

Comunicato stampa, 12 novembre 2015

---

## **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 aderenti al 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:**

<http://www.anq.ch/it/risultati-di-misurazione/risultati-somatica-acuta/>

**Maggiori informazioni:**

Regula Heller, responsabile Medicina somatica acuta  
Tel. 031 511 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)