

Comunicato stampa, 20 ottobre 2016

---

## **Assistenza eccellente in ospedali acuti e pediatrici**

**Su mandato dell'ANQ, ogni anno a settembre gli ospedali acuti e pediatrici svolgono un sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti e dei genitori di bambini e adolescenti ricoverati. I risultati 2015 sono di nuovo eccellenti e presentano pochissimi cambiamenti rispetto all'anno precedente. La soddisfazione dei pazienti in Svizzera si mantiene dunque a livelli molto elevati.**

L'ultimo sondaggio dipinge un quadro molto incoraggiante e conferma i risultati positivi degli anni precedenti: su una scala da 1 a 10 (massimo), infatti, gli ospedali hanno ottenuto medie tra il 9 e il 9,4 tra i pazienti adulti e tra l'8,7 e il 9,3 tra i genitori di bambini e adolescenti ricoverati.

Al sondaggio hanno partecipato circa 36'000 adulti dimessi nel mese di settembre 2015 e circa 1800 genitori di ragazzi fino ai sedici anni usciti da un nosocomio nello stesso mese, nonché un totale di 197 ospedali acuti (incl. le sedi) e 32 cliniche pediatriche e reparti pediatrici di ospedali acuti.

### **Rispetto e dignità rispettati**

Le persone interpellate erano chiamate a valutare la loro disponibilità a tornare nello stesso ospedale (adulti), rispettivamente a consigliarlo (genitori), la qualità delle cure, la comprensibilità delle informazioni fornite da personale medico e infermieristico, e il rispetto e la dignità con il quale loro o il loro figlio sono stati trattati.

Il comportamento etico ha ottenuto il valore più alto sia tra gli adulti (9,4), sia tra i genitori (9,3). Per il resto, alla disponibilità a tornare è stato assegnato un 9,1, alla disponibilità a consigliare l'ospedale un 8,7, alla qualità delle cure un 9,0 (adulti) e un 8,7 (genitori), alla comprensibilità delle informazioni del personale medico un 9,1 (adulti) e un 8,8 (genitori), e alla comprensibilità delle informazioni del personale infermieristico un 9,0 (adulti) e un 8,8 (genitori).

### **L'orientamento al paziente prima di tutto**

Il sondaggio su mandato dell'ANQ si svolge dal 2011, e dal 2013 vi partecipano anche i genitori di ragazzi fino a sedici anni degenti.



La valutazione di pazienti e genitori non è importante solo per l'ospedale in questione o per i medici inviati, bensì anche per i Cantoni e gli assicuratori, i cosiddetti enti finanziatori. L'obiettivo principale dell'inchiesta dell'ANQ è tuttavia quello di rappresentare in modo comparativo a livello nazionale la soddisfazione dei pazienti al fine di fornire ai nosocomi le basi per analizzare i loro risultati nel contesto della stessa categoria ospedaliera o del valore complessivo, e di promuovere così l'orientamento al paziente.

**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)