



LA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI DEI SERVIZI DI SALUTE MENTALE (SSM)

Gigantesco A, Morosini P, Balbi A*, Bazzoni A**,
Chiaia E*, Picardi A, Sbardella A**,

Reparto Valutazione dei Servizi
Istituto Superiore di Sanità

&

*DSM ASL RMD

**DSM ASL RME



INTRODUZIONE

Recenti sviluppi della cultura e della politica di valutazione dei servizi sanitari indicano come fondamentale la valutazione degli esiti nella pratica quotidiana.

Tra gli esiti valutabili, la soddisfazione dei pazienti è riconosciuta come essenziale nei programmi di Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ) dei servizi sanitari.

Sono in aumento gli studi sulla valutazione della soddisfazione anche nei SSM ma condotti con strumenti dalle caratteristiche psicometriche scarsamente indagate e descritte.



OBIETTIVI

1. Descrivere gli studi di validazione di un semplice questionario messo a punto per valutare l'opinione dei pazienti rispetto alla qualità dell'assistenza fornita dai S.S.M. con le seguenti caratteristiche:

- facile, di rapida compilazione;
- accettabile;
- riproducibile;
- autocompilato.

2. Presentare i risultati di 3 studi derivanti dall'applicazione del questionario nella routine per:

- valutare la soddisfazione degli utenti;
- identificare le variabili associate all'insoddisfazione.

METODI



- Messa a punto della versione preliminare questionario
- Effettuazione di 3 focus group (pazienti in DH e reparto psichiatrico; N=23)
- Messa a punto della versione finale
- Studio di riproducibilità test-retest (reparto psichiatrico N=27; day hospital N=61) distinguendo tra differenze a favore e a sfavore dello strumento
- Applicazione nella routine (reparto psichiatrico per 6 mesi N=169; day hospital per un anno: N=151)
 - Accettabilità e Coerenza interna
 - Validità di costrutto: analisi dei fattori, validità discriminante

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

RISULTATI 1/6



QUESTIONARIO finale: versioni RP e DH

1-spazi e arredamento

2-possibilità di fare cose interessanti e piacevoli

3-cortesìa e disponibilità dei medici

4-cortesìa e disponibilità degli infermieri

5-possibilità, al bisogno, di incontrare subito un operatore
(versione RP: trattamento pazienti agitati)

6-informazioni sulla malattia

7-informazioni sui farmaci

8-informazioni sul programma terapeutico

9-coinvolgimento nella scelta delle cure (non nella versione RP)

10-miglioramento clinico (versione RP: adeguatezza del trattamento)

11-giudizio complessivo assistenza ricevuta

12-raccomandazione del servizio (non nella versione RP)

Scala ordinale: (da 1 a 5). Es. (per niente; poco; abbastanza; molto, ma con qualche eccezione; molto, senza eccezioni)

Scala analogica: da 3 a 9, con 4 definizioni di ancoraggio in corrispondenza dei punteggi 3, 6, 8 e 9. (Es. per niente; sufficiente; molto, ma con qualche eccezione; molto senza eccezioni)

RISULTATI 2/6



VALIDAZIONE DEL QUESTIONARIO

- Riproducibilità → RP: $k \geq (0.60-0.92)$; DH: $k \geq 0.85$;
- Accettabilità → facile, gradevole. Tempo di compilazione: RP: 12 min.; DH: 9 min.
- Coerenza interna → RP: alpha 0.82; DH: alpha 0.93.
- Analisi dei fattori: 3 fattori (67.2% della varianza totale)



- Qualità professionali degli operatori
 - Informazioni ricevute
 - Ambiente fisico

RISULTATI 3/6



In totale hanno compilato il questionario:
151/160 (94%) DH; 169/174 (97%) RP.

Caratteristiche dei rispondenti

Day Hospital

sessu 40% F, 60% M

età <25 anni: 4%
25-34 anni: 26%
35-44 anni: 41%
45-64 anni: 24%
> 64 anni: 5%

Diagnosi: schizofrenia: 62%

Accessi 2-3: 55%
4-5: 26%
6-9: 9%
≥ 10: 10%

Reparto psichiatrico

sessu 38% F, 62% M

età 36 anni (range 20-68)

Scolarità ≥ 8 anni: 58%

Lavoro: 41%

Diagnosi: schizofrenia: 61%

TSO: 34%
precedenti ricoveri: 35%

RISULTATI 4/6

Valutazione della soddisfazione - **day hospital**

• *Punt. Tot.: media 78.2_±13.1; mediana 72.5; range 48-106*

• *Percentuali di* *soddisfatti: 27-56;*
 molto soddisfatti: 11-32
 pienamente soddisfatti: 5-22



• *Più bassi livelli di soddisfazione:*

Spazi

Informazioni sulla terapia farmacologica



• *Più alti livelli di soddisfazione:*

Cortesìa e disponibilità degli operatori

*Più soddisfatti quelli con ≥ 4 accessi vs. quelli con 2-3 accessi
($p < 0.05$)*

RISULTATI 5/6

Valutazione della soddisfazione - **reparto psichiatrico**

• *Punt. Tot. : media 28.4_±8.2; mediana 28.5; range 12-49*

• *Percentuali di*
soddisfatti: 40-91;
molto soddisfatti: 17-64
pienamente soddisfatti: 9-46



• *Più bassi livelli di soddisfazione:*

Spazi

Informazioni



• *Più alti livelli di soddisfazione:*

Cortesìa e disponibilità degli operatori

RISULTATI 6/6



Determinanti del giudizio complessivo

“Nel complesso, quanto è soddisfatto delle cure e dell’assistenza che ha ricevuto in questo centro?”

- **Miglioramento clinico**
- **Poter incontrare rapidamente un operatore al bisogno**
- **Cortesìa dei medici**
- **Coinvolgimento nella scelta delle cure**

“Nel complesso, se un parente o un amico non potesse fare a meno di essere assistito in un day hospital, gli consiglierebbe di venire qui?”

- **Miglioramento clinico**
- **Poter incontrare rapidamente un operatore al bisogno**
- **Cortesìa degli infermieri e dell’altro personale**

Questionario sulla soddisfazione degli utenti

Versioni per pazienti e familiari, DSM RMD

Studio di riproducibilità - Studio MCQ

Caratteristiche

Questionario auto compilato esteso rispetto al precedente

Metodo: Focus group, test-retest 50 pazienti e 50 familiari, applicazione sistematica (855 pazienti, 256 familiari)

Risultati	pazienti	familiari
Tempi compilazione	17.8 _± 9.5	16.0 _± 5.4
Riproducibilità	k > 0.6 (SPDC > CSM)	k > 0.7

 Soddisfazione S.T.

eccetto informazioni terapia
e coinvolgimento nelle cure

 Soddisfazione S.O.

in particolare per le informazioni ricevute

Variabili

Associate alla

Insoddisfazione

P: SPDC (OR:4.55), psicosi (OR:2.00),
single (OR:1.74), cure \geq 6a (OR:1.61)

F: SPDC (OR:3.30), sesso F (OR:1.92)

CONCLUSIONI



La valutazione degli esiti nella pratica dei SSM è possibile e può essere agevolata dall'uso di strumenti autocompilati purché accettabili e riproducibili.

Strumenti come quello descritto si rivelano molto utili oltre che nella ricerca per studi di MCQ nella pratica, raccomandati dal PSN e oggi obbligatori in tutti programmi di accreditamento.

I risultati di questo suo primo impiego sembrano indicare aspetti problematici dell'assistenza nei SSM su cui è opportuno intervenire.

E' urgente migliorare l'assistenza ai pazienti dei servizi ospedalieri di solito più gravi di quelli seguiti dai servizi territoriali.

...e naturalmente grazie per
la v😊stra attenzi😊ne!