

Persona di riferimento
Regula Heller
T +41 31 511 38 41
regula.heller@anq.ch

Alle direzioni delle cliniche
e ai responsabili delle misurazioni ANQ
delle cliniche psichiatriche per adulti

Berna, 08 gennaio 2018

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI NELLA PSICHIATRIA PER ADULTI CON IL QUESTIONARIO BREVE DELL'ANQ
Informazioni sugli adeguamenti – primavera 2018

Gentili signore, egregi signori,

con la presente, vi informiamo sugli adeguamenti concernenti la misurazione della soddisfazione dei pazienti nella primavera 2018 (aprile-giugno) decisi dagli organi dell'ANQ.

I punti critici menzionati da alcune cliniche in occasione degli incontri informativi di marzo 2017 e in prese di posizione scritte sono stati discussi in seno al Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti. Le relative raccomandazioni sono poi state sottoposte al Comitato dell'ANQ, il quale il 20 settembre 2017 ha deciso di procedere alle modifiche seguenti.

1. Cambiamento delle modalità di consegna

Finora, il concetto interdisciplinare per la soddisfazione dei pazienti prevedeva l'invio per posta del questionario breve dell'ANQ due-sette settimane dopo la dimissione. Temendo che questo sistema sia all'origine di un tasso di risposta troppo basso, in occasione della misurazione della primavera 2018 si consegnerà il questionario direttamente al momento della dimissione. In seguito, verranno confrontati i tassi di risposta delle misurazioni dell'autunno 2017 e della primavera 2018 per decidere in merito alle modalità di consegna a partire dal 2019.

Criteri per la consegna del questionario breve dell'ANQ

- Il questionario breve dell'ANQ viene consegnato durante gli ultimi tre giorni di degenza (analogamente a quanto avviene con la BSCL).
- Prima dell'inizio della misurazione, viene definito un responsabile della consegna del questionario.
- Il paziente ritorna il questionario in busta chiusa a tutela dell'anonimato in un luogo neutro all'interno della clinica.

- Nel manuale sulla misurazione, viene inserita una raccomandazione in merito all'informazione accompagnatoria neutrale.

2. Verifica della covariabile «Ricovero a scopo di assistenza» attraverso un aggiustamento

Dallo studio pilota volto a testare il questionario breve dell'ANQ è emerso che i pazienti ricoverati a scopo di assistenza tendevano a dichiararsi meno soddisfatti rispetto agli altri. Nel sondaggio pilota, questa variabile è stata collegata con la statistica UST ma, visto il notevole impegno in termini di risorse richiesto da questa procedura, per il rilevamento nazionale si è rinunciato a tale collegamento. Ebbene, questa decisione è stata accolta criticamente, in quanto l'influsso della covariabile «Ricovero a scopo di assistenza» dovrebbe essere considerato nell'analisi.

Dalla misurazione 2018, tale variabile viene rilevata come segue.

- La codificazione «Ricovero a scopo di assistenza» avviene in un campo specifico nel questionario breve dell'ANQ, compilato dalla persona incaricata prima della consegna al paziente. Il manuale sulla misurazione 2018 conterrà maggiori dettagli sul tema della codificazione.
- Lo statuto di «Ricovero a scopo di assistenza» vale in caso di ammissione e/o di permanenza coatte.

3. Inclusione di tutti i pazienti, comprese persone affette da demenza e alloggiote

Il concetto interdisciplinare per la soddisfazione dei pazienti prevede l'inclusione di tutti i pazienti. Alcune critiche vertono però sul fatto che le persone affette da demenza non sarebbero in grado di partecipare al sondaggio. In questi casi, anche se il metodo non lo prevede, il questionario potrebbe essere compilato da familiari o altre persone (curatori, collaboratori dell'istituto ecc.). I pazienti alloggiotti, invece, potrebbero non capire o interpretare in modo errato le domande.

Non vengono apportate modifiche ai criteri di inclusione.

- Tutti i pazienti vengono inclusi nella misurazione.
- È indubbio che persone affette da demenza o da altre malattie cognitive potrebbero non essere in grado di compilare il questionario. Si tratta tuttavia di condizioni mutevoli e l'esclusione selettiva di questi pazienti è considerata un rischio.
- L'esclusione di persone alloggiote sulla scorta di una valutazione da parte di terzi delle loro competenze linguistiche è pure discutibile.
- I criteri di inclusione verranno rivalutati in presenza dei primi risultati.

In caso di domande, potete contattare Regula Heller (031 511 38 41, regula.heller@anq.ch) o Michael Kunz 031 511 38 51, michael.kunz@anq.ch).

A tutti voi vadano i nostri migliori auguri per un felice Anno Nuovo

ANQ



Regula Heller
Responsabile Medicina somatica acuta, Direttrice suppl.



Michael Kunz
Collaboratore scientifico Psichiatria