

## 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 analizzati 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. 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 analizzati
- 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/reparti con <20 questionari valutati sono indicati con cerchi bianchi. e separate da una linea verticale tratteggiata (senza l'intervallo del 95%)

Gli ospedali/cliniche i cui risultati si trovano all'interno dell'imbuto non presentano divergenze rispetto al collettivo totale. Gli ospedali/cliniche con valori medi al di sopra della linea blu hanno raggiunto un valore superiore rispetto al totale collettivo. Al contrario, gli ospedali/cliniche hanno raggiunto un valore inferiore se il punto è al di sotto della linea blu inferiore.

La posizione dell'ospedale/cliniche desiderato può essere richiamata tramite il motore di ricerca.

Se si sposta il cursore su un punto, appare una finestra pop-up con le seguenti informazioni:

- nome dell'istituzione
- risultati del sondaggio;
- tasso di risposta;
- numero di questionari analizzati;



- 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 221 (riabilitazione)
- K 231 (chirurgia)
- K 232 (Ginecologia/neonatologia)
- K 234 (geriatria)
- K 235 (varie)

Giugno 2020