

Soddisfazione dei pazienti adulti medicina somatica acuta

Descrizione generale dei grafici

La versione 2.0 del questionario breve dell'ANQ (dal sondaggio 2016) comprende sei domande sui temi seguenti:

- qualità della cura (domanda 1);
- comunicazione (domande 2 e 3);
- farmacoterapia (domanda 4);
- organizzazione della dimissione (domanda 5);
- durata della degenza (domanda 6).

I valori della soddisfazione vengono rappresentati nei sei grafici. La forma scelta (grafici a imbuto) tiene conto del diverso numero di questionari ritornati agli ospedali/alle cliniche. Gli istituti di grandi dimensioni con un numero elevato di questionari si trovano a destra nel grafico, quelli più piccoli a sinistra. Gli ospedali/le cliniche con meno di cinquanta questionari ritornati non vengono indicati. Le figure illustrano inoltre eventuali differenze tra i singoli ospedali/le singole cliniche.

I valori delle domande 1-5 rappresentati nei grafici a imbuto sono aggiustati secondo il rischio. L'aggiustamento viene effettuato in base ai fattori seguenti:

- età;
- sesso;
- situazione assicurativa;
- stato di salute soggettivo;
- luogo dopo la dimissione.

La quantità di risposte «Adeguate» alla domanda 6 è rappresentata in percentuale.

Legende dei grafici

- L'asse y (ordinate)
 - indica i valori medi aggiustati degli ospedali/delle cliniche (domande 1-5);
 - raffigura, per questioni di leggibilità, solo un intervallo della scala da 1 a 5.
- L'asse x (coordinate) rappresenta il numero di questionari ritornati.
- La linea rossa orizzontale mostra il valore medio del collettivo totale e costituisce il valore di riferimento. Il valore medio del collettivo totale è la base per l'aggiustamento della media degli istituti e non viene aggiustato.
- Le due linee blu formano l'intervallo di confidenza del 95% (IC 95%).
- I punti rappresentano un ospedale o una clinica, i colori le categorie ai sensi della tipologia dell'UST (p.es. verde = K112, ospedale generale con presa a carico centralizzata).

Gli ospedali/le cliniche con valori medi al di fuori del grafico a imbuto hanno valori significativamente peggiori (sotto la linea blu più bassa) o migliori (sopra la linea blu più alta) del collettivo totale.

La finestra pop-up riporta le informazioni seguenti:

- risultati del sondaggio;
- tasso di risposta;
- numero di questionari ritornati;
- categoria ospedaliera (tipologia dell'UST);
- eventuali commenti degli ospedali/delle cliniche.

Legende dei categorie ospedaliera

-  K 111 (osp. universitari)
-  K 112 (livello 2)
-  K 121 (livello 3)
-  K 122 (livello 4)
-  K 123 (livello 5)
-  K 231 (chirurgia)
-  K 235 (varie)

Settembre 2017