MANUALE SULLA MISURAZIONE

MISURAZIONE NAZIONALE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI NELLA PSICHIATRIA INFANTILE E ADOLESCENZIALE

Autrici/tori: Segretariato generale ANQ
Centro di logistica per la misurazione
w hoch GmbH
Research, Analysis & Consulting
Effingerstrasse 15
3008 Berna
+41 31 536 39 39 | patzu@w-hoch2.ch | www.w-hoch2.ch

Versione: 2.1

Data: novembre 2026

Le modifiche rispetto alla versione precedente sono segnalate in grigio.

Indice

1. Introduzione ... 3

1.1 Questionario sulla soddisfazione nei confronti del trattamento ... 4

2. Svolgimento della misurazione ... 5

2.1 Logistica ... 5

2.1.1 Supporto durante la misurazione ... 5

2.2 Scadenze importanti ... 5

3. Preparazione della misurazione ... 6

3.1 Possibilità per la consegna dei questionari ... 6

3.2 Preparativi della misurazione nel dashboard per la gestione amministrativa ... 6

3.3 Lettera d'accompagnamento ... 7

3.4 Confezionamento ... 7

3.5 Combinazione con altri sondaggi tra pazienti ... 7

3.6 Consegna e ordinazione successiva della documentazione per il sondaggio ... 8

3.6.1 Ordinazioni successive ... 8

4. Consegna dei questionari ... 8

4.1 Invio dei questionari e notifica ... 10

5. Collettivo di pazienti ... 10

6. Presentazione dei risultati ... 11

6.1 Dashboard dei risultati ... 11

6.2 Analisi nazionale ... 11

1. INTRODUZIONE

L'ANQ è stata costituita nel 2009 da tutti i partner importanti del settore sanitario svizzero sulla base dell'allora vigente articolo 58 della Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal). I membri dell'ANQ sono l'associazione degli ospedali svizzeri H+, l'associazione degli assicuratori prio.swiss, gli assicuratori federali sociali (infortuni, militare, invalidità), tutti i ventisei Cantoni e il Principato del Liechtenstein.

L'ANQ coordina ed effettua misurazioni della qualità nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria. I rilevamenti nella psichiatria, basati sul concetto di attuazione per la psichiatria per adulti e la psichiatria infantile e adolescenziale, sono stati approvati da tutti i membri. Lo svolgimento di queste misurazioni è obbligatorio per tutte le cliniche che aderiscono alla convenzione nazionale sulla qualità. Le cliniche psichiatriche sono istituti che nella tipologia dell'Ufficio federale di statistica rientrano nelle categorie K211 o K212.

Le misurazioni da svolgere vengono presentate alle cliniche psichiatriche sotto forma di piani di misurazione. L'ANQ ne coordina l'attuazione dal rilevamento dei dati all'analisi, alla redazione dei rapporti, alla pubblicazione dei risultati.

La valutazione da parte del paziente della qualità delle prestazioni di una clinica è un importante e riconosciuto indicatore di qualità. Rilevare la soddisfazione dei pazienti è nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. cliniche, ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicurazioni) e di tutta l'opinione pubblica.

Nel 2021, è stata introdotta la misurazione della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria infantile e adolescenziale, e da allora si svolge a cadenza biennale. Si tratta di un rilevamento completo (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Il presente manuale si rivolge alle persone che nel quadro del processo di cura svolgono le misurazioni della qualità dell'ANQ nel settore della psichiatria stazionaria e alle persone che informano, incoraggiano e aiutano i pazienti a compilare il questionario. Maggiori informazioni si trovano sul sito dell'ANQ.

1.1 QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEL TRATTAMENTO

I questionari utilizzati – uno per i genitori, rispettivamente le persone di riferimento, e uno per i bambini/gli adolescenti – sono stati sviluppati da un organo specialistico della Società svizzera di psichiatria e di psicoterapia infantile e dell'adolescenza (SSPPIA). I sondaggi tra i genitori e i bambini vengono svolti in modo indipendente l'uno dall'altro e analizzati separatamente.

Il questionario sulla soddisfazione nei confronti del trattamento nella psichiatria infantile e adolescenziale stazionaria (versione bambini/adolescenti) comprende 29 domande suddivise in otto settori tematici, quello per i genitori 33 domande suddivise in sette settori tematici. Oltre alla soddisfazione nei confronti della degenza stazionaria, tra i bambini e gli adolescenti vengono rilevate le informazioni seguenti: età (anno di nascita), sesso e mese di compilazione. Ai genitori vengono invece chiesti l'età e il sesso del bambino, il mese di compilazione e la propria categoria (genitori, padre, madre o altra/e persona/e).

Le risposte alle singole domande vengono rilevate sulla base di una scala ordinale a cinque livelli. A quella per bambini e adolescenti sono stati aggiunti emoticon per agevolare la compilazione (☺ = molto soddisfatto/a).

Vi è anche la possibilità di rispondere «Non so» o, se disponibile, di crociare una risposta alternativa (p.es. «Nessun farmaco»). Il questionario per i bambini e gli adolescenti contiene infine tre domande aperte, quello per i genitori due.

Tabella 1: domande e settori tematici dei questionari

SETTORI TEMATICI	NUMERO DOMANDE BAMBINI/ADOLESCENTI	NUMERO DOMANDE GENITORI
Accoglienza	1	2
Informazioni e spiegazioni	5	8
Trattamento	6	6
Impegno del personale	4	6
Abitare e vivere in clinica	6	-
Dimissione e trattamento post-dimissione	2	3
Valutazione complessiva del trattamento	4	7
Durata della degenza	1	1
Totale domande sulla soddisfazione	**29**	**33**

I questionari sono disponibili in italiano, tedesco e francese.

2. SVOLGIMENTO DELLA MISURAZIONE

2.1 LOGISTICA

Del coordinamento con le cliniche si occupa il centro di logistica per la misurazione, la w hoch 2, che garantisce un'organizzazione efficiente del sondaggio. Esso gestisce tutti i processi precedenti e successivi al rilevamento: organizza il sondaggio, mette a disposizione i questionari e un dashboard per ordinare la documentazione necessaria, scansiona i questionari cartacei ritornati, elabora e invia i dati consolidati all'istituto di analisi nazionale (Unisanté Losanna).

2.1.1 Supporto durante la misurazione

Nel periodo della misurazione, il centro di logistica mette a disposizione delle cliniche una hotline (+41 31 536 39 39) e un indirizzo e-mail (patzu@w-hoch2.ch) durante gli orari d'ufficio.

2.2 SCADENZE IMPORTANTI

Lo schema qui sotto riporta le scadenze principali prima dell'inizio della misurazione il 1° gennaio e dopo il termine del rilevamento il 31 dicembre, fino alla pubblicazione trasparente. Le singole tappe sono consultabili anche nel dashboard per la gestione amministrativa e tali scadenze vengono menzionate di volta in volta nel bollettino mensile «Update» dell'ANQ.



Figura 1: scadenze della misurazione

3. PREPARAZIONE DELLA MISURAZIONE

3.1 POSSIBILITÀ PER LA CONSEGNA DEI QUESTIONARI

I questionari sono disponibili in **versione cartacea e digitale**. Quella cartacea è provvista di un link individuale e di un codice QR che consentono di accedere rapidamente alla versione online. I bambini/gli adolescenti e i loro genitori hanno dunque la possibilità di scegliere tra le due modalità di sondaggio. Entrambe permettono, mediante un codice inequivocabile, di assegnare il questionario alla rispettiva clinica o al rispettivo reparto.

I questionari consegnati non possono essere riutilizzati e devono essere distrutti anche se non sono stati compilati dai pazienti o dai genitori.

Le cliniche sono libere di mettere a disposizione propri dispositivi (p.es. tablet). Scansionando il codice QR, il sondaggio può essere svolto online. Se si opta per l'utilizzo di dispositivi della clinica, occorre accertarsi che la finestra del browser dell'ultima persona che ha risposto sia stata chiusa prima di passare l'apparecchio alla prossima. La maggior parte dei dispositivi può essere configurata in modo che, senza la rispettiva password, può essere utilizzato solo lo scanner per il codice QR.

La versione online è ospitata sui server del centro di logistica, il quale garantisce sicurezza e protezione dei dati. Il fatto che anche la scansione delle versioni cartacee è gestita dal centro di logistica assicura che tutti i questionari (siano essi in versione online o cartacea) possano essere identificati, così da prevenire il rischio di doppioni.

Nota: i questionari dei bambini e degli adolescenti non possono essere collegati a quelli dei genitori. Un collegamento a livello di caso al momento non è previsto.

3.2 PREPARATIVI DELLA MISURAZIONE NEL DASHBOARD PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVA

Per una comunicazione e un coordinamento efficienti, la w hoch 2 si avvale di dashboard (per la gestione amministrativa e la visualizzazione dei risultati) ospitati su un server sicuro e accessibili tramite un login protetto.

Una persona di contatto per ogni clinica, rispettivamente sede è registrata come amministratrice presso la w hoch 2. È l'unica ad avere accesso al dashboard per la gestione amministrativa, il che garantisce un'organizzazione della misurazione efficace e commisurata alle esigenze. La stessa persona può amministrare più sedi.

Le funzioni seguenti nel dashboard per la gestione amministrativa agevolano il coordinamento dei preparativi:

- calendario con finestre temporali per importanti fasi di lavoro;
- ordinazione della documentazione per il sondaggio per ogni sede;
- scelta della variante per il confezionamento della documentazione.

Le funzioni seguenti supportano invece i processi successivi alla misurazione:

- notifica del numero di questionari consegnati per il calcolo del tasso di risposta;
- notifica del numero di dimissioni durante il periodo del sondaggio quale controllo della plausibilità del tasso di risposta;
- determinazione del reparto di appartenenza di singoli questionari mediante l'apposito identificativo;
- assegnazione di autorizzazioni di accesso al dashboard dei risultati a collaboratrici e collaboratori.

3.3 LETTERA D'ACCOMPAGNAMENTO

Dal rilevamento 2027, si rinuncia a consegnare una lettera d'accompagnamento sia ai bambini/agli adolescenti sia ai genitori.

3.4 CONFEZIONAMENTO

Ogni clinica può scegliere una variante di confezionamento per la documentazione (questionario e busta risposta). Sulla busta risposta figura «Misurazione della soddisfazione dei pazienti ANQ». Sono disponibili le varianti seguenti.

1. Non confezionata
   I documenti vengono forniti singolarmente e **non piegati**.
2. Confezionata e imbustata
   I documenti vengono piegati e inseriti in una busta bianca **non sigillata** senza finestra.
3. Confezionata, imbustata e **sigillata**
   I documenti vengono piegati e inseriti in una busta bianca sigillata senza finestra.

3.5 COMBINAZIONE CON ALTRI SONDAGGI TRA PAZIENTI

Le cliniche possono combinare il questionario dell'ANQ con un questionario interno esistente. I questionari dell'ANQ non possono tuttavia essere modificati. Se i questionari vengono consegnati insieme a un altro questionario, i due dell'ANQ devono essere forniti separatamente e prima. Il layout dei questionari dell'ANQ non può essere modificato. Non è ammesso nemmeno inserirli in altri questionari.

Se vengono svolti altri sondaggi, eventuali spese per la selezione, la raccolta e la consegna degli ulteriori documenti possono essere fatturate dal centro di logistica, che vi invitiamo a contattare anticipatamente.

Per lo svolgimento di sondaggi supplementari, le cliniche possono affidarsi a istituti di inchiesta propri. L'osservazione **non** vale per il sistema interno di gestione dei reclami.

3.6 CONSEGNA E ORDINAZIONE SUCCESSIVA DELLA DOCUMENTAZIONE PER IL SONDAGGIO

Nel quadro dell'ordinazione della documentazione, per ogni sede viene indicato un indirizzo di consegna. Può essere anche il recapito di un fornitore esterno di servizi.

Il centro di logistica invia la documentazione alle cliniche con il confezionamento scelto. I set per il sondaggio tra i genitori e quelli per il sondaggio tra i pazienti vengono forniti separatamente. Se le cliniche ordinano un'analisi secondo il reparto/le unità di analisi e/o diverse versioni linguistiche, i set vengono confezionati separatamente. Un foglio indicherà il reparto/l'unità di analisi e la versione linguistica del questionario.

3.6.1 Ordinazioni successive

Fondamentalmente, bisognerebbe ordinare un numero di set di questionari sufficiente per tutto l'anno. Un'ordinazione successiva è possibile a partire dal secondo semestre (vedi scadenza nel dashboard per la gestione amministrativa). In caso d'emergenza, potete contattare in qualsiasi momento la w hoch 2. In tali circostanze, la consegna avviene entro dieci giorni lavorativi all'indirizzo indicato per la prima ordinazione.

4. CONSEGNA DEI QUESTIONARI

I questionari vengono consegnati dalla clinica ai bambini/agli adolescenti ricoverati durante il periodo del sondaggio, nonché ai loro genitori secondo il collettivo di pazienti (vedi capitolo 5) **al più presto tre giorni prima della dimissione (compreso il giorno dell'uscita)**.

L'operazione di consegna deve essere standardizzata, il che significa che il momento e il luogo sono definiti ufficialmente. Gli istituti definiscono chi, nell'unità in questione (clinica o reparto), è responsabile della consegna dei questionari e dell'inoltro di quelli compilati. Nel caso ideale, vengono nominati una persona e il suo supplente.

Indicazioni per la consegna dei questionari

- In caso di situazioni familiari difficili, è consentito fornire un set a entrambi i genitori.
- Il personale della clinica non deve influenzare la valutazione. Ai pazienti e ai genitori vanno messi a disposizione lo spazio e il tempo necessari per compilare il questionario in tutta tranquillità e da soli.
- Se possibile, i pazienti dovrebbero compilare il questionario in modo autonomo, senza l'intervento dei genitori.
- Non è ammesso inviare per posta il questionario dopo la dimissione.
- La compilazione del questionario è facoltativa. I pazienti e i genitori non devono quindi essere forzati.
- Onde garantire l'anonimato della persona interpellata, i pazienti e i genitori devono inserire il questionario nell'apposita busta, chiudere quest'ultima e infilarla in una bucalettere o una scatola predisposta alla bisogna. Tale bucalettere (o scatola) deve essere ben raggiungibile e trovarsi in un luogo neutro (p.es. non proprio davanti al locale infermieri).
- I questionari consegnati non possono essere riutilizzati e devono essere distrutti anche se non sono stati compilati.
- A partire dai dodici anni, i pazienti devono fornire il loro consenso a che i genitori compilino il rispettivo questionario. L'ANQ non fornisce ulteriori indicazioni riguardo alla forma che tale consenso deve assumere; esso può essere ottenuto sia per iscritto che verbalmente.
- L'informazione orale in merito al sondaggio nazionale al momento della consegna del questionario ai pazienti e ai genitori deve essere breve e standardizzata. I pazienti e i genitori vengono informati sull'importanza del sondaggio e invitati a compilare il questionario.

  Al momento della consegna del questionario, occorre comunicare le informazioni seguenti:
  - il sondaggio nazionale si svolge in collaborazione con l'ANQ;
  - il questionario può essere compilato anche online scansionando il codice QR;
  - tutte le risposte vengono trattate in modo strettamente confidenziale;
  - l'analisi è anonima, non è possibile effettuare un collegamento tra le risposte e la persona che ha compilato il questionario;
  - la partecipazione al sondaggio è facoltativa;
  - una mancata partecipazione non deve essere motivata;
  - la mancata compilazione del questionario non genera alcuno svantaggio;
  - il questionario compilato va riconsegnato prima di lasciare la clinica (indicazione dell'ubicazione e delle caratteristiche dell'apposita cassetta).

4.1 INVIO DEI QUESTIONARI E NOTIFICA

La persona responsabile inoltra (**senza aprirle**) le buste all'istituto incaricato dal centro di logistica di effettuare la scansione. A tale scopo, il centro di logistica allega alla documentazione le relative etichette (ANQ, casella postale 37, 3052 Zollikofen).

Le scadenze per la ricezione dei questionari per l'analisi del primo e del secondo semestre sono riportate nel dashboard per la gestione amministrativa. Si raccomanda di inviare a intervalli regolari **tramite raccomandata o pacco** i questionari compilati all'istituto che si occupa della scansione.

Al termine del sondaggio, nel dashboard per la gestione amministrativa occorre comunicare al centro di logistica il numero di questionari consegnati ai bambini/agli adolescenti e ai genitori, nonché il numero di dimissioni.

1. Numero totale di dimissioni dalla clinica nel periodo di rilevamento
2. Numero di dimissioni dalla clinica escluse ai sensi dei criteri dell'ANQ (vedi capitolo 5)
3. Numero di questionari consegnati

La w hoch 2 mette a disposizione delle cliniche un modulo per il conteggio. A ogni pacchetto viene allegato un modulo sul quale apporre un segno per ogni questionario prelevato. L'impiego di questo sistema, che non sostituisce la dichiarazione vincolante da effettuare nel dashboard per la gestione amministrativa, è facoltativo.

5. COLLETTIVO DI PAZIENTI

Vengono interpellati tutti i pazienti ricoverati di età compresa tra gli undici e i diciotto anni dimessi nell'anno del rilevamento (1.1-31.12), nonché i genitori di tutti i pazienti conformemente ai criteri di inclusione e di esclusione in vigore.

Criteri di inclusione	• Tutti i pazienti tra gli undici e i diciotto anni di età, nonché tutti i genitori di bambini e adolescenti indipendentemente dall'età • Dimissione tra l'1.1.20xx e il 31.12.20xx • Degenza stazionaria (almeno 24 ore) • I pazienti ricoverati più volte vengono interpellati più volte se tra le singole dimissioni passano oltre tre mesi.
Criteri di esclusione	• Pazienti deceduti

Indicazioni

- I pazienti alloglotti non vengono esclusi.
- Fa stato l'anno di nascita del bambino/dell'adolescente, non la data di nascita esatta.

- Dal rilevamento 2027, i genitori vengono interpellati indipendentemente dall'età del figlio.
- Dal rilevamento 2027, vengono interpellati tutti i bambini/gli adolescenti ricoverati e i rispettivi genitori, indipendentemente dal domicilio.

Per le cliniche con più sedi, valgono inoltre le regole seguenti:

- il sondaggio è svolto a livello di sede, ossia ogni sede viene interpellata e registrata separatamente;
- sono inclusi tutti gli istituti, rispettivamente le sedi con un'offerta di prestazioni nel campo della psichiatria infantile e adolescenziale.

6. PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

6.1 DASHBOARD DEI RISULTATI

Ogni sede dispone di un proprio dashboard dei risultati, al quale è possibile accedere con computer, tablet o smartphone.

I grafici e le tabelle sono interattivi, ed è possibile impostare il tipo di visualizzazione dei dati, come pure procedere a confronti assegnando i risultati a più reparti.

Le cliniche ricevono a scadenza semestrale un'analisi specifica nel dashboard, e possono scaricare i risultati in formato Excel (statistica grezza) o come rapporti PDF.

Tramite il dashboard per la gestione amministrativa, la persona responsabile della sede può creare autonomamente altre autorizzazioni che diano accesso alla visualizzazione dei risultati. In presenza di più sedi, può altresì decidere a quali concedere l'accesso.

6.2 ANALISI NAZIONALE

L'ANQ ha commissionato l'analisi comparativa e la redazione dei rapporti all'istituto di analisi nazionale Unisanté di Losanna. Maggiori informazioni si trovano sul sito dell'ANQ.