

La soddisfazione dei pazienti si conferma a livelli elevati

Dall'analisi del sondaggio 2016 negli ospedali acuti e nelle cliniche pediatriche emerge nuovamente un quadro molto positivo. Nella metà delle domande, il 60 per cento dei pazienti ha optato per il valore più alto. La durata della degenza è stata considerata corretta addirittura dal 90 per cento degli interpellati. Anche i genitori di bambini e adolescenti ricoverati si sono dimostrati molto soddisfatti, assegnando in media oltre 8 punti su 10. Dall'inizio del rilevamento nazionale, le cliniche e gli ospedali svizzeri hanno ottenuto importanti attestati di soddisfazione.

Al sondaggio nazionale condotto nel mese di settembre 2016 hanno partecipato circa duecento ospedali acuti e cliniche pediatriche. L'inchiesta coinvolgeva i pazienti di questi istituti, nonché i genitori di bambini e adolescenti minori di sedici anni ricoverati, per un totale di oltre 38'000 persone interpellate.

Grande approvazione degli adulti

La durata della degenza è stata considerata corretta da quasi tutti gli interpellati adulti. I valori di soddisfazione più elevati sono stati assegnati all'informazione e alla comunicazione da parte dei medici e del personale infermieristico. In tale ambito, occorre valutare la possibilità di porre domande, la plausibilità delle risposte e la comprensibilità delle spiegazioni in merito all'assunzione di farmaci. L'organizzazione della dimissione è l'aspetto che, secondo i partecipanti al sondaggio, cela il maggior potenziale di ottimizzazione. Segue la qualità delle cure.

Sondaggio tra gli adulti perfezionato

Nel 2016, è stato utilizzato per la prima volta il questionario breve dell'ANQ perfezionato. Esso comprende sei domande, una in più della versione precedente. Per ottenere risposte ancor più differenziate, le domande sono inoltre state riformulate. Un'altra modifica riguarda la scala di risposte, che ora prevede valori dall'1 al 5 e non più dall'1 al 10 al fine di rendere più rappresentativi i risultati. Ciò impedisce tuttavia di confrontare i valori del 2016 con quelli degli anni precedenti. L'organizzazione e lo svolgimento della misurazione sono rimasti invece invariati.

Per la prima volta, infine, i valori dei singoli ospedali e delle singole cliniche sono stati ripuliti per tenere conto delle differenze a livello di gruppi di pazienti.

Opinione positiva dei genitori

Come già negli scorsi anni, i genitori hanno assegnato il punteggio più alto al rispetto e alla dignità con i quali i loro figli sono stati trattati. Anche la comprensibilità delle risposte del personale medico e infermieristico ha ottenuto valori elevati, seguita dalla disponibilità a consigliare l'istituto in questione e dalla qualità dell'assistenza. Dall'inizio del sondaggio tra i genitori nel 2013, i risultati si confermano stabili a un livello molto alto. In questo caso, si è fatto ancora ricorso al questionario breve dell'ANQ con cinque domande e una scala di risposte dall'1 al 10. Nelle sue inchieste sulla soddisfazione di pazienti adulti e genitori, l'ANQ sceglie consapevolmente di limitarsi a poche domande base per agevolare i confronti. Ospedali e cliniche sono liberi di

integrare il questionario breve con un proprio sondaggio più approfondito.

[Rapporti \(rimandi\)](#)

Downloads3 documenti

[Comunicato stampa 2017: La soddisfazione dei pazienti si conferma a livelli elevati](#) [Scarica \(PDF\)](#)

[Soddisfazione dei pazienti Adulti: Rapporto comparativo nazionale 2016](#) [Scarica \(PDF\)](#) [Soddisfazione dei pazienti Genitori: Rapporto comparativo nazionale 2016](#) [Scarica \(PDF\)](#)