EXECUTIVE SUMMARY

ESPERIENZA DEI PAZIENTI (PREMS)

MODULO 1: RIASSUNTO RISULTATI 2025

PIANO NAZIONALE DI MISURAZIONE MEDICINA SOMATICA ACUTA

PERIODO DI RILEVAMENTO: DAL 15.09.2025 AL 15.11.2025

Data di pubblicazione:	1° settembre 2026
Versione:	1.0, approvata dal Comitato per la Qualità Experienza dei pazienti (PREMs) il 03.06.2026

unisanté
Centre universitaire de médecine générale et santé publique • Lausanne

Weltpoststrasse 5 • 3015 Berna
+41 31 511 38 40 • info@anq.ch • anq.ch

INTRODUZIONE

Il presente Executive Summary descrive i risultati della misurazione dell'esperienza dei pazienti (PREMs[1]), pubblicati sul portale web dell'ANQ in modo comparativo a livello nazionale per mezzo di grafici dinamici a imbuto. La misurazione è stata condotta nel 2025 su mandato dell'ANQ presso gli ospedali e le cliniche svizzere del settore della medicina somatica acuta (vedi elenco delle cliniche partecipanti). I risultati delle misurazioni di qualità dell'ANQ costituiscono una base per avviare processi di miglioramento mirati negli ospedali e nelle cliniche.

L'Executive Summary si rivolge alle direzioni e ai responsabili della qualità di ospedali e cliniche, agli uffici competenti delle autorità cantonali e degli assicuratori, nonché ad un pubblico interessato. L'Executive Summary (primo modulo) riassume in modo conciso i risultati delle misurazioni e ne facilita l'interpretazione. Il secondo modulo offre informazioni approfondite su un tema di approfondimento per un pubblico specializzato.

La misurazione dell'esperienza dei pazienti (PREMs) viene effettuata dal 2025 con w hoch 2 GmbH e Unisanté, Lausanne su mandato dell'ANQ (pagina informativa sulla misurazione). Gli indicatori di qualità, la metodologia di analisi e la presentazione dei risultati della misurazione sono descritti nei concetti di analisi e di pubblicazione.

Strumento di misurazione

La misurazione 2025 dell'esperienza dei pazienti (PREMs) è la prima effettuata con il nuovo strumento di misurazione *Swiss PREMs Acute Care 2025 V1.1*. Il questionario comprende 37 domande, di cui 33 PREMs e quattro domande relative alla persona, e consente di raccogliere informazioni dettagliate sulla degenza ospedaliera dei pazienti.

Raggruppamenti tematici dell'esperienza dei pazienti

Per la misurazione nazionale, 22 delle 33 domande PREMs vengono raggruppate in otto temi (vedere l'elenco completo alla Figura 1). Inoltre, sono presenti due domande sulla soddisfazione globale (ovvero l'esperienza complessiva del soggiorno e la raccomandazione dell'ospedale/clinica a familiari e amici). Le restanti nove domande, che non rientrano in nessuno dei temi, sono messe a disposizione degli istituti per il loro monitoraggio interno della qualità e per la pianificazione mirata delle misure di miglioramento.

I risultati sono presentati sotto forma di valori Top-Box e Bottom-Box. Mentre la Top-Box rappresenta la quota di rispondenti che hanno scelto la migliore risposta possibile (p. es. sempre), la Bottom-Box misura la quota di coloro che hanno selezionato una delle due risposte meno favorevoli (p. es. mai, talvolta). L'esperienza globale costituisce un'eccezione, in quanto è

[1] Patient Reported Experience Measures

misurata su una scala da 0 a 10. La Bottom-Box comprende pertanto tutti i punteggi inferiori o uguali a 6, mentre la Top-Box raggruppa tutti quelli superiori o uguali a 9.

RISULTATI

RISULTATI 2025

Campione

La presente misurazione dell'esperienza dei pazienti in medicina somatica acuta si basa su un campione di 46’923 pazienti che sono stati dimessi tra il 15 settembre e il 15 novembre 2025 in una delle 186 cliniche o ospedali partecipanti.

Caratteristiche dei rispondenti

Circa il 15% dei rispondenti è stato preso in carico in un ospedale universitario, e più della metà in un ospedale generale che offre cure di base (vedi figura). Mentre la grande maggioranza (71.8%) dei questionari restituiti è in lingua tedesca, il 21.4% è in francese e il 6.5% in italiano. La versione inglese è stata scelta solo dallo 0.3% dei rispondenti.

Il tasso di donne e uomini è equilibrato (rispettivamente 49.2% e 50.7%; lo 0.1% ha invece indicato «altro»). L'età media è di 63.7 anni, con la fascia dei 70-79 anni che costituisce un quarto del campione. Circa un terzo dei rispondenti beneficia di un'assicurazione privata o semiprivata, la metà dei rispondenti ritiene che la propria salute è «buona» e un altro terzo «molto buona» (vedi grafico).

Qualità dei dati

Con 166’594 questionari inviati, il tasso di risposta globale è del 28.2%, con fluttuazioni tra il 6.7% e il 100.0% a seconda degli istituti: nel 27.1% dei casi i rispondenti hanno utilizzato la versione online.

Il 79.4% dei rispondenti ha risposto a ciascuna delle 33 domande PREMs, o ne ha lasciata una sola senza risposta. Se si considera ogni domanda singolarmente, la quota di risposte mancanti non supera il 5% per 27 di esse, su un totale di 33 domande PREMs (vedi figura). Le quattro domande relative alla persona sono state compilate integralmente dal 90.1% dei rispondenti.

Nel caso di domande non applicabili, i rispondenti avevano una risposta alternativa a disposizione. Il tasso di rispondenti che hanno scelto questa opzione varia tra il 7.4% e il 52.7%; quest’ultimo valore è stato raggiunto solo per le due domande relative ai nuovi farmaci.

Sul portale web dell'ANQ è possibile consultare i risultati delle misurazioni dei singoli ospedali e cliniche a livello nazionale. I risultati dei tre ospedali, che non hanno raggiunto la soglia di tre questionari necessari per garantire l'anonimato dei pazienti, non sono pubblicati online. Per altri 19 istituti, non è stata raggiunta la soglia di 20 questionari necessari a garantire una robustezza statistica: i risultati di questi istituti sono pubblicati, ma senza tener conto della loro variabilità, il che non consente di determinare se differiscano o meno dalla media nazionale (sul sito dell'ANQ questi ospedali sono rappresentati nei grafici a imbuto con cerchi bianchi).

PREMs e soddisfazione: medie nazionali

Per sei degli otto temi, il tasso di rispondenti con la valutazione più positiva si situa tra il 66.7% e il 77.3% (vedi Figura 1). Questi dati vengono confermati dalle due domande sulla soddisfazione globale, che si attestano entrambe oltre il 75%.

Tra gli otto temi, quello del *rispetto* si distingue per aver ottenuto il risultato migliore: circa il 90% dei rispondenti ritiene di essere stato trattato sempre con rispetto, sia dai medici che dal personale curante.

Al contrario, il tema della *somministrazione di nuovi farmaci* durante il soggiorno registra i punteggi Top-Box più bassi (53.2%). Sebbene ciò riguardi solo la metà del campione, dato che l'altra metà ha selezionato la risposta alternativa *«Non ho preso nuovi farmaci»*, circa un quarto di questi rispondenti ritiene di essere stato scarsamente informato su farmaci che non assumeva in precedenza. Ciò si riflette anche nei valori elevati della Bottom Box (Figura 2). Sia le spiegazioni sul motivo del farmaco che le informazioni relative agli effetti collaterali sono valutate come insufficienti (rispettivamente 12.1% e 36.3%), si vedano i grafici Bottom-Box per domanda. La *dimissione* è il secondo tema con le esperienze più negative, con il 12.6% dei rispondenti che ha selezionato le risposte più basse, seguito subito dopo dal tema dell'*ammissione*, con una quota di esperienze negative intorno al 10%.

Si osservano inoltre differenze legate alla modalità di ammissione: i pazienti ammessi tramite il pronto soccorso tendono a valutare sistematicamente in tutti i temi la propria esperienza in modo meno favorevole rispetto ai pazienti elettivi (vedi grafico stratificato per ammissione). Anche la tipologia di ospedale sembra influire: gli istituti specializzati in cure geriatriche si distinguono per punteggi sistematicamente più bassi in tutte le aree analizzate (vedi grafici stratificati per tipo di ospedale).

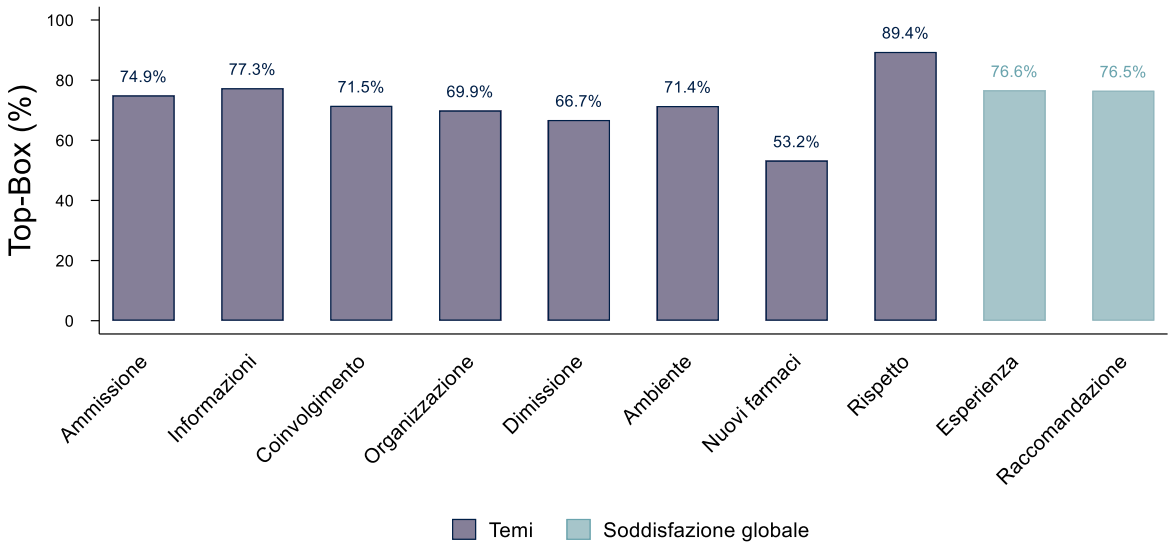


Figura 1: Media nazionale della qualità percepita in ognuno degli otto temi dell'esperienza dei pazienti, nonché per le due domande sulla soddisfazione globale.

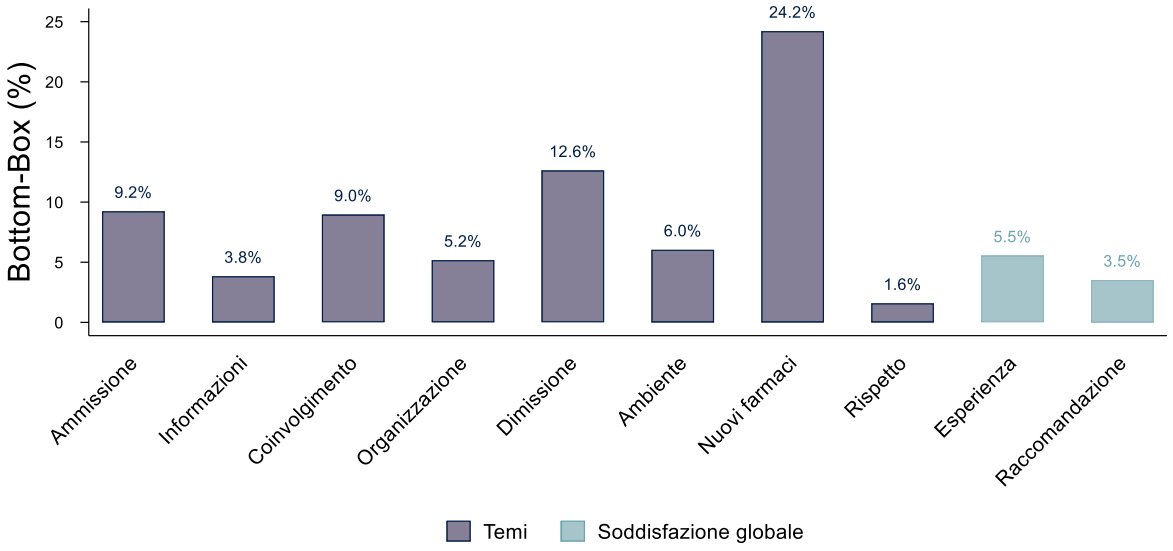


Figura 2 Media nazionale della quota di risposte problematiche all'interno di ciascuno degli otto temi dell'esperienza dei pazienti e delle due domande sulla soddisfazione globale.

PREMs e soddisfazione: risultati degli ospedali e delle cliniche

I grafici a imbuto, consultabili online sul sito dell'ANQ, confrontano la quota di risposte Top-Box degli ospedali/cliniche tra loro (i pazienti che hanno selezionato le risposte più favorevoli) per ciascuno degli otto temi, a cui si aggiungono le due domande sulla soddisfazione globale. Le dieci medie nazionali dei valori Top-Box (le risposte più positive), rappresentate nella Figura 1, fungono da valore di riferimento nei grafici a imbuto. I valori Bottom-Box (le risposte più negative) della Figura 2 non intervengono direttamente nel confronto nazionale, ma i valori individuali di ogni ospedale/clinica compaiono nella finestra pop-up. Queste informazioni integrative comprendono anche i commenti che le istituzioni hanno trasmesso prima della pubblicazione dei propri risultati.

ANDAMENTO TEMPORALE

Poiché si tratta della prima misurazione nazionale dell'esperienza dei pazienti in medicina somatica acuta con il nuovo strumento di misurazione *Swiss PREMs*, per poter osservare e documentare l'evoluzione dei dati nel tempo, sarà necessario attendere il prossimo rilevamento, previsto per il 2027.

DISCUSSIONE

Risultati principali

Nel 2025, più della metà dei rispondenti ha dichiarato di aver avuto un'esperienza eccellente (rappresentata dai valori Top-Box), a prescindere dal tema valutato. L'area di miglioramento prioritaria, rappresentata dai valori Top-Box più bassi e dai valori Bottom-Box elevati, riguarda soprattutto l'informazione sui farmaci somministrati durante la degenza e non noti ai pazienti. Si tratta dell'area tematica in cui risaltano maggiormente le esperienze negative. Altri due temi, riguardanti la comunicazione con i pazienti, sono anch'essi valutati meno favorevolmente: *l'ammissione* e la *dimissione* dall'ospedale/clinica. Questi risultati suggeriscono che i cambiamenti e le fasi di transizione richiedono un'attenzione particolare da parte del personale, affinché i pazienti si sentano sufficientemente informati e accompagnati nelle cure.

I risultati stratificati consentono di identificare due sottogruppi di pazienti con esperienze particolarmente negative: le persone ammesse tramite il pronto soccorso e le persone prese in carico negli istituti specializzati in geriatria. Anche in questo caso, la presa in carico dei pazienti sembra richiedere un'attenzione maggiore.

Rappresentatività del campione

Il campione esaminato comprende unicamente i pazienti residenti in Svizzera. I dati pubblicati non descrivono quindi la totalità dell'attività di alcuni istituti, in particolare quelli situati in prossimità della frontiera o che prendono in carico un gran numero di persone residenti all'estero.

In generale, il numero ridotto di variabili sociodemografiche (età, genere, assicurazione e lingua), nonché l'assenza di valori di riferimento per descrivere la popolazione esaminata, impediscono qualsiasi valutazione sistematica e rigorosa della rappresentatività del campione. Alcune analisi indicano tuttavia che il campione consente un'estrapolazione plausibile dei risultati. Si osserva una distribuzione molto simile per cantone e per genere tra i dati ospedalieri dell'UST del 2024[2] e il campione *Swiss PREMs* 2025. Inoltre, le diverse regioni linguistiche sono correttamente rappresentate, se si considera la statistica delle lingue parlate in Svizzera, così come pubblicata dall'UST[3]. Tenendo conto delle lingue straniere, parlate da un quarto della popolazione, si osserva una certa sovrarappresentazione del tedesco nel campione *Swiss PREMs*, senza tuttavia che le altre due regioni linguistiche risultino sottorappresentate.

La distribuzione delle fasce d'età evidenzia tuttavia differenze più significative. I rispondenti più giovani (< 30 anni) e quelli più anziani (80+) sono chiaramente sottorappresentati, mentre i rispondenti di età compresa tra 60 e 80 anni, ossia la categoria più numerosa del campione, compensano con una leggera sovrarappresentazione.

Punti di forza e limitazioni nell'interpretazione dei risultati

Il nuovo Executive Summary presenta, in modo dettagliato, l'esperienza dei pazienti durante la degenza ospedaliera. La misurazione copre la maggioranza dei pazienti nelle tre regioni linguistiche della Svizzera. Questi risultati devono tuttavia essere interpretati tenendo conto delle seguenti limitazioni.

Da un lato, si deve tenere presente la sottorappresentazione dei pazienti di età inferiore ai 30 anni e superiore agli 80 anni. Dato che eventuali distorsioni dei risultati sono probabilmente simili in tutti gli ospedali/cliniche, queste non compromettono necessariamente la validità dei confronti a livello nazionale.

Inoltre, l'eterogeneità del collettivo di pazienti curati nei diversi istituti può avere un'influenza sui risultati della misurazione. Infatti, le differenze osservate non dipendono esclusivamente dalle differenze nella qualità delle cure. È per questo motivo che, sul sito dell'ANQ, i grafici a

[2] Swiss Stats Explorer (dati più recenti: 2024). Questi dati non coincidono né con il collettivo degli ospedali, né con quello dei pazienti, né con il periodo di misurazione dell'indagine *Swiss PREMs*. Le due indagini servono tuttavia a fornire un quadro del panorama ospedaliero svizzero nel corso di questo periodo.
[3] Lingue parlate in Svizzera nel 2024 Lingue | Ufficio federale di statistica - UST

imbuto possono essere visualizzati per tipo di ospedale e per tipo di ammissione, al fine di consentire confronti basati su un collettivo più omogeneo.

Per concludere, si noti che il confronto di un ospedale/clinica con se stesso/a nel corso del tempo è molto meno influenzato dai problemi sopra menzionati. L'andamento dei risultati fornirà un prezioso supporto per il monitoraggio della qualità di ogni istituto. Come supporto più approfondito per la corretta interpretazione dei risultati, si prega di consultare il documento Note sull'interpretazione dei risultati.

IMPRESSUM

Titolo e sottotitolo	Piano nazionale di misurazione Medicina somatica acuta. Executive Summary Esperienza dei pazienti (PREMs) 2025, versione 1.0
Anno di pubblicazione	2026
Autori	Julien Junod e Isabel Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne
Realizzato in collaborazione con	Comitato per la qualità Esperienza dei pazienti (PREMs)
Indirizzo di corrispondenza	barbara@haenni@anq.ch
Mandante	ANQ
Copyright	ANQ Segretariato generale Weltpoststrasse 5 CH-3015 Berna Unisanté Lausanne Département Epidémiologie et systèmes de santé Route de la Corniche 21 1010 Lausanne
Citazione	ANQ, Berna; Unisanté, Lausanne (2026): Piano nazionale di misurazione Medicina somatica acuta. Executive Summary Esperienza dei pazienti (PREMs) 2025, versione 1.0, Berna