

---

## Un cordiale benvenuto al dialogo online!

Nuovo strumento di sondaggio sulla soddisfazione dei  
pazienti

---

Regula Heller

Responsabile Medicina somatica acuta, Direttrice supplente

21 novembre 2023

---

## Benvenuto e organizzazione

---

### **Scelta della lingua**

- Con il simbolo della terra, selezionate la lingua desiderata tra italiano, tedesco e francese. «Inattivo» significa che l'audio originale è disattivato.

### **Scelta della presentazione**

Tra le opzioni, potete scegliere:

- «Regula Heller ANQ» per la presentazione in tedesco;
- «Daniela Zahnd ANQ» per la presentazione in francese;
- «Barbara Hänni ANQ» per la presentazione in italiano.

---

# Indice

---



- Situazione di partenza
- Obiettivi e requisiti di un nuovo strumento di sondaggio
- Il questionario canadese CPES-IC
- Preparazione del questionario per la fase di test
- Fase di test: colloqui con i pazienti e misurazione pilota
- Informazioni sul metodo e analisi
- Parte interattiva – sondaggio
- Domande/discussione
- Prosieguo



---

## Situazione di partenza – perché serve un nuovo strumento di sondaggio?

---

- 2011: decisione a favore del concetto del questionario breve dell'ANQ (soluzione di compromesso)
- Decisione di utilizzare il questionario breve dell'ANQ in tutti e tre i settori e di costituire un Comitato per la qualità interdisciplinare (Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti)
- Opportunità/limiti del questionario breve dell'ANQ:
  - permette di confrontare su scala nazionale le principali dimensioni della soddisfazione
  - limita l'utilità per la gestione della qualità
  - la combinazione tra questionario breve dell'ANQ e questionari differenziati richiede risorse, crea doppioni e rischia di ridurre il tasso di risposta dei due strumenti
- 2019: decisione del Comitato dell'ANQ di rinunciare al questionario breve – Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti incaricato del perfezionamento

---

## Punto di partenza: mandato al Gruppo ESOPE Unisanté (2020)

---

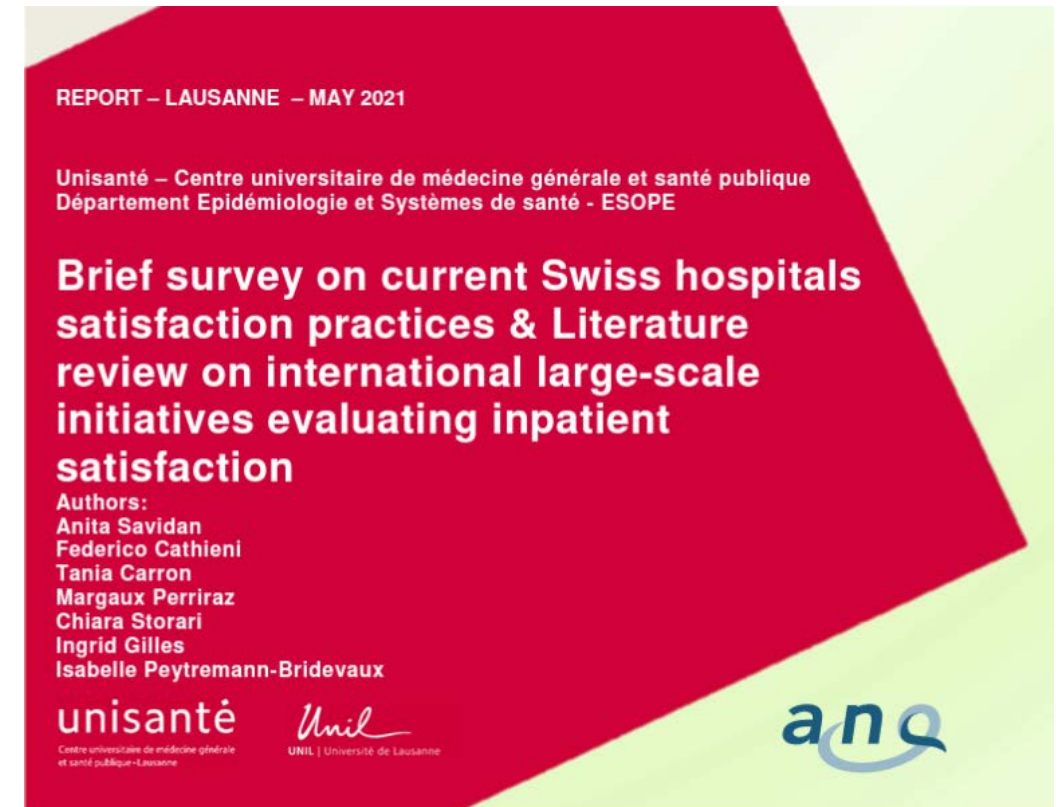
### 1) Inventario

Quali questionari vengono utilizzati da ospedali e cliniche oltre a quello breve dell'ANQ?

### 2) Ricerca bibliografica

Quali strumenti di sondaggio vengono utilizzati a livello internazionale per il rilevamento della soddisfazione dei pazienti?

[ANQakut Report ESOPE 2021.pdf](#)



## Fasi del previsto perfezionamento



- Mandato CQ Soddisfazione dei pazienti: discussione – decisione – raccomandazione
- Stretta collaborazione con il Gruppo ESOPÉ Unisanté e la w hoch 2 GmbH (logistica misurazione)
- Comunicazione regolare sullo stato dei lavori – [sito ANQ](#)
- Coinvolgimento di ospedali e cliniche, partner dell'ANQ, organizzazioni per i pazienti ecc.



Obiettivi e requisiti di un nuovo strumento di sondaggio



---

## Obiettivi e requisiti di un nuovo strumento di sondaggio

---

### **Il nuovo strumento di sondaggio:**

- ✓ fornisce un importante contributo allo sviluppo della qualità;
- ✓ consente un monitoraggio differenziato della prospettiva dei pazienti (per tutti gli attori);
- ✓ contiene le dimensioni principali della soddisfazione (ammissione, informazione/comunicazione, coinvolgimento, organizzazione/procedure, farmacoterapia, sicurezza, dimissione);
- ✓ utilizza prevalentemente il formato PREMs (**P**atient **R**eported **E**xperiences **M**easurement);
- ✓ comprende trenta-quaranta domande;
- ✓ nel caso ideale, è già stato convalidato in un contesto analogo;
- ✓ può essere adattato ai settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria (senza tuttavia operare confronti nazionali tra i settori!).

---

## Mandato al Gruppo ESOPE Unisanté (2022)

---

### Varianti di questionario e proposte

- 1) Quali questionari utilizzati a livello internazionale/nazionale soddisfano i requisiti dell'ANQ e si prestano a un utilizzo nel contesto svizzero?
- 2) Proposta di due-tre varianti quale base per l'elaborazione successiva

[ANQakut Report ESOPE 2022.pdf](#)





Il questionario canadese CPES-IC

---

## Processo decisionale per la scelta del nuovo strumento di sondaggio

---

- ESOPE ha proposto cinque questionari:
  - questionario CHUV
  - questionario Picker, variante HUG/variante Inselspital Berna
  - questionario MüPF
  - Canadian CPES-IC
  - questionario ospedale universitario Zurigo
- Discussione e valutazione da parte del CQ Soddisfazione dei pazienti sulla base di numerosi criteri di ordine superiore e contenutistici  
→ Processo intensivo!
- Decisione per esclusione a favore del **CPES-IC**  
**Canadian Patient Experiences Survey – Inpatient Care**



---

## Argomenti a favore del CPES-IC

---

- Il CPES-IC soddisfa pienamente i requisiti definiti dall'ANQ (obiettivi, dimensioni, capisaldi metodici, p.es. PREMs).
- Il CPES-IC non è né troppo specifico né troppo generico a livello di settori di prestazione, si può quindi adattare facilmente.
- Il CPES-IC è stato convalidato in Canada secondo standard scientifici. Ne è disponibile una pubblicazione.
- Il CPES-IC non è soggetto a licenza. Il Canadian Institute for Health Information ha rilasciato un'autorizzazione. Il questionario può essere tradotto e modificato liberamente indicando la fonte.
- Il CPES-IC è stato sviluppato allo scopo di operare un confronto su scala nazionale nella medicina somatica acuta tra ospedali canadesi.

## Struttura e contenuti del CPES-IC

Dimensioni/settori tematici	Numero di domande
Comunicazione/trattamento da parte del personale	3-4 per gruppo professionale
Ambiente ospedaliero	2
Esperienze quando si è avuto bisogno di aiuto/sostegno	2
Esperienze nell'ambito della gestione del dolore	2
Esperienze con la farmacoterapia	3
Pianificazione della dimissione	3
Valutazione generale, scala 1-10	2
Esperienze all'ammissione/durante la degenza/alla dimissione	3 / 9 / 3
Valutazione generale: la degenza è stata di beneficio, scala 1-10	1
Valutazione dell'esperienza legata alla degenza, scala 1-10	1

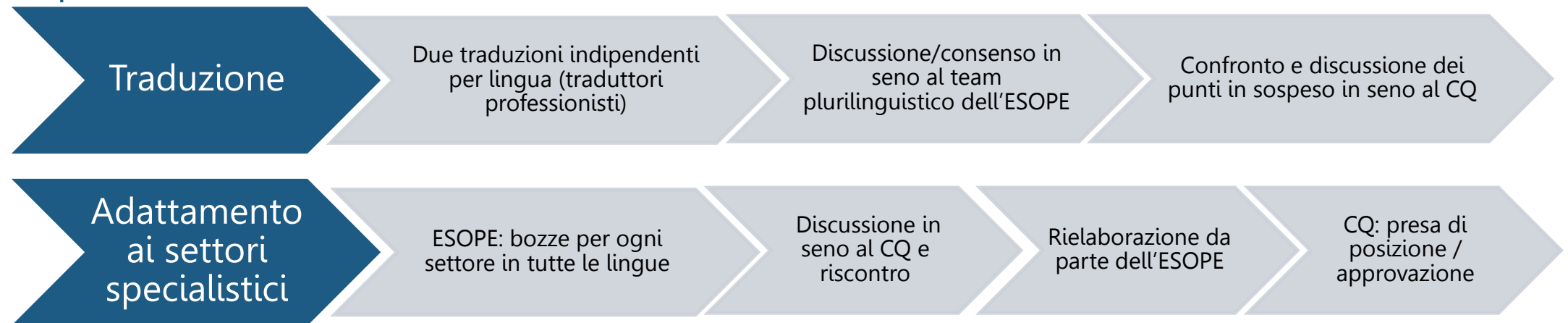


Preparazione del questionario per la fase di test

## Traduzione e adattamento ai settori specialistici

### Metodo di lavoro

- I processi sono stati pianificati e svolti in stretta collaborazione con il Gruppo ESOPE e il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti.
- Il CQ Soddisfazione dei pazienti ha definito i principi per l'adattamento.
- Il Gruppo ESOPE ha allestito bozze, sulle quali si è espresso il CQ Soddisfazione dei pazienti.





---

Punti focali dell'adattamento → quanto più possibile vicino all'originale

---

### **Tutti i settori specialistici**

- Adattamento al contesto svizzero nell'uso della lingua e della terminologia

### **Medicina somatica acuta**

- Nessun ulteriore adeguamento a livello di contenuto

### **Riabilitazione**

- Denominazione dei gruppi professionali: a) personale curante, b) medici, c) terapisti e terapisti
- Altra differenza con la medicina somatica acuta:
  - nessuna ammissione d'urgenza > solo domande sull'informazione e sull'organizzazione dell'ammissione
  - nessun campanello di chiamata

---

## Punti focali dell'adattamento (contesto svizzero e settori specialistici)

---

### **Psichiatria**

- Denominazione dei gruppi professionali: a) personale curante, b) medici, c) team terapeutico
- Altra differenza con la medicina somatica acuta:
  - nessuna ammissione d'urgenza > solo domande sull'informazione, sull'organizzazione dell'ammissione e sul ricovero a scopo di assistenza
  - nessun campanello di chiamata
  - domande sulla limitazione della libertà di movimento e informazione comprensibile al riguardo



Fase di test: colloqui con i pazienti e  
misurazione pilota

---

## Colloqui con i pazienti – test qualitativo

---

### **Obiettivo**

- Verifica della comprensibilità e della completezza, nonché del tempo necessario per la compilazione

### **Svolgimento** (tra metà novembre e metà dicembre 2023)

- Colloqui con pazienti poco prima della dimissione (se ne occupa il Gruppo ESOPE)
- Nelle tre regioni linguistiche e in tutti i settori specialistici (totale: 27 colloqui)

### **Risultati e conseguenze** (gennaio 2024)

- Elaborazione dei risultati da parte del Gruppo ESOPE
- Presentazione e discussione in seno al CQ Soddisfazione dei pazienti
- Secondo l'esito: riformulazione, adattamento, ridimensionamento, nuove domande ecc.

---

## Misurazioni pilota – test quantitativo

---

### **Obiettivo**

- Verifica dei criteri qualitativi, della comprensibilità, della qualità della compilazione (valori mancanti) ecc.

### **Svolgimento**

- Misurazioni pilota nelle tre regioni linguistiche e in tutti i settori specialistici
- Primavera 2024: medicina somatica acuta
- Autunno 2024: riabilitazione e psichiatria
- Logistica misurazione: w hoch 2

### **Risultati e conseguenze**

- Analisi della misurazione pilota da parte del Gruppo ESOPE
- Discussione dei risultati dell'analisi in seno al CQ Soddisfazione dei pazienti
- Valutazione e decisione sugli adattamenti necessari al questionario, risp. al metodo



Informazioni sul metodo e analisi

---

Quali punti sono «**chiariti**», quali ancora «*in sospeso*»?

---

### Questionario e svolgimento del sondaggio

- *Nome del questionario in questione?*
- **I sondaggi dell'ANQ verranno svolti anche in futuro a cadenza biennale.**
- **Il questionario è disponibile in italiano, tedesco, francese e inglese.**
- *Questionario: domande sulla persona e campi di testo per le osservazioni individuali del paziente?*
- *Modalità di consegna: solo in formato elettronico (e-mail, codice QR per posta) oppure in formato elettronico e cartaceo?*
- **Momento della consegna: medicina somatica acuta e riabilitazione dopo la dimissione, psichiatria anche dopo la dimissione?**
- *Durata del sondaggio?*
- *Promemoria dopo la prima consegna?*

---

Quali punti sono «**chiariti**», quali ancora «*in sospeso*»?

---

### Analisi

- **La w hoch 2 metterà a disposizione un dashboard ottimizzato per la visualizzazione dei risultati.**
- *Aggiustamento secondo il rischio dei risultati (se sì, con quali variabili?) o solo stratificazione?*
- *Altre modalità di analisi – concetto di analisi?*

### Altri aspetti

- *Si ambisce a utilizzare il questionario anche al di fuori del periodo di misurazione ANQ?*





Parte interattiva – sondaggio

---

## Sondaggio – la vostra opinione è importante!

---

### **Obiettivo del sondaggio**

- Avere il polso della situazione e una visione d'insieme.
- Offrire la possibilità di fornirci un riscontro.

### **Svolgimento**

- Cliccare il link nella chat Zoom per accedere al sondaggio.





---

## Parte interattiva - le nostre domande

---

- Valutazione generale dell'ulteriore sviluppo
- Utilizzo di un campo di testo per risposte libere
- Questionario elettronico o cartaceo o entrambi
- Interesse ad utilizzare il questionario dell'ANQ per il sondaggio interno



## Proseguo

---

### **Reclutamento cliniche pilota**

- Inizio dicembre 2023: lettera informativa sulla partecipazione alla misurazione pilota
- Aggiornamenti tramite newsletter e sito internet dell'ANQ
- Nuovo evento informativo prima dell'introduzione definitiva (inizio 2025)

### **1. Svolgimento misurazioni di routine**

- Primavera 2025: prima misurazione di routine medicina somatica acuta
- Primavera 2026: prima misurazione di routine riabilitazione e psichiatria per adulti

### **Altro**

- Sondaggio tra i genitori medicina somatica acuta: il perfezionamento è ancora tema di discussione



---

## Documentazione e link

---

- Ricerca bibliografica e inventario in cliniche e ospedali svizzeri  
[ANQakut\\_Report\\_ESOPE\\_2021.pdf](#) (in inglese)
- Varianti di questionario e proposte del Gruppo ESOPE – elenco breve (5 varianti)  
[ANQakut\\_Report\\_ESOPE\\_2022.pdf](#) (in inglese)
- CPES-IC  
[About the Canadian Patient Experiences Survey — Inpatient Care | CIHI](#)
- Sito ANQ  
[Panoramica perfezionamento soddisfazione dei pazienti - ANQ](#)