

Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2017

Luglio 2018, versione 1.0

Indice

Riepilogo	4
1. Introduzione	6
1.1 Situazione di partenza	6
1.2 Obiettivi del rapporto	6
2 Metodo.....	7
2.1 Popolazione.....	7
2.2 Misurazioni.....	7
2.3 Analisi statistiche.....	7
3 Risultati	10
3.1 Descrizione del campione	10
3.1.1 Tasso di risposta	10
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti	11
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti	13
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2017	14
3.3 Risultati secondo il tipo di clinica.....	16
3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta	16
3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate	18
3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze	20
3.4 Risultati stratificati	22
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione	24
4 Sintesi e conclusioni.....	33
Bibliografia	36
Indice delle figure	38
Indice delle tabelle.....	39
Allegati.....	40
Impressum.....	52

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati del primo sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ, realizzato nel 2017 tra i pazienti adulti ricoverati in psichiatria.

Il tasso di risposta (26,5%) è relativamente basso, ma comunque superiore a quello ottenuto per il sondaggio pilota (20,6%) realizzato nel 2016 (1).

L'età media dei partecipanti è di 49,5 anni. Le fasce d'età superiori sono meno rappresentate di quelle inferiori. Tra i partecipanti, la quota femminile (57,1%) è nettamente maggiore di quella maschile. La proporzione di pazienti con divisione privata o semiprivata al momento del ricovero si attestava al 17,8%. Dallo stato di salute autovalutato risulta che quasi la metà dei partecipanti (47,8%) ritiene che il suo stato di salute sia buono e che più di un quarto di essi (27,9%) lo ritiene non così buono o scadente al momento di rispondere alle domande.

Il grado di soddisfazione (media e quota di risposte problematiche) è elevato, ma un po' meno di quello ottenuto per i sondaggi nazionali sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta e in riabilitazione.

Quasi un partecipante su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato per la domanda riguardante la «possibilità di porre domande» (49,4%), mentre quattro partecipanti su dieci hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato per le domande seguenti: «preparazione alla dimissione dalla clinica» (42,8%), «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (41,8%), «risposte comprensibili» (39,6%) e «spiegazioni in merito ai farmaci» (38,0%). Il grado di soddisfazione in quanto alla «qualità delle cure» è invece minore: a selezionare la risposta più positiva è stata meno di una persona su quattro (22,6%).

Un tasso di risposte problematiche (comprendente i due gradi di soddisfazione inferiori) relativamente contenuto è stato osservato per le domande sulla comunicazione e sull'informazione (6,1 e 7,1%). Per contro, almeno una persona su dieci ha selezionato un grado di soddisfazione problematico per le altre quattro domande: qualità delle cure (10,8%), coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche (12,6%), preparazione alla dimissione dalla clinica (12,9%) e spiegazioni in merito ai farmaci (16,8%).

Mentre tutte le cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta hanno registrato gradi di soddisfazione leggermente al di sotto della media del collettivo totale per tutte le domande, per le cliniche specializzate e quelle per la cura di dipendenze si sono osservati gradi di soddisfazione poco al di sopra della media del collettivo totale.

Dalle analisi stratificate secondo i fattori che possono influenzare il grado di soddisfazione (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) emerge che il grado di soddisfazione è leggermente più elevato tra i pazienti di età media e tra quelli con divisione privata o semiprivata. L'effetto dello stato di salute autovalutato sul grado di soddisfazione è invece più marcato: uno stato di salute migliore si riflette in un grado di soddisfazione più elevato.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per clinica psichiatrica, rivelano una dispersione abbastanza marcata dei risultati aggiustati, tranne che per la domanda riguardante la preparazione alla dimissione dalla clinica, per la quale le differenze tra le cliniche sono più contenute.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto, la rappresentatività del campione non è garantita in quanto il tasso di risposta è molto basso e le caratteristiche della popolazione ammissibile non sono note. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili, ovvero quelle disponibili per le analisi.



Al fine di migliorare il tasso di risposta e di ottimizzare l'aggiustamento dei risultati, l'ANQ ha deciso non soltanto di modificare la procedura di indagine a partire dal sondaggio per il 2018 sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria (2), ma anche di raccogliere e aggiustare le medie per mezzo di una variabile supplementare che descrive le circostanze del ricovero (ad. es. ricovero a scopo di assistenza).

1. Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente^{1, 2} della qualità delle prestazioni di una casa di cura è un indicatore di qualità importante e riconosciuto ed è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti nelle cliniche psichiatriche. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti (3, 5). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni, poiché consentono loro di ricavarne un potenziale di ottimizzazione, degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il questionario in versione abbreviata sviluppato dall'ANQ per i pazienti ricoverati in psichiatria, testato nell'ambito di uno studio pilota nel 2016 nelle tre regioni linguistiche da Charité Berlin (1), è stato giudicato adeguato per un sondaggio nazionale sulla soddisfazione. Tale questionario contiene sei domande e si basa su una scala di risposte ordinale a cinque livelli.

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande, gli ospedali/le cliniche possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di valutare la soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in psichiatria in Svizzera tra settembre e novembre 2017. Presenta i risultati dapprima per l'insieme delle cliniche svizzere, e in seguito per tipo di clinica.

¹ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in psichiatria nel 2017 che hanno partecipato al sondaggio sulla soddisfazione dell'ANQ». Questi due termini sono utilizzati alternativamente, a seconda del contesto. Il termine «paziente» può anche essere impiegato in senso più generico.

² Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti (≥ 18 anni) ricoverati nelle cliniche psichiatriche svizzere dimessi tra il 1° settembre e il 30 novembre 2017. Sono invece stati esclusi i pazienti di medicina forense che si trovavano in un servizio speciale di medicina forense e sono stati sottoposti a cure psichiatriche a titolo penale (in virtù dell'art. 59 segg. del codice penale). Sono stati esclusi anche i pazienti deceduti (durante il ricovero o dopo la dimissione) e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera. I pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta.

Tipi di cliniche

I dati sono stati raccolti nei tre tipi di cliniche psichiatriche seguenti:

- fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta;
- cliniche specializzate;
- cliniche per la cura di dipendenze.

Le cliniche vengono attribuite alla categoria «fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta» o «cliniche specializzate» sulla base di nove criteri definiti dall'ANQ. L'attribuzione alla categoria «cliniche per la cura di dipendenze» è invece basata sui dati relativi alla diagnosi principale (dipendenza). I dettagli in merito a tali differenziazioni sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ – Misurazioni nazionali nella psichiatria ospedaliera per adulti» (20).

2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per conto dell'ANQ (4) per mezzo di un questionario cartaceo inviato a tutti i pazienti ammissibili tra due e sette settimane dopo la dimissione dalla clinica. Il questionario comprende sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

- (1) qualità delle cure ricevute;
- (2) possibilità di porre domande;
- (3) chiarezza delle risposte ricevute;
- (4) spiegazioni sulla prescrizione di farmaci ;
- (5) coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni terapeutiche;
- (6) preparazione alla dimissione dalla clinica.

La soddisfazione è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli.

Le altre informazioni rilevate oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (divisione semiprivata/privata oppure comune), lo stato di salute autovalutato dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente) e la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute dall'istituto di inchiesta e per tipo di clinica), il tasso di risposta a ogni domanda sulla soddisfazione e alle domande riguardanti i dati personali (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato,

lingua del questionario) e (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario e lo stato di salute autovalutato.

Valutazione delle risposte (nel complesso e per tipo di clinica)

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, media non aggiustata e intervallo di confidenza del 95% (cfr. glossario allegato), quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici.

Le analisi di cui sopra sono innanzitutto state effettuate per l'insieme dei pazienti e degli ospedali/delle cliniche e in seguito per ogni tipo di clinica.

L'interpretazione di un risultato statisticamente significativo può risultare limitata, in quanto l'inchiesta è realizzata su campioni di grandi dimensioni. In condizioni tali, i risultati dei test si rivelano talvolta statisticamente significativi senza che sia possibile trarne conclusioni pertinenti sul piano clinico. Per questo motivo i test vengono applicati con moderazione e i loro risultati sono utilizzati solo se giudicati pertinenti.

Le percentuali e le medie sono invece presentate con il relativo intervallo di confidenza del 95%. Poiché fanno riferimento a una scala di valori possibili, questi ultimi danno un'idea della precisione dei valori ottenuti. Inoltre, nel raffronto di due medie, se i rispettivi intervalli di confidenza non si sovrappongono, la differenza tra le due medie può essere considerata statisticamente significativa.

Calcolo delle medie per le domande da 1 a 5

La media viene calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 5 a ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa o che indica la frequenza minima; 5 = risposta più positiva o che indica la frequenza massima).

Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, quasi sempre, ..., mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa (6, 7, 8) a causa del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative.

Effettivamente sarebbe possibile raffrontare i risultati selezionando unicamente le quote di risposte problematiche o le possibilità di risposta corrispondenti a un grado di soddisfazione elevato. Tuttavia, questa opzione causerebbe una perdita di informazioni troppo grande rispetto alla media, la quale comprende tutte le risposte date. Inoltre, anche ricorrere alla mediana come base di confronto comporta dei limiti: se le risposte si concentrano nella parte alta della scala (tipico dei dati trattati nel presente rapporto) la variabilità osservata è quasi nulla. Come nel caso di numerose analisi della soddisfazione che impiegano scale semantiche di tipo «Likert», è dunque opportuno utilizzare la media.

Risultati stratificati

Per confermare i risultati ottenuti nell'ambito dello studio pilota sono stati analizzati i potenziali fattori confondenti, rappresentando graficamente i risultati stratificati in funzione dell'età, del sesso, della situazione assicurativa e dello stato di salute autovalutato. È inoltre stata sottolineata la quota di dati mancanti per ogni fattore.

Grafici a imbuto

Per le domande da 1 a 5, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica 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 (9, 10, 11). Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione i potenziali fattori confondenti identificati, ovvero

l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato. L'effetto di tali fattori sulla soddisfazione viene determinato per mezzo di regressioni multivariate.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per ospedale/clinica, si trovano negli allegati (tab. 12, 13).

Dati mancanti

Tutte le analisi sono state effettuate a partire dai dati a disposizione, ovvero i dati completi, senza imputazione. Nello specifico, per le medie relative alle domande (media del collettivo totale e medie non aggiustate), i calcoli sono stati effettuati a partire da tutte le risposte valide; per il calcolo delle medie aggiustate, ciò significa che sono stati considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento.

3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Al primo sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria hanno partecipato 75 cliniche. Dei 15 218 questionari inviati, 4026 sono ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 26,5% (variazione del tasso di risposta tra le cliniche: min. 12,3, max. 88,9%). Il tasso di risposta è basso, ma superiore a quello ottenuto nell'ambito dello studio pilota, pari al 20,5% (1). Va d'altronde sottolineato che soltanto 33 delle cliniche partecipanti hanno ottenuto più di 50 risposte; 20 cliniche hanno ottenuto tra 20 e 49 risposte e 22 cliniche ne hanno ottenute meno di 20.

Mentre la grande maggioranza dei pazienti (83,3%) ha compilato il questionario nella sua interezza (domande sulla soddisfazione e riguardanti i dati personali), il 92,3% ha compilato almeno tutte e sei le domande sulla soddisfazione (cfr. tab. 7, 12 e 13 allegate) e l'88,4% dei pazienti ha risposto a tutte le domande riguardanti i dati personali (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato).

La tabella 1 di cui sotto presenta il tasso di risposta ottenuto dai diversi istituti di inchiesta partecipanti come pure i rispettivi numeratori e denominatori. La tabella 2, che vi fa seguito, illustra invece il tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica. In occasione dell'invio del questionario dell'ANQ, sette cliniche hanno trasmesso ai pazienti altri questionari sulla soddisfazione.

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

Istituti	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
CareMetrics Consulting GmbH	110	36	32.7%
ESOPE	1'405	314	22.3%
Mecon GmbH	5'114	1'408	27.5%
Post CH AG	8'550	2'251	26.3%
Stevemarco sagl	39	17	43.6%
Totale	15'218	4'026	26.5%

Tabella 2: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2017

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta	11'761	2'752	23.4%
Cliniche specializzate	2'950	1'107	37.5%
Cliniche per la cura di dipendenze	507	167	32.9%

3.1.2 Et , sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure 1-4 illustrano i risultati per ciascuna delle variabili menzionate nel titolo. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'et  figura tra gli allegati (tab. 8).

Figura 1: ripartizione delle fasce d'et  ed et  media dei partecipanti, 2017

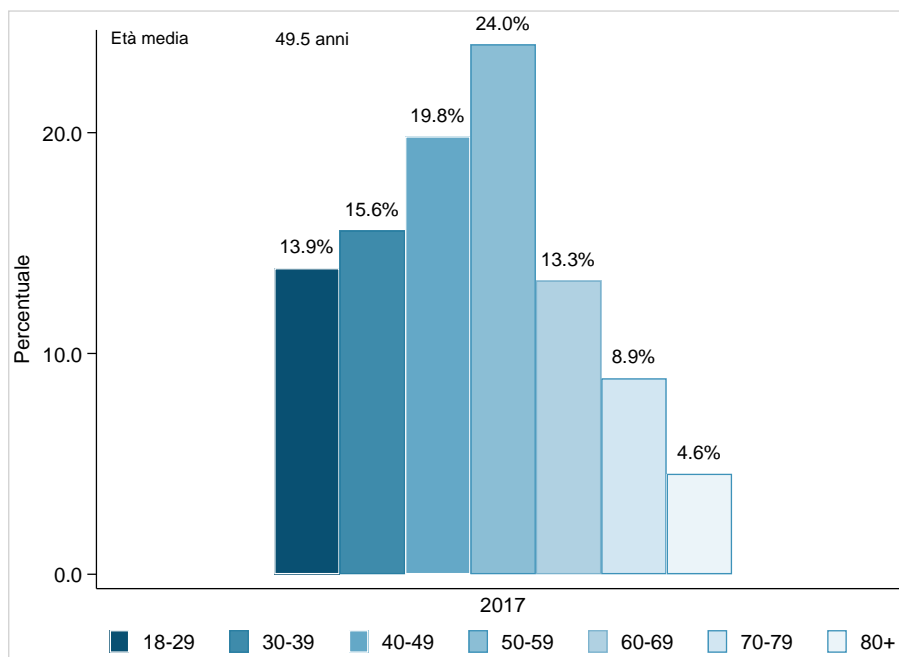
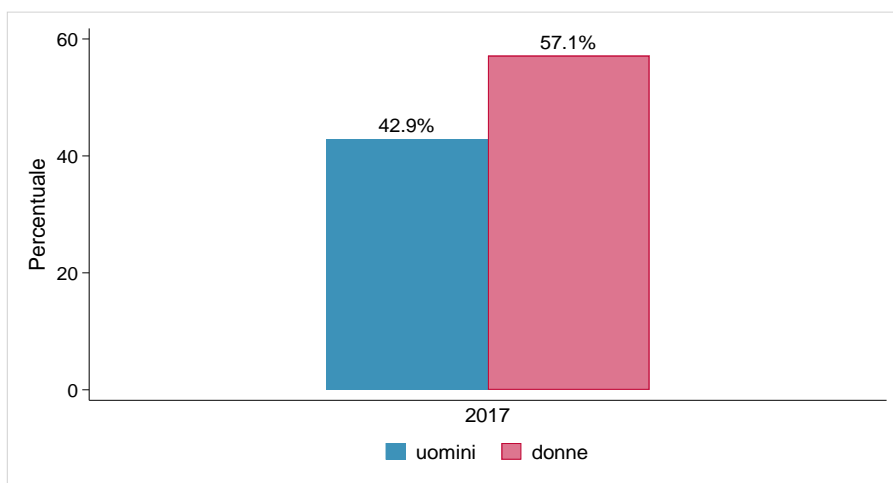


Figura 2: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2017



Commenti

- L'et  media   di 49,5 anni. La fascia d'et  pi  rappresentata   quella tra i 50 e i 59 anni.
- Tra i partecipanti, la quota femminile   maggiore di quella maschile.
- L'et  media e la quota femminile tra i partecipanti corrispondono ai risultati ottenuti nell'ambito dello studio pilota (50,3 anni e 57,8%).

Figura 3: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2017

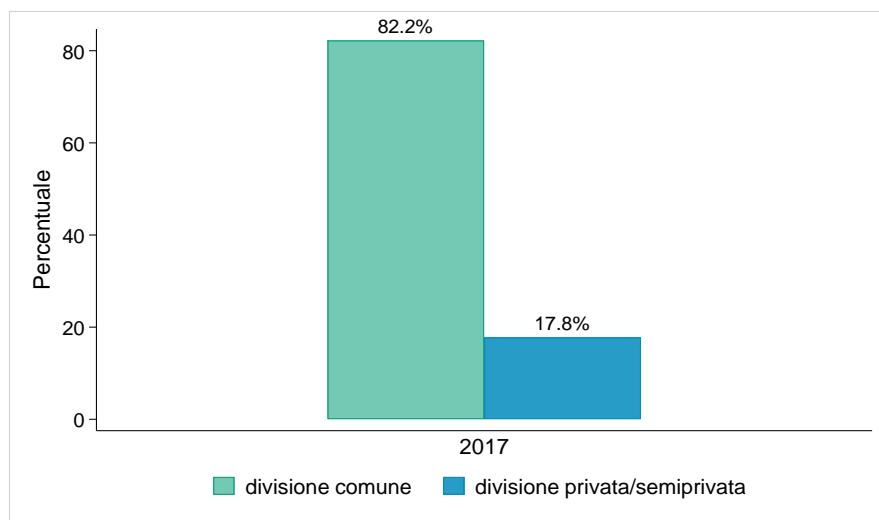
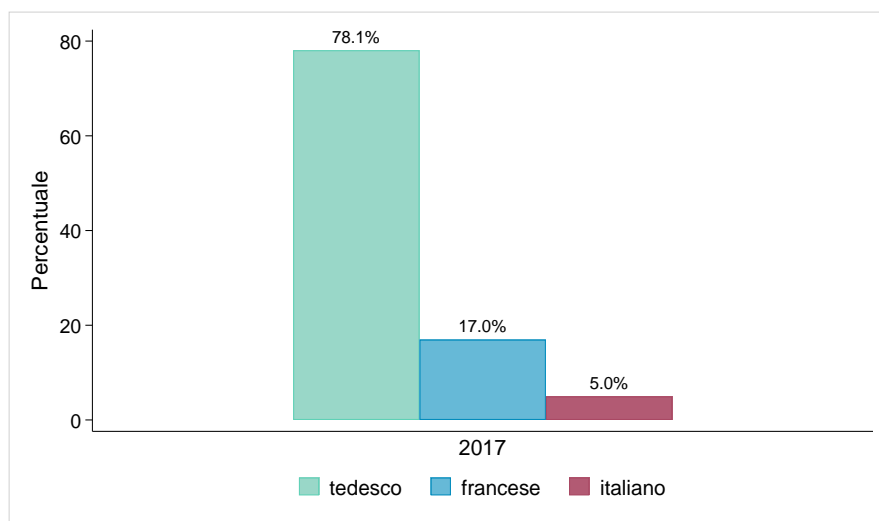


Figura 4: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017



Commenti

- Meno di un partecipante su cinque era ricoverato in divisione privata o semiprivata.
- Più dei tre quarti dei questionari ritornati erano in tedesco, il 17% in francese e il 5% in italiano.

3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

I risultati seguenti riguardano lo stato di salute autovalutato dei pazienti. Mentre la figura 5 illustra la ripartizione complessiva delle risposte a questa domanda, la figura 6 fornisce maggiori dettagli in funzione della fascia d'età.

Figura 5: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2017

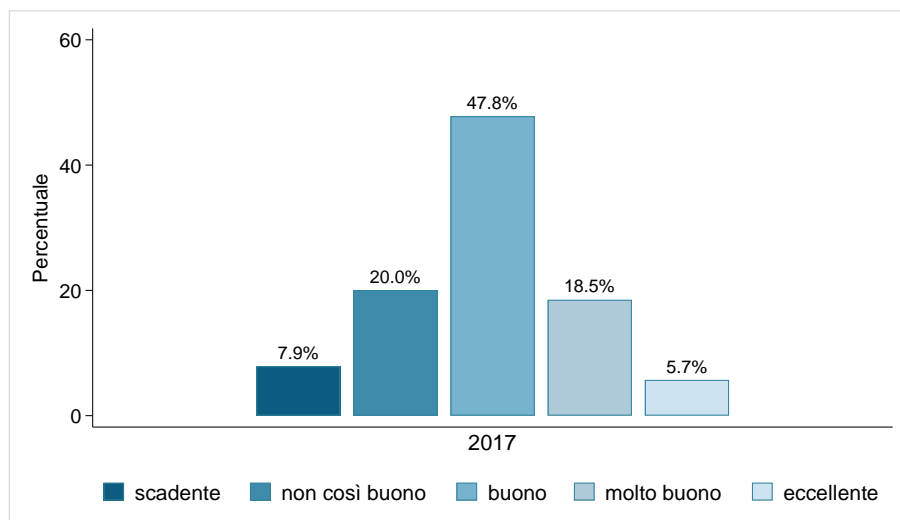
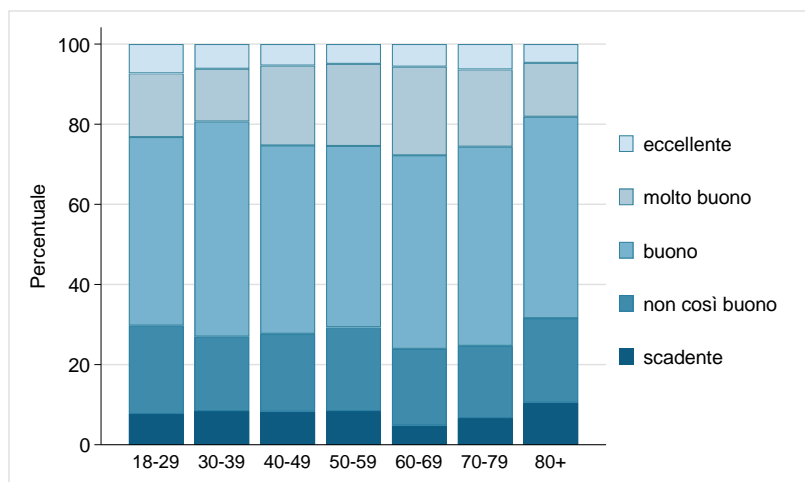


Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2017



Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (72,0%) ritiene che il proprio stato di salute sia eccellente, molto buono o buono; oltre un quarto (27,9%) afferma invece che è poco buono o cattivo.
- Le variazioni dello stato di salute autovalutato in funzione dell'età sono minime.

3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2017

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

Il presente capitolo rappresenta graficamente la ripartizione delle possibilità di risposta alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 8), come pure le medie e i dettagli relativi alle risposte, per risposta (tab. 3). Nel grafico sono messe in evidenza le risposte problematiche.

Figura 7: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

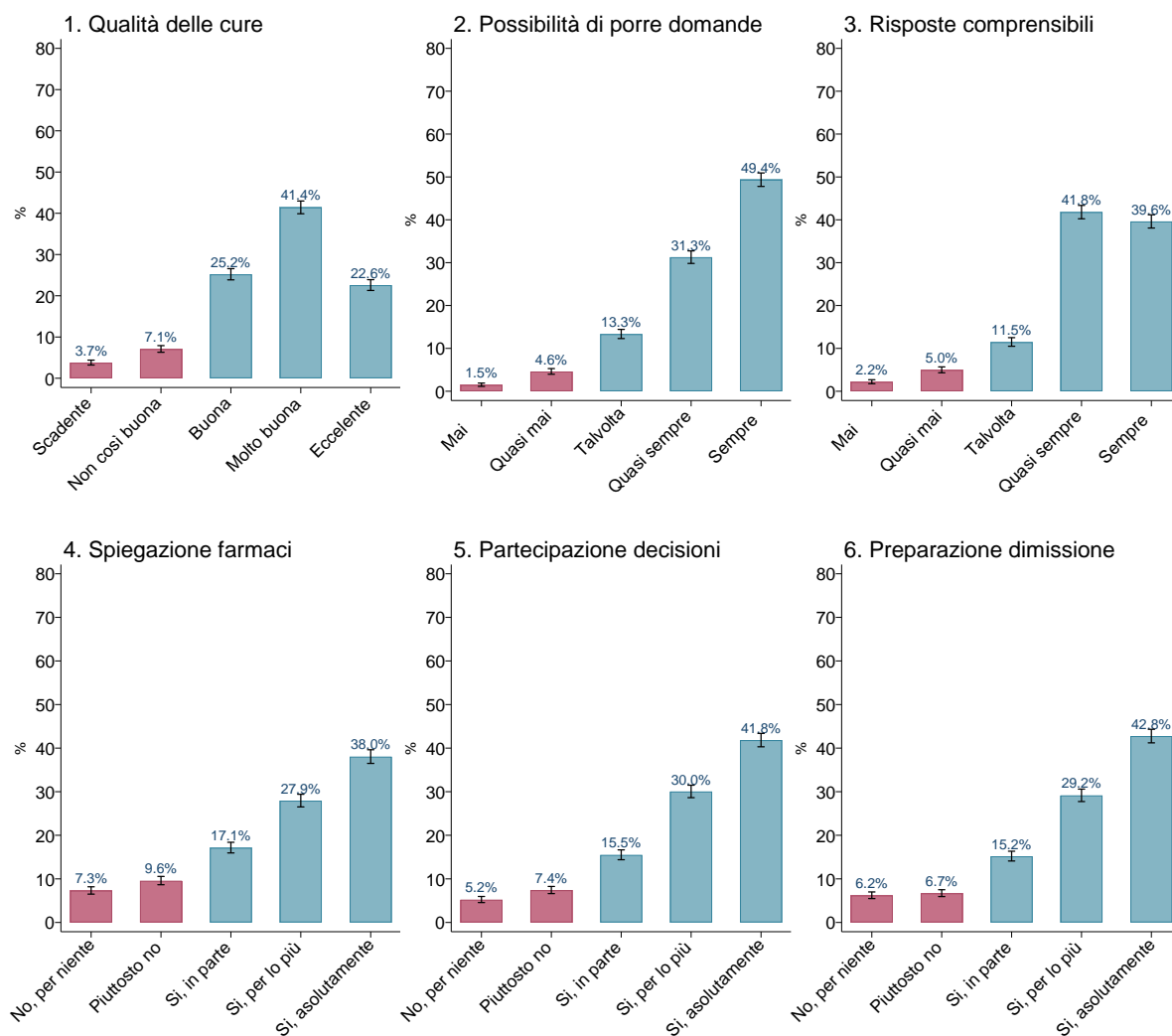


Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda

Domanda	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%) ¹⁾	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	3'922	3.72	[3.69, 3.75]	10.8%	2.6%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	3'880	4.22	[4.19, 4.25]	6.1%	1.6%	2.0%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	3'857	4.12	[4.09, 4.15]	7.1%	2.1%	2.1%
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	3'669	3.80	[3.76, 3.84]	16.9%	2.6%	6.3%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	3'944	3.96	[3.92, 3.99]	12.6%	2.0%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	3'917	3.96	[3.92, 3.99]	12.9%	2.7%	

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, ad eccezione dei pazienti che hanno indicato «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho ricevuto farmaci» (domanda 4).

¹⁾ risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).

Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione relativamente elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi.
- La domanda sulla «qualità delle cure» (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita da quella concernente le «spiegazioni in merito ai farmaci» (domanda 4).
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono quelle che hanno registrato il tasso di risposte problematiche meno elevato (risp. 6,1 e 7,1%).
- La domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci», con quasi il 17%, è quella che ha la proporzione più elevata di risposte problematiche, seguita dalle domande 6 «preparazione alla dimissione», 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» e 1 «qualità delle cure». Per tutte queste domande, il tasso di risposte problematiche si situa al di sopra del 10% (ma al di sotto del 17%).
- Per le domande 2, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti, senza tuttavia raggiungere il 50%. Le domande 1 e 3, invece, non presentano un effetto plafond.
- La quota di risposte mancanti, sempre poco elevata, varia tra l'1,6 e il 2,7%.
- Pochi pazienti hanno scelto una risposta alternativa per le domande riguardanti l'informazione/la comunicazione. È invece stata scelta da oltre il 6% dei partecipanti la risposta alternativa per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci».

3.3 Risultati secondo il tipo di clinica

Nel presente capitolo, per ognuno dei tre tipi di clinica psichiatrica vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli relativi a ogni risposta.

3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

Questo tipo comprende 33 cliniche. In totale, i pazienti di queste cliniche hanno ritornato 2752 questionari, ovvero il 68,4% del campione totale. Per i pazienti delle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta è stato registrato un tasso di risposta del 23,4%.

Figura 8: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

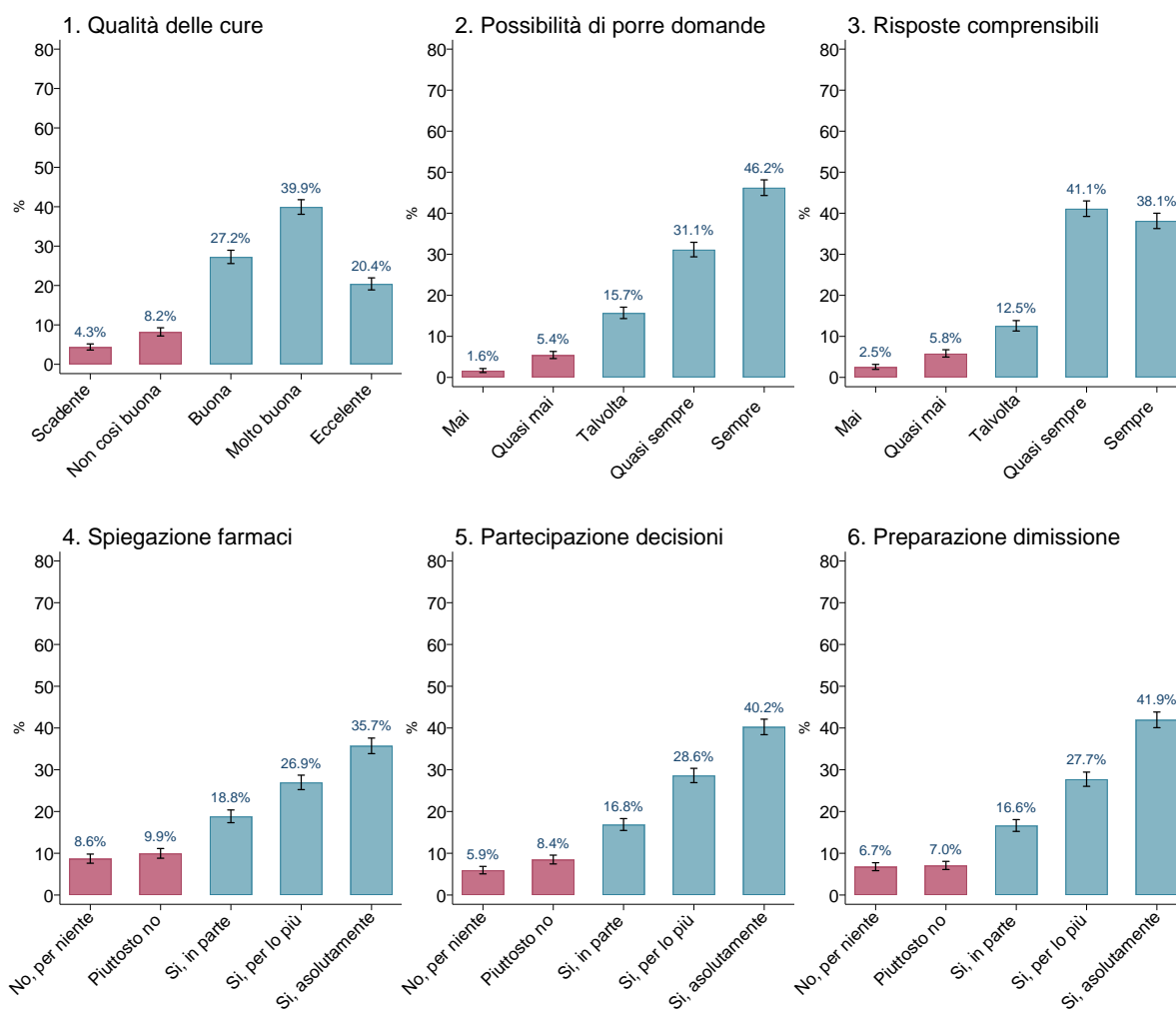


Tabella 4: risultati descrittivi: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

Domanda	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%) ¹⁾	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	2'681	3.64	[3.60, 3.68]	12.5%	2.6%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	2'635	4.15	[4.11, 4.19]	7.0%	2.1%	2.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	2'613	4.07	[4.03, 4.10]	8.3%	2.8%	2.3%
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	2'532	3.71	[3.66, 3.76]	18.6%	3.2%	4.8%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	2'679	3.89	[3.84, 3.93]	14.3%	2.7%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	2'663	3.91	[3.87, 3.96]	13.7%	3.2%	

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, ad eccezione dei pazienti che hanno indicato «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho ricevuto farmaci» (domanda 4).

¹⁾ risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).

Commenti sulle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta

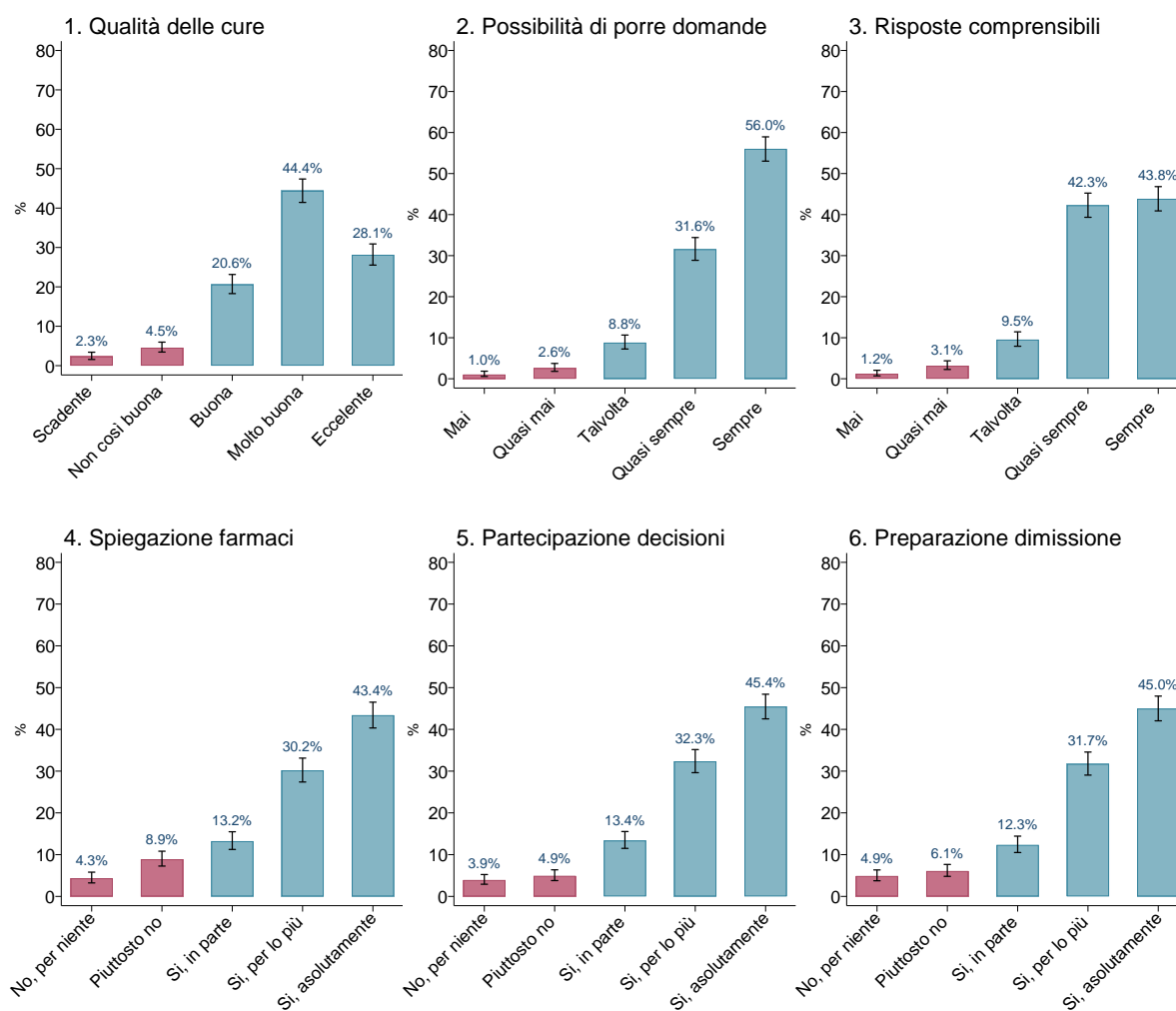
- Per tutte le domande per questo tipo di clinica risulta un grado di soddisfazione un po' meno elevato di quello del collettivo totale.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, con una media di oltre 4 punti su un totale di 5.
- La domanda sulla qualità delle cure (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4, concernente le «spiegazioni in merito ai farmaci».
- Nel complesso, la proporzione di risposte problematiche relative alle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta è più elevata rispetto a quella del collettivo totale dei partecipanti.
- Le domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono quelle che hanno la proporzione più bassa di risposte problematiche (risp. 7,0 e 8,3%).
- La domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci», con quasi il 19%, è quella che ha la proporzione più elevata di risposte problematiche, seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche», 6 «preparazione alla dimissione» e 1 «qualità delle cure». Per tutte queste domande, il tasso di risposte problematiche si situa al di sopra del 12%.
- Per le domande 2, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti, senza tuttavia raggiungere il 50%. Le domande 1 e 3, invece, non presentano un effetto plafond.
- La quota di risposte mancanti, un po' più elevata che per il collettivo totale, varia tra il 2,1 e il 3,2%.
- Pochi pazienti (<5%) hanno selezionato una delle risposte alternative alle domande 2, 3 o 4.

3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate

Nella presente indagine, le cliniche specializzate sono rappresentate da 31 cliniche. I partecipanti sono stati 1107, ovvero il 27,5% del campione totale. Con il 37,5%, il tasso di risposta per questo tipo di clinica è stato superiore alla media.

Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica II: cliniche specializzate

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.



II

Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche specializzate

Domanda	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%) ¹⁾	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	1'077	3.91	[3.86, 3.97]	6.9%	2.7%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	1'080	4.39	[4.34, 4.44]	3.6%	0.8%	1.6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	1'081	4.24	[4.19, 4.29]	4.3%	0.7%	1.6%
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	991	3.99	[3.92, 4.07]	13.2%	1.4%	9.0%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	1'098	4.10	[4.04, 4.17]	8.8%	0.8%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	1'087	4.06	[3.99, 4.13]	10.9%	1.8%	

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, ad eccezione dei pazienti che hanno indicato «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho ricevuto farmaci» (domanda 4).

¹⁾ risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).

Commenti sulle cliniche specializzate

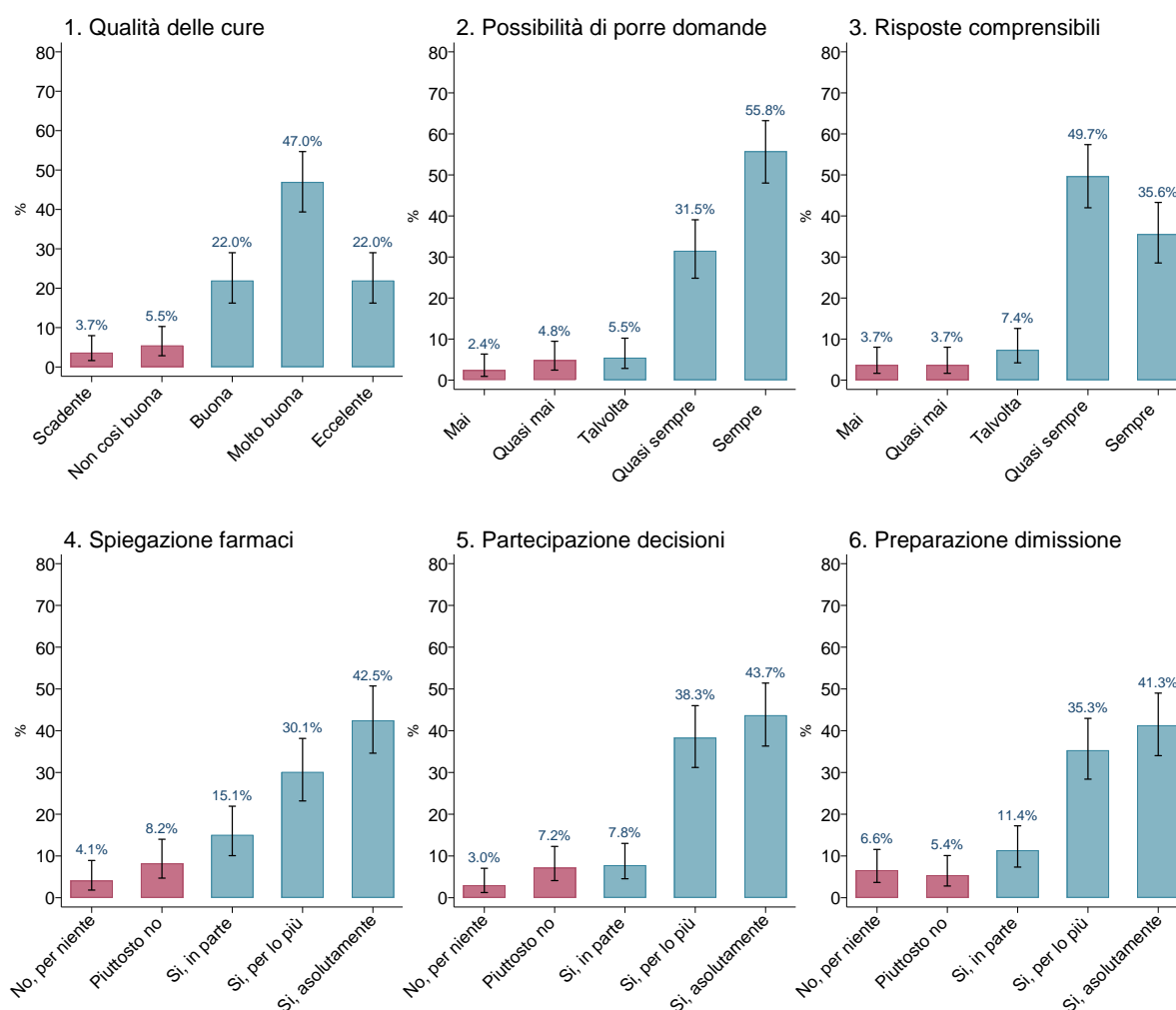
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione un po' più elevato di quello del collettivo totale.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi.
- La domanda 1 «qualità delle cure» ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4, concernente le «spiegazioni in merito ai farmaci».
- La proporzione di risposte problematiche è meno elevata rispetto a quella del collettivo totale dei partecipanti.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono quelle che hanno la proporzione di risposte problematiche meno elevata (risp. 3,6 e 4,3%).
- La domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci», con il 13,2%, è quella che ha la proporzione più elevata di risposte problematiche, seguita dalle domande 6 «preparazione alla dimissione», 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» e 1 «qualità delle cure».
- Per tutte le domande tranne la prima si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti; per la domanda 2 da oltre il 50% di partecipanti.
- La quota di risposte mancanti, poco elevata, varia tra lo 0,8 e il 2,4%.
- Pochi pazienti (<2%) hanno scelto una risposta alternativa alle domande 2 e 3 (informazione/comunicazione), mentre più dell'8,4% ha scelto la risposta alternativa alla domanda 4, « Non ho ricevuto farmaci ».

3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze

Alla presente inchiesta hanno partecipato 11 cliniche per la cura di dipendenze. In totale, i pazienti hanno ritornato 167 questionari (il 4,1% del campione trattato nel presente rapporto), per un tasso di risposta del 32,9% per questo tipo di clinica.

Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.



III

Tabella 6: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze

Domanda	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%) ¹⁾	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	164	3.78	[3.63, 3.93]	9.1%	1.8%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	165	4.33	[4.19, 4.48]	7.3%	0.0%	1.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	163	4.10	[3.95, 4.25]	7.4%	0.6%	1.8%
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	146	3.99	[3.80, 4.17]	12.3%	0.6%	12.0%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	167	4.13	[3.97, 4.28]	10.2%	0.0%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	167	3.99	[3.82, 4.17]	12.0%	0.0%	

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, ad eccezione dei pazienti che hanno indicato «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho ricevuto farmaci» (domanda 4).

¹⁾ risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).

Commenti sulle cliniche per la cura di dipendenze

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione leggermente più elevato di quello del collettivo totale.
- Le domande 2 «possibilità di porre domande», 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» e 3 «risposte comprensibili» sono state quelle con risultati più positivi.
- La domanda 1 «qualità delle cure» ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalle domande 4 «spiegazioni in merito ai Non ho ricevuto farmaci» e 6 «preparazione alla dimissione».
- Le domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono quelle che hanno la proporzione di risposte problematiche meno elevata (risp. 7,3 e 7,4%).
- La domanda 4 «spiegazioni in merito ai Non ho ricevuto farmaci», con il 12,3%, è quella che ha la proporzione più elevata di risposte problematiche, seguita dalle domande 6 «preparazione alla dimissione» e 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche».
- Per le domande 2, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti, senza tuttavia raggiungere il 50%.
- La quota di risposte mancanti, molto poco elevata, varia tra lo 0 e l'1,8%. Pochi pazienti (meno del 2%) hanno scelto una risposta alternativa per le domande 2 e 3 (informazione/comunicazione), mentre il 12% ha scelto la risposta alternativa alla domanda 4 « Non ho ricevuto farmaci ».

3.4 Risultati stratificati

Per questo primo sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria sono state svolte analisi stratificate in funzione dell'età, del sesso, della situazione assicurativa e dello stato di salute autovalutato per capire il loro effetto sulla soddisfazione. I risultati sono presentati in questo capitolo, mentre le tabelle corrispondenti si trovano negli allegati (tab. 9-11).

Figura 11: risultati stratificati per fascia d'età dei pazienti

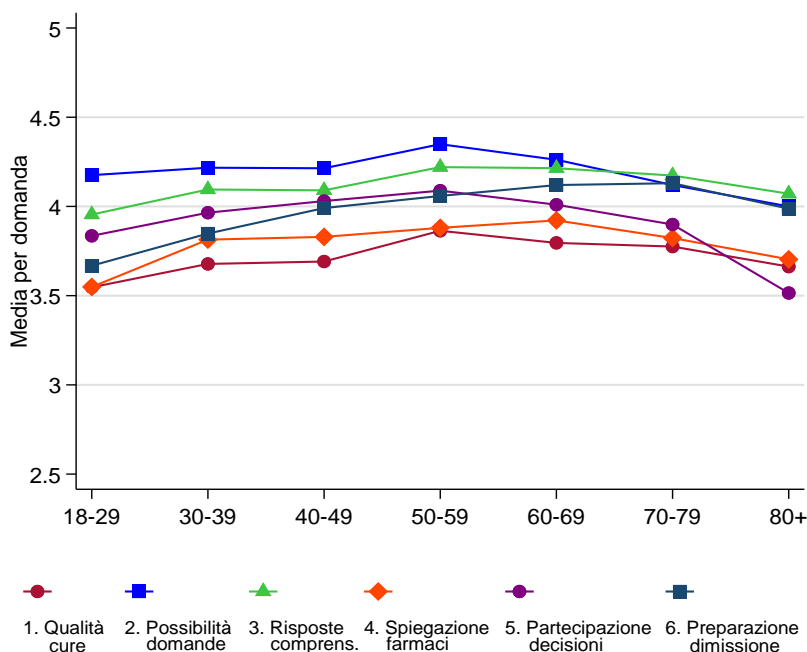


Figura 12: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa dei pazienti

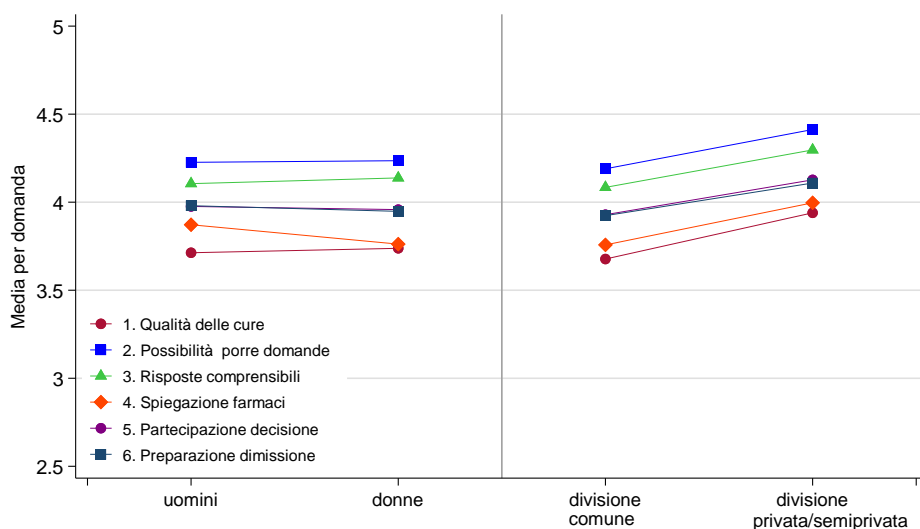
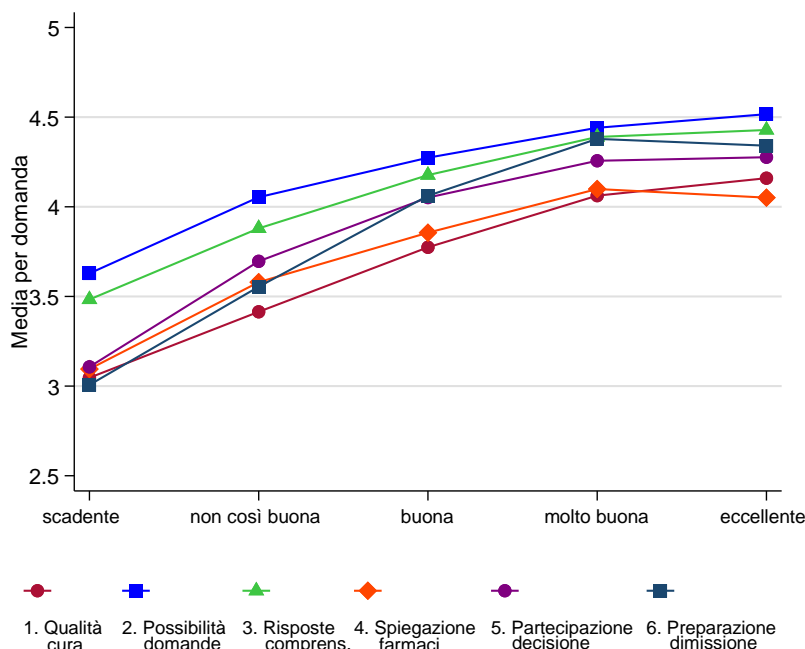


Figura 13: risultati stratificati per stato di salute autovalutato dei pazienti



Commenti

- Il grado di soddisfazione è molto leggermente più elevato nel caso dei pazienti di età media (50-59 anni) rispetto a quelli più giovani o più anziani; tale effetto è statisticamente significativo ma clinicamente poco rilevante. La proporzione di partecipanti che hanno omesso la loro età è del 3,5%.
- Il sesso non è associato alla soddisfazione dei pazienti oggetto della misurazione. L'indicazione mancava nel 2,5% dei casi.
- I pazienti con divisione privata o semiprivata per il ricovero tendono a dare risposte po' più positive alle domande sulla soddisfazione. La differenza è contenuta, ma statisticamente significativa. La quota di partecipanti che non hanno indicato la situazione assicurativa è rilevante: 5,9%.
- Esiste un rapporto quasi lineare tra lo stato di salute autovalutato e il grado di soddisfazione dei pazienti: più lo stato di salute autovalutato è buono, più il grado di soddisfazione è elevato. Tale effetto relativamente rilevante e statisticamente significativo. Il 4,5% dei pazienti non ha risposto a questa domanda.
- Va sottolineato che la quota di dati mancanti è più elevata di quella osservata per i sondaggi relativi alla medicina somatica acuta, in particolare per quanto concerne la situazione assicurativa.

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

Le figure da 15 a 20 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) di tutte le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 6.

I sottocapitoli seguenti offrono un aiuto sotto forma di spiegazioni che consentono di interpretare correttamente i risultati relativi ai grafici a imbuto (fig. 15-20). Il primo sottocapitolo descrive il quadro generale di esposizione dei risultati ed esplicita gli elementi contenuti nei grafici. Il secondo precisa gli elementi relativi agli intervalli di confidenza, al valore medio del collettivo totale e alle medie individuali degli ospedali/delle cliniche e definisce i limiti di quanto sia possibile o meno dedurre dai risultati. Il terzo, infine, dà delle indicazioni sul principio dell'aggiustamento delle medie e sulle variabili utilizzate a tal fine.

Grafici a imbuto (fig. 19-24): spiegazioni

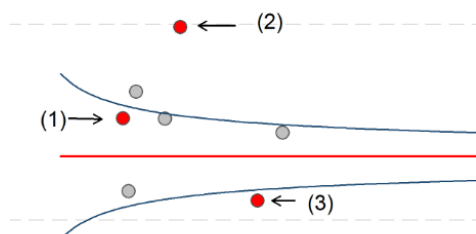
- I valori delle medie aggiustate della soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame (cfr. tab. 12 negli allegati).
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento. La media del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie degli ospedali e non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (intervallo di confidenza del 95% – IC 95%). 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 una clinica e ogni colore corrisponde a un tipo di clinica. Tipo I: cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta; tipo II: cliniche specializzate; tipo III: cliniche per la cura di dipendenze. Le cliniche che hanno raccolto meno di 20 questionari ritornati sono state raggruppate e nel grafico sono raffigurate alla categoria «Altro».
- La stessa categoria UST è attribuita a tutte le sedi di un ospedale/una clinica anche se queste sono di dimensioni ridotte e hanno ritornato pochi questionari.
- Per ragioni di leggibilità, sull'asse verticale (ordinate) è rappresentata soltanto una parte della scala da 1 a 5.

Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

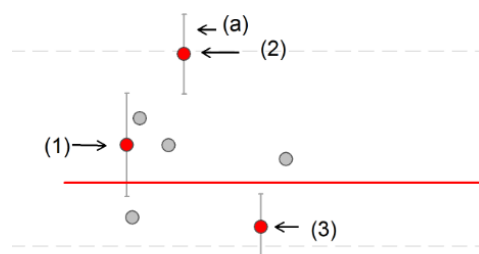
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche di cui alla tabella 15 allegata. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 15-20) non figurano gli intervalli di confidenza degli ospedali/delle cliniche.

Le precisazioni vengono fatte con l'aiuto di un grafico a imbuto (a sin.) e degli intervalli di confidenza di cui alla tabella 15 (a ds.).

Grafico a imbuto



Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95% (tab. 12)



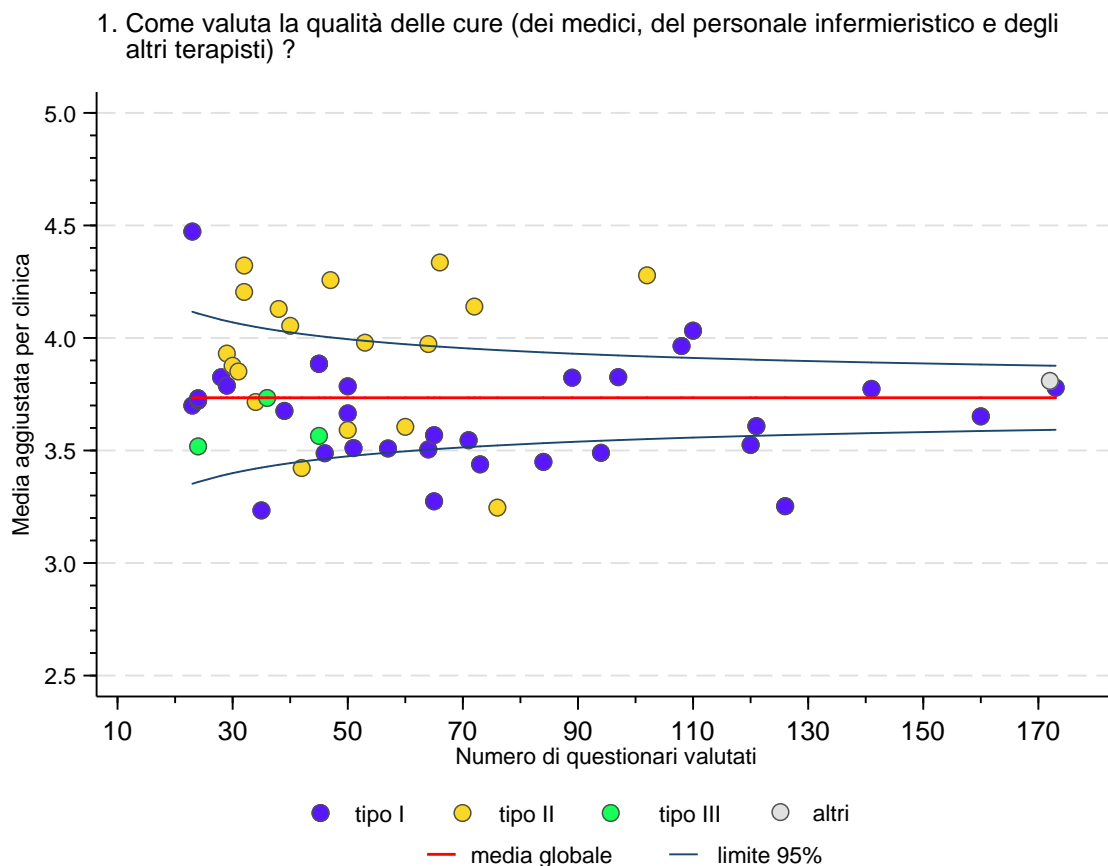
- Gli ospedali/le cliniche che si situano *all'interno* dell'imbuto compreso nei limiti blu (1) hanno valori aggiustati che dal punto di vista statistico *non* sono significativamente diversi dal valore medio del collettivo totale. Gli ospedali che si situano all'esterno dell'imbuto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) hanno una media aggiustata che dal punto di vista statistico è significativamente diversa dal valore medio del collettivo totale.
- Se dal punto di vista statistico un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo totale, la differenza rispetto alla media totale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).
- Per ogni ospedale/clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).
- Quando l'IC 95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate degli ospedali (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC 95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 15 (medie aggiustate per ospedale/clinica, con i rispettivi intervalli di confidenza) sopra raffigurati danno le stesse informazioni, ma con modalità diverse.

L'interpretazione di queste differenze concernenti le medie aggiustate, statisticamente significative o meno, deve essere fatta con precauzione e tenere conto in particolare dei potenziali fattori confondenti (v. capitolo dedicato alla discussione del rapporto).

Nota esplicativa sulle medie aggiustate: i valori rappresentati nei grafici a imbuto sono medie aggiustate per clinica. Sono stati effettuati aggiustamenti per l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Ad esempio, i pazienti che hanno valutato il loro stato di salute «non così buono» o «scadente» sono più severi nel giudicare la qualità del ricovero in clinica. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie degli ospedali con una proporzione elevata di pazienti con uno stato di salute autovalutato cattivo o poco buono sono aggiustate verso l'alto, mentre quelle con una proporzione ridotta sono aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati sulle altre variabili.

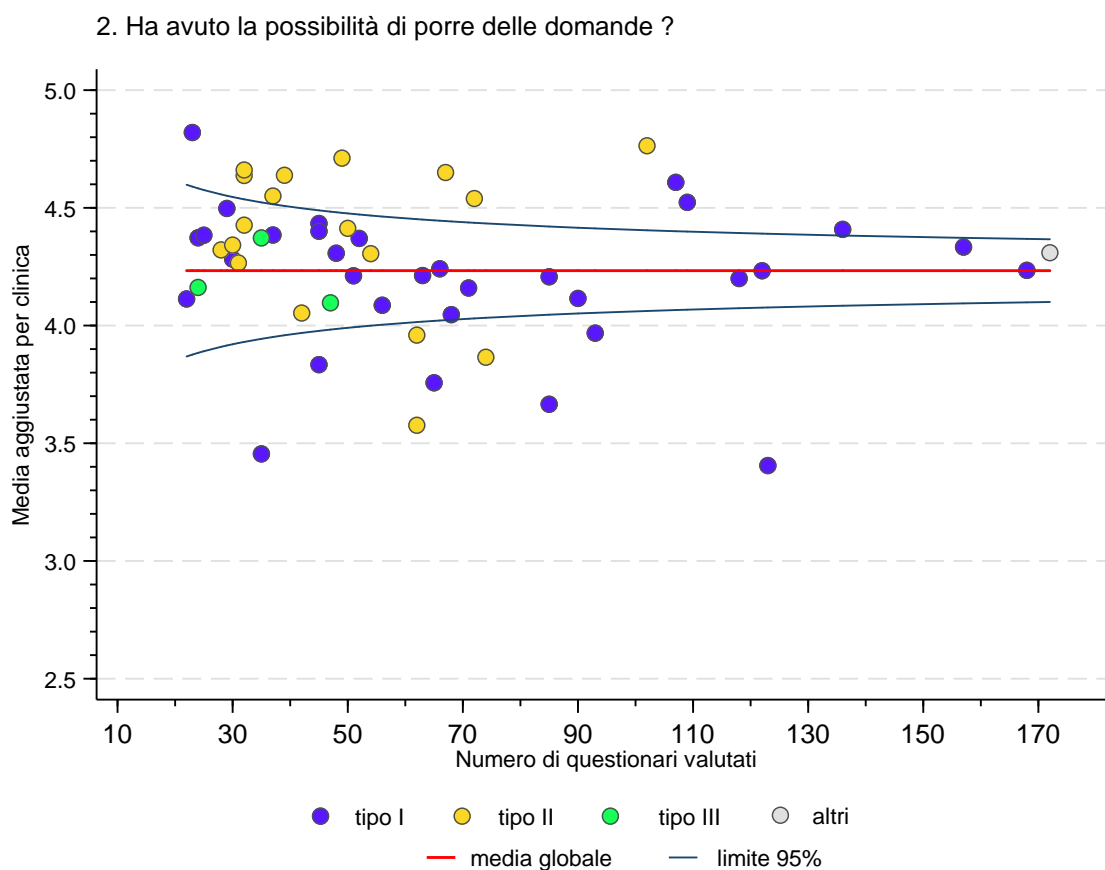
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche)



Commenti

- Per la prima domanda, la media del collettivo totale è pari a 3,7 (linea rossa). Si tratta della domanda con il grado medio di soddisfazione meno elevato.
- Per la prima domanda, la media aggiustata meno elevata è pari a 3,2; quella più elevata a 4,5.
- Le cliniche di tipo I (cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta) si situano perlopiù al di sotto del limite inferiore, contrariamente alle cliniche di tipo II (cliniche specializzate) che solitamente si situano al di sopra del limite superiore.

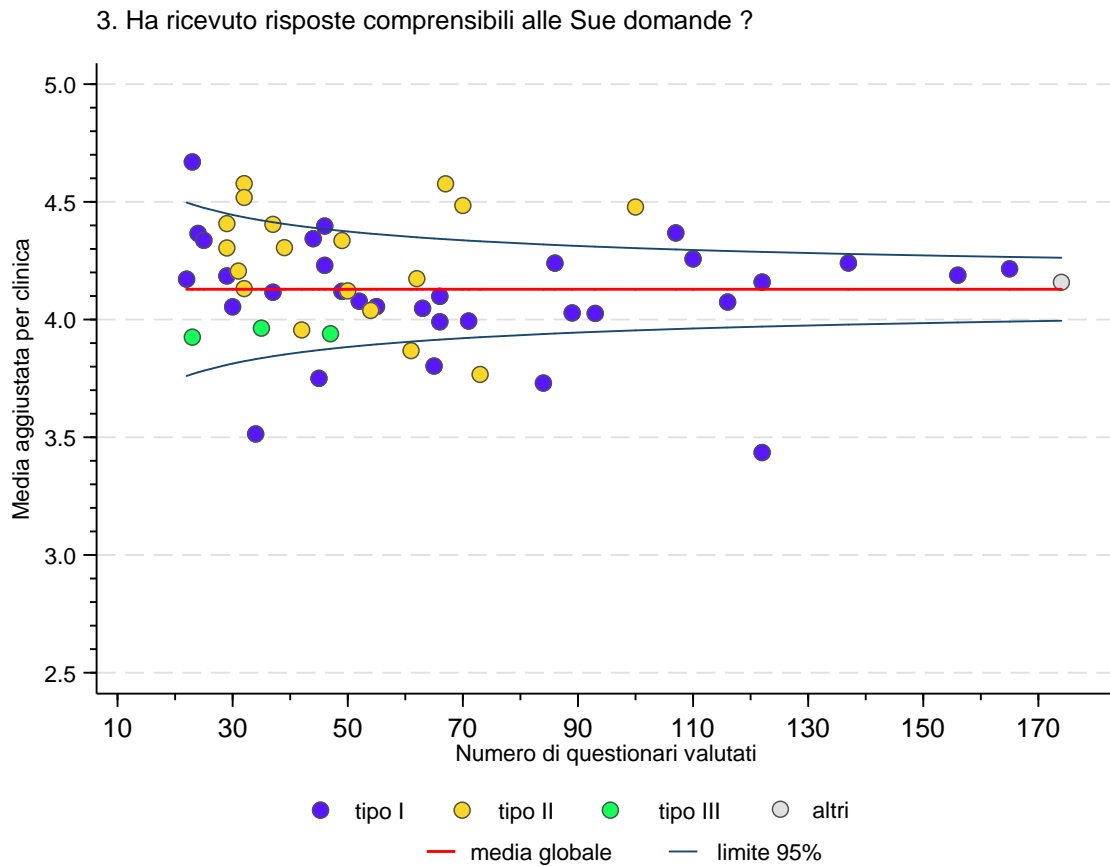
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche)



Commenti

- La domanda 2 è quella che ha ottenuto il grado di soddisfazione più elevato; la media del collettivo è pari a 4,2.
- Per la domanda 2, la media aggiustata meno elevata è pari a 3,4; quella più elevata a 4,8.

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

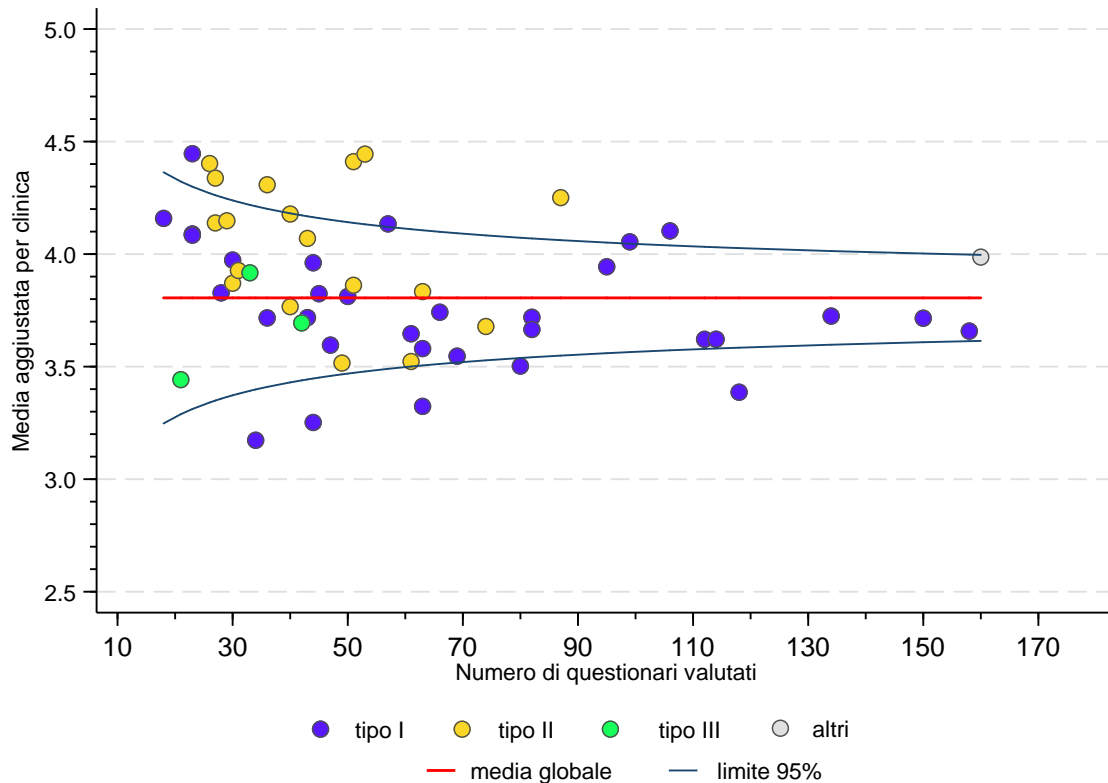


Commenti

- Per la terza domanda, la media del collettivo totale è elevata: 4,1.
- Per la domanda 3, la media aggiustata meno elevata è pari a 3,4; quella più elevata a 4,7. Lo scarto è simile a quello per la domanda 1.

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

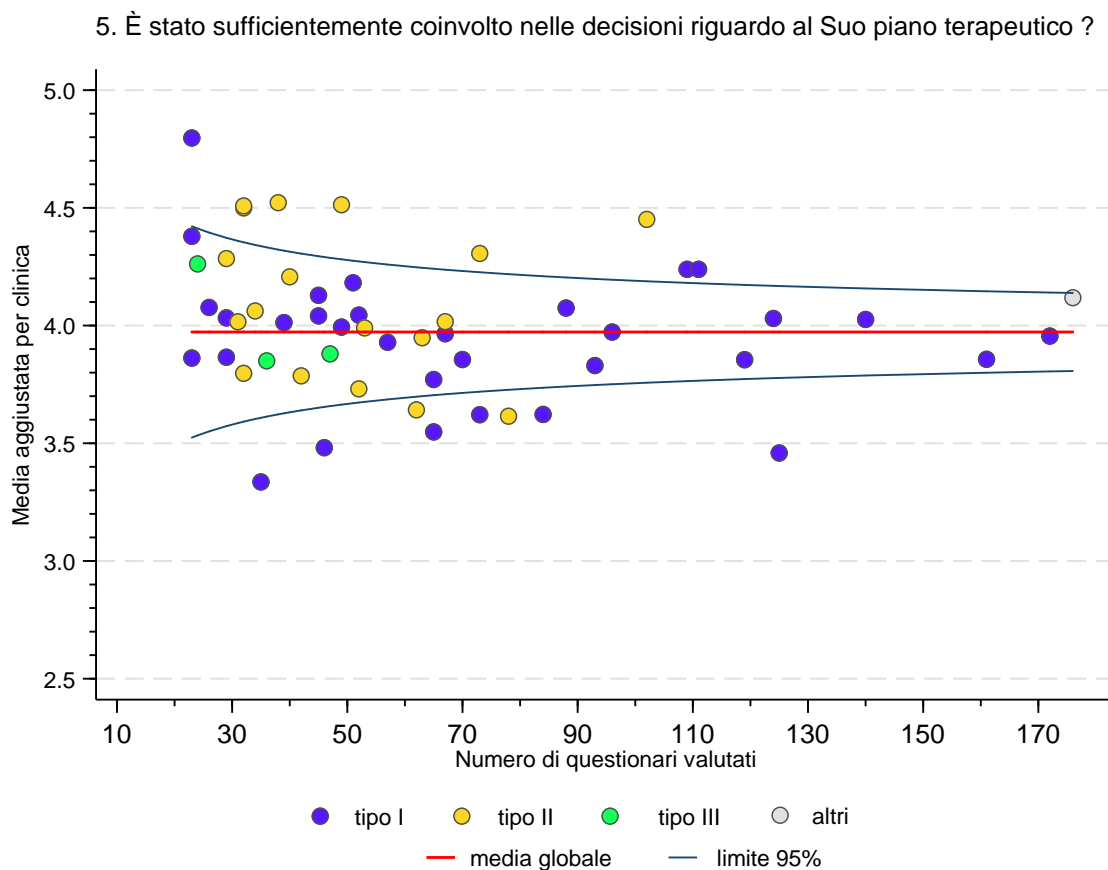
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno ?



Commenti

- Per la quarta domanda, la media del collettivo totale è pari a 3,8. Si tratta della seconda media meno elevata tra le sei domande.
- Per la domanda 4, la media aggiustata meno elevata è pari a 3,2; quella più elevata a 4,4. Lo scarto è meno marcato rispetto a quello per le domande precedenti.
- Diverse cliniche specializzate si situano al di sopra del limite superiore; nessuna al di sotto del limite inferiore.

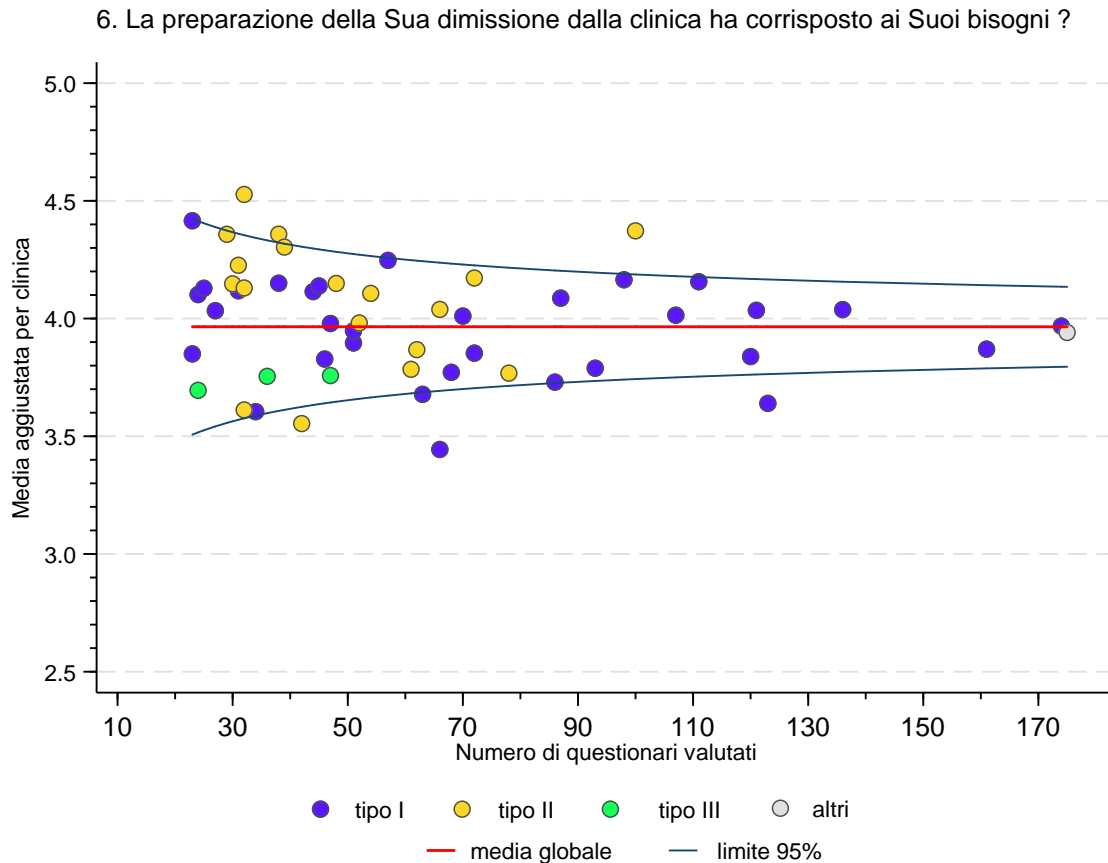
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche)



Commenti

- La domanda 5 registra una media per il collettivo totale che si avvicina a 4,0.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 3,3; quella più elevata a 4,8. Si tratta dello scarto più marcato osservato per tutte le domande.

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche)



Commenti

- La domanda 6 registra una media per il collettivo totale che si avvicina a 4,0.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 3,4; quella più elevata a 4,5. Si tratta della domanda con la dispersione meno marcata, con un numero relativamente ridotto di punti situati al di fuori dei limiti.

4 Sintesi e conclusioni

Sintesi

Il presente rapporto illustra nel dettaglio i risultati del primo sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria in Svizzera.

Il tasso di risposta per questa prima indagine, del 26,5%, rimane al di sotto di quelli ottenuti per i sondaggi in medicina somatica acuta e in riabilitazione. La partecipazione ridotta può essere ricondotta a diversi motivi. In effetti, si osserva spesso che i pazienti ricoverati in ambito psichiatrico, ad esempio quelli con disturbi mentali, dipendenze o limitazioni cognitive, sono meno inclini a rispondere a un questionario sulla soddisfazione rispetto ai pazienti ricoverati in medicina somatica acuta (13). Un tasso di risposta migliore potrebbe essere ottenuto escludendo i gruppi di pazienti che a priori non partecipano a questo tipo di indagini (ad es. i pazienti affetti da demenza), oppure prendendo in considerazione l'invio di un richiamo a chi non ha risposto (14). Misure di questo genere, tuttavia, non sono applicabili ai sondaggi nazionali dell'ANQ (2). Al fine di migliorare il tasso di partecipazione al sondaggio nazionale per il 2018, l'ANQ ha invece deciso di modificare la procedura per l'indagine relativa al 2018: i questionari saranno distribuiti ai pazienti prima della dimissione dalla clinica anziché spediti per posta.

I partecipanti hanno un'età media inferiore ai 50 anni e le fasce d'età più giovani sono più rappresentate di quelle più anziane. Nonostante la ripartizione uomini-donne nettamente a favore di queste ultime (57,1%) sia stata osservata anche nell'ambito dello studio di convalida (1), non si ritrova nei dati pubblicati dall'Ufficio federale di statistica (UST) (12), dai quali tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche emerge una ripartizione più equilibrata dei sessi (50,7% di donne nel 2016). Va d'altronde sottolineato che quasi la metà dei partecipanti considerava il proprio stato di salute buono e che meno di un quinto dei pazienti era ricoverato in divisione privata o semiprivata.

Complessivamente il grado di soddisfazione medio è relativamente elevato, ma varia in funzione delle domande se si considera la ripartizione delle cinque possibilità di risposta. Mentre quasi un partecipante su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato per la domanda «possibilità di porre domande», meno di una persona su quattro ha fatto lo stesso per la «qualità delle cure». La quota di risposte problematiche meno elevata, invece, è risultata quella riguardante le domande sulla comunicazione e sull'informazione (risp. 6,1 e 7,1%), mentre superava il 10% per le altre domande, in particolare per le «spiegazioni in merito ai farmaci» (16,8%). Nel complesso, in ambito psichiatrico il grado di soddisfazione è meno elevato e la quota di risposte problematiche è maggiore rispetto a quella relativa ai sondaggi sulla soddisfazione in medicina somatica acuta e in riabilitazione.

Le cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta, i cui pazienti rappresentano circa i due terzi dei partecipanti al sondaggio, hanno registrato gradi di soddisfazione leggermente al di sotto della media del collettivo totale per tutte le domande. Il grado di soddisfazione è un po' al di sopra della media del collettivo totale per le cliniche specializzate (un quarto dei partecipanti), così come per le cliniche per la cura di dipendenze (il 4% dei partecipanti).

Le analisi stratificate secondo i potenziali fattori confondenti hanno evidenziato un'influenza significativa dello stato di salute autovalutato dei pazienti sul grado di soddisfazione. In effetti, i pazienti che ritengono che il loro stato di salute sia «ottimo» hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato; l'età e la situazione assicurativa, invece, hanno un effetto limitato sul grado di soddisfazione. In letteratura sono note associazioni simili (età e stato di salute soggettivo) con il grado di soddisfazione dei pazienti (15, 16 e 17).

Dai grafici a imbuto risultano numerosi casi che si situano al di fuori dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati maggiore a quella dovuta esclusivamente al caso. Queste differenze tra cliniche sono meno appariscenti per la domanda sulla «preparazione alla dimissione».

Una differenza significativa tra il valore aggiustato relativo a una clinica e il valore medio del collettivo totale può essere interpretata come un grado di soddisfazione dei pazienti di una clinica effettivamente inferiore o superiore al valore medio del collettivo totale a condizione che sia stato effettuato un aggiustamento appropriato delle medie. Ciò significa che le differenze, statisticamente significative o meno, tra le medie aggiustate delle cliniche e il valore medio del collettivo totale devono essere interpretate con precauzione.

I risultati relativi alla soddisfazione del presente rapporto, infatti, sono stati aggiustati soltanto per un numero esiguo di fattori che potenzialmente potrebbero influenzare il grado di soddisfazione; non è invece stato possibile prendere in considerazione altri potenziali fattori non misurati o non misurabili che potrebbero avere un impatto sulle risposte dei pazienti. Nell'ambito dello studio pilota (1), ad esempio, si è constatato che i pazienti ricoverati a scopo di assistenza valutavano in modo più negativo la loro soddisfazione. Tale variabile non è stata oggetto della rilevazione nel 2017, ma lo sarà nel 2018 (2). Possono avere un impatto sui risultati anche differenze geografiche e/o culturali (18).

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle cure ricevute in occasione di un ricovero in una clinica psichiatrica. Riflettono la percezione dei pazienti (17) in merito a un numero limitato di aspetti relativi al ricovero: l'interazione con il personale infermieristico, il coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni terapeutiche, la loro preparazione alla dimissione dalla clinica ecc.

Va inoltre sottolineato che i fattori presi in considerazione per l'aggiustamento presentano una percentuale variabile di dati mancanti. Mentre considerando individualmente le domande sulla soddisfazione o le caratteristiche dei pazienti i dati mancanti sono pochi, una quota non indifferente (16,7%) di questionari presenta almeno un dato mancante. Questo si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, che sono disponibili soltanto per i pazienti che hanno risposto a tutti i fattori di aggiustamento. È quindi importante provvedere affinché la quota di dati mancanti rimanga limitata.

Generalizzare questi risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in psichiatria presenta diverse limitazioni, da un lato a causa di un tasso di risposta molto basso, e dall'altro poiché si dispone soltanto delle caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti e non di quelle della popolazione «fonte» (ovvero tutti i pazienti ammissibili). Per questo motivo non è possibile fare affermazioni sulla rappresentatività del campione di partecipanti.

Conclusioni

Per quattro risposte su sei si osserva un effetto plafond marcato nonostante il fatto che si sia scelta una scala a cinque possibilità per tentare di limitare questo effetto, spesso osservato nell'ambito dei sondaggi sulla soddisfazione. Occorre comunque sottolineare che l'effetto plafond è meno pronunciato che nei sondaggi sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta e in riabilitazione. Va inoltre evidenziato il fatto che questo questionario breve, con domande molto generiche, non è concepito per un'analisi precisa della soddisfazione dei pazienti ricoverati. I risultati risulterebbero probabilmente più contrastanti con un questionario che valuti più nello specifico le esperienze dei pazienti. In quest'ottica, l'ANQ invita le cliniche a completare il questionario nazionale con domande più dettagliate e specifiche.

In futuro sarà necessario tentare di migliorare il tasso di partecipazione dei pazienti ricoverati in psichiatria, anche se tassi superiori al 50% sono difficilmente raggiungibili per questo tipo di pazienti. In effetti, un tasso di mancata partecipazione elevato può avere come effetto di a) introdurre una

distorsione nelle stime e (b) ridurre le dimensioni dei campioni delle cliniche in esame, e quindi aumentare le varianze degli stimatori. Sebbene la distorsione della mancata partecipazione non sia per forza proporzionale a quest'ultima e/o molto rilevante (19), occorre fare il possibile per ottenere un campione il più rappresentativo possibile. Per migliorare il tasso di risposta e l'aggiustamento delle medie di soddisfazione, l'ANQ ha deciso, a partire dal prossimo sondaggio nazionale (relativo al 2018), di modificare le modalità di consegna del questionario e di raccogliere informazioni sul «ricovero a scopo di assistenza». Le analisi dell'indagine relativa al 2018 permetteranno di valutare l'effetto delle due misure appena menzionate.

Bibliografia

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.
https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Abschlussbericht_Testverfahren.pdf (in francese e in tedesco)
Versione breve (in italiano): https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Rapporto-finale-test_Versione-breve.pdf
2. *Misurazione della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria per adulti con il questionario breve dell'ANQ*. Informazioni sugli adeguamenti - primavera 2018. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ-Info_PSI_Soddisfazione-pazienti_gen18.pdf
3. ESOPÉ, *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
4. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati*, https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Regolamento-dei-dati.pdf
5. Duss, BG., Rosenheck, RA. and Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053-8
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): pag. 394
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag.629
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): pagg. 348-55
11. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): pagg. 1020-6
12. Hopitaux, patients, hospitalisations; sito dell'Ufficio federale di statistica, visitato il 15.06. 2018 <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/systeme-sante/hopitaux/patients-hospitalisations.html> (in francese e in tedesco)
13. Gayet-Ageron, A., Agorsitas, T., Schiesari, L., Kolly, V. and Pernegger T.V. 2011. *Barriers to Participation in a Patient Satisfaction Survey: Who are we missing?* PloS ONE 6(10): e26852 doi: 10.1371/journal.pone.0026852. Epub 2011 Oct 26
14. Peytremann-Bridevaux, I., Scherer, F., Peer, L., Cathieni, F., Bonsack, C., Cléopas, A., Kolly V., Pernegger T.V., and Burnand B. *Satisfaction of patients hospitalised in psychiatric hospitals: a randomized comparison of two psychiatric-specific and one generic satisfaction questionnaires*. 2006. BMC Health Serv Res. 2006, Aug 28; 6: 108
15. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): pagg. 719-25

16. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): pagg. 1085-93
17. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): pagg. 1-244
18. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10
19. Pernegger, T.V., Chamot, E. et Bovier, P.A..2005. *Non response bias in a survey of patient perceptions of hospital care*. Med Care43:374-380
20. ANQ 2018 Concetto di analisi ANQ – Misurazioni nazionali nella psichiatria ospedaliera per adulti, https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_PSI_PA_Concetto-analisi.pdf

Indice delle figure

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2017	11
Figura 2: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2017	11
Figura 3: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2017	12
Figura 4: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017	12
Figura 5: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2017	13
Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2017	13
Figura 7: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda	14
Figura 8: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta	16
Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica II: cliniche specializzate	18
Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze	20
Figura 11: risultati stratificati per fascia d'età dei pazienti	22
Figura 12: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa dei pazienti	22
Figura 13: risultati stratificati per stato di salute autovalutato dei pazienti	23
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche)	27
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche)	28
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche)	29
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche)	30
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche)	31
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche)	32

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2017.....	10
Tabella 2: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2017.....	10
Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda.....	15
Tabella 4: risultati descrittivi: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta.....	17
Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche specializzate.....	19
Tabella 6: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze.....	21
Tabella 7: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2017.....	41
Tabella 8: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2017.....	41
Tabella 9: risultati stratificati per fascia d'età.....	41
Tabella 10: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa.....	41
Tabella 11: risultati stratificati per stato di salute autovalutato.....	42
Tabella 12: risultati per clinica (con ≥ 20 partecipanti) nel 2017: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate.....	43
Tabella 13: risultati per clinica (con < 20 partecipanti) nel 2017: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate.....	49

Allegati

Glossario

Media: la media (aritmetica) di una serie di numeri reali è la somma dei valori divisa per il numero di valori della serie.

Media aggiustata: si tratta di una media ottenuta dopo aver eliminato l'effetto della composizione differenziata (p.es. età, sesso) di gruppi che si intende raffrontare. Ad esempio, per comparare il grado di soddisfazione dei pazienti di due ospedali, i due gruppi di pazienti corrispondenti possono essere di età diversa. L'età può però avere un impatto sul grado di soddisfazione, fatto di cui non si tiene conto se le medie non sono aggiustate. Per rimediare a tale problema si calcola una media per la quale l'effetto dell'età sul grado di soddisfazione viene neutralizzato. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Le medie aggiustate ottenute (per ogni ospedale) possono in seguito essere confrontate tra di loro.

Mediana: la mediana rappresenta il centro della ripartizione di una serie di osservazioni. Si tratta di un valore tale che almeno il 50% delle osservazioni abbiano un valore uguale o inferiore e che ad almeno il 50% degli individui corrisponda un valore uguale o superiore.

Scarto tipo: lo scarto tipo è una misura della dispersione dei dati. Se lo scarto tipo è ridotto, le diverse osservazioni si situano a ridosso della media. In caso contrario, le osservazioni si allontanano dalla media.

Intervallo di confidenza: un intervallo di confidenza del 95% è un intervallo di valori che ha il 95% di probabilità di contenere il valore reale del parametro stimato, che nel presente rapporto corrisponde alla media.

Effetto plafond: un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5.

Risposte problematiche: sono considerate problematiche le risposte basate sulle due possibilità corrispondenti al grado di soddisfazione più basso per una domanda; ad es. le risposte «scadente» e «non così buono», «mai» e «quasi mai» oppure «no, per niente» e «piuttosto no».

Dati mancanti: i questionari rinviati possono contenere una o più risposte mancanti, ad esempio se il partecipante non ha selezionato nessuna risposta a una domanda oppure se ha scelto una risposta alternativa (ad es. «non ho avuto domande»). Le analisi non prevedevano nessuna imputazione o ponderazione per compensare i dati mancanti; sono state eseguite sui dati disponibili (*complete case analyses*). Per il calcolo delle medie non aggiustate, quindi, sono stati presi in considerazione tutti i questionari con una risposta valida alla domanda in questione. Nel calcolo delle medie aggiustate, invece, sono stati inclusi soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento.

Tabella 7: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2017

Tipo di clinica	N questionari	Dati completi per domanda					Con fattori di aggiustamento	Completezza questionario
		1	2	3	4	5		
Tipo I	2'752	86.3%	84.8%	84.3%	81.4%	86.3%	85.9%	87.4%
Tipo II	1'107	88.3%	88.3%	88.0%	80.7%	89.8%	88.7%	89.9%
Tipo III	167	92.2%	92.8%	91.6%	82.0%	94.0%	94.0%	94.0%
Totale	4'026	87.1%	86.1%	85.6%	81.2%	87.6%	87.0%	88.4%

Dati completi per domanda: percentuale di questionari che possono essere utilizzati per determinare la media aggiustata (che abbiano sia dati completi per le variabili di aggiustamento che una risposta valida alla domanda in esame (le risposte alternative date sono escluse).

Fattori di aggiustamento: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato).

Completezza questionario: proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

* La categoria K232 non viene rappresentata (numero esiguo di questionari).

Tabella 8: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2017

		Totale	Fascia d'età						
			18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2017	N	3'887	539	605	771	933	517	345	177
	%	100%	13.9%	15.6%	19.8%	24.0%	13.3%	8.9%	4.6%

Tabella 9: risultati stratificati per fascia d'età

Fascia d'età	Domanda 1 media	Domanda 2 media	Domanda 3 media	Domanda 4 media	Domanda 5 media	Domanda 6 media
18-29	3.55	4.18	3.95	3.55	3.84	3.67
30-39	3.68	4.22	4.09	3.81	3.96	3.85
40-49	3.69	4.21	4.09	3.83	4.03	3.99
50-59	3.86	4.35	4.22	3.88	4.09	4.06
60-69	3.80	4.26	4.21	3.92	4.01	4.12
70-79	3.78	4.12	4.17	3.82	3.90	4.13

Dati mancanti 3.5%; analisi monovariata $P \leq 0,05$

Tabella 10: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa

Sesso	Domanda 1 media	Domanda 2 media	Domanda 3 media	Domanda 4 media	Domanda 5 media	Domanda 6 media
Uomini	3.71	4.23	4.11	3.87	3.98	3.98
Donne	3.74	4.24	4.14	3.76	3.96	3.95
Situazione assicurativa						
Divisione comune	3.68	4.19	4.08	3.76	3.93	3.92
Divisione privata/semiprivata	3.94	4.41	4.30	4.00	4.13	4.11

Sesso: dati mancanti 2,5%; analisi monovariata $P > 0,05$

Situazione assicurativa: dati mancanti 5,9%; analisi monovariata $P \leq 0,05$

Tabella 11: risultati stratificati per stato di salute autovalutato

Stato di salute autovalutato	Domanda 1 media	Domanda 2 media	Domanda 3 media	Domanda 4 media	Domanda 5 media	Domanda 6 media
Scadente	3.05	3.63	3.48	3.10	3.11	3.01
Non così buono	3.41	4.05	3.88	3.58	3.70	3.55
Buono	3.77	4.27	4.18	3.86	4.05	4.06
Molto buono	4.06	4.44	4.39	4.10	4.26	4.38
Eccellente	4.16	4.52	4.43	4.05	4.28	4.34

Stato di salute: dati mancanti 4,5%; analisi monovariata $P > 0,05$

Tabella 12: risultati per clinica (con ≥20 partecipanti) nel 2017: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate

N inviati/ N ritornati : numero di questionari inviati/ritornati; **Fatt. agg.** : percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute); **n-a/agg.**: media non aggiustata/media aggiustata; **CI 95%**: intervallo di confidenza del 95%

Codice	N inviati	Tasso risposta	N ritornati	Fatt. agg.	Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 media	
					(collettivo: 3.72)		(collettivo: 4.22)		(collettivo: 4.12)		(collettivo: 3.80)		(collettivo: 3.96)		(collettivo: 3.96)	
					n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%
1	843	22.4%	189	92.6%	3.72	3.78 [3.64, 3.92]	4.23	4.23 [4.11, 4.36]	4.19	4.22 [4.08, 4.35]	3.62	3.66 [3.47, 3.84]	3.93	3.96 [3.80, 4.12]	3.90	3.97 [3.81, 4.13]
2	777	23.6%	183	89.6%	3.63	3.65 [3.51, 3.79]	4.28	4.33 [4.20, 4.47]	4.17	4.19 [4.05, 4.32]	3.69	3.72 [3.53, 3.90]	3.84	3.86 [3.69, 4.02]	3.90	3.87 [3.70, 4.04]
3	586	26.6%	156	90.4%	3.74	3.77 [3.62, 3.92]	4.31	4.41 [4.27, 4.55]	4.23	4.24 [4.10, 4.38]	3.70	3.72 [3.53, 3.92]	3.98	4.03 [3.85, 4.20]	3.97	4.04 [3.85, 4.22]
4	592	25.3%	150	82.7%	3.63	3.61 [3.45, 3.77]	4.27	4.23 [4.08, 4.38]	4.21	4.16 [4.01, 4.31]	3.69	3.62 [3.40, 3.84]	3.97	4.03 [3.84, 4.22]	4.08	4.04 [3.84, 4.23]
5	658	22.2%	146	87.0%	3.24	3.25 [3.09, 3.41]	3.45	3.41 [3.25, 3.56]	3.44	3.44 [3.28, 3.59]	3.38	3.39 [3.17, 3.60]	3.46	3.46 [3.27, 3.65]	3.61	3.64 [3.45, 3.83]
6	488	29.9%	146	82.9%	3.58	3.52 [3.36, 3.69]	4.24	4.20 [4.05, 4.35]	4.09	4.07 [3.92, 4.23]	3.66	3.62 [3.40, 3.84]	3.84	3.85 [3.66, 4.05]	3.90	3.84 [3.64, 4.03]
7	382	30.9%	118	94.1%	3.93	4.03 [3.86, 4.20]	4.46	4.52 [4.36, 4.68]	4.18	4.26 [4.10, 4.42]	4.01	4.10 [3.88, 4.33]	4.17	4.24 [4.04, 4.44]	3.98	4.16 [3.95, 4.36]
8	545	20.9%	114	78.1%	3.81	3.82 [3.63, 4.01]	4.22	4.21 [4.03, 4.39]	4.22	4.24 [4.06, 4.42]	3.83	3.72 [3.46, 3.97]	4.06	4.07 [3.85, 4.30]	4.04	4.09 [3.86, 4.32]
9	518	21.8%	113	85.0%	3.46	3.49 [3.31, 3.67]	4.07	4.12 [3.94, 4.29]	3.97	4.03 [3.85, 4.21]	3.64	3.67 [3.41, 3.92]	3.84	3.83 [3.61, 4.05]	3.76	3.79 [3.57, 4.01]
10	563	19.9%	112	87.5%	3.78	3.83 [3.64, 4.01]	3.92	3.97 [3.79, 4.14]	3.95	4.03 [3.85, 4.20]	3.88	3.94 [3.71, 4.18]	3.88	3.97 [3.76, 4.19]	4.04	4.16 [3.95, 4.38]
11	358	31.3%	112	97.3%	4.01	3.96 [3.79, 4.14]	4.64	4.61 [4.45, 4.77]	4.40	4.37 [4.20, 4.53]	4.10	4.05 [3.82, 4.29]	4.28	4.24 [4.04, 4.44]	4.04	4.01 [3.81, 4.22]

Codice	N inviati	Tasso risposta	N ritornati	Fatt. agg.	Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 media	
					(collettivo: 3.72)		(collettivo: 4.22)		(collettivo: 4.12)		(collettivo: 3.80)		(collettivo: 3.96)		(collettivo: 3.96)	
					n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%
12	179	60.9%	109	93.6%	4.31	4.28	4.79	4.76	4.51	4.48	4.28	4.25	4.48	4.45	4.38	4.37
						[4.10, 4.46]		[4.60, 4.93]		[4.31, 4.65]		[4.00, 4.50]		[4.24, 4.66]		[4.16, 4.59]
13	318	30.8%	98	88.8%	3.43	3.45	3.65	3.67	3.77	3.73	3.51	3.50	3.60	3.62	3.76	3.73
						[3.25, 3.65]		[3.48, 3.85]		[3.55, 3.91]		[3.24, 3.76]		[3.39, 3.85]		[3.50, 3.96]
14	344	26.2%	90	86.7%	3.21	3.25	3.90	3.87	3.77	3.77	3.65	3.68	3.63	3.61	3.73	3.77
						[3.04, 3.45]		[3.67, 4.06]		[3.57, 3.96]		[3.41, 3.95]		[3.38, 3.85]		[3.53, 4.01]
15	520	16.5%	86	79.1%	3.52	3.57	4.13	4.24	3.96	4.10	3.56	3.65	3.89	3.97	3.68	3.77
						[3.35, 3.79]		[4.04, 4.45]		[3.89, 4.31]		[3.35, 3.94]		[3.71, 4.22]		[3.51, 4.03]
16	444	19.4%	86	86.0%	3.48	3.44	4.04	4.05	4.01	3.99	3.56	3.55	3.65	3.62	3.93	3.85
						[3.23, 3.65]		[3.84, 4.25]		[3.78, 4.20]		[3.27, 3.82]		[3.38, 3.87]		[3.60, 4.11]
17	133	61.7%	82	89.0%	4.14	4.14	4.59	4.54	4.50	4.48	4.44	4.44	4.32	4.31	4.23	4.17
						[3.93, 4.35]		[4.34, 4.74]		[4.28, 4.69]		[4.13, 4.76]		[4.06, 4.55]		[3.92, 4.43]
18	285	28.8%	82	86.6%	3.49	3.55	4.12	4.16	3.96	3.99	3.72	3.74	3.80	3.86	3.94	4.01
						[3.33, 3.76]		[3.96, 4.36]		[3.79, 4.19]		[3.46, 4.03]		[3.61, 4.11]		[3.75, 4.27]
19	412	18.0%	74	89.2%	3.31	3.27	3.80	3.76	3.87	3.80	3.38	3.32	3.56	3.55	3.53	3.44
						[3.05, 3.50]		[3.55, 3.96]		[3.59, 4.01]		[3.03, 3.61]		[3.29, 3.81]		[3.18, 3.71]
20	399	18.3%	73	89.0%	3.44	3.50	4.18	4.21	4.01	4.05	3.56	3.58	3.76	3.77	3.62	3.68
						[3.28, 3.73]		[4.00, 4.42]		[3.84, 4.26]		[3.29, 3.87]		[3.51, 4.03]		[3.41, 3.95]
21	108	65.7%	71	94.4%	4.35	4.34	4.69	4.65	4.59	4.58	4.44	4.41	4.10	4.02	4.09	4.04
						[4.12, 4.56]		[4.45, 4.85]		[4.37, 4.78]		[4.09, 4.73]		[3.76, 4.27]		[3.77, 4.30]
22	352	19.6%	69	89.9%	3.65	3.61	3.57	3.58	3.87	3.87	3.54	3.52	3.62	3.64	3.88	3.78
						[3.37, 3.84]		[3.36, 3.79]		[3.65, 4.08]		[3.23, 3.82]		[3.37, 3.91]		[3.51, 4.06]
23	290	23.1%	67	95.5%	3.90	3.97	3.88	3.96	4.05	4.17	3.73	3.83	3.86	3.95	3.78	3.87
						[3.75, 4.20]		[3.75, 4.17]		[3.96, 4.39]		[3.54, 4.12]		[3.68, 4.21]		[3.60, 4.14]

Codice	N inviati	Tasso risposta	N ritornati	Fatt. agg.	Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 media	
					(collettivo: 3.72)		(collettivo: 4.22)		(collettivo: 4.12)		(collettivo: 3.80)		(collettivo: 3.96)		(collettivo: 3.96)	
					n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%
24	230	28.3%	65	80.0%	3.69	3.79	4.33	4.37	4.03	4.08	3.80	3.81	3.95	4.04	3.98	3.95
						[3.53, 4.04]		[4.14, 4.60]		[3.84, 4.31]		[3.49, 4.14]		[3.75, 4.34]		[3.65, 4.25]
25	349	18.1%	63	82.5%	3.58	3.51	4.26	4.21	4.10	4.12	3.67	3.60	4.21	4.18	3.97	3.90
						[3.26, 3.76]		[3.98, 4.44]		[3.88, 4.36]		[3.26, 3.93]		[3.89, 4.48]		[3.60, 4.20]
26	210	29.5%	62	91.9%	3.47	3.51	4.11	4.09	4.05	4.06	4.11	4.13	3.97	3.93	4.19	4.25
						[3.27, 3.75]		[3.86, 4.31]		[3.83, 4.28]		[3.83, 4.44]		[3.65, 4.21]		[3.96, 4.53]
27	177	35.0%	62	83.9%	3.53	3.59	4.37	4.41	4.03	4.12	3.47	3.52	3.69	3.73	3.89	3.98
						[3.34, 3.84]		[4.18, 4.65]		[3.88, 4.36]		[3.19, 3.85]		[3.44, 4.02]		[3.68, 4.28]
28	222	27.5%	61	82.0%	3.58	3.66	4.21	4.31	3.98	4.23	3.71	3.82	3.75	3.99	3.75	3.98
						[3.41, 3.92]		[4.07, 4.55]		[3.98, 4.48]		[3.48, 4.17]		[3.69, 4.29]		[3.67, 4.29]
29	173	34.7%	60	90.0%	4.00	3.98	4.34	4.31	4.10	4.04	3.93	3.86	4.07	3.99	4.19	4.11
						[3.73, 4.23]		[4.08, 4.53]		[3.81, 4.27]		[3.54, 4.19]		[3.70, 4.28]		[3.81, 4.40]
30	120	48.3%	58	84.5%	4.38	4.26	4.81	4.71	4.48	4.34	4.26	4.07	4.60	4.51	4.25	4.15
						[3.99, 4.53]		[4.46, 4.96]		[4.09, 4.59]		[3.70, 4.43]		[4.20, 4.82]		[3.83, 4.47]
31	156	35.9%	56	82.1%	3.89	3.89	4.42	4.43	4.39	4.40	3.69	3.72	4.06	4.13	4.06	4.11
						[3.62, 4.15]		[4.18, 4.68]		[4.15, 4.65]		[3.37, 4.07]		[3.82, 4.44]		[3.79, 4.44]
32	211	25.6%	54	85.2%	3.41	3.49	3.70	3.83	3.64	3.75	3.18	3.25	3.41	3.48	3.81	3.83
						[3.22, 3.75]		[3.58, 4.08]		[3.50, 4.00]		[2.90, 3.60]		[3.17, 3.79]		[3.51, 4.14]
33	168	30.4%	51	88.2%	3.98	3.89	4.49	4.40	4.44	4.34	4.04	3.96	4.16	4.04	4.30	4.14
						[3.62, 4.15]		[4.15, 4.65]		[4.09, 4.60]		[3.61, 4.31]		[3.73, 4.35]		[3.82, 4.46]
34	139	34.5%	48	97.9%	3.78	3.56	4.25	4.10	4.08	3.94	3.93	3.69	4.10	3.88	4.02	3.76
						[3.30, 3.83]		[3.85, 4.34]		[3.69, 4.19]		[3.34, 4.05]		[3.57, 4.19]		[3.44, 4.07]
35	111	41.4%	46	91.3%	3.46	3.42	4.04	4.05	3.98	3.96	3.75	3.77	3.72	3.79	3.47	3.55
						[3.15, 3.70]		[3.79, 4.31]		[3.70, 4.22]		[3.40, 4.13]		[3.46, 4.11]		[3.22, 3.89]

Codice	N inviati	Tasso risposta	N ritornati	Fatt. agg.	Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 media	
					(collettivo: 3.72)		(collettivo: 4.22)		(collettivo: 4.12)		(collettivo: 3.80)		(collettivo: 3.96)		(collettivo: 3.96)	
					n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%
36	241	18.7%	45	86.7%	3.60	3.68	4.38	4.38	4.09	4.12	3.78	3.72	3.96	4.01	4.14	4.15
						[3.39, 3.96]		[4.11, 4.66]		[3.84, 4.39]		[3.33, 4.10]		[3.68, 4.35]		[3.80, 4.50]
37	87	49.4%	43	93.0%	4.00	4.05	4.62	4.64	4.24	4.31	4.12	4.18	4.19	4.21	4.21	4.30
						[3.77, 4.34]		[4.37, 4.91]		[4.04, 4.58]		[3.81, 4.54]		[3.88, 4.54]		[3.96, 4.65]
38	87	48.3%	42	90.5%	4.10	4.13	4.56	4.55	4.37	4.40	4.26	4.31	4.48	4.52	4.31	4.36
						[3.84, 4.42]		[4.28, 4.82]		[4.13, 4.68]		[3.92, 4.69]		[4.18, 4.86]		[4.01, 4.71]
39	108	37.0%	40	90.0%	3.85	3.73	4.38	4.37	4.03	3.96	3.97	3.92	3.95	3.85	3.92	3.75
						[3.43, 4.03]		[4.09, 4.66]		[3.68, 4.25]		[3.51, 4.32]		[3.50, 4.20]		[3.40, 4.11]
40	143	27.3%	39	87.2%	3.70	3.72	4.35	4.34	4.36	4.30	3.97	3.87	4.08	4.06	4.19	4.13
						[3.41, 4.02]		[4.04, 4.65]		[3.99, 4.62]		[3.45, 4.29]		[3.70, 4.42]		[3.75, 4.51]
41	222	17.6%	39	89.7%	3.16	3.23	3.35	3.45	3.44	3.51	3.08	3.17	3.22	3.34	3.53	3.60
						[2.93, 3.54]		[3.17, 3.74]		[3.23, 3.80]		[2.78, 3.57]		[2.98, 3.69]		[3.24, 3.97]
42	110	32.7%	36	88.9%	4.08	4.20	4.56	4.66	4.44	4.58	4.13	4.34	4.36	4.50	4.44	4.53
						[3.89, 4.52]		[4.37, 4.96]		[4.28, 4.87]		[3.89, 4.78]		[4.13, 4.87]		[4.15, 4.91]
43	105	33.3%	35	88.6%	3.82	3.88	4.29	4.27	4.14	4.21	4.12	4.15	4.00	4.02	4.00	4.15
						[3.55, 4.20]		[3.97, 4.57]		[3.90, 4.51]		[3.72, 4.58]		[3.64, 4.39]		[3.76, 4.54]
44	111	30.6%	34	91.2%	3.94	3.79	4.33	4.28	4.18	4.05	4.03	3.97	3.94	3.87	4.26	4.12
						[3.46, 4.12]		[3.98, 4.59]		[3.75, 4.36]		[3.55, 4.40]		[3.48, 4.26]		[3.73, 4.50]
45	84	39.3%	33	97.0%	4.38	4.32	4.67	4.64	4.52	4.52	4.41	4.40	4.52	4.51	4.22	4.23
						[4.01, 4.64]		[4.34, 4.93]		[4.22, 4.82]		[3.95, 4.86]		[4.14, 4.88]		[3.84, 4.61]
46	72	45.8%	33	87.9%	3.94	3.93	4.25	4.32	4.39	4.41	4.10	4.14	4.28	4.28	4.31	4.36
						[3.60, 4.26]		[4.01, 4.64]		[4.09, 4.72]		[3.69, 4.58]		[3.89, 4.67]		[3.96, 4.76]
47	76	43.4%	33	97.0%	3.81	3.85	4.39	4.43	4.12	4.13	3.84	3.93	3.76	3.80	3.55	3.61
						[3.53, 4.17]		[4.13, 4.72]		[3.83, 4.43]		[3.51, 4.34]		[3.43, 4.17]		[3.23, 3.99]

Codice	N inviati	Tasso risposta	N ritornati	Fatt. agg.	Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 media	
					(collettivo: 3.72)		(collettivo: 4.22)		(collettivo: 4.12)		(collettivo: 3.80)		(collettivo: 3.96)		(collettivo: 3.96)	
					n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%	n-a	agg. CI 95%
48	194	16.5%	32	90.6%	3.87	3.83	4.50	4.50	4.22	4.19	3.90	3.83	4.09	4.03	4.13	4.03
						[3.49, 4.16]		[4.19, 4.81]		[3.87, 4.50]		[3.39, 4.26]		[3.64, 4.42]		[3.62, 4.45]
49	93	31.2%	29	89.7%	3.63	3.73	4.36	4.38	4.29	4.34	3.85	4.09	4.03	4.08	4.07	4.13
						[3.37, 4.10]		[4.05, 4.72]		[4.00, 4.67]		[3.61, 4.57]		[3.67, 4.49]		[3.70, 4.56]
50	171	17.0%	29	82.8%	3.69	3.72	4.41	4.37	4.37	4.37	4.29	4.16	4.36	4.38	4.03	4.10
						[3.36, 4.09]		[4.03, 4.71]		[4.02, 4.71]		[3.61, 4.70]		[3.94, 4.82]		[3.66, 4.54]
51	212	12.3%	26	88.5%	3.54	3.70	3.96	4.11	4.04	4.17	3.92	4.08	3.85	3.86	3.73	3.85
						[3.33, 4.07]		[3.76, 4.47]		[3.81, 4.53]		[3.60, 4.57]		[3.42, 4.30]		[3.40, 4.30]
52	68	36.8%	25	96.0%	3.56	3.52	4.24	4.16	3.92	3.93	3.55	3.44	4.36	4.26	3.76	3.70
						[3.15, 3.88]		[3.82, 4.50]		[3.57, 4.28]		[2.94, 3.95]		[3.83, 4.69]		[3.26, 4.13]
53	66	37.9%	25	92.0%	4.48	4.47	4.80	4.82	4.72	4.67	4.48	4.45	4.84	4.80	4.52	4.42
						[4.10, 4.85]		[4.47, 5.17]		[4.32, 5.02]		[3.96, 4.93]		[4.36, 5.23]		[3.97, 4.86]

Tabella 13: risultati per clinica (con <20 partecipanti) nel 2017: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate

N inviati/ N ritornati : numero di questionari inviati/ritornati; **Fatt. agg.** : percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute)

Codice	N inviati	Tasso risposta	N ritornati	Fatt. agg.	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6
					media	media	media	media	media	media
					(collettivo: 3.72)	(collettivo: 4.22)	(collettivo: 4.12)	(collettivo: 3.80)	(collettivo: 3.96)	(collettivo: 3.96)
54	40	47.5%	19	89.5%	4.11	4.61	4.56	4.69	4.47	4.47
55	41	41.5%	17	94.1%	3.88	4.12	4.12	4.07	4.47	4.00
56	39	43.6%	17	88.2%	3.59	4.19	4.41	4.41	4.29	4.41
57	27	48.1%	13	100.0%	3.83	4.23	3.92	4.08	4.00	3.46
58	37	35.1%	13	92.3%	4.54	4.69	4.38	4.23	4.54	4.38
59	59	22.0%	13	84.6%	3.85	4.50	4.38	3.92	4.31	4.46
60	50	26.0%	13	84.6%	3.42	4.15	3.92	3.23	3.69	3.31
61	24	45.8%	11	100.0%	3.27	4.09	3.55	3.10	3.64	2.55
62	39	25.6%	10	100.0%	3.90	4.50	4.30	4.25	4.40	4.40
63	17	58.8%	10	80.0%	3.20	4.10	3.78	4.29	3.30	3.50
64	34	29.4%	10	80.0%	4.30	4.60	4.60	4.11	4.50	4.50
65	12	75.0%	9	77.8%	3.78	4.22	3.89	3.00	3.67	3.33
66	9	88.9%	8	87.5%	4.43	5.00	4.63	4.57	4.63	4.63
67	40	12.5%	5	100.0%	3.40	4.00	3.80	3.75	4.00	3.80
68	32	15.6%	5	100.0%	3.40	4.00	3.80	4.40	3.40	3.60
69	20	25.0%	5	80.0%	3.60	4.00	4.20	4.00	3.80	3.40
70	15	26.7%	4	50.0%	4.33	4.50	4.67	4.00	4.67	4.67
71	17	23.5%	4	100.0%	3.25	3.75	3.50	1.67	3.25	3.00
72	32	12.5%	4	100.0%	4.00	4.75	4.25	3.33	4.50	3.25
73	14	21.4%	3	100.0%	4.33	4.67	4.33	3.67	4.00	4.33
74	6	33.3%	2	100.0%	5.00	3.50	4.50	4.50	4.50	4.50
75	4	25.0%	1	100.0%	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00

N.B.: queste cifre sono basate su un numero ridotto di dati rilevati e devono pertanto essere interpretate con la massima prudenza.

Questionario sulla soddisfazione

Soddisfazione delle pazienti e dei pazienti riguardo al soggiorno in clinica

Istruzioni: Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla vostra esperienza.

Crociare con precisione e in modo visibile.

corretto errato

Domande generali sul Suo soggiorno in clinica

1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?

Eccellente Molto buona Buona Non così buona Scadente

2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?

Sempre Quasi sempre Talvolta Quasi mai Mai

Non ho avuto domande

3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?

Sempre Quasi sempre Talvolta Quasi mai Mai

Non ho avuto domande

4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?

Sì, assolutamente Sì, per lo più Sì, in parte Piuttosto no No, per niente

Non ho ricevuto farmaci

5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?

Sì, assolutamente Sì, per lo più Sì, in parte Piuttosto no No, per niente

6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?

Sì, assolutamente Sì, per lo più Sì, in parte Piuttosto no No, per niente

Dati personali

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?

Eccellente Molto buono Buono Non così buono Scadente

Anno di nascita

1 9

Genere

maschile
 femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in clinica

comune
 semiprivata / privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario.

Questionario breve ANQ psichiatria v.1.0 ©

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2017
Anno	Luglio 2018
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Losanna Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste, Turgovia Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung AG, Nottwil e Università di Lucerna Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital, Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Regula Heller Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)