



Dialogo online

Analisi dei risultati del sondaggio interattivo tra le e i partecipanti

Gennaio 2024/ V1.0

Indice

1.	Perfezionamento dello strumento di sondaggio	3
1.1.	Situazione di partenza	3
1.2.	La scelta del nuovo questionario dell'ANQ.....	3
1.3.	Traduzione e adattamento ai settori specialistici	3
1.4.	Colloqui qualitativi.....	4
2.	Dialogo online.....	4
2.1.	Risultati generali	4
2.2.	Risultati secondo il settore specialistico.....	7
2.3.	Opinioni generali espresse durante la discussione.....	10
3.	Lista delle figure	11

1. Perfezionamento dello strumento di sondaggio

1.1. Situazione di partenza

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 tra tutti i portatori di interesse. 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.

1.2. La scelta del nuovo questionario dell'ANQ

Per la scelta del nuovo questionario, dal 2020 l'ANQ collabora con l'Unisanté di Losanna, il quale ha accompagnato il processo di selezione dal punto di vista scientifico. Il gruppo di esperti (Comitato per la qualità Soddifazione dei pazienti), con rappresentanti di tutte le regioni linguistiche della Svizzera e di tutti i settori specialistici, ha pilotato il processo e preso le decisioni sulla scorta di una procedura basata sul consenso.

L'ANQ ha dapprima incaricato 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 Soddifazione dei pazienti ha definito requisiti e direttive che il futuro questionario deve soddisfare. 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. È stato allestito un elenco di cinque questionari, poi presentati nel [rapporto finale](#), il quale illustrava anche la procedura di selezione. Dopo approfondita discussione e accurata ponderazione di tutti gli argomenti, il 5 aprile 2023 il Comitato per la qualità Soddifazione dei pazienti ha scelto il questionario CPES-IC quale strumento generico per tutti i settori (medicina somatica acuta, psichiatria e riabilitazione).

1.3. Traduzione e adattamento ai settori specialistici

Il questionario canadese è uno strumento convalidato realizzato in inglese e disponibile anche in francese. Affinché possa fungere da strumento di rilevamento nazionale in Svizzera, è stato tradotto dall'inglese in italiano, tedesco e di nuovo anche in francese. Il processo si è svolto in parallelo per le tre lingue al fine di garantire la confrontabilità.



Figura 1: processo per la traduzione e l'adattamento ai settori specialistici

Il questionario dovrà essere utilizzato in tutti i settori specialistici: medicina somatica acuta, riabilitazione e psichiatria. L'originale era stato concepito per l'impiego nella medicina somatica acuta. Al momento della verifica, la possibilità di adattamento è stata giudicata elevata. L'ANQ si è avvalsa della perizia dei membri del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti, in particolare i rappresentanti dei settori della riabilitazione e della psichiatria. Anche Unisanté ha formulato attivamente proposte di adattamento.

1.4. Colloqui qualitativi

Dopo la traduzione e l'adattamento del questionario ai settori specialistici, comprensibilità e completezza sono state testate nel quadro di colloqui qualitativi svolti nelle tre regioni linguistiche e in tutti i settori specialistici. Per ogni regione e settore sono stati effettuati tre colloqui, quindi in totale ventisette. Se n'è occupato un team multilinguistico di due persone di Unisanté sulla scorta di una linea guida strutturata. I risultati verranno presentati e discussi in occasione della prossima seduta.

2. Dialogo online

L'ANQ e il Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti avevano deciso sin dalla pianificazione del progetto di coinvolgere ospedali, cliniche e partner. A fine 2023, hanno organizzato e condotto due dialoghi online, durante i quali hanno presentato il nuovo strumento di sondaggio ai professionisti della sanità e ad altri interessati. L'attenzione era incentrata sul perfezionamento della misurazione della soddisfazione. Oltre duecento persone hanno partecipato, e colto l'occasione di formulare riscontri e porre domande.

Oltre al giro di domande a livello plenario, i presenti sono stati interpellati attivamente in merito ai temi seguenti: impressione generale, utilità del campo di testo per le risposte libere, formato per l'invio del futuro questionario e interesse a utilizzare il questionario anche al di fuori della misurazione dell'ANQ. Nelle prossime pagine, presentiamo i risultati di questa inchiesta, unendo quelli dei due dialoghi online.

2.1. Risultati generali

L'impressione generale delle e dei partecipanti è raffigurata in questo grafico. I risultati suddivisi secondo i settori specialistici si trovano al punto 2.2.

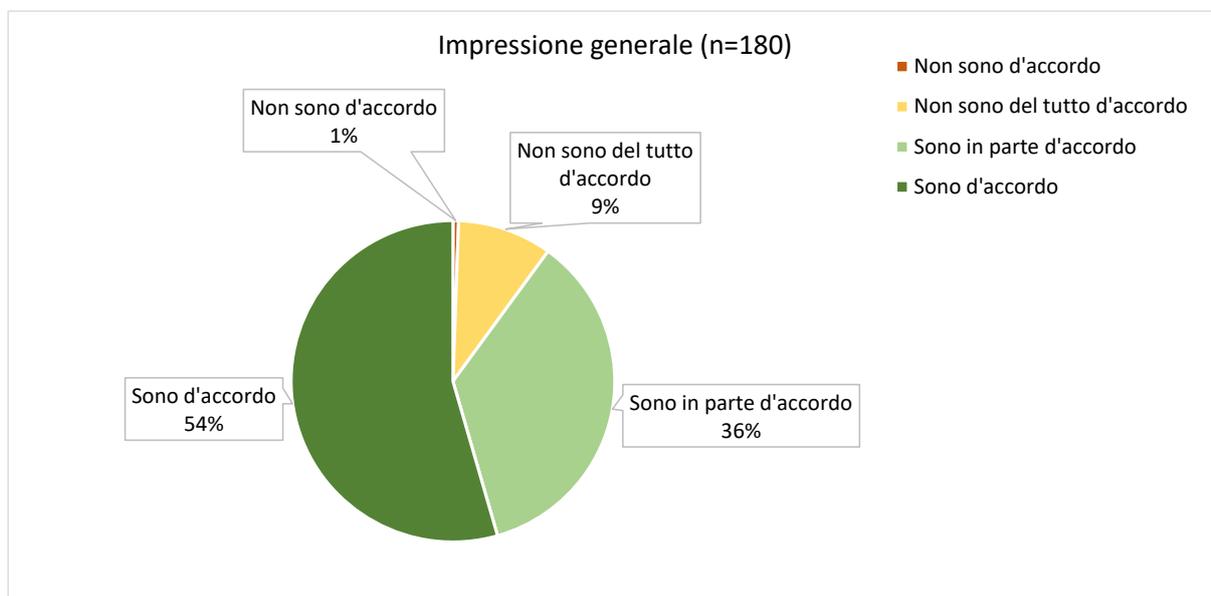


Figura 2: La vostra impressione generale: lo sviluppo della misurazione dell'ANQ sulla soddisfazione dei pazienti sta andando, secondo me, nella giusta direzione (questionario più completo/generico, formato PREMs, ecc.).

L'esito è positivo: il 90% delle 180 persone interpellate si è detto d'accordo o in parte d'accordo che la direzione sia quella giusta (questionario più completo/generico, formato PREMs ecc.).

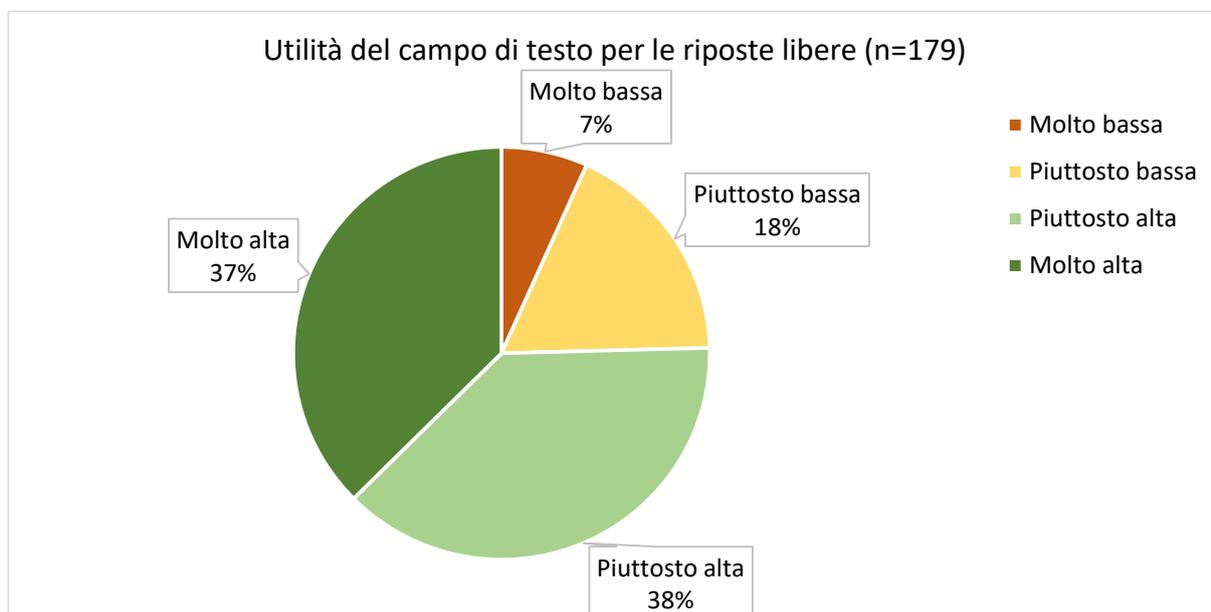


Figura 3: Il campo di testo per risposte libere del nuovo questionario offre la possibilità ai pazienti di esprimere preoccupazioni/esperienze importanti per loro. Come valutate l'utilità di questo campo per lo sviluppo della qualità?

L'utilità di un campo di testo per le risposte libere è stata giudicata piuttosto alta o molto alta dalla maggioranza delle persone interpellate (75%). Durante la discussione plenaria e nel sondaggio successivo sono tuttavia state sollevate alcune critiche. Riepilogando, sono state menzionate le difficoltà seguenti.

- Impegno considerevole per l'elaborazione delle risposte (poche risorse a disposizione)
- Ritardo nell'invio delle risposte a testo libero perché l'ANQ è coinvolta quale passaggio intermedio
- Generazione di un'aspettativa tra i pazienti che magari non può essere soddisfatta
- Utilizzo dei campi da parte dei pazienti per indicare il nome di una collaboratrice o di un collaboratore dell'ospedale/della clinica (anonimizzazione)
- Vantaggio per la gestione della qualità, ma non adatti al sondaggio dell'ANQ
- Compilazione possibile solo in formato elettronico

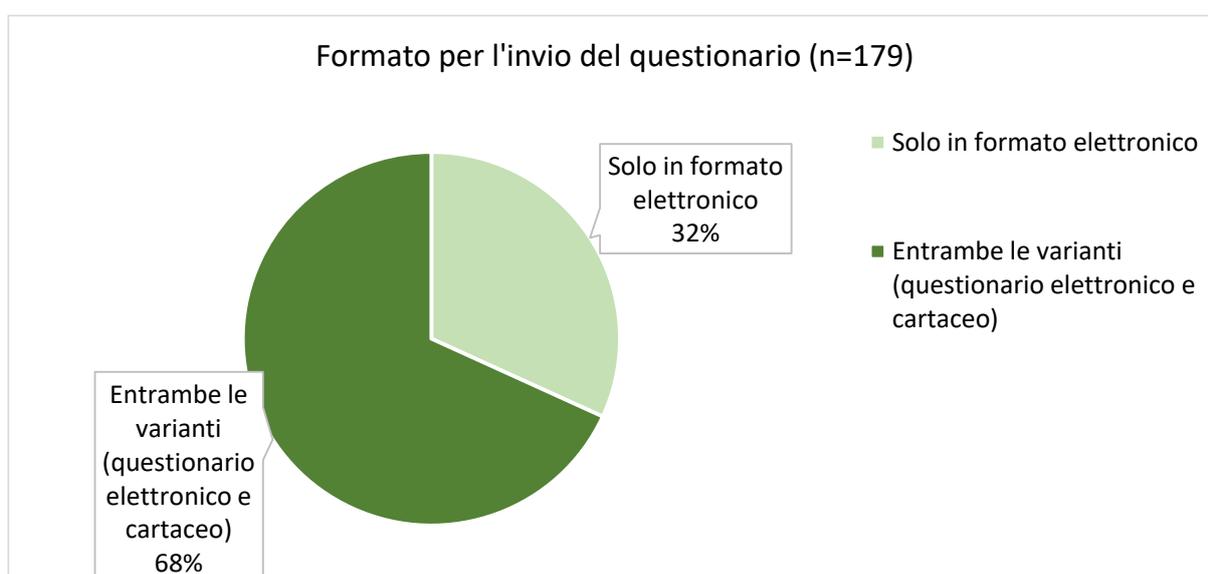


Figura 4: In quale formato dovrà essere inviato in futuro il questionario dell'ANQ ai pazienti?

L'attuale questionario breve dell'ANQ viene inviato per posta munito di un codice QR per la compilazione online. Oltre due terzi delle persone interpellate continuano a preferire questa variante (documento cartaceo ed elettronico) e solo il 30% opterebbe per una soluzione esclusivamente elettronica. È stato espresso il timore che quest'ultima variante possa ripercuotersi negativamente sul tasso di risposta. Nelle prese di posizione orali, però, alcuni istituti hanno dichiarato di aver introdotto il rilevamento esclusivamente elettronico e di vantare tassi di risposta elevati. Il plenum ha altresì segnalato i notevoli costi per stampare i questionari.

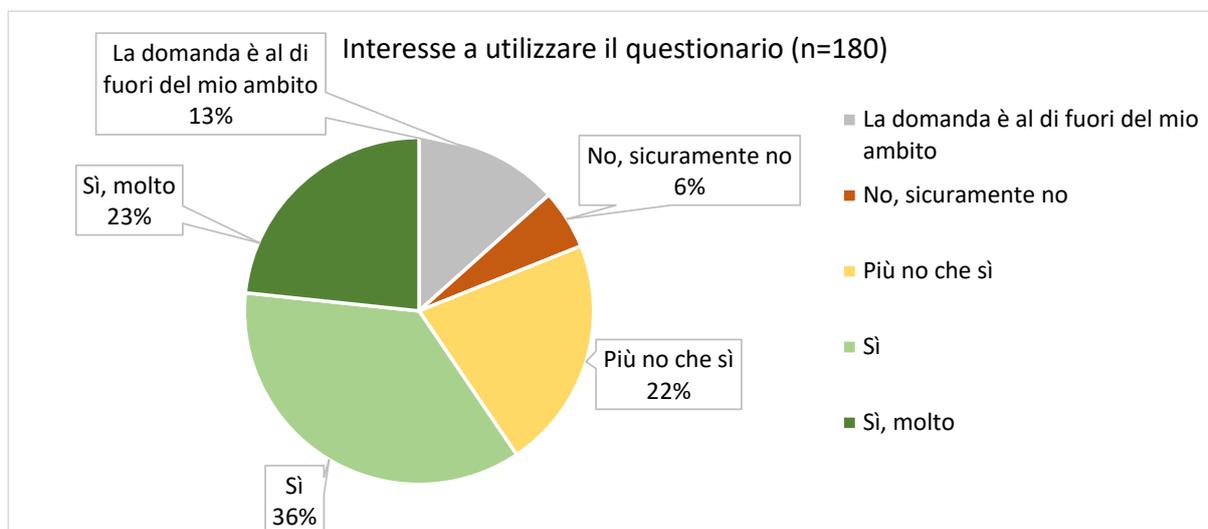


Figura 5: Secondo voi, il vostro ospedale/la vostra clinica è interessato/a ad utilizzare in futuro il questionario dell'ANQ anche per il vostro sondaggio interno (al di fuori della misurazione dell'ANQ)?

Oltre la metà delle persone interpellate (59%) ritiene che il proprio ospedale/la propria clinica possa avere interesse a utilizzare il nuovo questionario anche al di fuori della misurazione dell'ANQ.

2.2. Risultati secondo il settore specialistico

Di seguito, presentiamo i risultati dei due dialoghi online secondo il settore specialistico.

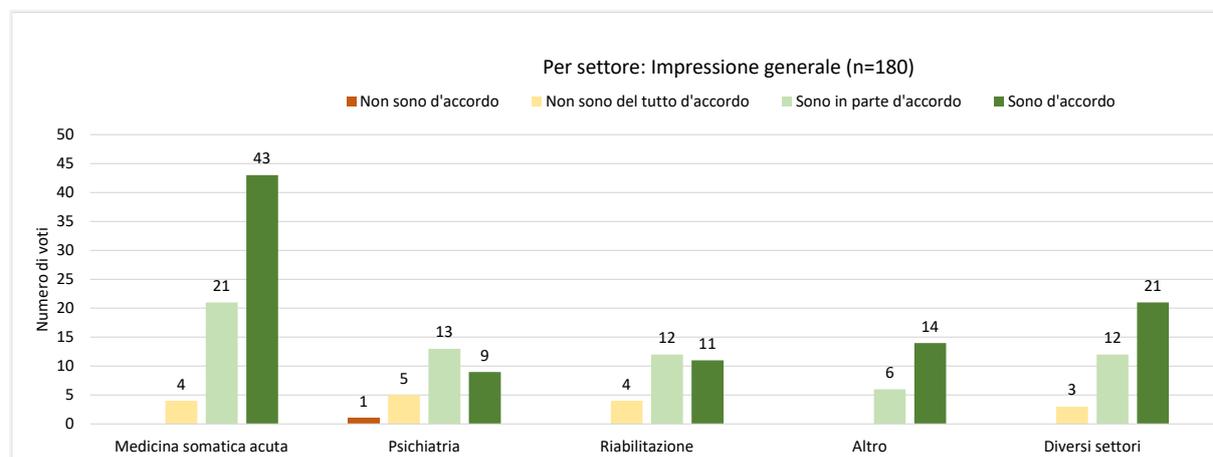


Figura 6: Per settore: La vostra impressione generale: lo sviluppo della misurazione dell'ANQ sulla soddisfazione dei pazienti sta andando, secondo me, nella giusta direzione (questionario più completo/generico, formato PREMs, ecc.).

Vi sono alcune voci critiche, ma in generale si conferma in tutti i settori il quadro generale positivo.

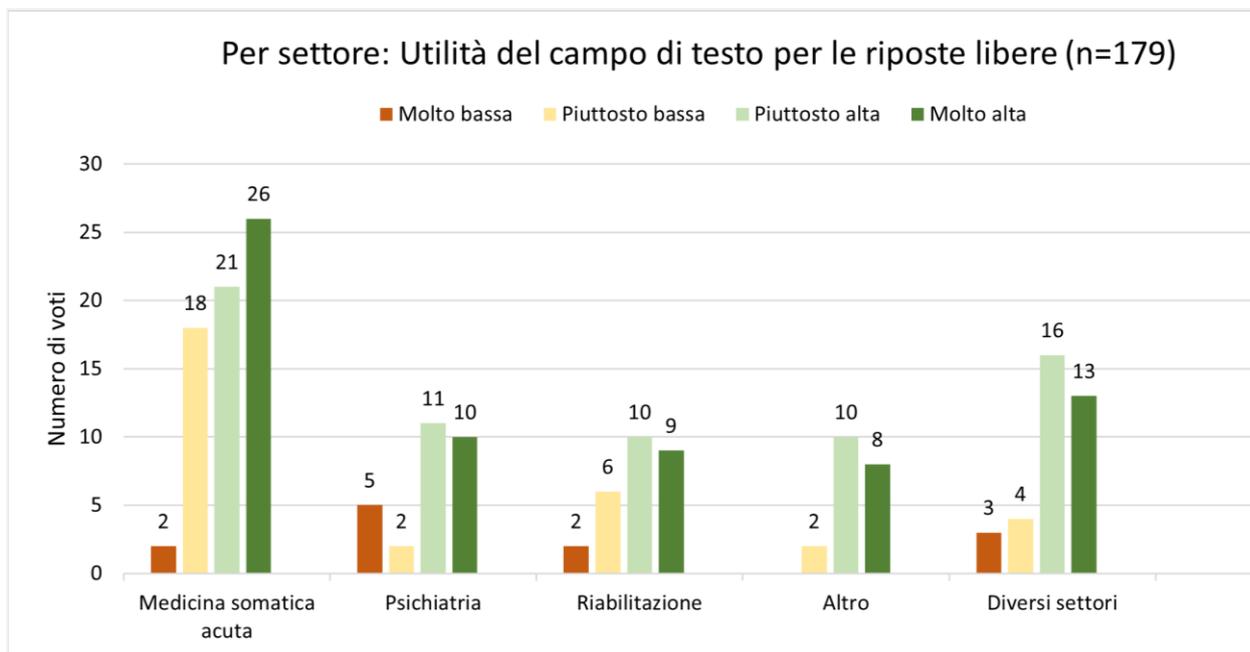
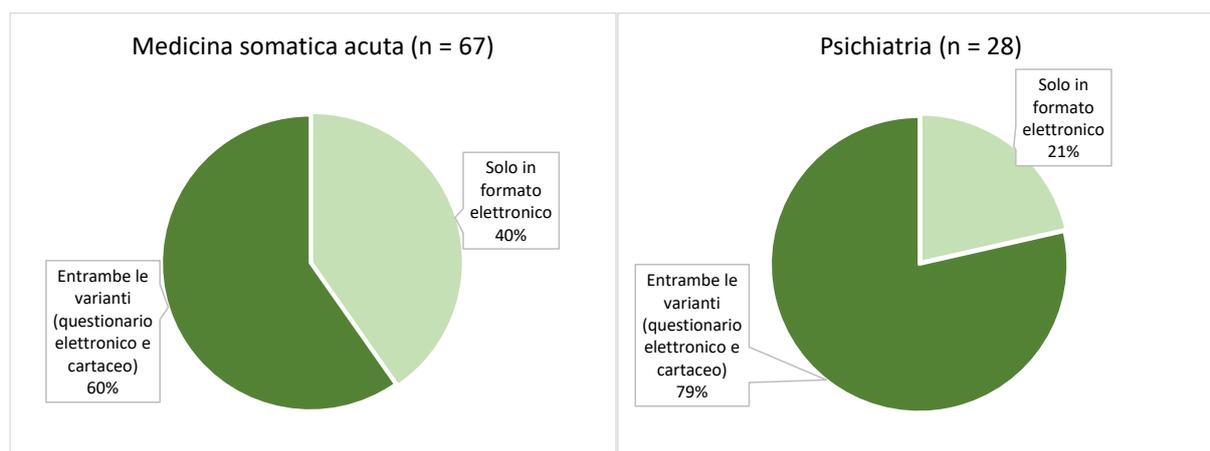


Figura 7: Per settore: Il campo di testo per risposte libere del nuovo questionario offre la possibilità ai pazienti di esprimere preoccupazioni/esperienze importanti per loro. Come valutate l'utilità di questo campo per lo sviluppo della qualità?

Nel complesso, l'utilità del campo di testo per le risposte libere è giudicata elevata in tutti i settori. Non mancano però le opinioni contrarie: il 30% delle persone interpellate nella medicina somatica acuta e nella riabilitazione, il 25% nella psichiatria e il 16% alla voce «Altro/Diversi settori» ritengono che l'utilità sia molto o piuttosto bassa.



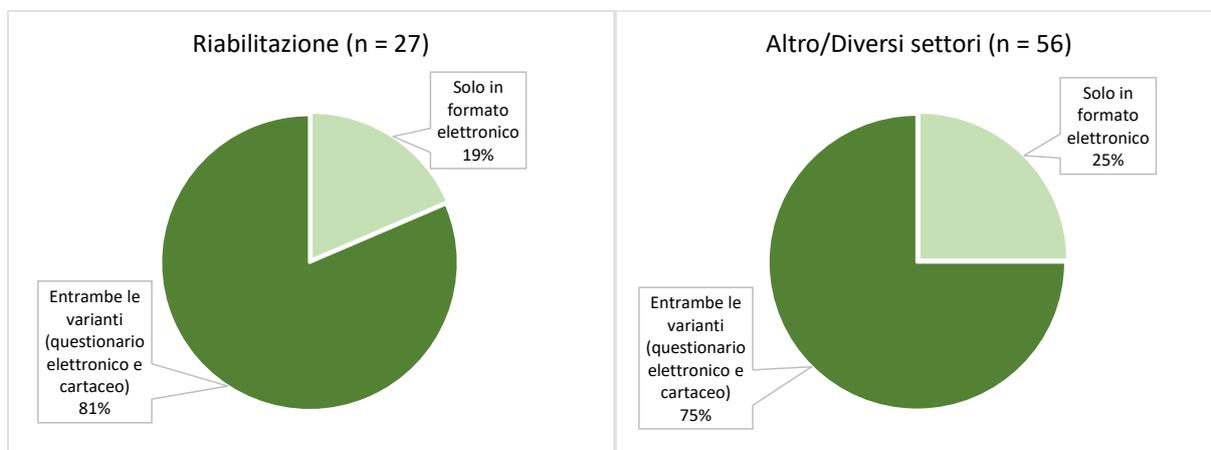


Figura 8: Per settore: In quale formato dovrà essere inviato in futuro il questionario dell'ANQ ai pazienti?

Il settore più incline a puntare solo sul formato elettronico (40%) è quello della medicina somatica acuta. La psichiatria e la riabilitazione sono più restie (circa 20%).

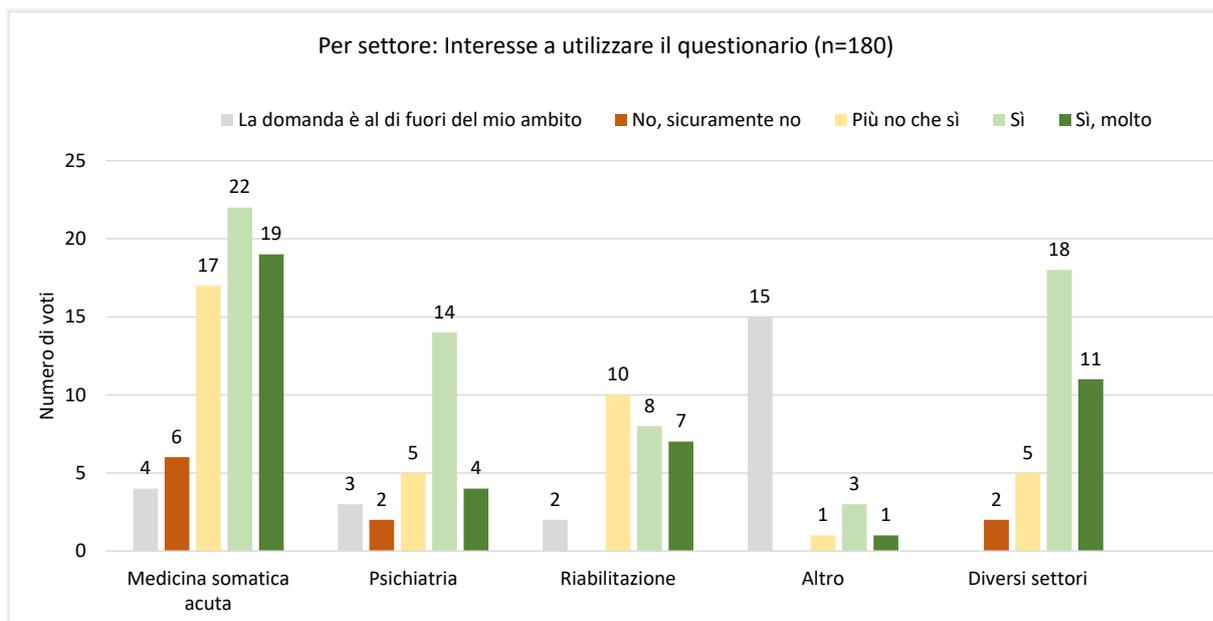


Figura 9: Per settore: Secondo voi, il vostro ospedale/la vostra clinica è interessato/a ad utilizzare in futuro il questionario dell'ANQ anche per il vostro sondaggio interno (al di fuori della misurazione dell'ANQ)?

L'interesse a utilizzare il nuovo questionario anche al di fuori della misurazione dell'ANQ è relativamente elevato soprattutto nella medicina somatica acuta, ma anche nella psichiatria e nella riabilitazione vi è chi immagina un impiego oltre il periodo di rilevamento. Alcune tra le persone interpellate hanno messo in evidenza che un utilizzo dello strumento di sondaggio al di fuori del periodo di misurazione dovrebbe essere organizzato in modo flessibile, eventualmente prevedendo accorciamenti o complementi.

2.3. Opinioni generali espresse durante la discussione

La tabella seguente riporta alcune delle opinioni espresse durante la discussione plenaria.

<p>Osservazioni di carattere generale</p> <ul style="list-style-type: none">- La lunghezza del questionario solleva più di qualche dubbio (parole chiave: misurazioni della soddisfazione interne/tassi di risposta).
<p>Settore della psichiatria</p> <ul style="list-style-type: none">- Il contesto alberghiero, l'infrastruttura e il tempo libero sono aspetti importanti che il CPES-IS non considera.- L'invio del questionario dopo la dimissione dei pazienti comporta un tasso di risposta più basso.
<p>Alcune domande emerse durante la discussione plenaria</p> <ul style="list-style-type: none">- Come vengono analizzati i questionari? (Sarà possibile procedere a un'analisi a livello di clinica?)- Il questionario verrà tradotto anche in altre lingue?- Nel 2025 i risultati della misurazione verranno già pubblicati in forma trasparente o si tratterà ancora di un rilevamento pilota?- È pensabile effettuare un'analisi di testi liberi tramite l'intelligenza artificiale (p.es. analisi del sentiment)?

3. Lista delle figure

Figura 1:	processo per la traduzione e l'adattamento ai settori specialistici.....	3
Figura 2:	La vostra impressione generale: lo sviluppo della misurazione dell'ANQ sulla soddisfazione dei pazienti sta andando, secondo me, nella giusta direzione (questionario più completo/generico, formato PREMs, ecc.).....	5
Figura 3:	Il campo di testo per risposte libere del nuovo questionario offre la possibilità ai pazienti di esprimere preoccupazioni/esperienze importanti per loro. Come valutate l'utilità di questo campo per lo sviluppo della qualità?.....	5
Figura 4:	In quale formato dovrà essere inviato in futuro il questionario dell'ANQ ai pazienti?	6
Figura 5:	Secondo voi, il vostro ospedale/la vostra clinica è interessato/a ad utilizzare in futuro il questionario dell'ANQ anche per il vostro sondaggio interno (al di fuori della misurazione dell'ANQ)?.....	7
Figura 6:	Per settore: La vostra impressione generale: lo sviluppo della misurazione dell'ANQ sulla soddisfazione dei pazienti sta andando, secondo me, nella giusta direzione (questionario più completo/generico, formato PREMs, ecc.).....	7
Figura 7:	Per settore: Il campo di testo per risposte libere del nuovo questionario offre la possibilità ai pazienti di esprimere preoccupazioni/esperienze importanti per loro. Come valutate l'utilità di questo campo per lo sviluppo della qualità?	8
Figura 8:	Per settore: In quale formato dovrà essere inviato in futuro il questionario dell'ANQ ai pazienti?	9
Figura 9:	Per settore: Secondo voi, il vostro ospedale/la vostra clinica è interessato/a ad utilizzare in futuro il questionario dell'ANQ anche per il vostro sondaggio interno (al di fuori della misurazione dell'ANQ)?.....	9