
Concetto di pubblicazione

Sondaggio nazionale dell'ANQ sulla soddisfazione dei pazienti

Annesso 2

Febbraio 2022, versione 5.3

Il presente annesso 2 «Concetto di pubblicazione sondaggio nazionale dell'ANQ sulla soddisfazione dei pazienti», **versione 5.3**, è parte integrante del documento «Principi e requisiti per le pubblicazioni dell'ANQ» ed è stato approvato in data 21.2.2019 dal Comitato dell'ANQ.

Codici cromatici/cronologia delle modifiche

Affinché disponiate di mezzi ausiliari costantemente aggiornati, il presente documento verrà all'occorrenza modificato anche nel corso dell'anno. I codici cromatici vi consentono di individuare velocemente gli ultimi cambiamenti.

Codice cromatico	Validità modifica	Parola chiave
Giallo	Febbraio 2022	<ul style="list-style-type: none">• Infografiche• Gestione tasso di risposta >100%

Indice

Codici cromatici/cronologia delle modifiche.....	2
1. Introduzione.....	4
2. Messaggi di base.....	5
2.1 Informazioni specifiche sui questionari e analisi.....	5
2.1 Rappresentazione dei risultati.....	6
2.2 Spiegazioni dei grafici a imbuto.....	7
2.3 Infografica	7
2.4 Comunicato stampa.....	7
3. Messaggi secondari.....	7
4. Indicazioni sui rischi di interpretazioni errate o mancanti.....	8
5. Valutazione e discussione.....	9
5.1 Criteri dell'Accademia Svizzera delle Scienze Mediche (ASSM).....	9
5.2 Descrizione delle misure scelte per la pubblicazione.....	9
6. Osservazioni e indicazioni.....	9

1. Introduzione

Di seguito, vengono presentati gli aspetti essenziali e specifici per la pubblicazione dei risultati del sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti.

Il presente concetto di pubblicazione (**versione 5.3**) vale per tutti i settori (medicina somatica acuta pazienti adulti e genitori, riabilitazione e psichiatria per adulti) dai sondaggi 2022.

Di seguito, sono riportati i dati rilevanti per la pubblicazione (tappe) nei tre settori specialistici.

Tabella 1: tappe sondaggio tra i pazienti

	Medicina somatica acuta, adulti	Medicina somatica acuta, genitori	Riabilitazione	Psichiatria per adulti
Periodo del sondaggio	2021: giugno 2023: aprile	2021: giugno 2023: aprile	Aprile-maggio	Aprile-giugno
Rapporto comparativo a disposizione per il commento	2021: marzo 2022 2023: gennaio 2024	2021: marzo 2021 2023: gennaio 2024	Gennaio dell'anno successivo	Marzo dell'anno successivo
Pubblicazione	2021: maggio 2022 2023: febbraio 2024	2021: maggio 2022 2023: febbraio 2024	Marzo dell'anno successivo	Aprile dell'anno successivo

La pubblicazione, che mira a un vasto pubblico, è suddivisa negli elementi seguenti.

Tabella 2: elementi delle pubblicazioni

	Medicina somatica acuta, adulti	Medicina somatica acuta, genitori	Riabilitazione	Psichiatria per adulti
Rapporto comparativo nazionale	Sì	Sì	Sì	Sì
Grafici interattivi sul sito dell'ANQ	6 grafici	5 grafici	6 grafici	6 grafici
Comunicato stampa	Sì (insieme)		Sì	Sì

2. Messaggi di base

2.1 Informazioni specifiche sui questionari e analisi

Tabella 3: panoramica dei settori specialistici – settori tematici questionario

	Medicina somatica acuta, adulti	Medicina somatica acuta, genitori	Riabilitazione	Psichiatria per adulti
Domanda 1	Qualità delle cure	Raccomandazione dell'ospedale	Qualità delle cure	Qualità delle cure
Domanda 2	Possibilità di porre domande	Qualità delle cure	Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione	Possibilità di porre domande
Domanda 3	Comprensibilità delle risposte	Risposte comprensibili del medico	Coinvolgimento nelle decisioni	Comprensibilità delle risposte
Domanda 4	Informazioni sui farmaci a casa	Risposte comprensibili del personale di cura	Comprensibilità delle risposte	Informazioni sui farmaci durante la degenza
Domanda 5	Organizzazione della dimissione	Cura con rispetto e dignità	Terapie secondo le aspettative	Coinvolgimento nel piano terapeutico
Domanda 6	Durata della degenza		Organizzazione dopo la degenza di riabilitazione	Preparazione della dimissione

Tabella 4: diverse caratteristiche dei questionari e analisi

	Medicina somatica acuta, adulti	Medicina somatica acuta, genitori	Riabilitazione	Psichiatria per adulti
Versione questionario	V 2.0	V 1.0	V 2.0	V 1.2
Aggiustamento secondo il rischio	Sì	No	Sì	Sì
Variabili	Età	Età	Età	Età
	Sesso	Sesso	Sesso	Sesso
	Situazione assicurativa	Situazione assicurativa	Situazione assicurativa	Situazione assicurativa
	Stato di salute percepito a livello soggettivo	No	Stato di salute percepito a livello soggettivo	Stato di salute percepito a livello soggettivo
	Luogo dopo la dimissione	Nessuno	Nessuno	Ricovero a scopo di assistenza
Tipo di rappresentazione nel grafico	Grafico a imbuto, secondo la categoria UST ¹	Grafico a imbuto, ospedale pediatrico/universitario, reparto pediatrico	Grafico a imbuto	Grafico a imbuto, secondo il tipo di clinica ²

¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>

² L'assegnazione dei tipi di clinica nella psichiatria viene svolta analogamente alla misurazione dell'ANQ del peso dei sintomi.

2.1 Rappresentazione dei risultati

I risultati vengono pubblicati per ogni ospedale/clinica, rispettivamente ogni sede per i gruppi di ospedali, e rappresentati in un grafico suddivisi secondo il settore (medicina somatica acuta adulti, medicina somatica acuta genitori, riabilitazione e psichiatria adulti) e la domanda.

Un commento generale sui grafici a imbuto descrive e spiega i valori raffigurati in termini comprensibili anche per persone senza conoscenze di statistica.

Figura 1: esempio di grafico domanda 1 questionario breve ANQ medicina somatica acuta (adulti)

I grafici seguono!

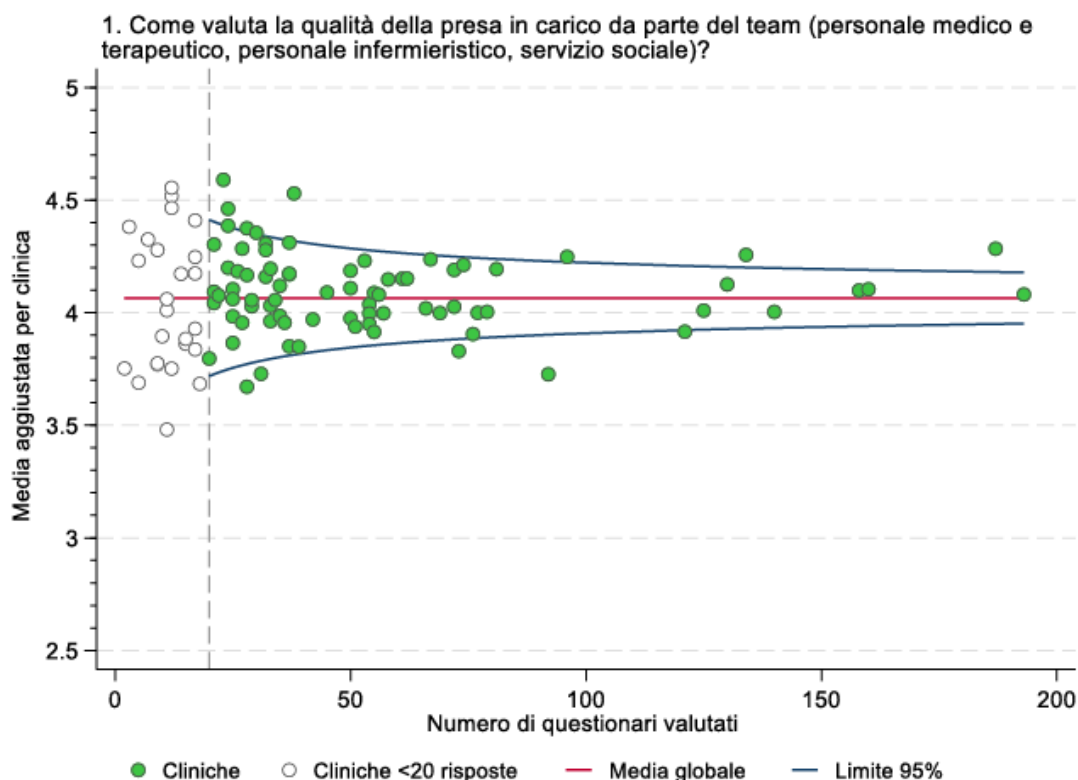
Figura 2: esempio di grafico domanda 1 questionario breve ANQ medicina somatica acuta (genitori)

I grafici seguono!

Figura 3: esempio di grafico domanda 1 questionario breve ANQ psichiatria (adulti)

I grafici seguono!

Figura 4: esempio di grafico domanda 1 questionario breve ANQ riabilitazione



2.2 Spiegazioni dei grafici a imbuto

L'asse x (orizzontale) mostra il numero di questionari ritornati. Il valore medio del collettivo totale funge da valore di riferimento (linea rossa orizzontale). Le linee blu che costituiscono il grafico a imbuto sono i limiti di controllo del 95% in relazione al numero di questionari ritornati. I punti costituiscono un ospedale/una clinica e rappresentano il valore medio aggiustato (i valori medi del sondaggio tra i genitori nella medicina somatica acuta non vengono aggiustati). Gli ospedali/le cliniche di grandi dimensioni con un numero elevato di questionari si trovano a destra nel grafico, quelli più piccoli a sinistra. Gli istituti con valori medi al di fuori dei limiti del 95% possono essere considerati significativamente divergenti (positivamente o negativamente) dal valore medio complessivo.

I risultati degli ospedali/delle cliniche con meno di venti risposte analizzabili vengono pure aggiustati. Dato però che questi campioni sono troppo piccoli e quindi statisticamente inaffidabili, i relativi limiti di controllo non vengono indicati.

Questi ospedali/cliniche sono indicati nel grafico con cerchietti vuoti e senza i limiti del 95%. Se dall'aggiustamento secondo il rischio emergono valori medi non plausibili > 5, essi vengono limitati a 5. Il limite dei venti questionari è segnalato con una linea verticale tratteggiata. I grafici interattivi vengono pubblicati sul sito dell'ANQ. Le posizioni dei singoli ospedali e delle singole cliniche possono essere individuate con una funzione di ricerca. In un campo di testo, vengono visualizzati il valore medio numerico, il tasso di risposta e il numero di questionari ritornati per ogni ospedale/clinica. **Per gli ospedali e le cliniche che hanno indicato un tasso di risposta superiore al 100%, quest'ultimo non viene riportato.** Nello stesso campo di testo sono inoltre riportati i commenti redatti dagli ospedali e dalle cliniche prima della pubblicazione.

2.3 Infografica

Le infografiche contengono una panoramica dei risultati principali delle misurazioni per ogni settore. Sono strutturate analogamente per tutti i settori e vengono attivate sul sito dell'ANQ con la pubblicazione trasparente.

2.4 Comunicato stampa

Il comunicato stampa riprende e commenta i risultati più importanti.

3. Messaggi secondari

Gli sforzi degli ospedali e delle cliniche in favore della qualità vengono messi in risalto. L'importanza della soddisfazione dei pazienti per lo sviluppo della qualità negli istituti è evidenziata sul piano nazionale, mentre spetta a ospedali e cliniche sottolinearne l'importanza al loro interno.

Le esperienze e le conoscenze acquisite con la misurazione, nonché le possibili conseguenze future, sono presentate se di interesse per l'opinione pubblica.

4. Indicazioni sui rischi di interpretazioni errate o mancanti

Nel rapporto comparativo nazionale, vengono esaminati vantaggi e svantaggi del metodo, e le relative limitazioni a livello di rappresentatività e di generalizzazione dei risultati.

Vengono in particolare affrontati i punti seguenti.

- Obiettivi del questionario breve dell'ANQ, rispettivamente del sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti.
- Raccomandazione per la combinazione con strumenti di rilevamento più completi.
- Differenze tra gli ospedali/le cliniche: indicazione dell'effetto della sezione della scala; con la pubblicazione trasparente sul sito dell'ANQ i risultati della soddisfazione dei pazienti vengono rappresentati in un grafico a imbuto in un ambiente dinamico. Le sezioni delle scale potrebbero quindi variare in quanto il sistema sceglie automaticamente quella adeguata per visualizzare tutti i risultati. È quindi possibile che i grafici siano rappresentati con sezioni di scale diverse e che le differenze appaiano più grandi di quanto non siano realmente.
- **Non sono ammessi** confronti tra settori, ossia tra la medicina somatica acuta, la riabilitazione e la psichiatria, in quanto ci sono notevoli differenze a livello di mandati di prestazioni e di condizioni strutturali.
- Per questioni metodiche, si rinuncia a confronti tra i vari tipi di riabilitazione (muscolo-scheletrica, neurologica, cardiologica, pneumologica e altra riabilitazione) e i settori speciali della psichiatria.

5. Valutazione e discussione

Nella valutazione complessiva dei risultati, si dà rilievo ad aspetti positivi e all'eventuale potenziale di miglioramento. Il rapporto comparativo nazionale commenta e discute i risultati solo in forma generale, non specifica per ciascun ospedale. L'analisi dettagliata dei risultati e la comunicazione di misure all'opinione pubblica sono responsabilità degli istituti.

5.1 Criteri dell'Accademia Svizzera delle Scienze Mediche (ASSM)

Il rapporto comparativo nazionale è stato redatto considerando i criteri della rilevanza, della correttezza e della comprensibilità ai sensi dell'ASSM. La versione breve (quando viene realizzata)³ è un estratto di tale rapporto ed è rivolta all'opinione pubblica. Per estrapolare le nozioni essenziali e trasmettere i contenuti in modo comprensibile e trasparente, la versione breve non può approfondire tutti i criteri della lista di controllo. Quelli concernenti la rilevanza e la correttezza, in particolare, sono spiegati nel rapporto comparativo nazionale.

Trattandosi di una pubblicazione all'attenzione dell'opinione pubblica, il criterio della comprensibilità è preponderante.

5.2 Descrizione delle misure scelte per la pubblicazione

I grafici interattivi vengono pubblicati sul sito dell'ANQ in contemporanea al comunicato stampa e alle infografiche.

Il comunicato stampa riporta i risultati principali così come presentati nel rapporto ed è distribuito dall'ANQ.

6. Osservazioni e indicazioni

Il rapporto comparativo nazionale viene pubblicato sul sito dell'ANQ. Le tabelle nell'annesso del rapporto con i risultati per ogni ospedale/clinica o sede vengono tuttavia presentate in forma cifrata. I singoli grafici possono essere scaricati dal sito dell'ANQ in formato PDF.

³ Non è prevista una versione breve per i rapporti comparativi nazionali sulla soddisfazione dei pazienti.