

Perfezionamento rilevamento soddisfazione intersettoriale dei pazienti

Informazioni sulla scelta del nuovo strumento di sondaggio dal 2025

Il questionario breve dell'ANQ che ospedali e cliniche utilizzano dal 2011 per la misurazione nazionale della soddisfazione comprende cinque-sei domande e si concentra sugli aspetti essenziali della soddisfazione dei pazienti. Per rendere possibile un maggiore approfondimento di tutte le dimensioni rilevanti e un monitoraggio dettagliato della prospettiva dei pazienti nel corso del tempo, dal 2025 esso verrà sostituito da uno strumento di sondaggio differenziato. L'ANQ risponde così anche a quanto emerso dal [bilancio](#) effettuato nel 2019. Il nuovo strumento dovrà tenere ancora più conto dei requisiti per il rilevamento di questo significativo indicatore di qualità e fornire un importante contributo allo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche.

Per la valutazione del nuovo questionario, dal 2020 il [Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti](#) ha collaborato con il Gruppo ESOPE dell'Unisanté. Il processo comprendeva le tappe seguenti:

- l'ANQ ha dapprima incaricato il Gruppo ESOPE dell'Unisanté di effettuare una ricerca bibliografica internazionale e l'inventario dei questionari utilizzati in Svizzera oltre a quello breve dell'ANQ;
- su tali basi, il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha definito [requisiti e direttive](#) che il futuro questionario dovrà soddisfare;
- il Gruppo ESOPE dell'Unisanté ha poi ricevuto il mandato di trovare i questionari in uso a livello internazionale e nazionale che rispettano tali requisiti e direttive, e si prestano a essere adattati al contesto svizzero;
- il Gruppo ESOPE dell'Unisanté ha allestito un elenco di cinque questionari, poi presentati nel [rapporto finale](#), il quale illustrava anche la procedura di selezione;
- il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha valutato le varianti proposte secondo diversi criteri generali e contenutistici (vedi tabella sotto).

→ *Maggiori informazioni sul perfezionamento si trovano sul [sito dell'ANQ](#).*

La scelta del nuovo questionario dell'ANQ

Il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha definito i criteri seguenti per la valutazione dei questionari selezionati dal Gruppo ESOPE dell'Unisanté.

| Criteri generali | Criteri contenutistici |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità all'occorrenza di adeguare facilmente il questionario (indipendenza) • Questionario convalidato • Costi per la licenza sostenibili <p><i>Criteri meno rilevanti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionario già in uso in Svizzera • Pubblicazione di studi di validazione • Possibilità di un confronto internazionale | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rilevanza delle domande 2. Comprensibilità delle domande 3. Differenziazione/capacità discriminante 4. Rappresentazione semplice dei risultati 5. Metodo di analisi 6. Valutazione della capacità di adeguamento 7. Onere dell'adeguamento per l'utilizzo nazionale 8. Orientamento al futuro |

In seguito, il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha verificato quali dei seguenti questionari dell'elenco soddisfacessero questi criteri.

1. Questionario CHUV (versione francese)
2. Questionario Picker, variante HUG (versione francese)
Questionario Picker, variante Inselspital Berna (versione tedesca)
3. Questionario MüPF (versione tedesca)
4. Canadian CPES-IC (versioni francese e inglese)
5. Questionario Ospedale universitario Zurigo (versione tedesca)

Il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha proceduto per esclusione, un metodo che ha richiesto diverse sedute.

Scelta del questionario CPES-IC e motivazione della decisione

Dopo approfondita discussione e accurata ponderazione di tutti gli argomenti, il 5 aprile 2023 il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti ha scelto il questionario CPES-IC quale strumento generico per tutti i settori (medicina somatica acuta, psichiatria e riabilitazione). Esso soddisfa [tutti i requisiti e tutte le direttive](#). Consente di perseguire gli obiettivi del perfezionamento, copre tutte le dimensioni rilevanti e tiene conto anche dal punto di vista metodico dei punti cardine fissati.

Valutazione di alternative

Visto che molte cliniche psichiatriche si avvalgono del questionario MüPF per i loro rilevamenti interni della soddisfazione, nel quadro della procedura decisionale il Comitato per la qualità ha valutato la possibilità di utilizzare tale questionario per la psichiatria e il questionario CPES-IC per la medicina somatica acuta e la riabilitazione. Gli argomenti seguenti lo hanno tuttavia indotto a optare per un unico strumento – il questionario CPES-IC – per i tre settori:

- l'ANQ è incaricata di svolgere misurazioni della qualità comparative a livello nazionale. Il rilevamento della soddisfazione dei pazienti è l'unica misurazione concepita in modo identico per tutti i tre settori. Il perfezionamento deve quindi tenere conto dell'obiettivo, perseguito sin dall'inizio, di avvalersi di un unico questionario;
- nel quadro del mandato e degli obiettivi dell'ANQ, nella scelta del questionario il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti è tenuto a considerare gli interessi e le esigenze superiori di tutti i settori;
- per ospedali e cliniche con più settori di prestazioni, un questionario generico costituisce un'opportunità in quanto permette di operare anche confronti interni tra i vari settori;
- un questionario unico agevola le operazioni e il rilevamento;
- in medicina, la parità di trattamento dei pazienti indipendentemente dal settore è un concetto fondamentale di cui tenere conto anche nello svolgimento della misurazione della soddisfazione. Il questionario unico consente di farlo.

Prossimi passi

- Traduzione del questionario CPES-IC in italiano, francese e tedesco, e adeguamento al contesto svizzero
- Adeguamento del questionario CPES-IC ai tre settori (solo per gli aspetti che divergono tra i tre settori)
- Valutazione qualitativa del questionario modificato
- 2024: inizio delle misurazioni pilota con il nuovo questionario dell'ANQ

I vari preparativi fino alla misurazione pilota vengono svolti in collaborazione con il Gruppo ESO-PE dell'Unisanté e d'intesa con il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti.