

---

# Sondaggio nazionale tra i pazienti Medicina somatica acuta

---

Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2013  
dell'inchiesta sulla soddisfazione dei pazienti - adulti

# Impressum

Titolo	Sondaggio nazionale tra i pazienti Medicina somatica acuta  Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2013 dell'inchiesta sulla soddisfazione dei pazienti, versione 1.0 - adulti
Anno	Settembre 2014
Autori	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG  Con la collaborazione del gruppo di esperti "Sondaggio nazionale tra i pazienti" dell'ANQ
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Regula Heller, MNS, MPH, responsabile progetto Medicina somatica acuta, ANQ Segretariato generale ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berna 6 T 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

## Indice

---

Riepilogo .....	4
<b>1 Introduzione.....</b>	<b>5</b>
1.1 Obiettivo e mandato.....	5
1.2 Organizzazione .....	5
<b>2 Metodo.....</b>	<b>5</b>
2.1 Sviluppo del questionario.....	5
2.2 Collettivo di pazienti.....	6
2.3 Svolgimento del sondaggio.....	6
2.4 Registrazione dei dati.....	6
2.5 Regole dell'elaborazione dei dati.....	6
2.6 Direttive per le analisi.....	6
2.7 Rapporto.....	8
2.8 Qualità dei dati.....	9
<b>3 Risultati.....</b>	<b>9</b>
3.1 Tasso di risposta e descrizione del campione .....	9
3.2 Panoramica dei risultati principali.....	10
3.3 Analisi delle singole domande per ogni categoria UST .....	11
3.4 Risultati delle singole domande non aggiustate secondo il rischio per ogni ospedale, resp. sede.....	17
<b>4 Discussione.....</b>	<b>20</b>
<b>5 Annesso 1.....</b>	<b>22</b>
<b>6 Annesso 2.....</b>	<b>23</b>

## Riepilogo

---

### Situazione di partenza

L'ANQ conduce ogni anno dal 2011 un sondaggio nazionale in tutta la Svizzera tra i pazienti nel settore ospedaliero acuto, per il quale un gruppo di esperti ha concepito e messo a disposizione un questionario per il rilevamento della soddisfazione. L'obiettivo è quello di rilevare la soddisfazione dei pazienti degli ospedali svizzeri e di confrontare i risultati a livello nazionale.

### Metodo

Il questionario dell'ANQ comprende cinque domande. Focalizzando l'attenzione su poche ma significative domande, si agevola la partecipazione degli ospedali e la combinazione con altri sondaggi già in uso. Il sondaggio ha coinvolto tutti i pazienti adulti dimessi nel mese di settembre 2013 dopo una degenza acuta ospedaliera. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera. I pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta. Si è rinunciato all'invio di solleciti. Il rilevamento dei dati è stato effettuato su carta od online. Il sondaggio anonimo è stato di regola effettuato quattordici giorni dopo la dimissione con il questionario di una pagina inviato dall'ospedale per posta A oppure in formato elettronico.

### Analisi

Gli istituti di inchiesta hanno trasmesso i loro dati alla hcri AG per l'allestimento a livello nazionale dell'analisi per gli ospedali. I risultati finali sono stati pubblicati online il 10.2.2014 dalla hcri AG per ogni ospedale partecipante. Gli utenti registrati dell'ospedale hanno ricevuto un rimando all'analisi e i dati per effettuare il login. Tramite la piattaforma di analisi, ogni ospedale poteva visualizzare i suoi dati e, all'occorrenza, scaricare i risultati e i rapporti. L'ospedale poteva inoltre scegliere il valore di riferimento (categoria UST/tutti gli ospedali/periodo di misurazione) e il tipo di scala. Gli ospedali che appartengono a gruppi ospedalieri potevano far capo a valori di riferimento in seno al loro gruppo.

### Risultati

192 ospedali (sedi) hanno partecipato all'inchiesta nazionale sulla soddisfazione dei pazienti dell'ANQ. Durante il periodo in cui si è svolto il sondaggio, sono stati inviati 72'089 questionari, di cui 35'003 sono ritornati. Ciò corrisponde a un tasso di risposta del 48,6%. L'età media è di 59,3 anni per il collettivo totale. Tra tutte le persone che hanno risposto, le donne sono il 56%, gli uomini il 44%. Il 68% delle persone partecipanti ha un'assicurazione in reparto comune, il 32% ha stipulato un'assicurazione complementare.

Le risposte alle singole domande hanno evidenziato un livello di soddisfazione molto elevato. I pazienti hanno esplorato l'intero spettro di risposte possibili. La mediana (percentile 50%) si situa sul valore 10 per tutte le domande e quindi anche i percentili 75%, 90% e il massimo. Un'analisi dei valori mancanti (*missing values*) per ogni domanda rivela che tutte le domande sono state compilate ottimamente.

Nel complesso, i risultati del 2012 e del 2013 non presentano grandi differenze. I risultati del 2013 si situano in un intervallo analogo.

# 1 Introduzione

---

## 1.1 Obiettivo e mandato

La valutazione da parte del paziente della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità (soddisfazione dei pazienti) importante e riconosciuto. Rilevare la soddisfazione dei pazienti è nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

L'obiettivo principale di questo sondaggio dell'ANQ è quello di rilevare la soddisfazione dei pazienti degli ospedali svizzeri e di confrontare a livello nazionale i risultati, senza però stilare classifiche.

Dal 2011, la hcri AG/MECON measure & consult GmbH svolge su mandato dell'ANQ il sondaggio nazionale annuale sulla soddisfazione dei pazienti nel settore acuto, i cui risultati vengono analizzati in un confronto a livello nazionale e pubblicati. La misurazione della soddisfazione dei pazienti è parte integrante del piano di misurazione. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere.

## 1.2 Organizzazione

Il sondaggio è stato svolto con una combinazione di istituti di analisi e di inchiesta. La hcri AG e la MECON GmbH hanno coordinato le operazioni e si sono accertate che gli ospedali e le cliniche conducessero il sondaggio secondo le direttive.<sup>1</sup> Gli istituti di inchiesta hanno messo a disposizione delle cliniche i questionari e le rispettive lettere di accompagnamento, elaborato i questionari ritornati e si sono occupati del trasferimento dei dati alla hcri AG e alla MECON GmbH. Gli istituti di inchiesta erano i seguenti: hcri AG, Mecon measure & consult GmbH, NPO Plus, QM Riedo, ESOPE, stevemarco.

Tutti i dati rilevati sono confluiti nella banca dati centrale della hcri AG. Il mandato della hcri AG prevedeva la gestione della banca dati centrale, l'analisi online e la redazione del rapporto.

# 2 Metodo

---

## 2.1 Sviluppo del questionario

L'ANQ ha elaborato in collaborazione con un gruppo di esperti un questionario volto a rilevare la soddisfazione dei pazienti negli ospedali svizzeri e a confrontare i risultati a livello nazionale. Il questionario comprende cinque domande base su temi rilevanti della soddisfazione dei pazienti. Focalizzando l'attenzione su poche ma significative domande, si agevola la partecipazione degli ospedali e la combinazione con altri sondaggi già in uso. Il questionario è disponibile in italiano, tedesco e francese.

Le domande del questionario dell'ANQ prevedono una scala di risposte da 0 a 10. Le prime due concernono la soddisfazione generale nei confronti della cura. Altre due domande chiedono ai pazienti di esprimersi sulle informazioni fornite dai medici e dal personale infermieristico. Infine, i pazienti devono valutare se nell'ospedale sono stati trattati con rispetto e dignità.

Maggiori informazioni sul concetto e sul questionario:

[http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/Konzept\\_Nationale\\_Patientenbefragung\\_def\\_it.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_it.pdf)

---

<sup>1</sup> Le direttive dettagliate concernenti l'invio dei questionari, il rilevamento, il trasferimento e l'elaborazione dei dati, compresi gli aspetti della protezione dei dati, sono riportate nel concetto di analisi e nel manuale sulla misurazione.

## 2.2 Collettivo di pazienti

Il sondaggio coinvolge i pazienti adulti ( $\geq 18$  anni) dimessi nel mese di settembre dopo una degenza somatica acuta. I pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta. Le persone con domicilio all'estero non sono state considerate.

## 2.3 Svolgimento del sondaggio

L'invio ai pazienti del questionario e di una lettera di accompagnamento dell'ospedale ha avuto luogo di regola quattordici giorni (ma al massimo sette settimane) dopo la dimissione. A titolo facoltativo, si poteva consegnare al paziente un'informazione preliminare per annunciare l'inchiesta.

Il questionario cartaceo compilato è stato poi ritornato all'istituto di inchiesta competente con la busta risposta preaffrancata. Per ridurre al minimo l'onere amministrativo, non è stato inviato alcun sollecito. Oltre alla versione cartacea, ne era disponibile una anche in formato elettronico. Gli ospedali che hanno scelto quest'ultima opzione hanno richiesto l'indirizzo e-mail dei pazienti al momento dell'ammissione.

I nosocomi avevano la possibilità di rilevare variabili supplementari per stratificare i risultati, per esempio il reparto di dimissione.

## 2.4 Registrazione dei dati

Se si optava per la versione cartacea, i questionari venivano scansionati. Per la procedura di scannerizzazione era vincolante per tutti gli istituti di inchiesta l'apposito regolamento. La categoria dell'ospedale e il numero di questionari inviati sono stati richiesti e registrati separatamente.

Per la fornitura dei dati alla hcri AG, i formati e la sequenza delle variabili erano descritti in un registro dei codici. Gli istituti di inchiesta hanno trasmesso i dati otto-dieci settimane dopo l'ultimo invio dei questionari. Gli istituti di inchiesta e gli istituti centrali dovevano rispettare le direttive attuali sulla protezione dei dati. Tutti gli istituti partecipanti alla registrazione e all'elaborazione dei dati hanno rispettato i regolamenti in vigore.

## 2.5 Regole dell'elaborazione dei dati

La prima verifica dei dati è avvenuta già al momento della lettura dei questionari. Le indicazioni doppie o difficilmente leggibili sono state controllate manualmente e corrette. Queste operazioni erano responsabilità degli istituti di inchiesta.

Nella banca dati, si è lasciato uno spazio vuoto (non uno 0) per i valori mancanti (missing values). In tal modo, una domanda rimasta senza risposta non poteva influenzare negativamente i risultati.

Plausibilizzazione: al momento dell'aggregazione finale, i dati sono stati resi plausibili e, in caso di indicazioni errate, sono stati avviati i controlli e le correzioni necessari. Le regole di plausibilità erano riportate nel registro dei codici.

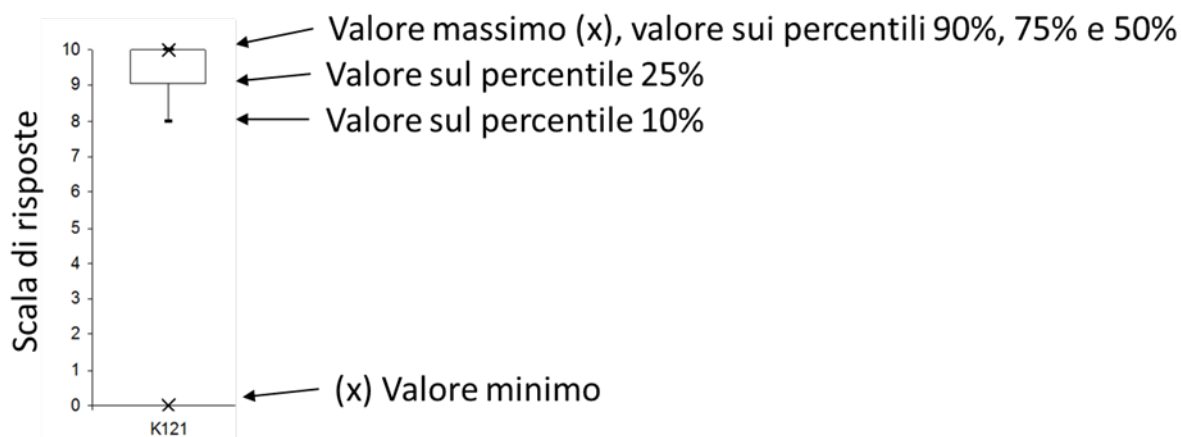
## 2.6 Direttive per le analisi

L'analisi descrittiva fornisce una panoramica della ripartizione in base al sesso, alla situazione assicurativa e all'età.

I valori medi delle risposte a tutte le domande vengono rappresentati graficamente in box-plot (figura 1) e in tabelle per ogni categoria UST (figura 2). La ripartizione delle risposte è a sua volta rappresentata in tabelle per ogni domanda e categoria UST. I valori attuali sono confrontati con quelli dell'anno precedente.

Calcolo del tasso di risposta: il tasso di risposta è la percentuale dei questionari validi ritornati rispetto al numero di quelli inviati (tasso netto). Al contempo, è stato rilevato separatamente il tasso di compilazione di ogni domanda. I questionari ritornati vuoti sono stati scansionati e inclusi nel calcolo del tasso di risposta (= tasso lordo). Per l'analisi, sono state utilizzate solo le indicazioni valide per ogni domanda. I valori mancanti (*missing values*) sono stati esclusi.

**Figura 1: box-plot**

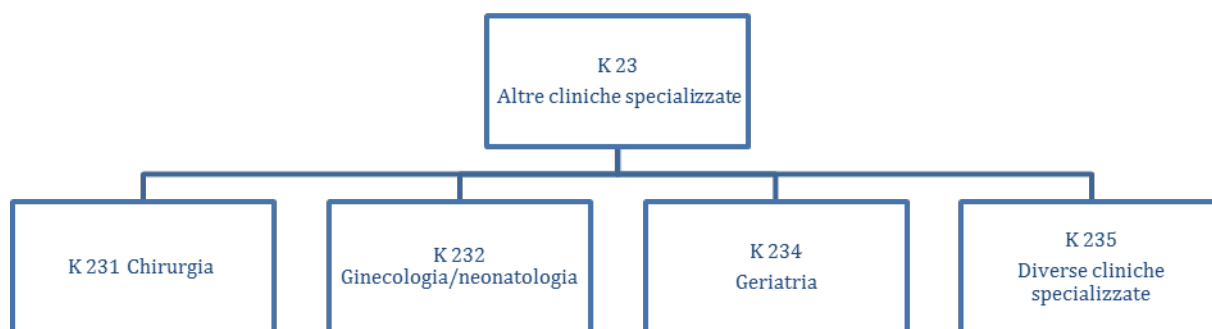


In seguito all'elevato effetto plafone, il valore massimo e i valori dei percentili 75% e 50% si trovano tutti sul valore 10.

**Figura 2: categorie UST considerate<sup>2</sup>**



\* Ospedali universitari



## 2.7 Rapporto

I risultati finali sono stati pubblicati online il 10.2.2014 dalla hcri AG per ogni ospedale, rispettivamente sede partecipante. Gli utenti registrati dell'ospedale hanno ricevuto un rimando all'analisi e i dati per effettuare il login. Le modalità di rappresentazione e altri dettagli sono riportati nel concetto di analisi. [www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20140416\\_Auswertungskonzept\\_ANQ\\_PB\\_V3\\_it\\_final.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20140416_Auswertungskonzept_ANQ_PB_V3_it_final.pdf)

I risultati del sondaggio 2013 sono stati analizzati a livello di ospedale rispettivamente di sede. Non si è proceduto a un'analisi secondo la regione linguistica o il cantone. Per l'analisi comparativa nazionale 2013 non è stato effettuato alcun aggiustamento secondo il rischio, dato che l'aggiustamento effettuato l'anno precedente con le caratteristiche sesso, età e situazione assicurativa ha fornito solo divergenze minime.

<sup>2</sup> Fonte: [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen\\_quellen/blank/blank/kh/02.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen_quellen/blank/blank/kh/02.html), 17.7.2013



## 2.8 Qualità dei dati

Determinati parametri sono stati rilevati per il controllo di qualità dell'inchiesta. Questi dati concernono il tasso di risposta per ogni istituto di inchiesta, il rispetto delle tappe e la qualità dei dati trasmessi all'istituto centrale.

## 3 Risultati

---

### 3.1 Tasso di risposta e descrizione del campione

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2013 hanno partecipato 192 ospedali rispettivamente sedi. Dei 72'089 questionari inviati nel mese di settembre 2013, 35'003 sono ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta del 48,6% (min. 16,1%, mass. 100%). Il tasso di risposta secondo la categoria UST è riportato nella tabella 14 dell'annesso. La tabella 15 nell'annesso propone una rappresentazione differenziata del tasso di risposta per ogni ospedale. La tabella 1 presenta il tasso di risposta degli istituti di inchiesta partecipanti. I dati variano molto tra i singoli istituti di inchiesta, il che va tenuto presente in sede di interpretazione del tasso di risposta.

**Tabella 1: tasso di risposta per ogni istituto di inchiesta 2013**

Istituto di inchiesta	N. quest. ritornati	N. quest. inviati	Tasso di risposta
Mecon GmbH	15011	30723	48.9%
hcri AG	16634	33906	49.1%
ESOPE	1262	2584	48.8%
NPO PLUS	21	50	42.0%
Stevemarco sagl	1700	3948	43.1%
QM Riedo	375	878	42.7%
<b>Collettivo totale</b>	<b>35003</b>	<b>72089</b>	<b>48.6%</b>

Il 19% degli ospedali ha combinato il questionario dell'ANQ con domande supplementari proprie o con un'inchiesta sulla soddisfazione dei pazienti più approfondita.

Tre dei 192 ospedali hanno optato per una combinazione tra il sondaggio cartaceo e quello online. Due ospedali appartenevano alla categoria UST K123 e uno alla categoria UST K121. Il tasso di risposta medio (valore medio) dei due nosocomi della categoria K123 è del 55,4%, quello dell'intera categoria K123 del 51,1%. Il tasso di risposta online dell'ospedale della categoria K121 è del 42,2%, quello dell'intera categoria K121 del 50,3%.

#### 3.1.1 Sesso, età e situazione assicurativa

Le donne sono il 56% (n = 19'302) (figura 3a). Il 68% (n = 23'338) dispone di un'assicurazione in reparto comune, il 32% (n = 10'848) di un'assicurazione complementare (figura 3b).

La struttura del collettivo di pazienti secondo l'età (figura 4) mostra un valore medio di 59,3 anni con una deviazione standard di 19,0 anni.

Figura 3a: ripartizione secondo il sesso

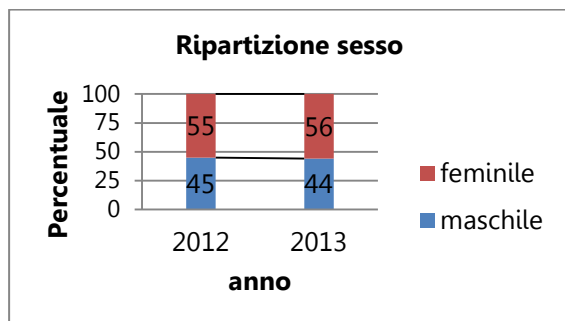


Figura 3b: situazione assicurativa

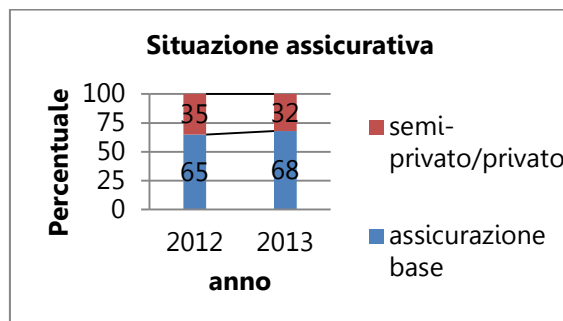
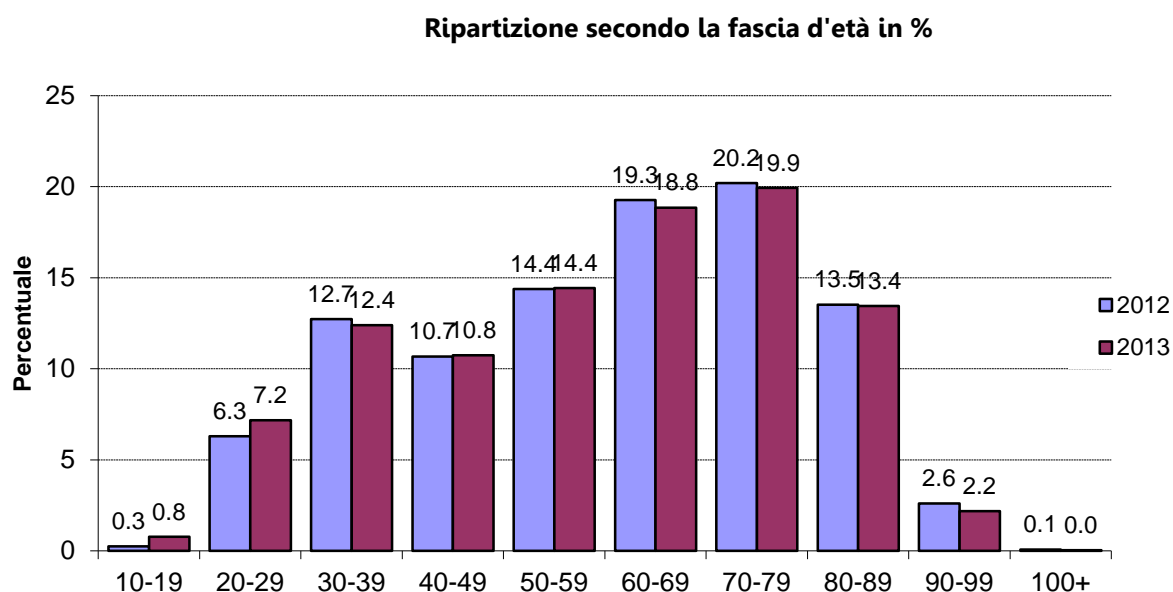


Figura 4: struttura del collettivo di pazienti secondo l'età



Nota sulla figura 4: nella fascia d'età 10-19 sono stati inclusi i pazienti conformemente alla definizione del collettivo, vedi anche punto 4 (pazienti  $\geq 18$  anni).

Il campione del sondaggio nazionale tra i pazienti 2013 può essere considerato rappresentativo a livello di ripartizione secondo l'età e il sesso: nel 2012, età (valore medio: 59,9 anni) e sesso (quota di donne: 55%) erano ripartiti equamente.<sup>3</sup>

### 3.2 Panoramica dei risultati principali

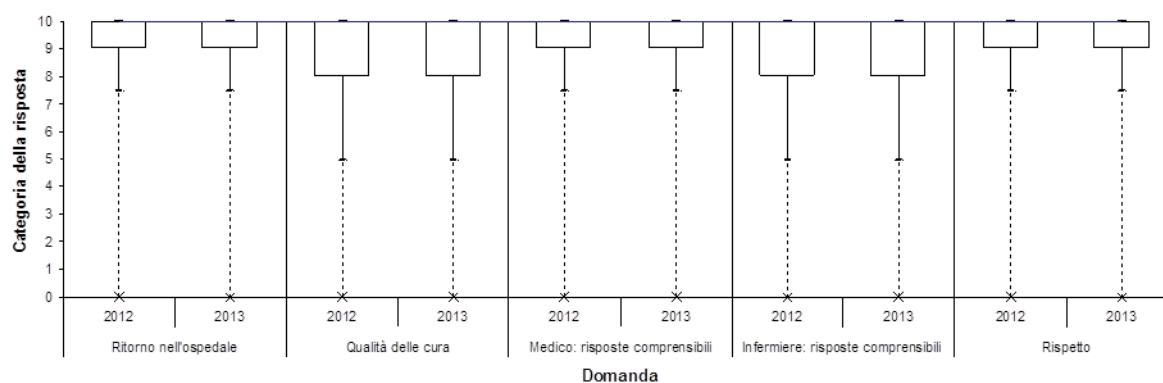
Di seguito, presentiamo i risultati principali a livello nazionale in forma descrittiva e aggregata. Nel 2013, i valori medi delle risposte dei pazienti si situavano per tutte le cinque domande tra l'8,97 e il 9,39 su un minimo di 0 punti e un massimo di 10 (2012: tra 9,00 e 9,41). Le singole domande presentavano i valori seguenti.

<sup>3</sup> ANQ, rapporto comparativo nazionale sul sondaggio tra i pazienti 2012

**Tabella 2: panoramica dei risultati principali**

Domanda	Valore medio		Deviazione standard		Mediana		Quartile superiore		Quartile inferiore	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento?	9.18	9.15	1.70	1.74	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00
Come valuta la qualità delle cure ricevute?	9.03	9.01	1.52	1.54	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00
Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.09	9.06	1.59	1.60	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00
Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.00	8.97	1.55	1.57	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00
Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.41	9.39	1.35	1.37	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00

**Figura 5: box-plot risultati principali (con mediana)**



**Tabella 3: percentuale di valori mancanti (missing) per ogni domanda nel collettivo totale**

Domanda	Percentuale valori mancanti	
	2012	2013
Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento?	1.3	1.4
Come valuta la qualità delle cure ricevute?	1.2	1.3
Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1.4	1.7
Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1.3	1.4
Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1.2	1.2

### 3.3 Analisi delle singole domande per ogni categoria UST

Di seguito, i risultati delle cinque domande vengono ripartiti tra i sottocollettivi delle diverse categorie ospedaliere UST.

## Domanda 1: Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento?

Alla domanda 1, oltre tre quarti dei pazienti del collettivo totale hanno risposto nelle categorie 9 (10,9%) o 10 (66,8%). Il valore medio è di 9,2 con una deviazione standard di 1,7. La ripartizione dei risultati in seno alle categorie UST è analoga. I valori mancanti per questa domanda sono inferiori al 2%.

Figura 6: box-plot domanda 1

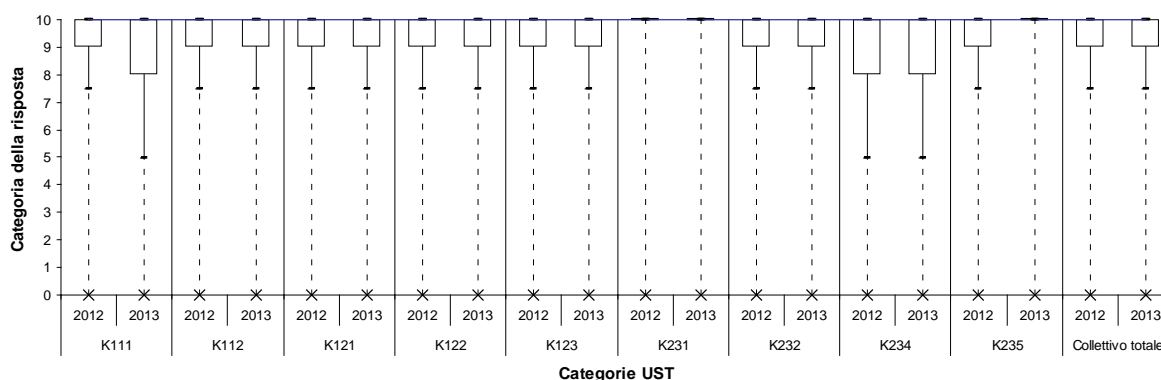


Tabella 4: valori domanda 1<sup>4</sup>

Ritorno all'ospedale	Val. media		DS		Max		90%		75%		Media		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	9.0	8.9	1.9	1.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	8.0	7.0	7.0	0	0	4246	4582	83	110
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	12265	12728	165	197
K121	9.1	9.2	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5975	6261	78	75
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	6231	6051	75	74
K123	9.4	9.3	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1686	1997	23	17
K231	9.6	9.5	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	0	0	2198	2383	16	15
K232	9.3	9.3	1.6	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.3	8.0	8.0	0	0	472	136	5	0
K234	8.7	8.3	2.2	2.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	5.0	5.0	0	0	118	142	1	1
K235	9.2	9.5	1.6	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	0	0	399	228	6	6
Collettivo totale	9.2	9.2	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	33590	34508	452	495

Tabella 5: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 1

Ritorno all'ospedale	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	61.7%	59.8%	12.0%	12.5%	12.3%	12.1%	3.8%	4.6%	1.5%	1.9%	3.3%	2.6%	0.6%	0.9%	0.9%	0.8%	0.5%	0.5%	0.3%	0.4%	1.3%	1.5%	1.9%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	65.3%	64.9%	11.2%	11.0%	12.5%	11.5%	3.4%	3.8%	1.4%	1.7%	1.8%	2.2%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.2%	1.2%	1.3%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	67.0%	67.4%	10.3%	10.5%	11.5%	11.3%	3.2%	3.3%	1.5%	1.4%	2.2%	2.2%	0.7%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.2%	0.2%	1.0%	0.9%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	70.1%	70.0%	10.1%	10.8%	10.7%	10.3%	2.5%	2.2%	1.3%	1.2%	1.6%	1.7%	0.4%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	1.0%	1.0%	1.2%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	73.2%	71.2%	9.7%	9.8%	8.6%	9.9%	3.2%	2.8%	0.7%	1.6%	1.0%	1.6%	0.5%	0.3%	0.5%	0.3%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.4%	1.0%	1.3%	0.8%	100.0%	100.0%
K231	78.5%	76.9%	9.4%	9.6%	7.3%	7.8%	1.8%	2.1%	0.6%	0.7%	0.6%	1.0%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%	0.4%	0.0%	0.1%	0.3%	0.3%	0.7%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	69.4%	75.0%	13.2%	7.4%	8.8%	9.6%	2.7%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	2.9%	0.8%	0.7%	0.6%	0.0%	0.8%	1.5%	0.2%	0.0%	0.4%	0.7%	1.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	63.0%	53.8%	6.7%	9.1%	10.1%	14.7%	5.0%	6.3%	3.4%	2.1%	5.9%	4.2%	0.8%	0.7%	1.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.8%	2.8%	0.8%	4.2%	0.8%	0.7%	100.0%	100.0%
K235	70.6%	74.8%	7.7%	7.7%	11.4%	9.8%	3.5%	3.0%	1.0%	0.0%	2.2%	0.4%	1.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	1.2%	0.4%	1.5%	2.6%	100.0%	100.0%	
Collettivo totale	67.4%	66.8%	10.7%	10.9%	11.4%	11.0%	3.1%	3.4%	1.3%	1.5%	1.9%	2.1%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.2%	0.3%	1.0%	1.1%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%

<sup>4</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatalogia, K234 geriatria, K235 diverse cliniche specializzate

## Domanda 2: Come valuta la qualità delle cure ricevute?

Alla domanda 2, tre quarti scarsi dei pazienti del collettivo totale hanno risposto nelle categorie 9 (18,8%) o 10 (53,3%). Il valore medio è di 9,0 con una deviazione standard di 1,5. La ripartizione dei risultati in seno alle categorie UST è analoga. I valori mancanti per questa domanda sono inferiori al 2%.

Figura 7: box-plot domanda 2

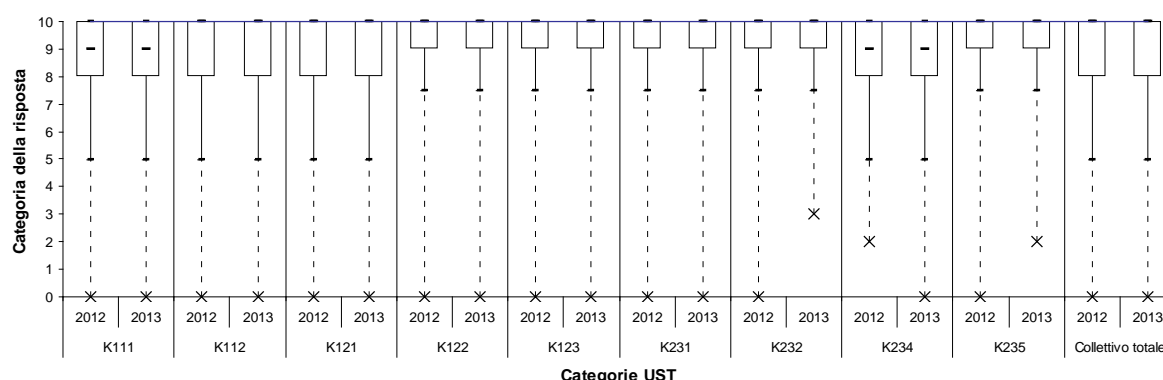


Tabella 6: valori domanda 2

Qualità della cura	Val. media		DS		Max		90%		75%		Media		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.9	8.8	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	4254	4595	75	97
K112	9.0	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	12284	12751	146	174
K121	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	8.0	7.0	0	0	5973	6258	80	78
K122	9.1	9.1	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	6249	6064	57	61
K123	9.2	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1686	1999	23	15
K231	9.4	9.3	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	2194	2372	20	26
K232	9.2	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	3	472	135	5	1
K234	8.6	8.6	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.5	9.0	8.0	8.0	6.0	6.2	2	0	116	141	3	2
K235	9.1	9.3	1.5	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	2	400	230	5	4
Collettivo totale	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	8.0	7.0	0	0	33628	34545	414	458

Tabella 7: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 2<sup>5</sup>

Qualità della cura	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	48.4%	47.6%	19.8%	19.4%	18.1%	17.8%	5.2%	5.8%	1.9%	2.5%	2.2%	2.1%	0.9%	0.7%	0.7%	0.8%	0.4%	0.5%	0.3%	0.4%	0.4%	0.3%	1.7%	2.1%	100.0%	100.0%
K112	52.1%	51.8%	18.8%	18.8%	17.3%	16.4%	4.5%	5.2%	1.9%	1.8%	1.9%	2.0%	0.6%	0.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%	0.5%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%
K121	52.6%	52.2%	19.1%	19.4%	17.1%	17.1%	4.4%	4.5%	1.6%	1.6%	1.7%	1.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.4%	0.3%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	56.4%	56.8%	18.6%	18.2%	15.7%	15.5%	3.7%	3.7%	1.3%	1.6%	1.4%	1.2%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.5%	0.4%	0.9%	1.0%	100.0%	100.0%
K123	58.0%	56.6%	19.3%	18.8%	14.1%	15.3%	3.3%	4.5%	1.1%	1.2%	1.0%	1.3%	0.8%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	1.3%	0.7%	100.0%	100.0%
K231	64.6%	63.5%	16.9%	18.4%	13.3%	11.5%	2.2%	2.8%	1.1%	0.9%	0.4%	0.9%	0.1%	0.4%	0.1%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.9%	1.1%	100.0%	100.0%
K232	56.2%	61.0%	20.1%	15.4%	16.4%	14.0%	2.7%	5.1%	0.6%	0.7%	1.3%	2.2%	0.2%	0.0%	0.6%	0.7%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	1.0%	0.7%	100.0%	100.0%
K234	48.7%	41.3%	10.9%	18.2%	16.8%	21.0%	8.4%	8.4%	4.2%	2.8%	5.9%	2.8%	0.8%	0.7%	0.0%	2.1%	1.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	2.5%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	61.5%	62.0%	14.3%	18.8%	13.6%	12.0%	4.2%	2.6%	1.2%	1.3%	1.7%	0.4%	0.7%	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	1.2%	1.7%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	53.8%	53.3%	18.8%	18.8%	16.6%	16.1%	4.2%	4.7%	1.6%	1.7%	1.7%	1.7%	0.6%	0.7%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.4%	0.4%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%

<sup>5</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatalogia, K234 geriatria, K235 diverse cliniche specializzate

### Domanda 3: Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?

Alla domanda 3, il 70% scarso dei pazienti del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 (14,5%) o 10 (54,6%). Il valore medio è di 9,1 con una deviazione standard di 1,6. I valori mancanti per questa domanda sono inferiori al 2%.

Figura 8: box-plot domanda 3

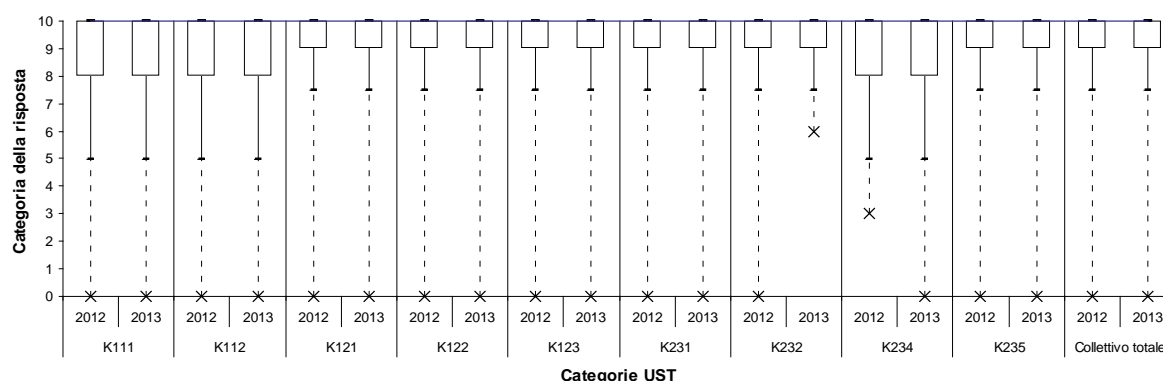


Tabella 8: valori domanda 3

Medico: risposte comprensibili	Val. media		DS		Max		90%		75%		Media		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.8	8.7	1.8	1.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	6.0	0	0	4022	4306	307	386
K112	9.0	9.0	1.6	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	11467	11911	963	1014
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	5489	5727	564	609
K122	9.2	9.2	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	5768	5577	538	548
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1537	1819	172	195
K231	9.4	9.4	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	2061	2213	153	185
K232	9.4	9.4	1.2	1.0	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	6	436	119	41	17
K234	8.9	8.7	1.8	2.1	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	6.0	6.0	3	0	108	126	11	17
K235	9.1	9.1	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	380	210	25	24
Collettivo totale	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	7.0	0	0	31268	32008	2774	2995

Tabella 9: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 3<sup>6</sup>

Medico: risposte comprensibili	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Nessuna domanda posta		Missings		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	48.3%	46.0%	15.9%	15.6%	14.2%	15.2%	5.9%	5.2%	2.6%	3.0%	2.4%	3.1%	1.1%	1.0%	0.8%	1.3%	0.8%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	5.2%	6.1%	1.9%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	54.2%	53.4%	14.4%	15.0%	13.3%	12.8%	4.1%	4.5%	2.0%	2.1%	1.8%	1.9%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.5%	0.5%	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	6.3%	6.1%	1.4%	1.8%	100.0%	100.0%
K121	55.0%	54.7%	14.3%	14.3%	12.5%	11.8%	3.4%	4.1%	1.7%	1.8%	1.5%	1.6%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	7.4%	7.7%	1.9%	1.9%	100.0%	100.0%
K122	58.2%	58.3%	13.2%	14.1%	11.2%	10.6%	3.6%	3.7%	1.6%	1.3%	1.6%	1.3%	0.6%	0.5%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	7.4%	7.5%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K123	59.9%	59.6%	13.8%	13.1%	9.9%	10.1%	2.9%	4.0%	1.1%	1.4%	1.1%	1.2%	0.5%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	8.7%	8.4%	1.4%	1.2%	100.0%	100.0%
K231	66.0%	64.3%	13.1%	12.9%	8.5%	9.5%	2.4%	2.6%	1.2%	1.0%	0.7%	0.8%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	0.2%	6.1%	6.5%	0.8%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	64.2%	55.9%	15.7%	16.2%	6.3%	10.3%	1.7%	2.9%	1.9%	2.2%	0.8%	0.0%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	8.2%	12.5%	0.4%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	54.6%	47.6%	10.9%	13.3%	10.1%	11.9%	5.0%	4.9%	2.5%	2.8%	2.5%	2.8%	3.4%	0.7%	1.7%	1.4%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	1.4%	9.2%	10.5%	0.0%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	62.2%	56.8%	10.6%	13.2%	11.9%	9.8%	2.0%	3.4%	2.5%	2.6%	1.5%	1.7%	1.0%	0.0%	0.2%	0.9%	1.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.5%	0.4%	4.2%	7.3%	2.0%	3.0%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	55.6%	54.6%	14.2%	14.5%	12.3%	12.0%	3.9%	4.2%	1.8%	1.9%	1.6%	1.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	6.7%	6.8%	1.4%	1.7%	100.0%	100.0%

<sup>6</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatalogia, K234 geriatria, K235 diverse cliniche specializzate

## Domanda 4: Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?

Alla domanda 4, circa due terzi dei pazienti del collettivo totale hanno risposto nelle categorie 9 (16,3%) o 10 (51,1%). Il valore medio è di 9,0 con una deviazione standard di 1,5. I valori mancanti per questa domanda sono inferiori al 2%.

Figura 9: box-plot domanda 4

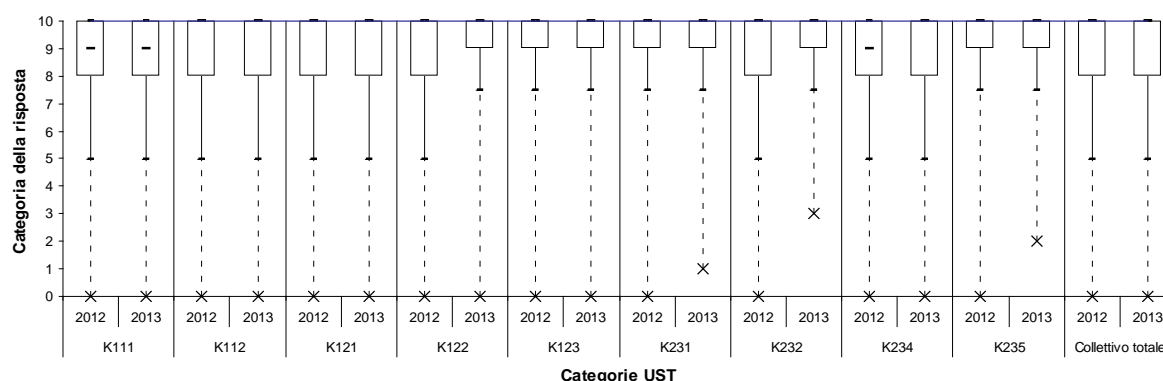


Tabella 10: valori domanda 4

Infermieri: risposte comprensibili	Val. media		DS		Max		90%		75%		Media		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.8	8.6	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	7.0	6.0	0	0	4025	4369	304	323
K112	9.0	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	11644	12123	786	802
K121	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	5636	5869	417	467
K122	9.1	9.1	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5893	5760	413	365
K123	9.2	9.1	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	1591	1867	118	147
K231	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	1	2111	2261	103	137
K232	9.0	9.2	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	7.0	7.0	0	3	444	131	33	5
K234	8.5	8.6	2.0	2.1	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.5	10.0	8.0	8.0	5.9	5.0	0	0	98	134	21	9
K235	9.3	9.4	1.4	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	2	384	220	21	14
Collettivo totale	9.0	9.0	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	31826	32734	2216	2269

Tabella 11: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 4<sup>7</sup>

Infermieri: risposte comprensibili	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Nessuna domanda posta		Missings		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	45.7%	42.1%	17.0%	17.2%	15.9%	16.8%	5.8%	6.8%	2.9%	3.8%	2.1%	3.2%	1.4%	1.0%	0.8%	0.8%	0.4%	0.7%	0.5%	0.2%	0.2%	0.4%	5.4%	5.2%	1.6%	1.7%	100.0%	100.0%
K112	50.3%	50.5%	16.7%	16.5%	15.3%	14.6%	5.1%	5.5%	2.2%	2.4%	1.7%	1.8%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	5.0%	4.7%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	50.3%	50.2%	17.2%	16.2%	14.9%	14.8%	4.7%	5.3%	2.3%	2.3%	1.6%	2.1%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.5%	5.9%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K122	53.8%	55.6%	15.6%	16.3%	14.4%	13.3%	4.2%	3.9%	1.7%	1.5%	2.0%	1.5%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.6%	4.9%	1.0%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	56.1%	55.5%	17.6%	15.1%	12.0%	12.1%	3.6%	4.5%	1.1%	2.6%	1.6%	1.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.5%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.1%	0.2%	6.0%	5.9%	0.9%	1.4%	100.0%	100.0%
K231	59.6%	57.4%	15.9%	15.3%	12.2%	14.1%	3.8%	3.7%	1.4%	1.5%	1.4%	1.3%	0.4%	0.5%	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	3.9%	4.5%	0.7%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	51.2%	58.8%	17.2%	18.4%	14.5%	8.1%	4.8%	5.1%	1.7%	2.2%	1.5%	1.5%	0.6%	0.7%	0.8%	1.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	6.3%	3.7%	0.6%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	41.2%	50.3%	8.4%	13.3%	13.4%	11.9%	5.0%	4.9%	6.7%	2.8%	5.9%	4.9%	0.0%	2.8%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.8%	0.7%	0.8%	1.4%	14.3%	4.9%	3.4%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	63.0%	63.7%	11.9%	12.4%	11.9%	12.0%	4.0%	2.6%	0.7%	1.7%	2.0%	0.9%	0.5%	0.4%	0.5%	0.0%	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	3.0%	4.3%	2.2%	1.7%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	51.4%	51.1%	16.6%	16.3%	14.7%	14.5%	4.8%	5.1%	2.1%	2.4%	1.8%	1.9%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	5.2%	5.1%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%

<sup>7</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatalogia, K234 geriatria, K235 diverse cliniche specializzate

## Domanda 5: Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?

Alla domanda 5, l'85% scarso dei pazienti del collettivo totale ha risposto nelle categorie 9 o 10. Il valore medio è di 9,4 con una deviazione standard di 1,4. I valori mancanti per questa domanda sono inferiori al 2%.

Figura 10: box-plot domanda 5

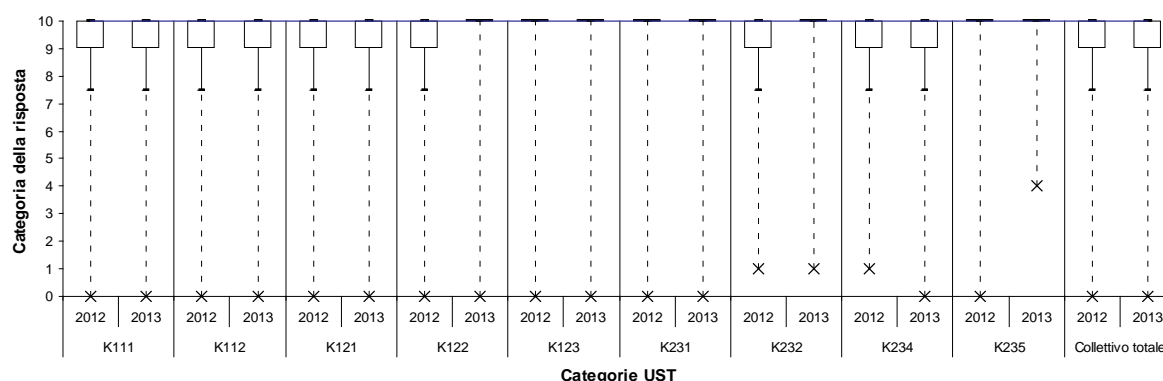


Tabella 12: valori domanda 5

Rispetto	Val. media		DS		Max		90%		75%		Media		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	9.2	9.2	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	4258	4604	71	88
K112	9.4	9.3	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	12282	12756	148	169
K121	9.4	9.4	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	5981	6271	72	65
K122	9.5	9.5	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	0	0	6247	6058	59	67
K123	9.6	9.5	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	0	0	1688	1998	21	16
K231	9.6	9.6	1.1	0.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	0	0	2202	2384	12	14
K232	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	1	1	474	136	3	0
K234	9.1	9.2	1.8	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	7.2	1	0	117	141	2	2
K235	9.5	9.6	1.3	0.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	0	4	398	231	7	3
Collettivo totale	9.4	9.4	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	33647	34579	395	424

Tabella 13: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 5<sup>8</sup>

Rispetto	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	65.9%	64.4%	14.9%	14.5%	8.9%	10.0%	3.2%	3.3%	1.4%	1.4%	1.8%	1.8%	0.7%	0.9%	0.5%	0.4%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	1.6%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	70.5%	69.9%	13.7%	13.4%	8.2%	8.1%	2.2%	2.5%	1.0%	1.3%	1.2%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%
K121	71.0%	71.1%	13.3%	13.4%	8.1%	7.9%	2.6%	2.5%	1.0%	1.0%	1.1%	1.3%	0.3%	0.6%	0.3%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.1%	0.3%	0.3%	1.2%	1.0%	100.0%	100.0%
K122	74.1%	74.7%	12.6%	12.7%	6.8%	6.5%	2.1%	1.8%	1.1%	0.7%	0.9%	1.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.9%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	77.5%	75.6%	10.9%	12.7%	6.1%	6.4%	1.9%	1.6%	0.5%	0.5%	0.8%	1.0%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%	1.2%	0.8%	100.0%	100.0%
K231	78.7%	78.6%	11.7%	11.2%	5.2%	6.1%	1.6%	1.8%	0.8%	0.5%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.5%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	74.4%	80.1%	13.6%	5.1%	6.5%	10.3%	2.1%	2.9%	0.2%	0.0%	1.3%	0.0%	0.2%	0.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.7%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	66.4%	67.8%	9.2%	9.1%	10.1%	11.9%	4.2%	2.1%	1.7%	2.1%	3.4%	2.8%	0.8%	1.4%	0.8%	0.0%	0.8%	0.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.7%	1.7%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	77.8%	76.1%	7.9%	14.5%	6.9%	6.0%	1.7%	0.9%	1.0%	0.4%	1.7%	0.4%	0.5%	0.4%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	1.7%	1.3%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	71.7%	71.2%	13.3%	13.2%	7.7%	7.8%	2.3%	2.4%	1.0%	1.1%	1.1%	1.3%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	1.2%	1.2%	100.0%	100.0%

<sup>8</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatalogia, K234 geriatria, K235 diverse cliniche specializzate

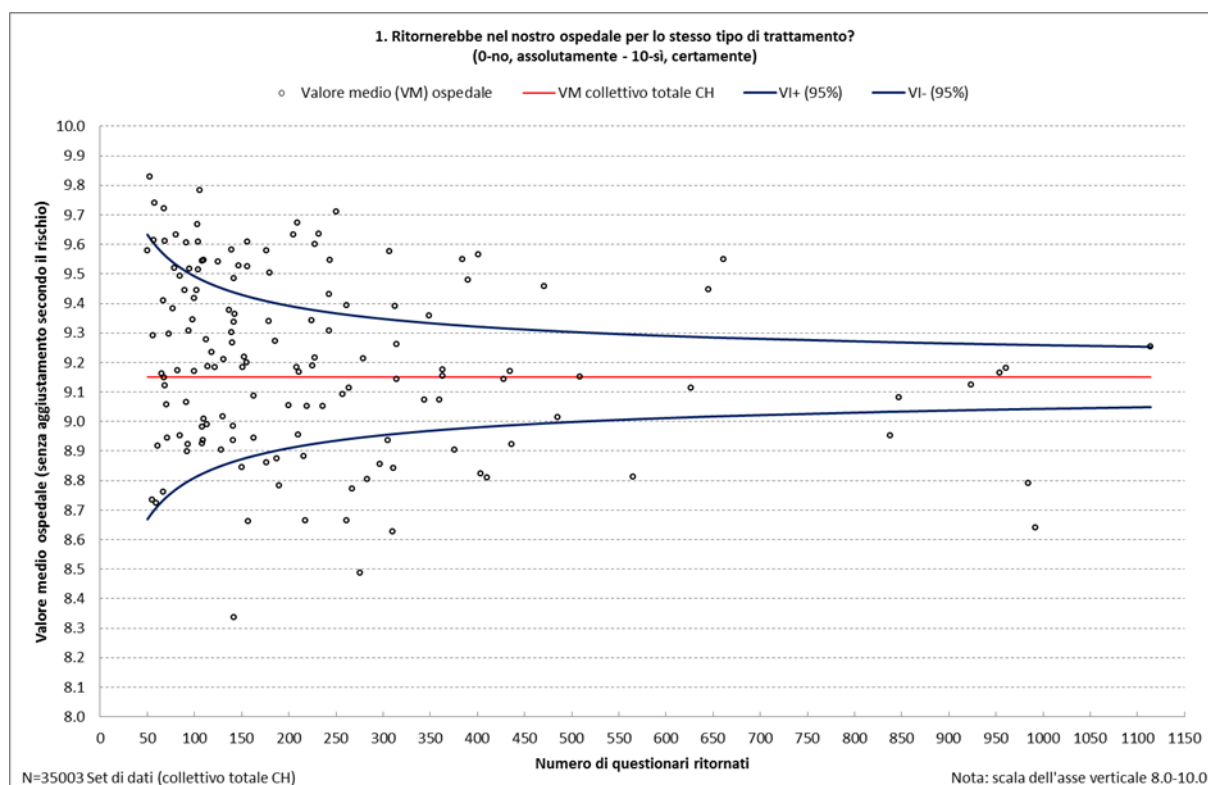


### 3.4 Risultati delle singole domande non aggiustate secondo il rischio per ogni ospedale, risp. sede

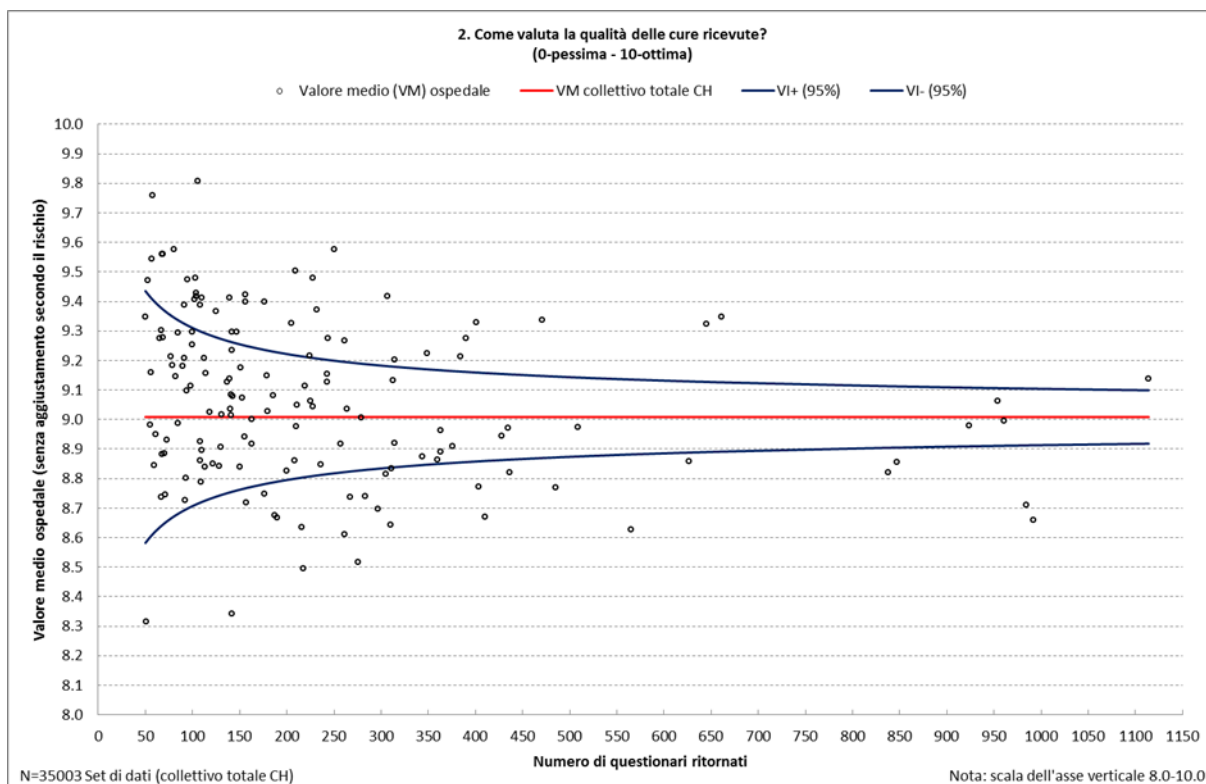
Per rappresentare i valori medi di ogni ospedale per ciascuna domanda sono stati scelti grafici a imbuto (figure 11-15). Vengono impiegati i valori medi senza aggiustamento secondo il rischio. Sull'asse y (verticale), è riportato il valore medio raggiunto. A causa del forte effetto plafone, viene rappresentato solo l'intervallo rilevante (8-10). L'asse x mostra il numero di questionari ritornati. I valori si situano tra 50 e 1114. Gli ospedali con meno di cinquanta questionari ritornati sono stati riuniti in un gruppo a sé stante. A questa categoria sono stati assegnati 47 nosocomi, rappresentati semplicemente come ospedale (n 1114) nel grafico a imbuto del rapporto comparativo nazionale.

Il valore medio del collettivo totale funge da valore di riferimento (linea rossa orizzontale). Le linee blu che costituiscono il grafico a imbuto sono gli intervalli di confidenza del 95% in relazione al numero di questionari ritornati. I cerchietti neri rappresentano un ospedale. Quelli di grandi dimensioni con un numero elevato di questionari si trovano a destra nel grafico, quelli più piccoli a sinistra. Gli ospedali con valori medi al di fuori del grafico a imbuto hanno valori significativamente peggiori (sotto la linea blu più bassa) o migliori (sopra la linea blu più alta). I valori medi degli ospedali per ogni domanda sono riportati nella tabella 15 (annesso 2).

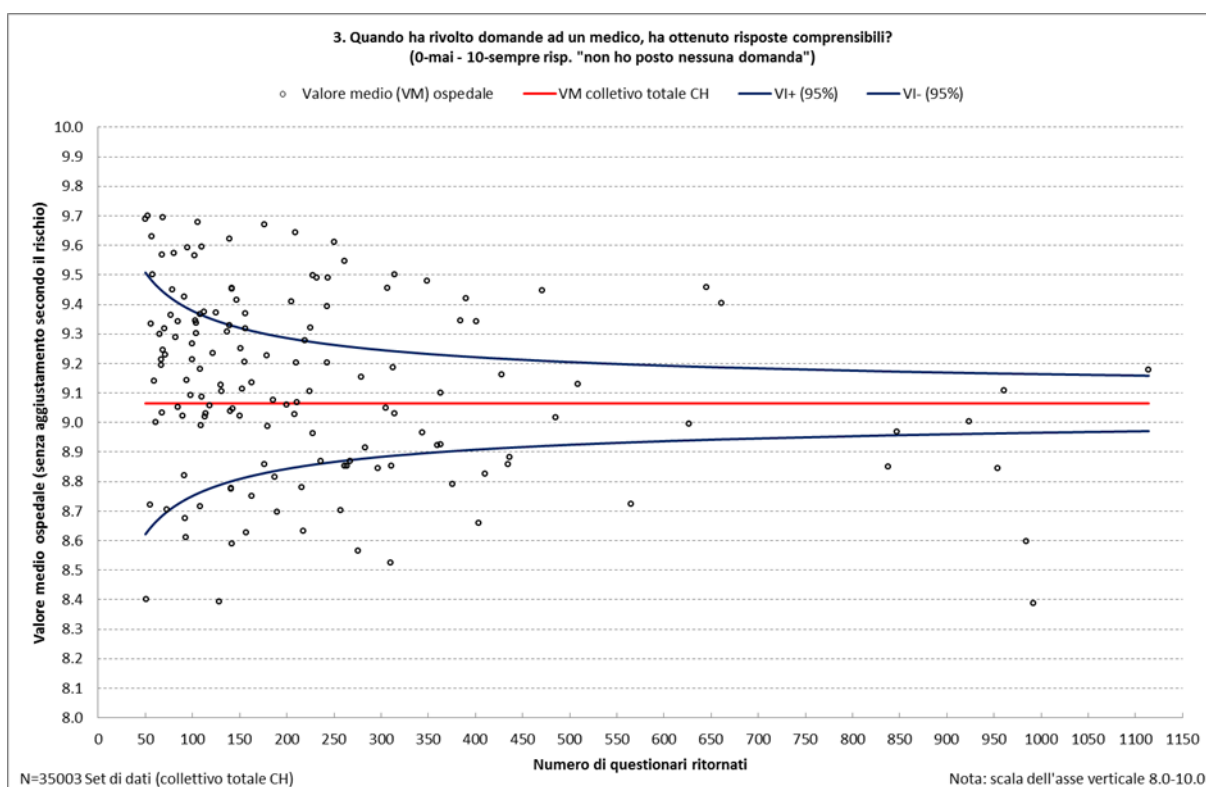
**Figura 11: valori medi ospedali della domanda 1 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



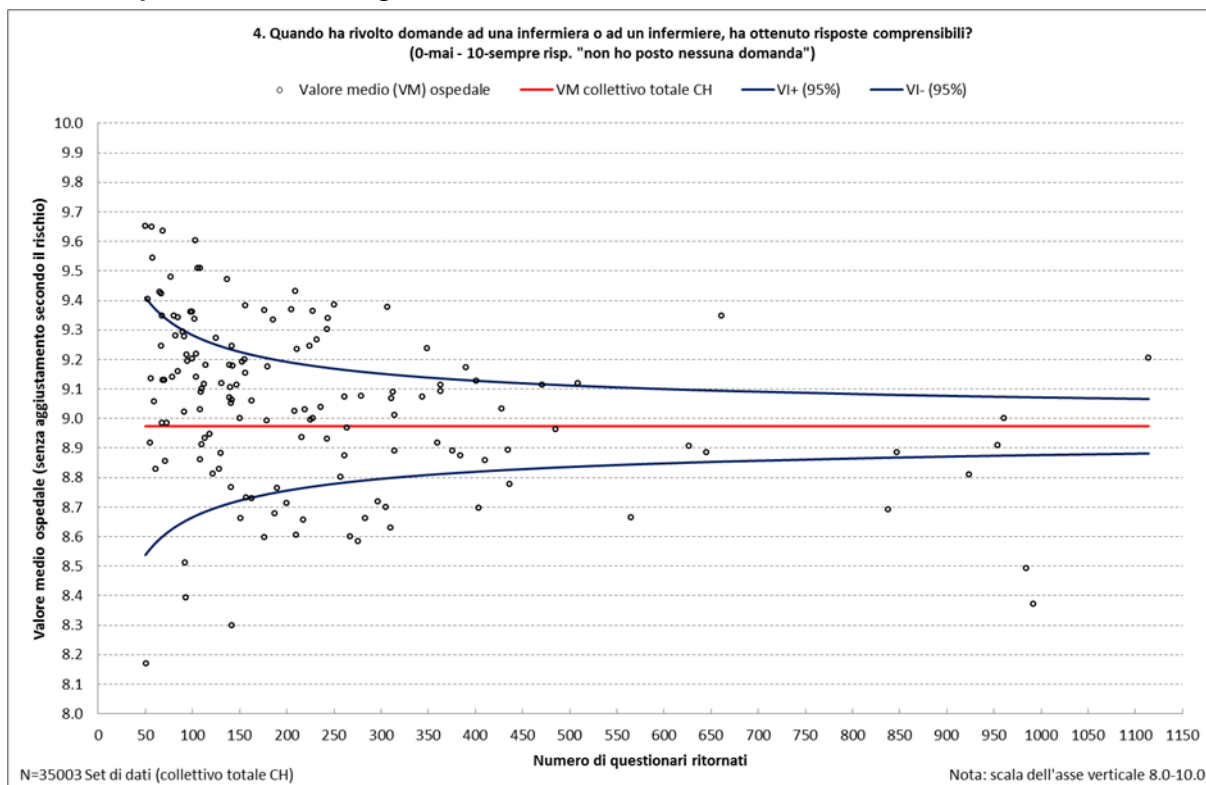
**Figura 12: valori medi ospedali della domanda 2 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



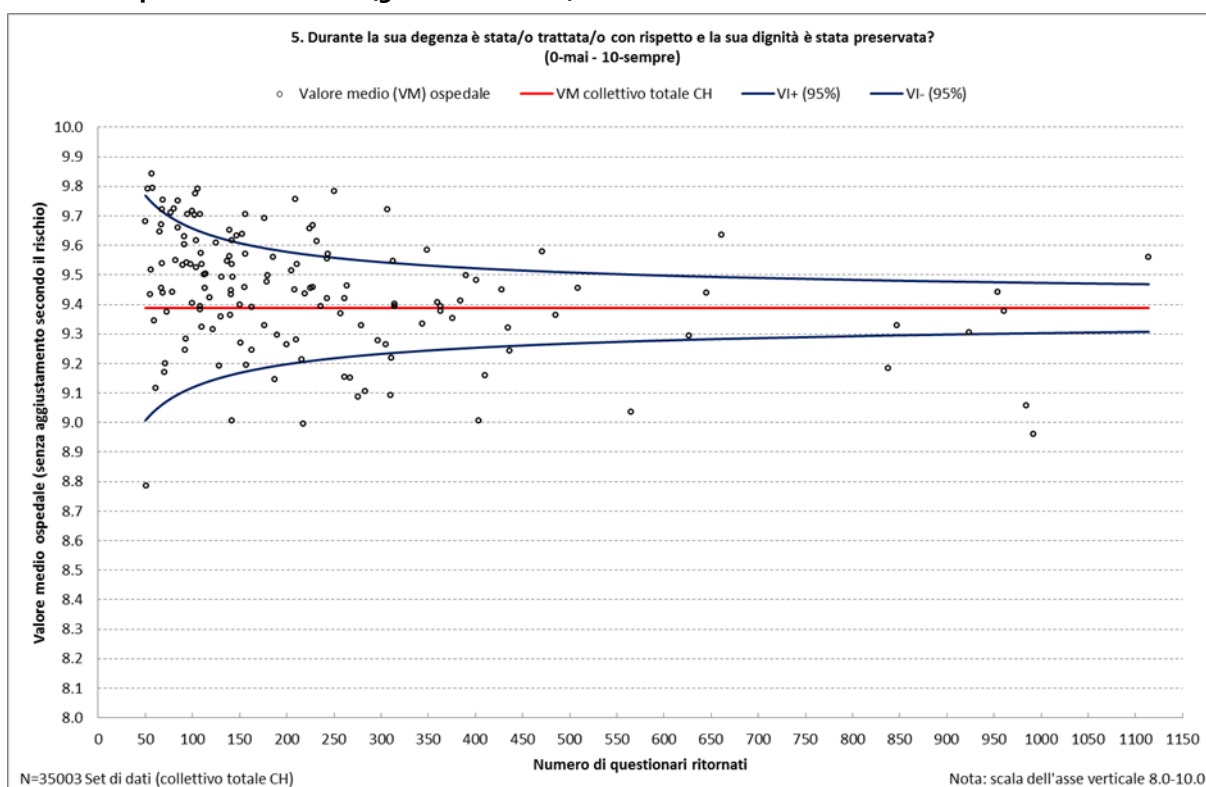
**Figura 13: valori medi ospedali della domanda 3 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



**Figura 14: valori medi ospedalieri della domanda 4 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



**Figura 15: valori medi ospedalieri della domanda 5 senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)**



## 4 Discussione

---

Al sondaggio nazionale tra i pazienti svolto nel mese di settembre 2013 hanno partecipato 192 ospedali, per un totale di 72'089 pazienti interpellati (nessun sollecito). Sono stati ritornati 35'003 questionari compilati, pari a un tasso di risposta del 48,6% (2012 48,2%). La partecipazione è da considerarsi molto buona, considerato che al sondaggio avrebbero potuto prendere parte al massimo 218 ospedali svizzeri, incluse le sedi (secondo l'adesione al contratto nazionale di qualità).<sup>9</sup> Questa discrepanza è riconducibile in parte al fatto che alcuni ospedali hanno ufficializzato la loro adesione al contratto nazionale di qualità soltanto nel secondo semestre. Alcuni gruppi di ospedali, inoltre, non hanno ancora svolto il rilevamento per ogni sede.

Il tasso di risposta di poco inferiore al 50% è da considerarsi nella media di un'inchiesta senza invio di solleciti. Si notano grandi differenze tra gli ospedali, con tassi di risposta che vanno dal 16,1% al 100%. I nosocomi con i tassi più bassi dovrebbero valutare l'opportunità di adottare misure per aumentarli.

I valori medi delle risposte dei pazienti si situavano per tutte le cinque domande tra l'8,97 e il 9,39 su un massimo di 10 punti. Il tasso di risposte mancanti (*missing*) era inferiore al 2% per ogni domanda.

La struttura secondo l'età, la ripartizione secondo il sesso e la situazione assicurativa corrispondono ai risultati di sondaggi paragonabili.

I risultati dell'inchiesta nazionale sulla soddisfazione dei pazienti si situano a un livello molto alto. Nel complesso, i risultati del 2012 e del 2013 non presentano grandi differenze. Quelli del 2013 si situano in un intervallo analogo.

Occorre tuttavia ricordare che il questionario breve non sostituisce un'inchiesta più approfondita. Quest'ultima fornisce indicazioni dettagliate sui vari settori della soddisfazione dei pazienti, laddove invece un questionario breve rileva dati sotto forma di tracer.

Un altro aspetto importante è costituito dalle dimensioni dei singoli fornitori di prestazioni. In alcuni istituti il numero di questionari ritornati è inferiore a dieci, per cui la rappresentatività statistica è limitata. Il motivo non va necessariamente ricercato in un tasso di risposta basso, bensì nelle dimensioni dell'ospedale, ossia nel limitato numero di pazienti effettivamente coinvolti.

Benché in generale i risultati denotino un livello di soddisfazione molto elevato (effetto plafone), le tabelle della ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST mostrano che i pazienti hanno esplorato l'intero spettro di risposte possibili. Il risultato della domanda 5 «rispetto e dignità» è da valutare molto positivamente, con un valore medio del collettivo globale di 9,4. Si tratta del valore medio più elevato. Le domande 1-4, invece, presentano il maggiore potenziale di miglioramento. Queste domande riguardano il ritorno all'ospedale (valore medio: 9,2), la qualità delle cure (valore medio: 9,0) e la comunicazione tra i professionisti e i pazienti (valore medio medici: 9,1, valore medio infermieri: 9,0).

Sussistono differenze tra le singole categorie UST<sup>10</sup> a livello di valori medi. Per quanto riguarda la domanda 1, nel 2013 essi vanno dall'8,9 (categoria UST K111) al 9,5 (categorie UST K231 e K235). Al momento di interpretare il valore medio della categoria UST K235 va considerato che il numero di questionari validi è notevolmente inferiore a quello delle altre categorie (vedi anche tabella 4).

Le differenze dei valori medi tra le singole categorie UST riguardano anche la domanda 2 sulla qualità delle cure, per la quale si passa dall'8,6 (categoria UST K234) al 9,3 (categorie UST K231 e K235). Nella domanda 3 concernente le risposte comprensibili da parte dei medici, le categorie UST K231 e K232

---

<sup>9</sup> ANQ, 218 ospedali, incluse le sedi, hanno aderito al contratto nazionale di qualità dell'ANQ, stato: 31.12.2013

<sup>10</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatalogia, K234 geriatria, K 235 diverse cliniche specializzate

raggiungono un valore medio di 9,4, mentre le categorie UST K111 e K234 si fermano all'8,7. La domanda 4 (risposte comprensibili da parte del personale infermieristico) si comporta in modo analogo, ma con categorie diverse a dividersi il valore medio più alto e più basso (K235: 9,4; K111 e K234: 8,6). La domanda 5 sul rispetto e la dignità, infine, ha ottenuto valori medi tra il 9,6 (categorie UST K231 e K235) e 9,2 (categorie UST K111 e K234).

L'elevato tasso di risposta, il basso numero di valori mancanti (*missing*) e lo sfruttamento dell'intero spettro di risposte dimostrano che l'organizzazione del sondaggio e il questionario si sono rivelati efficaci.

Il sondaggio si è svolto senza problemi rilevanti. I dati forniti all'istituto di analisi erano di buona qualità e non sono stati necessari interventi correttivi particolari. Non sono state identificate irregolarità. Come nel caso di altri sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, anche questa inchiesta presenta un notevole effetto plafone, ossia il fenomeno che si manifesta quando molti pazienti scelgono la risposta migliore. In vista di future misurazioni comparative tra ospedali, l'effetto plafone del questionario 2013 dell'ANQ contribuirà a limitare le differenze tra i valori medi ottenuti dagli ospedali. Attira l'attenzione il fatto che la mediana (percentile 50%), e quindi anche i percentili 75%, 90% e il massimo, si situano sul valore 10 per tutte le domande.

## 5 Annesso 1

---

**Tabella 14: tasso di risposta per categoria UST**

Categoria UST <sup>11</sup>	Valore medio per ospedale	Valore medio per categoria UST (a livello di set di dati)
K111	43.3%	43.2%
K112	45.7%	46.8%
K121	50.3%	50.5%
K122	50.3%	50.5%
K123	51.1%	51.4%
K231	62.6%	62.0%
K232	48.4%	53.8%
K234	37.9%	34.7%
K235	53.9%	51.0%

---

<sup>11</sup> Presa a carico centralizzata: K111: livello 1 (ospedali universitari), K112: livello 2; cure di base: K121 livello 3, K122 livello 4, K123 livello 5, altre cliniche specializzate: K231 chirurgia, K232 ginecologia/neonatologia, K234 geriatria, K 235 diverse cliniche specializzate

## 6 Annesso 2

**Tabella 15: valori medi ospedali delle cinque domande senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati**

N. ospedale	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio domanda 1		Valore medio domanda 2		Valore medio domanda 3		Valore medio domanda 4		Valore medio domanda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1*	118	-	43.7%	-	9.29	-	9.15	-	9.14	-	9.00	-	9.57	-
2*	439	-	59.0%	-	9.47	-	9.23	-	9.38	-	9.24	-	9.59	-
3	59	Gruppo < 50 **	51.3%	Gruppo < 50	9.19	Gruppo < 50	8.98	Gruppo < 50	9.44	Gruppo < 50	9.27	Gruppo < 50	9.27	Gruppo < 50
4	92	Gruppo < 50	54.4%	Gruppo < 50	8.90	Gruppo < 50	9.02	Gruppo < 50	9.07	Gruppo < 50	9.43	Gruppo < 50	9.63	Gruppo < 50
5	64	Gruppo < 50	62.1%	Gruppo < 50	9.13	Gruppo < 50	8.89	Gruppo < 50	8.91	Gruppo < 50	9.25	Gruppo < 50	9.55	Gruppo < 50
6	52	50	61.9%	59.5%	9.81	9.58	9.77	9.35	9.67	9.69	9.72	9.65	9.92	9.68
7	65	51	44.2%	28.5%	8.83	7.76	8.62	8.31	8.85	8.40	8.45	8.17	9.29	8.78
8	123	53	49.2%	16.1%	9.32	9.83	9.07	9.47	9.31	9.70	9.19	9.40	9.58	9.79
9	78	55	43.8%	36.4%	8.94	8.74	8.90	8.98	8.90	8.72	8.86	8.92	9.43	9.43
10	53	56	67.1%	43.4%	8.40	9.29	8.51	9.16	8.71	9.33	8.51	9.13	8.89	9.52
11	52	57	74.3%	72.2%	9.75	9.61	9.63	9.54	9.69	9.63	9.65	9.65	9.75	9.84
12	54	58	56.3%	65.9%	9.76	9.74	9.70	9.76	9.68	9.50	9.43	9.54	9.81	9.79
13	119	59	42.0%	25.8%	9.04	8.72	8.72	8.84	9.03	9.14	8.93	9.06	9.34	9.34
14	-	61	-	38.1%	-	8.92	-	8.95	-	9.00	-	8.83	-	9.12
15	61	65	37.7%	35.1%	8.51	9.16	8.66	9.27	8.61	9.30	8.18	9.43	9.05	9.65

N. osped- dale	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio do- manda 1		Valore medio do- manda 2		Valore medio do- manda 3		Valore medio do- manda 4		Valore medio do- manda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
16	68	67	56.7%	55.4%	9.35	8.76	9.23	8.74	9.28	9.21	9.27	9.25	9.53	9.45
17	Gruppo < 50	67	Gruppo < 50	56.8%	Gruppo < 50	9.41	Gruppo < 50	9.30	Gruppo < 50	9.19	Gruppo < 50	9.42	Gruppo < 50	9.67
18	85	68	50.9%	48.2%	9.46	9.15	9.20	8.88	9.13	9.03	9.15	8.98	9.37	9.54
19	55	68	62.5%	75.6%	9.60	9.72	9.50	9.56	9.63	9.57	9.63	9.35	9.82	9.72
20	73	69	65.2%	61.6%	9.25	9.12	9.18	9.28	9.29	9.25	8.89	9.13	9.40	9.44
21	59	69	53.2%	57.0%	9.53	9.61	9.43	9.56	9.63	9.69	9.57	9.64	9.66	9.75
22	75	70	39.5%	38.5%	9.39	9.06	9.20	8.89	9.23	9.32	8.99	9.13	9.53	9.17
23	60	71	50.8%	54.2%	8.83	8.94	8.87	8.75	9.14	9.23	9.07	8.85	9.40	9.20
24	66	73	55.0%	52.9%	9.38	9.30	9.03	8.93	9.11	8.70	9.17	8.99	9.52	9.38
25	74	77	46.8%	50.7%	9.49	9.38	9.43	9.21	9.51	9.36	9.37	9.48	9.58	9.71
26	78	79	57.4%	67.5%	9.74	9.52	9.40	9.18	9.48	9.45	8.92	9.14	9.36	9.44
27	Gruppo < 50	80	Gruppo < 50	74.8%	Gruppo < 50	9.63	Gruppo < 50	9.58	Gruppo < 50	9.57	Gruppo < 50	9.35	Gruppo < 50	9.73
28	77	82	48.1%	56.2%	9.26	9.17	9.05	9.15	9.32	9.29	9.24	9.28	9.52	9.55
29	77	85	51.3%	62.5%	9.59	9.49	9.32	9.29	9.41	9.34	9.24	9.16	9.61	9.75
30	66	85	33.7%	40.1%	8.91	8.95	8.94	8.99	9.03	9.05	8.98	9.34	9.38	9.66
31	81	90	47.9%	50.6%	8.79	9.44	8.95	9.18	9.01	9.02	9.20	9.29	9.53	9.53
32	91	91	39.7%	36.5%	8.96	9.07	8.87	9.21	9.29	8.82	9.28	9.02	9.55	9.60
33	84	91	38.2%	54.5%	9.46	9.61	9.43	9.39	9.15	9.43	9.25	9.28	9.63	9.63
34	95	92	49.7%	48.4%	8.63	8.90	8.88	8.73	9.05	8.68	8.80	8.51	9.22	9.24
35	131	93	47.6%	44.5%	8.70	8.92	8.80	8.80	8.82	8.61	8.80	8.39	9.20	9.28
36	74	94	37.6%	47.0%	9.23	9.31	9.30	9.10	8.99	9.14	9.29	9.22	9.52	9.54
37	97	95	63.8%	62.9%	9.41	9.52	9.14	9.47	9.34	9.59	8.99	9.20	9.34	9.71



N. ospedale	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio domanda 1		Valore medio domanda 2		Valore medio domanda 3		Valore medio domanda 4		Valore medio domanda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
38	113	98	62.1%	52.1%	9.53	9.34	9.35	9.11	9.30	9.09	9.21	9.36	9.58	9.54
39	104	100	56.5%	54.9%	9.16	9.17	9.21	9.30	8.98	9.21	8.96	9.20	9.39	9.40
40	74	100	55.2%	60.2%	9.00	9.42	8.91	9.25	8.97	9.27	9.07	9.36	9.41	9.72
41	79	102	61.7%	62.6%	9.73	9.45	9.56	9.41	9.40	9.57	9.36	9.34	9.73	9.70
42	109	103	55.1%	41.9%	9.44	9.67	9.27	9.48	9.33	9.34	9.28	9.60	9.61	9.77
43	135	104	64.0%	44.6%	9.27	9.61	9.20	9.43	9.00	9.34	8.92	9.22	9.40	9.52
44	132	104	56.9%	52.0%	9.76	9.51	9.37	9.42	9.41	9.30	9.29	9.14	9.68	9.62
45	-	106	-	70.7%	-	9.78	-	9.81	-	9.68	-	9.51	-	9.79
46	155	108	44.3%	17.3%	9.22	9.54	8.97	9.39	8.86	9.37	9.05	9.51	9.49	9.70
47	74	108	61.2%	58.1%	9.03	8.98	8.94	8.86	9.09	9.18	8.79	9.03	9.47	9.38
48	108	108	62.1%	31.6%	9.07	8.93	8.75	8.93	8.83	8.72	9.14	8.86	9.34	9.39
49	125	109	46.5%	37.1%	9.05	8.94	8.83	8.79	8.81	8.99	8.97	9.09	9.43	9.57
50	103	110	40.7%	40.6%	9.13	9.01	8.91	8.90	9.18	9.09	8.86	8.91	9.33	9.32
51	113	110	70.6%	63.6%	9.74	9.55	9.56	9.41	9.61	9.60	9.45	9.10	9.58	9.54
52	111	112	56.3%	59.3%	9.24	9.28	9.00	9.21	9.40	9.37	9.00	9.12	9.51	9.50
53	163	113	46.6%	34.9%	9.32	8.99	9.14	8.84	9.29	9.02	9.22	8.93	9.57	9.46
54	68	114	34.3%	50.2%	9.08	9.19	9.08	9.16	8.82	9.03	9.32	9.18	9.61	9.50
55	136	118	52.7%	52.9%	9.07	9.23	8.84	9.03	8.98	9.06	8.86	8.95	9.25	9.42
56	119	122	41.9%	45.9%	8.77	9.18	8.61	8.85	8.99	9.23	8.60	8.81	9.36	9.31
57	68	125	42.0%	54.8%	9.29	9.54	9.06	9.37	9.21	9.37	9.13	9.27	9.40	9.61
58	134	128	41.5%	45.4%	9.04	8.90	8.89	8.84	9.04	8.39	8.66	8.83	9.20	9.19
59	165	130	47.7%	41.4%	8.89	9.02	8.86	8.91	8.97	9.13	8.85	8.88	9.34	9.36
60	109	131	48.9%	53.3%	9.03	9.21	9.07	9.02	9.12	9.11	9.22	9.12	9.52	9.49

N. ospedale	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio domanda 1		Valore medio domanda 2		Valore medio domanda 3		Valore medio domanda 4		Valore medio domanda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
61	175	137	58.5%	64.9%	9.57	9.38	9.30	9.13	9.20	9.31	9.16	9.47	9.68	9.55
62	136	139	59.4%	53.3%	9.37	9.30	9.31	9.14	9.41	9.33	9.34	9.07	9.59	9.56
63	135	139	62.5%	65.3%	9.25	9.58	9.31	9.41	9.61	9.62	9.24	9.18	9.56	9.65
64	142	140	42.6%	39.2%	9.46	9.27	9.33	9.04	9.36	9.04	9.45	9.11	9.73	9.36
65	151	141	48.7%	53.6%	9.12	8.99	9.01	9.01	8.86	8.78	9.12	9.05	9.63	9.45
66	117	141	44.0%	46.2%	9.08	8.94	8.91	9.09	9.06	8.77	8.75	8.77	9.20	9.43
67	105	142	46.7%	53.0%	9.26	9.34	9.23	9.24	9.42	9.45	9.10	9.06	9.52	9.54
68	128	142	55.4%	58.0%	9.46	9.49	9.28	9.30	9.39	9.45	9.25	9.24	9.51	9.62
69	160	142	44.2%	44.5%	8.49	8.34	8.55	8.34	8.48	8.59	8.52	8.30	9.15	9.01
70	114	143	54.5%	58.6%	9.11	9.36	8.92	9.08	9.08	9.05	8.94	9.18	9.19	9.49
71	149	147	53.2%	55.1%	9.64	9.53	9.36	9.30	9.55	9.41	9.23	9.11	9.73	9.63
72	125	150	35.2%	48.5%	9.19	8.85	8.91	8.84	9.34	9.02	9.34	9.00	9.48	9.40
73	117	151	44.5%	49.5%	9.30	9.18	9.15	9.18	9.38	9.25	9.23	8.66	9.40	9.27
74	122	153	56.7%	63.2%	9.17	9.22	9.11	9.07	9.11	9.11	9.15	9.19	9.55	9.64
75	146	155	47.6%	49.8%	9.17	9.20	8.83	8.94	9.13	9.20	9.03	9.20	9.27	9.46
76	157	156	75.5%	65.3%	9.56	9.61	9.50	9.40	9.39	9.32	9.36	9.38	9.57	9.71
77	166	156	52.4%	52.9%	9.32	9.53	9.36	9.42	9.35	9.37	9.24	9.15	9.58	9.57
78	189	157	46.4%	36.8%	8.62	8.66	8.65	8.72	8.51	8.63	8.64	8.73	9.03	9.19
79	169	163	45.9%	40.6%	9.10	9.09	8.91	9.00	9.14	9.14	8.88	9.06	9.42	9.39
80	153	163	48.3%	49.8%	8.83	8.94	8.74	8.92	8.50	8.75	8.70	8.73	9.23	9.25
81	181	176	52.5%	60.9%	9.32	9.58	9.11	9.40	9.48	9.67	9.14	9.37	9.55	9.69
82	189	176	44.4%	43.9%	9.21	8.86	8.80	8.75	9.02	8.86	8.84	8.60	9.39	9.33
83	170	179	41.7%	42.2%	9.40	9.34	9.20	9.15	9.20	9.23	9.10	8.99	9.49	9.48

N. ospeda- le	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio do- manda 1		Valore medio do- manda 2		Valore medio do- manda 3		Valore medio do- manda 4		Valore medio do- manda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
84	164	180	55.8%	56.1%	9.22	9.50	8.98	9.03	8.97	8.99	8.94	9.18	9.33	9.50
85	120	186	41.2%	50.3%	9.06	9.27	8.85	9.08	9.07	9.08	9.05	9.33	9.43	9.56
86	184	187	50.4%	45.4%	9.03	8.87	8.98	8.68	8.84	8.81	8.72	8.68	9.23	9.15
87	170	190	44.4%	47.0%	8.92	8.78	8.90	8.67	8.64	8.70	8.79	8.76	9.39	9.30
88	281	200	44.5%	34.2%	9.06	9.06	8.93	8.83	9.08	9.06	8.84	8.71	9.36	9.26
89	-	205	-	60.7%	-	9.63	-	9.33	-	9.41	-	9.37	-	9.51
90	148	208	39.5%	48.0%	9.26	9.18	9.00	8.86	9.14	9.03	9.27	9.03	9.51	9.45
91	203	209	63.4%	62.6%	9.70	9.67	9.53	9.50	9.47	9.64	9.33	9.43	9.79	9.76
92	226	210	43.1%	45.9%	8.93	8.96	8.77	8.98	9.00	9.20	8.55	8.61	9.14	9.28
93	230	211	44.3%	40.6%	9.07	9.17	8.96	9.05	8.95	9.07	9.11	9.24	9.50	9.54
94	189	216	48.7%	50.7%	9.17	8.88	8.94	8.63	8.92	8.78	9.01	8.94	9.42	9.21
95	248	218	48.2%	42.2%	8.79	8.66	8.64	8.50	8.84	8.63	8.92	8.66	9.23	9.00
96	227	219	42.0%	43.6%	8.93	9.05	8.94	9.11	9.07	9.28	8.84	9.03	9.32	9.44
97	196	224	45.2%	49.6%	8.98	9.34	8.75	9.21	8.83	9.11	8.69	9.25	9.39	9.66
98	261	225	65.3%	62.7%	9.31	9.19	9.19	9.06	9.23	9.32	9.29	9.00	9.60	9.45
99	262	228	66.2%	63.2%	9.50	9.60	9.42	9.48	9.60	9.50	9.18	9.36	9.65	9.67
100	227	228	61.2%	60.3%	9.15	9.22	8.94	9.04	8.76	8.96	8.84	9.00	9.27	9.46
101	-	232	-	52.5%	-	9.63	-	9.37	-	9.49	-	9.27	-	9.61
102	215	236	48.6%	45.5%	9.23	9.05	8.91	8.85	9.03	8.87	9.06	9.04	9.35	9.39
103	228	243	59.4%	57.7%	9.45	9.31	9.31	9.13	9.49	9.39	9.09	8.93	9.57	9.42
104	208	243	45.8%	53.1%	9.42	9.43	9.21	9.15	9.07	9.20	9.27	9.30	9.51	9.56
105	237	244	62.0%	60.8%	9.39	9.55	9.22	9.27	9.40	9.49	9.00	9.34	9.53	9.57
106	-	250	-	52.9%	-	9.71	-	9.58	-	9.61	-	9.39	-	9.78

N. ospedali	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio domanda 1		Valore medio domanda 2		Valore medio domanda 3		Valore medio domanda 4		Valore medio domanda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
107	293	257	59.8%	50.2%	9.19	9.09	8.99	8.92	9.02	8.70	8.99	8.80	9.35	9.37
108	276	261	62.7%	58.7%	9.55	9.39	9.43	9.27	9.50	9.55	9.27	9.07	9.63	9.42
109	230	261	48.8%	47.2%	9.09	8.66	8.85	8.61	9.00	8.85	9.03	8.87	9.51	9.15
110	257	264	50.9%	57.1%	9.07	9.11	8.87	9.04	8.96	8.85	8.62	8.97	9.04	9.46
111	206	267	29.6%	43.8%	8.92	8.77	8.83	8.74	8.96	8.87	8.91	8.60	9.45	9.15
112	312	276	49.3%	48.7%	8.68	8.49	8.64	8.52	8.51	8.57	8.59	8.58	9.13	9.09
113	252	279	40.0%	46.4%	8.93	9.21	8.74	9.01	8.85	9.16	8.77	9.08	9.20	9.33
114	246	283	40.6%	39.6%	8.91	8.80	8.82	8.74	8.85	8.91	8.77	8.66	9.33	9.11
115	353	297	46.4%	48.1%	8.91	8.86	8.78	8.70	8.99	8.84	8.75	8.72	9.23	9.28
116	317	305	43.6%	42.1%	8.94	8.94	8.89	8.81	9.00	9.05	8.74	8.70	9.31	9.26
117	326	307	64.0%	64.2%	9.71	9.58	9.50	9.42	9.66	9.45	9.38	9.38	9.71	9.72
118	298	310	42.6%	44.9%	8.88	8.63	8.72	8.64	8.88	8.52	8.69	8.63	9.20	9.09
119	297	311	40.7%	41.8%	8.93	8.84	8.77	8.83	8.78	8.85	8.94	9.07	9.32	9.22
120	310	313	51.8%	51.8%	9.12	9.39	8.91	9.13	9.10	9.19	8.82	9.09	9.31	9.55
121	271	314	48.2%	44.9%	8.80	9.14	8.70	8.92	8.53	9.03	8.85	9.01	9.25	9.40
122	345	314	62.2%	62.8%	9.35	9.26	9.25	9.20	9.47	9.50	9.05	8.89	9.51	9.39
123	298	344	54.9%	50.2%	9.09	9.07	9.05	8.88	8.97	8.97	9.05	9.07	9.50	9.33
124	467	349	68.5%	59.9%	9.47	9.36	9.29	9.22	9.38	9.48	9.22	9.24	9.50	9.58
125	324	360	52.8%	49.7%	9.24	9.07	9.04	8.86	9.11	8.92	9.20	8.92	9.54	9.41
126	358	363	46.7%	49.8%	9.18	9.15	9.02	8.89	9.05	8.93	9.07	9.11	9.33	9.38
127	350	363	52.4%	53.6%	9.17	9.18	9.04	8.96	9.20	9.10	9.14	9.09	9.41	9.39
128	324	376	44.4%	53.4%	8.80	8.90	8.88	8.91	8.87	8.79	8.92	8.89	9.29	9.35
129	370	384	66.2%	68.7%	9.64	9.55	9.41	9.21	9.37	9.34	9.19	8.88	9.57	9.41

N. ospedali	Numero questionari ritornati		Tasso di risposta		Valore medio domanda 1		Valore medio domanda 2		Valore medio domanda 3		Valore medio domanda 4		Valore medio domanda 5	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
130	399	390	59.9%	54.7%	9.51	9.48	9.25	9.28	9.40	9.42	9.15	9.17	9.49	9.50
131	352	401	60.7%	62.3%	9.52	9.57	9.34	9.33	9.35	9.34	9.11	9.13	9.56	9.48
132	387	404	43.2%	46.7%	8.74	8.82	8.64	8.77	8.54	8.66	8.74	8.70	9.10	9.01
133	371	410	51.1%	49.3%	8.91	8.81	8.83	8.67	8.94	8.83	8.99	8.86	9.33	9.16
134	404	428	54.3%	53.5%	9.30	9.14	9.07	8.94	9.02	9.16	9.28	9.03	9.57	9.45
135	288	435	44.0%	51.3%	9.26	9.17	9.15	8.97	9.22	8.86	9.19	8.89	9.60	9.32
136	438	436	50.0%	49.3%	9.02	8.92	8.91	8.82	8.90	8.88	8.94	8.78	9.39	9.24
137	507	471	66.8%	71.0%	9.56	9.46	9.35	9.34	9.50	9.45	9.04	9.11	9.49	9.58
138	556	485	49.8%	51.4%	9.16	9.01	8.83	8.77	9.06	9.02	8.86	8.96	9.35	9.36
139	504	509	52.7%	51.0%	9.31	9.15	9.11	8.97	9.16	9.13	9.19	9.12	9.54	9.46
140	660	565	42.3%	34.2%	9.10	8.81	8.87	8.63	8.98	8.72	8.93	8.66	9.34	9.03
141	832	627	51.1%	40.0%	9.27	9.11	9.07	8.86	9.14	8.99	9.03	8.91	9.39	9.29
142	691	645	57.0%	58.1%	9.38	9.45	9.25	9.32	9.48	9.46	8.88	8.88	9.42	9.44
143	663	661	64.0%	59.9%	9.55	9.55	9.33	9.35	9.31	9.40	9.35	9.35	9.61	9.63
144	979	838	41.1%	39.2%	9.02	8.95	8.86	8.82	8.94	8.85	8.89	8.69	9.27	9.18
145	691	847	49.4%	55.1%	9.00	9.08	8.92	8.86	8.94	8.97	8.82	8.89	9.24	9.33
146	907	924	37.4%	38.9%	9.05	9.12	8.92	8.98	8.93	9.00	8.83	8.81	9.30	9.31
147	894	954	42.0%	44.4%	9.23	9.16	9.08	9.06	8.92	8.84	8.97	8.91	9.38	9.44
148	765	961	41.5%	48.2%	9.26	9.18	9.09	8.99	9.15	9.11	9.13	9.00	9.51	9.38
149	1011	984	48.9%	48.6%	8.90	8.79	8.81	8.71	8.65	8.60	8.63	8.49	9.17	9.06
150	538	992	21.4%	45.6%	8.57	8.64	8.65	8.66	8.42	8.39	8.48	8.37	9.03	8.96
151**)	1013	1114	51.1%	46.8%	9.37	9.25	9.20	9.14	9.29	9.18	9.18	9.21	9.51	9.56
<b>Collettivo totale CH</b>	<b>34042</b>	<b>35003</b>	<b>48.2%</b>	<b>48.6%</b>	<b>9.18</b>	<b>9.15</b>	<b>9.03</b>	<b>9.01</b>	<b>9.09</b>	<b>9.06</b>	<b>9.00</b>	<b>8.97</b>	<b>9.41</b>	<b>9.39</b>

**Osservazioni sulla tabella**

\* I risultati 2012 sono rappresentati per ogni gruppo di ospedale, quelli del 2013 per ogni sede

\*\* Gruppo < 50 = ospedali che hanno ritornato meno di cinquanta questionari