

Persona di riferimento
Fiona Gubler
T +41 31 511 38 51
fiona.gubler@anq.ch

Alle direzioni delle cliniche
e ai responsabili delle misurazioni ANQ
delle cliniche psichiatriche per adulti

Berna, 07 febbraio 2019

MISURAZIONI ANQ DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI NELLA PSICHIATRIA PER ADULTI

Informazioni sul metodo dalle misurazioni 2019

Gentili signore, egregi signori,

in occasione della sua seduta del 23 gennaio 2019, il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha discusso i primi risultati della misurazione 2018 e definito il metodo di misurazione 2019. Di seguito, siamo quindi in grado di informarvi sulle direttive in vigore dal 2019 per il rilevamento della soddisfazione dei pazienti.

Consegna verso la fine della degenza

Nella misurazione 2018, la consegna dei questionari verso la fine della degenza ha permesso di incrementare il tasso di risposta del 20% rispetto all'anno precedente. Sono state tuttavia osservate grandi differenze tra le cliniche, con tassi dal 2% al 100%. Ciò potrebbe in parte essere riconducibile alla diversa comunicazione accompagnatoria al momento della consegna e alle diverse modalità di riconsegna/ritorno.

Per ridurre a un minimo tali differenze, in vista della misurazione della soddisfazione dei pazienti in programma tra aprile e giugno valgono le direttive seguenti:

- il questionario continuerà a essere consegnato negli ultimi tre giorni prima della dimissione. Non è consentito inviarlo per posta;
- la riconsegna anonima del questionario compilato è garantita da una bucalettere o una scatola all'interno della clinica;
- il questionario compilato deve essere riconsegnato dal paziente in una busta chiusa durante la degenza. Non è possibile imbucarlo in una bucalettere pubblica dopo la degenza;
- la clinica definisce una persona incaricata – nella rispettiva unità (clinica o reparto) – della consegna dei questionari e dell'inoltro di quelli compilati;
- il manuale sulla misurazione inviato alle cliniche prima del rilevamento contiene altre raccomandazioni per la consegna del questionario volte a evitare per quanto possibile di influenzare i pazienti.

Rilevamento dello stato del ricovero a scopo di assistenza

Dalla misurazione 2019, lo stato del ricovero a scopo di assistenza sarà rilevato direttamente presso il paziente. Il questionario sarà a tale scopo completato con una domanda supplementare. La codificazione del questionario introdotta per la misurazione 2018 non si è rivelata efficace e non verrà dunque più riproposta. Essa è infatti stata criticata da alcune cliniche per questioni etico-morali in quanto ai pazienti non era chiaro a che cosa servisse.

Inclusione della fascia d'età 16-18 anni nella psichiatria per adulti

Dalla misurazione 2019, i pazienti di sedici-diciotto anni degenti in un reparto psichiatrico per adulti verranno inclusi nel sondaggio. Ciò significa che i giovani degenti in un reparto di psichiatria per adulti ricevono il questionario, mentre quelli ricoverati in un reparto di psichiatria infantile e adolescenziale non lo ricevono.

Informazioni organizzative

Con la nuova organizzazione della misurazione, le cliniche hanno ancora la possibilità di rilevare la soddisfazione dei pazienti a un livello inferiore, per esempio il reparto. È ammesso formare sottogruppi nella misura in cui nell'arco dei tre mesi di misurazione si raggiungano almeno le cinquanta dimissioni. Nel dashboard, i risultati sono consultabili anche secondo i sottogruppi, mentre nel rapporto comparativo nazionale vengono rappresentati solo a livello di clinica.

In caso di domande, potete rivolgervi a Fiona Gubler (031 511 38 51, fiona.gubler@anq.ch) o a Regula Heller (031 511 38 41, regula.heller@anq.ch).

Con i migliori saluti
ANQ



Regula Heller
Responsabile Medicina somatica acuta, Direttrice suppl.



Fiona Gubler
Collaboratrice scientifica Psichiatria

Copia a: prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, ESOPE
Roman di Francesco, responsabile progetto, w hoch 2