

Comunicato stampa, 9 ottobre 2018

---

## Soddisfazione a livelli elevati per ospedali acuti e cliniche pediatriche

**Nel mese di settembre 2017, circa duecento ospedali acuti hanno sondato la soddisfazione dei loro pazienti in merito alla degenza. Parallelamente, i genitori di pazienti fino a sedici anni sono stati chiamati a esprimersi sull'operato di oltre trenta cliniche pediatriche. I risultati confermano i livelli molto elevati di soddisfazione degli anni scorsi. Dall'inizio della misurazione, gli istituti hanno ricevuto importanti attestati di apprezzamento.**

Al sondaggio hanno partecipato quasi 37'000 persone le quali, al termine della propria degenza o dopo la dimissione di un figlio, hanno ricevuto un questionario da compilare. Quello per i pazienti adulti comprendeva sei domande sulla qualità delle cure, la comunicazione, la farmacoterapia, l'organizzazione della dimissione e la durata della degenza, quello per i genitori cinque domande sull'opportunità di raccomandare ad altri l'istituto, sulla qualità dell'assistenza, sulla comprensibilità dei medici e del personale infermieristico, e sull'etica.

### Risultati invariati tra gli adulti

Oltre il 60% degli interpellati ha indicato il valore di soddisfazione più alto su una scala dall'1 al 5 nelle domande inerenti alla comunicazione e alla farmacoterapia. La qualità delle cure ha ottenuto a sua volta un 5 nel 37% dei casi, l'organizzazione della dimissione nel 32% dei casi. Ben il 90% dei partecipanti ha ritenuto che la durata della degenza sia stata corretta. Questi risultati rispecchiano quelli dell'anno precedente, quando per la prima volta è stata adottata la scala di risposte a cinque livelli.

### Confronto pluriennale stabile tra i genitori

Anche il grado di soddisfazione dei genitori si attesta su livelli elevati. In tutte le domande, i partecipanti hanno indicato almeno il valore 8 su una scala dall'1 al 10. Per la quinta volta di fila, i genitori hanno ritenuto che i loro figli siano stati trattati con grandi rispetto e dignità negli ospedali e nelle cliniche, tant'è vero che il 70% circa ha assegnato un 10. La comprensibilità del personale, l'opportunità di raccomandare ad altri l'ospedale/la clinica e la qualità dell'assistenza pediatrica hanno ottenuto valori leggermente inferiori, ma comunque sul livello degli anni precedenti.

La misurazione della soddisfazione rileva la percezione personale dei genitori, che non coincide necessariamente con quella dei figli ricoverati. Essa rappresenta inoltre solo un aspetto parziale della qualità della presa a carico medica.

### Rapporti con grafici

[Soddisfazione dei pazienti adulti](#)

[Soddisfazione dei genitori](#)



### **Maggiori informazioni**

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifica Medicina somatica acuta  
Tel. 031 511 38 48, [daniela.zahnd@anq.ch](mailto:daniela.zahnd@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, curafutura, 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: [anq.ch](http://anq.ch)