






## Ausilio alla lettura e all'interpretazione – soddisfazione dei pazienti medicina somatica acuta I Genitori

### Questionario

Il questionario breve dell'ANQ per i genitori considera le seguenti cinque dimensioni.

	Raccomandazione dell'ospedale/clinica
	Qualità delle cure
	Comprensibilità delle risposte del medico
	Comprensibilità delle risposte del personale di cura
	Cura con rispetto e dignità

Oltre a esprimersi sul loro grado di soddisfazione, i genitori/pazienti forniscono informazioni personali, come età (anno di nascita), sesso, categoria assicurativa (semiprivata/privata o comune).

### Analisi dei risultati

Per il sondaggio sulla soddisfazione dei genitori di bambini e adolescenti (0-15 anni) ricoverati in ospedale viene utilizzato un questionario con cinque domande. La scala di risposta comprende 11 possibili risposte (da zero a 10). Il valore medio delle risposte alle domande si calcola assegnando un valore numerico compreso tra 0 e 10 a ciascuna categoria di risposta (0 = la risposta più negativa; 10 = la risposta più positiva). I valori medi non vengono aggiustati.

### Rappresentazione dei risultati

I valori medi sono presentati per domanda e per ospedale/clinica in un grafico a imbuto. La forma di presentazione scelta tiene conto del diverso numero di pazienti intervistati. Maggiore è il numero di questionari analizzati per domanda, più un ospedale/clinica si trova a destra nel grafico; al contrario, gli ospedali/cliniche con un numero inferiore di questionari analizzati tendono a trovarsi a 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 degli ospedali/cliniche. Per questioni di leggibilità, viene rappresentata solo una parte della scala di risposte dall'0 al 10.
- Gli ospedali/cliniche con più di venti questionari analizzati per ogni domanda sono rappresentati con un cerchio colorato, quelle con meno di venti questionari con un cerchio vuoto. La significatività di questi risultati deve essere interpretata con cautela. In questo caso, i limiti di controllo non vengono raffigurati.
- Il valore medio del collettivo totale (tutti i pazienti interpellati) è rappresentato da una linea orizzontale rossa, la quale consente il confronto dei singoli ospedali/cliniche con la media nazionale.
- Le linee blu rappresentano 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 i limiti di controllo si restringono. 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 trova nelle sue «vicinanze». Gli ospedali/cliniche con un basso numero di questionari utilizzati sono maggiormente dispersi attorno al valore medio complessivo rispetto a quelli con un numero maggiore di questionari, per i quali la dispersione diminuisce globalmente, data la minore incertezza dei 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 gli ospedali/cliniche che si trovano al di fuori dell'imbuto (limiti di controllo blu) non divergono necessariamente molto dal valore medio complessivo. Ciò significa semplicemente che è stata rilevata una differenza statistica.

L'**intervallo di confidenza del 95% di un ospedale/clinica** indica il settore entro cui si muovono i possibili valori e fornisce pertanto un'idea sulla precisione delle risposte. Per questioni di leggibilità, nel grafico a imbuto l'intervallo di confidenza non viene raffigurato, ma può essere consultato per ogni ospedale/clinica e per ogni domanda nella tabella 17 dell'annesso del rapporto comparativo nazionale. Anche in questo caso, più un intervallo di confidenza è stretto, più il risultato è preciso. Se, confrontando un singolo ospedale/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 l'ospedale/clinica X il limite inferiore dell'intervallo di confidenza del 95% si situa a 8.52, il limite superiore a 9.16. Il valore medio complessivo è pari a 8.94 (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 dell'ospedale/clinica Y diverge invece in modo statisticamente significativo dal valore medio complessivo: il limite inferiore dell'intervallo di confidenza del 95% si situa a 9.01, il limite superiore a 9.57, a fronte di un valore medio complessivo di 8.94 (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.

Nell'interpretare i risultati del sondaggio sulla soddisfazione dei genitori i cui figli sono stati ricoverati in centri di medicina somatica acuta, va notato che:

- la rappresentatività dei risultati non può essere garantita. Non sono note le caratteristiche del collettivo complessivo, cioè dei bambini che ricevono un trattamento ospedaliero acuto.
- come in molti sondaggi sulla soddisfazione, i valori si concentrano nella parte superiore della scala delle risposte. Questa distribuzione asimmetrica delle risposte, che tra l'altro indica un effetto tetto, può essere osservata per tutte le domande.

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, cura con rispetto e dignità ecc.