Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Sondaggio nazionale tra i pazienti Medicina somatica acuta

Rapporto comparativo nazionale misurazione 2014 – adulti

Maggio 2015, versione 1.0

Impressum

Titolo	Sondaggio nazionale tra i pazienti Medicina somatica acuta – adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2014, versione 1.0
Anno	Maggio 2015

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 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

Impressum 2
Riepilogo 4
1. Introduzione 5
1.1 Obiettivo e mandato 5
1.2 Organizzazione 5
2. Metodo 5
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 8
3. Risultati 8
3.1 Tasso di risposta e descrizione del campione 8
3.2 Panoramica dei risultati principali 11
3.3 Analisi delle singole domande per ogni categoria UST 12
3.4 Risultati delle singole domande non aggiustate secondo il rischio per ogni ospedale, risp. sede ... 17
4. Conclusioni 23
Annesso 1 25
Annesso 2 26

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 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 sondaggio ha coinvolto tutti i pazienti adulti dimessi nel mese di settembre 2014 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 inviato 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 a inizio febbraio 2015 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/filtro temporale del 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

197 ospedali (sedi) hanno partecipato al sondaggio nazionale tra i pazienti dell'ANQ. Durante il periodo in cui si è svolto il sondaggio, sono stati inviati 75'088 questionari, di cui 34'552 sono ritornati. Ciò corrisponde a un tasso di risposta del 46,0%. L'età media è di 59,5 anni per il collettivo totale. Tra tutte le persone che hanno risposto, le donne sono il 55%, gli uomini il 45%. Il 69% delle persone partecipanti ha un'assicurazione in reparto comune, il 31% 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 2013 e del 2014 non presentano grandi differenze. I risultati del 2014 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 del sondaggio nazionale tra i pazienti 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 il sondaggio.

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.[1] 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. 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

[1] 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 (≥ 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 e i pazienti deceduti non sono stati considerati.

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 il sondaggio.

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 ritornati 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 di analisi 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

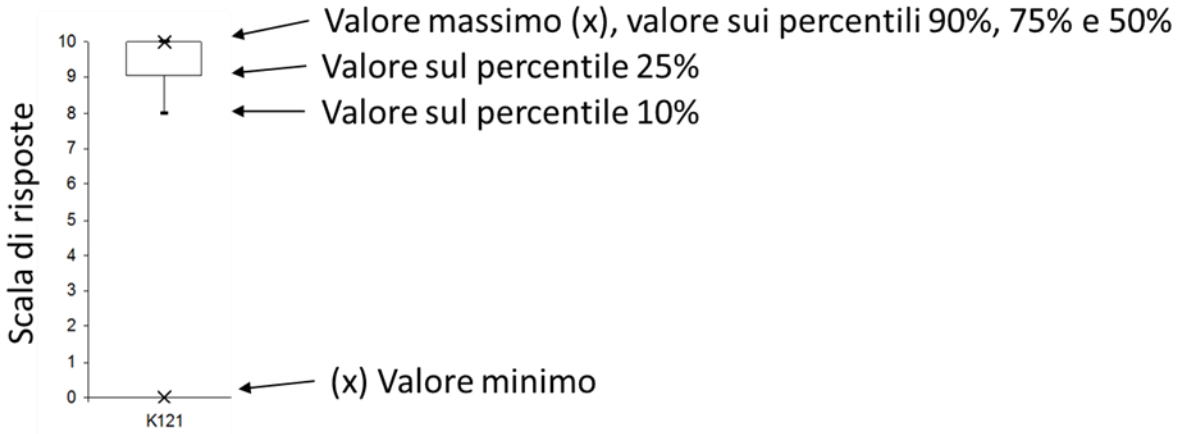
L'analisi descrittiva fornisce una panoramica della ripartizione in base al sesso, alla situazione assicurativa e all'età.

I valori medi aggregati delle risposte a tutte le domande vengono rappresentati graficamente in boxplot (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 10.

Figura 2: categorie UST considerate[2]

* Ospedali universitari

[2] Fonte: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen__quellen/blank/blank/kh/02.html, 17.07.2013

2.7 Rapporto

I risultati finali sono stati pubblicati online a inizio febbraio 2015 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:
http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_it.pdf

I risultati del sondaggio 2014 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 2014 non è stato effettuato alcun aggiustamento secondo il rischio, dato che l'aggiustamento effettuato nel 2012 con le caratteristiche sesso, età e situazione assicurativa ha fornito solo divergenze minime.

2.8 Qualità dei dati

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

3. Risultati

3.1 Tasso di risposta e descrizione del campione

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2014 hanno partecipato 197 ospedali, rispettivamente sedi. Dei 75'088 questionari inviati nel mese di settembre 2014, 34'552 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta del 46,0% (min. 11,1%, mass. 100%). Il tasso di risposta secondo la categoria UST è riportato nella tabella 13 dell'annesso. La tabella 14 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.

Tabella 1: tasso di risposta per ogni istituto di inchiesta 2014

	N. quest. ritornati	N. quest. inviati	Tasso di risposta
Mecon GmbH	15327	33298	46.0%
hcri AG	15941	34084	46.8%
ESOPE	1261	2638	47.8%
NPO PLUS	40	78	51.3%
Stevemarco sagl	1643	4021	40.9%
QM Riedo	340	969	35.1%
Collettivo totale	**34552**	**75088**	**46.0%**

Nel 2014, il 30% degli ospedali ha combinato il questionario dell'ANQ con domande supplementari proprie o con un'inchiesta sulla soddisfazione dei pazienti più approfondita. Tre dei 197 ospedali hanno optato per una combinazione tra il sondaggio cartaceo e quello online.

Sesso, età e situazione assicurativa dei partecipanti

Nel 2014, le donne erano il 55% (n = 18'802) (figura 3a). Il 69% (n = 23'977) dei partecipanti dispone di un'assicurazione in reparto comune, il 31% (n = 10'502) di un'assicurazione complementare (figura 3b).

La struttura del collettivo di pazienti secondo l'età (figura 4) mostra un valore medio di 59,5 anni con una deviazione standard di 18,9 anni.

Figura 3a: ripartizione secondo il sesso

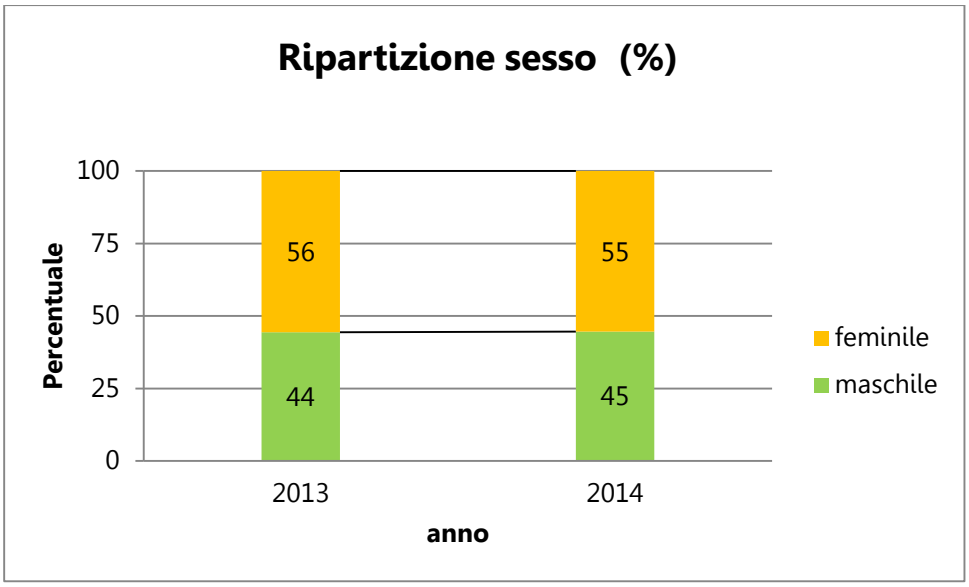


Figura 3b: situazione assicurativa

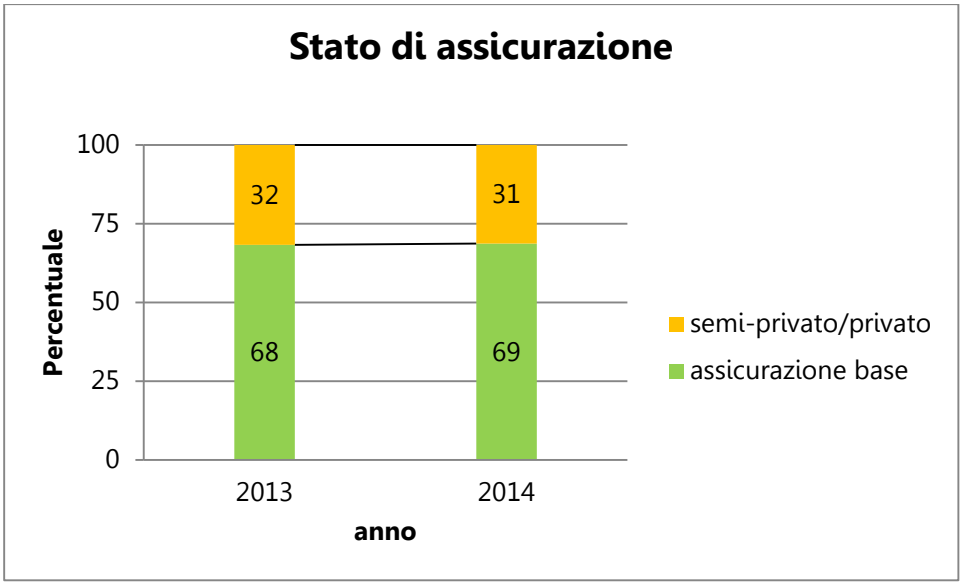
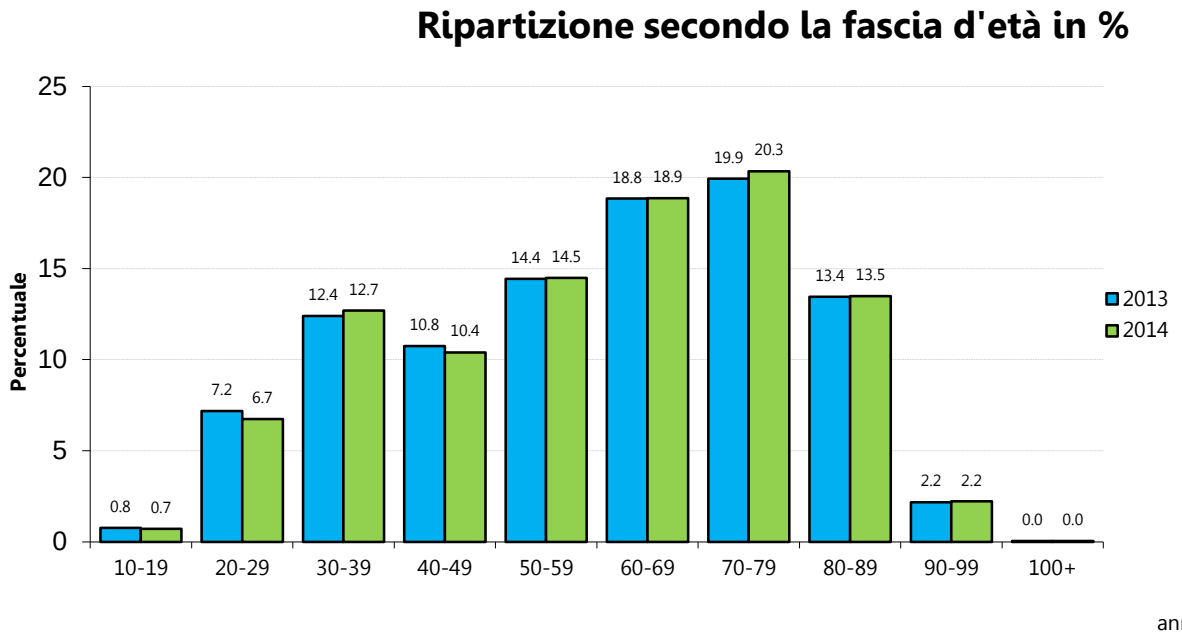


Figura 3: struttura del collettivo di pazienti secondo l'età



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

Il campione del collettivo 2014 può essere considerato rappresentativo a livello di ripartizione secondo l'età e il sesso: nel 2013, età (valore medio: 59,3 anni) e sesso (quota di donne: 56%) erano ripartiti equamente.[3]

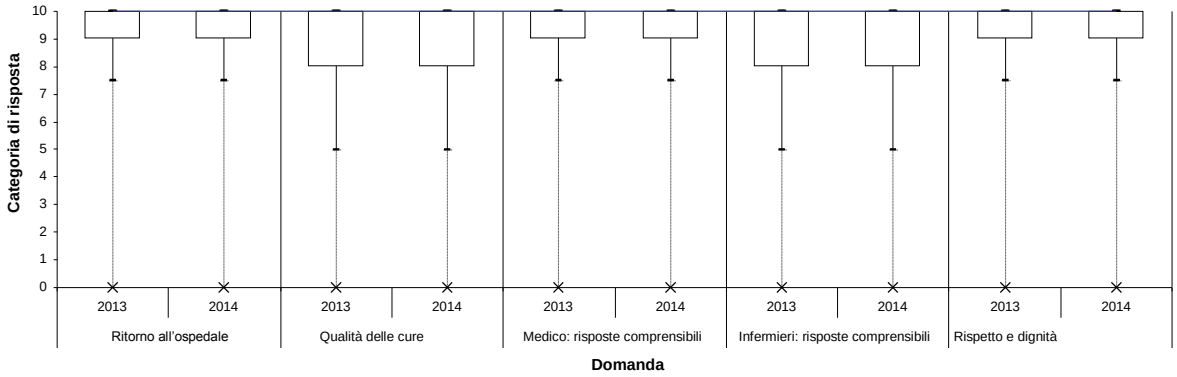
3.2 Panoramica dei risultati principali

Di seguito, presentiamo i risultati principali a livello nazionale in forma descrittiva e aggregata.
Nel 2014, i valori medi delle risposte dei pazienti si situavano per tutte le cinque domande tra l'8,96 e il 9,39 su un minimo di 0 punti e un massimo di 10 (2013: tra 8,97 e 9,39). Le singole domande presentavano i valori seguenti.

Tabella 2: panoramica dei risultati principali

Domanda	Valore medio		Deviazione standard		Mediana		Quartile superiore		Quartile inferiore		Percentuale valori mancanti	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento?	9.15	9.12	1.74	1.76	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.4	1.6
Come valuta la qualità delle cure ricevute?	9.01	9.00	1.54	1.55	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.3	1.5
Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.06	9.05	1.60	1.61	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.7	2.1
Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	8.97	8.96	1.57	1.57	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.4	2.0
Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.39	9.39	1.37	1.36	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.2	1.3

Figura 4: box-plot risultati principali (con mediana)



Box-plot (con mediana)

[3] ANQ, Nationaler Vergleichsbericht zur Patientenbefragung 2013 des ANQ

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 (11,4%) o 10 (65,4%). Il valore medio è di 9,1 con una deviazione standard di 1,8. La ripartizione dei risultati in seno alle categorie UST è analoga.

Figura 6: box-plot domanda 1

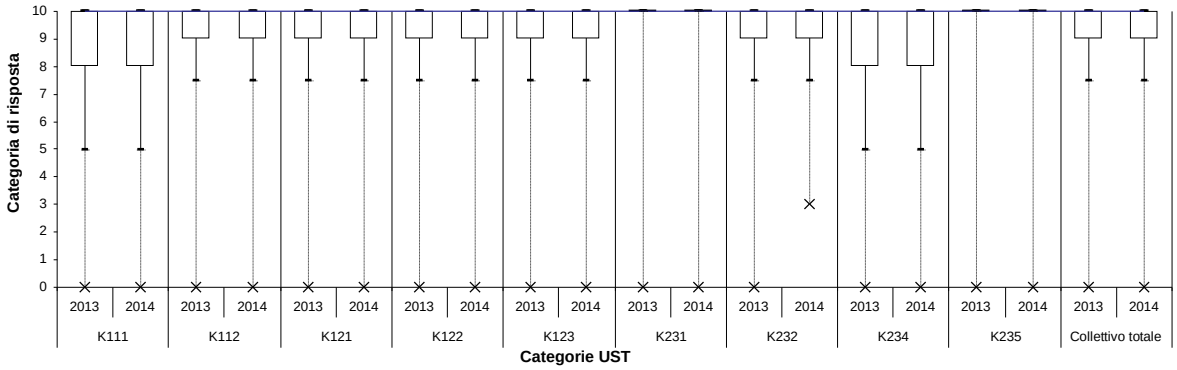


Tabella 3: valori domanda 1[4]

	Valore medio		Dev. stand.		Mass.		Mediana		Min.		Validi		Mancanti	
Ritorno all'ospedale	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.9	8.9	1.9	2.0	10	10	10.0	10.0	0	0	4582	4486	110	106
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	12728	12558	197	192
K121	9.2	9.1	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	6261	6044	75	97
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	6051	5683	74	91
K123	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	1997	2437	17	26
K231	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2383	2278	15	24
K232	9.3	9.2	1.7	1.3	10	10	10.0	10.0	0	3	136	106	0	0
K234	8.3	8.4	2.7	2.6	10	10	10.0	10.0	0	0	142	159	1	3
K235	9.5	9.4	1.3	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	228	256	6	6
Collettivo totale	9.2	9.1	1.7	1.8	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34508	34007	495	545

[4] 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

Tabella 4: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 1[5]

	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Totale	
Ritorno all'ospedale	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	59.8%	58.8%	12.5%	12.6%	12.1%	13.3%	4.6%	4.4%	1.9%	1.5%	2.6%	2.8%	0.9%	0.6%	0.8%	0.7%	0.5%	0.9%	0.4%	0.4%	1.5%	1.7%	2.3%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	64.9%	63.6%	11.0%	12.0%	11.5%	12.2%	3.8%	3.5%	1.7%	1.5%	2.2%	2.5%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.3%	0.3%	1.2%	1.2%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	67.4%	64.4%	10.5%	10.9%	11.3%	12.7%	3.3%	3.6%	1.4%	1.3%	2.2%	2.0%	0.6%	0.6%	0.5%	0.8%	0.5%	0.6%	0.2%	0.3%	0.9%	1.2%	1.2%	1.6%	100.0%	100.0%
K122	70.0%	68.5%	10.8%	11.4%	10.3%	10.6%	2.2%	3.0%	1.2%	1.2%	1.7%	1.5%	0.4%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	1.0%	1.0%	1.2%	1.6%	100.0%	100.0%
K123	71.2%	71.6%	9.8%	9.7%	9.9%	10.3%	2.8%	3.0%	1.6%	0.9%	1.6%	1.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	1.0%	1.0%	0.8%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	76.9%	76.9%	9.6%	9.6%	7.8%	8.1%	2.1%	2.0%	0.7%	0.4%	1.0%	0.9%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.4%	0.1%	0.1%	0.0%	0.3%	0.3%	0.6%	1.0%	100.0%	100.0%
K232	75.0%	63.2%	7.4%	14.2%	9.6%	12.3%	2.2%	5.7%	0.0%	2.8%	2.9%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	53.8%	52.5%	9.1%	6.2%	14.7%	21.0%	6.3%	3.7%	2.1%	1.2%	4.2%	6.2%	0.7%	1.2%	0.7%	0.0%	0.7%	1.2%	2.8%	0.6%	4.2%	4.3%	0.7%	1.9%	100.0%	100.0%
K235	74.8%	74.8%	7.7%	8.8%	9.8%	7.6%	3.0%	2.3%	0.0%	1.1%	0.4%	1.5%	0.9%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	1.1%	2.6%	2.3%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	66.8%	65.4%	10.9%	11.4%	11.0%	11.7%	3.4%	3.4%	1.5%	1.3%	2.1%	2.1%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.1%	1.1%	1.4%	1.6%	100.0%	100.0%

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 (19,5%) o 10 (52,3%). Il valore medio è di 9,0 con una deviazione standard di 1,6. La ripartizione dei risultati in seno alle categorie UST è analoga.

Figura 7: box-plot domanda 2

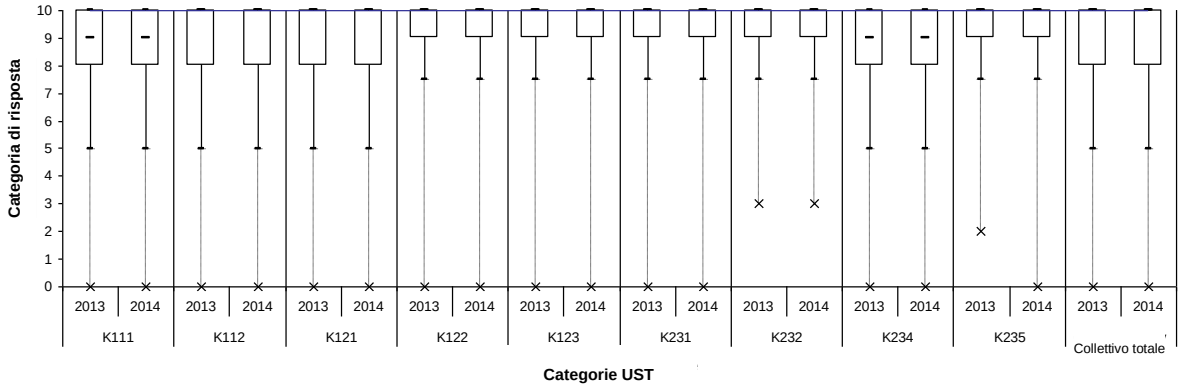


Tabella 5: valori domanda 2

	Valore medio		Dev. stand.		Mass.		Mediana		Min.		Validi		Mancanti	
Qualità della cura	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.8	8.8	1.6	1.7	10	10	9.0	9.0	0	0	4595	4506	97	86
K112	8.9	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12751	12568	174	182
K121	9.0	9.0	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	6258	6048	78	93
K122	9.1	9.1	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	6064	5685	61	89
K123	9.1	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	1999	2438	15	25
K231	9.3	9.3	1.2	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	2372	2273	26	29
K232	9.2	9.1	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	3	3	135	105	1	1
K234	8.6	8.4	1.8	2.2	10	10	9.0	9.0	0	0	141	158	2	4
K235	9.3	9.3	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	2	0	230	259	4	3
Collettivo totale	9.0	9.0	1.5	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34545	34040	458	512

[5] 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

Tabella 6: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 2[6]

	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Totale	
Qualità della cura	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	47.6%	47.1%	19.4%	20.3%	17.8%	18.1%	5.8%	5.5%	2.5%	2.0%	2.1%	2.1%	0.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.5%	0.6%	0.4%	0.3%	0.3%	0.7%	2.1%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	51.8%	50.7%	18.8%	19.3%	16.4%	17.1%	5.2%	4.8%	1.8%	2.0%	2.0%	2.0%	0.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.5%	0.5%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	52.2%	50.5%	19.4%	20.6%	17.1%	17.2%	4.5%	4.3%	1.6%	1.7%	1.8%	1.9%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.2%	0.2%	0.3%	0.4%	1.2%	1.5%	100.0%	100.0%
K122	56.8%	55.5%	18.2%	19.1%	15.5%	16.0%	3.7%	3.2%	1.6%	1.5%	1.2%	1.5%	0.7%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.0%	1.5%	100.0%	100.0%
K123	56.6%	56.9%	18.8%	18.9%	15.3%	15.6%	4.5%	3.8%	1.2%	1.2%	1.3%	1.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.7%	1.0%	100.0%	100.0%
K231	63.5%	62.5%	18.4%	18.5%	11.5%	13.1%	2.8%	2.1%	0.9%	1.2%	0.9%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	1.1%	1.3%	100.0%	100.0%
K232	61.0%	52.8%	15.4%	31.1%	14.0%	5.7%	5.1%	4.7%	0.7%	0.9%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.9%	100.0%	100.0%
K234	41.3%	43.2%	18.2%	13.0%	21.0%	20.4%	8.4%	8.0%	2.8%	1.9%	2.8%	5.6%	0.7%	0.6%	2.1%	0.6%	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.7%	2.5%	1.4%	2.5%	100.0%	100.0%
K235	62.0%	64.5%	18.8%	13.7%	12.0%	13.4%	2.6%	3.8%	1.3%	1.5%	0.4%	0.8%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.7%	1.1%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	53.3%	52.3%	18.8%	19.5%	16.1%	16.7%	4.7%	4.3%	1.7%	1.7%	1.7%	1.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.3%	1.5%	100.0%	100.0%

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 (15,0%) o 10 (53,7%). Il valore medio è di 9,0 con una deviazione standard di 1,6.

Figura 8: box-plot domanda 3

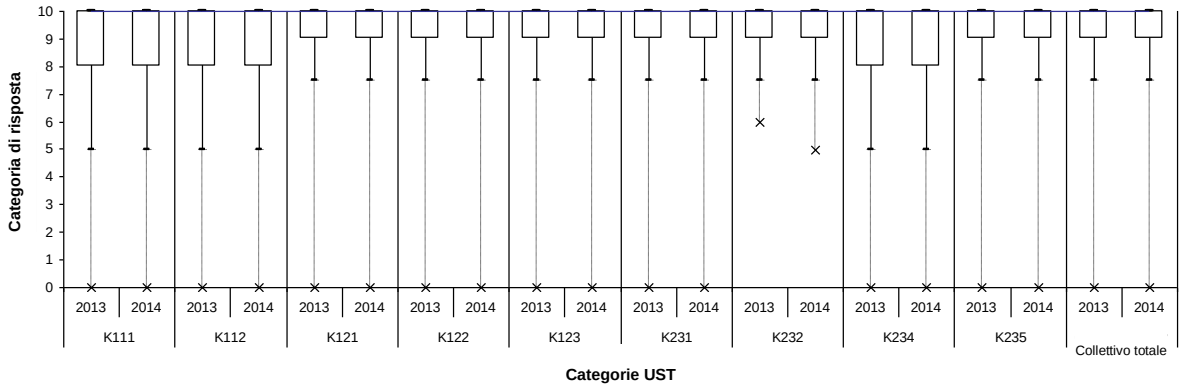


Tabella 7: valori domanda 3

	Valore medio		Dev. stand.		Mass.		Mediana		Min.		Validi		Mancanti	
Medico: risposte comprensibili	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.7	8.8	1.9	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	4306	4261	386	331
K112	9.0	9.0	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	0	0	11911	11704	1014	1046
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5727	5536	609	605
K122	9.2	9.2	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	5577	5230	548	544
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	1819	2245	195	218
K231	9.4	9.4	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2213	2097	185	205
K232	9.4	9.4	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	6	5	119	94	17	12
K234	8.7	8.5	2.1	2.3	10	10	10.0	10.0	0	0	126	141	17	21
K235	9.1	9.2	1.7	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	210	241	24	21
Collettivo totale	9.1	9.0	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32008	31549	2995	3003

[6] 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

Tabella 8: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 3[7]

Medico: risposte comprensibili	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	46.0%	46.8%	15.6%	17.0%	15.2%	14.2%	5.2%	6.8%	3.0%	2.1%	3.1%	2.5%	1.0%	1.0%	1.3%	0.6%	0.6%	0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.6%	6.1%	5.0%	2.2%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	53.4%	52.3%	15.0%	15.4%	12.6%	12.9%	4.5%	4.8%	2.1%	2.0%	1.9%	1.6%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	6.1%	6.3%	1.8%	1.9%	100.0%	100.0%
K121	54.7%	52.8%	14.3%	15.3%	11.8%	11.8%	4.1%	4.4%	1.8%	1.9%	1.6%	1.5%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.4%	7.7%	7.5%	1.9%	2.4%	100.0%	100.0%
K122	58.3%	57.0%	14.1%	13.6%	10.6%	11.7%	3.7%	3.3%	1.3%	1.8%	1.3%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.1%	0.2%	0.2%	0.3%	7.5%	6.8%	1.4%	2.6%	100.0%	100.0%
K123	59.6%	60.4%	13.1%	14.3%	10.1%	9.3%	4.0%	3.0%	1.4%	1.3%	1.2%	1.4%	0.3%	0.6%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	8.4%	7.3%	1.2%	1.5%	100.0%	100.0%
K231	64.3%	62.2%	12.9%	13.0%	9.5%	10.5%	2.6%	2.6%	1.0%	1.2%	0.8%	0.7%	0.3%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	6.5%	6.9%	1.2%	2.0%	100.0%	100.0%
K232	55.9%	58.5%	16.2%	15.1%	10.3%	9.4%	2.9%	3.8%	2.2%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	11.3%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	47.6%	43.8%	13.3%	10.5%	11.9%	15.4%	4.9%	4.3%	2.8%	3.1%	2.8%	3.7%	0.7%	0.6%	1.4%	1.9%	0.7%	1.9%	0.7%	0.6%	1.4%	1.2%	10.5%	9.9%	1.4%	3.1%	100.0%	100.0%
K235	56.8%	58.0%	13.2%	14.9%	9.8%	10.3%	3.4%	3.4%	2.6%	1.9%	1.7%	1.9%	0.0%	1.1%	0.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	7.3%	5.3%	3.0%	2.7%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	54.6%	53.7%	14.5%	15.0%	12.0%	12.2%	4.2%	4.4%	1.9%	1.9%	1.8%	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	6.8%	6.6%	1.7%	2.1%	100.0%	100.0%

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 (17,4%) o 10 (49,4%). Il valore medio è di 9,0 con una deviazione standard di 1,6.

Figura 9: box-plot domanda 4

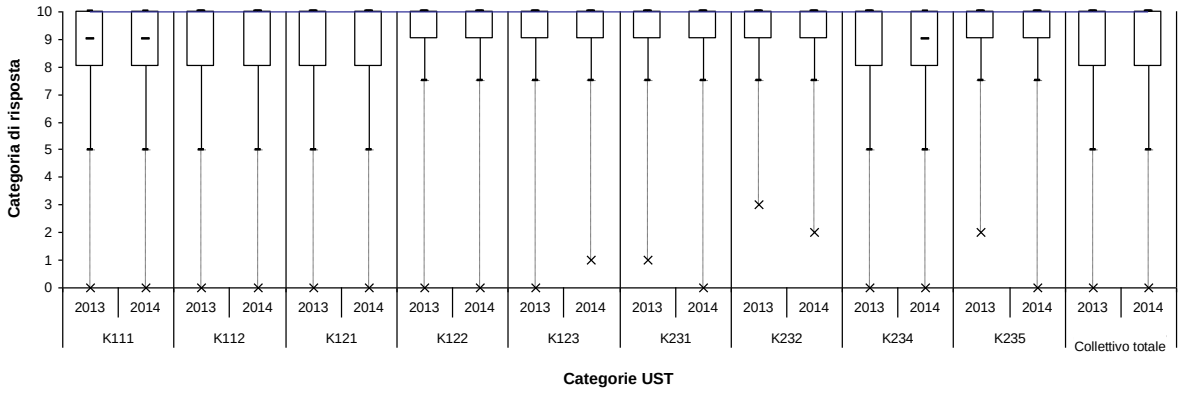


Tabella 9: valori domanda 4

Infermieri: risposte comprensibili	Valore medio		Dev. stand.		Mass.		Mediana		Min.		Validi		Mancanti	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.6	8.7	1.8	1.8	10	10	9.0	9.0	0	0	4369	4279	323	313
K112	8.9	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12123	11933	802	817
K121	9.0	8.9	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5869	5634	467	507
K122	9.1	9.1	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5760	5342	365	432
K123	9.1	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	1	1867	2285	147	178
K231	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	1	0	2261	2137	137	165
K232	9.2	9.1	1.4	1.5	10	10	10.0	10.0	3	2	131	105	5	1
K234	8.6	8.5	2.1	2.2	10	10	10.0	9.0	0	0	134	151	9	11
K235	9.4	9.3	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	2	0	220	239	14	23
Collettivo totale	9.0	9.0	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32734	32105	2269	2447

Tabella 10: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 4[8]

[7] 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

	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Nessuna domanda posta		Missings		Totale	
Infermieri: risposte comprensibili	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	42.1%	42.1%	17.2%	17.9%	16.8%	17.5%	6.8%	6.4%	3.8%	3.0%	3.2%	2.8%	1.0%	0.9%	0.8%	0.9%	0.7%	0.9%	0.2%	0.4%	0.4%	0.4%	5.2%	4.7%	1.7%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	50.5%	49.3%	16.5%	17.6%	14.6%	14.8%	5.5%	5.1%	2.4%	2.4%	1.8%	2.0%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.4%	0.5%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	4.7%	4.9%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	50.2%	47.5%	16.2%	17.5%	14.8%	15.3%	5.3%	5.4%	2.3%	2.1%	2.1%	1.6%	0.6%	1.0%	0.5%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.9%	5.5%	1.5%	2.8%	100.0%	100.0%
K122	55.6%	52.9%	16.3%	16.9%	13.3%	13.4%	3.9%	4.5%	1.5%	1.7%	1.5%	1.4%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.3%	4.9%	4.8%	1.1%	2.6%	100.0%	100.0%
K123	55.5%	53.1%	15.1%	16.7%	12.1%	14.1%	4.5%	4.6%	2.6%	1.3%	1.4%	1.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.6%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	5.9%	5.7%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K231	57.4%	55.7%	15.3%	16.6%	14.1%	13.4%	3.7%	3.7%	1.5%	1.3%	1.3%	1.1%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	4.5%	5.2%	1.2%	2.0%	100.0%	100.0%
K232	58.8%	62.3%	18.4%	16.0%	8.1%	9.4%	5.1%	4.7%	2.2%	1.9%	1.5%	2.8%	0.7%	0.0%	1.5%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	50.3%	45.1%	13.3%	14.8%	11.9%	14.2%	4.9%	5.6%	2.8%	1.9%	4.9%	3.7%	2.8%	2.5%	0.7%	2.5%	0.0%	2.5%	0.7%	0.0%	1.4%	0.6%	4.9%	5.6%	1.4%	1.2%	100.0%	100.0%
K235	63.7%	54.6%	12.4%	18.7%	12.0%	11.8%	2.6%	3.8%	1.7%	1.5%	0.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	4.3%	7.3%	1.7%	1.5%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	51.1%	49.4%	16.3%	17.4%	14.5%	14.8%	5.1%	5.1%	2.4%	2.2%	1.9%	1.8%	0.7%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	5.1%	5.0%	1.4%	2.0%	100.0%	100.0%

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.

Figura 10: box-plot domanda 5

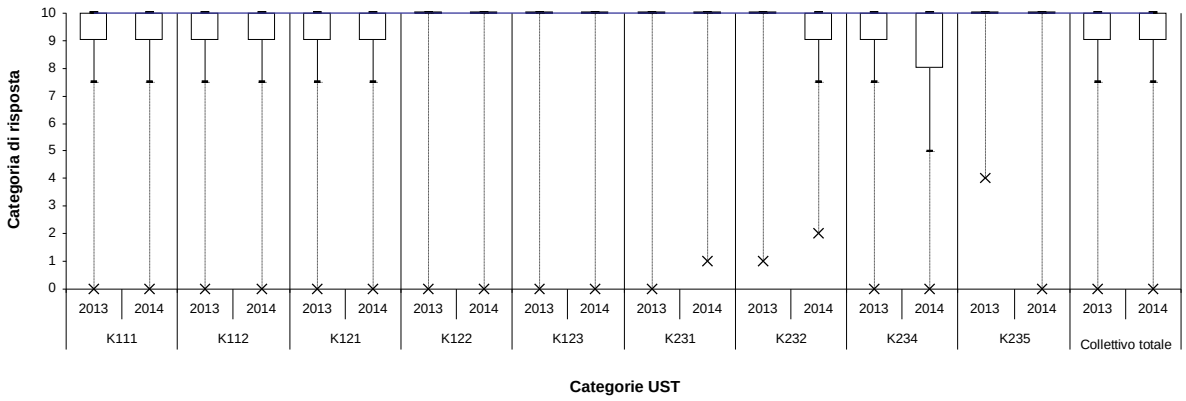


Tabella 11: valori domanda 5

	Valore medio		Dev. stand.		Mass.		Mediana		Min.		Validi		Mancanti	
Rispetto e dignità	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	9.2	9.2	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	4604	4503	88	89
K112	9.3	9.4	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	12756	12607	169	143
K121	9.4	9.3	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	6271	6061	65	80
K122	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	6058	5692	67	82
K123	9.5	9.5	1.2	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	1998	2435	16	28
K231	9.6	9.6	0.9	1.0	10	10	10.0	10.0	0	1	2384	2276	14	26
K232	9.5	9.4	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	1	2	136	106	0	0
K234	9.2	9.0	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	141	157	2	5
K235	9.6	9.6	0.8	1.1	10	10	10.0	10.0	4	0	231	257	3	5
Collettivo totale	9.4	9.4	1.4	1.4	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34579	34094	424	458

[8] 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

Tabella 12: ripartizione delle risposte nelle diverse categorie UST, domanda 5[9]

	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Totale	
Rispetto	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	64.4%	63.4%	14.5%	15.2%	10.0%	10.4%	3.3%	3.4%	1.4%	1.4%	1.8%	1.8%	0.9%	0.5%	0.4%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.4%	0.4%	0.5%	1.9%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	69.9%	69.7%	13.4%	14.0%	8.1%	8.3%	2.5%	2.4%	1.3%	1.2%	1.4%	1.4%	0.5%	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	1.3%	1.1%	100.0%	100.0%
K121	71.1%	69.1%	13.4%	14.4%	7.9%	8.3%	2.5%	2.6%	1.0%	1.0%	1.3%	1.4%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.1%	0.2%	0.3%	0.2%	1.0%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	74.7%	75.0%	12.7%	11.7%	6.5%	7.2%	1.8%	1.8%	0.7%	0.8%	1.1%	0.8%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K123	75.6%	75.3%	12.7%	12.1%	6.4%	6.7%	1.6%	2.3%	0.5%	0.9%	1.0%	0.8%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.3%	0.1%	0.8%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	78.6%	78.3%	11.2%	11.7%	6.1%	5.4%	1.8%	1.6%	0.5%	0.5%	0.7%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.1%	100.0%	100.0%
K232	80.1%	74.5%	5.1%	10.4%	10.3%	10.4%	2.9%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	67.8%	62.3%	9.1%	8.6%	11.9%	14.8%	2.1%	4.3%	2.1%	0.0%	2.8%	3.1%	1.4%	0.6%	0.0%	1.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.2%	1.4%	3.1%	100.0%	100.0%
K235	76.1%	77.5%	14.5%	11.8%	6.0%	4.2%	0.9%	2.3%	0.4%	1.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.3%	1.9%	100.0%	100.0%
Collettivo totale	71.2%	70.7%	13.2%	13.5%	7.8%	8.1%	2.4%	2.4%	1.1%	1.1%	1.3%	1.3%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.2%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%

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

Le figure 11a-15b rappresentano in grafici a imbuto i risultati del confronto tra ospedali. Per ogni domanda, sono previsti due grafici, la cui unica differenza è la scala, rispettivamente la sezione dell'asse. Nel primo grafico viene sempre rappresentato l'intero asse, nel secondo solo la porzione di scala tra 7 e 10.
Nei grafici vengono indicati i valori medi non aggiustati. Sull'asse y (verticale), è riportato il valore medio raggiunto. L'asse x mostra il numero di questionari ritornati. I valori si situano tra 52 e 1181. Gli ospedali con meno di cinquanta questionari ritornati sono stati riuniti in un gruppo a sé stante. A questa categoria sono stati assegnati 48 nosocomi, rappresentati semplicemente come ospedale (n n=1181) 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 con meno questionari 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 14 (annesso 2).

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

[9] 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

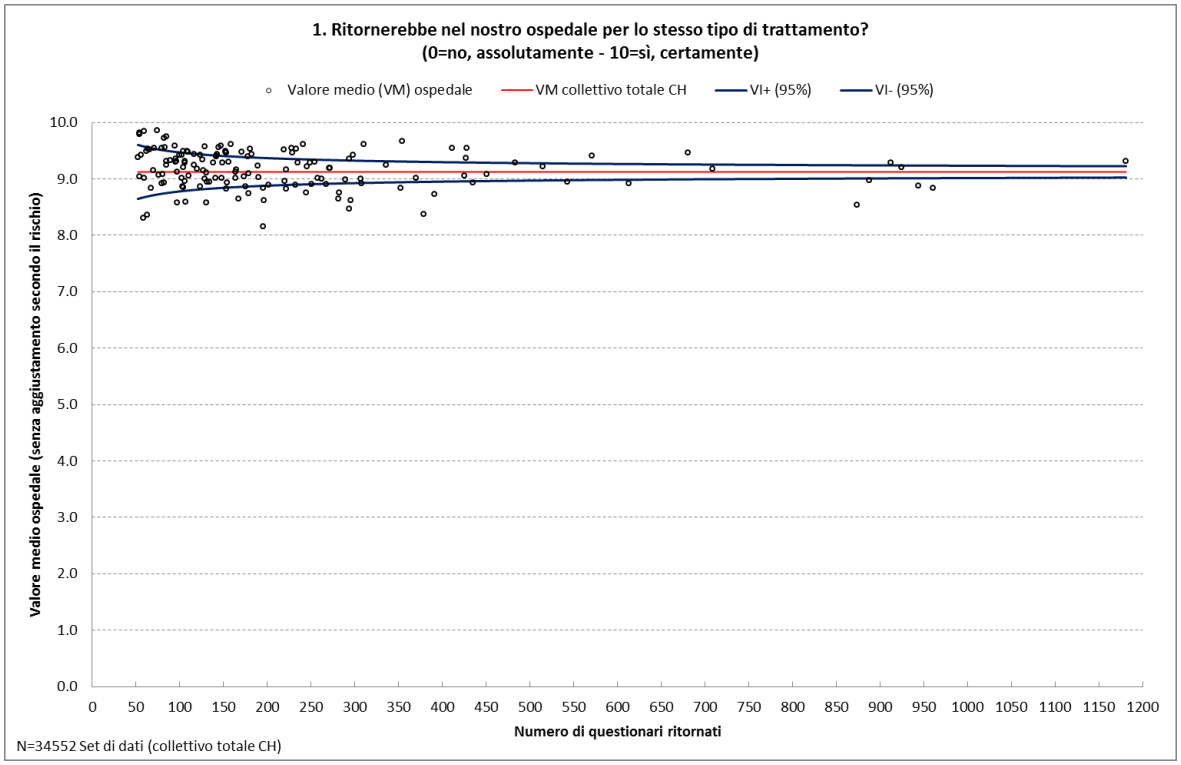


Figura 11b: valori medi ospedali della <u>domanda 1</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

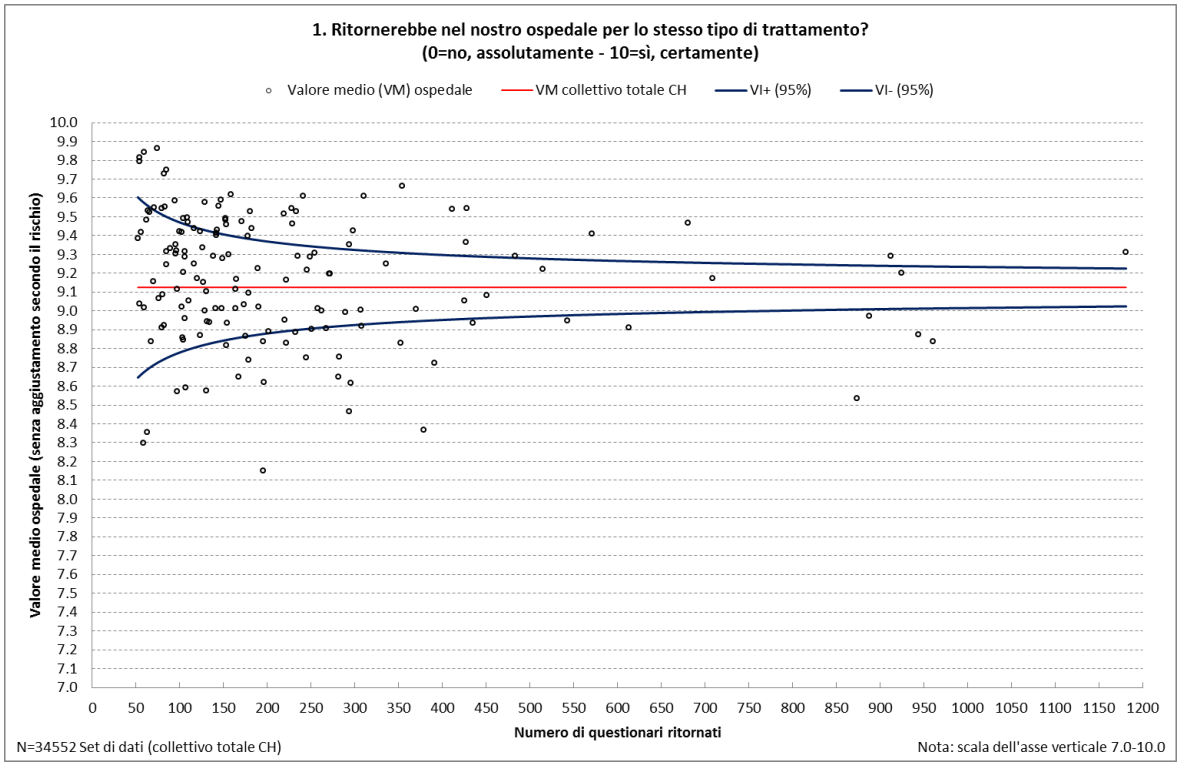


Figura 12a: valori medi ospedali della <u>domanda 2</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

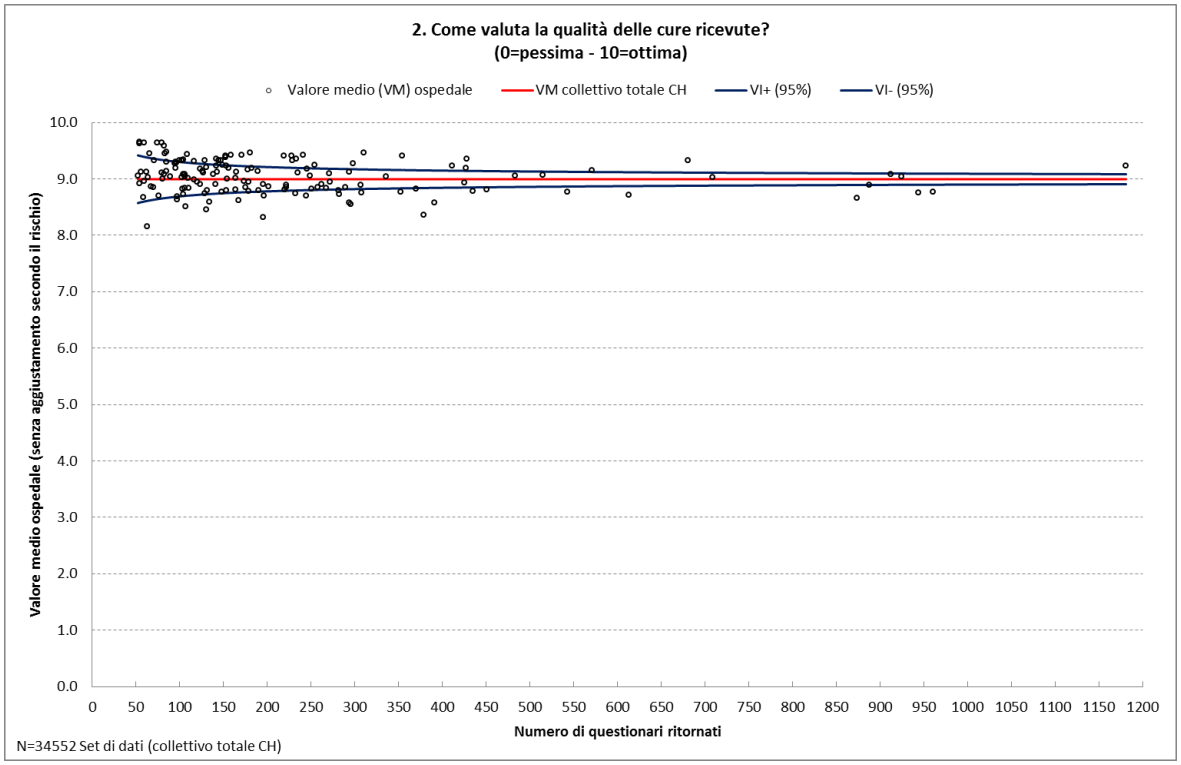


Figura 12b: valori medi ospedali della <u>domanda 2</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

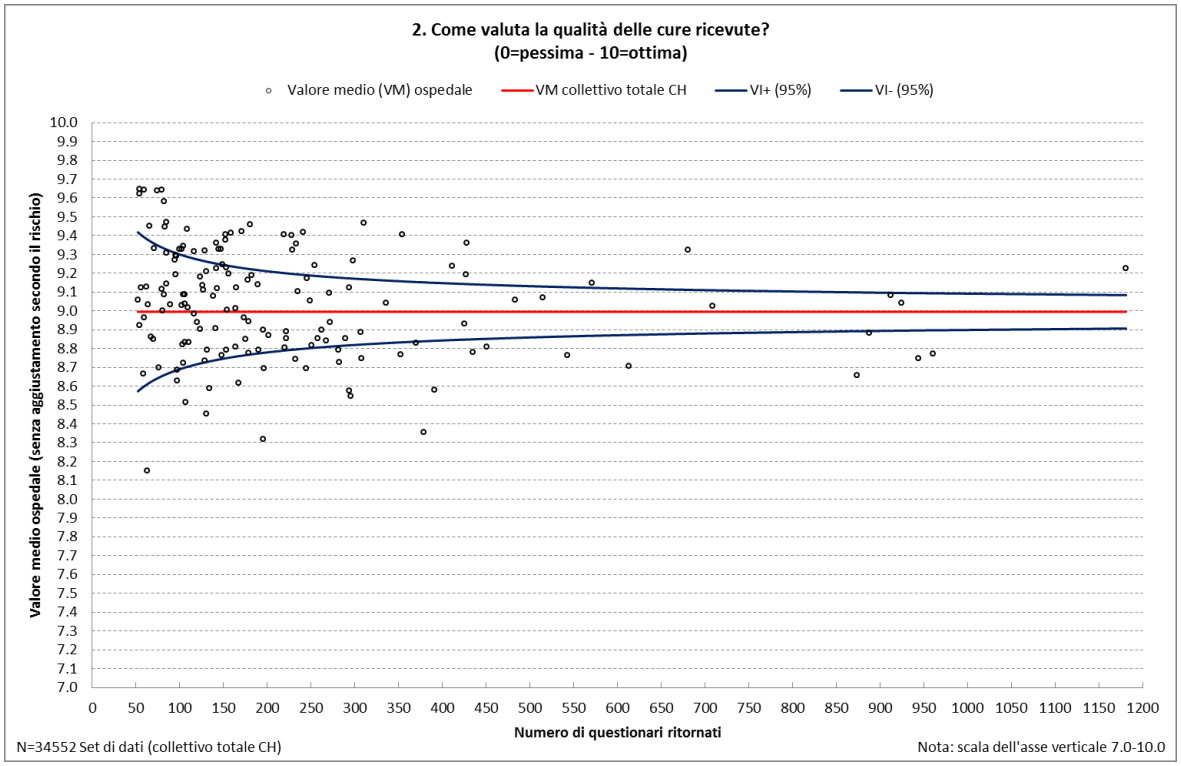


Figura 13a: valori medi ospedali della <u>domanda 3</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

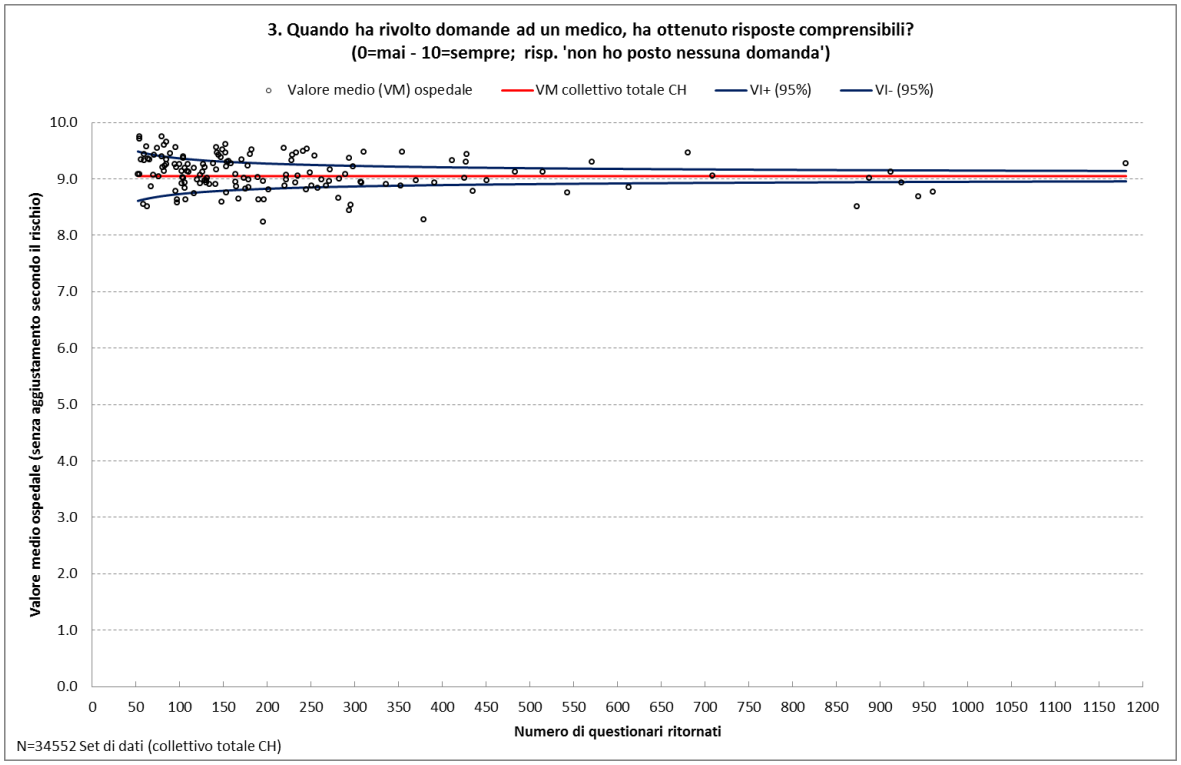


Figura 13b: valori medi ospedali della <u>domanda 3</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

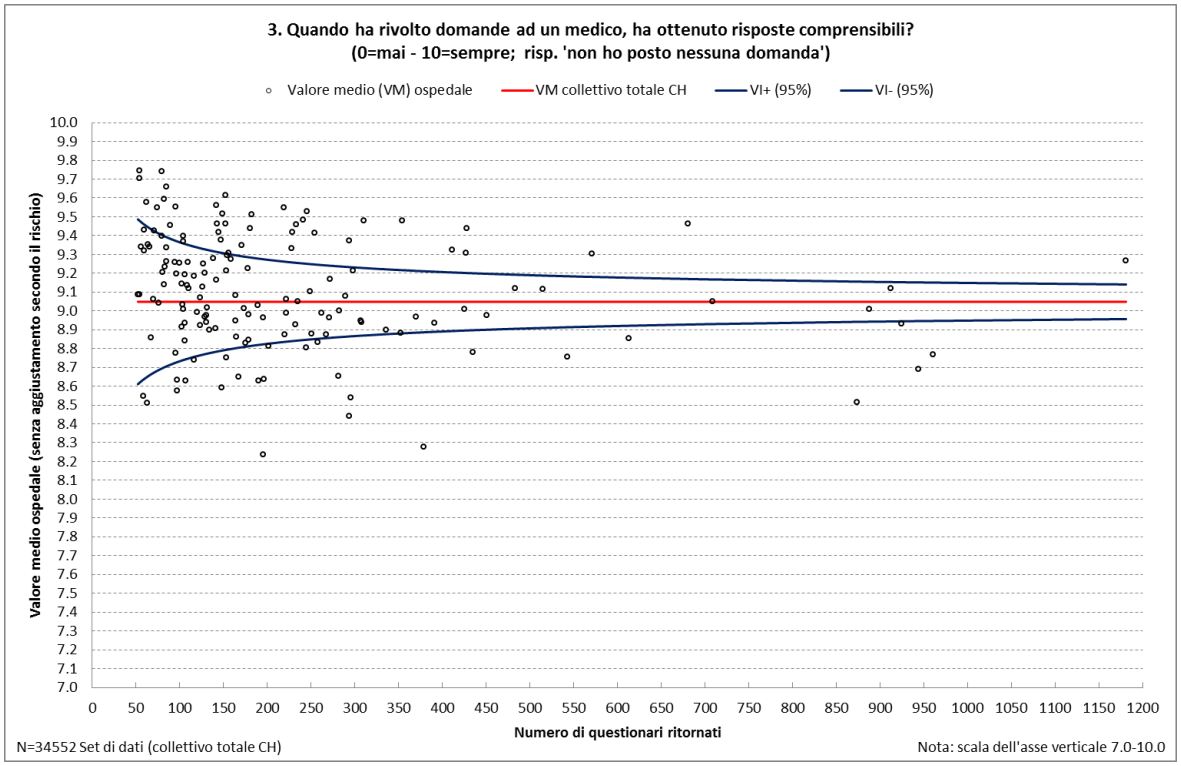


Figura 14a: valori medi ospedali della <u>domanda 4</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

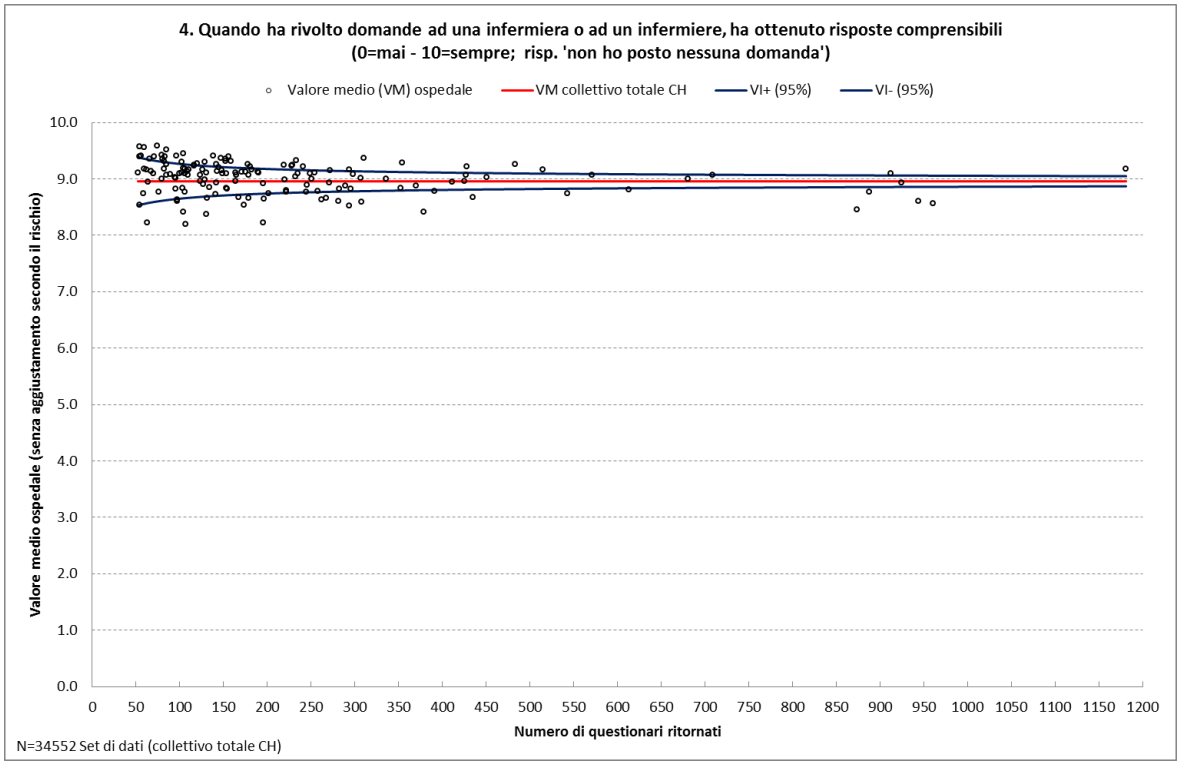


Figura 14b: valori medi ospedali della <u>domanda 4</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

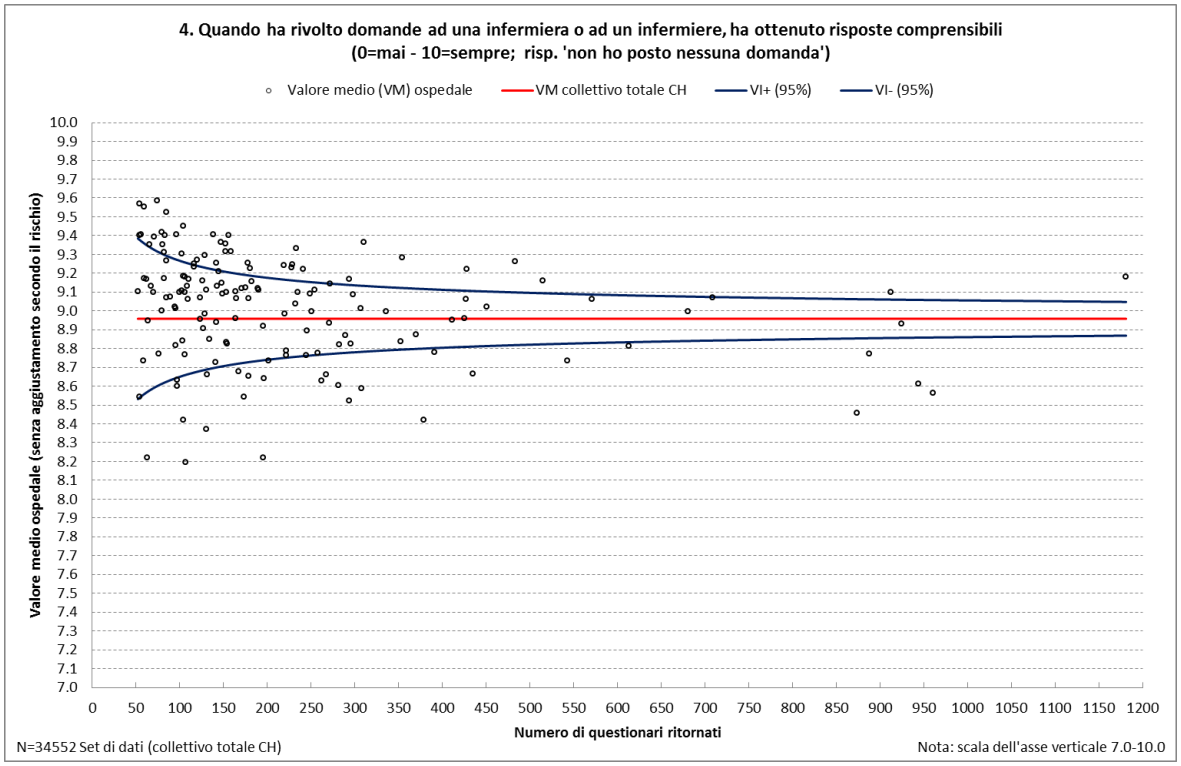


Figura 15a: valori medi ospedali della <u>domanda 5</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)

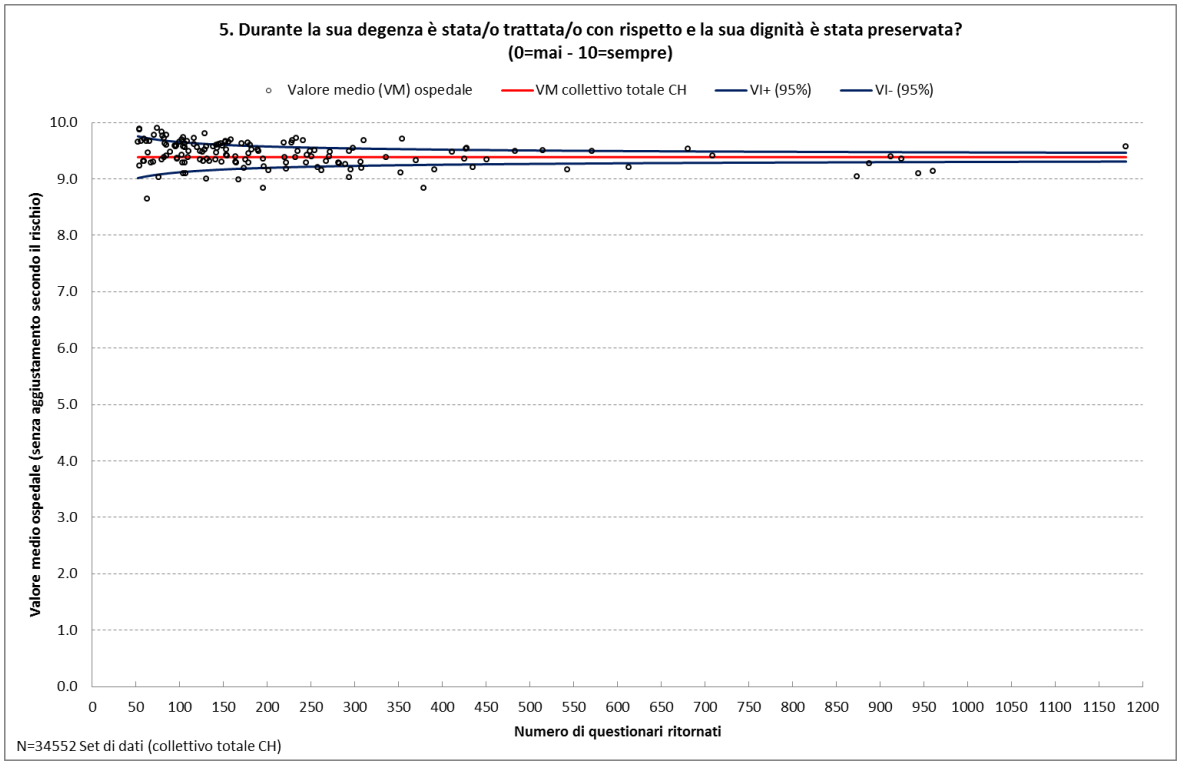
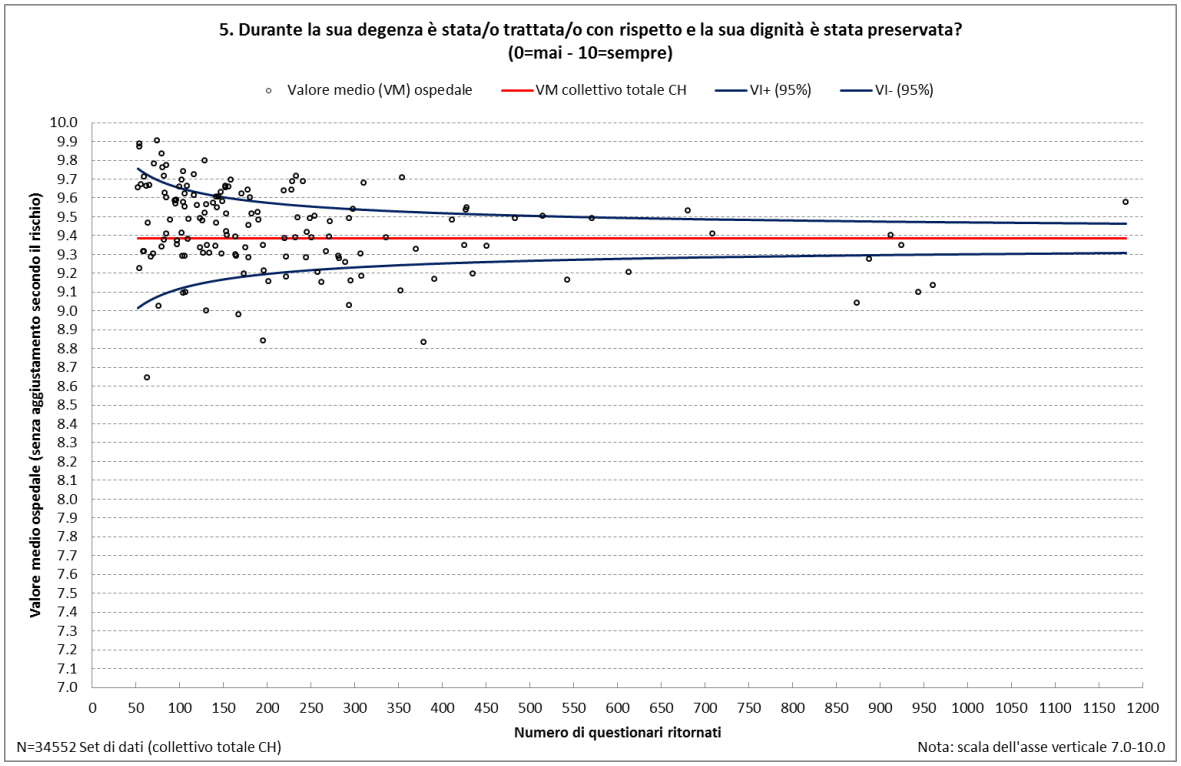


Figura 15b: valori medi ospedali della <u>domanda 5</u> senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati (grafico a imbuto)



4. Conclusioni

Al sondaggio nazionale tra i pazienti svolto nel mese di settembre 2014 hanno partecipato 197 ospedali, per un totale di 75'088 pazienti interpellati (nessun sollecito). Sono stati ritornati 34'552 questionari compilati, pari a un tasso di risposta del 46,0% (2013 48,6%). La partecipazione è da considerarsi molto buona, considerato che al sondaggio avrebbero potuto prendere parte al massimo 214 ospedali svizzeri, incluse le sedi (secondo l'adesione al contratto nazionale di qualità).[10] 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 del 46% 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 dall'11,1% al 100%. I nosocomi con i tassi più bassi dovrebbero valutare l'opportunità di adottare misure per aumentarli.

Rispetto al 2013, è aumentata la quota di ospedali (+11%) che hanno unito al questionario domande supplementari o un'inchiesta più approfondita.

I valori medi delle risposte dei pazienti si situavano per tutte le cinque domande tra l'8,96 e il 9,39 su un massimo di 10 punti. Il tasso di domande senza risposta (*missing*) era del 2% scarso per la 3 e la 4, e chiaramente sotto al 2% per le altre tre.

I risultati del sondaggio nazionale tra i pazienti si situano a un livello molto alto. Nel complesso, i risultati del 2013 e del 2014 non presentano grandi differenze. Quelli del 2014 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. Il gruppo formato da questi nosocomi viene indicato nei grafici a imbuto del rapporto comparativo nazionale, ma non nella pubblicazione trasparente.

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: 9,1), 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[11] a livello di valori medi. Al momento di interpretare i valori medi dei singoli gruppi UST, va considerato che in alcuni casi il numero di questionari validi è notevolmente inferiore a quello delle altre categorie (vedi anche tabella 4).

[10] ANQ, 214 ospedali, incluse le sedi, hanno aderito al contratto nazionale di qualità dell'ANQ, stato: 31.12.2014

[11] 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

Per quanto concerne la domanda 1, nel 2014 i valori medi vanno dall'8,9 (categoria UST K111) al 9,5 (categoria UST K231). 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'8,4 (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 raggiungono un valore medio di 9,4, mentre la categoria UST K234 si ferma all'8,5. La domanda 4 (risposte comprensibili da parte del personale infermieristico) si comporta in modo analogo: il valore medio più alto appartiene alla categoria UST K235 (9,3), quello più basso alla categoria UST 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 (categoria UST K111).

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 2014 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.

Annesso 1

Tabella 13: tasso di risposta 2014 per categoria UST

Categoria UST[12]	Valore medio per ospedale	Valore medio per categoria UST (a livello di set di dati)
K111	40.4%	40.0%
K112	43.3%	44.1%
K121	48.5%	47.8%
K122	47.9%	48.2%
K123	52.6%	52.6%
K231	58.1%	57.7%
K232	45.3%	49.5%
K234	37.1%	36.2%
K235	57.4%	51.2%

[12] 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

Annesso 2

Tabella 14: valori medi ospedali delle cinque domande senza aggiustamento secondo il rischio a dipendenza del numero di questionari ritornati

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
a*	297	Sede	48.1%	Sede	8.86	Sede	8.70	Sede	8.84	Sede	8.72	Sede	9.28	Sede
b*	142	Gruppo < 50	58.0%	Gruppo < 50	9.49	Gruppo < 50	9.30	Gruppo < 50	9.45	Gruppo < 50	9.24	Gruppo < 50	9.62	Gruppo < 50
c*	56	Gruppo < 50	43.4%	Gruppo < 50	9.29	Gruppo < 50	9.16	Gruppo < 50	9.33	Gruppo < 50	9.13	Gruppo < 50	9.52	Gruppo < 50
d*	57	Gruppo < 50	72.2%	Gruppo < 50	9.61	Gruppo < 50	9.54	Gruppo < 50	9.63	Gruppo < 50	9.65	Gruppo < 50	9.84	Gruppo < 50
e*	50	Gruppo < 50	59.5%	Gruppo < 50	9.58	Gruppo < 50	9.35	Gruppo < 50	9.69	Gruppo < 50	9.65	Gruppo < 50	9.68	Gruppo < 50
1	71	52	54.2%	35.1%	8.94	9.38	8.75	9.06	9.23	9.09	8.85	9.10	9.20	9.65
2	55	54	36.4%	35.5%	8.74	9.04	8.98	8.92	8.72	9.09	8.92	8.54	9.43	9.23
3	58	54	65.9%	69.2%	9.74	9.79	9.76	9.62	9.50	9.71	9.54	9.57	9.79	9.89
4	68	54	75.6%	60.0%	9.72	9.81	9.56	9.65	9.57	9.75	9.35	9.40	9.72	9.87
5	Gruppo < 50	56	Gruppo < 50	50.9%	Gruppo < 50	9.42	Gruppo < 50	9.13	Gruppo < 50	9.34	Gruppo < 50	9.41	Gruppo < 50	9.67
6	-	58	-	46.4%	-	8.30	-	8.67	-	8.55	-	8.74	-	9.32
7	67	59	55.4%	52.7%	8.76	9.02	8.74	8.97	9.21	9.32	9.25	9.17	9.45	9.32
8	-	59	-	53.2%	-	9.84	-	9.64	-	9.43	-	9.55	-	9.71
9	-	62	-	59.0%	-	9.48	-	9.13	-	9.58	-	9.17	-	9.66
10	51	63	28.5%	31.5%	7.76	8.35	8.31	8.15	8.40	8.51	8.17	8.22	8.78	8.64
11	80	64	74.8%	55.7%	9.63	9.53	9.58	9.03	9.57	9.35	9.35	8.95	9.73	9.47
12	65	65	35.1%	38.5%	9.16	9.52	9.27	9.45	9.30	9.34	9.43	9.35	9.65	9.67
13	Gruppo < 50	67	Gruppo < 50	59.3%	Gruppo < 50	8.84	Gruppo < 50	8.86	Gruppo < 50	8.86	Gruppo < 50	9.13	Gruppo < 50	9.29

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
14	68	70	48.2%	39.5%	9.15	9.16	8.88	8.85	9.03	9.06	8.98	9.10	9.54	9.30
15	67	71	56.8%	56.3%	9.41	9.55	9.30	9.33	9.19	9.43	9.42	9.39	9.67	9.78
16	85	74	62.5%	53.2%	9.49	9.86	9.29	9.64	9.34	9.55	9.16	9.59	9.75	9.91
17	73	76	52.9%	50.0%	9.30	9.07	8.93	8.70	8.70	9.04	8.99	8.77	9.38	9.03
18	106	79	70.7%	66.4%	9.78	9.54	9.81	9.64	9.68	9.74	9.51	9.42	9.79	9.83
19	82	79	56.2%	49.7%	9.17	8.91	9.15	9.11	9.29	9.40	9.28	9.00	9.55	9.34
20	70	80	38.5%	41.0%	9.06	9.09	8.89	9.00	9.32	9.21	9.13	9.35	9.17	9.76
21	69	82	61.6%	62.6%	9.12	9.73	9.28	9.58	9.25	9.59	9.13	9.31	9.44	9.72
22	85	82	40.1%	35.0%	8.95	8.93	8.99	9.09	9.05	9.14	9.34	9.17	9.66	9.38
23	90	83	50.6%	44.6%	9.44	9.55	9.18	9.45	9.02	9.23	9.29	9.40	9.53	9.63
24	102	85	62.6%	51.5%	9.45	9.75	9.41	9.47	9.57	9.66	9.34	9.52	9.70	9.77
25	91	85	54.5%	48.6%	9.61	9.25	9.39	9.31	9.43	9.26	9.28	9.27	9.63	9.60
26	112	85	59.3%	54.5%	9.28	9.32	9.21	9.14	9.37	9.34	9.12	9.07	9.50	9.41
27	261	89	58.7%	50.3%	9.39	9.33	9.27	9.03	9.55	9.46	9.07	9.08	9.42	9.48
28	95	94	62.9%	56.0%	9.52	9.59	9.47	9.27	9.59	9.26	9.20	9.02	9.71	9.59
29	79	95	67.5%	66.9%	9.52	9.35	9.18	9.29	9.45	9.55	9.14	9.01	9.44	9.59
30	61	95	38.1%	48.7%	8.92	9.31	8.95	9.19	9.00	8.78	8.83	8.82	9.12	9.57
31	69	96	57.0%	54.9%	9.61	9.32	9.56	9.29	9.69	9.20	9.64	9.41	9.75	9.59
32	141	97	53.6%	36.1%	8.99	9.12	9.01	8.68	8.78	8.57	9.05	8.63	9.45	9.35
33	92	97	48.4%	48.5%	8.90	8.57	8.73	8.63	8.68	8.63	8.51	8.60	9.24	9.37
34	98	100	52.1%	49.8%	9.34	9.42	9.11	9.33	9.09	9.26	9.36	9.10	9.54	9.66
35	94	102	47.0%	42.9%	9.31	9.02	9.10	9.03	9.14	8.92	9.22	9.11	9.54	9.42
36	77	102	50.7%	69.4%	9.38	9.42	9.21	9.33	9.36	9.14	9.48	9.31	9.71	9.70
37	93	103	44.5%	43.3%	8.92	8.86	8.80	8.82	8.61	9.03	8.39	8.84	9.28	9.29
38	110	104	40.6%	43.9%	9.01	8.85	8.90	8.72	9.09	9.01	8.91	8.42	9.32	9.10

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
39	100	104	60.2%	57.5%	9.42	9.49	9.25	9.35	9.27	9.40	9.36	9.45	9.72	9.74
40	108	104	58.1%	44.4%	8.98	9.20	8.86	9.09	9.18	9.37	9.03	9.19	9.38	9.58
41	59	106	25.8%	44.7%	8.72	8.96	8.84	8.83	9.14	8.93	9.06	8.77	9.34	9.29
42	131	106	53.3%	37.5%	9.21	9.32	9.02	9.09	9.11	9.19	9.12	9.10	9.49	9.55
43	114	106	50.2%	45.7%	9.19	9.29	9.16	9.04	9.03	8.84	9.18	9.18	9.50	9.62
44	122	107	45.9%	38.4%	9.18	8.59	8.85	8.51	9.23	8.63	8.81	8.20	9.31	9.10
45	156	108	52.9%	51.9%	9.53	9.50	9.42	9.44	9.37	9.14	9.15	9.13	9.57	9.66
46	104	109	52.0%	49.3%	9.51	9.47	9.42	9.02	9.30	9.26	9.14	9.06	9.62	9.38
47	961	110	48.2%	48.2%	9.18	9.06	8.99	8.83	9.11	9.12	9.00	9.17	9.38	9.49
48	143	116	58.6%	51.3%	9.36	9.25	9.08	8.98	9.05	8.74	9.18	9.25	9.49	9.72
49	125	116	54.8%	47.5%	9.54	9.44	9.37	9.32	9.37	9.19	9.27	9.23	9.61	9.61
50	150	120	48.5%	33.7%	8.85	9.17	8.84	8.94	9.02	8.99	9.00	9.27	9.40	9.56
51	100	123	54.9%	60.3%	9.17	9.42	9.30	9.18	9.21	9.07	9.20	9.07	9.40	9.49
52	113	123	34.9%	43.5%	8.99	8.87	8.84	8.90	9.02	8.92	8.93	8.96	9.46	9.34
53	103	126	41.9%	58.9%	9.67	9.34	9.48	9.14	9.34	9.13	9.60	9.16	9.77	9.48
54	151	127	49.5%	47.2%	9.18	9.15	9.18	9.11	9.25	9.25	8.66	8.91	9.27	9.31
55	53	129	16.1%	40.3%	9.83	9.58	9.47	9.32	9.70	9.20	9.40	9.30	9.79	9.80
56	109	129	37.1%	39.2%	8.94	9.00	8.79	8.74	8.99	8.97	9.09	8.98	9.57	9.52
57	128	130	45.4%	51.2%	8.90	9.10	8.84	9.21	8.39	8.98	8.83	9.11	9.19	9.57
58	118	130	52.9%	43.0%	9.23	8.57	9.03	8.45	9.06	8.94	8.95	8.37	9.42	9.00
59	130	131	41.4%	32.7%	9.02	8.95	8.91	8.79	9.13	9.02	8.88	8.66	9.36	9.35
60	153	134	63.2%	56.8%	9.22	8.94	9.07	8.59	9.11	8.90	9.19	8.85	9.64	9.31
61	140	138	39.2%	36.4%	9.27	9.29	9.04	9.08	9.04	9.28	9.11	9.41	9.36	9.57
62	163	141	49.8%	42.7%	8.94	9.01	8.92	8.91	8.75	8.91	8.73	8.73	9.25	9.34
63	104	142	44.6%	57.7%	9.61	9.41	9.43	9.36	9.34	9.16	9.22	8.94	9.52	9.47

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
64	-	142	-	60.2%	-	9.40	-	9.23	-	9.56	-	9.25	-	9.61
65	205	143	60.7%	54.8%	9.63	9.43	9.33	9.12	9.41	9.46	9.37	9.13	9.51	9.55
66	147	144	55.1%	51.8%	9.53	9.56	9.30	9.33	9.41	9.42	9.11	9.21	9.63	9.61
67	137	147	64.9%	60.0%	9.38	9.59	9.13	9.33	9.31	9.38	9.47	9.37	9.55	9.63
68	186	148	50.3%	45.7%	9.27	9.01	9.08	8.76	9.08	8.59	9.33	9.15	9.56	9.30
69	139	149	65.3%	53.4%	9.58	9.28	9.41	9.24	9.62	9.51	9.18	9.09	9.65	9.58
70	142	152	53.0%	46.9%	9.34	9.49	9.24	9.38	9.45	9.61	9.06	9.32	9.54	9.65
71	110	152	63.6%	57.8%	9.55	9.48	9.41	9.41	9.60	9.46	9.10	9.36	9.54	9.66
72	139	153	53.3%	53.9%	9.30	9.46	9.14	9.23	9.33	9.21	9.07	9.10	9.56	9.52
73	142	153	44.5%	50.5%	8.34	8.82	8.34	8.79	8.59	8.75	8.30	8.83	9.01	9.42
74	-	154	-	57.2%	-	8.93	-	9.01	-	9.30	-	8.83	-	9.40
75	243	156	53.1%	39.7%	9.43	9.30	9.15	9.20	9.20	9.31	9.30	9.40	9.56	9.66
76	156	158	65.3%	57.2%	9.61	9.62	9.40	9.42	9.32	9.27	9.38	9.31	9.71	9.69
77	163	164	40.6%	40.2%	9.09	9.01	9.00	8.81	9.14	8.95	9.06	8.96	9.39	9.30
78	155	164	49.8%	50.2%	9.20	9.12	8.94	9.01	9.20	9.08	9.20	9.10	9.46	9.39
79	108	165	31.6%	43.2%	8.93	9.17	8.93	9.12	8.72	8.86	8.86	9.06	9.39	9.29
80	141	167	46.2%	47.2%	8.94	8.65	9.09	8.62	8.77	8.65	8.77	8.68	9.43	8.98
81	176	171	60.9%	47.0%	9.58	9.48	9.40	9.42	9.67	9.35	9.37	9.12	9.69	9.62
82	210	173	45.9%	38.9%	8.96	9.04	8.98	8.96	9.20	9.01	8.61	8.54	9.28	9.20
83	208	175	48.0%	38.2%	9.18	8.86	8.86	8.85	9.03	8.83	9.03	9.12	9.45	9.34
84	108	178	17.3%	36.9%	9.54	9.40	9.39	9.16	9.37	9.23	9.51	9.25	9.70	9.64
85	179	179	42.2%	36.3%	9.34	8.74	9.15	8.78	9.23	8.85	8.99	8.65	9.48	9.28
86	180	179	56.1%	55.2%	9.50	9.10	9.03	8.94	8.99	8.98	9.18	9.07	9.50	9.46
87	-	180	-	49.5%	-	9.53	-	9.46	-	9.44	-	9.22	-	9.60
88	250	182	52.9%	56.0%	9.71	9.44	9.58	9.19	9.61	9.51	9.39	9.16	9.78	9.52

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
89	228	189	60.3%	46.9%	9.22	9.23	9.04	9.14	8.96	9.03	9.00	9.12	9.46	9.52
90	216	190	50.7%	46.1%	8.88	9.02	8.63	8.79	8.78	8.63	8.94	9.11	9.21	9.48
91	187	195	45.4%	48.3%	8.87	8.84	8.68	8.90	8.81	8.97	8.68	8.92	9.15	9.35
92	157	195	36.8%	48.8%	8.66	8.15	8.72	8.32	8.63	8.24	8.73	8.22	9.19	8.84
93	190	196	47.0%	47.1%	8.78	8.62	8.67	8.69	8.70	8.64	8.76	8.64	9.30	9.21
94	-	201	-	45.5%	-	8.89	-	8.87	-	8.81	-	8.74	-	9.16
95	209	219	62.6%	63.7%	9.67	9.52	9.50	9.41	9.64	9.55	9.43	9.24	9.76	9.64
96	261	220	47.2%	43.1%	8.66	8.95	8.61	8.80	8.85	8.87	8.87	8.99	9.15	9.38
97	219	222	43.6%	39.9%	9.05	8.83	9.11	8.85	9.28	8.99	9.03	8.77	9.44	9.18
98	176	222	43.9%	50.1%	8.86	9.16	8.75	8.89	8.86	9.06	8.60	8.79	9.33	9.29
99	232	228	52.5%	54.4%	9.63	9.55	9.37	9.40	9.49	9.33	9.27	9.23	9.61	9.64
100	228	229	63.2%	50.3%	9.60	9.46	9.48	9.32	9.50	9.42	9.36	9.24	9.67	9.69
101	236	232	45.5%	44.5%	9.05	8.89	8.85	8.74	8.87	8.93	9.04	9.04	9.39	9.39
102	225	233	62.7%	62.0%	9.19	9.53	9.06	9.36	9.32	9.46	9.00	9.33	9.45	9.72
103	224	235	49.6%	50.6%	9.34	9.29	9.21	9.10	9.11	9.05	9.25	9.10	9.66	9.49
104	244	241	60.8%	59.1%	9.55	9.61	9.27	9.42	9.49	9.48	9.34	9.22	9.57	9.69
105	310	244	44.9%	35.7%	8.63	8.75	8.64	8.70	8.52	8.81	8.63	8.76	9.09	9.28
106	314	245	62.8%	46.8%	9.26	9.22	9.20	9.17	9.50	9.53	8.89	8.89	9.39	9.42
107	211	249	40.6%	49.3%	9.17	9.29	9.05	9.05	9.07	9.10	9.24	9.09	9.54	9.49
108	311	251	41.8%	30.3%	8.84	8.90	8.83	8.82	8.85	8.88	9.07	9.00	9.22	9.39
109	243	254	57.7%	56.1%	9.31	9.31	9.13	9.24	9.39	9.41	8.93	9.11	9.42	9.50
110	264	258	57.1%	56.3%	9.11	9.01	9.04	8.86	8.85	8.83	8.97	8.78	9.46	9.21
111	200	262	34.2%	38.8%	9.06	9.00	8.83	8.90	9.06	8.99	8.71	8.63	9.26	9.15
112	283	267	39.6%	37.0%	8.80	8.91	8.74	8.84	8.91	8.88	8.66	8.66	9.11	9.31
113	257	271	50.2%	50.7%	9.09	9.20	8.92	9.09	8.70	8.96	8.80	8.94	9.37	9.39

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
114	279	272	46.4%	39.1%	9.21	9.20	9.01	8.94	9.16	9.17	9.08	9.15	9.33	9.47
115	376	281	53.4%	37.2%	8.90	8.65	8.91	8.79	8.79	8.66	8.89	8.61	9.35	9.29
116	305	282	42.1%	38.0%	8.94	8.76	8.81	8.73	9.05	9.00	8.70	8.82	9.26	9.28
117	314	289	44.9%	45.3%	9.14	8.99	8.92	8.85	9.03	9.08	9.01	8.87	9.40	9.26
118	349	294	59.9%	48.8%	9.36	9.35	9.22	9.12	9.48	9.37	9.24	9.17	9.58	9.49
119	276	294	48.7%	46.9%	8.49	8.46	8.52	8.57	8.57	8.44	8.58	8.52	9.09	9.03
120	218	295	42.2%	50.5%	8.66	8.62	8.50	8.55	8.63	8.54	8.66	8.82	9.00	9.16
121	313	298	51.8%	47.5%	9.39	9.42	9.13	9.27	9.19	9.21	9.09	9.09	9.55	9.54
122	435	307	51.3%	35.7%	9.17	9.00	8.97	8.89	8.86	8.95	8.89	9.01	9.32	9.30
123	267	308	43.8%	43.3%	8.77	8.92	8.74	8.75	8.87	8.94	8.60	8.59	9.15	9.19
124	307	310	64.2%	60.7%	9.58	9.61	9.42	9.47	9.45	9.48	9.38	9.36	9.72	9.68
125	344	336	50.2%	51.2%	9.07	9.25	8.88	9.04	8.97	8.90	9.07	9.00	9.33	9.39
126	360	352	49.7%	46.2%	9.07	8.83	8.86	8.77	8.92	8.88	8.92	8.84	9.41	9.11
127	401	354	62.3%	60.0%	9.57	9.66	9.33	9.41	9.34	9.48	9.13	9.28	9.48	9.71
128	363	370	53.6%	45.6%	9.18	9.01	8.96	8.83	9.10	8.97	9.09	8.88	9.39	9.33
129	404	379	46.7%	42.3%	8.82	8.37	8.77	8.36	8.66	8.28	8.70	8.42	9.01	8.83
130	410	391	49.3%	46.7%	8.81	8.72	8.67	8.58	8.83	8.94	8.86	8.78	9.16	9.17
131	384	411	68.7%	67.0%	9.55	9.54	9.21	9.24	9.34	9.33	8.88	8.95	9.41	9.48
132	847	425	55.1%	35.4%	9.08	9.06	8.86	8.93	8.97	9.01	8.89	8.96	9.33	9.35
133	390	427	54.7%	56.9%	9.48	9.36	9.28	9.19	9.42	9.31	9.17	9.06	9.50	9.54
134	471	428	71.0%	52.5%	9.46	9.54	9.34	9.36	9.45	9.44	9.11	9.22	9.58	9.55
135	436	435	49.3%	49.1%	8.92	8.94	8.82	8.78	8.88	8.78	8.78	8.67	9.24	9.20
136	363	451	49.8%	49.5%	9.15	9.08	8.89	8.81	8.93	8.98	9.11	9.02	9.38	9.35
137	428	483	53.5%	58.4%	9.14	9.29	8.94	9.06	9.16	9.12	9.03	9.26	9.45	9.49
138	509	515	51.0%	52.9%	9.15	9.22	8.97	9.07	9.13	9.12	9.12	9.16	9.46	9.50

N.	N. quest. ritornati		Tasso di risposta		VM domanda 1		VM domanda 2		VM domanda 3		VM domanda 4		VM domanda 5	
	2013	**2014**	**2013**	**2014**	**2013**	**2014**	**2013**	**2014**	**2013**	**2014**	**2013**	**2014**	**2013**	**2014**
139	565	543	34.2%	33.8%	8.81	8.95	8.63	8.76	8.72	8.75	8.66	8.73	9.03	9.16
140	661	571	59.9%	57.6%	9.55	9.41	9.35	9.15	9.40	9.30	9.35	9.06	9.63	9.49
141	485	613	51.4%	51.8%	9.01	8.91	8.77	8.71	9.02	8.85	8.96	8.81	9.36	9.21
142	645	681	58.1%	55.3%	9.45	9.47	9.32	9.32	9.46	9.46	8.88	9.00	9.44	9.53
143	627	709	40.0%	42.4%	9.11	9.17	8.86	9.03	8.99	9.05	8.91	9.07	9.29	9.41
144	992	874	45.6%	42.9%	8.64	8.53	8.66	8.66	8.39	8.51	8.37	8.46	8.96	9.04
145	924	888	38.9%	36.2%	9.12	8.97	8.98	8.88	9.00	9.01	8.81	8.77	9.31	9.27
146	91	912	36.5%	47.5%	9.07	9.29	9.21	9.08	8.82	9.12	9.02	9.10	9.60	9.40
147	954	925	44.4%	40.6%	9.16	9.20	9.06	9.04	8.84	8.93	8.91	8.93	9.44	9.35
148	838	944	39.2%	35.4%	8.95	8.87	8.82	8.75	8.85	8.69	8.69	8.61	9.18	9.10
149	984	961	48.6%	46.9%	8.79	8.84	8.71	8.77	8.60	8.77	8.49	8.56	9.06	9.14
150**	1114	1181	46.8%	47.8%	9.25	9.31	9.14	9.23	9.18	9.27	9.21	9.18	9.56	9.58
	35003	**34552**	**48.6%**	**46.0%**	**9.15**	**9.12**	**9.01**	**9.00**	**9.06**	**9.05**	**8.97**	**8.96**	**9.39**	**9.39**

Osservazioni sulla tabella

*Benché gli ospedali a-e nel 2014 abbiano effettuato il rilevamento per ogni sede, rispettivamente appartengano al gruppo di nosocomi che hanno fornito meno di cinquanta questionari, il numero di questionari ritornati nel 2013 viene riportato per arrivare al totale complessivo 2013 di 35'003.

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