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

IUMSP - Institut universitaire de médecine sociale et préventive

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta Genitori

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2016

Maggio 2017, versione 1.0

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, genitori Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2016
Anno	Maggio 2017

Autori	Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Losanna Dr. 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 pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Anne Claussen, Universitätsspital Basel Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis, ab April 2017 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Génerale, Fribourg, ab April 2017 Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Dr. med. Norbert Rose, Kantonsspital St. Gallen, bis April 2017 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berna 6 T 31.511 38 41, regula.heller@anq.ch, www.anq.ch

Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

Indice

Impressum 2
Indice dei tabella e figura 4
Riepilogo 5
1 Introduzione 6
1.1 Situazione di partenza 6
1.2 Obiettivi del rapporto 6
2 Metodo 7
2.1 Tipo di studio 7
2.2 Popolazione 7
2.3 Misurazioni 7
2.4 Analisi statistiche 7
3 Risultati 9
3.1 Descrizione del campione 9
3.1.1 Tasso di risposta 9
3.1.2 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario 10
3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali 12
3.3 Andamento 2013-2016 del grado di soddisfazione dei genitori 17
3.4 Risultati stratificati 18
3.4.1 Età dei bambini 18
3.4.2 Tipo di ospedale/servizio 18
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione 20
4 Conclusioni 26
5 Allegati 28

Indice dei tabella e figura

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2016 9
Tabella 2: tasso di risposta per tipo di ospedale 9
Tabella 3: risultati descrittivi globali 2016 per ogni domanda 16
Tabella 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2013-2016) 28
Tabella 5: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini 28
Tabella 6: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio 28
Tabella 7: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2015 e il 2016 29

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini 10
Figura 2: ripartizione dell'età dei bambini nel 2016 10
Figura 3: ripartizione del sesso dei bambini (2013-2016) 11
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2013-2016) 11
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2013-2016) 12
Figura 6: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1 13
Figura 7: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2 13
Figura 8: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3 14
Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4 14
Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5 15
Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta 17
Figura 12: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni) 18
Figura 13: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio 19
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate) 21
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate) 22
Figura 16 : grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate) 23
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate) 24
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate) 25

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 2016 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2016 (40,3%) è leggermente inferiore a quello degli anni precedenti (massimo: 43,3% nel 2013), nel complesso le caratteristiche sociodemografici dei bambini sono rimaste stabili dal 2013.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto su dieci per tutte le domande, è molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato, mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che ottengono risultati meno positivi. Dai confronti nel tempo risulta che questi dati sono stabili dal 2013.

Il rapporto presenta risultati stratificati secondo i fattori che possono avere un impatto sul grado di soddisfazione. Tali risultati mostrano che il grado di soddisfazione è 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, 4 e 5 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 e 3 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 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.

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente[1] 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 2016 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 2016 sei 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 2016 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

2.1 Tipo di studio

Lo studio comparativo si avvale dei dati provenienti dal sondaggio di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini ricoverati in Svizzera nel settembre del 2016, come pure dei risultati delle indagini degli anni precedenti (2013-2015). L'edizione 2016 è la quarta.

2.2 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende i genitori di tutti i bambini[2] da 0 a 15 anni ricoverati in medicina somatica acuta e dimessi nel mese di settembre 2016 da un (a) servizio pediatrico di un ospedale acuto o (b) da un ospedale pediatrico o servizio pediatrico di un ospedale universitario[3]. Sono invece stati esclusi i bambini deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.3 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 a 10.

2.4 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, la lingua del questionario e la proporzione di questionari compilati con l'aiuto del bambino interessato. 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 quattro anni d'inchiesta (dal 2013 al 2016).

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

[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.

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.

Confronto nel tempo
Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo (2013-2016) 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 2016. 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).
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 2016, quattro istituti hanno rilevato i dati di 34 ospedali/servizi che hanno partecipato al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i genitori. Dei 4533 questionari inviati nel mese di settembre 2016, 1827 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta medio del 40,3% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 24% e un massimo dell'80%). Gli ospedali/i servizi che hanno ritornato almeno 25 questionari sono 18.

Mentre la tabella 1 presenta il tasso di risposta per i diversi istituti di inchiesta partecipanti, la tabella 7 negli allegati propone una rappresentazione dettagliata del tasso di risposta per ospedale/servizio.

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2016

	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
ESOPE	389	169	43.4%
Mecon GmbH	1831	744	40.6%
hcri AG	2161	863	39.9%
Stevemarco sagl	152	51	33.6%
Totale	**4'533**	**1'827**	**40.3%**

Tabella 2: tasso di risposta per tipo di ospedale

	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Servizi pediatrici di ospedali acuti	2'457	989	40.3%
Ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari	2'076	838	40.4%

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.

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

Le figure 1-5 illustrano i risultati per le variabili dell'età, del sesso, 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 2016, i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» sono nati tra gennaio e settembre 2016 e hanno quindi tra 0 e 9 mesi.

Nel 2016 l'età media è pari a 4,6 anni e la mediana è di 3 anni.

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

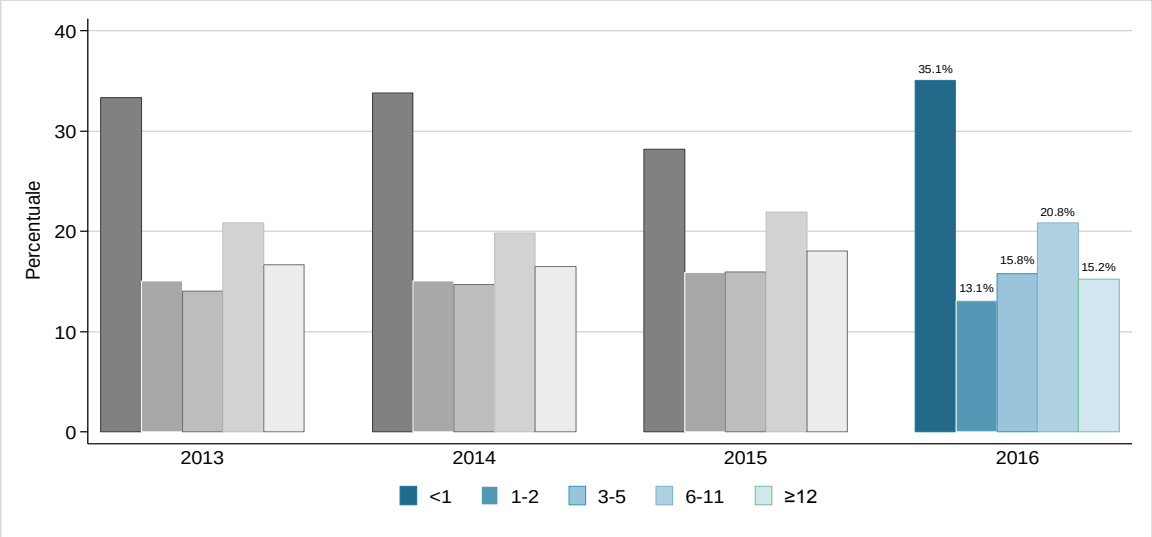
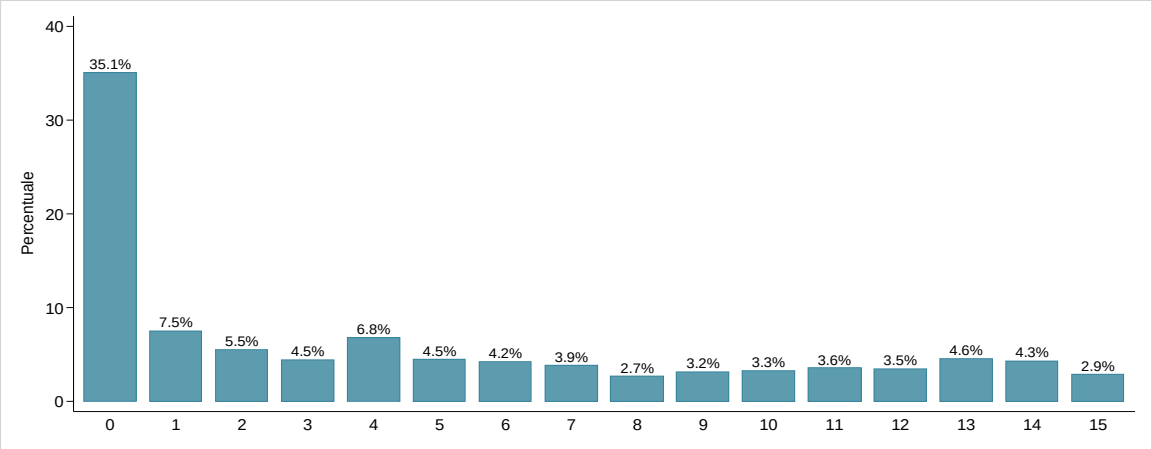


Figura 2: ripartizione dell'età dei bambini nel 2016



Commento

- La ripartizione delle fasce d'età è piuttosto stabile da un anno all'altro (cft. tab 4)
- Il gruppo di bambini di meno di un anno è di gran lunga quello più rappresentato.

Figura 3: ripartizione del sesso dei bambini (2013-2016)

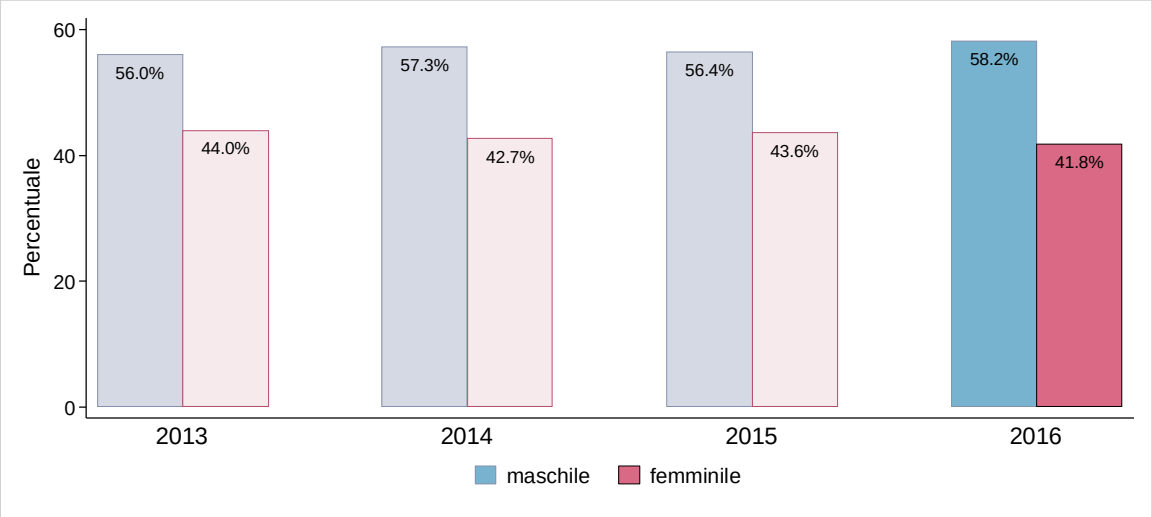
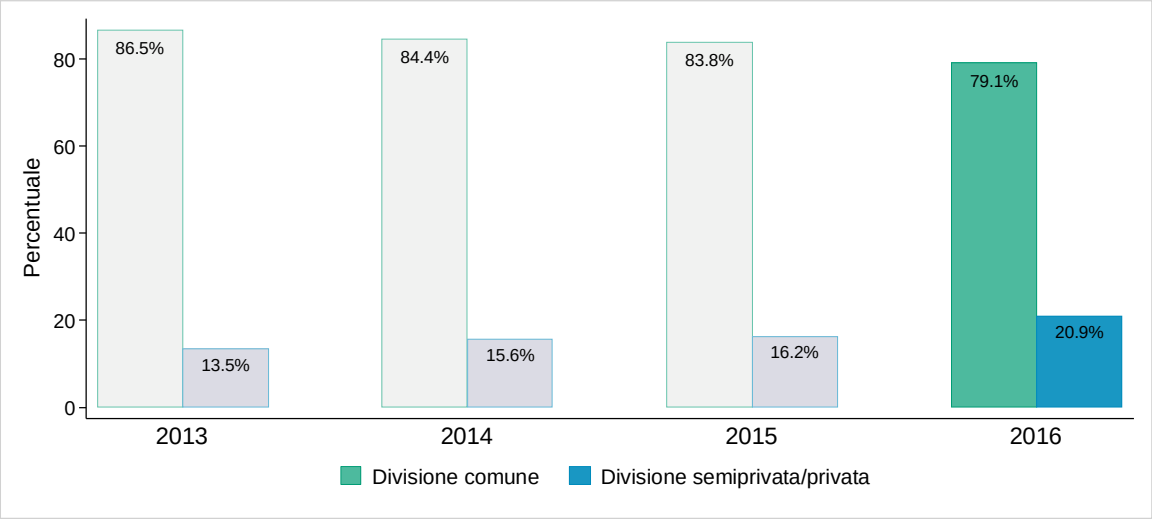


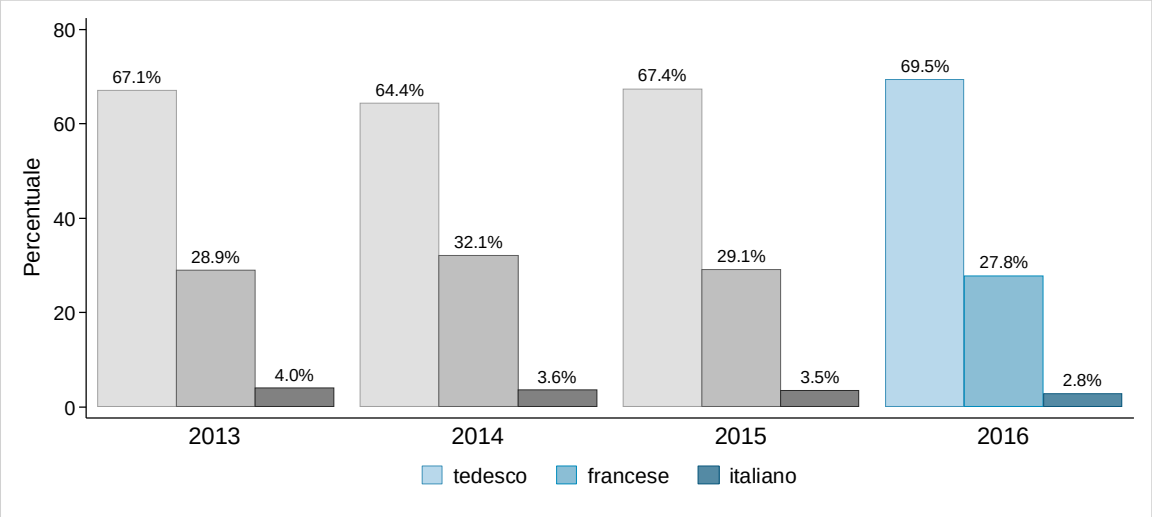
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2013-2016)



Commenti

- Nel 2016 la quota di bambine sul collettivo di bambini è del 42%. La cifra è rimasta stabile tra il 2013 e il 2016.
- La proporzione di assicurati con divisione privata/semiprivata è leggermente aumentata da un anno all'altro; tra il 2015 e il 2016 questa differenza si è accentuata.

Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2013-2016)



Commenti

- Le percentuali relative alla lingua dei questionari ritornati sono globalmente rimaste stabili, con leggere fluttuazioni da un anno all'altro.

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. 7-11) e i dettagli delle risposte per domanda (tab. 2).

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

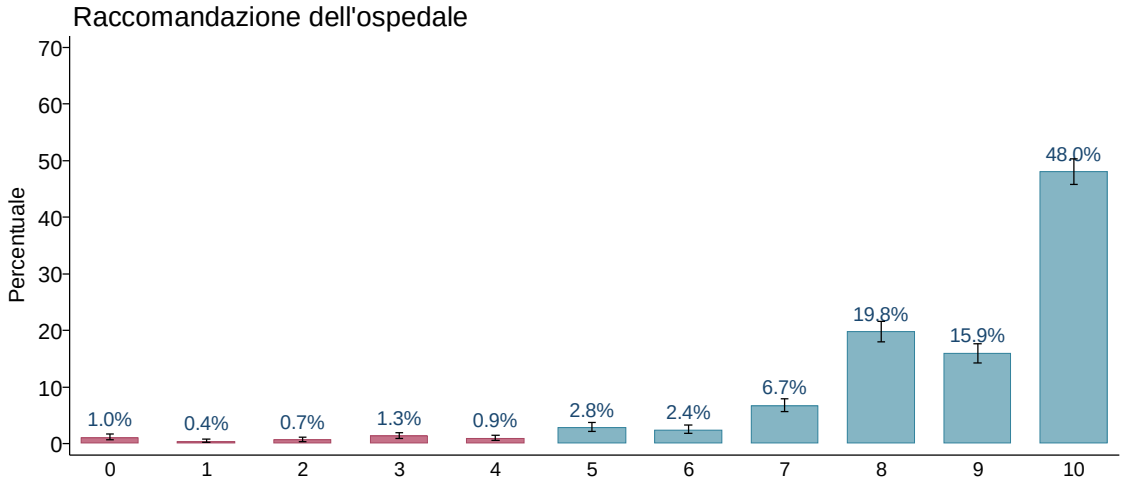


Figura 7: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2

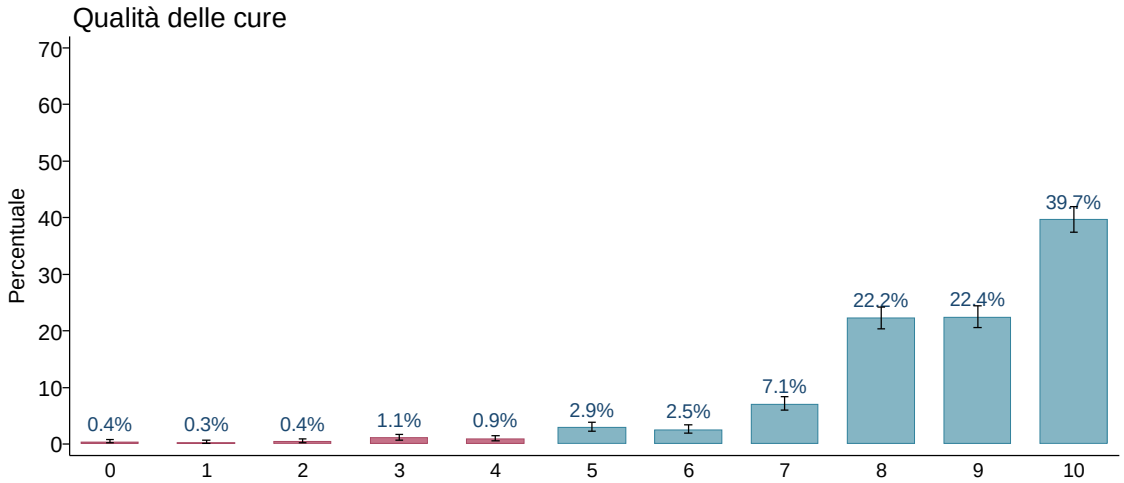


Figura 8: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3

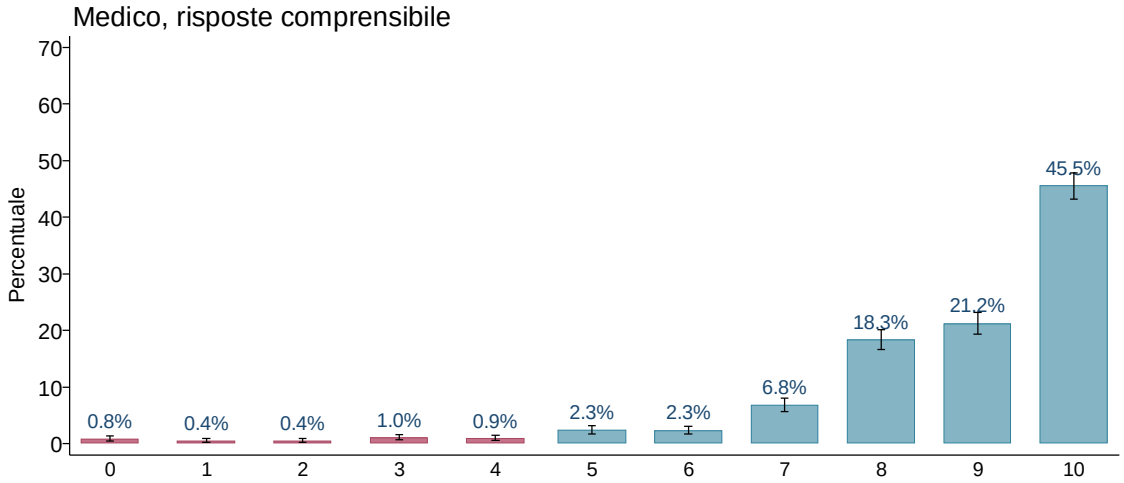


Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4

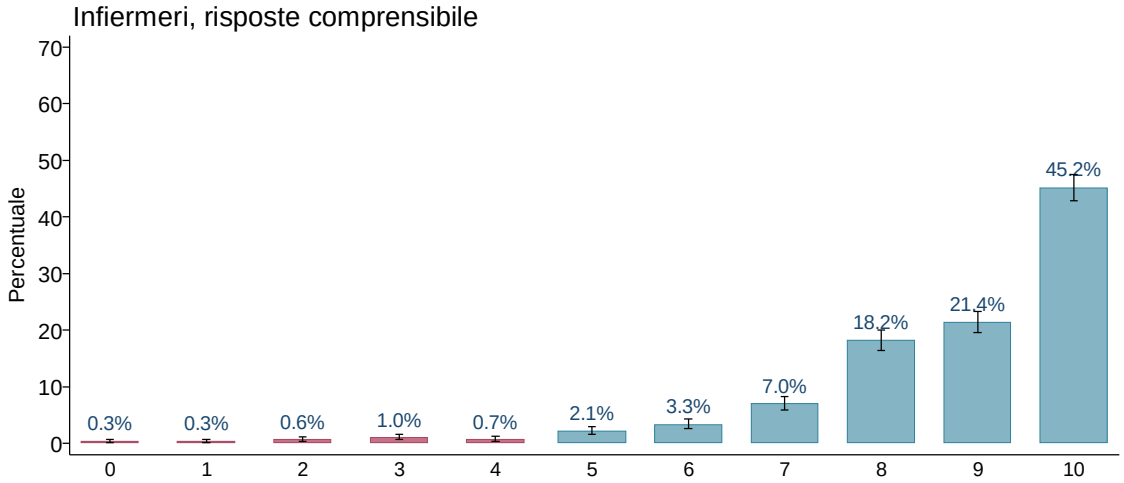


Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5

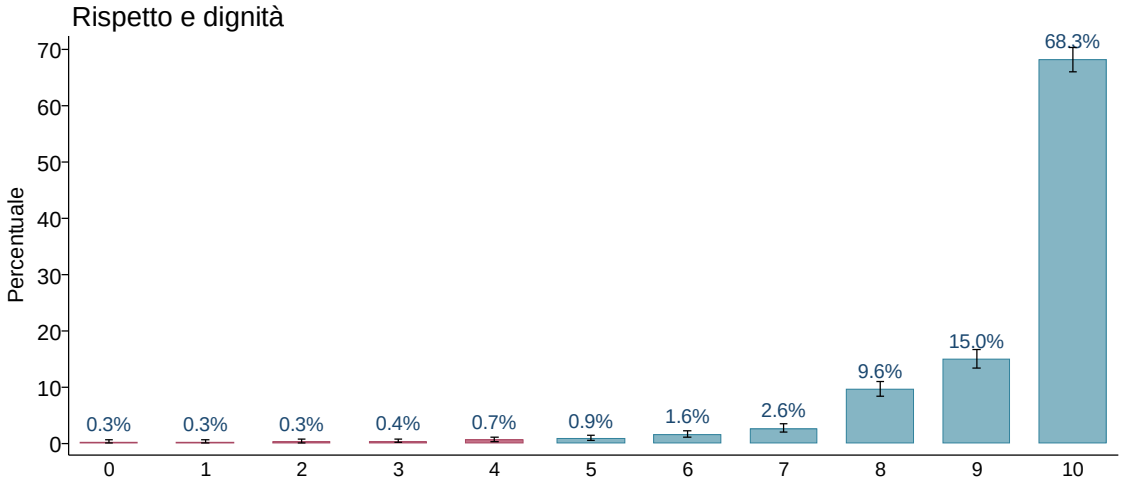


Tabella 3: risultati descrittivi globali 2016 per ogni domanda

Domanda	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Non hanno posto domande %
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?	1817	8.67	[8.58, 8.75]	4.3%	0.5%	-
2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	1813	8.64	[8.56, 8.72]	3.1%	0.8%	-
3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1790	8.73	[8.65, 8.81]	3.6%	1.0%	1.0%
4. Quando ha rivolto do-mande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1774	8.76	[8.68, 8.84]	2.9%	0.9%	2.0%
5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1816	9.32	[9.26, 9.39]	1.9%	0.6%	-

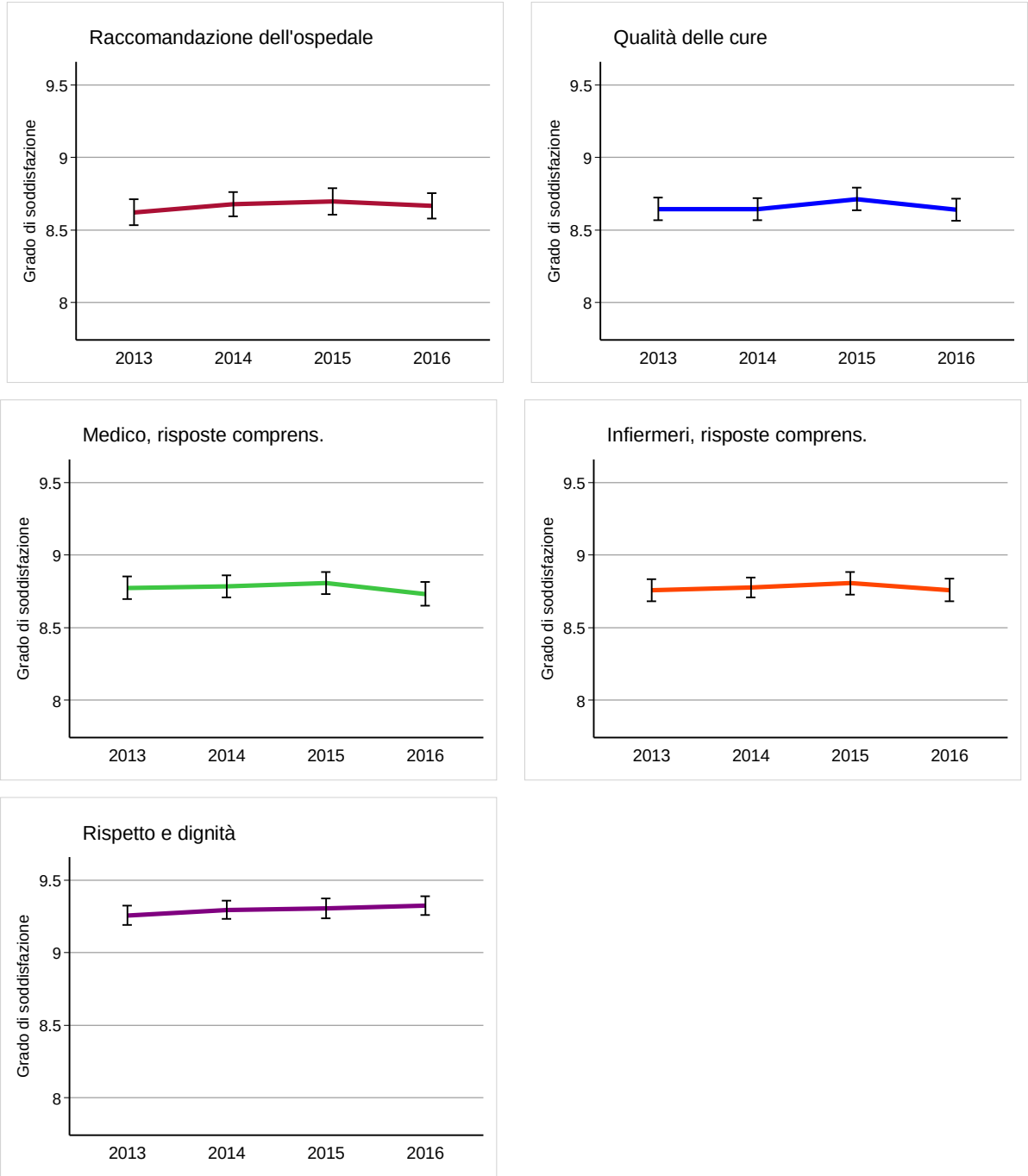
Commenti

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- 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. Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione è molto simile e si situa leggermente al di sopra di 8,5.
- La quota delle possibilità di risposta più positive (9 o 10) è massima (83%) per la domanda sul fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) e minima (62%) per quella sulla qualità delle cure (domanda 2).
- 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 comunicazione con i medici (domanda 3), sulla qualità delle cure (domanda 2) e sulla comunicazione con gli infermieri (domanda 4).
- Le risposte mancanti sono soltanto l'1%, e pochissime persone (1 o 2%) hanno fornito risposte alternative (cft. allegato: questionario).

3.3 Andamento 2013-2016 del grado di soddisfazione dei genitori

Le medie 2013-2016 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

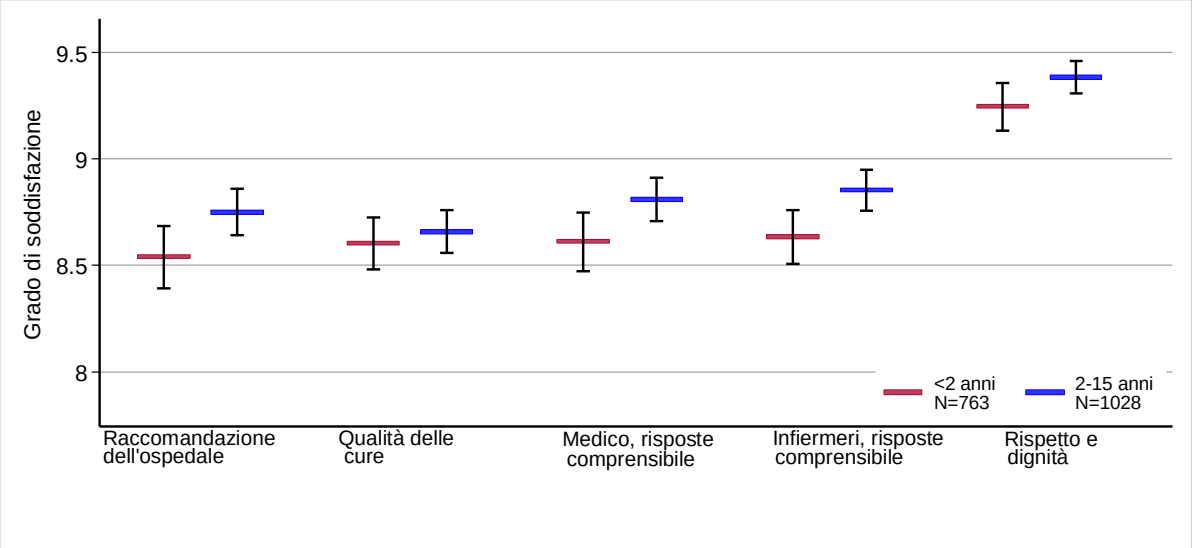
- Le medie relative al grado di soddisfazione non subiscono praticamente variazioni nel corso del tempo.
- Gli intervalli di confidenza per ogni domanda si sovrappongono tutti: ciò indica che le variazioni osservate possono essere spiegate da fluttuazioni aleatorie.
- Il grado di soddisfazione relativo alla domanda «trattati con rispetto» si situa 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 (cfr. tab. 5 e 6).

3.4.1 Età dei bambini

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



Moyenne non ajustée et Intervalle de confiance 95%

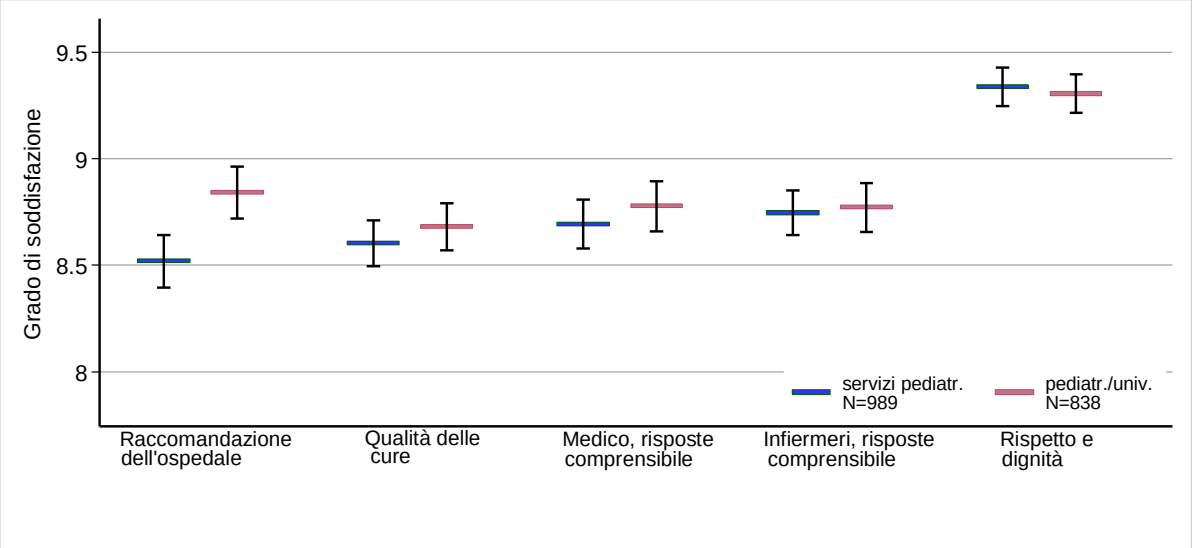
Commenti

- Per tutte le domande, il grado di soddisfazione è leggermente 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 (cfr. tab. 6).

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



Moyenne non ajustée et Intervalle de confiance 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.

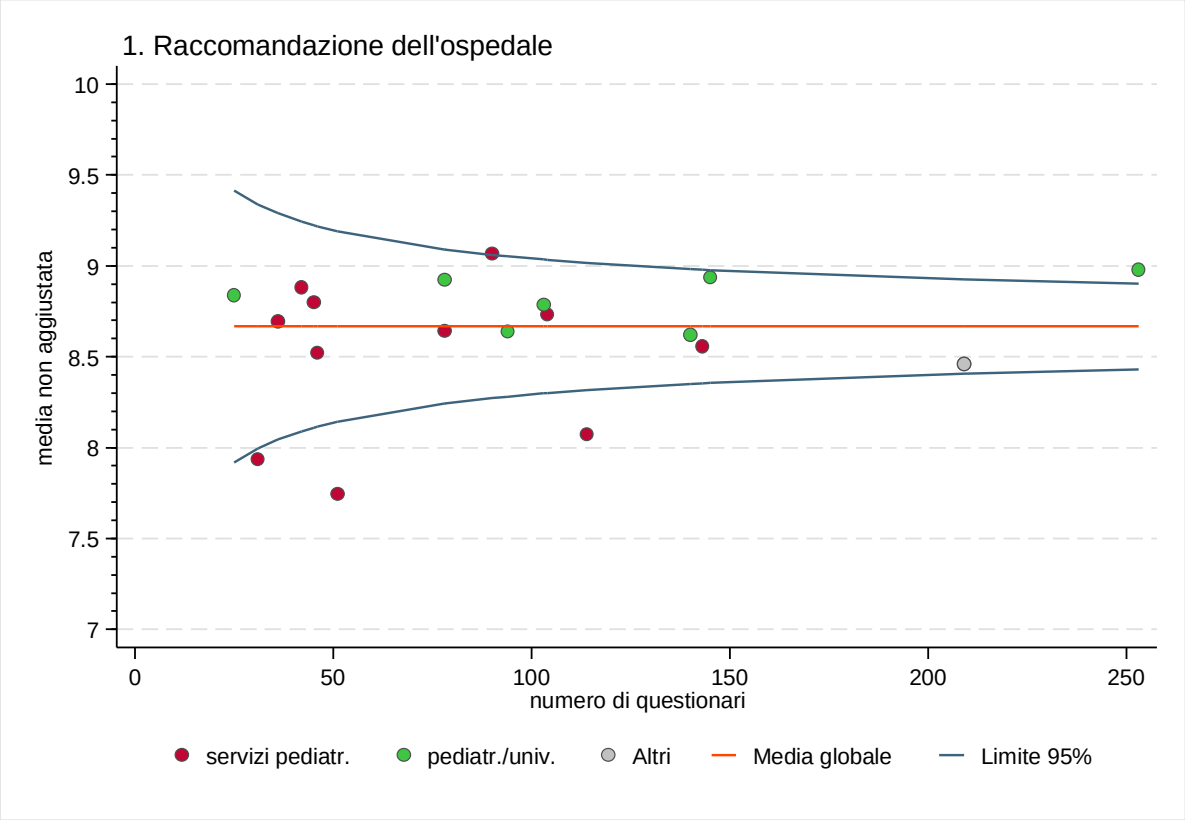
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione

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

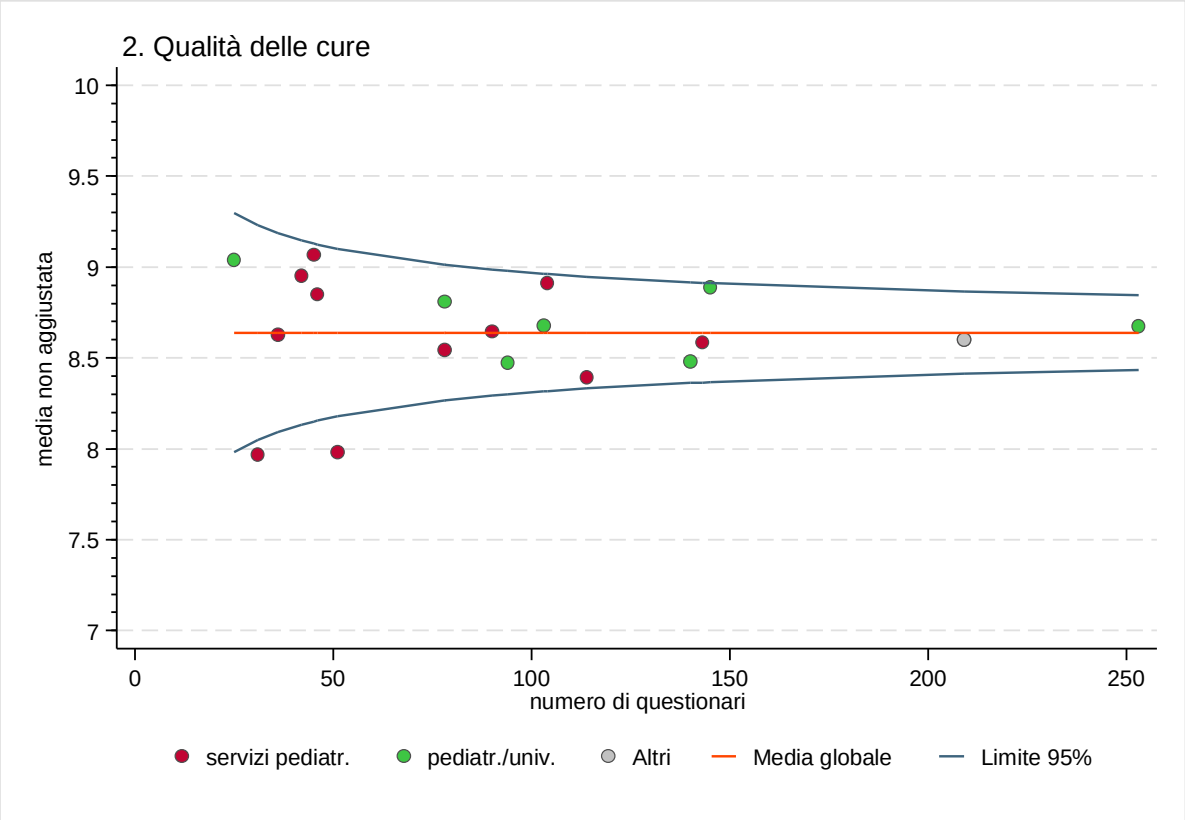
- Nel grafico, i valori medi relativi alla soddisfazione sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Per ragioni di leggibilità, sull'asse Y è rappresentata soltanto una parte della scala da 0 a 10 (da 7,0 a 10).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari ritornati.
- 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% (*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.).
- Più questionari sono stati ritornati da un ospedale/un servizio, più questo 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.

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



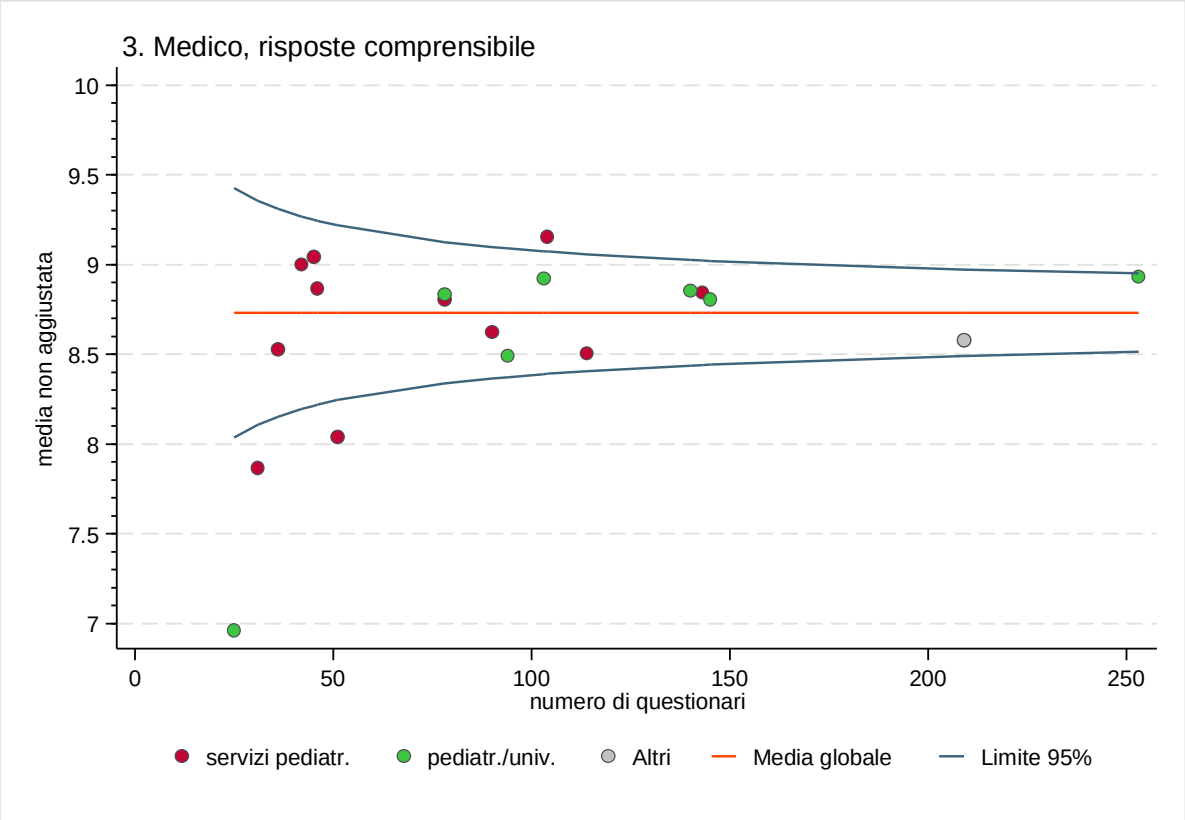
- Nel caso della domanda 1 la variazione probabilmente non è aleatoria: più del 5% degli ospedali/dei servizi si trova al di fuori dell'imbuto (IC 95%).

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



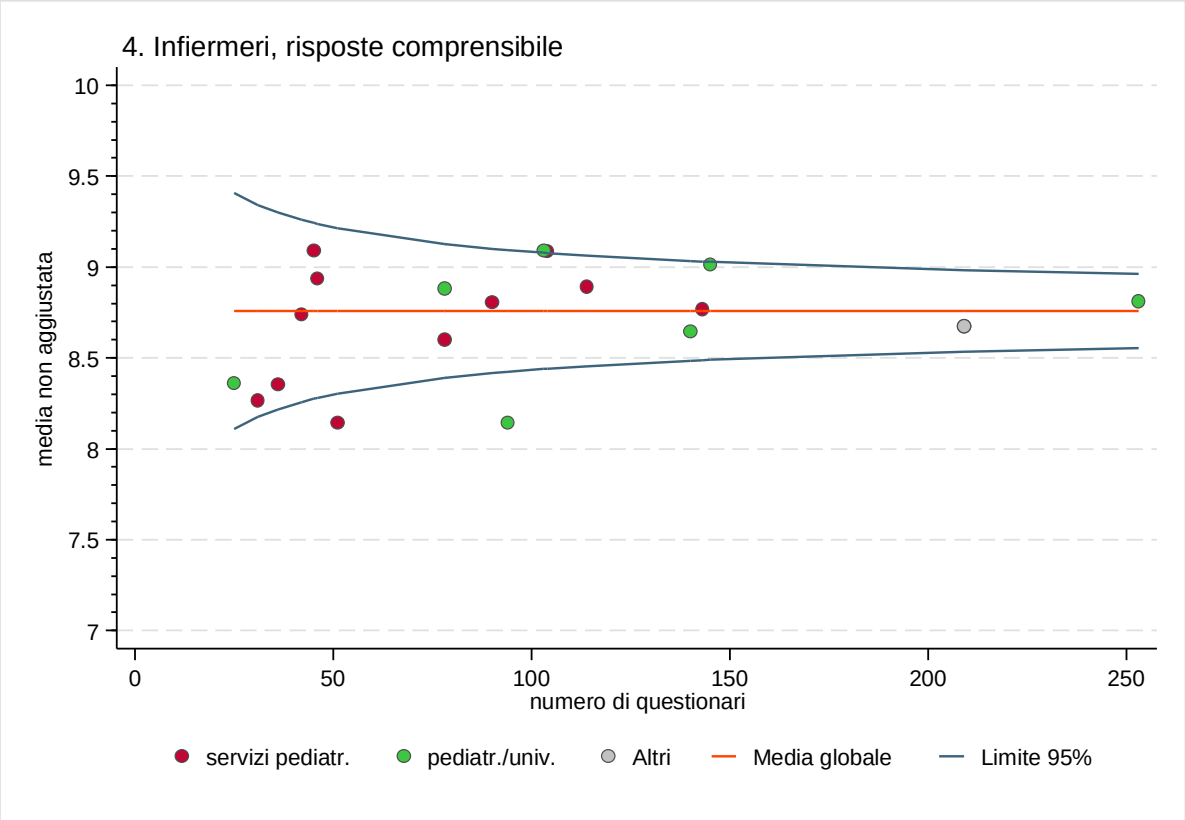
- Da questo grafico a imbuto emerge che per la domanda 2 pochi dati si situano all'esterno dell'imbuto (95%), le variazioni sono pertanto probabilmente aleatorie.

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



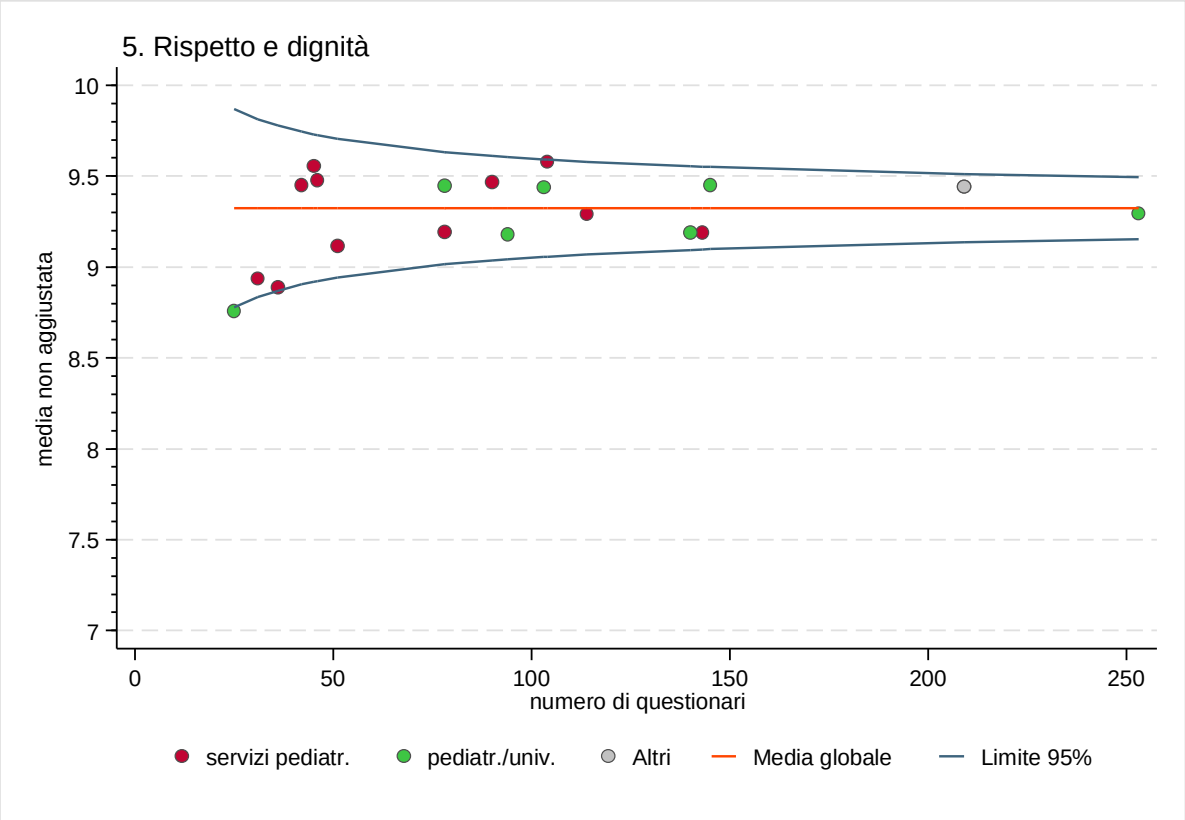
- Nel caso della domanda 3 la variazione probabilmente non è aleatoria: più del 5% degli ospedali/dei servizi si trova al di fuori dell'imbuto (IC 95%).

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



- Da questo grafico a imbuto emerge che per la domanda 4 pochi dati si situano all'esterno dell'imbuto (95%); le variazioni sono pertanto probabilmente aleatorie.

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



- Da questo grafico a imbuto emerge che per la domanda 5 pochi dati si situano all'esterno dell'imbuto (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 realizzata annualmente dal 2013. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2016 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2016 (40,3%) è leggermente inferiore a quello degli anni precedenti, nel complesso le caratteristiche dei bambini sono rimaste stabili dal 2013. Si osserva tuttavia una proporzione sempre molto elevata di bambini di meno di un anno e un'accelerazione della crescita del numero di bambini con divisione privata o semiprivata, che è passata dal 16,2% nel 2015 al 20,9% nel 2016.

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 registra il grado di soddisfazione più elevato (9,3), mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale (8,7) e la qualità delle cure fornite al bambino (8,6) sono quelle che ottengono risultati meno positivi. Hanno ottenuto risultati molto positivi anche le domande riguardanti la chiarezza delle risposte dei medici (8,7) e degli infermieri (8,8). 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. Questa differenza dipende da diversi fattori che non sono stati rilevati in questa inchiesta o che non possono essere spiegati.
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, lo scarto medio della soddisfazione è pertanto debole. Nel caso delle domande 1 e 3, invece, questo scarto è maggiore e non è dovuto al caso: più di un ospedale/servizio su 20 (5%) 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 di queste caratteristiche dei bambini nel corso del tempo.

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 Lausanne, 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), p. 1185-1202

5 Allegati

Tabella 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2013-2016)

Fasce d'éta	<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%

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

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibile		Infiermeri, risposte comprensibile		Rispetto e dignità	
Età	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
<2 anni N=763	8.54	[8.39, 8.69]	8.60	[8.48, 8.73]	8.61	[8.47, 8.75]	8.63	[8.51, 8.76]	9.25	[9.13, 9.36]
≥2 anni N=1028	8.75	[8.64, 8.86]	8.66	[8.56, 8.76]	8.81	[8.71, 8.91]	8.85	[8.76, 8.95]	9.38	[9.31, 9.46]

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

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibile		Infiermeri, risposte comprensibile		Rispetto e dignità	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
Servizi *pediatr. N=989	8.52	[8.39, 8.64]	8.60	[8.50, 8.71]	8.69	[8.58, 8.81]	8.75	[8.64, 8.85]	9.34	[9.25, 9.43]
Pediatr./ univ.** N=838	8.84	[8.72, 8.96]	8.68	[8.57, 8.79]	8.78	[8.66, 8.90]	8.77	[8.66, 8.89]	9.31	[9.22, 9.40]

* 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 2015 e il 2016

Ospedale (2016)	Numero di questionari		Tasso di risposta (%)		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	102	78	49.5%	39.0%	8.7	8.9	8.7	8.8	8.6	8.8	8.3	8.9	8.9	9.4
2	72	90	48.3%	48.1%	9.0	9.1	8.9	8.6	8.6	8.6	8.8	8.8	9.4	9.5
3	40	46	40.0%	50.5%	8.2	8.5	8.6	8.8	8.3	8.9	8.5	8.9	9.1	9.5
4	42	51	36.5%	45.5%	8.0	7.7	8.4	8.0	8.6	8.0	8.6	8.1	9.0	9.1
5	90	94	43.5%	47.2%	8.7	8.6	8.7	8.5	8.7	8.5	8.5	8.1	9.0	9.2
6	120	145	32.1%	36.9%	9.0	8.9	8.9	8.9	8.8	8.8	9.1	9.0	9.4	9.5
7	132	143	43.9%	43.9%	8.8	8.6	8.7	8.6	8.8	8.8	8.9	8.8	9.2	9.2
8	42	45	40.0%	42.9%	8.5	8.8	8.7	9.1	8.8	9.0	8.9	9.1	9.0	9.6
9	82	78	53.9%	42.9%	9.1	8.6	8.9	8.5	8.7	8.8	8.8	8.6	9.5	9.2
10	76	104	38.4%	35.3%	8.2	8.7	8.4	8.9	8.8	9.2	8.8	9.1	9.1	9.6
11	251	253	43.6%	42.0%	9.0	9.0	8.8	8.7	9.1	8.9	8.9	8.8	9.5	9.3
12	143	114	46.1%	37.0%	7.9	8.1	8.7	8.4	8.7	8.5	9.0	8.9	9.3	9.3
13	86	103	38.7%	39.9%	9.2	8.8	8.9	8.7	9.2	8.9	9.3	9.1	9.5	9.4
14	30	31	42.9%	41.9%	7.8	7.9	8.3	8.0	8.3	7.9	8.2	8.3	9.1	8.9
15	31	42	30.7%	47.2%	8.5	8.9	8.3	9.0	9.1	9.0	8.7	8.7	9.2	9.5
16	31	36	32.6%	36.4%	8.3	8.7	8.9	8.6	9.2	8.5	9.1	8.4	9.6	8.9
17	165	140	35.2%	36.1%	9.0	8.6	8.8	8.5	8.9	8.9	8.8	8.6	9.5	9.2
18*		25		69.4%		8.8		9.0		7.0		8.4		8.8
19**	133	209	38.6%	35.5%	8.7	8.5	8.7	8.6	8.8	8.6	8.8	8.7	9.4	9.4

* Ospedale/servizio non partecipante o con meno di 25 risposte nel 2015

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

Questionario: soddisfazione dei genitori relativa al soggiorno all'ospedale 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 famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Come ha/avete compilato il questionario?

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