

Comunicato stampa, 14 novembre 2014

Prima inchiesta nazionale tra i pazienti delle cliniche di riabilitazione

Su mandato dell'ANQ, nella primavera 2013 si è tenuta la prima inchiesta nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nel settore della riabilitazione. I risultati sono molto rallegranti: su una scala da 0 (non soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), sono stati registrati valori medi tra l'8,7 e il 9,3. I risultati sono stati presentati in forma dettagliata, con la possibilità di visualizzare quelli delle singole cliniche.

Al rilevamento hanno partecipato 83 cliniche o sedi di riabilitazione distribuite su tutto il territorio nazionale, per un totale di 10'000 pazienti dimessi nei mesi di aprile o di maggio 2013. Di questi, il 55 per cento ha fornito una risposta, in prevalenza positiva: secondo la domanda, tra il 64 e l'84 per cento delle persone interrogate ha risposto con i due valori più elevati.

Il comportamento eticamente corretto è apprezzato

Il questionario, volutamente breve, comprendeva cinque domande. I pazienti hanno assegnato in media un valore di 9,3, il più alto, a quella concernente il rispetto e la dignità con i quali erano stati trattati. L'assistenza prestata dal personale ha raggiunto l'8,9, la comprensibilità delle informazioni fornite dai medici l'8,8. Gli interrogati hanno valutato in media con un 8,7 la possibilità di tornare nella stessa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento, il medesimo valore assegnato alla qualità delle cure.

Utilità globale in primo piano

Le cliniche di riabilitazione hanno utilizzato lo stesso questionario già in uso negli ospedali acuti – dove l'inchiesta sulla soddisfazione dei pazienti è svolta dal 2011 –, adattato secondo le caratteristiche del settore. La medicina somatica acuta e la riabilitazione presentano differenze a livello strutturale e culturale che si ripercuotono sull'offerta e sul mandato di prestazioni, ma anche sulla durata delle degenze. Nella riabilitazione, inoltre, per il successo del trattamento è determinante l'autoresponsabilità del paziente.

I risultati di questa inchiesta non possono pertanto essere confrontati con quelli del sondaggio negli ospedali acuti. Ciò non di meno, sono importanti per gli enti finanziatori, gli assicuratori e i Cantoni, e forniscono alle cliniche l'opportunità di adottare le misure di miglioramento del caso. Per individuare l'eventuale potenziale di ottimizzazione, le cliniche di riabilitazione hanno combinato il questionario dell'ANQ con questionari interni più dettagliati.

Documentare l'evoluzione

L'inchiesta sulla soddisfazione nelle cliniche di riabilitazione verrà riproposta anche nei prossimi anni allo scopo di consentire un confronto nazionale a lungo termine.



Rapporto con grafici:

www.anq.ch/it/riabilitazione/risultati-di-misurazioni/

Maggiori informazioni:

Regula Heller, responsabile ANQ Medicina somatica acuta

Tel. 031 511 38 41, 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