



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

Rapporto sulla pubblicazione del sondaggio nazionale tra i pazienti 2011

28 agosto 2012, V1.1



Indice

1. Situazione di partenza	3
2. Obiettivo e metodo	4
3. Risultati	5
4. Discussione.....	11
5. Conclusione e prospettive	11

1. Situazione di partenza

Nel 2009, l'ANQ ha condotto per la prima volta un sondaggio nazionale tra i pazienti nel settore ospedaliero acuto. Allora, il rilevamento era stato effettuato con lo strumento standard PEQ (Patients Experience Questionnaire), che comprende quindici domande sull'assistenza medica, le cure e l'organizzazione in seno all'ospedale, e i risultati erano stati pubblicati nel maggio 2011. Il questionario PEQ, sviluppato dall'associazione Outcome, ha tuttavia ricevuto diverse critiche e non ha pertanto potuto essere preso in considerazione per un impiego vincolante a livello nazionale. Molti nosocomi, inoltre, conducono da anni sondaggi tra i pazienti e non avrebbero accettato di buon grado il passaggio a un altro strumento.

Per questi motivi, il Comitato dell'ANQ ha deciso di rivedere il sondaggio nazionale tra i pazienti. La valutazione da parte dei pazienti della qualità delle prestazioni, riassunta nel concetto di soddisfazione dei pazienti, è un importante e riconosciuto indicatore di qualità e per questo parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Per tenere in debita considerazione la particolare situazione linguistica della Svizzera e la varietà di strumenti già utilizzati, il Comitato dell'ANQ ha formulato i requisiti seguenti per un sondaggio nazionale tra i pazienti:

- a) deve poter essere combinato con altri strumenti di sondaggio;
- b) il questionario deve essere disponibile in italiano, tedesco e francese, ed eventualmente traducibile in altre lingue;
- c) il questionario non deve essere soggetto a licenza in modo da essere adattabile alle sfide future.

Nell'autunno 2010, l'ANQ ha incaricato un gruppo di esperti di elaborare un questionario nazionale breve con l'obiettivo di svolgere nel 2011 un sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti in tutta la Svizzera.

In pochi mesi, il gruppo di esperti ha concepito un questionario con cinque domande, utilizzabile anche a complemento di strumenti di sondaggio già eventualmente in uso nei singoli ospedali. Il Comitato dell'ANQ ha deciso nella primavera 2011 di effettuare una misurazione nazionale con il nuovo questionario nel novembre 2011. Dato che si trattava del primo impiego del questionario, il Comitato ha optato per una pubblicazione in forma anonima dei risultati della misurazione. Nel presente rapporto, dunque, gli esiti non consentono di risalire al nosocomio in questione e sono presentati suddivisi secondo le categorie ospedaliere. Gli ospedali hanno la possibilità di pubblicare individualmente i loro risultati.

2. Obiettivo e metodo

Il questionario dell'ANQ comprende cinque domande con una scala di risposte da 0 a 10. Queste cinque domande coprono temi essenziali che influenzano la soddisfazione dei pazienti. Le prime due concernono la valutazione generale della qualità delle cure. Due altre domande rilevano la qualità delle informazioni trasmesse dal personale medico e di cura, mentre l'ultima verte sul rispetto e sulla dignità con i quali sono stati trattati i pazienti. Si è volutamente optato per una forma breve, rinunciando a inserire altre domande. Il questionario dell'ANQ non mira a sostituire altri sondaggi tra i pazienti. Il suo obiettivo è quello di definire lo standard di qualità a livello nazionale dal punto di vista del paziente e di confrontare i risultati, senza però stilare classifiche di merito.

La lunghezza contenuta del questionario è il punto di forza del sondaggio nazionale tra i pazienti, facilmente combinabile con altri strumenti simili. Gli ospedali non sono quindi costretti a cambiare procedure ormai affermate, un elemento imprescindibile affinché il questionario abbia un consenso nazionale. Anzi, dato che il questionario dell'ANQ non può fornire un quadro dettagliato della soddisfazione dei pazienti, l'ANQ raccomanda di utilizzarlo in combinazione con altri strumenti già esistenti che consentono un rilevamento più approfondito.

Il questionario dell'ANQ è disponibile in italiano, tedesco e francese. Il sondaggio anonimo comprendeva un'informazione preliminare al momento della dimissione e l'inchiesta effettiva quattordici giorni dopo. Il rilevamento dei dati si è svolto per lo più in forma cartacea, anche se alcuni ospedali hanno messo a disposizione una versione elettronica del questionario. Il sondaggio nazionale era rivolto a tutti i pazienti adulti (≥ 18 anni) dimessi nel novembre 2011 da un ospedale svizzero dopo una degenza. Erano invece esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera. I pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta.

L'ANQ ha incaricato due istituti centrali di misurazione di coordinare il sondaggio negli ospedali: la hcri AG ha svolto questo compito nella Svizzera tedesca, la Mecon measure & consult GmbH nella Svizzera italiana e romanda. Della gestione della misurazione negli ospedali si sono invece occupati gli istituti di misurazione decentralizzati scelti dagli stessi ospedali. Gli istituti di misurazione decentralizzati erano i seguenti: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, NPO Plus, ESOPE, stevemarco. Gli istituti di misurazione decentralizzati hanno trasmesso i loro dati alla hcri AG per lo svolgimento dell'analisi centrale per gli ospedali. Gli ospedali hanno ricevuto i loro risultati a inizio marzo 2012.

3. Risultati

163 ospedali hanno partecipato al sondaggio nazionale tra i pazienti. Durante il periodo in cui si è svolto il sondaggio, sono stati inviati 67'550 questionari, di cui 33'300 sono ritornati. Ciò corrisponde a un tasso di risposta del 49,3 %. Il questionario è stato molto ben compilato dai pazienti: per tutte le cinque domande, le risposte mancanti erano in media inferiori al 2 %. Le risposte alle singole domande hanno denotato un livello di soddisfazione molto elevato. Ciò nonostante, in alcuni casi i pazienti hanno esplorato l'intero spettro di risposte possibili.

La prima analisi nazionale è stata effettuata sulla base delle categorie ospedaliere UST seguenti:

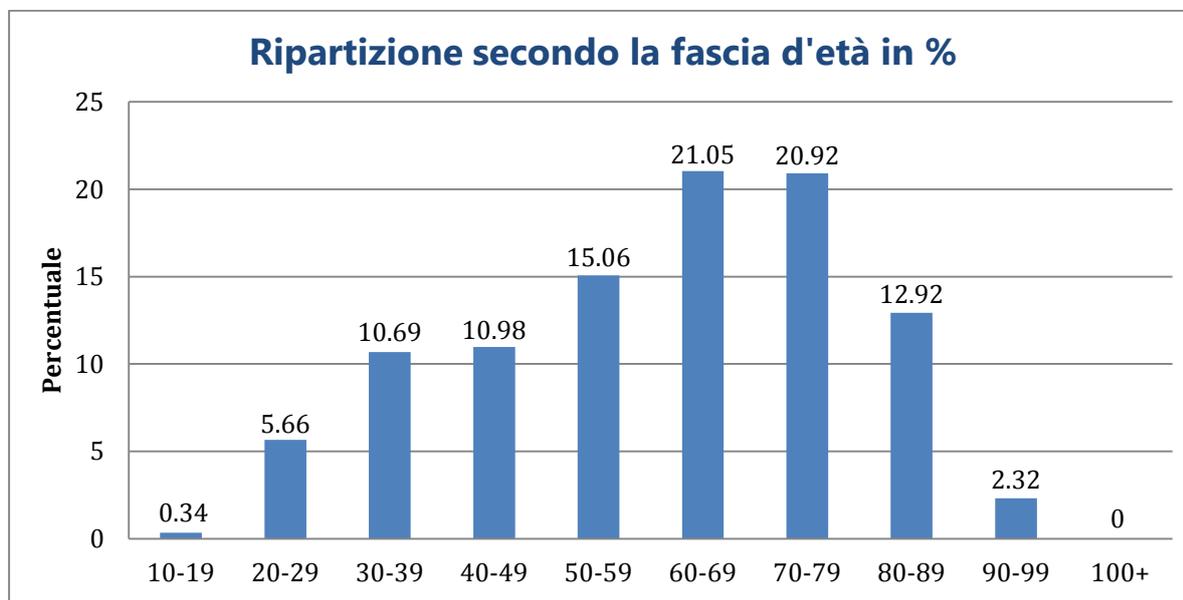
- K111 Ospedale per cure generali, presa a carico centralizzata (livello 1, ospedale universitario)
- K112 Ospedale per cure generali, presa a carico centralizzata (livello 2)
- K121 Ospedale per cure generali, cure di base (livello 3)
- K122 Ospedale per cure generali, cure di base (livello 4)
- K123 Ospedale per cure generali, cure di base (livello 5)
- K232 Ginecologia/neonatologia
- K231 Clinica specializzata: chirurgia
- K235 Clinica specializzata: altre

Gli ospedali per cure generali di base (livelli 3-5) si distinguono per criteri qualitativi come le possibilità di formazione, l'infrastruttura e l'offerta di prestazioni.

La letteratura internazionale rivela inoltre che, in materia di soddisfazione dei pazienti, gli ospedali di grandi dimensioni ottengono risultati inferiori a quelli più piccoli. I motivi sono molteplici e dovrebbero essere individuati singolarmente. Per i risultati riportati nelle tabelle seguenti, tuttavia, non si è proceduto all'aggiustamento del rischio: la composizione dei pazienti dei singoli ospedali, per esempio, non è stata presa in considerazione.

Tra tutte le persone che hanno risposto, le donne sono il 54 %, gli uomini il 46 %. Il 64 % delle persone partecipanti ha un'assicurazione esclusivamente in reparto comune, il 36 % ha stipulato un'assicurazione complementare.

Immagine 1: struttura del collettivo di pazienti secondo l'età



L'età media era di 60,54 anni per il collettivo totale (immagine 1).

Domanda 1: Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento (immagine 3)?

Alla domanda 1, oltre tre quarti dei pazienti del collettivo totale hanno risposto nelle categorie 9 (10,7 %) o 10 (67,5 %). Il valore medio è di 9,17 con una divergenza standard di 1,73. La ripartizione dei risultati in seno alle categorie UST mostra un'immagine analoga.

Immagine 3: ripartizione delle risposte nelle varie categorie UST, domanda 1

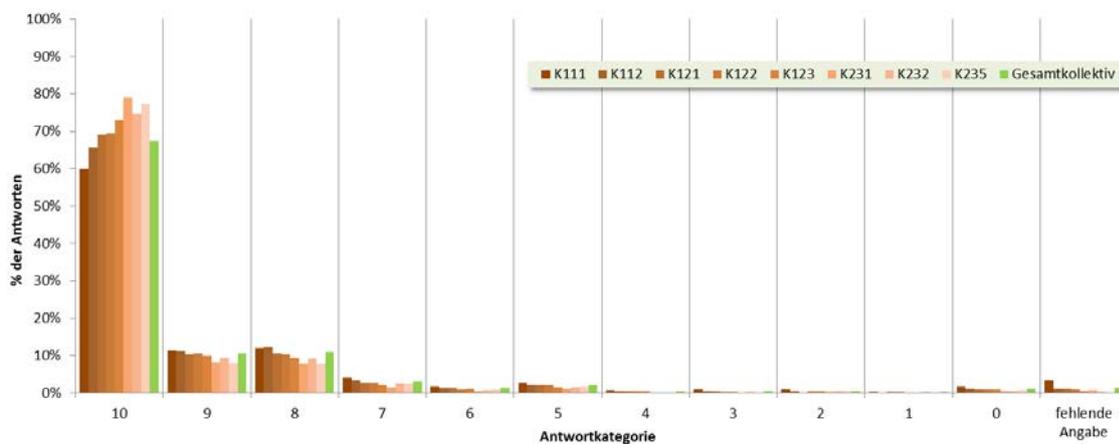


Tabella 1: valori dell'immagine 3

Rückkehr ins Spital	10	9	8	7	6	5	4	3	5	2	1	0	fehlende Angabe	Total
K111	60.1%	11.5%	12.0%	4.1%	1.8%	2.7%	0.7%	1.0%	2.7%	0.9%	0.3%	1.7%	3.4%	100.0%
K112	65.6%	11.1%	12.1%	3.4%	1.4%	2.1%	0.6%	0.5%	2.1%	0.4%	0.2%	1.2%	1.2%	100.0%
K121	69.0%	10.4%	10.5%	2.8%	1.4%	2.1%	0.5%	0.6%	2.1%	0.2%	0.3%	0.9%	1.1%	100.0%
K122	69.5%	10.6%	10.4%	2.8%	1.0%	2.1%	0.4%	0.3%	2.1%	0.5%	0.3%	1.0%	0.9%	100.0%
K123	73.1%	9.9%	9.4%	2.1%	1.1%	1.5%	0.5%	0.3%	1.5%	0.5%	0.1%	0.9%	0.6%	100.0%
K231	79.0%	8.2%	7.8%	1.6%	0.4%	1.2%	0.2%	0.1%	1.2%	0.3%	0.1%	0.4%	0.7%	100.0%
K232	74.7%	9.3%	9.1%	2.6%	0.7%	1.5%	0.0%	0.4%	1.5%	0.5%	0.4%	0.5%	0.4%	100.0%
K235	77.3%	8.0%	7.8%	2.5%	0.9%	1.8%	0.0%	0.2%	1.8%	0.5%	0.0%	0.7%	0.2%	100.0%
Gesamtkollektiv	67.5%	10.7%	11.1%	3.1%	1.3%	2.1%	0.5%	0.5%	2.1%	0.5%	0.3%	1.1%	1.4%	100.0%

Domanda 2: Come valuta la qualità delle cure ricevute (immagine 4)?

Alla domanda 2, tre quarti scarsi dei pazienti del collettivo totale hanno risposto nelle categorie 9 (19 %) o 10 (53,8 %). Il valore medio è di 9,03 con una divergenza standard di 1,52. La ripartizione dei risultati in seno alle categorie UST mostra un'immagine analoga.

Immagine 4: ripartizione delle risposte nelle varie categorie UST, domanda 2

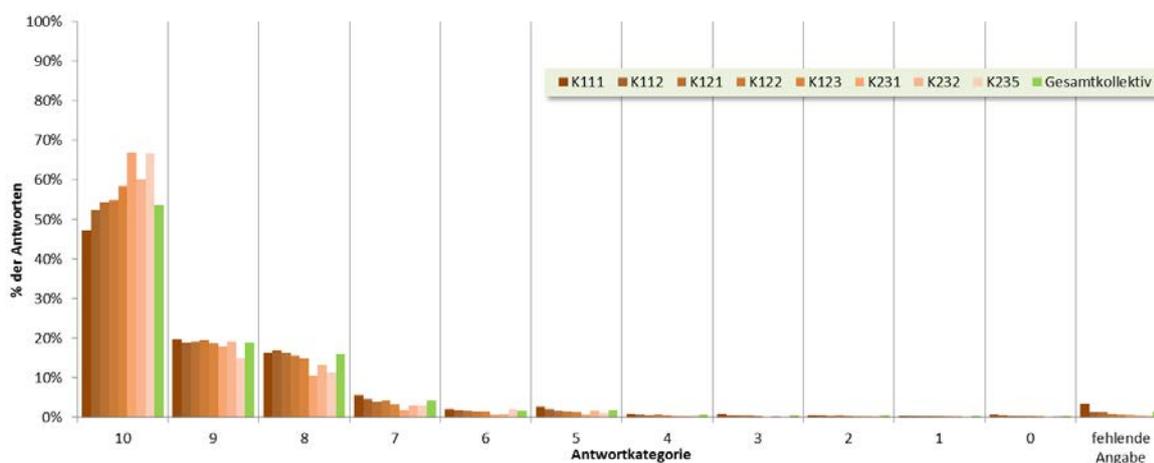


Tabella 2: valori dell'immagine 4

Qualität der Behandlung	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	fehlende Angabe	Total
K111	47.3%	19.7%	16.4%	5.5%	2.0%	2.5%	0.9%	0.9%	0.5%	0.3%	0.6%	3.5%	100.0%
K112	52.3%	18.8%	17.0%	4.6%	1.8%	2.1%	0.6%	0.4%	0.5%	0.2%	0.4%	1.2%	100.0%
K121	54.3%	19.0%	16.4%	3.9%	1.6%	1.7%	0.5%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	1.3%	100.0%
K122	54.9%	19.4%	15.5%	4.2%	1.5%	1.5%	0.7%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.9%	100.0%
K123	58.3%	18.7%	14.7%	3.2%	1.5%	1.3%	0.5%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.7%	100.0%
K231	66.9%	17.9%	10.5%	1.9%	0.7%	0.7%	0.3%	0.0%	0.2%	0.1%	0.1%	0.8%	100.0%
K232	60.3%	19.1%	13.3%	2.9%	0.9%	1.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.0%	0.5%	100.0%
K235	66.7%	14.7%	11.2%	2.8%	2.1%	1.1%	0.5%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	53.8%	19.0%	15.9%	4.3%	1.6%	1.9%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	1.4%	100.0%

Domanda 3: Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili (immagine 5)?

Alla domanda 3, il 70% scarso dei pazienti del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 o 10. Il valore medio è di 9,09 con una divergenza standard di 1,59.

Immagine 5: ripartizione delle risposte nelle varie categorie UST, domanda 3

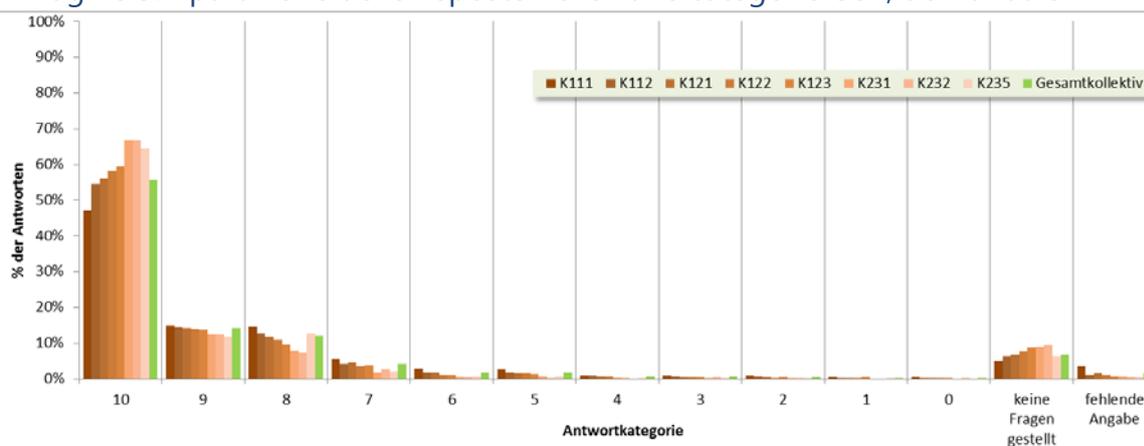


Tabella 3: valori dell'immagine 5

Arzt: verständliche Antworten	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	keine Fragen gestellt	fehlende Angabe	Total
K111	47.1%	14.8%	14.7%	5.5%	2.9%	2.7%	0.9%	0.9%	0.9%	0.5%	0.5%	5.1%	3.5%	100.0%
K112	54.6%	14.4%	12.7%	4.2%	1.8%	1.8%	0.9%	0.7%	0.6%	0.3%	0.3%	6.4%	1.2%	100.0%
K121	56.0%	14.2%	11.7%	4.5%	1.7%	1.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	6.8%	1.5%	100.0%
K122	58.2%	13.9%	11.0%	3.6%	1.2%	1.6%	0.6%	0.5%	0.3%	0.1%	0.3%	7.6%	1.1%	100.0%
K123	59.5%	13.7%	9.6%	3.7%	1.1%	1.2%	0.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.1%	8.8%	0.6%	100.0%
K231	66.7%	12.5%	7.9%	1.8%	0.4%	0.8%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	8.9%	0.6%	100.0%
K232	66.7%	12.4%	7.3%	2.6%	0.4%	0.2%	0.0%	0.4%	0.2%	0.0%	0.2%	9.5%	0.4%	100.0%
K235	64.4%	11.7%	12.6%	2.1%	0.7%	0.7%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	6.4%	0.5%	100.0%
Gesamtcollectiv	55.6%	14.1%	12.0%	4.1%	1.7%	1.7%	0.7%	0.6%	0.5%	0.3%	0.3%	6.8%	1.5%	100.0%

Domanda 4: Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili (immagine 6)?

Alla domanda 4, circa due terzi dei pazienti del collettivo totale hanno risposto nelle categorie 9 o 10. Il valore medio è di 8,99 con una divergenza standard di 1,57.

Immagine 6: ripartizione delle risposte nelle varie categorie UST, domanda 4

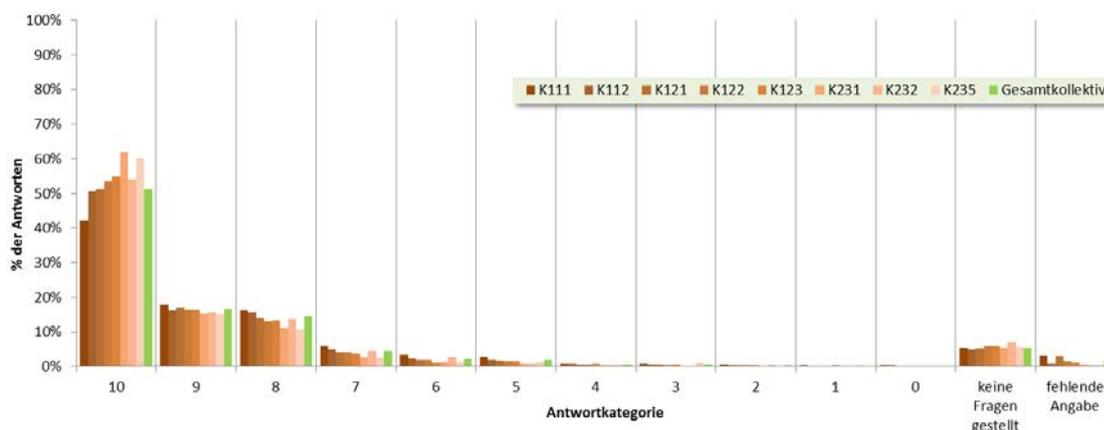


Tabella 4: valori dell'immagine 6

Pflege: verständliche Antworten	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	keine Fragen gestellt	fehlende Angabe	Total
K111	42.2%	18.0%	16.1%	5.9%	3.4%	2.7%	0.9%	0.8%	0.6%	0.4%	0.4%	5.4%	3.2%	100.0%
K112	50.7%	16.1%	15.8%	4.9%	2.3%	1.9%	0.8%	0.7%	0.4%	0.3%	0.3%	4.9%	0.9%	100.0%
K121	51.2%	17.0%	13.9%	4.2%	1.9%	1.7%	0.6%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	5.2%	3.0%	100.0%
K122	53.6%	16.4%	13.1%	4.2%	2.0%	1.5%	0.6%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	5.9%	1.5%	100.0%
K123	54.9%	16.4%	13.2%	3.7%	1.1%	1.5%	0.8%	0.6%	0.3%	0.3%	0.1%	5.9%	1.1%	100.0%
K231	62.0%	15.2%	11.1%	2.6%	1.2%	0.9%	0.4%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	5.5%	0.6%	100.0%
K232	53.9%	15.7%	13.7%	4.6%	2.7%	0.9%	0.4%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	6.9%	0.4%	100.0%
K235	60.3%	15.1%	10.8%	2.5%	1.4%	1.4%	0.7%	1.1%	0.0%	0.5%	0.0%	5.7%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	51.1%	16.5%	14.5%	4.6%	2.2%	1.8%	0.7%	0.6%	0.4%	0.3%	0.3%	5.4%	1.7%	100.0%

Domanda 5: Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata (immagine 7)?

Alla domanda 5, l'85 % scarso dei pazienti del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 o 10. Il valore medio è di 9,40 con una divergenza standard di 1,35.

Immagine 7: ripartizione delle risposte nelle varie categorie UST, domanda 5

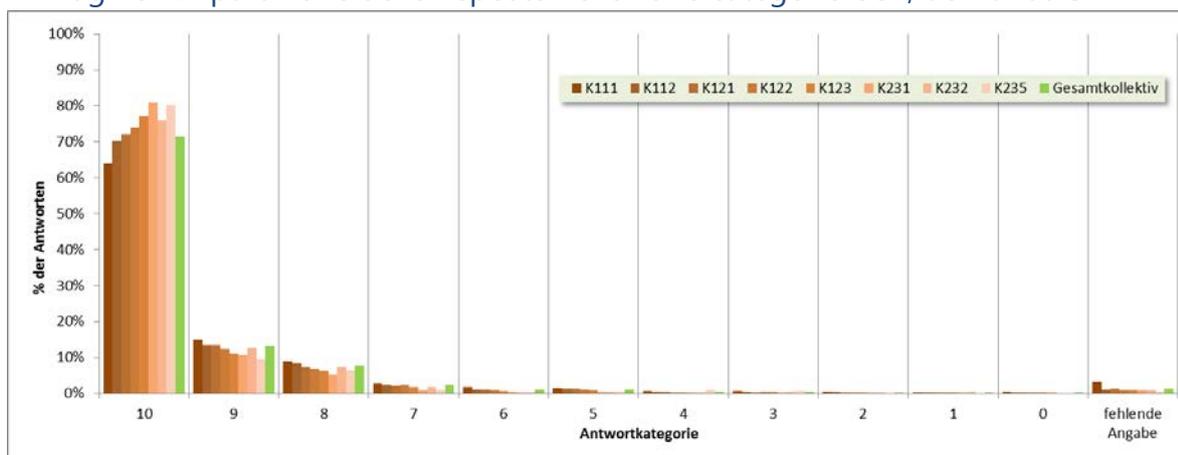


Tabella 5: valori dell'immagine 7

Behandlung mit Respekt und Würde	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	fehlende Angabe	Total
K111	64.0%	15.0%	8.9%	2.9%	1.8%	1.5%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.5%	3.2%	100.0%
K112	70.3%	13.5%	8.4%	2.4%	1.1%	1.3%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	1.1%	100.0%
K121	72.1%	13.4%	7.4%	2.2%	1.0%	1.2%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	1.3%	100.0%
K122	74.1%	12.4%	6.8%	2.5%	1.0%	1.1%	0.3%	0.4%	0.2%	0.1%	0.2%	0.9%	100.0%
K123	77.3%	11.2%	6.2%	1.6%	0.6%	0.9%	0.2%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.8%	100.0%
K231	80.8%	10.7%	5.2%	0.9%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.9%	100.0%
K232	76.0%	12.6%	7.3%	1.6%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.0%	0.9%	100.0%
K235	80.3%	9.4%	6.4%	0.9%	0.5%	0.5%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
Gesamtkollektiv	71.5%	13.1%	7.7%	2.3%	1.1%	1.2%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	1.4%	100.0%

4. Discussione

Nonostante la cortissima fase di preparazione, gli ospedali hanno svolto con successo il primo sondaggio nazionale con il questionario dell'ANQ. I dati forniti all'istituto di analisi erano di buona qualità e non sono stati necessari interventi correttivi particolari. Il tasso di risposta pari al 50 % circa è da considerarsi buono, all'altezza delle aspettative per sondaggi nei quali i pazienti non ricevono solleciti. Le cinque domande hanno ottenuto una buona quota di risposta: il numero di risposte mancanti era inferiore al 2 %. La ripartizione delle risposte dimostra inoltre che i pazienti hanno esplorato l'intero spettro di risposte possibili.

Le valutazioni da parte dei pazienti si sono rivelate per lo più molto soddisfacenti. La domanda «Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?», in particolare, ha ottenuto risposte molto positive: il 71,5 % dei pazienti ha assegnato il punteggio massimo (10), il 92,3 % una nota pari almeno all'8. Si tratta di un segnale molto confortante per gli ospedali svizzeri.

Il questionario dell' ANQ ha messo in evidenza anche alcuni punti critici. L'accumulo di risposte molto positive alla fine della scala di risposta (9 e 10 su un massimo di 10 punti), noto come effetto tetto, potrebbe significare che le possibili risposte non consentono una differenziazione sufficiente.

5. Conclusione e prospettive

L'obiettivo di svolgere nel 2011 un sondaggio nazionale tra i pazienti con un questionario breve in concomitanza con l'introduzione del contratto nazionale di qualità è stato raggiunto. L'analisi dei dati fornisce risultati rilevanti e mostra nel complesso un grado molto elevato di soddisfazione da parte dei pazienti nei confronti degli ospedali svizzeri. Di conseguenza, questo primo sondaggio nazionale consente ai partner dell'ANQ di acquisire importanti esperienze e conoscenze, e contribuisce a sensibilizzare sulle esigenze dei pazienti, favorendone l'informazione.

Con il sondaggio 2011 tra i pazienti, l'ANQ ha posto le basi per un futuro confronto delle valutazioni dei pazienti. L'ANQ ha deciso di ripetere l'inchiesta a scadenza annuale. La prossima si terrà nel mese di settembre 2012, per il momento ancora con lo stesso questionario. Per valutare il potenziale di ottimizzazione del questionario e avviare un processo di miglioramento del sondaggio, l'ANQ ha creato un gruppo di esperti che analizzerà accuratamente i dati di questa e delle prossime inchieste, e presenterà proposte di sviluppo. L'anno prossimo, la pubblicazione dei risultati è prevista in forma trasparente.