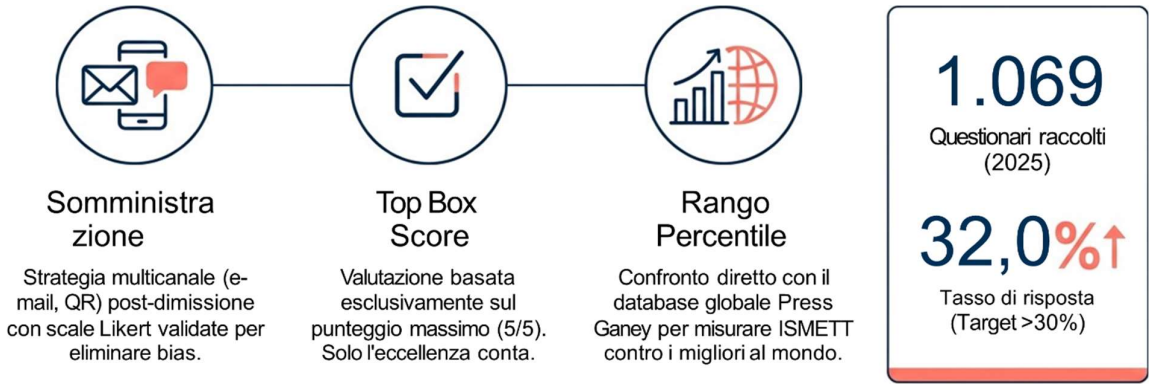
L'imparzialità e la solidità scientifica dei dati sono garantite in ISMETT dall'adozione del modello Press Ganey, lo standard internazionale per il benchmarking della qualità ospedaliera. La metodologia si fonda su tre pilastri:

- **Somministrazione:** Una strategia multicanale (e-mail, qrcode,) che invita il paziente alla compilazione immediatamente dopo la dimissione. I questionari utilizzano scale Likert a 5 punti, validate scientificamente per eliminare bias e garantire precisione statistica.

- **Top Box Score:** Adottiamo il criterio più severo di valutazione, considerando esclusivamente il punteggio massimo (5/5 o "Eccellente"). **Solo il Top Box riflette la reale eccellenza**.

- **Rango Percentile:** I risultati non sono analizzati in isolamento, ma confrontati con il vasto database globale Press Ganey. Questo ci permette di misurare ISMETT con i migliori standard internazionali.

La credibilità di questo rapporto è supportata dal rigore campionario: nel 2025 abbiamo raccolto **1.069 questionari**, raggiungendo un tasso di risposta del **32,0%**, circa un terzo dei pazienti dimessi.



3. Indicatori di Soddisfazione Globale

I principali indicatori (KPI) evidenziano risultati estremamente positivi, superando ampiamente i target fissati:

Indicatore	Risultato (Top Box Score)	Posizione Rispetto ad Altri Ospedali (Percentile)
Propensione a raccomandare la struttura	**94,82%**	**99° percentile** (Top 1%)
Valutazione globale (voto 9 o 10)	**89,06%**	**97° percentile** (Top 3%)

La propensione a raccomandare la struttura è il dato per noi più importante che conferma la fiducia che i nostri pazienti ripongono nella struttura.

Il gradimento espresso dai nostri Pazienti ha mostrato una crescita costante negli ultimi quattro anni, raggiungendo nel 2025 il valore più elevato del periodo.



4. Punti di Forza dell'Esperienza di Cura

L'analisi granulare dei dati conferma che i "Caring Behaviors" sono il principale driver della nostra eccellenza. La dimensione umana, supportata dalla competenza tecnica, definisce l'identità di ISMETT. Dalle valutazioni emerge infatti come l'aspetto più apprezzato sia la qualità della relazione e della comunicazione con il personale.

- **Comunicazione Medica:** I nostri Pazienti riferiscono di essere trattati con massimo rispetto e cortesia (96%) e di sentirsi ascoltati con attenzione (94,7%), posizionando i nostri clinici ai vertici del benchmark per capacità relazionale(99° percentile) .
- **Assistenza Infermieristica:** Il 92,6% degli utenti valuta positivamente la cortesia e il rispetto mostrati dal personale infermieristico. Si registra un'ottima performance nell'ascolto attivo (89,96% - 97° percentile) e nella cortesia/rispetto (92,60% - 91° percentile).
- **Chiarezza sulle Terapie:** Il 93,9% dei pazienti dichiara di aver ricevuto spiegazioni chiare sullo scopo dei farmaci somministrati.
- **Igiene e Ambiente:** La pulizia degli ambienti ospedalieri si conferma un punto di forza con l'89,7% di risposte positive.
- **Controllo del dolore:** Il controllo del dolore continua a confermare l'attenzione a questo aspetto con il 89,2% di risposte positive
- **La Reattività Assistenziale** (tempestiva risposta alla chiamata e aiuto all'uso dei servizi igienici) mantiene buoni risultati con rispettivamente l'83% e il 76% (dato che si colloca al 91° percentile).
- **Efficienza Operativa**: I flussi di accoglienza hanno beneficiato di un'importante ottimizzazione, con un balzo del +7,67% nella velocità di ammissione e del +7,56% (Score 87,36%) nella facilità di registrazione.
- **Identità Internazionale**: Il supporto linguistico e il rispetto dei valori culturali per i pazienti stranieri si attestano al 99° percentile, riflettendo l'attenzione ai bisogni specifici dei pazienti dell'Istituto.

Sezione dell'Indagine	Risultato 2025 (Top Box)	Risultato 2024 (Top Box)	Variazione	Percentile	Significato del Dato
Comunicazione Medici	**94,27%**	94,68%	▼- 0,41%	**99°**	Dialogo clinico d'eccellenza e ascolto attivo.
Comunicazione Infermieri	**89,72%**	89,65%	▲+0,07%	**96°**	Assistenza empatica e chiarezza nelle spiegazioni.
Ambiente Ospedaliero	**89,70%**	90,32%	▼-0,62%	**98°**	Cura rigorosa dell'igiene e degli spazi comuni.
Gestione del Dolore	**89,22%**	90,10%	▼-0,88%	**N/A**	Attenzione costante nel lenire il disagio fisico.
Valutazioni Aggiuntive	**85,39%**	84,36%	▲+1,03%	**N/A**	Soddisfazione generale su bisogni specifici.
Informazioni Dimissioni	**84,07%**	83,41%	▲+0,66%	**25°**	Supporto informativo per il rientro a casa.
Silenzio e Riposo	**78,34%**	79,96%	▼-1,62%	**99°**	Un ambiente tranquillo che favorisce il sonno.
Risposta del Personale	**75,76%**	79,58%	▼-3,82%	**92°**	Prontezza nell'aiuto per i bisogni primari.
Informazioni Farmaci	**73,40%**	69,12%	▲**+**4,28%	**96°**	Grande balzo in avanti nella chiarezza terapeutica.

5. Coinvolgimento e Centralità del Paziente

Nel 2025 è stato introdotto un nuovo indicatore per misurare il coinvolgimento dei nostri Pazienti nelle decisioni cliniche. L'**82%** dei pazienti ha confermato che il personale sanitario si è adoperato attivamente per coinvolgerli nel percorso di cura.

6. Sicurezza dei Pazienti

ISMETT continua a mettere al centro l'impegno per la prevenzione del rischio clinico e delle infezioni correlate all'assistenza. La tabella seguente illustra le performance del 2025 relative ai protocolli di sicurezza percepiti dai pazienti.

Domanda	Risultato 2025 (Top Box)	Percentile Rank	Significato per la Tua Sicurezza
Lavaggio delle mani	**89.09%**	**96**	Il personale igienizza le mani prima di ogni esame per prevenire infezioni.
Identificazione del paziente	**90.11%**	**46**	Controllo sistematico dell'identità (tramite braccialetto o domande) prima di ogni cura.
Identificazione in Sala Operatoria	**91.76%**	**N/A**	Verifica rigorosa dell'identità e del sito chirurgico prima dell'intervento.
Prevenzione delle cadute	**76.09%**	**N/A**	Istruzioni e precauzioni fornite dallo staff per muoversi in sicurezza in ospedale.

In particolare sulle cadute, a seguito di un incremento registrato a inizio 2025, l'Istituto ha analizzato anche il feedback dei pazienti rilevando la necessità di migliorare l'informazione preventiva (**72%** dei pazienti riferiva di avere ricevuto informazioni per prevenire le cadute durante il ricovero). Il Comitato PX ha rilevato che l'informativa era limitata al Welcome Kit cartaceo, senza un rinforzo verbale. Ripristinando incontri periodici strutturati tra coordinatori e pazienti, la soddisfazione per le istruzioni ricevute ha raggiunto la media annuale del 76%, ed ha invertito la tendenza negativa registrata nella prima metà dell'anno è passata dal **70,6% (Q1)** all'**80,1% (Q4)**. Rispetto al 2024, la frequenza con cui sono state condivise informazioni precise sulle precauzioni da adottare per ridurre il rischio di caduta durante la degenza sono aumentate del **+3.22%.**

7. Analisi delle aree sotto soglie (Threshold Analysis)

In un'ottica di miglioramento continuo e di trasparenza, condividiamo l'analisi delle le aree "Below Threshold" (sotto il 50° percentile) non come criticità strutturali, ma come opportunità di standardizzazione:

1. **Discharge Prep (Preparazione alla dimissione):** È l'area con i percentili più sfidanti. In particolare, la discussione sull'aiuto post-dimissione (**32° percentile**) e le informazioni sui sintomi di allarme (**25° percentile**). Sebbene i punteggi assoluti superino l'80%, il rango è

influenzato dal benchmark statunitense, dove le esigenze assicurative impongono standard di documentazione scritta elevatissimi.

2. **Comunicazione Farmaci:** Sebbene lo score assoluto sia del **63,74%**, questo item ha registrato il miglioramento più significativo dell'anno **(+5,36%)**. La strada intrapresa è corretta, ma richiede ulteriore impegno nella spiegazione degli effetti collaterali.
3. **Servizi Alberghieri:** La qualità del cibo (**46,7%**) e del riposo (**57,5%**) rimangono detrattori dell'esperienza, richiedendo la valutazione di eventuali interventi extra-clinici. Da rilevare che l'area relativa alla qualità del sonno presenta alcune contraddizioni in quanto il 78% dei pazienti ritiene che l'ambiente ospedaliero sia tranquillo, ma solo il 57,5% dei pazienti ha valutato positivamente la qualità del sonno durante la degenza.

Si segnala, infine, una flessione del **-3,82%** nell'assistenza per l'uso dei servizi igienici (**Score 75,76%**). Questo calo, pur mantenendo un buon percentile (92°), indica un carico di lavoro che impatta sulla prontezza percepita di risposta ai bisogni primari.

Questi temi saranno oggetto di ulteriori valutazioni e specifici piani di intervento nel corso del 2026 per continuare a dare risposte concrete ai nostri pazienti.