Ausilio alla lettura e all'interpretazione – soddisfazione dei pazienti psichiatria adulti

Questionario

La versione 1.2 del questionario breve dell'ANQ considera le sei dimensioni qualitative seguenti.

	Qualità delle cure
	Possibilità di porre domande
	Comprensibilità delle risposte
	Informazioni sui farmaci durante la degenza
	Coinvolgimento nel piano terapeutico
	Preparazione della dimissione

Oltre a esprimersi sul loro grado di soddisfazione, i pazienti forniscono informazioni personali, come età (anno di nascita), sesso, categoria assicurativa (semiprivata/privata o comune), lo stato di salute autovalutato dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente) nonché lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» dei pazienti.

Analisi dei risultati

Le indicazioni personali vengono utilizzate per l'aggiustamento secondo il rischio. Possono essere analizzati e rappresentati i risultati aggiustati solo dei questionari che presentano tutte le variabili per l'aggiustamento. Il numero di questionari analizzati sarà pertanto diverso da quello delle analisi svolte sulla base dei valori grezzi non aggiustati (dashboard dei risultati).

Aggiustamento secondo il rischio: i gruppi di pazienti possono presentare differenze tra le cliniche, il che potrebbe influenzare la soddisfazione e distorcere i risultati indipendentemente dalla qualità della presa a carico. È per esempio lecito supporre che i pazienti che valutano non così buono o scadente il loro stato di salute non siano soddisfatti della qualità delle cure.[1] Per considerare questo aspetto e permettere un confronto rappresentativo, vengono calcolati valori medi che compensano l'influsso dello stato di salute percepito dal paziente. Lo stesso principio vale anche per le altre variabili (età, sesso e situazione assicurativa). L'aggiustamento avviene mediante una regressione multipla, da cui risulta un valore medio aggiustato per ogni domanda.

Valore medio: il valore medio per ogni domanda viene calcolato assegnando un valore dall'1 al 5 a ogni categoria di risposta. Per i valori medi indicati nel rapporto comparativo nazionale, la scala di risposte ordinale (p.es. sempre, molto spesso, ..., mai) è stata convertita in valori numerici (dall'1 al 5).

[1] Xiao, H., & Barber, J. P. (2008). The Effect of Perceived Health Status on Patient Satisfaction. *Value in Health, 11*(4). doi:10.1111/j.1524-4733.2007.00294.x

Rappresentazione dei risultati

I valori medi aggiustati secondo il rischio vengono rappresentati per ogni domanda e ogni clinica in un grafico a imbuto (vedi grafici 15-20 del rapporto comparativo nazionale). La forma di rappresentazione scelta tiene conto delle differenze nel numero di pazienti interpellati. Maggiore è il numero di questionari analizzati per ogni domanda, più a destra nel grafico si trova la clinica in questione. Viceversa, le cliniche con meno questionari analizzati si trovano più sulla sinistra.

- Il numero di questionari analizzati per le rispettive domande è indicato sull'asse orizzontale (asse x).
- Sull'asse verticale (asse y), sono riportati i valori medi aggiustati delle cliniche. Per questioni di leggibilità, viene rappresentata solo una parte della scala di risposte dall'1 al 5.
- Le cliniche con più di venti questionari analizzati per ogni domanda sono rappresentate con cerchietti verdi, quelle con meno di venti questionari con cerchietti vuoti. Questi risultati vanno interpretati con cautela. In questi casi, non sono raffigurati neppure i limiti di controllo.
- Il valore medio del collettivo totale (tutti i pazienti interpellati) è rappresentato da una linea orizzontale rossa, la quale consente il confronto delle singole cliniche con la media nazionale.
- Le linee blu sono i limiti di controllo del 95% in relazione al numero di questionari analizzati. Meno sono i questionari, più si allargano i limiti di controllo. Viceversa, con l'aumento del numero di questionari si riducono i limiti di controllo. Ne risulta una rappresentazione a imbuto.

Interpretazione dei risultati

Il grafico a imbuto consente di visualizzare la dispersione delle singole domande attorno al valore medio complessivo e quindi di verificare se il valore medio di una clinica si trovi nelle sue «vicinanze». Le cliniche con un basso numero di questionari utilizzati sono maggiormente disperse attorno al valore medio complessivo rispetto a quelle con un numero maggiore di questionari, per le quali la dispersione diminuisce globalmente visto che vi è meno incertezza legata ai risultati. L'intervallo di confidenza è contraddistinto dai **limiti di controllo del 95%** (linee blu). Più si restringono questi limiti, più dovrebbe essere preciso il risultato. Occorre sottolineare che le cliniche che si trovano al di fuori dell'imbuto (limiti di controllo blu) non divergono necessariamente molto dal valore medio complessivo. Significa semplicemente che è stata rilevata una differenza statistica.

L'**intervallo di confidenza del 95% di una clinica** indica il settore entro cui si muovono i possibili valori e fornisce pertanto un'idea della precisione delle risposte ricevute. Per questioni di leggibilità, nel grafico a imbuto l'intervallo di confidenza non viene raffigurato, ma può essere consultato per ogni clinica e domanda nella tabella 6 dell'annesso del rapporto comparativo nazionale. Anche in questo caso, più un intervallo di confidenza è stretto, più il risultato è preciso. Se confrontando una singola clinica con il valore medio complessivo di tutti gli istituti partecipanti gli intervalli di confidenza del 95% non si sovrappongono, la differenza può essere considerata statisticamente significativa.

Esempi significatività

Nella domanda 1, per la clinica X il limite inferiore dell'intervallo di confidenza del 95% si situa a 4,12, il limite superiore a 4,38. Il valore medio complessivo è pari a 4,23 (linea rossa orizzontale). Il valore medio si trova all'interno dell'intervallo di confidenza. Non viene quindi rilevata alcuna differenza statisticamente significativa.

Per la stessa domanda, il valore medio della clinica Y diverge invece in modo statisticamente significativo dal valore medio complessivo: il limite inferiore dell'intervallo di confidenza del 95% si situa a 4,25, il limite superiore a 4,48, a fronte di un valore medio complessivo di 4,23 (linea rossa orizzontale) al di fuori dell'intervallo di confidenza.

Queste differenze statisticamente significative o non significative del valore medio aggiustato vanno interpretate con cautela. Non è infatti da escludere che altri fattori di influenza rilevanti manchino nel modello di aggiustamento secondo il rischio e contribuiscano quindi a distorcere il risultato. Al fine di trarre conclusioni dai risultati, occorre osservare l'intervallo di confidenza del 95% (limite inferiore e superiore) e come i risultati si disperdono attorno al valore medio complessivo.

Non è inoltre possibile formulare giudizi sulla qualità delle misure terapeutiche durante la degenza stazionaria e sulla qualità complessiva di una clinica, in quanto i risultati rappresentano solo determinati aspetti, come la comunicazione con il personale, la preparazione della dimissione ecc.