

## Descrizione della ricerca

Una provincia lombarda commissiona uno studio sulla soddisfazione dei pazienti in alcuni ospedali presenti sul territorio. Lo studio intende capire se alcuni tipologie di strutture (piccole, medie o grandi) diano servizi diversi e, in particolare, vengano percepite in maniera diversa dai cittadini.

A questo scopo, un campione di circa 200 pazienti di vari ospedali di tipologia diversa vengono contattati e viene loro sottoposto un questionario per misurare la loro soddisfazione e lamentele riguardo i servizi ottenuti in ospedale. I pazienti vengono campionati in maniera casuale da due gruppi di pazienti: Pazienti con malattie gravi e pazienti con malattie non gravi. La ricerca è volta a capire se le strutture sono differenti nella soddisfazione che offrono e se tale soddisfazione dipende dalla gravità della malattia curata.

## Descrizione dei dati

I dati sono organizzati in tre variabili.

- 1) La variabile *tipo*, indica il tipo di struttura ospedaliera in cui il paziente è stato curato, con 0=piccola, 1=media e 2=grande.
- 2) La variabile *gravita*, indica la categoria di malattia che il paziente ha affrontato grazie alle cure dell'ospedale. La variabile ha valori 0=bassa gravità e 1=alta gravità.
- 3) item i1-i5, misuranti la soddisfazione del paziente riguardo il trattamento ricevuto in ospedale. Gli item sono standardizzati.
- 4) La variabile *soddisfazione*, che è una variabile aggregata degli item di soddisfazione.
- 5) La variabile *Nlament*, che indica il numero di lamentele espresse nel questionario rispetto al trattamento ricevuto in ospedale.

## Domande

1. *Determinare quali item sono adatti a misurare la soddisfazione e quanto bene la misurano?*
2. *Considerando insieme il tipo di ospedale e la gravità della malattia, quali effetti si osservano sulla soddisfazione (utilizzare la variabile soddisfazione già presente nel file) ?*
3. *I pazienti con malattie non gravi, quali strutture preferiscono.*
4. *Se non avessimo misurato la gravità della malattia, quanta varianza della soddisfazione non saremmo in grado di spiegare?*
5. *Se non avessimo misurato la gravità della malattia, quanta varianza della soddisfazione non saremmo in grado di spiegare?*
6. *Quali sono le differenze nelle lamentele in funzione della gravità della malattia?*
7. *Possiamo affermare che la soddisfazione media la relazione tra gravità e lamentele?*