

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta – Genitori

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2021

Marzo 2022, 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
2.3 Analisi statistiche.....	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 Andamento 2013-2021 del grado di soddisfazione dei genitori	16
3.4 Risultati stratificati.....	18
3.4.1 Età dei bambini.....	18
3.4.2 Tipo di ospedale/servizio	19
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione.....	20
4 Conclusione	27
Bibliografia	29
Indice delle figure	30
Indice delle tabelle.....	30
Allegati.....	31
Impressum.....	36

Riepilogo

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini (da 0 a 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta è stato realizzato per l'ottava volta dal 2013. Dal 2019, l'indagine è organizzata a cadenza biennale, in primavera. Inizialmente prevista per aprile 2021, a causa della pandemia di COVID-19 la misurazione è stata posticipata a giugno 2021. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti dall'indagine relativa al 2021 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

A partire dall'indagine del 2019 il centro logistico di misurazione w hoch 2 inoltra i questionari agli ospedali partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce agli ospedali l'accesso ai risultati online. Inoltre, i partecipanti possono scegliere il formato dell'indagine (versione cartacea od online).

Il tasso di risposta relativo al 2021 (28.0%) è quello più basso mai raggiunto dal 2013. È inferiore di 2.1 punti percentuali rispetto a quello dell'anno precedente e di 15,3 punti percentuali rispetto alla prima misurazione, nel 2013. A scegliere di rispondere al questionario online è stato circa un quinto dei partecipanti: oltre il doppio rispetto al 2019. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei bambini sono rimaste stabili dall'inizio delle misurazioni, ad eccezione dell'età, che risulta in calo.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci (>8.8) per tutte le domande, è sempre molto elevato. Come nel 2019, la domanda 5 riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato, mentre le domande 1 e 2, concernenti la raccomandazione dell'ospedale e rispettivamente la qualità delle cure fornite al bambino, sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi. Dai confronti nel tempo risulta che i gradi di soddisfazione sono nel complesso relativamente stabili.

La quota di risposte problematiche (0-4 su una scala da 0 a 10) è poco elevata. La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda 1 sulla raccomandazione dell'ospedale (4.3%).

Il presente rapporto contiene anche risultati stratificati in funzione dei fattori (età, tipo di ospedale) che possono avere un impatto sul grado di soddisfazione. I risultati mostrano che il grado di soddisfazione non presenta variazioni significative in funzione di queste due variabili.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale/servizio, rivelano che per le domande 4 e 5 (infermieri, risposte comprensibili, rispettivamente rispetto e dignità) la quasi totalità degli ospedali non presenta variazioni rispetto al valore medio del collettivo totale e si situa all'interno dei limiti di controllo del 95%. Per quanto riguarda le domande da 1 a 3, la maggior parte degli ospedali presenta sì un grado di soddisfazione comparabile a quello della media totale (tra l'88.9 e l'83.3%), ma la variabilità delle medie è leggermente più elevata: a situarsi al di fuori dei limiti di controllo del 95% sono i valori relativi a meno di cinque ospedali.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto del limite seguente. 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. È possibile unicamente seguire l'andamento di queste caratteristiche nel corso del tempo per il campione di partecipanti.

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti negli ospedali. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti [1]. Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (ad es. ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ [2]. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Prevista per aprile 2021, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine è stata realizzata soltanto nel giugno 2021. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, questa interruzione temporale è stata segnalata mediante una linea punteggiata. Eccetto questo cambiamento nelle tempistiche, nel 2021 l'indagine è stata svolta in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al Concetto di analisi dell'ANQ [3, 4]. La prossima misurazione è prevista per aprile 2023.

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, gli ospedali / i servizi possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto comparativo è quello di fornire un quadro della soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel 2021 e di comparare tali risultati a quelli delle misurazioni precedenti. Presenta i risultati per l'insieme degli ospedali / dei servizi svizzeri aventi un servizio stazionario di pediatria.

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» [5].

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende i genitori di tutti i bambini¹ a 0 a 15 anni ricoverati in medicina somatica acuta e dimessi nel mese di giugno 2021 da un (a) servizio pediatrico di un ospedale acuto o da un (b) ospedale pediatrico o servizio pediatrico di un ospedale universitario². Sono invece stati esclusi i bambini deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per conto dell'ANQ per mezzo di un questionario. Dal 2019, i genitori possono scegliere tra la versione del questionario cartacea e quella online. Il questionario comprende cinque domande sulla soddisfazione dei genitori.

- (1) 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? (*Raccomandazione dell'ospedale*)
- (2) Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a? (*Qualità delle cure*)
- (3) Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? (*Medico, risposte comprensibili*)
- (4) Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili? (*Infermieri, risposte comprensibili*)
- (5) Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata? (*Rispetto e dignità*)

La soddisfazione concernente questi vari aspetti viene misurata a partire da una scala di risposte da 0 (livello inferiore) a 10 (livello superiore).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive del campione comprendono:

- a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati);
- b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa e la lingua del questionario. L'età corrisponde alla differenza tra l'anno d'inchiesta e l'anno di nascita dei bambini. Poiché il rilevamento si è tenuto in giugno, i bambini di due anni, ad esempio, hanno un'età compresa tra un anno e sei mesi e due anni e sei mesi. Questa differenza si ritrova in tutte le fasce d'età. Per le indagini precedenti il 2021 i valori limite sono diversi in quanto le indagini erano realizzate nel mese di settembre. In tal caso, i bambini di due anni, ad esempio, avevano un'età compresa tra un anno e nove mesi e due anni e nove mesi.

¹ Nel presente rapporto, il termine «bambino» designa tutti i pazienti ammissibili da 0 a 15 anni ricoverati in un ospedale/servizio svizzero avente un servizio stazionario di pediatria. Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

² 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 (pediatr./univ.) dall'altro. «Ospedale/servizio» è un termine generico che designa un'entità e/o l'altra.

I confronti nel tempo avvengono per tutte le variabili di cui sopra e per gli anni d'inchiesta (dal 2013 al 2021 per il tasso di risposta e dal 2017 al 2021 per i dati sociodemografici).

Valutazione delle risposte

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle quattro possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di individui che hanno risposto alla domanda, media e intervallo di confidenza del 95%, quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici.

Per tutte le domande sulla soddisfazione, le medie relative a ogni clinica non sono state aggiustate in funzione dei fattori confondenti (sesso, età), in quanto non erano note informazioni in merito a tali fattori riferiti ai partecipanti (genitori).

Confronti nel tempo

Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo (2013-2021) per ognuna delle cinque domande sulla soddisfazione.

Analisi stratificate

Per ogni domanda, le analisi stratificate presentano i risultati (medie e IC 95%) in funzione dei potenziali fattori di influenza del grado di soddisfazione: caratteristiche legate ai bambini (età) e tipo di ospedale/servizio (servizi pediatrici di ospedali acuti vs. ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari). Le analisi si basano unicamente sui dati rilevati nel 2021. La situazione assicurativa (divisione comune o privata/semiprivata) e la lingua del questionario non sono state prese in considerazione a causa degli effettivi troppo ridotti per alcune categorie (ad es. questionari in italiano; divisione privata/semiprivata). Le medie non sono aggiustate.

Grafici a imbuto

Per le cinque domande sulla soddisfazione, per rappresentare le medie (non aggiustate) di ogni ospedale/servizio sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili [6, 7]. Nei grafici sono rappresentati tutti gli ospedali / i servizi, indipendentemente dal numero di risposte ottenute.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate, per ospedale/servizio, si trovano negli allegati (tab. 6).

Dati mancanti

Tutte le analisi sono state effettuate a partire dai dati a disposizione, ovvero i dati completi, senza imputazione. Per le medie relative alle domande, i calcoli sono stati effettuati a partire da tutte le risposte valide. Inoltre, per la misurazione relativa al 2021 i questionari completamente vuoti (ovvero senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche) sono stati esclusi dalla banca dati (N = 14, ovvero l'1.0% dei questionari ritornati). Questa decisione è stata presa d'intesa con l'ANQ per garantire un trattamento omogeneo di questo tipo di questionari in tutte le indagini di soddisfazione.

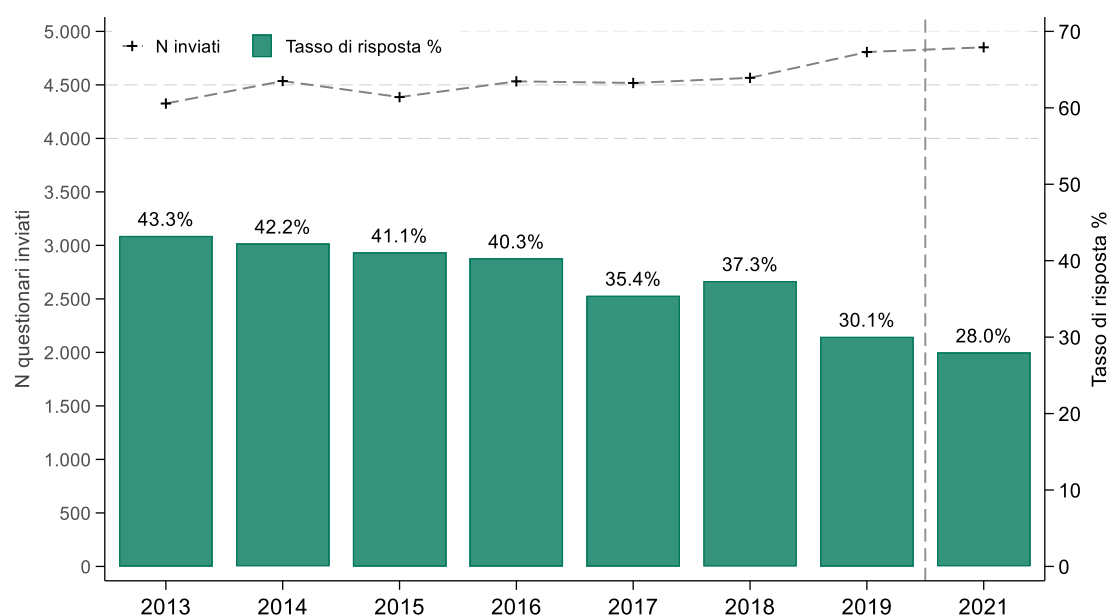
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Nel 2021 hanno partecipato al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta 30 ospedali/servizi. Dei 4851 (2019: 4'807) questionari inviati nel mese di giugno 2021, 1'358 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta del 28.0% (variazione del tasso di risposta tra un minimo dell'8,3% e un massimo del 66.7%; 2019: 14.3-40%). Dalla figura 1 risulta che il tasso di risposta a questa indagine presenta un calo leggero ma costante dal 2013. Nel 2021 è inferiore a quello del 2019 (30.1%, -2.1 punti percentuali), nonostante il numero di questionari inviati sia leggermente aumentato (+44 questionari). Si tratta anche del tasso più basso dall'inizio delle misurazioni nel 2013 (fig. 1). Gli ospedali / i servizi che hanno ritornato meno di 20 questionari sono 12.

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2013-2021



Il 19.4% del collettivo (N = 264) ha scelto di rispondere al questionario online; proporzione che è più che raddoppiata rispetto al 2019 (7.0%). Questa opzione è stata scelta al massimo dal 38.9% dei partecipanti dello stesso ospedale/servizio che ha ritornato almeno dieci questionari.

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/servizio.

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di ospedale, 2021

Tipo di ospedale	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Servizi pediatrici di ospedali acuti	2'274	707	31.1
Ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari	2'577	651	25.3
Totale	4'851	1'358	28.0

Il 96.5% dei questionari ritornati conteneva una risposta valida a ogni domanda sulla soddisfazione e il 94.6% 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 2019 e il 2021 sono presentati nelle figure 2 e 3.

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021

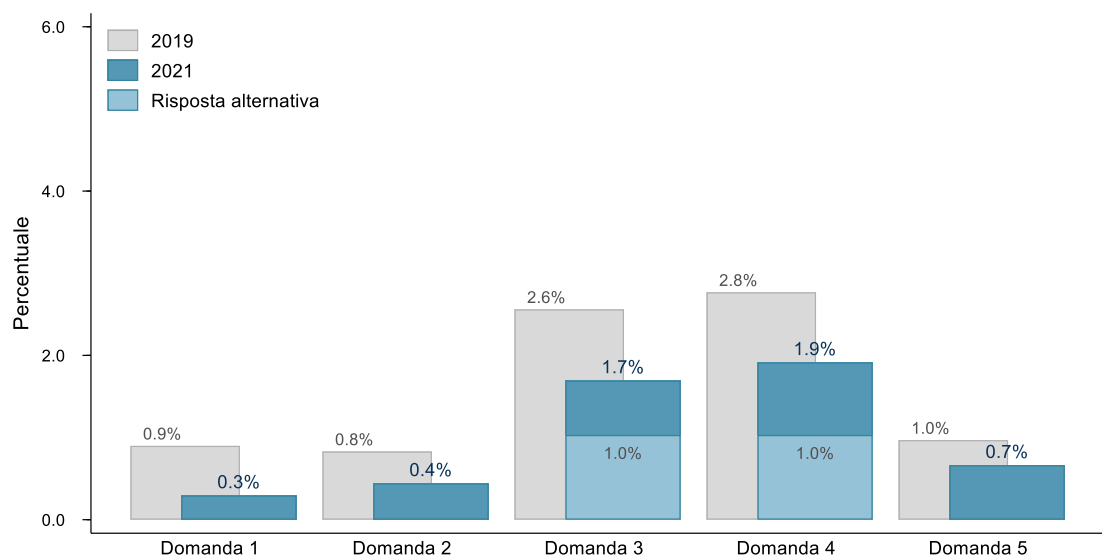
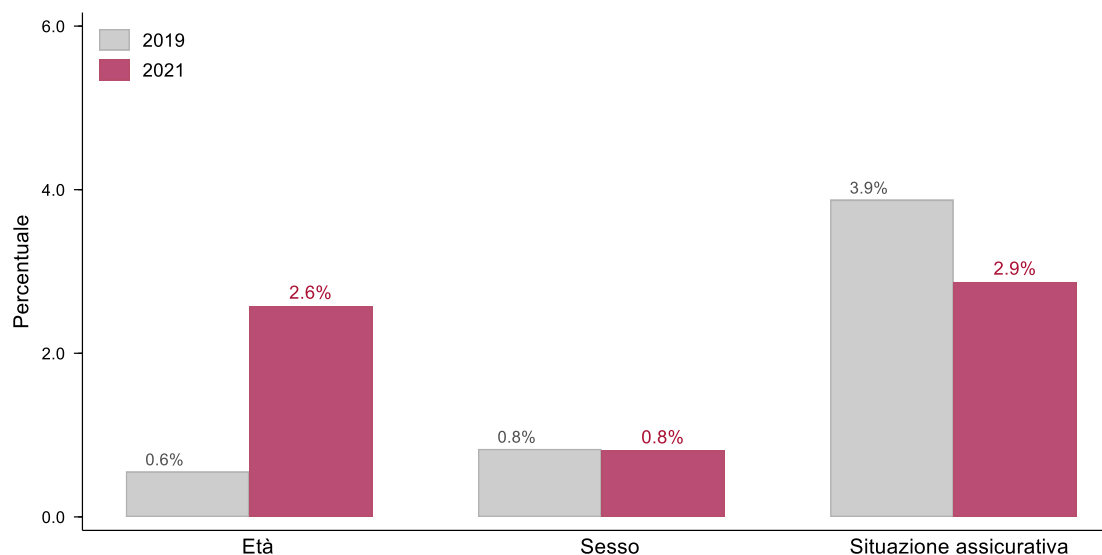


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (28.0%) è in continuo calo dal 2013 ed è ormai sceso al di sotto del 30%.
- La quota di persone che hanno scelto di rispondere online è più che raddoppiata dall'ultima indagine, ed è attualmente pari al 19.4% dei questionari ritornati (questionari completamente vuoti esclusi).
- La qualità dei dati ha registrato un leggero aumento rispetto al 2019 dato che a non aver risposto ad almeno una domanda sulla soddisfazione è stato il 3.5% dei partecipanti (2019: 6.2%). Per le quote di dati mancanti relative alle questioni sulla soddisfazione individuale si osserva una leggera diminuzione rispetto al 2019 (tra il -0.3% e il -0.9%). Lo stesso vale per la situazione assicurativa (-1.0%). Il miglioramento può essere ricondotto alla decisione di escludere i questionari completamente vuoti. Occorre tuttavia sottolineare che la quota di dati mancanti ha segnato un aumento per la variabile «età» (+2.0 punti percentuali), rimanendo invece stabile per il sesso.

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 2017.

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 giugno 2021, i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» nella figura 5, ad esempio, sono nati tra gennaio e giugno 2021 e hanno quindi un'età compresa tra 0 e 6 mesi. In occasione delle indagini precedenti, 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 2021 l'età media era pari a 4.3 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, 2017-2021

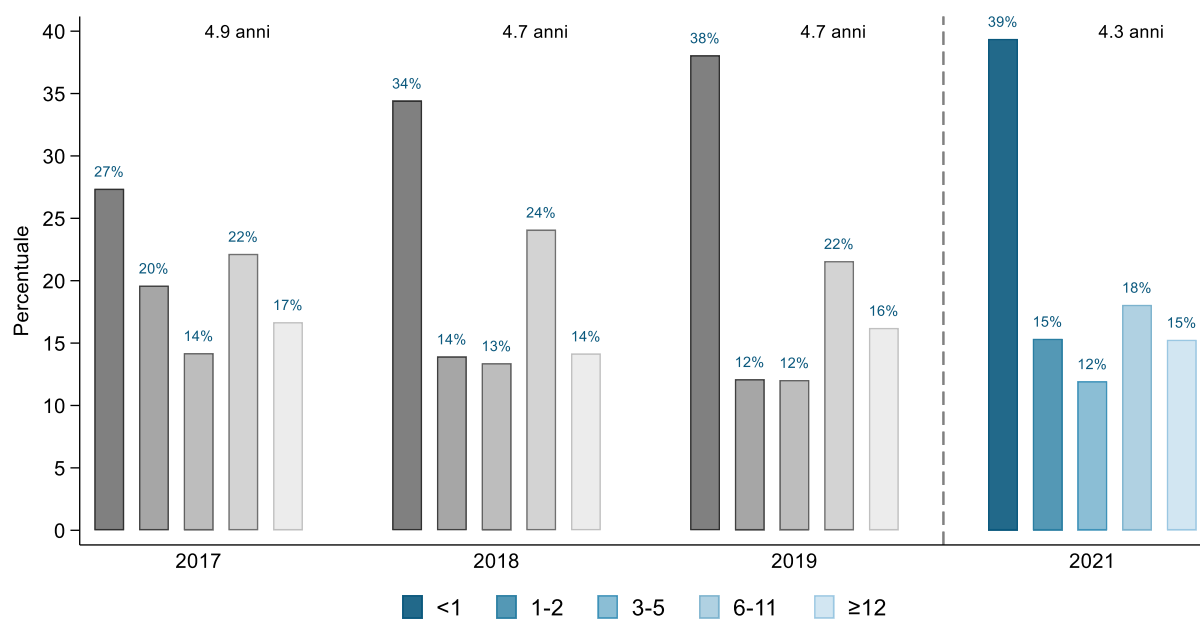
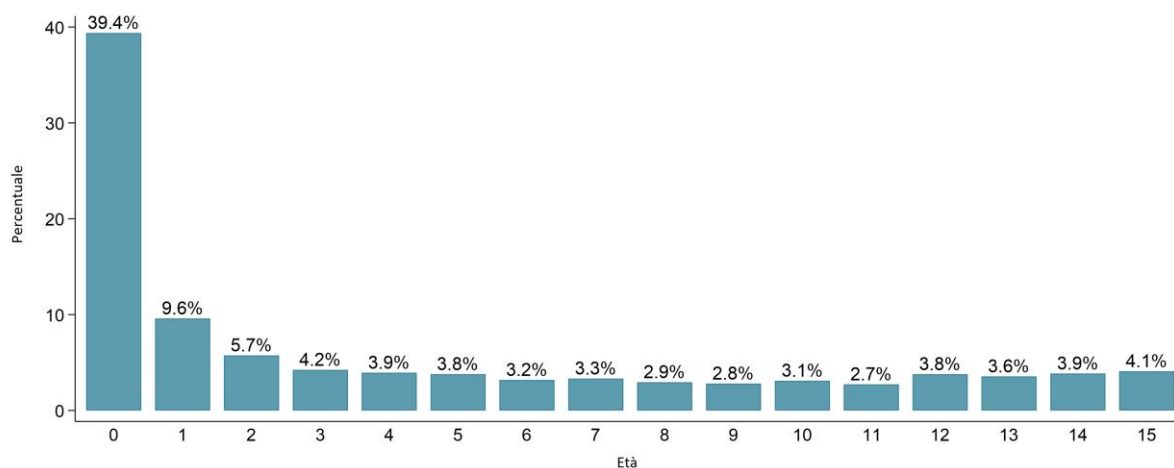


Figura 5: ripartizione dell'età dei bambini, 2021



Commenti

- La ripartizione delle fasce d'età è cambiata sensibilmente nel tempo: la categoria che comprende i bambini di meno di un anno ha assunto un rilievo maggiore (fig. 4).
- Il gruppo di bambini più giovani (categoria «0 anni») è quello più rappresentato (39.4%; fig. 5).

Figura 6: ripartizione del sesso dei bambini, 2017-2021

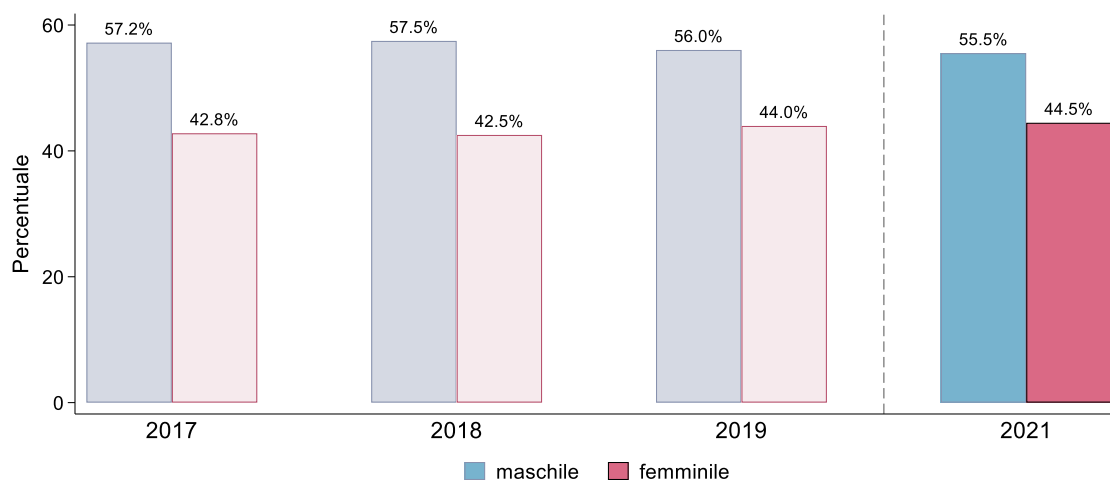
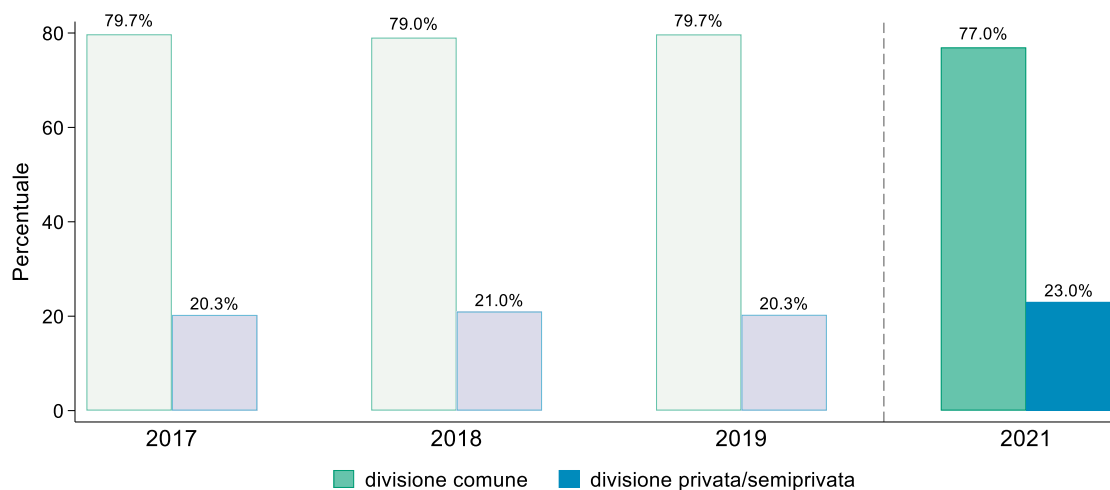


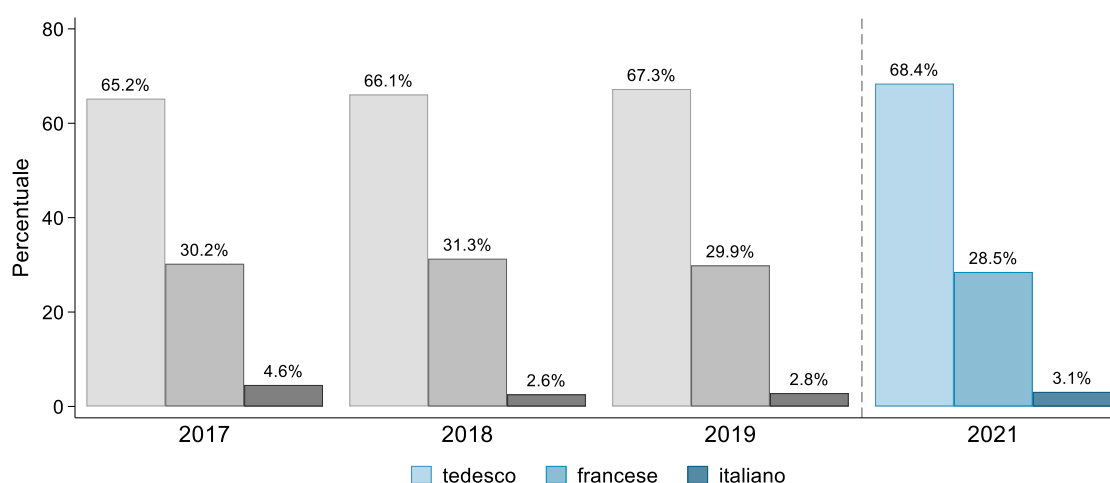
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini, 2017-2021



Commenti

- Nel 2021 la quota di bambine sul collettivo era del 44.5%. Questa percentuale è rimasta relativamente stabile dal 2017 (-1.7%).
- La proporzione di assicurati con divisione privata/semiprivata è rimasta piuttosto stabile dal 2017 (+2.7%).

Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017-2021



Commenti

- Le percentuali relative alla lingua dei questionari ritornati sono globalmente rimaste stabili tra il 2019 e il 2021. Si nota un leggero aumento della quota di questionari in tedesco tra il 2017 e il 2021 (+3.2 punti percentuali).

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 problematiche (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

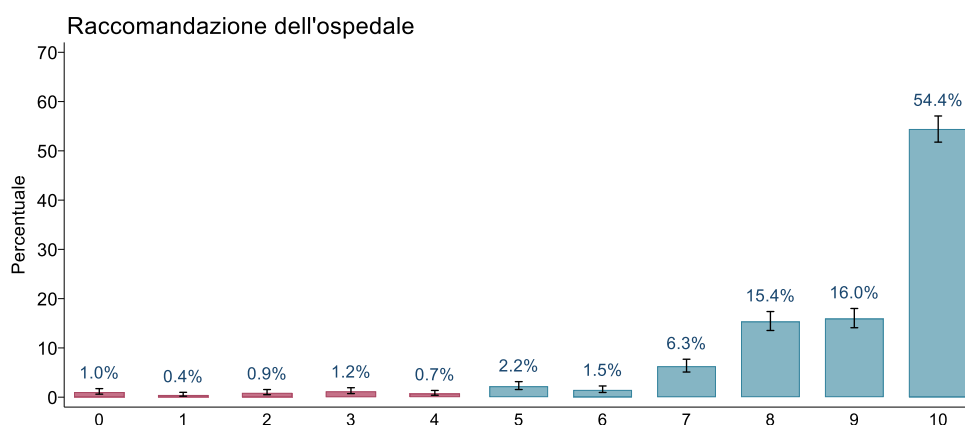


Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2

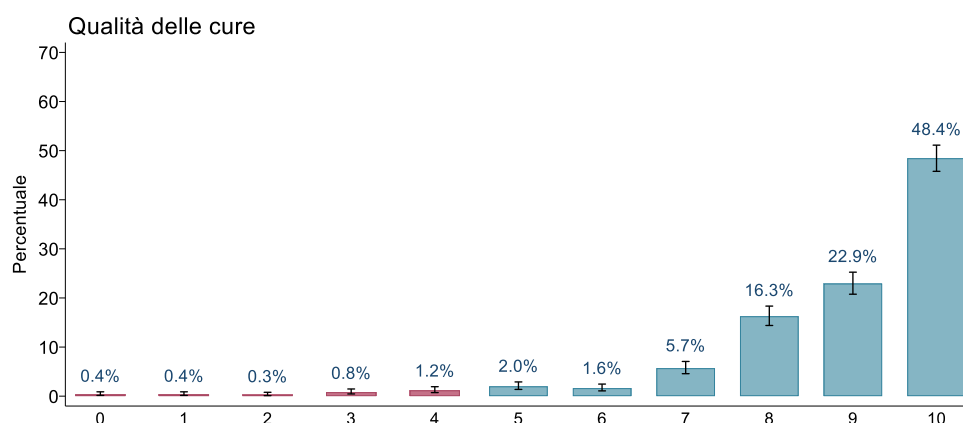


Figura 11: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3

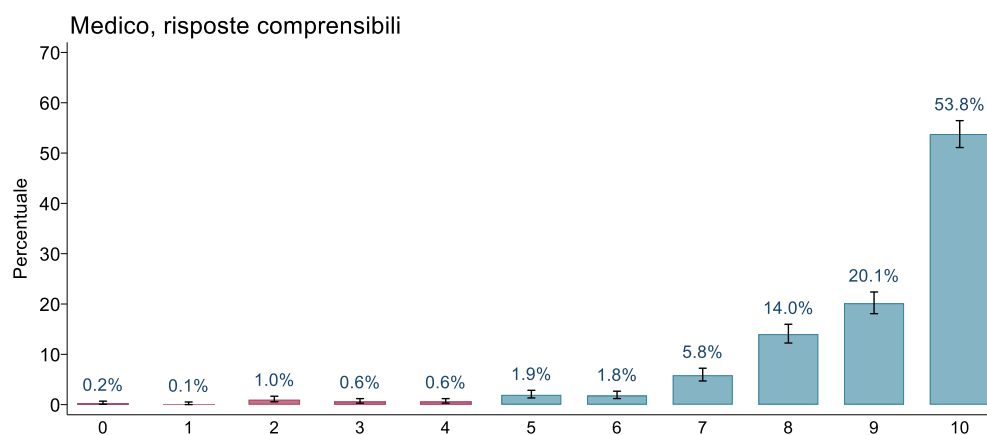


Figura 12: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4

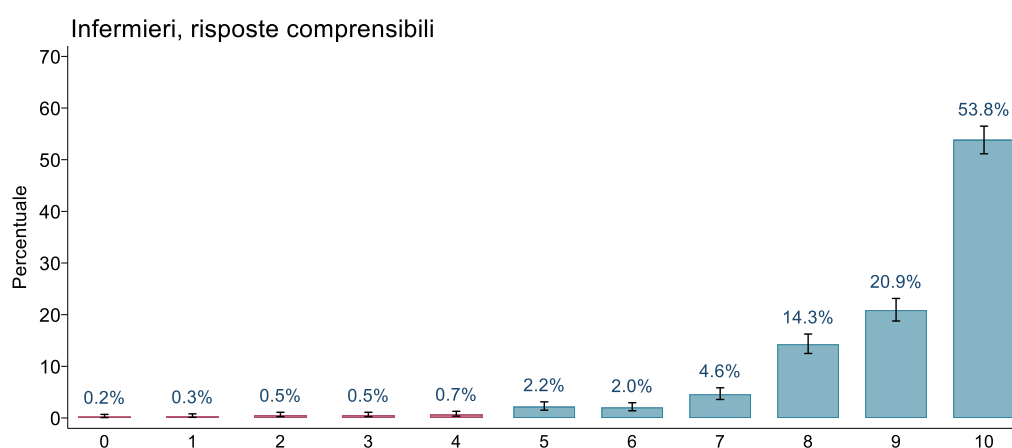


Figura 13: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5

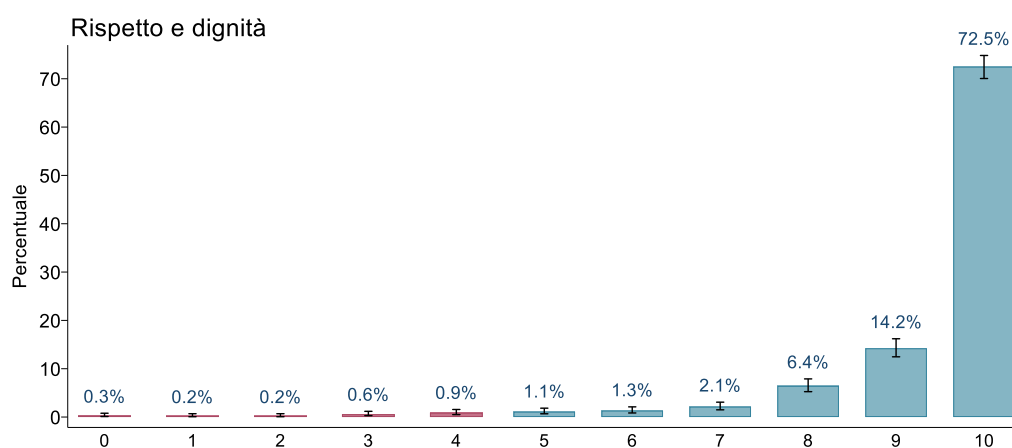


Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2021

Numero di questionari ritornati: 1'358	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche*	Senza risposta (N = 1'358)	
					miss.	alt.
1. 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?	1'354	8.83	[8.73, 8.93]	4.3%	0.3%	
2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	1'352	8.89	[8.80, 8.97]	3.0%	0.4%	
3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'335	8.99	[8.90, 9.07]	2.5%	1.7%	1.0%
4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'332	9.01	[8.93, 9.09]	2.3%	1.9%	1.0%
5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1'349	9.39	[9.32, 9.47]	2.2%	0.7%	

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).

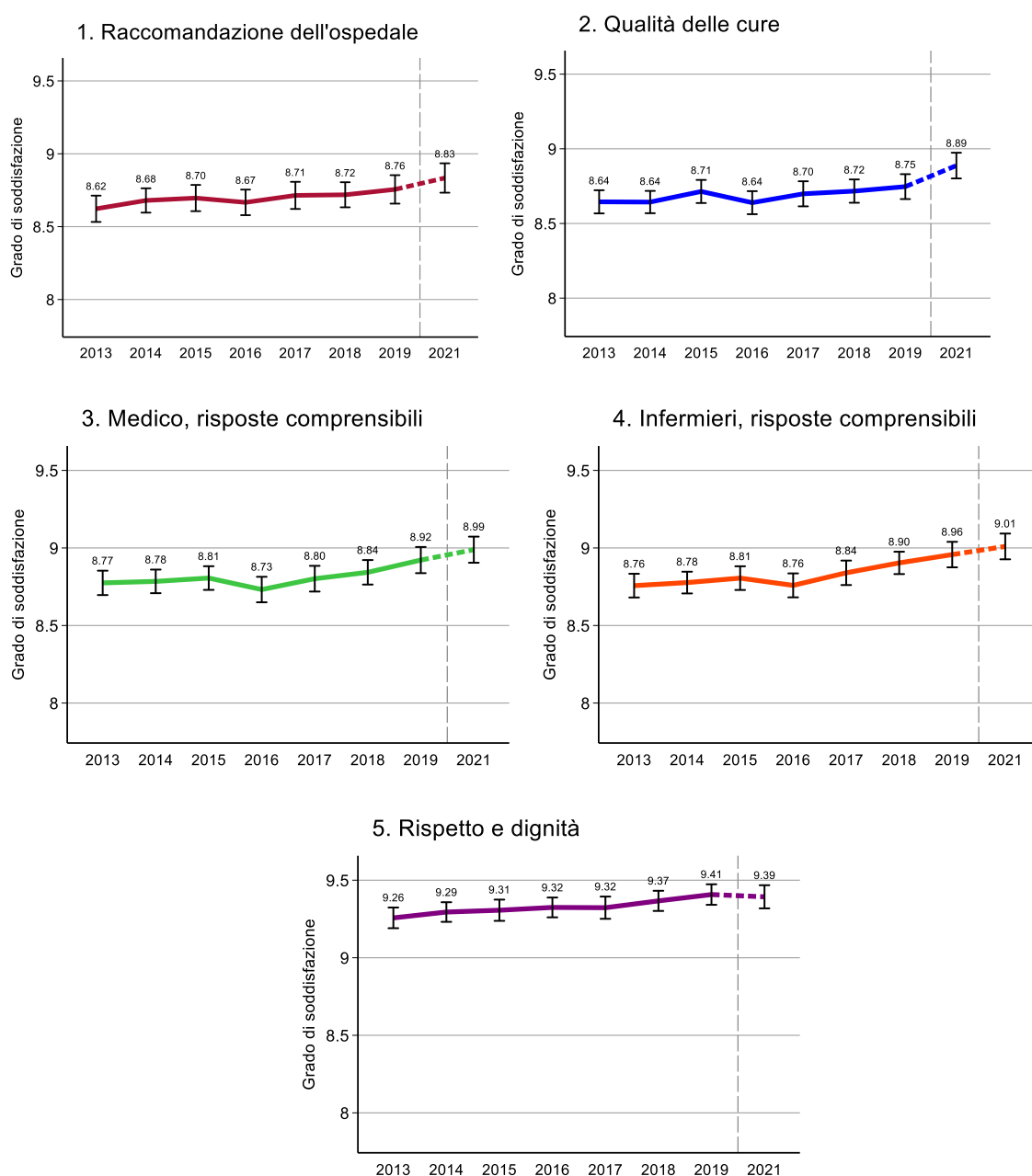
Commenti

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato (almeno 8.8 punti su 10).
- La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato (9.39). Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione è molto simile e si situa tra 8.83 e 9.01.
- La quota delle possibilità di risposta più positive (9 o 10) è massima (quasi 86.7%) per la domanda sul fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) e minima (risp. 70.4 e 71.7%) per quelle sulla raccomandazione dell'ospedale, rispettivamente la qualità delle cure (domande 1 e 2).
- La ripartizione delle risposte è fortemente asimmetrica per tutte le domande (concentrazione verso la parte superiore della scala: effetto plafond). L'effetto plafond più marcato è quello osservato per la domanda 5.
- La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1; 4.3%), seguita dalla domanda sulla qualità delle cure (domanda 2: 3.0%).
- Le risposte mancanti sono poche (tra lo 0.3 e l'1.9%); per le domande 3 e 4 a scegliere la risposta alternativa (cfr. questionario allegato) è stato l'1.0 dei partecipanti in entrambi i casi.

3.3 Andamento 2013-2021 del grado di soddisfazione dei genitori

Le medie 2013-2021 delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 14 per l'insieme dei bambini. Per una presentazione più leggibile dei risultati, la scala del grado di soddisfazione è stata limitata (7,8-9,5).

Figura 14: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta, 2013-2021



Commenti

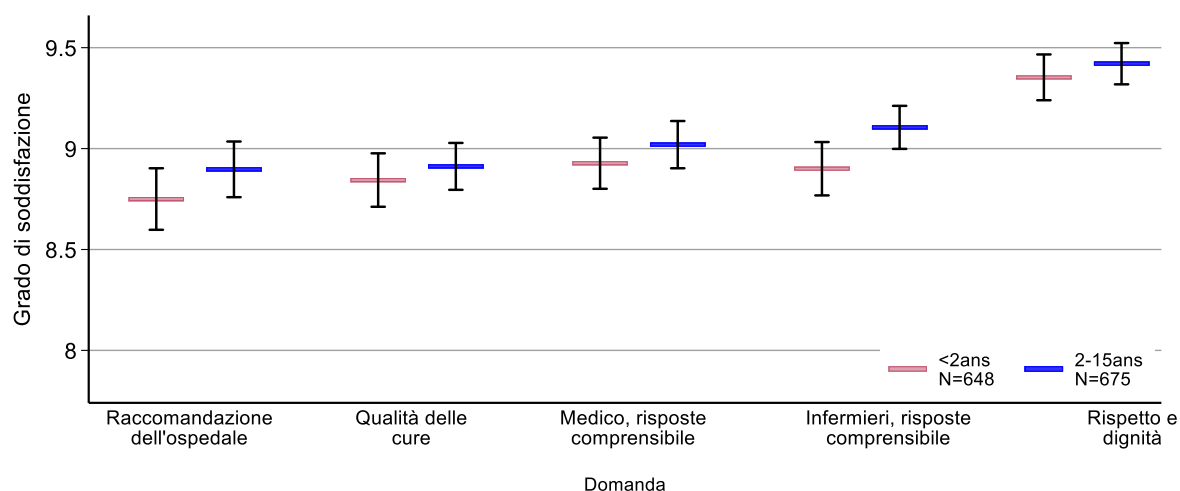
- Le medie relative al grado di soddisfazione non subiscono praticamente variazioni nel tempo, anche se si osserva una tendenza all'aumento della soddisfazione dal 2013. Tuttavia, questa tendenza è più che altro visiva, in quanto le medie relative alla soddisfazione variano pochissimo in valore assoluto, con un grado di soddisfazione che dal 2013 ha segnato un aumento massimo di soli 0.25 punti su una scala da 0 a 10.

3.4 Risultati stratificati

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

3.4.1 Età dei bambini

Figura 15: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni), 2021



Media e intervallo di confidenza del 95%

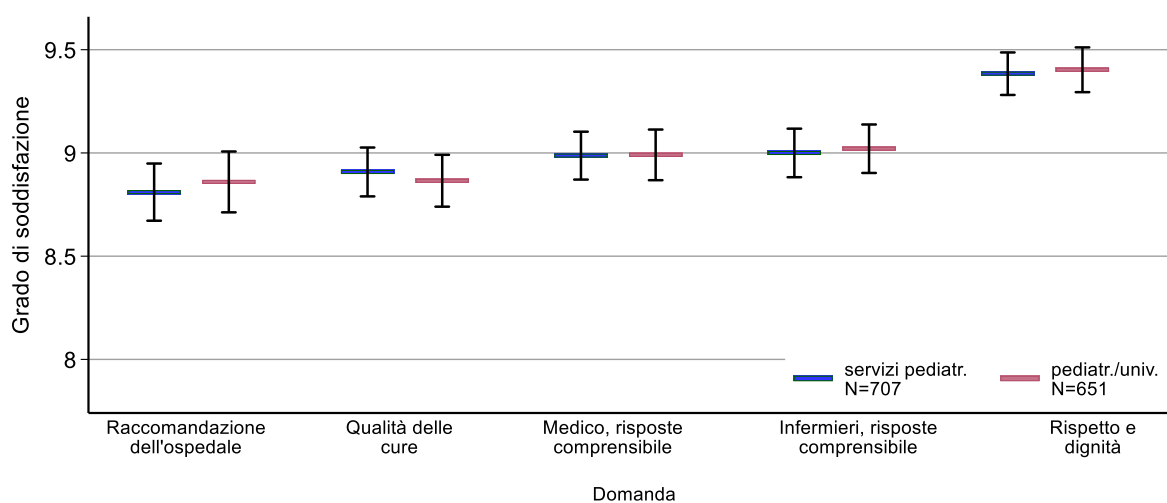
Commento

- Le 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 sono poco marcate. Il fatto che gli intervalli di confidenza coincidano fa pensare che si tratti di fluttuazioni aleatorie.

3.4.2 Tipo di ospedale/servizio

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

Figura 16: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio, 2021



Media e intervallo di confidenza del 95%

Commento

- Le differenze in termini di grado di soddisfazione tra i due tipi di ospedali/servizi sono minime, e il fatto che gli intervalli di confidenza coincidono fa pensare che si tratti di fluttuazioni aleatorie.

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

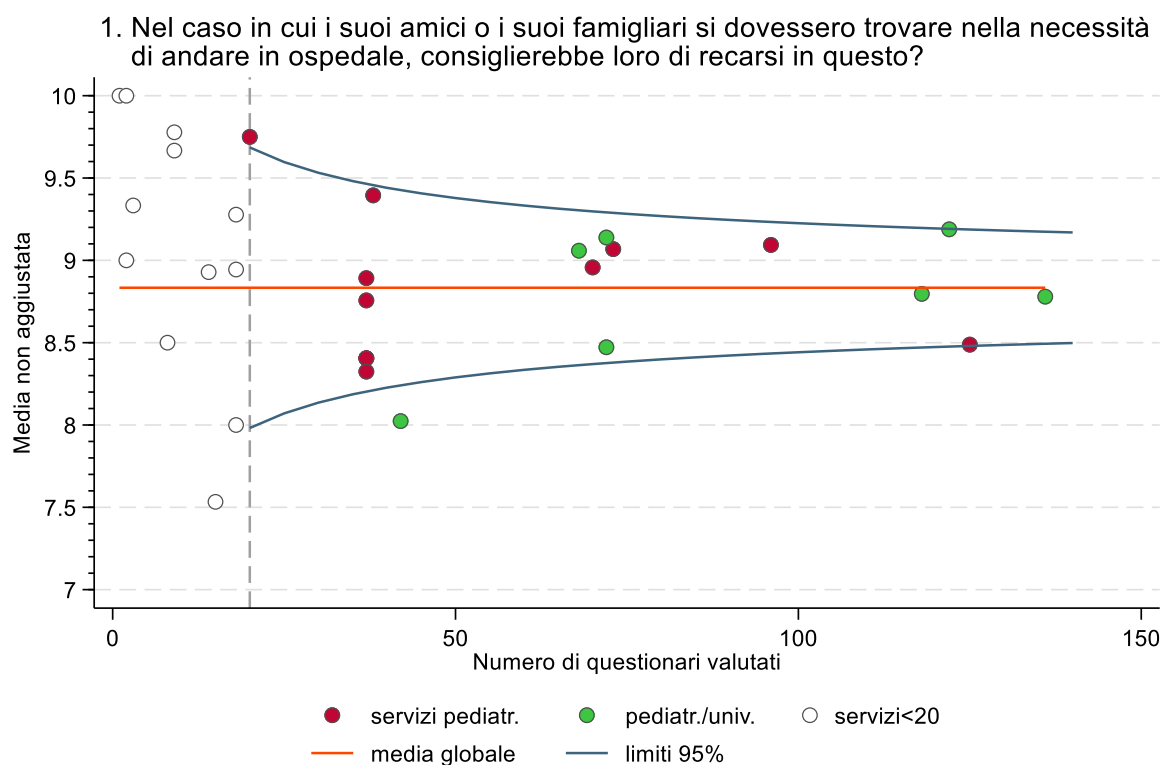
Le figure da 17 a 21 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali / i servizi per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie di tutti gli ospedali / i servizi, separatamente per le domande da 1 a 5.

Supporto all'interpretazione dei grafici a imbuto

- Nel grafico, i valori medi relativi alla soddisfazione sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Per ragioni di leggibilità, sull'asse Y è rappresentata soltanto una parte della scala da 0 a 10 (da 7.0 a 10.0).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari.
- La linea rossa orizzontale corrisponde al valore medio del collettivo totale e funge da valore di riferimento.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo del 95%³ (*control limits*, secondo Spiegelhalter [6]). L'intervallo tra questi ultimi è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta un ospedale / un servizio e a ogni colore corrisponde un tipo di ospedale/servizio: servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) e ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.). I servizi pediatrici di ospedali acuti per i quali sono disponibili meno di 20 risposte a una domanda sono raffigurati da cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- Più questionari con dati completi sono stati ritornati da un ospedale/servizio, più quest'ultimo si situa sulla destra del grafico.
- Gli ospedali / i servizi situati al di fuori dell'imbuto presentano valori significativamente più bassi dal punto di vista statistico (area al di sotto della linea blu inferiore) o più elevati (area al di sopra della linea blu superiore) rispetto all'insieme.

³ Il 95% significa che la probabilità di sbagliare affermando che la media di un ospedale differisce dalla media del collettivo totale è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N = 1'354)

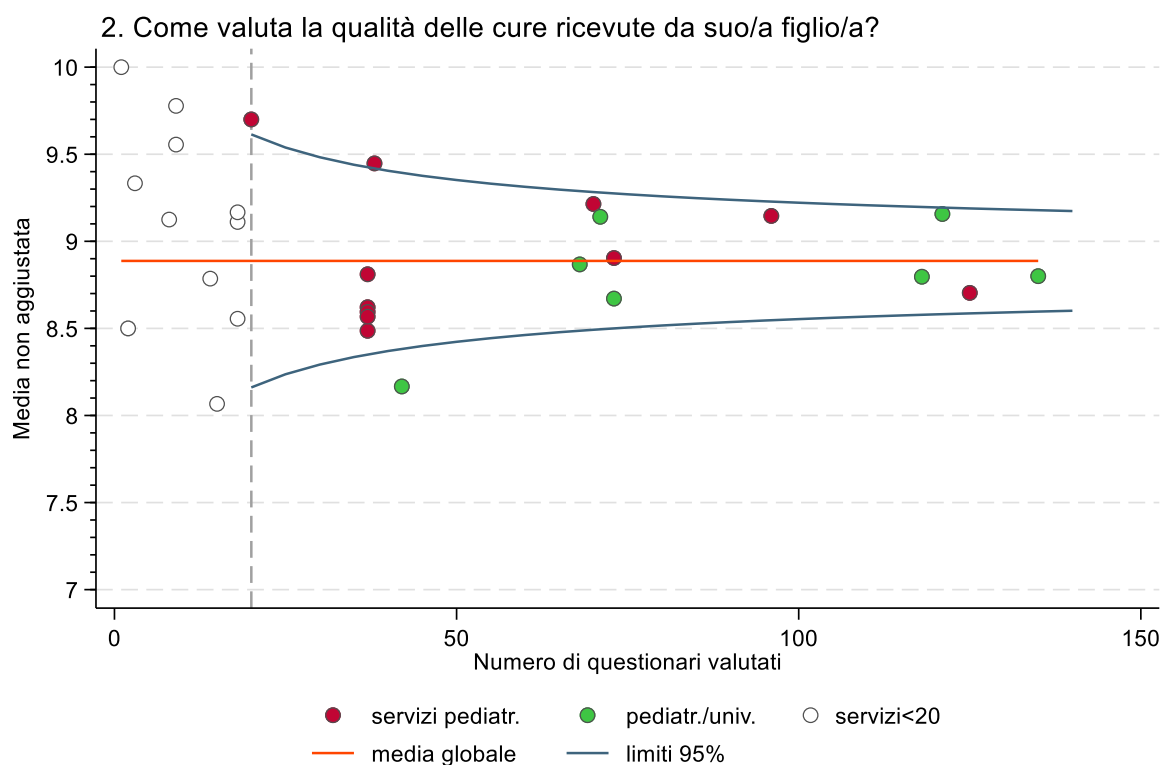


N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 18 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8.02 e quello più elevato di 9.75 (scarto max.: 1.73); il valore medio del collettivo totale per la domanda 1 corrisponde a 8.83.

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N = 1'352)

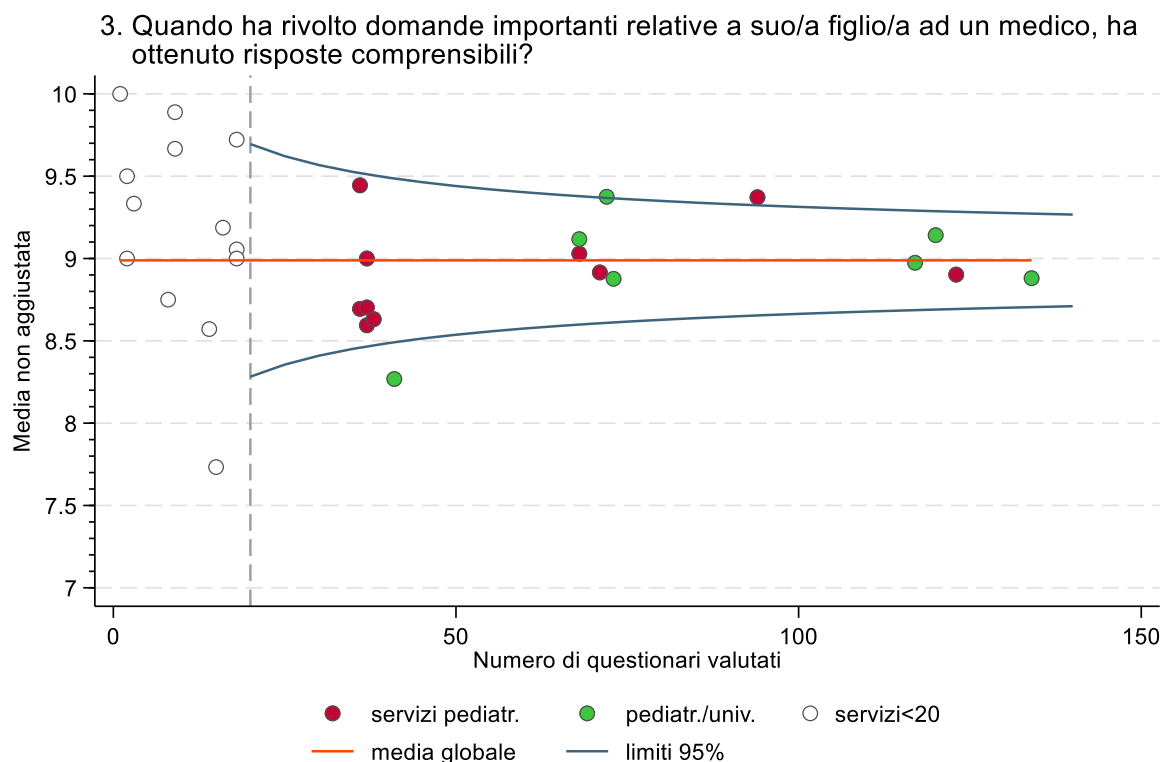


N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 18 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8.17 e quello più elevato di 9.70 (scarto max.: 1.53); il valore medio del collettivo totale per la domanda 2 corrisponde a 8.89.

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N = 1'335)

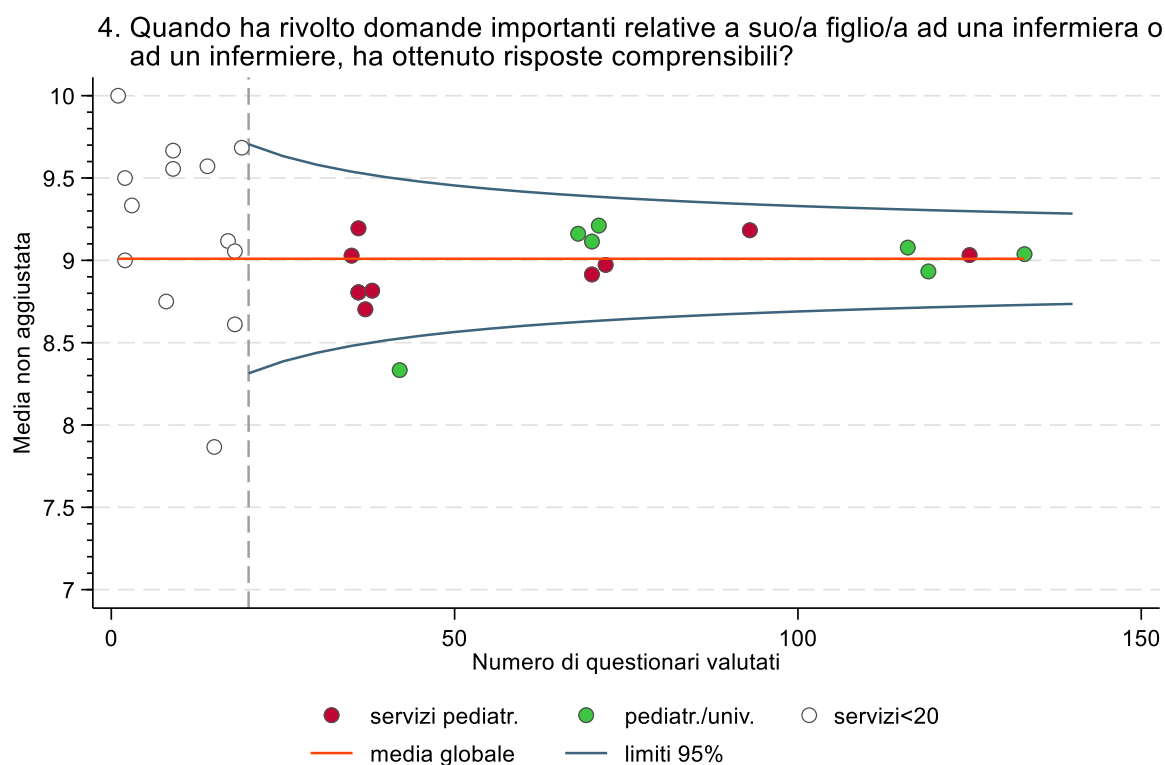


N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 17 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8.27 e quello più elevato di 9.44 (scarto max.: 1.17); il valore medio del collettivo totale per la domanda 3 corrisponde a 8.99.

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N = 1'332)

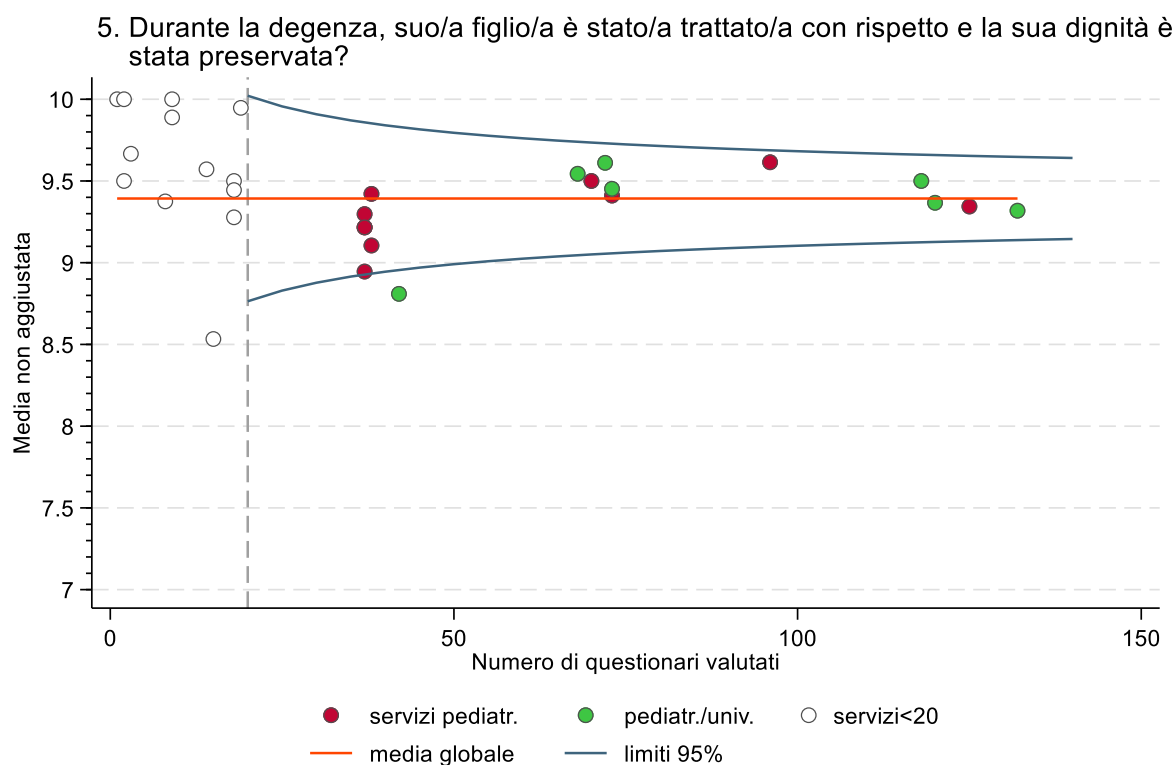


N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 17 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8.33 e quello più elevato di 9.21 (scarto max.: 0.9); il valore medio del collettivo totale per la domanda 4 corrisponde a 9.01.

Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N = 1'349)



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

Nota

- Per i 17 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8.81 e quello più elevato di 9.61 (scarto max.: 0.80); il valore medio del collettivo totale per la domanda 5 corrisponde a 9.39.

Commenti sui cinque grafici a imbuto comprendenti gli ospedali/servizi con ≥ 20 risposte

- In tutti i grafici, la stragrande maggioranza dei valori si situa tra i limiti del 95%. Una parte minima di ospedali/servizi (in generale 1-3) si situa tuttavia al di fuori (al di sopra o al di sotto) dell'imbuto del 95%, segno che esistono differenze in termini di soddisfazione (rispetto alla media del collettivo totale) non dovute al caso.
- La dispersione dei valori più marcata è quella riguardante la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale), con uno scarto di 1.73 (scala 0-10) per gli ospedali / i servizi con almeno 20 risposte. Lo scarto osservato per la domanda 2 (qualità delle cure), tuttavia, è di poco inferiore (1.58). Lo scarto massimo per la domanda 5 è di appena 0.80.
- La media aggiustata più elevata osservata per un ospedale/servizio (con ≥ 20 risposte) è di 9.75 per la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale); quella meno elevata è di 8.02, sempre per la domanda 1.
- Per 13 ospedali/servizi, i gradi di soddisfazione aggiustati relativi alle domande 3, 4 e 5 sono basati su meno di 20 risposte: non possono pertanto essere confrontati con il valore medio non aggiustato e devono essere interpretati con prudenza (12 ospedali/servizi per le domande 1 e 2).
- Delle fluttuazioni casuali marcate (tanto per i valori medi aggiustati quanto per i non aggiustati) sono generalmente osservate nel caso di ospedali/servizi con un numero ridotto di risposte. Dal punto di vista statistico, non è pertanto opportuno compararli con la media del collettivo totale.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie varia tra 1332 (domanda 4) e 1354 (domanda 1), ovvero tra il 98.1 e il 99.7% dei 1358 questionari ritornati. Questa differenza è dovuta alle risposte mancanti.

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. Inizialmente prevista per aprile, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine relativa al 2021 è stata posticipata a giugno. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2021 e contiene raffronti con le misurazioni degli anni precedenti.

Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2021 (28.0%) è quello più basso registrato dal primo sondaggio di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati, risalente al 2013. Quasi ogni anno si osserva un leggero calo del tasso di risposta (2013: 43,3%). Questo livello risulta ancora più basso per i servizi pediatrici degli ospedali (25.3%) e poco al di sopra del 30% per gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici degli ospedali universitari. La scelta di escludere i questionari completamente vuoti ha avuto un impatto sul calo del tasso di risposta (-1.0%), ma non basta a spiegarlo. Inoltre, detta tendenza è stata osservata anche per le altre indagini nazionali dell'ANQ.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei bambini, ovvero età, sesso e situazione assicurativa al momento del ricovero, sono rimaste relativamente stabili dal 2017.

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, è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato (9.39), mentre le domande 1 e 2, concernenti la raccomandazione dell'ospedale, rispettivamente la qualità delle cure fornite al bambino, sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi (risp. 8.83 e 8.89). Le domande 3 e 4, riguardanti la comprensibilità delle risposte dei medici, rispettivamente degli infermieri, hanno ottenuto risultati simili (risp. 8.99 e 9.01). Va sottolineato che i risultati per le domande 1-4 sono molto ravvicinati. Dai confronti nel tempo risulta che nel complesso questi dati sono stabili dal 2013. Con un grado di soddisfazione a tal punto elevato, e da diversi anni a questa parte, non è possibile identificare il potenziale di miglioramento. Anche le quote di risposte problematiche sono basse: quella più elevata è pari al 4.3% per la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale).

Dai risultati stratificati in funzione delle due variabili disponibili (età dei bambini e tipo di ospedale/servizio) risultano discrete variazioni, comunque non statisticamente significative.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale/servizio, rivelano che il numero di ospedali/servizi che si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95% rimane contenuto (meno del 5% degli ospedali/servizi), il che significa che queste differenze non sono del tutto casuali. Tuttavia, la necessità di disporre di almeno 20 questionari con risposte valide per le analisi limita il numero di ospedali/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.

Come nel caso di numerosi altri sondaggi sulla soddisfazione, la maggior parte dei risultati è raggruppata in cima alla scala di risposte. Questa ripartizione asimmetrica delle risposte, che presenta d'altronde un effetto plafond, si riscontra per tutte le domande; in modo particolarmente pronunciato per la domanda 5 (rispetto e dignità), per la quale oltre il 72.5% dei partecipanti ha selezionato la risposta più positiva. Questo effetto plafond limita la possibilità di discriminazione tra ospedali/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 oppure utilizzare un'altra scala di misurazione [8].

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto 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. Infine, va ricordato che i risultati non sono aggiustati in funzione dei potenziali fattori confondenti, ad esempio le variabili sociodemografiche dei partecipanti.

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. Infine, la percezione dei genitori potrebbe non corrispondere a quella dei bambini [9].

Bibliografia

1. 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* (in francese). IUMSP Lausanne, 2016.
2. *Piano di misurazione dell'ANQ. Base: Contratto nazionale di qualità*. Stato: gennaio 2021. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Piano-misurazione.pdf
3. *Misurazione ANQ della soddisfazione dei pazienti. Concetto per le misurazioni nella medicina somatica acuta, nella riabilitazione e nella psichiatria*. Agosto 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto.pdf
4. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Etude de test scientifique du nouveau questionnaire succinct de l'ANQ. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin, Juin 2018, version 2.0 (in francese) https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-proc%C3%A9dures-test.pdf
5. *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*. Versione 5.1, aprile 2019. https://anq.cubetech.site/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf
6. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005. 24: 1185-1202
7. Griffen D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**: 348-55
8. Voutilainen A, Pitkääho T, Kvist T, et al., *How to ask about patient satisfaction? The visual analogue scale is less vulnerable to confounding factors and ceiling effect than a symmetric Likert scale*. J Adv Nurs, 2016. **72**: 946-57
9. 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, 2013-2021	7
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021	8
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021	9
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2017-2021	10
Figura 5: ripartizione dell'età dei bambini, 2021	11
Figura 6: ripartizione del sesso dei bambini, 2017-2021	11
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini, 2017-2021	12
Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017-2021	12
Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1	13
Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2	13
Figura 11: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3	14
Figura 12: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4	14
Figura 13: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5	14
Figura 14: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta, 2013-2021	16
Figura 15: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni), 2021	18
Figura 16: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio, 2021	19
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N = 1'354)	21
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N = 1'352)	22
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N = 1'335)	23
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N = 1'332)	24
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N = 1'349)	25

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di ospedale, 2021	8
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2021	15
Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2017-2021	31
Tabella 4: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini, 2021	31
Tabella 5: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio, 2021	31
Tabella 6: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2019 e il 2021	32

Allegati

Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini, 2017-2021

Fasce d'età	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
2017	27.4	19.6	14.2	22.2	16.7
2018	34.4	13.9	13.4	24.1	14.2
2019	38.1	12.1	12.0	21.6	16.2
2021	39.4	15.3	11.9	18.1	15.3

Tabella 4: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini, 2021

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
<2 anni N = 648	8.75	[8.60, 8.90]	8.84	[8.71, 8.98]	8.93	[8.80, 9.05]	8.90	[8.77, 9.03]	9.35	[9.24, 9.47]
≥2 anni N = 675	8.90	[8.76, 9.04]	8.91	[8.80, 9.03]	9.02	[8.90, 9.14]	9.11	[9.00, 9.21]	9.42	[9.32, 9.52]

Tabella 5: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio, 2021

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Servizi *pediatr. N = 707	8.81	[8.67, 8.95]	8.91	[8.79, 9.03]	8.99	[8.87, 9.10]	9.00	[8.88, 9.12]	9.38	[9.28, 9.49]
Pediatr./ univ.** N = 651	8.86	[8.71, 9.01]	8.87	[8.74, 8.99]	8.99	[8.87, 9.11]	9.02	[8.90, 9.14]	9.40	[9.29, 9.51]

M: medie

IC: intervalli di confidenza del 95%

* servizi pediatrici di ospedali acuti

** ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari

Tabella 6: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2019 e il 2021

Numero di questionari ritornati, tasso di risposta, medie aggiustate e non aggiustate (con intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] per la media relativa al 2021; n = numero di questionari valutati per la domanda in esame)

Codice	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 Medie			Domanda 2 Medie			Domanda 3 Medie			Domanda 4 Medie			Domanda 5 Medie		
					Media globale: 8.83			Media globale: 8.89			Media globale: 8.99			Media globale: 9.01			Media globale: 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
1	57	42	29.4%	20.8%	9.11	8.02	42	9.00	8.17	42	8.98	8.27	41	8.91	8.33	42	9.42	8.81	42
						[7.16, 8.88]			[7.47, 8.86]			[7.57, 8.97]			[7.68, 8.99]			[8.13, 9.49]	
2	62	73	35.2%	35.1%	9.30	9.07	73	8.98	8.90	73	8.80	8.92	71	9.15	8.97	72	9.59	9.41	73
						[8.71, 9.43]			[8.49, 9.31]			[8.53, 9.30]			[8.62, 9.32]			[9.08, 9.74]	
3*	26	15	35.6%	40.5%	8.58	7.53	15	8.73	8.07	15	9.16	7.73	15	9.12	7.87	15	9.16	8.53	15
5	150	122	29.9%	26.5%	9.09	9.19	122	9.03	9.16	121	8.94	9.14	120	8.88	8.93	119	9.44	9.37	120
						[8.88, 9.49]			[8.90, 9.42]			[8.85, 9.43]			[8.64, 9.23]			[9.11, 9.63]	
6	107	118	30.1%	30.2%	8.50	8.80	118	8.52	8.80	118	8.26	8.97	117	8.90	9.08	116	9.34	9.50	118
						[8.44, 9.15]			[8.50, 9.09]			[8.72, 9.23]			[8.84, 9.31]			[9.29, 9.71]	
7	57	70	32.8%	27.7%	8.62	8.96	70	8.54	9.21	70	8.91	9.03	68	8.80	8.91	70	9.43	9.50	70
						[8.67, 9.24]			[8.88, 9.55]			[8.73, 9.33]			[8.47, 9.36]			[9.26, 9.74]	
8	30	37	23.3%	26.4%	8.63	8.41	37	8.90	8.57	37	9.07	8.59	37	9.18	9.03	35	9.30	9.22	37
						[7.61, 9.20]			[7.86, 9.27]			[7.86, 9.32]			[8.33, 9.73]			[8.54, 9.90]	
9	96	96	37.6%	33.1%	8.88	9.09	96	8.79	9.15	96	9.01	9.37	94	8.91	9.18	93	9.51	9.61	96
						[8.74, 9.45]			[8.87, 9.42]			[9.16, 9.58]			[8.86, 9.51]			[9.39, 9.84]	
10	95	125	29.8%	31.9%	8.45	8.49	125	8.71	8.70	125	8.91	8.90	123	8.86	9.03	125	9.29	9.34	125
						[8.07, 8.90]			[8.39, 9.02]			[8.61, 9.19]			[8.78, 9.28]			[9.10, 9.59]	
11	157	136	31.0%	25.5%	8.72	8.78	136	8.62	8.80	135	9.08	8.88	134	8.75	9.04	133	9.21	9.32	132
						[8.46, 9.10]			[8.51, 9.09]			[8.59, 9.17]			[8.79, 9.28]			[9.06, 9.58]	
12	111	74	31.7%	26.6%	8.29	8.47	72	8.47	8.67	73	8.88	8.88	73	8.82	9.11	70	9.45	9.45	73
						[8.01, 8.93]			[8.34, 9.00]			[8.55, 9.21]			[8.87, 9.36]			[9.17, 9.73]	

Codice	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 Medie			Domanda 2 Medie			Domanda 3 Medie			Domanda 4 Medie			Domanda 5 Medie		
					Media globale: 8.83			Media globale: 8.89			Media globale: 8.99			Media globale: 9.01			Media globale: 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
13	73	68	28.6%	30.5%	9.04	9.06	68	8.92	8.87	68	8.80	9.12	68	9.34	9.16	68	9.57	9.54	68
						[8.72, 9.40]			[8.50, 9.23]			[8.80, 9.43]			[8.84, 9.48]			[9.33, 9.76]	
14	23	37	32.9%	35.9%	8.65	8.32	37	8.70	8.49	37	8.77	8.69	36	9.00	8.81	36	9.83	9.22	37
						[7.64, 9.00]			[7.91, 9.06]			[8.07, 9.32]			[8.31, 9.30]			[8.75, 9.68]	
15	24	38	31.6%	35.5%	8.96	9.39	38	8.54	9.45	38	9.08	9.44	36	8.88	9.19	36	9.13	9.42	38
						[8.98, 9.81]			[9.09, 9.81]			[9.17, 9.72]			[8.75, 9.63]			[8.98, 9.86]	
16	42	37	30.0%	24.2%	8.93	8.76	37	9.05	8.59	37	8.83	9.00	37	9.00	8.81	36	9.60	8.95	37
						[8.10, 9.41]			[8.01, 9.18]			[8.51, 9.49]			[8.24, 9.37]			[8.35, 9.54]	
17	113	73	25.5%	16.5%	9.00	9.14	72	8.83	9.14	71	9.32	9.38	72	9.16	9.21	71	9.59	9.61	72
						[8.72, 9.56]			[8.79, 9.50]			[9.06, 9.69]			[8.80, 9.62]			[9.28, 9.94]	
18	16	18	36.4%	39.1%	8.56	9.28	18	9.38	9.17	18	9.13	9.00	18	9.31	9.06	18	9.56	9.44	18
20	22	37	25.0%	39.8%	8.27	8.89	37	8.09	8.81	37	8.55	8.70	37	8.81	8.70	37	8.68	9.30	37
						[8.44, 9.35]			[8.38, 9.25]			[8.21, 9.19]			[8.16, 9.25]			[8.87, 9.73]	
21*	19	18	25.0%	23.7%	8.74	8.94	18	8.53	9.11	18	8.95	9.06	18	8.89	9.12	17	9.21	9.50	18
23*	25	14	32.5%	50.0%	8.04	8.93	14	8.08	8.79	14	8.54	8.57	14	9.46	9.57	14	9.32	9.57	14
24	24	38	26.7%	27.7%	8.08	8.41	37	8.38	8.62	37	9.08	8.63	38	8.88	8.82	38	9.42	9.11	38
						[7.76, 9.05]			[8.15, 9.10]			[8.06, 9.20]			[8.32, 9.31]			[8.51, 9.70]	
25*	15	18	25.4%	31.0%	7.20	8.00	18	8.00	8.56	18	8.14	9.19	16	8.40	8.61	18	8.67	9.28	18
28*	8	3	25.8%	23.1%	8.38	9.33	3	8.38	9.33	3	8.29	9.33	3	8.43	9.33	3	8.75	9.67	3

Codice	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 Medie			Domanda 2 Medie			Domanda 3 Medie			Domanda 4 Medie			Domanda 5 Medie		
					Media globale: 8.83			Media globale: 8.89			Media globale: 8.99			Media globale: 9.01			Media globale: 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
29*	10	8	27.8%	29.6%	9.20	8.50	8	9.20	9.13	8	9.20	8.75	8	8.70	8.75	8	10.00	9.38	8
30*	2	9	14.3%	28.1%	9.50	9.78	9	9.50	9.78	9	10.00	9.89	9	9.50	9.56	9	10.00	9.89	9
31*	14	9	40.0%	32.1%	9.36	9.67	9	9.43	9.56	9	9.54	9.67	9	9.43	9.67	9	9.64	10.00	9
32*	4	2	40.0%	13.3%	9.75	9.00	2	9.75	8.50	2	9.75	9.50	2	10.00	9.50	2	10.00	10.00	2
33*	3	1	17.6%	8.3%	10.00	10.00	1	9.67	10.00	1	9.67	10.00	1	10.00	10.00	1	10.00	10.00	1
34*	5	20	31.3%	29.0%	9.00	9.75	20	9.40	9.70	20	9.60	9.72	18	9.00	9.68	19	9.60	9.95	19
						[9.47, 10.03]			[9.41, 9.99]										
35*		2		66.7%		10.00	2		8.50	2		9.00	2		9.00	2		9.50	2

* Nel caso degli ospedali/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 famigliari 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 2021
Anno	Marzo 2022
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Dott. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei bambini dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
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) Sig.ra 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 2021 è stato approvato dal Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti nel marzo 2022