

Persona di riferimento  
Regula Heller  
T +41 31 511 38 41  
regula.heller@anq.ch

Riabilitazione e psichiatria:  
- ai responsabili della qualità e ai Direttori degli ospedali/delle cliniche  
  
Medicina somatica acuta:  
- ai responsabili della qualità

Berna, 8 gennaio 2018

## **INFORMAZIONE**

### **Organizzazione interdisciplinare della misurazione della soddisfazione dei pazienti (dal 2019)**

Gentili signore, egregi signori,

come comunicato il [12 novembre 2018](#), all'istituto w hoch 2 è stato assegnato il mandato di fungere da nuovo centro interdisciplinare di logistica per la misurazione della soddisfazione dei pazienti. Insieme all'istituto sono stati rivisti i processi e le strutture:

- l'ottimizzazione dell'organizzazione della misurazione riduce l'onere per ospedali e cliniche;
- la centralizzazione di diversi processi presso l'istituto w hoch 2 (p.es. scansione dei questionari) consente di fornire più tempestivamente i risultati (risultati descrittivi tramite il dashboard e statistica grezza in un file Excel);
- del sondaggio con il questionario breve dell'ANQ (senza domande supplementari) si occupa l'istituto w hoch 2;
- grazie all'impiego di tecnologie moderne, ogni paziente può scegliere se partecipare al sondaggio online o con il questionario cartaceo;
- per gli ospedali e le cliniche che svolgono il sondaggio dell'ANQ senza questionario supplementare e che non necessitano di ulteriori servizi non è necessario coinvolgere un istituto di inchiesta. Le attuali cooperazioni con istituti di inchiesta possono essere mantenute nel quadro di servizi supplementari (p.es. impiego di questionari supplementari).

Trovate maggiori ragguagli nella scheda informativa allegata.

Per la misurazione 2019 (inizio di aprile), i responsabili in seno alle cliniche dei settori riabilitazione e psichiatria per adulti riceveranno verso fine febbraio 2019 direttamente dall'istituto w hoch 2 le informazioni per il login e l'utilizzo del nuovo dashboard. I responsabili del settore della medicina somatica acuta le riceveranno nel mese di maggio 2019.

In data [15.8.2018](#), avevamo informato ospedali e cliniche che dal 2020 la soddisfazione dei pazienti verrà rilevata in tutti i settori specialistici solo a ritmo biennale. Questo cambiamento permetterà di sincronizzare i momenti della misurazione, in quanto dal 2020 tutti i rilevamenti della soddisfazione si svolgeranno in primavera, il che consente di ottimizzare le procedure.

La tabella seguente riporta i periodi in cui si terrà il sondaggio nei vari settori specialistici.

Settore	Periodo del sondaggio	
	Anni pari (2020, 2022 ecc.)	Anni dispari (2021, 2023 ecc.)
Medicina somatica acuta, adulti	–	Aprile
Medicina somatica acuta, genitori	–	Aprile
Riabilitazione	Aprile-maggio	–
Psichiatria per adulti	Aprile-giugno	–

In caso di domande, Regula Heller ([regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch)) e l'istituto w hoch 2 ([satpa@w-hoch2.ch](mailto:satpa@w-hoch2.ch) e hotline al numero 031 536 39 39) sono a disposizione.

Con i migliori saluti  
ANQ



Dr. Petra Busch  
Direttrice



Regula Heller  
Responsabile Medicina somatica acuta, Direttrice suppl.

Allegato: menzionato

Copia: Roman di Francesco, responsabile progetto, w hoch 2, Berna  
Michael Schwitter, MECON measure & consult GmbH, Zurigo  
Verena Riedo, qm Riedo, Zurigo  
Peter Reusch, NPO PLUS, Lachen  
Federico Cathieni, ESOPE, Losanna  
Steve Crivelli, Stevemarco sagl, Mendrisio  
Alexander Lorenz, Qualitest, Lucerna  
Sebastian Lorenz, Caremertrics, Bronschhofen  
Bruno Catellani, Value Quest, Wädenswil