

# **Soddisfazione dei pazienti con gli ospedali svizzeri**

Richard Eisler, Direttore di comparis.ch

Zurigo, 7 agosto 2007

## Indice

<b>Riassunto .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Introduzione .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Metodo .....</b>	<b>5</b>
2.1 Interviste .....	5
2.2 Ospedali .....	5
2.2.1 Definizione di ospedale.....	5
2.2.2 Ospedali considerati .....	6
2.3 Questionario .....	8
2.4 Scala di valutazione.....	9
2.5 Significatività e intervallo di confidenza.....	11
<b>3 Soddisfazione dei pazienti nell'«Ospedale Svizzera» .....</b>	<b>12</b>
3.1 Totale dei punti .....	12
3.1.1 Stato di salute.....	13
3.1.2 Gravità dell'intervento .....	14
3.1.3 Livello di ospedale .....	15
3.1.4 Regione linguistica.....	16
3.1.5 Tipo di insediamento.....	17
3.1.6 Sesso .....	18
3.1.7 Età .....	19
3.1.8 Formazione.....	20
3.1.9 Situazione finanziaria.....	20
3.2 Punti per domanda .....	21
<b>4 Soddisfazione dei pazienti per ospedale .....</b>	<b>23</b>
4.1 Punti per ospedale.....	23
4.2 Al di sopra e al di sotto della media .....	25
4.3 Punti per domanda per i singoli ospedali .....	27
<b>5 Quale sarà il futuro della soddisfazione dei pazienti? .....</b>	<b>28</b>
<b>A proposito di comparis.ch.....</b>	<b>29</b>

## Riassunto

### Dati relativi allo studio

Il servizio di confronto Internet comparis.ch ha voluto sapere quanto sono stati soddisfatti i pazienti con la propria degenza in un ospedale svizzero. È stata rilevata la soddisfazione dei pazienti di 53 grandi ospedali pubblici di cure acute di tutte le regioni linguistiche. Sono state interpellate più di 5800 persone ricoverate in ospedale per almeno una notte nel corso dei dodici mesi scorsi. Per ogni ospedale sono state effettuate almeno 100 interviste condotte dall'istituto di ricerche di mercato IHA-GfK su incarico di comparis.ch.

### Soddisfazione dei pazienti nell'«Ospedale Svizzera»

Per la prima volta viene presentato uno studio generale e unico a livello svizzero che permette di confrontare i sentimenti dei pazienti negli ospedali. La soddisfazione dei pazienti è stata individuata con l'aiuto di 19 domande. Ai pazienti sono state poste anche domande relative alla comprensione delle spiegazioni di medici e personale curante, alla disponibilità dei medici, se come pazienti sono stati trattati in modo rispettoso e sul modo in cui hanno funzionato le procedure in ospedale. Ad ogni risposta sono stati attribuiti dei punti. L'«Ospedale Svizzera», ovvero la media raggiunta dai 53 ospedali considerati dallo studio, ottiene 76 dei 100 punti possibili.

### Malati meno soddisfatti delle persone in salute

Le persone che definiscono «cattivo» il proprio stato di salute attuale sono meno soddisfatte con la degenza ospedaliera rispetto alle persone che si reputano «in salute». Non esiste tuttavia alcun nesso tra i livelli di ospedale e lo stato di salute, come pure tra la gravità dell'intervento e la soddisfazione dei pazienti. La differenza tra la soddisfazione dei pazienti con gli ospedali più grandi rispetto a quelli più piccoli non può dunque essere spiegata motivando che i pazienti negli ospedali di livello 1 (ospedali universitari) siano più malati oppure che in questi nosocomi vengano effettuati interventi più complicati.

### Più piccolo l'ospedale, più soddisfatti i pazienti

Più l'ospedale è piccolo, maggiore risulta la soddisfazione dei pazienti. Rispetto agli ospedali più piccoli, gli ospedali universitari (70 punti) ottengono un risultato significativamente più basso. I pazienti più soddisfatti (81 punti) sono quelli curati nei piccoli ospedali di cure di base (livello 4 e 5 secondo la tipologia degli ospedali dell'Ufficio federale di statistica UST).

### Donne e pensionati più soddisfatti

Con l'avanzare dell'età dei pazienti cresce anche la soddisfazione. La categoria «più di 65 anni» assegna 84 punti risultando di gran lunga la categoria più soddisfatta. Dai pazienti con meno di 30 anni gli ospedali ottengono 68 punti. Le donne sono significativamente più soddisfatte degli uomini. Gli interpellati con una formazione superiore risultano meno soddisfatti.

### Röstigraben tra la soddisfazione dei pazienti

Se considerato secondo la lingua, dallo studio risulta che i pazienti interpellati nella Svizzera romanda sono i meno soddisfatti (71 punti): questo valore medio è significativamente più basso rispetto ai 77 punti ottenuti dalla Svizzera tedesca e agli 83 della Svizzera italiana. Osservando i singoli ospedali, solo uno degli ospedali della Svizzera romanda considerati nel sondaggio si trova sopra la media di 76 punti. Per contro tutti gli ospedali del Ticino hanno ottenuto più punti dell'«Ospedale Svizzera».

### Da Mendrisio a Ginevra

Con 87 dei 100 punti possibili, l'Ospedale della Beata Vergine di Mendrisio ha ottenuto il maggior numero di punti di tutti i 53 ospedali considerati dal sondaggio. Questo valore è significativamente migliore rispetto ai 76 punti della media. Altri ospedali con un punteggio significativamente superiore alla media sono: Spital Herisau, Kantonsspital Uri, Ospedale La Carità di Locarno, Kantonales Spital Appenzell, Spital Zofingen, Kantonsspital Obwalden e Ospedale San Giovanni Bellinzona. Dal punto di vista statistico hanno ottenuto risultati significativamente più bassi rispetto all'«Ospedale Svizzera»: Universitätsspital Zürich, Bürgerspital Solothurn, Kantonsspital Bruderholz, Stadtsipital Waid Zürich, Spitalzentrum Biel-Bienne, Hôpital de Pourtalès Neuchâtel, Spital Sion-Sitten e gli ospedali universitari di Losanna e Ginevra.

## 1 Introduzione

Il presente studio sulla soddisfazione dei pazienti è il primo rilevamento che rende possibile un confronto a livello svizzero dei sentimenti dei pazienti negli ospedali. Cosa ha spinto il servizio di confronto Internet comparis.ch a rilevare e confrontare la soddisfazione dei pazienti con gli ospedali svizzeri?

Sono diversi i motivi che hanno portato alla realizzazione di questo confronto. I dati sulla soddisfazione dei pazienti vengono rilevati in diversi ospedali, tuttavia solo in pochi casi i risultati vengono resi accessibili all'opinione pubblica. Una base comune per rendere possibile un confronto dei diversi rilevamenti è inesistente. Perché dunque non lasciare che sia una parte indipendente ad occuparsene? comparis.ch è il maggiore servizio di confronto Internet della Svizzera e ha già avuto modo di dimostrare in altre occasioni, come ad esempio nel caso dei premi delle casse malati, che è possibile creare trasparenza laddove prima era inesistente.

Nel mese di marzo del 2007, il Consiglio nazionale ha deciso a larga maggioranza che nell'assicurazione di base delle casse malati devono cadere i confini cantonali per la scelta di un ospedale. Per poter fare una scelta i pazienti hanno però bisogno di una base decisionale. L'ampliamento della scelta dell'ospedale permette a tutte le persone di lasciarsi curare in ospedali al di fuori del proprio Cantone di residenza a condizione è che l'ospedale figuri negli elenchi ospedalieri dei Cantoni.

Oggi la possibilità di un trattamento in un ospedale al di fuori del Cantone di residenza è riservata alle persone che hanno stipulato un'assicurazione complementare. L'assicurato deve avere sottoscritto almeno l'aggiunta «Reparto comune in tutta la Svizzera».

Secondo il volere del Consiglio nazionale, la modifica dovrebbe essere introdotta al più tardi tre anni dopo l'entrata in vigore della revisione della Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal). L'entrata in vigore della revisione della LAMal è prevista per l'inizio del 2008. Il Consiglio degli Stati discuterà della questione nella prossima sessione autunnale.

La possibilità di scegliere l'ospedale pone gli assicurati di fronte a nuove sfide: quando si hanno troppe opzioni è difficile sapere quale sia la scelta migliore. Oltre alle qualifiche professionali dei singoli ospedali, anche altri criteri acquistano dunque sempre maggiore importanza. Tra questi rientra anche la soddisfazione dei pazienti, dato che oggi il «sentito dire» è l'unico criterio decisionale a disposizione dei pazienti.

Una situazione davvero insoddisfacente e un motivo sufficiente per spingere comparis.ch a mostrare ai consumatori la soddisfazione dei pazienti con i singoli ospedali svizzeri.

## 2 Metodo

### 2.1 Interviste

Per riuscire a individuare la soddisfazione dei pazienti con gli ospedali svizzeri hanno dovuto essere interpellate persone che negli ultimi dodici mesi hanno trascorso almeno una notte in ospedale. Le interviste sono state condotte dall'istituto di ricerche di mercato IHA-GfK su incarico di comparis.ch. L'istituto IHA-GfK non è a disposizione di informazioni relative a chi sia stato ricoverato in ospedale nel corso degli scorsi dodici mesi. Questo ha avuto come conseguenza che sono state più di 150'000 le persone a dover essere contattate per raggiungere il numero necessario di persone ospedalizzate durante lo scorso anno. Dati empirici dimostrano che ogni anno circa il dieci per cento della popolazione deve affrontare una degenza ospedaliera. Una volta individuate, le persone dovevano dichiararsi d'accordo a partecipare al sondaggio. Inoltre dovevano essere state curate in uno dei 53 ospedali<sup>1</sup> scelti da comparis.ch. Per ogni ospedale sono state effettuate almeno 100 interviste, in totale 5827.

Sono state interpellate persone tra i 15 e gli 85 anni nella Svizzera tedesca, romanda e italiana. Il rilevamento ha avuto luogo dal 26 giugno 2007 al 27 luglio 2007. Nella Svizzera tedesca sono state realizzate in totale 4598 interviste, nella Svizzera romanda 818 e nella Svizzera italiana 411. Il 57 per cento dei partecipanti al sondaggio erano donne, il 43 per cento uomini. Il 71 per cento delle interviste è stato realizzato telefonicamente (CATI), il 29 per cento online (CAWI).

Il sondaggio è rappresentativo per i pazienti che hanno trascorso almeno una notte in uno degli ospedali considerati dallo studio.

### 2.2 Ospedali

#### 2.2.1 Definizione di ospedale

comparis.ch ha ripreso la definizione di ospedale adottata dall'Ufficio federale di statistica (UST) formulata come segue: «Un ospedale è uno stabilimento che accoglie dei pazienti per esami, trattamenti e cure mediche stazionarie. Si definisce stazionario un trattamento che implica di regola una degenza continua che supera un giorno in uno stabilimento. Le cure devono essere continue e garantite da un personale con una formazione adeguata sotto la sorveglianza di un medico (dev'essere garantito per contratto che un medico sia disponibile nello stabilimento per tutto il tempo nei termini descritti); lo stabilimento dev'essere aperto 24 ore su 24».<sup>2</sup>

L'UST differenzia «Ospedali generali» e «Cliniche specializzate».<sup>3</sup> Lo studio di comparis.ch considera unicamente gli ospedali generali. Questi si distinguono in istituti di cure centralizzate e di cure di base. Per lo studio in questione sono stati scelti entrambi i tipi di ospedale. La suddivisione si basa inoltre anche sul numero di casi stazionari. Gli ospedali di cure centralizzate sono stati ulteriormente suddivisi in livello 1 (più di 30'000 casi stazionari all'anno) e livello 2 (tra 9'000 e 30'000 casi). Tra gli ospedali delle cure di base esistono i livelli 3 (6'000-9'000 casi), 4 (3'000-6'000 casi) e 5 (fino a 3'000 casi).

<sup>1</sup> Per gli ospedali considerati vedere il capitolo 2.2.

<sup>2</sup> Fonte: Ufficio federale di statistica UST, sezione sanità: «Statistica degli stabilimenti ospedalieri del sistema sanitario: statistica medica degli stabilimenti ospedalieri», Neuchâtel, dicembre 2005, p. 17.

<sup>3</sup> Fonte: Ufficio federale di statistica UST, sezione sanità: «Statistica degli stabilimenti ospedalieri del sistema sanitario: tipologia degli ospedali», Neuchâtel, novembre 2006, versione 5.2.

## 2.2.2 Ospedali considerati

In Svizzera esistono più di 300 istituti sanitari tra ospedali pubblici e cliniche private. Secondo una statistica dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), 158 di questi istituti ospedalieri<sup>4</sup> possono essere annoverati nei livelli da 1 a 5 degli ospedali generali.<sup>5</sup> Per il rilevamento della soddisfazione dei pazienti comparis.ch ha considerato in un primo momento unicamente gli ospedali pubblici di cure acute. Stando alla tipologia dell'UST questi contano tra gli «Ospedali generali» del tipo cure centralizzate (livello 1 e 2) e cure di base (livello 3, 4 e 5).

Poiché il sondaggio deve presentare la situazione a livello svizzero sono stati scelti degli ospedali di tutte le regioni linguistiche. Inoltre, dove possibile, era necessario rilevare la soddisfazione di almeno un ospedale per ogni Cantone.

comparis.ch ha selezionato gli ospedali secondo i seguenti criteri:

- «Ospedale generale» secondo la tipologia dell'UST
- Ospedali pubblici di cure acute
- Criterio di pertinenza:
  - tutti i 26 ospedali per cure centralizzate di livello 1 e 2 (secondo la tipologia UST)
  - primo gruppo degli ospedali per cure di base: 20 dei maggiori<sup>6</sup> ospedali di livello 3 e 4
  - secondo gruppo degli ospedali per cure di base: 7 ulteriori ospedali di livello 4 e 5 al fine di considerare almeno 1 ospedale per ogni Cantone
- Ospedali singoli oppure ospedali di gruppi ospedalieri di cui sono a disposizione dati separati sui giorni di cura acuti

Eccezione:

Nelle fonti utilizzate da comparis.ch, per il Canton Giura non sono disponibili le cifre dei singoli ospedali, bensì unicamente dell'intero gruppo ospedaliero. Per questa ragione, per la soddisfazione dei pazienti non è stato possibile considerare alcun ospedale del Canton Giura.

<sup>4</sup> Alcuni di questi istituti ospedalieri gestiscono ospedali in più luoghi (gruppi ospedalieri).

<sup>5</sup> Fonte: Ufficio federale della sanità pubblica UFSP: «Statistiche dell'assicurazione malattia: cifre chiave degli ospedali svizzeri 2004» Berna, ottobre 2006 (disponibile unicamente in tedesco e francese).

<sup>6</sup> Sono stati determinanti i giorni di cura acuti. Fonte: Ufficio federale della sanità pubblica UFSP: «Statistiche dell'assicurazione malattia: cifre chiave degli ospedali svizzeri 2004» Berna, ottobre 2006; statistiche cantionali e rapporti annuali.

Per lo studio sono stati considerati i seguenti ospedali:

**Livello 1 (ospedali universitari)**

CHUV Lausanne  
 Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)  
 Inselspital Bern  
 Universitätsspital Basel  
 Universitätsspital Zürich

**Livello 2**

Bürgerspital Solothurn  
 Hôpital Cantonal de Fribourg  
 Hôpital La Chaux-de-Fonds  
 Hôpital Pourtalès Neuchâtel  
 Kantonsspital Aarau  
 Kantonsspital Baden  
 Kantonsspital Bruderholz  
 Kantonsspital Frauenfeld  
 Kantonsspital Graubünden  
 Kantonsspital Liestal  
 Kantonsspital Luzern  
 Kantonsspital Münsterlingen  
 Kantonsspital St.Gallen  
 Kantonsspital Winterthur  
 Ospedale San Giovanni Bellinzona  
 Sede Civico Lugano  
 Spital Sion-Sitten  
 Spital Thun  
 Spitalzentrum Biel-Bienne  
 Stadtspital Triemli Zürich  
 Stadtspital Waid Zürich

**Livello 3**

Hôpital de Morges  
 Kantonales Spital Sursee-Wolhusen  
 Kantonsspital Olten  
 Kantonsspital Schaffhausen  
 Ospedale La Carità Locarno  
 Tiefenauspital Bern  
 Zieglerspital Bern  
 Spital Bülach  
 Spital Interlaken  
 Spital Limmattal  
 Spital Uster  
 Spital Wetzikon  
 Spital Zollikerberg  
 St. Claraspital Basel  
 Zuger Kantonsspital

**Livello 4 e 5**

Kantonales Spital Appenzell  
 Kantonsspital Glarus  
 Kantonsspital Nidwalden  
 Kantonsspital Obwalden  
 Kantonsspital Uri  
 Ospedale della Beata Vergine Mendrisio  
 Spital Grabs  
 Spital Herisau  
 Spital Männedorf  
 Spital Schwyz  
 Spital Wil  
 Spital Zofingen

Nello studio gli ospedali dei livelli 4 e 5 vengono considerati nella stessa categoria.

La soddisfazione dei pazienti è stata rilevata per l'ospedale come unità e non per i singoli istituti: pazienti e opinione pubblica percepiscono di regola un ospedale come insieme dei singoli istituti.

## 2.3 Questionario

Il questionario per il presente studio è stato sviluppato da comparis.ch in collaborazione con degli esperti esterni. Lo sviluppo del questionario è stato preceduto da vaste ricerche su libri e studi nazionali e internazionali sul tema «soddisfazione dei pazienti».

comparis.ch ha inoltre chiesto a rinomati istituti specializzati nelle inchieste con i pazienti negli ospedali se fossero disposti a rilevare in collaborazione di comparis.ch una soddisfazione dei pazienti comparabile a livello svizzero.

Il questionario comprende diversi aspetti della soddisfazione dei pazienti. Lo spettro dei temi interessa l'esperienza dei processi ospedalieri, l'umanità dei rapporti e il passaggio e la disponibilità di informazioni.

Con le 19 seguenti domande comparis.ch ha rilevato la soddisfazione dei pazienti:

- a) Procedure funzionanti**  
Ha avuto l'impressione che le procedure nell'ospedale abbiano funzionato in modo corretto?
- b) Comprensione delle risposte dei medici**  
I medici hanno risposto alle domande poste in modo tale che ha capito le risposte ricevute?
- c) Comprensione delle risposte del personale curante**  
Il personale curante ha risposto alle domande poste in modo tale che ha capito le risposte ricevute?
- d) Disponibilità dei medici**  
I medici responsabili del suo caso erano disponibili quando ha avuto delle domande?
- e) Spiegazioni degli interventi**  
Prima di interventi ed esami: le sono stati spiegati in modo comprensibile vantaggi e rischi?
- f) Spiegazioni dell'esito degli interventi**  
Dopo interventi ed esami: le è stato spiegato in modo comprensibile l'esito di esami e interventi?
- g) Tematizzare i timori**  
Quando ha avuto dei timori: ha avuto la possibilità di parlarne con qualcuno dell'ospedale?
- h) Commenti inopportuni sui pazienti**  
Il personale ha parlato di lei in sua presenza come se non fosse presente?

- i) Trattamento nel rispetto della dignità del paziente**  
Come paziente in ospedale è stato trattato in modo rispettoso?
- j) Informazioni contraddittorie**  
Le è capitato di ricevere informazioni contraddittorie? Per esempio: un medico ha detto qualcosa di diverso rispetto a un altro medico oppure un medico ha detto qualcosa di diverso rispetto al personale curante?
- k) Voce in capitolo in merito ai trattamenti**  
Ha avuto voce in capitolo in merito al suo trattamento? Ad esempio se non voleva prendere un farmaco o fare un esame?
- l) Possibilità dei familiari di parlare con medici e personale curante**  
Parenti e amici hanno avuto modo di parlare con medici e personale curante?
- m) Collaborazione tra medici e personale curante**  
Secondo lei tra il personale curante e i medici vi è stata una buona collaborazione?
- n) Rimedi per alleviare il dolore**  
Nel caso in cui abbia avuto dei dolori: ha avuto l'impressione che il personale abbia fatto il possibile per evitare che lei abbia dei dolori o che abbia meno dolori possibili?
- o) Farmaci**  
Nel caso in cui abbia ricevuto dei farmaci da portare a casa: il medico o il personale curante in ospedale le hanno fornite spiegazioni comprensibili in merito ai farmaci da portare a casa?
- p) Effetti collaterali dei farmaci**  
Nel caso in cui abbia ricevuto dei farmaci da portare a casa: il medico o il personale curante in ospedale le hanno fornito spiegazioni comprensibili anche in merito agli effetti collaterali dei farmaci da portare a casa?
- q) Possibili complicazioni**  
Le è stato spiegato in modo comprensibile quali complicazioni o quali sintomi di complicazioni si sarebbero potuti verificare una volta fatto rientro a casa?
- r) Conferma della prognosi**  
Le prognosi di medici e personale curante in merito al processo di guarigione e al risultato del trattamento si sono rivelate corrette?
- s) Sviluppo dello stato di salute**  
Grazie al ricovero in ospedale il suo stato di salute si è sviluppato oppure è migliorato come si aspettava?

## 2.4 Scala di valutazione

Con la scala di valutazione comparis.ch vuole ottenere un approccio normativo. Le risposte alle singole domande sono state giudicate con scale di valutazione che considerano la sensibilità dei problemi e che si differenziano unicamente nella tolleranza dei problemi.

Le differenti risposte sono state valutate con 1 oppure 0. comparis.ch ha fissato in modo normativo quali risposte sono da valutare in modo «positivo» (1) e quali in modo «negativo» (0). È stato assegnato un punto unicamente alle risposte che secondo la valutazione di comparis.ch rispecchiano uno stato per cui le attese dei pazienti possono essere considerate soddisfatte. Se le attese sono state soddisfatte solo in parte oppure non sono state soddisfatte non è stato aggiudicato alcun punto.

**Scala A***Esempio*

Domanda: Come paziente in ospedale è stato trattato in modo rispettoso?

*Risposte possibili (valutazione tra parentesi)*

«sempre» (1), «quasi sempre» (0), «a volte» (0), «raramente» (0), «mai» (0)

comparis.ch è dell'opinione che, dal punto di vista dei pazienti, solo la risposta «sempre» soddisfa le attese: un trattamento deve sempre essere rispettoso. L'opzione «sempre» ha dunque ottenuto 1 punto. comparis.ch non reputa soddisfacente un trattamento quasi sempre rispettoso: le attese non sono soddisfatte e dunque «quasi sempre» ottiene 0 punti, così come «a volte», «raramente» e «mai».

*Questa scala è stata applicata alle seguenti domande:*

a, b, c, d, g, h, i, j, m

Alle domande h e j la valutazione è inversa: la risposta «mai» ottiene 1 punto. Tutte le altre risposte ottengono 0 punti.

**Scala B***Esempio*

Domanda: il medico o il personale curante in ospedale le hanno fornite spiegazioni comprensibili in merito ai farmaci da portare a casa?

*Risposte possibili (valutazione tra parentesi)*

«molto comprensibili» (1), «comprensibili» (1), «così così» (0), «poco comprensibili» (0), «per nulla comprensibili» (0)

comparis.ch è dell'opinione che dal punto di vista dei pazienti solo le prime due risposte «molto comprensibili» e «comprensibili» soddisfano le attese. Se per contro il paziente comprende le spiegazioni relative ai farmaci unicamente «così così», questo non è accettabile, così come nel caso di «poco comprensibili» e «per nulla comprensibili».

*Questa scala è stata applicata alle seguenti domande:*

e, f, o, p, q

**Scala C***Esempio*

Domanda: Ha avuto voce in capitolo in merito al suo trattamento?

*Risposte possibili (valutazione tra parentesi)*

«assolutamente sì» (1), «in modo sufficiente» (1), «in parte» (0), «in modo insufficiente» (0), «in modo del tutto insufficiente» (0)

comparis.ch è dell'opinione che, dal punto di vista dei pazienti, solo le prime due risposte «assolutamente sì» e «in modo sufficiente» soddisfano le attese. «In parte» ha per contro ottenuto 0 punti, così come «in modo insufficiente» e «in modo del tutto insufficiente».

*Questa scala è stata applicata alle seguenti domande:*

k, l, n

**Scala D***Esempio*

Domanda: Grazie al ricovero in ospedale il suo stato di salute si è sviluppato oppure è migliorato come si aspettava?

*Risposte possibili (valutazione tra parentesi)*

«migliore del previsto» (1), «secondo le attese» (1), «appena al di sopra delle attese» (0), «insoddisfacente» (0), «del tutto insoddisfacente» (0)

comparis.ch è dell'opinione che, dal punto di vista dei pazienti, le prime due risposte «migliore del previsto» e «secondo le attese» soddisfano le attese. Entrambe le risposte hanno ottenuto 1 punto. «Appena al di sopra delle attese» non ha per contro ottenuto 0 punti, così come «insoddisfacente» e «del tutto insoddisfacente».

*Questa scala è stata applicata alle seguenti domande:*

r, s

Tutte le 19 domande sono state ponderate in egual misura.

Per ogni ospedale è stato calcolato un valore medio. Questi valori medi sono stati moltiplicati per 100. Il valore risultato da questo calcolo viene espresso in punti. In questo modo i risultati sono più comprensibili agli occhi dei consumatori. Esempio: un ospedale ha ottenuto un valore medio di 0,75. Questo valore è stato moltiplicato per 100 ottenendo dunque 75 punti. Il punteggio minimo è di 0 punti, quello massimo di 100 punti. I valori sono stati arrotondati a numeri interi. Per l'ordine fa stato il primo numero dopo la virgola.

comparis.ch è consapevole del fatto che la scala scelta rappresenta un paragone a livelli molto elevati. Tuttavia, dal punto di vista dei pazienti, la scala adottata da comparis.ch è legittima. È noto a tutti che il sistema sanitario svizzero è il secondo più costoso al mondo. Chi sostiene di avere uno dei migliori sistemi sanitari al mondo deve essere in grado di affrontare un esame altrettanto critico. Le esigenze elevate non dovrebbero essere rivolte unicamente ai risultati clinici, bensì anche al grado di soddisfazione dei bisogni dei pazienti.

## 2.5 Significatività e intervallo di confidenza

I risultati di un'analisi con un campione sono inevitabilmente legati a un errore statistico poiché il valore effettivo della soddisfazione dei pazienti può essere rilevato unicamente interpellando tutti i pazienti con un cosiddetto censimento.

Con dei confronti statistici dei risultati dell'inchiesta è possibile fare delle affermazioni sulla probabilità che una vera differenza nell'insieme di base porti a una differenza osservata nel campione. Tutti i confronti statistici sono stati calcolati con un margine d'errore del 5 per cento.

Con un margine di errore del 5 per cento è possibile affermare che il vero valore della soddisfazione dei pazienti si trova con una probabilità del 95 per cento all'interno dell'intervallo di confidenza.

Laddove nello studio viene utilizzata l'affermazione «significativamente» o «non significativamente» vi è alla base un tale confronto statistico.

**Esempio**

Le donne sono *significativamente* più soddisfatte della degenza ospedaliera rispetto agli uomini.

### 3 Soddisfazione dei pazienti nell'«Ospedale Svizzera»

Lo studio «Soddisfazione dei pazienti con gli ospedali svizzeri» si interessa alle affermazioni delle persone che nel corso degli ultimi dodici mesi sono state ricoverate in ospedale. Viene rilevato quanto vissuto dai pazienti durante la loro degenza ospedaliera. comparis.ch denomina la media dei 53 ospedali considerati nel sondaggio «Ospedale Svizzera».

#### 3.1 Totale dei punti

Il totale dei punti della soddisfazione dei pazienti è la media dei punti di tutte le domande e le interviste per ogni ospedale.<sup>7</sup> Le 19 domande considerano diversi aspetti che possono portare alla soddisfazione con un ospedale.

È stato chiesto se le procedure negli ospedali (p. es. accettazione, visite, organizzazione e svolgimento di esami, ecc.) sono state funzionanti o meno. Inoltre sono state poste domande in merito alla comprensibilità delle risposte di medici e personale curante, alla comprensibilità delle spiegazioni di interventi e risultati e alla disponibilità dei medici. I pazienti hanno avuto la possibilità di parlare dei propri timori? I parenti hanno avuto delle persone in ospedale a cui potersi rivolgere? Gli interpellati sono stati trattati in modo rispettoso? Hanno ricevuto informazioni contraddittorie? Hanno avuto voce in capitolo in merito al trattamento? Sono stati fatti dei commenti inopportuni in loro presenza come se non fossero presenti? Sono state sfruttate tutte le possibilità affinché il paziente abbia dovuto sopportare meno dolori possibili?

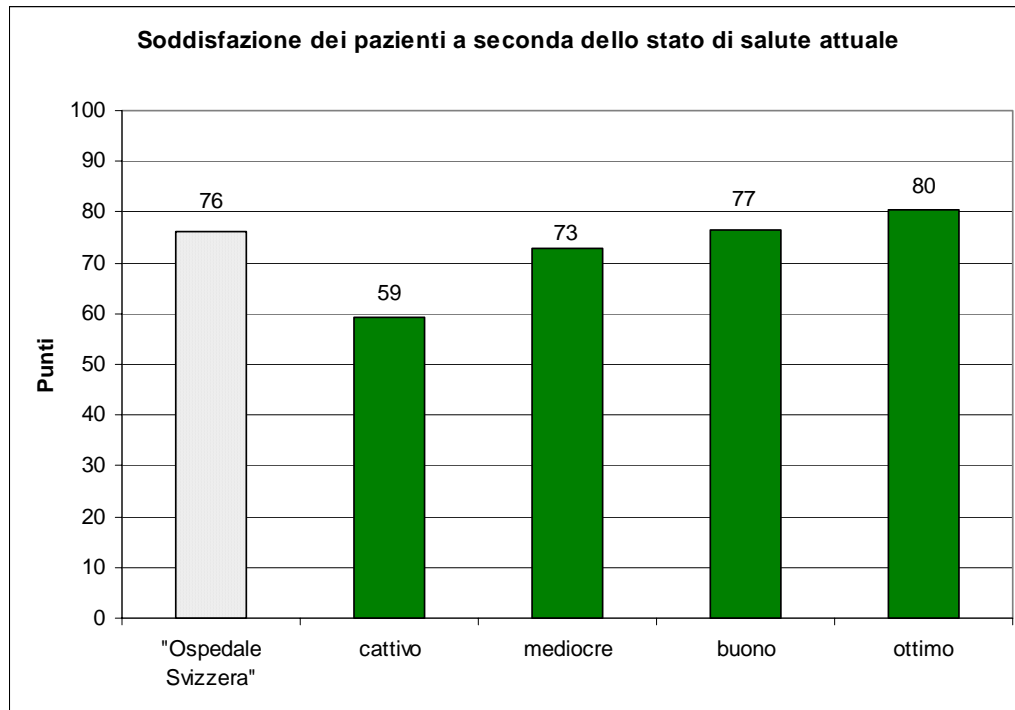
Gli interpellati hanno inoltre dato un giudizio sul modo in cui si è svolta la collaborazione tra medici e personale curante. Le prognosi sul processo di guarigione sono state confermate? Lo stato di salute è migliorato nel modo atteso? Ai pazienti sono state spiegate in modo comprensibile le eventuali complicazioni o sintomi di complicazioni che avrebbero potuto verificarsi una volta di ritorno a casa? I pazienti degli ospedali considerati hanno anche svelato se sono stati informati in modo comprensibile sui possibili effetti collaterali dei farmaci che hanno portato a casa.

Tutte le risposte a queste domande sono state valutate con 1 o 0 punti. La somma di questi punti ha portato al totale dei punti. In media i pazienti hanno aggiudicato agli ospedali – all'«Ospedale Svizzera»- 76 punti su un massimo di 100. Il numero di punti più basso ottenuto da un ospedale è 66, quello più elevato 87.

---

<sup>7</sup> Elenco delle domande rilevanti al capitolo 2.3.

### 3.1.1 Stato di salute

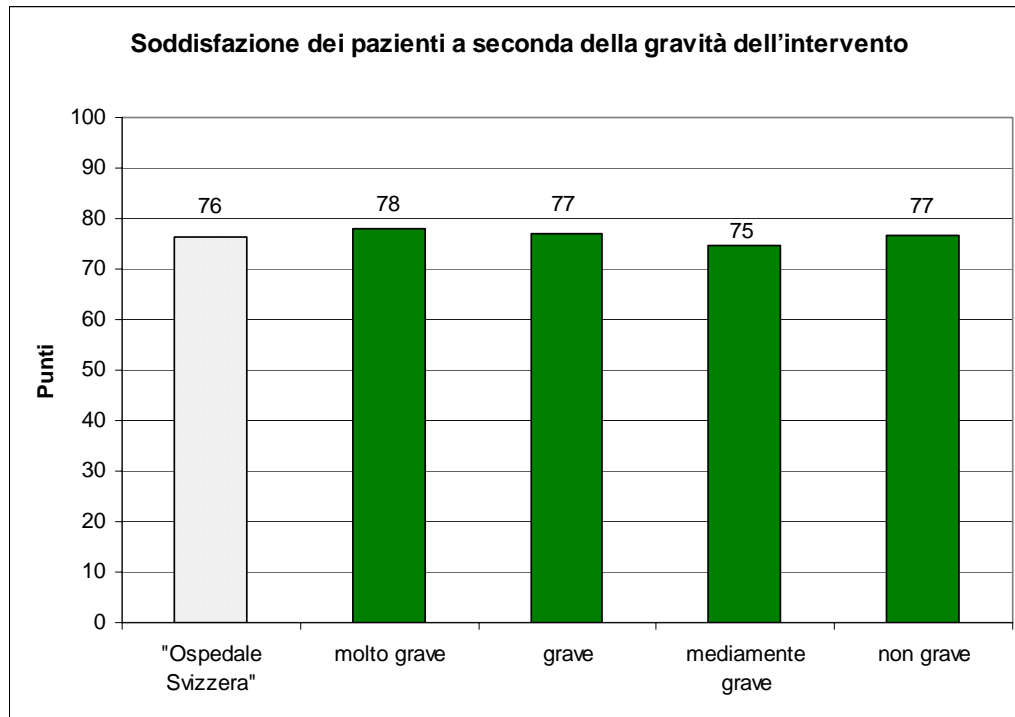


Grafica 1

Fonte: comparis.ch

Le persone, che considerano «cattivo» il loro stato di salute attuale ottengono un numero di punti più basso nella soddisfazione globale rispetto alle persone che considerano il loro stato di salute «ottimo».

### 3.1.2 Gravità dell'intervento



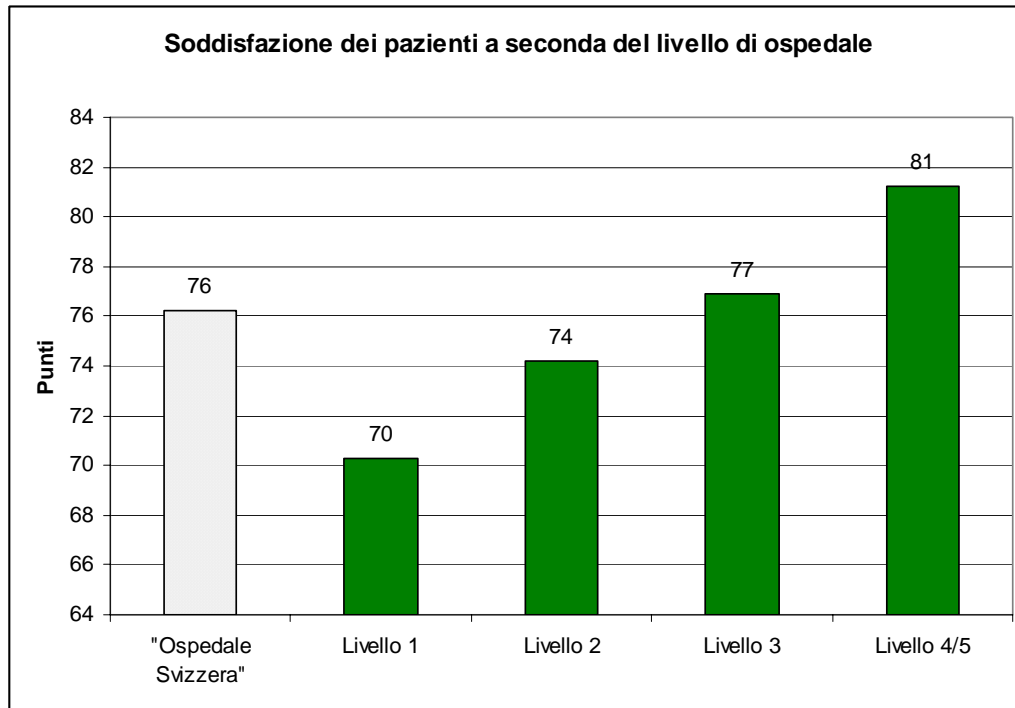
Grafica 2

Fonte: comparis.ch

I pazienti che durante la degenza ospedaliera hanno dovuto sottoporsi a un intervento che loro stessi considerano «molto grave» non sono – a differenza di quanto creduto in precedenza – significativamente meno soddisfatti o più soddisfatti di pazienti che hanno subito un intervento non grave.

Questo mostra che gli ospedali che effettuano interventi gravi e molto gravi non devono automaticamente temere di avere pazienti meno soddisfatti.

### 3.1.3 Livello di ospedale



Grafica 3

Fonte: comparis.ch

Esistono delle differenze tra la soddisfazione a seconda del livello di ospedale. Il livello di ospedale dipende anche dal numero di casi trattati all'anno.<sup>8</sup> Più piccolo è un ospedale e più soddisfatti sono i pazienti.

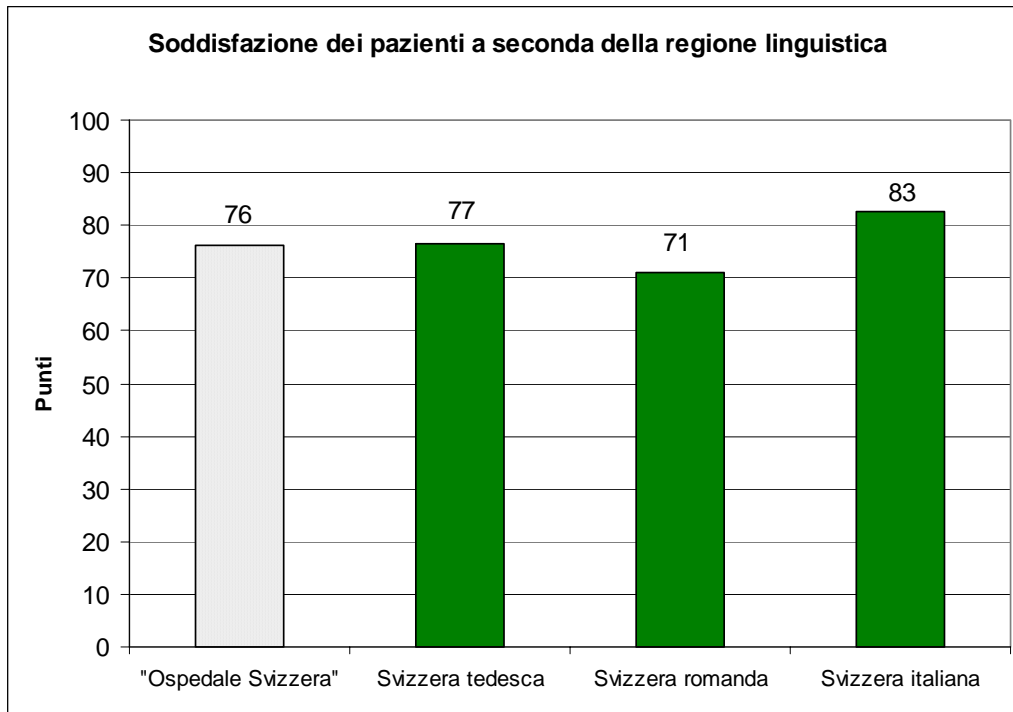
I cinque ospedali universitari (livello 1) con una media di 70 punti e gli ospedali di livello 2 con 74 punti hanno ottenuto meno punti della media di 76 punti. Già gli ospedali di livello 2 ottengono significativamente più punti degli ospedali universitari. Con 77 punti, gli ospedali di livello 3 si posizionano appena al di sopra della media e ottengono significativamente più punti degli ospedali di livello 1 e 2. Con 81 punti, gli ospedali più piccoli ottengono significativamente più punti delle rimanenti categorie ospedaliere (livelli 4 e 5 uniti in un'unica categoria).

Tra il livello ospedaliero e lo stato di salute non esiste un nesso significativo: i pazienti ricoverati in un ospedale universitario non reputano il proprio stato di salute attuale in modo significativamente diverso rispetto ai pazienti di ospedali di altre categorie. Il numero di punti inferiore raggiunto dai grandi ospedali non ha nulla a che vedere con il fatto che gli ospedali universitari devono affrontare molto più spesso interventi molto gravi.

Sono altre esperienze e fattori che portano a una minore soddisfazione dei pazienti con gli ospedali di grandi dimensioni. Infatti, stando alle dichiarazioni dei pazienti, i procedimenti all'interno dei grandi ospedali sono ad esempio molto meno funzionanti rispetto a quanto accade negli ospedali di piccole e medie dimensioni. I punti raggiunti in media da tutti gli ospedali per i procedimenti funzionanti sono 60. Gli ospedali universitari raggiungono 52 punti. Gli ospedali di livello 2, 3 e 4/5 ottengono per contro un numero di punti significativamente più elevato rispetto agli ospedali universitari. Più un ospedale è grande ed evidentemente più difficile risulta trovare dei procedimenti funzionanti.

<sup>8</sup> Definizione e spiegazioni in merito al livello di ospedali al capitolo 2.2.

### 3.1.4 Regione linguistica



Grafica 4

Fonte: comparis.ch

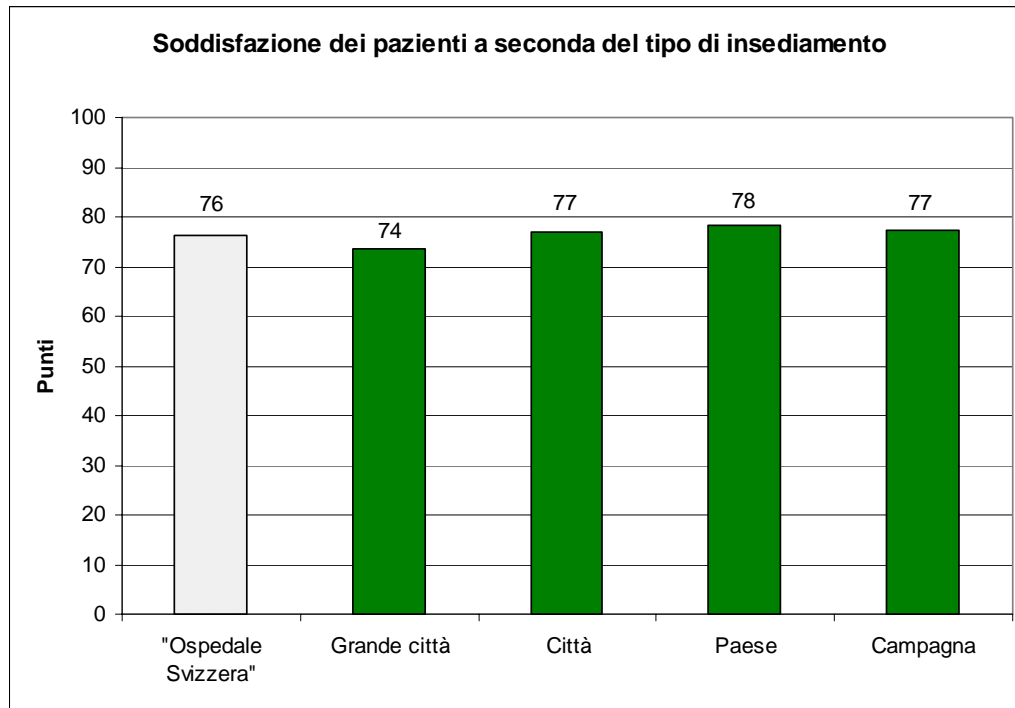
Quando di seguito si parla di persone di una regione linguistica ben definita, le affermazioni si riferiscono unicamente ai pazienti che sono stati ricoverati in uno dei 53 ospedali considerati dallo studio di comparis.ch.

I pazienti della Svizzera italiana e tedesca si dicono significativamente più soddisfatti dei pazienti della Svizzera romanda. I pazienti più soddisfatti della degenza ospedaliera si trovano nella Svizzera romanda: 83 punti. La soddisfazione dei pazienti della Svizzera tedesca raggiunge i 77 punti ed è più elevata rispetto alla media Svizzera. La soddisfazione dei pazienti della Svizzera romanda ottiene per contro 71 punti e risulta dunque significativamente più bassa della soddisfazione nella Svizzera italiana e tedesca.

Per quale ragione la soddisfazione nella Svizzera romanda è più bassa? Non è possibile trovare una risposta a questa differenza con il metodo adottato. La percentuale di risposte «non so» nella Svizzera romanda non è più elevata rispetto al resto della Svizzera. Le domande sono state comprese in egual misura in tutte le lingue. Con un'analisi di regressione è stata confutata l'ipotesi che la presenza di più ospedali di grandi dimensioni nella Svizzera romanda abbia portato a una soddisfazione dei pazienti più contenuta: anche indipendentemente dalle dimensioni degli ospedali, i pazienti della Svizzera romanda interpellati sono meno soddisfatti.

È possibile che i pazienti della Svizzera romanda siano generalmente più critici rispetto a quelli del resto della Svizzera. Possono influire anche differenze di mentalità.

### 3.1.5 Tipo di insediamento



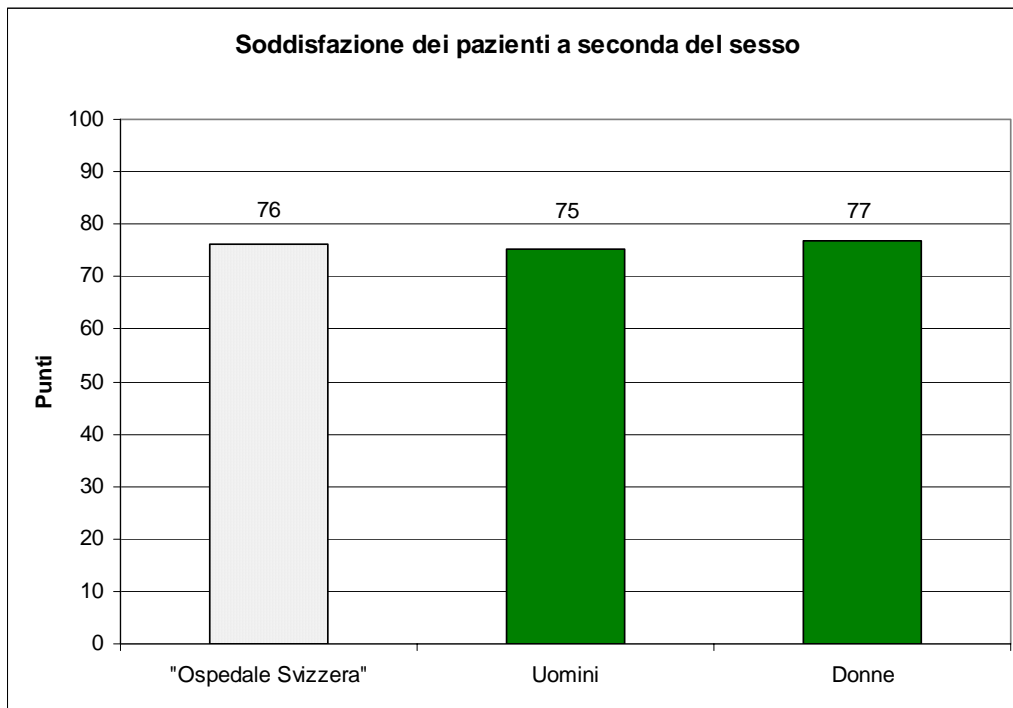
Grafica 5

Fonte: comparis.ch

I pazienti che vivono in campagna sono significativamente più soddisfatti degli abitanti delle grandi città (grandi città = più di 200'000 abitanti): 77 punti contro 74 punti. Poiché i grandi ospedali si trovano per lo più nelle grandi città questo può spiegare in parte i punteggi più bassi raggiunti dai grandi ospedali.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> vedi anche 3.1.3 «Livello di ospedale».

### 3.1.6 Sesso



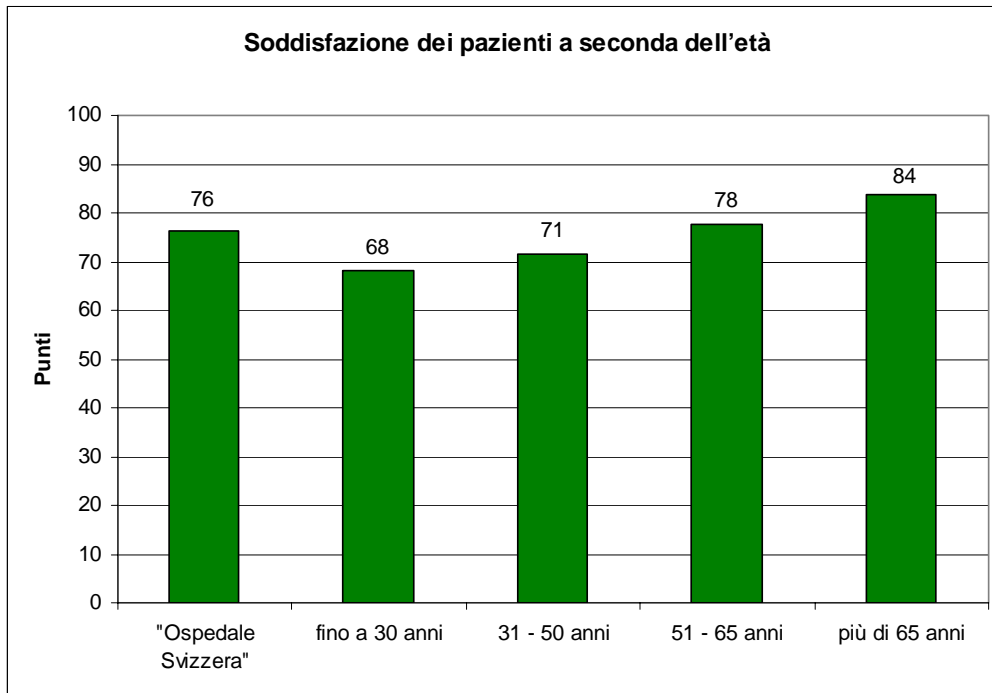
Grafica 6

Fonte: comparis.ch

Rispetto agli uomini, le donne sono significativamente più soddisfatte della propria degenza ospedaliera. La soddisfazione tra le donne è tuttavia solo di un punto più elevata della media di 76 punti, tra gli uomini è un punto al di sotto.

La seguente esperienza di una paziente interpellata per il sondaggio mostra che le donne sono disposte a chiudere un occhio se in ospedale non tutto funziona come dovrebbe. Durante l'intervista telefonica la paziente ha raccontato che doveva trascorrere almeno tre giorni in ospedale. Il terzo giorno alle 9 di mattina è stata mandata a casa perché serviva un letto. La paziente ha informato il personale curante dell'ospedale che non si sentiva ancora molto bene e non era sicura di poter già lasciare l'ospedale. Sulla via di casa ha subito immancabilmente un collasso. Ciononostante la prognosi è stata rispettata e la paziente segnalerebbe l'ospedale ad amici e conoscenti poiché medici e personale curante sono stati molto competenti.

### 3.1.7 Età



Grafica 7

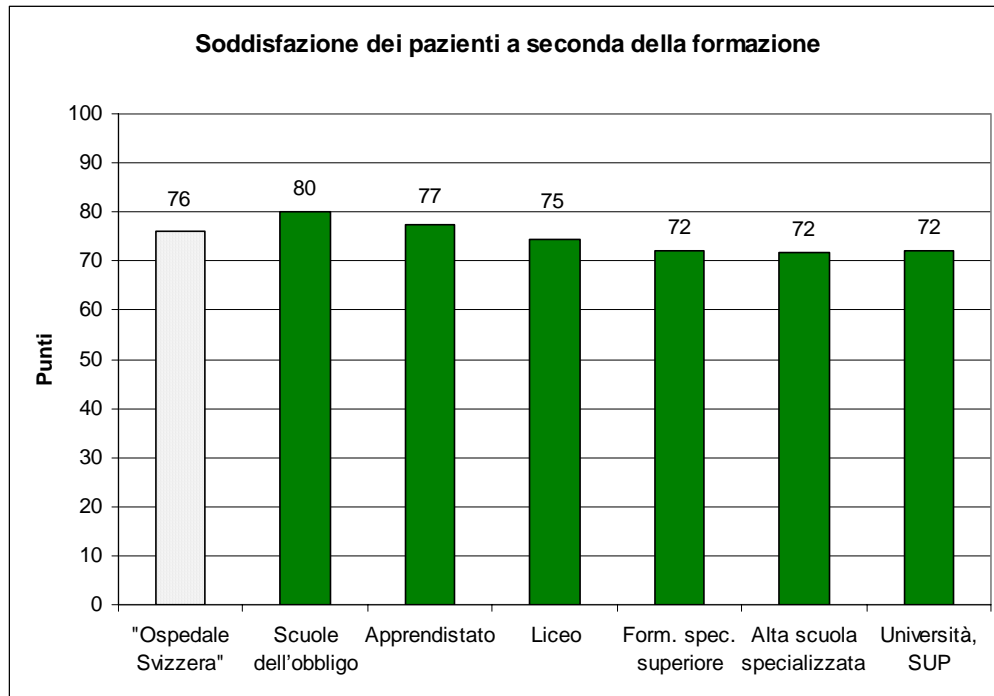
Fonte: comparis.ch

Più avanzata è l'età dei pazienti e più aumenta la soddisfazione con la degenza ospedaliera. Nella fascia d'età «fino a 30 anni» la soddisfazione raggiunge i 68 punti e si trova dunque al di sotto della media, così come per la fascia dai 31 ai 50 anni con 71 punti. La soddisfazione dei pazienti dai 51 ai 65 anni è di 78 punti e dunque leggermente al di sopra della media. Significativamente più soddisfatti rispetto alle rimanenti fasce d'età sono i pazienti con più di 65 anni con 84 punti su di un massimo di 100.

Un esempio che raggruppa molte affermazioni di persona con più di 65 anni è il seguente: «Quando si è malati, la situazione non migliora e i medici non riescono a trovare la causa, l'ospedale non ha nessuna colpa. Sono tuttavia soddisfatto con l'ospedale perché i pasti erano ottimi».

Anche la soddisfazione dei pazienti più anziani non trova spiegazione al perché la soddisfazione dei pazienti negli ospedali più piccoli sia maggiore. L'età media delle persone interpellate tra i diversi livelli di ospedale non è significativamente diversa.

### 3.1.8 Formazione



Grafica 8

Fonte: comparis.ch

I pazienti che hanno indicato la scuola dell'obbligo come ultima formazione sono significativamente più soddisfatti con la degenza ospedaliera rispetto alle persone con una formazione superiore. Superiore è la formazione ed evidentemente meglio vengono compresi i processi e di conseguenza analizzati e valutati in modo più critico.

### 3.1.9 Situazione finanziaria

Tendenzialmente, i pazienti con reddito e sostanza più bassi sono più soddisfatti rispetto ai più benestanti. I pazienti con un reddito annuo per economia domestica fino a 80'000 franchi sono significativamente più soddisfatti di coloro il cui reddito disponibile nell'economia domestica è superiore.

### 3.2 Punti per domanda

La grafica sulla pagina seguente presenta il totale medio dei punti e il totale medio del punteggio raggiunto da tutti i 53 ospedali per ogni domanda. Per ogni domanda viene inoltre mostrato il valore più basso e quello più alto raggiunto da uno dei 53 ospedali.

Il sondaggio è stato ideato con lo scopo di confrontare la soddisfazione dei pazienti tra gli ospedali e di scoprire quale ospedale nel confronto con gli altri istituti ottiene più o meno punti per ogni domanda.

Per questa ragione non è possibile trovare una risposta alla domanda in quale reparto degli ospedali si lavori meglio oppure dove vi sono i maggiori problemi. Le risposte del sondaggio non sono state sviluppate in modo tale da permettere un confronto tra le singole domande. Le domande presentano diverse scale di possibili risposte.<sup>10</sup>

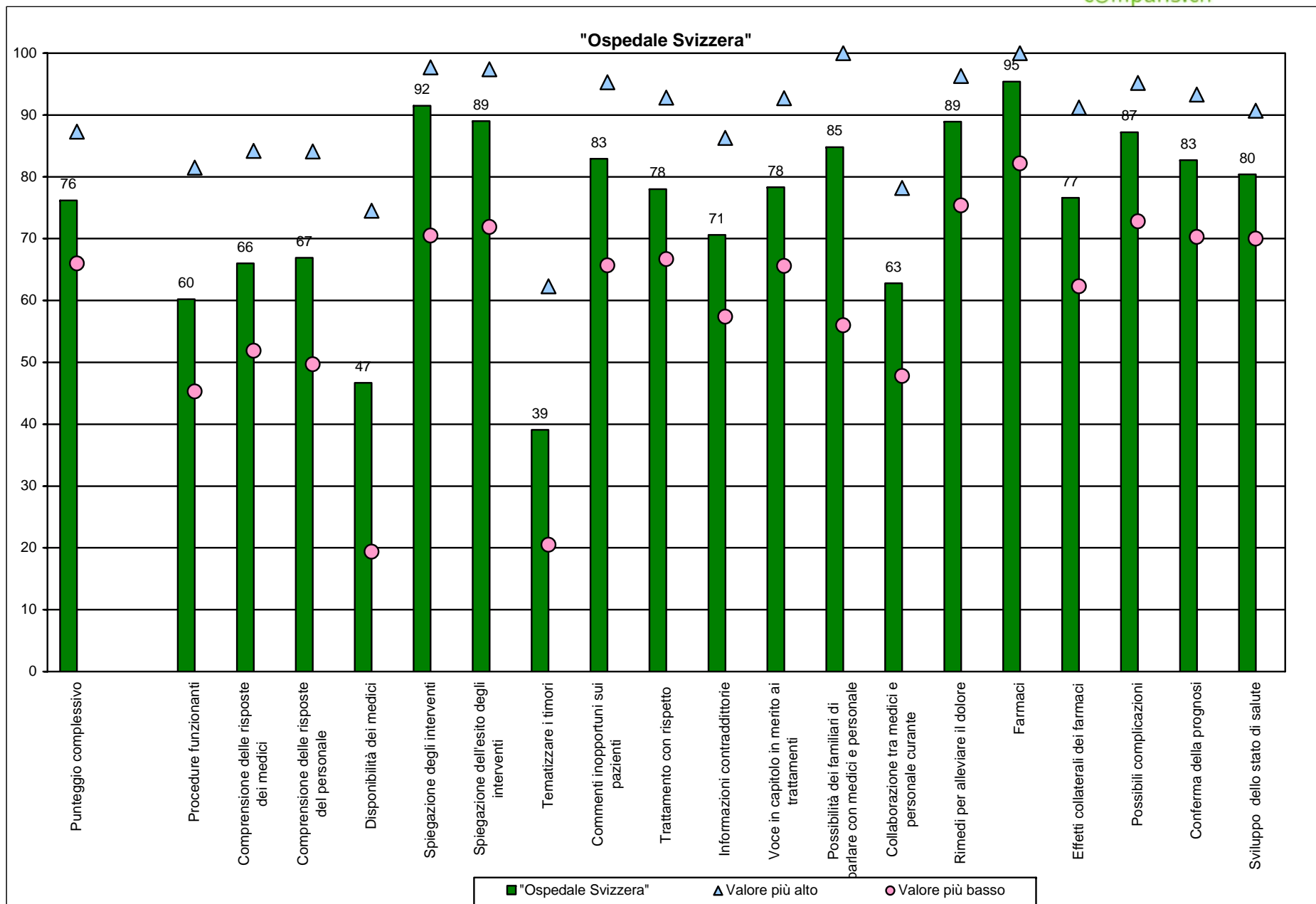
Ciononostante vale la pena dare un'occhiata a questa grafica. È così possibile vedere che la disponibilità dei medici e la possibilità di tematizzare i timori sono le domande valutate nel modo più diverso all'interno del sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti.

È possibile discutere sul fatto se un medico debba «sempre» essere disponibile quanto un paziente ha delle domande oppure se basta che un medico sia disponibile «quasi sempre». Questa domanda ha fruttato dei punti unicamente per la risposta «sempre». Da notare che «sempre» non è equivalente a «subito». Al contrario «quasi sempre» significa che vi sono state situazioni durante le quali il paziente non ha avuto modo di porre la propria domanda. Che possa verificarsi un problema con la disponibilità dei medici non sorprende, né è una novità. Questo può anche essere ricondotto alla necessità degli ospedali pubblici di risparmiare dove possibile e alla derivante carenza di personale.

Altrettanto molto diversa è la valutazione della domanda relativa alla possibilità di tematizzare i timori. I pazienti non hanno possibilità sufficienti di tematizzare i propri timori? Anche in questo caso è stato assegnato un punto unicamente per la risposta «sempre», poiché «quasi sempre» significa che vi sono state situazioni durante le quali il paziente non ha avuto modo di parlare dei propri timori. Chi è ricoverato in ospedale ha spesso dei timori: paura dell'intervento, dei risultati degli esami, paura che qualcosa possa andare storto. Evidentemente all'interno dell'ospedale manca la possibilità di parlare con un esperto.

---

<sup>10</sup> Spiegazioni più dettagliate sulla scala adottata e sui punti assegnati al capitolo 2.4.



Grafica 9

## 4 Soddisfazione dei pazienti per ospedale

Quanto soddisfatti sono i pazienti dei singoli ospedali? Il punteggio più basso ottenuto è di 66 punti, quello più alto di 87.

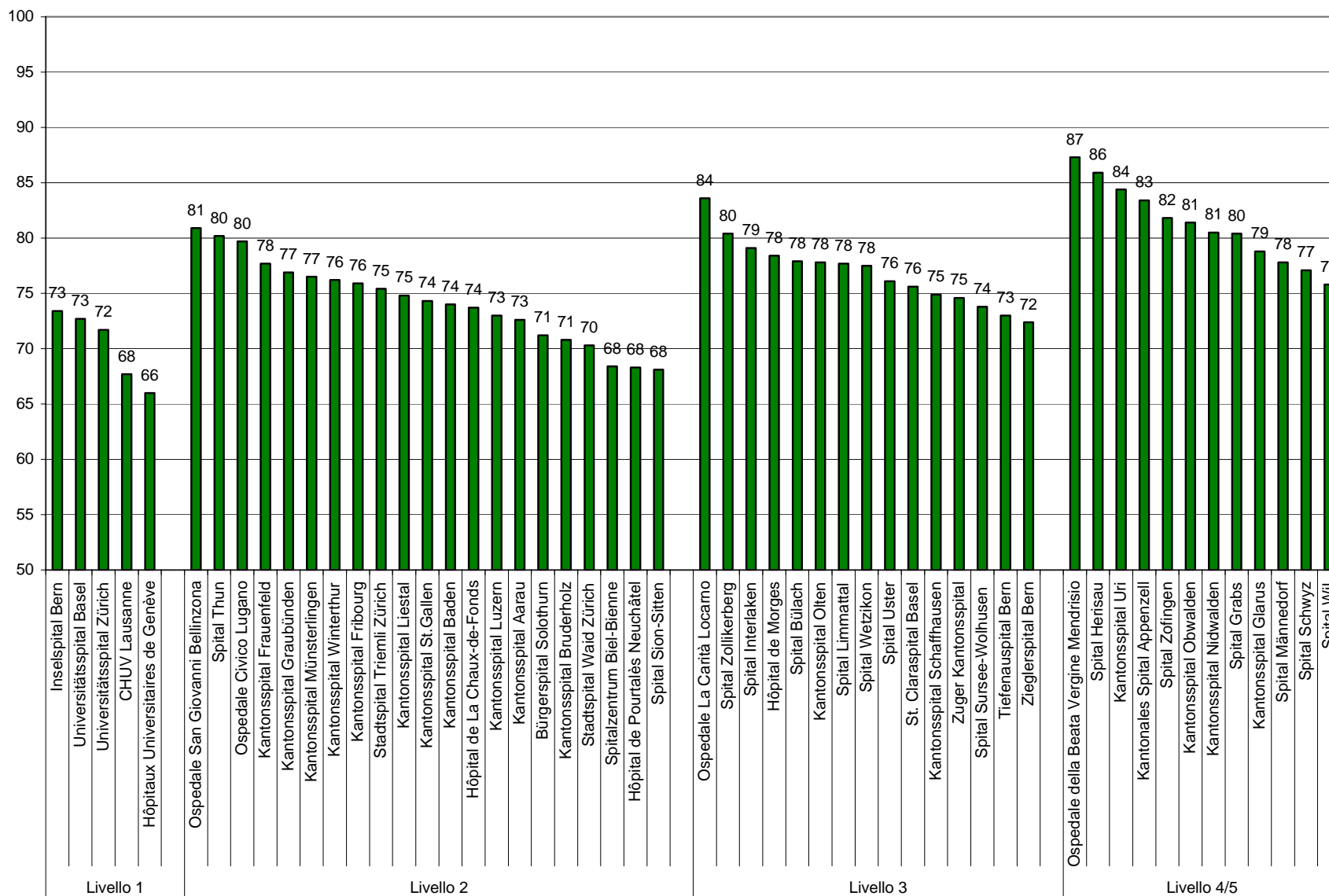
comparis.ch non fornisce alcun giudizio su quale numero di punti sia un buon risultato e quale un cattivo. comparis.ch mostra unicamente quale degli ospedali ha ottenuto un numero significativamente più o meno elevato di punti rispetto alla media – l'«Ospedale Svizzera».

### 4.1 Punti per ospedale

Gli ospedali sono stati confrontati con la media Svizzera di 76 punti. Per effettuare un confronto migliore, nella grafica sulla pagina seguente gli ospedali sono stati presentati a seconda delle dimensioni (livelli secondo l'UST).

Ancora una volta viene mostrato in modo molto chiaro che gli ospedali universitari hanno ottenuto in media meno punti dai pazienti rispetto agli ospedali dei livelli 2, 3 e 4/5.

### Totale punti per ospedale



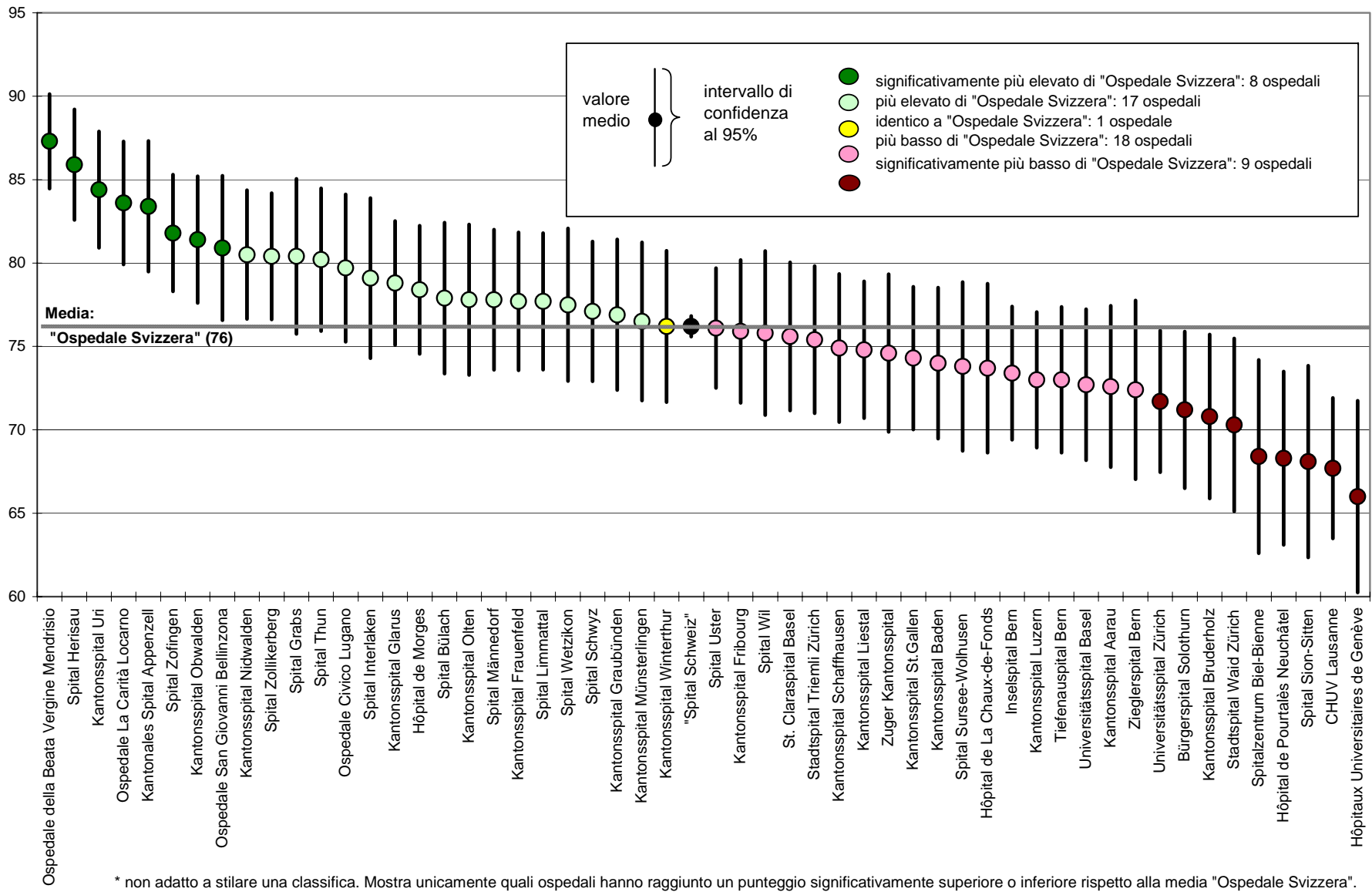
## 4.2 Al di sopra e al di sotto della media

Dei 53 ospedali confrontati, 25 hanno ottenuto un punteggio superiore alla media Svizzera. Significativamente migliori della media sono gli otto ospedali che hanno ottenuto più di 80,5 punti sui 100 possibili. Questi ospedali sono: Ospedale San Giovanni Bellinzona, Kantonsspital Obwalden, Spital Zofingen, Kantonales Spital Appenzell, Ospedale La Carità Locarno, Kantonsspital Uri, Spital Herisau e Ospedale regionale della Beata Vergine Mendrisio con il punteggio più elevato (87 punti).

Ad aver raggiunto meno di 76 punti – che corrisponde alla media Svizzera («Ospedale Svizzera») sono stati 27 ospedali (vedi grafica sulla pagina seguente). Nove ospedali si trovano significativamente al di sotto della media. Questi ospedali hanno raggiunto meno di 72,0 punti nel sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti: Universitätsspital Zürich, Bürgerspital Solothurn, Kantonsspital Bruderholz, Stadtsipital Waid Zürich, Spitalzentrum Biel-Bienne, Hôpital de Pourtalès Neuchâtel, Spital Sion-Sitten, Universitätsspital (CHUV) Lausanne e Genfer Universitätsspital (Hôpitaux Universitaires de Genève) con il punteggio più basso (66 punti).

Il Kantonsspital Winterthur è l'ospedale che più si avvicina all'«Ospedale Svizzera». Questo nosocomio ha ottenuto lo stesso numero di punti della media di tutti gli ospedali. Per questo ospedale la somma delle divergenze delle singole domande è, in confronto alla media, minima.

### Soddisfazione dei pazienti Ospedali rispetto a "Ospedale Svizzera" \*



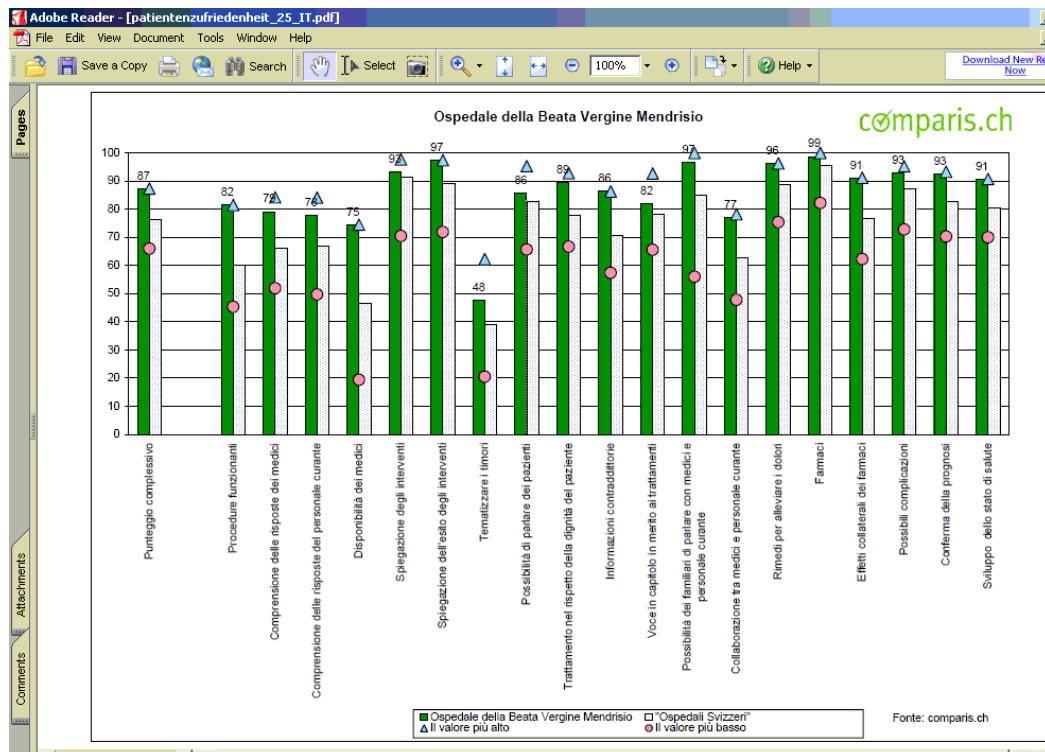
Grafica 11

### 4.3 Punti per domanda per i singoli ospedali

comparis.ch ha allestito una grafica completa per ogni singolo ospedale. Queste grafiche mostrano la valutazione dei pazienti per ogni domanda per ogni singolo ospedale. Viene inoltre mostrato come si posiziona il singolo ospedale in confronto al numero di punti maggiore e inferiore ottenuto per la relativa domanda.

Le grafiche sono disponibili sul sito web [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch).

Di seguito viene proposto l'esempio dell'Ospedale della Beata Vergine di Mendrisio che con 87 dei 100 punti possibili ha ottenuto il punteggio più elevato.



Grafica 12

Fonte: comparis.ch

## 5 Quale sarà il futuro della soddisfazione dei pazienti?

Fino a che non vi era un rilevamento uniforme e a livello svizzero della soddisfazione dei pazienti si poteva partire dal presupposto che questa soddisfazione era identica in tutti gli ospedali. Ora, per la prima volta, è possibile confrontare gli ospedali dal punto di vista della soddisfazione dei pazienti. Il risultato mostra che esistono differenze significative nella soddisfazione dei pazienti tra i singoli ospedali.

comparis.ch è consapevole che gli ospedali rilevano in parte anch'essi i dati sulla soddisfazione dei pazienti. I sondaggi degli ospedali disporranno sicuramente anche di più domande poiché possono contattare in modo mirato le persone da considerare nel sondaggio. L'istituto per le ricerche di mercato IHA-GfK che ha condotto il sondaggio su incarico di comparis.ch, ha dovuto per contro contattare più di 150'000 persone senza sapere chi sia stato quando in quale ospedale.

È possibile che i sondaggi degli ospedali prestino altri dati in merito alla soddisfazione dei pazienti. I risultati di questi sondaggi interni agli ospedali non possono tuttavia essere confrontati tra di loro, né con il sondaggio di comparis.ch. Per poter effettuare un confronto sarebbe necessario un questionario unitario e lo stesso metodo di rilevamento.

Obiettivo di comparis.ch è sviluppare una «Guida pratica agli ospedali» che elenchi tutti gli ospedali della Svizzera. La presente soddisfazione dei pazienti rappresenta la base di questo obiettivo. Questa base può essere rapidamente ampliata per permettere di aggiungere la soddisfazione dei pazienti con altri ospedali.

## A proposito di comparis.ch

Richard Eisler è fondatore e direttore del servizio di confronto Internet comparis.ch. Oggi comparis.ch è il maggiore servizio di confronto Internet della Svizzera. Il sito web di comparis.ch nel 2006 ha contato più di 12,5 milioni di visite. Tre utenti Internet su quattro conoscono comparis.ch che conta così anche tra i siti web più utilizzati e conosciuti della Svizzera.

comparis.ch è stata costituita nel 1996 a Ettingen/BL. Già nell'agosto dello stesso anno, sulla pagina internet [www.krankenkassen.ch](http://www.krankenkassen.ch), era disponibile il primo confronto dei premi delle casse malati svizzere. Da allora il ventaglio dei servizi di comparis.ch è stato costantemente ampliato: oltre a confrontare i premi delle casse malati, oggi vengono effettuati confronti di assicurazioni autoveicoli, mobili domestica, responsabilità civile privata e protezione giuridica. Nell'ambito delle telecomunicazioni i confronti riguardano le tariffe della rete mobile e fissa, ADSL e Voice over IP; nel settore bancario sono per contro i crediti al consumo, le carte di credito e le ipoteche. Nella Borsa ipoteche di comparis.ch i proprietari di abitazioni (quelli che già lo sono e quelli che lo stanno per diventare) possono creare una richiesta di finanziamento e ottenere offerte personalizzate da parte di banche e assicurazioni.

Homefinder di comparis.ch cerca le offerte immobiliari sulle piattaforme Internet svizzere, le raggruppa e le valuta in base al rapporto prezzo/prestazione. Carfinder cerca e valuta autoveicoli nuovi e d'occasione. Pricfinder di comparis.ch confronta i prezzi dell'elettronica d'intrattenimento; il confronto comprende le offerte di negozi online, negozi specializzati e discount. Con Mobile Pricfinder il cliente può scoprire, in pochi secondi e ovunque, se il negozio o il discount nel quale si trova propone l'offerta più conveniente sul mercato.

Dal 2001 comparis.ch rileva regolarmente la soddisfazione degli assicurati con la propria cassa malati. Da allora si sono aggiunti sondaggi sulla soddisfazione dei clienti con assicurazioni auto, mobili domestica e responsabilità civile. Inoltre, una volta all'anno, viene rilevata la soddisfazione dei clienti di telefonia mobile con il proprio operatore. Questi sondaggi forniscono informazioni utili agli utenti di comparis.ch che possono in questo modo utilizzarle per scegliere un nuovo partner.

Dal mese di giugno del 2000 comparis.ch è una società anonima con sede a Zurigo. comparis.ch SA occupa più di 40 collaboratori.

Richard Eisler  
comparis.ch SA  
Stampfenbachstrasse 48  
CH-8006 Zurigo  
T: +41 44 360 52 62  
F: +41 44 360 52 72  
[media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

Unicamente la versione originale del presente documento, in tedesco, fa testo per qualsiasi considerazione giuridica legata a questo studio.