

Comunicato stampa, 30 gennaio 2024

Sondaggio sulla soddisfazione 2023: ottime note per gli ospedali acuti e pediatrici

Dal rilevamento della soddisfazione svolto nel 2023 in 189 ospedali acuti e 32 ospedali pediatrici su mandato dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) emerge un quadro più che soddisfacente: le persone interpellate – circa 33'800 pazienti adulti e genitori di bambini ricoverati – hanno formulato giudizi nel complesso molto positivi sulle cure e la degenza.

Il più recente sondaggio nazionale sulla soddisfazione condotto dall'ANQ nella medicina somatica acuta stazionaria si rivolgeva a tutti i pazienti adulti, nonché ai genitori di bambini ricoverati e dimessi nel mese di aprile 2023 da un ospedale o una clinica. I risultati di questo rilevamento sono consultabili da oggi sul sito dell'ANQ. I 221 istituti valutati hanno ricevuto giudizi eccellenti e hanno così confermato l'elevato grado di soddisfazione degli ultimi anni.

Gli adulti assegnano le note migliori alla comprensibilità delle informazioni

I pazienti adulti della medicina somatica acuta si sono dichiarati molto soddisfatti della degenza e delle cure. Con 4,53 punti su 5, la domanda «*Ha ricevuto risposte comprensibili alle sue domande?*» ha ricevuto la valutazione migliore. La domanda «*Ha avuto possibilità di porre delle domande?*» ha raggiunto i 4,49 punti, la domanda «*Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?*» 4,45 punti. Seguono le domande «*Come valuta la qualità delle cure?*» con 4,21 punti e «*Com'era l'organizzazione della sua dimissione dall'ospedale?*» con 4 punti. La durata della degenza, valutata su una scala a tre livelli, è stata ritenuta corretta dall'89,6% delle persone interpellate.

I due valori più bassi sulla scala sono stati crociati di rado. Queste risposte sono considerate problematiche: manifestano una certa insoddisfazione e denotano un potenziale di miglioramento. Il tasso di risposte problematiche più alto si registra per la domanda sulla durata della degenza (10,4%), quello più basso per la domanda sulla comprensibilità delle risposte (1,8%).

Al sondaggio tra i pazienti adulti hanno partecipato in totale 189 ospedali e cliniche. Il tasso di risposta (42,7%) è più alto rispetto all'ultimo rilevamento nel 2021 (38,4%). L'analisi si basa su 32'378 questionari.

I genitori apprezzano il trattamento dignitoso e rispettoso nei confronti dei loro figli

Nel 2023, anche il grado di soddisfazione dei genitori di bambini curati in medicina somatica acuta stazionaria si attesta a livelli elevati. La domanda «*Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?*» ha ottenuto la valutazione più alta, con 9,48 punti su 10. Ottimi risultati sono stati registrati anche dalla comprensibilità delle risposte del personale infermieristico (9,08 punti) e del personale medico (9,02 punti). Seguono le domande «*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?» con 8,94 punti e «Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?» con 8,93 punti.

Il tasso più alto di risposte problematiche concerne la disponibilità a raccomandare l'ospedale (3,2%), quello più basso la comprensibilità delle risposte del personale infermieristico e il trattamento rispettoso e dignitoso (1,5% entrambi).

Il tasso di risposta dei genitori di bambini ricoverati è stato del 30,2%, leggermente superiore al 2021 (28,0%). In totale, sono stati analizzati 1451 questionari di 32 cliniche e ospedali pediatrici.

Maggiori informazioni sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta – adulti

- [Rapporto comparativo nazionale \(PDF\)](#)
- [Infografica \(PDF\)](#)
- [Grafici online risultati della misurazione \(sito dell'ANQ\)](#)

Maggiori informazioni sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta – genitori

- [Rapporto comparativo nazionale \(PDF\)](#)
- [Infografica \(PDF\)](#)
- [Grafici online risultati della misurazione \(sito dell'ANQ\)](#)

Contatto

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifica Medicina somatica acuta
Tel. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch

Nota per gli organi di informazione: risultati non utilizzabili per classifiche di ospedali/cliniche

I risultati delle misurazioni ANQ rappresentano importanti aspetti legati alla qualità per un determinato campione e in un periodo definito. I dati consentono di trarre conclusioni supportate scientificamente in merito ad aspetti parziali della qualità delle cure, non sulla qualità complessiva di un istituto. La complessa metodologia rende i risultati delle misurazioni ANQ inadeguati per l'allestimento di classifiche. → [Informazioni dettagliate sull'interpretazione dei risultati \(PDF\)](#)

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