Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique · Lausanne

Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2019

Marzo 2020, versione 1.0

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 0

Indice

Riepilogo 3

1. Introduzione 5
1.1 Situazione di partenza 5
1.2 Obiettivi del rapporto 5

2 Metodo 6
2.1 Popolazione 6
2.2 Misurazioni 6
2.3 Analisi statistiche 7

3 Risultati 9
3.1 Descrizione del campione 9
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2019 9
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti 12
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti 14
3.1.4 Ricovero a scopo di assistenza 15
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2019 16
3.3 Risultati secondo il tipo di clinica 18
3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta 18
3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate 20
3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze 22
3.4 Risultati delle indagini relative al 2018 e al 2019 24
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione 25

4 Sintesi e conclusioni 35

Bibliografia 38

Indice delle figure 40

Indice delle tabelle 41

Allegati 42

Impressum 54

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati del terzo sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ, realizzato nella primavera del 2019 tra i pazienti adulti ricoverati in psichiatria. Si tratta della seconda indagine con le nuove modalità di consegna del questionario (distribuzione ai pazienti prima della dimissione dalla clinica anziché spedizione a casa per posta). A differenza del 2018, il fattore «ricovero a scopo di assistenza» non è più stato rilevato dalle cliniche, bensì per mezzo di una domanda inclusa nel questionario.

Va ricordato che per semplificare la rilevazione e minimizzare gli oneri delle cliniche, nel 2019 sono state modificate le strutture e procedure di misurazione per tutte le indagini nazionali di soddisfazione dei pazienti dell'ANQ. Un nuovo centro logistico di misurazione, w hoch 2, inoltra ora i questionari a tutti gli istituti partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce alle cliniche l'accesso ai risultati online. Inoltre, i pazienti possono ora sistematicamente scegliere il formato dell'indagine (versione cartacea od online).

Il tasso di risposta, pari al 49,6%, è superiore a quello ottenuto nell'ambito dell'indagine precedente (44,1%). Questo tasso di risposta non comprende tuttavia i risultati delle cliniche/sedi che non sono state in grado di determinare il numero di questionari distribuiti (nel 2019, una sola clinica).

Mentre l'età media dei partecipanti è di 47 anni, la quota femminile (53,2%) è leggermente maggiore di quella maschile. La proporzione di pazienti con divisione privata o semiprivata al momento del ricovero si attestava al 15,3%. Dallo stato di salute autovalutato emerge che oltre l'80% dei partecipanti considerava il proprio stato di salute buono, molto buono o eccellente. Dalla variabile «ricovero a scopo di assistenza», rilevata per la prima volta nel 2018, risulta che circa il 17% dei partecipanti è stato ammesso all'ospedale od obbligato a restarvi in virtù di una misura di ricovero a scopo di assistenza.

Nel complesso, il grado di soddisfazione è elevato. Con 4,4 punti su una scala da 1 a 5, la domanda «possibilità di porre domande» ha registrato il grado di soddisfazione più elevato, seguita dalla domanda «risposte comprensibili» (4,3 punti). Le domande «preparazione alla dimissione» e «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» hanno raggiunto 4,2 punti. Il grado di soddisfazione è leggermente meno elevato per le domande «spiegazioni in merito ai farmaci» (4,0) e «qualità delle cure» (3,9).

I tassi di risposte problematiche (comprendenti i due gradi di soddisfazione inferiori) più elevati sono stati osservati per le domande «spiegazioni in merito ai farmaci» (11,1%), «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,8%) e «preparazione alla dimissione» (6,3%).

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

I risultati del sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2019 devono essere considerati e interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. I primi due aspetti sono condivisi da tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione, mentre gli altri due sono specifici ai sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria.

- In assenza di dati che consentano di identificare la popolazione fonte di pazienti ammissibili è difficile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche.
- Le medie sono state aggiustate per mezzo di un numero limitato di variabili.
- Il questionario è stato consegnato ai pazienti prima della dimissione (ovvero durante il ricovero), in condizioni e circostanze non necessariamente identiche per tutti i pazienti, rendendo quindi

difficoltoso il confronto dei risultati tra cliniche (possibilità di un impatto differenziato tra cliniche sul fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale).

- La raccolta di risposte fino a 72 ore prima della dimissione costituisce un limite al valore informativo della domanda che valuta la «preparazione alla dimissione».

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. 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 sondaggi sulla 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 è stato utilizzato per la prima volta per il sondaggio nazionale sulla soddisfazione relativo al 2017. Al fine di migliorare il tasso di risposta, a partire dall'indagine relativa al 2018 l'ANQ ha deciso di modificare le modalità di consegna del questionario, distribuendolo direttamente ai pazienti al termine del ricovero anziché spedirlo per posta due settimane dopo la dimissione.

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande, 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 aprile e giugno 2019. Presenta i risultati dapprima per l'insieme delle cliniche, e in seguito per tipo di clinica.

[1] Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in psichiatria nel 2019 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 Metodo

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti (≥16 anni) ricoverati nelle cliniche psichiatriche svizzere dimessi tra il 1° aprile e il 30 giugno 2019. 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) e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera. I pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta. Non è ancora stata predisposta nessuna disposizione in merito alla partecipazione di pazienti con capacità di discernimento limitata. Un gruppo di esperti in psichiatria geriatrica sta discutendo della questione, pertinente anche nell'ambito di altre misure psichiatriche. Un chiarimento è atteso entro la fine dell'anno in corso.

Tipi di cliniche

I dati sono stati rilevati 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 rilevati per conto dell'ANQ (4) per mezzo di un questionario cartaceo consegnato a tutti i pazienti ammissibili. Le istruzioni per la distribuzione e il ritorno del questionario erano le seguenti: il questionario deve essere consegnato da parte del personale della clinica non più di 72 ore prima della dimissione del paziente e al più tardi al momento della dimissione. I pazienti sono invitati a ritornare il questionario:

- consegnandolo direttamente al personale della clinica in una busta chiusa;
- depositandolo in una cassetta delle lettere ad hoc presso la clinica; oppure
- compilandolo online utilizzando il link indicato sul questionario.

I questionari raccolti presso la clinica dovevano in seguito essere inviati all'istituto di inchiesta centralizzato w hoch 2 entro il 5 luglio.

Il questionario comprende sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

(1) Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)? *(Qualità delle cure)*
(2) Ha avuto la possibilità di porre delle domande? (*Possibilità di porre domande*)
(3) Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? *(Risposte comprensibili)*

(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? *(spiegazioni in merito ai farmaci)*
(5) È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico? *(Coinvolgimento nella decisioni)*
(6) La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni? *(Preparazione alla dimissione)*

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), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano) nonché lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» dei pazienti.

Per quanto concerne le modalità di consegna del questionario occorre sottolineare quanto segue.

- Date le nuove modalità di consegna adottate a partire dal 2018, la maggior parte dei questionari è probabilmente stata compilata prima della dimissione. Interpretando i risultati occorre pertanto tenere conto del fatto che la domanda 6 sulle prestazioni legate alla dimissione non ha sempre potuto essere valutata al meglio dal paziente.

- Più in generale, la distribuzione del questionario direttamente ai pazienti e la consegna del questionario compilato dal paziente prima della dimissione al personale infermieristico o in una cassetta delle lettere ad hoc può aumentare il rischio di osservare, per tutte le risposte, un fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale (ovvero fornire una risposta auspicata, apprezzata, conforme alle aspettative sociali, anziché dare una risposta sincera (22)). Tale rischio va tenuto in considerazione interpretando i risultati.

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione
Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute per tipo di clinica, tasso di risposta a ogni domanda sulla soddisfazione e alle domande riguardanti i dati personali (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato, statuto «ricovero a scopo di assistenza»)) e (b) la composizione del campione in funzione dei dati personali di cui sopra.

Valutazione delle risposte (nel complesso e per tipo di clinica)
I risultati delle risposte alle domande sulla 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 delle cliniche e in seguito per ogni tipo di clinica.
L'interpretazione di un risultato statisticamente significativo può risultare limitata, in quanto l'indagine 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. Per questo motivo i test vengono applicati con moderatezza 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
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 (ad es. sempre, quasi sempre, talvolta, quasi mai, mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa (6, 7 e 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.

Confronto delle indagini
Lo svolgimento del sondaggio è stato modificato nel 2018 (distribuzione del questionario direttamente ai pazienti anziché spedirlo per posta; indagine in primavera invece che in autunno). Nel presente rapporto sono presentati unicamente i risultati ottenuti nelle primavere del 2018 e 2019, ovvero in condizioni simili.

Grafici a imbuto
Per tutte le domande sulla soddisfazione, 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 e 11). Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione i fattori confondenti precedentemente identificati, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e il ricovero a scopo di assistenza. 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 clinica, si trovano negli allegati (tab. 10 e 11).

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

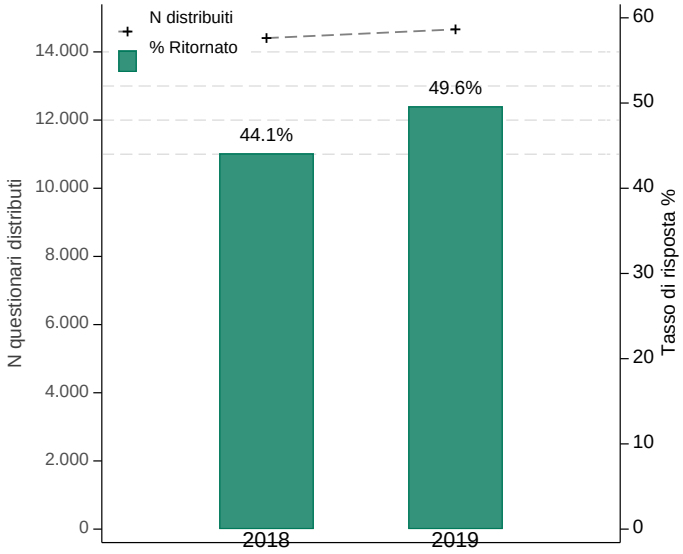
3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2019

Nell'ambito di questo terzo sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria, hanno partecipato all'indagine 78 cliniche. Il tasso di risposta (questionari ritornati e validi / questionari distribuiti) è stato calcolato per 77 di esse (per una clinica non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti). Per alcune cliniche si osserva una forte variazione del numero di questionari distribuiti tra il 2018 e il 2019 nonostante il numero di pazienti dimessi sia rimasto stabile: ciò significa che il tasso di risposta deve essere interpretato con precauzione. Per le 77 cliniche interessate, dei 14 662 questionari consegnati ai pazienti al termine del ricovero 7274[3] sono ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 49,6%, superiore a quello ottenuto nell'ambito dell'indagine relativa al 2018 (44,1%). Il tasso di risposta presenta tuttavia una marcata variabilità tra le cliniche, dal 13 al 100%.

È infine da notare che 46 cliniche hanno ottenuto più di 50 risposte, 23 tra 20 e 49 risposte e 9 meno di 20 risposte. Soltanto l'1% dei questionari ritornati è stato compilato online. La figura seguente illustra i tassi di risposta relativi al 2018 e al 2019, come pure il numero di questionari ritornati.

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari ritornati, 2018 e 2019



La tabella 1 presenta il tasso di risposta ottenuto per tipo di clinica psichiatrica, nel 2018 e nel 2019.

[3] 113 questionari non rientrano in tale cifra in quanto non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti. 9 questionari sono invece stati esclusi poiché l'età indicata era inferiore all'età minima richiesta.

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2018 e 2019

	2018			2019		
Tipo di clinica	Numero di questionari distribuiti	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta	Numero di questionari distribuiti	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta	11'812	4'837	40.9%	11'870	5'427	45.7%
Cliniche specializzate	2'161	1'199	55.5%	2'309	1'510	65.4%
Cliniche per la cura di dipendenze	434	315	72.6%	483	337	69.8%
Totale	14'407	6'351	44.1%	14'662	7'274	49.6%

Quasi l'80% dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e poco più di tre quarti di essi hanno compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche sociodemografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» (RSA). Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2018 e il 2019 sono presentate nelle figure 2 e 3.

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione

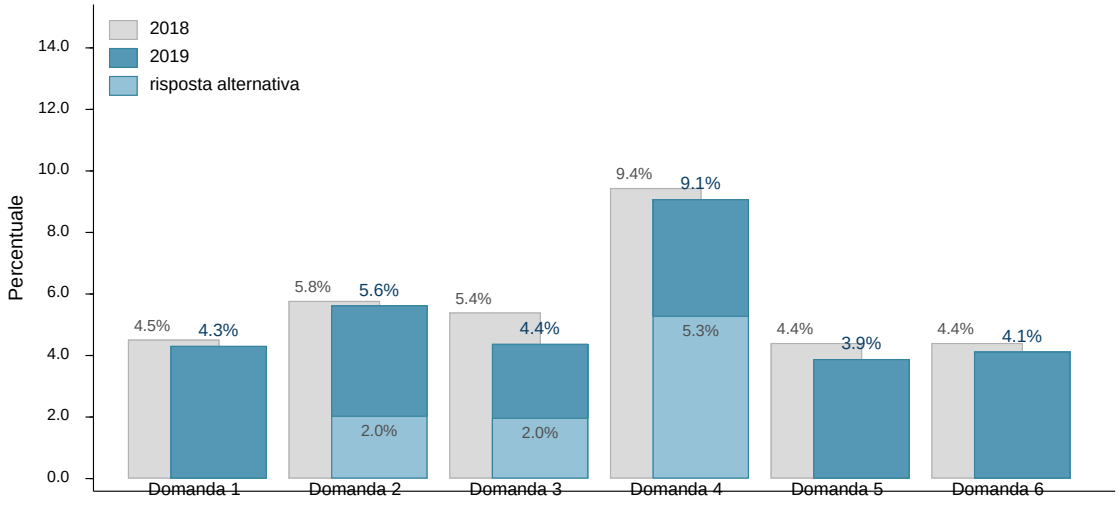
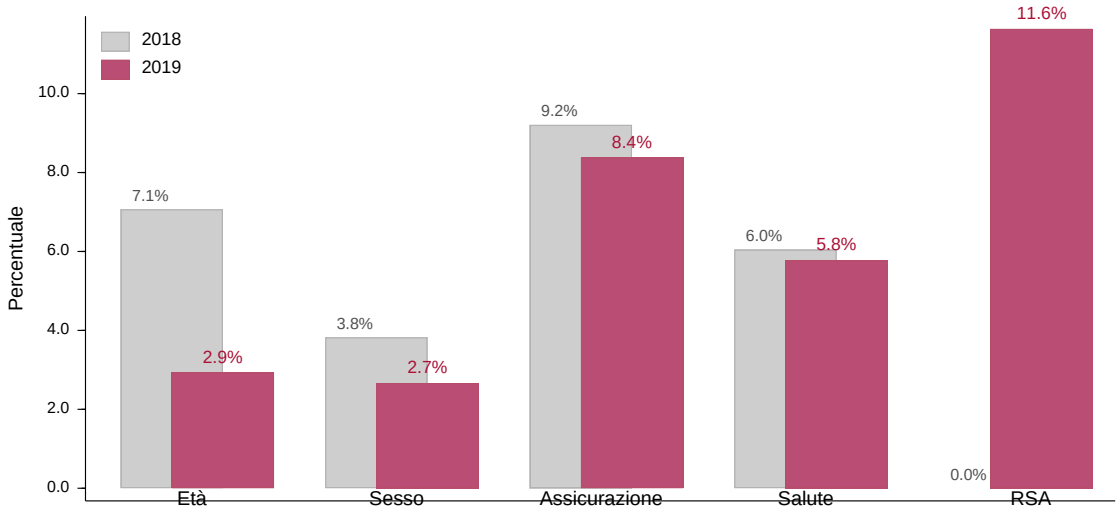


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (49,7%) è superiore a quello dell'indagine precedente.
- La qualità dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione ha registrato un leggero calo rispetto al 2018 dato che il 20,9% dei partecipanti non ha risposto ad almeno una delle sei domande (2018: 17,4%).
- È in generale scesa la quota di dati mancanti riguardanti le caratteristiche sociodemografiche (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato), in particolare per quanto concerne l'età. La variabile «ricovero a scopo di assistenza» (RSA, nel 2018 valutata dalle cliniche; nel 2019 autovalutata dai pazienti) è quella che registra la quota di dati mancanti più elevata.

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

Le figure da 4 a 7 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra per le indagini relative al 2018 e al 2019. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'età figura tra gli allegati (tab. 7). L'età mediana è di 47 anni. La quota di dati mancanti relativi all'età è pari al 2,9%, al sesso al 2,7% e alla situazione assicurativa all'8,4%.

Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018 e 2019

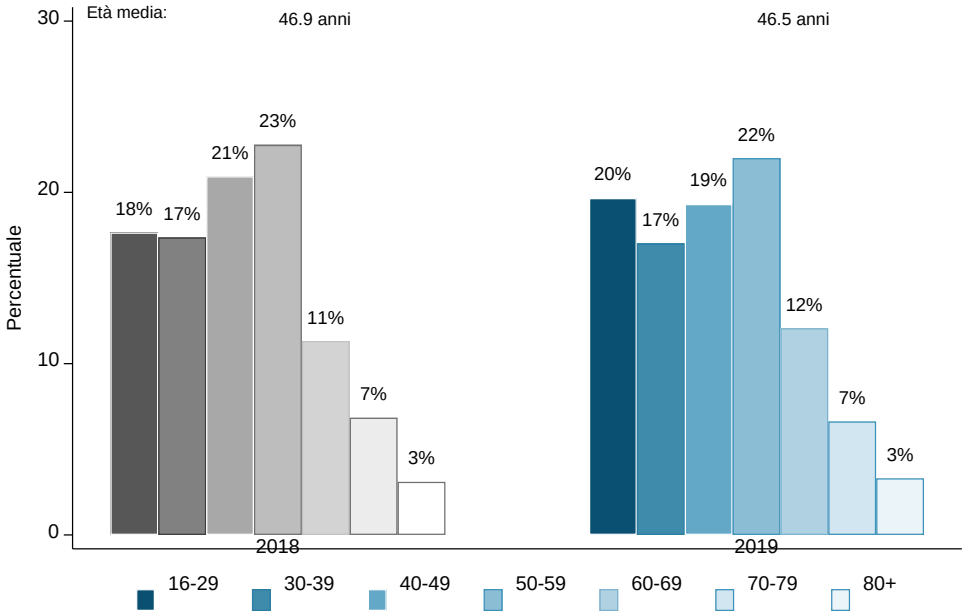
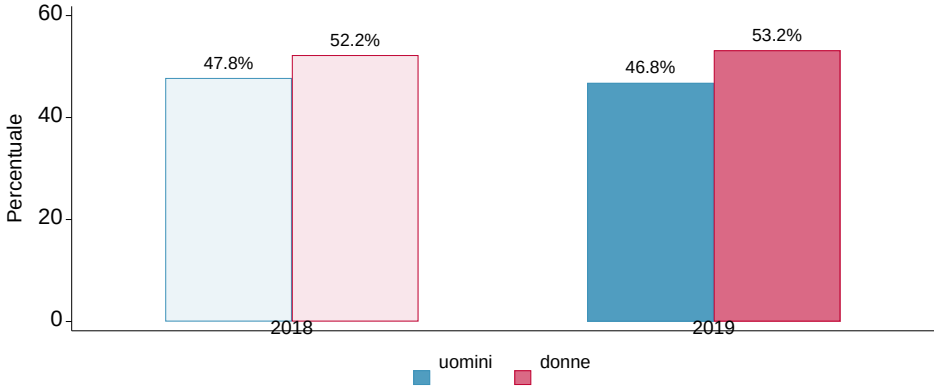


Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018 e 2019



Commento

- Nel 2019 l'età media, la ripartizione uomini-donne e la ripartizione delle fasce d'età sono risultate stabili rispetto al 2018.

Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018 e 2019

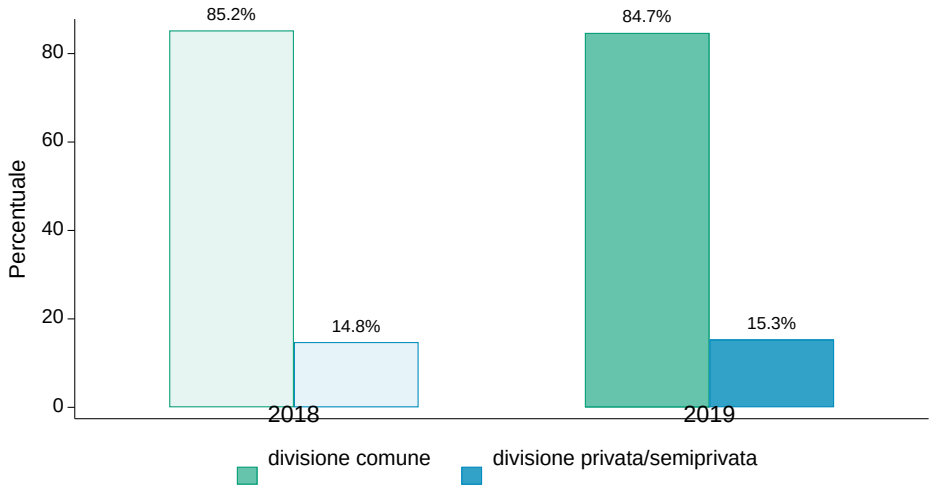
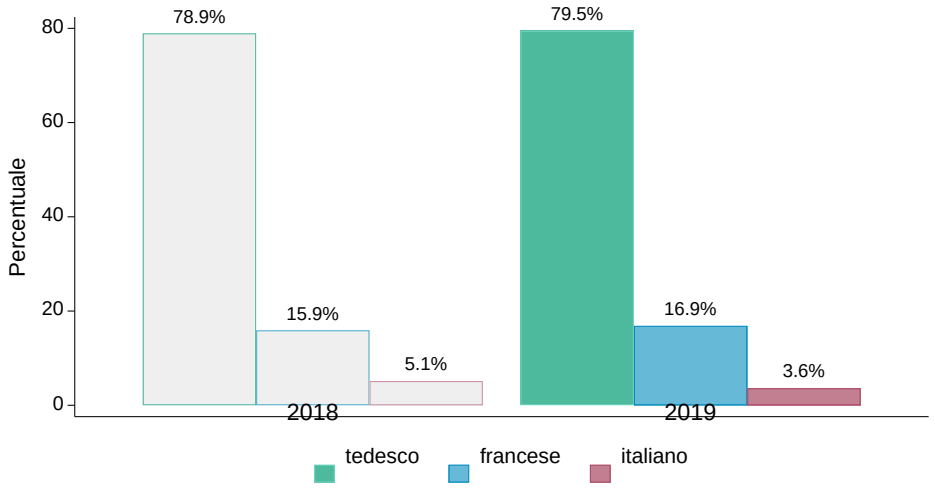


Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018 e 2019



Commenti

- La quota di partecipanti ricoverati in divisione privata o semiprivata è rimasta stabile rispetto al 2018.
- Nel complesso, rispetto al 2018 la percentuale relativa ai questionari ritornati è rimasta stabile per tutte e tre le lingue.

3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

I risultati seguenti riguardano lo stato di salute autovalutato dei pazienti per le indagini relative al 2018 e al 2019. La figura 8 illustra la ripartizione complessiva delle risposte a questa domanda, la figura 9 fornisce maggiori dettagli in funzione della fascia d'età. La quota di dati mancanti per questa variabile è pari al 5,8%.

Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018 e 2019

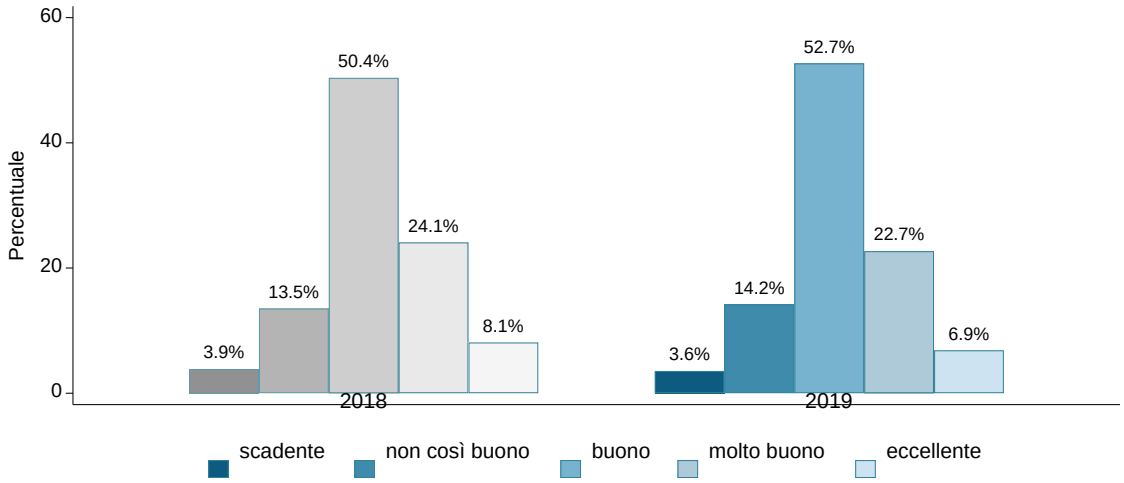
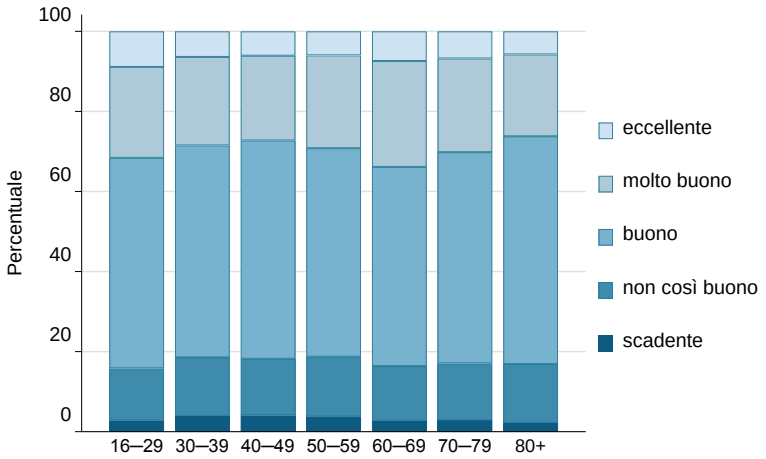


Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2019



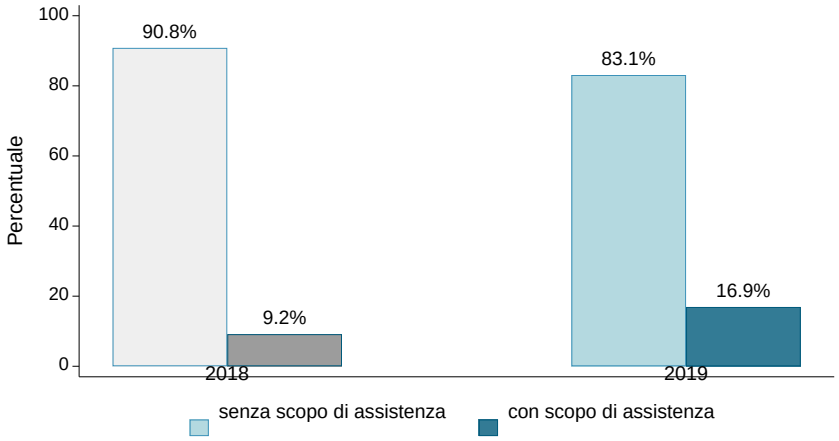
Commenti

- Nel 2019, a ritenere che il proprio stato di salute fosse eccellente, molto buono o buono era l'82,3% dei partecipanti; proporzione quasi identica a quella del 2018.
- Lo stato di salute autovalutato varia poco da una fascia d'età all'altra.

3.1.4 Ricovero a scopo di assistenza

La figura seguente illustra la proporzione di pazienti ricoverati in clinica psichiatrica a scopo di assistenza, secondo la loro autovalutazione. La quota di dati mancanti è pari all'11,6%.

Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo la variabile «ricovero a scopo di assistenza», 2018 e 2019



Commento

- La quota di pazienti con statuto «ricovero a scopo di assistenza» è nettamente più elevata rispetto a quella relativa all'indagine del 2018, così come la quota di dati mancanti. Non va dimenticato che nel 2019 l'informazione è stata fornita dai pazienti stessi e non dalle cliniche.

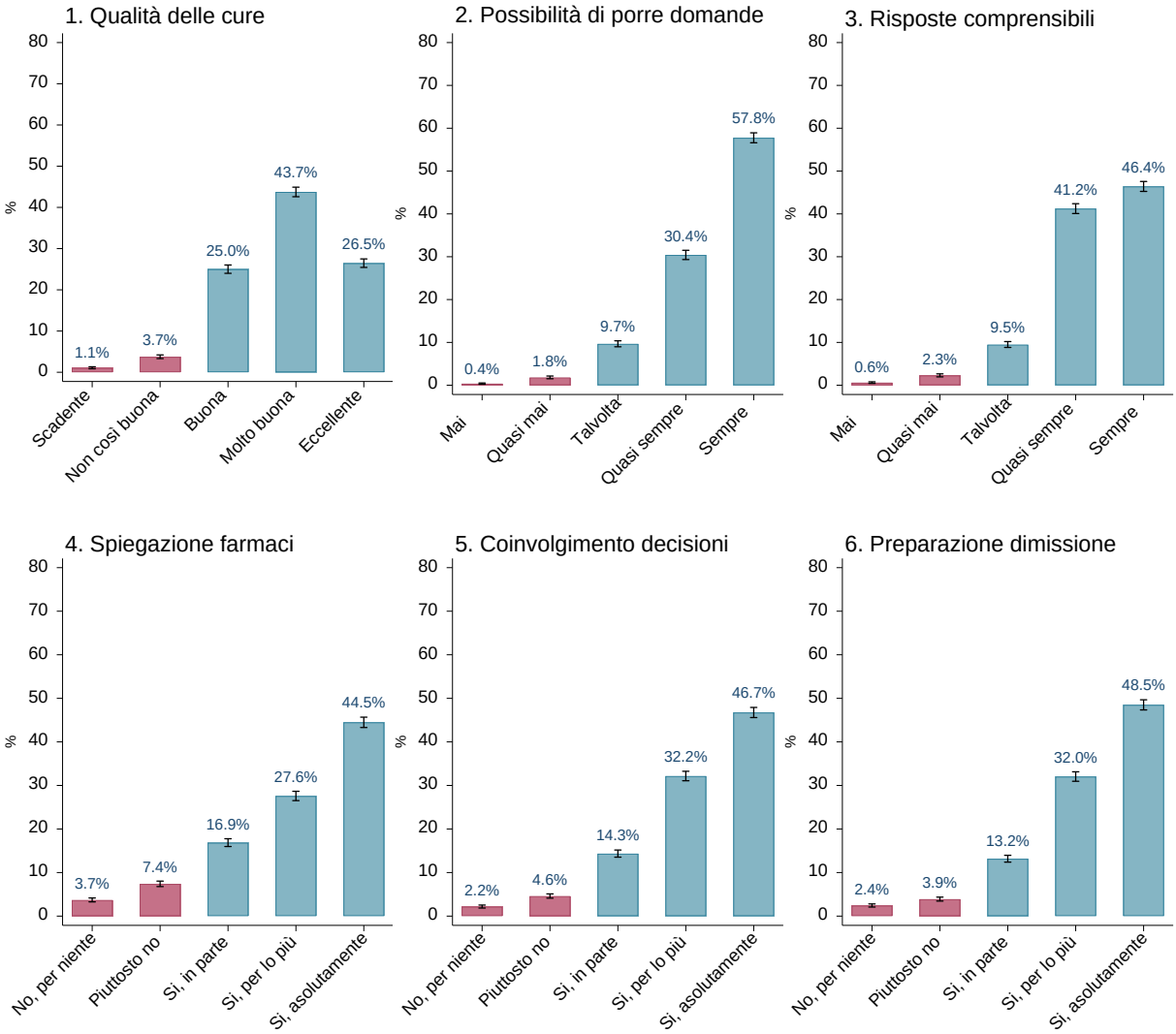
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2019

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

Il presente capitolo rappresenta graficamente le proporzioni dei partecipanti in funzione delle possibilità di risposta per le sei domande sulla soddisfazione e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 11). Le medie per domanda come pure i dettagli relativi alle risposte sono contenuti nella tabella 2. Le risposte problematiche sono riportate nella tabella 2 ed evidenziate in rosso nella figura 11.

Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2019

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.[4]



[4] A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda al 100%.

Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda[5]

Numero di questionari ritornati: 7387	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 7387) miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	7'068	3.91	[3.89, 3.93]	4.8%	4.3%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	6'971	4.43	[4.42, 4.45]	2.2%	5.6%	2.0%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	7'063	4.31	[4.29, 4.32]	2.9%	4.4%	2.0%
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?	6'716	4.02	[3.99, 4.04]	11.1%	9.1%	5.3%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	7'100	4.17	[4.14, 4.19]	6.8%	3.9%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	7'082	4.20	[4.18, 4.23]	6.3%	4.1%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»)
Senza risposta*: percentuale dei 7387 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione relativamente elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 2,2 e 2,9%).
- La domanda sulla «qualità delle cure» (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci».
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (oltre l'11%), seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,8%), 6 «preparazione alla dimissione» (6,3%) e 1 «qualità delle cure» (4,8%).
- Ad eccezione che per la domanda 1, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti.
- La quota di risposte mancanti varia tra il 3,9 e il 9,1%.
- Pochi pazienti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2 e 3, mentre sono un po' più numerosi (5,3%) coloro che hanno selezionato la risposta alternativa alla domanda 4.

[5] Non bisogna dimenticare che era possibile rispondere alla domanda 6 prima della dimissione dalla clinica.

3.3 Risultati secondo il tipo di clinica

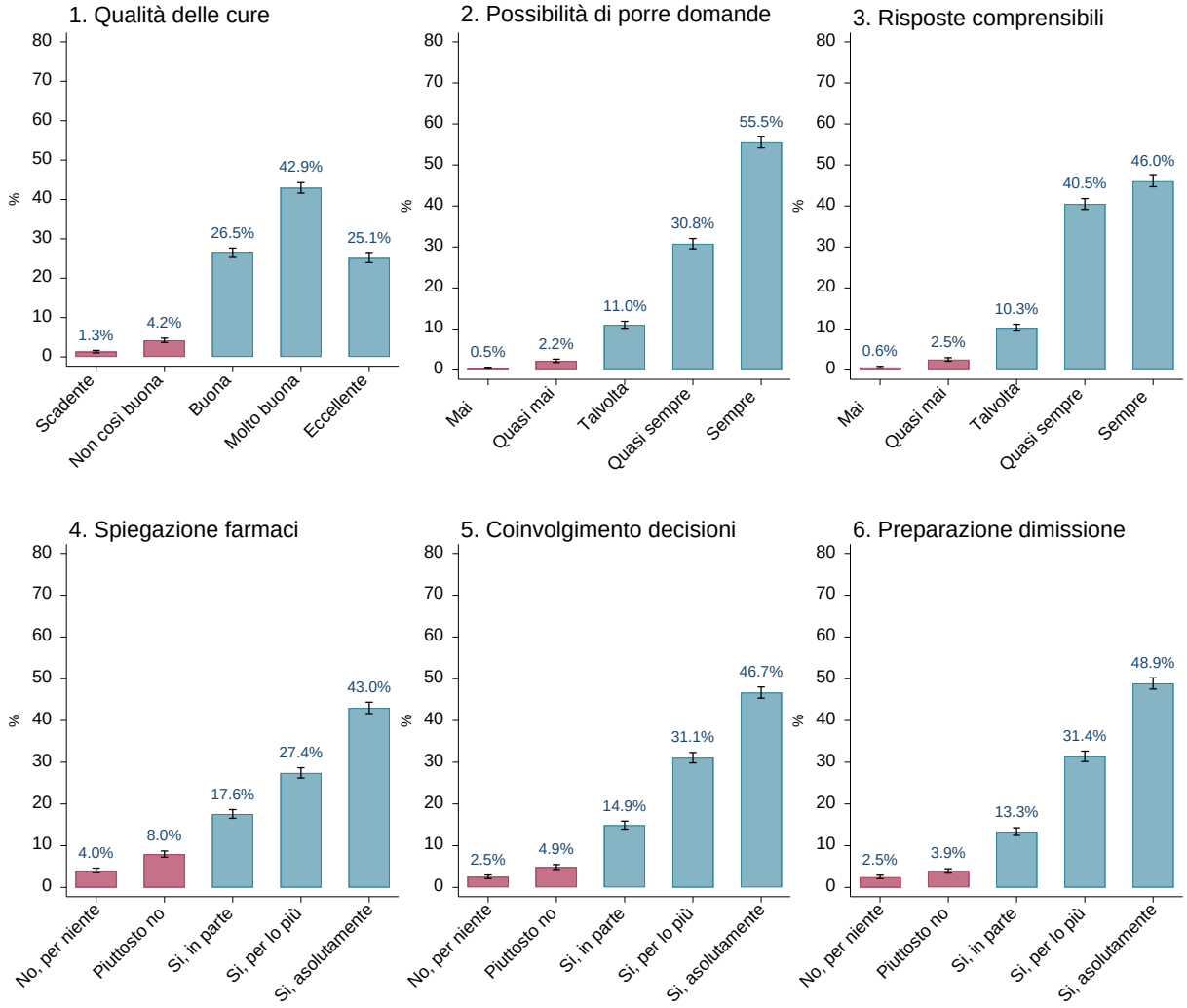
Nel presente capitolo, per ognuno dei tre tipi di clinica psichiatrica vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli relativi a ogni risposta.

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

Questo tipo comprende 37 cliniche. In totale, i pazienti di queste cliniche hanno ritornato 5540 questionari, ovvero il 75% del campione totale (tasso di risposta del 46%).

Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2019

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



I

Tabella 3: risultati descrittivi: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

Numero di questionari ritornati: 5'540	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 5'540)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	5'293	3.86	[3.84, 3.89]	5.5%	4.5%	
2. Possibilità di porre domande	5'198	4.39	[4.37, 4.41]	2.7%	6.2%	2.2%
3. Risposte comprensibili	5'269	4.29	[4.27, 4.31]	3.2%	4.9%	2.1%
4. Spiegazione farmaci	5'069	3.97	[3.94, 4.01]	12.0%	8.5%	4.4%
5. Coinvolgimento decisioni	5'292	4.14	[4.12, 4.17]	7.4%	4.5%	
6. Preparazione dimissione	5'289	4.20	[4.18, 4.23]	6.4%	4.5%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»)
Senza risposta*: percentuale dei 5'540 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

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

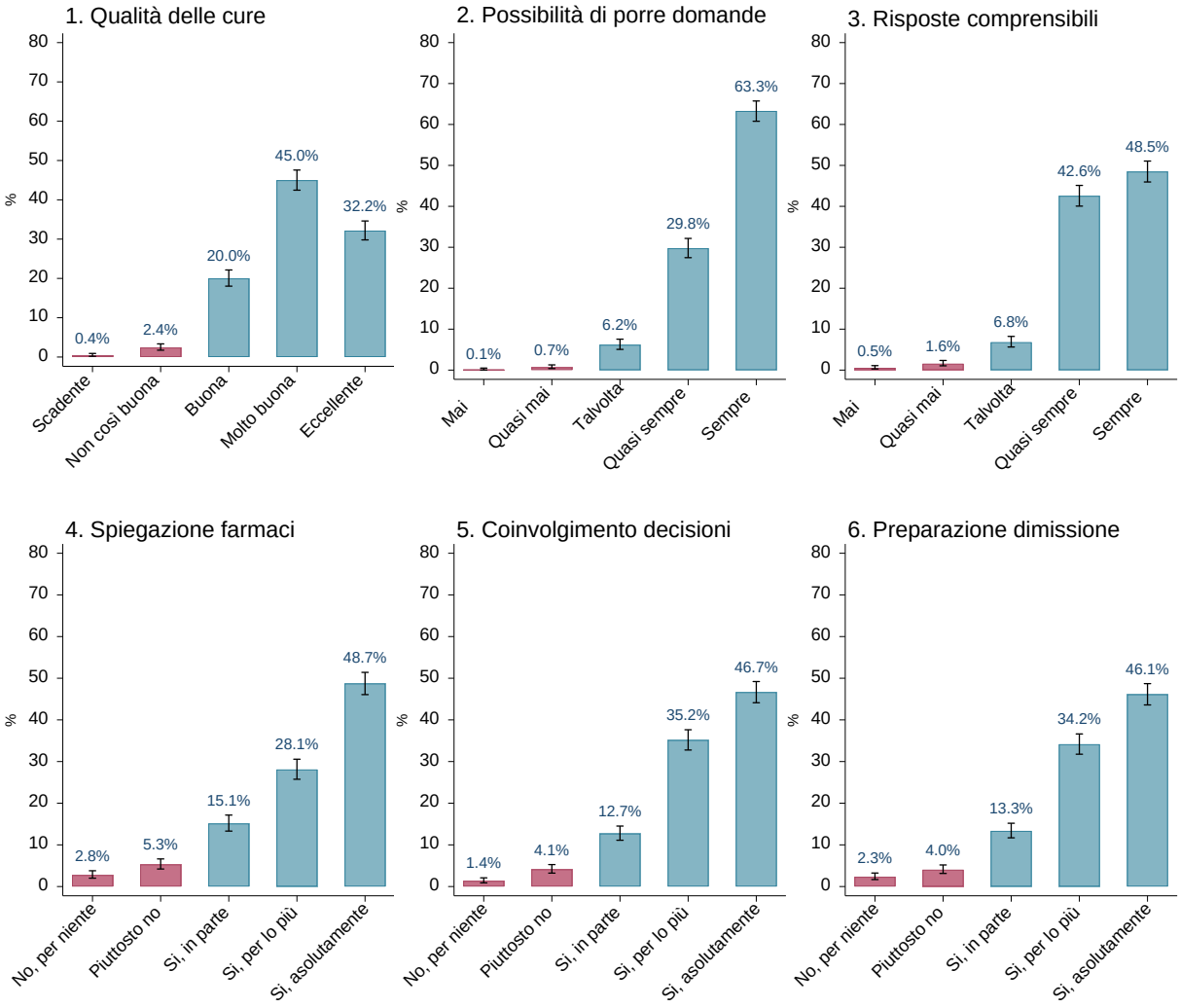
- Per tutte le domande per questo tipo di clinica risulta un grado di soddisfazione simile a quello del collettivo totale.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando la quota di risposte risposte problematiche meno elevato (risp. 2,7 e 3,2%).
- La domanda sulla qualità delle cure (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»). La media relativa a queste due domande è leggermente inferiore a 4 punti su 5.
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (12%), seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (7,4%), 6 «preparazione alla dimissione» (6,4%) e 1 «qualità delle cure» (5,5%).
- Nel complesso, la quota di risposte problematiche relative alle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta è leggermente maggiore rispetto a quella del collettivo totale dei partecipanti.
- Ad eccezione che per la domanda 1, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (8,5%).
- Pochi pazienti hanno selezionato una risposta alternativa alle domande 2, 3 e 4.

3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate

Nella presente indagine, le cliniche specializzate sono rappresentate da 32 cliniche. I partecipanti sono stati 1510, ovvero il 20% del campione totale. Il tasso di risposta per questo tipo di clinica si è attestato al 65%, risultando maggiore di quello del collettivo totale.

Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica II: cliniche specializzate, 2019

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



II

Tabella 4: risultati descrittivi: cliniche specializzate

Numero di questionari ritornati: 1'510	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 1'510) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	1'449	4.06	[4.02, 4.10]	2.8%	4.0%	
2. Possibilità di porre domande	1'455	4.56	[4.52, 4.59]	0.8%	3.6%	1.4%
3. Risposte comprensibili	1'466	4.37	[4.33, 4.41]	2.1%	2.9%	1.5%
4. Spiegazione farmaci	1'342	4.15	[4.09, 4.20]	8.0%	11.1%	8.2%
5. Coinvolgimento decisioni	1'479	4.22	[4.17, 4.26]	5.5%	2.1%	
6. Preparazione dimissione	1'461	4.18	[4.13, 4.23]	6.4%	3.2%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»)
Senza risposta*: percentuale dei 1'510 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4).

Commenti sulle cliniche specializzate

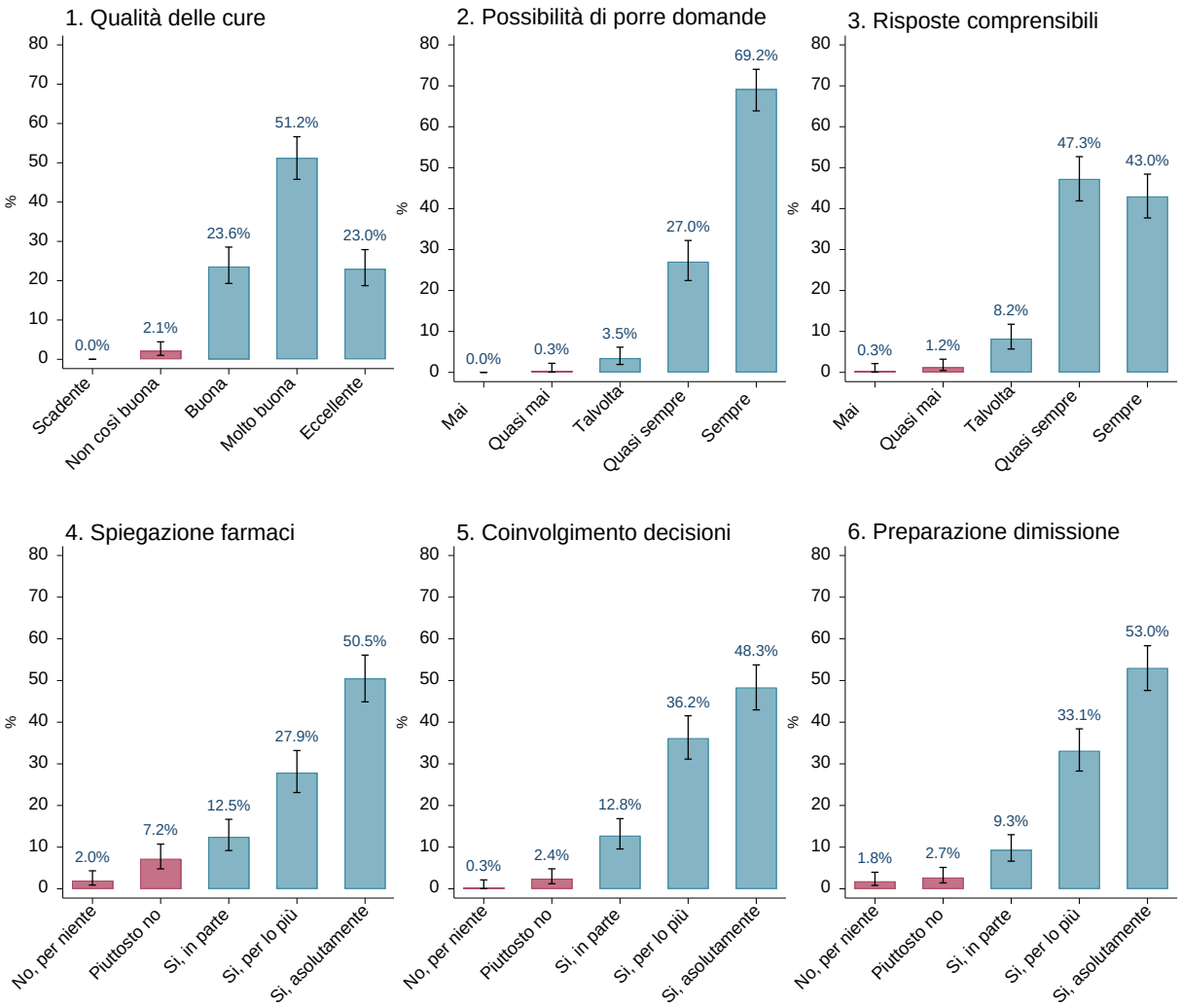
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato, simile a quello del collettivo totale.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 0,8 e 2,1%).
- 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 domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci», con l'8,0%, è quella che ha la proporzione più elevata di risposte problematiche, seguita dalle domande 6 «preparazione alla dimissione» (6,4%) e 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (5,5%).
- La quota di risposte problematiche è leggermente inferiore rispetto a quella del collettivo totale dei partecipanti.
- Ad eccezione che per la domanda 1, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti; per la domanda 2 supera il 50%.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (11,1%).
- Pochi pazienti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2 e 3, mentre quasi l'8% ha selezionato la risposta alternativa alla domanda 4.

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

Alla presente indagine hanno partecipato nove cliniche per la cura di dipendenze. In totale, i pazienti hanno ritornato 337 questionari (il 5% del campione trattato nel presente rapporto), per un tasso di risposta del 70% per questo tipo di clinica.

Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze, 2019

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



III

Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze

Numero di questionari ritornati: 337	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 337) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	326	3.95	[3.87, 4.03]	2.1%	3.3%	
2. Possibilità di porre domande	318	4.65	[4.59, 4.71]	0.3%	5.6%	2.1%
3. Risposte comprensibili	328	4.31	[4.24, 4.39]	1.5%	2.7%	1.8%
4. Spiegazione farmaci	305	4.18	[4.06, 4.29]	9.2%	9.5%	7.7%
5. Coinvolgimento decisioni	329	4.30	[4.21, 4.39]	2.7%	2.4%	
6. Preparazione dimissione	332	4.33	[4.23, 4.42]	4.5%	1.5%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»)
Senza risposta*: percentuale dei 337 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

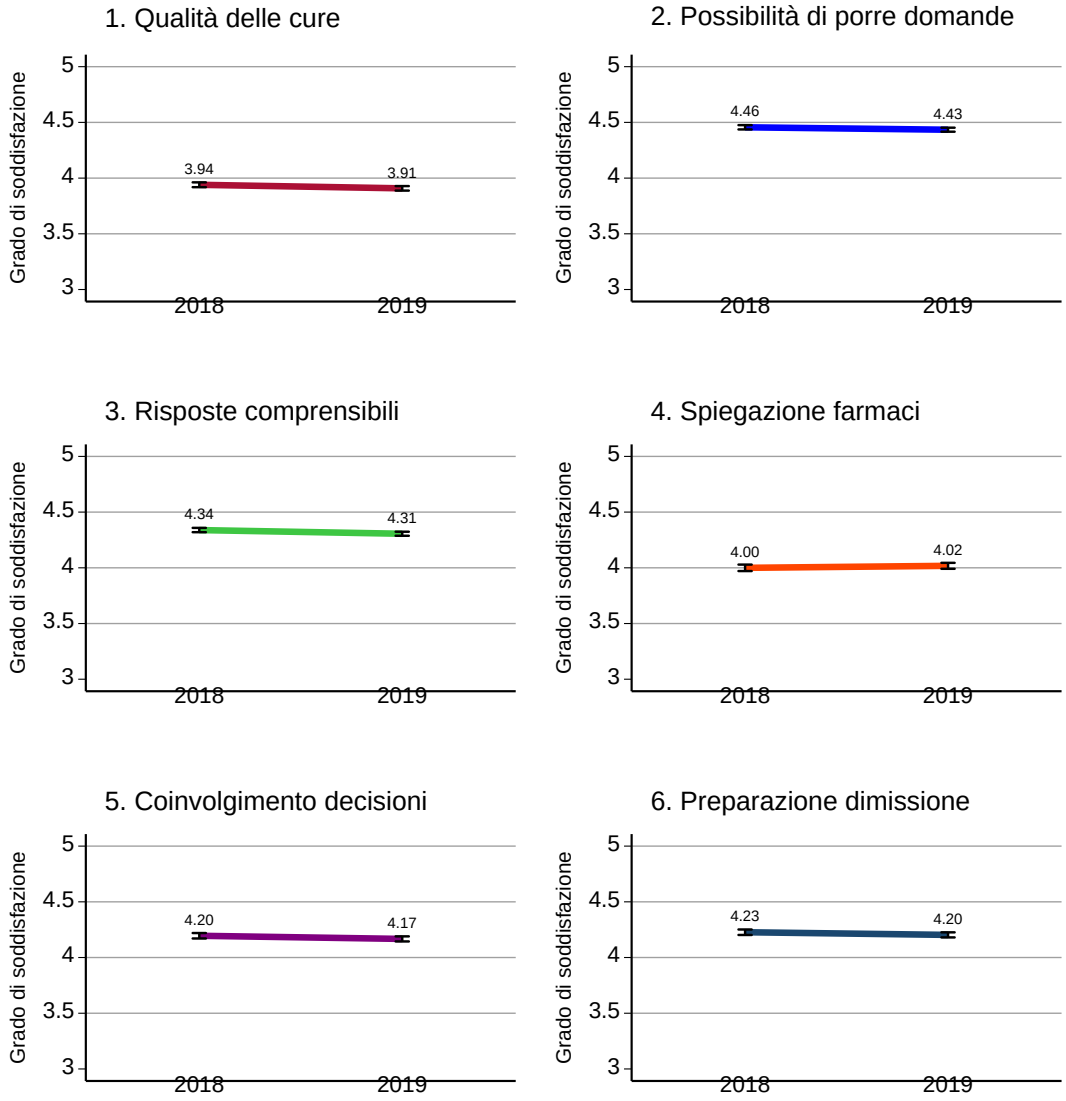
Commenti sulle cliniche per la cura di dipendenze

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione pari a o leggermente più elevato di quello del collettivo totale.
- Le domande 2 «possibilità di porre domande» e 6 «preparazione alla dimissione» sono state quelle con risultati più positivi.
- Le domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono quelle che hanno registrato la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 0,3 e 1,5%).
- 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 domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (9,2%), seguita dalla domanda 6 «preparazione alla dimissione» (4,5%).
- Ad eccezione che per le domande 1 e 3, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti. Per tre domande (2, 4 e 6) è stata selezionata da oltre il 50% dei partecipanti.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (9,5%), seguita dalla domanda 2 «possibilità di porre domande».
- Pochi pazienti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2 e 3, mentre quasi l'8% ha selezionato la risposta alternativa alla domanda 4.

3.4 Risultati delle indagini relative al 2018 e al 2019

Il grafico seguente illustra il grado di soddisfazione del collettivo totale per ogni domanda delle indagini relative al 2018 e al 2019. Come sopra menzionato, i risultati dell'indagine relativa al 2017 non sono presentati in quanto ottenuti in condizioni differenti.

Figura 15: grado di soddisfazione per i primi due sondaggi, 2018 e 2019



Commento

- I valori medi relativi alla soddisfazione per le sei domande sono stabili rispetto alle misurazioni del 2018.

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

Le figure da 16 a 21 presentano simultaneamente i risultati di tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e ricovero a scopo di assistenza) 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. 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 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. 16-21): spiegazioni

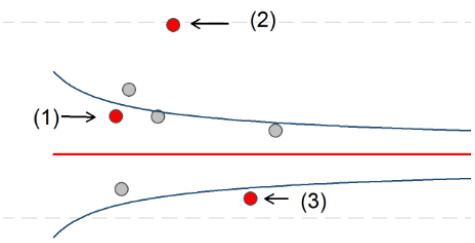
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento e la risposta alla domanda in esame.
- La linea 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 delle cliniche; non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (intervallo di confidenza del 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 acuta; tipo II: cliniche specializzate; tipo III: cliniche per la cura di dipendenze. Nel grafico, le cliniche che hanno raccolto pochissime risposte (<20) debitamente compilate per la domanda in esame sono raffigurate sotto forma di cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- Più questionari con le variabili di aggiustamento completi sono stati ritornati da una clinica, più quest'ultima si situa a destra nel grafico.
- 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

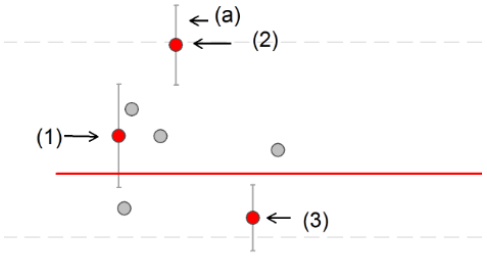
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate delle cliniche di cui agli allegati. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto non figurano gli intervalli di confidenza 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 10 (a ds.).

Grafico a imbuto



Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95% di cui alla tabella 9



- 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. Le cliniche 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 clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).

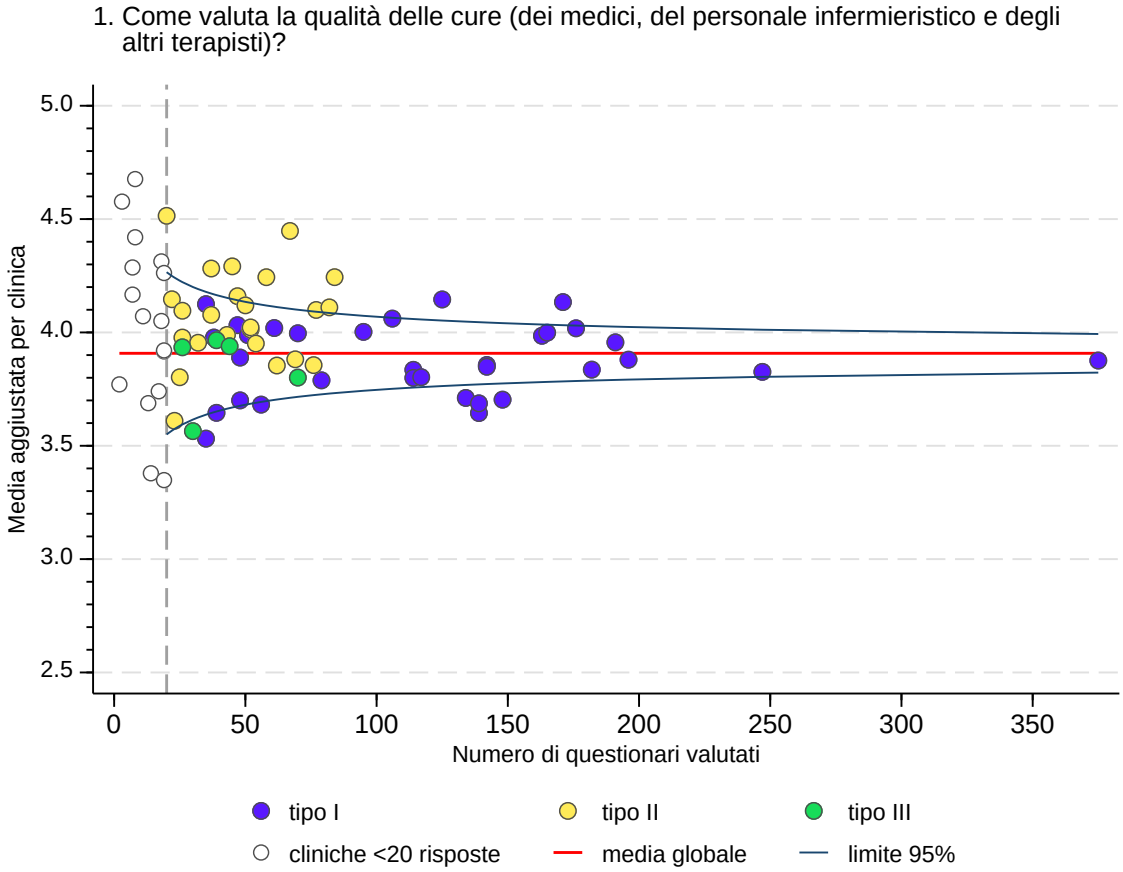
- Quando l'IC95% relativo a una clinica interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata della clinica non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate delle cliniche (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 10 (medie aggiustate per 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, lo stato di salute autovalutato e il ricovero a scopo di assistenza. 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 soggiorno in clinica. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie delle cliniche con una proporzione elevata di pazienti con uno stato di salute autovalutato scadente o non così 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 alle altre variabili.

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'565).



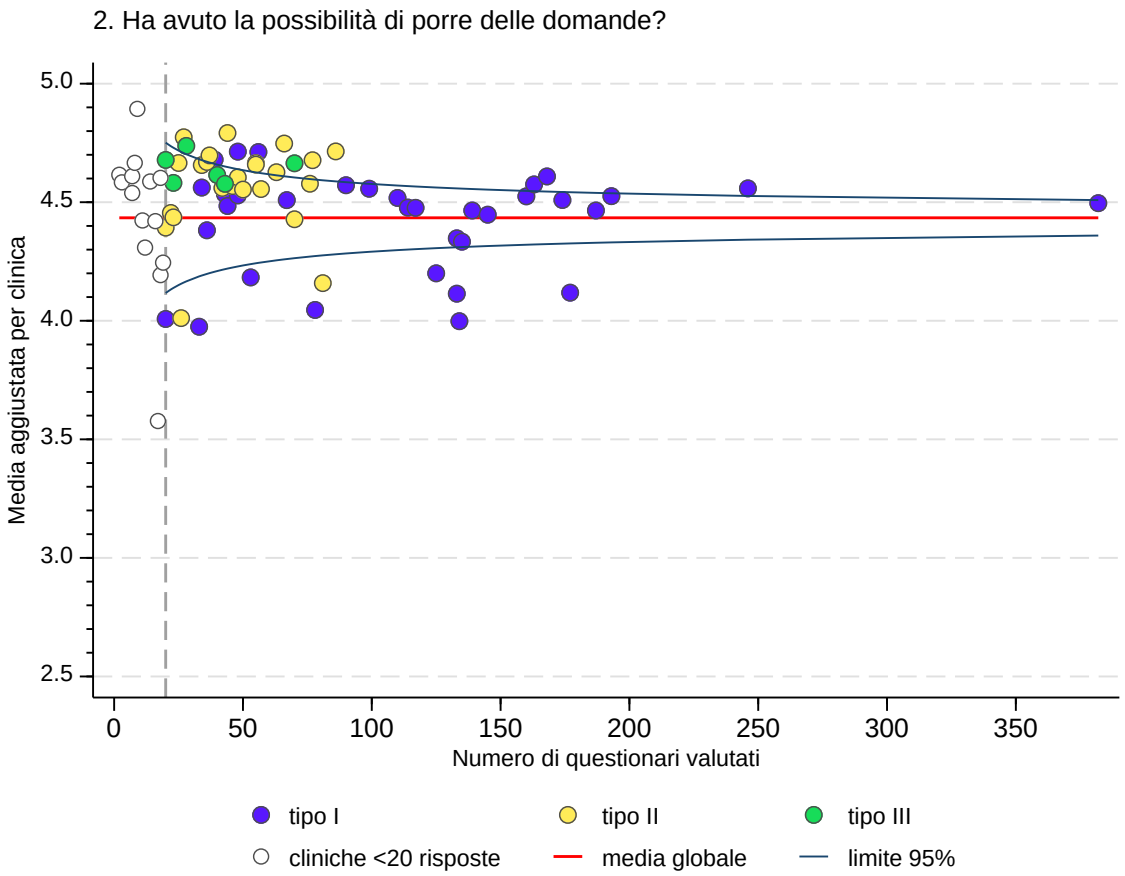
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 3,9.
- La media inferiore è pari a 3,5; quella superiore a 4,5. Lo scarto è dello 1,0[6] (per le cliniche con almeno 20 risposte).

[6] Poiché le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze non corrispondano.

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'474)

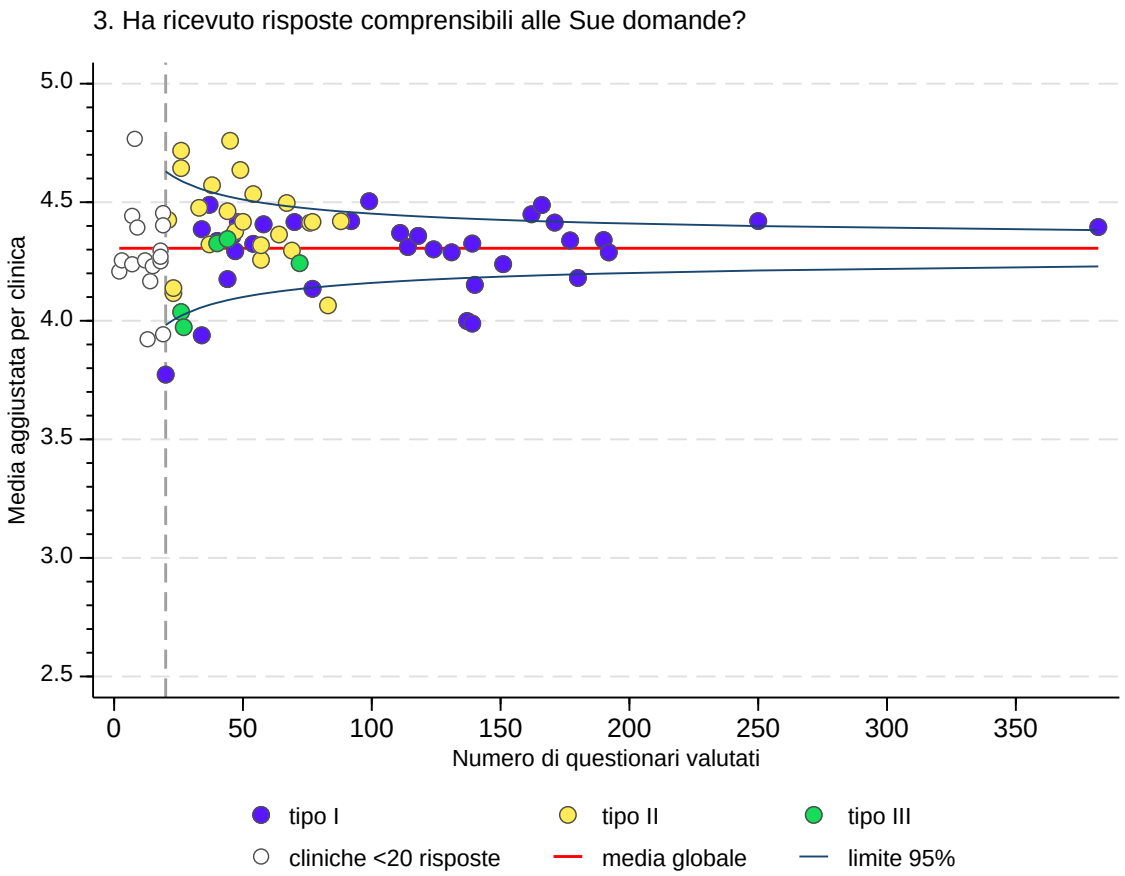


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,4.
- La media inferiore è pari a 4,0; quella superiore a 4,8. Lo scarto è dello 0,8 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'538)

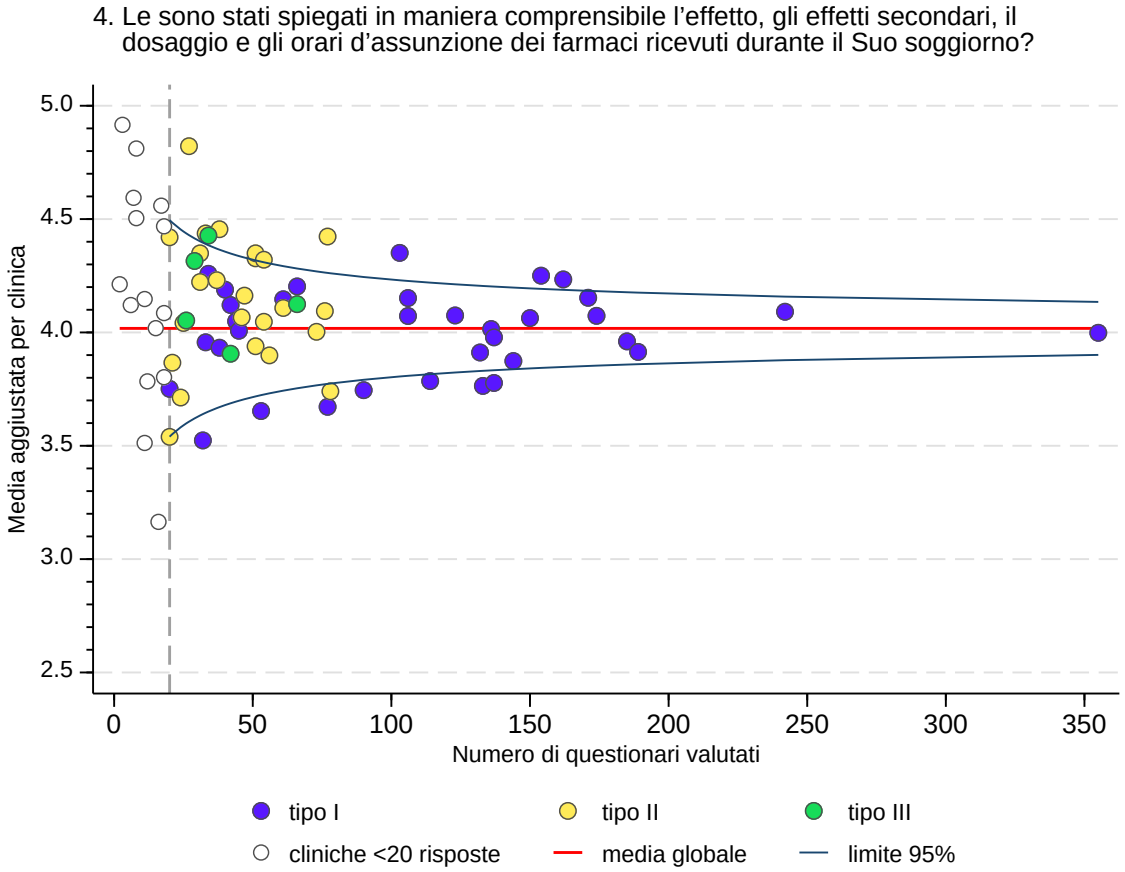


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,3.
- La media inferiore è pari a 3,8; quella superiore a 4,8. Lo scarto è dell'1,0 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, = 5'277)

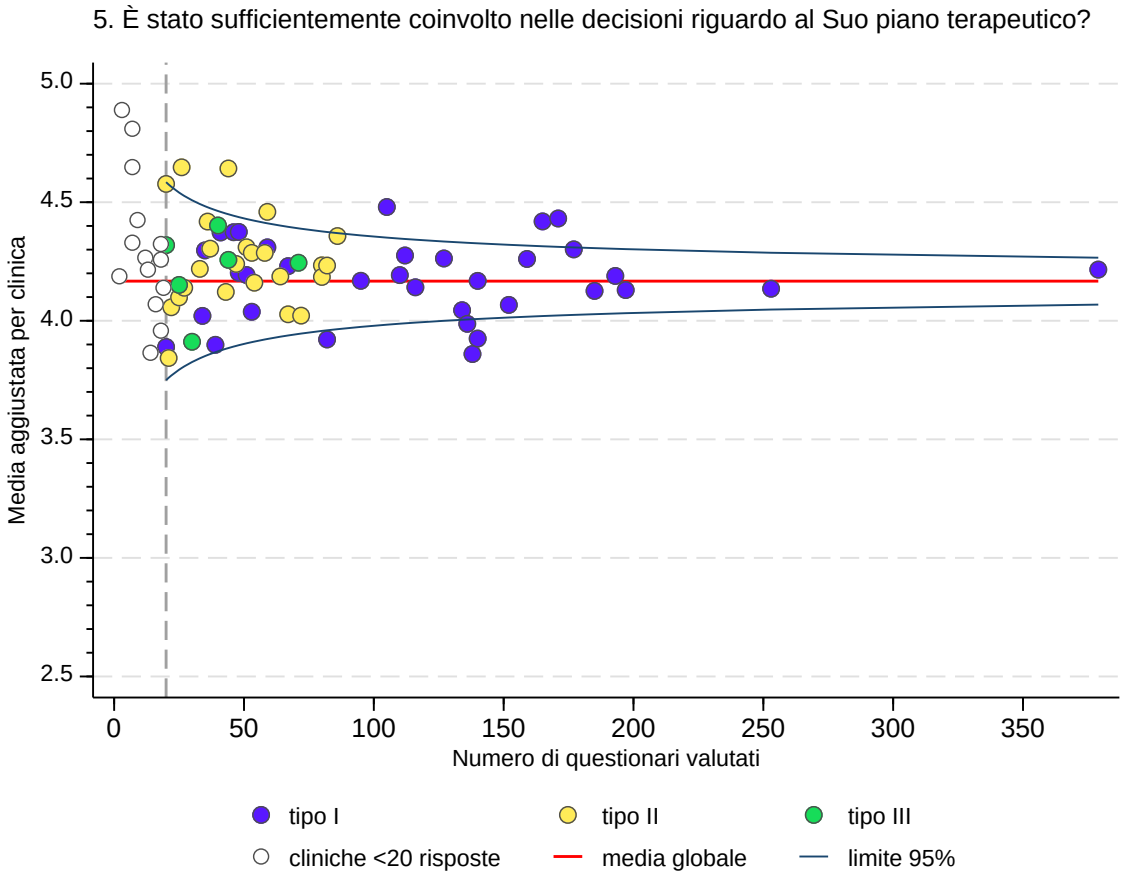


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,0.
- La media inferiore è pari a 3,5; quella superiore a 4,8. Lo scarto è dell'1,3 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, =5'587)

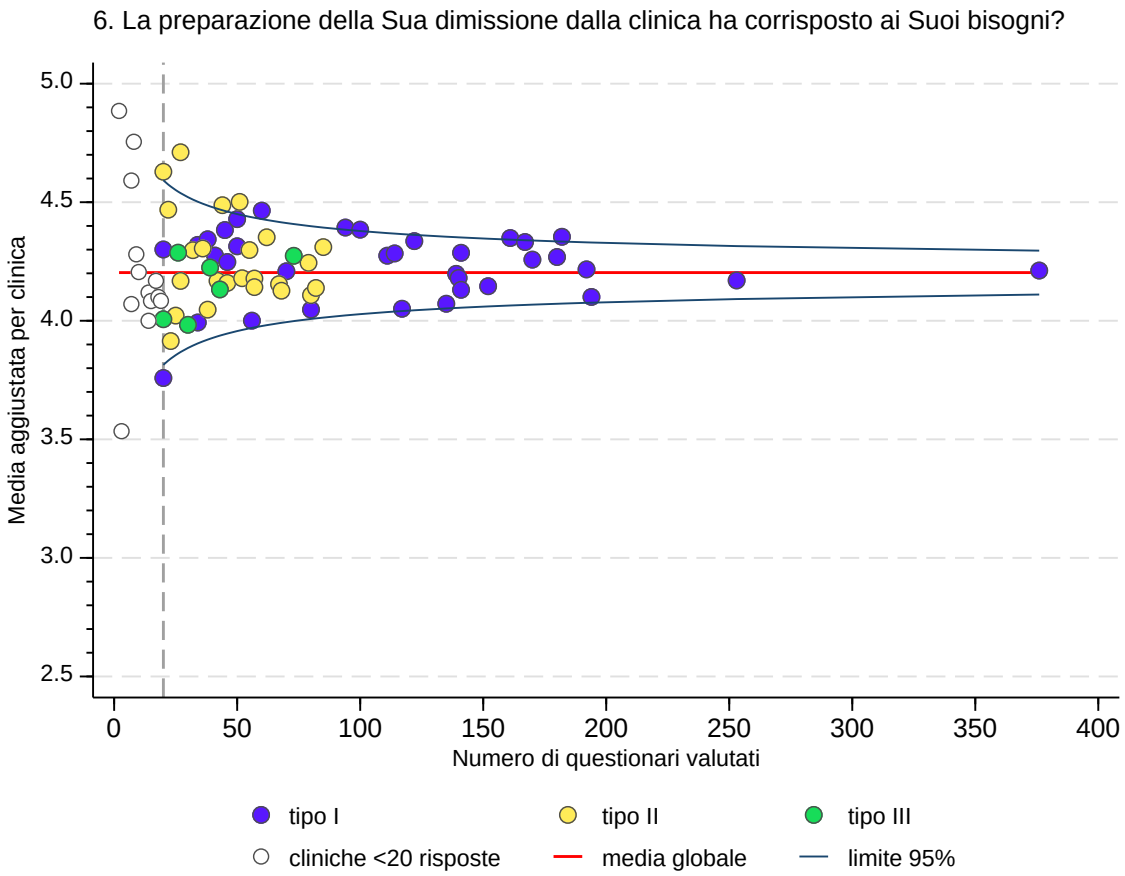


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,2.
- La media inferiore è pari a 3,8; quella superiore a 4,6. Lo scarto è dello 0,8 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'576)



N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 6 è pari a 4,2.
- La media inferiore è pari a 3,8; quella superiore a 4,7. Lo scarto è dell'1,0[7] (per le cliniche con almeno 20 risposte).

[7] Poiché le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze non corrispondano.

Commenti sui risultati dei sei *funnel plot* (per le cliniche con ≥20 risposte)

- In tutti i grafici, la maggior parte dei valori si situa tra i limiti di confidenza del 95%. Un numero variabile di cliniche (a seconda della domanda) si situa tuttavia al di fuori dell'imbuto, superando così il 5% che ci si può attendere se le differenze tra cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali. La maggior parte di queste cliniche si situa al di sopra dell'imbuto.
- Per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» la dispersione dei valori è più marcata che per le altre domande, con uno scarto massimo di 1,3 punti tra le medie aggiustate delle cliniche. Lo scarto minore (0,8 punti su 5) è stato registrato per le domande 2 «possibilità di porre domande» e 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche».
- La media aggiustata più elevata è pari a 4,8 e corrisponde alle domande 2, 3 e 4 («possibilità di porre domande», «risposte comprensibili» e «spiegazioni in merito ai farmaci»); la 2 è anche la domanda con l'effetto plafond più marcato. La media aggiustata meno elevata è pari a 3,5 (domande 1 «qualità delle cure» e 4 «spiegazioni in merito ai farmaci»).
- L'eterogeneità dei valori (valori molto bassi o molto elevati) più marcata si osserva generalmente per le cliniche con un numero limitato di risposte.
- Per il calcolo delle medie aggiustate sono stati considerati unicamente i dati completi (escludendo i dati mancanti). Di fatto il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 5277 (domanda 4) e 5587 (domanda 5), il che corrisponde rispettivamente al 71 e al 76% dei 7387 questionari ritornati (tab. 6). A porre problemi sono stati in particolare i dati mancanti relativi alle domande personali (ricovero a scopo di assistenza, stato di salute, situazione assicurativa, età e sesso) utilizzati per l'aggiustamento. È così che per le analisi aggiustate si è giunti a un tasso più basso di questionari presi in considerazione.

4 Sintesi e conclusioni

Il presente rapporto illustra i risultati del terzo sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria in Svizzera. Si tratta del secondo condotto con le stesse modalità di consegna del questionario, ovvero la consegna diretta ai pazienti prima del termine del ricovero anziché la spedizione a casa del paziente dopo la sua dimissione (procedura adottata per gli altri sondaggi nazionali sulla soddisfazione tra i pazienti).

Riassunto dei principali risultati

Nel complesso, per l'indagine relativa al 2019 il tasso di risposta ammonta al 49,6%, pur variando fortemente da una clinica all'altra (dal 13 al 100%). L'età media dei partecipanti è di 47 anni, con oltre la metà dei pazienti al di sotto dei 50 anni. Tra i partecipanti la quota femminile rimane leggermente superiore a quella maschile, e circa un paziente su sei (15,3%) era ricoverato in divisione privata o semiprivata. Otto pazienti su dieci (82,3%) riteneva peraltro che il proprio stato di salute fosse buono, molto buono o eccellente. Dalla variabile «ricovero a scopo di assistenza» risulta che circa il 17% dei partecipanti era stato ricoverato a tal fine.

In generale, il grado di soddisfazione medio varia, a seconda delle domande, fra 3,9 e 4,4 punti su 5. Quasi il 60% dei partecipanti ha selezionato un grado di soddisfazione molto elevato per la domanda sulla «possibilità di porre domande», mentre la percentuale corrispondente per la domanda sulla «qualità delle cure» si limita al 25%. D'altronde, per tutte le domande tranne la prima («qualità delle cure») si osserva un effetto plafond marcato (la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti). Le quote di risposte problematiche variano tra il 2,2% per la domanda «possibilità di porre domande» e l'11,1% per la domanda «spiegazioni in merito ai farmaci».

Per le cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta nonché per le cliniche specializzate si osservano gradi di soddisfazione molto simili alla media del collettivo totale, mentre le cliniche per la cura di dipendenze hanno ottenuto risultati leggermente più positivi.

Dai grafici a imbuto risultano numerosi casi che si situano al di fuori dei limiti 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».

Discussione dei risultati e commenti all'indagine relativa al 2019

Il *tasso di risposta* per questo terzo sondaggio nazionale destinato ai pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche è più elevato rispetto a quello rilevato nell'ambito del secondo sondaggio nazionale (2018) condotto con le stesse modalità di consegna del questionario, ovvero la consegna diretta ai pazienti prima del termine del ricovero. È importante sottolineare che il tasso di risposta complessivo non comprende i risultati della clinica che non è stata in grado di determinare il numero di questionari distribuiti. Per alcune cliniche, questo tasso di risposta è correlato alle marcate differenze riscontrate tra il 2018 e il 2019 in termini di numero di questionari distribuiti ai pazienti. Quest'ultimo presenta una variazione tra +40% e -50%. Queste differenze, che potrebbero aver influenzato il tasso di risposta (dato che il numero di questionari distribuiti è utilizzato come denominatore per calcolare il tasso di risposta), non possono essere riconducibili a variazioni nel numero di pazienti a distanza di un anno. Le differenze fanno piuttosto pensare che lo svolgimento dell'indagine non è ancora organizzato in modo ottimale in tutte le cliniche. A livello organizzativo, la consegna diretta dei questionari ai pazienti è più esigente rispetto a un invio postale, e di certo non facilita il conteggio dei questionari, il cui numero non è deducibile dalle liste dei pazienti. In futuro, un'organizzazione chiara e istruzioni rigorose dovrebbero permettere di determinare in modo più affidabile e omogeneo il numero di questionari distribuiti ai pazienti.

Per quanto concerne la ***qualità dei dati relativi al 2019***, tra il 2018 e il 2019 si osserva innanzitutto un leggero aumento della quota di risposte mancanti per le variabili che fungono da fattori di aggiustamento. Oltre una persona su dieci non ha fornito informazioni in merito allo statuto «ricovero a scopo di assistenza» (in precedenza rilevato dalle cliniche).

La quota di valori mancanti si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, che sono disponibili soltanto per i pazienti con risposte a tutti i fattori di aggiustamento. Quest'anno i modelli aggiustati hanno quindi potuto tenere conto soltanto otto partecipanti su dieci.

Per quanto riguarda la qualità dei dati in termini di validità della misurazione, occorre rammentare che la consegna del questionario è avvenuta prima che il paziente fosse dimesso dalla clinica. Di conseguenza, il rischio che intervenga un fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale, abitualmente associato alle misure autovalutate, può potenzialmente essere maggiore. La desiderabilità sociale consiste nel voler dare un'immagine positiva di sé fornendo una risposta auspicata e conforme alle aspettative sociali. Se il questionario è compilato presso la clinica anziché a casa, è possibile che questo fenomeno sia rafforzato (22).

D'altro canto, consegnare il questionario prima della dimissione dalla clinica rende problematica l'interpretazione delle risposte alla domanda 6 «preparazione alla dimissione». Per i pazienti è infatti difficile fornire una risposta pertinente se la preparazione alla dimissione non è ancora stata effettuata o completata. Inoltre, in assenza di precisazioni in merito alla domanda, nel caso dei pazienti che sono già stati ricoverati in psichiatria in precedenza le risposte possono essere state influenzate dall'esperienza del paziente riguardante ricoveri precedenti.

Le caratteristiche della popolazione fonte non sono note e non è pertanto possibile analizzare la rappresentatività di tali campioni. Nel 2019 le caratteristiche dei partecipanti non sono risultate diverse rispetto a quelle dell'indagine precedente (età, proporzione uomini-donne, quota di pazienti con divisione privata o semiprivata, stato di salute autovalutato), ad eccezione dello statuto «ricovero a scopo di assistenza», la cui quota ha registrato un forte aumento (dal 9% del 2018 al 17% del 2019). Come detto, in precedenza questa informazione era rilevata dalle cliniche. Nel 2019 si è rinunciato a questo metodo, criticato per motivi etici e morali poiché la variabile era rilevata all'insaputa dei pazienti. L'informazione è ora rilevata tra i pazienti stessi. La quota di pazienti ricoverati a scopo di assistenza corrisponde ora maggiormente al 20% dei casi psichiatrici trattati in Svizzera (23).

Nel 2019 i ***valori medi relativi alla soddisfazione*** e le quote di risposte problematiche si sono rivelati simili rispetto a quelli ottenuti nel 2018. Dopo un leggero aumento dei valori medi relativi alla soddisfazione tra il 2017 e il 2018, questa stabilità dei risultati è simile a quella osservata nell'ambito dei sondaggi nazionali sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in riabilitazione e medicina somatica acuta.

I risultati di questo sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2019 devono essere considerati e interpretati tenendo conto di diversi limiti, alcuni dei quali condivisi da tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione dell'ANQ, mentre altri specifici all'indagine relativa alla psichiatria. In primo luogo l'effetto plafond generalizzato limita la possibilità di discriminazione tra le cliniche. Questo effetto può in parte essere ricondotto al fatto che le domande poste sono di carattere generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati sarebbero probabilmente più contrastanti. Secondariamente, in assenza di dati comparativi della popolazione «fonte» (ovvero tutti i pazienti ammissibili) la rappresentatività del campione di partecipanti non può essere dimostrata, malgrado un tasso di risposta vicino al 50%. In terzo luogo, le modalità di consegna diretta ai pazienti può essere all'origine di un fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale più elevato e/o di un

effetto di selezione (caratteristiche diverse dei partecipanti (15, 16 e 17)). Infine, l'aggiustamento dei risultati relativi alla soddisfazione è stato possibile unicamente per un numero limitato di fattori che potrebbero potenzialmente influenzare il grado di soddisfazione; non è invece stato possibile prendere in considerazione altri fattori non misurati o non misurabili che potrebbero avere un impatto sulle risposte dei pazienti. Pur riducendo le possibilità di confronto dei risultati tra cliniche, tale limite non concerne l'informazione sui risultati e sul potenziale di miglioramento che le cliniche possono dedurre dai risultati non aggiustati (medie e quote di risposte problematiche). Interpretando i risultati della presente indagine occorre pure tenere conto del fatto 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. Possono avere un impatto sui risultati anche differenze geografiche e/o culturali (18). Infine, non bisogna dimenticare i limiti specifici all'indagine relativa alla psichiatria, in particolare quelli che risultano dalle modalità di consegna del questionario, già commentati in precedenza, che possono aver causato un peggioramento della qualità dei dati e della validità delle misurazioni.

Conclusione

Il terzo sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche è caratterizzato da una stabilità del tasso di risposta e del grado di soddisfazione rispetto all'indagine relativa al 2018, con qualche incertezza in termini di affidabilità del numero di questionari effettivamente distribuiti ai pazienti e una tendenza al peggioramento della qualità dei dati rilevati (in termini di quota di dati mancanti e di incertezze concernenti le modalità di consegna dei questionari e la validità delle misurazioni).
Idealmente si auspicano un buon tasso di risposta e una buona qualità dei dati rilevati. La scelta della modalità di consegna del questionario (distribuzione diretta ai pazienti anziché spedizione per posta) ha consentito di registrare un tasso di risposta più elevato che però, da solo, non può garantire una migliore rappresentatività. L'applicazione rigorosa delle istruzioni e delle raccomandazioni dell'ANQ da parte di tutte le cliniche rimane essenziale sia per garantire il buono svolgimento dell'indagine che per migliorare la qualità dei dati e far fronte, almeno parzialmente, ai limiti menzionati in precedenza.
Oltre a ciò, la decisione di invitare i pazienti a rilevare personalmente lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» ha permesso di aggirare i problemi di natura etica, generando però una quota di risposte mancanti significativa, anche se i risultati sono più realistici.

Bibliografia

1. Berlin, C.U., *Etude de test scientifique du nouveau questionnaire succinct de l'ANQ sur la satisfaction des patients. Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation.* Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-procédures-test.pdf (in francese e in tedesco)
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. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie.* IUMSP Losanna, 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: pagg. 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 15.06.2019. 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: pag. 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): pag. 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: pagg. 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
21. Herrmann, H., Hoff P., Hotzy F., Schneller L., Theodoridou A., Jäger M. 2018 *Placement à des fins d'assistance en établissement psychiatrique. Bulletin des médecins suisses*.2018 ;99(16): pagg. 524-526
22. Visser, A.Ph., Breemhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. *Social desirability and program evaluation in health care*. Impact Assessment, 7:2-3, 99-112
23. Bollettino Obsan 2/2018 *Placement en établissement psychaitrique à des fins d'assistance*. https://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2019/obsan_bulletin_2018-02_f.pdf (in francese e in tedesco)

Indice delle figure

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari distribuiti, 2018 e 2019 9
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione 10
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici 11
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018 e 2019 12
Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018 e 2019 12
Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018 e 2019 13
Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018 e 2019 13
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018 e 2019 14
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2019 14
Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo la variabile «ricovero a scopo di assistenza», ... 15
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2019 16
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2019 18
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica II: cliniche specializzate, 2019 20
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze, 2019 22
Figura 15: grado di soddisfazione per i primi due sondaggi, 2018 e 2019 24
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'565). 28
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'474) 29
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'538) 30
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, = 5'277) 31
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, =5'587) 32
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'576) 33

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2018 e 2019 10
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda 17
Tabella 3: risultati descrittivi: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta 19
Tabella 4: risultati descrittivi: cliniche specializzate 21
Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze 23
Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2019 43
Tabella 7: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2018 e 2019 43
Tabella 8: risultati dei sondaggi sulla soddisfazione, 2018 e 2019 43
Tabella 9: risultati per clinica nel 2019: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate 45

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 (ad 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 concentrano 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 analysis*). 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 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2019

Tipo di clinica	N questionari	Dati completi per domanda						Con fattori di aggiustamento	Completezza questionario
		1	2	3	4	5	6		
Tipo I	5'540	74.4%	72.8%	73.8%	71.1%	74.4%	74.4%	76.4%	67.9%
Tipo II	1'510	77.3%	77.2%	77.8%	71.6%	78.5%	77.8%	79.7%	71.8%
Tipo III	337	82.5%	81.0%	81.9%	76.0%	82.5%	82.8%	84.0%	78.0%
Totale	7'387	75.3%	74.1%	75.0%	71.4%	75.6%	75.5%	77.4%	69.2%

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 7: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2018 e 2019

		Fascia d'età						
		18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
N	2018	1042	1025	1236	1344	668	404	183
	2019	1410	1219	1385	1577	865	475	237
%	2018	17.7%	17.4%	20.9%	22.8%	11.3%	6.8%	3.1%
	2019	19.7%	17.0%	19.3%	22.0%	12.1%	6.6%	3.3%

Tabella 8: risultati dei sondaggi sulla soddisfazione, 2018 e 2019

Domanda	2018		2019	
	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Media	Intervallo di condifenza del 95%
1: Qualità delle cure	3.94	[3.92-3.96]	3.91	[3.89-3.93]
2: Possibilità di porre domande	4.46	[4.44-4.48]	4.43	[4.42-4.45]
3: Risposte comprensibili	4.34	[4.32-4.36]	4.31	[4.29-4.32]
4: Spiegazione farmaci	4.00	[3.97-4.03]	4.02	[3.99-4.04]
5: Coinvolgimento decisioni	4.20	[4.17-4.22]	4.17	[4.14-4.19]
6: Preparazione dimissione	4.23	[4.20-4.25]	4.20	[4.18-4.23]

Media: media del collettivo totale

Tabella 9: risultati per clinica nel 2019: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate

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

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
1	29.8	36.8	79.2	3.99	3.80	3.88	375	4.55	4.42	4.50	382	4.43	4.33	4.40	382	4.06	3.92	4.00	355	4.35	4.16	4.22	379	4.32	4.15	4.21	376
						[3.80, 3.96]				[4.43, 4.57]				[4.32, 4.47]				[3.89, 4.11]				[4.12, 4.31]				[4.12, 4.30]	
2	43.5	46.5	75.7	3.78	3.83	3.83	247	4.46	4.54	4.56	246	4.31	4.43	4.42	250	3.89	4.05	4.09	242	4.09	4.11	4.14	253	4.17	4.18	4.17	253
						[3.73, 3.93]				[4.47, 4.65]				[4.33, 4.51]				[3.96, 4.23]				[4.02, 4.25]				[4.06, 4.28]	
3	52.7	70.6	80.4	4.02	3.89	3.88	196	4.57	4.52	4.53	193	4.43	4.30	4.29	192	4.08	3.99	3.96	185	4.33	4.21	4.19	193	4.22	4.13	4.10	194
						[3.77, 3.99]				[4.43, 4.63]				[4.19, 4.39]				[3.81, 4.11]				[4.06, 4.32]				[3.98, 4.22]	
4	28.0	33.4	74.4	3.87	3.65	3.70	148	4.55	4.36	4.45	145	4.32	4.15	4.24	151	3.98	3.70	3.87	144	4.18	3.93	4.07	152	4.20	4.04	4.15	152
						[3.57, 3.83]				[4.33, 4.56]				[4.12, 4.35]				[3.70, 4.05]				[3.92, 4.22]				[4.01, 4.28]	
6	52.4	51.2	87.6	3.96	4.01	4.02	176	4.58	4.51	4.51	174	4.40	4.33	4.34	177	4.03	4.12	4.15	171	4.16	4.29	4.30	177	4.05	4.23	4.27	180
						[3.90, 4.14]				[4.40, 4.61]				[4.23, 4.45]				[3.99, 4.31]				[4.16, 4.44]				[4.14, 4.40]	
7	80.6	44.3	84.1	3.97	4.07	4.13	171	4.58	4.57	4.61	168	4.36	4.35	4.41	171	4.03	4.17	4.23	162	4.32	4.39	4.43	171	4.16	4.18	4.26	170
						[4.01, 4.25]				[4.50, 4.72]				[4.31, 4.52]				[4.07, 4.40]				[4.29, 4.57]				[4.13, 4.39]	
8	49.4	77.2	79.7	4.08	4.01	3.99	163	4.54	4.53	4.52	160	4.33	4.46	4.45	162	4.11	4.11	4.06	150	4.31	4.30	4.26	159	4.27	4.35	4.35	161
						[3.86, 4.11]				[4.42, 4.63]				[4.34, 4.56]				[3.89, 4.23]				[4.12, 4.41]				[4.21, 4.48]	
9	31.3	43.0	74.6	3.82	3.79	3.85	142	4.42	4.41	4.47	139	4.32	4.28	4.33	139	3.81	3.94	4.01	136	3.93	4.11	4.17	140	4.10	4.11	4.18	140
						[3.72, 3.98]				[4.35, 4.58]				[4.21, 4.45]				[3.84, 4.19]				[4.01, 4.32]				[4.04, 4.32]	
10	29.7	23.1	69.7	3.99	3.83	3.86	142	4.05	4.05	4.11	133	4.09	3.96	4.00	137	3.91	3.94	3.98	137	4.00	3.89	3.92	140	4.35	4.18	4.29	141
						[3.73, 3.99]				[3.99, 4.23]				[3.88, 4.12]				[3.80, 4.16]				[3.77, 4.08]				[4.14, 4.43]	
11	73.9	61.0	84.3	4.04	3.95	3.96	191	4.57	4.46	4.47	187	4.47	4.36	4.34	190	4.02	3.92	3.91	189	4.31	4.13	4.13	197	4.17	4.22	4.22	192
						[3.84, 4.07]				[4.36, 4.57]				[4.24, 4.44]				[3.76, 4.07]				[4.00, 4.26]				[4.09, 4.34]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
12	43.7	63.7	71.5	4.00	4.08	4.24	84	4.63	4.66	4.71	86	4.32	4.37	4.42	88	4.20	4.39	4.42	77	4.22	4.24	4.36	86	4.16	4.15	4.31	85
						[4.07, 4.42]				[4.56, 4.86]				[4.27, 4.57]				[4.18, 4.66]				[4.16, 4.56]				[4.12, 4.50]	
13	89.6	80.9	66.1	3.93	3.87	3.84	182	4.10	4.02	4.12	177	4.10	4.17	4.18	180	3.87	4.07	4.07	174	4.10	4.13	4.13	185	4.24	4.43	4.35	182
						[3.72, 3.95]				[4.01, 4.22]				[4.07, 4.29]				[3.91, 4.23]				[3.99, 4.26]				[4.23, 4.48]	
14	32.9	13.4	83.0	3.95	3.83	3.65	39	4.46	4.44	4.38	36	4.35	4.57	4.49	37	4.25	4.11	3.93	38	4.25	4.07	3.90	39	4.47	4.57	4.34	38
						[3.39, 3.90]				[4.15, 4.61]				[4.26, 4.72]				[3.59, 4.27]				[3.61, 4.19]				[4.07, 4.62]	
15	27.1	36.6	74.4	3.81	3.90	4.02	61	4.43	4.63	4.71	56	4.36	4.34	4.41	58	4.02	4.05	4.15	61	4.08	4.22	4.31	59	4.05	4.28	4.46	60
						[3.82, 4.22]				[4.53, 4.90]				[4.22, 4.59]				[3.88, 4.41]				[4.07, 4.55]				[4.24, 4.68]	
16	19.8	63.8	72.4	3.66	3.63	3.64	139	4.26	4.31	4.33	135	4.12	4.12	4.15	140	3.88	3.76	3.76	133	4.06	3.83	3.86	138	4.16	4.07	4.13	141
						[3.51, 3.78]				[4.21, 4.45]				[4.03, 4.27]				[3.58, 3.95]				[3.70, 4.02]				[3.99, 4.27]	
17	34.1	36.1	84.6	4.02	4.04	3.99	43	4.51	4.53	4.56	42	4.34	4.47	4.46	44	4.33	4.50	4.44	33	4.27	4.18	4.12	43	4.41	4.20	4.17	42
						[3.75, 4.23]				[4.35, 4.77]				[4.25, 4.68]				[4.07, 4.80]				[3.84, 4.40]				[3.91, 4.43]	
18	37.3	36.7	82.1	4.03	3.83	3.80	114	4.57	4.50	4.52	110	4.42	4.36	4.37	111	4.04	4.14	4.15	106	4.31	4.18	4.19	110	4.37	4.31	4.27	111
						[3.65, 3.95]				[4.39, 4.65]				[4.24, 4.50]				[3.95, 4.35]				[4.02, 4.37]				[4.11, 4.44]	
19		53.5	78.6		3.79	3.80	117		4.42	4.48	117		4.34	4.36	118		3.78	3.79	114		4.13	4.14	116		4.10	4.05	117
						[3.66, 3.95]				[4.35, 4.60]				[4.23, 4.49]				[3.59, 3.98]				[3.97, 4.31]				[3.89, 4.21]	
20	29.4	28.6	80.7	3.85	3.67	3.71	134	4.56	4.34	4.35	133	4.44	4.25	4.29	131	3.90	3.87	3.91	132	4.19	4.01	4.04	134	4.22	4.00	4.07	135
						[3.58, 3.85]				[4.23, 4.47]				[4.17, 4.41]				[3.73, 4.09]				[3.89, 4.20]				[3.93, 4.22]	
21	78.3	95.1	87.0	4.34	4.47	4.45	67	4.82	4.78	4.75	66	4.59	4.51	4.50	67	4.47	4.41	4.33	51	3.98	4.06	4.03	67	4.30	4.14	4.15	67
						[4.26, 4.64]				[4.58, 4.92]				[4.32, 4.67]				[4.03, 4.62]				[3.80, 4.25]				[3.95, 4.36]	
22	96.7	69.5	48.8	3.67	4.11	4.26	19	3.85	3.63	3.58	17	4.00	4.11	4.30	18	3.70	3.88	3.80	18	3.86	4.03	4.14	19	4.05	4.32	4.30	20
																										[3.91, 4.69]	
23		67.0	70.7		4.09	4.15	125		4.12	4.20	125		4.28	4.30	124		4.02	4.07	123		4.13	4.26	127		4.25	4.34	122
						[4.01, 4.29]				[4.08, 4.32]				[4.17, 4.43]				[3.89, 4.26]				[4.10, 4.42]				[4.18, 4.49]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
24	23.0	31.7	70.7	3.84	3.90	4.00	70	4.49	4.45	4.51	67	4.24	4.31	4.42	70	3.95	4.14	4.20	66	4.02	4.23	4.23	67	3.82	4.16	4.21	70
						[3.81, 4.18]				[4.34, 4.68]				[4.25, 4.59]				[3.95, 4.46]				[4.01, 4.45]				[4.01, 4.41]	
25	28.2	39.2	71.8	3.83	3.85	3.84	114	4.44	4.44	4.48	114	4.35	4.34	4.31	114	3.66	4.03	4.07	106	4.28	4.24	4.28	112	4.19	4.25	4.28	114
						[3.69, 3.98]				[4.35, 4.61]				[4.18, 4.44]				[3.87, 4.28]				[4.10, 4.45]				[4.12, 4.44]	
26	56.3	56.8	79.1	3.94	4.09	4.06	106	4.51	4.56	4.56	99	4.58	4.48	4.50	99	4.40	4.30	4.35	103	4.54	4.46	4.48	105	4.50	4.40	4.38	100
						[3.91, 4.21]				[4.42, 4.70]				[4.36, 4.65]				[4.15, 4.56]				[4.30, 4.66]				[4.21, 4.55]	
27	72.8	80.3	86.2	3.95	4.10	4.10	77	4.54	4.61	4.58	76	4.38	4.44	4.41	76	3.98	4.10	4.00	73	4.04	4.16	4.18	80	4.19	4.10	4.11	80
						[3.92, 4.28]				[4.42, 4.74]				[4.25, 4.58]				[3.76, 4.25]				[3.98, 4.39]				[3.92, 4.30]	
28	6.0	36.4	63.6	3.83	3.77	3.68	56	4.28	4.20	4.18	53	4.44	4.38	4.32	54	4.06	3.79	3.65	53	4.00	4.02	4.04	53	4.06	4.07	4.00	56
						[3.47, 3.89]				[3.99, 4.37]				[4.13, 4.52]				[3.37, 3.94]				[3.79, 4.29]				[3.77, 4.23]	
29	45.7	81.1	80.6	4.11	4.20	4.11	82	4.29	4.27	4.16	81	4.36	4.14	4.06	83	3.88	3.85	3.74	78	3.98	4.31	4.23	82	4.14	4.16	4.14	82
						[3.94, 4.29]				[4.00, 4.31]				[3.91, 4.22]				[3.50, 3.98]				[4.03, 4.44]				[3.95, 4.33]	
30	45.8	57.6	86.8	4.37	4.27	4.24	58	4.87	4.61	4.56	57	4.56	4.42	4.32	57	4.19	4.41	4.32	54	4.57	4.40	4.46	59	4.41	4.14	4.14	57
						[4.03, 4.46]				[4.37, 4.75]				[4.12, 4.51]				[4.03, 4.61]				[4.21, 4.71]				[3.91, 4.38]	
31	23.5	31.3	77.0	3.96	4.07	4.03	47	4.56	4.56	4.53	43	4.48	4.38	4.36	46	4.16	4.07	4.01	45	4.53	4.39	4.37	46	4.37	4.32	4.38	45
						[3.80, 4.26]				[4.32, 4.74]				[4.15, 4.57]				[3.70, 4.32]				[4.10, 4.64]				[4.13, 4.64]	
32	84.4		72.6	3.87	3.69	3.79	79	4.04	3.95	4.05	78	4.14	4.07	4.13	77	3.77	3.55	3.67	77	3.90	3.84	3.92	82	4.12	4.06	4.05	80
						[3.61, 3.96]				[3.89, 4.20]				[3.97, 4.30]				[3.43, 3.91]				[3.72, 4.12]				[3.86, 4.24]	
34	53.1	65.4	83.9	3.91	4.02	3.80	70	4.70	4.76	4.66	70	4.47	4.36	4.24	72	4.20	4.27	4.12	66	4.32	4.38	4.24	71	4.23	4.52	4.27	73
						[3.61, 3.99]				[4.50, 4.83]				[4.08, 4.41]				[3.87, 4.38]				[4.03, 4.46]				[4.07, 4.47]	
35	32.1	54.5	86.6	3.88	4.07	4.01	52	4.56	4.67	4.66	55	4.32	4.29	4.26	57	3.77	3.92	3.90	56	4.26	4.32	4.29	58	4.20	4.18	4.18	57
						[3.80, 4.23]				[4.48, 4.85]				[4.07, 4.45]				[3.62, 4.18]				[4.05, 4.53]				[3.95, 4.40]	
36	44.0	58.0	81.1	3.95	4.01	4.00	165	4.48	4.55	4.58	163	4.28	4.46	4.49	166	3.95	4.25	4.25	154	4.19	4.40	4.42	165	4.08	4.37	4.33	167
						[3.88, 4.12]				[4.47, 4.68]				[4.38, 4.60]				[4.08, 4.42]				[4.28, 4.56]				[4.20, 4.46]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
37	77.0	87.7	73.4	4.37	4.02	4.16	47	4.71	4.55	4.57	46	4.69	4.32	4.38	47	4.50	4.02	4.07	46	4.51	4.16	4.24	47	4.54	4.05	4.16	46
						[3.93, 4.39]				[4.36, 4.77]				[4.17, 4.58]				[3.76, 4.37]				[3.97, 4.51]				[3.91, 4.41]	
38	85.7	95.2	76.3	4.22	4.12	4.29	45	4.58	4.67	4.79	44	4.53	4.66	4.76	45	3.90	4.33	4.46	38	4.53	4.48	4.64	44	4.37	4.25	4.49	44
						[4.06, 4.52]				[4.58, 5.00]				[4.55, 4.97]				[4.12, 4.79]				[4.37, 4.92]				[4.23, 4.74]	
39	93.8	60.0	83.3	4.00	4.15	3.97	39	4.69	4.67	4.61	40	4.48	4.44	4.33	40	4.40	4.48	4.43	34	4.34	4.48	4.40	40	4.51	4.43	4.22	39
						[3.71, 4.22]				[4.40, 4.83]				[4.10, 4.55]				[4.07, 4.79]				[4.11, 4.69]				[3.95, 4.50]	
40	68.9	65.5	71.4	3.77	3.83	3.85	62	4.29	4.50	4.63	63	4.27	4.19	4.36	64	3.99	4.00	4.11	61	4.17	4.02	4.19	64	4.20	4.26	4.35	62
						[3.66, 4.05]				[4.45, 4.80]				[4.19, 4.54]				[3.84, 4.38]				[3.96, 4.42]				[4.14, 4.57]	
41	41.0	19.3	74.5	3.73	3.76	3.53	35	4.01	4.04	3.97	33	4.10	4.04	3.94	34	4.07	3.60	3.52	32	4.25	4.13	4.02	34	4.30	4.44	4.32	34
						[3.27, 3.80]				[3.73, 4.22]				[3.70, 4.18]				[3.15, 3.89]				[3.71, 4.33]				[4.03, 4.61]	
42	73.6	35.5	77.5	3.82	3.86	3.95	54	4.42	4.59	4.66	55	4.41	4.42	4.53	54	3.99	4.06	4.16	47	4.21	4.22	4.29	53	4.16	4.13	4.30	55
						[3.74, 4.16]				[4.47, 4.85]				[4.34, 4.73]				[3.86, 4.47]				[4.04, 4.54]				[4.07, 4.53]	
43	86.0	78.2	68.4	3.98	3.81	4.02	52	4.42	4.45	4.55	50	4.30	4.19	4.42	50	4.10	3.84	3.94	51	4.19	3.96	4.16	54	4.35	3.92	4.18	52
						[3.81, 4.24]				[4.36, 4.75]				[4.22, 4.62]				[3.65, 4.23]				[3.91, 4.41]				[3.94, 4.42]	
44		65.0	63.1		3.95	3.98	38		4.55	4.68	39		4.33	4.34	40		4.13	4.19	40		4.28	4.37	41		4.18	4.27	41
						[3.72, 4.23]				[4.46, 4.90]				[4.11, 4.56]				[3.86, 4.52]				[4.09, 4.66]				[4.01, 4.54]	
45	50.8	71.0	84.1	3.90	4.00	4.08	37	4.67	4.65	4.67	36	4.40	4.32	4.32	37	4.17	4.11	4.22	31	3.97	4.43	4.42	36	4.10	4.24	4.30	36
						[3.82, 4.33]				[4.44, 4.90]				[4.09, 4.55]				[3.85, 4.60]				[4.11, 4.72]				[4.02, 4.59]	
46	84.2	84.8	91.1	4.40	4.25	4.12	50	4.73	4.69	4.60	48	4.77	4.77	4.64	49	4.61	4.45	4.35	51	4.49	4.43	4.31	51	4.73	4.64	4.50	51
						[3.90, 4.34]				[4.40, 4.81]				[4.43, 4.84]				[4.06, 4.64]				[4.05, 4.57]				[4.26, 4.74]	
47	41.8	72.4	80.9	3.74	3.85	3.88	69	4.64	4.46	4.43	70	4.45	4.25	4.30	69	4.27	4.02	4.05	54	4.00	3.93	4.02	72	4.13	4.04	4.13	68
						[3.69, 4.07]				[4.26, 4.59]				[4.13, 4.47]				[3.76, 4.33]				[3.81, 4.24]				[3.92, 4.33]	
48	23.6	38.1	71.6	3.63	3.69	3.70	48	4.33	4.52	4.48	44	4.10	4.19	4.18	44	4.00	3.98	4.05	44	4.05	4.14	4.20	48	4.17	4.17	4.25	46
						[3.47, 3.93]				[4.28, 4.69]				[3.96, 4.39]				[3.74, 4.36]				[3.94, 4.47]				[4.00, 4.50]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
49	34.7	90.3	78.5	4.08	3.76	3.99	51	4.48	4.40	4.53	48	4.40	4.15	4.29	47	4.17	3.92	4.12	42	4.33	3.94	4.19	51	4.31	4.11	4.43	50
						[3.77, 4.21]				[4.33, 4.73]				[4.09, 4.50]				[3.80, 4.44]				[3.94, 4.45]				[4.19, 4.67]	
50	20.4	98.6	69.4	3.95	3.85	3.89	48	4.65	4.66	4.71	48	4.59	4.39	4.42	48	4.33	4.26	4.26	34	4.47	4.41	4.37	48	4.21	4.23	4.31	50
						[3.66, 4.12]				[4.51, 4.91]				[4.21, 4.62]				[3.90, 4.62]				[4.11, 4.64]				[4.07, 4.55]	
51	54.9	72.1	80.7	3.85	3.98	4.00	95	4.38	4.53	4.57	90	4.30	4.39	4.42	92	3.61	3.74	3.75	90	3.93	4.15	4.17	95	4.18	4.36	4.39	94
						[3.84, 4.16]				[4.43, 4.72]				[4.27, 4.57]				[3.53, 3.97]				[3.98, 4.36]				[4.22, 4.57]	
52	81.5	96.1	89.8	4.05	4.08	3.94	44	4.75	4.63	4.58	43	4.31	4.43	4.34	44	4.24	4.02	3.91	42	4.52	4.33	4.26	44	4.37	4.19	4.13	43
						[3.70, 4.18]				[4.37, 4.79]				[4.13, 4.56]				[3.58, 4.23]				[3.98, 4.53]				[3.87, 4.39]	
53	42.3	31.0	81.8	4.36	3.95	4.05	18	4.86	4.59	4.60	18	4.62	4.29	4.25	18	4.07	4.05	4.09	18	4.50	4.18	4.26	18	4.43	4.00	4.10	18
54	69.4	97.2	74.3	4.00	4.09	3.93	26	4.67	4.65	4.58	23	4.21	4.27	4.04	26	4.39	4.15	4.05	26	3.83	4.32	4.15	25	4.38	4.54	4.29	26
						[3.63, 4.24]				[4.29, 4.87]				[3.76, 4.32]				[3.64, 4.46]				[3.79, 4.52]				[3.95, 4.62]	
55	2.0	70.0	92.9	4.00	3.96	3.80	25	4.00	4.11	4.01	26	4.00	4.24	4.12	23	4.00	3.92	3.71	24	4.00	4.26	4.10	25	3.00	4.15	4.02	25
						[3.49, 4.11]				[3.74, 4.28]				[3.82, 4.41]				[3.29, 4.14]				[3.73, 4.46]				[3.68, 4.36]	
56	26.5	87.2	79.4	3.85	4.00	4.10	26	4.42	4.71	4.77	27	4.50	4.70	4.72	26	4.00	4.76	4.82	27	3.92	4.64	4.65	26	4.38	4.68	4.71	27
						[3.79, 4.40]				[4.51, 5.00]				[4.44, 5.00]				[4.42, 5.00]				[4.29, 5.00]				[4.38, 5.00]	
57	41.7	69.2	77.8	3.57	3.69	3.69	13	4.43	4.27	4.31	12	4.00	3.71	3.92	13	4.13	3.73	4.15	11	4.00	4.12	4.22	13	3.60	4.00	4.12	14
58	56.3	55.0	90.9	4.22	4.55	4.51	20	4.56	4.50	4.39	20	4.56	4.52	4.45	19	4.67	4.50	4.42	20	4.67	4.55	4.58	20	4.22	4.67	4.63	20
						[4.16, 4.87]				[4.08, 4.70]								[3.95, 4.89]				[4.17, 4.99]				[4.25, 5.00]	
59	71.0	71.9	82.9	3.94	4.03	3.95	32	4.56	4.71	4.66	34	4.34	4.49	4.48	33	3.91	4.32	4.35	31	4.52	4.28	4.22	33	4.12	4.38	4.30	32
						[3.68, 4.23]				[4.42, 4.89]				[4.23, 4.72]				[3.97, 4.72]				[3.90, 4.54]				[4.00, 4.60]	
60	56.4	74.0	73.0	4.07	3.83	3.98	26	4.61	4.51	4.67	25	4.47	4.44	4.64	26	3.90	3.86	4.04	25	4.34	3.95	4.14	27	4.42	4.08	4.17	27
						[3.67, 4.28]				[4.39, 4.94]				[4.37, 4.92]				[3.62, 4.46]				[3.79, 4.49]				[3.84, 4.49]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
61	91.7	75.9	90.9	3.91	3.81	3.92	19	4.55	4.00	4.01	20	3.91	3.64	3.77	20	4.27	3.59	3.75	20	4.00	3.82	3.89	20	3.73	3.68	3.76	20
										[3.70, 4.32]				[3.45, 4.09]				[3.28, 4.22]				[3.48, 4.30]				[3.38, 4.14]	
62	82.5	55.9	90.9	3.79	3.61	3.56	30	4.38	4.71	4.74	28	4.17	4.03	3.97	27	3.42	4.31	4.32	29	3.82	4.00	3.91	30	4.00	4.00	3.98	30
						[3.28, 3.85]				[4.48, 5.00]				[3.70, 4.25]				[3.93, 4.70]				[3.58, 4.24]				[3.67, 4.29]	
63	76.5	100.0	100.0	4.00	3.64	3.38	14	4.83	4.71	4.59	14	4.54	4.36	4.17	14	4.58	3.73	3.51	11	4.77	4.07	3.87	14	4.23	4.29	4.00	14
64	12.9	54.0	81.5	4.44	4.15	4.15	22	4.78	4.50	4.45	22	4.44	4.42	4.43	21	4.43	3.96	3.87	21	4.86	4.15	4.06	22	4.56	4.48	4.47	22
						[3.81, 4.48]				[4.16, 4.75]				[4.12, 4.73]				[3.41, 4.32]				[3.67, 4.45]				[4.11, 4.83]	
65	91.7	53.3	87.5	3.73	4.13	4.29	7	4.55	4.63	4.54	7	3.91	4.13	4.24	7	3.64	4.50	4.59	7	3.70	4.38	4.33	7	3.64	3.88	4.07	7
66	60.0	100.0	81.8	4.50	4.50	4.68	8	4.83	4.73	4.89	9	4.83	4.36	4.39	9	4.20	4.70	4.81	8	4.50	4.18	4.42	9	4.80	4.40	4.28	9
67	50.0	64.9	70.8	4.40	3.96	3.74	17	4.70	4.39	4.42	16	4.65	4.27	4.23	15	4.50	4.00	4.02	15	4.79	4.24	4.07	16	4.55	4.23	4.08	15
68	51.4	85.3	79.3	4.17	3.41	3.61	23	4.67	4.32	4.44	23	4.35	3.93	4.14	23	3.50	3.44	3.54	20	4.06	3.63	3.84	21	4.44	3.61	3.91	23
						[3.28, 3.94]				[4.15, 4.72]				[3.84, 4.43]				[3.07, 4.01]				[3.45, 4.24]				[3.56, 4.27]	
70	100.0	16.0	87.5	4.17	3.88	4.17	7	4.90	4.63	4.61	7	4.33	4.25	4.44	7	4.08	3.86	4.12	6	4.36	4.75	4.81	7	4.75	4.25	4.59	7
71		52.2	66.7		3.92	4.42	8		4.67	4.67	8		4.75	4.77	8		4.45	4.50	8		4.64	4.65	7		4.33	4.75	8
72	87.5	66.7	86.4	3.90	3.41	3.35	19	4.44	4.27	4.25	19	4.12	3.95	3.94	19	3.56	3.26	3.16	16	3.90	3.95	3.96	18	4.19	4.18	4.08	19
74	100.0	62.5	80.0	4.27	4.00	3.92	19	4.82	4.76	4.68	20	4.73	4.42	4.40	19	4.44	4.64	4.56	17	4.55	4.44	4.32	20	4.36	4.12	4.01	20
										[4.37, 4.99]												[3.91, 4.73]				[3.63, 4.39]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. Agg.	Domanda 1 media (collettivo: 3.91)				Domanda 2 media (collettivo: 4.43)				Domanda 3 media (collettivo: 4.31)				Domanda 4 media (collettivo: 4.02)				Domanda 5 media (collettivo : 4.17)				Domanda 6 media (collettivo: 4.20)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
	%	%	%	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N	n-a	n-a	agg [IC95%]	N
80		33.3	50.0		3.50	3.77	2		3.75	4.62	2		4.00	4.21	2		3.50	4.21	2		3.75	4.19	2		4.00	4.89	2
81		97.7	83.3		4.05	4.12	35		4.53	4.56	34		4.35	4.39	34		3.97	3.96	33		4.22	4.30	35		3.95	3.99	34
						[3.86, 4.39]				[4.32, 4.80]				[4.14, 4.63]				[3.59, 4.32]				[3.99, 4.61]				[3.70, 4.28]	
82		83.6	82.6		4.31	4.28	37		4.73	4.70	37		4.61	4.57	38		4.24	4.23	37		4.33	4.30	37		4.00	4.05	38
						[4.02, 4.54]				[4.47, 4.93]				[4.34, 4.80]				[3.89, 4.57]				[4.00, 4.60]				[3.77, 4.32]	
83	48.7	63.6	72.7	4.09	3.91	3.86	76	4.70	4.66	4.68	77	4.51	4.43	4.42	77	4.09	4.11	4.09	76	4.31	4.20	4.23	80	4.45	4.27	4.24	79
						[3.68, 4.03]				[4.52, 4.83]				[4.26, 4.58]				[3.86, 4.33]				[4.03, 4.44]				[4.05, 4.44]	
85		81.8	33.3		4.25	4.58	3		4.67	4.58	3		4.56	4.25	3		4.57	4.92	3		4.78	4.89	3		4.11	3.53	3
87		44.1	80.0		4.07	4.07	11		4.29	4.42	11		4.13	4.25	12		3.80	3.78	12		4.00	4.27	12		4.38	4.21	10
91		94.6	73.4		3.64	3.69	139		3.93	4.00	134		3.92	3.99	139		3.66	3.78	137		3.94	3.99	136		4.14	4.20	139
						[3.55, 3.82]				[3.88, 4.12]				[3.87, 4.11]				[3.60, 3.96]				[3.83, 4.14]				[4.05, 4.34]	
95		72.7	75.0		4.50	4.31	18		4.32	4.19	18		4.38	4.27	18		4.58	4.47	18		4.46	4.32	18		4.30	4.17	17

N.B.: gli IC non sono indicati per i casi con meno di 20 risposte valutate. Queste cifre sono basate su un numero ridotto di dati rilevati e devono pertanto essere interpretate con la massima prudenza!

Questionario sulla soddisfazione

Vostra soddisfazione riguardo al soggiorno in clinica

Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla vostra esperienza. Se desidera completare questo sondaggio online, inserisca l'URL stampato in un browser web o utilizzi uno scanner di codici QR su un dispositivo mobile.

Compilare questo sondaggio online:

URL:
mcomi

QR-Code

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 stata-o sufficientemente coinvolta-o 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 corrisponde 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

Durante questa degenza è stato ammesso o trattenuto in clinica contro la sua volontà (ricovero a scopo di cura o di assistenza)?

☐ Sì

☐ No

Anno di nascita

Sesso

☐ Maschile

☐ Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in clinica

☐ Comune

☐ Semiprivata / privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2019
Anno	2020
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté 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 Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung AG, Nottwil e Università di Lucerna Janick Gross, Hôpital fribourgeois, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital, Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden 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)