

# Buoni voti per gli ospedali acuti e pediatrici svizzeri

Nel mese di settembre 2013, i pazienti degli ospedali acuti svizzeri sono stati invitati per la terza volta consecutiva a partecipare a un sondaggio sulla loro soddisfazione nei confronti delle cure, sulla comprensibilità delle informazioni dei medici e del personale infermieristico, e sul rispetto e la dignità con i quali erano stati trattati. Parallelamente, per la prima volta sono stati interrogati sugli stessi temi anche i genitori di bambini e adolescenti ricoverati. I risultati 2013 sono lo specchio di un grado di soddisfazione elevato: la media delle risposte a entrambe le inchieste si situa tra l'8,6 e il 9,4 su una scala da 1 a 10.

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2013 hanno partecipato 192 ospedali (sedi), il che rappresenta il 90 per cento circa di tutti gli ospedali acuti e le cliniche in Svizzera. I questionari analizzati sono stati circa 35'000, compilati da pazienti adulti dimessi nel corso del mese di settembre 2013. Come già negli anni precedenti, il grado di soddisfazione dei pazienti in Svizzera è molto elevato.

## Sondaggio anche tra i genitori

Nel 2013, l'ANQ ha condotto per la prima volta un sondaggio nazionale anche tra i genitori, madri e padri di tutti i ragazzi minori di sedici anni dimessi da un ospedale nel mese di settembre 2013. Nel complesso, hanno partecipato trenta ospedali pediatrici o reparti pediatrici di ospedali acuti, per un totale di circa 1900 questionari analizzabili. Anche questi risultati presentano un grado di soddisfazione per lo più elevato: i genitori di bambini tra gli zero e i due anni si sono dimostrati leggermente più critici di quelli con figli tra i tre e i sedici anni.

## L'etica sempre al primo posto

Per la terza volta di seguito, i pazienti adulti hanno dichiarato di sentirsi trattati con rispetto e dignità: la media di 9,4 è la più elevata del sondaggio 2013, come già era stato il caso nelle inchieste 2011 e 2012. Lo stesso vale per i genitori, che a loro volta hanno assegnato il voto medio più alto (9,3) a questa domanda, riferita ai figli.

Molti pazienti adulti tornerebbero nello stesso ospedale per lo stesso trattamento (voto medio 9,2), qualche genitore in meno (voto medio 8,6) consiglierebbe l'ospedale a familiari e amici. La qualità delle cure è stata valutata con voti medi di 9,0 (pazienti adulti) e 8,6 (genitori). I pazienti adulti hanno assegnato un 9,1 alle informazioni fornite dai medici, i genitori un 8,8. Le informazioni ottenute dal personale infermieristico sono invece state valutate con un 9,0 dai pazienti adulti e un 8,8 dai genitori.

## Informazioni di base per gli ospedali

Il questionario dell'ANQ comprende cinque domande base su temi rilevanti della soddisfazione dei pazienti. Tale concetto consente agli ospedali di combinare il sondaggio nazionale con eventuali inchieste specifiche già in uso. Un quinto degli ospedali acuti ha accompagnato il rilevamento dell'ANQ 2013 tra i pazienti adulti con domande supplementari interne o con un sondaggio più ampio. Per la prima inchiesta tra i genitori di bambini ricoverati si è invece fatto ricorso al questionario concepito per gli adulti adattato alla bisogna.

Tutti gli ospedali acuti e pediatrici partecipanti hanno potuto visualizzare online i loro risultati già a inizio 2014, analizzarli internamente, operare confronti con gli anni precedenti e con i valori complessivi o quelli di altri nosocomi. L'esperienza dimostra l'importanza di questi confronti nell'ottica del miglioramento della qualità.

[Rapporti con grafici](#)

## **Download3 documenti**

[Comunicato stampa 2015: Buoni voti per gli ospedali acuti e pediatrici svizzeri](#) [Scarica \(PDF\)](#) [Soddisfazione dei pazienti Adulti: Rapporto comparativo nazionale 2013](#) [Scarica \(PDF\)](#) [Soddisfazione dei pazienti Genitori: Rapporto comparativo nazionale 2013](#) [Scarica \(PDF\)](#)