

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta – Genitori

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2023

Novembre 2023, versione 1.0

Indice

Riepilogo	3
1 Introduzione	4
1.1 Situazione di partenza	4
1.2 Obiettivi del rapporto	4
2 Metodo	5
2.1 Popolazione.....	5
2.2 Misurazioni.....	5
3 Risultati	7
3.1 Descrizione del campione	7
3.1.1 Tasso di risposta.....	7
3.1.2 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario	10
3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali.....	13
3.3 Risultati stratificati.....	16
3.3.1 Età dei bambini.....	16
3.3.2 Tipo di ospedale o servizio	17
3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione.....	18
4 Conclusione	24
Bibliografia	26
Indice delle figure	27
Indice delle tabelle.....	28
Allegati.....	29
Impressum.....	35

Riepilogo

Situazione di partenza

Il presente rapporto illustra i risultati del nono sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ realizzato tra i genitori dei bambini (età tra gli 0 ed i 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera.

A partire dall'indagine del 2019 il centro logistico di misurazione w hoch 2 trasmette i questionari alle istituzioni partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce agli ospedali e ai servizi l'accesso ai risultati online. Inoltre, i pazienti possono scegliere il questionario in formato cartaceo od online (utilizzando un codice specifico contenuto nella versione cartacea distribuita).

Descrizione della popolazione

Il tasso di risposta per l'indagine 2023 (30,2%) è leggermente superiore a quello del 2021 (28,0%). In totale hanno partecipato alla misurazione 32 ospedali, per un totale di 1451 questionari inclusi nelle analisi. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei bambini sono rimaste stabili dal 2018: l'età media è di 4,41 anni (2021: 4,27), la fascia d'età più rappresentata è quella dei bambini al di sotto dell'anno (34,9%) e nella maggior parte dei casi i partecipanti sono maschi (57,6%) con un'assicurazione in classe comune (76,3%). Il 17,5% circa dei genitori hanno affermato di aver compilato il questionario insieme al figlio.

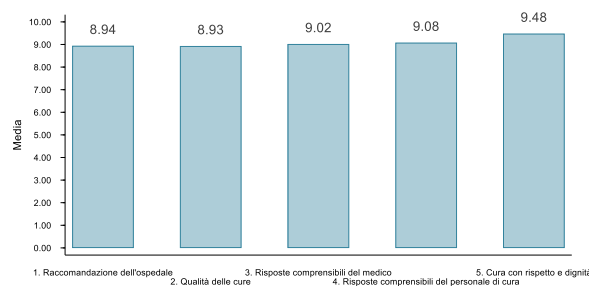
Risultati principali

Il grado di soddisfazione dei genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta rimane elevato. Tutte le domande, infatti, presentano una media superiore a 8,90 su una scala da 0 a 10. Le analisi dei risultati stratificati in funzione dell'età del bambino e del tipo di ospedale mostrano che il grado di soddisfazione non presenta variazioni riconducibili a questi due aspetti.

Inoltre, la maggior parte dei genitori ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato (almeno un partecipante su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato rispondendo alle domande 1, 3, 4 e 5).

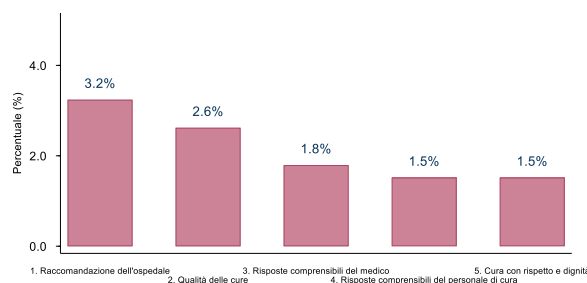
Come nel 2021, i risultati migliori sono stati ottenuti dalle domande riguardanti il fatto che il bambino sia stato trattato con rispetto e dignità, il fatto di aver ricevuto risposte comprensibili da parte del personale di cura e del medico nonché la volontà di raccomandare l'ospedale. Va comunque sottolineato che i valori medi di soddisfazione riguardanti le altre domande sono molto simili.

Medie globali di soddisfazione dei pazienti per ogni domanda, 2023



Le risposte problematiche¹, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di genitori: fra il 3,2% per la raccomandazione dell'ospedale (domanda 1) e un minimo dell'1,5% per il fatto di aver ricevuto risposte comprensibili da parte del personale di cura (domanda 4) e per il fatto che il bambino sia stato trattato con rispetto e dignità (domanda 5).

Quota di risposte problematiche per domanda sulla soddisfazione, 2023



¹ Le risposte problematiche riguardano le possibilità di risposta con il livello di soddisfazione più basso (ovvero i valori 0, 1, 2, 3 e 4 su una scala fino a 10).

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti² della qualità delle prestazioni di una struttura sanitaria è un indicatore di qualità importante. L'indagine sulla soddisfazione dei genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ [1]. Gli ospedali e servizi che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti [2]. Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (ad es. ospedali e medici invianti), in quanto consentono loro di ricavarne un potenziale di ottimizzazione, ma anche degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Va sottolineato che sono cambiate le tempistiche: dal 2019 le misurazioni avvengono a cadenza biennale. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, questa interruzione temporale è stata segnalata mediante una linea punteggiata. Nel 2023 l'indagine è stata svolta in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al Regolamento dell'ANQ [3] e al concetto di analisi [4]. La prossima misurazione è prevista per il 2025.

Poiché il questionario è basato su un numero limitato di domande fondamentali, gli ospedali e i servizi possono combinarlo con questionari più dettagliati.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di fornire una valutazione della soddisfazione dei genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel aprile 2023. Presenta i risultati per l'insieme degli ospedali e dei servizi svizzeri aventi un servizio stazionario di pediatria.

² Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi i genitori di bambini ricoverati in un ospedale o in un servizio di medicina somatica acuta nel 2023 che hanno partecipato al sondaggio di soddisfazione dell'ANQ. Questi due termini sono utilizzati alternativamente, a seconda del contesto. Il termine «paziente» può anche essere impiegato in senso più generico. Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa indagine; i dettagli sono disponibili nel «[Concetto di analisi ANQ](#)» [4] e nella guida alla lettura e all'interpretazione disponibile sul sito dell'ANQ.

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende i genitori di tutti i bambini³ da 0 a 15 anni ricoverati in medicina somatica acuta e dimessi tra il 1° e il 30 aprile 2023 da un (a) servizio pediatrico di un ospedale acuto o da un (b) ospedale pediatrico o servizio pediatrico di un ospedale universitario⁴. Sono invece stati esclusi i bambini deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.2 Misurazioni

I dati sono stati rilevati per mezzo di un questionario cartaceo/online spedito per posta. Il questionario comprende cinque domande sulla soddisfazione dei genitori (v. questionario allegato).



(1) *Raccomandazione dell'ospedale*

Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?



(2) *Qualità delle cure*

Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?



(3) *Risposte comprensibili del medico*

Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?



(4) *Risposte comprensibili del personale di cura*

Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?



(5) *Cura con rispetto e dignità*

Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?

La soddisfazione concernente questi vari aspetti viene misurata a partire da una scala di risposte ordinale da 0 (livello inferiore) a 10 (livello superiore). la media delle valutazioni per queste domande è stata calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 10 per ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa; 10 = risposta più positiva). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa [5, 6, 7] a causa del mancato rispetto del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative.

³ Nel presente rapporto, il termine «bambino» designa tutti i pazienti ammissibili da 0 a 15 anni ricoverati in un ospedale o servizio svizzero avente un servizio stazionario di pediatria. Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

⁴ Il presente rapporto fa una distinzione tra i servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatrici) da un lato e gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatrici/univ.) dall'altro. «Ospedale/servizio» è un termine generico che designa un'entità e/o l'altra.



Le altre informazioni a disposizione oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età e il sesso del bambino, la situazione assicurativa (classe privata/semiprivata oppure comune), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano) e il fatto che la persona responsabile abbia compilato il questionario insieme al bambino o meno.

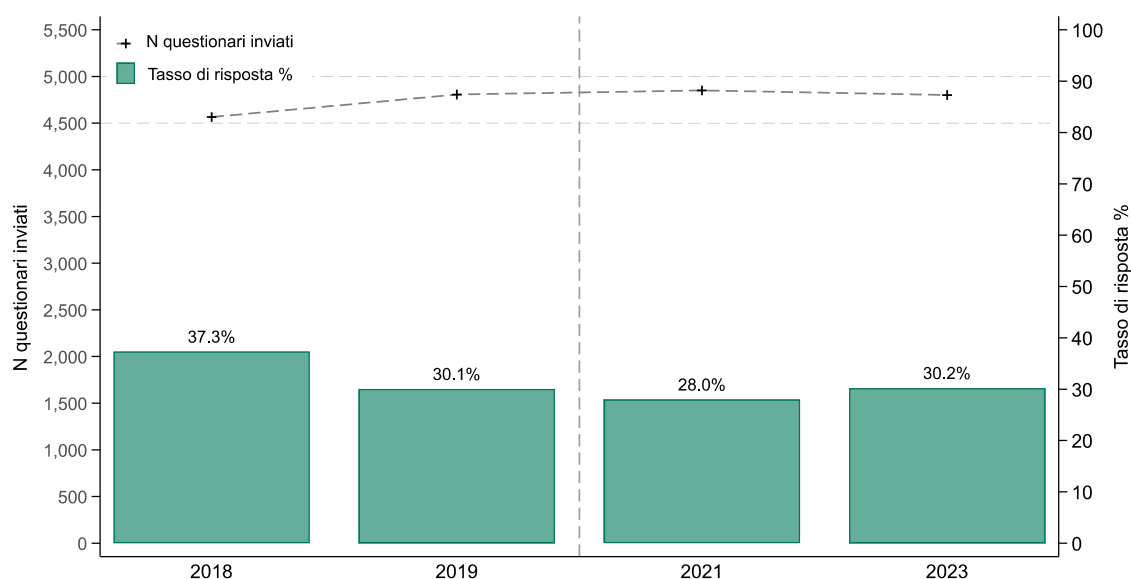
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

In totale sono stati ritornati 10 questionari (lo 0,7% dei questionari ritornati) interamente vuoti (senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche). Questi sono stati esclusi dalla banca dati della misurazione relativa al 2023. Lo stesso vale per 31 questionari relativi a bambini di più di 15 anni (il 2,1% dei questionari ritornati). Dopo questo aggiustamento, nel 2023 hanno partecipato al sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta 32 ospedali e servizi. dei 4802 (2021: 4851) questionari inviati nel mese di aprile 2023, 1451 sono stati ritornati e presi in considerazione per le analisi, il che corrisponde a un tasso di risposta del 30,2% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 13,6% e un massimo del 40,0%; 2021: 8,3%-66,7%). Dalla figura 1 risulta che il tasso di risposta è soggetto a leggere fluttuazioni, con una diminuzione più marcata tra il 2018 e il 2019 (-7,2 punti percentuali), un tasso relativamente stabile tra il 2019 e il 2021 (-2,1 punti percentuali) e un leggero calo tra il 2021 e il 2023 (+2,2 punti percentuali). Nel 2023, mentre un terzo (N = 11) degli ospedali e servizi partecipanti ha ottenuto più di 50 risposte, 10 ospedali e servizi ne hanno ottenute meno di 20. Di tutti i partecipanti, 320 hanno scelto di rispondere al questionario online (il 22,1% dei partecipanti; 2021: il 19,4%). La figura riportata sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2018 come pure del numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2018-2023



La tabella 1 illustra il tasso di risposta in funzione del tipo di ospedale. La tabella 6 negli allegati, invece, propone una rappresentazione dettagliata del tasso di risposta per ospedale o servizio.

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di ospedale, 2023

Tipo di ospedale	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Servizi pediatrici di ospedali acuti	2'416	743	30,8
Ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari	2'386	708	29,7
Totale	4'802	1'451	30,2

Il 95,7% dei questionari ritornati conteneva una risposta valida a ogni domanda sulla soddisfazione e il 94,3% di essi ha ottenuto risposte a tutte le domande riguardanti i dati personali, ovvero l'età, il sesso e la situazione assicurativa dei bambini ricoverati. Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2021 e il 2023 sono presentati nelle figure 2 e 3.

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2023

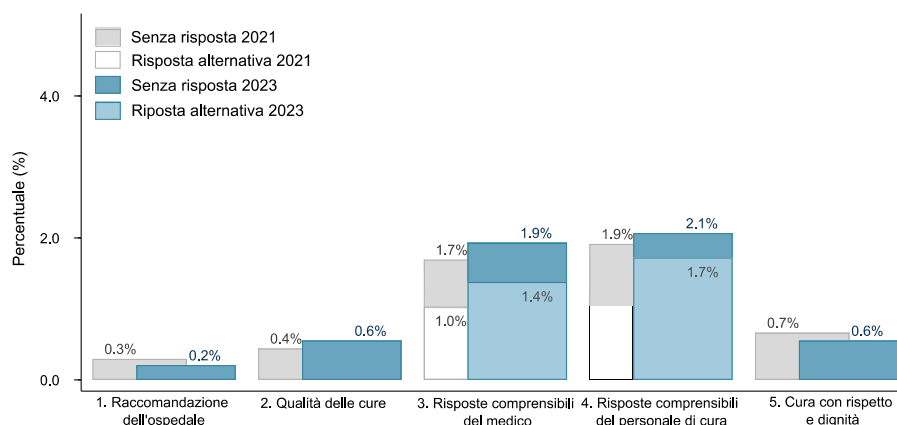
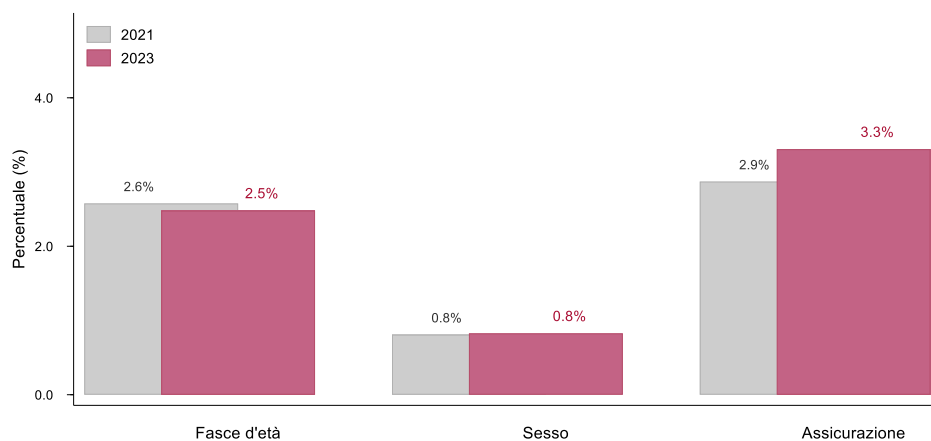


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2023



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (30,2%) è leggermente superiore a quello del 2021 (28,0%).
- La qualità dei dati è rimasta stabile dal 2021: ad aver risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici è stato il 90,6% dei partecipanti (2021: 91,6%). La quota di risposte mancanti è rimasta globalmente stabile rispetto al 2021 sia per le domande sulla soddisfazione individuale (differenza max: 0,2%) che per i fattori sociodemografici (differenza max: 0,4%).

3.1.2 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario

Le figure 4-8 illustrano i risultati per le variabili dell'età, del sesso, della situazione assicurativa e della lingua del questionario per ogni anno d'inchiesta dal 2018.

L'età dei bambini, presentata nei grafici di cui sotto, corrisponde alla differenza tra l'anno d'inchiesta e l'anno di nascita indicato nel questionario; si tratta di un'approssimazione. Poiché il rilevamento ha avuto luogo nel mese di aprile 2023, i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» nella figura 5, ad esempio, sono nati tra gennaio e aprile 2023 e hanno quindi un'età compresa tra 0 e 4 mesi. Nel 2021 il rilevamento ha avuto luogo nel mese di giugno: i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» nella figura 5 hanno quindi un'età compresa tra 0 e 6 mesi. In occasione delle indagini relative al 2018 e al 2019, invece, che erano state realizzate in settembre, i bambini di questo gruppo erano nati tra gennaio e settembre dello stesso anno e avevano quindi un'età compresa tra 0 e 9 mesi. Questo limita parzialmente la comparabilità tra le misurazioni.

Nel 2023 l'età media era pari a 4,41 anni e l'età mediana era di 2 anni (cfr. tab. 3 negli all.).

Figura 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2018-2023

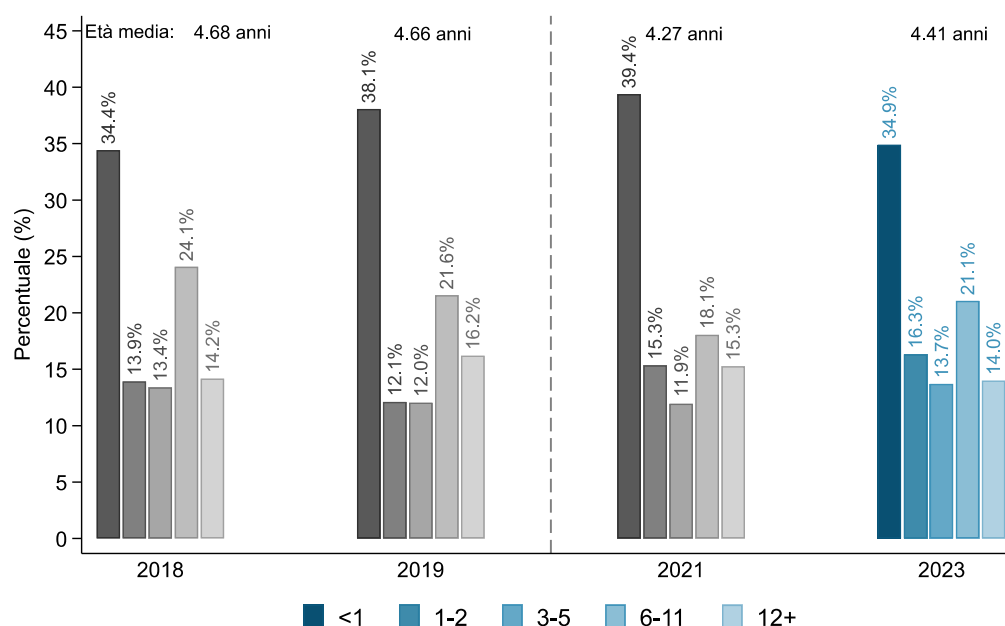
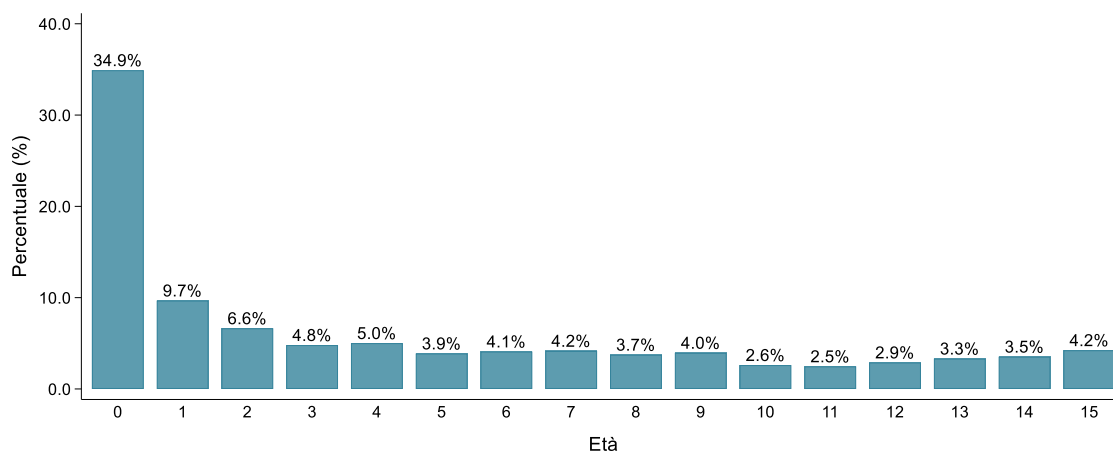


Figura 5: ripartizione dell'età dei bambini, 2023



Commenti

- La ripartizione delle fasce d'età è rimasta relativamente stabile dal 2021: la categoria che comprende i bambini di meno di un anno è quella che ha il rilievo maggiore (fig. 4).
- Il gruppo di bambini più giovani (categoria «0 anni») è quello più rappresentato (34,9%; fig. 5).

Figura 6: ripartizione del sesso dei bambini, 2018-2023

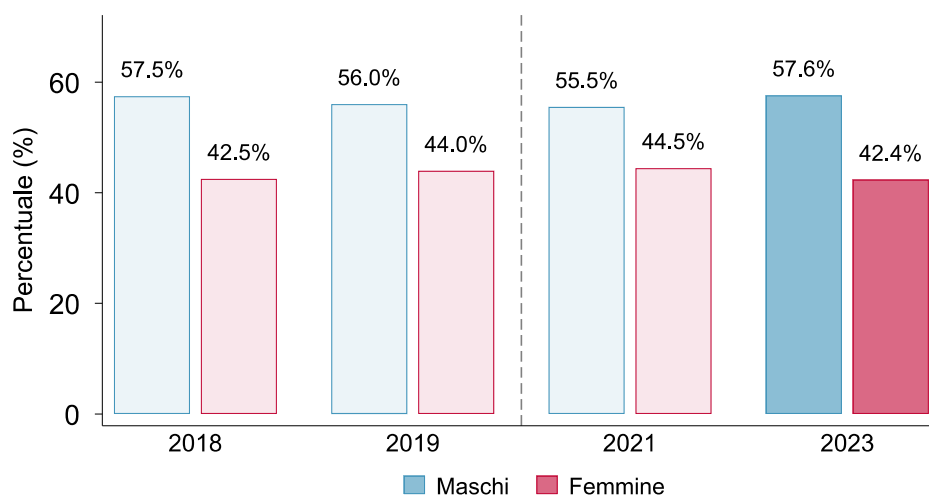


Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini, 2018-2023

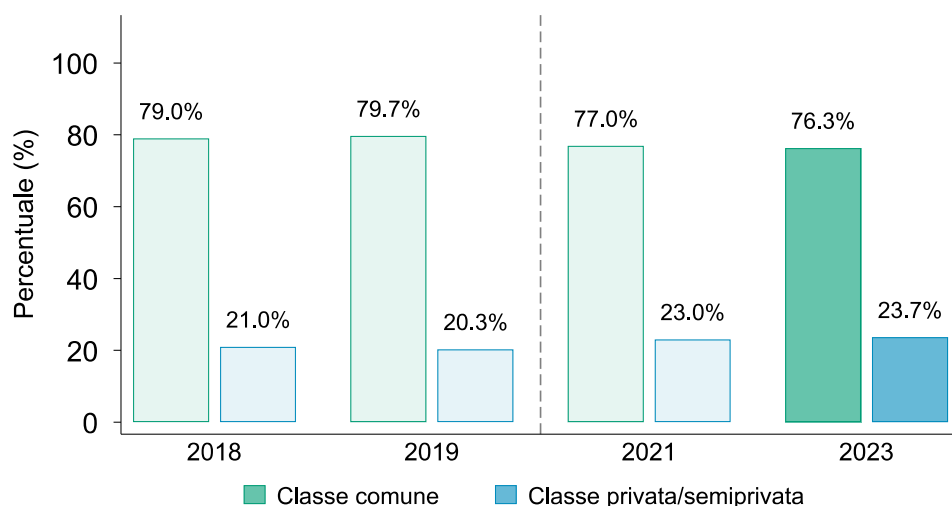
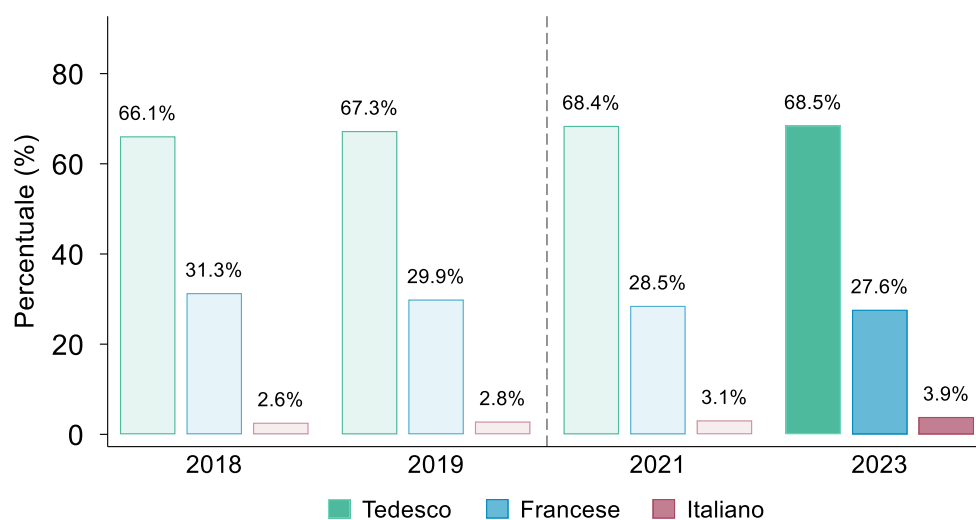


Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2023



Commenti

- Nel 2023 la quota di bambine era del 42,4%, comparabile a quella osservata nel 2021 (-2,1%).
- La proporzione di assicurati con classe privata/semiprivata è comparabile a quella del 2021; la maggior parte dei pazienti aveva un'assicurazione con classe comune.
- Le percentuali relative alla lingua dei questionari ritornati sono rimaste stabili tra il 2021 e il 2023.

3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande sulla soddisfazione e i relativi intervalli di confidenza del 95% come pure, in rosso, le quote di risposte problematiche⁵ (fig. 9-13) e i dettagli delle risposte per domanda (tab. 2). I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme delle risposte valide disponibili relative alle domande di misurazione del grado di soddisfazione dei partecipanti in Svizzera.

Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale)

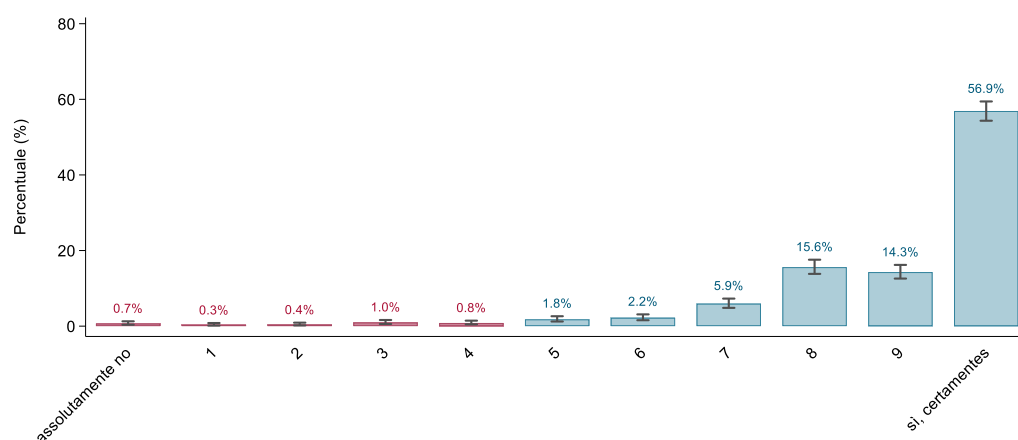
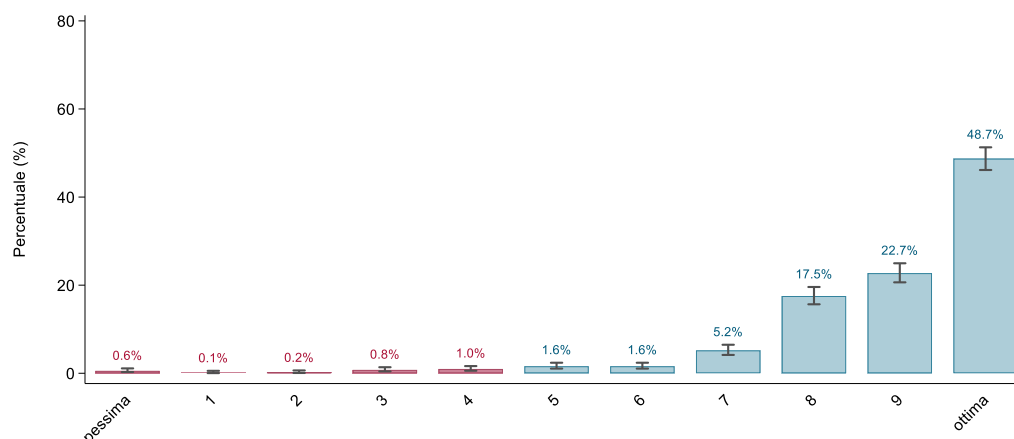


Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2 (qualità delle cure)



⁵ Le risposte problematiche riguardano le possibilità di risposta inferiori alle domande sulla soddisfazione (ovvero i valori 0, 1, 2, 3 e 4 su una scala fino a 10).

Figura 11: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3 (risposte comprensibili del medico)

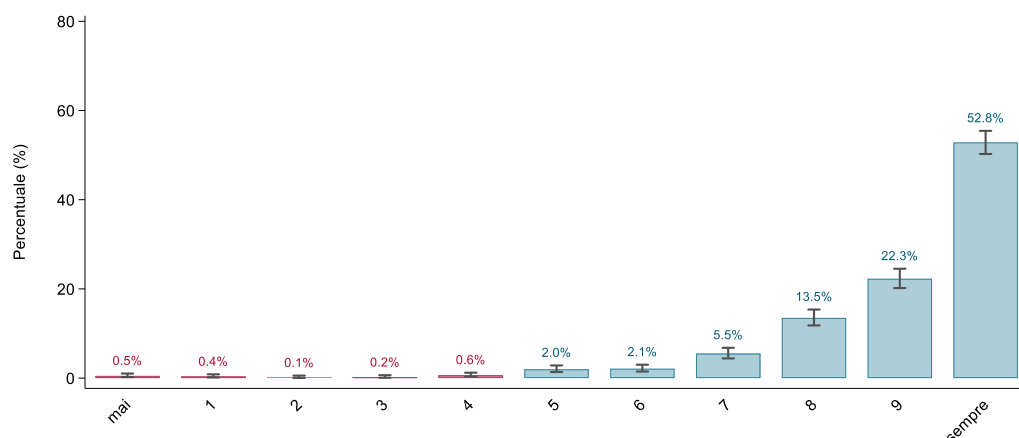


Figura 12: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4 (risposte comprensibili del personale di cura)

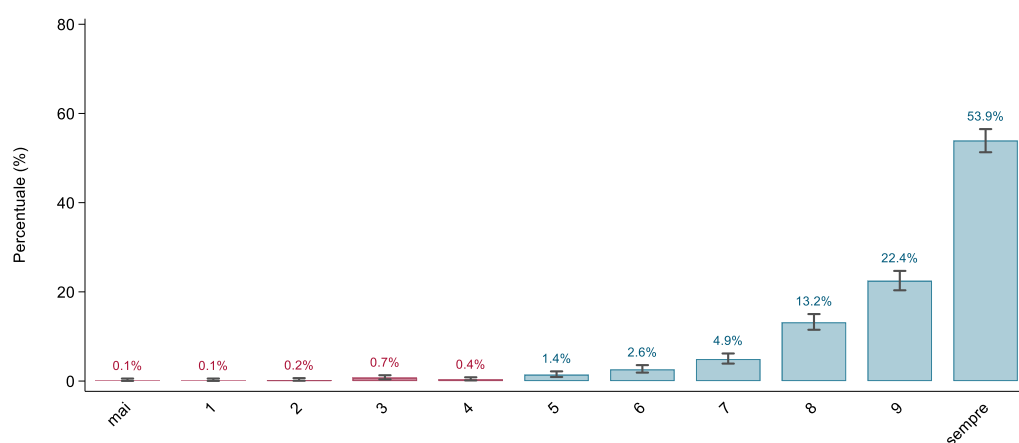


Figura 13: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5 (cura con rispetto e dignità)

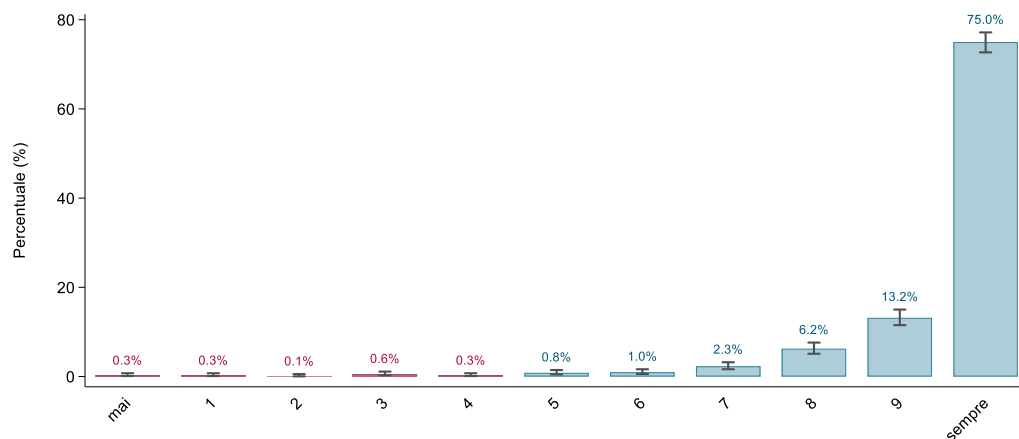


Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2023

Numero di questionari ritornati: 1451	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche*	Senza risposta (N = 1451)	
					miss.	alt.
1. Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	1'448	8,94	[8,85; 9,03]	3,2%	0,2%	
2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	1'443	8,93	[8,85; 9,01]	2,6%	0,6%	
3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'423	9,02	[8,94; 9,09]	1,8%	1,9%	1,4%
4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'421	9,08	[9,00; 9,15]	1,5%	2,1%	1,7%
5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1'443	9,48	[9,41; 9,54]	1,5%	0,6%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.

Risposte problematiche: proporzione delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso.

*Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» (domande 3 e 4).

Commenti

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato, superiore a 8,9 punti su 10.
- La che concerne le cure con rispetto e dignità (domanda 5) è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato (9,48). Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione è molto simile e si situa tra 8,93 e 9,08.
- La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1; 3,2%), seguita dalla domanda sulla qualità delle cure (domanda 2; 2,6%). Le domande sulla comprensibilità delle risposte date dal medico (domanda 3) e dal personale di cura (domanda 4) nonché sul fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità (domanda 5) presentano quote di risposte problematiche meno marcate (risp. 1,8% per la prima domanda e 1,5% per le altre due).
- Le domande sulle risposte comprensibili del medico (domanda 3) e le risposte comprensibili del personale di cura (domanda 4) sono quelle con la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 1,9% e 2,1%). L'1,4% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la prima e l'1,7% per la seconda.
- La quota di risposte massime (9 o 10) più elevata (88,1%) è quella registrata per il fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità (domanda 5); quelle meno elevate (risp. 71,2% e 71,4%) si sono invece osservate per le domande sulla raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure domande 1 e 2).
- La ripartizione delle risposte è fortemente asimmetrica per tutte le domande sulla soddisfazione (concentrazione nella parte alta della scala: effetto tetto⁶). L'effetto tetto più elevato è quello relativo alle cure con rispetto e dignità (domanda 5).

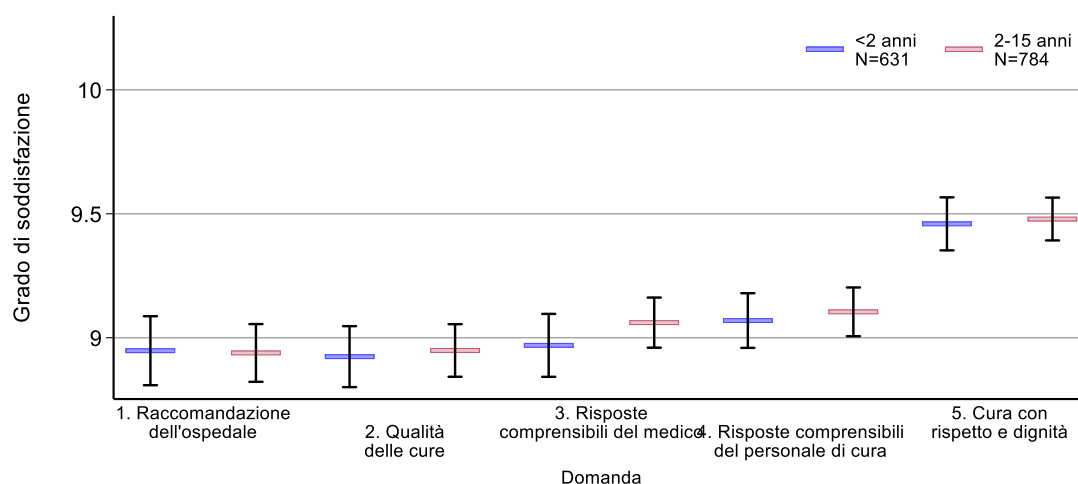
⁶ Un effetto tetto si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione (qui: di soddisfazione). In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 10 su una scala da 0 a 10. Si può quindi ipotizzare che la scala utilizzata non sia molto adeguata, poiché i partecipanti, se si avesse dato loro la possibilità di farlo, avrebbero potuto scegliere un valore più alto di quello proposto (10). Questo effetto può in parte essere ricondotto al fatto che le domande poste sono di carattere generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati sarebbero probabilmente più contrastanti.

3.3 Risultati stratificati

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione dei fattori legati ai bambini (età) e al tipo di ospedale o servizio (dettagli: cfr. tab. 4 e 5 negli all.).

3.3.1 Età dei bambini

Figura 14: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni), 2023



Media e intervallo di confidenza del 95%

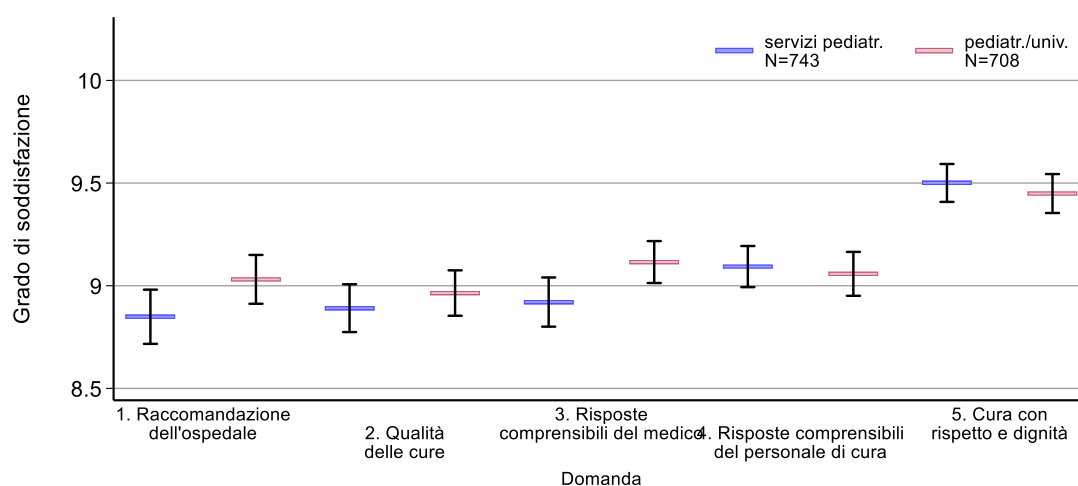
Commento

- Non vi sono differenze in termini di grado di soddisfazione tra i genitori di bambini al di sotto dei 2 anni e di quelli a partire dai 2 anni. Il fatto che gli intervalli di confidenza coincidano fa pensare che si tratti in ogni caso di fluttuazioni casuali.

3.3.2 Tipo di ospedale o servizio

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione dei due tipi di ospedali o servizi: i servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatrici) da un lato e gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.) dall'altro (cfr. tab. 5 negli all.).

Figura 15: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale o servizio, 2023



Media e intervallo di confidenza del 95%

Commento

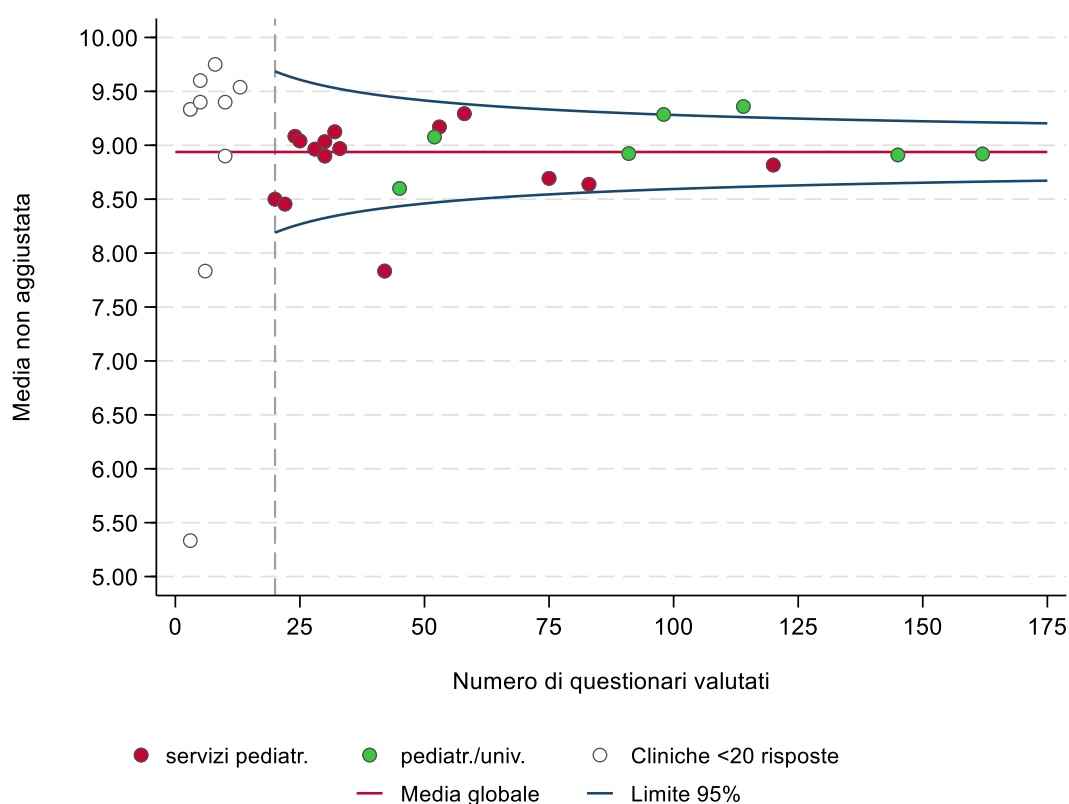
- Non vi sono differenze in termini di grado di soddisfazione tra i due tipi di ospedali o servizi, e il fatto che gli intervalli di confidenza coincidono fa pensare che si tratti di fluttuazioni casuali.

3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione

Le figure da 16 a 20 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali e servizi per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie di tutti gli ospedali e servizi, separatamente per le domande da 1 a 5.

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N = 1'448)

1. Raccomandazione dell'ospedale



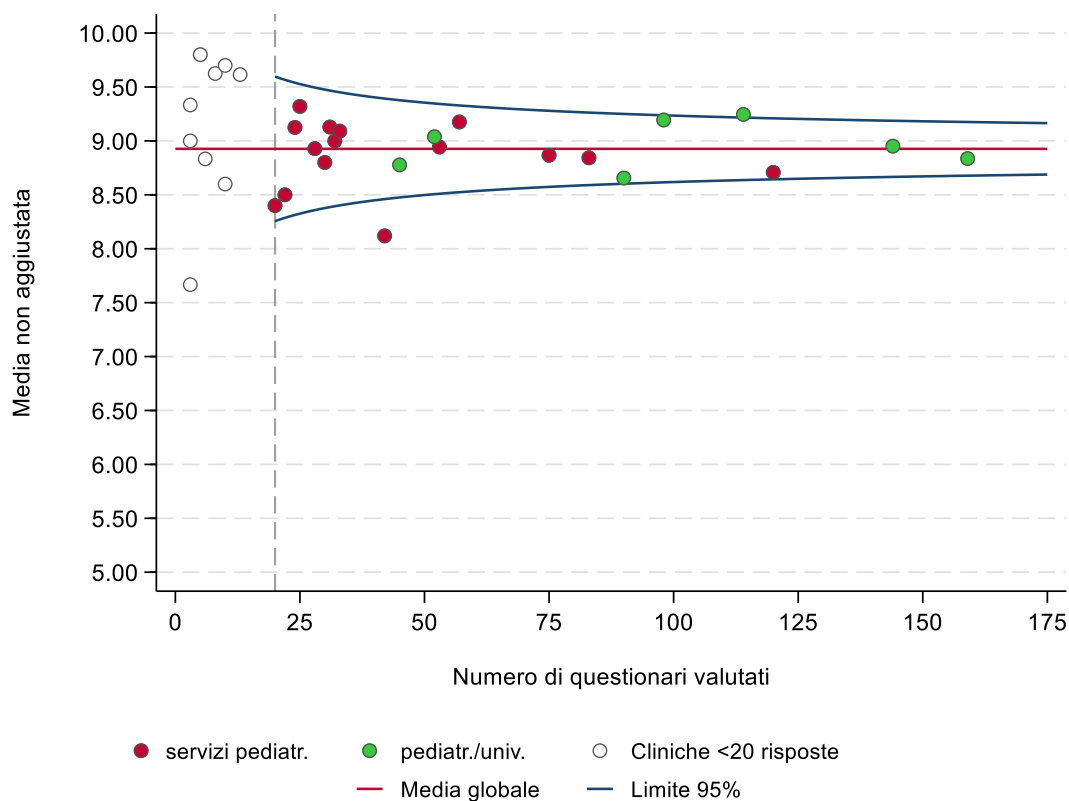
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori degli ospedali/servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 22 ospedali o servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 7,83 e quello più elevato di 9,36 (scarto max: 1,5); il valore medio del collettivo totale per la domanda 1 corrisponde a 8,94.

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N = 1'443)

2. Qualità delle cure



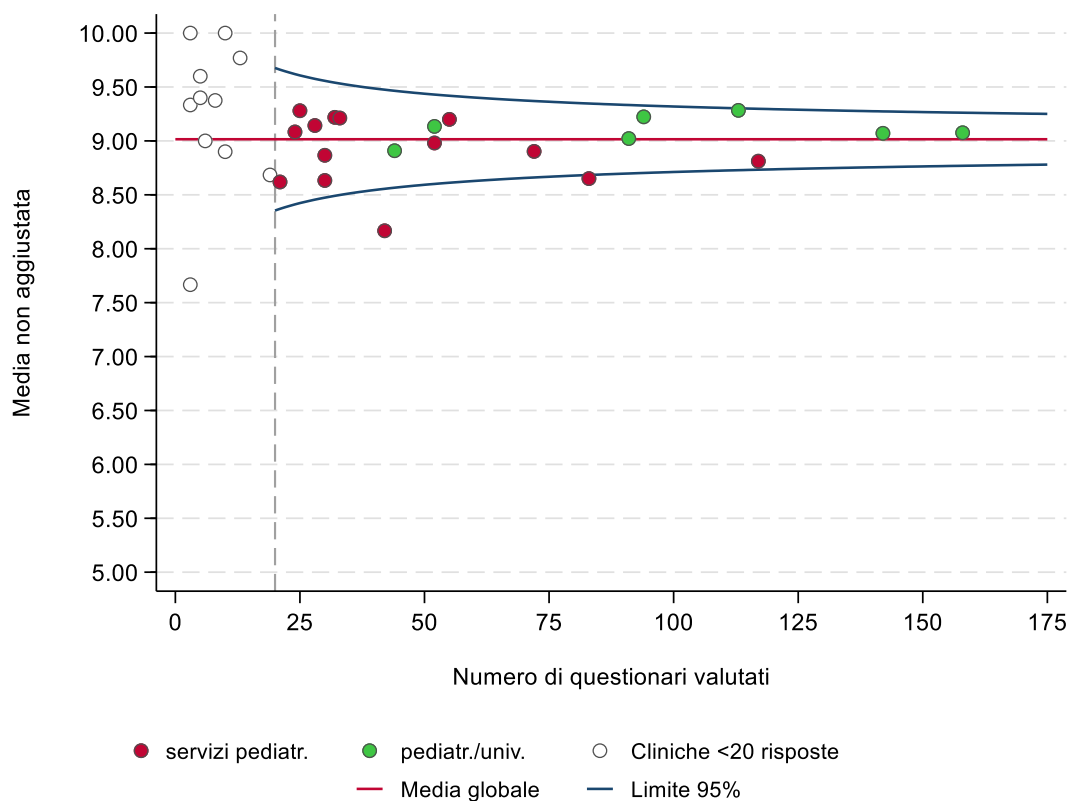
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori degli ospedali/servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 22 ospedali o servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,12 e quello più elevato di 9,32 (scarto max: 1,2); il valore medio del collettivo totale per la domanda 2 corrisponde a 8,93.

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N = 1'423)

3. Risposte comprensibili del medico



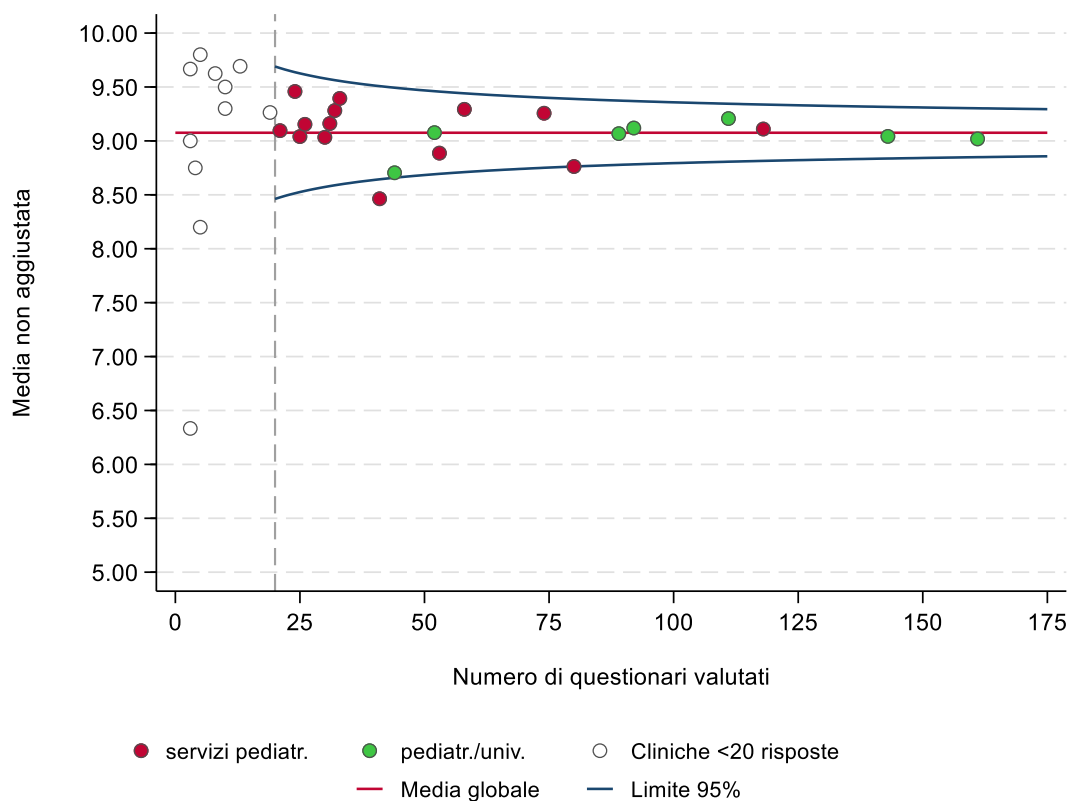
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori degli ospedali/servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 21 ospedali o servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,17 e quello più elevato di 9,28 (scarto max: 1,1); il valore medio del collettivo totale per la domanda 3 corrisponde a 9,02.

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N = 1'421)

4. Risposte comprensibili del personale di cura



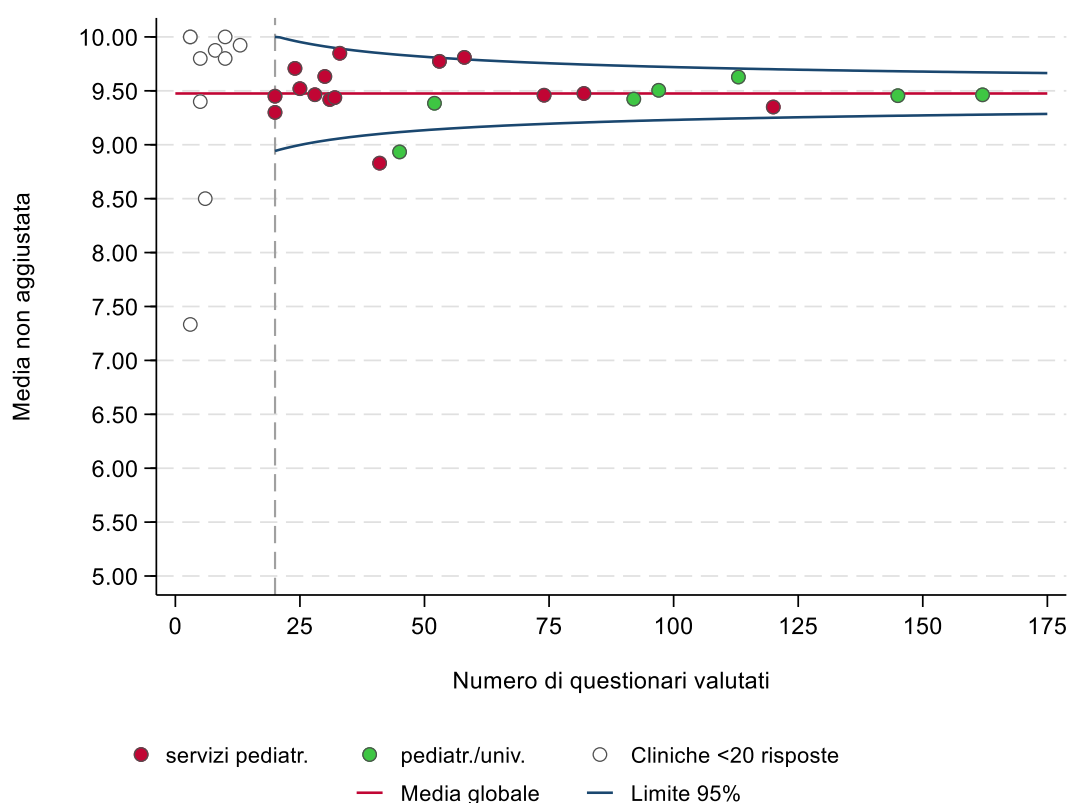
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori degli ospedali/servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 21 ospedali o servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,46 e quello più elevato di 9,46 (scarto max: 1,0); il valore medio del collettivo totale per la domanda 4 corrisponde a 9,08.

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N = 1'443)

5. Cura con rispetto e dignità



N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori degli ospedali/servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 22 ospedali o servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,83 e quello più elevato di 9,85 (scarto max: 1,0); il valore medio del collettivo totale per la domanda 5 corrisponde a 9,48.

Commenti sui cinque grafici a imbuto⁷

- Dai grafici a imbuto risulta che la stragrande maggioranza delle medie non aggiustate degli ospedali e dei servizi si situa tra i limiti di controllo del 95%. Una parte minima di ospedali e servizi (in generale 1-2) si trova tuttavia al di fuori (al di sopra o al di sotto) dei limiti di controllo al 95%, segno che esistono differenze in termini di soddisfazione (rispetto alla media del collettivo totale) non dovute al caso, ma piuttosto riconducibili all'ospedale o al servizio in questione.
 - La dispersione dei valori più marcata è quella riguardante la domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1), con uno scarto di 1,5 (scala 0-10) per gli ospedali e servizi con almeno 20 risposte. Gli scarti osservati per le sulla qualità delle cure (domanda 2) e le risposte comprensibili del medico (domanda 3), tuttavia, sono di poco inferiori (risp. 1,2% e 1,1%), e anche quelli relativi alle altre domande sono comparabili (variazioni pari a 1,0 punti sulla scala da 0 a 10). Queste variazioni danno un'indicazione dell'ampiezza delle differenze esistenti tra le medie non aggiustate degli ospedali e dei servizi in funzione delle domande sulla soddisfazione.
 - La media più elevata osservata per un ospedale o un servizio (con ≥ 20 risposte) è di 9,85 per la concernente la cura con rispetto e dignità (domanda 5); quella meno elevata è di 7,83 per la domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1). Si osserva quindi una certa variabilità fra le medie non aggiustate degli ospedali e dei servizi in funzione delle domande sulla soddisfazione.
- Per 10 ospedali e servizi, i gradi di soddisfazione relativi alle domande sulla raccomandazione dell'ospedale, sulla qualità delle cure et sulle cure con dignità e rispetto (risp. Domande 1, 2 e 5) sono basati su meno di 20 risposte: non possono pertanto essere confrontati con il valore medio del collettivo e devono essere interpretati con prudenza. Questa osservazione è valida per 11 ospedali e servizi pour le domande domande concernenti le risposte comprensibili del medico e le risposte comprensibili del personale di cura (resp. domande 3 e 4). Ciò è dovuto al fatto che generalmente per gli ospedali e servizi con un numero ridotto di risposte si osservano fluttuazioni casuali di rilievo. Non è quindi opportuno confrontare statisticamente questi valori medi con la media del collettivo. Effettivamente, se il numero di partecipanti è ridotto, la variabilità attorno alla media aumenta maggiormente quando un singolo individuo esprime una valutazione più o meno positiva degli altri. Questa variabilità è molto più contenuta se il numero di partecipanti è maggiore, in quanto le variazioni rientrano in insieme più ampio di valutazioni.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 1421 (domanda 4) e 1448 (domanda 1), il che corrisponde rispettivamente al 97,9% e al 99,8% dei 1451 questionari ritornati. Questa differenza è dovuta alle risposte mancanti alla domanda sulla soddisfazione su cui porta l'analisi.

⁷ I commenti sono riferiti esclusivamente ai risultati degli ospedali o servizi con ≥ 20 risposte.

4 Conclusione

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini (da 0 a 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta viene realizzato annualmente dal 2013; dal 2019 a cadenza biennale. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2023 e contiene raffronti con le misurazioni degli anni precedenti.

Riassunto dei risultati principali

Il tasso di risposta all'indagine relativa al 2023 (30,2%) è leggermente superiore a quello osservato nel 2021 (28,0%), che era quello più basso registrato dal primo sondaggio di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati, risalente al 2013. Questo tasso si attestava al 30,8% per i servizi pediatrici degli ospedali e al 29,7% per gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici degli ospedali universitari.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei bambini (età, sesso e situazione assicurativa al momento del ricovero) sono rimaste stabili dal 2018.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci per tutte le domande sulla soddisfazione, è sempre molto elevato. La domanda 5, riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità, è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato (9,48), mentre le domande 1 e 2, concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure, sono quelle che hanno ottenuto i risultati meno positivi (risp. 8,94 e 8,93). Tuttavia, anche le domande 3 e 4, riguardanti la comprensibilità delle risposte del medico e del personale di cura, hanno ottenuto risultati simili a quelli delle domande precedenti (risp. 9,02 e 9,08). Va sottolineato che i risultati per le domande 1-4 sono molto ravvicinati. Con un grado di soddisfazione a tal punto elevato, e da diversi anni a questa parte, non è possibile identificare il potenziale di miglioramento. Inoltre, le quote di risposte problematiche sono basse: quella più elevata è pari al 3,2% per la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale).

Dai risultati stratificati in funzione delle due variabili disponibili (età dei bambini e tipo di ospedale o servizio) risulta che variazioni minime osservabili nei grafici sono statisticamente insignificanti, e pertanto casuali.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale o servizio, rivelano che il numero di ospedali e servizi che si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95% rimane contenuto (1-2 degli ospedali e servizi con almeno 20 risposte). In questi casi, la differenza tra la media relativa all'ospedale o al servizio e quella del collettivo non può essere soltanto casuale. Tuttavia, la necessità di disporre di almeno 20 questionari con risposte valide per le analisi limita il numero di ospedali e servizi presi in considerazione, con una conseguente diminuzione delle variazioni dei dati che si avvicinano alla media. Questo aspetto può spiegare perché i punti al di fuori dei limiti di controllo del 95% sono così pochi.

Limiti della misurazione

I risultati dell'indagine relativa al 2023 sulla soddisfazione dei genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta devono essere considerati e interpretati tenendo conto di diversi limiti, alcuni dei quali comuni a tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione dell'ANQ, mentre altri specifici all'indagine nell'ambito delle cure somatiche acute destinate ai bambini.

In primo luogo, occorre considerare che non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di bambini ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta. Inoltre, i pochi dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei bambini nel corso del tempo.

In secondo luogo, va ricordato che i risultati non sono aggiustati in funzione dei potenziali fattori confondenti, ad esempio le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti. Non si può quindi sapere se le caratteristiche degli ospedali e dei servizi influenzano o meno il grado di soddisfazione dei genitori. Le analisi stratificate per età e il tipo di ospedale o servizio danno comunque un'indicazione in merito al fatto che in generale questi due aspetti non si ripercuotono sulle risposte dei genitori.

In terzo luogo, come nel caso di numerosi altri sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, la maggior parte dei risultati è raggruppata in cima alla scala di risposte. Questa ripartizione asimmetrica delle risposte, che presenta d'altronde un effetto tetto, si riscontra per tutte le domande; in modo particolarmente pronunciato per la domanda 5 (cura con rispetto e dignità), per la quale il 75,0% dei partecipanti ha selezionato la risposta più positiva. Questo effetto tetto limita la possibilità di discriminazione tra ospedali o servizi ed è in parte riconducibile al carattere molto generale delle domande poste. Per ottenere risultati più contrastanti, si potrebbe considerare di porre domande più specifiche su diversi aspetti dell'esperienza fatta dai pazienti.

Infine, non bisogna dimenticare che i risultati di misurazioni della soddisfazione non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle cure mediche ricevute. Le domande di questo sondaggio nazionale sono di carattere generico e riflettono la percezione dei genitori in merito a un numero limitato di aspetti. D'altro canto, la percezione dei genitori potrebbe non corrispondere a quella dei bambini [8].

Bibliografia

1. Piano di misurazione dell'ANQ. Base: Contratto nazionale di qualità. Stato: gennaio 2023. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Piano-misurazione.pdf
2. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-es de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
3. Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati, Versione 1. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Regolamento-dei-dati.pdf
4. ANQ 2019, Concetto d'analisi ANQ. Misurazioni nazionali della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta (incl. sondaggio tra i genitori nel settore pediatrico), psichiatria per adulti e riabilitazione dal 2018. Febbraio 2022, Versione 5.2. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
8. Chesney M, Lindeke L, Johnson L, Jukkala A, Lynch S, *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. J Pediatr Health Care, 2005. **19**: 221-229

Indice delle figure

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2018-2023	7
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2023.....	8
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2023.....	9
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2018-2023.....	10
Figura 5: ripartizione dell'età dei bambini, 2023.....	11
Figura 6: ripartizione del sesso dei bambini, 2018-2023.....	11
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini, 2018-2023	12
Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2023	12
Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale).....	13
Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2 (qualità delle cure).....	13
Figura 11: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3 (risposte comprensibili del medico).14	
Figura 12: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4 (risposte comprensibili del personale di cura)	14
Figura 13: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5 (cura con rispetto e dignità).....	14
Figura 14: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni), 2023	16
Figura 15: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale o servizio, 2023	17
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N = 1'448).....	18
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N = 1'443).....	19
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N = 1'423).....	20
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N = 1'421).....	21
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N = 1'443).....	22
Figura 21: andamento del grado di soddisfazione dei genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta, 2018-2023.....	29

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di ospedale, 2023	8
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2023	15
Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2018-2023.....	30
Tabella 4: medie del grado di soddisfazione e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini, 2023	30
Tabella 5: medie del grado di soddisfazione e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale o servizio, 2023	30
Tabella 6: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale e servizio, 2021 e 2023	31

Allegati

Figura 21: andamento del grado di soddisfazione dei genitori dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta, 2018-2023

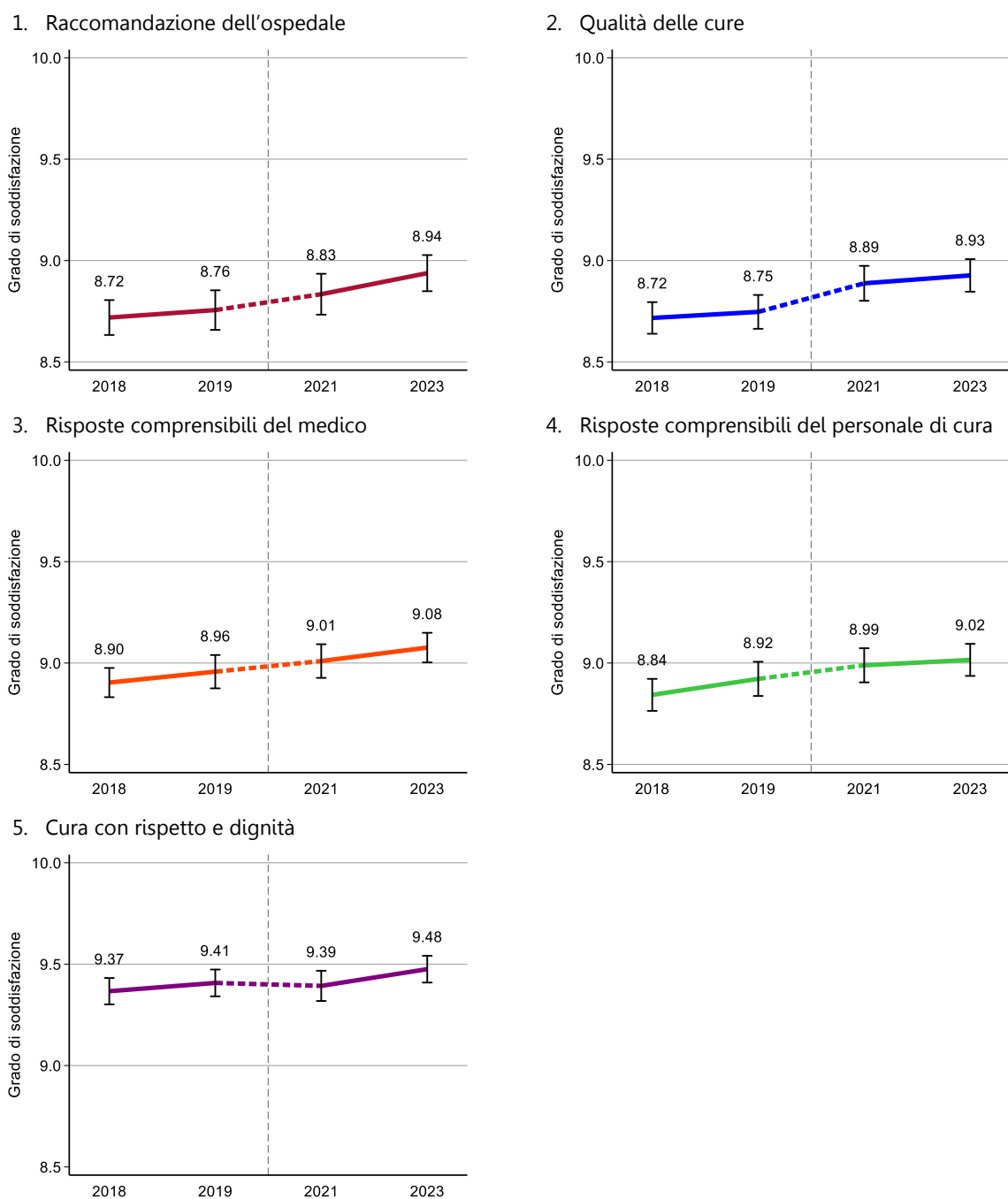


Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2018-2023

Fasce d'età	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
2023	34,9	16,3	13,7	21,1	14,0
2021	39,4	15,3	11,9	18,1	15,3
2019	38,1	12,1	12,0	21,6	16,2
2018	34,4	13,9	13,4	24,1	14,2

Tabella 4: medie del grado di soddisfazione e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini, 2023

Età	Raccomandazioni e dell'ospedale		Qualità delle cure		Risposte comprensibili del medico		Risposte comprensibili del personale di cura		Cura con rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC
<2 anni N = 631	8,95	[8,81;9,09]	8,92	[8,80;9,05]	8,97	[8,84;9,10]	9,07	[8,96;9,18]	9,46	[9,35;9,57]
≥2 anni N = 784	8,94	[8,82;9,06]	8,95	[8,84;9,05]	9,06	[8,96;9,16]	9,10	[9,01;9,20]	9,48	[9,39;9,57]

Tabella 5: medie del grado di soddisfazione e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale o servizio, 2023

Tipo di ospedale	Raccomandazioni e dell'ospedale		Qualità delle cure		Risposte comprensibili del medico		Risposte comprensibili del personale di cura		Cura con rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Servizi pediatrici.* N = 743	8,85	[8,72;8,98]	8,89	[8,77;9,01]	8,92	[8,80;9,04]	9,09	[8,99;9,19]	9,50	[9,41;9,59]
Pediatr./univ.** N = 708	9,03	[8,91;9,15]	8,96	[8,85;9,07]	9,12	[9,01;9,22]	9,06	[8,95;9,16]	9,45	[9,35;9,54]

M: medie

IC: intervalli di confidenza del 95%

* servizi pediatrici di ospedali di medicina somatica acuta

** ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari

Tabella 6: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale e servizio, 2021 e 2023

m: medie non aggiustate **mIC:** medie non aggiustate (con intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] per la media relativa al 2023) **n:** numero di questionari valutati per la domanda in esame

Co dice	Numero di questionari ritornati		Tasso di risposta		Domanda 1 Medie			Domanda 2 Medie			Domanda 3 Medie			Domanda 4 Medie			Domanda 5 Medie		
					Collettivo totale: 8,94			Collettivo totale: 8,83			Collettivo totale: 9,02			Collettivo totale: 9,08			Collettivo totale: 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
1	42	45	20.8%	29.0%	8.02	8.60	45	8.17	8.78	45	8.27	8.91	44	8.33	8.70	44	8.81	8.93	45
						[7.88;9.32]			[8.31;9.25]			[8.43;9.39]			[8.16;9.25]			[8.37;9.50]	
2	73	53	35.1%	33.1%	9.07	9.17	53	8.90	8.94	53	8.92	8.98	52	8.97	8.89	53	9.41	9.77	53
						[8.80;9.54]			[8.64;9.25]			[8.58;9.38]			[8.44;9.33]			[9.63;9.91]	
3*	15	3	40.5%	13.6%	7.53	9.33	3	8.07	9.33	3	7.73	10.00	3	7.87	9.67	3	8.53	10.00	3
4		34		31.2%		8.97	33		9.09	33		9.21	33		9.39	33		9.85	33
						[8.41;9.53]			[8.77;9.41]			[8.78;9.64]			[9.05;9.74]			[9.69;10.01]	
5	122	98	26.5%	25.8%	9.19	9.29	98	9.16	9.19	98	9.14	9.22	94	8.93	9.12	92	9.37	9.51	97
						[9.01;9.57]			[8.91;9.48]			[8.92;9.53]			[8.78;9.46]			[9.29;9.72]	
6	118	145	30.2%	29.1%	8.80	8.91	145	8.80	8.95	144	8.97	9.07	142	9.08	9.04	143	9.50	9.46	145
						[8.64;9.18]			[8.71;9.19]			[8.84;9.30]			[8.83;9.26]			[9.24;9.67]	
7	70	75	27.7%	35.4%	8.96	8.69	75	9.21	8.87	75	9.03	8.90	72	8.91	9.26	74	9.50	9.46	74
						[8.26;9.13]			[8.59;9.14]			[8.58;9.23]			[9.00;9.51]			[9.22;9.70]	
8	37	22	26.4%	17.7%	8.41	8.45	22	8.57	8.50	22	8.59	8.62	21	9.03	9.10	21	9.22	9.45	20
						[7.56;9.35]			[7.48;9.52]			[7.59;9.65]			[8.56;9.63]			[8.87;10.03]	
9	96	58	33.1%	29.0%	9.09	9.29	58	9.15	9.18	57	9.37	9.20	55	9.18	9.29	58	9.61	9.81	58
						[9.02;9.56]			[8.84;9.51]			[8.89;9.51]			[9.01;9.58]			[9.70;9.93]	
10	125	120	31.9%	34.5%	8.49	8.82	120	8.70	8.71	120	8.90	8.81	117	9.03	9.11	118	9.34	9.35	120
						[8.45;9.18]			[8.35;9.07]			[8.46;9.16]			[8.88;9.34]			[9.07;9.63]	
11	136	162	25.5%	30.7%	8.78	8.92	162	8.80	8.84	159	8.88	9.08	158	9.04	9.02	161	9.32	9.46	162
						[8.67;9.17]			[8.58;9.09]			[8.86;9.29]			[8.81;9.22]			[9.27;9.66]	
12	74	83	26.6%	30.1%	8.47	8.64	83	8.67	8.84	83	8.88	8.65	83	9.11	8.76	80	9.45	9.48	82

Co dice	Numero di questionari ritornati		Tasso di risposta		Domanda 1 Medie			Domanda 2 Medie			Domanda 3 Medie			Domanda 4 Medie			Domanda 5 Medie		
					Collettivo totale: 8,94			Collettivo totale: 8,83			Collettivo totale: 9,02			Collettivo totale: 9,08			Collettivo totale: 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
						[8.24;9.04]			[8.52;9.16]			[8.27;9.03]			[8.39;9.13]			[9.24;9.71]	
13	68	92	30.5%	35.4%	9.06	8.92	91	8.87	8.66	90	9.12	9.02	91	9.16	9.07	89	9.54	9.42	92
						[8.60;9.25]			[8.34;8.98]			[8.78;9.26]			[8.81;9.33]			[9.19;9.66]	
14	37	20	35.9%	29.0%	8.32	8.50	20	8.49	8.40	20	8.69	8.68	19	8.81	9.26	19	9.22	9.30	20
						[7.43;9.57]			[7.30;9.50]									[8.48;10.12]	
15	38	30	35.5%	30.9%	9.39	8.90	30	9.45	8.80	30	9.44	8.87	30	9.19	9.03	30	9.42	9.63	30
						[8.28;9.52]			[8.28;9.32]			[8.35;9.38]			[8.55;9.52]			[9.29;9.98]	
16	37	25	24.2%	33.3%	8.76	9.04	25	8.59	9.32	25	9.00	9.28	25	8.81	9.04	25	8.95	9.52	25
						[8.24;9.84]			[8.83;9.81]			[8.83;9.73]			[8.43;9.65]			[9.09;9.95]	
17	73	114	16.5%	29.3%	9.14	9.36	114	9.14	9.25	114	9.38	9.28	113	9.21	9.21	111	9.61	9.63	113
						[9.13;9.59]			[9.06;9.43]			[9.04;9.53]			[8.93;9.48]			[9.44;9.82]	
18	18	52	39.1%	29.5%	9.28	9.08	52	9.17	9.04	52	9.00	9.13	52	9.06	9.08	52	9.44	9.38	52
						[8.57;9.58]			[8.52;9.56]			[8.74;9.52]			[8.61;9.54]			[8.93;9.84]	
20	37	42	39.8%	34.7%	8.89	7.83	42	8.81	8.12	42	8.70	8.17	42	8.70	8.46	41	9.30	8.83	41
						[7.02;8.65]			[7.26;8.98]			[7.41;8.92]			[7.83;9.10]			[8.08;9.58]	
21	18	28	23.7%	35.4%	8.94	8.96	28	9.11	8.93	28	9.06	9.14	28	9.12	9.15	26	9.50	9.46	28
						[8.30;9.63]			[8.35;9.51]			[8.67;9.61]			[8.70;9.61]			[9.00;9.93]	
23*	14	10	50.0%	29.4%	8.93	8.90	10	8.79	8.60	10	8.57	8.90	10	9.57	9.30	10	9.57	9.80	10
24	38	31	27.7%	23.3%	8.41	9.03	30	8.62	9.13	31	8.63	8.63	30	8.82	9.16	31	9.11	9.42	31
						[8.52;9.55]			[8.71;9.55]			[7.99;9.28]			[8.79;9.53]			[9.02;9.82]	
25	18	24	31.0%	40.0%	8.00	9.08	24	8.56	9.13	24	9.19	9.08	24	8.61	9.46	24	9.28	9.71	24
						[8.46;9.70]			[8.64;9.61]			[8.27;9.90]			[9.11;9.81]			[9.44;9.97]	
27*		3		37.5%		5.33	3		7.67	3		7.67	3		6.33	3		7.33	3

Co dice	Numero di questionari ritornati		Tasso di risposta		Domanda 1 Medie			Domanda 2 Medie			Domanda 3 Medie			Domanda 4 Medie			Domanda 5 Medie		
					Collettivo totale: 8,94			Collettivo totale: 8,83			Collettivo totale: 9,02			Collettivo totale: 9,08			Collettivo totale: 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
28*	3	6	23.1%	20.0%	9.33	7.83	6	9.33	8.83	6	9.33	9.00	6	9.33	8.20	5	9.67	8.50	6
29*	8	5	29.6%	25.0%	8.50	9.40	5	9.13	9.80	5	8.75	9.60	5	8.75	9.80	5	9.38	9.80	5
30*	9	10	28.1%	20.0%	9.78	9.40	10	9.78	9.70	10	9.89	10.00	10	9.56	9.50	10	9.89	10.00	10
31*	9	8	32.1%	32.0%	9.67	9.75	8	9.56	9.63	8	9.67	9.38	8	9.67	9.63	8	10.00	9.88	8
32*	2	5	13.3%	35.7%	9.00	9.60	5	8.50	9.80	5	9.50	9.40	5	9.50	8.75	4	10.00	9.40	5
33*	1	3	8.3%	33.3%	10.00	9.33	3	10.00	9.00	3	10.00	9.33	3	10.00	9.00	3	10.00	10.00	3
34*	20	13	29.0%	31.7%	9.75	9.54	13	9.70	9.62	13	9.72	9.77	13	9.68	9.69	13	9.95	9.92	13
36		32		32.0%		9.13	32		9.00	32		9.22	32		9.28	32		9.44	32
						[8.46;9.79]			[8.35;9.65]			[8.57;9.87]			[8.79;9.77]			[8.78;10.09]	

* Nel caso degli ospedali e dei servizi con meno di 20 risposte valutate, i valori degli IC 95% non sono indicati. N.B.: a causa del numero esiguo di risposte prese in considerazione, questi risultati hanno un'attendibilità statistica limitata e devono pertanto essere interpretati con prudenza.

Questionario

Soddisfazione dei genitori relativa al soggiorno all'ospedale del/della loro figlio/a

Voglia per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla Sua opinione e alla Sua esperienza. Se desidera completare questo sondaggio online, inserisca l'URL stampato in un browser web o utilizzi uno scanner di codici QR su un dispositivo mobile.

Compilare questo sondaggio online:

URL:
www.patzu.ch/mcomi



Domande di carattere generale sulla permanenza di Suo/a figlio/a in ospedale

1. Nel caso in cui i Suoi amici o i Suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?

assolutamente no ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sì, certamente

2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da Suo/a figlio/a?

pessima ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ottima

3. Quando ha rivolto domande importanti relative a Suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?

mai ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sempre ☐
Non ha posto nessuna domanda

4. Quando ha rivolto domande importanti relative a Suo/a figlio/a ad un'infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?

mai ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sempre ☐
Non ha posto nessuna domanda

5. Durante la degenza, Suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?

mai ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sempre

6. Come ha compilato il questionario?

È stato compilato ... ☐ ... senza il/la figlio/a
☐ ... con il/la figlio/a

Domande concernenti Suo/a figlio/a

Anno di nascita (p.es. 2015)

Sesso

☐ Maschile
☐ Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in ospedale

☐ Comune
☐ Semiprivata/privata

Le ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta – Genitori Rapporto comparativo nazionale – Misurazione 2023
Anno	Ottobre 2023
Autori	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Dr. Peter Erhart, Business Continuity Management, Suva-Kliniken Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung e Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Statisticienne, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Responsable de la gouvernance Qualité & Sécurité, CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie (CNP)
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 41, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)
Approvazione	Il presente rapporto comparativo nazionale 2023 è stato approvato dal Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ nel mese di novembre 2023.