

Comunicato stampa, 8 ottobre 2019

Riconfermato l'apprezzamento di ospedali acuti e pediatrici

Gli ospedali acuti e pediatrici ottengono nuovamente un alto grado di soddisfazione generale. Lo rivelano i risultati del sondaggio nazionale svolto a settembre 2018 in 194 nosocomi acuti e 34 cliniche pediatriche. Il dato conferma l'elevato apprezzamento rilevato negli anni dalle misurazioni nazionali della qualità.

La misurazione da parte dell'ANQ della soddisfazione dei pazienti degenti negli ospedali acuti è iniziata nel 2011, mentre il sondaggio tra i genitori nel settore pediatrico è stato introdotto nel 2013. Gli ultimi risultati si basano sulle risposte di oltre 32'600 adulti e circa 1700 genitori di pazienti fino a sedici anni.

Adulti: la durata della degenza ottiene la maggiore approvazione

Pressappoco il 90% degli interpellati ritiene adeguata la durata della degenza. Alla domanda «Lo scopo del farmaco da assumere a casa le è stato spiegato in modo comprensibile?», il 66% ha risposto con la valutazione migliore, mentre più del 60% ha espresso la massima soddisfazione per quanto riguarda la possibilità di porre domande e la comprensibilità delle risposte. Sussiste potenziale di miglioramento nella qualità delle cure e nell'organizzazione della dimissione, che hanno ottenuto il punteggio massimo da parte rispettivamente del 36% e del 31% degli interpellati. Per la valutazione della durata della degenza è stata adottata una scala di risposte a tre livelli, per le altre domande a cinque livelli.

Genitori: note ancora alte in materia di comportamento etico

Il rispetto e la dignità con i quali i bambini sono stati trattati durante la degenza hanno ottenuto il punteggio più alto (9,4 su 10). Sin dall'inizio della misurazione, i genitori valutano molto positivamente il comportamento etico di ospedali e cliniche, che ottengono peraltro ottimi risultati anche per quanto riguarda la comunicazione da parte del personale infermieristico (8,9 punti) e da parte dei medici (8,8 punti), la qualità dell'assistenza e la disponibilità a consigliare l'istituto in questione (entrambe 8,7 punti).

Ogni anno, tutti i pazienti dimessi da un ospedale o da una clinica nel corso del mese di settembre ricevono il questionario dell'ANQ per il rilevamento della soddisfazione. Sono previste sei domande per gli adulti e cinque per i genitori, in modo da consentire confronti nazionali tra i singoli istituti. Ogni ospedale o clinica ha la possibilità di abbinare il questionario breve dell'ANQ a un'inchiesta interna più dettagliata al fine di ottenere indicazioni più precise sullo sviluppo della qualità.

Risultati non utilizzabili per classifiche di ospedali/cliniche

I risultati delle misurazioni dell'ANQ non consentono di stilare classifiche serie. Ogni risultato rappresenta infatti solo un aspetto e non dice nulla sulla qualità complessiva di un istituto. Lo stesso vale per le graduatorie allestite sulla base degli esiti di più misurazioni dell'ANQ.



Rapporti con grafici

[Soddisfazione dei pazienti adulti](#)

[Soddisfazione dei pazienti genitori](#)

Contatto

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifica Medicina somatica acuta

Tel. 031 511 38 48, 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'operato dell'associazione, che non è a scopo di lucro, si fonda sulla Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal).

Maggiori informazioni: anq.ch