

---

# Sondaggio nazionale tra i genitori Medicina somatica acuta

---

Rapporto comparativo nazionale misurazione 2015

Maggio 2016, versione 1.0

## Impressum

---

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Titolo                       | Sondaggio nazionale tra i genitori Medicina somatica acuta<br>Rapporto comparativo nazionale misurazione 2015, versione 1.0  |
| Anno                         | Maggio 2016  |
| Autori                       | Dirk Wiedenhöfer, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA<br>Nicolas Matzinger, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA<br>Béatrice Schwark, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA<br>PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA<br><br>Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ         |
| Committente rappresentato da | Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)<br>Daniela Zahnd, collaboratrice scientifica Medicina somatica acuta, ANQ<br>Segretariato generale ANQ<br>Thunstrasse 17, 3000 Berna 6<br>T 031 511 38 48, <a href="mailto:daniela.zahnd@anq.ch">daniela.zahnd@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a> |
| Copyright                    | Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)  |

## Indice

---

|   |           |
|---|-----------|
| Impressum.....  | 2         |
| Riepilogo.....  | 4         |
| <b>1. Introduzione.....</b>   | <b>6</b>  |
| 1.1 Obiettivo e mandato.....  | 6         |
| 1.2 Organizzazione.....   | 6         |
| <b>2. Metodo.....</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1 Sviluppo del questionario.....  | 6         |
| 2.2 Collettivo di pazienti.....   | 7         |
| 2.3 Svolgimento del sondaggio.....  | 7         |
| 2.4 Registrazione dei dati.....   | 7         |
| 2.5 Regole dell'elaborazione dei dati.....  | 7         |
| 2.6 Direttive per le analisi.....   | 8         |
| 2.7 Rapporto.....   | 8         |
| 2.8 Qualità dei dati.....   | 9         |
| <b>3. Risultati.....</b>  | <b>10</b> |
| 3.1 Tasso di risposta e descrizione del campione.....   | 10        |
| 3.2 Panoramica dei risultati principali.....  | 13        |
| 3.3 Analisi delle singole domande.....  | 14        |
| 3.4 Stratificazione dei risultati secondo la fascia d'età.....                                | 17        |
| 3.5 Stratificazione dei risultati secondo il tipo di ospedale.....                            | 18        |
| 3.6 Risultati delle singole domande non aggiustate secondo il rischio (grafico a imbuto)..... | 19        |
| <b>4. Conclusioni.....</b>  | <b>25</b> |
| Annesso I.....  | 26        |

## Riepilogo

---

### Situazione di partenza e obiettivo

L'ANQ ha deciso di condurre dal 2013 un sondaggio capillare tra i genitori in Svizzera.

Il sondaggio nazionale tra i genitori è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ e quindi del contratto nazionale di qualità. L'obiettivo è quello di rilevare la soddisfazione dei genitori i cui figli sono stati curati in ospedali pediatrici e in ospedali acuti con un reparto esplicitamente pediatrico<sup>1</sup> e di confrontare i risultati a livello nazionale.

### Metodo

Il questionario comprende cinque domande base su temi rilevanti della soddisfazione dei pazienti. Focalizzando l'attenzione su poche ma significative domande, si agevola la combinazione con altri sondaggi già in uso. Il sondaggio coinvolge i genitori di tutti i pazienti minori di sedici anni dimessi nel mese di settembre 2015. Erano invece esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera. I genitori di pazienti ricoverati più volte sono stati inclusi una sola volta. Si è rinunciato all'invio di solleciti. Il rilevamento dei dati è stato effettuato su carta. Il questionario anonimo è stato di regola inviato per posta quattordici giorni, al più tardi sette settimane, dopo la dimissione agli ospedali e alle cliniche.<sup>2</sup>

### Analisi

Gli istituti di inchiesta hanno trasmesso i loro dati alla hcri AG, un'azienda della Posta CH SA, per l'allestimento a livello nazionale dell'analisi per gli ospedali. I risultati finali sono stati pubblicati online a febbraio 2016 dalla hcri AG per ogni ospedale partecipante. Gli utenti registrati dell'ospedale hanno ricevuto un rimando all'analisi e i dati per effettuare il login. Tramite la piattaforma di analisi, ogni ospedale poteva visualizzare i suoi dati e, all'occorrenza, scaricare i risultati e i rapporti. Il valore di riferimento era costituito da tutti gli ospedali, secondo la definizione del collettivo. Gli ospedali che appartengono a gruppi potevano far capo a valori di riferimento in seno al loro gruppo.

### Risultati

Nel 2015, 32 istituti hanno partecipato al sondaggio nazionale dell'ANQ tra i genitori. Durante il periodo in cui si è svolto il sondaggio, sono stati inviati 4386 questionari, di cui 1802 sono ritornati. Ciò corrisponde a un tasso di risposta del 41,1%. L'età media dei pazienti era di 5,2 anni. Le femmine erano il 43,6%, i maschi il 56,4%. L'83,8% dei pazienti era assicurato in reparto comune, il 16,2% ha stipulato un'assicurazione complementare. Le risposte alle singole domande hanno evidenziato un livello di soddisfazione molto elevato. Le persone interrogate hanno esplorato l'intero spettro di risposte possibili. La mediana (percentile 50%) delle domande 2, 3 e 4 (qualità delle cure, comprensibilità delle risposte di medici e infermieri) si situa sul valore 9 su una scala da 0 a 10 (0 = soddisfazione minima, 10 = soddisfazione elevata). Per le domande 1 e 5 (raccomandazione e rispetto e dignità), la mediana si attesta invece sul 10. Un'analisi dei valori mancanti (*missing values*) per ogni domanda ha rivelato che tutte le domande sono state compilate ottimamente.

---

<sup>1</sup> Fanno stato i reparti che assistono esclusivamente bambini e adolescenti fino a 16 anni, e che dispongono del personale qualificato e dell'infrastruttura necessaria per questo particolare collettivo di pazienti.

<sup>2</sup> Per favorire la fluidità del testo, di seguito si parlerà esclusivamente di ospedali, ma sono sempre considerate anche le cliniche.



I risultati del sondaggio attestano un grado di soddisfazione per lo più elevato dei genitori nei confronti degli ospedali pediatrici e dei reparti esplicitamente pediatrici degli ospedali acuti.

## 1. Introduzione

---

### 1.1 Obiettivo e mandato

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

L'obiettivo principale di questo sondaggio dell'ANQ è quello di rilevare la soddisfazione dei genitori i cui figli sono curati in ospedali pediatrici e in reparti esplicitamente pediatrici di ospedali acuti, e di confrontare a livello nazionale i risultati, senza però stilare classifiche.

La hcri AG e la MECON measure & consult GmbH svolgono su mandato dell'ANQ il sondaggio nazionale annuale sulla soddisfazione dei pazienti nel settore acuto, i cui risultati vengono analizzati in un confronto a livello nazionale e pubblicati in forma trasparente. La misurazione della soddisfazione dei genitori è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Gli ospedali che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio.

### 1.2 Organizzazione

Analogamente al sondaggio tra gli adulti, anche quello tra i genitori è stato svolto con una combinazione di istituti di analisi e di inchiesta. La hcri AG e la MECON measure & consult GmbH hanno coordinato le operazioni e si sono accertate che gli ospedali conducessero il sondaggio secondo le direttive.<sup>3</sup> Gli istituti di inchiesta hanno messo a disposizione degli ospedali i questionari e le rispettive lettere di accompagnamento, elaborato i questionari ritornati e si sono occupati del trasferimento dei dati alla hcri AG e alla MECON measure & Consult GmbH. Gli istituti di inchiesta erano i seguenti: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, QM Riedo, ESOPE, stevenmarco sagl.

Tutti i dati rilevati sono confluiti nella banca dati centrale della hcri AG. Il mandato della hcri AG prevedeva la gestione della banca dati centrale, l'analisi online e la redazione del rapporto.

## 2. Metodo

---

### 2.1 Sviluppo del questionario

Il questionario comprende cinque domande base su temi rilevanti della soddisfazione dei pazienti. Focalizzando l'attenzione su poche ma significative domande, si agevola la combinazione con altri sondaggi già in uso. In questo caso, il questionario dell'ANQ utilizzato per il sondaggio tra gli adulti è stato appositamente adattato da esperti del settore pediatrico. Il questionario è disponibile in italiano, tedesco e francese.

Le domande del questionario dell'ANQ prevedono una scala di risposte da 0 a 10 (0 = soddisfazione minima, 10 = soddisfazione elevata). Le prime due concernono la soddisfazione generale nei confronti della cura. Altre due domande chiedono ai genitori di esprimersi sulle informazioni fornite dai medici

---

<sup>3</sup> Le direttive dettagliate concernenti l'invio dei questionari, il rilevamento, il trasferimento e l'elaborazione dei dati, compresi gli aspetti della protezione dei dati, sono riportate nel concetto di analisi e nel manuale sulla misurazione.

e dal personale infermieristico. Infine, le persone interpellate devono valutare se nell'ospedale i loro figli sono stati trattati con rispetto e dignità.

Maggiori informazioni sul concetto e sul questionario: [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/Konzept\\_Nationale\\_Patientenbefragung\\_def\\_it.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_it.pdf)

## 2.2 Collettivo di pazienti

Il sondaggio coinvolge i genitori dei pazienti minori di sedici anni dimessi nel mese di settembre 2015 da un ospedale pediatrico o da un reparto esplicitamente pediatrico di un ospedale acuto. I genitori di pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta. Le persone con domicilio all'estero e i pazienti deceduti non sono stati considerati.

## 2.3 Svolgimento del sondaggio

L'invio ai genitori del questionario e di una lettera di accompagnamento dell'ospedale ha avuto luogo di regola quattordici giorni (ma al massimo sette settimane) dopo la dimissione. A titolo facoltativo, si poteva consegnare ai genitori un'informazione preliminare per annunciare l'inchiesta.

Il questionario cartaceo compilato è stato poi ritornato all'istituto di inchiesta competente con la busta risposta preaffrancata. Per ridurre al minimo l'onere amministrativo, non è stato inviato alcun sollecito.

I nosocomi avevano la possibilità di rilevare variabili supplementari per stratificare i risultati, per esempio il reparto di dimissione.

## 2.4 Registrazione dei dati

I questionari ritornati sono stati scansionati secondo il relativo regolamento vincolante per tutti gli istituti di inchiesta. La categoria dell'ospedale e il numero di questionari inviati sono stati richiesti e registrati separatamente.

Per la fornitura dei dati alla hcri AG, i formati e la sequenza delle variabili erano descritti in un registro dei codici. Gli istituti di inchiesta hanno trasmesso i dati otto-dieci settimane dopo l'ultimo invio dei questionari. Gli istituti di inchiesta e gli istituti di analisi dovevano rispettare le direttive attuali sulla protezione dei dati. Tutti gli istituti partecipanti alla registrazione e all'elaborazione dei dati hanno rispettato i regolamenti in vigore.

## 2.5 Regole dell'elaborazione dei dati

La prima verifica dei dati è avvenuta già al momento della lettura dei questionari. Le indicazioni doppie o difficilmente leggibili sono state controllate manualmente e corrette. Queste operazioni erano responsabilità degli istituti di inchiesta.

Nella banca dati, si è lasciato uno spazio vuoto (non uno 0) per i valori mancanti (*missing values*). In tal modo, una domanda rimasta senza risposta non poteva influenzare negativamente i risultati.

Al momento dell'aggregazione finale, i dati sono stati resi plausibili e, in caso di indicazioni errate, sono stati avviati i controlli e le correzioni necessari da parte della hcri AG. Le regole di plausibilità erano riportate nel registro dei codici.

## 2.6 Direttive per le analisi

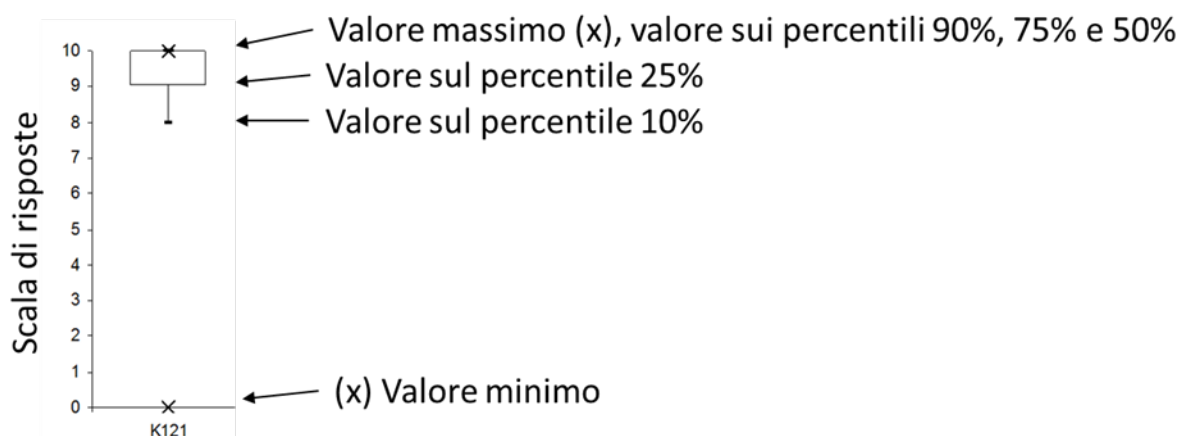
L'analisi descrittiva fornisce una panoramica della ripartizione in base al sesso, alla situazione assicurativa e all'età.

I valori medi aggregati delle risposte a tutte le domande vengono rappresentati graficamente in box-plot (figura 1) e in tabelle. La ripartizione aggregata delle risposte è a sua volta rappresentata in tabelle e in istogrammi per ogni domanda.

Calcolo del tasso di risposta: il tasso di risposta è la percentuale dei questionari validi ritornati rispetto al numero di quelli inviati (tasso netto). Al contempo, è stato rilevato separatamente il tasso di compilazione di ogni domanda. I questionari ritornati vuoti sono stati scansionati e inclusi nel calcolo del tasso di risposta (= tasso lordo). Per l'analisi, sono state utilizzate solo le indicazioni valide per ogni domanda. I valori mancanti (*missing values*) sono stati esclusi.

Per la rappresentazione si è optato per l'istogramma e il box-plot.<sup>4</sup>

**Figura 1: box-plot**



In seguito all'elevato effetto plafone, nell'esempio (figura 1) il valore massimo e i valori dei percentili 75% e 50% si trovano tutti sul valore 10.

## 2.7 Rapporto

I risultati specifici sono stati pubblicati online nel mese di febbraio 2016 dalla hcri AG per ogni ospedale, rispettivamente sede partecipante. Gli utenti registrati dell'ospedale hanno ricevuto un rimando all'analisi e i dati per effettuare il login. Le modalità di rappresentazione e altri dettagli sono riportati nel concetto di analisi. [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/201508\\_Auswertungskonzept\\_PatZu\\_V\\_3\\_1\\_it.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_it.pdf)

I risultati del sondaggio 2015 sono stati analizzati a livello di ospedale, rispettivamente di sede. Non si è proceduto a un'analisi secondo la regione linguistica o il Cantone. Per l'analisi comparativa nazionale 2015 non è stato effettuato alcun aggiustamento secondo il rischio.

<sup>4</sup> Il box-plot contiene mediana, due percentili (75% e 25%), il massimo e il minimo. Nella box (scatola) si trovano i 50% medi dei valori.





## 2.8 Qualità dei dati

Determinati parametri sono stati rilevati per il controllo di qualità del sondaggio. Questi dati concernono il tasso di risposta per ogni istituto di inchiesta, il rispetto delle tappe e la qualità dei dati trasmessi all'istituto di analisi.

## 3. Risultati

---

### 3.1 Tasso di risposta e descrizione del campione

Al sondaggio nazionale tra i genitori 2015 hanno partecipato 32 ospedali, rispettivamente sedi. Dei 4386 questionari inviati nel settembre 2015, 1802 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta del 41,1% (min. 3,4%, mass. 43,6%). Il 78,0% delle persone che hanno risposto ha compilato il questionario senza coinvolgere il figlio, il 22,0% lo ha fatto insieme al figlio. Il 3,1% degli ospedali ha combinato il questionario dell'ANQ con domande supplementari proprie o con un'inchiesta sulla soddisfazione più approfondita.

La tabella 5 nell'annesso propone una rappresentazione differenziata del tasso di risposta per ogni ospedale. La tabella 1 presenta il tasso di risposta degli istituti di inchiesta partecipanti.

**Tabella 1: tasso di risposta per ogni istituto di inchiesta 2015**

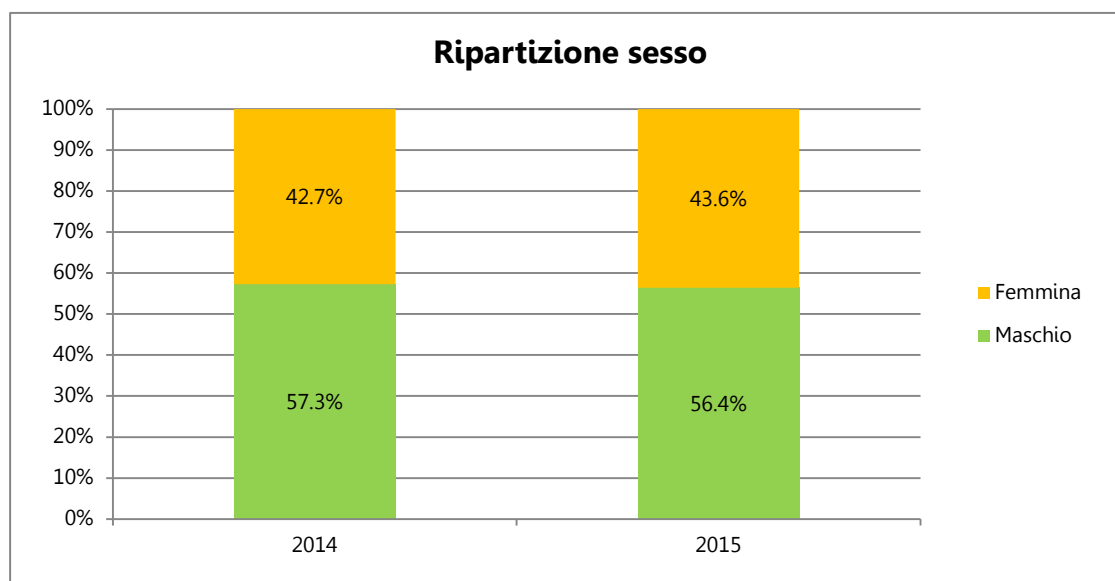
| Istituto di inchiesta    | N. quest. ritornati | N. quest. inviati | Tasso di risposta |
|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Mecon GmbH</b>        | 545                 | 1283              | 42,5%             |
| <b>hcri AG</b>           | 770                 | 1886              | 40,8%             |
| <b>ESOPE</b>             | 174                 | 355               | 49,0%             |
| <b>Stevemarco sagl</b>   | 62                  | 171               | 36,3%             |
| <b>QM Riedo</b>          | 251                 | 691               | 36,3%             |
| <b>Collettivo totale</b> | <b>1802</b>         | <b>4386</b>       | <b>41,1%</b>      |

### Sesso, età e situazione assicurativa dei partecipanti

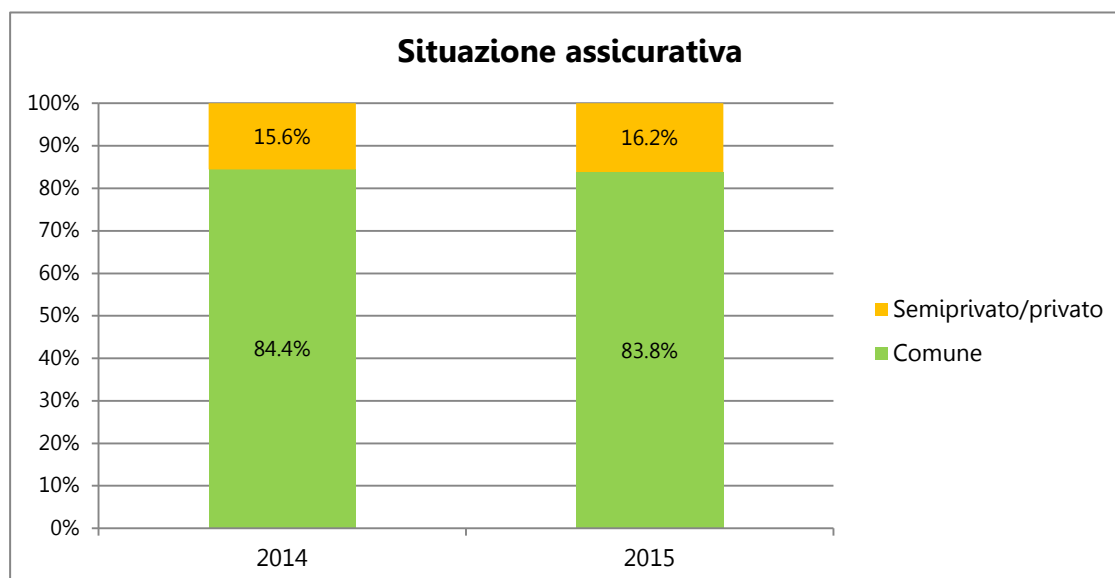
Nel 2015, le femmine erano il 43,6%, i maschi il 56,4% (figura 2a). L'83,8% dei pazienti era assicurato in reparto comune, il 16,2% ha stipulato un'assicurazione complementare (figura 2b). La ripartizione secondo il sesso e la situazione assicurativa sono cambiate solo lievemente tra il 2014 e il 2015.

La struttura del collettivo di pazienti secondo l'età mostra nel 2015 un valore medio di 5,2 anni con una deviazione standard di 5,1 anni (figura 3). Quasi il 45% dei pazienti inclusi ha meno di due anni.

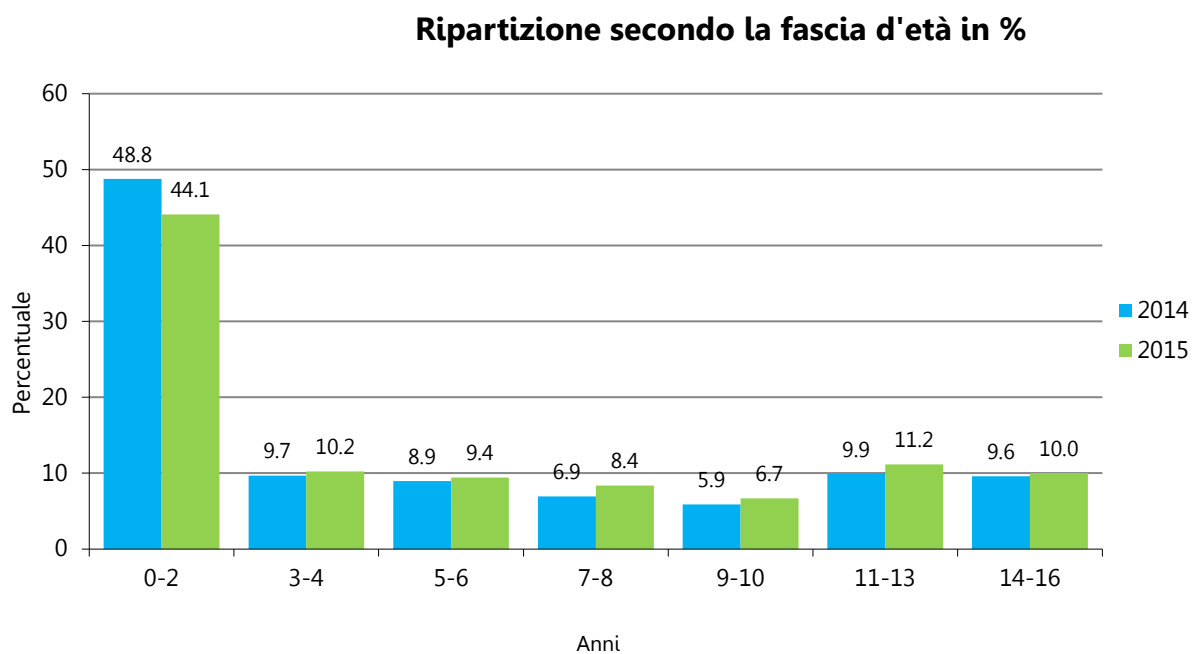
**Figura 2a: ripartizione secondo il sesso**



**Figura 2b: situazione assicurativa**



**Figura 3: struttura del collettivo di pazienti secondo l'età**



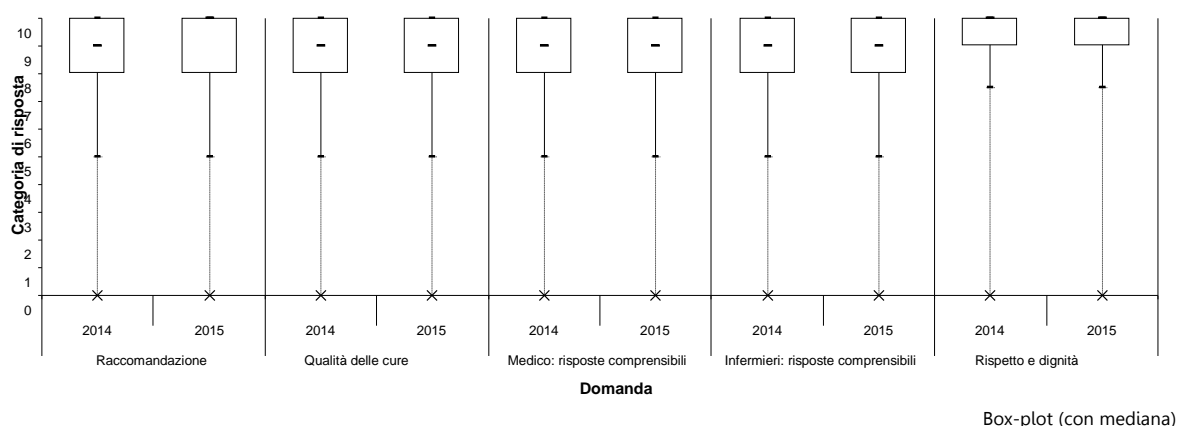
### 3.2 Panoramica dei risultati principali

Di seguito, presentiamo i risultati principali a livello nazionale in forma descrittiva e aggregata (tabella 2). Nel 2015, i valori medi delle risposte dei genitori si situavano per tutte le cinque domande tra l'8,70 e il 9,31 su un minimo di 0 punti e un massimo di 10. I valori mancanti (*missing values*) si situavano tra lo 0,6% e lo 0,9%. Le singole domande presentavano i valori seguenti.

**Tabella 2: panoramica dei risultati principali**

| Domanda  | Valore medio |      | Deviazione standard |      | Mediana |       | Quartile superiore |       | Quartile inferiore |      | Percentuale valori mancanti |      |
|--|--------------|------|---------------------|------|---------|-------|--------------------|-------|--------------------|------|-----------------------------|------|
|  | 2014         | 2015 | 2014                | 2015 | 2014    | 2015  | 2014               | 2015  | 2014               | 2015 | 2014                        | 2015 |
| 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? | 8.68         | 8.70 | 1.85                | 1.94 | 9.00    | 10.00 | 10.00              | 10.00 | 8.00               | 8.00 | 1.1                         | 0.8  |
| Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?  | 8.64         | 8.71 | 1.66                | 1.67 | 9.00    | 9.00  | 10.00              | 10.00 | 8.00               | 8.00 | 0.8                         | 0.8  |
| Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?                                       | 8.78         | 8.81 | 1.67                | 1.63 | 9.00    | 9.00  | 10.00              | 10.00 | 8.00               | 8.00 | 1.0                         | 0.9  |
| Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?               | 8.78         | 8.81 | 1.54                | 1.63 | 9.00    | 9.00  | 10.00              | 10.00 | 8.00               | 8.00 | 0.6                         | 0.6  |
| Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?  | 9.29         | 9.31 | 1.41                | 1.47 | 10.00   | 10.00 | 10.00              | 10.00 | 9.00               | 9.00 | 0.6                         | 0.7  |

**Figura 4: box-plot risultati principali**



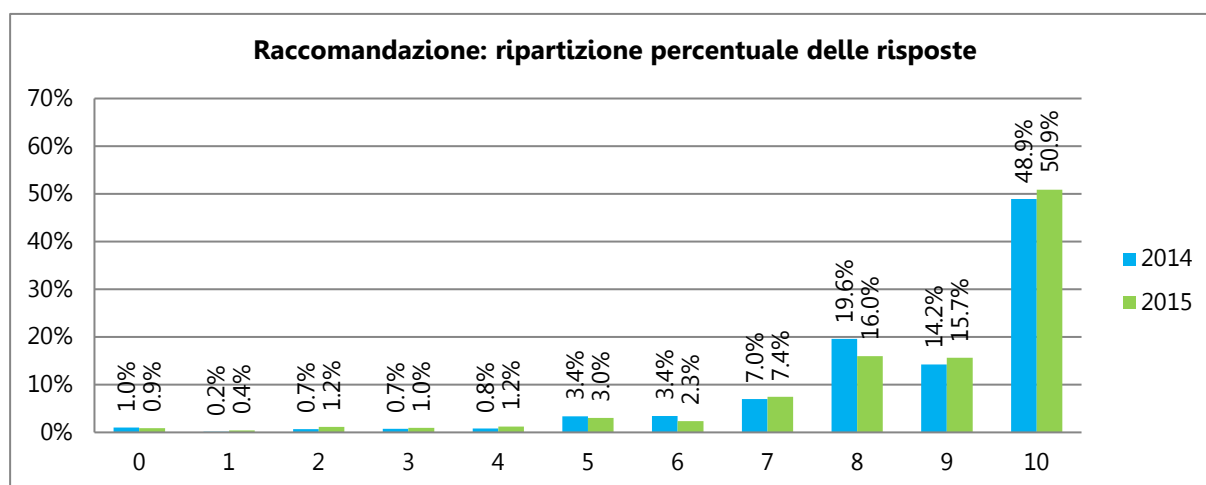
### 3.3 Analisi delle singole domande

Di seguito, sono descritti i valori della soddisfazione per ogni domanda ed è rappresentata graficamente la ripartizione delle risposte (figure 5-9).

#### **Domanda 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?**

Alla domanda 1, il 66,6% dei genitori del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 (15,7%) o 10 (50,9%). Il valore medio è di 8,7 con una deviazione standard di 1,9. I valori mancanti (*missing*) per questa domanda sono inferiori all'1% (vedi anche tabella 2).

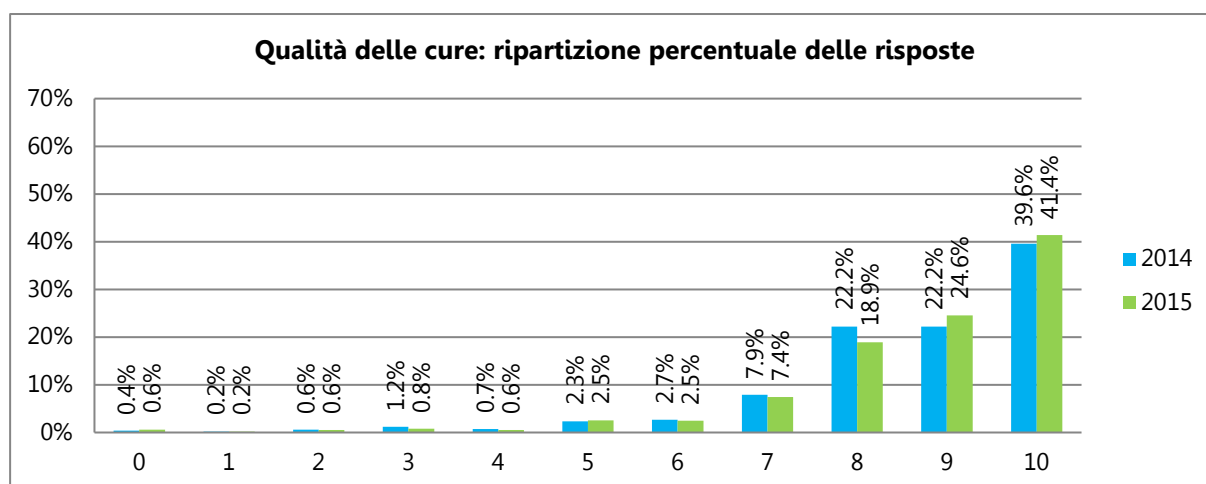
**Figura 5: ripartizione risposte domanda 1 in %**



#### **Domanda 2: Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?**

Alla domanda 2, il 66% dei genitori del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 (24,6%) o 10 (41,4%). Il valore medio è di 8,7 con una deviazione standard di 1,7. I valori mancanti (*missing*) per questa domanda sono inferiori all'1% (vedi anche tabella 2).

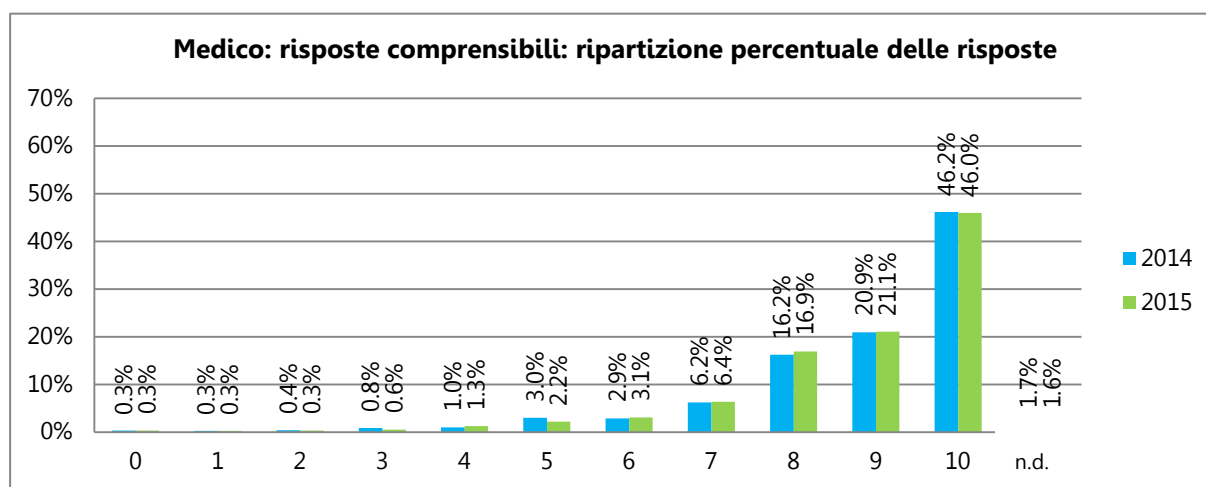
**Figura 6: ripartizione risposte domanda 2 in %**



### Domanda 3: Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?

Alla domanda 3, il 61,1% dei genitori del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 (21,1%) o 10 (46,0%). Il valore medio è di 8,8 con una deviazione standard di 1,6. I valori mancanti (*missing*) per questa domanda sono inferiori all'1% (vedi anche tabella 2). L'1,6% dei genitori non ha posto domande.

Figura 7: ripartizione risposte domanda 3 in %

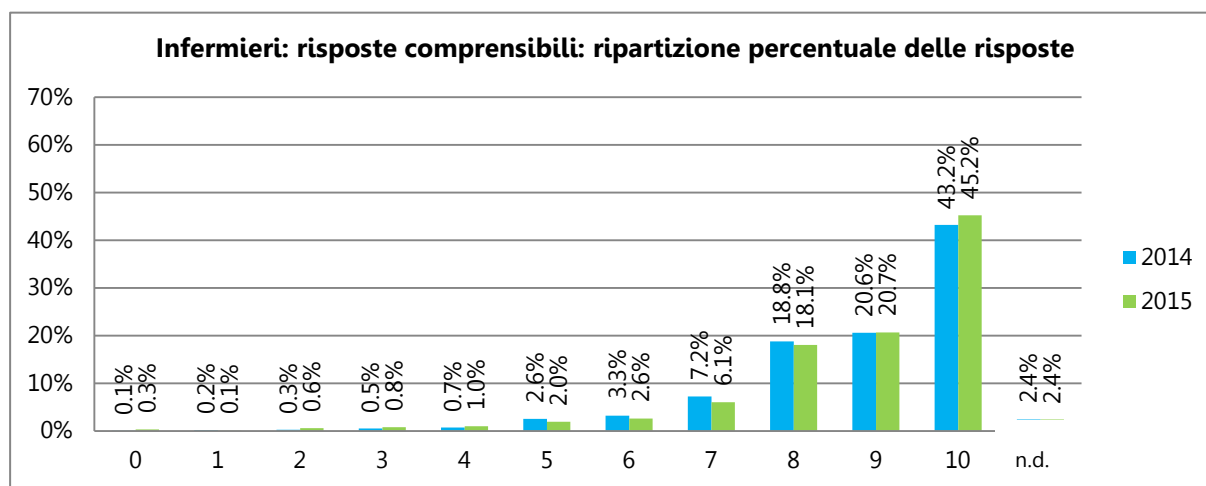


n.d. = nessuna domanda

### Domanda 4: Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?

Alla domanda 4, il 65,9% dei genitori del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 (20,7%) o 10 (45,2%). Il valore medio è di 8,8 con una deviazione standard di 1,6. I valori mancanti (*missing*) per questa domanda sono inferiori all'1% (vedi anche tabella 2). Il 2,4% dei genitori non ha posto domande.

Figura 8: ripartizione risposte domanda 4 in %

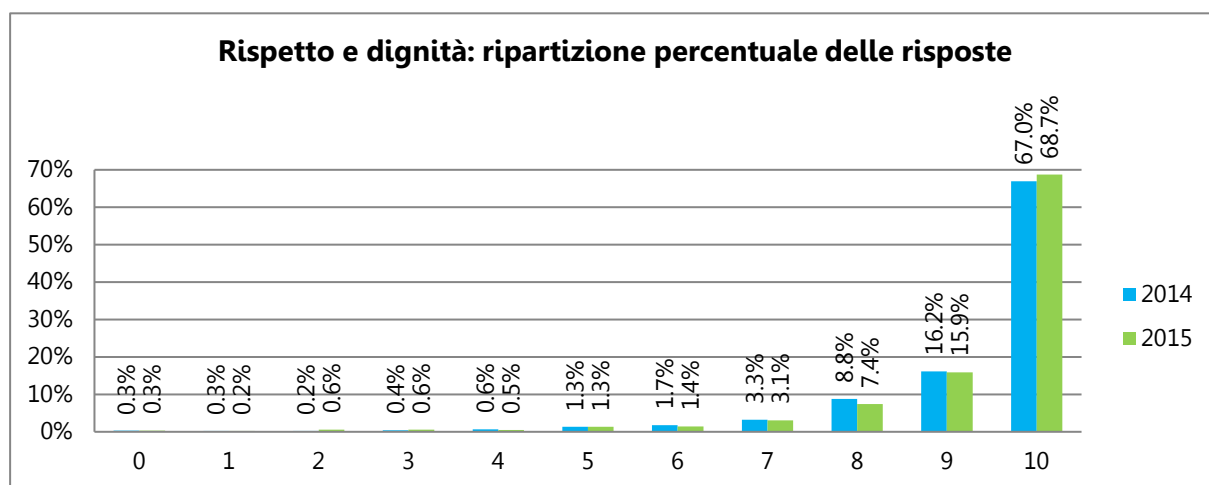


n.d. = nessuna domanda

**Domanda 5: Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?**

Alla domanda 5, l'84,6% dei genitori del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 (15,9%) o 10 (68,7%). Il valore medio è di 9,3 con una deviazione standard di 1,5. I valori mancanti (*missing*) per questa domanda sono inferiori all'1% (vedi anche tabella 2).

**Figura 9: ripartizione risposte domanda 5 in %**





### 3.4 Stratificazione dei risultati secondo la fascia d'età

In questo capitolo, i risultati degli anni 2014/2015 sono stratificati secondo la fascia d'età confrontando quelli del gruppo più frequente (0-2 anni) con gli altri (3-16 anni). Nel 2014, la fascia d'età 0-2 anni comprendeva 921 bimbi, nel 2015 777. Quella 3-16 anni annoverava 962 bambini nel 2014 e 986 nel 2015.

**Tabella 3: risultati principali 2015 di tutte le domande secondo la fascia d'età**

| Domande   | Valore medio |      |           |      | Deviazione standard |      |           |      | Mediana  |       |           |       |
|---|--------------|------|-----------|------|---------------------|------|-----------|------|----------|-------|-----------|-------|
|   | 0-2 anni     |      | 3-16 anni |      | 0-2 anni            |      | 3-16 anni |      | 0-2 anni |       | 3-16 anni |       |
|   | 2014         | 2015 | 2014      | 2015 | 2014                | 2015 | 2014      | 2015 | 2014     | 2015  | 2014      | 2015  |
| 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? | 8.62         | 8.65 | 8.75      | 8.76 | 1.90                | 1.91 | 1.76      | 1.93 | 9.00     | 9.00  | 9.00      | 10.00 |
| 2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?  | 8.63         | 8.67 | 8.67      | 8.77 | 1.63                | 1.61 | 1.66      | 1.68 | 9.00     | 9.00  | 9.00      | 9.00  |
| 3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?                                       | 8.73         | 8.72 | 8.85      | 8.89 | 1.69                | 1.66 | 1.63      | 1.57 | 9.00     | 9.00  | 9.00      | 9.00  |
| 4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?               | 8.68         | 8.73 | 8.88      | 8.89 | 1.61                | 1.61 | 1.46      | 1.58 | 9.00     | 9.00  | 9.00      | 9.00  |
| 5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?  | 9.26         | 9.35 | 9.36      | 9.31 | 1.43                | 1.35 | 1.31      | 1.50 | 10.00    | 10.00 | 10.00     | 10.00 |

Dalla rappresentazione differenziata dei risultati principali delle cinque domande si nota che i genitori con figli minori di due anni hanno risposto in modo leggermente più critico di quelli con figli tra i tre e i sedici anni (tabella 3). Le differenze più marcate nel 2015 si constatano alle domande 1, 2, 3 e 4: i valori medi divergono di 0,11 punti (domanda 1), 0,10 punti (domanda 2), 0,17 punti (domanda 3) e 0,16 punti (domanda 4). Le differenze riscontrate nelle domande 2, 3 e 4 sono significative ( $p < 0,05$ ).

### 3.5 Stratificazione dei risultati secondo il tipo di ospedale

In questo capitolo, i risultati sono stratificati secondo il tipo di ospedale (ospedale acuto con pediatria vs. ospedale pediatrico/universitario). Nel 2014, il gruppo degli ospedali acuti con reparto pediatrico comprendeva 1097 nosocomi, nel 2015 988. Il gruppo ospedale pediatrico/universitario annoverava 819 istituti nel 2014 e 814 nel 2015.

**Tabella 4: risultati principali 2015 di tutte le domande secondo il tipo di ospedale**

| Domande  | Valore medio                   |      |                      |      | Deviazione standard            |      |                      |      | Mediana                           |       |                      |       |
|--|--------------------------------|------|----------------------|------|--------------------------------|------|----------------------|------|-----------------------------------|-------|----------------------|-------|
|  | Osp. acuto<br>con reparto ped. |      | Osp. ped. /<br>univ. |      | Osp. acuto<br>con reparto ped. |      | Osp. ped. /<br>univ. |      | Osp. acuto<br>con reparto<br>ped. |       | Osp. ped. /<br>univ. |       |
|  | 2014                           | 2015 | 2014                 | 2015 | 2014                           | 2015 | 2014                 | 2015 | 2014                              | 2015  | 2014                 | 2015  |
| 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? | 8.58                           | 8.48 | 8.81                 | 8.96 | 1.91                           | 2.05 | 1.76                 | 1.76 | 9.00                              | 9.00  | 10.00                | 10.00 |
| 2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?   | 8.63                           | 8.64 | 8.66                 | 8.80 | 1.67                           | 1.73 | 1.65                 | 1.59 | 9.00                              | 9.00  | 9.00                 | 9.00  |
| 3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?                                      | 8.77                           | 8.70 | 8.81                 | 8.93 | 1.69                           | 1.73 | 1.65                 | 1.49 | 9.00                              | 9.00  | 9.00                 | 9.00  |
| 4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?              | 8.76                           | 8.77 | 8.79                 | 8.85 | 1.55                           | 1.68 | 1.53                 | 1.56 | 9.00                              | 9.00  | 9.00                 | 9.00  |
| 5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?   | 9.29                           | 9.27 | 9.30                 | 9.35 | 1.43                           | 1.54 | 1.38                 | 1.40 | 10.00                             | 10.00 | 10.00                | 10.00 |

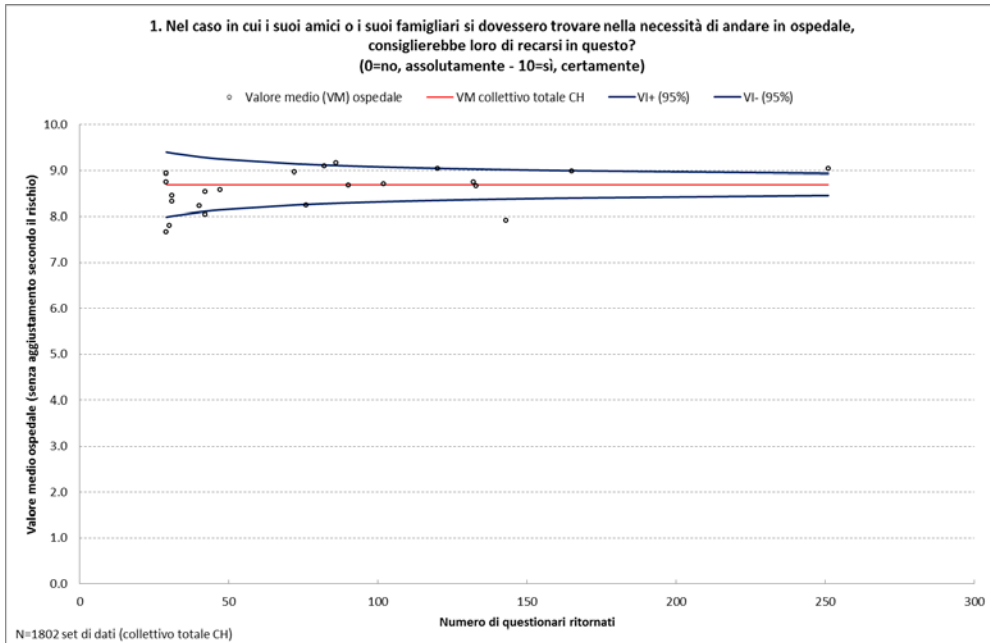
Dalla rappresentazione differenziata dei risultati principali delle cinque domande si nota che i genitori i cui figli sono stati curati in ospedali universitari/pediatrici hanno risposto nel 2015 in modo leggermente più positivo rispetto a quelli i cui figli erano ricoverati in un ospedale acuto con reparto pediatrico (tabella 4). Le differenze più marcate nel 2015 si constatano alle domande 1 e 3: i valori medi divergono di 0,48 punti (domanda 1) e 0,23 punti (domanda 3). Le differenze riscontrate nelle domande 1, 2 e 3 sono significative ( $p < 0,05$ ).

### 3.6 Risultati delle singole domande non aggiustate secondo il rischio (grafico a imbuto)

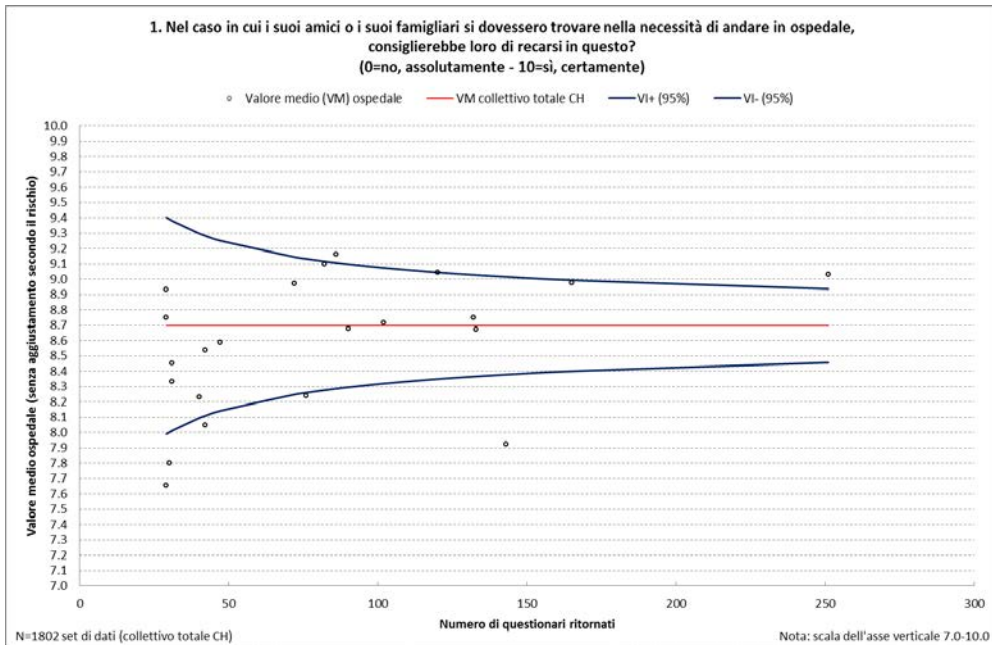
Le figure 10a-14b rappresentano in grafici a imbuto i risultati del confronto tra ospedali. Per ogni domanda, sono previsti due grafici, la cui unica differenza è la scala, rispettivamente la sezione dell'asse. Nel primo grafico viene sempre rappresentato l'intero asse, nel secondo solo la porzione di scala tra 7 e 10. Nei grafici vengono indicati i valori medi non aggiustati. Sull'asse y (verticale), è riportato il valore medio raggiunto. L'asse x mostra il numero di questionari ritornati. I valori si situano tra 25 e 251. Gli ospedali con meno di venticinque questionari ritornati sono stati riuniti in un gruppo a sé stante. A questa categoria sono stati assegnati undici nosocomi, rappresentati semplicemente come ospedale (n=133) nel grafico a imbuto del rapporto comparativo nazionale. Il valore medio del collettivo totale funge da valore di riferimento (linea rossa orizzontale). Le linee blu che costituiscono il grafico a imbuto sono gli intervalli di confidenza del 95% in relazione al numero di questionari ritornati. I cerchietti neri rappresentano un ospedale. Quelli di grandi dimensioni con un numero elevato di questionari si trovano a destra nel grafico, quelli più piccoli con meno questionari a sinistra. Gli ospedali con valori medi al di fuori del grafico a imbuto hanno valori significativamente peggiori (sotto la linea blu più bassa) o migliori (sopra la linea blu più alta).

Queste rappresentazioni dei risultati saranno consultabili anche al sito dell'ANQ.

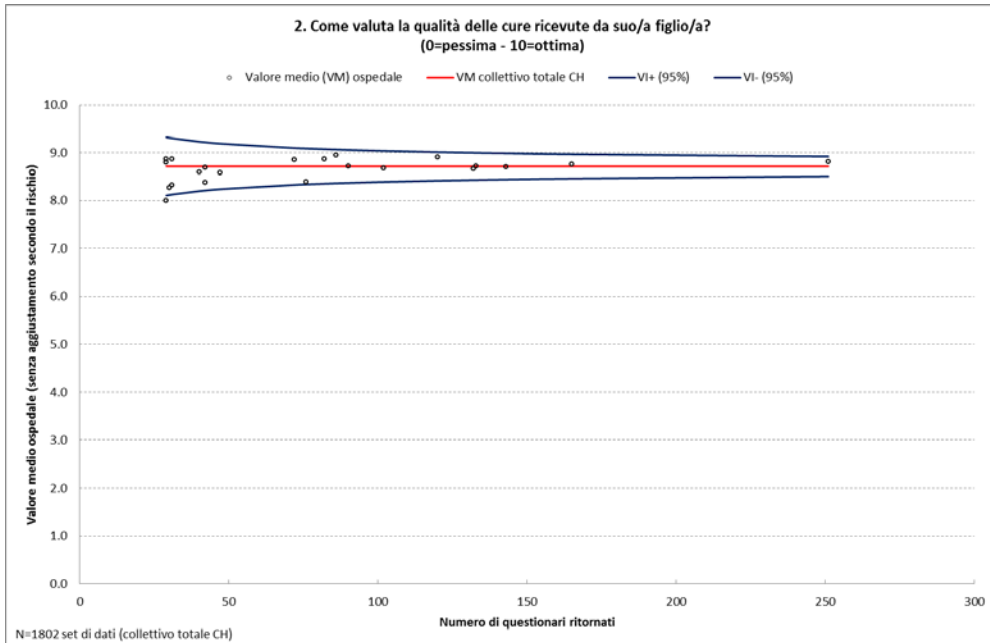
**Figura 10a: valori medi ospedali della domanda 1 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



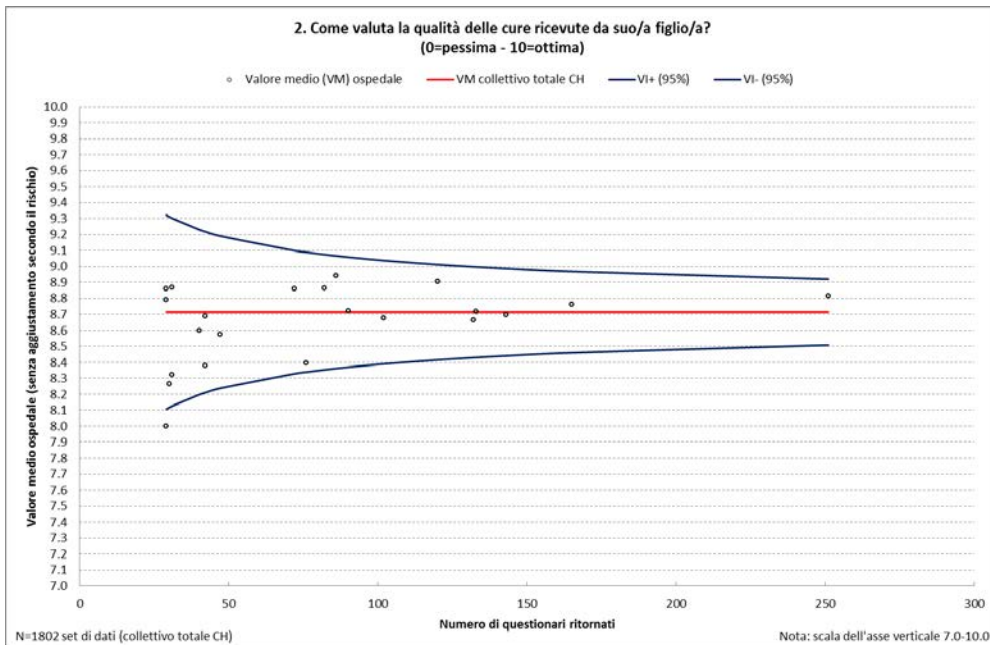
**Figura 10b: valori medi ospedali della domanda 1 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



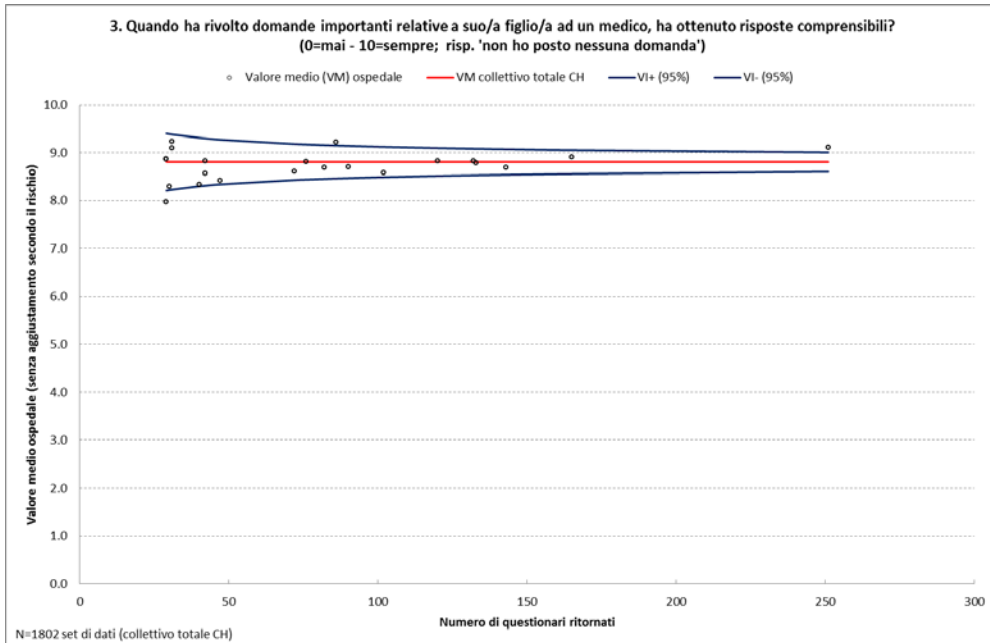
**Figura 11a: valori medi ospedali della domanda 2 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



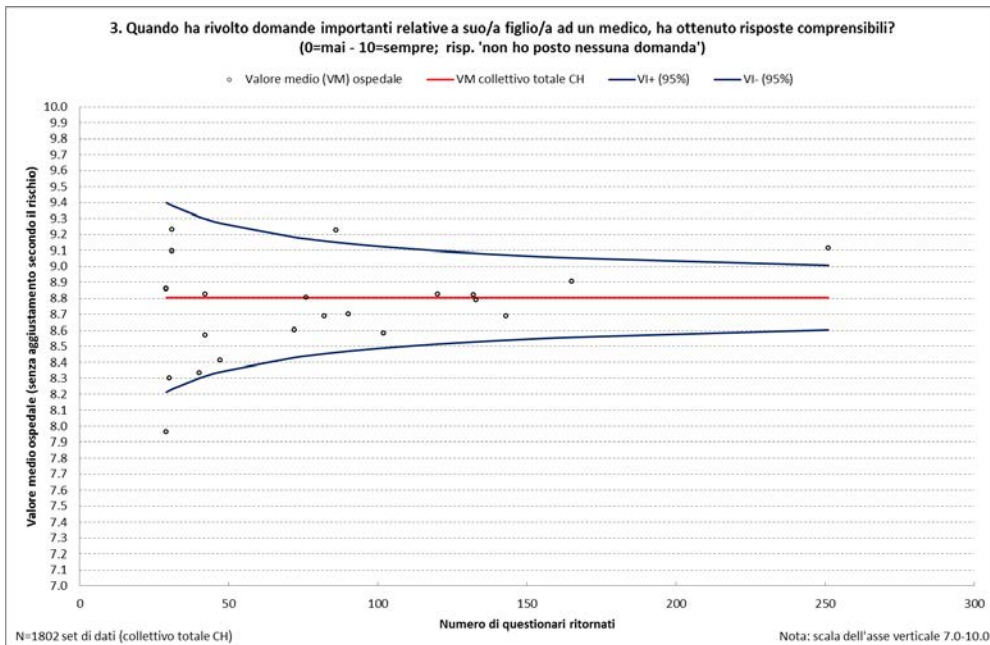
**Figura 11b: valori medi ospedali della domanda 2 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



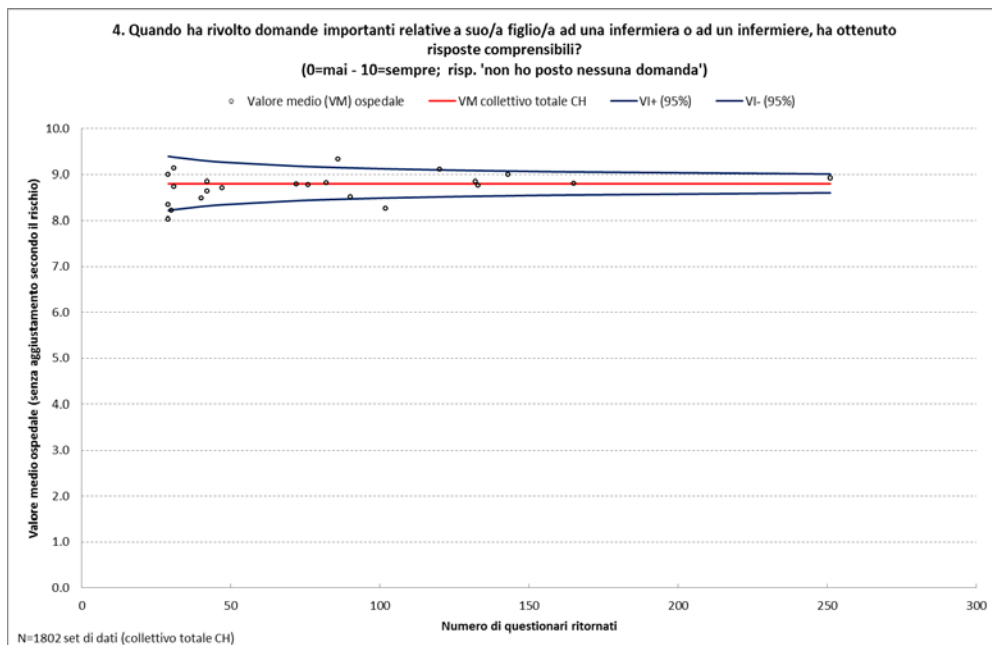
**Figura 12a: valori medi ospedali della domanda 3 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



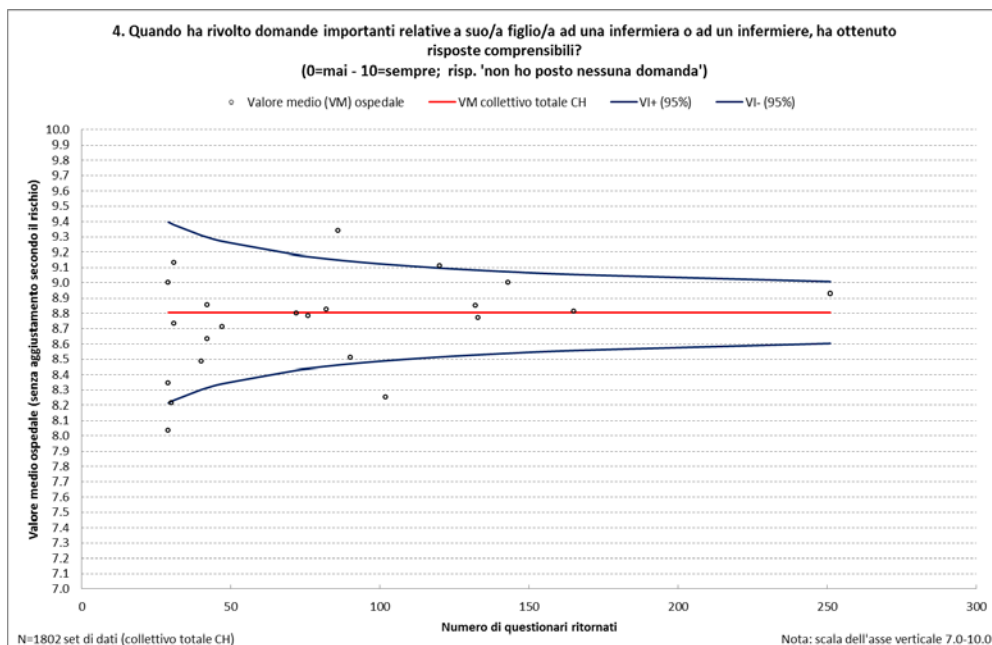
**Figura 12b: valori medi ospedali della domanda 3 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



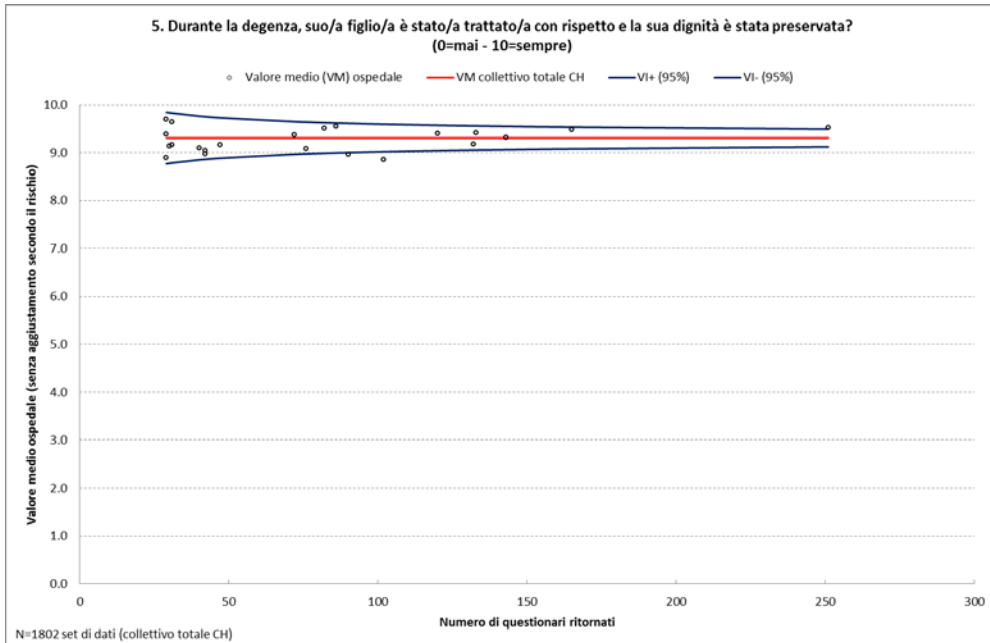
**Figura 13a: valori medi ospedali della domanda 4 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



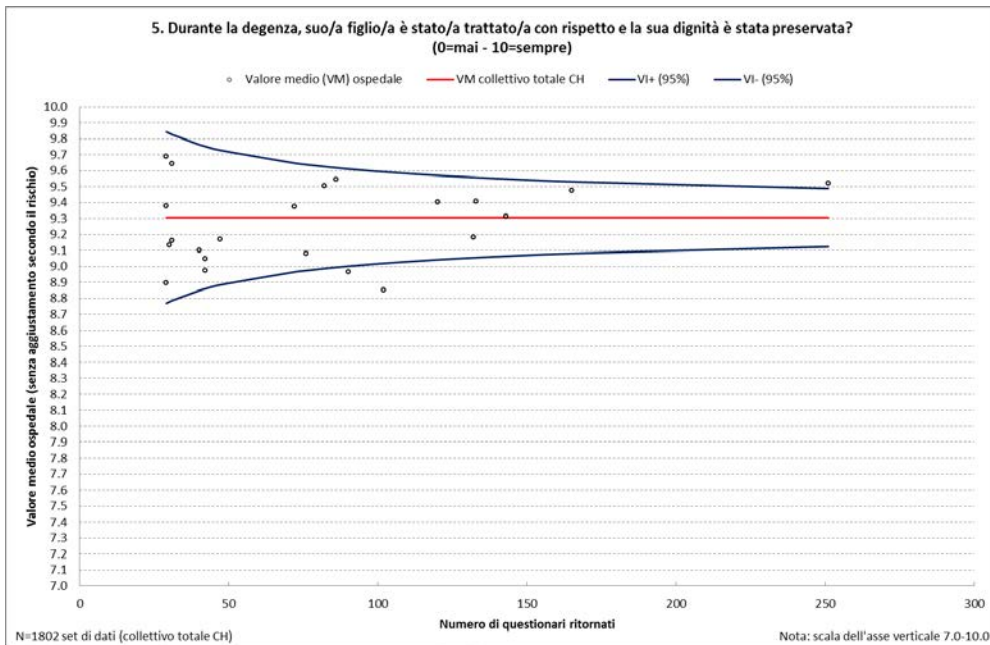
**Figura 13b: valori medi ospedali della domanda 4 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



**Figura 14a: valori medi ospedali della domanda 5 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



**Figura 14b: valori medi ospedali della domanda 5 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**





## 4. Conclusioni

---

Nel 2015, si è svolto per la terza volta il sondaggio tra i genitori. Nel settembre 2015, vi hanno partecipato 32 ospedali pediatrici e ospedali acuti con reparti esplicitamente pediatrici, per un totale di 4386 genitori interpellati (senza sollecito) e 1802 questionari compilati e ritornati (tasso di risposta del 41,1%). Il tasso di risposta è da considerarsi nella media di un'inchiesta senza invio di solleciti. I tassi di risposta variano tra il 3,4% e il 43,6%. I nosocomi con i tassi più bassi dovrebbero valutare l'opportunità di adottare misure per aumentarli.

I risultati del sondaggio nazionale tra i genitori restano su un livello molto alto. Nel 2015, i valori della soddisfazione (valori medi) si situavano per tutte le cinque domande tra l'8,70 e il 9,31 (2014: 8,64-9,29) su un minimo di 0 punti e un massimo di 10. Il tasso di risposte mancanti (*missing*) è inferiore all'1% per ogni domanda, in calo rispetto al 2014. Fa eccezione la domanda 5, per la quale la percentuale dei valori mancanti è aumentata leggermente (+0,1%).

Occorre ricordare che il questionario breve non sostituisce un'inchiesta più approfondita. Quest'ultima fornisce indicazioni dettagliate sui vari settori della soddisfazione dei genitori, laddove invece un questionario breve rileva dati sotto forma di tracer.

Un altro aspetto importante è costituito dalle dimensioni dei singoli fornitori di prestazioni. In cinque istituti il numero di questionari ritornati è inferiore a dieci, per cui la rappresentatività statistica è limitata. Il motivo non va necessariamente ricercato in un tasso di risposta basso, bensì nelle dimensioni dell'ospedale, ossia nel limitato numero di pazienti effettivamente coinvolti. Il gruppo formato dai nosocomi con meno di venticinque risposte viene indicato nei grafici a imbuto e nell'annesso 1 del rapporto comparativo nazionale, ma non nella pubblicazione trasparente.

Benché in generale i risultati denotino un livello di soddisfazione molto elevato (effetto plafone), le tabelle della ripartizione delle risposte mostrano che i genitori hanno esplorato l'intero spettro di risposte possibili. Il risultato della domanda 5 «rispetto e dignità» è da valutare molto positivamente, con un valore medio del collettivo globale di 9,3. Le domande 1-4, invece, presentano il maggiore potenziale di miglioramento. Queste domande riguardano la raccomandazione (valore medio: 8,7), la qualità delle cure (valore medio: 8,7), la comprensibilità delle risposte dei medici (valore medio: 8,8) e degli infermieri (valore medio: 8,8).

La stratificazione dei risultati principali secondo la fascia d'età mostra anche nel 2015 che i genitori con figli minori di due anni hanno risposto in modo leggermente più critico di quelli con figli tra i tre e i sedici anni. La rappresentazione differenziata dei risultati principali delle cinque domande rileva altresì che nel 2015 i genitori i cui figli erano ricoverati in ospedali universitari/pediatrici hanno risposto alle domande in modo leggermente più positivo dei genitori con figli in un ospedale acuto con reparto pediatrico.

Il sondaggio è stato svolto senza problemi degni di nota e i dati forniti all'istituto di analisi erano di buona qualità. Non sono emerse irregolarità e, di conseguenza, non sono stati necessari interventi correttivi particolari. Come nel caso di altri sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, anche questa inchiesta presenta un notevole effetto plafone, ossia il fenomeno che si manifesta quando molti pazienti scelgono la risposta migliore.

La collaborazione con i singoli partner (ANQ, istituti centrali, istituti di inchiesta, ospedali) è stata impeccabile e tutte le parti coinvolte hanno trovato buone soluzioni alle questioni e ai problemi che di volta in volta si presentavano.

Con il sondaggio nazionale tra i genitori 2015, l'ANQ ha creato una terza serie di misurazioni che nel tempo consentirà confronti nazionali della soddisfazione dei genitori.

## Annesso I

**Tabella 5: valori medi ospedali delle cinque domande senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati**

| Ospedale (2015) | Numero quest. ritornati |      | Tasso di risposta |       | VM domanda 1 |      | VM domanda 2 |      | VM domanda 3 |      | VM domanda 4 |      | VM domanda 5 |      |
|-----------------|-------------------------|------|-------------------|-------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|
|                 | 2014                    | 2015 | 2014              | 2015  | 2014         | 2015 | 2014         | 2015 | 2014         | 2015 | 2014         | 2015 | 2014         | 2015 |
| 1               | 84                      | 102  | 40.0%             | 49.5% | 8.98         | 8.72 | 8.65         | 8.68 | 8.82         | 8.58 | 8.72         | 8.25 | 9.35         | 8.85 |
| 2               | 28                      | 29   | 50.0%             | 47.5% | 8.82         | 8.93 | 8.75         | 8.86 | 8.61         | 8.86 | 8.68         | 8.34 | 9.21         | 9.38 |
| 3               | 73                      | 72   | 47.4%             | 48.3% | 8.88         | 8.97 | 8.76         | 8.86 | 8.75         | 8.60 | 8.69         | 8.80 | 9.25         | 9.38 |
| 4               | 26                      | 29   | 37.1%             | 40.8% | 8.73         | 8.75 | 8.73         | 8.79 | 8.81         | 8.86 | 8.58         | 9.00 | 9.38         | 9.69 |
| 5               | 71                      | 47   | 61.2%             | 54.0% | 8.04         | 8.59 | 8.26         | 8.57 | 8.34         | 8.41 | 8.62         | 8.71 | 9.09         | 9.17 |
| 6               | 42                      | 40   | 43.8%             | 40.0% | 8.38         | 8.23 | 8.17         | 8.60 | 8.54         | 8.33 | 8.24         | 8.49 | 9.19         | 9.10 |
| 7               | 109                     | 42   | 44.9%             | 36.5% | 8.34         | 8.05 | 8.72         | 8.38 | 8.64         | 8.57 | 8.48         | 8.63 | 9.27         | 9.05 |
| 8               | 26                      | 29   | 31.7%             | 40.3% | 7.83         | 7.66 | 8.19         | 8.00 | 9.04         | 7.96 | 8.65         | 8.03 | 9.27         | 8.90 |
| 9               | 69                      | 90   | 34.8%             | 43.5% | 8.97         | 8.68 | 8.78         | 8.72 | 8.66         | 8.70 | 8.52         | 8.51 | 9.28         | 8.97 |
| 10              | 168                     | 120  | 47.5%             | 32.1% | 8.61         | 9.04 | 8.54         | 8.91 | 8.79         | 8.83 | 8.83         | 9.11 | 9.31         | 9.40 |
| 11              | 80                      | 132  | 28.3%             | 43.9% | 9.22         | 8.75 | 9.20         | 8.67 | 9.23         | 8.82 | 9.27         | 8.85 | 9.53         | 9.18 |
| 12              | 45                      | 42   | 49.5%             | 40.0% | 8.86         | 8.54 | 8.91         | 8.69 | 9.12         | 8.83 | 9.07         | 8.86 | 9.47         | 8.98 |
| 13              | 71                      | 82   | 47.3%             | 53.9% | 8.93         | 9.10 | 8.96         | 8.87 | 8.78         | 8.69 | 9.06         | 8.83 | 9.51         | 9.51 |
| 14              | Gruppo < 25             | 30   | Gruppo < 25       | 42.9% | Gruppo < 25  | 7.80 | Gruppo < 25  | 8.27 | Gruppo < 25  | 8.30 | Gruppo < 25  | 8.21 | Gruppo < 25  | 9.13 |
| 15              | 86                      | 76   | 43.2%             | 38.4% | 8.56         | 8.24 | 8.77         | 8.39 | 8.98         | 8.81 | 8.98         | 8.78 | 9.41         | 9.08 |

| Ospedale (2015)                            | Numero quest. ritornati |              | Tasso di risposta |              | VM domanda 1 |             | VM domanda 2 |             | VM domanda 3 |             | VM domanda 4 |             | VM domanda 5 |             |
|--|-------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|  | 2014                    | 2015         | 2014              | 2015         | 2014         | 2015        | 2014         | 2015        | 2014         | 2015        | 2014         | 2015        | 2014         | 2015        |
| 16   | 172                     | 143          | 50.7%             | 46.1%        | 8.35         | 7.92        | 8.47         | 8.70        | 8.75         | 8.69        | 8.78         | 9.00        | 9.24         | 9.31        |
| 17   | 238                     | 251          | 45.1%             | 43.6%        | 8.86         | 9.03        | 8.70         | 8.81        | 8.81         | 9.11        | 8.80         | 8.93        | 9.21         | 9.52        |
| 18   | 100                     | 86           | 39.8%             | 38.7%        | 8.88         | 9.16        | 8.79         | 8.94        | 8.99         | 9.23        | 9.15         | 9.34        | 9.56         | 9.55        |
| 19   | 37                      | 31           | 43.5%             | 30.7%        | 9.26         | 8.45        | 8.86         | 8.32        | 9.03         | 9.10        | 8.86         | 8.73        | 9.42         | 9.16        |
| 20   | 35                      | 31           | 36.5%             | 32.6%        | 8.66         | 8.33        | 8.49         | 8.87        | 8.64         | 9.23        | 8.68         | 9.13        | 9.37         | 9.64        |
| 21   | 158                     | 165          | 34.3%             | 35.2%        | 8.71         | 8.98        | 8.58         | 8.76        | 8.77         | 8.91        | 8.65         | 8.81        | 9.22         | 9.48        |
| <i>Gruppo ospedali &lt; 25 set di dati</i> | <i>132</i>              | <i>133</i>   | <i>36.8%</i>      | <i>38.6%</i> | <i>8.42</i>  | <i>8.67</i> | <i>8.38</i>  | <i>8.72</i> | <i>8.55</i>  | <i>8.79</i> | <i>8.71</i>  | <i>8.77</i> | <i>9.11</i>  | <i>9.41</i> |
| <b>Collettivo totale CH</b>                | <b>1'871</b>            | <b>1'802</b> | <b>43.3%</b>      | <b>41.1%</b> | <b>8.62</b>  | <b>8.70</b> | <b>8.64</b>  | <b>8.71</b> | <b>8.77</b>  | <b>8.81</b> | <b>8.76</b>  | <b>8.81</b> | <b>9.26</b>  | <b>9.31</b> |



*Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken  
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques  
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche*