Assistenza eccellente in ospedali acuti e pediatrici

Su mandato dell'ANQ, ogni anno a settembre gli ospedali acuti e pediatrici svolgono un sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti e dei genitori di bambini e adolescenti ricoverati. I risultati 2015 sono di nuovo eccellenti e presentano pochissimi cambiamenti rispetto all'anno precedente. La soddisfazione dei pazienti in Svizzera si mantiene dunque a livelli molto elevati.

L'ultimo sondaggio dipinge un quadro molto incoraggiante e conferma i risultati positivi degli anni precedenti: su una scala da 1 a 10 (massimo), infatti, gli ospedali hanno ottenuto medie tra il 9 e il 9,4 tra i pazienti adulti e tra l'8,7 e il 9,3 tra i genitori di bambini e adolescenti ricoverati.

Al sondaggio hanno partecipato circa 36'000 adulti dimessi nel mese di settembre 2015 e circa 1800 genitori di ragazzi fino ai sedici anni usciti da un nosocomio nello stesso mese, nonché un totale di 197 ospedali acuti (incl. le sedi) e 32 cliniche pediatriche e reparti pediatrici di ospedali acuti.

Rispetto e dignità rispettati

Le persone interpellate erano chiamate a valutare la loro disponibilità a tornare nello stesso ospedale (adulti), rispettivamente a consigliarlo (genitori), la qualità delle cure, la comprensibilità delle informazioni fornite da personale medico e infermieristico, e il rispetto e la dignità con il quale loro o il loro figlio sono stati trattati.

Il comportamento etico ha ottenuto il valore più alto sia tra gli adulti (9,4), sia tra i genitori (9,3). Per il resto, alla disponibilità a tornare è stato assegnato un 9,1, alla disponibilità a consigliare l'ospedale un 8,7, alla qualità delle cure un 9,0 (adulti) e un 8,7 (genitori), alla comprensibilità delle informazioni del personale medico un 9,1 (adulti) e un 8,8 (genitori), e alla comprensibilità delle informazioni del personale infermieristico un 9,0 (adulti) e un 8,8 (genitori).

L'orientamento al paziente prima di tutto

Il sondaggio su mandato dell'ANQ si svolge dal 2011, e dal 2013 vi partecipano anche i genitori di ragazzi fino a sedici anni degenti.

La valutazione di pazienti e genitori non è importante solo per l'ospedale in questione o per i medici inviati, bensì anche per i Cantoni e gli assicuratori, i cosiddetti enti finanziatori. L'obiettivo principale dell'inchiesta dell'ANQ è tuttavia quello di rappresentare in modo comparativo a livello nazionale la soddisfazione dei pazienti al fine di fornire ai nosocomi le basi per analizzare i loro risultati nel contesto della stessa categoria ospedaliera o del valore complessivo, e di promuovere così l'orientamento al paziente.

[Rapporti con grafici](#)

Download3 documenti

[Comunicato stampa 2016: Assistenza eccellente in ospedali acuti e pediatrici](#) [Scarica \(PDF\)](#) [Soddisfazione dei pazienti Adulti: Rapporto comparativo nazionale 2015](#) [Scarica \(PDF\)](#)

[Soddisfazione dei pazienti Genitori: Rapporto comparativo nazionale 2015 Scarica \(PDF\)](#)