

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

Destinatari

Riabilitazione e psichiatria:
- responsabili della qualità e direttori degli ospedali/delle cliniche

Settore acuto:
- responsabili della qualità

Berna, 11 giugno 2020

MISURAZIONE ANQ DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI – TUTTI I SETTORI SPECIALISTICI

Informazioni sulle misurazioni dal 2021

Gentili signore, egregi signori,

con la presente, vi informiamo sulle decisioni del Comitato in riferimento alle misurazioni della soddisfazione dei pazienti.

- *Psichiatria per adulti e riabilitazione: rinvio delle misurazioni al 2021*
- *Medicina somatica acuta: momento del rilevamento della soddisfazione dei pazienti 2021*
- *Psichiatria infantile e adolescenziale: introduzione di una misurazione nazionale della soddisfazione dei pazienti da gennaio 2021*

Psichiatria per adulti e riabilitazione

Lo scoppio della pandemia di Covid-19 ha spinto ai propri limiti ospedali e cliniche. Nel mese di marzo 2020, il Comitato dell'ANQ aveva pertanto deciso di rinunciare alle previste misurazioni della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria per adulti e nella riabilitazione.

In occasione della seduta del 26 maggio 2020, il Comitato ha poi stabilito di recuperare nel 2021 i rilevamenti: nella riabilitazione nel periodo aprile-maggio, nella psichiatria per adulti tra aprile e giugno.

Il posticipo comporta anche l'adeguamento del ritmo biennale inizialmente comunicato. Per i settori della riabilitazione e della psichiatria per adulti, si terrà dunque una misurazione sia nel 2021 sia nel 2022 (vedi tabella 1).

Tabella 1: svolgimento delle misurazioni nei tre settori specialistici nel periodo 2021-2024

Settore ANQ	2021	2022	2023	2024
Psichiatria per adulti	Aprile-giugno	Aprile-giugno		Aprile-giugno
Riabilitazione	Aprile-maggio	Aprile-maggio		Aprile-maggio
Medicina somatica acuta adulti/genitori	Giugno		Aprile	

Medicina somatica acuta

La prossima misurazione della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta si terrà come previsto nel 2021. Affinché i pazienti dimessi da un ospedale acuto per una degenza riabilitativa non vengano interpellati due volte, nel 2021 il rilevamento si terrà eccezionalmente in giugno e non, come programmato all'inizio, in aprile. Dal 2023, si tornerà allo svolgimento in aprile (vedi tabella 1).

Psichiatria infantile e adolescenziale

Da gennaio 2021, nella psichiatria infantile e adolescenziale verrà svolta una misurazione nazionale della soddisfazione dei pazienti. Lo ha deciso il Comitato dell'ANQ in occasione della seduta del 26 maggio 2020 su richiesta del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti.

Verrà utilizzato il questionario sviluppato da un gruppo di lavoro comprendente delegati delle cliniche universitarie di Basilea, Losanna e Zurigo su mandato della Società svizzera di psichiatria e di psicoterapia per bambini e adolescenti (SGKJPP). Il questionario, che si rivolge ai pazienti degenti dagli undici anni e ai loro genitori, è stato testato nel quadro di uno studio pilota in sei cliniche della Svizzera tedesca e francese, e ha ottenuto buone valutazioni.

Di seguito, i punti cardine del sondaggio.

- Il questionario comprende trenta domande sulle dimensioni seguenti:
 - informazione e spiegazione;
 - soddisfazione nei confronti della cura;
 - soddisfazione nei confronti dell'équipe terapeutica;
 - soggiorno in reparto;
 - dimissione e cure successive;
 - utilità delle cure.
- Il questionario è disponibile online e in formato cartaceo, e viene compilato alla fine della degenza.
- Per le cliniche della psichiatria infantile e adolescenziale non è necessario alcun aumento degli importi forfetari per dimissione né alcun finanziamento iniziale. Le cliniche corrispondono già da giugno 2017 CHF 2.90 per la misurazione nella psichiatria per adulti e hanno potuto far valere il finanziamento iniziale fino a giugno 2019. I costi della misurazione sono coperti.
- In considerazione del basso numero di casi, il sondaggio verrà svolto sull'arco di tutto l'anno (gennaio-dicembre). L'inchiesta dell'ANQ si tiene a ritmo biennale (la prima volta nel 2021). I costi per questo sondaggio sono coperti dagli importi forfetari per dimissione.
- Su base volontaria, le cliniche possono svolgere, a pagamento, il sondaggio anche negli anni in cui non è previsto.
- Della logistica per la misurazione si occupa la w hoch 2, dell'analisi e della redazione del rapporto l'ESOPÉ, unisanté di Losanna.
- Per l'ANQ, Daniela Zahnd, collaboratrice scientifica, è responsabile dell'attuazione della misurazione.
- Maggiori informazioni seguiranno dopo la pausa estiva.

Ringraziandovi per prendere debita nota di quanto esposto, restiamo volentieri a disposizione per eventuali domande e vi presentiamo i nostri migliori saluti

ANQ



Regula Heller
Resp. Medicina somatica acuta
Soddisfazione psichiatria adulti

regula.heller@anq.ch



Daniela Zahnd
Collaboratrice scientifica
Soddisfazione medicina somatica acuta
e psichiatria infantile e adolesc.
daniela.zahnd@anq.ch



Muriel Haldemann
Collaboratrice scientifica
Soddisfazione riabilitazione

muriel.haldemann-scheuner@anq.ch

Copia: Dr. Anita Savidan, unisanté Losanna
Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, unisanté Losanna
Roman di Francesco, responsabile logistica per la misurazione, w hoch 2, Berna