

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta Genitori

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2017

Ottobre 2018, versione 1.1

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	8
3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali.....	11
3.3 Andamento 2013-2017 del grado di soddisfazione dei genitori	15
3.4 Risultati stratificati	17
3.4.1 Età dei bambini	17
3.4.2 Tipo di ospedale/servizio	18
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione.....	19
4 Conclusioni.....	25
Bibliografia	27
Indice delle figure	28
Indice delle tabelle.....	28
Allegati.....	29
Impressum.....	33

Riepilogo

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. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2017 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Il tasso di risposta per l'indagine 2017 (35,4%) è quello più basso dal primo sondaggio nazionale, nel 2013, anno in cui si è registrato il tasso massimo (43,3%). Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei bambini sono rimaste stabili dal 2013.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci per tutte le domande, è molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato, mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi. La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione. Dai confronti nel tempo risulta che i dati sono stabili dal 2013.

Il rapporto presenta anche risultati stratificati secondo i fattori (età, tipo di ospedale) che possono avere un impatto sul grado di soddisfazione. Tali risultati mostrano che il grado di soddisfazione è – non in modo significativo – leggermente più elevato, per tutte le domande, tra i genitori di bambini di due anni o più.

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 2 (qualità delle cure), 4 (risposte infermieri) e 5 (trattati con rispetto) almeno il 95% dei risultati si situa all'interno dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò significa che il grado di soddisfazione varia poco tra gli ospedali/i servizi. La variazione è più marcata per le domande 1 (raccomandazione dell'ospedale) e 3 (risposte medico) rispetto alle altre domande: a trovarsi al di fuori dell'intervallo di confidenza del 95% è più del 5% degli ospedali/dei servizi.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto del limite principale 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. I dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei bambini nel corso del tempo.

1. Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente¹ 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 (p.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. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Nel 2017 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al regolamento dei dati dell'ANQ (2).

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. In totale, nel 2017 cinque ospedali hanno optato per una combinazione di questo genere.

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 2017 e di comparare tali risultati a quelli degli anni precedenti. Presenta i risultati per l'insieme degli ospedali/dei servizi svizzeri aventi un servizio stazionario di pediatria.

¹ Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa inchiesta; 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 bambini² da 0 a 15 anni ricoverati in medicina somatica acuta e dimessi nel mese di settembre 2017 da un (a) servizio pediatrico di un ospedale acuto o da un (b) ospedale pediatrico o servizio pediatrico di un ospedale universitario³. 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 cartaceo comprendente cinque domande sulla soddisfazione dei genitori:

- (1) la raccomandazione dell'ospedale ad amici o famigliari;
- (2) la qualità delle cure ricevute;
- (3) la chiarezza delle risposte date dai medici;
- (4) la chiarezza delle risposte date dagli infermieri;
- (5) il fatto di essersi sentiti trattati con 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 dall'istituto di inchiesta e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati) e (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 ha luogo in settembre, i bambini di 2 anni, ad esempio, hanno tra un anno e nove mesi e due anni e nove mesi. Questa differenza si ritrova in tutte le fasce d'età.

I confronti nel tempo avvengono per tutte le variabili di cui sopra e per i cinque anni d'inchiesta (dal 2013 al 2017).

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.

² 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.

³ Il presente rapporto fa una distinzione tra 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. «Ospedale/servizio» è un termine generico che designa un'entità e/o l'altra.

Confronti nel tempo

Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo (2013-2017) 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 2017. 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).

Grafici a imbuto

Per le cinque domande sulla soddisfazione, per rappresentare le medie 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 (3). Per queste analisi, gli ospedali/i servizi cui sono stati ritornati meno di 25 questionari costituiscono una categoria a parte. 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. 7).

3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Nel 2017, cinque istituti hanno rilevato i dati di 33 ospedali/servizi che hanno partecipato al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i genitori. Dei 4518 questionari inviati nel mese di settembre 2017, 1601 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta medio del 35,4% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 6,3% e un massimo del 53,8%). Sebbene il numero di questionari inviati sia rimasto stabile, il tasso di risposta è nettamente inferiore rispetto a quello del 2016 (40,3%). Gli ospedali/i servizi che hanno ritornato meno di 25 questionari sono un terzo (n=11).

Mentre la tabella 1 presenta il tasso di risposta per i cinque istituti di inchiesta partecipanti, la tabella 2 illustra il tasso di risposta in funzione del tipo di ospedale. La tabella 7 negli allegati, invece, propone una rappresentazione dettagliata del tasso di risposta per ospedale/servizio.

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2017

	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
ESOPE	395	114	28.9%
Mecon GmbH	1'486	574	38.6%
Post CH AG	1'865	655	35.1%
QM Riedo	577	185	32.1%
Stevemarco sagl	195	73	37.4%
Totale	4'518	1601	35.4%

Tabella 2: tasso di risposta per tipo di ospedale, 2017

	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Servizi pediatrici di ospedali acuti	2457	883	35.9%
Ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari	2061	718	34.8%

Il numero e le dimensioni degli ospedali/dei servizi trattati da ogni istituto è molto variabile. Ciò può eventualmente spiegare le differenze nei tassi di risposta.

Nel 2017, in occasione dell'invio del questionario dell'ANQ, cinque ospedali/servizi hanno trasmesso ai pazienti altri questionari sulla soddisfazione, mentre nessun ospedale/servizio ha optato per una combinazione tra sondaggi cartacei e online.

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

Le figure 1-4 illustrano i risultati per le variabili dell'età, della situazione assicurativa e della lingua del questionario per ogni anno d'inchiesta.

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 settembre del 2017, i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» sono nati tra gennaio e settembre 2017 e hanno quindi tra 0 e 9 mesi.

Nel 2017 l'età media è pari a 4,9 anni e l'età mediana è di 3 anni.

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini

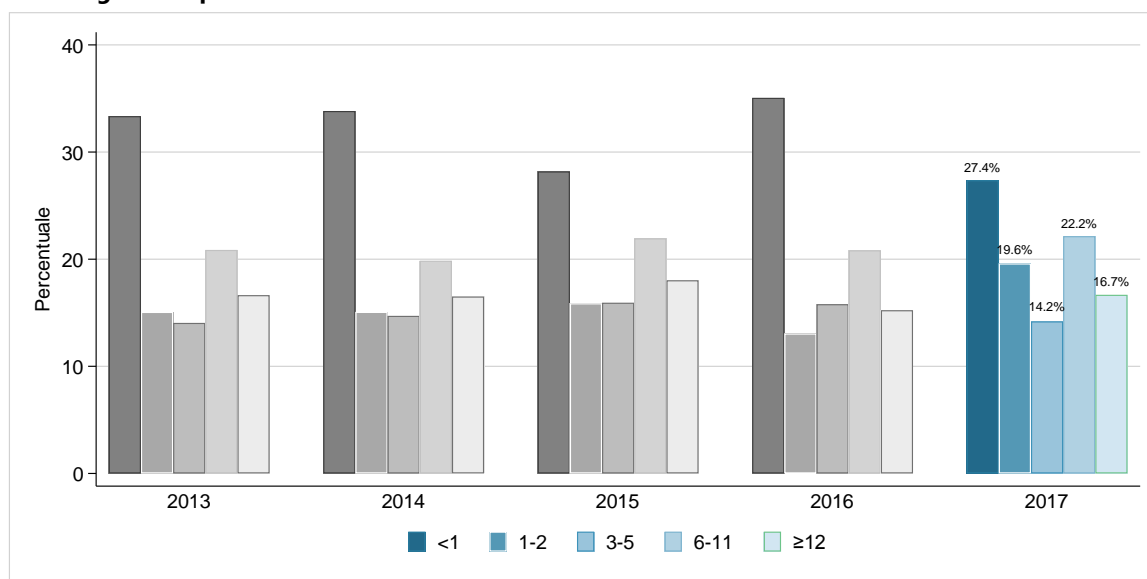
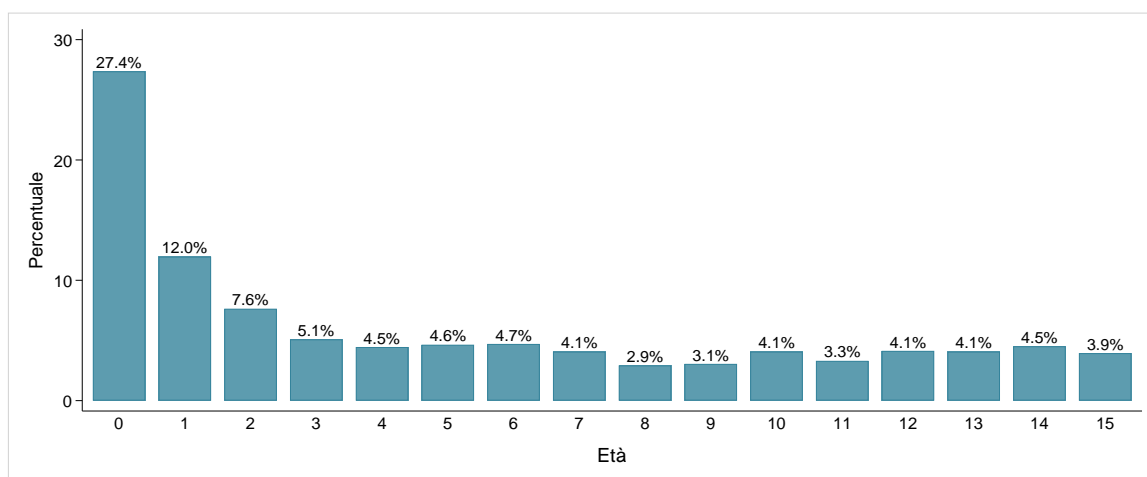


Figura 2: ripartizione dell'età dei bambini nel 2017



Commenti

- La ripartizione delle fasce d'età è piuttosto stabile da un anno all'altro (tab. 4 negli allegati).
- Il gruppo di bambini di meno di un anno resta di gran lunga quello più rappresentato (27%). Ha comunque subito un calo rispetto al 2016 (35,1%).

Figura 3: ripartizione del sesso dei bambini (2013-2017)

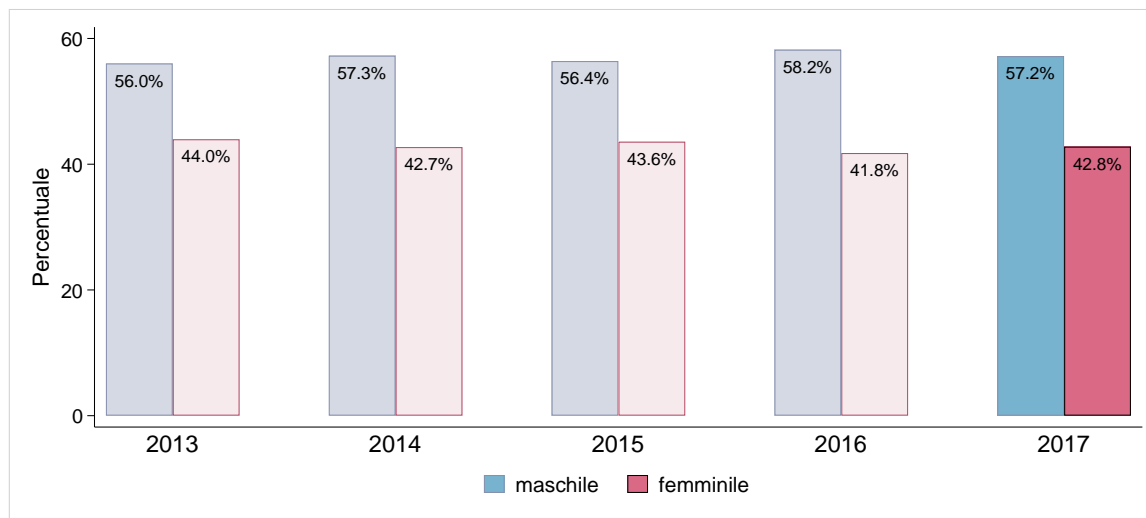
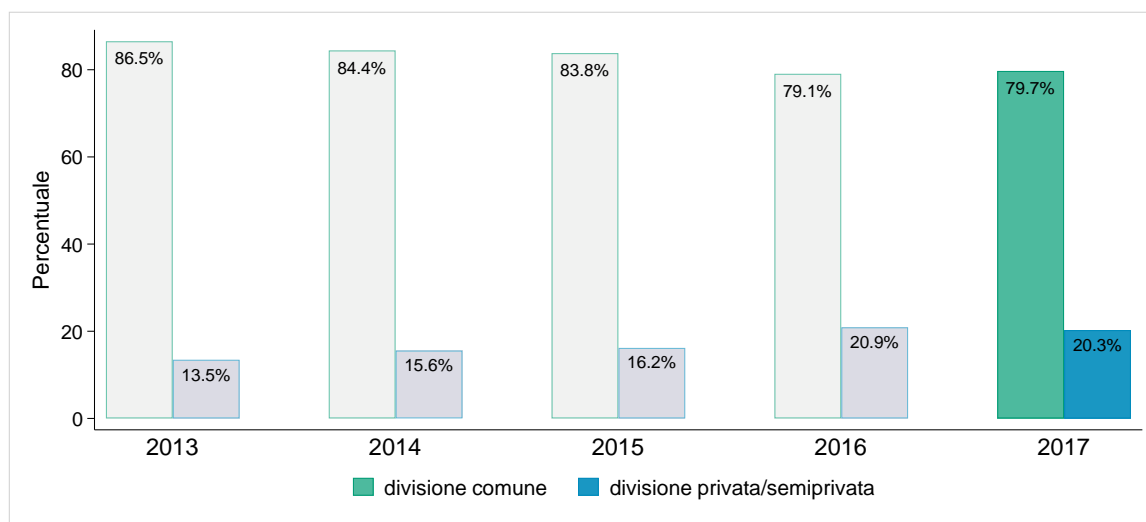


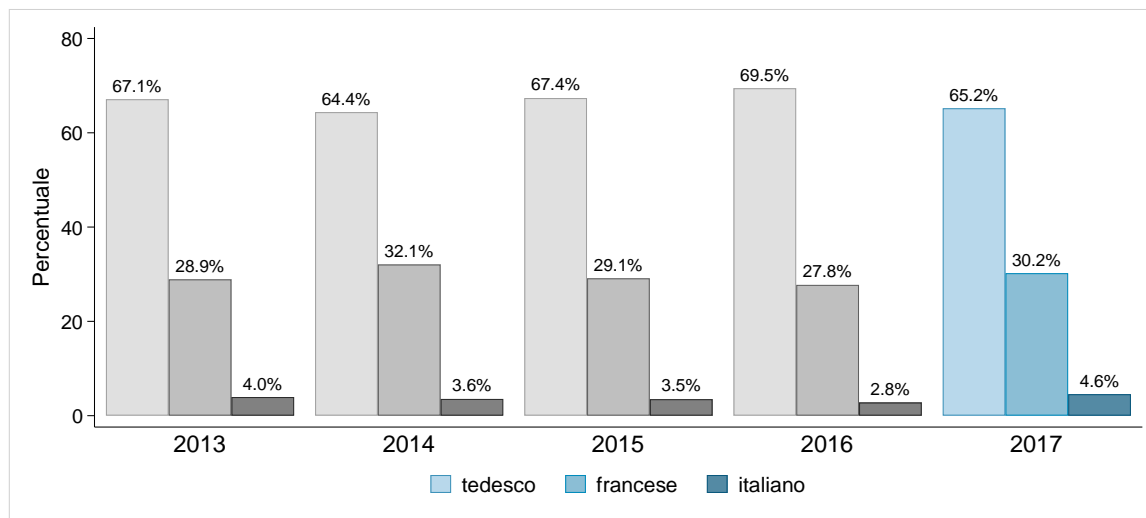
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2013-2017)



Commenti

- Nel 2017 la quota di bambine sul collettivo di bambini è del 43%. La cifra è rimasta stabile tra il 2013 e il 2017.
- La proporzione di assicurati con divisione privata/semiprivata è leggermente aumentata da un anno all'altro, ma tra il 2016 e il 2017 è rimasta stabile.

Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2013-2017)



Commenti

- Le percentuali relative alla lingua dei questionari ritornati sono globalmente rimaste stabili, con leggere fluttuazioni da un anno all'altro. Nel 2017, la proporzione di questionari ritornati in lingua tedesca è inferiore rispetto a quella del 2016, ma simile a quella del 2014.

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 e i relativi intervalli di confidenza del 95% come pure, in rosso, i tassi di risposte problematiche (fig. 6-10) e i dettagli delle risposte per domanda (tab. 3).

I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme dei dati relativi al grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in Svizzera.

Figura 6: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1

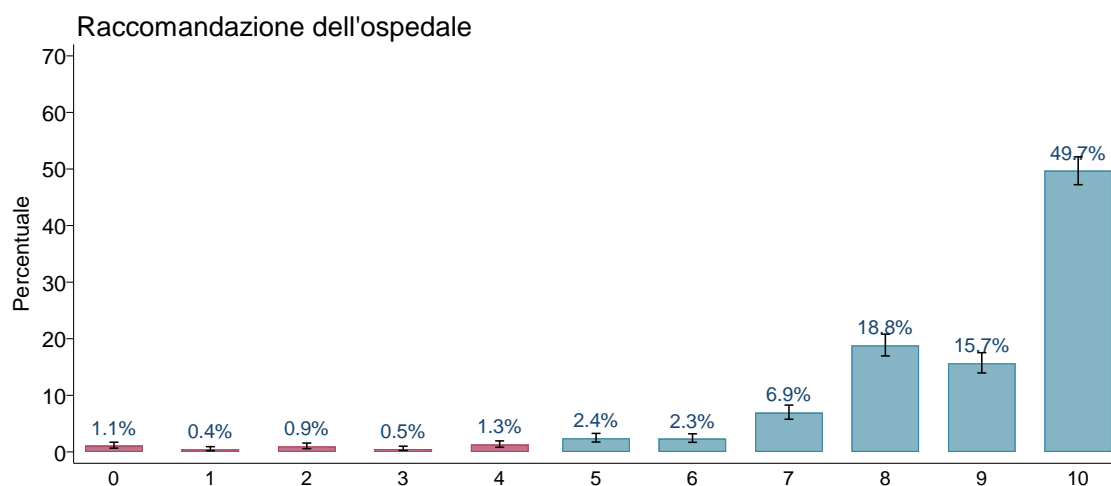


Figura 7: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2

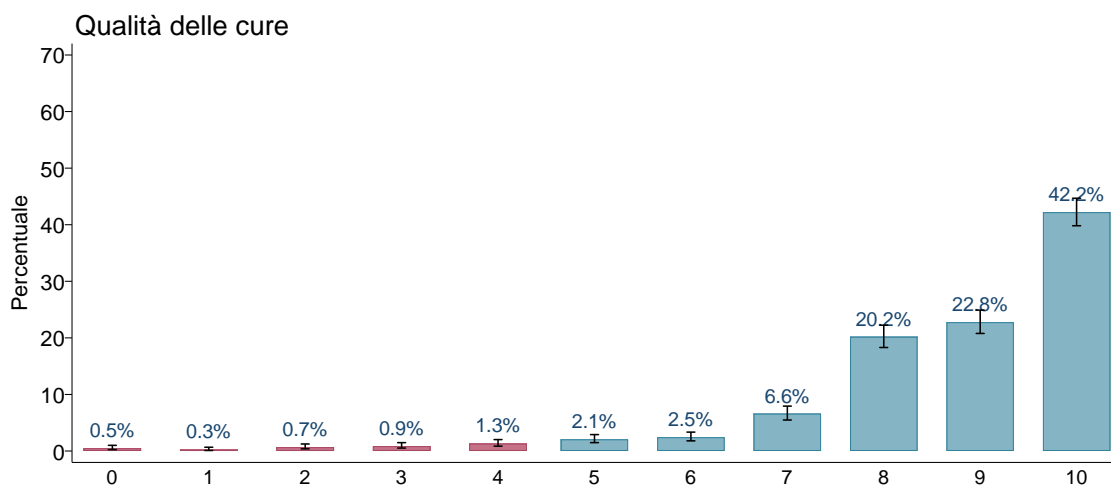


Figura 8: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3

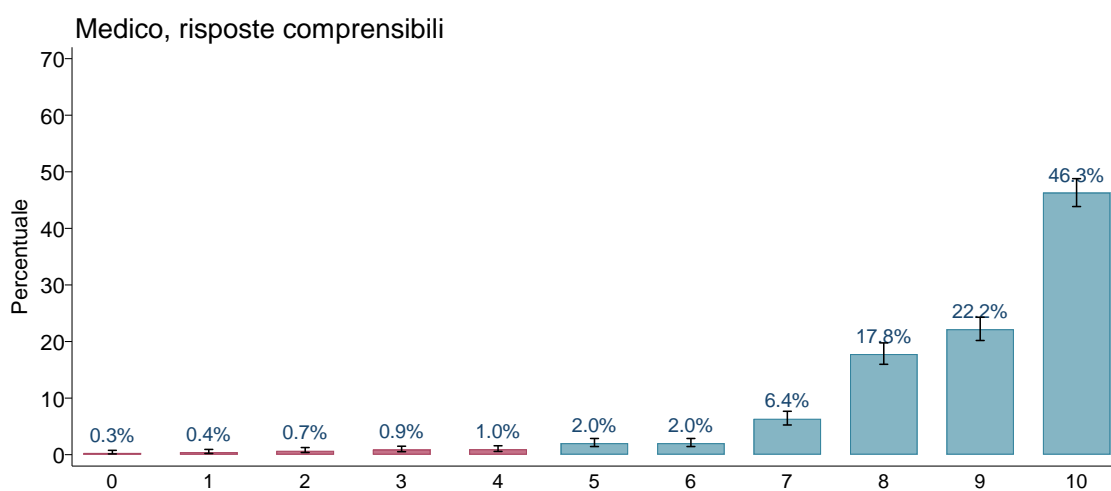


Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4

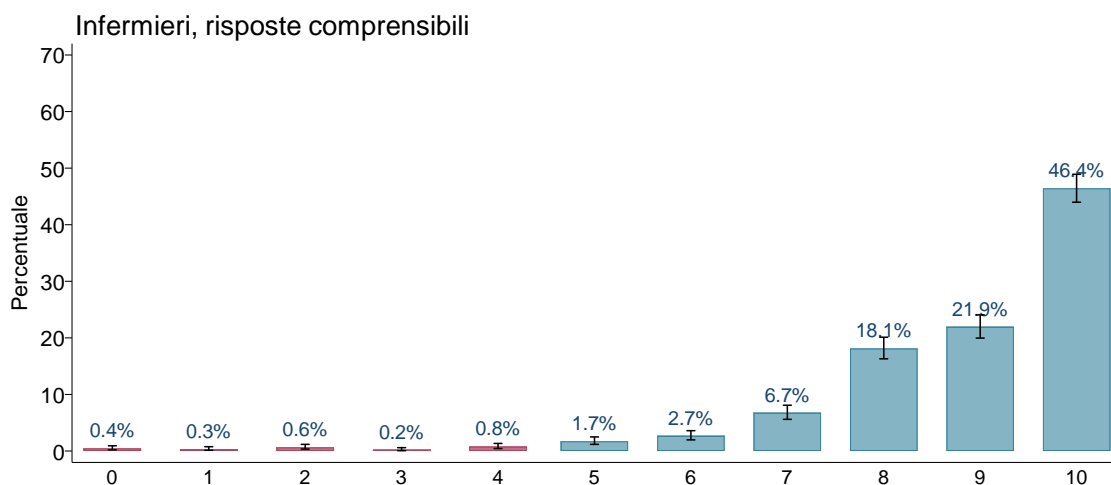


Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5

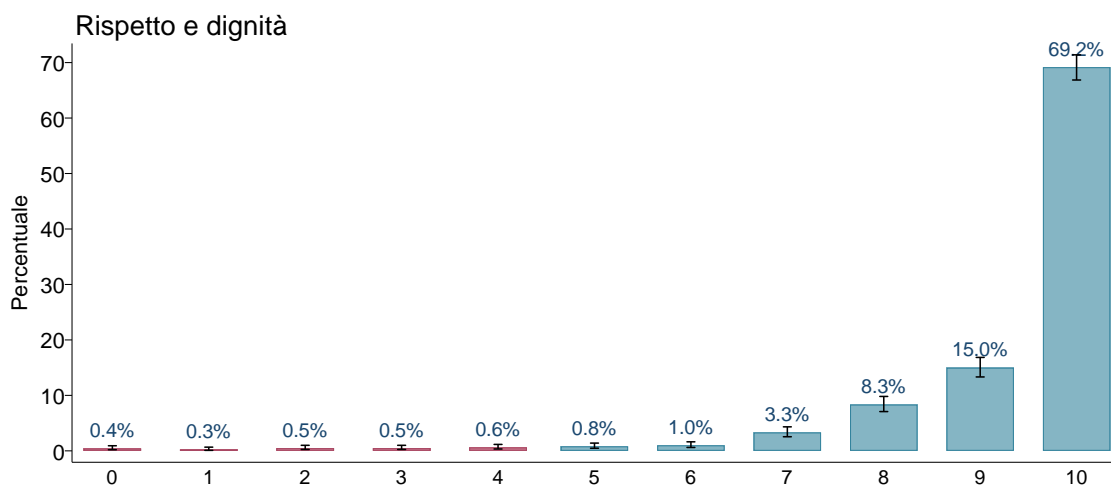


Tabella 3: risultati descrittivi globali 2017 per ogni domanda

Domanda	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Nessuna domanda posta (%)
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?	1'590	8.71	[8.62, 8.81]	4.2%	0.7%	-
2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	1'589	8.70	[8.61, 8.78]	3.7%	0.7%	-
3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'574	8.80	[8.72, 8.88]	3.3%	0.6%	1.1%
4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'572	8.84	[8.76, 8.92]	2.4%	0.5%	1.3%
5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1'593	9.32	[9.25, 9.39]	2.3%	0.5%	-

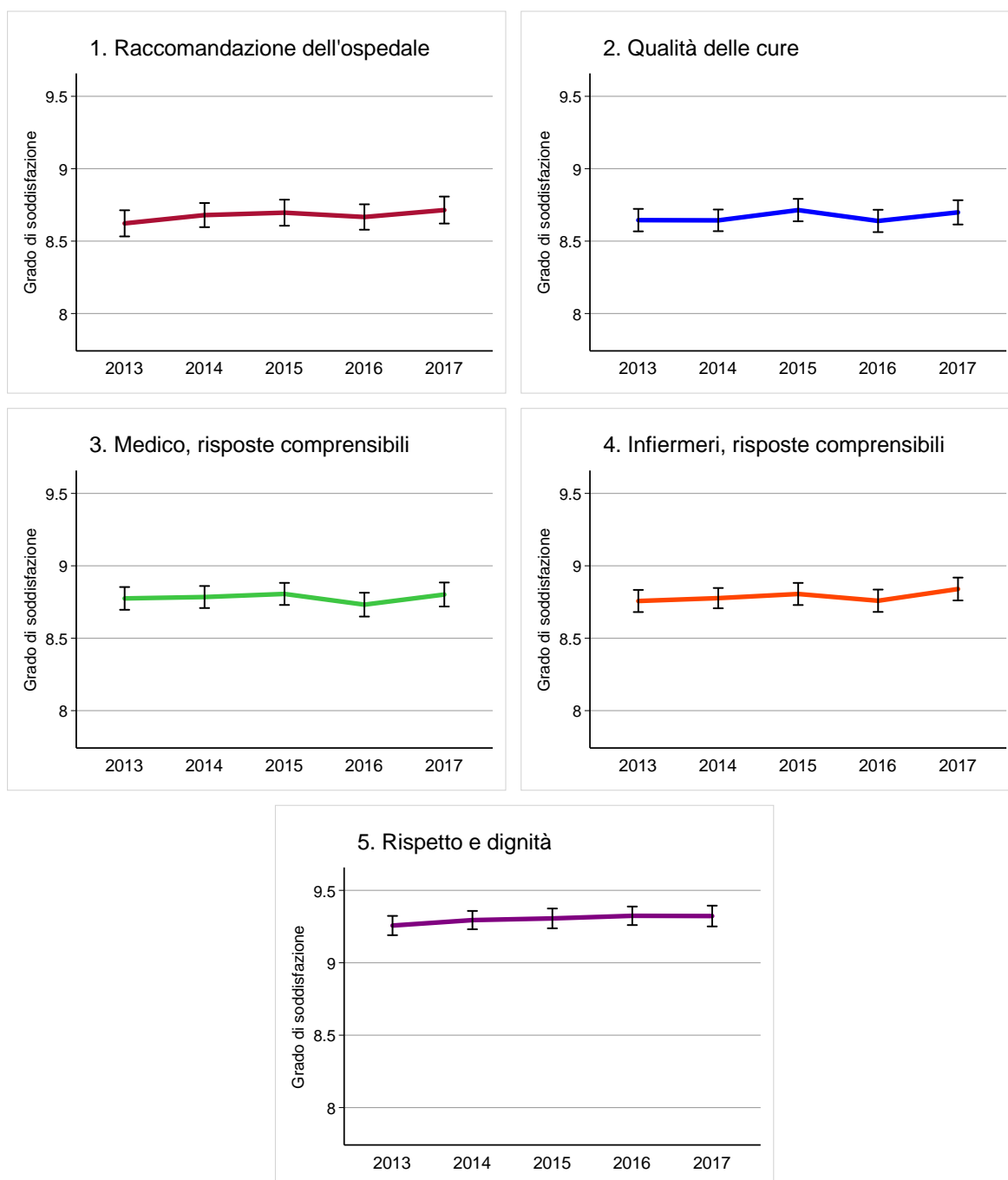
Commenti

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato (8,7 punti o più).
- La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato, superiore a 9,3. Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione è molto simile e si situa esattamente a 8,7 o leggermente al di sopra.
- La quota delle possibilità di risposta più positive (9 o 10) è massima (84%) per la domanda sul fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) e minima (65%) per quella sulla qualità delle cure (domanda 2) e quella sulla raccomandazione dell'ospedale a famigliari o amici (domanda 1; 65,4%).
- La ripartizione delle risposte è marcatamente asimmetrica per tutte le domande (concentrazione verso l'alto 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), seguita da quella sulla qualità delle cure (domanda 2) e sulla comunicazione con i medici (domanda 3).
- Le risposte mancanti sono meno dell'1%, e pochissime persone (poco più dell'1%) hanno fornito risposte alternative (cfr. questionario negli allegati).

3.3 Andamento 2013-2017 del grado di soddisfazione dei genitori

Le medie 2013-2017 delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 11 per l'insieme dei bambini. Per una presentazione ottimale dei risultati, la scala del grado di soddisfazione è stata limitata (7,8-9,5).

Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta



Commenti

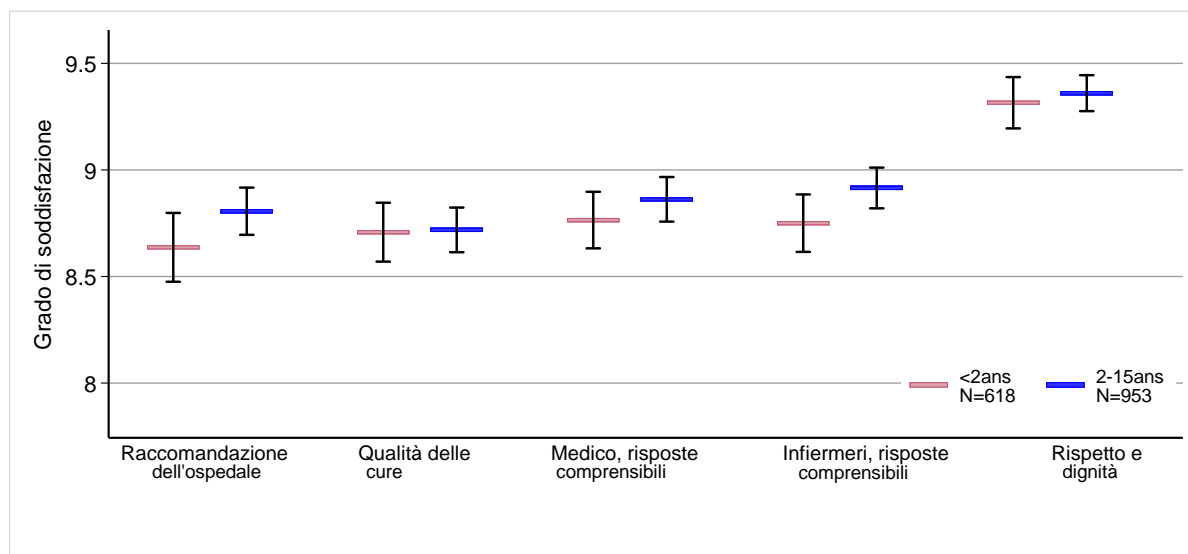
- Le medie relative al grado di soddisfazione non subiscono praticamente variazioni nel corso del tempo.
- Gli intervalli di confidenza per ogni domanda si sovrappongono tutti: ciò indica che le variazioni osservate possono essere spiegate da fluttuazioni aleatorie.
- Il grado di soddisfazione relativo alla domanda «trattati con rispetto» (domanda 5) si situa chiaramente al di sopra di quello concernente le altre domande. Le differenze nel grado di soddisfazione tra le altre domande sono minime.

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 (tab. 5 e 6 negli allegati).

3.4.1 Età dei bambini

Figura 12: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni)



Media non aggiustata e Intervallo di confidenza 95%

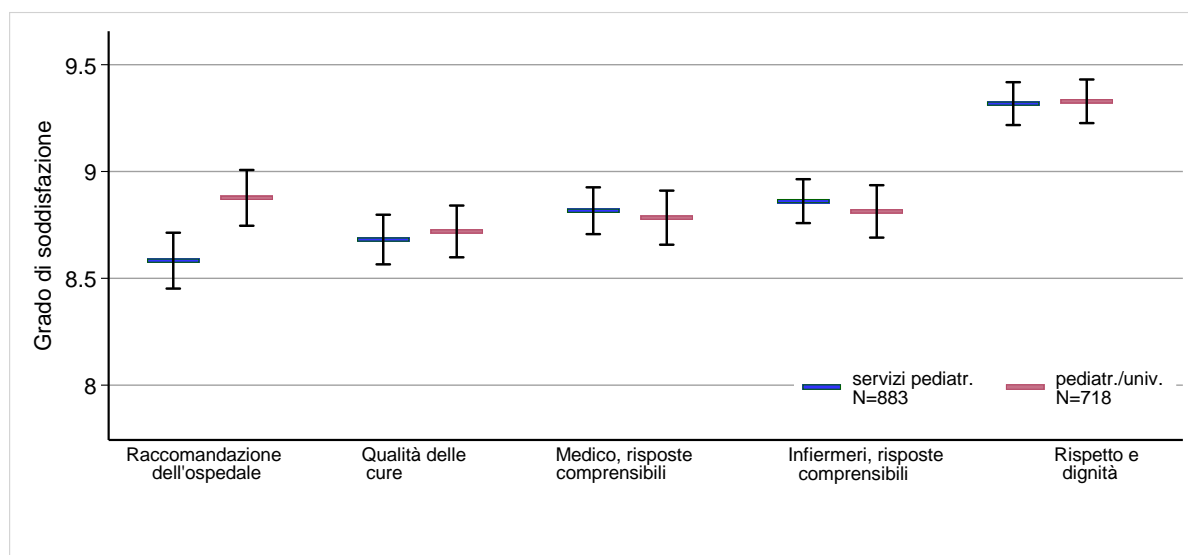
Commenti

- Per tutte le domande, il grado di soddisfazione è leggerissimamente più elevato tra i genitori di bambini di due anni o più; queste differenze non sono tuttavia statisticamente significative.

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. 6).

Figura 13: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio



Media non aggiustata e Intervallo di confidenza 95%

Commenti

- Le differenze nel grado di soddisfazione tra i due tipi di ospedali/servizi sono poco marcate, ad eccezione della domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1), per la quale gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici degli ospedali universitari (pediatr./univ.) hanno registrato un grado di soddisfazione più elevato. Questa differenza è statisticamente significativa.

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

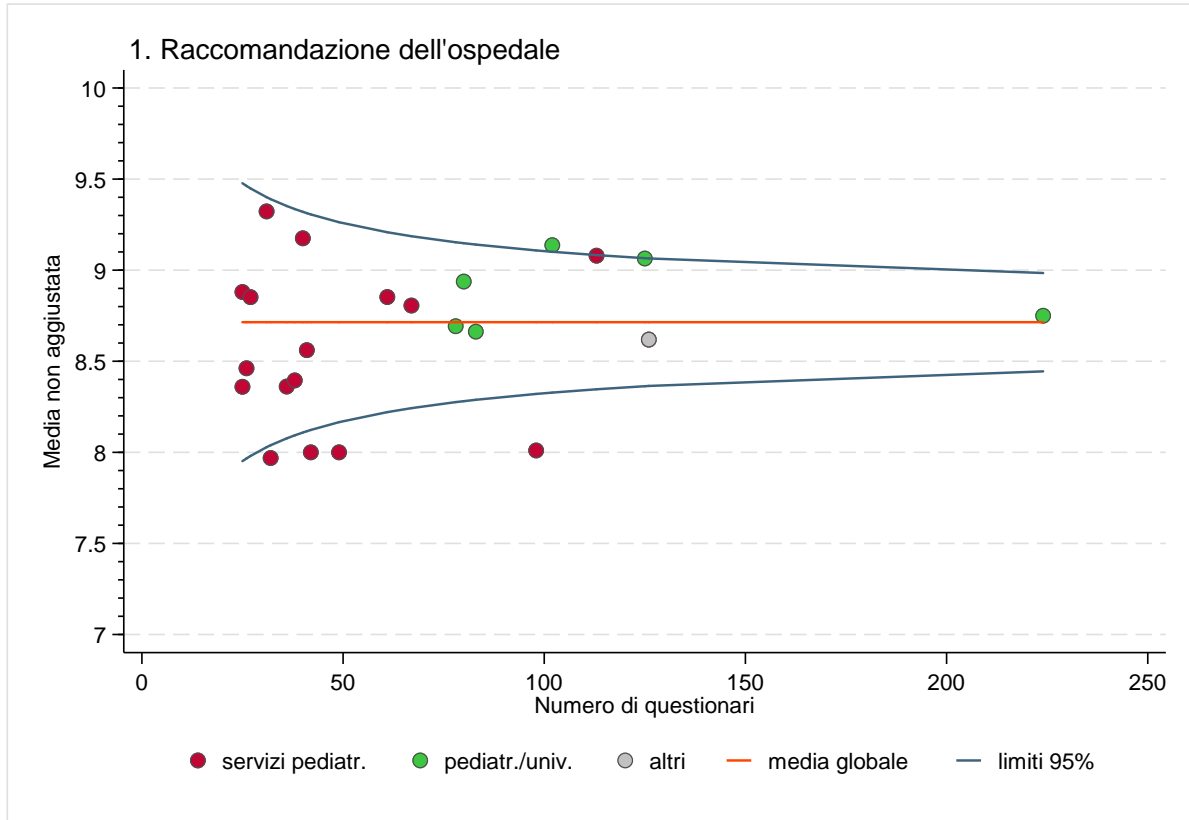
Le figure da 14 a 18 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali/i servizi per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie di tutti gli ospedali/i servizi, separatamente per le domande da 1 a 5.

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).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari.
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento.
- Le due linee blu rappresentano il limite superiore e quello inferiore dei limiti di controllo del 95%⁴ (*control limits* secondo Spiegelhalter (3)). Quest'ultimo 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 cui sono stati ritornati meno di 25 questionari sono stati raggruppati nella categoria «Altri».
- Più questionari sono stati ritornati a 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.

⁴ 95% significa che il valore medio di un campione si situa in 19 casi su 20 (o 95 casi su 100) entro i limiti di controllo, se il vero valore medio dell'ospedale/clinica è uguale al valore medio del collettivo totale.

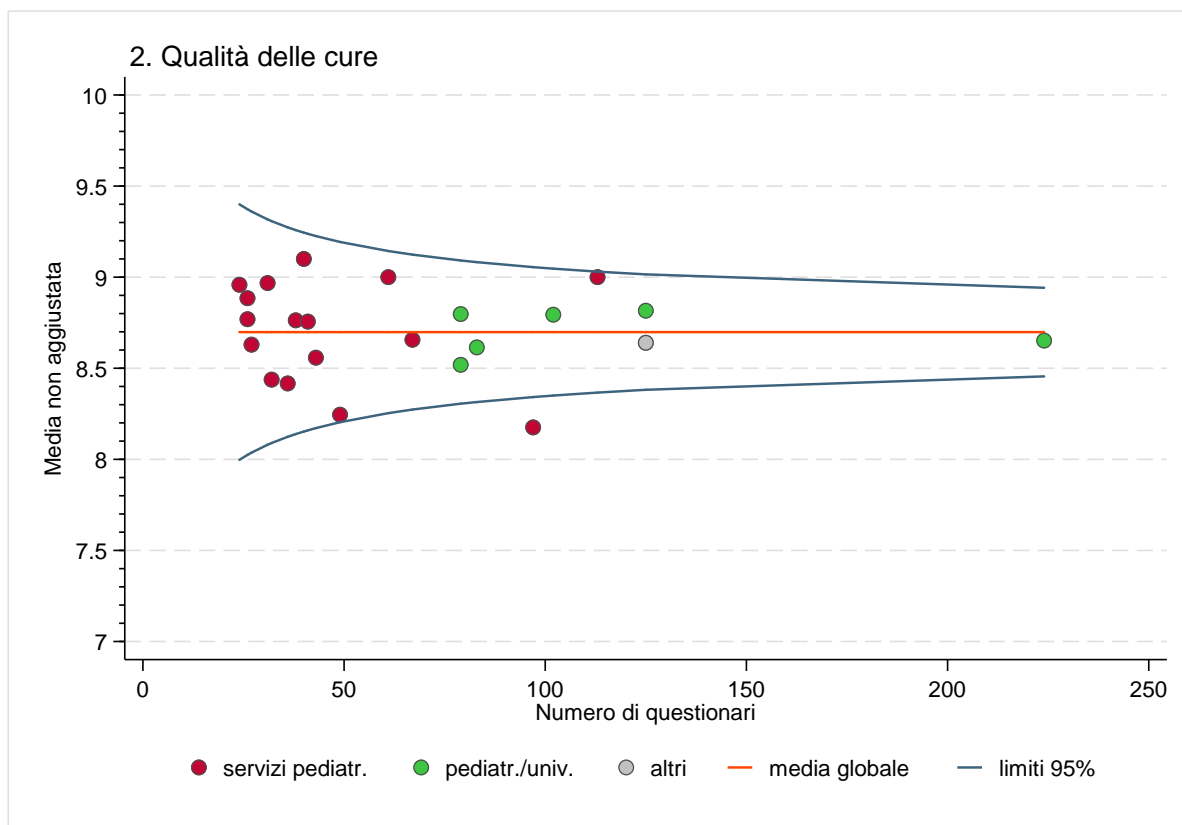
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate)



Commenti

- Nel caso della domanda 1 la variazione probabilmente non è aleatoria: più del 5% degli ospedali/dei servizi si trova al di fuori dell'imbuto (IC 95%); la media meno elevata è di 8.0, quella più elevata è di 9.3.

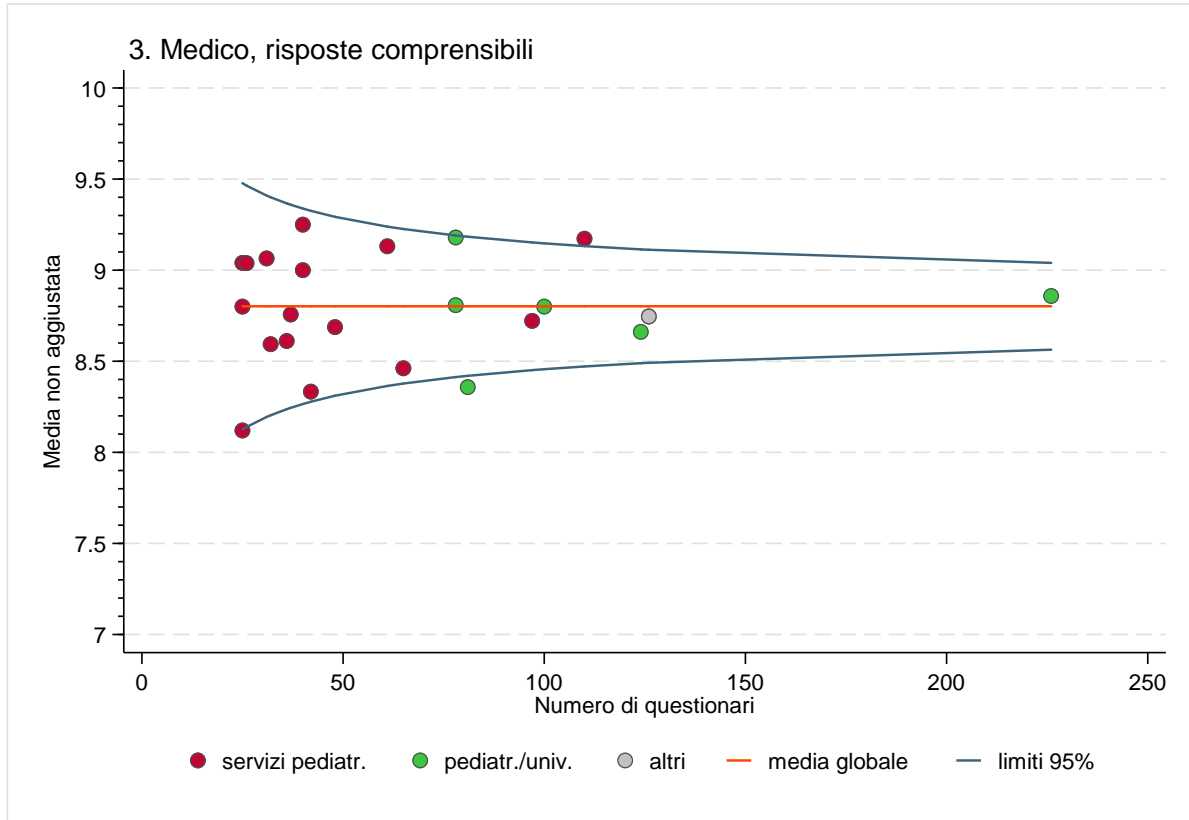
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate)



Commenti

- Da questo grafico a imbuto emerge che per la domanda 2 soltanto un ospedale si situa all'esterno dell'imbuto (IC 95%); le variazioni sono pertanto probabilmente aleatorie.

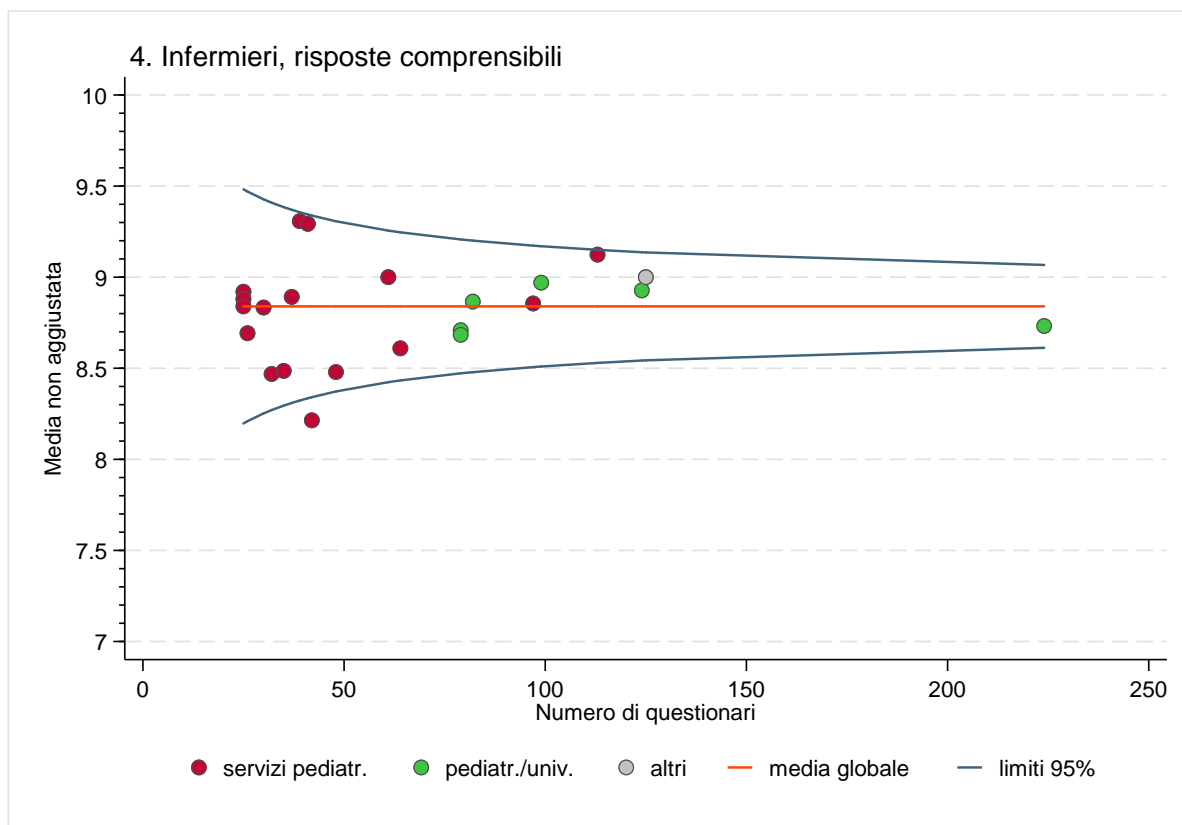
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate)



Commenti

- Nel caso della domanda 3 la variazione probabilmente non è aleatoria: più del 5% degli ospedali/dei servizi si trova al di fuori dell'imbuto (IC 95%).

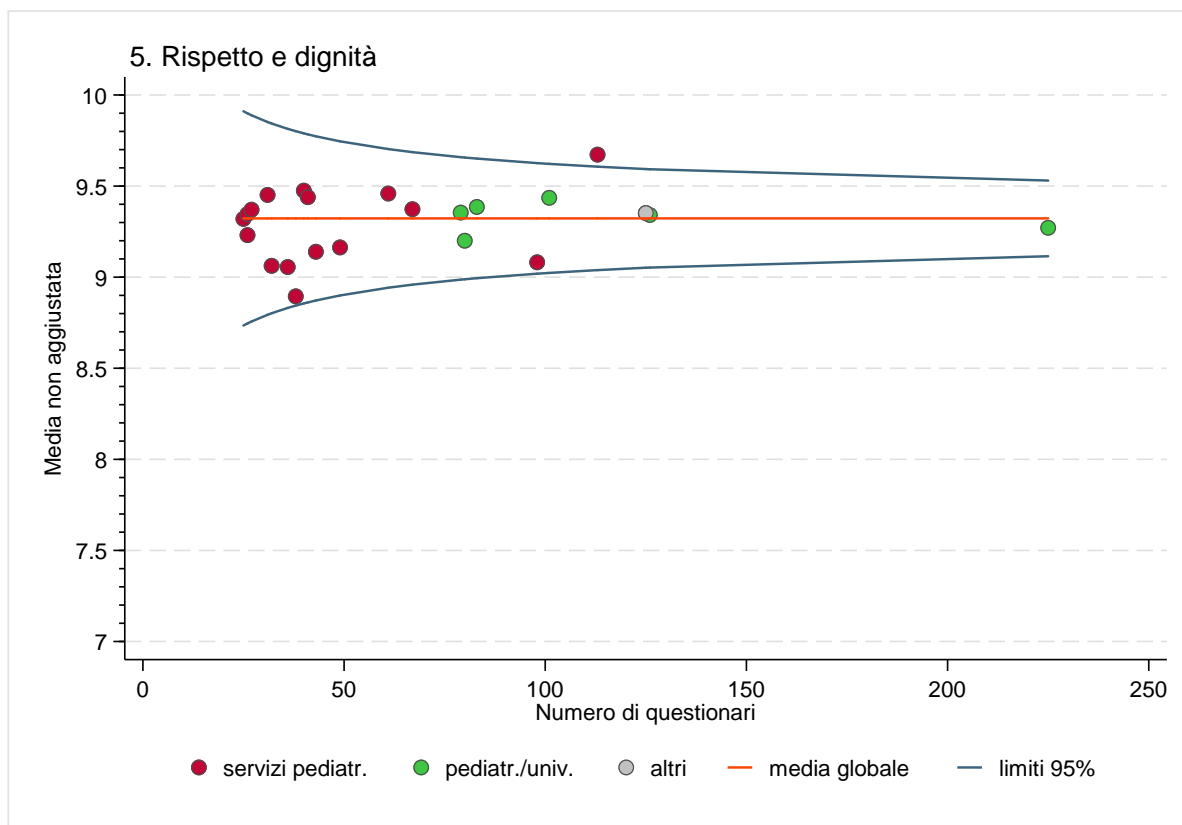
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate)



Commenti

- Da questo grafico a imbuto emerge che per la domanda 4 soltanto un ospedale/servizio si situa all'esterno dell'imbuto (e quindi dell'intervallo di confidenza del 95%); le variazioni sono pertanto probabilmente aleatorie.

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate)



Commenti

- Da questo grafico a imbuto emerge che per la domanda 5 pochi dati si situano all'esterno dell'imbuto (e quindi dell'intervallo di confidenza del 95%); le variazioni sono pertanto probabilmente aleatorie.

4 Conclusioni

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. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2017 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Il tasso di risposta per l'indagine 2017 (35,4%) è inferiore rispetto a quello del 2016 (40,3%). Dal primo sondaggio sulla soddisfazione dei genitori, tenutosi nel 2013, si osserva ogni anno un calo del tasso di risposta (2013: 43,3%). Dal 2016, questa diminuzione si osserva per quasi tutti gli ospedali/i servizi; le cliniche pediatriche e gli ospedali universitari sembrano leggermente più toccati dal fenomeno rispetto ai servizi pediatrici. Questo tasso di risposta deve rimanere sotto osservazione e in caso di nuovo calo dovranno essere adottate delle misure.

Nel complesso, le caratteristiche dei bambini sono rimaste stabili dal 2013. Si osserva tuttavia una proporzione sempre molto elevata, ma fluttuante, di bambini di meno di un anno. La quota di bambini con divisione privata o semiprivata, passata dal 16,2% nel 2015 al 20,9% nel 2016, nel 2017 è rimasta stabile.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci per tutte le domande, è molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato (9,3), mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi (8,7). Le domande riguardanti la chiarezza delle risposte dei medici e degli infermieri hanno ottenuto risultati simili (8,8). I tassi di risposte problematiche più elevati sono quelli relativi alla raccomandazione dell'ospedale/della clinica (4,2%) e alla qualità delle cure (3,7%): ciò indica che, malgrado un tasso di soddisfazione elevato, vi è un potenziale di miglioramento. Dai confronti nel tempo risulta che questi dati sono stabili dal 2013.

I risultati stratificati mostrano, da un lato, che per tutte le domande il grado di soddisfazione è leggermente più elevato tra i genitori di bambini di due anni o più, come nel 2016. Questa differenza può dipendere da diversi fattori che non sono stati rilevati in questa inchiesta. D'altro lato, i risultati stratificati mostrano differenze minime, tranne nel caso degli ospedali pediatrici e dei servizi pediatrici degli ospedali universitari (pediatr./univ.), per i quali risulta, come nel 2016, un grado di soddisfazione più elevato per la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale; differenza statisticamente significativa).

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 (o effetto plafond) concerne tutte le domande e limita le possibilità di osservare differenze tra i partecipanti che hanno selezionato un livello di soddisfazione elevato.

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 2, 4 e 5 pochi casi si situano al di fuori dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Per queste domande, la differenza nel grado di soddisfazione tra gli ospedali/le cliniche è quindi minima. Nel caso delle domande 1 e 3, invece, questo scarto è maggiore e probabilmente non è dovuto soltanto al caso: più di un ospedale/servizio su 22 (e quindi oltre il 5% degli ospedali) si situa al di fuori dell'intervallo di confidenza del 95%.

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 il fatto che i risultati non sono aggiustati. Infatti, per un raffronto più appropriato della



soddisfazione tra cliniche/ospedali, si raccomanda di aggiustare le medie relative alla soddisfazione in funzione dei fattori confondenti.

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati 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 può differire da quella dei bambini (4).

Bibliografia

1. ESOPE, Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie. IUMSP Losanna, 2016.
2. ANQ. 2011. Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati, link: http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_it.pdf.
3. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), pagg. 1185-1202.
4. Chesney M., Lindeke L., Johnson L., Jukkala A., Lynch S. 2005. *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. *Journal of Pediatric Health Care*, 19 (4) pagg. 221-229.
5. ANQ. 2017. Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta dal 2016, link: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_ACUTO_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf

Indice delle figure

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini.....	8
Figura 2: ripartizione dell'età dei bambini nel 2017	8
Figura 3: ripartizione del sesso dei bambini (2013-2017)	9
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2013-2017)	9
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2013-2017).....	10
Figura 6: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1	11
Figura 7: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2	12
Figura 8: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3	12
Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4	13
Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5.....	13
Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta	15
Figura 12: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni).....	17
Figura 13: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio	18
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate)	20
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate)	21
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate)	22
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate)	23
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate)	24

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2017.....	7
Tabella 2: tasso di risposta per tipo di ospedale, 2017	7
Tabella 3: risultati descrittivi globali 2017 per ogni domanda.....	14
Tabella 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2013-2017).....	29
Tabella 5: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini	29
Tabella 6: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio.....	29
Tabella 7: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2016 e il 2017	30
Tabella 8: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2016 e il 2017 (<25 questionari ritornati)	31

Allegati

Tabella 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2013-2017)

Fasce d'età	<1	1-2	3-5	6-11	12
2013	33.4%	15.1%	14.1%	20.9%	16.6%
2014	33.8%	15.1%	14.7%	19.9%	16.5%
2015	28.2%	15.9%	15.9%	22.0%	18.0%
2016	35.1%	13.1%	15.8%	20.8%	15.2%
2017	27.4%	19.6%	14.2%	22.2%	16.7%

Tabella 5: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini

Età	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
<2 anni N=763	8.64	[8.48, 8.80]	8.71	[8.57, 8.85]	8.76	[8.63, 8.90]	8.75	[8.62, 8.89]	9.32	[9.20, 9.44]
≥2 anni N=1028	8.81	[8.70, 8.92]	8.72	[8.61, 8.82]	8.86	[8.76, 8.97]	8.92	[8.82, 9.01]	9.36	[9.28, 9.44]

Tabella 6: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
Servizi *pediatr. N=989	8.58	[8.45, 8.71]	8.68	[8.57, 8.80]	8.82	[8.71, 8.93]	8.86	[8.76, 8.96]	9.32	[9.22, 9.42]
Pediatr./ univ.** N=838	8.88	[8.75, 9.01]	8.72	[8.60, 8.84]	8.78	[8.66, 8.91]	8.81	[8.69, 8.94]	9.33	[9.23, 9.43]

* servizi pediatrici di ospedali acuti

** ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari

Tabella 7: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2016 e il 2017 (≥25 questionari ritornati)

Ospedale	Numero di questionari		Tasso di risposta (%)		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	78	80	39.0	38.5	8.9	8.9	8.8	8.5	8.8	8.8	8.9	8.7	9.4	9.2
2	90	34	48.1	18.2	9.1	9.3	8.6	9.0	8.6	9.1	8.8	8.8	9.5	9.5
3	46	32	50.5	32.3	8.5	8.0	8.8	8.4	8.9	8.6	8.9	8.5	9.5	9.1
4	51	49	45.5	39.5	7.7	8.0	8.0	8.2	8.0	8.7	8.1	8.5	9.1	9.2
5	94	79	47.2	38.2	8.6	8.7	8.5	8.8	8.5	9.2	8.1	8.7	9.2	9.4
6	145	126	36.9	32.2	8.9	9.1	8.9	8.8	8.8	8.7	9.0	8.9	9.5	9.3
7	143	113	43.9	36.0	8.6	9.1	8.6	9.0	8.8	9.2	8.8	9.1	9.2	9.7
8	45	40	42.9	42.1	8.8	9.2	9.1	9.1	9.0	9.3	9.1	9.3	9.6	9.5
9	78	67	42.9	40.9	8.6	8.8	8.5	8.7	8.8	8.5	8.6	8.6	9.2	9.4
10	104	61	35.3	31.1	8.7	8.9	8.9	9.0	9.2	9.1	9.1	9.0	9.6	9.5
11	253	227	42.0	35.5	9.0	8.8	8.7	8.7	8.9	8.9	8.8	8.7	9.3	9.3
12	114	98	37.0	40.3	8.1	8.0	8.4	8.2	8.5	8.7	8.9	8.9	9.3	9.1
13	103	83	39.9	38.6	8.8	8.7	8.7	8.6	8.9	8.4	9.1	8.9	9.4	9.4
15	42	26	47.2	29.5	8.9	8.9	9.0	8.8	9.0	8.1	8.7	8.9	9.5	9.3
16	36	38	36.4	33.0	8.7	8.4	8.6	8.8	8.5	8.8	8.4	8.9	8.9	8.9
17	140	102	36.1	28.2	8.6	9.1	8.5	8.8	8.9	8.8	8.6	9.0	9.2	9.4
19**	209	148	35.5	34.3	8.5	8.7	8.6	8.7	8.6	8.7	8.7	9.0	9.4	9.4
20*	17	26	30.9	39.4	7.5	8.5	7.5	8.9	8.0	9.0	8.3	8.7	9.2	9.2
21*	15	27	28.8	43.5	9.0	8.9	9.1	8.6	9.3	9.0	9.2	8.9	9.8	9.4
22*	17	41	23.6	46.1	8.3	8.6	8.4	8.8	8.5	9.0	8.2	9.3	8.8	9.4
23*	15	25	46.9	48.1	8.2	8.4	9.1	9.0	8.2	8.8	8.8	8.8	9.8	9.3
24*	18	36	40.9	45.6	8.2	8.4	8.5	8.4	9.0	8.6	8.9	8.5	9.4	9.1
25*	24	43	41.4	47.3	7.2	8.0	8.0	8.6	8.1	8.3	8.3	8.2	9.3	9.1

* ospedale/servizio non partecipante o con meno di 25 risposte nel 2016

** ospedali/servizi con meno di 25 risposte (raggruppati); il loro numero può variare da un anno all'altro

Tabella 8: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2016 e il 2017 (<25 questionari ritornati)

Ospedale	Numero di questionari		Tasso di risposta (%)		Domanda 1 (media)		Domanda 2 (media)		Domanda 3 (media)		Domanda 4 (media)		Domanda 5 (media)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
14	31	19	41.9	31.7	7.9	8.3	8.0	8.4	7.9	8.5	8.3	8.7	8.9	9.3
18	25	21	69.4	53.8	8.8	9.1	9.0	9.4	7.0	8.7	8.4	8.9	8.8	9.5
26	16	22	28.6	34.4	8.8	8.4	8.8	7.8	8.6	8.3	9.3	8.8	9.3	9.1
27	9	21	29.0	33.3	9.2	9.4	8.9	9.4	8.9	9.2	9.3	9.3	9.9	9.6
28	13	16	33.3	39.0	8.0	7.9	7.8	8.1	7.6	8.4	8.1	8.6	9.7	9.3
29	13	13	39.4	39.4	8.2	7.8	8.4	7.8	9.1	8.4	8.3	8.8	9.2	8.5
30	22	11	44.0	22.0	9.7	9.5	9.5	9.4	9.5	9.5	9.4	9.0	9.9	9.6
31	9	10	45.0	33.3	8.7	8.9	8.9	9.2	7.2	8.7	8.2	9.6	9.4	9.7
32	12	10	44.4	40.0	9.5	8.9	9.3	9.3	9.4	9.4	9.0	9.5	9.7	9.8
33	4	4	30.8	36.4	7.8	9.3	7.5	9.5	7.3	8.5	7.0	9.7	8.3	9.7
34	4	1	80.0	6.3	9.5	10.0	9.0	10.0	9.3	10.0	9.3	*	9.5	10.0

Questionario: soddisfazione dei genitori relativa al ricovero del/della loro figlio/a

Domande di carattere generale sulla permanenza di suo/vostro figlio in ospedale

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

no, assolutamente sì, certamente

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

pessima ottima

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

mai sempre Non ho posto nessuna domanda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

mai sempre Non ho posto nessuna domanda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

mai sempre

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Come ha/avete compilato il questionario?

L'ho/lo abbiamo compilato... ... senza mio/nostro figlio

... con mio/nostro figlio

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, genitori Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2017
Anno	Ottobre 2018
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Losanna Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei bambini dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin, Psychiatrische Dienste Turgovia Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung e Università di Lucerna Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dott. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie
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 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)
Approvazione	Il presente rapporto comparativo nazionale 2017 è stato approvato dal Comitato dell'ANQ in data 10.08.2018.