

# Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti

---

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2018

Giugno 2019, versione 1.0

## Indice

---

Riepilogo .....	3
<b>1. Introduzione .....</b>	<b>4</b>
1.1 Situazione di partenza .....	4
1.2 Obiettivi del rapporto .....	4
<b>2 Metodo.....</b>	<b>5</b>
2.1 Popolazione.....	5
2.2 Misurazioni.....	5
2.3 Analisi statistiche.....	6
<b>3 Risultati .....</b>	<b>8</b>
3.1 Descrizione del campione .....	8
3.1.1 Tasso di risposta .....	8
3.1.2 Qualità dei dati .....	9
3.1.3 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti .....	10
3.1.4 Stato di salute autovalutato dei partecipanti .....	12
3.1.5 Ricovero a scopo di assistenza .....	13
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2018.....	14
3.3 Risultati secondo il tipo di clinica.....	16
3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta .....	16
3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate .....	18
3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze .....	20
3.4 Risultati delle indagini relative al 2017 e al 2018 .....	22
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione .....	23
<b>4 Sintesi e conclusioni.....</b>	<b>33</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>37</b>
<b>Indice delle figure .....</b>	<b>39</b>
<b>Indice delle tabelle.....</b>	<b>40</b>
<b>Allegati.....</b>	<b>41</b>
<b>Impressum.....</b>	<b>52</b>

## Riepilogo

---

Il presente rapporto illustra i risultati del secondo sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ, realizzato nella primavera del 2018 tra i pazienti adulti ricoverati in psichiatria. A seguito del basso tasso di risposta per l'indagine relativa al 2017 sono state modificate le modalità di consegna del questionario, questa volta distribuito ai pazienti prima della dimissione dalla clinica anziché spedito a casa per posta. I risultati delle cinque cliniche che hanno comunque spedito il questionario per posta sono stati esclusi dal testo principale del rapporto e sono stati inseriti negli allegati soltanto a titolo informativo.

Il tasso di risposta, pari al 44,1%, è superiore a quello ottenuto nell'ambito della prima indagine (26,5%), realizzata per posta nel 2017.

Mentre l'età media dei partecipanti è di 47 anni, la quota femminile (52,3%) è leggermente maggiore di quella maschile. La proporzione di pazienti con divisione privata o semiprivata al momento del ricovero si attestava al 14,8%. Dallo stato di salute autovalutato emerge che oltre l'80% dei partecipanti considerava il proprio stato di salute buono, molto buono od ottimo. Dalla variabile «ricovero a scopo di assistenza», rilevata per la prima volta nel 2018, risulta che circa il 10% 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 4,5 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 dalla clinica» e «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» hanno raggiunto 4,2 punti. Il grado di soddisfazione è meno elevato per le domande «spiegazioni in merito ai farmaci» (4,0) e «valutazione 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» (11,6%), «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,6%) e «preparazione alla dimissione dalla clinica» (6,4%).

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 dalla clinica, 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 2018 devono essere considerati e interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto vanno citati i due limiti condivisi da tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione, ovvero la difficoltà di generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche in assenza di dati che consentano di identificare la popolazione fonte di pazienti ammissibili e l'aggiustamento delle medie con un numero limitato di variabili. In seguito occorre menzionare i limiti specifici all'indagine relativa al 2018. In primo luogo, modificando le modalità di consegna del questionario ai pazienti prima della dimissione e generando una possibile variabilità di quest'ultima non si possono garantire condizioni identiche di rilevamento dati tra cliniche e si rende quindi difficoltoso il confronto dei risultati tra cliniche (possibilità di un impatto differenziato tra cliniche sul fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale). Secondariamente, la raccolta di risposte prima della dimissione dalla clinica costituisce un limite al valore informativo della domanda che valuta la «preparazione alla dimissione».

Per fare fronte ad alcuni di questi limiti e così standardizzare e armonizzare le modalità di consegna intraospedaliera del questionario tra cliniche psichiatriche, l'ANQ ha già trasmesso istruzioni più precise e rigorose a tale proposito.

## 1. Introduzione

---

### 1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente<sup>1,2</sup> 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, per l'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 2018. Presenta i risultati dapprima per l'insieme delle cliniche, e in seguito per tipo di clinica. Il presente rapporto prende in considerazione soltanto le cliniche che hanno consegnato il questionario personalmente, durante il ricovero.

---

<sup>1</sup> Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in psichiatria nel 2018 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.

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

## 2 Metodo

---

### 2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ( $\geq 18$  anni) ricoverati nelle cliniche psichiatriche svizzere dimessi tra il 1° aprile e il 30 giugno 2018. 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.

#### **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 consegna 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
- rispeditendolo per posta.

I questionari raccolti presso la clinica dovevano in seguito essere inviati all'istituto di inchiesta decentralizzato entro il 5 luglio. In linea di principio era possibile compilare il questionario online oppure in parte online e in parte cartaceo.

Le cliniche che non hanno rispettato queste istruzioni e hanno spedito i questionari per posta come per l'anno precedente sono state informate tramite lettera dell'ANQ che i loro dati non sarebbero stati presi in considerazione nel rapporto finale.

Il questionario comprende sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

1. qualità delle cure ricevute;
2. possibilità di porre domande;
3. chiarezza delle risposte ricevute;
4. spiegazioni in merito ai farmaci;
5. coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni terapeutiche;

## 6. preparazione alla dimissione dalla clinica.

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

Le altre informazioni rilevate oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (divisione semiprivata/privata oppure comune), lo stato di salute autovalutato dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente) e la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano). A partire dalla misurazione relativa al 2018, lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» dei pazienti è rilevato in un campo disponibile sul questionario, il quale deve essere compilato da parte del personale della clinica prima di consegnare il questionario al paziente.

Per quanto concerne la modifica delle modalità di consegna del questionario occorre sottolineare quanto segue.

- Date le nuove modalità di distribuzione adottate per il 2018, una parte dei questionari è sicuramente stata compilata prima della dimissione dalla clinica. Interpretando i risultati occorre tenere conto del fatto che la domanda 6 sulle prestazioni legate alla dimissione non ha sempre potuto essere valutata appieno dal paziente.
- Più in generale, la distribuzione del questionario personalmente al paziente e la consegna del questionario compilato dal paziente prima della dimissione al personale di cura o in una cassetta delle lettere ad hoc possono aumentare il rischio di osservare, per tutte le risposte, un fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale (ad es. 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)) e (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario, lo stato di salute autovalutato e lo statuto «ricovero a scopo di assistenza».

### *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 degli ospedali/delle cliniche e in seguito per ogni tipo di clinica.

L'interpretazione di un risultato statisticamente significativo può risultare limitata, in quanto l'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 sul piano clinico. Per questo motivo i test vengono applicati con moderazione e i loro risultati sono utilizzati solo se giudicati pertinenti.

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

#### *Calcolo delle medie per le domande da 1 a 6*

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

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

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

#### *Confronto delle indagini relative al 2017 e al 2018*

I risultati dei sondaggi sulla soddisfazione relativi al 2017 e al 2018 sono presentati in un grafico (cfr. tab. allegata). Tuttavia, dato che nel 2018 è cambiato lo svolgimento del sondaggio (consegna del questionario direttamente ai pazienti anziché spedirlo per posta; indagine in primavera invece che in autunno), questi risultati non devono essere interpretati come l'espressione di una tendenza temporale, ma piuttosto come un raffronto dei risultati di due campioni rilevati in condizioni distinte a sei mesi di distanza.

#### *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

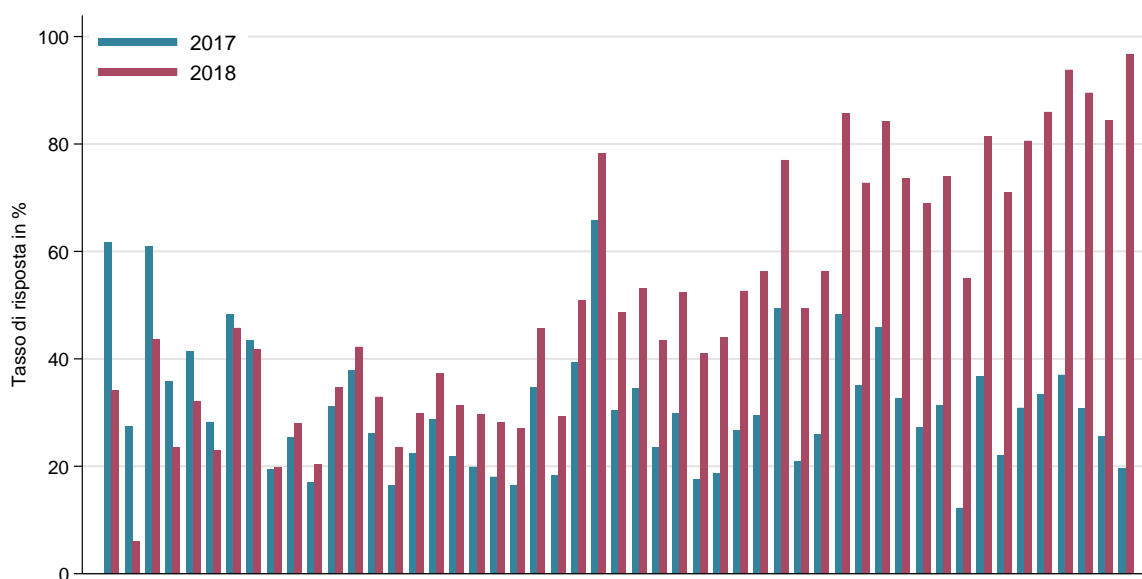
Va ricordato che nel presente capitolo sono presentati soltanto i risultati delle cliniche che hanno distribuito i questionari ai pazienti. I risultati delle cinque cliniche che hanno spedito i questionari a casa dei pazienti, come l'anno precedente, sono stati esclusi dalle analisi seguenti, ma comunque inseriti negli allegati.

### 3.1 Descrizione del campione

#### 3.1.1 Tasso di risposta

Nell'ambito di questo secondo sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria, nelle analisi ai fini del presente rapporto sono state incluse 69 cliniche partecipanti. Dei 14 407 questionari consegnati ai pazienti al termine del ricovero, 6351 sono ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 44,1%, superiore a quello ottenuto nell'ambito dell'indagine relativa al 2017 (26,5%). Il tasso di risposta tra le cliniche presenta tuttavia una marcata variabilità, dal 2 al 100% (2017: 12-89%). Si nota una grande variabilità anche comparando i tassi di risposta del 2018 con quelli del 2017 (fig. 1): mentre per gran parte delle cliniche i tassi di risposta hanno segnato un forte aumento, fino al quadruplo o quasi al 100%, per una parte minima delle cliniche (8 in totale, v. fig. 1) i tassi di risposta sono diminuiti rispetto al 2017. Un'ulteriore constatazione riguarda il numero di questionari spediti o consegnati ai pazienti nel 2017 e nel 2018. Nonostante il numero totale di questionari consegnati nel 2018 non si discosti molto da quello dell'anno precedente, a livello delle cliniche sono emerse grandi differenze nel numero di pazienti ammissibili, e quindi di questionari distribuiti (numero sensibilmente più elevato – 36% in più per una clinica – o molto più basso – 30% in meno per una clinica – di pazienti cui è stato distribuito il questionario nel 2018 rispetto al 2017).

**Figura 1: tasso di risposta per clinica, 2017 e 2018**



**N.B.:** le cliniche il cui tasso di risposta è diminuito rispetto all'indagine relativa al 2017 si trovano all'estremità sinistra del grafico, mentre quelle il cui tasso è fortemente aumentato si situano all'estremità destra. Le cliniche con un numero ridotto di pazienti (<50 questionari consegnati nel 2018 o nel 2017) non sono raffigurate.



È infine da notare che 37 cliniche hanno ottenuto più di 50 risposte, 17 tra 20 e 49 risposte e 15 meno di 20 risposte. Sei cliniche hanno fatto capo a questionari sia cartacei che online.

La tabella 1 di cui sotto presenta il tasso di risposta ottenuto dai diversi istituti di inchiesta partecipanti come pure i rispettivi numeratori e denominatori. La tabella 2, che vi fa seguito, illustra invece il tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, nel 2017 e nel 2018.

**Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2018**

Istituti	Numero di questionari distribuiti	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
CareMetrics Consulting GmbH	1'053	501	47.6%
ESOPE	664	432	65.1%
Mecon GmbH	5'258	2'458	46.7%
Post CH AG	7'432	2'960	39.8%
<b>Totale</b>	<b>14'407</b>	<b>6'351</b>	<b>44.1%</b>

<sup>3</sup>

**Tabella 2: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2017 e 2018**

Tipo di clinica	2017			2018		
	Numero di questionari inviati	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	10'270	2'426	23.6%	11'181	4'446	39.8%
Cliniche specializzate	2'950	1'107	37.5%	2'792	1'590	56.9%
Cliniche per la cura di dipendenze	507	167	32.9%	434	315	72.6%

### 3.1.2 Qualità dei dati

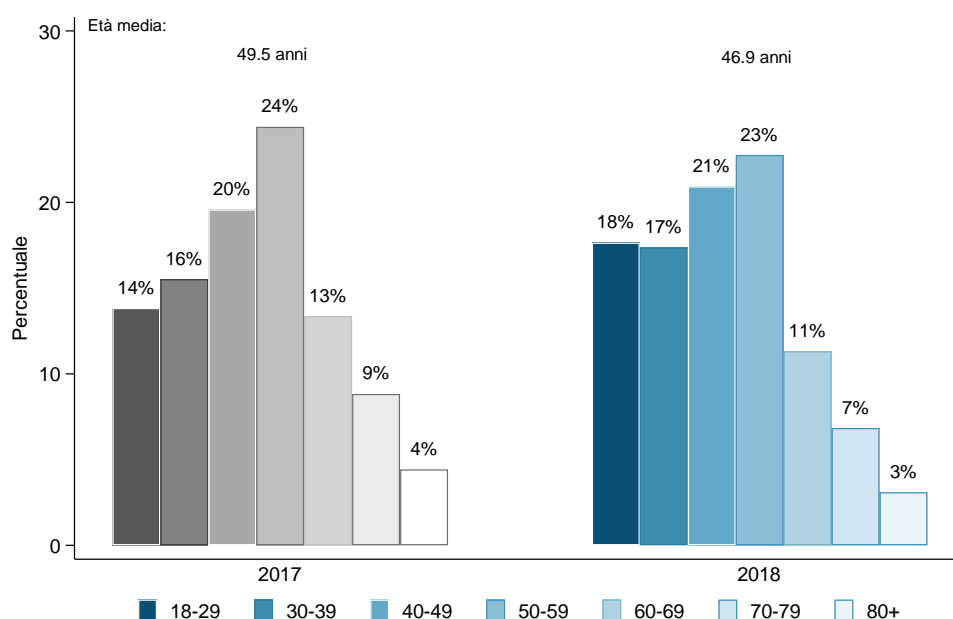
Mentre la grande maggioranza dei pazienti (75,7%) ha compilato il questionario nella sua interezza (domande sulla soddisfazione e dati personali, ovvero età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato), l'82,6% di essi ha risposto almeno a tutte e sei le domande sulla soddisfazione (cfr. tab. 7 negli allegati) e l'82,7% di essi ha risposto a tutte le domande sui dati personali. La quota di dati mancanti è comunque più elevata che nel 2017, in particolare per le domande sui dati personali. La quota di dati mancanti relativi all'età è pari al 7,1% (2017: 3,6%), al sesso al 3,8% (2017: 2,6%), alla situazione assicurativa al 9,2% (2017: 5,8%) e allo stato di salute autovalutato al 6,0% (2017: 4,5%). Ne risulta che, per le analisi che tengono conto di tali dati personali per l'aggiustamento, i dati mancanti sono il 17,3%. Va inoltre segnalato che la variabile «ricovero a scopo di assistenza» non è stata rilevata in modo omogeneo tra gli ospedali. Avrebbe infatti dovuto essere rilevata soltanto in un campo in cui apporre un visto in caso di ricovero a scopo di assistenza, ma ciò non è stato fatto sistematicamente.

<sup>3</sup> Poiché nel presente rapporto le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze e le somme non corrispondano.

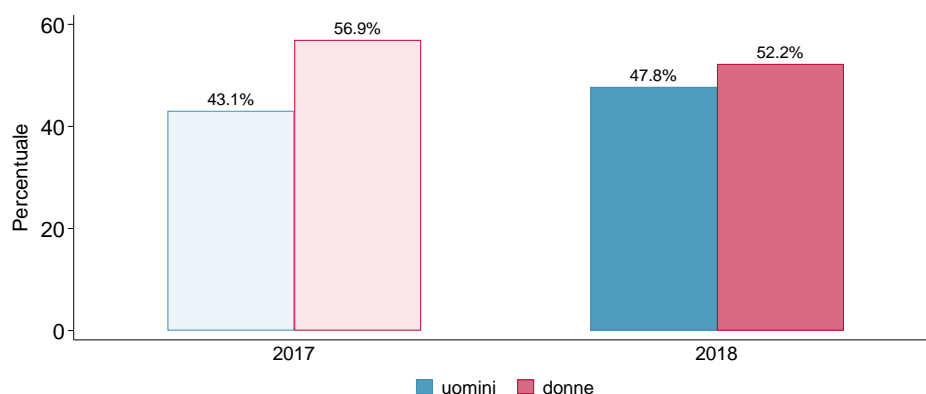
### 3.1.3 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure da 2 a 5 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra per le indagini relative al 2017 e al 2018. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'età figura tra gli allegati (tab. 8). L'età mediana è di 47 anni. La quota di dati mancanti relativi all'età è pari al 7,1%, al sesso al 3,8% e alla situazione assicurativa al 9,2%.

**Figura 2: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2017 e 2018**



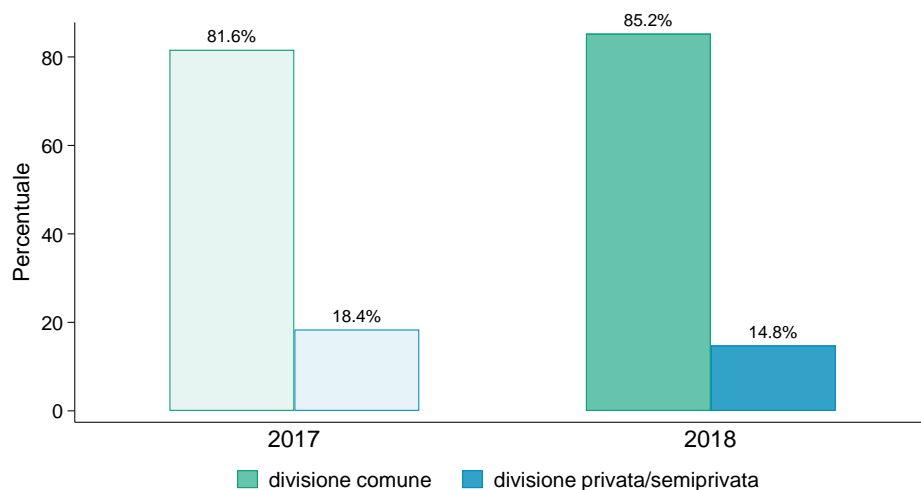
**Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2017 e 2018**



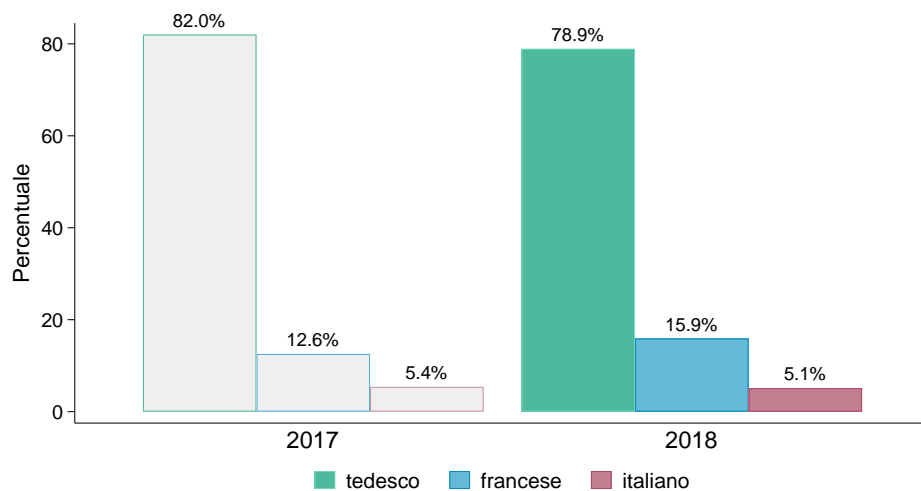
#### Commenti

- Nel 2018 l'età media era di 46,9 anni, risultando di un anno e mezzo inferiore rispetto a quella del 2017. Le fasce d'età più giovani sono un po' meglio rappresentate che nell'ambito dell'indagine relativa al 2017.
- Malgrado un aumento di quasi il 5% della proporzione di uomini rispetto al 2017, la quota femminile rimane leggermente maggiore di quella maschile.

**Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2017 e 2018**



**Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017 e 2018**



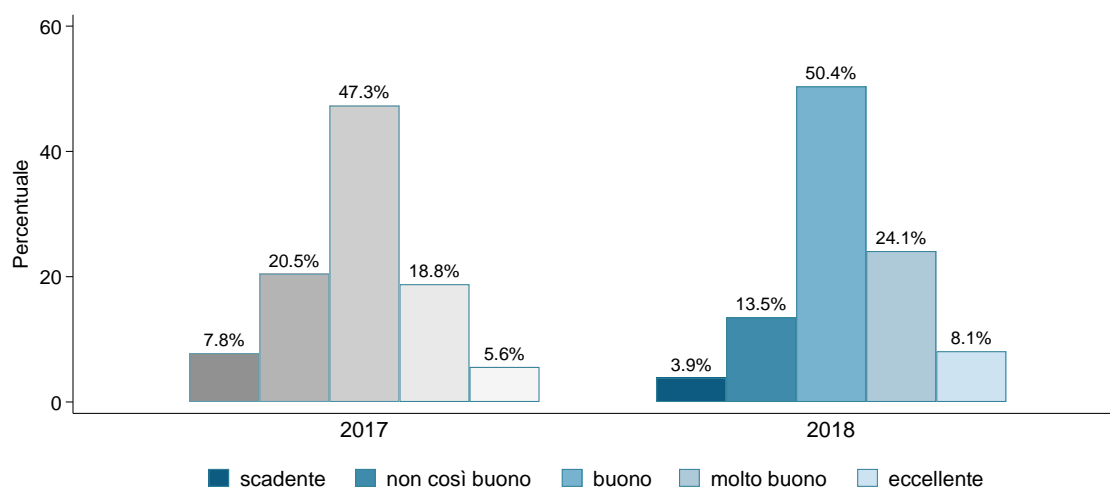
### Commenti

- La quota di partecipanti ricoverati in divisione privata o semiprivata è del 15% (2017: oltre il 18%).
- Nel complesso, rispetto al 2017 la percentuale relativa ai questionari ritornati nel 2018 è rimasta stabile per tutte e tre le lingue.

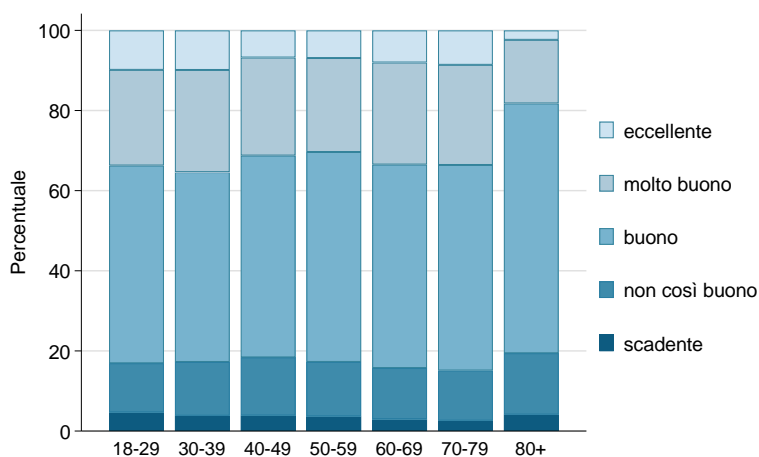
### 3.1.4 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

I risultati seguenti riguardano lo stato di salute autovalutato dei pazienti per le indagini relative al 2017 e al 2018. La figura 6 illustra la ripartizione complessiva delle risposte a questa domanda, la figura 7 fornisce maggiori dettagli in funzione della fascia d'età. La quota di dati mancanti è pari al 6,0%.

**Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2017 e 2018**



**Figura 7: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2018**



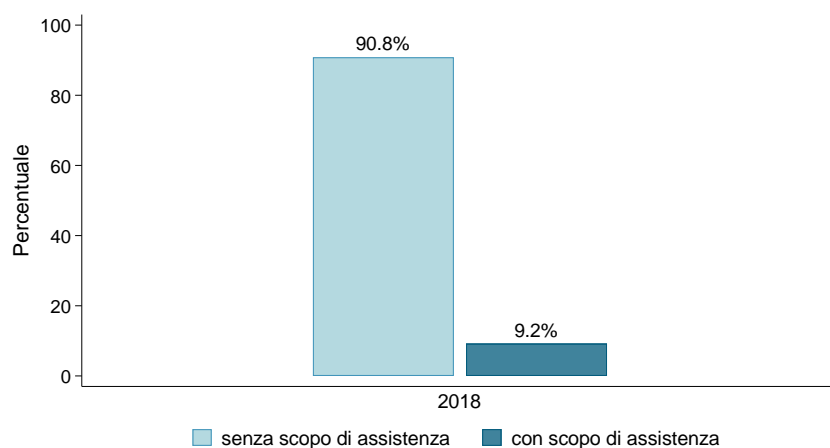
#### Commenti

- Nel 2018, a ritenere che il proprio stato di salute fosse ottimo, molto buono o buono era l'82,6% dei partecipanti; nel 2017 tale proporzione era del 71,7%, ovvero 10,9 punti percentuali in meno. Nel 2018 la quota di partecipanti che hanno valutato il proprio stato di salute come scadente o non così buono è quindi diminuita (quasi della metà per quanto concerne la possibilità «scadente»).
- Lo stato di salute autovalutato varia poco da una fascia d'età all'altra, ad eccezione dei pazienti molto anziani.

### 3.1.5 Ricovero a scopo di assistenza

La figura seguente illustra la proporzione di pazienti ricoverati in clinica psichiatrica a scopo di assistenza, statuto che, come detto, non era stato rilevato nel 2017.

**Figura 8: ripartizione dei pazienti secondo la variabile «ricovero a scopo di assistenza», 2018**



#### Commento

- La quota di pazienti per i quali le cliniche hanno segnalato un ricovero a scopo di assistenza rappresenta circa il 10% delle risposte.

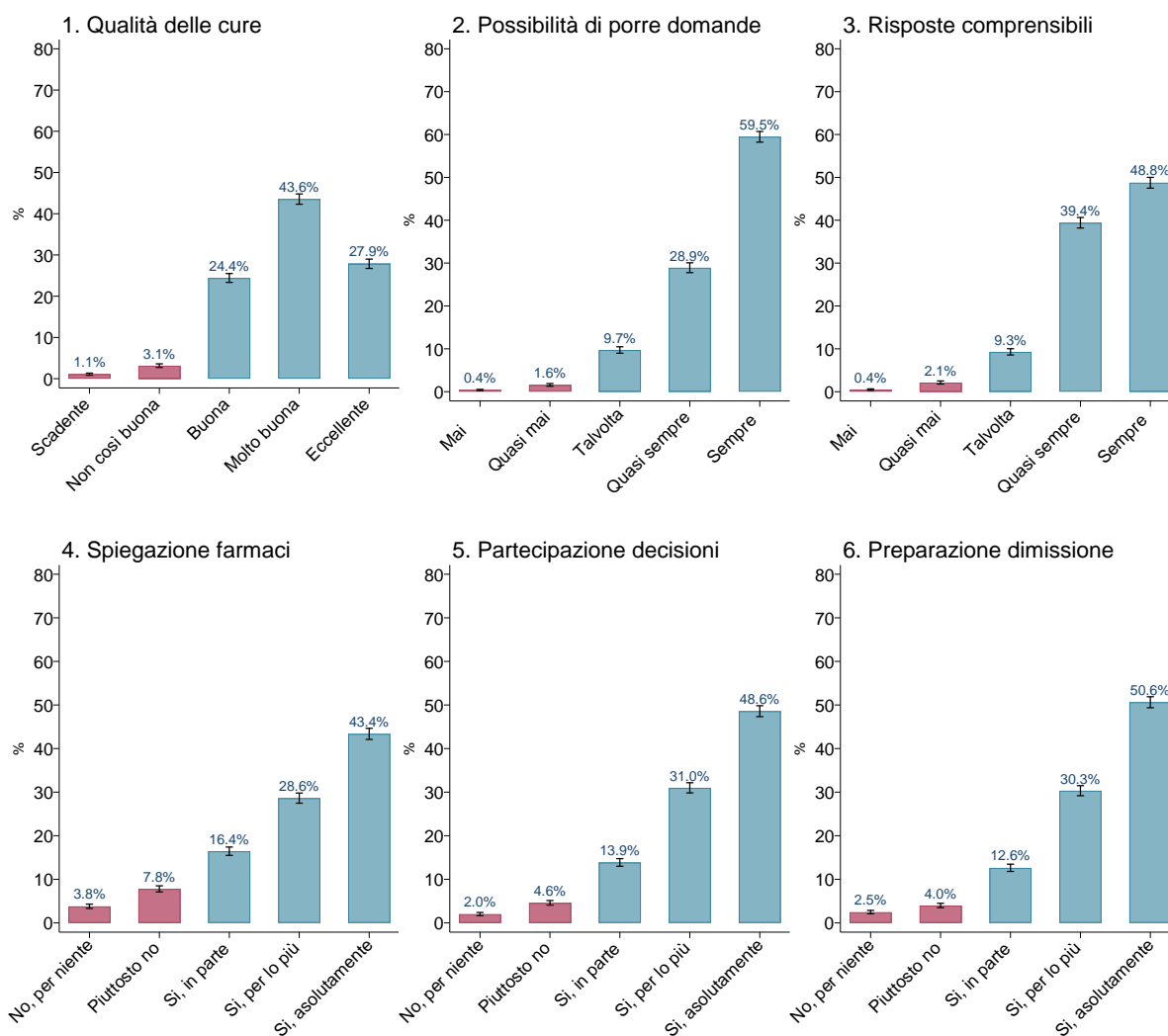
## 3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2018

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

Il presente capitolo rappresenta graficamente 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. 9). Le medie per domanda come pure i dettagli relativi alle risposte sono contenuti nella tabella 3. Le risposte problematiche sono riportate nella tabella 3 ed evidenziate in rosso nella figura 9.

**Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2018**

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda al 100%.

**Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda <sup>5</sup>**

Numero di questionari ritornati: 6'351	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 6351)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	6'064	3.94	[3.92, 3.96]	4.2%	4.5%	
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	5'984	4.46	[4.44, 4.48]	1.9%	5.8%	2.0%
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	6'008	4.34	[4.32, 4.36]	2.6%	5.4%	1.5%
<b>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?</b>	5'751	4.00	[3.97, 4.03]	11.6%	9.4%	4.3%
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	6'071	4.20	[4.17, 4.22]	6.6%	4.4%	
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	6'071	4.23	[4.20, 4.25]	6.4%	4.4%	

**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 6351 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 elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando il tasso di risposte problematiche meno elevato (risp. 1,9 e 2,6%).
- La domanda sulla «qualità delle cure» (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita da quella concernente le «spiegazioni in merito ai farmaci» (domanda 4).
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (più dell'11%), seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,6%), 6 «preparazione alla dimissione» (6,4%) e 1 «qualità delle cure» (4,2%).
- 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 4,4 e il 9,4%.
- Pochi pazienti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2, 3 e 4.

<sup>5</sup> Non bisogna dimenticare che era possibile rispondere alla domanda 6 prima della dimissione dalla clinica.

### 3.3 Risultati secondo il tipo di clinica

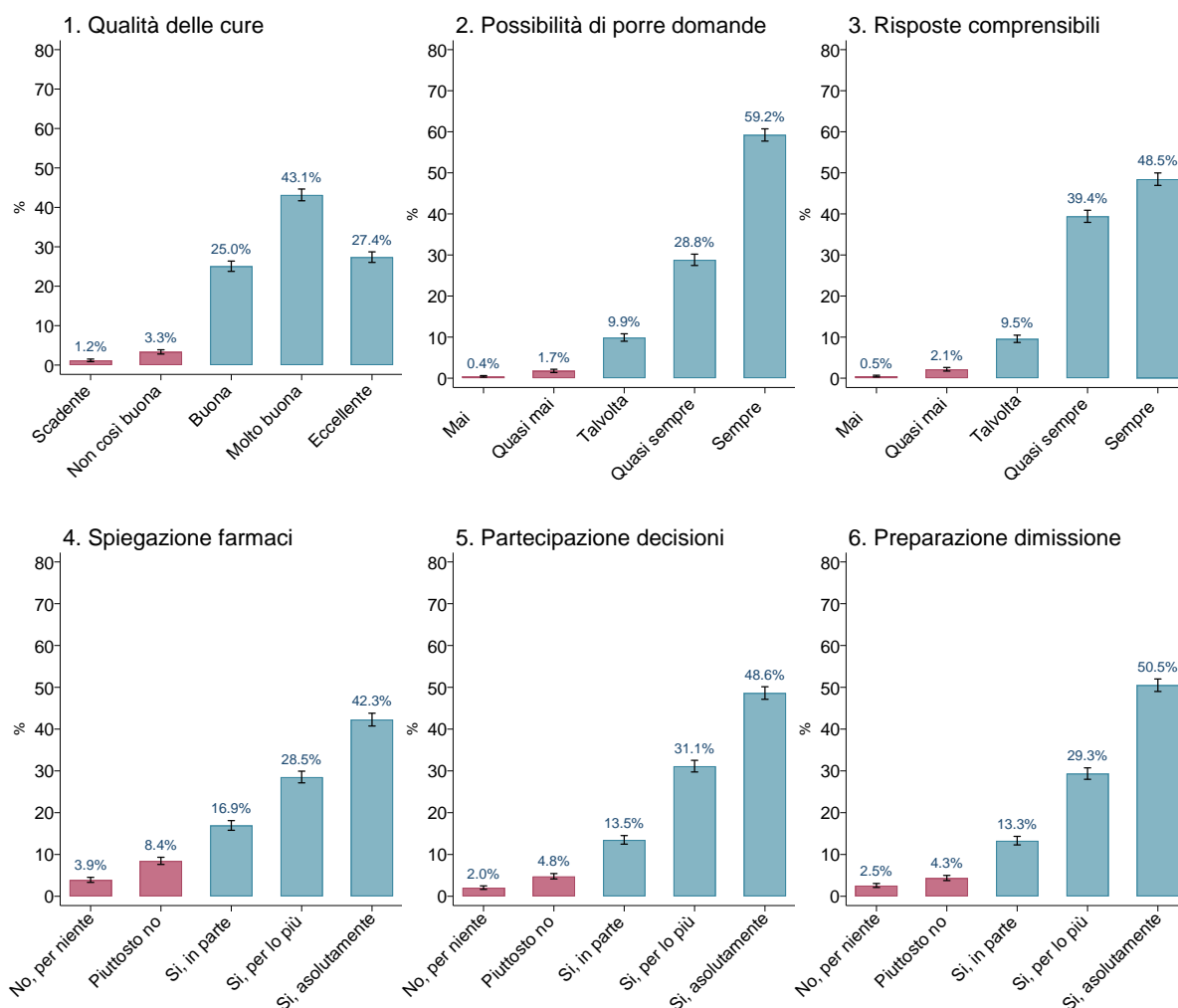
Nel presente capitolo, per ognuno dei tre tipi di clinica psichiatrica vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli relativi a ogni risposta.

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

Questo tipo comprende 29 cliniche. In totale, i pazienti di queste cliniche hanno ritornato 4446 questionari, ovvero il 70% del campione totale. Per i pazienti delle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina somatica acuta è stato registrato un tasso di risposta del 39,8%.

**Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2018**

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



I



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

Numero di questionari ritornati: 4'446	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 4'446)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	4'248	3.92	[3.90, 3.95]	4.4%	4.5%	
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	4'177	4.45	[4.42, 4.47]	2.1%	6.1%	2.2%
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	4'189	4.33	[4.31, 4.36]	2.6%	5.8%	1.6%
<b>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?</b>	4'020	3.97	[3.93, 4.00]	12.3%	9.6%	4.3%
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	4'248	4.20	[4.17, 4.23]	6.8%	4.5%	
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	4'247	4.21	[4.18, 4.24]	6.9%	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 4446 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

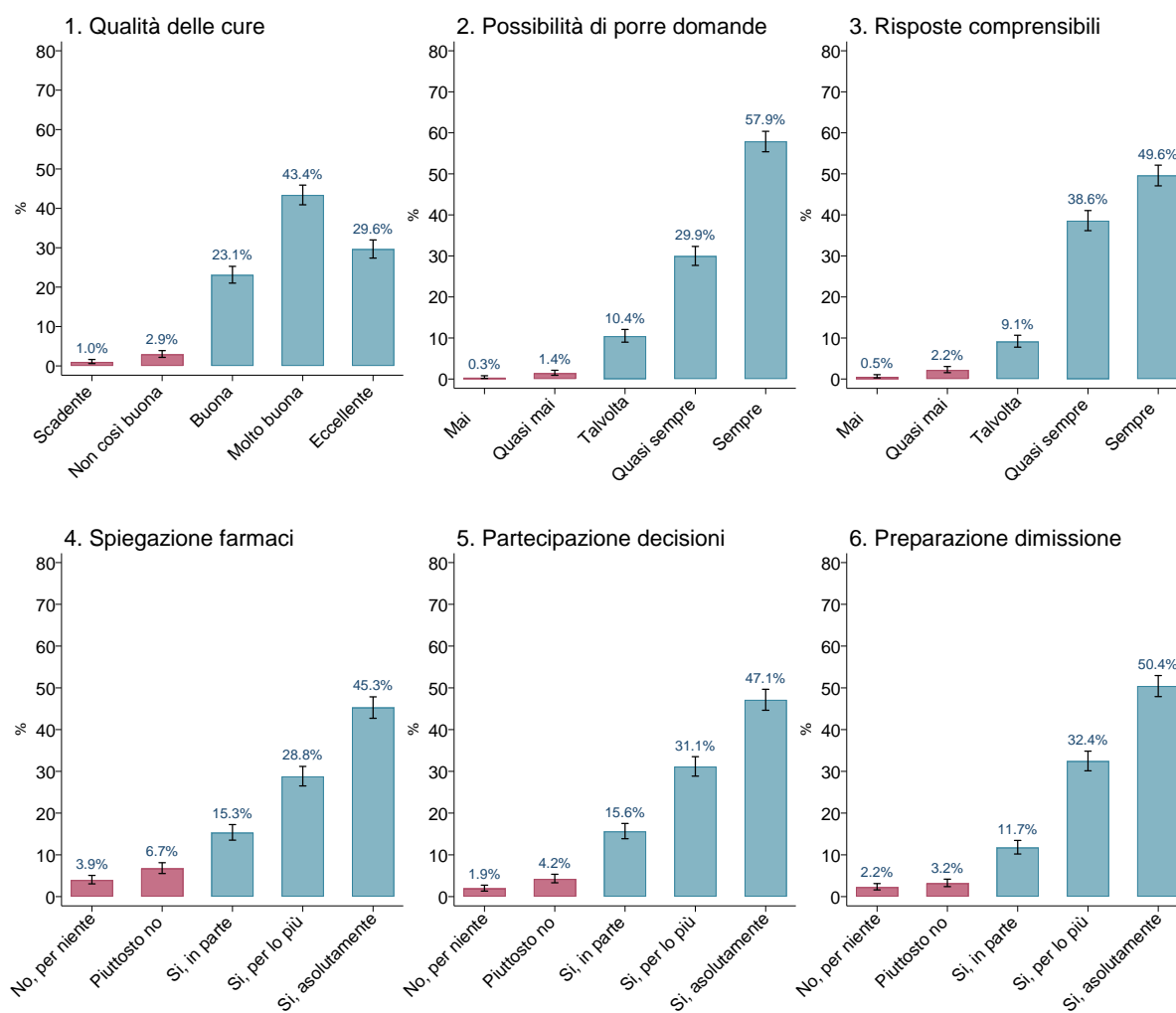
- Per tutte le domande per questo tipo di clinica risulta un grado di soddisfazione simile a quello del collettivo totale.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando il tasso di risposte problematiche meno elevato (risp. 2,1 e 2,6%).
- La domanda sulla qualità delle cure (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4, concernente le «spiegazioni in merito ai farmaci». 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» (più del 12%), seguita dalle domande 6 «preparazione alla dimissione» (6,9%), 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,8%) e 1 «qualità delle cure» (4,4%).
- 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» (9,6%).
- 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 30 cliniche. I partecipanti sono stati 1590, ovvero il 25% del campione totale. Il tasso di risposta per questo tipo di clinica si è attestato al 56,9%, risultando maggiore di quello del collettivo totale.

**Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica II: cliniche specializzate, 2018**

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



II

**Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche specializzate**

Numero di questionari ritornati: 1'590	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 1'590)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	1'512	3.98	[3.93, 4.02]	3.9%	4.9%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	1'506	4.44	[4.40, 4.48]	1.7%	5.3%	1.6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	1'516	4.35	[4.31, 4.38]	2.7%	4.7%	1.1%
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	1'445	4.05	[3.99, 4.10]	10.7%	9.1%	4.2%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	1'519	4.17	[4.13, 4.22]	6.1%	4.5%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	1'517	4.26	[4.21, 4.30]	5.4%	4.6%	

**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 1590 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

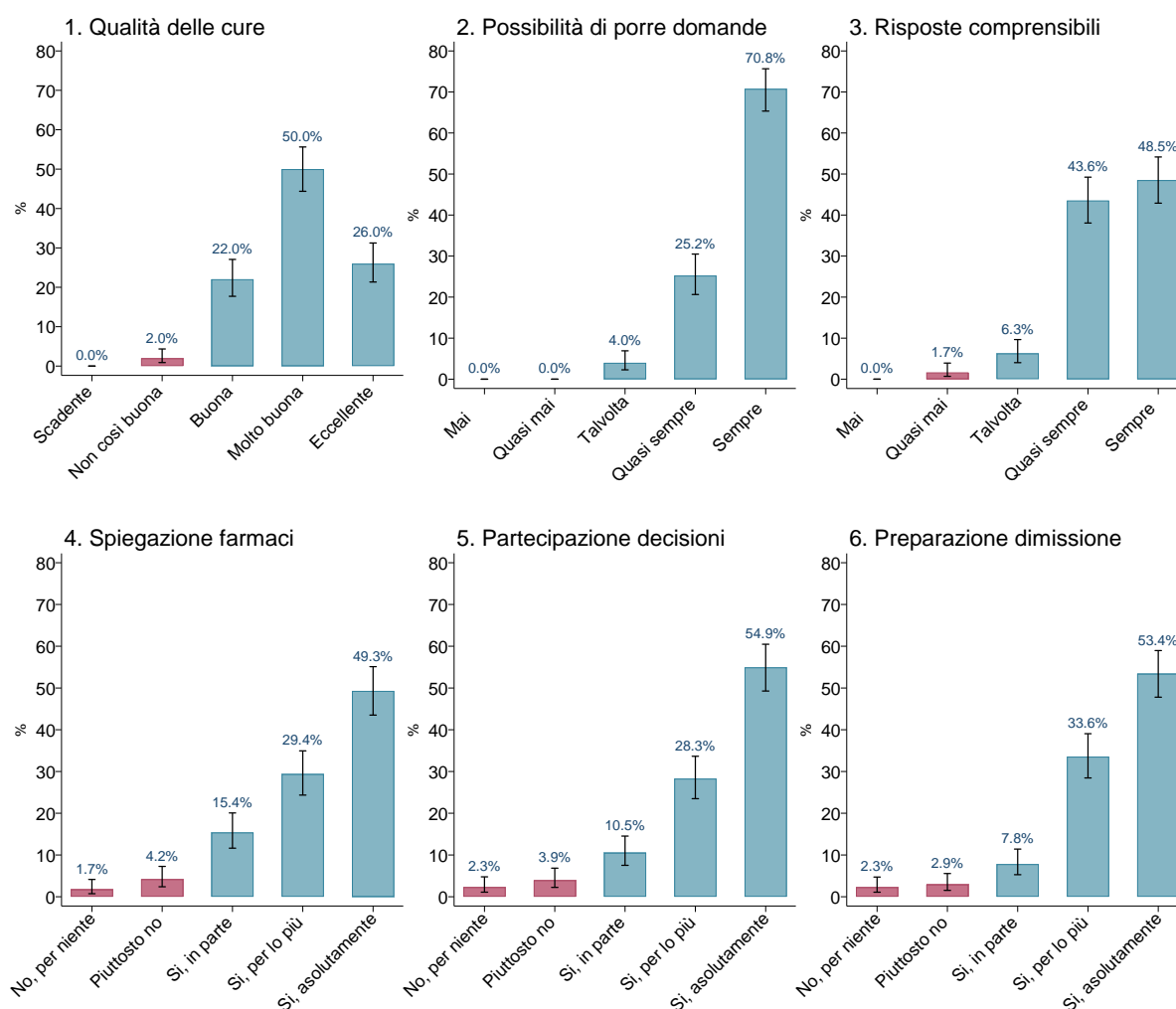
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione simile a quello del collettivo totale.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando il tasso di risposte problematiche meno elevato (risp. 1,7 e 2,7%).
- 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» (10,7%), seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,1%), 6 «preparazione alla dimissione» (5,4%) e 1 «qualità delle cure» (3,9%).
- 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 le domande 2 e 6 supera il 50%.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (9,1%).
- Pochi pazienti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2, 3 e 4.

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

Alla presente indagine hanno partecipato 11 cliniche per la cura di dipendenze. In totale, i pazienti hanno ritornato 315 questionari (il 5% del campione trattato nel presente rapporto), per un tasso di risposta del 72,6% per questo tipo di clinica.

**Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze, 2018**

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



III

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

Numero di questionari ritornati: 315	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 315)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	304	4.00	[3.92, 4.08]	2.0%	3.5%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	301	4.67	[4.61, 4.73]	0.0%	4.4%	1.6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	303	4.39	[4.31, 4.47]	1.7%	3.8%	1.6%
4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	286	4.20	[4.09, 4.32]	5.9%	9.2%	6.3%
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	304	4.30	[4.19, 4.41]	6.3%	3.5%	
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	307	4.33	[4.23, 4.43]	5.2%	2.5%	

**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 315 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)

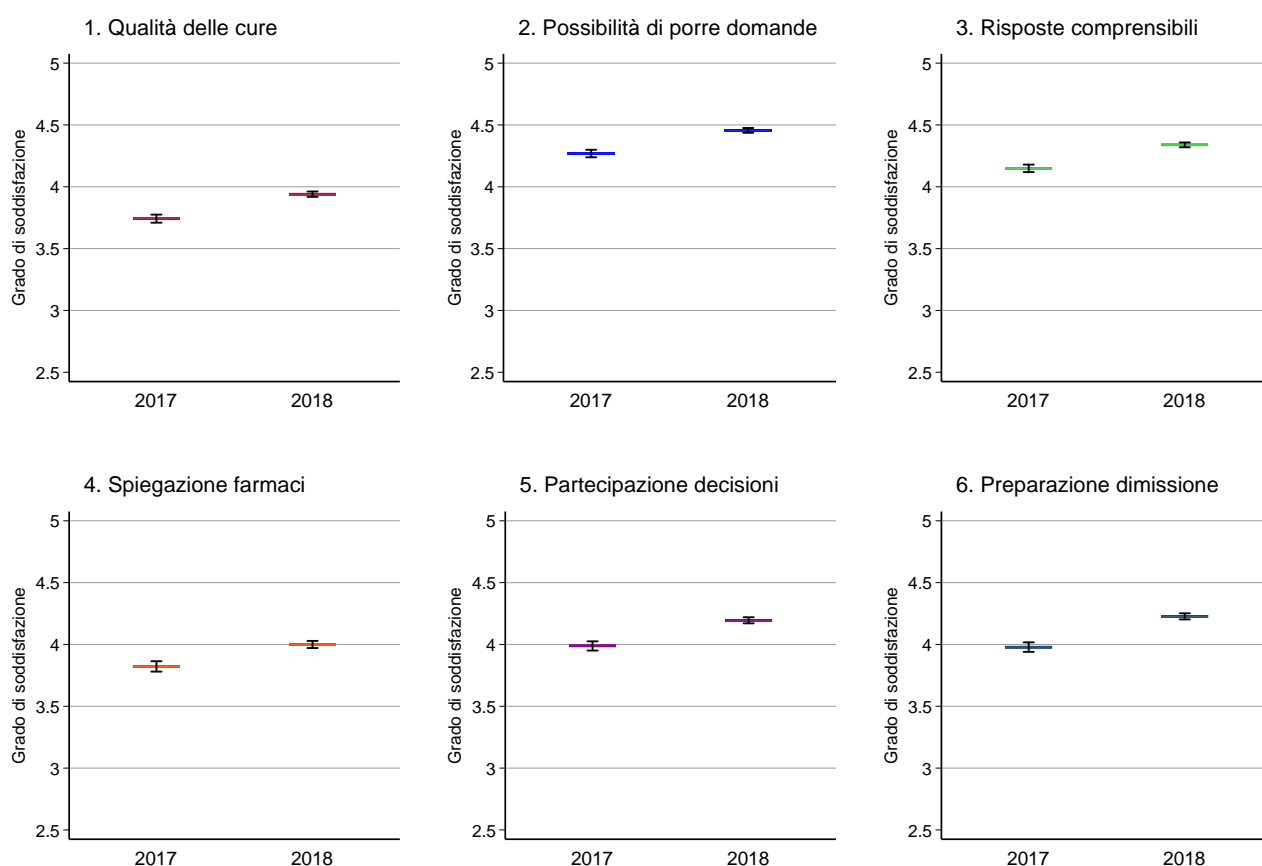
### Commenti sulle cliniche per la cura di dipendenze

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione leggermente più elevato di quello del collettivo totale.
- Le domande 2 «possibilità di porre domande», 3 «risposte comprensibili» 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 il tasso di risposte problematiche meno elevato (risp. 0 e 1,7%).
- 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 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (6,3%), seguita dalle domande 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (5,9%) e 6 «preparazione alla dimissione» (5,2%).
- 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 tre domande (2, 5 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» (9,2%).
- Pochi pazienti (meno del 2%) hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2 e 3 (informazione/comunicazione), mentre più del 6% ha selezionato la risposta alternativa alla domanda 4 «Non ho ricevuto farmaci».

### 3.4 Risultati delle indagini relative al 2017 e al 2018

Il grafico seguente illustra il grado di soddisfazione del collettivo totale per ogni domanda nell'ambito della prima e della seconda indagine, svolte a sei mesi di distanza, nell'autunno del 2017 e nella primavera del 2018.

**Figura 13: grado di soddisfazione per i primi due sondaggi, 2017 e 2018**



#### Commenti

- Per tutte le domande, il grado di soddisfazione rilevato nell'ambito dell'indagine relativa al 2018 è più elevato. La modifica delle modalità di consegna del questionario costituisce un limite alla comparabilità dei risultati.
- La stessa tendenza al miglioramento del grado di soddisfazione si ritrova anche per le cliniche che hanno spedito il questionario a casa dei pazienti (cioè quelle escluse dalle analisi principali del rapporto, ma i cui risultati sono stati inseriti negli allegati).

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

Le figure da 14 a 19 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa, 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. 14-19): spiegazioni**

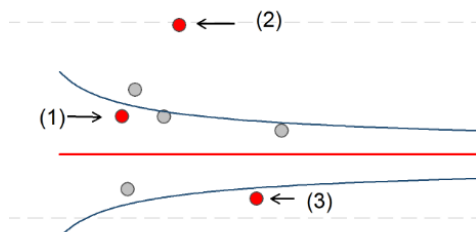
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento e la risposta alla domanda in esame.
- La linea 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 degli ospedali; non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (intervallo di confidenza del 95% – IC95%). 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

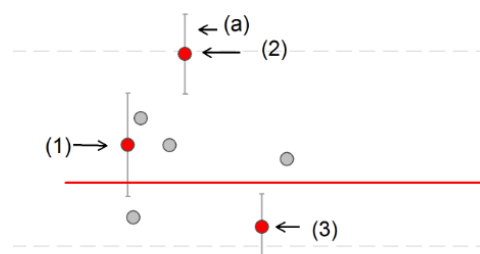
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC del 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate delle cliniche di cui agli allegati. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto non figurano gli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



- Le cliniche che si situano *all'interno* dell'imbuto compreso nei limiti blu (1) hanno valori aggiustati che dal punto di vista statistico *non* sono significativamente diversi dal valore medio del collettivo totale. Gli ospedali che si situano all'esterno dell'imbuto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) hanno una media aggiustata che dal punto di vista statistico è significativamente diversa dal valore medio del collettivo totale.
- Se dal punto di vista statistico un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo totale, la differenza rispetto alla media totale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).
- Per ogni clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).
- Quando l'IC95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate degli ospedali (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

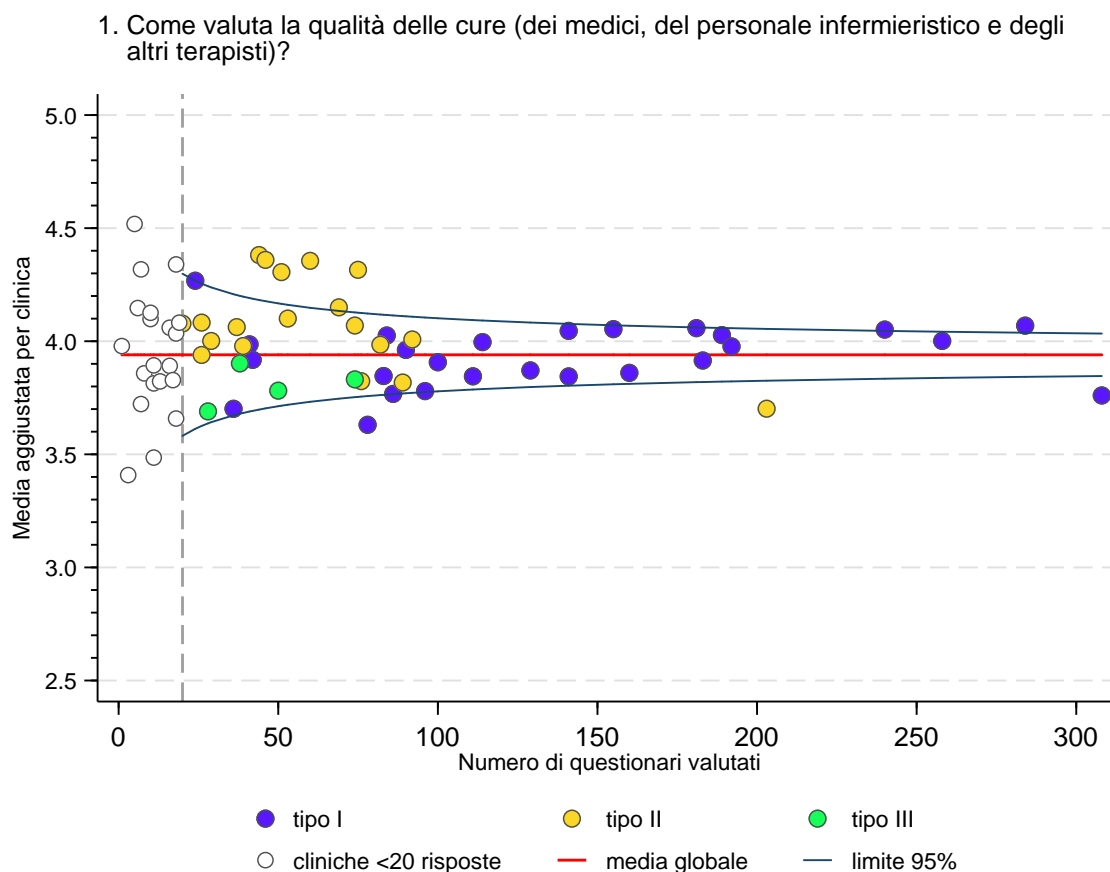
*I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 10 (medie aggiustate per clinica, con i rispettivi intervalli di confidenza) sopra raffigurati danno le stesse informazioni, ma con modalità diverse.*

*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 esplicitiva 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 ricovero in clinica. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie degli ospedali con una proporzione elevata di pazienti con uno stato di salute autovalutato 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 sulle altre variabili.

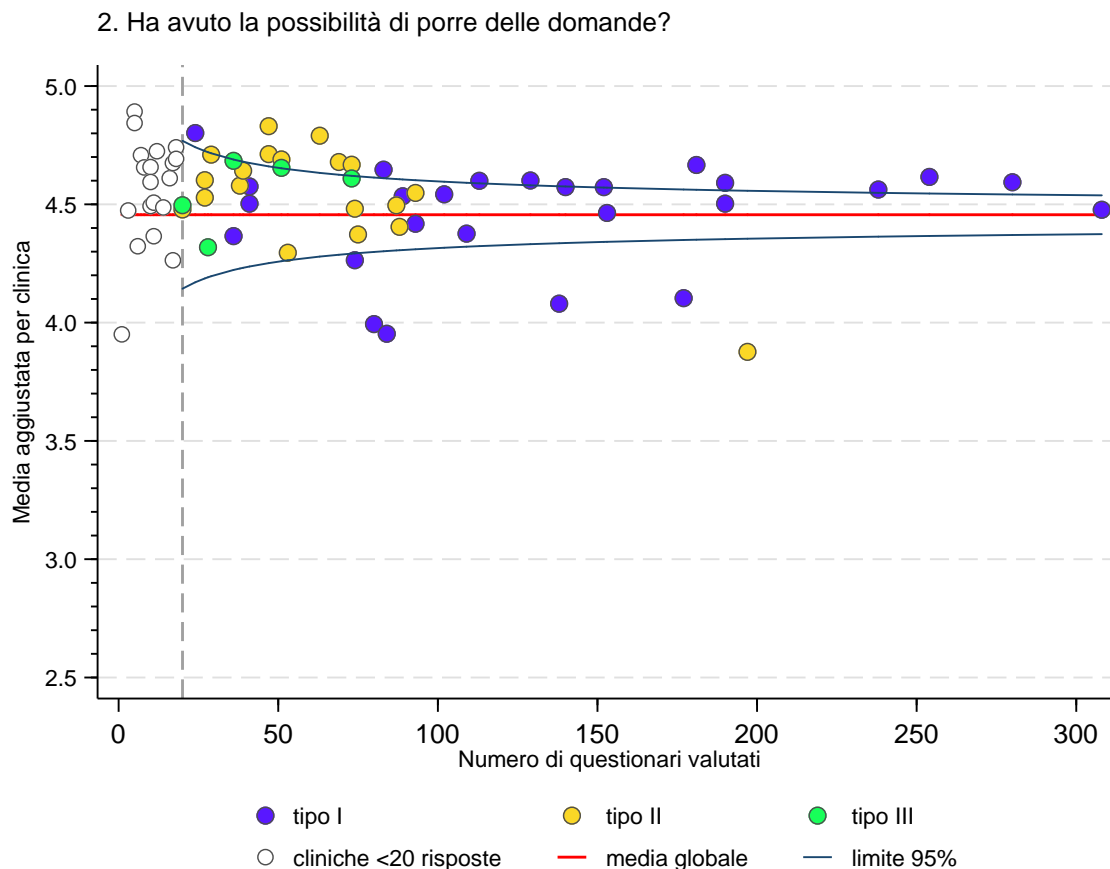
**Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5152).**



**Note**

- Per le 49 cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 1 corrisponde a 3,9; il valore più basso osservato è di 3,6 e quello più elevato di 4,4 (scarto max.: 0,8).
- N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento.
- I valori delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

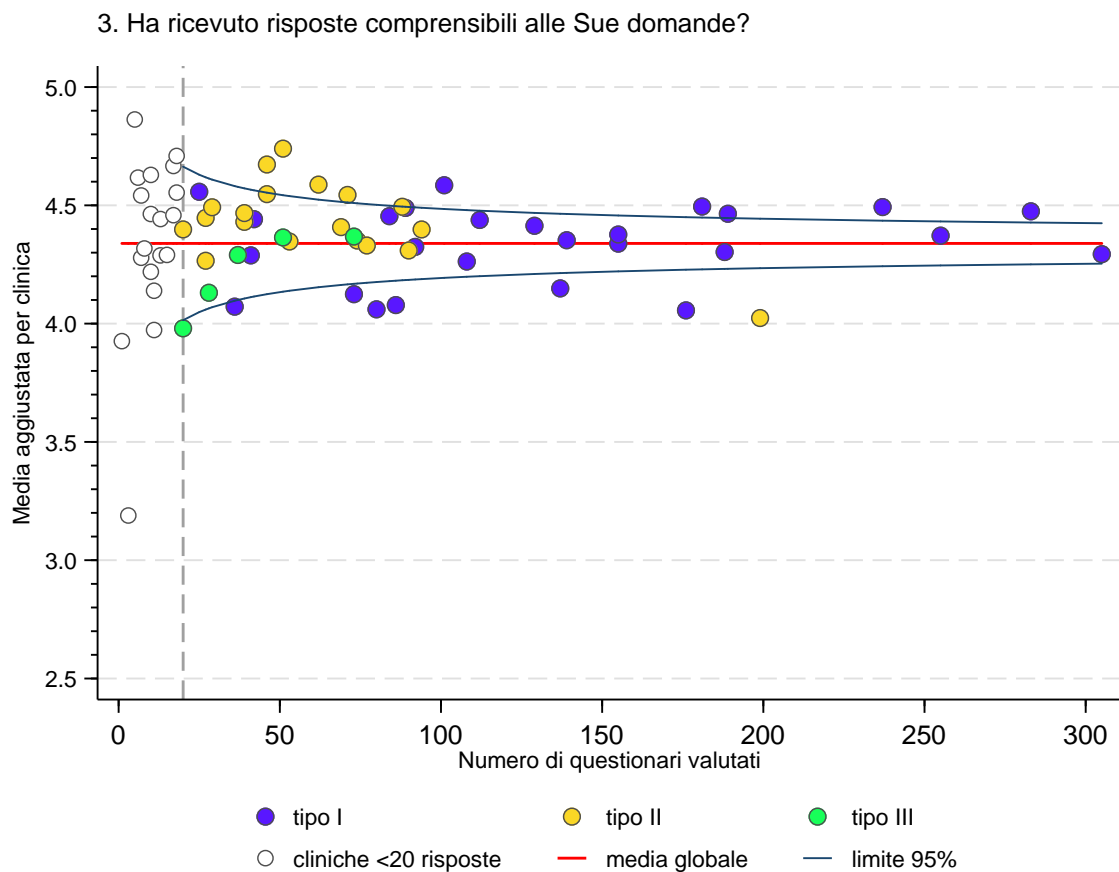
**Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5103)**



**Note**

- Per le 50 cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 2 corrisponde a 4,5; il valore più basso osservato è di 3,9 e quello più elevato di 4,8 (scarto max.: 1,0).
- N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento.
- I valori delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

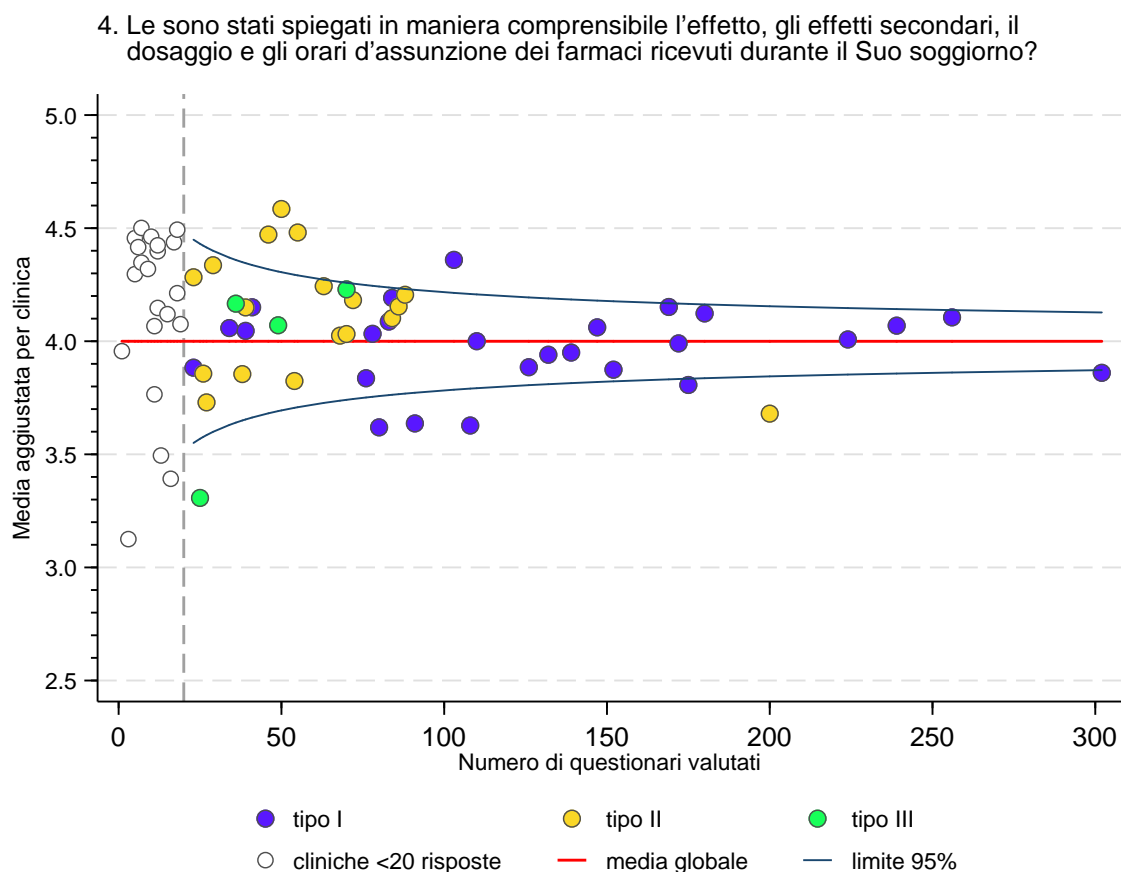
**Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5108)**



**Note**

- Per le 50 cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 3 corrisponde a 4,3; il valore più basso osservato è di 4,0 e quello più elevato di 4,7 (scarto max.: 0,8).
- N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento.
- I valori delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

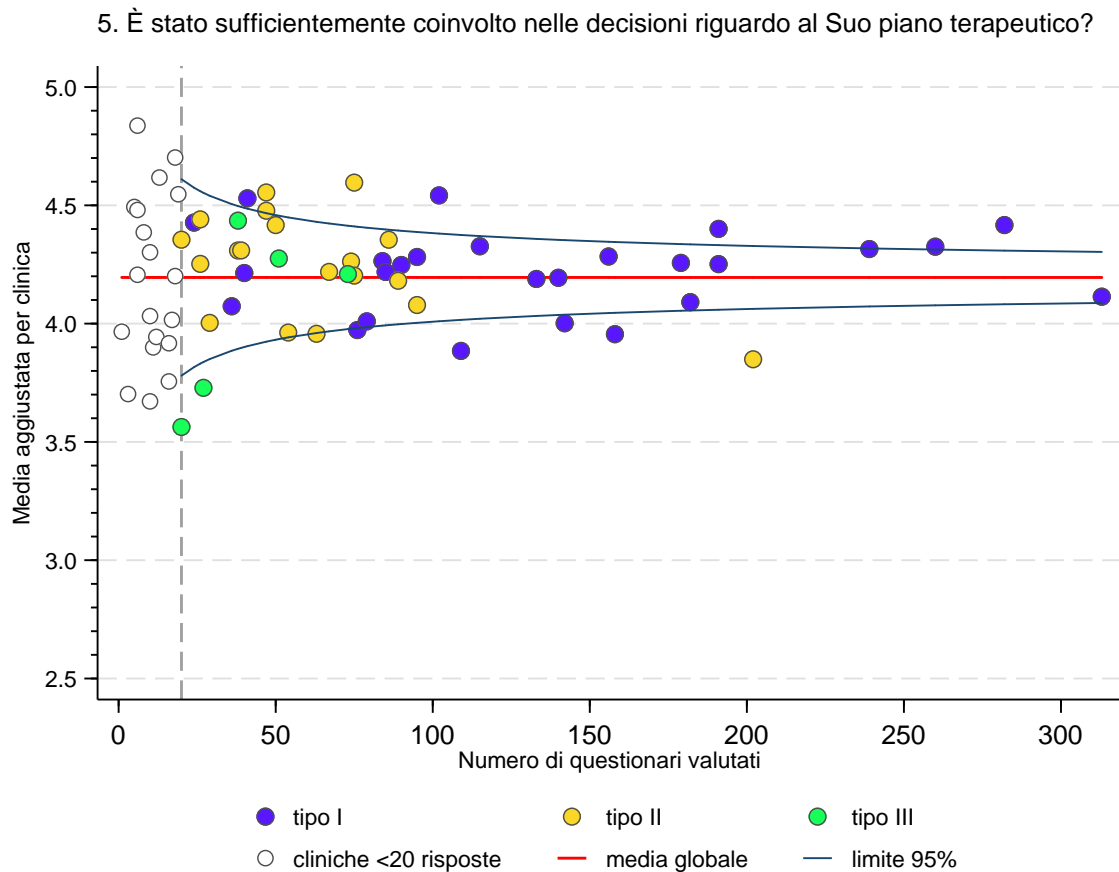
**Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4888)**



**Note**

- Per le 48 cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 4 corrisponde a 4,0; il valore più basso osservato è di 3,3 e quello più elevato di 4,6 (scarto max.: 1,3).
- N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento.
- I valori delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

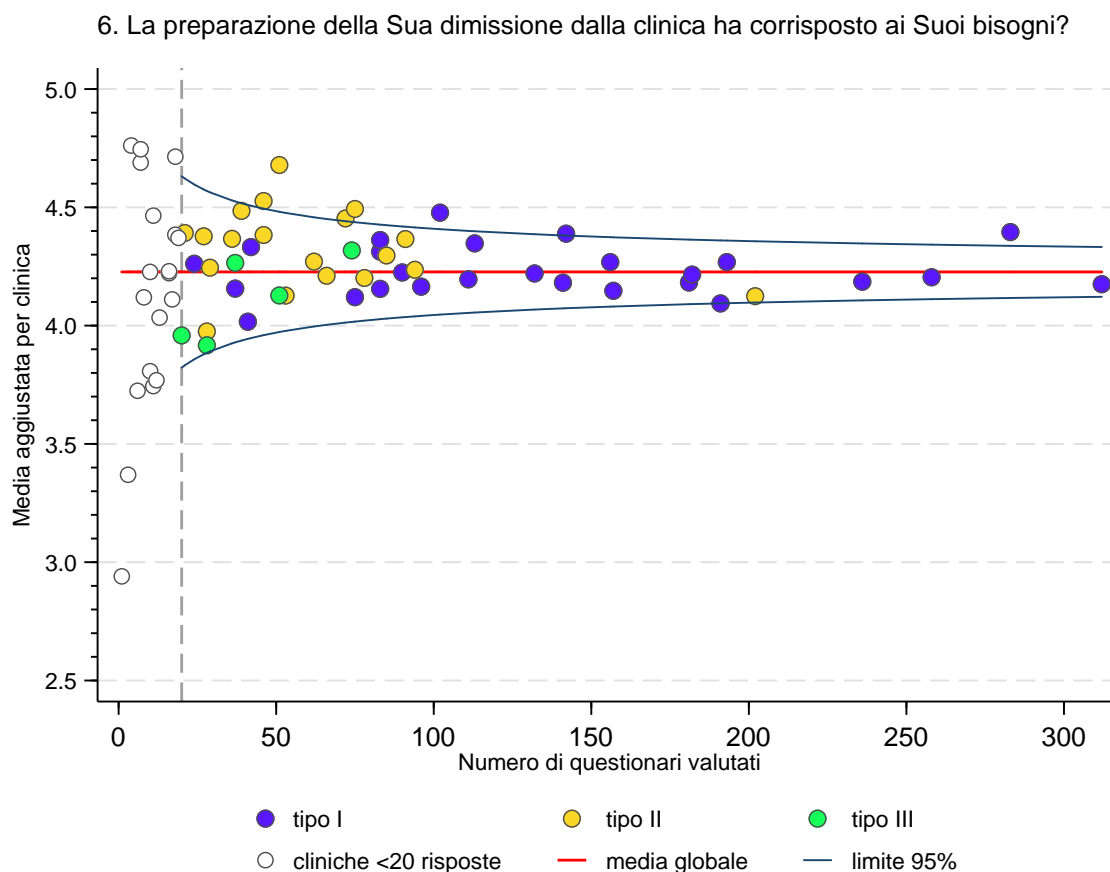
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5158)



#### Note

- Per le 50 cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 5 corrisponde a 4,2; il valore più basso osservato è di 3,6 e quello più elevato di 4,6 (scarto max.: 1,0).
- N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento.
- I valori delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

**Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5162)**



**Note**

- Per le 50 cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 6 corrisponde a 4,2; il valore più basso osservato è di 3,9 e quello più elevato di 4,7 (scarto max.: 0,8).
- N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento.
- I valori delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

**Commenti sui risultati dei sei *funnel plot* (per le cliniche con  $\geq 20$  risposte):**

- In tutti i grafici, la maggior parte dei valori si situa tra i limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Un numero variabile di cliniche 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 1, 3 e 6 («qualità delle cure», «risposte comprensibili» e «preparazione alla dimissione»).
- La media aggiustata più elevata è pari a 4,8 e corrisponde alla domanda 2 «possibilità di porre domande»; si tratta anche della domanda con l'effetto plafond più marcato. La media aggiustata meno elevata è pari a 3,3 (domanda 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 (comunque superiore a 20).
- 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 4893 (domanda 4) e 5167 (domanda 6), il che corrisponde rispettivamente al 77 e all'81% dei 6351 questionari ritornati (tab. 7). A porre problemi sono stati in particolare i dati mancanti relativi alle domande personali (età, sesso ecc.) utilizzati per l'aggiustamento. È così che per le analisi aggiustate si è giunti a tali tassi di questionari presi in considerazione.



## 4 Sintesi e conclusioni

---

Il presente rapporto illustra i risultati del secondo sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria in Svizzera. Nell'ambito dell'indagine relativa al 2018 il questionario è stato consegnato personalmente al paziente prima del termine del ricovero anziché spedito a casa del paziente dopo la sua dimissione (procedura del 2017). Il presente rapporto illustra soltanto i risultati delle cliniche che hanno rispettato la procedura prevista per il 2018.

### Riassunto dei principali risultati

Nel complesso, per l'indagine relativa al 2018 il tasso di risposta ammonta al 44,1%, pur variando fortemente da una clinica all'altra (dal 2 a quasi il 100%). L'età media dei partecipanti è di 47 anni, con oltre la metà dei pazienti al di sotto dei 50 anni. La ripartizione uomini-donne è leggermente a favore di queste ultime (52,2%), e circa un paziente su sei (14,8%) era ricoverato in divisione privata o semiprivata. Otto pazienti su dieci (82,6%) riteneva peraltro che il proprio stato di salute fosse buono, molto buono od ottimo. Dalla variabile «ricovero a scopo di assistenza», rilevata per la prima volta nel 2018, risulta che circa il 10% dei pazienti era stato ricoverato a tal fine.

In generale, il grado di soddisfazione medio varia, a seconda delle domande, fra 3,9 e 4,5 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 «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 l'1,9% per la domanda «possibilità di porre domande» e l'11,6% 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 dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati maggiore a quella dovuta esclusivamente al caso. Queste differenze tra cliniche sono meno appariscenti per la domanda sulla «preparazione alla dimissione».

### Discussione dei risultati e commenti all'indagine relativa al 2018

Il *tasso di risposta* per questo secondo sondaggio nazionale destinato ai pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche è quasi 1,7 volte più elevato (17,6 punti percentuali) rispetto a quello rilevato nell'ambito del primo sondaggio nazionale condotto sei mesi prima. La modifica delle modalità di distribuzione del questionario, ovvero la consegna diretta ai pazienti prima del termine del ricovero anziché l'invio per posta come nel 2017, sembra aver avuto l'effetto auspicato, ovvero un netto aumento del tasso di risposta. Occorre tuttavia precisare che tale incremento non è stato osservato per tutte le cliniche: alcune di esse hanno invece registrato un calo del tasso di risposta. Dato che le cliniche non avevano ricevuto istruzioni rigorose per la consegna del questionario è possibile che vi siano state differenze nelle modalità di consegna del questionario ai pazienti. Ad esempio, la combinazione del questionario ANQ con il questionario BSCL (Brief Symptom Checklist), che è invece obbligatorio, può aver fatto aumentare il numero di risposte per queste cliniche. Al contempo, le possibilità offerte per il ritorno del questionario (consegna al personale della clinica o deposito in una cassetta delle lettere presso l'istituzione o all'esterno) possono aver avuto un impatto sul tasso di risposta poiché alcuni pazienti potrebbero essersi sentiti più motivati a rispondere. Per determinate cliniche si constatano differenze importanti tra un'indagine e l'altra anche in termini di numero di questionari consegnati. Ad esempio, una clinica ha distribuito il 36% di questionari in più e un'altra il 30% in meno rispetto al 2017. 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 soli sei mesi. A queste differenze possono aver contribuito problemi nella gestione delle liste dei pazienti ammissibili. Per spedire il questionario per posta come nel 2017 era indispensabile un indirizzo valido, che però non è sempre disponibile per i pazienti ricoverati in psichiatria. Questo problema non riguarda la consegna diretta ai pazienti come nel 2018, per cui potenzialmente sarebbe possibile distribuire un numero maggiore di questionari. Anche il fatto di includere nell'indagine persone affette da demenza può portare a differenze nella determinazione del numero di questionari ritornati. Mentre spedire il questionario per posta non dovrebbe porre problemi non essendo quest'ultimo basato su diagnosi, la consegna del questionario da parte del personale della clinica potrebbe esserne influenzata: il personale potrebbe essere reticente a consegnare un questionario a persone che a suo avviso non sono in grado di rispondervi. Sono indispensabili istruzioni rigorose e chiarimenti per determinare in modo omogeneo e affidabile il numero di questionari consegnati ai pazienti.

Per quanto concerne la **qualità dei dati relativi al 2018**, tra il 2017 e il 2018 si osserva innanzitutto un aumento della quota di risposte mancanti per le variabili che fungono da fattori di aggiustamento. Questo si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, che sono disponibili soltanto per i pazienti che hanno risposto a tutti i fattori di aggiustamento. Mentre nel 2017 un decimo dei partecipanti non veniva preso in considerazione nei modelli aggiustati, nel 2018 questo rapporto è salito a un ottavo.

Per quanto riguarda la qualità dei dati in termini di validità della misurazione, occorre rammentare che nel 2018 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 dall'ospedale 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. Per far fronte a tali problemi, questa domanda dovrebbe essere adattata (riformulata o precisata).

Nel 2018 si nota inoltre che le **caratteristiche dei partecipanti** erano leggermente diverse rispetto a quelle dell'indagine precedente (età più bassa, proporzione uomini-donne più equilibrata, quota meno significativa di pazienti con divisione privata o semiprivata, stato di salute autovalutato migliore), ma va anche fatto presente che le caratteristiche della popolazione fonte non sono note e che non è pertanto possibile analizzare la rappresentatività di tali campioni (né per il 2017 né per il 2018). Nel 2018, tuttavia, la ripartizione uomini-donne si avvicinava a quella dei dati pubblicati dall'Ufficio federale di statistica (UST; 50,4% di donne nel 2017) (12), simbolo di una ripartizione equilibrata tra i sessi dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche.

Infine, va segnalato che la variabile «ricovero a scopo di assistenza», rilevata per la prima volta nel 2018 e utilizzata per l'aggiustamento, ha posto problemi sotto diversi punti di vista. In primo luogo non tutte le cliniche hanno seguito la stessa procedura: avrebbe infatti dovuto essere rilevata soltanto in un campo, ma ciò non è stato fatto sistematicamente, causando di conseguenza dei problemi di interpretazione. In secondo luogo, alcune cliniche hanno criticato tale codifica per motivi etici e morali, poiché la variabile era rilevata all'insaputa dei pazienti. Infine, secondo alcuni esperti in psichiatria sembrano esistere differenze nell'applicazione di questa misura di ricovero a scopo di assistenza, sia tra

i Cantoni che tra le istituzioni, nonostante la revisione del diritto a tutela dei minori e degli adulti del 2013 (21).

Anche se potenzialmente presenti, non possono essere determinati gli effetti sul grado di soddisfazione dei cambiamenti in termini di qualità dei dati per il 2018 (ovvero percentuale di dati mancanti e validità delle misurazioni) legati alle diverse variabili di aggiustamento.

Nel 2018 i **valori medi relativi alla soddisfazione** si sono rivelati discretamente più elevati e le quote di risposte problematiche meno significative rispetto a quelle ottenute nel 2017. In un contesto generale volto a migliorare l'assistenza istituzionale, l'evoluzione positiva osservata e condivisa anche dalle cliniche che hanno partecipato alla rilevazione dei dati per il 2018 ma che non sono state incluse nel presente rapporto potrebbe rappresentare un miglioramento effettivo del grado di soddisfazione dei pazienti interessati. Tale andamento non deve necessariamente essere interpretato come l'espressione di una tendenza temporale positiva. In effetti, a questi cambiamenti hanno potuto contribuire diversi fattori. Ne sono un esempio le caratteristiche dei partecipanti nel 2018, leggermente diverse da quelle del 2017, che possono aver avuto un influsso non indifferente sul grado di soddisfazione dei pazienti (15, 16 e 17). Rientrano inoltre fra tali potenziali cause la consegna diretta del questionario presso la clinica e il possibile aumento dei fattori di distorsione menzionati, e infine il caso e la variabilità dell'evoluzione della soddisfazione, rappresentata da due sole misurazioni nel tempo.

I risultati di questo sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2018 devono essere considerati e interpretati tenendo conto di diversi limiti, molti dei quali condivisi da tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione dell'ANQ, mentre altri specifici all'indagine relativa al 2018. In primo luogo l'effetto plafond, sempre presente e anche leggermente più marcato rispetto al 2017, 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 risulterebbero probabilmente più contrastanti. Secondariamente, in assenza di dati comparativi della popolazione «fonte» (ovvero tutti i pazienti ammissibili) la rappresentatività del campione di partecipanti non ha potuto essere dimostrata, e questo malgrado un tasso di risposta nettamente più elevato rispetto alla prima indagine. 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 al 2018, 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**

Rispetto al primo sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche, il secondo è caratterizzato da un aumento complessivo del tasso di risposta, con una persistenza delle variazioni significative tra una clinica e l'altra, una tendenza al peggioramento della qualità dei dati

rilevati (in termini di quota di dati mancanti e di incertezze concernenti l'omogeneità nella rilevazione dei dati, e quindi di validità) e un miglioramento dei valori medi relativi alla soddisfazione.

Idealmente si auspicano un buon tasso di risposta e una buona qualità dei dati rilevati. La scelta di una modalità di consegna del questionario (consegna personalmente al paziente o spedizione per posta) si è rivelata molto complicata per l'ANQ, ed è stata effettuata tenendo conto non soltanto degli aspetti metodologici, ma anche dei diversi punti di vista delle parti in causa. Benché un tasso di risposta più elevato, da solo, non possa garantire una migliore rappresentatività, i risultati di un'indagine con un tasso di partecipazione contenuto saranno sempre percepiti come poco credibili o addirittura non pertinenti da parte dell'opinione pubblica.

Visto quanto sopra, per il sondaggio psichiatrico relativo al 2019 l'ANQ ha deciso di mantenere la modalità di consegna del questionario personalmente ai pazienti al termine del ricovero. Per far fronte ai problemi legati a questo tipo di diffusione del questionario descritti nel presente rapporto, si raccomanda di fornire istruzioni rigorose e standardizzate al fine di armonizzare le modalità di consegna del questionario, di determinare il numero di pazienti ammissibili sulla base di criteri oggettivi e standardizzati e di favorire la distribuzione del questionario da parte del personale amministrativo e il suo ritorno in una cassetta delle lettere, per limitare i potenziali fattori di distorsione nelle risposte. Per l'edizione 2019 l'ANQ ha adottato misure in tal senso, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati ed evitare, almeno parzialmente, i limiti. Il problema principale rimarrà l'applicazione delle nuove istruzioni da parte delle cliniche psichiatriche, che avranno una responsabilità maggiore per garantire uno svolgimento corretto ed equo del sondaggio nazionale.

Oltre a ciò, per garantire una rilevazione uniforme dei dati relativi allo statuto «ricovero a scopo di assistenza», i pazienti saranno invitati a riportarlo personalmente.

## Bibliografia

---

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.  
[https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ\\_Patientenzufriedenheit\\_Abschlussbericht\\_Testverfahren.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2017/12/ANQ_Patientenzufriedenheit_Abschlussbericht_Testverfahren.pdf) (in francese e in tedesco)  
Versione breve (in italiano): [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Soddisfazione-pazienti\\_Rapporto-finale-test\\_Versione-breve.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Rapporto-finale-test_Versione-breve.pdf)
2. *Misurazione della soddisfazione dei pazienti nella psichiatria per adulti con il questionario breve dell'ANQ*. Informazioni sugli adeguamenti – primavera 2018, [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ-Info\\_PSI\\_Soddisfazione-pazienti\\_gen18.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ-Info_PSI_Soddisfazione-pazienti_gen18.pdf)
3. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016
4. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati*, [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Regolamento-dei-dati.pdf](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 measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag.629
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): pagg. 348-55
11. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): pagg. 1020-6
12. Hopitaux, patients, hospitalisations; sito dell'Ufficio federale di statistica, visitato il 15.06. 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: 108
15. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): pagg. 719-25

16. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): pagg. 1085-93
17. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): pagg. 1-244
18. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10
19. Pernegger, T.V., Chamot, E. et Bovier, P.A..2005. *Non response bias in a survey of patient perceptions of hospital care*. Med Care 43: 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](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, pagg. 99-112.

## Indice delle figure

---

Figura 1: tasso di risposta per clinica, 2017 e 2018.....	8
Figura 2: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2017 e 2018.....	10
Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2017 e 2018.....	10
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2017 e 2018.....	11
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017 e 2018.....	11
Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2017 e 2018.....	12
Figura 7: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2018.....	12
Figura 8: ripartizione dei pazienti secondo la variabile «ricovero a scopo di assistenza», 2018.....	13
Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2018.....	14
Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2018.....	16
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica II: cliniche specializzate, 2018.....	18
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti: tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze, 2018.....	20
Figura 13: grado di soddisfazione per i primi due sondaggi, 2017 e 2018.....	22
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5152). ....	26
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5103).....	27
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5108).....	28
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4888).....	29
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5158).....	30
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5162).....	31

## Indice delle tabelle

---

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2018.....	9
Tabella 2: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2017 e 2018.....	9
Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda .....	15
Tabella 4: risultati descrittivi: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta .....	17
Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche specializzate .....	19
Tabella 6: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze.....	21
Tabella 7: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2018.....	42
Tabella 8: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2018.....	42
Tabella 9: risultati dei sondaggi sulla soddisfazione, 2017 e 2018.....	42
Tabella 10: risultati per clinica nel 2018: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate .....	43
Tabella 11: risultati delle cliniche i cui dati non sono stati inclusi nelle analisi di questo rapporto .....	49

---



## Allegati

---

### Glossario

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

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

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

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

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

**Effetto plafond:** un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si 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 analyses*). Per il calcolo delle medie non aggiustate, quindi, sono stati presi in considerazione tutti i questionari con una risposta valida alla domanda in questione. Nel calcolo delle medie aggiustate, invece, sono stati inclusi soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento.

**Tabella 7: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2018**

Tipo di clinica	N questionari	Dati completi per domanda						Con fattori di aggiustamento	Completezza questionario
		1	2	3	4	5	6		
<b>Tipo I</b>	4'446	80.6%	79.5%	79.4%	76.2%	80.5%	80.5%	82.0%	74.6%
<b>Tipo II</b>	1'590	81.4%	81.6%	81.9%	77.8%	81.9%	82.0%	83.5%	77.0%
<b>Tipo III</b>	315	87.6%	86.7%	87.0%	82.9%	87.9%	88.3%	88.9%	84.4%
<b>Totale</b>	6'351	81.1%	80.3%	80.4%	77.0%	81.2%	81.3%	82.7%	75.7%

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

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

Completezza questionario: proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

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

**Tabella 8: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2018**

		Fascia d'età							
Totale		18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	
2018	N	5'907	1042	1025	1236	1344	668	404	183
	%	100%	18%	17%	21%	23%	11%	7%	3%

**Tabella 9: risultati dei sondaggi sulla soddisfazione, 2017 e 2018**

Domanda	2017		2018	
	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Media	Intervallo di confidenza del 95%
<b>1: Qualità delle cure</b>	3.74	[3.71-3.77]	3.94	[3.92-3.96]
<b>2: Possibilità di porre domande</b>	4.27	[4.24-4.30]	4.46	[4.44-4.47]
<b>3: Risposte comprensibili</b>	4.15	[4.12-4.18]	4.34	[4.32-4.36]
<b>4: Spiegazione farmaci</b>	3.82	[3.78-3.86]	4.00	[3.97-4.03]
<b>5: Partecipazione decisioni</b>	3.99	[3.95-4.02]	4.20	[4.17-4.22]
<b>6: Preparazione dimissione</b>	3.98	[3.94-4.02]	4.23	[4.20-4.25]

Media: media del collettivo totale

**Tabella 10: risultati per clinica nel 2018: numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate**

**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%

Codi- ce	Tasso di risposte		Risposte nel 2018		Domanda 1 media			Domanda 2 media			Domanda 3 media			Domanda 4 media			Domanda 5 media			Domanda 6 media		
					(collettivo: 3.94)			(collettivo: 4.46)			(collettivo: 4.34)			(collettivo: 4.00)			(collettivo: 4.20)			(collettivo: 4.23)		
	2017	2018	N	Fatt. agg.	n-a 2017	n-a 2018	agg [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	agg [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	agg [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	agg [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	agg [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	agg [IC95%] 2018
1	22.4%	29.8%	362	79.8%	3.72	3.99	4.07 [3.98, 4.16]	4.23	4.55	4.59 [4.51, 4.68]	4.19	4.43	4.47 [4.39, 4.56]	3.62	4.06	4.11 [3.97, 4.24]	3.93	4.35	4.42 [4.31, 4.52]	3.90	4.32	4.40 [4.29, 4.50]
2	23.6%	43.5%	395	80.8%	3.63	3.78	3.76 [3.67, 3.85]	4.28	4.46	4.48 [4.40, 4.55]	4.17	4.31	4.29 [4.21, 4.37]	3.69	3.89	3.86 [3.74, 3.98]	3.84	4.09	4.11 [4.01, 4.22]	3.90	4.17	4.18 [4.08, 4.28]
3	26.6%	52.7%	237	82.3%	3.74	4.02	4.03 [3.91, 4.14]	4.31	4.57	4.59 [4.49, 4.69]	4.23	4.43	4.46 [4.36, 4.57]	3.70	4.08	4.12 [3.97, 4.28]	3.98	4.33	4.40 [4.27, 4.53]	3.97	4.22	4.27 [4.14, 4.40]
4	25.3%	28.0%	172	82.6%	3.63	3.87	3.84 [3.71, 3.98]	4.27	4.55	4.57 [4.46, 4.69]	4.21	4.32	4.35 [4.23, 4.47]	3.69	3.98	3.94 [3.76, 4.12]	3.97	4.18	4.19 [4.04, 4.35]	4.08	4.20	4.18 [4.03, 4.33]
6	29.9%	52.4%	220	85.5%	3.58	3.96	4.06 [3.94, 4.17]	4.24	4.58	4.67 [4.56, 4.77]	4.09	4.40	4.49 [4.39, 4.60]	3.66	4.03	4.15 [3.99, 4.31]	3.84	4.16	4.26 [4.12, 4.39]	3.90	4.05	4.18 [4.05, 4.31]
7	30.9%	80.6%	295	89.2%	3.93	3.97	4.00 [3.90, 4.10]	4.46	4.58	4.62 [4.53, 4.70]	4.18	4.36	4.37 [4.28, 4.46]	4.01	4.03	4.07 [3.93, 4.21]	4.17	4.32	4.33 [4.21, 4.44]	3.98	4.16	4.20 [4.09, 4.31]
8	20.9%	49.4%	202	77.7%	3.81	4.08	4.05 [3.93, 4.18]	4.22	4.54	4.57 [4.46, 4.68]	4.22	4.33	4.34 [4.22, 4.45]	3.83	4.11	4.06 [3.89, 4.23]	4.06	4.31	4.28 [4.14, 4.43]	4.04	4.27	4.27 [4.13, 4.41]
9	21.8%	31.3%	196	82.7%	3.46	3.82	3.86 [3.74, 3.98]	4.07	4.42	4.46 [4.35, 4.57]	3.97	4.32	4.38 [4.26, 4.49]	3.64	3.81	3.87 [3.70, 4.05]	3.84	3.93	3.96 [3.81, 4.10]	3.76	4.10	4.15 [4.01, 4.29]
10	19.9%	29.7%	204	70.6%	3.78	3.99	4.05 [3.91, 4.18]	3.92	4.05	4.08 [3.96, 4.20]	3.95	4.09	4.15 [4.03, 4.27]	3.88	3.91	3.95 [3.77, 4.13]	3.88	4.00	4.00 [3.85, 4.15]	4.04	4.35	4.39 [4.24, 4.54]
11	31.3%	73.9%	278	87.1%	4.01	4.04	4.05 [3.95, 4.15]	4.64	4.57	4.56 [4.47, 4.65]	4.40	4.47	4.49 [4.40, 4.59]	4.10	4.02	4.01 [3.87, 4.15]	4.28	4.31	4.32 [4.20, 4.43]	4.04	4.17	4.19 [4.07, 4.30]
12	60.9%	43.7%	83	83.1%	4.31	4.00	4.15 [3.96, 4.34]	4.79	4.63	4.68 [4.51, 4.84]	4.51	4.32	4.41 [4.24, 4.58]	4.28	4.20	4.24 [3.98, 4.51]	4.48	4.22	4.22 [4.00, 4.44]	4.38	4.16	4.21 [3.99, 4.43]

Codice	Tasso di risposte		Risposte nel 2018		Domanda 1 media			Domanda 2 media			Domanda 3 media			Domanda 4 media			Domanda 5 media			Domanda 6 media				
					(collettivo: 3.94)			(collettivo: 4.46)			(collettivo: 4.34)			(collettivo: 4.00)			(collettivo: 4.20)			(collettivo: 4.23)				
					n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a
2017	2018	N	Fatt. agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018
13	30.8%	89.6%	240	76.2%	3.43	3.93	3.91 [3.80, 4.03]	3.65	4.10	4.10 [4.00, 4.21]	3.77	4.10	4.06 [3.95, 4.16]	3.51	3.87	3.81 [3.65, 3.97]	3.60	4.10	4.09 [3.96, 4.23]	3.76	4.24	4.22 [4.08, 4.35]		
14	26.2%	32.9%	113	80.5%	3.21	3.95	3.82 [3.65, 3.98]	3.90	4.46	4.40 [4.26, 4.55]	3.77	4.35	4.31 [4.16, 4.46]	3.65	4.25	4.21 [3.98, 4.43]	3.63	4.25	4.18 [3.99, 4.37]	3.73	4.47	4.37 [4.18, 4.55]		
15	16.5%	27.1%	99	90.9%	3.52	3.81	3.96 [3.80, 4.13]	4.13	4.43	4.53 [4.39, 4.68]	3.96	4.36	4.49 [4.34, 4.64]	3.56	4.02	4.19 [3.96, 4.42]	3.89	4.08	4.25 [4.06, 4.44]	3.68	4.05	4.22 [4.04, 4.41]		
16	19.4%	19.8%	95	82.1%	3.48	3.66	3.63 [3.45, 3.81]	4.04	4.26	4.26 [4.11, 4.42]	4.01	4.12	4.12 [3.96, 4.29]	3.56	3.88	3.84 [3.60, 4.08]	3.65	4.06	3.97 [3.76, 4.18]	3.93	4.16	4.12 [3.92, 4.32]		
17	61.7%	34.1%	44	88.6%	4.14	4.02	4.06 [3.80, 4.32]	4.59	4.51	4.58 [4.36, 4.80]	4.50	4.34	4.43 [4.20, 4.66]	4.44	4.33	4.34 [3.94, 4.73]	4.32	4.27	4.31 [4.02, 4.60]	4.23	4.41	4.49 [4.20, 4.77]		
18	28.8%	37.3%	137	84.7%	3.49	4.03	4.00 [3.85, 4.14]	4.12	4.57	4.60 [4.47, 4.73]	3.96	4.42	4.44 [4.30, 4.57]	3.72	4.04	4.00 [3.80, 4.20]	3.80	4.31	4.33 [4.16, 4.50]	3.94	4.37	4.35 [4.18, 4.51]		
20	18.3%	29.4%	160	83.7%	3.44	3.85	3.87 [3.73, 4.01]	4.18	4.56	4.60 [4.48, 4.72]	4.01	4.44	4.41 [4.29, 4.54]	3.56	3.90	3.89 [3.70, 4.07]	3.76	4.19	4.19 [4.03, 4.35]	3.62	4.22	4.22 [4.07, 4.37]		
21	65.7%	78.3%	65	96.9%	4.35	4.34	4.36 [4.15, 4.56]	4.69	4.82	4.79 [4.62, 4.96]	4.59	4.59	4.59 [4.41, 4.77]	4.44	4.47	4.48 [4.20, 4.77]	4.10	3.98	3.96 [3.73, 4.19]	4.09	4.30	4.27 [4.05, 4.50]		
22	19.6%	96.7%	267	76.4%	3.65	3.67	3.70 [3.59, 3.81]	3.57	3.85	3.88 [3.78, 3.97]	3.87	4.00	4.02 [3.92, 4.12]	3.54	3.70	3.68 [3.53, 3.83]	3.62	3.86	3.85 [3.72, 3.98]	3.88	4.05	4.12 [4.00, 4.25]		
24	28.3%	23.0%	45	91.1%	3.69	3.84	3.99 [3.74, 4.23]	4.33	4.49	4.58 [4.36, 4.79]	4.03	4.24	4.29 [4.07, 4.51]	3.80	3.95	4.05 [3.71, 4.38]	3.95	4.02	4.21 [3.93, 4.50]	3.98	3.82	4.02 [3.74, 4.29]		
25	18.1%	28.2%	117	83.8%	3.58	3.83	3.78 [3.62, 3.94]	4.26	4.44	4.42 [4.28, 4.56]	4.10	4.35	4.32 [4.18, 4.47]	3.67	3.66	3.64 [3.42, 3.86]	4.21	4.28	4.28 [4.10, 4.47]	3.97	4.19	4.16 [3.98, 4.35]		
26	29.5%	56.3%	134	76.9%	3.47	3.94	3.91 [3.75, 4.06]	4.11	4.51	4.54 [4.41, 4.68]	4.05	4.58	4.58 [4.44, 4.73]	4.11	4.40	4.36 [4.15, 4.57]	3.97	4.54	4.54 [4.36, 4.72]	4.19	4.50	4.48 [4.30, 4.65]		

Codice	Tasso di risposte		Risposte nel 2018		Domanda 1 media			Domanda 2 media			Domanda 3 media			Domanda 4 media			Domanda 5 media			Domanda 6 media		
					(collettivo: 3.94)			(collettivo: 4.46)			(collettivo: 4.34)			(collettivo: 4.00)			(collettivo: 4.20)			(collettivo: 4.23)		
					n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]
2017	2018	N	Fatt. agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
27	35.0%	72.8%	115	83.5%	3.53	3.95	4.01 [3.84, 4.17]	4.37	4.54	4.55 [4.41, 4.69]	4.03	4.38	4.40 [4.25, 4.54]	3.47	3.98	4.10 [3.87, 4.33]	3.69	4.04	4.08 [3.89, 4.26]	3.89	4.19	4.24 [4.05, 4.42]
28	27.5%	6.0%	19	89.5%	3.58	3.83	3.83	4.21	4.28	4.26	3.98	4.44	4.46	3.71	4.06	4.12	3.75	4.00	4.02	3.75	4.06	4.11
29	34.7%	45.7%	58	94.8%	4.00	4.11	4.10 [3.88, 4.32]	4.34	4.29	4.30 [4.11, 4.48]	4.10	4.36	4.35 [4.15, 4.54]	3.93	3.88	3.82 [3.54, 4.11]	4.07	3.98	3.96 [3.71, 4.21]	4.19	4.14	4.13 [3.88, 4.37]
30	48.3%	45.8%	54	88.9%	4.38	4.37	4.36 [4.12, 4.60]	4.81	4.87	4.83 [4.63, 5.03]	4.48	4.56	4.55 [4.33, 4.76]	4.26	4.19	4.15 [3.80, 4.50]	4.60	4.57	4.55 [4.28, 4.83]	4.25	4.41	4.38 [4.12, 4.65]
31	35.9%	23.5%	46	91.3%	3.89	3.96	3.92 [3.68, 4.16]	4.42	4.56	4.50 [4.29, 4.72]	4.39	4.48	4.44 [4.22, 4.66]	3.69	4.16	4.15 [3.82, 4.48]	4.06	4.53	4.53 [4.25, 4.81]	4.06	4.37	4.33 [4.06, 4.61]
32	25.6%	84.4%	146	56.8%	3.41	3.87	3.85 [3.67, 4.02]	3.70	4.04	3.99 [3.84, 4.15]	3.64	4.14	4.06 [3.90, 4.22]	3.18	3.77	3.62 [3.38, 3.86]	3.41	3.90	4.01 [3.81, 4.21]	3.81	4.12	4.16 [3.96, 4.35]
33	30.4%	48.7%	94	90.4%	3.98	4.09	4.03 [3.85, 4.20]	4.49	4.70	4.65 [4.50, 4.80]	4.44	4.51	4.45 [4.30, 4.61]	4.04	4.09	4.03 [3.79, 4.27]	4.16	4.31	4.26 [4.07, 4.46]	4.30	4.45	4.36 [4.17, 4.56]
34	34.5%	53.1%	60	85.0%	3.78	3.91	3.78 [3.56, 4.00]	4.25	4.70	4.65 [4.46, 4.85]	4.08	4.47	4.36 [4.17, 4.56]	3.93	4.20	4.07 [3.77, 4.37]	4.10	4.32	4.28 [4.02, 4.53]	4.02	4.23	4.13 [3.88, 4.38]
35	41.4%	32.1%	44	88.6%	3.46	3.88	3.98 [3.73, 4.23]	4.04	4.56	4.64 [4.42, 4.86]	3.98	4.32	4.47 [4.24, 4.69]	3.75	3.77	3.85 [3.51, 4.20]	3.72	4.26	4.31 [4.01, 4.60]	3.47	4.20	4.37 [4.07, 4.66]
36	18.7%	44.0%	214	91.1%	3.60	3.95	3.98 [3.86, 4.09]	4.38	4.48	4.50 [4.40, 4.60]	4.09	4.28	4.30 [4.20, 4.41]	3.78	3.95	3.99 [3.83, 4.15]	3.96	4.19	4.25 [4.12, 4.38]	4.14	4.08	4.09 [3.97, 4.22]
37	49.4%	77.0%	57	82.5%	4.00	4.37	4.38 [4.14, 4.62]	4.62	4.71	4.71 [4.51, 4.91]	4.24	4.69	4.67 [4.46, 4.88]	4.12	4.50	4.47 [4.16, 4.78]	4.19	4.51	4.48 [4.21, 4.74]	4.21	4.54	4.53 [4.27, 4.79]
38	48.3%	85.7%	78	96.2%	4.10	4.22	4.32 [4.13, 4.50]	4.56	4.58	4.67 [4.51, 4.83]	4.37	4.53	4.54 [4.38, 4.71]	4.26	3.90	4.03 [3.78, 4.28]	4.48	4.53	4.60 [4.39, 4.81]	4.31	4.37	4.49 [4.29, 4.70]

Codice	Tasso di risposte		Risposte nel 2018		Domanda 1 media			Domanda 2 media			Domanda 3 media			Domanda 4 media			Domanda 5 media			Domanda 6 media		
					(collettivo: 3.94)			(collettivo: 4.46)			(collettivo: 4.34)			(collettivo: 4.00)			(collettivo: 4.20)			(collettivo: 4.23)		
	2017	2018	N	Fatt. agg.	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]
39	37.0%	93.8%	76	97.4%	3.85	4.00	3.83 [3.65, 4.01]	4.38	4.69	4.61 [4.45, 4.77]	4.03	4.48	4.37 [4.20, 4.53]	3.97	4.40	4.23 [3.98, 4.48]	3.95	4.34	4.21 [4.00, 4.42]	3.92	4.51	4.32 [4.11, 4.52]
40	27.3%	68.9%	91	85.7%	3.70	3.77	3.82 [3.64, 4.00]	4.35	4.29	4.37 [4.21, 4.53]	4.36	4.27	4.33 [4.17, 4.49]	3.97	3.99	4.02 [3.77, 4.28]	4.08	4.17	4.26 [4.05, 4.47]	4.19	4.20	4.20 [4.00, 4.40]
41	17.6%	41.0%	107	80.4%	3.16	3.73	3.77 [3.60, 3.94]	3.35	4.01	3.95 [3.80, 4.10]	3.44	4.10	4.08 [3.93, 4.23]	3.08	4.07	4.09 [3.86, 4.32]	3.22	4.25	4.22 [4.02, 4.42]	3.53	4.30	4.31 [4.12, 4.51]
42	32.7%	73.6%	106	83.0%	4.08	3.82	3.98 [3.81, 4.16]	4.56	4.42	4.50 [4.35, 4.64]	4.44	4.41	4.49 [4.34, 4.65]	4.13	3.99	4.15 [3.93, 4.38]	4.36	4.21	4.35 [4.16, 4.55]	4.44	4.16	4.30 [4.10, 4.49]
43	33.3%	86.0%	92	81.5%	3.82	3.98	4.07 [3.89, 4.25]	4.29	4.42	4.48 [4.32, 4.64]	4.14	4.30	4.35 [4.19, 4.52]	4.12	4.10	4.18 [3.93, 4.43]	4.00	4.19	4.20 [3.99, 4.41]	4.00	4.35	4.45 [4.24, 4.66]
45	39.3%	50.8%	30	96.7%	4.38	3.90	4.00 [3.71, 4.29]	4.67	4.67	4.71 [4.46, 4.96]	4.52	4.40	4.49 [4.23, 4.75]	4.41	4.17	4.28 [3.84, 4.72]	4.52	3.97	4.00 [3.67, 4.34]	4.22	4.10	4.24 [3.92, 4.57]
46	45.8%	84.2%	64	79.7%	3.94	4.40	4.31 [4.09, 4.53]	4.25	4.73	4.69 [4.50, 4.88]	4.39	4.77	4.74 [4.54, 4.94]	4.10	4.61	4.58 [4.29, 4.88]	4.28	4.49	4.42 [4.16, 4.67]	4.31	4.73	4.68 [4.43, 4.93]
47	43.4%	41.8%	23	78.3%	3.81	3.74	4.03	4.39	4.64	4.74	4.12	4.45	4.55	3.84	4.27	4.44	3.76	4.00	4.20	3.55	4.13	4.38
48	16.5%	23.6%	42	88.1%	3.87	3.63	3.70 [3.44, 3.96]	4.50	4.33	4.37 [4.14, 4.59]	4.22	4.10	4.07 [3.84, 4.31]	3.90	4.00	4.06 [3.70, 4.42]	4.09	4.05	4.07 [3.77, 4.38]	4.13	4.17	4.16 [3.87, 4.45]
49	31.2%	34.7%	26	80.8%	3.63	4.08	4.08 [3.73, 4.43]	4.36	4.48	4.48 [4.17, 4.78]	4.29	4.40	4.40 [4.08, 4.71]	3.85	4.17	4.21 [3.95, 4.76]	4.03	4.33	4.35	4.07	4.31	4.39 [4.01, 4.78]
50	17.0%	20.4%	21	90.5%	3.69	3.95	4.08	4.41	4.65	4.67	4.37	4.59	4.67	4.29	4.33	4.42	4.36	4.47	4.55	4.03	4.21	4.37
51	12.3%	54.9%	139	81.3%	3.54	3.85	3.84 [3.70, 3.99]	3.96	4.38	4.38 [4.25, 4.51]	4.04	4.30	4.26 [4.13, 4.40]	3.92	3.61	3.63 [3.43, 3.83]	3.85	3.93	3.88 [3.71, 4.06]	3.73	4.18	4.20 [4.03, 4.36]

Codice	Tasso di risposte		Risposte nel 2018		Domanda 1 media			Domanda 2 media			Domanda 3 media			Domanda 4 media			Domanda 5 media			Domanda 6 media		
					(collettivo: 3.94)			(collettivo: 4.46)			(collettivo: 4.34)			(collettivo: 4.00)			(collettivo: 4.20)			(collettivo: 4.23)		
					n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]
2017	2018	N	Fatt. agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	
52	36.8%	81.5%	44	86.4%	3.56	4.05	3.90 [3.65, 4.16]	4.24	4.75	4.68 [4.46, 4.91]	3.92	4.31	4.29 [4.06, 4.52]	3.55	4.24	4.17 [3.82, 4.52]	4.36	4.52	4.44 [4.14, 4.73]	3.76	4.37	4.27 [3.97, 4.56]
53	37.9%	42.3%	30	83.3%	4.48	4.36	4.27 [3.95, 4.59]	4.80	4.86	4.80 [4.52, 5.08]	4.72	4.62	4.56 [4.27, 4.84]	4.48	4.07	3.88 [3.45, 4.32]	4.84	4.50	4.43 [4.06, 4.80]	4.52	4.43	4.26 [3.90, 4.62]
54	47.5%	69.4%	25	84.0%	4.11	4.00	3.66 [4.19, 4.80]	4.61	4.67	4.50 [3.66, 4.30]	4.56	4.21	3.98	4.69	4.39	4.08	4.47	3.83	3.56 [3.16, 3.97]	4.47	4.38	3.96 [3.56, 4.35]
55	41.5%	2.0%	1	100%	3.88	4.00	3.98	4.12	4.00	3.95	4.12	4.00	3.93	4.07	4.00	3.96	4.47	4.00	3.97	4.00	3.00	2.94
56	43.6%	26.5%	13	84.6%	3.59	3.85	3.89	4.19	4.42	4.49	4.41	4.50	4.46	4.41	4.00	4.07	4.29	3.92	3.90	4.41	4.38	4.46
57	48.1%	41.7%	15	80.0%	3.83	3.57	3.49	4.23	4.43	4.37	3.92	4.00	4.14	4.08	4.13	4.15	4.00	4.00	3.94	3.46	3.60	3.77
58	35.1%	56.3%	9	66.7%	4.54	4.22	4.15	4.69	4.56	4.32	4.38	4.56	4.62	4.23	4.67	4.42	4.54	4.67	4.48	4.38	4.22	3.72
59	22.0%	71.0%	44	63.6%	3.85	3.94	3.94 [3.63, 4.25]	4.50	4.56	4.53 [4.27, 4.79]	4.38	4.34	4.27 [3.99, 4.54]	3.92	3.91	3.73 [3.32, 4.13]	4.31	4.52	4.44 [4.09, 4.80]	4.46	4.12	3.98 [3.64, 4.31]
60	26.0%	56.4%	31	87.1%	3.42	4.07	4.08 [3.78, 4.39]	4.15	4.61	4.60 [4.34, 4.86]	3.92	4.47	4.45 [4.17, 4.72]	3.23	3.90	3.86 [3.44, 4.27]	3.69	4.34	4.25 [3.90, 4.61]	3.31	4.42	4.38 [4.04, 4.72]
61	45.8%	91.7%	11	90.9%	3.27	3.91	4.13	4.09	4.55	4.59	3.55	3.91	4.22	3.10	4.27	4.46	3.64	4.00	4.03	2.55	3.73	3.81
62	25.6%	82.5%	33	84.8%	3.90	3.79	3.69 [3.39, 3.99]	4.50	4.38	4.32 [4.06, 4.58]	4.30	4.17	4.13 [3.86, 4.40]	4.25	3.42	3.31 [2.89, 3.73]	4.40	3.82	3.73 [3.38, 4.08]	4.40	4.00	3.92 [3.58, 4.25]
63	58.8%	76.5%	13	100%	3.20	4.00	3.82	4.10	4.83	4.72	3.78	4.54	4.44	4.29	4.58	4.40	3.30	4.77	4.62	3.50	4.23	4.03

Codi- ce	Tasso di risposte		Risposte nel 2018		Domanda 1 media			Domanda 2 media			Domanda 3 media			Domanda 4 media			Domanda 5 media			Domanda 6 media		
					(collettivo: 3.94)			(collettivo: 4.46)			(collettivo: 4.34)			(collettivo: 4.00)			(collettivo: 4.20)			(collettivo: 4.23)		
	2017	2018	N	Fatt. agg.	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]	n-a	n-a	agg [IC95%]
64	29.4%	12.9%	9	77.8%	4.30	4.44	4.32	4.60	4.78	4.71	4.60	4.44	4.28	4.11	4.43	4.46	4.50	4.86	4.84	4.50	4.56	4.69
65	75.0%	91.7%	11	100%	3.78	3.73	3.81	4.22	4.55	4.51	3.89	3.91	3.97	3.00	3.64	3.77	3.67	3.70	3.67	3.33	3.64	3.74
66	88.9%	60.0%	6	83.3%	4.43	4.50	4.52	5.00	4.83	4.84	4.63	4.83	4.86	4.57	4.20	4.30	4.63	4.50	4.49	4.63	4.80	4.76
67	12.5%	50.0%	20	90.0%	3.40	4.40	4.34	4.00	4.70	4.69	3.80	4.65	4.71	3.75	4.50	4.49	4.00	4.79	4.70	3.80	4.55	4.71
68	15.6%	51.4%	18	88.9%	3.40	4.17	4.06	4.00	4.67	4.61	3.80	4.35	4.29	4.40	3.50	3.39	3.40	4.06	3.92	3.60	4.44	4.23
70	26.7%	100%	12	58.3%	4.33	4.17	3.72	4.50	4.90	4.89	4.67	4.33	4.54	4.00	4.08	4.50	4.67	4.36	4.21	4.67	4.75	4.75
72	13.9%	87.5%	21	76.2%	3.80	3.90	3.89	4.80	4.44	4.49	4.20	4.12	4.29	3.50	3.56	3.49	4.40	3.90	3.76	3.60	4.19	4.22
73	21.4%	64.3%	9	88.9%	4.33	4.11	3.86	4.67	4.78	4.66	4.33	4.33	4.32	3.67	4.25	4.35	4.00	4.44	4.39	4.33	4.33	4.12
74	33.3%	100%	11	90.9%	5.00	4.27	4.10	3.50	4.82	4.66	4.50	4.73	4.63	4.50	4.44	4.32	4.50	4.55	4.30	4.50	4.36	4.23
77		75.0%	3	100%		3.67	3.41		4.67	4.47		3.33	3.19		3.33	3.13		4.00	3.70		3.67	3.37

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.



**Tabella 11: risultati delle cliniche i cui dati non sono stati inclusi nelle analisi di questo rapporto**

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 media non aggiustata		Domanda 2 media non aggiustata		Domanda 3 media non aggiustata		Domanda 4 media non aggiustata		Domanda 5 media non aggiustata		Domanda 6 media non aggiustata	
	2017	2018	N	Fatt. agg.	(collettivo: 3.93)		(collettivo:4.43)		(collettivo:4.32)		(collettivo: 3.99)		(collettivo:4.17)		(collettivo: 4.21)	
	2017	2018	N	Fatt. agg.	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
5	22.2%	25.3%	185	87.0%	3.24	3.66	3.45	3.69	3.44	3.94	3.38	3.76	3.46	3.72	3.61	3.94
19	18.0%	20.9%	82	85.4%	3.31	3.70	3.80	4.22	3.87	4.10	3.38	3.84	3.56	3.76	3.53	3.80
23	23.1%	23.9%	72	76.4%	3.90	3.70	3.88	3.75	4.05	3.86	3.73	3.56	3.86	3.84	3.78	4.03
44	30.6%	49.1%	57	78.9%	3.94	4.21	4.33	4.63	4.18	4.61	4.03	4.36	3.94	4.42	4.26	4.49
69	25.0%	35.7%	5	100.0%	3.60	3.80	4.00	3.20	4.20	4.00	4.00	4.40	3.80	3.60	3.40	4.40

**N:** numero di questionari ritornati nel 2018. **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)



Questionario sulla soddisfazione

## Soddisfazione delle pazienti e dei pazienti riguardo al soggiorno in clinica

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

Crociare con precisione e in modo visibile.

corretto  errato

### Domande generali sul Suo soggiorno in clinica

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

Eccellente  Molto buona  Buona  Non così buona  Scadente

2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?

Sempre  Quasi sempre  Talvolta  Quasi mai  Mai

Non ho avuto domande

3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?

Sempre  Quasi sempre  Talvolta  Quasi mai  Mai

Non ho avuto domande

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

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

Non ho ricevuto farmaci

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

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

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

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

### Dati personali

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?

Eccellente  Molto buono  Buono  Non così buono  Scadente

Anno di nascita

1 9

Genere

maschile  
 femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in clinica

comune  
 semiprivata / privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario.

Questionario breve ANQ psichiatria v 1.0 ©

## Impressum

---

Titolo	Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2018
Anno	Luglio 2019
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, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital, Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Fiona Gubler Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 41, <a href="mailto:fiona.gubler@anq.ch">fiona.gubler@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)