

CONCETTO DI PUBBLICAZIONE

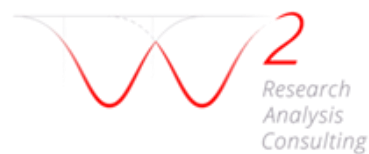
SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI PSICHIATRIA INFANTILE/ADOLESCENZIALE

Versione: 2.0

Data: maggio 2026

Le modifiche rispetto alla versione precedente sono segnalate in grigio.

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne



Indice

1.	Situazione di partenza	3
2.	Contenuti e forma dei risultati pubblicati	3
2.1	Rappresentazione dei risultati sul sito dell'ANQ	4
2.1.1	Grafici dinamici	4
2.1.2	Grafici supplementari	6
2.2	Executive Summary	6
2.2.1	Modulo 1: messaggi di base (modulo obbligatorio)	6
2.2.2	Modulo 2: approfondimento (facoltativo)	7
2.3	Infografica	7
2.4	Comunicato stampa	7
2.5	Panoramica della partecipazione alle misurazioni/dispensa	8
2.6	Indicazioni per l'interpretazione dei risultati delle misurazioni	8
2.7	Spiegazione sui grafici	8
2.8	Misure di comunicazione accompagnatorie	8
2.9	Indicazioni sui rischi di interpretazioni errate o mancanti	9
2.10	Valutazione e discussione	9
2.11	Misure per la pubblicazione	10
3.	Contenuti e forma dei risultati non pubblicati	11
3.1	Dashboard	11
3.2	Analisi dei partner	11
3.3	Rapporti cantonali	11
	Impressum	12

1. SITUAZIONE DI PARTENZA

Il presente concetto di pubblicazione descrive come vengono raffigurati e resi noti i risultati rilevati nel quadro della misurazione della soddisfazione dei pazienti della psichiatria stazionaria infantile e adolescenziale. La redazione dei concetti (di analisi e di pubblicazione) è il frutto di una stretta cooperazione tra l'ANQ, il [Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti della psichiatria infantile e adolescenziale](#), nonché i partner w hoch 2 (centro di logistica per la misurazione) e Unisanté (istituto di analisi).

I concetti dell'ANQ si basano sulla [convenzione nazionale sulla qualità](#), sul [Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati](#) e sui [requisiti generali per concetti di analisi e di pubblicazione](#). L'elaborazione dei concetti dell'ANQ si svolge per processi, con l'integrazione progressiva di nuove conoscenze tratte dai risultati delle analisi.

2. CONTENUTI E FORMA DEI RISULTATI PUBBLICATI

I risultati centrali della misurazione della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria infantile e adolescenziale sono i valori medi calcolati per ogni settore tematico (formato da più domande sulla soddisfazione). La versione per i genitori prevede sette settori tematici, quella per i bambini e gli adolescenti otto.

I risultati per ogni settore tematico vengono pubblicati sul sito dell'ANQ in un confronto nazionale in forma grafica per ogni clinica/gruppo di cliniche e descritti in altre parti del concetto. I risultati **non vengono aggiustati secondo il rischio**.

I capitoli seguenti descrivono aspetti essenziali e specifici dei risultati per la pubblicazione trasparente sul sito dell'ANQ. I risultati della misurazione della soddisfazione dei pazienti della psichiatria stazionaria infantile e adolescenziale vengono resi noti in funzione dei gruppi mirati in tedesco e in francese.¹ La pubblicazione comprende gli elementi seguenti:

- grafici dinamici, incluso commento sul sito dell'ANQ;
- grafici supplementari;
- Executive Summary (moduli 1 e 2);
- infografiche;
- comunicato stampa;
- panoramica della partecipazione alle misurazioni/dispensa;
- indicazioni per l'interpretazione dei risultati e spiegazione dei grafici.

¹ Dato che finora in Ticino non ci sono cliniche psichiatriche per bambini e adolescenti, la pubblicazione avviene esclusivamente in tedesco e in francese, indipendentemente dal fatto che il questionario sia stato compilato in italiano.

2.1 RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI SUL SITO DELL'ANQ

Il sito dell'ANQ è la piattaforma principale per la pubblicazione dei risultati della misurazione nazionale. Per il questionario dei bambini e degli adolescenti e per quello dei genitori, viene creata una pagina apposita, e anche le infografiche sono separate. Tutti gli altri documenti vengono invece allestiti per entrambi i sondaggi.

La pubblicazione dei risultati avviene in modo specifico per ogni clinica/gruppo di cliniche. Dal rilevamento 2025, i risultati di singole sedi vengono pubblicati sotto il rispettivo gruppo (sede principale) (decisione del Comitato del 21.10.2025). Se la documentazione è stata ordinata in modo specifico per ogni sede, nel dashboard le cliniche hanno inoltre accesso ai risultati descrittivi a livello di sede.

Per questioni di trasparenza e salvaguardia della qualità, prima della pubblicazione ogni clinica ha la possibilità di verificare i propri risultati e di redigere un commento. Quest'ultimo non viene modificato dall'ANQ e appare in una finestra pop-up cliccando la rispettiva clinica/sede.

Per consentire confronti equi, si procede a una pubblicazione trasparente solo una volta raggiunti una qualità dei dati e un numero di casi sufficienti. Se il numero di casi di una clinica non basta a formulare conclusioni statisticamente rappresentative, la sede in questione viene indicata separatamente nel grafico onde evitare interpretazioni errate dovute a oscillazioni casuali. Concretamente, le sedi con meno di venti questionari analizzabili vengono separate dalle altre cliniche con una linea tratteggiata verticale e indicate con un cerchietto vuoto. Visto che questi campioni sono molto piccoli e non forniscono risultati statisticamente affidabili, si rinuncia a calcolare i relativi intervalli di confidenza. Per tutelare l'anonimato, i risultati di istituti con meno di tre questionari analizzabili ($n < 3$) non vengono pubblicati sul sito, benché tali dati confluiscono comunque in forma anonimizzata nel confronto nazionale.

2.1.1 Grafici dinamici

Per la rappresentazione della soddisfazione dei pazienti, per ogni settore tematico (vedi tabella 1 del concetto di analisi) vengono calcolati e indicati i valori medi delle domande. I valori medi per ogni settore tematico del questionario per bambini e adolescenti e di quello per i genitori vengono riportati sotto forma di grafico a imbuto sul sito dell'ANQ. Per i bambini e gli adolescenti vengono dunque pubblicati otto grafici a imbuto, per i genitori sette.

I grafici dinamici hanno le caratteristiche specifiche e le funzioni seguenti.

- **Rappresentazione dei risultati:** l'asse y riporta i valori medi, l'asse x il numero di questionari analizzabili.
- **Codice cromatico:** i punti dato (cliniche/sedi) vengono colorati automaticamente in funzione della loro collocazione all'interno o all'esterno dei limiti di controllo statistici. A tale

scopo, si applicano i limiti di controllo del 95% e del 99%, ma queste linee non vengono inserite nel grafico.

- **Finestra pop-up:** cliccando una clinica/sede, si apre una finestra con valori chiave dettagliati.

- Clinica/gruppo di cliniche, sede, luogo
- Tasso di risposta (%)
- Numero di casi analizzati (n)
- Valore medio per ogni settore tematico con intervalli di confidenza del 95% e del 99%
- Tasso (%) di risposte problematiche con intervalli di confidenza del 95% e del 99%
- Eventuale commento di una clinica

5. Abitare e vivere in reparto

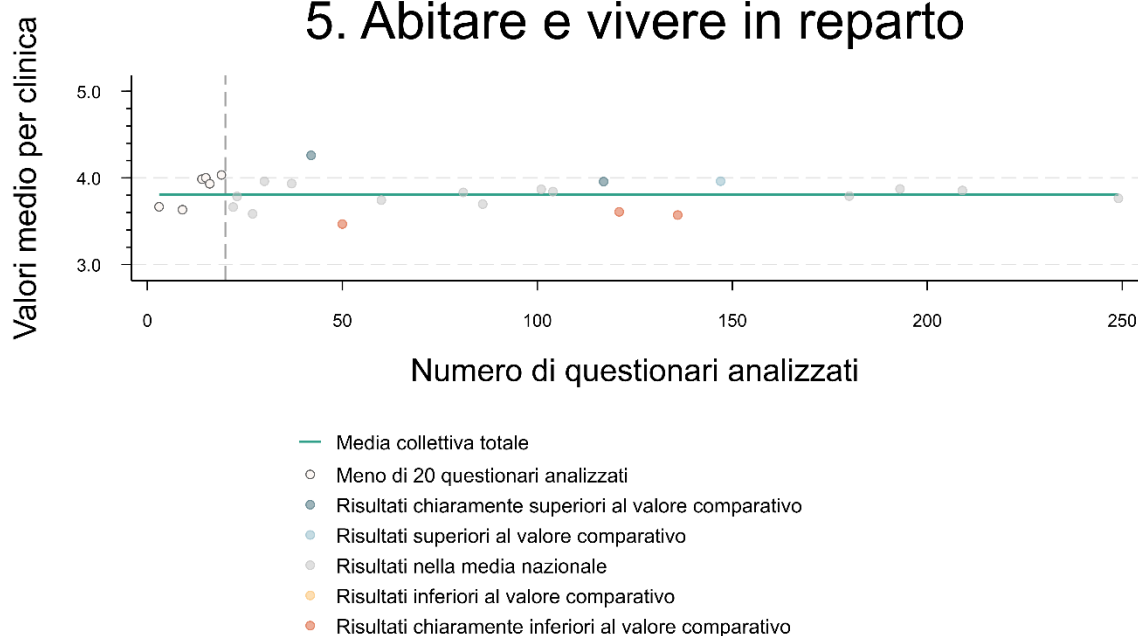


Figura 1: grafico dinamico (grafico a imbuto)

Una funzione di ricerca nella pagina permette di individuare la posizione della clinica/sede desiderata.

2.1.2 Grafici supplementari

A partire dal rilevamento 2025, oltre ai grafici a imbuto dinamici sul sito dell'ANQ vengono pubblicati anche altri grafici e tabelle. Questa novità, parte della nuova strategia in termini di redazione dei rapporti, è volta a rendere ancora accessibili in modo trasparente ma conciso contenuti importanti del rapporto comparativo nazionale, che non viene più pubblicato.

Le informazioni seguenti sono dunque consultabili in un diagramma a colonne, in una tabella strutturata o in un diagramma lineare. Ciò garantisce che, nonostante lo snellimento del rapporto, venga preservata la piena trasparenza sui parametri descrittivi della misurazione.

- Tasso di risposta dei questionari consegnati nel confronto annuale
- Campione: ripartizione secondo l'età, il sesso, il trimestre di compilazione e la lingua, ripartizione del numero di questionari consegnati a persone adulte (solo genitori) nel confronto annuale
- Risultati stratificati secondo l'età, il sesso, il trimestre di compilazione e la lingua, ripartizione del numero di questionari consegnati a persone adulte (solo genitori)
- Grado di soddisfazione del collettivo di pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda e settore tematico
- Tasso di risposte mancanti (*missing*): sia domande per ogni settore tematico sia rilevamento delle caratteristiche sociodemografiche dei pazienti
- Tabella con il numero di questionari analizzati (n), i valori medi con intervalli di confidenza del 95%, i tassi di risposte problematiche (%) e il tasso di risposte mancanti (%)

2.2 EXECUTIVE SUMMARY

Con il rilevamento 2025, il rapporto comparativo nazionale è rimpiazzato dall'Executive Summary. Quest'ultimo riepiloga in modo conciso i risultati nazionali (riferimento Svizzera) e propone un'interpretazione specialistica da parte dell'istituto di analisi e dell'ANQ. La struttura a moduli consente una pubblicazione più tempestiva.

2.2.1 Modulo 1: messaggi di base (modulo obbligatorio)

Il modulo 1, concepito come breve panoramica, viene pubblicato sul sito insieme ai risultati della misurazione. Contiene gli obiettivi principali della misurazione, un riepilogo conciso dei risultati nazionali dell'anno di rilevamento in esame, nonché l'interpretazione delle conclusioni e delle anomalie principali. Se il metodo lo consente, vengono proposte analisi a lungo termine e raffigurate tendenze mediante un grafico principale.

2.2.2 Modulo 2: approfondimento (facoltativo)

Il secondo modulo, comprendente diverse pagine, può apparire fino a un mese dopo la pubblicazione dei risultati. Esso si rivolge a specialiste e specialisti, e approfondisce un determinato tema dell'anno in esame. Esperte ed esperti vi presentano le migliori pratiche e formulano raccomandazioni per l'adozione di misure di miglioramento negli istituti.

2.3 INFOGRAFICA

L'infografica riepiloga su una pagina e rappresenta graficamente i risultati principali per un pubblico non specialistico. Funge da illustrazione grafica dell'Executive Summary e permette all'opinione pubblica di farsi rapidamente un'idea dei risultati centrali della misurazione della soddisfazione dei pazienti. Rappresentando i settori tematici, fornisce una breve panoramica dei risultati delle cliniche. L'infografica riporta le informazioni seguenti per ogni anno di misurazione.

- Collettivo di pazienti: riepilogo delle caratteristiche demografiche principali, come l'età media, la ripartizione secondo il sesso e la lingua, il mese di compilazione per trimestre e, nella versione per i genitori, la differenziazione della persona di riferimento che ha compilato il questionario
- Partecipazione: numero di cliniche partecipanti
- Risposte: numero di questionari consegnati e tasso di risposta calcolato
- Tasso di questionari analizzati secondo la lingua
- Risultati secondo il settore tematico: valore medio e tasso di risposte problematiche (tasso di risposte con i due valori più negativi)

2.4 COMUNICATO STAMPA

Il comunicato stampa riprende e commenta i risultati più importanti. Si concentra sui riscontri maggiormente rilevanti o su determinati temi di approfondimento presentati come nell'Executive Summary, e può riportare risultati chiave di più rilevamenti di un settore (p.es. misurazione della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria infantile e adolescenziale e misurazioni specifiche nella psichiatria) oppure di un rilevamento interdisciplinare, come le misurazioni dell'esperienza dei pazienti (Swiss PREMs). Il comunicato stampa viene pubblicato sul sito dell'ANQ insieme ai risultati e inviato per e-mail agli organi di informazione.

2.5 PANORAMICA DELLA PARTECIPAZIONE ALLE MISURAZIONI/DISPENSA

L'elenco riporta le cliniche dispensate dalla misurazione o che, per un determinato motivo, non hanno potuto partecipare alla misurazione.

2.6 INDICAZIONI PER L'INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI DELLE MISURAZIONI

Questo [documento](#) fornisce indicazioni sugli aspetti da considerare nell'interpretazione dei risultati, in particolare sull'assenza di un aggiustamento secondo il rischio, e sulla loro rappresentatività e confrontabilità.

2.7 SPIEGAZIONE SUI GRAFICI

Con la pubblicazione dei risultati della misurazione, si presta attenzione al fatto che le descrizioni siano comprensibili anche per persone senza conoscenze specialistiche o di statistica. La spiegazione presenta brevemente e in termini semplici l'analisi e la rappresentazione dei risultati sul sito dell'ANQ, ed è dunque un complemento al concetto di analisi.

2.8 MISURE DI COMUNICAZIONE ACCOMPAGNATORIE

La comunicazione dei risultati nazionali della misurazione della soddisfazione dei pazienti segue la strategia superiore dell'ANQ in materia di trasferimento di conoscenze. L'obiettivo è rendere noti i risultati delle misurazioni in modo tempestivo, mirato e comprensibile per favorire l'utilizzo dei dati ai fini dello sviluppo della qualità.

- I gruppi mirati principali (responsabili della qualità e delle misurazioni) vengono informati a cadenza mensile con il bollettino «[Update](#)» sui progressi della misurazione e la disponibilità dei risultati.
- Le organizzazioni partner, come Cantoni, assicuratori e l'associazione degli ospedali svizzeri H+, ricevono mailing mirati con ragguagli sui nuovi documenti pubblicati.
- Al momento della pubblicazione, l'ANQ diffonde un comunicato stampa che informa sui risultati principali o su temi specifici (p.es. quelli approfonditi nel modulo 2 dell'Executive Summary).
- Il sito dell'ANQ ([pagina dei risultati delle misurazioni](#)) resta l'interfaccia principale sulla quale sono disponibili tutti i documenti che possono essere scaricati.
- Indicazioni per l'interpretazione dei risultati delle misurazioni dell'ANQ: è disponibile un documento standard interdisciplinare che fornisce linee guida di base per la gestione dei dati sulla qualità.
- La pubblicazione di documenti accompagnatori specifici favorisce un utilizzo corretto dei dati e previene interpretazioni errate.

2.9 INDICAZIONI SUI RISCHI DI INTERPRETAZIONI ERRATE O MANCANTI

Al momento della pubblicazione trasparente sul sito dell'ANQ, i risultati della misurazione della soddisfazione dei pazienti vengono rappresentati sotto forma di grafici a imbuto in un contesto dinamico. Per ogni settore tematico, viene indicato se il valore medio di una clinica diverge dal valore comparativo (valore medio del collettivo totale). Il sistema sceglie automaticamente la sezione e la gradazione della scala più idonee a raffigurare i risultati in questione. Secondo la ripartizione e la situazione, quindi, le sezioni della scala possono variare tra i singoli grafici, il che può comportare una distorsione delle distanze tra le cliniche e complicare il confronto dei risultati tra i vari settori tematici.

Ogni settore tematico costituisce un proprio set di dati per il quale viene calcolato il valore comparativo. I risultati dei singoli settori tematici vanno dunque interpretati separatamente e non possono essere confrontati tra loro.

Nell'interpretazione dei risultati occorre considerare non solo i valori medi delle cliniche, bensì anche il numero di casi, un fattore che influenza l'incertezza statistica. Le cliniche con un numero elevato di casi presentano di regola intervalli di confidenza più piccoli e i loro risultati possono essere stimati in modo più preciso. Le cliniche con un numero basso di casi, invece, hanno intervalli di confidenza più grandi, il che comporta un'incertezza statistica maggiore.

Per questo motivo, la significatività statistica di un risultato (colore) non dipende solo dal valore medio. Una clinica con un valore medio basso, per esempio, può divergere in modo statisticamente non significativo dal valore comparativo, mentre una clinica con un valore medio più vicino al valore comparativo può essere considerata divergente in modo statisticamente significativo a causa della maggiore precisione della stima.

2.10 VALUTAZIONE E DISCUSSIONE

Nella **valutazione complessiva** dei risultati, si mettono in evidenza gli aspetti positivi e l'eventuale potenziale di miglioramento. Nell'Executive Summary, i risultati sono commentati e discussi a livello generale, non in modo specifico per ogni clinica. L'analisi dettagliata dei risultati e la comunicazione di determinate misure all'opinione pubblica sono responsabilità delle cliniche.

È data grande importanza alla rappresentazione obiettiva e differenziata dei risultati nel contesto corretto, sottolineando gli aspetti rilevanti nella documentazione accompagnatoria. Quale **messaggio secondario**, vengono messi in risalto gli sforzi delle cliniche nell'ambito della qualità. Il peso degli indicatori per lo sviluppo della qualità è tematizzato da un punto di vista nazionale nell'Executive Summary (in particolare nel modulo 2 facoltativo), mentre spetta ai singoli istituti sottolinearne la rilevanza al loro interno. Le esperienze acquisite con la misurazione, nonché le possibili conseguenze future, sono presentate se di interesse per l'opinione pubblica.

L'Executive Summary è redatto considerando i criteri della rilevanza, della correttezza e della comprensibilità ai sensi dell'[Accademia Svizzera delle Scienze Mediche \(ASSM\)](#) (vedi raccomandazioni sul rilevamento, l'analisi e la pubblicazione di dati sulla qualità delle cure mediche).

- La selezione dei criteri di qualità (rilevanza) si basa sul [catalogo di criteri per nuovi temi di misurazione dell'ANQ](#). Le misurazioni della qualità dell'ANQ si concentrano prevalentemente sulla rappresentazione della qualità dei risultati e considerano in parte anche aspetti della qualità dei processi.
- I rispettivi manuali delle singole misurazioni della qualità descrivono dettagliatamente i dati da rilevare. A essi si aggiungono altri documenti inerenti all'immissione e al controllo dei dati al fine di garantire un rilevamento dei dati uniforme (correttezza). Per analizzare i risultati delle misurazioni, vengono incaricati istituti esterni che valutano i dati con il sostegno specialistico di persone esperte (Comitati per la qualità e gruppi di esperti). Il metodo adottato per l'analisi è descritto dettagliatamente nei relativi concetti.
- I risultati delle misurazioni vengono presentati con vari ausili, per esempio l'Executive Summary (moduli 1 e 2), la pagina dedicata sul sito dell'ANQ e le infografiche. Vengono altresì messi a disposizione documenti supplementari come le istruzioni per la lettura dei grafici e dell'aggiustamento secondo il rischio o le indicazioni per l'interpretazione dei risultati delle misurazioni. In questo modo, ci si assicura che i diversi gruppi mirati siano adeguatamente informati e che i risultati siano comprensibili all'opinione pubblica.

2.11 MISURE PER LA PUBBLICAZIONE

Il processo di pubblicazione dei risultati nazionali è conforme agli standard interdisciplinari e alle direttive strategiche dell'ANQ. Per una descrizione dettagliata delle procedure standardizzate e della redazione dei rapporti a partire dal 2026 (anno di rilevamento 2025), rimandiamo alle condizioni quadro per le pubblicazioni dell'ANQ, annesso I del documento con i [requisiti per le pubblicazioni e i concetti di pubblicazione dell'ANQ](#).

Secondo il principio «prima all'interno, poi all'esterno», le cliniche partecipanti e le parti contraenti dell'ANQ ricevono la documentazione definitiva a titolo informativo almeno dieci giorni lavorativi prima della pubblicazione. Le cliniche hanno inoltre la possibilità di vedere i loro risultati in forma pseudonimizzata, di confrontarli e di commentarli. I commenti, che non vengono modificati dall'ANQ, sono pubblicati sul sito dell'ANQ insieme ai risultati.

Il rapporto serve in primis a informare i partner dell'ANQ e altre persone interessate.

3. CONTENUTI E FORMA DEI RISULTATI NON PUBBLICATI

Di seguito, viene descritta la messa a disposizione non pubblica dei risultati. Lo scopo è in primis quello di fornire alle cliniche e ai partner dell'ANQ strumenti per uno sviluppo della qualità basato sui dati e per l'adozione di misure di miglioramento interne. La pubblicazione comprende questi elementi:

- messa a disposizione dei risultati tramite un dashboard interattivo;
- analisi dei partner (elenco dei risultati in formato Excel);
- rapporti cantonali.

3.1 DASHBOARD

Il dashboard dei risultati consente all'utenza autorizzata di consultare i risultati specifici secondo la sede e l'anno di rilevamento del sondaggio tra i bambini e i genitori. I risultati vengono rappresentati graficamente sotto forma di dati grezzi e, a elaborazione ultimata, sono completati con valori di riferimento di tutte le cliniche partecipanti.

Sono inoltre disponibili funzioni di filtro per analisi approfondite e di natura demografica. Tutte le rappresentazioni sono esportabili come rapporti PDF.

Per tutelare l'anonimato delle persone interpellate, i risultati dell'analisi dettagliata vengono resi noti solo se, dopo applicazione dei filtri selezionati, sono disponibili almeno cinque casi analizzabili. Se per il periodo di misurazione in esame i casi analizzabili sono meno di cinque, non è possibile effettuare analisi approfondite.

3.2 ANALISI DEI PARTNER

Dal 2025, i partner dell'ANQ, i Cantoni, gli assicuratori e tutte le cliniche partecipanti ricevono i risultati nazionali delle misurazioni in formato Excel (risultati di tutte le cliniche della Svizzera con valore medio nazionale). Le tabelle Excel contengono i dati e i commenti delle cliniche accessibili pubblicamente sul sito dell'ANQ.

3.3 RAPPORTI CANTONALI

Rivolgendosi agli istituti di analisi, i Cantoni possono ordinare un'analisi specifica a pagamento (con confronto tra le singole cliniche di un Cantone e il valore medio nazionale) sotto forma di rapporto. I contenuti vengono adattati secondo le esigenze.

IMPRESSUM

Titolo principale e sottotitolo	Piano nazionale di misurazione Psichiatria. Concetto di pubblicazione. Soddisfazione dei pazienti della psichiatria infantile e adolescenziale, versione 2.0
Anno di pubblicazione	2026
Autori	Dr. sc. nat Julien Junod Muriel Haldemann Luc Drohé
Realizzato in collaborazione con	Unisanté, Losanna w hoch 2 GmbH, Berna
Indirizzo per la corrispondenza	psychiatrie@anq.ch
Mandate	ANQ
Copyright	ANQ Segretariato generale Weltpoststrasse 5 CH-3015 Berna
Citazione	ANQ, Unisanté & w hoch 2. (2026): piano nazionale di misurazione Psichiatria. Concetto di pubblicazione soddisfazione dei pazienti della psichiatria infantile e adolescenziale. Versione 2.0. Berna.