

## Scheda informativa soddisfazione dei pazienti

Panoramica delle principali novità nella misurazione ANQ della soddisfazione dei pazienti nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria

La presente scheda informativa documenta le principali novità nel quadro della misurazione ANQ della soddisfazione dei pazienti. Gli adeguamenti, elaborati dall'ANQ e dal centro di logistica per la misurazione w hoch 2, concernono le strutture e i processi delle misurazioni in tutti i settori specialistici. I nuovi processi riducono l'onere per ospedali e cliniche, e agevolano la partecipazione dei pazienti grazie all'impiego delle tecnologie più moderne.

### Processi più semplici per i pazienti, gli ospedali e le cliniche

- Gli ospedali e le cliniche ricevono ora il questionario breve dell'ANQ per la misurazione della soddisfazione dei pazienti direttamente dal centro di logistica w hoch 2 e non più come finora da un istituto di inchiesta decentralizzato. Ciò agevola e rende più efficienti il coordinamento e la comunicazione tra l'ANQ in qualità di committente e i responsabili della misurazione.
- Tutti i pazienti hanno la possibilità di partecipare online. A tale scopo, sul questionario vengono stampati un rimando individuale e un codice QR. Ovviamente il sondaggio può ancora essere effettuato anche su carta.
- Tutti i questionari compilati in forma cartacea vengono ritornati dai pazienti al centro di logistica, il quale si occupa della scansione.
- Il questionario breve dell'ANQ è organizzato per tutte le cliniche e tutti gli ospedali partecipanti su una pagina A4 e non può più essere modificato. Resta possibile procedere a sondaggi individuali e ad analisi supplementari al di fuori del pacchetto di inchieste finanziato dall'ANQ. Ospedali e cliniche possono incaricare istituti di inchiesta.

### Dashboard per la gestione amministrativa della misurazione

A ogni clinica/ospedale viene messo a disposizione l'accesso a un dashboard per la gestione amministrativa della misurazione. Il dashboard, che assumerà un ruolo centrale nella misurazione della soddisfazione dei pazienti, comprende funzioni utilizzabili con computer, tablet e smartphone:

- redazione agevolata della lettera d'accompagnamento individuale (caricamento del logo, informazioni sulla hotline per i pazienti, nome del mittente, firma ecc.);
- scelta della variante per il confezionamento della documentazione (vedi «Varianti di confezionamento della documentazione per il sondaggio»);
- ordinazione di questionari nella quantità desiderata;
- notifica del numero di questionari inviati per ogni reparto (finora modulo specifico);
- assegnazione a collaboratori dell'ospedale/della clinica di autorizzazioni di accesso al dashboard dei risultati;
- notifiche e novità del centro di logistica.

### Varianti di confezionamento della documentazione per il sondaggio

Ogni ospedale/clinica può optare per una delle tre varianti seguenti per la preparazione della documentazione (lettera d'accompagnamento, questionario, busta risposta).

- Non confezionata: i documenti vengono forniti singolarmente e non piegati.
- Confezionata: i documenti vengono forniti piegati.
- Confezionata e imbustata: i documenti vengono piegati e inseriti in una busta bianca neutra senza finestra.