

Sondaggio nazionale dei pazienti Medicina somatica acuta

Rapporto comparativo nazionale – adulti

Misurazione 2017

Ottobre 2018, versione 1.1

Indice

Riepilogo	3
1. Introduzione	4
1.1 Situazione di partenza	4
1.2 Obiettivi del rapporto	4
2 Metodo.....	5
2.1 Popolazione.....	5
2.2 Misurazioni.....	6
2.3 Analisi statistiche.....	6
3 Risultati	8
3.1 Descrizione del campione	8
3.1.1 Tasso di risposta	8
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti	9
3.1.3 Stato di salute autodichiarato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione	11
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali per il 2017 13	
3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti.....	15
3.4 Risultati per categoria ospedaliera (UST).....	16
3.4.1 Categoria K111 : ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari)	16
3.4.2 Categoria K112 : ospedali centralizzati – livello 2	18
3.4.3 Categoria K121 : ospedali con cure di base – livello 3	20
3.4.4 Categoria K122 : ospedali con cure di base – livello 4	22
3.4.5 Categoria K123 : ospedali con cure di base – livello 5	24
3.4.6 Categoria K231 : cliniche specializzate – chirurgia	26
3.4.7 Categoria K234 : cliniche specializzate – geriatria	28
3.4.8 Categoria K235 : cliniche specializzate: diverse cliniche	30
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione.....	32
4 Sintesi e conclusioni.....	41
Bibliografia	43
Indice delle figure	44
Indice delle tabelle.....	45
Allegati.....	46
Impressum.....	71

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta nel 2017. Si tratta della seconda edizione del sondaggio nazionale di soddisfazione che utilizza la nuova versione del questionario 2.0 (sei domande), adottata nel 2016.

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2017 (45,7%) è leggermente inferiore a quello dell'anno precedente (46,5%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2011. Si osserva tuttavia un leggero aumento dell'età media e un calo del numero di pazienti con divisione privata o semiprivata (29,6% nel 2017). Dallo stato di salute autodichiarato, rilevato per la prima volta nel 2016, risulta che quasi la metà dei partecipanti (48,4%) ritiene che il suo stato di salute sia buono e che più di un terzo di essi (38,3%) lo ritiene molto buono od ottimo al momento di rispondere alle domande. Queste proporzioni sono simili a quelle rilevate nel 2016. Occorre infine segnalare che, come per l'anno precedente, nella maggior parte dei casi (88,5%) dopo la dimissione i pazienti hanno fatto ritorno al proprio domicilio.

Il grado di soddisfazione è elevato. In effetti, almeno tre partecipanti su cinque hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato per le domande 2 e 3, riguardanti la comunicazione (62,6% e 62,1%), e per la domanda 4, concernente la prescrizione di medicinali (66,7%). Il grado di soddisfazione in quanto all'organizzazione della dimissione e alla qualità delle cure ricevute è invece minore: a selezionare la risposta più positiva è stato soltanto un terzo circa dei partecipanti (risp. 31,6% e 37,1%). Per le cinque domande, il grado di soddisfazione è rimasto stabile rispetto al 2016. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre livelli, è stata giudicata adeguata dall'89,2% dei pazienti (89,6% nel 2016). Risultati simili emergono dalle analisi in funzione delle categorie ospedaliere.

I grafici a imbuto rivelano una dispersione marcata dei dati. Inoltre, i dati relativi agli ospedali/alle cliniche con un numero ridotto di partecipanti (<100) sono ripartiti in modo asimmetrico; la maggior parte dei risultati si situa al di sopra della media globale.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei due limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di pazienti ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta. I pochi dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei partecipanti nel corso del tempo. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili, ovvero quelle disponibili per le analisi.

1. Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti^{1,2} della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti negli ospedali. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti (9). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Nel 2017 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2011, conformemente al regolamento dei dati dell'ANQ (11).

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, gli ospedali/le cliniche possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di fornire un quadro della soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel settembre del 2017. Presenta i risultati dapprima per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri, e in seguito per categoria ospedaliera UST. Il rapporto presenta pure l'andamento dei risultati dal 2016 per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri nonché per tutte le categorie ospedaliere.

¹ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2017 che hanno partecipato al sondaggio di soddisfazione dell'ANQ». Questi due termini sono utilizzati alternativamente, a seconda del contesto. Il termine «paziente» può anche essere impiegato in senso più generico.

² Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa inchiesta; i dettagli sono disponibili nel "Concetto di analisi ANQ" (17).

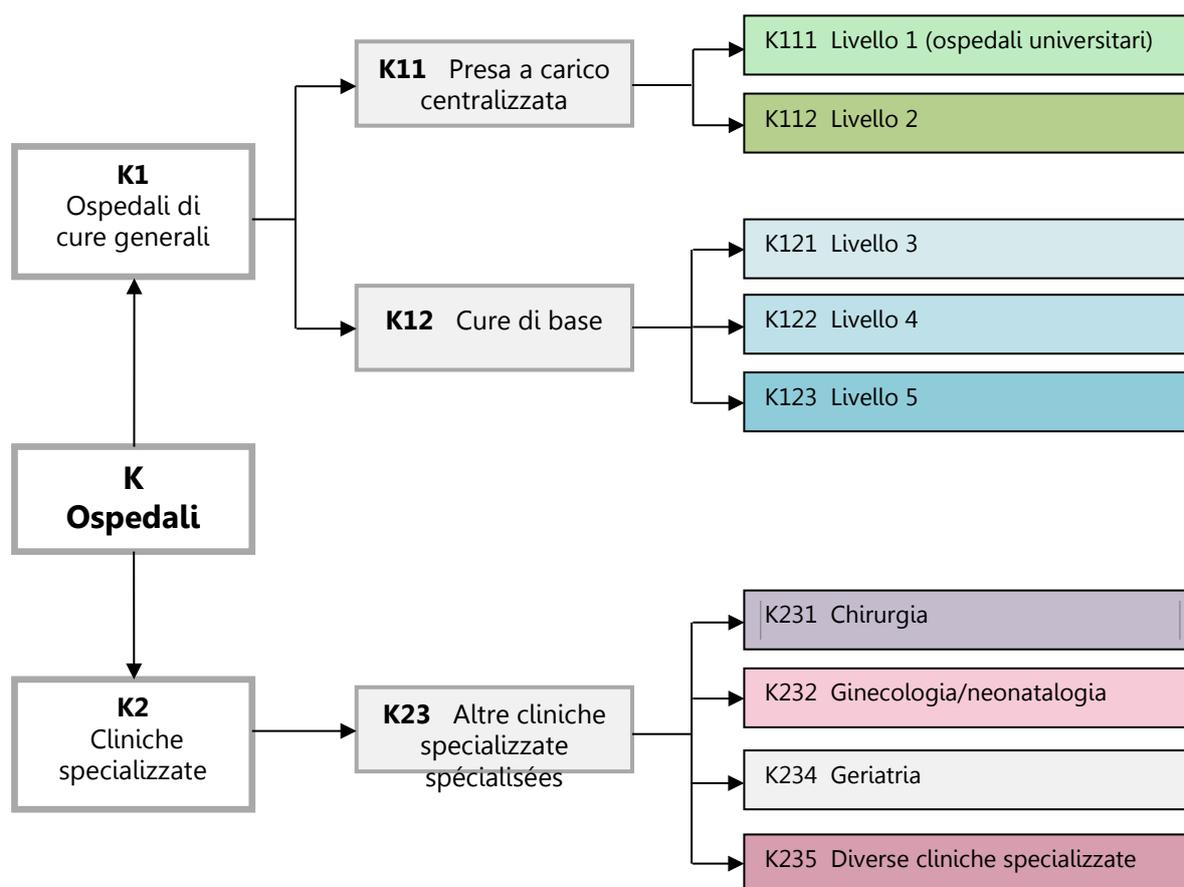
2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ricoverati negli ospedali/nelle cliniche svizzeri in medicina somatica acuta dimessi tra il 1° e il 30 settembre 2017. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

Categorie ospedaliere dell'Ufficio federale di statistica (UST)

Di seguito (fig. 1 e negli allegati) vengono illustrate le categorie dell'UST, ovvero gli ospedali/le cliniche che forniscono cure somatiche acute per adulti.

Figura 1: tipologia degli ospedali/delle cliniche di cure somatiche acute per adulti



2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per mezzo di un questionario cartaceo comprendente sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

- (1) la qualità delle cure ricevute;
- (2) la possibilità di porre domande ai medici e al personale infermieristico;
- (3) la chiarezza delle risposte ricevute;
- (4) le spiegazioni sulla prescrizione di medicinali;
- (5) l'organizzazione della dimissione;
- (6) la durata del ricovero.

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui alle domande 1-5 è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli.

Le altre informazioni a disposizione oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (divisione comune o semiprivata/privata), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano), lo stato di salute autodichiarato dai pazienti (ottimo, molto buono, buono, poco buono, cattivo) e la destinazione al momento della dimissione (domicilio oppure altro luogo).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute dall'istituto di inchiesta e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati) e (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario, lo stato di salute autodichiarato e la destinazione dei pazienti al momento della dimissione. Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo a partire dall'anno del primo sondaggio per le variabili seguenti: età, sesso, situazione assicurativa, lingua del questionario, stato di salute autodichiarato e destinazione al momento della dimissione (tutte queste variabili sono disponibili a partire dal 2011, tranne lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione, disponibili dal 2016). Sono infine illustrati risultati stratificati per fascia d'età per quanto concerne lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione.

Valutazione delle risposte (nel complesso e per categoria ospedaliera UST).

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, media non aggiustata e intervallo di confidenza del 95% (cfr. glossario allegato), quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici. Le analisi di cui sopra sono innanzitutto state effettuate per l'insieme dei pazienti e degli ospedali/delle cliniche e in seguito per ogni categoria ospedaliera UST, a condizione che comprendesse almeno due ospedali/cliniche partecipanti.

L'interpretazione di un risultato statisticamente significativo è limitata, in quanto l'inchiesta è realizzata su campioni di grandi dimensioni. In condizioni tali, una differenza anche minima può risultare statisticamente significativa. Quindi, interpretando i risultati, è necessario prendere in considerazione il significato "clinico" (per il paziente) di una differenza, in più della soglia di significazione statistica (P -valore < 0.05). Per questo motivo i test vengono applicati con moderazione e i loro risultati sono utilizzati solo se giudicato pertinente.

Le percentuali e le medie sono invece presentate con il relativo intervallo di confidenza del 95%. Poiché fa riferimento a una scala di valori possibili, quest'ultimo dà un'idea della precisione dei valori

ottenuti. Inoltre, nel raffronto di due medie, se i rispettivi intervalli di confidenza non si sovrappongono, la differenza tra le due medie può essere considerata statisticamente significativa.

Confronto nel tempo

Per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri vengono inoltre presentati confronti nel tempo (2016 e 2017) per ognuna delle sei domande sulla soddisfazione. Attualmente questi confronti sono limitati a questo periodo, siccome il questionario (domande e possibilità di risposta) è stato modificato nel 2016. Il confronto dei risultati tra i due anni d'inchiesta è stato effettuato per mezzo del test di Student (test t) e, per la domanda 6, mediante il test di proporzionalità. I confronti nel tempo per ogni categoria di ospedali/cliniche come pure per ogni ospedale/clinica individualmente sono presentati nel dettaglio negli allegati (risp. fig. 25-30 e tab. 14).

Calcolo delle medie per le domande da 1 a 5

La media viene calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 5 a ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa o che indica la frequenza minima; 5 = risposta più positiva o che indica la frequenza massima). La domanda 6, che valuta la durata del ricovero, contempla soltanto tre livelli (troppo breve, adeguata, troppo lunga). Data questa differenza, i risultati della domanda 6 sono presentati sotto forma di percentuali senza essere comparati con quelli delle domande da 1 a 5. Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, molto spesso, ..., mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa (12; 13; 14) a causa del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative. Effettivamente sarebbe possibile raffrontare i risultati selezionando unicamente le quote di risposte problematiche o le possibilità di risposta corrispondenti a un grado di soddisfazione elevato. Tuttavia, questa opzione causerebbe una perdita di informazioni troppo grande rispetto alla media, la quale comprende tutte le risposte date. Inoltre, anche ricorrere alla mediana come base di confronto comporta dei limiti: se le risposte si concentrano nella parte alta della scala (tipico dei dati trattati nel presente rapporto) la variabilità osservata è quasi nulla. Come nel caso di numerose analisi della soddisfazione che impiegano scale semantiche di tipo «Likert», è dunque opportuno utilizzare la media.

Grafici a imbuto

Per le domande da 1 a 5, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni ospedale/clinica sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili (2, 16). Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione i potenziali fattori confondenti identificati, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per ospedale/clinica, si trovano negli allegati (tab. 14).

3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2017 hanno partecipato 199 ospedali/cliniche. Dei 76 326 questionari inviati nel mese di settembre 2017, 34 910 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 45,7% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 12,5% e un massimo del 100%; 47 ospedali partecipanti hanno raccolto meno di 50 risposte). Questo tasso è leggermente inferiore a quello del 2016 (46,5%). Il numero assoluto di questionari inviati e ritornati è inferiore a quello del 2016 (risp. 78 600 e 36 551). Ciò significa che nello stesso periodo dell'anno il numero di ricoveri è stato inferiore.

La grande maggioranza dei pazienti (85%) ha compilato il questionario nella sua interezza e il 92% di essi ha risposto almeno a tutte e sei le domande sulla soddisfazione (cfr. tab. 14 negli allegati).

La tabella 1 di cui sotto presenta il tasso di risposta ottenuto dai diversi istituti di inchiesta partecipanti come pure i rispettivi numeratori e denominatori. La tabella 2, che vi fa seguito, illustra invece il tasso di risposta per categoria ospedaliera UST.

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta 2017

Instituti	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
ESOPE	2'461	1'173	47.7%
Mecon GmbH	34'892	16'223	46.5%
NPO PLUS	80	39	48.8%
Post CH AG	33'080	14'987	45.3%
QM Riedo	951	443	46.6%
Stevemarco sagl	4'057	1'731	42.7%
ValueQuest	805	314	39.0%
Totale	76'326	34'910	45.7%

Tabella 2: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST

Categorie ospedaliere UST	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
K111	11'882	4'838	40.7%
K112	31'419	13'747	43.8%
K121	13'981	6'561	46.9%
K122	9'613	4'678	48.7%
K123	4'050	2'149	53.1%
K231	4'631	2'602	56.2%
K232	60	24	40.0%
K234	268	103	38.4%
K235	422	208	49.3%

Nel 2017, in occasione dell'invio del questionario dell'ANQ, 47 ospedali/cliniche hanno trasmesso ai pazienti altri questionari sulla soddisfazione, mentre nessun ospedale/clinica ha optato per una combinazione tra sondaggi cartacei e online.

3.1.2 Et , sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure da 2 a 5 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra e per gli ultimi quattro anni d'inchiesta. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'et  per ogni anno d'inchiesta si trova negli allegati.

Figura 2: ripartizione delle fasce d'et  ed et  media dei partecipanti (2014-2017)

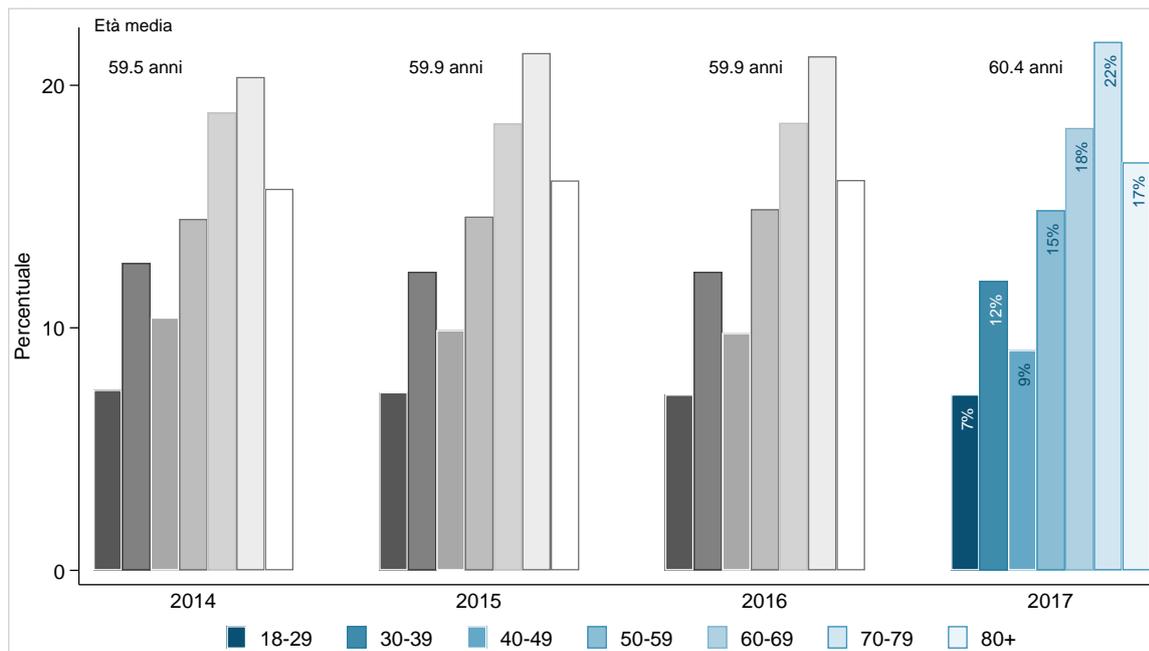
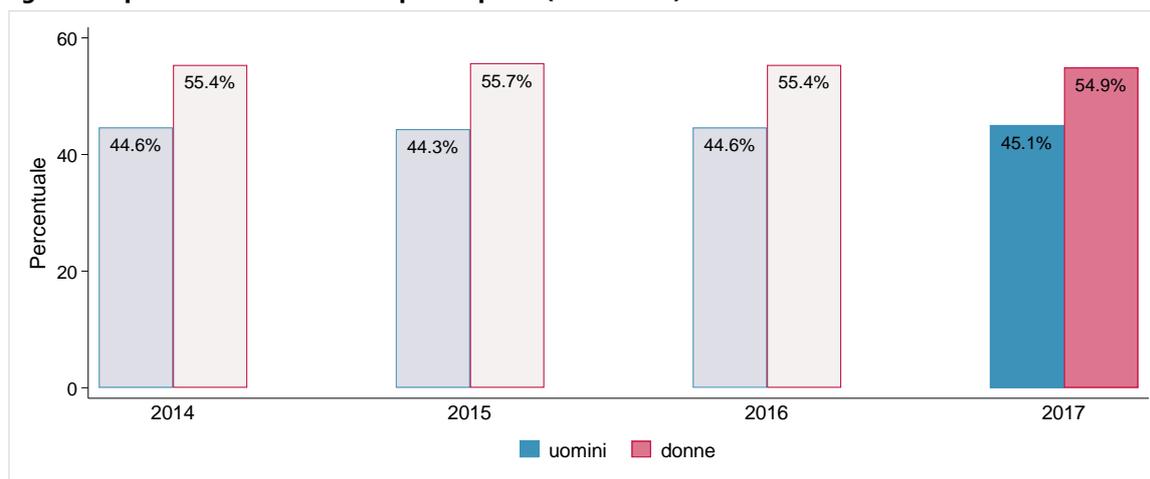


Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti (2014-2017)



Commenti

- Nel 2017, l'et  media registra nuovamente un leggero incremento. La ripartizione delle fasce d'et    rimasta stabile.
- La quota femminile e maschile   rimasta stabile nel corso di tutti gli anni d'inchiesta.

Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2014-2017)

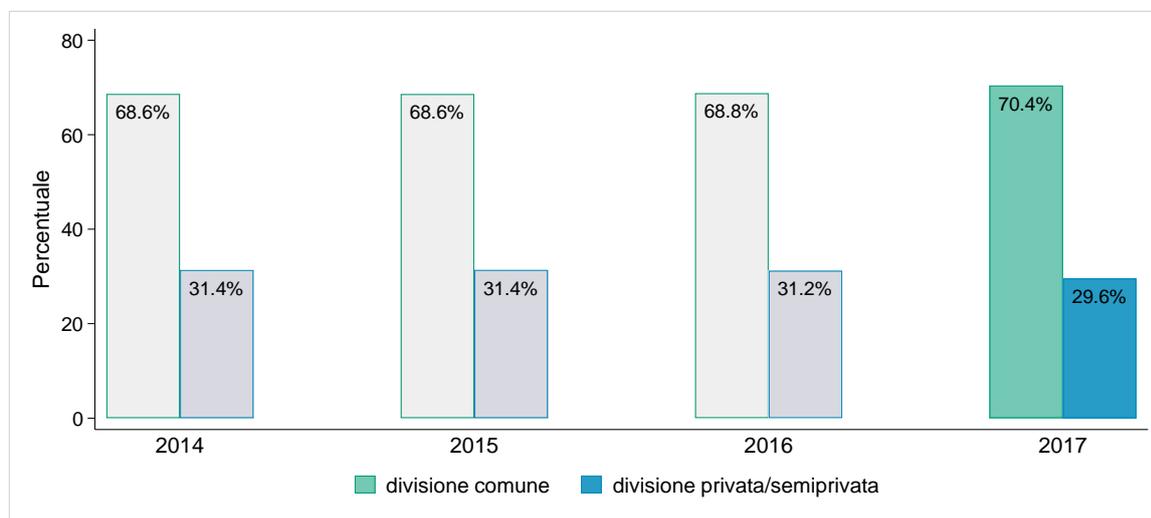
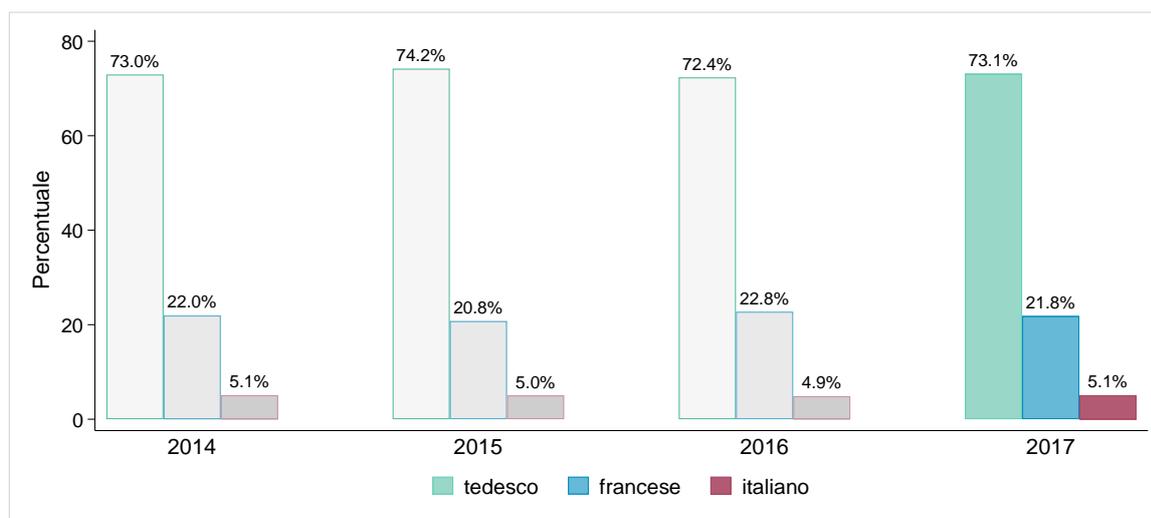


Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2014-2017)



Commenti

- La proporzione di pazienti con divisione comune è sempre in leggero aumento. Nel periodo compreso tra il 2011 e il 2017, la differenza assoluta in punti percentuali era di quasi 7,8.
- Il numero di questionari ritornati in funzione della lingua subisce leggere variazioni da un anno all'altro, senza una tendenza chiara.

3.1.3 Stato di salute autodichiarato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione

Di seguito (fig. 6, 7 e 8) vengono illustrati i risultati riguardanti lo stato di salute autodichiarato dai pazienti e la loro destinazione al momento della dimissione. Queste variabili, disponibili dal 2016, sono presentate dapprima per anno e in seguito, per il 2017, per fascia d'età.

Figura 6: ripartizione dello stato di salute autodichiarato dei pazienti 2016-2017

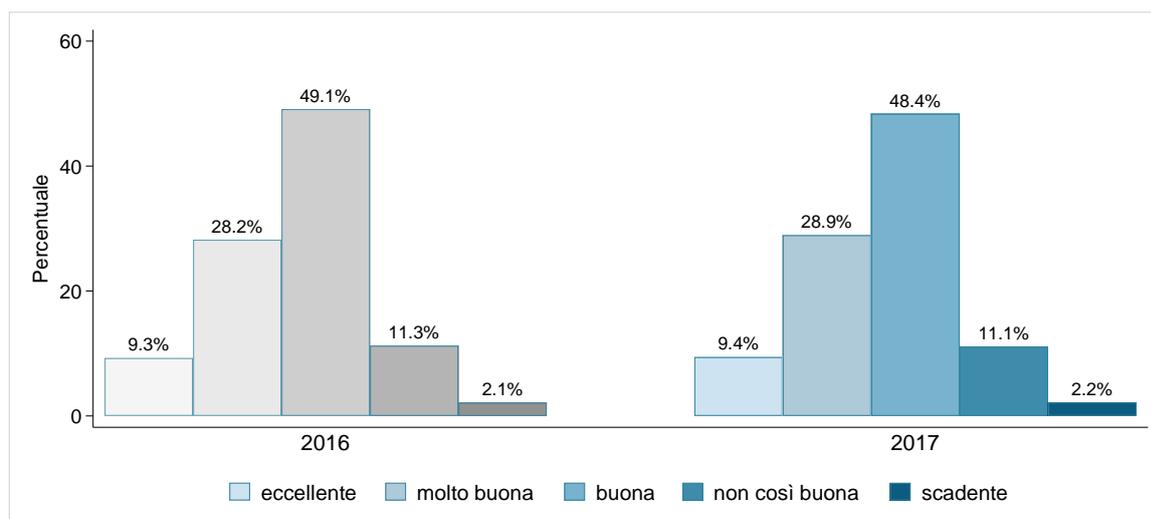


Figura 7: ripartizione dello stato di salute autodichiarato dei pazienti per fascia d'età, 2017

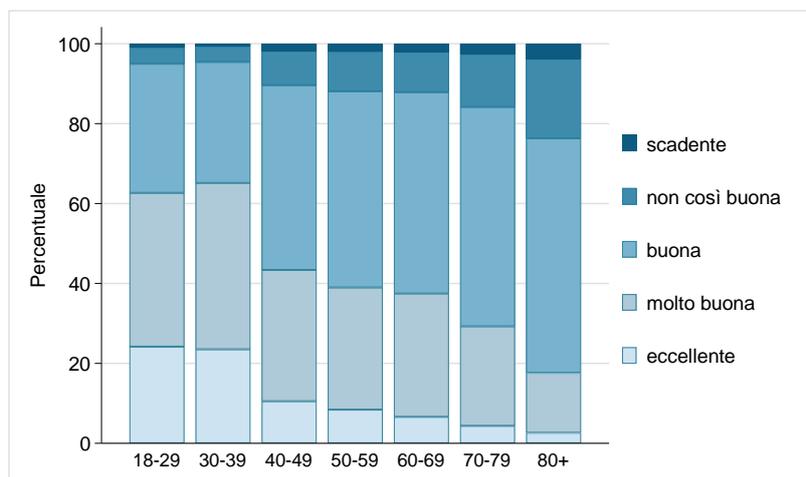
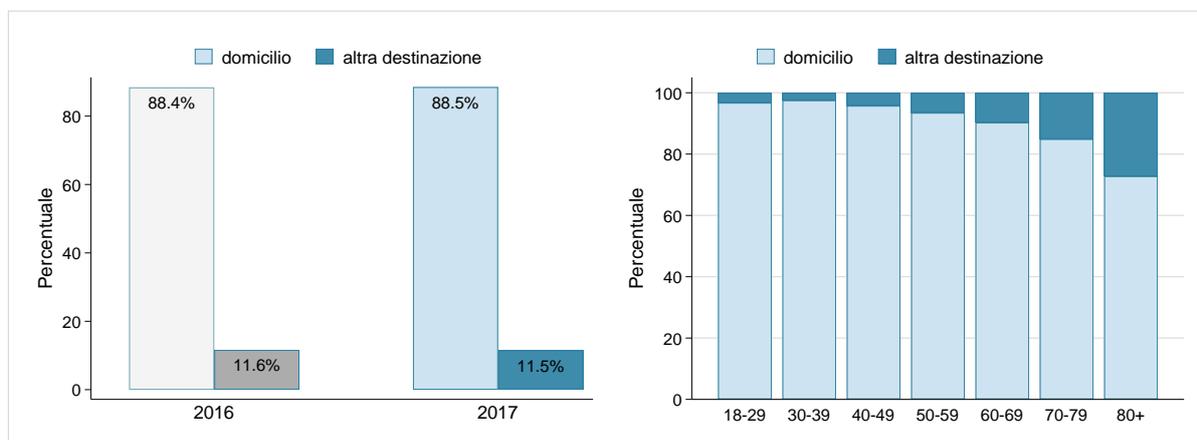


Figura 8: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età



Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (48,4%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; oltre un terzo (38,3%) afferma invece che è molto buono od ottimo. Queste proporzioni sono molto simili a quelle del 2016.
- Lo stato di salute autodichiarato varia in funzione dell'età: soltanto il 5% dei pazienti tra i 18 e i 29 anni ritiene che sia poco buono o cattivo, ma questa proporzione passa al 24% nel caso degli ultraottantenni.
- La grande maggioranza dei partecipanti è rientrata al proprio domicilio al termine del ricovero in ospedale. Questa proporzione è rimasta stabile dal 2016.
- A partire dalla categoria dei 40-49enni, il domicilio viene indicato con una frequenza progressivamente minore come destinazione al momento della dimissione.

3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali per il 2017

I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme dei dati relativi al grado di soddisfazione dei partecipanti in Svizzera.

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 9) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 3). Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, i risultati sono forniti soltanto sotto forma di percentuale.

Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

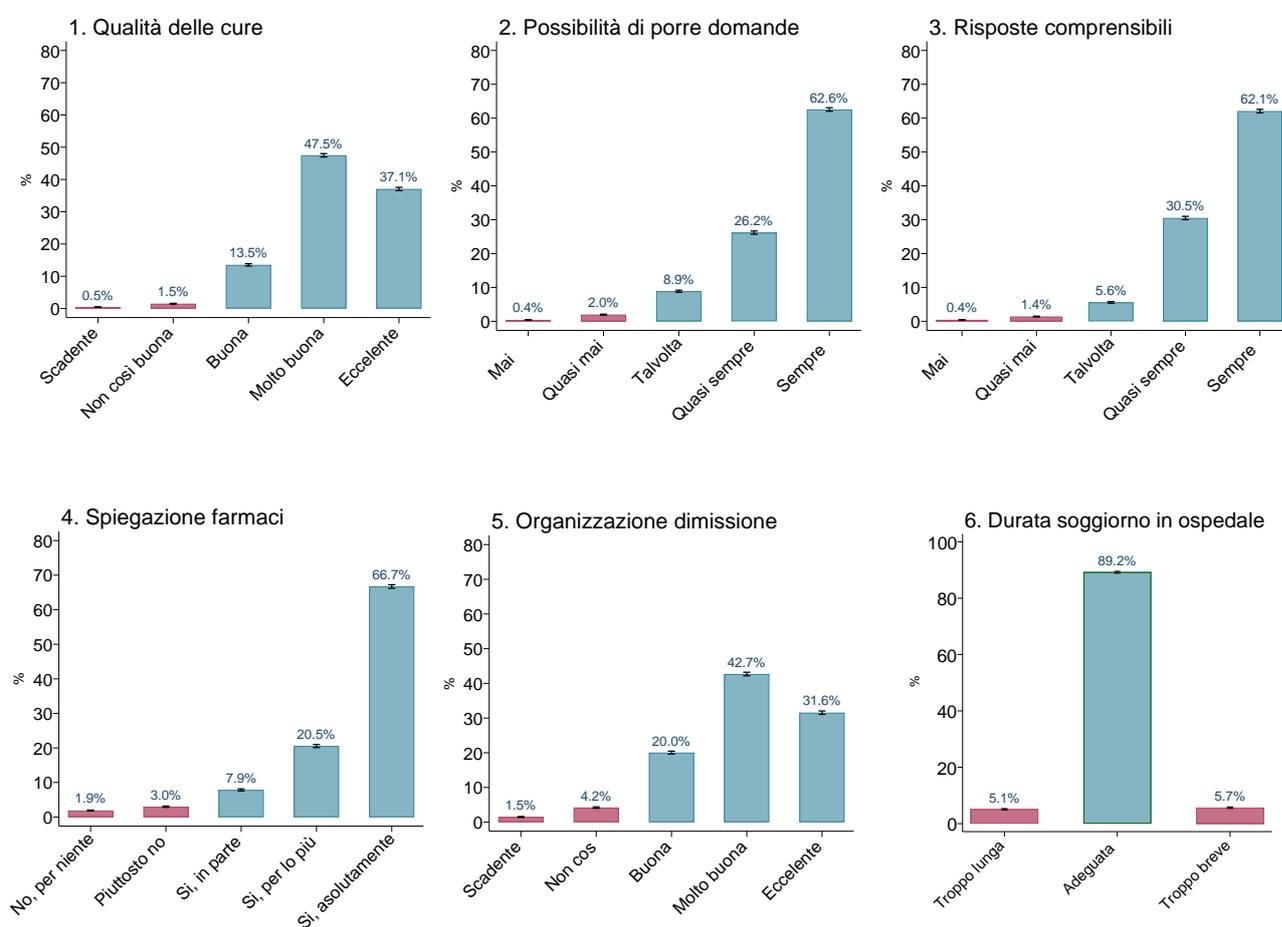


Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda

	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	34'053	4.19	[4.18, 4.20]	1.9%	2.5%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	32'865	4.49	[4.48, 4.49]	2.4%	1.6%	4.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	32'867	4.52	[4.52, 4.53]	1.8%	1.8%	4.1%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	30'673	4.47	[4.46, 4.48]	4.9%	2.9%	9.2%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	34'362	3.99	[3.98, 4.00]	5.7%	1.6%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	34'157	89.2%*	[88.9, 89.5%]	10.8%*	2.2%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. Il risultato qui dato corrisponde alla percentuale di persone che hanno risposto «adeguata». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, ad eccezione dei pazienti che hanno indicato «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio» (domanda 4).

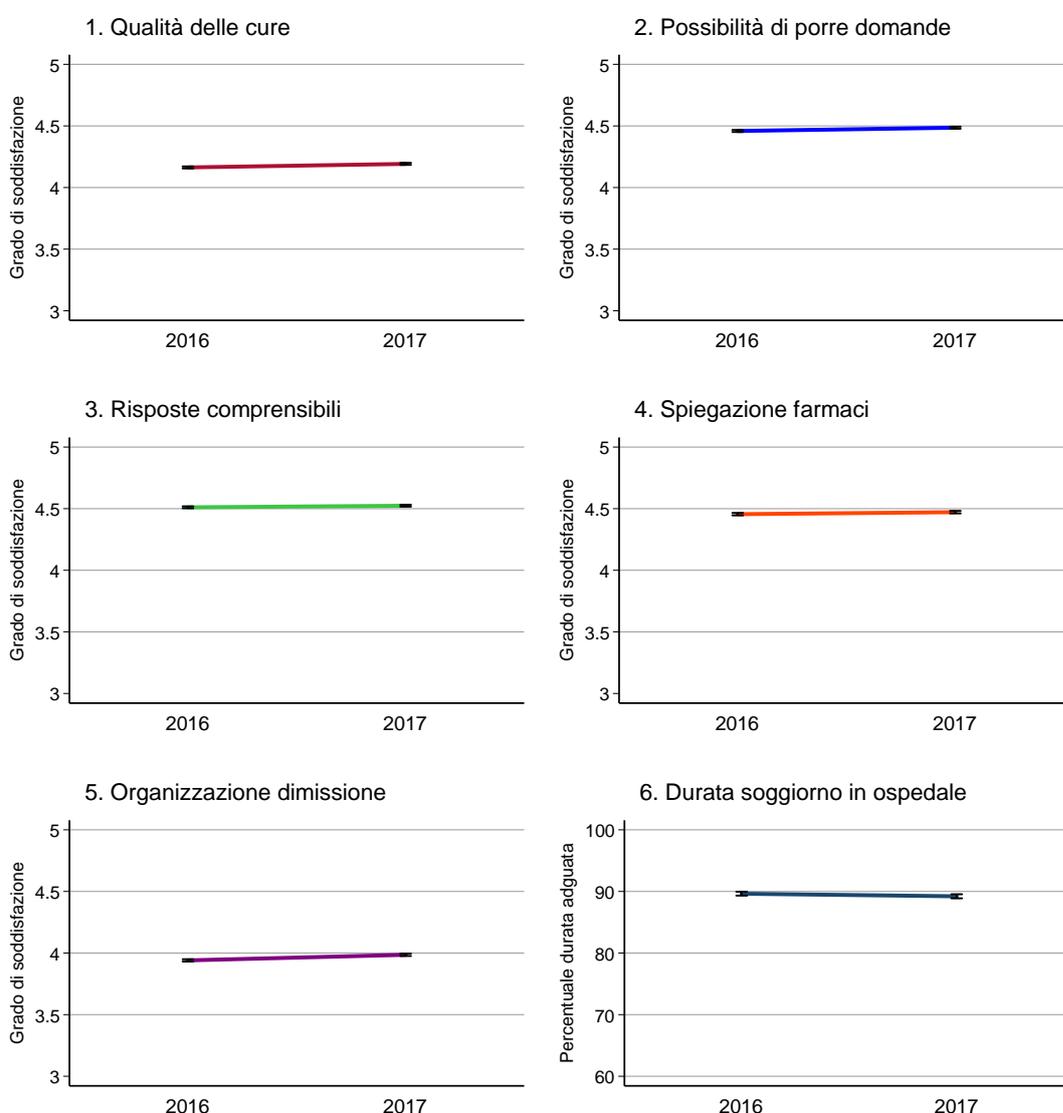
Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 62% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Le domande 4 e 5 sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6, cfr. cap. 2.2): oltre il 5% per la domanda concernente l'organizzazione della dimissione.
- La durata del ricovero è stata giudicata «adeguata» da quasi il 90% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» solamente dal 10% di essi.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo relativamente equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti

Le medie per il 2016 e il 2017 delle risposte alle cinque domande (cfr. tab. 13 negli allegati) e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 10 per l'insieme dei pazienti. Il risultato della risposta 6 (durata del ricovero) corrisponde alla percentuale di persone che hanno risposto «adeguata».

Figura 10: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta



Commenti

- Le medie relative al grado di soddisfazione per le cinque prime domande sono rimaste stabili.
- È rimasta stabile pure la quota di pazienti che hanno risposto «adeguata» alla domanda 6.

3.4 Risultati per categoria ospedaliera (UST)

Nel presente capitolo, per ogni categoria ospedaliera UST vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli di ogni risposta. Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, i risultati sono forniti sotto forma di percentuale.

La categoria K232 (Cliniche specializzate: ginecologia/neonatalogia) è stata omessa in quanto comprendeva un solo ospedale/una sola clinica partecipante, che non ha peraltro raggiunto la soglia minima di 50 risposte.

3.4.1 Categoria **K111**: ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari)

Questa categoria raggruppa i cinque ospedali universitari svizzeri. In totale, i questionari ritornati per questa categoria sono 4838 (14% del campione totale), per un tasso di risposta pari al 40,7%.

Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

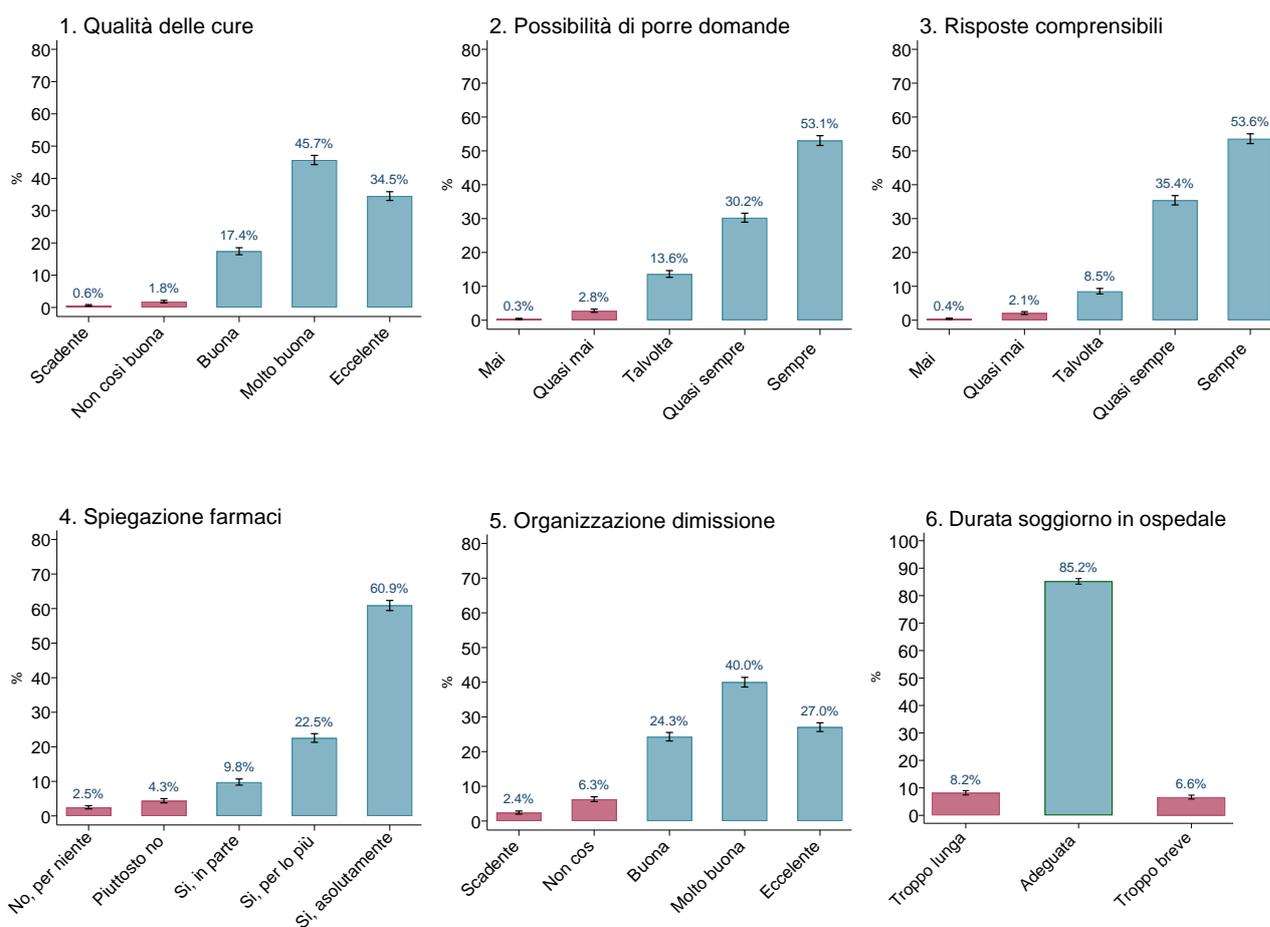


Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)

Categoria K111	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4'706	4.12	[4.09, 4.14]	2.4%	2.7%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4'605	4.33	[4.31, 4.35]	3.1%	1.9%	3.0%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4'595	4.40	[4.38, 4.42]	2.5%	1.9%	3.1%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4'279	4.35	[4.32, 4.38]	6.8%	3.0%	8.5%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	4'749	3.83	[3.80, 3.86]	8.7%	1.8%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	4'732	85.2%*	[84.2, 86.2%]	14.8%*	2.2%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.
Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K111

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di farmaci (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 50% dei pazienti; dal 60% di essi nel caso della domanda sui medicamenti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Le domande 4 (6,8%) e 5 (8,7%) sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6).
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata «adeguata» dall'85% circa dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dal 15% di essi.
- Le risposte problematiche relative alla domanda 6 sono un po' più numerose in caso di durata del ricovero giudicata «troppo lunga» (8,2%) rispetto a «troppo corta» (6,6%).
- Andamento 2016-2017: per questa categoria, il grado di soddisfazione dei pazienti è rimasto stabile per tutte le domande. La proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è diminuita di 1,1 punti percentuali (valore assoluto; cfr. fig. 25 negli allegati).

3.4.2 Categoria **K112**: ospedali centralizzati – livello 2

La categoria K112 è quella più significativa in termini di partecipanti (13 747, ovvero il 39% del campione totale). Comprende 53 ospedali/cliniche, di cui sette hanno fornito meno di 50 risposte. Il tasso di risposta di questa categoria è pari al 43,8%.

Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

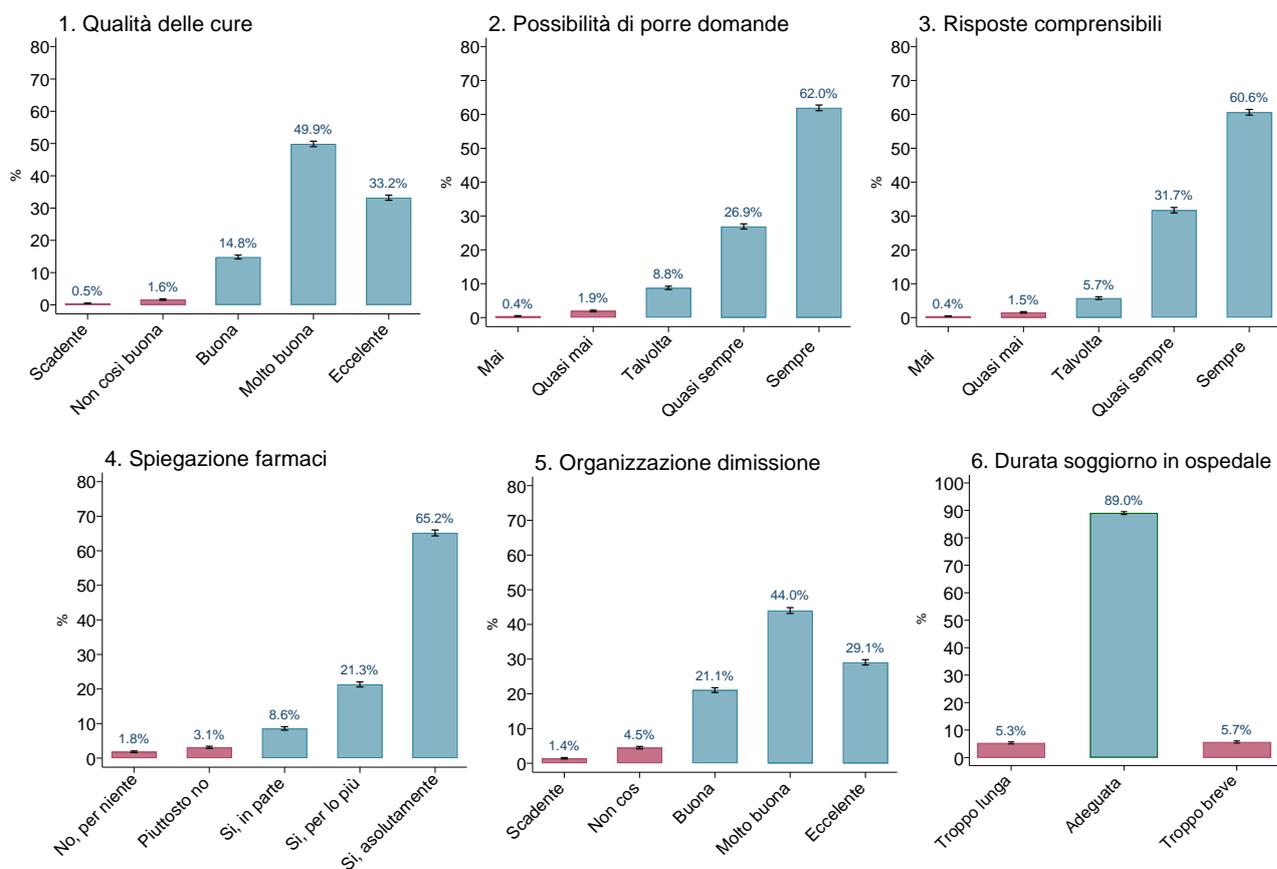


Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)

Categoria K112	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	13'408	4.14	[4.12, 4.15]	2.1%	2.5%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	12'963	4.48	[4.47, 4.49]	2.4%	1.5%	4.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	12'969	4.51	[4.49, 4.52]	1.9%	1.8%	3.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	12'120	4.45	[4.43, 4.47]	4.9%	2.8%	9.1%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	13'545	3.95	[3.93, 3.96]	5.9%	1.5%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	13'472	89.0%*	[88.5, 89.6%]	11.0%*	2.0%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.
Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K112

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di farmaci (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da almeno il 60% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Il tasso di risposte problematiche è più elevato per le domande 4 e 5 (4,9% e 5,9%; nessun confronto con la domanda 6).
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata «adeguata» dall'89,0% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'11,0% di essi.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2017: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria è rimasto stabile dal 2016 per le domande da 1 a 5. È rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 26 negli allegati).

3.4.3 Categoria **K121**: ospedali con cure di base – livello 3

Questa categoria comprende 34 ospedali/cliniche, due dei quali hanno ritornato meno di 50 questionari. In totale, i pazienti di questa categoria (il 19% del campione totale) hanno ritornato 6561 questionari, per un tasso di risposta del 46,9%.

Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

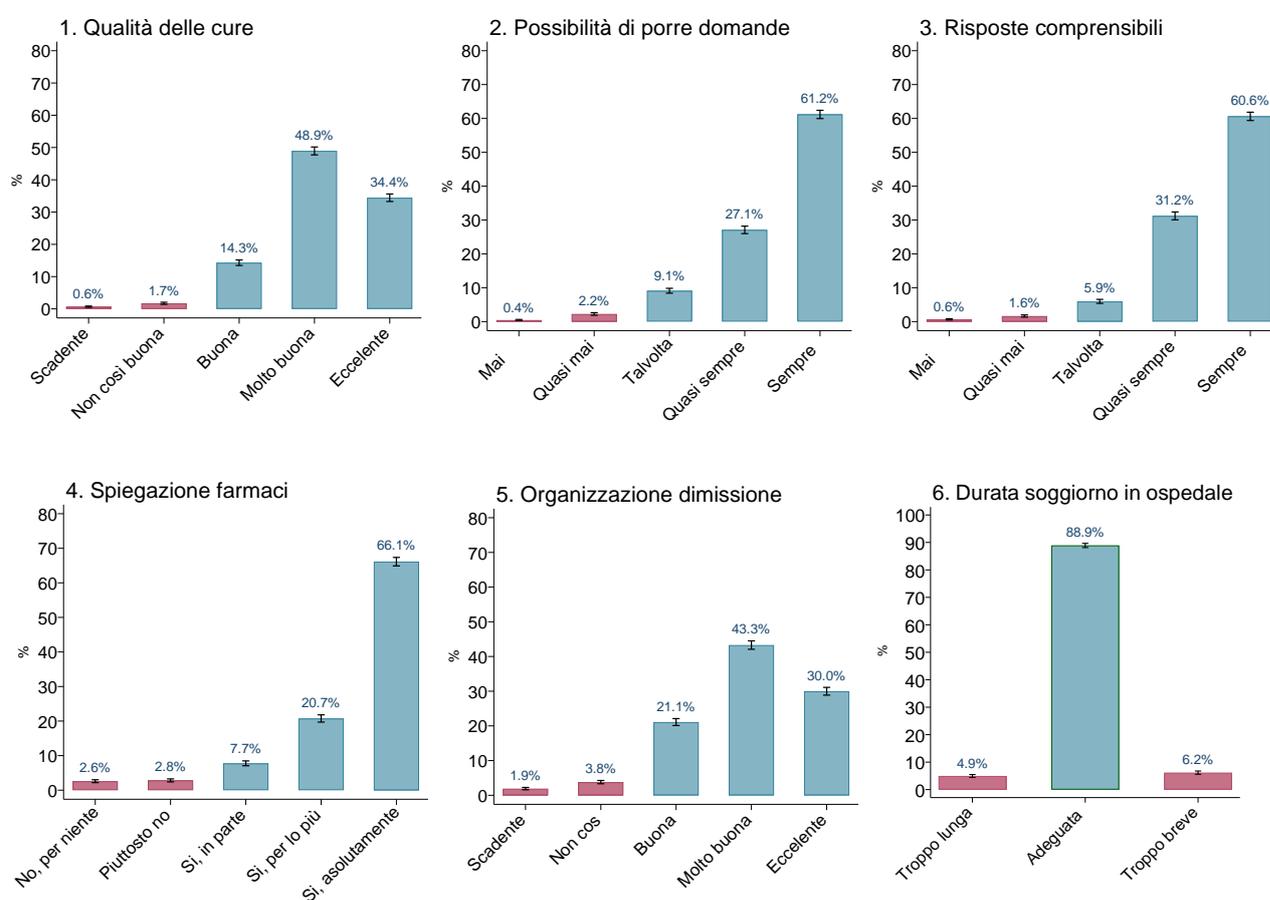


Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)

Categoria K121	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	6'393	4.15	[4.13, 4.17]	2.3%	2.6%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	6'145	4.46	[4.44, 4.48]	2.7%	2.0%	4.4%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	6'146	4.50	[4.48, 4.51]	2.2%	2.1%	4.2%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	5'705	4.45	[4.43, 4.47]	5.4%	3.5%	9.5%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	6'450	3.96	[3.93, 3.98]	5.7%	1.7%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	6'390	88.9%*	[88.1, 89.7%]	11.1%*	2.6%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa. Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K121

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di farmaci (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata almeno dal 60% dei pazienti; dal 66% di essi nel caso della domanda sui farmaci. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Le domande 4 e 5 sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6): rispettivamente 5,4 e 5,7%.
- La durata del ricovero è stata giudicata «adeguata» dall'88,9% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'11,1% di essi.
- Le risposte problematiche relative alla domanda sulla durata del ricovero sono un po' meno numerose in caso di durata del ricovero giudicata «troppo lunga» (4,9%) rispetto a «troppo corta» (6,2%).
- Andamento 2016-2017: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria è rimasto stabile per le domande da 1 a 5. È rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 27 negli allegati).

3.4.4 Categoria **K122**: ospedali con cure di base – livello 4

Questa categoria comprende 35 ospedali/cliniche, di cui tre con meno di 50 risposte. In totale, i questionari ritornati sono stati 4678 (13% del campione totale), per un tasso di risposta del 48,7%.

Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

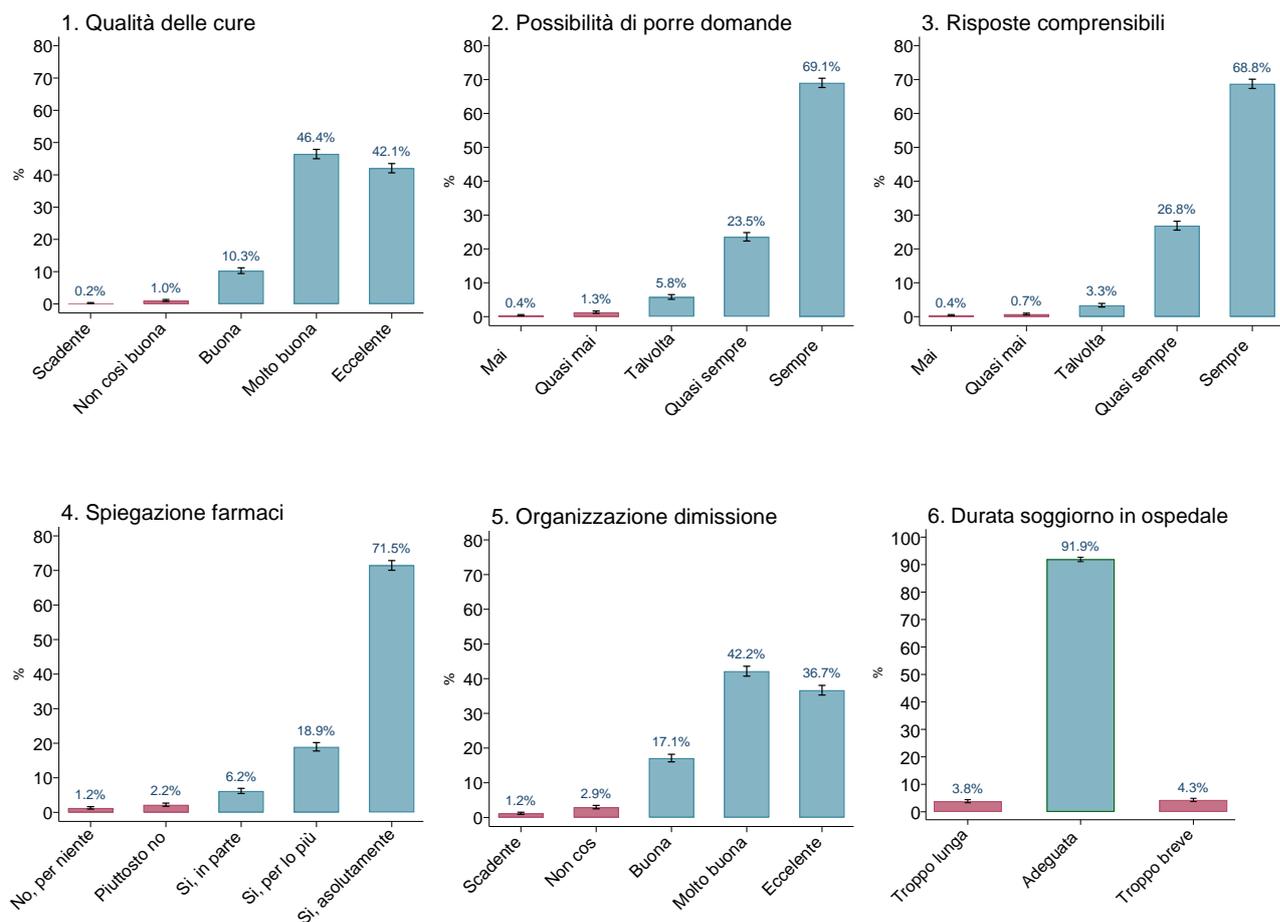


Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)

Categoria K122	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4'561	4.29	[4.27, 4.31]	1.2%	2.5%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4'404	4.60	[4.58, 4.62]	1.6%	1.8%	4.1%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4'396	4.63	[4.61, 4.65]	1.1%	1.8%	4.3%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4'007	4.57	[4.55, 4.60]	3.4%	2.9%	11.4%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	4'593	4.10	[4.08, 4.13]	4.1%	1.8%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	4'568	91.9%*	[91.1, 92.7%]	8.1%*	2.4%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.
Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K122

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dal 70% circa dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Le domande 4 (3,4%) e 5 (4,1%) sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6).
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata «adeguata» quasi dal 92% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'8,1% di essi.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2017: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria è rimasto stabile per tutte le domande. È rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti (cfr. fig. 28 negli allegati).

3.4.5 Categoria **K123**: ospedali con cure di base – livello 5

Questa categoria comprende 30 ospedali/cliniche, di cui 12 hanno ottenuto meno di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (il 6% del campione totale) hanno ritornato 2149 questionari, per un tasso di risposta del 53,1%.

Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

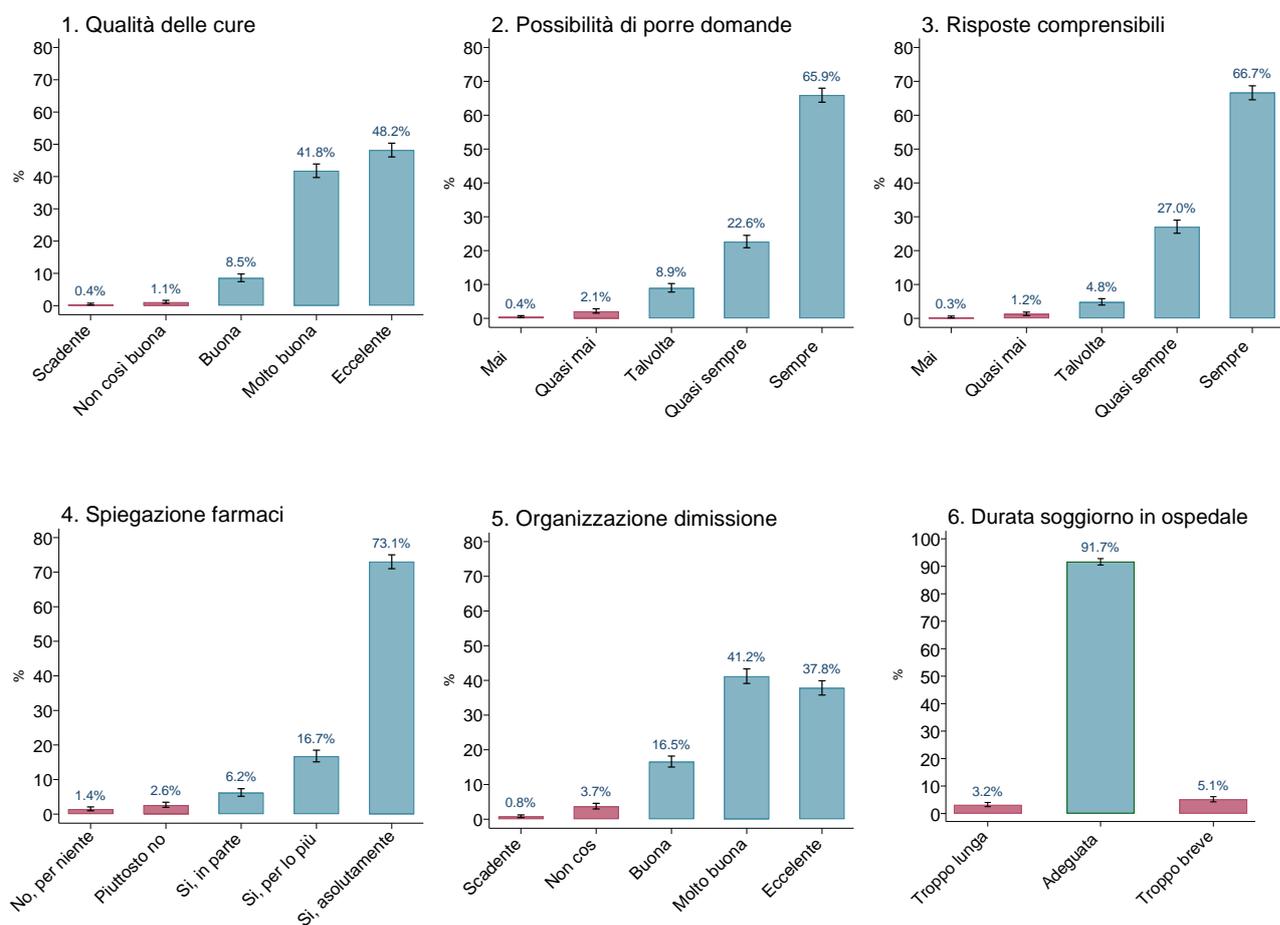


Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)

Categoria K123	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	2'118	4.36	[4.33, 4.39]	1.5%	1.4%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	2'002	4.52	[4.48, 4.55]	2.5%	0.9%	6.0%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	2'009	4.58	[4.56, 4.61]	1.5%	1.3%	5.3%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	1'882	4.57	[4.54, 4.61]	4.0%	1.9%	10.5%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	2'121	4.12	[4.08, 4.15]	4.4%	1.3%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	2'112	91.7%*	[90.5, 92.8%]	8.3%*	1.7%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.
Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K123

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond particolarmente marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 65% dei pazienti; da più del 70% di essi nel caso della domanda sui medicinali. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Le domande 4 e 5 sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6): più del 4%.
- La durata del ricovero è stata giudicata «adeguata» dal 91,7% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'8,3% di essi.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono proporzionalmente più numerose in caso di durata giudicata «troppo breve» (5,1%) rispetto a «troppo lunga» (3,2%).
- Andamento 2016-2017: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria è rimasto stabile per tutte le domande. È rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti (cfr. fig. 29 negli allegati).

3.4.6 Categoria **K231**: cliniche specializzate – chirurgia

Questa categoria comprende 27 ospedali/cliniche, di cui nove con meno di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (il 7% del campione totale) hanno ritornato 2602 questionari, per un tasso di risposta del 56,2%.

Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 (chirurgia): ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

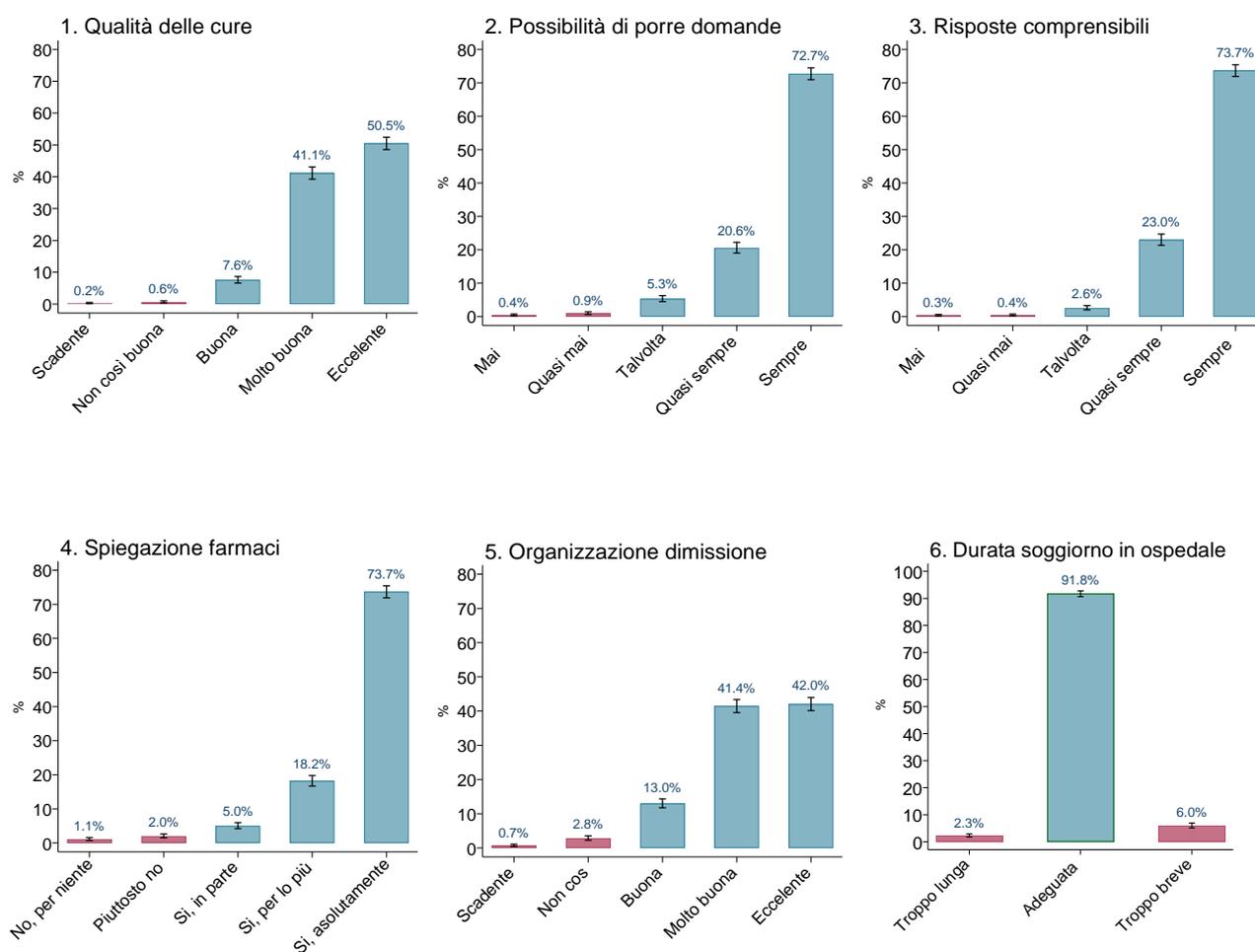


Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)

Categoria K231	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	2'538	4.41	[4.38, 4.44]	0.8%	2.5%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	2'428	4.64	[4.62, 4.67]	1.4%	1.5%	5.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	2'432	4.69	[4.67, 4.72]	0.7%	1.4%	5.1%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	2'392	4.61	[4.58, 4.64]	3.1%	2.2%	5.8%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	2'572	4.21	[4.18, 4.24]	3.5%	1.2%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	2'553	91.8%*	[90.6, 92.8%]	8.2%*	1.9%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa. Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K231

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato (ma comunque al di sopra dei 4 punti), seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da quasi tre quarti dei pazienti. Anche la domanda 1 presenta un effetto plafond: oltre il 50% dei partecipanti ha selezionato la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore.
- Il tasso di risposte problematiche è più elevato per le domande 4 e 5 (più del 3%; nessun confronto con la domanda 6).
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata «adeguata» dal 91,8% dei partecipanti e «troppo breve» (6,0%) più spesso rispetto a «troppo lunga» (2,3%).
- Andamento 2016-2017: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria è rimasto stabile per tutte le domande. È rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti (cfr. fig. 30 negli allegati).

3.4.7 Categoria **K234**: cliniche specializzate – geriatria

Questa categoria comprende quattro ospedali/cliniche, di cui uno/a solo/a con più di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0,3% del campione totale) hanno ritornato 103 questionari, per un tasso di risposta del 38,4%. Il fatto che le analisi si basino su poco più di 100 questionari si ripercuote sulla ripartizione delle risposte e di conseguenza sulla precisione dei parametri stimati (proporzioni e medie). Gli intervalli di confidenza sono più ampi.

Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 (geriatria): ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

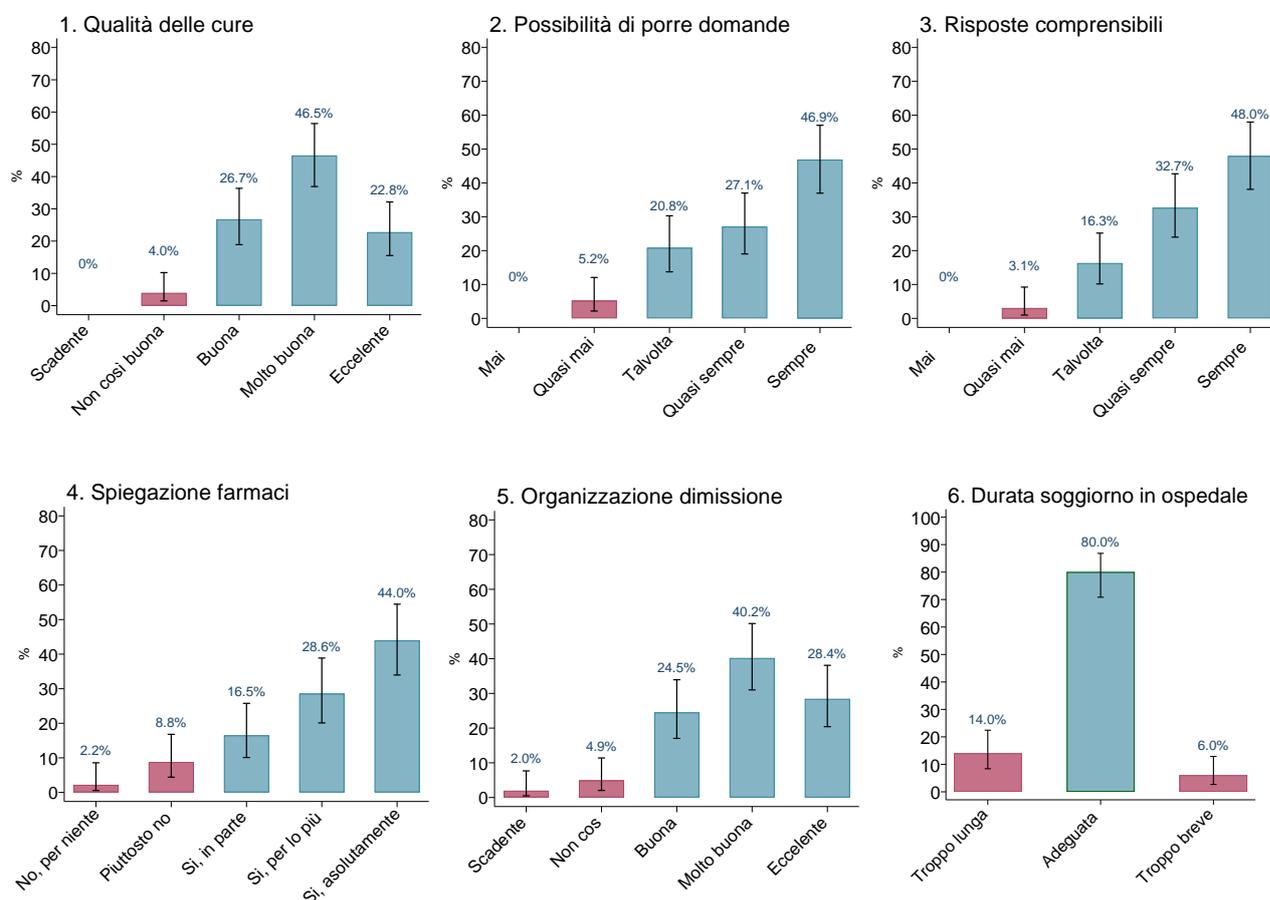


Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)

Categoria K234	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	101	3.88	[3.72, 4.04]	4.0%	1.9%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	96	4.16	[3.97, 4.35]	5.2%	2.9%	3.9%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	98	4.26	[4.09, 4.42]	3.1%	1.0%	3.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	91	4.03	[3.81, 4.26]	11.0%	5.8%	5.8%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	102	3.88	[3.70, 4.07]	6.9%	1.0%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	100	80.0%*	[70.8, 86.8%]	20.0%*	2.9%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa. Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K234

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione abbastanza elevato.
- L'ampiezza degli intervalli di confidenza è marcata a causa dell'effettivo ridotto (≈ 100) di questa categoria ospedaliera UST. Di conseguenza i parametri (proporzioni, medie) sono stimati con una precisione minore.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, seguite da quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4).
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) e la qualità delle cure (domanda 1) hanno ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato.
- Nessuna domanda presenta un effetto plafond dato che meno del 50% dei partecipanti hanno scelto la possibilità di risposta più elevata. Per le domande da 2 a 4, la maggior parte dei partecipanti ha comunque scelto la possibilità di risposta più elevata.
- Le domande 4 (11,0%) e 5 (6,9%) presentano un elevato tasso di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6).
- La durata del ricovero è stata giudicata «adeguata» dall'80,0% dei partecipanti e «troppo lunga» dal 14,0% e «troppo breve» dal 6,0% di essi.
- L'andamento nel tempo del grado di soddisfazione non è stato valutato a causa del numero troppo ridotto di questionari ritornati.

3.4.8 Categoria **K235**: cliniche specializzate: diverse cliniche

Questa categoria comprende dieci cliniche, che hanno tutte fornito meno di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0,6% del campione totale) hanno ritornato 208 questionari, per un tasso di risposta del 49,3%.

Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 (cliniche varie): ripartizione delle risposte per domanda

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso.

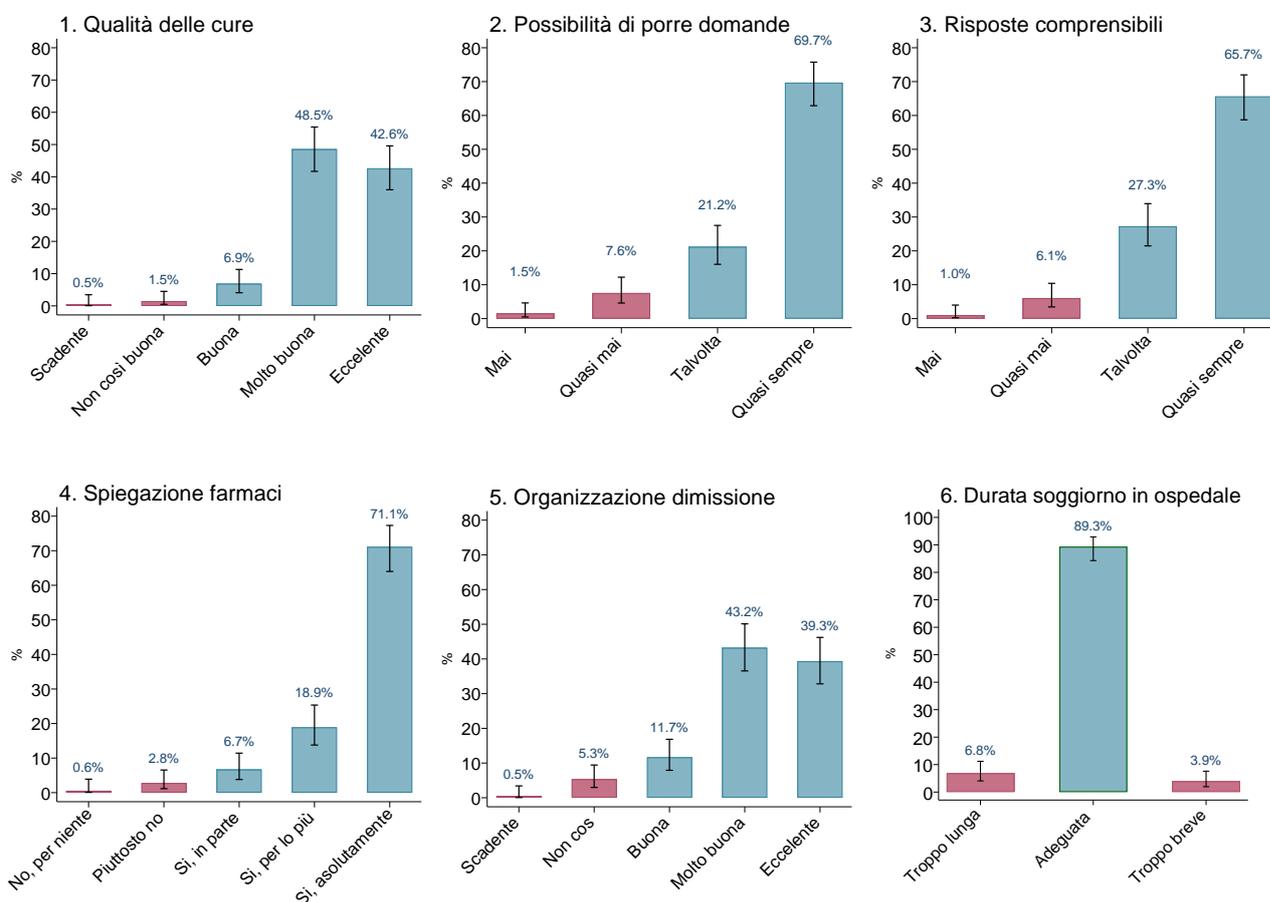


Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche)

Categoria K235	N	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche (%)	Valori mancanti (%)	Risposte alternative (%)
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	204	4.31	[4.22, 4.41]	2.0%	1.9%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	198	4.59	[4.49, 4.69]	1.5%	1.0%	3.8%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	198	4.58	[4.48, 4.67]	1.0%	2.4%	2.4%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	180	4.57	[4.46, 4.69]	3.3%	4.3%	9.1%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	206	4.16	[4.04, 4.27]	5.8%	1.0%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	206	89.32*	[84.26, 92.89]	10.7%*	1.0%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.
Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non ho avuto domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio.

Commenti sulla categoria K235

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- L'ampiezza degli intervalli di confidenza è marcata a causa dell'effettivo ridotto (208) di questa categoria ospedaliera UST. Di conseguenza i parametri (proporzioni, medie) sono stimati con una precisione minore.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 è stato osservato un effetto plafond molto marcato: la proporzione di pazienti che hanno selezionato il grado più elevato di soddisfazione era superiore al 65% o addirittura al 70%. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Il tasso di risposte problematiche più elevato è quello delle domande 4 e 5 (risp. 3,3% e 5,8%; nessun confronto con la domanda 6).
- La durata del ricovero è stata giudicata «adeguata» dall'89,3% dei partecipanti, «troppo lunga» dal 6,8% e «troppo breve» dal 3,9% di essi.
- L'andamento nel tempo del grado di soddisfazione non è stato valutato a causa del numero troppo ridotto di questionari ritornati.

3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione

Le figure da 19 a 24 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autodichiarato e destinazione al momento della dimissione) di tutti gli ospedali/le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 5. Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, viene indicata la proporzione delle risposte positive in merito alla durata del ricovero.

I sottocapitoli seguenti offrono un aiuto sotto forma di spiegazioni che consentono di interpretare correttamente i risultati relativi ai grafici a imbuto (fig. 19-24). Il primo sottocapitolo descrive il quadro generale di esposizione dei risultati ed esplicita gli elementi contenuti nei grafici. Il secondo precisa gli elementi relativi agli intervalli di confidenza, al valore medio del collettivo totale e alle medie individuali degli ospedali/delle cliniche e definisce i limiti di quanto sia possibile o meno dedurre dai risultati. Il terzo, infine, dà delle indicazioni sul principio dell'aggiustamento delle medie e sulle variabili utilizzate a tal fine.

Grafici a imbuto (fig. 19-24): spiegazioni

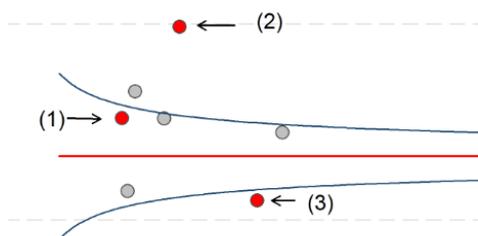
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame (cfr. tab. 15 negli allegati).
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento. La media del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie degli ospedali e non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (intervallo di confidenza del 95% – IC 95%). Quest'ultimo è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta un ospedale/una clinica e ogni colore corrisponde a una categoria ospedaliera UST. Gli ospedali/le cliniche cui sono stati ritornati meno di 50 questionari sono stati raggruppati e nel grafico sono raffigurati alla categoria «Altro».
- Più questionari con dati comprendenti gli aggiustamenti sono stati ritornati a un ospedale/una clinica, più quest'ultimo/a si situa a destra nel grafico.
- La stessa categoria UST è attribuita a tutte le sedi di un ospedale/una clinica anche se queste sono di dimensioni ridotte e hanno ritornato pochi questionari. Per la stessa categoria ospedaliera (ad es. K112), nel grafico i punti possono quindi trovarsi sia a destra che a sinistra.
- Per ragioni di leggibilità, sull'asse verticale (ordinate) è rappresentata soltanto una parte della scala da 1 a 5.

Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

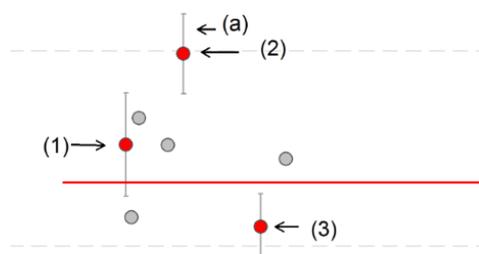
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche di cui alla tabella 15 allegata. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 19-24) non figurano gli intervalli di confidenza degli ospedali/delle cliniche.

Le precisazioni vengono fatte con l'aiuto di un grafico a imbuto (a sin.) e degli intervalli di confidenza di cui alla tabella 15 (a ds.).

Grafico a imbuto



Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95% (tab. 15)



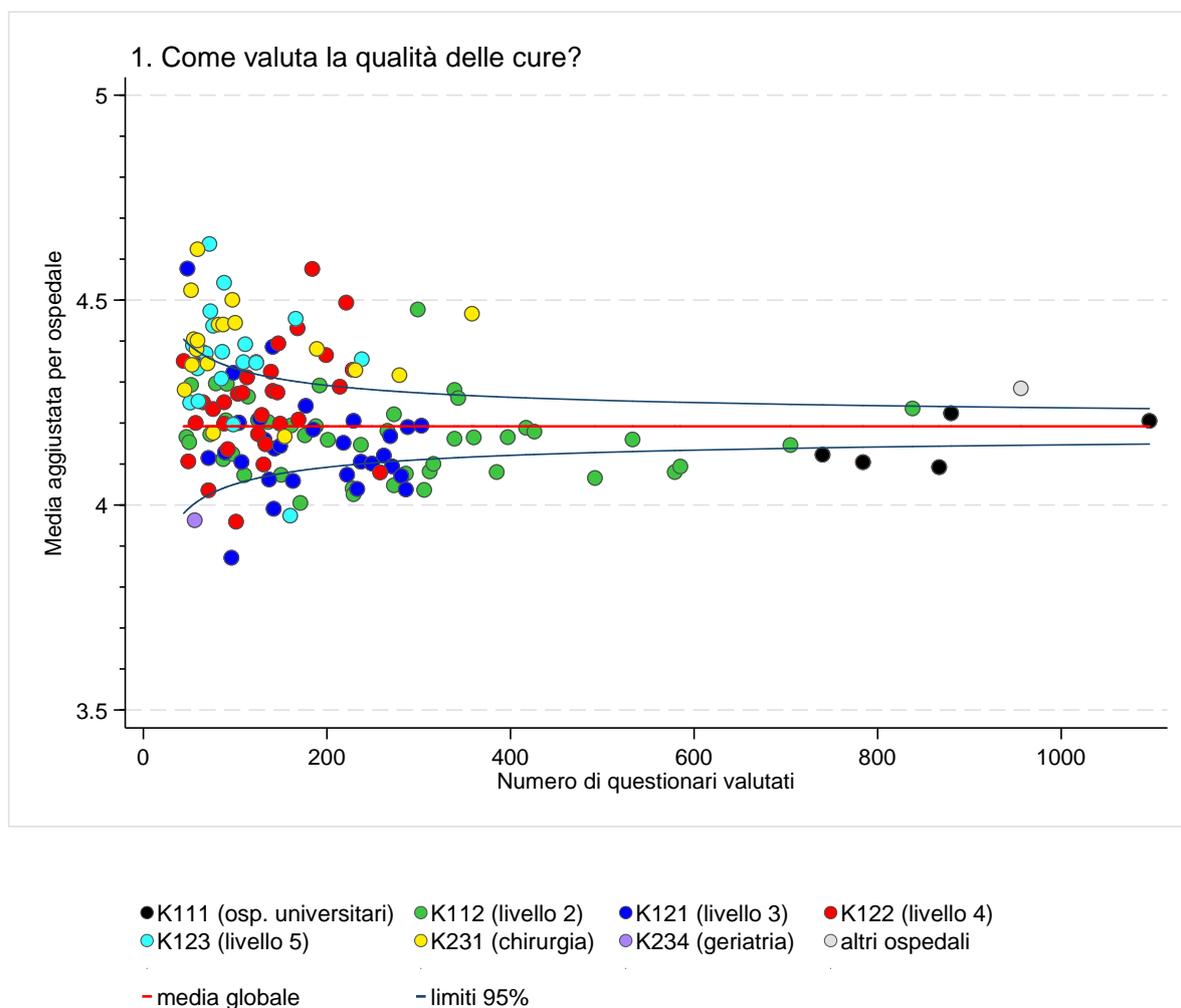
- Gli ospedali/le cliniche che si situano *all'interno* dell'imbuto compreso nei limiti blu (1) hanno valori aggiustati che dal punto di vista statistico *non* sono significativamente diversi dal valore medio del collettivo totale. Gli ospedali che si situano all'esterno dell'imbuto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) hanno una media aggiustata che dal punto di vista statistico è significativamente diversa dal valore medio del collettivo totale.
- Se dal punto di vista statistico un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo totale, la differenza rispetto alla media totale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).
- Per ogni ospedale/clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).
- Quando l'IC 95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate degli ospedali (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC 95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 15 (medie aggiustate per ospedale/clinica, con i rispettivi intervalli di confidenza) sopra raffigurati danno le stesse informazioni, ma con modalità diverse.

L'interpretazione di queste differenze concernenti le medie aggiustate, statisticamente significative o meno, deve essere fatta con precauzione e tenere conto in particolare dei potenziali fattori confondenti (v. capitolo dedicato alla discussione del rapporto).

Nota esplicitiva sulle medie aggiustate: i valori rappresentati nei grafici a imbuto sono medie aggiustate per ospedale/clinica. Sono stati effettuati aggiustamenti per l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra ospedali/cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Ad esempio: i pazienti più giovani sono più severi nel giudicare la qualità del ricovero. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie degli ospedali con una proporzione elevata di giovani sono aggiustate verso l'alto e quelle degli ospedali con una proporzione ridotta di giovani aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati alle altre variabili.

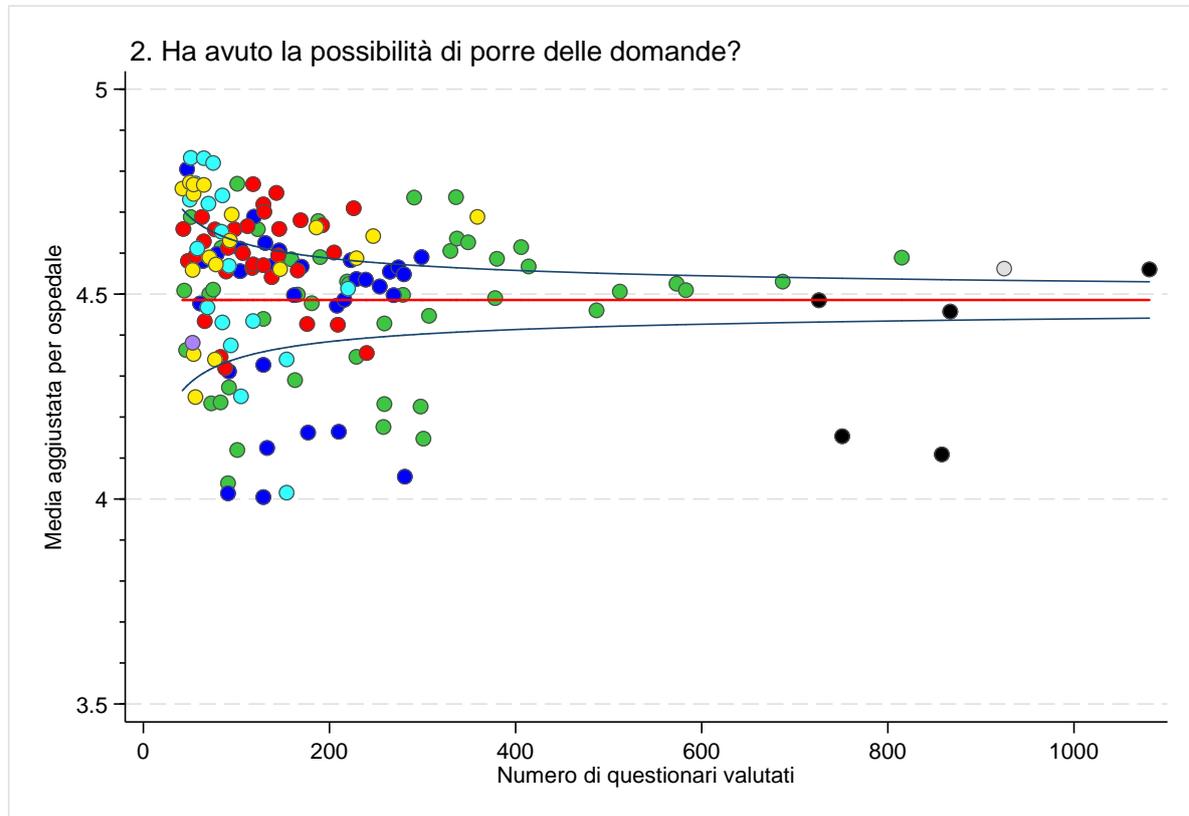
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)



Commenti

- Per la prima domanda, la media del collettivo totale è pari a 4,2 (linea rossa).
- La media aggiustata meno elevata è pari a 3,9; quella più elevata a 4,6.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)

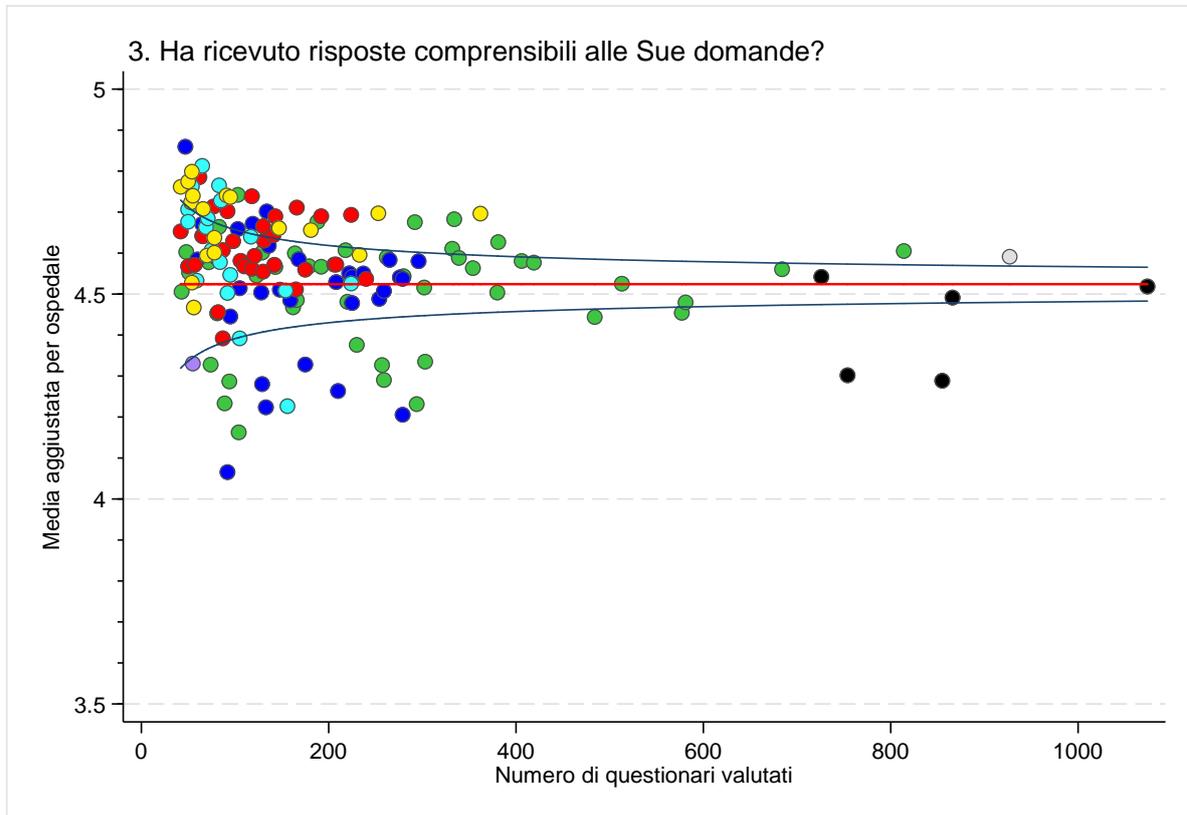


● K111 (osp. universitari) ● K112 (livello 2) ● K121 (livello 3) ● K122 (livello 4)
 ● K123 (livello 5) ● K231 (chirurgia) ● K234 (geriatria) ○ altri ospedali
 - media globale - limiti 95%

Commenti

- Per la seconda domanda, la media del collettivo totale è pari a 4,5, un valore elevato.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 4,0; quella più elevata a 4,8. Lo scarto è leggermente superiore rispetto a quello per la domanda precedente (fig. 19).
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)

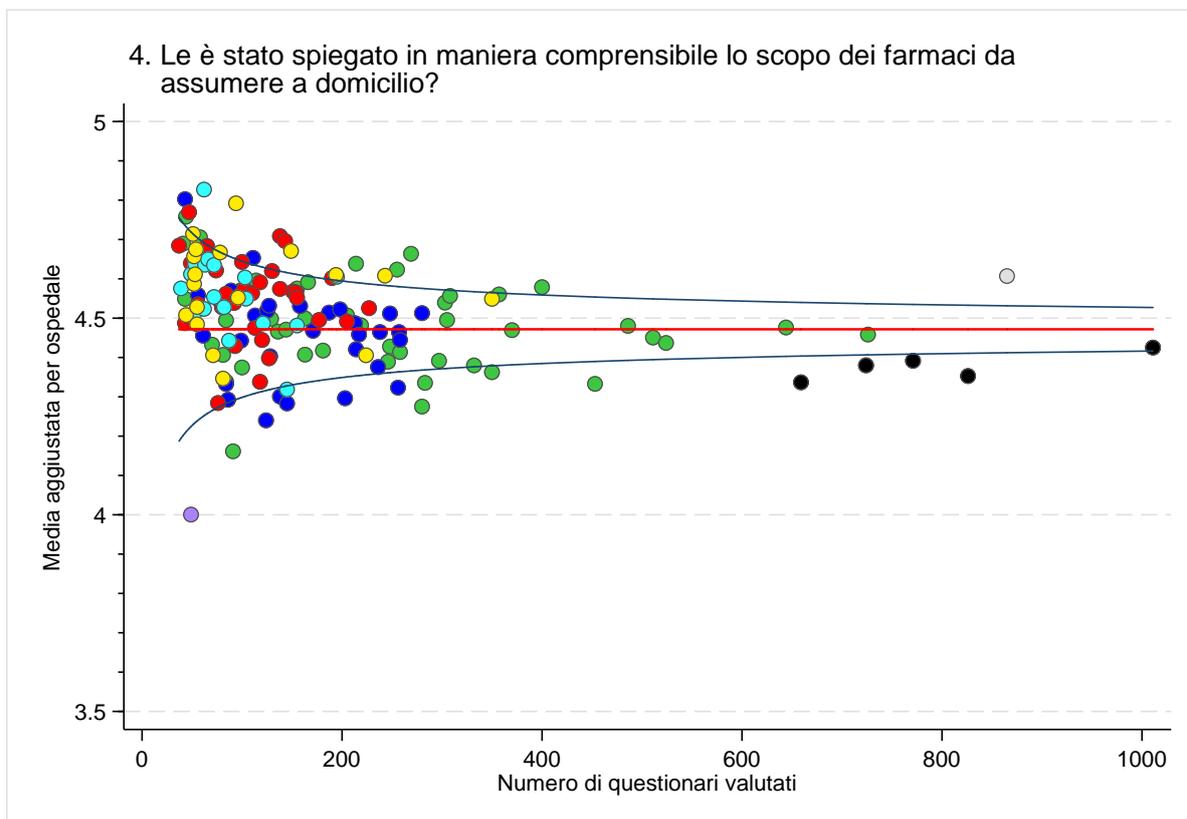


● K111 (osp. universitari) ● K112 (livello 2) ● K121 (livello 3) ● K122 (livello 4)
 ● K123 (livello 5) ● K231 (chirurgia) ● K234 (geriatria) ○ altri ospedali
 - media globale - limiti 95%

Commenti

- Per la terza domanda, la media del collettivo totale è elevata: 4,5.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 4,1; quella più elevata a 4,9. Lo scarto è simile a quello per la domanda 2.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)

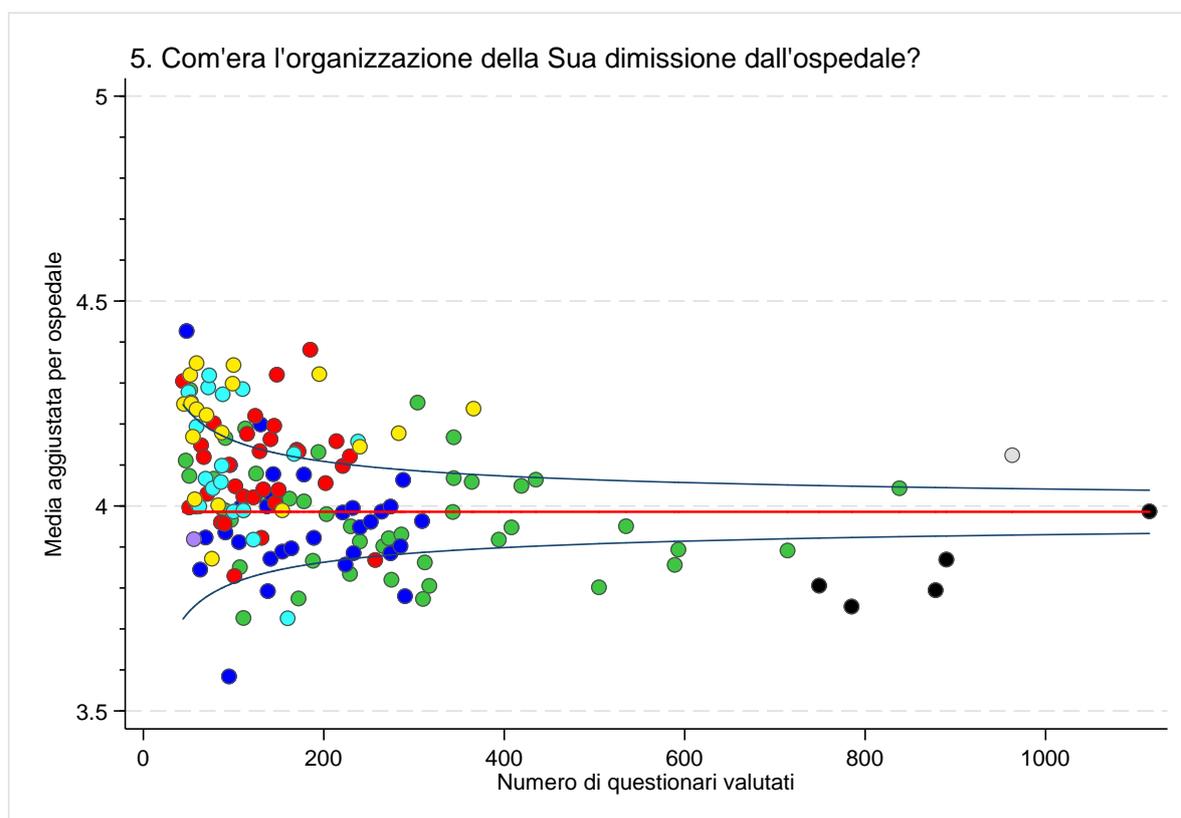


● K111 (osp. universitari) ● K112 (livello 2) ● K121 (livello 3) ● K122 (livello 4)
 ● K123 (livello 5) ● K231 (chirurgia) ● K234 (geriatria) ● altri ospedali
 - media globale - limiti 95%

Commenti

- Per la quarta domanda, la media del collettivo totale è pari a 4,5, un valore elevato.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 4,0; quella più elevata a 4,8. Lo scarto è simile a quello per le domande 2 e 3.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media aggiustata al di sopra della media del collettivo totale.

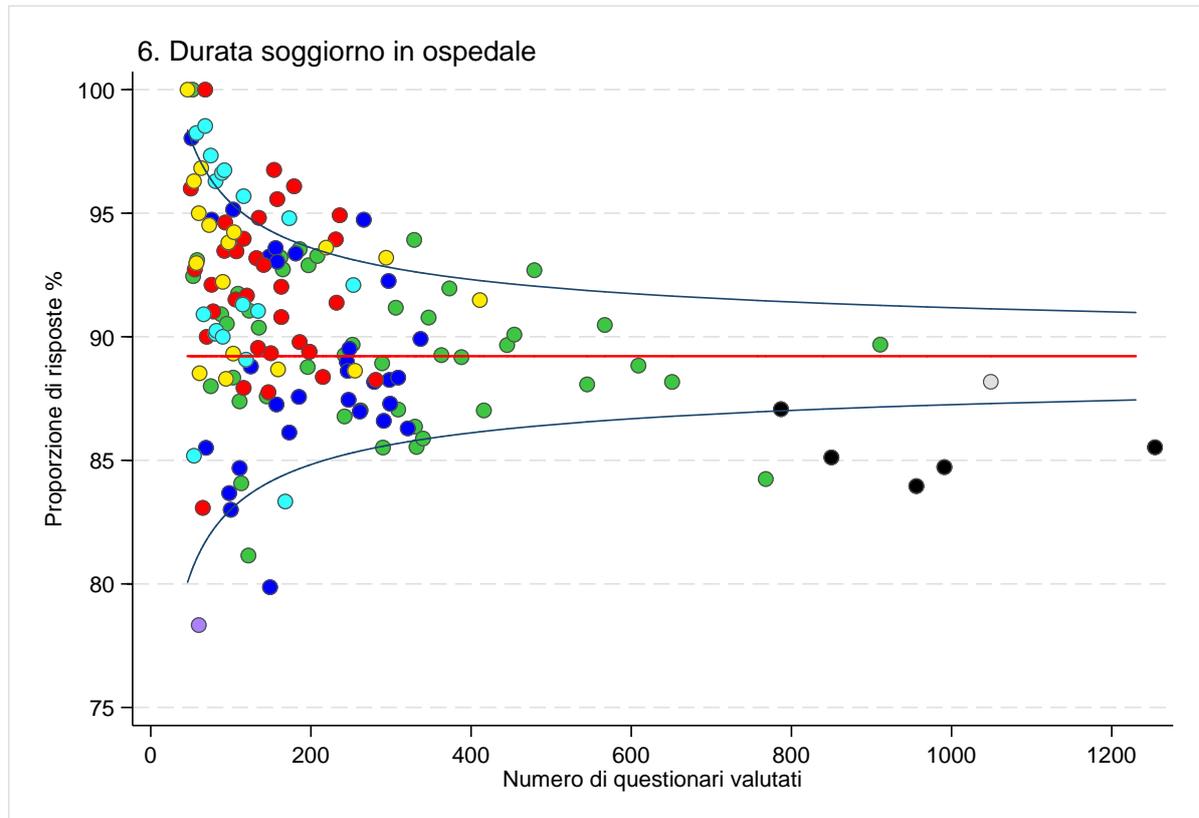
Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)



Commenti

- La domanda 5 è quella che registra la media del collettivo totale meno elevata (4,0).
- La media aggiustata meno elevata è pari a 3,6; quella più elevata a 4,4. Lo scarto è simile a quello per le domande da 2 a 4.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzione di risposte «adeguata»)



● K111 (osp. universitari) ● K112 (livello 2) ● K121 (livello 3) ● K122 (livello 4)
 ● K123 (livello 5) ● K231 (chirurgia) ● K234 (geriatria) ○ altri ospedali
 - proporzione globale - limiti 95%

Commenti

- Il grado di soddisfazione complessivo per la domanda sulla durata del ricovero è dell'89,2%.
- Lo scarto tra l'ospedale/la clinica con il grado di soddisfazione più elevato e quello/a con il grado meno elevato è di 22 punti percentuali (in valore assoluto).
- Tutti i pazienti dell'ospedale/della clinica con il grado di soddisfazione più elevato hanno giudicato la durata del ricovero «adeguata», mentre per la clinica con il grado di soddisfazione meno elevato tale valore è pari al 79%.

4 Sintesi e conclusioni

Sintesi

Il presente rapporto illustra nel dettaglio i risultati per il 2017 del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera e presenta un raffronto dei risultati con l'indagine precedente (2016) per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri.

Mentre il tasso di risposta relativo al sondaggio 2017 è leggermente superiore a quello dell'anno precedente, nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2011. Si osservano tuttavia un leggero aumento dell'età media e delle fasce d'età più anziane e un calo dei pazienti con divisione privata o semiprivata. Dal 2016 (primo anno di misurazione), lo stato di salute autodichiarato è rimasto invariato: quasi la metà dei partecipanti considera il proprio stato di salute buono; un terzo molto buono od ottimo al momento di rispondere alle domande. La proporzione di pazienti che dopo la dimissione ha fatto ritorno al proprio domicilio è altrettanto alta che nel 2016.

Il grado di soddisfazione, misurato a partire dal 2016 su una scala ordinale a cinque livelli, è generalmente elevato. Le due domande concernenti la comunicazione e quella sulla prescrizione di medicinali sono quelle che hanno ottenuto i risultati migliori (più del 60% dei partecipanti ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato). Il grado di soddisfazione è meno elevato per quanto riguarda l'organizzazione della dimissione e la qualità delle cure ricevute: il grado di soddisfazione più elevato è stato selezionato rispettivamente dal 32% e dal 37% soltanto dei partecipanti. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre livelli, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei pazienti. Risultati molto simili risultano dalle analisi secondo le categorie UST per gli ospedali/le cliniche.

Dal raffronto dei risultati sulla soddisfazione con quelli del 2016 emerge una stabilità nelle risposte alle sei domande del questionario. Dato che i risultati a disposizione riguardano soltanto due anni, non è possibile pronunciarsi su un'eventuale tendenza nel tempo.

Dai grafici a imbuto risultano numerosi casi che si situano al di fuori dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati maggiore a quella dovuta esclusivamente al caso. Questi grafici mostrano inoltre che i dati relativi agli ospedali con un numero di partecipanti ridotto (<100) presentano una ripartizione asimmetrica, con una proporzione maggiore di risultati al di sopra della media globale. Questa asimmetria è minore nel caso degli ospedali con un numero elevato di partecipanti.

Una differenza significativa tra il valore aggiustato relativo a un ospedale e il valore medio del collettivo totale può essere interpretata come un grado di soddisfazione dei pazienti effettivamente inferiore o superiore al valore medio del collettivo totale a condizione che sia stato effettuato un aggiustamento appropriato delle medie (caratteristiche della popolazione di pazienti di un ospedale (*case mix*), dimensioni, prestazioni, servizi degli ospedali). Ciò significa che le differenze, statisticamente significative o meno, tra le medie aggiustate relative agli ospedali e il valore medio del collettivo totale devono essere interpretate con precauzione. I risultati relativi alla soddisfazione presentati in questo rapporto, infatti, sono stati aggiustati soltanto per un numero esiguo di fattori che potrebbero potenzialmente influenzare il grado di soddisfazione; non è invece stato possibile prendere in considerazione altri fattori non misurati o non misurabili che potrebbero avere un impatto sulle risposte dei pazienti. D'altro canto, oltre a tali fattori, sui risultati possono influire anche differenze geografico-culturali (15).

Va inoltre sottolineato che i fattori presi in considerazione per l'aggiustamento presentano una percentuale variabile di dati mancanti. Mentre considerando individualmente le domande sulla

soddisfazione o le caratteristiche dei pazienti i dati mancanti sono pochi, una quota non indifferente (15%) di questionari presenta almeno un dato mancante. Questo si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, che sono disponibili soltanto per i pazienti che hanno risposto a tutti i fattori di aggiustamento. È quindi importante provvedere affinché la quota di dati mancanti rimanga limitata.

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle cure mediche ricevute in occasione di un ricovero all'ospedale. Riflettono la percezione dei pazienti in merito a un numero limitato di aspetti: l'interazione con il personale infermieristico e i medici, la presa a carico durante il ricovero e la qualità delle cure ricevute.

Discussione e conclusioni

Il nuovo questionario sviluppato dall'ANQ nel 2016, con una scala a cinque livelli (anziché 0-10) ha avuto un impatto sull'effetto plafond rilevato in occasione dell'edizione pilota (1) e delle prime due edizioni (2016-2017). Le domande 1 e 5, infatti, hanno una ripartizione prossima a quella normale: si tratta di un miglioramento rispetto alle edizioni precedenti (fino al 2015). Per tre altre domande, quelle che hanno ottenuto i risultati migliori (domande 2, 3 e 4), si osserva tuttora un effetto plafond marcato, con una proporzione notevole (>60%) di partecipanti che hanno selezionato la possibilità di risposta più elevata. Il cambiamento di scala di risposte non ha pertanto consentito di eliminare del tutto l'effetto plafond. Le ragioni sono molteplici. Innanzitutto è da sottolineare il fatto che nemmeno lo studio di convalida aveva permesso di eliminare l'effetto plafond per tutte le domande. Inoltre, va segnalato il fatto che le domande poste sono di carattere relativamente generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati risulterebbero probabilmente più contrastanti.

Per questa inchiesta di soddisfazione si disponeva unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti; non erano invece note le caratteristiche della popolazione «fonte» (ovvero tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame) delle cliniche e degli ospedali. Di conseguenza, sebbene sia stato possibile comparare il campione 2017 a quello dell'anno o degli anni precedenti in termini di età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute e destinazione dei pazienti al momento della dimissione, non è possibile affermare che il campione sia rappresentativo della popolazione «fonte» (9). Tenere conto delle differenze esistenti tra le caratteristiche dei partecipanti e quelle della popolazione «fonte» è essenziale per poter fare affermazioni sulla generalizzazione dei risultati. Per il futuro suggeriamo, come già proposto in precedenza (9), di mettere in atto una raccolta di dati sulla popolazione «fonte» degli ospedali. Questa indagine ha comunque registrato un tasso di risposta superiore al 44%: tiene quindi conto dell'opinione di una parte relativamente grande della popolazione ammissibile. Nel complesso la qualità dei dati è buona, ma occorre comunque sottolineare che per poter prendere in considerazione la risposta di un paziente devono essere state debitamente compilate tutte le variabili sociodemografiche. Inoltre, è importante provvedere affinché la quota di dati mancanti rimanga limitata.

Infine, occorre menzionare che i risultati possono essere influenzati anche da altri parametri: ad esempio, il fatto che gli ospedali possano inviare ai pazienti un questionario supplementare in occasione della distribuzione dei questionari ANQ, oppure il tempo intercorso tra la dimissione e l'invio dei questionari, che poteva variare da un caso all'altro.

Bibliografia

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Insitut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlino.
2. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. 19(3): pagg. 348-55.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. 20(12): pagg. 1020-6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. 11(4): pagg. 719-25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. 42(7): pagg. 1085-93.
6. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. 6(32): pagg. 1-244.
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire*. J Clin Epidemiol, 2011. 64(2): pagg. 200-7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales*. BMC Med Res Methodol, 2014. 14: pag. 96.
9. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Losanna, 2016.
10. Hcri. 2016. Sondaggio nazionale tra i pazienti *Medicina somatica acuta: rapporto comparativo nazionale 2015*. Berna.
11. ANQ. 2011. Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati, link: http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_it.pdf.
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): pag 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: pag. 629.
14. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: pagg. 564-567.
15. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41), 26 2011 Oct10.
16. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: pagg. 1185-1202.
17. ANQ 2017. *Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta dal 2016*, link: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_ACUTO_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf

Indice delle figure

Figura 1: tipologia degli ospedali/delle cliniche di cure somatiche acute per adulti	5
Figura 2: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2014-2017)	9
Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti (2014-2017).....	9
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2014-2017).....	10
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2014-2017).....	10
Figura 6: ripartizione dello stato di salute autodichiarato dei pazienti 2016-2017	11
Figura 7: ripartizione dello stato di salute autodichiarato dei pazienti per fascia d'età, 2017.....	11
Figura 8: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età.....	12
Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda.....	13
Figura 10: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta..	15
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda	16
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda	18
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda	20
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda	22
Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda	24
Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 (chirurgia): ripartizione delle risposte per domanda.....	26
Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 (geriatria): ripartizione delle risposte per domanda.....	28
Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 (cliniche varie): ripartizione delle risposte per domanda.....	30
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)	35
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)	36
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)	37
Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)	38
Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche)	39
Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzione di risposte «adeguata»)	40
Figura 25: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111.....	47
Figura 26: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112.....	47
Figura 27: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121.....	48
Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122.....	48
Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123.....	49
Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231.....	49

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta 2017.....	8
Tabella 2: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST	8
Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda	14
Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari).....	17
Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2).....	19
Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3).....	21
Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4).....	23
Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5).....	25
Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia).....	27
Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)	29
Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche).....	31
Tabella 12: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno	50
Tabella 13: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti (2016 e 2017)	50
Tabella 14: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera.....	51
Tabella 15: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non o tasso di risposte positive per domanda ... (con intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] per la media aggiustata; n-a: non aggiustata)	53
Tabella 16: risultati per ospedale/clinica con meno di 50 risposte – numero e tasso di risposta, medie non aggiustate (domande 1-5) e/o proporzione di risposte positive (domanda 6) 2016-2017.....	66

Allegati

Glossario

Media: la media (aritmetica) di una serie di numeri reali è la somma dei valori divisa per il numero di valori della serie.

Media aggiustata: si tratta di una media ottenuta dopo aver eliminato l'effetto della composizione differenziata (p.es. età, sesso) di gruppi che si intende raffrontare. Ad esempio, per comparare il grado di soddisfazione dei pazienti di due ospedali, i due gruppi di pazienti corrispondenti possono essere di età diversa. L'età può però avere un impatto sul grado di soddisfazione, fatto di cui non si tiene conto se le medie non sono aggiustate. Per rimediare a tale problema si calcola una media per la quale l'effetto dell'età sul grado di soddisfazione viene neutralizzato. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Le medie aggiustate ottenute (per ogni ospedale) possono in seguito essere confrontate tra di loro.

Mediana: la mediana rappresenta il centro della ripartizione di una serie di osservazioni. Si tratta di un valore tale che almeno il 50% delle osservazioni abbiano un valore uguale o inferiore e che ad almeno il 50% degli individui corrisponda un valore uguale o superiore.

Scarto tipo: lo scarto tipo è una misura della dispersione dei dati. Se lo scarto tipo è ridotto, le diverse osservazioni si situano a ridosso della media. In caso contrario, le osservazioni si allontanano dalla media.

Intervallo di confidenza: un intervallo di confidenza del 95% è un intervallo di valori che ha il 95% di probabilità di contenere il valore reale del parametro stimato, che nel presente rapporto corrisponde alla media.

Effetto plafond: un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezionò un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5.

Figura 25: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111

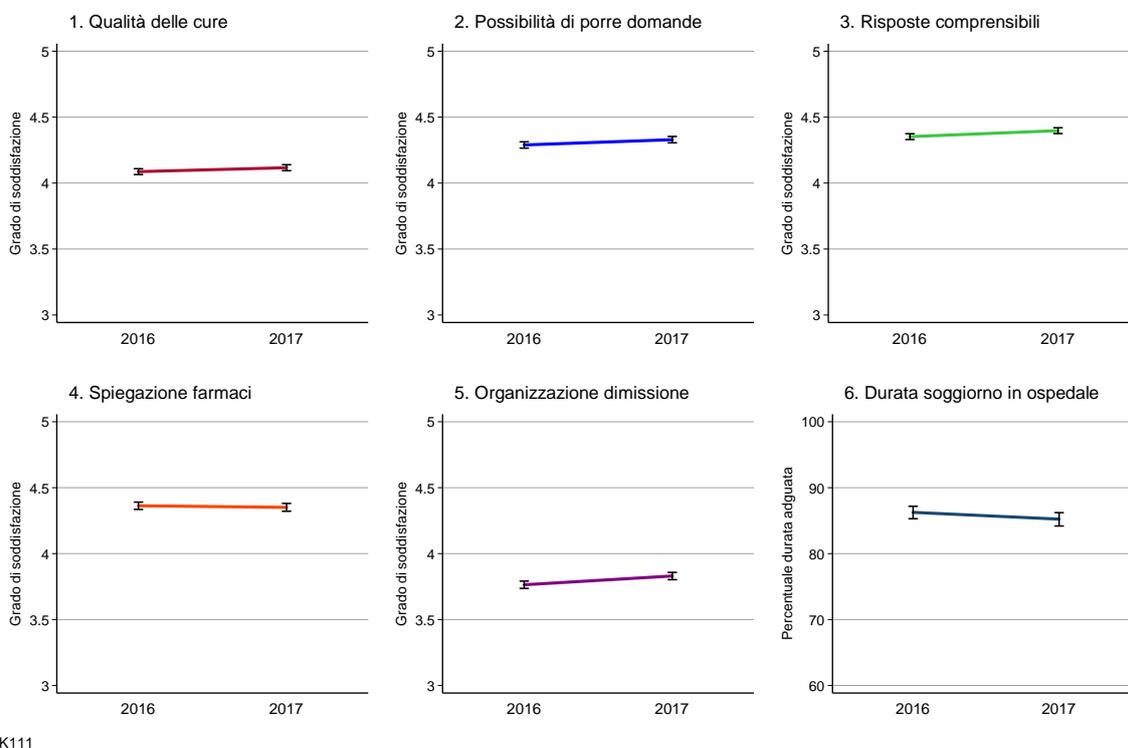


Figura 26: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112

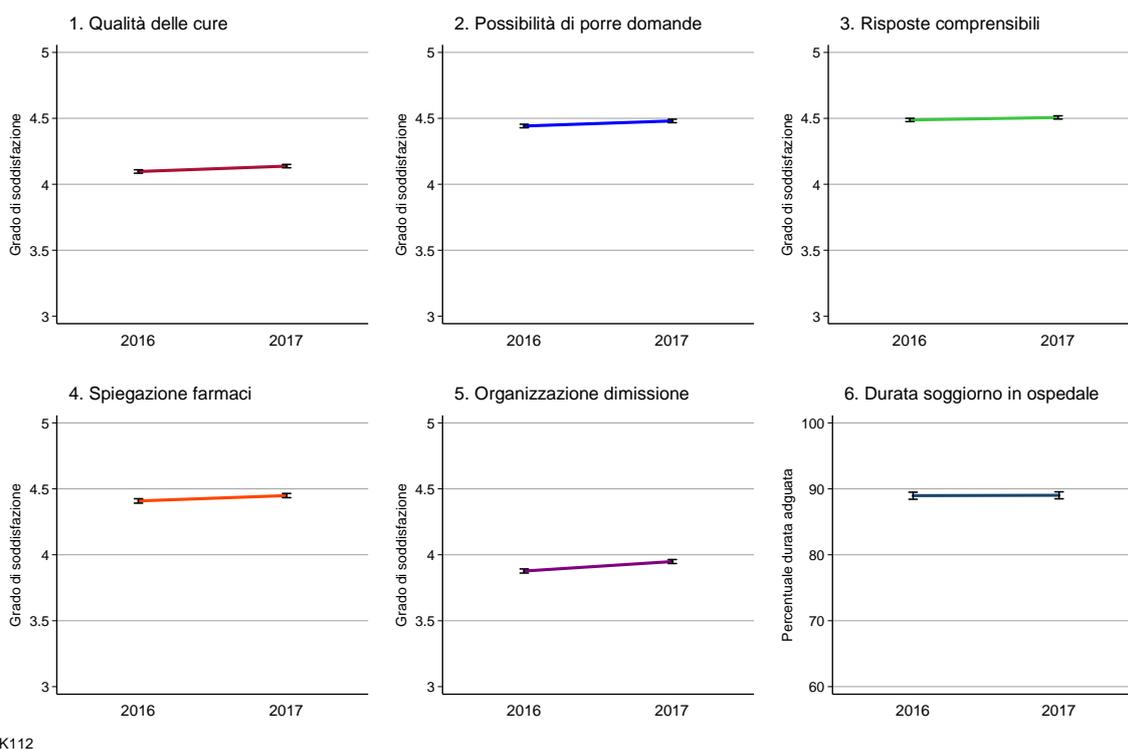


Figura 27: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121

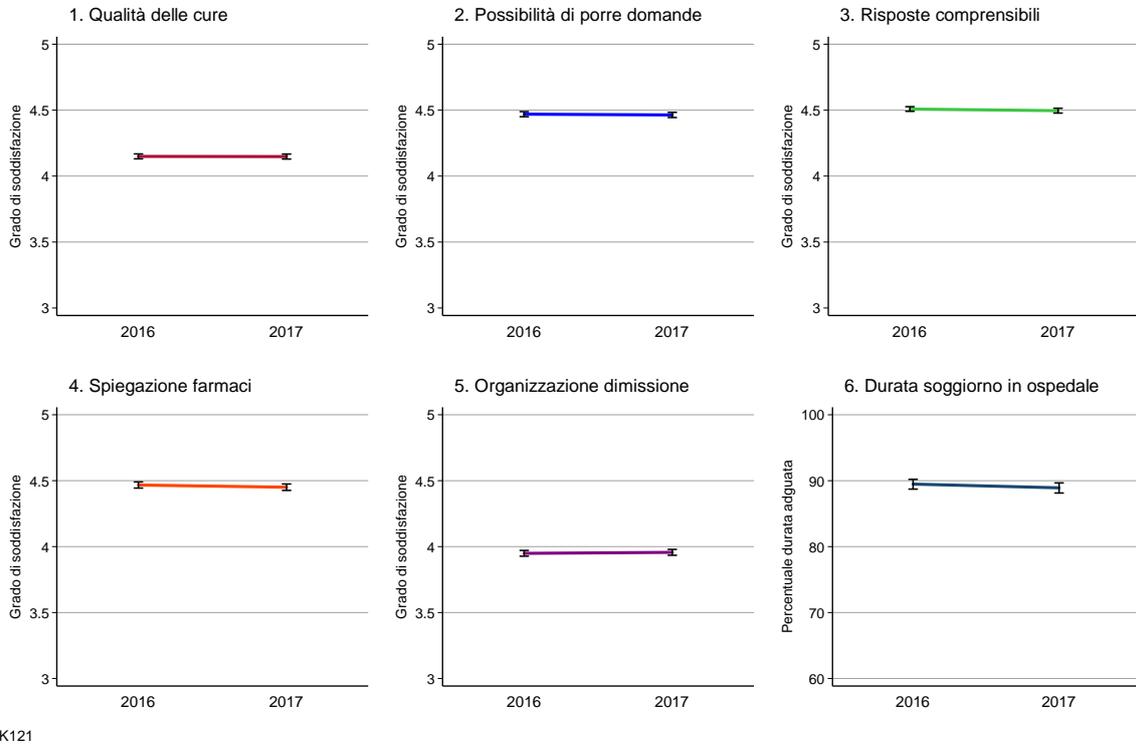


Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122

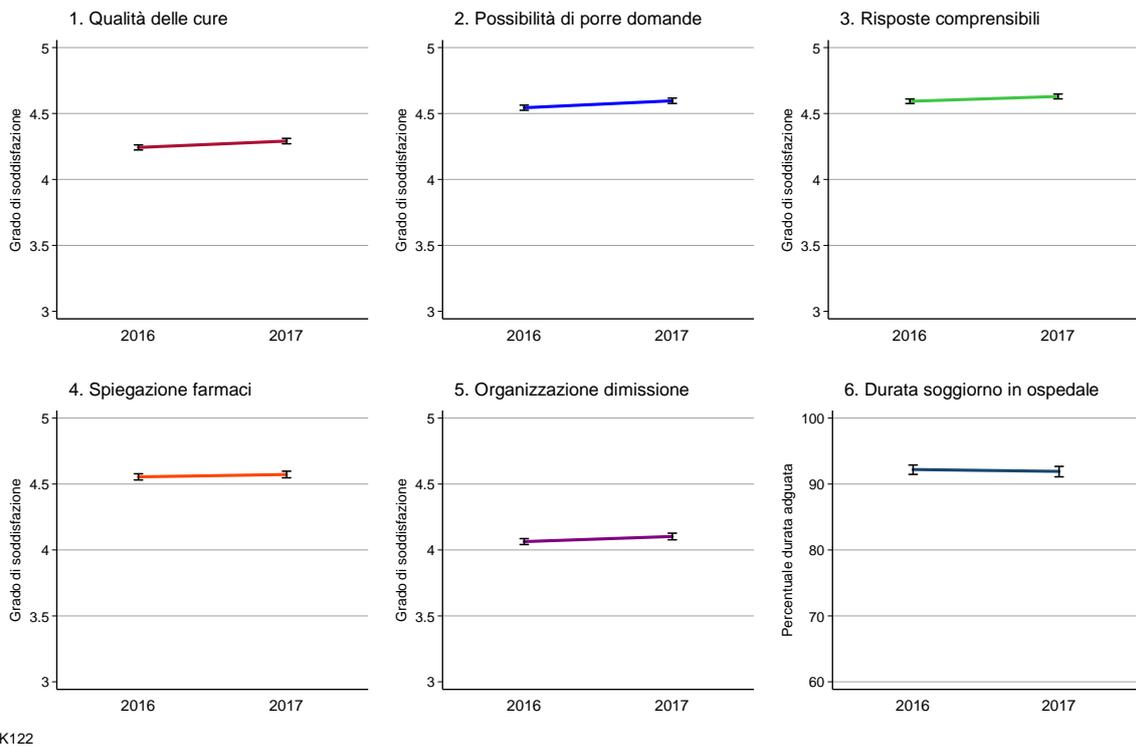


Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123

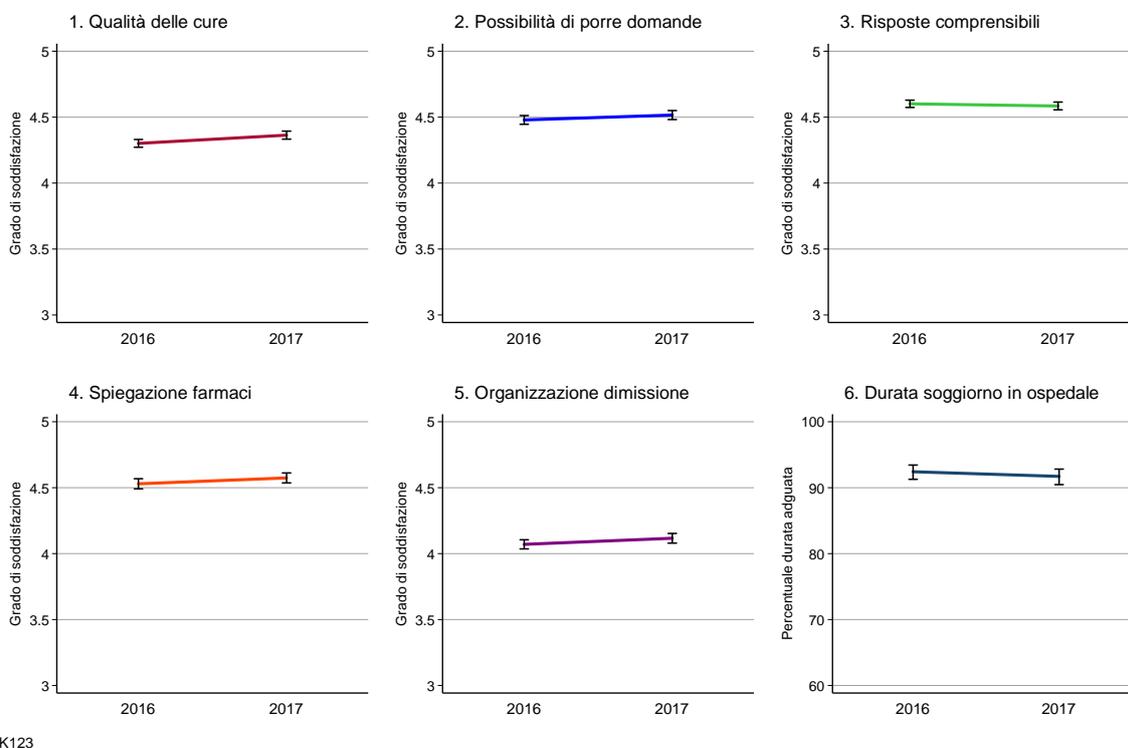


Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231

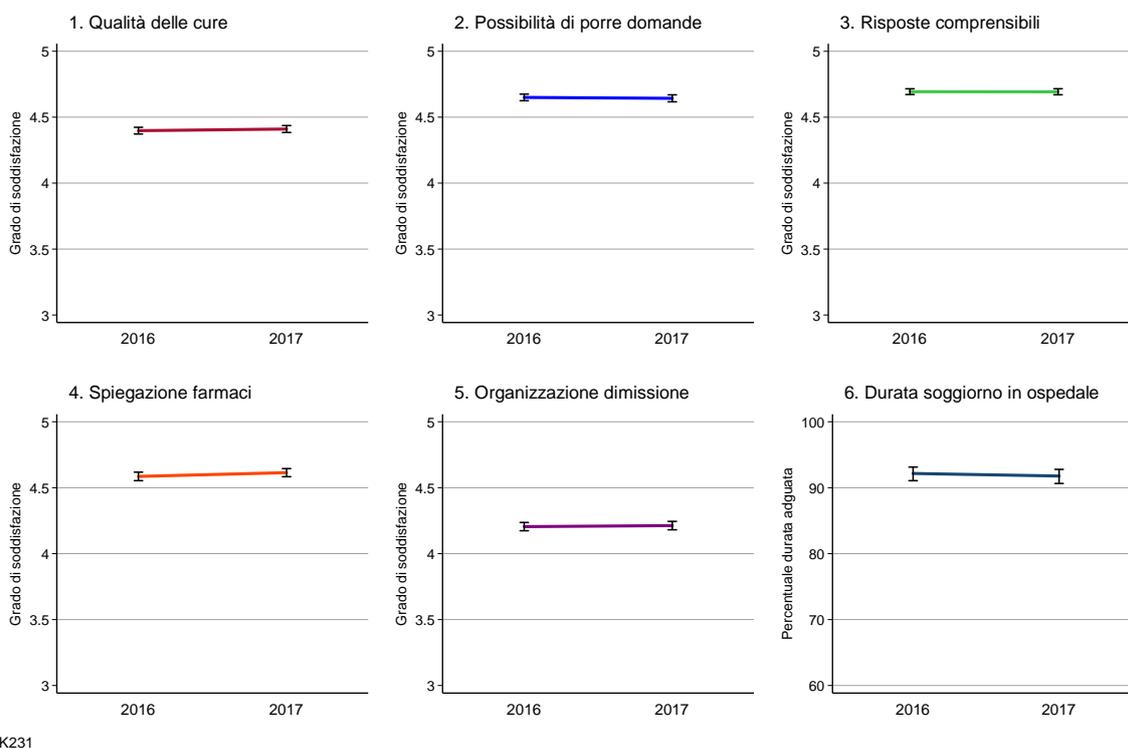


Tabella 12: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno

	N	Fasce d'età, in %, per anno						
		18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2011	32'806	6.9	10.8	11.4	15.4	21.5	20.6	13.4
2012	33'396	7.7	12.6	11.0	14.6	19.8	19.9	14.4
2013	34'415	8.0	12.4	10.8	14.4	18.8	19.9	15.7
2014	33'903	7.4	12.7	10.4	14.5	18.9	20.3	15.7
2015	34'866	7.4	12.3	9.9	14.6	18.4	21.3	16.1
2016	35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1
2017	34'308	7.3	11.9	9.1	14.8	18.2	21.8	16.8

Tabella 13: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti (2016 e 2017)

Domanda	N.		Media del collettivo		Risposte problematiche (%)		Nessuna risposta (%)		Risposte alternative (%)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1. Qualità delle cure	35'696	34'053	4.16	4.19	2.1%	1.9%	2.3%	2.5%		
2. Possibilità di porre domande	34'470	32'865	4.46	4.49	2.5%	2.4%	1.5%	1.6%	4.2%	4.2%
3. Risposte comprensibili	34'342	32'867	4.51	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	1.8%	4.3%	4.1%
4. Spiegazione medicinali	32'215	30'673	4.46	4.47	5.0%	4.9%	2.9%	2.9%	8.9%	9.2%
5. Organizzazione dimissione	35'960	34'362	3.94	3.99	6.2%	5.7%	1.6%	1.6%		
6. Durata del ricovero in ospedale	35'699	34'157	89.6%*	89.2%*	10.4%*	10.8%*	2.3%	2.2%		

* percentuale di risposte positive

Tabella 14: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera

*Categoria ospedaliera	N. questionari	Dati completi per domanda					Con fattori di aggiustamento	Completezza questionario
		1	2	3	4	5		
K111	4'838	90.3%	88.5%	88.4%	82.5%	91.3%	92.6%	85.8%
K112	13'747	90.1%	87.2%	87.3%	81.5%	91.0%	91.7%	86.1%
K121	6'561	85.8%	82.7%	82.6%	76.8%	86.7%	87.5%	81.3%
K122	4'678	90.4%	87.4%	87.3%	79.4%	91.1%	91.7%	86.7%
K123	2'149	91.3%	86.5%	86.7%	81.4%	91.6%	92.1%	88.4%
K231	2'602	90.0%	86.0%	86.3%	84.9%	91.2%	91.6%	86.8%
K234	103	88.3%	83.5%	85.4%	77.7%	88.3%	88.3%	80.6%
K235	208	90.9%	88.5%	88.0%	79.8%	91.3%	91.8%	86.1%
Totale	34'910	89.4%	86.4%	86.5%	80.7%	90.3%	91.0%	85.4%

Dati completi per domanda: percentuale di questionari che possono essere utilizzati per determinare la media aggiustata (che abbiano sia dati completi per le variabili di aggiustamento che una risposta valida alla domanda in esame (le risposte alternative date sono escluse)).

Fattori di aggiustamento: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autodichiarato e destinazione al momento della dimissione).

Completezza questionario: proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

* La categoria K232 non viene rappresentata (numero esiguo di questionari).

Tabella 15: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non o tasso di risposte positive per domanda
(con intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] per la media aggiustata; n-a: non aggiustata)

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive			
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)			
	2016	2017	n.	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	«adeguata»													
	2016	2017	tot.	agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2016	2017
1	60.2%	57.5%	61	95.1%	4.29	4.46	4.38	4.30	4.28	4.25	4.57	4.53	4.47	4.41	4.59	4.48	4.08	4.12	4.02	87.8%	95.0%		
							[4.20, 4.56]			[4.06, 4.44]			[4.29, 4.64]			[4.26, 4.71]			[3.79, 4.24]				
4	73.6%	56.0%	51	94.1%	4.48	4.62	4.58	4.78	4.86	4.80	4.84	4.92	4.86	4.69	4.87	4.80	4.40	4.50	4.43	94.0%	98.0%		
							[4.38, 4.78]			[4.60, 5.01]			[4.67, 5.05]			[4.54, 5.06]			[4.18, 4.67]				
5	52.0%	59.2%	58	87.9%	4.25	4.28	4.25	4.77	4.76	4.83	4.69	4.71	4.68	4.80	4.64	4.58	4.11	4.28	4.28	96.0%	98.2%		
							[4.06, 4.44]			[4.64, 5.03]			[4.49, 4.86]			[4.30, 4.85]			[4.04, 4.52]				
6	51.4%	29.4%	52	86.5%	4.40	4.21	4.28	4.74	4.77	4.76	4.78	4.69	4.76	4.62	4.50	4.51	4.20	4.19	4.25	90.6%	100.0%		
							[4.08, 4.49]			[4.54, 4.97]			[4.56, 4.96]			[4.25, 4.76]			[4.00, 4.50]				
7	41.4%	54.4%	68	91.2%	4.08	4.30	4.25	4.53	4.61	4.61	4.60	4.54	4.53	4.63	4.67	4.64	4.13	4.04	4.00	94.3%	90.9%		
							[4.08, 4.43]			[4.43, 4.80]			[4.36, 4.70]			[4.41, 4.87]			[3.78, 4.21]				
10	71.3%	64.4%	76	92.1%	4.35	4.42	4.35	4.73	4.73	4.77	4.65	4.74	4.71	4.55	4.60	4.59	4.12	4.25	4.22	98.0%	94.5%		
							[4.18, 4.51]			[4.59, 4.94]			[4.55, 4.87]			[4.35, 4.82]			[4.02, 4.43]				
12	36.3%	42.0%	97	90.7%	4.07	4.08	4.11	4.46	4.40	4.51	4.55	4.57	4.64	4.38	4.31	4.41	4.08	4.01	3.99	80.0%	90.5%		
							[3.96, 4.26]			[4.35, 4.67]			[4.49, 4.79]			[4.22, 4.59]			[3.81, 4.17]				
14	37.2%	42.8%	77	92.2%	3.96	4.14	4.11	4.40	4.58	4.58	4.41	4.68	4.67	4.31	4.41	4.46	3.82	3.95	3.92	88.1%	94.7%		
							[3.95, 4.28]			[4.41, 4.76]			[4.51, 4.83]			[4.24, 4.67]			[3.72, 4.13]				
15	73.1%	69.9%	58	91.4%	4.61	4.51	4.52	4.77	4.66	4.56	4.73	4.74	4.72	4.72	4.66	4.61	4.36	4.32	4.32	89.4%	93.0%		
							[4.33, 4.72]			[4.37, 4.75]			[4.54, 4.90]			[4.38, 4.84]			[4.08, 4.56]				
17	50.0%	53.6%	59	88.1%	4.36	4.29	4.29	4.70	4.63	4.69	4.73	4.56	4.55	4.53	4.78	4.76	4.08	4.22	4.28	91.4%	93.1%		
							[4.10, 4.48]			[4.49, 4.88]			[4.37, 4.73]			[4.50, 5.01]			[4.05, 4.52]				
18	36.0%	36.1%	78	96.2%	4.06	4.12	4.17	4.42	4.49	4.50	4.58	4.51	4.58	4.55	4.63	4.71	4.00	4.03	4.06	97.1%	88.0%		
							[4.01, 4.33]			[4.33, 4.67]			[4.42, 4.73]			[4.48, 4.93]			[3.86, 4.25]				

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
19	47.1%	58.6%	68	86.8%	4.24	4.39	4.33 [4.15, 4.51]	4.58	4.77	4.77 [4.58, 4.96]	4.65	4.76	4.76 [4.59, 4.94]	4.62	4.53	4.51 [4.28, 4.75]	4.30	4.26	4.19 [3.97, 4.41]	87.5%	98.5%
20	68.9%	70.0%	77	94.8%	4.70	4.68	4.64 [4.47, 4.80]	4.91	4.80	4.72 [4.55, 4.89]	4.90	4.73	4.68 [4.53, 4.84]	4.69	4.69	4.64 [4.44, 4.84]	4.40	4.36	4.32 [4.12, 4.52]	98.6%	97.3%
21	51.4%	47.9%	70	90.0%	4.30	4.37	4.37 [4.20, 4.54]	4.45	4.47	4.48 [4.30, 4.66]	4.55	4.57	4.58 [4.42, 4.75]	4.58	4.63	4.56 [4.33, 4.79]	3.93	3.80	3.84 [3.63, 4.06]	91.9%	85.5%
22	66.4%	70.0%	63	93.7%	4.45	4.43	4.40 [4.22, 4.58]	4.67	4.79	4.77 [4.58, 4.96]	4.80	4.75	4.74 [4.56, 4.92]	4.74	4.59	4.53 [4.30, 4.76]	4.20	4.25	4.24 [4.02, 4.46]	91.8%	88.5%
23	54.3%	50.5%	54	94.4%	4.05	4.12	4.15 [3.96, 4.35]	4.30	4.31	4.36 [4.16, 4.57]	4.43	4.54	4.60 [4.41, 4.79]	4.49	4.63	4.69 [4.42, 4.95]	3.95	4.06	4.07 [3.84, 4.31]	95.8%	92.5%
24	53.1%	52.3%	68	95.6%	4.28	4.45	4.37 [4.20, 4.55]	4.78	4.77	4.69 [4.51, 4.87]	4.68	4.85	4.79 [4.62, 4.95]	4.61	4.88	4.77 [4.52, 5.02]	4.20	4.19	4.15 [3.94, 4.36]	93.4%	100.0%
25	37.1%	55.3%	146	94.5%	4.21	4.19	4.20 [4.08, 4.32]	4.60	4.36	4.44 [4.32, 4.56]	4.69	4.58	4.60 [4.49, 4.72]	4.53	4.45	4.50 [4.35, 4.65]	4.14	4.03	4.01 [3.87, 4.16]	97.4%	87.6%
26	62.7%	54.4%	98	88.8%	4.53	4.52	4.44 [4.29, 4.59]	4.55	4.31	4.34 [4.18, 4.50]	4.68	4.66	4.64 [4.49, 4.78]	4.69	4.68	4.67 [4.48, 4.86]	4.24	4.27	4.18 [4.00, 4.36]	85.9%	93.8%
27	75.5%	71.5%	93	94.6%	4.51	4.66	4.54 [4.40, 4.69]	4.88	4.82	4.74 [4.59, 4.89]	4.80	4.84	4.77 [4.62, 4.91]	4.76	4.75	4.64 [4.42, 4.85]	4.38	4.40	4.27 [4.09, 4.45]	95.0%	96.7%
28	41.7%	48.2%	109	83.5%	4.26	4.24	4.21 [4.06, 4.35]	4.69	4.62	4.61 [4.46, 4.77]	4.69	4.70	4.66 [4.52, 4.81]	4.57	4.41	4.34 [4.15, 4.52]	4.12	4.21	4.17 [3.99, 4.34]	92.5%	91.7%
29	42.5%	42.3%	83	89.2%	4.43	4.66	4.47 [4.31, 4.63]	4.45	4.55	4.47 [4.30, 4.64]	4.59	4.77	4.66 [4.51, 4.82]	4.45	4.75	4.65 [4.44, 4.86]	4.20	4.47	4.29 [4.09, 4.49]	92.9%	96.3%
30	42.7%	52.1%	100	91.0%	4.16	4.05	4.13 [3.98, 4.27]	4.68	4.53	4.60 [4.44, 4.76]	4.75	4.53	4.59 [4.44, 4.73]	4.58	4.29	4.33 [4.15, 4.52]	4.05	3.86	3.94 [3.76, 4.11]	90.8%	83.0%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
31	35.2%	51.0%	51	86.3%	4.20	4.36	4.35 [4.14, 4.56]	4.59	4.63	4.66 [4.44, 4.87]	4.64	4.66	4.65 [4.45, 4.85]	4.60	4.55	4.68 [4.41, 4.96]	4.10	4.24	4.30 [4.05, 4.56]	87.5%	96.0%
32	58.4%	51.1%	95	88.4%	4.39	4.41	4.44 [4.29, 4.59]	4.67	4.43	4.57 [4.41, 4.73]	4.63	4.55	4.60 [4.45, 4.75]	4.40	4.31	4.35 [4.16, 4.53]	4.09	3.99	4.00 [3.82, 4.19]	94.3%	88.3%
33	52.8%	57.4%	58	94.8%	4.40	4.48	4.40 [4.22, 4.59]	4.86	4.81	4.74 [4.55, 4.94]	4.85	4.88	4.80 [4.62, 4.98]	4.68	4.81	4.71 [4.48, 4.95]	4.35	4.25	4.17 [3.94, 4.40]	95.7%	93.0%
34	54.1%	56.6%	82	93.9%	4.35	4.46	4.44 [4.28, 4.60]	4.62	4.85	4.82 [4.66, 4.98]	4.70	4.60	4.61 [4.46, 4.76]	4.26	4.57	4.52 [4.31, 4.74]	3.96	4.00	4.04 [3.85, 4.24]	93.5%	90.2%
35	46.5%	38.7%	55	98.2%	4.26	4.38	4.34 [4.15, 4.53]	4.68	4.80	4.77 [4.57, 4.97]	4.69	4.80	4.77 [4.59, 4.96]	4.76	4.71	4.66 [4.42, 4.89]	4.23	4.28	4.25 [4.02, 4.48]	93.4%	96.3%
36	60.1%	55.9%	104	87.5%	4.15	4.30	4.30 [4.15, 4.44]	4.06	4.22	4.24 [4.08, 4.39]	4.42	4.45	4.45 [4.31, 4.60]	4.40	4.49	4.49 [4.31, 4.68]	3.88	3.99	3.99 [3.81, 4.17]	83.5%	88.3%
37	45.7%	46.5%	94	93.6%	4.15	4.22	4.20 [4.05, 4.35]	4.33	4.35	4.35 [4.19, 4.50]	4.57	4.45	4.46 [4.31, 4.60]	4.37	4.58	4.53 [4.34, 4.72]	3.98	3.97	3.96 [3.78, 4.14]	95.7%	94.6%
38	74.4%	68.0%	104	96.2%	4.56	4.63	4.50 [4.36, 4.64]	4.86	4.78	4.63 [4.48, 4.78]	4.81	4.85	4.74 [4.60, 4.88]	4.86	4.90	4.79 [4.62, 4.97]	4.46	4.40	4.30 [4.13, 4.47]	92.6%	94.2%
39	46.3%	31.5%	57	89.5%	4.27	4.02	4.11 [3.91, 4.30]	4.68	4.44	4.58 [4.38, 4.78]	4.66	4.52	4.57 [4.38, 4.75]	4.51	4.53	4.49 [4.23, 4.75]	4.04	3.88	4.00 [3.76, 4.23]	91.7%	92.7%
40	55.2%	66.7%	116	94.8%	4.14	4.41	4.35 [4.22, 4.48]	4.09	4.41	4.37 [4.23, 4.52]	4.45	4.59	4.55 [4.41, 4.68]	4.30	4.67	4.60 [4.44, 4.77]	3.82	4.36	4.29 [4.12, 4.45]	89.0%	91.3%
41	64.1%	53.9%	83	83.1%	4.21	4.26	4.37 [4.20, 4.54]	4.66	4.71	4.83 [4.66, 5.01]	4.70	4.71	4.81 [4.65, 4.97]	4.34	4.69	4.83 [4.61, 5.04]	3.97	4.04	4.07 [3.86, 4.27]	93.9%	90.1%
42	45.1%	48.2%	92	82.6%	4.09	4.19	4.18 [4.02, 4.33]	4.61	4.60	4.59 [4.42, 4.76]	4.52	4.62	4.59 [4.44, 4.75]	4.35	4.52	4.41 [4.20, 4.61]	3.98	3.98	3.87 [3.68, 4.07]	89.1%	92.2%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
43	41.7%	43.3%	107	88.8%	4.19	4.15	4.14 [3.99, 4.28]	4.66	4.53	4.56 [4.41, 4.70]	4.68	4.60	4.61 [4.47, 4.75]	4.48	4.55	4.56 [4.38, 4.75]	4.10	4.07	4.10 [3.93, 4.28]	94.1%	93.5%
44	47.9%	48.3%	102	94.1%	3.95	3.91	3.87 [3.73, 4.01]	3.74	4.03	4.01 [3.87, 4.16]	4.05	4.10	4.07 [3.93, 4.20]	3.99	4.32	4.29 [4.11, 4.48]	3.65	3.63	3.58 [3.41, 3.76]	87.4%	83.7%
45	48.1%	50.9%	89	91.0%	4.03	4.30	4.30 [4.14, 4.45]	4.05	4.25	4.23 [4.07, 4.40]	4.35	4.35	4.33 [4.18, 4.48]	4.48	4.46	4.43 [4.23, 4.64]	3.87	4.08	4.07 [3.87, 4.26]	85.9%	90.9%
46	50.5%	57.9%	95	91.6%	4.54	4.43	4.37 [4.23, 4.52]	4.31	4.48	4.43 [4.28, 4.58]	4.63	4.68	4.58 [4.44, 4.72]	4.75	4.66	4.53 [4.34, 4.71]	4.24	4.16	4.10 [3.92, 4.28]	93.5%	90.0%
47	40.9%	36.5%	77	92.2%	4.01	3.93	4.04 [3.87, 4.20]	4.44	4.54	4.63 [4.45, 4.80]	4.64	4.59	4.64 [4.48, 4.80]	4.75	4.61	4.68 [4.47, 4.89]	3.89	3.91	4.03 [3.83, 4.23]	92.8%	92.1%
48	47.7%	63.8%	157	92.4%	4.29	4.31	4.28 [4.16, 4.39]	4.71	4.75	4.75 [4.63, 4.86]	4.66	4.70	4.69 [4.58, 4.80]	4.72	4.75	4.71 [4.56, 4.85]	4.17	4.22	4.20 [4.05, 4.34]	92.9%	96.8%
49	47.5%	35.0%	71	94.4%	4.13	4.28	4.25 [4.08, 4.42]	4.58	4.48	4.43 [4.26, 4.61]	4.73	4.67	4.64 [4.48, 4.80]	4.74	4.54	4.54 [4.31, 4.76]	3.99	4.13	4.12 [3.91, 4.33]	93.9%	90.0%
50	46.6%	35.9%	80	97.5%	4.27	4.28	4.23 [4.08, 4.39]	4.56	4.70	4.66 [4.50, 4.82]	4.59	4.75	4.71 [4.57, 4.86]	4.77	4.68	4.62 [4.42, 4.82]	4.23	4.23	4.20 [4.01, 4.39]	95.5%	91.0%
51	59.7%	54.9%	89	96.6%	4.46	4.38	4.31 [4.16, 4.46]	4.74	4.70	4.65 [4.50, 4.81]	4.81	4.78	4.73 [4.59, 4.87]	4.67	4.60	4.55 [4.35, 4.75]	4.26	4.09	4.06 [3.88, 4.24]	94.1%	96.6%
52	57.1%	54.3%	120	84.2%	4.20	4.16	4.20 [4.06, 4.34]	4.69	4.50	4.57 [4.42, 4.72]	4.66	4.50	4.50 [4.37, 4.64]	4.64	4.30	4.44 [4.26, 4.62]	4.03	3.97	3.99 [3.82, 4.16]	91.6%	89.1%
53	58.0%	44.2%	65	90.8%	4.18	4.21	4.20 [4.02, 4.38]	4.61	4.55	4.59 [4.41, 4.78]	4.64	4.56	4.57 [4.40, 4.74]	4.63	4.60	4.64 [4.40, 4.88]	4.10	3.98	4.00 [3.78, 4.22]	93.4%	83.1%
54	53.9%	56.3%	134	91.8%	4.17	4.31	4.35 [4.22, 4.47]	4.37	4.38	4.43 [4.31, 4.56]	4.66	4.61	4.64 [4.52, 4.76]	4.61	4.43	4.49 [4.33, 4.64]	4.02	3.88	3.92 [3.76, 4.07]	93.4%	91.0%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
55	44.8%	45.1%	120	95.8%	4.33	4.36	4.31 [4.18, 4.44]	4.66	4.71	4.67 [4.53, 4.80]	4.66	4.61	4.57 [4.44, 4.69]	4.50	4.73	4.64 [4.47, 4.81]	4.16	4.22	4.18 [4.02, 4.33]	95.2%	94.0%
56	44.4%	54.0%	115	93.0%	3.95	4.15	4.20 [4.06, 4.34]	3.93	4.22	4.27 [4.13, 4.42]	4.15	4.24	4.29 [4.15, 4.42]	4.24	4.40	4.44 [4.27, 4.61]	3.82	3.81	3.85 [3.69, 4.01]	84.0%	84.1%
57	58.1%	57.9%	135	91.9%	4.23	4.34	4.35 [4.22, 4.47]	4.63	4.76	4.77 [4.64, 4.90]	4.68	4.73	4.74 [4.62, 4.86]	4.60	4.60	4.56 [4.39, 4.73]	4.12	4.23	4.22 [4.07, 4.37]	92.2%	94.8%
58	52.6%	56.4%	159	96.9%	4.13	4.18	4.17 [4.06, 4.28]	4.47	4.56	4.56 [4.44, 4.68]	4.73	4.68	4.66 [4.55, 4.77]	4.55	4.67	4.67 [4.53, 4.81]	3.79	4.00	3.99 [3.85, 4.13]	93.1%	88.7%
59	47.1%	37.0%	121	91.7%	4.64	4.50	4.39 [4.26, 4.52]	4.35	4.39	4.25 [4.11, 4.39]	4.65	4.45	4.39 [4.26, 4.52]	4.72	4.63	4.55 [4.38, 4.72]	4.28	4.06	3.99 [3.83, 4.15]	96.9%	95.7%
60	42.8%	39.5%	149	89.9%	4.04	4.14	4.15 [4.03, 4.27]	4.54	4.59	4.57 [4.45, 4.69]	4.54	4.57	4.55 [4.44, 4.67]	4.60	4.47	4.44 [4.29, 4.60]	4.04	4.02	4.04 [3.89, 4.19]	90.8%	87.8%
61	45.5%	47.8%	120	84.2%	3.90	3.97	3.96 [3.82, 4.10]	4.33	4.53	4.61 [4.47, 4.76]	4.39	4.67	4.70 [4.57, 4.84]	4.39	4.45	4.43 [4.25, 4.60]	3.76	3.86	3.83 [3.66, 4.00]	90.1%	87.9%
62	45.9%	47.1%	136	93.4%	4.22	4.27	4.21 [4.08, 4.33]	4.61	4.70	4.66 [4.53, 4.78]	4.55	4.58	4.55 [4.43, 4.66]	4.68	4.65	4.60 [4.44, 4.75]	3.92	4.12	4.08 [3.93, 4.23]	91.0%	90.4%
63	48.9%	51.2%	103	87.4%	4.49	4.41	4.25 [4.10, 4.40]	4.35	4.48	4.32 [4.17, 4.47]	4.47	4.50	4.39 [4.25, 4.53]	4.54	4.42	4.28 [4.09, 4.48]	4.08	4.09	3.96 [3.78, 4.14]	95.5%	93.5%
64	50.9%	54.1%	164	90.2%	4.09	4.22	4.27 [4.16, 4.39]	4.55	4.49	4.54 [4.42, 4.66]	4.56	4.61	4.64 [4.53, 4.75]	4.65	4.57	4.62 [4.47, 4.77]	4.13	3.98	4.01 [3.87, 4.15]	91.9%	92.0%
65	44.2%	43.8%	165	91.5%	4.26	4.23	4.20 [4.09, 4.31]	4.65	4.60	4.59 [4.48, 4.71]	4.63	4.59	4.57 [4.46, 4.68]	4.46	4.45	4.40 [4.25, 4.55]	3.99	4.04	4.04 [3.90, 4.18]	95.6%	90.8%
66	56.0%	55.6%	109	91.7%	4.50	4.50	4.44 [4.31, 4.58]	4.73	4.69	4.69 [4.55, 4.84]	4.74	4.77	4.74 [4.60, 4.87]	4.67	4.62	4.55 [4.38, 4.73]	4.27	4.34	4.34 [4.17, 4.51]	94.2%	89.3%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
67	34.3%	43.7%	155	92.9%	4.09	4.13	4.14 [4.02, 4.25]	4.55	4.56	4.57 [4.45, 4.69]	4.49	4.60	4.62 [4.51, 4.73]	4.53	4.52	4.52 [4.37, 4.67]	3.98	4.03	4.03 [3.88, 4.17]	88.6%	93.2%
68	44.8%	43.5%	114	86.0%	3.97	4.10	4.12 [3.98, 4.26]	3.88	4.02	4.04 [3.89, 4.19]	4.11	4.24	4.23 [4.10, 4.37]	4.16	4.19	4.16 [3.98, 4.34]	3.73	3.88	3.97 [3.79, 4.14]	91.3%	87.4%
69	48.0%	48.2%	124	90.3%	3.77	4.00	4.07 [3.94, 4.20]	3.93	4.02	4.12 [3.98, 4.26]	4.09	4.10	4.16 [4.03, 4.29]	4.25	4.28	4.37 [4.20, 4.54]	3.59	3.67	3.73 [3.57, 3.89]	80.0%	81.1%
70	50.0%	54.8%	121	91.7%	4.18	4.27	4.27 [4.14, 4.41]	4.52	4.60	4.60 [4.46, 4.74]	4.58	4.58	4.58 [4.45, 4.71]	4.49	4.59	4.57 [4.40, 4.74]	3.87	4.04	4.02 [3.86, 4.18]	93.2%	91.7%
71	51.9%	56.7%	221	88.7%	4.42	4.44	4.38 [4.28, 4.48]	4.64	4.71	4.66 [4.56, 4.77]	4.64	4.72	4.66 [4.56, 4.75]	4.62	4.69	4.61 [4.49, 4.73]	4.23	4.36	4.32 [4.20, 4.44]	93.9%	93.6%
72	53.4%	44.4%	126	87.3%	4.41	4.28	4.20 [4.07, 4.34]	4.75	4.67	4.61 [4.47, 4.75]	4.74	4.72	4.66 [4.53, 4.79]	4.80	4.66	4.55 [4.35, 4.74]	4.15	3.92	3.91 [3.75, 4.08]	93.2%	88.8%
73	52.4%	41.2%	173	93.6%	3.93	3.96	3.97 [3.87, 4.08]	3.97	4.01	4.02 [3.90, 4.13]	4.11	4.22	4.23 [4.12, 4.33]	4.23	4.31	4.32 [4.18, 4.46]	3.77	3.71	3.73 [3.59, 3.86]	85.0%	83.3%
74	39.3%	50.8%	155	91.6%	4.19	4.28	4.33 [4.21, 4.44]	4.66	4.70	4.70 [4.58, 4.82]	4.64	4.62	4.63 [4.52, 4.74]	4.63	4.50	4.56 [4.40, 4.72]	4.03	4.12	4.16 [4.02, 4.31]	86.6%	89.3%
75	46.2%	46.8%	132	94.7%	4.16	4.18	4.17 [4.05, 4.30]	4.59	4.57	4.56 [4.43, 4.69]	4.55	4.60	4.59 [4.48, 4.71]	4.56	4.60	4.59 [4.44, 4.75]	4.05	4.04	4.02 [3.87, 4.17]	93.5%	93.2%
76	42.6%	42.9%	157	91.7%	4.51	4.53	4.39 [4.27, 4.50]	4.41	4.44	4.33 [4.20, 4.45]	4.68	4.61	4.50 [4.39, 4.62]	4.72	4.61	4.51 [4.35, 4.67]	4.15	4.18	4.08 [3.94, 4.22]	96.9%	93.6%
77	38.3%	49.6%	189	91.0%	3.86	3.96	4.01 [3.90, 4.11]	4.34	4.25	4.29 [4.18, 4.40]	4.52	4.56	4.60 [4.50, 4.70]	4.54	4.53	4.58 [4.44, 4.71]	3.61	3.72	3.77 [3.64, 3.90]	95.0%	93.5%
78	51.9%	54.8%	125	91.2%	4.17	4.22	4.26 [4.14, 4.39]	4.63	4.70	4.77 [4.63, 4.91]	4.64	4.70	4.74 [4.61, 4.87]	4.40	4.54	4.57 [4.40, 4.74]	4.05	4.16	4.19 [4.03, 4.35]	92.0%	91.1%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
79	42.4%	38.7%	151	92.1%	3.96	4.07	4.06 [3.94, 4.18]	4.09	3.99	4.00 [3.88, 4.13]	4.20	4.28	4.28 [4.17, 4.39]	4.25	4.24	4.24 [4.09, 4.39]	3.72	3.83	3.79 [3.65, 3.94]	89.2%	79.9%
80	60.4%	60.5%	159	93.7%	4.28	4.38	4.39 [4.28, 4.51]	4.72	4.65	4.66 [4.54, 4.78]	4.70	4.66	4.66 [4.55, 4.77]	4.80	4.59	4.57 [4.43, 4.72]	4.23	4.28	4.32 [4.18, 4.46]	93.5%	95.6%
81	59.2%	36.2%	105	94.3%	4.45	4.42	4.32 [4.18, 4.46]	4.28	4.42	4.31 [4.16, 4.46]	4.48	4.51	4.45 [4.31, 4.58]	4.52	4.60	4.57 [4.39, 4.75]	4.07	4.18	4.10 [3.93, 4.27]	91.1%	95.1%
82	45.6%	45.5%	200	89.5%	4.11	4.18	4.17 [4.07, 4.27]	4.54	4.50	4.50 [4.39, 4.61]	4.47	4.48	4.49 [4.38, 4.59]	4.45	4.37	4.41 [4.27, 4.54]	3.92	4.05	4.01 [3.88, 4.14]	88.6%	88.8%
83	50.7%	46.5%	145	91.0%	4.06	4.06	4.10 [3.98, 4.22]	4.46	4.50	4.57 [4.44, 4.70]	4.47	4.52	4.56 [4.44, 4.68]	4.38	4.33	4.34 [4.18, 4.49]	3.88	3.87	3.92 [3.77, 4.07]	86.5%	92.9%
84	60.6%	55.8%	184	93.5%	4.51	4.53	4.43 [4.32, 4.54]	4.76	4.78	4.68 [4.57, 4.79]	4.71	4.78	4.71 [4.61, 4.81]	4.77	4.76	4.70 [4.55, 4.84]	4.23	4.21	4.13 [4.00, 4.26]	94.9%	96.1%
85	37.1%	48.7%	252	94.0%	4.22	4.02	4.04 [3.95, 4.13]	4.61	4.56	4.58 [4.49, 4.68]	4.60	4.50	4.54 [4.46, 4.63]	4.43	4.49	4.52 [4.40, 4.64]	4.03	3.87	3.89 [3.77, 4.00]	89.7%	88.6%
86	46.8%	43.0%	165	84.8%	4.35	4.15	4.16 [4.04, 4.28]	4.69	4.63	4.62 [4.50, 4.75]	4.72	4.70	4.70 [4.59, 4.81]	4.60	4.56	4.53 [4.38, 4.68]	4.14	3.99	4.00 [3.85, 4.14]	91.6%	93.0%
87	59.2%	56.5%	173	96.5%	4.35	4.48	4.45 [4.35, 4.56]	4.27	4.39	4.34 [4.23, 4.45]	4.55	4.54	4.51 [4.40, 4.61]	4.57	4.54	4.48 [4.35, 4.62]	3.98	4.16	4.13 [4.00, 4.26]	94.4%	94.8%
88	39.9%	43.4%	180	86.1%	3.88	4.04	4.14 [4.03, 4.26]	4.26	4.54	4.61 [4.49, 4.72]	4.35	4.48	4.51 [4.40, 4.62]	4.32	4.24	4.30 [4.16, 4.44]	3.81	3.85	3.89 [3.75, 4.03]	83.6%	86.1%
89	57.0%	55.9%	142	91.5%	4.28	4.27	4.21 [4.09, 4.33]	4.66	4.69	4.69 [4.56, 4.82]	4.63	4.72	4.67 [4.55, 4.79]	4.61	4.68	4.65 [4.49, 4.81]	4.02	4.25	4.20 [4.05, 4.35]	88.1%	93.0%
90	44.7%	48.7%	187	89.8%	3.86	4.09	4.06 [3.95, 4.17]	4.32	4.49	4.50 [4.39, 4.61]	4.36	4.49	4.48 [4.38, 4.59]	4.21	4.30	4.28 [4.14, 4.42]	3.69	3.96	3.90 [3.76, 4.03]	85.3%	87.6%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
91	38.9%	35.8%	199	94.5%	4.05	4.13	4.19 [4.09, 4.29]	4.41	4.41	4.48 [4.37, 4.58]	4.55	4.50	4.57 [4.47, 4.67]	4.41	4.55	4.59 [4.46, 4.72]	3.68	3.83	3.87 [3.74, 3.99]	91.4%	92.9%
92	42.4%	38.3%	159	89.3%	3.95	3.95	3.99 [3.88, 4.11]	3.97	4.04	4.12 [4.00, 4.25]	4.19	4.16	4.22 [4.11, 4.34]	4.27	4.31	4.40 [4.25, 4.55]	3.76	3.85	3.87 [3.73, 4.01]	85.6%	87.3%
93	52.6%	42.1%	209	93.3%	4.19	4.33	4.29 [4.19, 4.39]	4.67	4.73	4.68 [4.58, 4.78]	4.66	4.71	4.68 [4.58, 4.77]	4.44	4.56	4.50 [4.37, 4.63]	4.08	4.18	4.13 [4.01, 4.25]	89.7%	93.3%
94	53.1%	51.7%	199	95.0%	4.21	4.16	4.18 [4.08, 4.29]	4.21	4.13	4.16 [4.06, 4.27]	4.36	4.28	4.33 [4.23, 4.43]	4.53	4.42	4.47 [4.34, 4.60]	4.01	3.90	3.92 [3.80, 4.05]	90.6%	89.4%
95	65.1%	62.7%	237	93.7%	4.56	4.56	4.49 [4.40, 4.59]	4.43	4.50	4.43 [4.33, 4.52]	4.59	4.61	4.57 [4.48, 4.66]	4.55	4.65	4.60 [4.48, 4.73]	4.11	4.16	4.10 [3.98, 4.21]	95.0%	94.9%
96	49.3%	51.8%	250	89.6%	3.98	4.09	4.07 [3.98, 4.17]	4.02	4.16	4.16 [4.07, 4.26]	4.27	4.29	4.26 [4.17, 4.35]	4.31	4.31	4.30 [4.18, 4.42]	3.70	3.84	3.86 [3.74, 3.97]	86.3%	89.0%
97	51.6%	46.4%	116	89.7%	4.37	4.29	4.27 [4.14, 4.41]	4.63	4.66	4.66 [4.52, 4.80]	4.70	4.66	4.63 [4.50, 4.76]	4.54	4.59	4.54 [4.36, 4.72]	4.23	4.08	4.05 [3.88, 4.22]	93.6%	91.5%
98	51.0%	41.6%	121	90.1%	4.45	4.16	4.10 [3.97, 4.24]	4.71	4.61	4.56 [4.42, 4.69]	4.63	4.57	4.51 [4.39, 4.64]	4.64	4.45	4.44 [4.27, 4.61]	4.16	4.06	4.00 [3.83, 4.16]	94.2%	84.7%
99	53.9%	62.1%	261	92.0%	4.21	4.26	4.33 [4.24, 4.42]	4.50	4.55	4.59 [4.49, 4.68]	4.55	4.55	4.60 [4.51, 4.68]	4.28	4.40	4.41 [4.29, 4.52]	4.01	4.09	4.14 [4.03, 4.25]	88.7%	88.6%
100	34.4%	30.5%	167	92.2%	3.93	4.06	4.07 [3.96, 4.19]	4.37	4.56	4.60 [4.49, 4.72]	4.44	4.56	4.57 [4.46, 4.67]	4.24	4.41	4.47 [4.32, 4.61]	3.69	3.99	4.00 [3.87, 4.14]	86.9%	93.2%
101	52.2%	48.0%	191	89.5%	4.28	4.21	4.21 [4.10, 4.31]	4.63	4.56	4.56 [4.45, 4.67]	4.69	4.53	4.51 [4.41, 4.61]	4.66	4.59	4.57 [4.43, 4.70]	4.27	4.15	4.14 [4.01, 4.27]	92.9%	89.8%
102	41.1%	52.5%	258	89.5%	4.00	4.04	4.04 [3.95, 4.13]	4.52	4.54	4.53 [4.44, 4.63]	4.54	4.49	4.48 [4.39, 4.57]	4.45	4.52	4.51 [4.39, 4.63]	3.84	3.97	3.95 [3.84, 4.06]	87.8%	89.7%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
103	45.4%	42.4%	167	98.2%	4.09	4.21	4.19	4.53	4.58	4.58	4.49	4.48	4.47	4.49	4.49	4.47	3.91	4.02	4.02	91.1%	92.7%
							[4.09, 4.30]			[4.47, 4.70]			[4.37, 4.57]			[4.33, 4.61]			[3.88, 4.15]		
104	49.8%	40.6%	203	91.6%	4.72	4.72	4.58	4.54	4.55	4.43	4.73	4.67	4.56	4.79	4.63	4.55	4.45	4.46	4.38	92.9%	89.4%
							[4.47, 4.68]			[4.32, 4.53]			[4.46, 4.66]			[4.41, 4.69]			[4.26, 4.51]		
105	46.7%	48.9%	268	90.3%	4.01	4.05	4.11	4.54	4.49	4.54	4.53	4.44	4.48	4.43	4.44	4.49	3.96	3.89	3.95	88.2%	87.0%
							[4.02, 4.20]			[4.44, 4.63]			[4.39, 4.56]			[4.37, 4.60]			[3.84, 4.06]		
106	57.4%	56.8%	237	91.6%	4.25	4.32	4.29	4.60	4.64	4.60	4.62	4.61	4.57	4.59	4.52	4.50	4.10	4.17	4.16	93.7%	93.9%
							[4.19, 4.38]			[4.50, 4.70]			[4.48, 4.66]			[4.37, 4.62]			[4.04, 4.27]		
107	41.9%	39.7%	244	94.3%	3.84	3.95	4.03	4.36	4.48	4.53	4.60	4.56	4.61	4.54	4.59	4.64	3.76	3.78	3.83	93.7%	89.3%
							[3.94, 4.12]			[4.43, 4.62]			[4.52, 4.70]			[4.52, 4.75]			[3.72, 3.95]		
108	46.5%	46.6%	248	89.9%	3.96	4.16	4.15	4.44	4.50	4.47	4.50	4.54	4.53	4.37	4.52	4.51	3.88	3.98	3.98	90.9%	89.5%
							[4.06, 4.25]			[4.37, 4.57]			[4.44, 4.62]			[4.39, 4.64]			[3.87, 4.10]		
109	45.9%	47.5%	145	90.3%	4.34	4.24	4.22	4.67	4.75	4.72	4.68	4.68	4.67	4.48	4.55	4.48	4.19	4.15	4.13	95.0%	89.6%
							[4.10, 4.34]			[4.60, 4.84]			[4.55, 4.78]			[4.32, 4.63]			[3.98, 4.28]		
110	46.9%	49.4%	286	91.3%	3.98	4.03	4.08	4.31	4.29	4.36	4.54	4.50	4.54	4.44	4.44	4.53	3.76	3.84	3.87	94.1%	88.3%
							[3.99, 4.17]			[4.27, 4.45]			[4.45, 4.62]			[4.41, 4.64]			[3.76, 3.97]		
111	46.7%	47.1%	285	88.4%	4.12	4.06	4.10	4.61	4.50	4.54	4.57	4.53	4.55	4.46	4.43	4.46	3.92	3.94	3.96	90.3%	88.2%
							[4.01, 4.19]			[4.44, 4.63]			[4.47, 4.63]			[4.34, 4.57]			[3.85, 4.07]		
112	62.2%	56.0%	219	92.7%	4.23	4.37	4.37	4.65	4.72	4.67	4.58	4.71	4.69	4.51	4.63	4.57	3.96	4.04	4.06	86.8%	88.4%
							[4.27, 4.46]			[4.57, 4.77]			[4.60, 4.78]			[4.43, 4.71]			[3.94, 4.18]		
113	50.1%	54.9%	300	91.7%	4.10	4.17	4.17	4.53	4.56	4.55	4.49	4.57	4.58	4.38	4.45	4.46	3.89	3.98	4.00	90.9%	86.6%
							[4.08, 4.25]			[4.47, 4.64]			[4.50, 4.66]			[4.35, 4.57]			[3.90, 4.10]		
114	31.8%	43.2%	426	93.0%	3.98	4.05	4.08	4.48	4.47	4.49	4.49	4.50	4.50	4.37	4.35	4.36	3.83	3.91	3.92	89.2%	87.0%
							[4.01, 4.15]			[4.42, 4.56]			[4.44, 4.57]			[4.27, 4.45]			[3.83, 4.00]		

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
115	37.7%	36.4%	252	81.3%	4.07	4.06	4.16 [4.06, 4.26]	4.37	4.52	4.59 [4.49, 4.69]	4.52	4.50	4.57 [4.47, 4.66]	4.44	4.32	4.42 [4.29, 4.54]	3.95	3.94	3.98 [3.86, 4.10]	87.0%	86.8%
116	41.9%	45.9%	365	94.5%	4.09	4.14	4.16 [4.09, 4.24]	4.55	4.58	4.61 [4.53, 4.68]	4.54	4.57	4.59 [4.52, 4.66]	4.43	4.48	4.50 [4.40, 4.59]	4.09	4.05	4.07 [3.98, 4.16]	90.6%	89.3%
117	59.1%	58.8%	255	93.7%	4.39	4.43	4.36 [4.27, 4.45]	4.40	4.60	4.51 [4.42, 4.61]	4.53	4.57	4.53 [4.44, 4.61]	4.58	4.70	4.61 [4.48, 4.73]	4.06	4.22	4.16 [4.05, 4.27]	92.6%	92.1%
118	48.3%	43.0%	198	89.9%	4.29	4.26	4.24 [4.14, 4.35]	4.60	4.59	4.57 [4.46, 4.67]	4.63	4.61	4.58 [4.48, 4.69]	4.65	4.55	4.53 [4.40, 4.67]	4.22	4.11	4.08 [3.95, 4.20]	93.0%	93.4%
119	56.2%	55.5%	300	95.7%	4.31	4.36	4.32 [4.23, 4.40]	4.68	4.68	4.64 [4.55, 4.73]	4.74	4.75	4.70 [4.62, 4.78]	4.70	4.66	4.61 [4.50, 4.72]	4.23	4.22	4.18 [4.08, 4.28]	93.2%	93.2%
120	52.9%	55.2%	306	94.8%	4.17	4.03	4.04 [3.96, 4.12]	4.21	4.04	4.05 [3.97, 4.14]	4.41	4.20	4.21 [4.13, 4.28]	4.32	4.31	4.32 [4.22, 4.43]	3.85	3.77	3.78 [3.68, 3.88]	89.4%	87.3%
121	55.3%	56.0%	293	93.2%	4.05	4.19	4.22 [4.14, 4.31]	4.01	4.16	4.18 [4.09, 4.26]	4.19	4.28	4.29 [4.21, 4.37]	4.24	4.42	4.43 [4.32, 4.54]	3.74	3.91	3.92 [3.82, 4.02]	86.6%	88.9%
122	50.5%	49.2%	254	92.1%	4.08	4.20	4.21 [4.11, 4.30]	4.54	4.51	4.49 [4.39, 4.58]	4.51	4.55	4.55 [4.46, 4.64]	4.40	4.41	4.42 [4.31, 4.54]	3.99	4.00	4.00 [3.88, 4.11]	91.3%	87.4%
123	45.8%	51.5%	319	90.3%	4.07	4.11	4.07 [3.99, 4.15]	4.44	4.55	4.55 [4.46, 4.63]	4.54	4.53	4.54 [4.46, 4.62]	4.37	4.48	4.44 [4.34, 4.55]	3.92	3.93	3.90 [3.80, 4.00]	86.4%	88.3%
124	44.8%	45.0%	306	90.5%	4.06	4.10	4.09 [4.01, 4.18]	4.50	4.49	4.50 [4.41, 4.58]	4.50	4.49	4.51 [4.43, 4.59]	4.46	4.51	4.51 [4.40, 4.62]	3.87	3.87	3.88 [3.78, 3.99]	85.9%	88.3%
125	47.3%	49.8%	325	89.8%	4.28	4.24	4.19 [4.11, 4.27]	4.69	4.61	4.57 [4.48, 4.65]	4.64	4.57	4.54 [4.46, 4.62]	4.60	4.51	4.46 [4.36, 4.57]	4.08	4.10	4.06 [3.96, 4.16]	89.1%	86.3%
126	51.7%	45.2%	295	90.8%	4.14	4.16	4.18 [4.10, 4.27]	4.26	4.23	4.23 [4.14, 4.32]	4.38	4.30	4.33 [4.25, 4.41]	4.41	4.41	4.39 [4.28, 4.50]	3.88	3.89	3.90 [3.80, 4.01]	86.3%	85.5%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
127	45.0%	39.0%	314	91.4%	4.02	4.05	4.08 [4.00, 4.16]	4.48	4.49	4.50 [4.41, 4.58]	4.43	4.52	4.54 [4.47, 4.62]	4.36	4.38	4.41 [4.31, 4.52]	3.79	3.90	3.93 [3.83, 4.03]	90.0%	87.1%
128	62.2%	59.1%	333	92.2%	4.38	4.47	4.48 [4.40, 4.56]	4.64	4.71	4.74 [4.65, 4.82]	4.73	4.66	4.68 [4.60, 4.75]	4.58	4.63	4.66 [4.56, 4.77]	4.21	4.24	4.25 [4.15, 4.35]	91.2%	93.9%
129	44.8%	40.9%	266	91.0%	4.19	4.12	4.15 [4.06, 4.24]	4.45	4.28	4.35 [4.25, 4.44]	4.44	4.36	4.38 [4.29, 4.46]	4.35	4.41	4.48 [4.37, 4.60]	3.90	3.90	3.91 [3.80, 4.02]	88.7%	87.0%
130	38.2%	37.4%	307	89.9%	3.91	4.01	4.05 [3.96, 4.13]	4.35	4.38	4.43 [4.34, 4.52]	4.51	4.55	4.59 [4.51, 4.67]	4.44	4.54	4.62 [4.52, 4.73]	3.61	3.79	3.82 [3.72, 3.92]	91.0%	91.2%
131	44.4%	43.2%	352	88.6%	4.04	4.16	4.19 [4.11, 4.27]	4.51	4.59	4.59 [4.51, 4.67]	4.52	4.58	4.58 [4.50, 4.66]	4.58	4.50	4.51 [4.41, 4.61]	3.92	3.96	3.96 [3.87, 4.06]	87.1%	89.9%
132	49.3%	46.4%	244	94.7%	4.31	4.37	4.33 [4.24, 4.42]	4.60	4.74	4.71 [4.62, 4.80]	4.61	4.74	4.69 [4.61, 4.78]	4.51	4.56	4.49 [4.37, 4.61]	4.15	4.16	4.12 [4.01, 4.23]	91.0%	91.4%
133	46.8%	47.8%	336	92.6%	3.80	3.99	4.04 [3.96, 4.12]	3.87	4.10	4.15 [4.07, 4.23]	4.02	4.21	4.23 [4.16, 4.31]	4.22	4.25	4.28 [4.17, 4.38]	3.45	3.74	3.77 [3.68, 3.87]	85.5%	85.5%
134	39.0%	36.0%	337	93.5%	4.02	4.10	4.08 [4.00, 4.16]	4.47	4.45	4.45 [4.37, 4.53]	4.47	4.53	4.52 [4.44, 4.59]	4.36	4.35	4.34 [4.23, 4.44]	3.81	3.88	3.86 [3.77, 3.96]	87.0%	86.4%
135**	48.8%	49.7%	285	19.3%	4.37	4.26	4.27 [4.09, 4.46]	4.68	4.64	4.53 [4.34, 4.72]	4.63	4.59	4.44 [4.26, 4.62]	4.53	4.46	4.44 [4.20, 4.68]	4.00	4.05	4.06 [3.83, 4.29]	92.9%	94.7%
136	46.8%	46.5%	395	92.9%	4.11	4.16	4.17 [4.09, 4.24]	4.54	4.61	4.63 [4.55, 4.70]	4.48	4.56	4.56 [4.49, 4.63]	4.43	4.39	4.38 [4.29, 4.47]	3.94	4.06	4.06 [3.97, 4.15]	87.1%	89.2%
137	47.6%	41.1%	299	88.6%	4.15	4.13	4.12 [4.04, 4.21]	4.52	4.53	4.52 [4.43, 4.61]	4.51	4.49	4.49 [4.41, 4.57]	4.51	4.42	4.38 [4.27, 4.49]	3.96	4.01	3.99 [3.88, 4.09]	88.1%	92.3%
138	44.0%	38.8%	583	93.0%	4.12	4.15	4.16 [4.10, 4.22]	4.42	4.49	4.51 [4.44, 4.57]	4.45	4.51	4.53 [4.47, 4.58]	4.28	4.45	4.48 [4.40, 4.56]	3.85	3.96	3.95 [3.88, 4.02]	89.6%	90.5%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	fatt. agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
139	48.2%	43.0%	378	92.1%	4.17	4.21	4.26 [4.19, 4.34]	4.60	4.70	4.74 [4.66, 4.81]	4.56	4.63	4.68 [4.61, 4.75]	4.55	4.53	4.56 [4.46, 4.65]	3.98	4.13	4.17 [4.08, 4.26]	91.3%	92.0%
140	36.6%	45.0%	561	91.1%	4.03	4.03	4.07 [4.00, 4.13]	4.52	4.44	4.46 [4.40, 4.52]	4.53	4.42	4.44 [4.38, 4.50]	4.30	4.29	4.33 [4.25, 4.41]	3.84	3.78	3.80 [3.73, 3.88]	90.4%	88.1%
141	64.2%	66.3%	415	88.2%	4.52	4.48	4.47 [4.39, 4.54]	4.70	4.70	4.69 [4.61, 4.76]	4.69	4.69	4.70 [4.63, 4.76]	4.47	4.55	4.55 [4.46, 4.64]	4.25	4.22	4.24 [4.15, 4.33]	92.8%	91.5%
142	46.8%	42.9%	345	92.5%	4.00	4.09	4.10 [4.02, 4.18]	4.10	4.23	4.23 [4.14, 4.31]	4.29	4.32	4.34 [4.26, 4.41]	4.41	4.40	4.39 [4.29, 4.49]	3.68	3.77	3.81 [3.71, 3.90]	87.8%	85.9%
143	49.9%	50.1%	464	94.0%	4.11	4.16	4.18 [4.11, 4.25]	4.57	4.53	4.57 [4.50, 4.64]	4.59	4.57	4.58 [4.51, 4.64]	4.59	4.55	4.58 [4.49, 4.66]	4.02	4.06	4.06 [3.98, 4.15]	88.3%	90.1%
144	41.7%	43.3%	494	84.2%	4.35	4.15	4.17 [4.10, 4.23]	4.68	4.58	4.59 [4.51, 4.66]	4.71	4.62	4.63 [4.56, 4.69]	4.63	4.59	4.56 [4.47, 4.65]	4.07	3.96	3.95 [3.86, 4.03]	91.9%	92.7%
145	51.8%	48.2%	455	92.7%	4.19	4.19	4.19 [4.12, 4.26]	4.56	4.62	4.61 [4.54, 4.68]	4.57	4.58	4.58 [4.52, 4.65]	4.42	4.46	4.47 [4.38, 4.56]	4.03	4.04	4.05 [3.97, 4.13]	90.5%	89.7%
146	51.6%	41.7%	377	91.2%	4.43	4.33	4.28 [4.21, 4.36]	4.70	4.67	4.64 [4.56, 4.71]	4.65	4.63	4.61 [4.54, 4.68]	4.49	4.54	4.54 [4.44, 4.64]	4.10	4.02	3.99 [3.89, 4.08]	92.0%	90.8%
147	44.9%	44.4%	623	94.9%	4.15	4.10	4.08 [4.02, 4.14]	4.52	4.53	4.53 [4.47, 4.58]	4.50	4.45	4.45 [4.40, 4.51]	4.39	4.46	4.44 [4.36, 4.51]	3.74	3.87	3.86 [3.79, 3.93]	87.5%	88.8%
148	40.8%	45.5%	924	91.7%	4.19	4.21	4.24 [4.19, 4.28]	4.58	4.56	4.59 [4.54, 4.64]	4.56	4.59	4.61 [4.56, 4.65]	4.38	4.43	4.46 [4.40, 4.52]	3.97	4.03	4.04 [3.98, 4.10]	90.3%	89.7%
149	44.7%	39.9%	667	90.1%	3.90	4.07	4.09 [4.04, 4.15]	4.34	4.48	4.51 [4.45, 4.57]	4.37	4.47	4.48 [4.43, 4.53]	4.20	4.41	4.45 [4.38, 4.53]	3.76	3.87	3.89 [3.82, 3.96]	84.0%	88.2%
150	44.9%	43.1%	784	92.0%	4.11	4.12	4.15 [4.09, 4.20]	4.53	4.49	4.53 [4.48, 4.58]	4.52	4.54	4.56 [4.51, 4.61]	4.41	4.43	4.48 [4.41, 4.54]	3.87	3.86	3.89 [3.83, 3.95]	87.8%	84.2%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2017		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.19)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.99)			(collettivo: 89.2)	
					n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a												
2016	2017	tot.	agg.	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2017	2016	2017	
151	34.6%	34.1%	787	98.7%	4.03	4.08	4.12	4.41	4.45	4.48	4.45	4.51	4.54	4.27	4.30	4.34	3.74	3.77	3.81	86.3%	87.1%
							[4.07, 4.17]			[4.43, 4.54]			[4.49, 4.59]			[4.27, 4.40]			[3.74, 3.87]		
152	35.9%	34.0%	956	92.8%	4.05	4.05	4.09	4.44	4.43	4.46	4.43	4.46	4.49	4.46	4.35	4.39	3.74	3.77	3.79	85.6%	84.0%
							[4.05, 4.14]			[4.41, 4.51]			[4.45, 4.54]			[4.33, 4.45]			[3.74, 3.85]		
153	.%	44.2%	1068	90.9%	.	4.27	4.28	.	4.53	4.56	.	4.59	4.59	.	4.59	4.61	.	4.11	4.12	.%	88.2%
							[4.24, 4.33]			[4.52, 4.61]			[4.55, 4.63]			[4.55, 4.66]			[4.07, 4.18]		
154	45.9%	44.5%	991	90.7%	4.10	4.20	4.22	4.06	4.09	4.11	4.22	4.27	4.29	4.34	4.37	4.35	3.76	3.86	3.87	87.1%	84.7%
							[4.18, 4.27]			[4.06, 4.16]			[4.24, 4.33]			[4.29, 4.41]			[3.81, 3.93]		
155	48.5%	45.4%	850	93.1%	4.07	4.06	4.10	4.04	4.12	4.15	4.22	4.26	4.30	4.33	4.35	4.38	3.68	3.71	3.75	84.3%	85.1%
							[4.06, 4.15]			[4.10, 4.20]			[4.25, 4.35]			[4.32, 4.44]			[3.69, 3.82]		
156	49.3%	47.1%	1254	89.6%	4.16	4.16	4.21	4.50	4.51	4.56	4.45	4.47	4.52	4.39	4.37	4.43	3.87	3.96	3.99	87.7%	85.5%
							[4.16, 4.25]			[4.52, 4.60]			[4.48, 4.56]			[4.37, 4.48]			[3.94, 4.04]		
157	.%	65.5%	55	98.2%	.	4.40	4.39	.	4.73	4.73	.	4.69	4.71	.	4.60	4.61	.	4.28	4.25		85.2%
							[4.20, 4.58]			[4.53, 4.93]			[4.52, 4.89]			[4.37, 4.85]			[4.02, 4.49]		
158	.%	53.0%	61	91.8%	.	3.77	3.96	.	4.16	4.38	.	4.20	4.33	.	3.80	4.00	.	3.82	3.92		78.3%
							[3.78, 4.15]			[4.19, 4.57]			[4.15, 4.51]			[3.76, 4.24]			[3.69, 4.15]		
159	.%	59.1%	52	90.4%	.	4.19	4.17	.	4.51	4.51	.	4.52	4.51	.	4.53	4.55	.	4.15	4.11		100.0%
							[3.96, 4.37]			[4.30, 4.72]			[4.31, 4.70]			[4.29, 4.81]			[3.86, 4.36]		
160	.%	68.5%	63	93.7%	.	4.63	4.62	.	4.38	4.35	.	4.59	4.53	.	4.71	4.68	.	4.40	4.35		96.8%
							[4.44, 4.80]			[4.16, 4.54]			[4.35, 4.70]			[4.44, 4.91]			[4.13, 4.57]		

n. tot.: numero di risposte nel 2017

fatt. agg.: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autodichiarato e destinazione al momento della dimissione).

** : media aggiustata basata soltanto sul 25% dei dati completi per tutte le variabili di aggiustamento; da considerare con precauzione

np: ospedale non partecipante o avente meno di 50 risposte nel 2016; n-a: non aggiustata

GR: raggruppamento degli ospedali con <50 risposte

Tabella 16: risultati per ospedale/clinica con meno di 50 risposte – numero e tasso di risposta, medie non aggiustate (domande 1-5) e/o proporzione di risposte positive (domanda 6) 2016-2017

Codice	Numero di risposte		Tasso di risposta		Domanda 1 (media)		Domanda 2 (media)		Domanda 3 (media)		Domanda 4 (media)		Domanda 5 (media)		Domanda 6 tasso di risposte positive	
	2016	2017	2016	2017	(collettivo: 4.19)		(collettivo: 4.49)		(collettivo: 4.52)		(collettivo: 4.47)		(collettivo: 3.99)		(collettivo: 89.2)	
					2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
2	50	48	38.2%	37.2%	4.2	4.3	4.0	4.4	4.3	4.6	4.3	4.6	3.7	4.0	86.0%	89.6%
3	52	37	61.9%	67.3%	4.4	4.6	4.8	4.7	4.8	4.9	4.8	4.6	4.4	4.3	92.2%	91.9%
8	57	42	50.9%	42.4%	4.1	4.3	4.6	4.7	4.6	4.6	4.5	4.7	4.1	4.3	96.4%	90.5%
9	57	45	55.3%	41.7%	4.2	4.4	4.7	4.7	4.8	4.8	4.6	4.8	4.1	4.3	92.9%	88.9%
11	58	24	48.3%	38.7%	4.3	4.1	4.8	4.7	4.5	4.6	4.2	4.3	4.1	3.7	80.0%	81.0%
13	62	48	77.5%	69.6%	4.5	4.5	4.8	4.9	4.7	4.7	4.7	4.8	4.4	4.3	95.2%	91.5%
16	69	47	64.5%	49.5%	4.7	4.3	4.8	4.8	4.8	4.8	4.9	4.7	4.5	4.2	94.1%	86.4%
161	17	40	34.7%	51.3%	4.1	4.4	4.9	4.8	4.8	4.8	4.6	4.8	3.8	4.2	81.3%	94.9%
162	35	39	57.4%	55.7%	3.8	4.2	3.6	4.3	4.0	4.4	4.1	4.6	3.5	4.0	85.7%	76.3%
163	49	38	53.8%	41.8%	4.4	4.6	4.7	4.8	4.7	4.7	4.6	4.8	3.9	4.3	87.2%	86.8%
164	42	36	43.3%	48.6%	4.3	4.1	4.8	4.4	4.7	4.6	4.4	4.7	4.2	4.1	95.1%	97.2%
165	44	34	30.3%	25.8%	3.9	4.1	4.5	4.6	4.4	4.5	4.6	4.6	3.7	4.1	86.4%	88.2%
166	22	32	41.5%	65.3%	4.0	4.3	4.6	4.6	4.7	4.8	4.7	4.7	4.0	4.2	86.4%	96.9%
167	34	32	41.5%	40.0%	4.5	4.3	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.6	4.2	4.0	81.3%	83.9%
168	21	31	56.8%	64.6%	4.3	4.3	4.0	4.3	4.6	4.6	4.4	4.7	4.1	4.0	95.2%	90.3%
169	33	31	48.5%	62.0%	4.5	4.6	4.4	4.5	4.5	4.9	4.7	4.8	4.4	4.3	96.8%	96.8%
170	46	30	41.4%	39.5%	4.0	4.0	4.5	4.3	4.5	4.3	4.5	4.3	3.9	3.9	95.6%	89.7%
171	34	28	54.8%	56.0%	4.0	4.1	3.9	4.0	4.1	4.1	4.3	4.1	3.9	3.5	87.9%	92.9%
172	38	24	79.2%	40.0%	4.4	4.4	4.8	4.8	4.9	4.8	4.7	4.5	4.3	4.3	94.4%	87.5%
173	23	24	54.8%	77.4%	4.5	4.4	4.9	4.6	4.9	4.6	4.8	4.5	4.4	4.5	95.7%	95.7%
174	18	23	23.4%	34.8%	3.9	3.5	4.3	4.4	4.4	4.5	4.1	4.6	3.5	3.6	68.8%	82.6%
175	19	23	42.2%	53.5%	4.1	4.1	4.4	4.4	4.4	4.3	4.7	4.2	3.6	3.6	89.5%	82.6%
176	16	19	57.1%	63.3%	4.4	4.0	4.4	3.6	4.5	4.2	4.2	4.1	4.0	4.0	81.3%	94.4%
177	22	18	36.1%	34.6%	4.2	4.1	4.7	4.4	4.6	4.2	4.5	4.3	3.8	3.7	86.4%	66.7%
178	18	18	32.1%	24.7%	3.7	3.9	4.2	4.1	4.3	4.2	4.0	4.0	3.8	3.7	76.5%	87.5%
179*		18		56.3%		4.5		4.6		4.6		4.9		4.2		94.4%

Codice	Numero di risposte		Tasso di risposta		Domanda 1 (media)		Domanda 2 (media)		Domanda 3 (media)		Domanda 4 (media)		Domanda 5 (media)		Domanda 6 tasso di risposte positive	
	2016	2017	2016	2017	(collettivo: 4.19)		(collettivo: 4.49)		(collettivo: 4.52)		(collettivo: 4.47)		(collettivo: 3.99)		(collettivo: 89.2)	
					2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
180	12	18	24.0%	37.5%	3.7	4.0	3.7	3.9	4.1	4.3	4.3	4.6	3.6	3.8	91.7%	72.2%
181	25	18	45.5%	37.5%	4.3	4.0	4.8	4.3	4.6	4.4	4.6	4.4	4.3	4.0	96.0%	83.3%
182	15	18	36.6%	56.3%	4.3	4.1	4.5	4.1	4.5	4.4	4.6	4.8	3.9	4.3	93.3%	77.8%
183	25	17	55.6%	51.5%	4.5	4.7	4.2	4.8	4.4	4.6	4.4	4.6	4.2	4.4	83.3%	94.1%
184	27	17	55.1%	35.4%	3.8	4.1	3.8	4.4	3.9	4.5	4.0	4.3	3.4	3.8	92.3%	82.4%
185	23	16	67.6%	53.3%	4.4	4.5	4.9	4.7	4.8	4.7	4.8	5.0	4.4	4.8	90.9%	93.8%
186	19	16	61.3%	47.1%	4.1	4.2	4.5	4.4	4.7	4.5	4.7	4.6	4.0	4.1	100.0%	87.5%
187	9	15	52.9%	57.7%	3.9	4.3	4.6	4.7	4.6	4.7	4.4	4.7	3.7	4.3	88.9%	78.6%
188	16	13	34.8%	46.4%	3.3	4.2	3.6	4.1	3.8	4.6	3.6	4.7	3.2	3.9	93.3%	84.6%
189	20	12	80.0%	46.2%	4.3	4.9	4.7	4.9	4.7	4.8	4.3	4.9	4.0	4.8	100.0%	91.7%
190	7	11	43.8%	73.3%	4.0	4.0	4.7	4.6	4.6	4.3	4.4	4.7	3.7	3.9	57.1%	100.0%
191	10	11	41.7%	36.7%	4.7	4.6	4.7	4.4	4.9	4.9	4.8	5.0	4.5	4.7	80.0%	81.8%
192	15	11	31.9%	35.5%	3.7	4.2	3.6	4.4	4.2	4.7	4.3	4.5	3.4	4.2	93.3%	90.9%
193	28	9	59.6%	50.0%	4.0	4.0	4.3	4.6	4.2	4.0	4.3	3.9	3.8	3.6	88.5%	62.5%
194	3	8	21.4%	47.1%	3.7	4.3	4.0	4.4	3.7	4.4	4.0	4.4	3.3	4.1	100.0%	100.0%
195	27	8	52.9%	12.5%	4.3	4.7	4.1	4.4	4.4	4.6	4.5	4.6	4.2	4.1	88.9%	100.0%
196	2	6	50.0%	33.3%	5.0	4.0	5.0	4.2	5.0	4.2	5.0	4.4	5.0	3.8	100.0%	66.7%
197	18	6	32.7%	12.5%	3.8	4.3	4.1	4.5	4.2	4.5	3.9	4.5	3.7	3.8	83.3%	83.3%
198	8	5	53.3%	41.7%	3.8	4.0	4.4	4.6	4.6	4.4	4.0	4.4	4.1	3.8	100.0%	80.0%
199*		2		100.0%		4.0		4.5		5.0		5.0		3.5		100.0%
200	10	2	55.6%	50.0%	3.9	4.0	3.3	4.0	3.5	5.0	3.8	5.0	3.4	4.5	77.8%	100.0%

*: ospedale/clinica che non ha partecipato o non ha ritornato nessun questionario nel 2016

media: media non aggiustata

Tipologia degli ospedali

Precisazioni concernenti la classificazione degli «ospedali di cure generali»

Gli ospedali di cure generali si suddividono in due categorie principali: quelli con «presa a carico centralizzata» e quelli con «cure di base». L'ulteriore classificazione avviene in funzione dei criteri seguenti:

- somma ponderata delle categorie di riconoscimento per il perfezionamento professionale: $\sum FMH$.
Il perfezionamento professionale è classificato come segue:
A=3-3½ anni; B=2 anni; C=1 anno; D=6 mesi.
La somma ponderata FMH : $\sum FMH=3xa+2xb+c$ (o d)
(a, b, c e d = numero di formazioni di categoria A, B e C o D);
- numero dei casi di ricovero (esclusi i neonati sani e le persone sane).

Affinché gli sia attribuita una delle categorie seguenti, una struttura deve rispettare la condizione minima relativa alla somma ponderata delle categorie FMH **oppure** al numero richiesto di casi di ricovero.

Somma delle categorie FMH ponderate ($\sum FMH$)	N di casi di ricovero (F)	Designazione	Tipo
$\sum FMH \geq (100)$	(>30'000)	<i>Livello 1*</i> (ospedali universitari)	K111
(100>) $\sum FMH \geq 20$	(30'000 >) F $\geq 9'000$	<i>Livello 2</i>	K112
20 > $\sum FMH \geq 10$	9'000 > F $\geq 6'000$	<i>Livello 3</i>	K121
10 > $\sum FMH \geq 5$	6'000 > F $\geq 3'000$	<i>Livello 4</i>	K122
5 > $\sum FMH \geq 0$	3'000 > F ≥ 0	<i>Livello 5</i>	K123

*il livello 1 (K111) comprende unicamente i cinque ospedali universitari

Precisazioni concernenti la classificazione delle «cliniche specializzate»

Le cliniche specializzate sono suddivise in funzione degli istituti di prestazione con il numero maggiore di giorni di ricovero. Le sottocategorie sono tre: «cliniche psichiatriche» **K21**, «cliniche di riabilitazione» **K22** e «altre cliniche specializzate» **K23**, le quali rientrano nelle cliniche di medicina somatica acuta.

Le «altre cliniche specializzate» K23 sono suddivise per specializzazione, ovvero a seconda dell'istituto di prestazione con il numero **maggiore** di giorni di ricovero:

- chirurgia **K231**;
- ginecologia/neonatalogia **K232**;
- pediatria **K233**;
- geriatria **K234**;
- diverse cliniche specializzate **K235** (p.es. oftalmologia, otorinolaringoiatria, dermatologia).

Nel presente rapporto vengono prese in considerazione soltanto le cliniche specializzate di medicina somatica acuta per adulti: K231, K232, K234 e K235.

Da: Tipologia degli ospedali, Ufficio federale di statistica, versione 5.2, Neuchâtel, 2006 (in tedesco e francese) <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/salute/rilevazioni/ks.assetdetail.169879.html>.

Questionario sulla soddisfazione

Soddisfazione delle pazienti e dei pazienti riguardo al soggiorno in ospedale

Istruzioni: Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla vostra esperienza.

Crociare con precisione e in modo visibile.

corretto errato

Ospedale:

Domande generali sul Suo soggiorno in ospedale

1.	Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	<input type="checkbox"/> Eccellente	<input type="checkbox"/> Molto buona	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Non così buona	<input type="checkbox"/> Scadente
2.	Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	<input type="checkbox"/> Sempre	<input type="checkbox"/> Quasi sempre	<input type="checkbox"/> Talvolta	<input type="checkbox"/> Quasi mai	<input type="checkbox"/> Mai
		<input type="checkbox"/> Non ho avuto domande				
3.	Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	<input type="checkbox"/> Sempre	<input type="checkbox"/> Quasi sempre	<input type="checkbox"/> Talvolta	<input type="checkbox"/> Quasi mai	<input type="checkbox"/> Mai
		<input type="checkbox"/> Non ho avuto domande				
4.	Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	<input type="checkbox"/> Sì, assolutamente	<input type="checkbox"/> Sì, per lo più	<input type="checkbox"/> Sì, in parte	<input type="checkbox"/> Piuttosto no	<input type="checkbox"/> No, per niente
		<input type="checkbox"/> Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio				
5.	Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	<input type="checkbox"/> Eccellente	<input type="checkbox"/> Molto buona	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Non così buona	<input type="checkbox"/> Scadente
6.	Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	<input type="checkbox"/> Troppo lunga	<input type="checkbox"/> Adeguata	<input type="checkbox"/> Troppo breve		

Dati personali

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?		<input type="checkbox"/> Eccellente	<input type="checkbox"/> Molto buona	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Non così buona	<input type="checkbox"/> Scadente
Anno di nascita	Genere	Categoria assicurativa per questo soggiorno in ospedale		Dove è stato/a indirizzato/a immediatamente dopo la dimissione?		
<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Maschile <input type="checkbox"/> Femminile	<input type="checkbox"/> Comune	<input type="checkbox"/> Semiprivata / privata	<input type="checkbox"/> Al mio domicilio		
				<input type="checkbox"/> Altrove (centro di riabilitazione, altro ospedale/altra clinica, casa per anziani ecc.)		

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario.

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2017
Anno	Ottobre 2018
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Losanna Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ospedali Regionali di Lugano Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Turgovia Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung e Università di Lucerna Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dott. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Sig.ra Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5 3015 Berna Tel. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)
Approvazione	Il presente rapporto comparativo nazionale 2017 è stato approvato dal Comitato dell'ANQ in data 13.07.2018.