

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta Genitori

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2019

Giugno 2020, versione 1.0

Indice

Riepilogo	3
1 Introduzione	4
1.1 Situazione di partenza	4
1.2 Obiettivi del rapporto	4
2 Metodo	5
2.1 Popolazione.....	5
2.2 Misurazioni.....	5
2.3 Analisi statistiche.....	5
3 Risultati	7
3.1 Descrizione del campione	7
3.1.1 Tasso di risposta.....	7
3.1.2 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario	10
3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali.....	13
3.3 Andamento 2013-2019 del grado di soddisfazione dei genitori	17
3.4 Risultati stratificati	19
3.4.1 Età dei bambini.....	19
3.4.2 Tipo di ospedale/servizio	20
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione.....	21
4 Conclusione	28
Bibliografia	30
Indice delle figure	31
Indice delle tabelle.....	31
Allegati.....	32
Impressum.....	37

Riepilogo

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini (da 0 a 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta è stato realizzato per la settima volta dal 2013. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti dall'indagine relativa al 2019 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Per semplificare e minimizzare gli oneri delle cliniche, sono state modificate le strutture e procedure di misurazione. Un nuovo centro logistico di misurazione, w hoch 2, inoltra ora i questionari a tutti gli istituti partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce alle cliniche l'accesso ai risultati online. Inoltre, i partecipanti possono ora sistematicamente scegliere il formato dell'indagine (versione cartacea od online).

Il tasso di risposta (30,1%) è quello più basso mai raggiunto dall'inizio delle rilevazioni nel 2013. È inferiore di sette punti percentuali rispetto a quello dell'anno precedente e di cinque punti percentuali rispetto a quello del 2017. A scegliere di rispondere al questionario online è stato circa il 7% dei partecipanti. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche e assicurative dei bambini sono rimaste stabili dall'inizio delle misurazioni.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci (>8,8) per tutte le domande, è sempre molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato, mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi. Dai confronti nel tempo risulta che i gradi di soddisfazione sono molto stabili sin dalla prima indagine, risalente al 2013. Rispetto al 2018, la quota di risposte problematiche (0-4 sulla scala da 0 a 10) è aumentata leggermente per tutte le domande, ma nel complesso rimane poco elevata. La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione dell'ospedale.

Il presente rapporto contiene anche risultati stratificati in funzione dei fattori (età, tipo di ospedale) che possono avere un impatto sul grado di soddisfazione. I risultati mostrano che il grado di soddisfazione non presenta variazioni significative in funzione di queste due variabili.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale/servizio, rivelano che per le domande 4 e 5 (infermieri, risposte comprensibili e rispetto e dignità) almeno il 95% dei risultati si situa all'interno dei limiti dell'imbuto. Ciò significa che il grado di soddisfazione non presenta variazioni significative rispetto al valore medio del collettivo. La variazione è invece più marcata per le domande 1-3 (raccomandazione dell'ospedale, qualità delle cure, medico, risposte comprensibili): a trovarsi al di fuori dei limiti del 95% dell'imbuto è più del 5% degli ospedali/dei servizi (due o tre casi, a seconda della domanda).

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto del limite principale seguente. Non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di bambini ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta. È possibile unicamente seguire l'andamento di queste caratteristiche nel corso del tempo.

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti negli ospedali. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti (1). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Nel 2019 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al [Concetto di analisi dell'ANQ](#) (5).

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, gli ospedali/i servizi possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto comparativo è quello di fornire un quadro della soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel 2019 e di comparare tali risultati a quelli degli anni precedenti. Presenta i risultati per l'insieme degli ospedali/dei servizi svizzeri aventi un servizio stazionario di pediatria.

2 Metodo

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa indagine; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» (5).

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende i genitori di tutti i bambini¹ da 0 a 15 anni ricoverati in medicina somatica acuta e dimessi nel mese di settembre 2019 da un (a) servizio pediatrico di un ospedale acuto o da un (b) ospedale pediatrico o servizio pediatrico di un ospedale universitario². Sono invece stati esclusi i bambini deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per conto dell'ANQ per mezzo di un questionario. Dal 2019, i genitori possono scegliere tra la versione del questionario cartacea e quella online. Il questionario comprende cinque domande sulla soddisfazione dei genitori.

- (1) Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo? (*Raccomandazione dell'ospedale*)
- (2) Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a? (*Qualità delle cure*)
- (3) Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? (*Medico, risposte comprensibili*)
- (4) Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili? (*Infermieri, risposte comprensibili*)
- (5) Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata? (*Rispetto e dignità*)

La soddisfazione concernente questi vari aspetti viene misurata a partire da una scala di risposte da 0 (livello inferiore) a 10 (livello superiore).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati) e (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa e la lingua del questionario. L'età corrisponde alla differenza tra l'anno d'inchiesta e l'anno di nascita dei bambini. Poiché il rilevamento ha luogo in settembre, i bambini di 2 anni, ad esempio, hanno un'età compresa tra un anno e nove mesi e due anni e nove mesi. Questa differenza si ritrova in tutte le fasce d'età.

I confronti nel tempo avvengono per tutte le variabili di cui sopra e per gli anni d'inchiesta (dal 2013 al 2019 per il tasso di risposta e dal 2016 al 2019 per i dati sociodemografici).

Valutazione delle risposte

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di

¹ Nel presente rapporto, il termine «bambino» designa tutti i pazienti ammissibili da 0 a 15 anni ricoverati in un ospedale/servizio svizzero avente un servizio stazionario di pediatria.

² Il presente rapporto fa una distinzione tra i servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) da un lato e gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.) dall'altro. «Ospedale/servizio» è un termine generico che designa un'entità e/o l'altra.

confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle quattro possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di individui che hanno risposto alla domanda, media e intervallo di confidenza del 95%, quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici.

Confronti nel tempo

Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo (2013-2019) per ognuna delle cinque domande sulla soddisfazione.

Analisi stratificate

Per ogni domanda, le analisi stratificate presentano i risultati (medie e IC 95%) in funzione dei potenziali fattori di influenza del grado di soddisfazione: caratteristiche legate ai bambini (età) e tipo di ospedale/servizio (servizi pediatrici di ospedali acuti vs. ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari). Le analisi si basano unicamente sui dati rilevati nel 2019. La situazione assicurativa (divisione comune o privata/semiprivata) e la lingua del questionario non sono state prese in considerazione a causa degli effettivi troppo ridotti per alcune categorie (ad es. questionari in italiano; divisione privata/semiprivata). Le medie non sono aggiustate.

Grafici a imbuto

Per le cinque domande sulla soddisfazione, per rappresentare le medie (non aggiustate) di ogni ospedale/servizio sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili (3). Nei grafici sono rappresentati tutti gli ospedali/i servizi, indipendentemente dal numero di risposte ottenute. Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate, per ospedale/servizio, si trovano negli allegati ([tab. 6](#)).

Dati mancanti

Tutte le analisi sono state effettuate a partire dai dati a disposizione, ovvero i dati completi, senza imputazione. Per le medie relative alle domande, i calcoli sono stati effettuati a partire da tutte le risposte valide.

3 Risultati

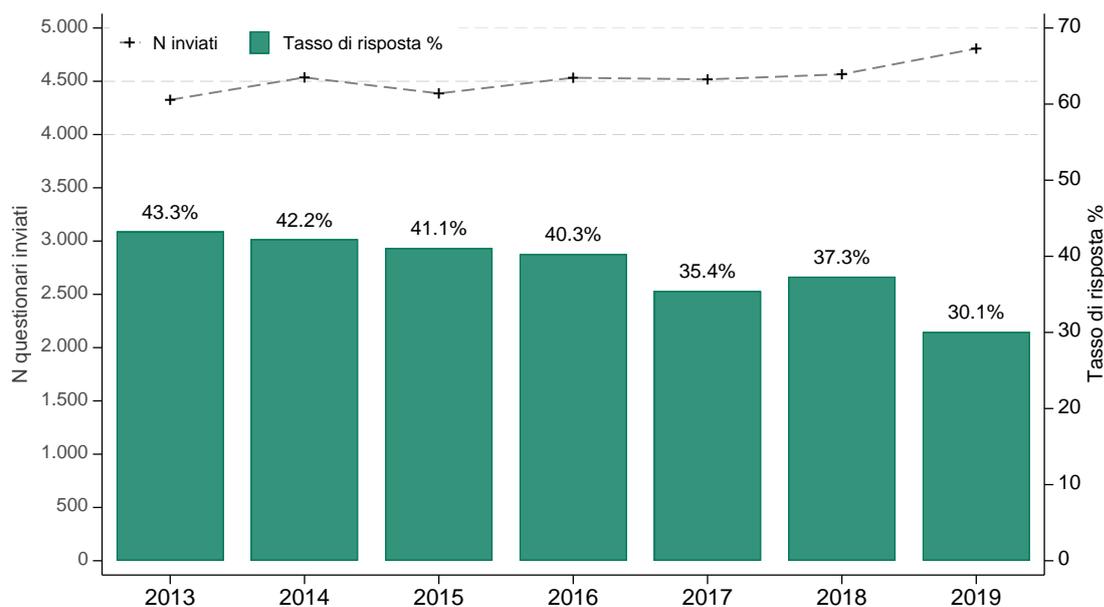
3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Nel 2019 hanno partecipato al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta 33 ospedali/servizi. Dei 4807 (2018: 4566) questionari inviati nel mese di settembre 2019, 1445 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta del 30,1% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 14,3% e un massimo del 40%; nel 2018: 18,2-100%). Questo tasso di risposta è inferiore a quello del 2018 (37,3%), nonostante il numero di questionari inviati sia leggermente aumentato. Gli ospedali/i servizi che hanno ritornato meno di 20 questionari sono 13.

La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2013, come pure il numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati (2013-2019)



Soltanto 95 partecipanti, ovvero meno del 7% del collettivo, hanno scelto di rispondere al questionario online. Questa opzione è stata scelta al massimo dal 17% dei partecipanti dello stesso ospedale/servizio.

La tabella 1 illustra il tasso di risposta in funzione del tipo di ospedale. La [tabella 6 negli allegati](#), invece, propone una rappresentazione dettagliata del tasso di risposta per ospedale/servizio.

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di ospedale (2019)

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
Servizi pediatrici di ospedali acuti	2'508	772	30.8%
Ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari	2'299	673	29.3%
Totale	4'807	1'445	30.1%

Il 93,8% dei questionari ritornati conteneva una risposta valida a ogni domanda sulla soddisfazione e il 95,6% di essi ha ottenuto risposte a tutte le domande riguardanti i dati personali, ovvero l'età, il sesso e la situazione assicurativa dei bambini ricoverati. Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2018 e il 2019 sono presentati nelle figure 2 e 3.

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione

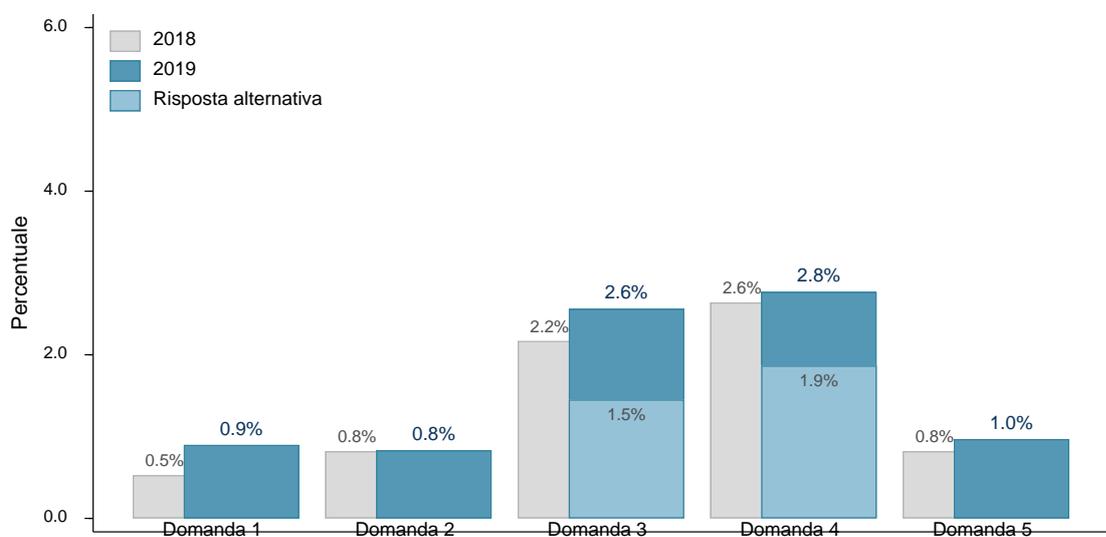
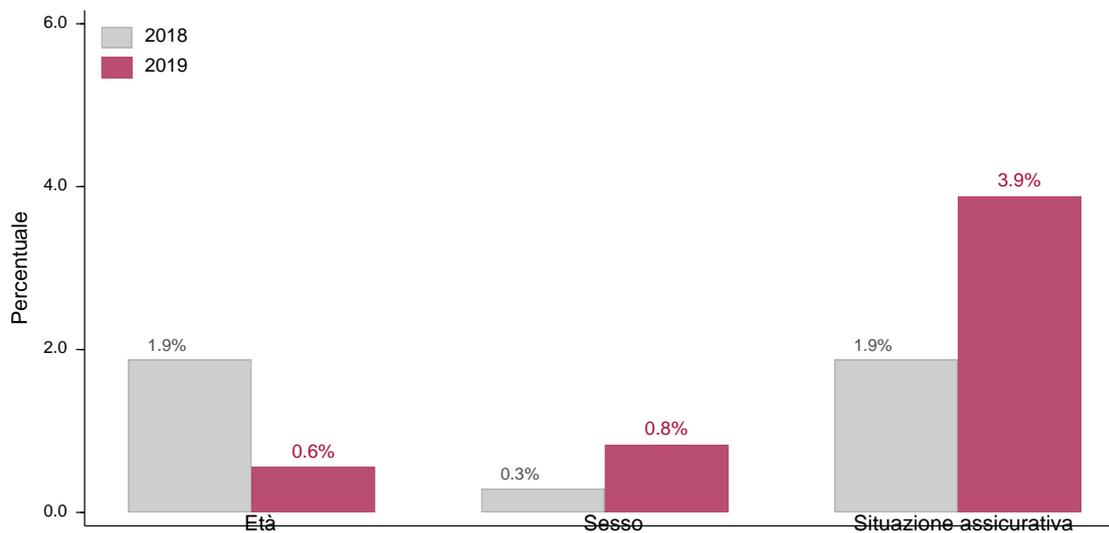


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (30,1%) è inferiore a quello delle indagini precedenti.
- Poche persone (7%) hanno scelto di rispondere online.
- La qualità dei dati ha registrato un leggerissimo calo rispetto al 2018 dato che il 6,2% dei partecipanti non ha risposto ad almeno una domanda sulla soddisfazione (2018: 5,6%); per le quote di dati mancanti relative alle altre variabili si osserva un decremento in termini di età e un incremento legato al sesso e alla situazione assicurativa.

3.1.2 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario

Le figure 4-7 illustrano i risultati per le variabili dell'età, del sesso, della situazione assicurativa e della lingua del questionario per ogni anno d'inchiesta.

L'età dei bambini, presentata nei grafici di cui sotto, corrisponde alla differenza tra l'anno d'inchiesta e l'anno di nascita indicato nel questionario; si tratta di un'approssimazione. Poiché il rilevamento ha avuto luogo nel mese di settembre del 2019, i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» sono nati tra gennaio e settembre 2019 e hanno quindi un'età compresa tra 0 e 9 mesi. Nel 2019 l'età media era pari a 4,8 anni e l'età mediana era di 3 anni (cfr. [tab. 3 negli all.](#)).

Figura 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2016-2019)

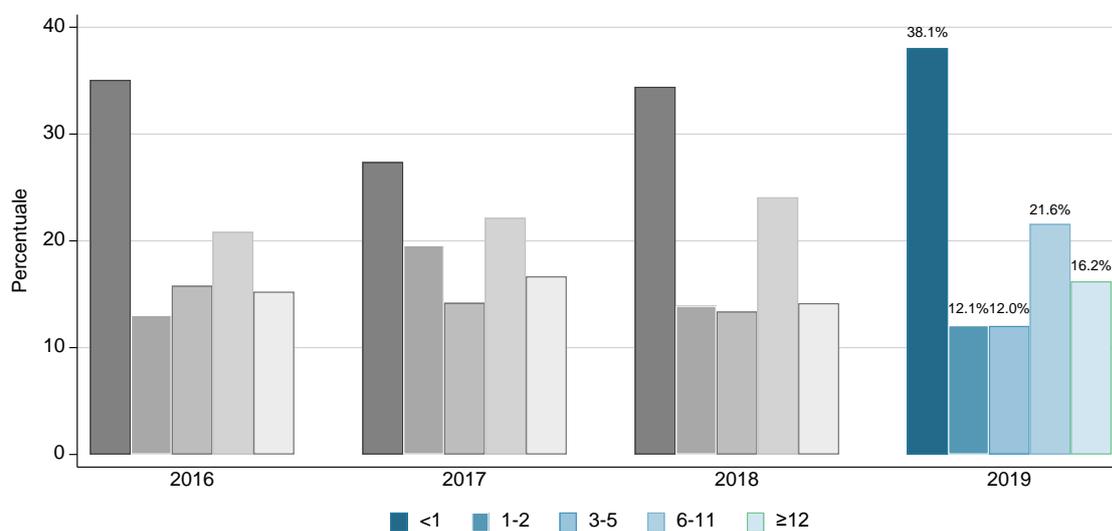
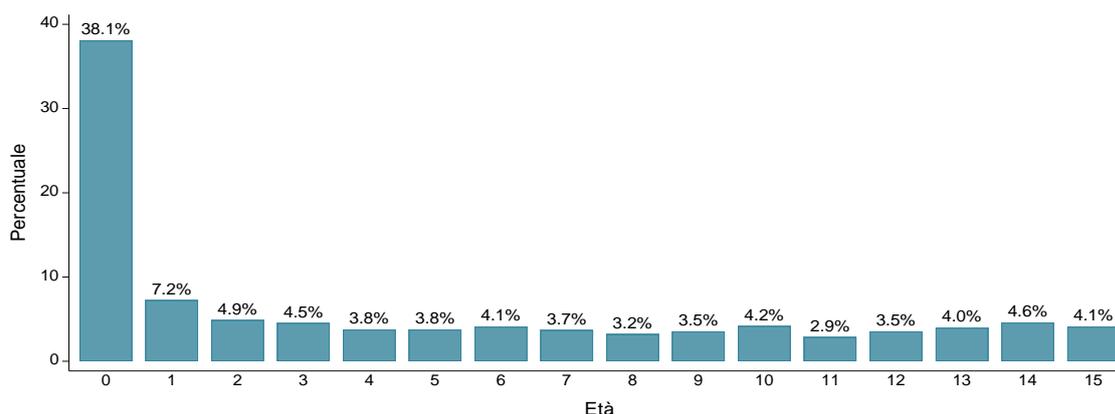


Figura 5: ripartizione dell'età dei bambini (2019)



Commenti

- La ripartizione delle fasce d'età è piuttosto stabile da un anno all'altro.
- Il gruppo di bambini di meno di un anno resta di gran lunga quello più rappresentato (38,1%); con un leggero aumento rispetto al 2018 (34,4%).

Figura 6: ripartizione del sesso dei bambini (2016-2019)

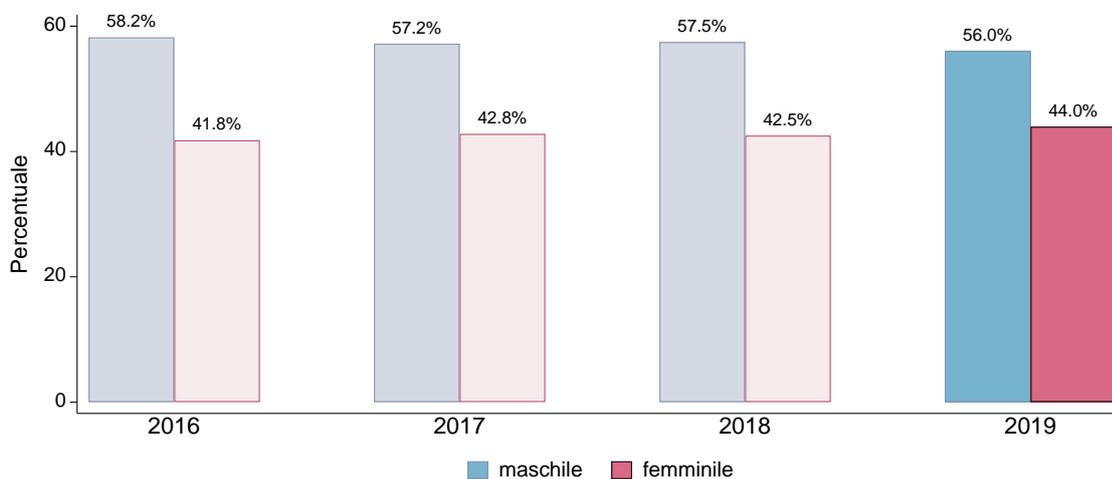
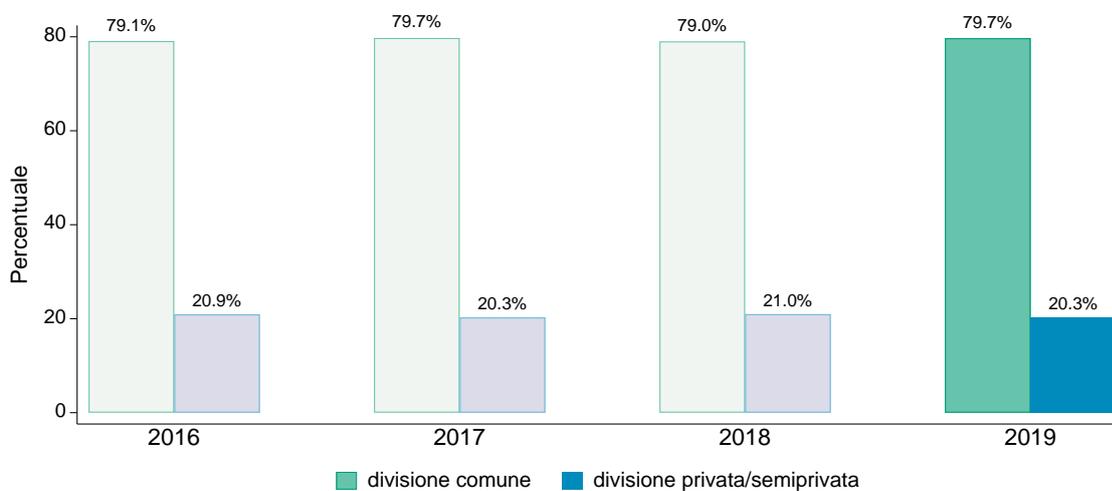


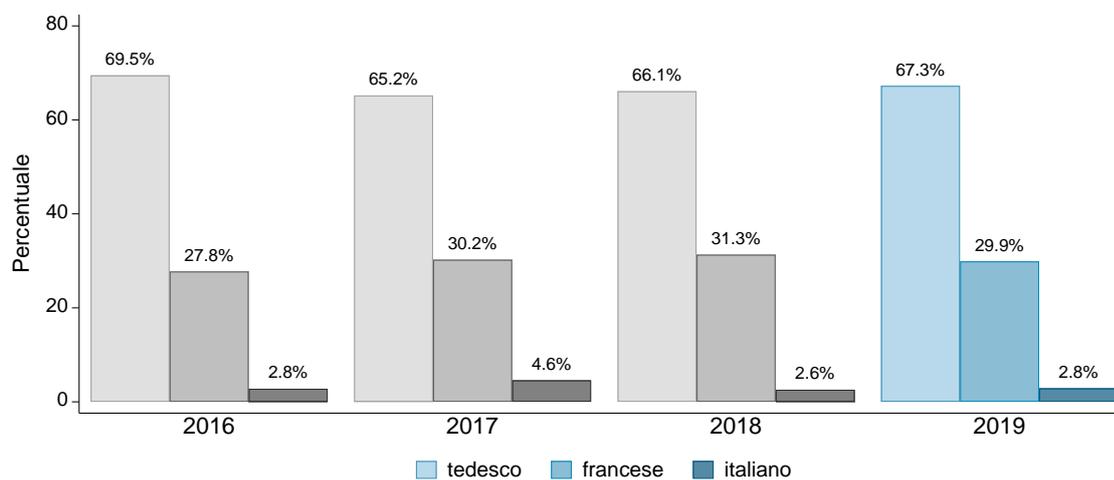
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2016-2019)



Commenti

- Nel 2019 la quota di bambine sul collettivo di bambini era del 44%. Questa percentuale è rimasta stabile dal 2016.
- La proporzione di assicurati con divisione privata/semiprivata è rimasta stabile dal 2016.

Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2016-2019)



Commento

- Le percentuali relative alla lingua dei questionari ritornati sono globalmente rimaste stabili.

3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% come pure, in rosso, le quote di risposte problematiche (fig. 9-13) e i dettagli delle risposte per domanda (tab. 2).

I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme dei dati relativi al collettivo totale.

Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1

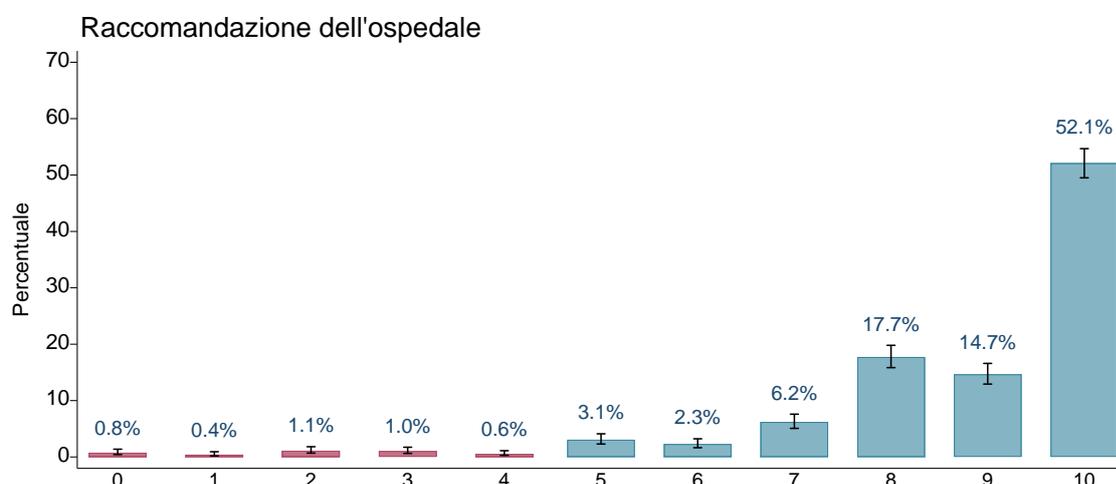


Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2

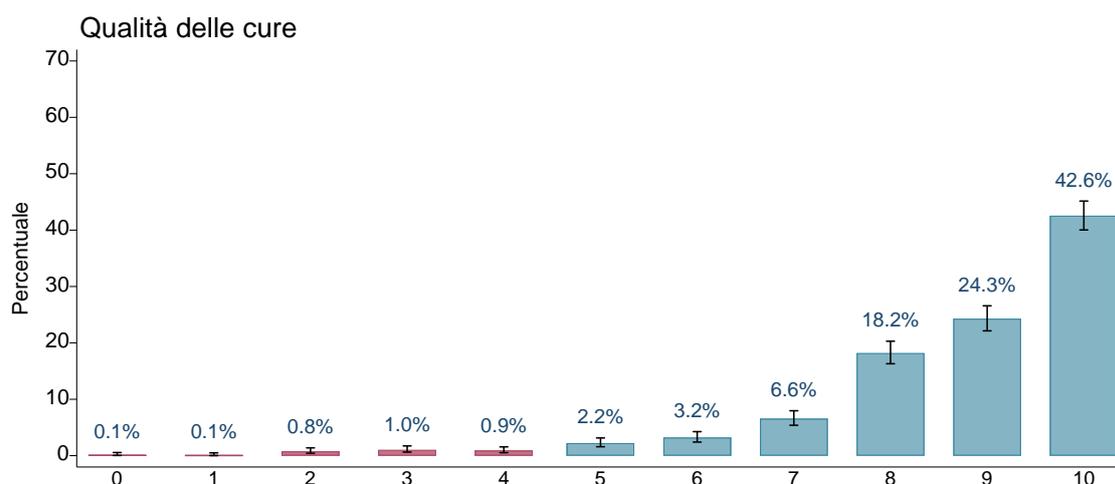


Figura 11: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3

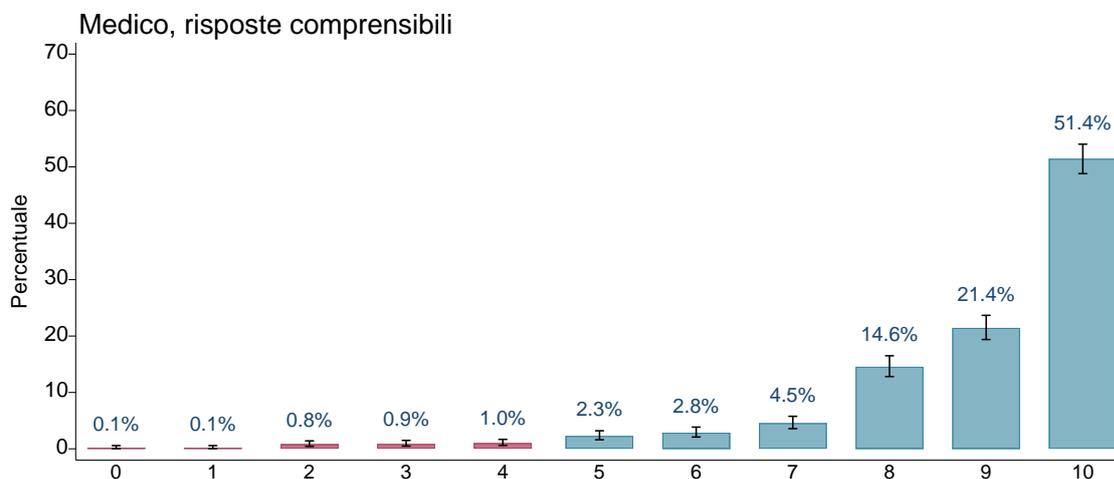


Figura 12: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4

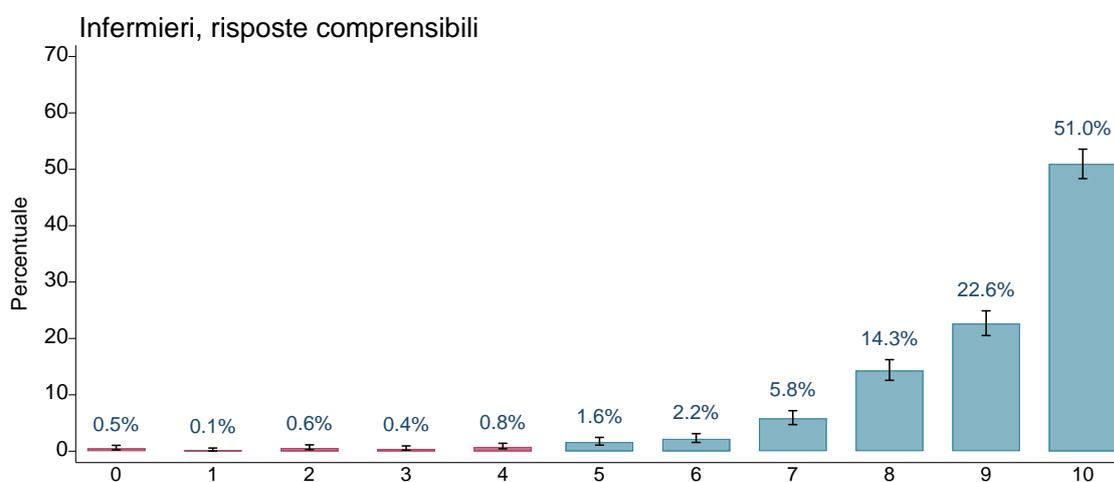


Figura 13: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5

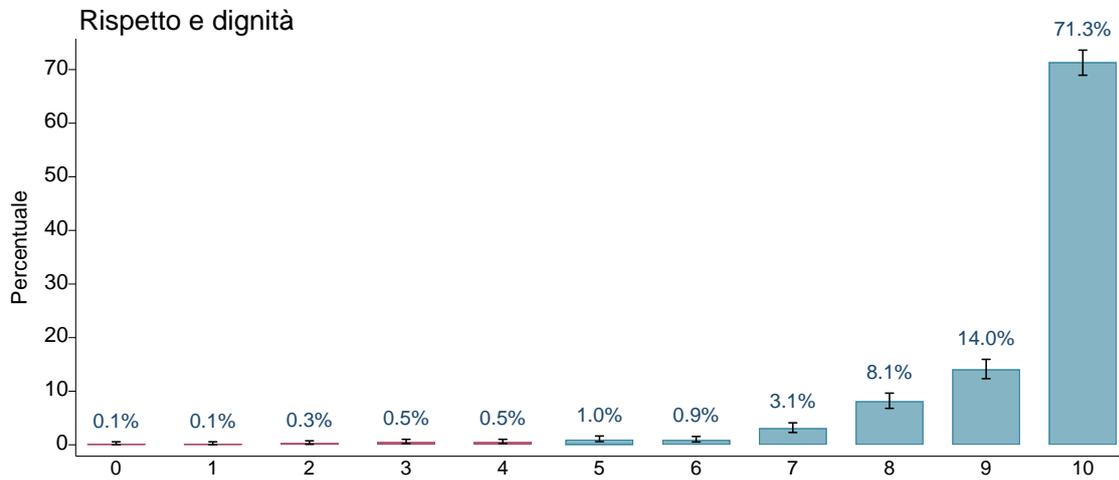


Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda (2019)

Numero di questionari ritornati: 1'445	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 1'445)	
					miss.	alt.
1. Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	1'432	8.76	[8.66, 8.85]	3.9%	0.9%	
2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	1'433	8.75	[8.66, 8.83]	2.9%	0.8%	
3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'408	8.92	[8.84, 9.01]	2.9%	2.6%	1.5%
4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'405	8.96	[8.88, 9.04]	2.4%	2.8%	1.9%
5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1'431	9.41	[9.34, 9.47]	1.5%	1.0%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.

Risposte problematiche: proporzione delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso.

Senza risposta: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» (domande 3 e 4).

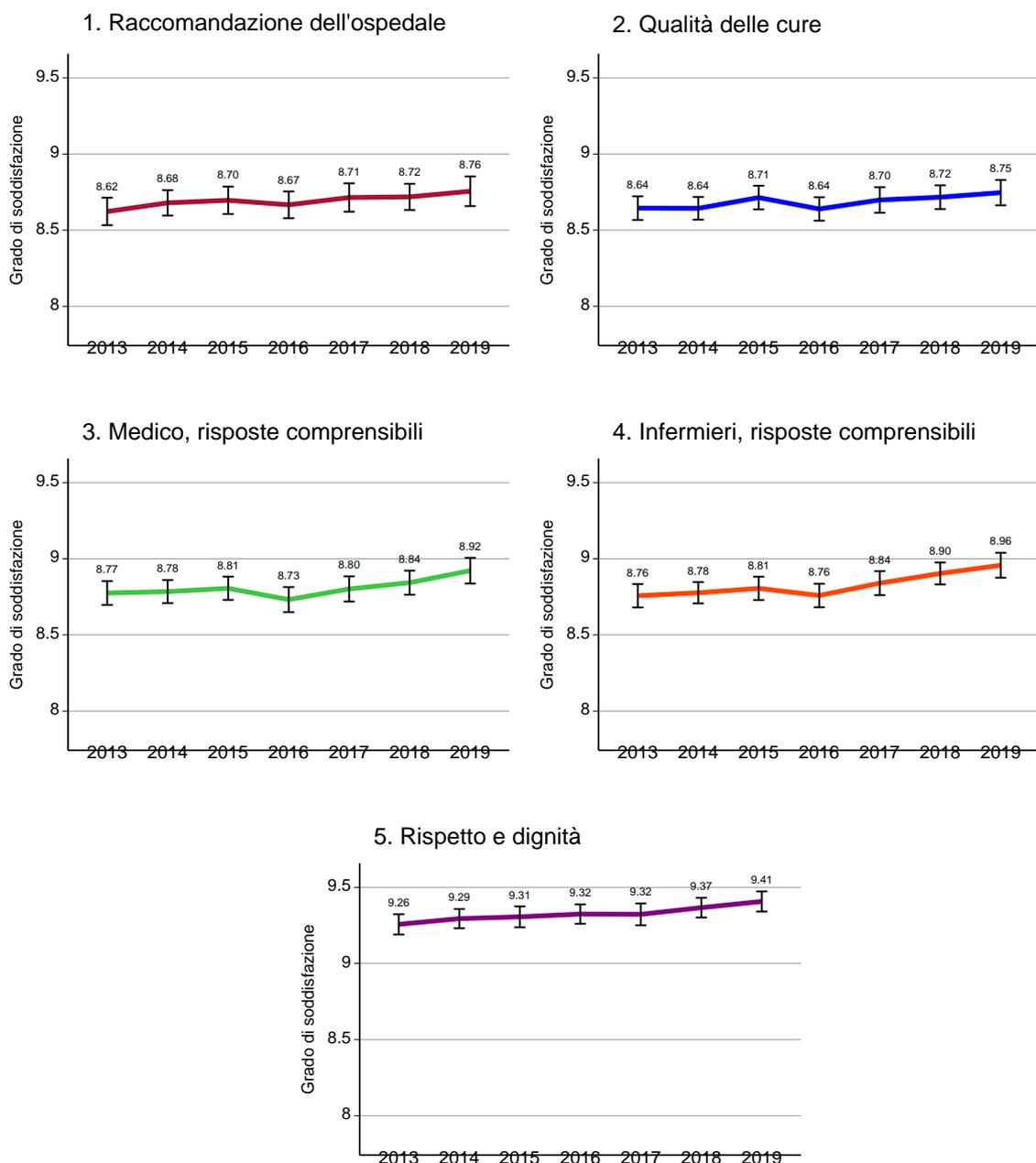
Commenti

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato (almeno 8,7 punti).
- La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato (9,4). Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione è molto simile e si situa tra 8,8 e 9.
- La quota delle possibilità di risposta più positive (9 o 10) è massima (86%) per la domanda sul fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) e minima (67% circa) per quelle sulla raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure (domande 1 e 2).
- La ripartizione delle risposte è fortemente asimmetrica per tutte le domande (concentrazione verso la parte superiore della scala: effetto plafond). L'effetto plafond più marcato è quello osservato per la domanda 5.
- La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1; 3,9%), seguita dalle domande sulla qualità delle cure e sulla comunicazione con i medici (domande 2 e 3).
- Le risposte mancanti sono poche; per le domande 3 e 4 a scegliere la risposta alternativa (cfr. questionario allegato) sono stati rispettivamente l'1,5 e l'1,9% dei partecipanti.

3.3 Andamento 2013-2019 del grado di soddisfazione dei genitori

Le medie 2013-2019 delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 14 per l'insieme dei bambini. Per una presentazione ottimale dei risultati, la scala del grado di soddisfazione è stata limitata (7,8-9,5).

Figura 14: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta



Commenti

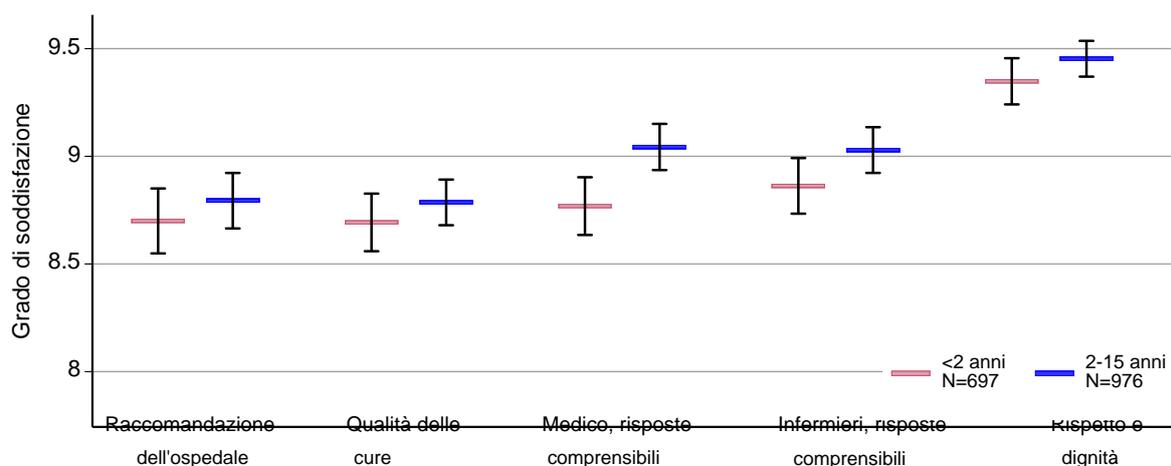
- Le medie relative al grado di soddisfazione non subiscono praticamente variazioni nel corso del tempo. Sebbene dai grafici si deduca una tendenza all'aumento della soddisfazione, tra il 2013 e il 2019 la soddisfazione è aumentata al massimo di 0,2 punti su una scala da 0 a 10.
- Gli intervalli di confidenza per ogni domanda si sovrappongono tutti: ciò indica che le variazioni osservate possono essere spiegate da fluttuazioni aleatorie.
- Il grado di soddisfazione relativo alla domanda «rispetto e dignità» (domanda 5) si situa chiaramente al di sopra di quello concernente le altre domande (medie superiori a 9). Le differenze nel grado di soddisfazione tra le altre domande (medie approssimativamente comprese tra 8,5 e 9) sono minime.

3.4 Risultati stratificati

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione dei fattori legati ai bambini (età) e al tipo di ospedale/servizio ([tab. 4 e 5 negli allegati](#)).

3.4.1 Età dei bambini

Figura 15: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni)



Media e intervallo di confidenza del 95%.

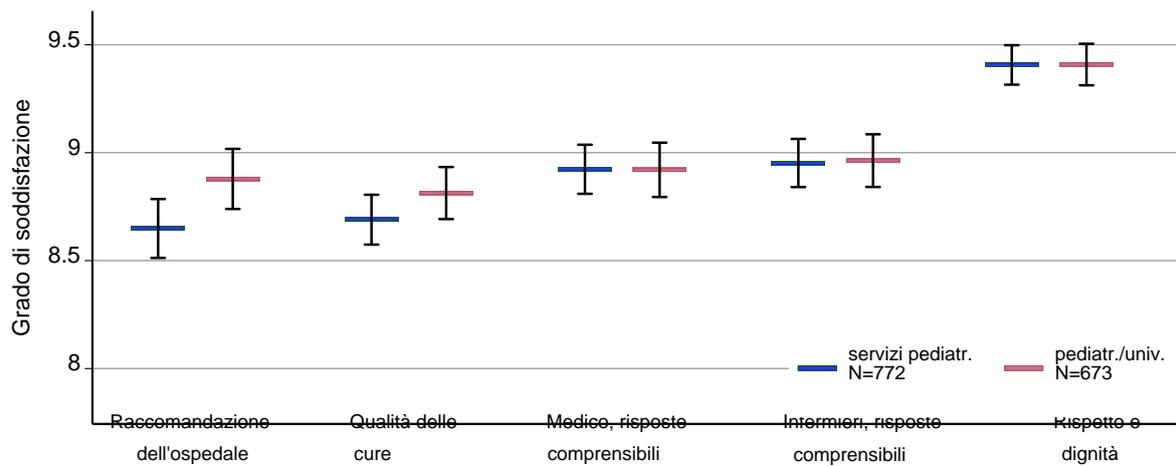
Commento

- Le differenze in termini di grado di soddisfazione tra i genitori di bambini al di sotto dei 2 anni e di quelli a partire dai 2 anni sono poco marcate. Il fatto che gli intervalli di confidenza coincidano fa pensare che si tratti di fluttuazioni aleatorie.

3.4.2 Tipo di ospedale/servizio

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione dei due tipi di ospedali/servizi: i servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) da un lato e gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.) dall'altro (tab. 5 negli allegati).

Figura 16: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio



Media e intervallo di confidenza del 95%

Commento

- Le differenze in termini di grado di soddisfazione tra i due tipi di ospedali/servizi sono poco marcate, e il fatto che gli intervalli di confidenza coincidano fa pensare che si tratti di fluttuazioni aleatorie.

3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione

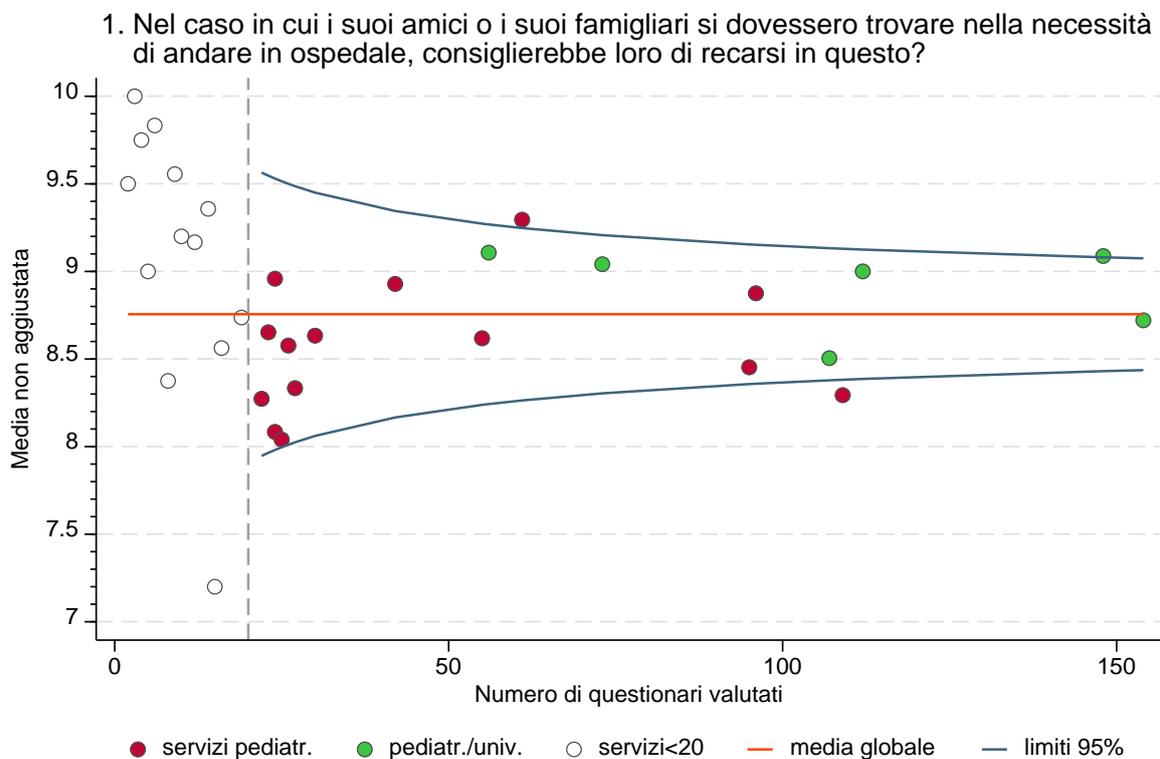
Le figure da 17 a 21 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali/i servizi per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie di tutti gli ospedali/i servizi, separatamente per le domande da 1 a 5.

Supporto all'interpretazione dei grafici a imbuto

- Nel grafico, i valori medi relativi alla soddisfazione sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Per ragioni di leggibilità, sull'asse Y è rappresentata soltanto una parte della scala da 0 a 10 (da 7,0 a 10).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari.
- La linea rossa orizzontale corrisponde al valore medio del collettivo totale e funge da valore di riferimento.
- Le due linee blu rappresentano il limite superiore e quello inferiore dei limiti di controllo del 95%³ (*control limits*, secondo Spiegelhalter (3)). L'intervallo tra questi ultimi è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta un ospedale/un servizio e a ogni colore corrisponde un tipo di ospedale/servizio: servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) e ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.). I servizi pediatrici di ospedali acuti per i quali sono disponibili meno di 20 risposte a una domanda sono raffigurati da cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- Più questionari con dati completi sono stati ritornati da un ospedale/servizio, più quest'ultimo si situa sulla destra del grafico. Gli ospedali/i servizi situati al di fuori dell'imbuto presentano valori significativamente più bassi dal punto di vista statistico (area al di sotto della linea blu inferiore) o più elevati (area al di sopra della linea blu superiore) rispetto all'insieme.

³ 95% significa che il valore medio di un campione si situa in 19 casi su 20 (o 95 casi su 100) entro i limiti di controllo, se il vero valore medio dell'ospedale/del servizio è uguale al valore medio del collettivo totale.

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N=1432)



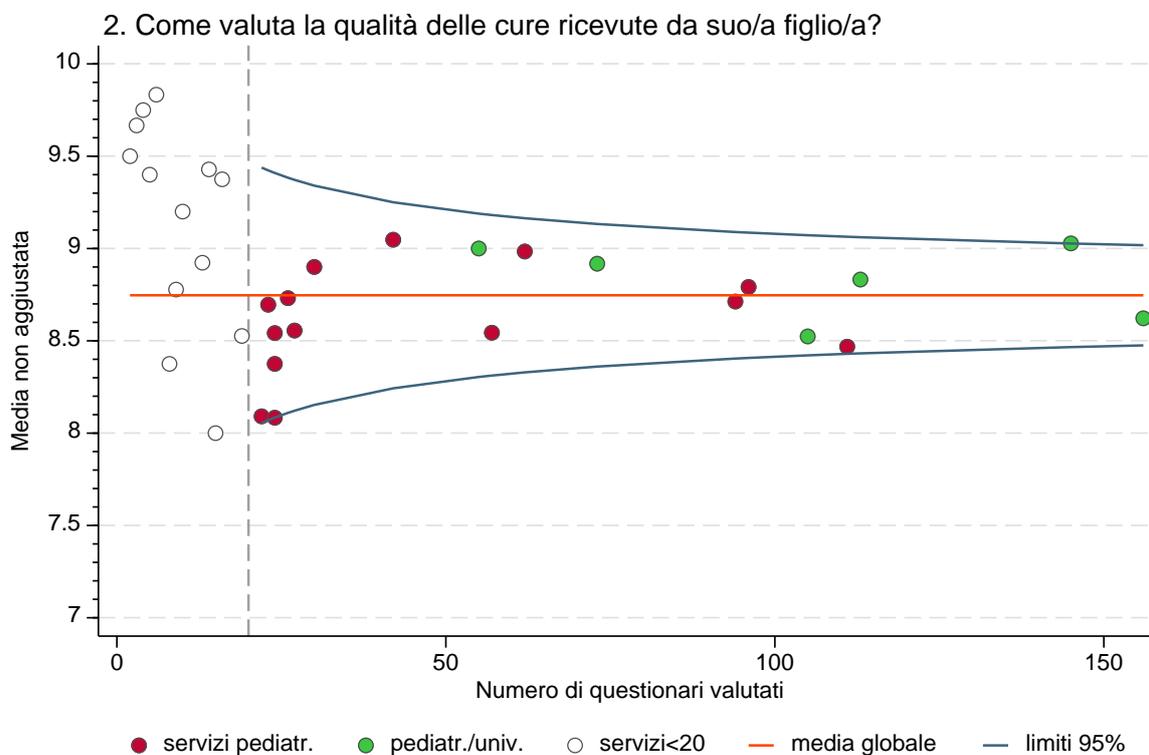
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 20 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,0 e quello più elevato di 9,3 (scarto max.: 1,3⁴); il valore medio complessivo del collettivo per la domanda 1 corrisponde a 8,8.

⁴ A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N=1433)



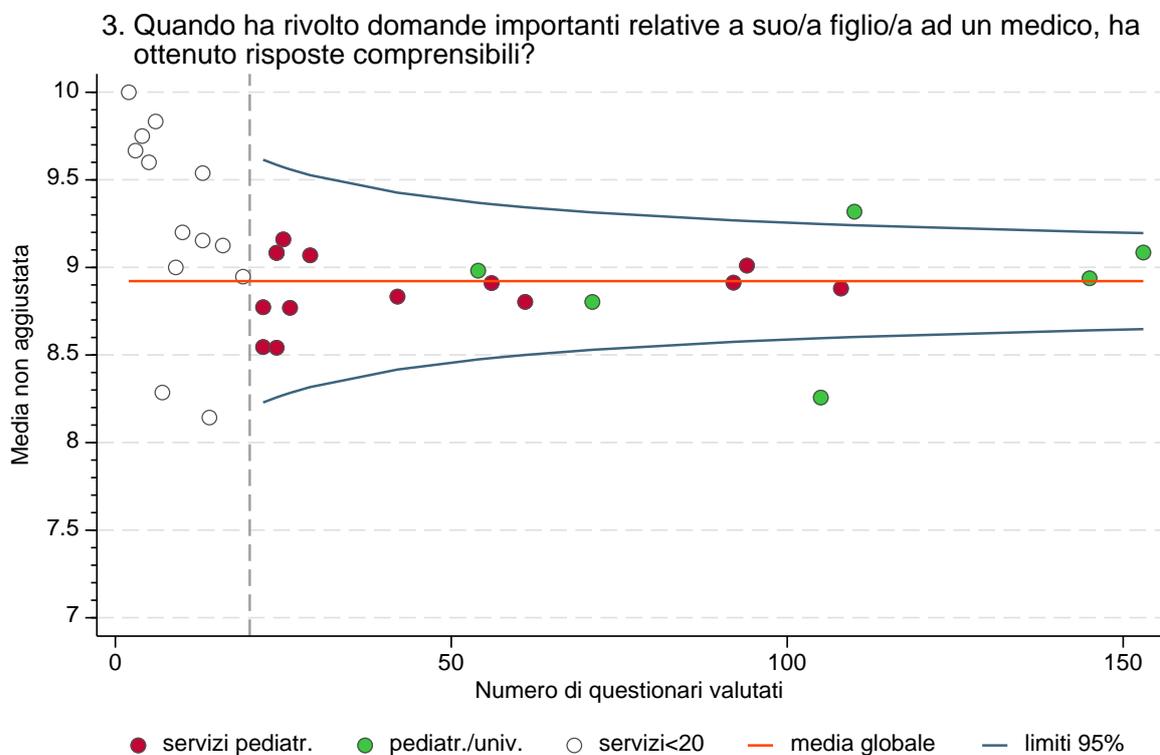
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 20 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,1 e quello più elevato di 9,1 (scarto max.: 1,0⁵); il valore medio complessivo del collettivo per la domanda 2 corrisponde a 8,8.

⁵ A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N=1408)



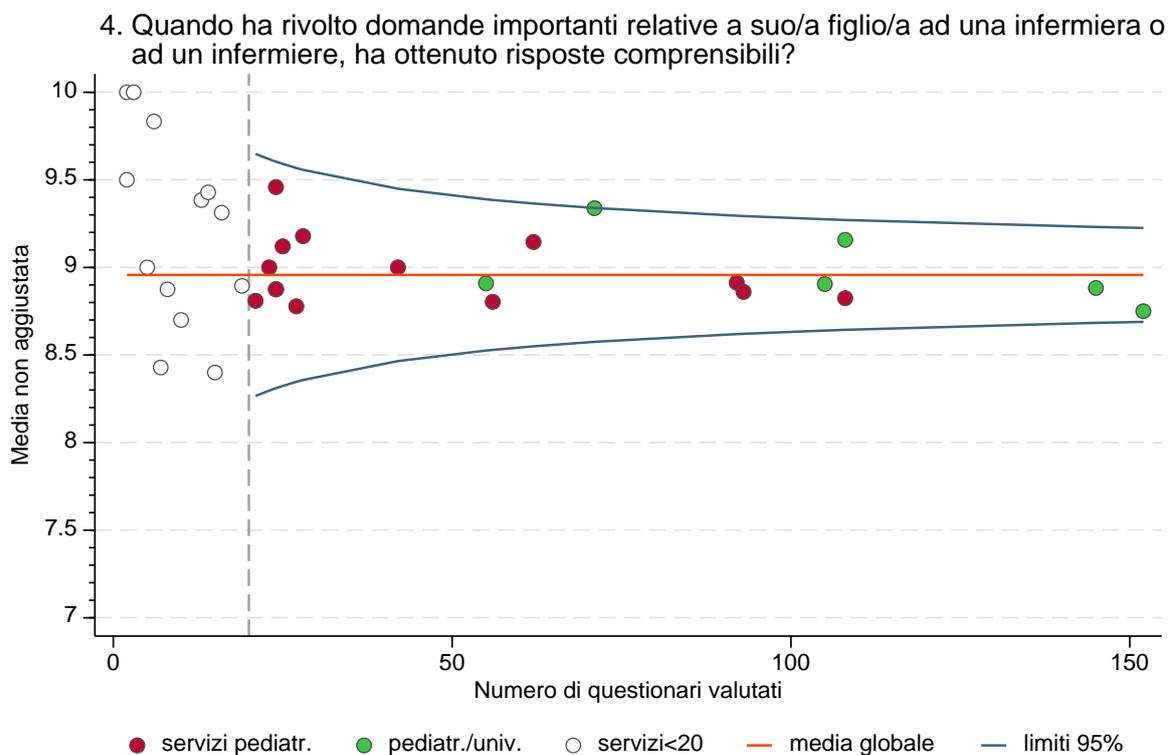
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 20 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,3 e quello più elevato di 9,3 (scarto max.: 1,1⁶); il valore medio complessivo del collettivo per la domanda 3 corrisponde a 8,9.

⁶ A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N=1405)



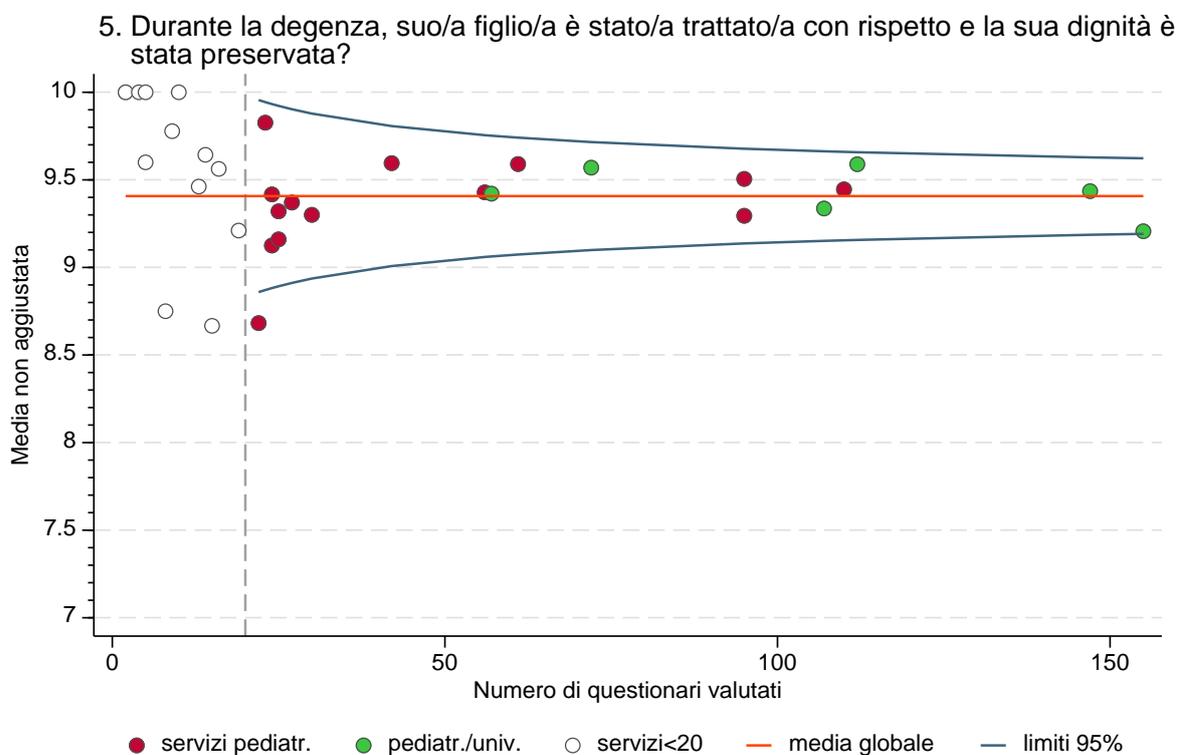
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 20 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,8 e quello più elevato di 9,5 (scarto max.: 0,7⁷); il valore medio complessivo del collettivo per la domanda 4 corrisponde a 9,0.

⁷ A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N=1431)



N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 20 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,7 e quello più elevato di 9,8 (scarto max.: 1,1⁸); il valore medio complessivo del collettivo per la domanda 5 corrisponde a 9,4

Commenti

- In tutti i grafici, la stragrande maggioranza dei valori si situa tra i limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Nel caso delle domande da 1 a 3 una parte minima delle cliniche (in generale 2-3) si situa tuttavia al di fuori dell'imbuto, segno che per questi ospedali/servizi esistono differenze in termini di soddisfazione (rispetto agli altri ospedali) non dovute al caso. Per le domande 4 e 5, invece, all'esterno dei limiti vi è al massimo un punto: ciò significa che nessun ospedale/servizio ha ottenuto una media che presenta differenze significative rispetto al valore medio del collettivo totale.
- La dispersione dei valori più marcata è quella riguardante la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale), con uno scarto di 1,3 (scala 0-10) per gli ospedali/i servizi con almeno 20 risposte. Gli scarti osservati per le domande 2, 3 e 5, tuttavia, sono di poco inferiori. Lo scarto massimo per la domanda 4 è di appena 0,7.

⁸ A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

- La media più elevata osservata per un ospedale/servizio (con ≥ 20 risposte) è di 9,8 per la domanda 5 (rispetto e dignità); quella meno elevata è di 8,0 per la domanda 1.
- Per 13 ospedali/servizi i gradi di soddisfazione sono stati calcolati a partire da meno di 20 risposte e devono pertanto essere interpretati con prudenza.

4 Conclusione

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini (da 0 a 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta viene realizzato annualmente dal 2013. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2019 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2019 (30,1%) è quello più basso registrato dal primo sondaggio di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati, risalente al 2013. Quasi ogni anno si osserva un leggero calo del tasso di risposta (2013: 43,3%). Questo livello basso si osserva sia per gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici degli ospedali universitari che per i servizi pediatrici degli ospedali.

Nel complesso le caratteristiche dei bambini, ovvero età, sesso e situazione assicurativa al momento del ricovero, sono rimaste stabili dal 2016.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci per tutte le domande sulla soddisfazione, è sempre molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato (9,4), mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi (8,8). Le domande riguardanti la comprensibilità delle risposte dei medici e degli infermieri hanno ottenuto risultati simili (8,9 e 9,0). Dai confronti nel tempo risulta che questi dati sono stabili dal 2013. Rispetto al 2018 la quota di risposte problematiche è aumentata leggermente per tutte le domande. Variazioni simili si osservano spesso da un anno all'altro, e nel complesso le quote rimangono basse (meno del 4%). Con un grado di soddisfazione a tal punto elevato, e da diversi anni a questa parte, non è possibile identificare il potenziale di miglioramento.

Dai risultati stratificati in funzione delle due variabili disponibili (età dei bambini e tipo di ospedale/servizio) risultano discrete variazioni, comunque non statisticamente significative.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale/servizio, rivelano che per le domande 1-3 su un totale di 20 ospedali/servizi, 2-3 (ovvero più del 5%) si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95%, il che significa che queste differenze non sono interamente riconducibili a variazioni totalmente casuali. Per le domande 4 e 5 (infermieri, risposte comprensibili e rispetto e dignità), invece, almeno il 95% dei risultati (ovvero 19 ospedali/servizi su 20) si situa all'interno dei limiti del 95% nel grafico a imbuto. Ciò significa che il grado di soddisfazione non presenta variazioni significative rispetto al valore medio del collettivo.

Come nel caso di numerosi altri sondaggi sulla soddisfazione, la maggior parte dei risultati è raggruppata in cima alla scala di risposte. Questa ripartizione asimmetrica delle risposte, che presenta d'altronde un effetto plafond, si riscontra per tutte le domande; in modo particolarmente pronunciato per la domanda 5 (rispetto e dignità), per la quale oltre il 70% dei partecipanti ha selezionato la risposta più positiva. Questo effetto plafond limita la possibilità di discriminazione tra ospedali/servizi ed è in parte riconducibile al carattere molto generale delle domande poste. Risultati più contrastanti potrebbero probabilmente essere ottenuti se le domande fossero più specifiche oppure se la scala di misurazione fosse più appropriata.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di bambini ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta. Inoltre, i pochi dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei bambini nel corso del tempo. Infine, va ricordato che i risultati non sono aggiustati in funzione dei potenziali fattori confondenti.



Non bisogna dimenticare che i risultati di misurazioni della soddisfazione non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle cure mediche ricevute. Le domande di questo sondaggio nazionale sono di carattere generico e riflettono la percezione dei genitori in merito a un numero limitato di aspetti. Infine, la percezione dei genitori potrebbe non corrispondere a quella dei bambini (4).

Bibliografia

1. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanna, 2016.
2. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati*, link: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Regolamento-dei-dati.pdf.
3. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), pagg. 1185-1202.
4. Chesney M., Lindeke L., Johnson L., Jukkala A., Lynch S. 2005. *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. *Journal of Pediatric Health Care*, 19 (4), pagg. 221-229.
5. ANQ 2019. [Concetto di analisi ANQ](#). Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta dal 2018, versione 5.1.

Indice delle figure

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati (2013-2019)	7
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione	8
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici.....	9
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2016-2019).....	10
Figura 5: ripartizione dell'età dei bambini (2019).....	10
Figura 6: ripartizione del sesso dei bambini (2016-2019)	11
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2016-2019)	11
Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2016-2019).....	12
Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1	13
Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2.....	13
Figura 11: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3.....	14
Figura 12: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4.....	14
Figura 13: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5.....	15
Figura 14: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta	17
Figura 15: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni)	19
Figura 16: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio	20
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N=1432).....	22
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N=1433).....	23
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N=1408).....	24
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N=1405).....	25
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N=1431).....	26

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di ospedale (2019).....	8
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda (2019).....	16
Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2016-2019).....	32
Tabella 4: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini.....	32
Tabella 5: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio.....	32
Tabella 6: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2018 e il 2019	33

Allegati

Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2016-2019)

Fasce d'età	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
2016	35.1	13.1	15.8	20.8	15.2
2017	27.4	19.6	14.2	22.2	16.7
2018	34.4	13.9	13.4	24.1	14.2
2019	38.1	12.1	12.0	21.6	16.2

Tabella 4: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
<2 anni N=651	8.70	[8.55, 8.85]	8.69	[8.56, 8.83]	8.77	[8.63, 8.90]	8.86	[8.73, 8.99]	9.35	[9.24, 9.46]
≥2 anni N=786	8.79	[8.66, 8.92]	8.79	[8.68, 8.89]	9.04	[8.94, 9.15]	9.03	[8.92, 9.14]	9.45	[9.37, 9.54]

Tabella 5: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Servizi *pediatr N=772	8.65	[8.51, 8.79]	8.69	[8.57, 8.81]	8.92	[8.81, 9.04]	8.95	[8.84, 9.06]	9.41	[9.32, 9.50]
Pediatr./univ.** N=673	8.88	[8.74, 9.02]	8.81	[8.69, 8.93]	8.92	[8.79, 9.05]	8.96	[8.84, 9.09]	9.41	[9.31, 9.50]

M: medie

IC: intervalli de confidenza del 95%

* servizi pediatrici di ospedali acuti

** ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari

Tabella 6: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2018 e il 2019

m: media; **m IC:** media e intervallo di confidenza; **N:** numero di questionari valutati per questa domanda

Codice	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 Media globale: 8.76			Domanda 2 Media globale: 8.75			Domanda 3 Media globale: 8.92			Domanda 4 Media globale: 8.96			Domanda 5 Media globale: 9.41		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
					m	m IC	N												
1	80	57	38.6%	29.4%	8.61	9.11	56	8.43	9.00	55	8.50	8.98	54	8.51	8.91	55	9.09	9.42	57
						[8.69, 9.53]			[8.75, 9.25]			[8.59, 9.38]			[8.48, 9.34]			[9.11, 9.73]	
2	124	62	58.5%	35.2%	9.02	9.30	61	8.97	8.98	62	8.97	8.80	61	8.93	9.15	62	9.44	9.59	61
						[9.03, 9.56]			[8.65, 9.32]			[8.40, 9.20]			[8.87, 9.42]			[9.37, 9.81]	
3	25	26	33.3%	35.6%	8.76	8.58	26	8.92	8.73	26	9.08	9.16	25	8.96	9.12	25	9.44	9.16	25
						[7.54, 9.61]			[8.05, 9.41]			[8.68, 9.64]			[8.56, 9.68]			[8.50, 9.82]	
4	33	27	38.4%	29.3%	8.30	8.33	27	8.39	8.56	27	8.58	8.77	26	8.82	8.78	27	9.28	9.37	27
						[7.60, 9.07]			[7.82, 9.29]			[8.06, 9.48]			[8.02, 9.53]			[8.80, 9.94]	
5	67	150	31.8%	29.9%	8.79	9.09	148	8.88	9.03	145	8.67	8.94	145	8.64	8.88	145	9.15	9.44	147
						[8.84, 9.34]			[8.81, 9.25]			[8.67, 9.21]			[8.61, 9.15]			[9.25, 9.62]	
6	154	107	41.1%	30.1%	8.68	8.50	107	8.69	8.52	105	8.75	8.26	105	9.05	8.90	105	9.38	9.34	107
						[8.11, 8.90]			[8.16, 8.89]			[7.88, 8.64]			[8.59, 9.22]			[9.09, 9.58]	
7	110	57	33.8%	32.8%	8.75	8.62	55	8.62	8.54	57	8.96	8.91	56	8.90	8.80	56	9.31	9.43	56
						[8.07, 9.17]			[8.15, 8.94]			[8.48, 9.34]			[8.28, 9.32]			[9.15, 9.71]	
8	45	30	39.8%	23.3%	8.40	8.63	30	8.74	8.90	30	9.07	9.07	29	9.07	9.18	28	8.96	9.30	30
						[7.90, 9.37]			[8.44, 9.36]			[8.51, 9.63]			[8.52, 9.84]			[8.67, 9.93]	
9	108	96	48.0%	37.6%	8.88	8.88	96	8.86	8.79	96	8.95	9.01	94	8.90	8.91	92	9.61	9.51	95
						[8.53, 9.22]			[8.49, 9.09]			[8.72, 9.30]			[8.59, 9.23]			[9.32, 9.69]	
10	60	95	34.7%	29.8%	8.66	8.45	95	8.85	8.71	94	8.56	8.91	92	8.95	8.86	93	9.39	9.29	95
						[8.06, 8.85]			[8.39, 9.04]			[8.60, 9.23]			[8.52, 9.20]			[8.99, 9.60]	
11	196	157	31.4%	31.0%	8.75	8.72	154	8.54	8.62	156	8.88	9.08	153	8.84	8.75	152	9.20	9.21	155
						[8.40, 9.04]			[8.33, 8.92]			[8.84, 9.33]			[8.45, 9.05]			[8.94, 9.47]	
12	100	111	37.0%	31.7%	8.11	8.29	109	8.56	8.47	111	8.70	8.88	108	8.76	8.82	108	9.31	9.45	110

Codice	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 Media globale: 8.76			Domanda 2 Media globale: 8.75			Domanda 3 Media globale: 8.92			Domanda 4 Media globale: 8.96			Domanda 5 Media globale: 9.41		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
					m	m IC	N												
						[7.92, 8.67]			[8.16, 8.77]			[8.56, 9.20]			[8.53, 9.12]			[9.27, 9.62]	
13	96	73	37.5%	28.6%	9.01	9.04	73	8.92	8.92	73	8.85	8.80	71	9.39	9.34	71	9.55	9.57	72
						[8.63, 9.45]			[8.56, 9.27]			[8.36, 9.24]			[9.06, 9.61]			[9.36, 9.78]	
14	18	23	33.3%	32.9%	8.44	8.65	23	9.06	8.70	23	8.72	8.77	22	8.71	9.00	23	9.56	9.83	23
						[7.93, 9.38]			[8.00, 9.39]			[8.04, 9.50]			[8.49, 9.51]			[9.67, 9.98]	
15	31	24	34.1%	31.6%	8.55	8.96	24	8.58	8.54	24	9.35	9.08	24	9.16	8.88	24	9.13	9.13	24
						[8.40, 9.52]			[7.87, 9.21]			[8.54, 9.62]			[8.24, 9.51]			[8.52, 9.73]	
16	54	42	45.0%	30.0%	8.87	8.93	42	8.78	9.05	42	8.89	8.83	42	9.00	9.00	42	9.59	9.60	42
						[8.54, 9.32]			[8.70, 9.39]			[8.38, 9.29]			[8.64, 9.36]			[9.29, 9.90]	
17	118	113	29.2%	25.5%	8.94	9.00	112	8.89	8.83	113	8.99	9.32	110	9.15	9.16	108	9.54	9.59	112
						[8.70, 9.30]			[8.58, 9.08]			[9.13, 9.50]			[8.93, 9.38]			[9.41, 9.77]	
18	11	16	29.7%	36.4%	8.90	8.56	16	9.00	9.38	16	7.91	9.13	16	8.55	9.31	16	9.09	9.56	16
20	25	22	38.5%	25.0%	9.20	8.27	22	8.92	8.09	22	9.24	8.55	22	9.08	8.81	21	9.80	8.68	22
						[7.26, 9.29]			[7.18, 9.00]			[7.65, 9.44]			[8.23, 9.39]			[7.87, 9.49]	
21	18	19	35.3%	25.0%	8.61	8.74	19	8.44	8.53	19	8.78	8.95	19	8.35	8.89	19	8.89	9.21	19
22	29	9	29.6%	20.0%	8.72	9.56	9	8.72	8.78	9	8.72	9.00	9	8.64	8.88	8	9.36	9.78	9
23	24	25	36.4%	32.5%	8.42	8.04	25	8.33	8.08	24	9.04	8.54	24	9.39	9.46	24	9.50	9.32	25
						[7.11, 8.97]			[7.08, 9.08]			[7.65, 9.43]			[9.09, 9.83]			[8.90, 9.74]	
24	30	24	45.5%	26.7%	8.17	8.08	24	8.43	8.38	24	8.57	9.08	24	8.76	8.88	24	9.20	9.42	24
						[7.15, 9.02]			[7.72, 9.03]			[8.61, 9.55]			[8.32, 9.43]			[8.90, 9.93]	
25	35	15	53.8%	25.4%	7.62	7.20	15	7.65	8.00	15	8.09	8.14	14	7.94	8.40	15	9.06	8.67	15

Codice	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 Media globale: 8.76			Domanda 2 Media globale: 8.75			Domanda 3 Media globale: 8.92			Domanda 4 Media globale: 8.96			Domanda 5 Media globale: 9.41		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
					m	m IC	N	m	m IC	N	m	m IC	N	m	m IC	N	m	m IC	N
26	22	13	53.7%	36.1%	8.00	9.17	12	8.14	8.92	13	8.36	9.15	13	8.68	9.38	13	9.50	9.46	13
27	5	6	18.5%	25.0%	9.80	9.83	6	9.40	9.83	6	9.00	9.83	6	9.00	9.83	6	9.40	10.00	5
28	12	8	31.6%	25.8%	9.00	8.38	8	9.27	8.38	8	9.08	8.29	7	9.18	8.43	7	9.67	8.75	8
29	10	10	38.5%	27.8%	8.40	9.20	10	8.00	9.20	10	8.10	9.20	10	8.40	8.70	10	9.10	10.00	10
30	40	2	40.0%	14.3%	9.43	9.50	2	9.32	9.50	2	9.62	10.00	2	8.95	9.50	2	9.67	10.00	2
31	11	14	52.4%	40.0%	9.36	9.36	14	9.45	9.43	14	9.45	9.54	13	9.45	9.43	14	9.82	9.64	14
32	2	4	18.2%	40.0%	9.50	9.75	4	9.00	9.75	4	9.00	9.75	4	9.50	10.00	3	10.00	10.00	4
33	4	3	33.3%	17.6%	9.00	10.00	3	9.00	9.67	3	9.00	9.67	3	8.75	10.00	2	9.50	10.00	2
34	7	5	36.8%	31.3%	9.57	9.00	5	9.57	9.40	5	9.71	9.60	5	9.00	9.00	5	10.00	9.60	5

Ospedali/servizi con meno di 20 risposte **N.B.:** queste cifre sono basate su un numero ridotto di dati rilevati e devono pertanto essere interpretate con la massima prudenza.

Questionario: soddisfazione dei genitori relativa al ricovero del/della loro figlio/a

Soddisfazione dei genitori relativa al soggiorno all'ospedale del/della loro figlio/a

Voglia per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla Sua opinione e alla Sua esperienza. Se desidera completare questo sondaggio online, inserisca l'URL stampato in un browser web o utilizzi uno scanner di codici QR su un dispositivo mobile.

Compilare questo sondaggio online:

URL:
www.patzu.ch/mcomi



Domande di carattere generale sulla permanenza di Suo/a figlio/a in ospedale

1. Nel caso in cui i Suoi amici o i Suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?

assolutamente no 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sì, certamente

2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da Suo/a figlio/a?

pessima 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ottima

3. Quando ha rivolto domande importanti relative a Suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?

mai 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sempre
Non ha posto nessuna domanda

4. Quando ha rivolto domande importanti relative a Suo/a figlio/a ad un'infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?

mai 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sempre
Non ha posto nessuna domanda

5. Durante la degenza, Suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?

mai 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sempre

6. Come ha compilato il questionario?

È stato compilato senza il/la figlio/a
 ... con il/la figlio/a

Domande concernenti Suo/a figlio/a

Anno di nascita (p.es. 2015)

--	--	--	--

Sesso

Maschile
 Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in ospedale

Comune
 Semiprivata/privata

Le ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, genitori Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2019
Anno	Giugno 2020
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Losanna Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung e Università di Lucerna Janick Gross, Hôpital fribourgeois, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dott. Phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic, Leukerbad Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Sig.ra Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)
Approvazione	Il presente rapporto comparativo 2019 è stato approvato dal Comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti nel marzo 2020

