**I pazienti degli ospedali acuti e pediatrici sono molto soddisfatti**

Per la quarta volta consecutiva, i pazienti degli ospedali acuti svizzeri si sono dimostrati molto soddisfatti della loro degenza. Il sondaggio condotto nel mese di settembre 2014 ha infatti rilevato valori medi tra il 9 e il 9,4 su una scala dall'1 al 10. Parallelamente, sono stati interrogati per la seconda volta anche i genitori di bambini e adolescenti fino a sedici anni ricoverati, i quali hanno valutato con voti tra l'8, 6 e il 9,3 le prestazioni degli ospedali e dei reparti pediatrici.

La valutazione doveva considerare la disponibilità a tornare nello stesso ospedale, la qualità delle cure, la comprensibilità delle informazioni del personale medico e infermieristico, e il comportamento etico. Il sondaggio ha coinvolto circa 35’000 pazienti adulti dimessi nel corso del mese di settembre 2014 da 197 ospedali acuti (sedi). Circa 2000 genitori, i cui figli sono stati dimessi nello stesso periodo, hanno invece partecipato all’inchiesta vertente su 32 cliniche pediatriche o reparti pediatrici di ospedali acuti. Gli adulti ricoverati avevano in media 60 anni abbondanti, i bambini poco meno di 5.

**Livello sempre alto**

I valori medi delle risposte ai sondaggi tra i pazienti adulti e tra i genitori sono rimasti invariati nel 2014, a conferma dell’elevato livello di soddisfazione nei confronti degli ospedali acuti e pediatrici svizzeri. Dall’inchiesta traspare di nuovo che i genitori dei bambini più piccoli sono leggermente più critici di quelli con figli più grandi e adolescenti. La domanda concernente il rispetto e la dignità ha ottenuto di nuovo, come in tutti i sondaggi svolti finora, il valore più alto.

**Cinque domande di fondo**

La soddisfazione di pazienti e genitori di ragazzi minorenni è considerata un importante indicatore della qualità, ragione per la quale dal 2011 l’ANQ svolge e continuerà a svolgere sondaggi standardizzati, parte integrante del suo piano di misurazione che impegna gli ospedali e le cliniche aderential contratto nazionale di qualità.

Il sondaggio nazionale dell’ANQ tra i pazienti si concentra su cinque domande di fondo, il che consente agli istituti di combinarlo con eventuali inchieste interne più approfondite, un’opportunità sfruttata da sempre più ospedali: nel 2014, quasi un terzo degli ospedali acuti e un quarto delle cliniche pediatriche, rispettivamente dei reparti pediatrici, hanno abbinato il questionario dell’ANQ a un sondaggio interno. Ogni ospedale partecipante ha potuto consultare e analizzare i suoi risultati già a inizio febbraio 2015. I dati a disposizione consentono altresì di operare confronti con i valori della propria categoria o con quelli dell’intero campione, una possibilità che favorisce lo sviluppo della qualità in seno agli istituti.

Rapporti con grafici