

Comunicato stampa, 11 aprile 2014

---

## I pazienti sono molto soddisfatti degli ospedali svizzeri

**Dal 2011, i pazienti degli ospedali acuti svizzeri sono chiamati regolarmente a esprimersi sul loro grado di soddisfazione. I risultati del sondaggio nazionale 2012 sono molto incoraggianti: le risposte hanno raggiunto valori medi tra il 9 e il 9,4 su una scala da 1 a 10 e si confermano allo stesso livello dell'anno precedente.**

Il sondaggio tra i pazienti 2012 ha coinvolto 187 ospedali acuti, circa l'85% di tutti i nosocomi e le cliniche in Svizzera. Sono stati interpellati tutti i pazienti adulti dimessi nel settembre 2012 da uno di questi istituti. Le domande vertevano sulla qualità della cura, sulle informazioni fornite dai medici e dal personale di cura, e sul comportamento etico.

### Rispetto e dignità al primo posto

Le risposte alla domanda «Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?» hanno raggiunto il valore medio più elevato del sondaggio (9,4). Segue con una media di 9,2 la disponibilità a tornare nello stesso ospedale per lo stesso tipo di trattamento. La comunicazione tra medici (9,1) e personale di cura (9) e pazienti, pur ottenendo risultati positivi, è invece l'aspetto che presenta il maggiore potenziale di miglioramento. Nel complesso, il sondaggio dipinge un quadro positivo della soddisfazione nei confronti degli ospedali svizzeri.

### Possibilità di operare confronti tra ospedali

Nel 2012, sono stati analizzati circa 34'000 questionari, il che corrisponde a un tasso di risposta del 50 per cento scarso. I risultati finali per ogni ospedale sono stati comunicati ai nosocomi partecipanti già nel mese di gennaio 2013: gli istituti avevano la possibilità di visualizzare in linea i loro valori e di confrontarli con quelli della loro categoria, con il valore complessivo di tutti gli ospedali o con i risultati degli anni precedenti.

Il questionario concepito dall'ANQ si limita consapevolmente a cinque domande chiave e ogni ospedale può combinarlo con sondaggi interni più ampi. Ciò consente di non dover rinunciare alle inchieste individuali già in uso, a tutto vantaggio del perfezionamento mirato della qualità.

Fino a nuovo avviso, il sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti degli ospedali acuti continuerà a tenersi a scadenza annuale. L'ultimo si è svolto nel settembre 2013 e i risultati verranno pubblicati in autunno. Il rilevamento 2014 è previsto nel mese di settembre.

### Rapporto con grafici:

[www.anq.ch/it/patologia-somatica-acuta/risultati-misurazione/](http://www.anq.ch/it/patologia-somatica-acuta/risultati-misurazione/)



**Maggiori informazioni:**

Regula Heller, responsabile progetto ANQ Medicina somatica acuta  
Tel. 031 357 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch)

**L'ANQ promuove la qualità negli ospedali e nelle cliniche**

L'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) coordina ed effettua misurazioni della qualità nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria. I risultati consentono di realizzare un confronto trasparente a livello nazionale. Sulla base di questi rilevamenti, gli ospedali e le cliniche possono adottare provvedimenti mirati per il miglioramento della qualità. I membri dell'ANQ sono l'associazione H+, santésuisse, gli assicuratori sociali federali, i Cantoni e la Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità. L'ANQ non è un'associazione a scopo di lucro.

Maggiori informazioni: [www.anq.ch](http://www.anq.ch)