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

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne

Sondaggio nazionale dei pazienti Medicina somatica acuta - adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2019

Giugno 2020, versione 1.0

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 0

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 e qualità dei dati per il 2019 8
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti 11
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione 13
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali per il 2019 15
3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti 17
3.4 Risultati per categoria ospedaliera (UST) 18
3.4.1 Categoria **K111**: ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari) 18
3.4.2 Categoria **K112**: ospedali centralizzati – livello 2 20
3.4.3 Categoria **K121**: ospedali con cure di base – livello 3 22
3.4.4 Categoria **K122**: ospedali con cure di base – livello 4 24
3.4.5 Categoria **K123**: ospedali con cure di base – livello 5 26
3.4.6 Categoria **K231**: cliniche specializzate – chirurgia 28
3.4.7 Categoria **K234**: cliniche specializzate – geriatria 30
3.4.8 Categoria **K235**: cliniche specializzate: diverse cliniche 32
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione35
4 Sintesi e conclusioni 45
Bibliografia 48
Indice delle figure 49
Indice delle tabelle 50
Allegati 51
Impressum 77

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta nel 2019. Si tratta della quarta edizione del sondaggio nazionale di soddisfazione che utilizza la versione del questionario (2.0) che prevede sei domande sulla soddisfazione.

Per semplificare e minimizzare gli oneri degli ospedali e delle cliniche, sono state modificate le strutture e procedure di misurazione. Un nuovo centro logistico di misurazione, w hoch 2, inoltra ora i questionari a tutti gli istituti partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce alle cliniche l'accesso ai risultati online. Inoltre, i pazienti possono ora sistematicamente scegliere il formato dell'indagine (versione cartacea od online).

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2019 (40,3%) è inferiore del 3,2% a quello dell'anno precedente (43,5%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili. Si osserva tuttavia una leggerissima tendenza all'aumento dell'età media. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la prima volta nel 2016, risulta che la metà dei partecipanti (51,2%) ritiene che il suo stato di salute sia buono e che un terzo di essi (35,2%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. Queste proporzioni sono simili a quelle rilevate l'anno precedente. Occorre infine segnalare che nella maggior parte dei casi (88,6%) dopo la dimissione i partecipanti hanno fatto ritorno al proprio domicilio.

Il grado di soddisfazione è elevato e globalmente stabile rispetto agli anni precedenti. Più precisamente, per le domande che si basano su una scala di risposte da 1 a 5, la media supera il 4 per quattro domande su cinque. I risultati migliori sono stati ottenuti dalle domande riguardanti l'informazione e la comunicazione e da quella sulle spiegazioni in merito ai farmaci, seguite da quella sulla qualità delle cure. Soltanto il grado di soddisfazione in quanto all'organizzazione della dimissione non ha pienamente raggiunto una media di 4. Le risposte problematiche, che riflettono un certo grado di insoddisfazione, sono poco frequenti (<3%), tranne che nel caso delle domande sulle spiegazioni in merito ai farmaci e l'organizzazione della dimissione, per le quali hanno raggiunto rispettivamente il 5,0 e 5,9%. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre punti, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei partecipanti (89,5%), come nel 2018. Le analisi delle domande sulla soddisfazione in base alla categoria ospedaliera UST ottengono risultati perlopiù simili.

I grafici a imbuto rivelano una dispersione relativamente marcata dei dati. Inoltre, i dati relativi agli ospedali/alle cliniche con un numero ridotto di partecipanti (<100) sono distribuiti 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 limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati può essere fatto soltanto in modo limitato. Per l'indagine relativa al 2019, dai dati sociodemografici della popolazione fonte (insieme dei pazienti che hanno ricevuto un questionario), raccolti a titolo volontario da sei strutture, è emerso che rispetto alla popolazione fonte i partecipanti sono più spesso uomini, persone un po' più anziane oppure pazienti con divisione privata o semiprivata. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione), ovvero quelle disponibili per le analisi.

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti[1][2] (soddisfazione dei pazienti) 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 2019 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2011, conformemente al regolamento dei dati (11) e al concetto di analisi (17) dell'ANQ.

Poiché il questionario è limitato a un numero limitato di domande fondamentali, gli ospedali/clinici possono combinarlo con questionari più dettagliati.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di fornire una valutazione della soddisfazione dei pazienti adulti (≥16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel settembre del 2019. 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 UST.

[1] Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2019 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

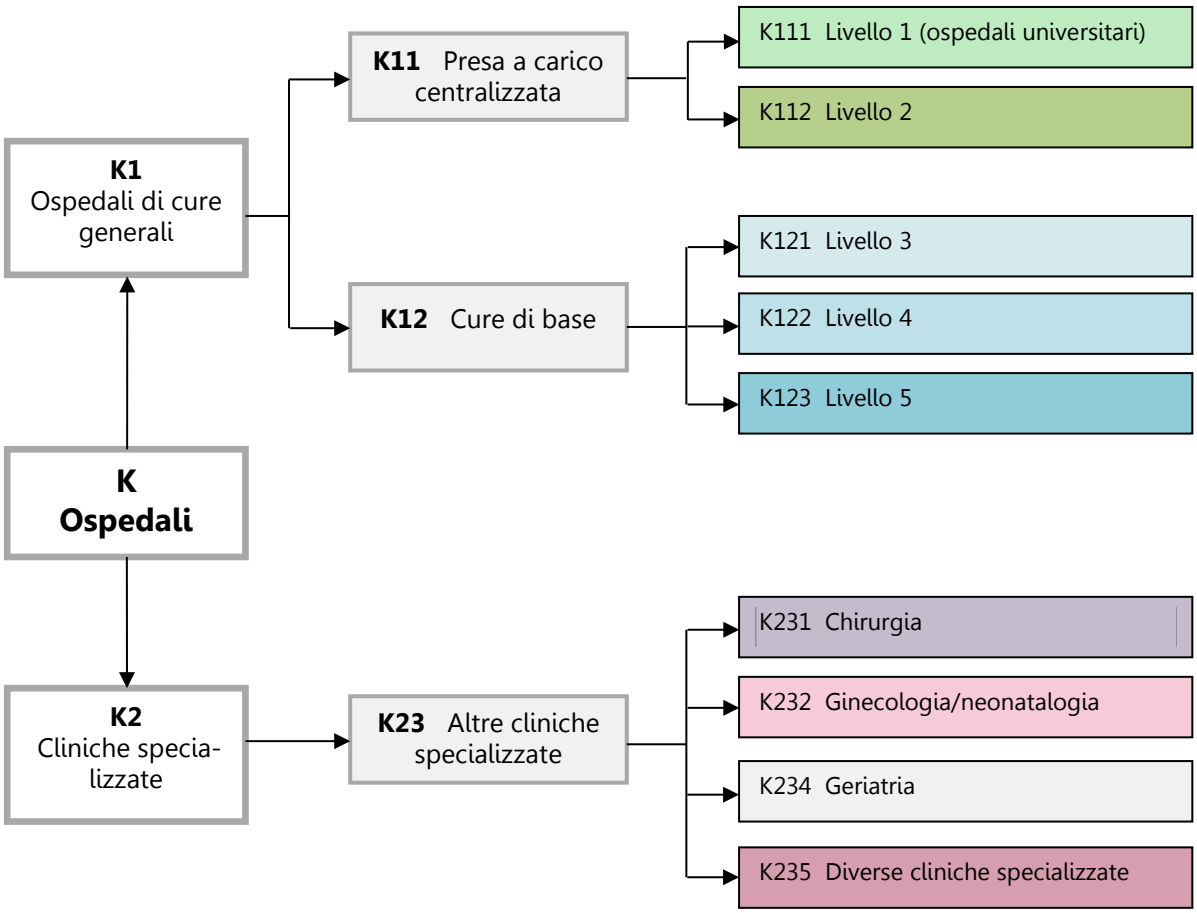
In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa inchiesta; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» (17).

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 2019. 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 allegato a pag. 75) 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 spedito per posta. Dal 2019, i pazienti possono scegliere tra la versione del questionario cartacea e quella online. Il questionario comprende sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

(1) Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)? *(Qualità delle cure)*
(2) Ha avuto la possibilità di porre delle domande? *(Possibilità di porre domande)*
(3) Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? *(Risposte comprensibili)*
(4) Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio? *(Spiegazioni farmaci)*
(5) Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale? *(Organizzazione dimissione)*
(6) Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale? *(Durata soggiorno in ospedale)*

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui alle domande da 1 a 5 è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli, mentre quella riguardante la domanda 6 su una scala di risposte a tre punti.
Le altre informazioni a disposizione oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (semiprivato/privato oppure di base), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano), lo stato di salute autovalutato dei pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente) e la destinazione al momento della dimissione (domicilio oppure altro luogo).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione
Le analisi descrittive comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposta e tasso di risposta a ogni domanda) e (b) la descrizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario, lo stato di salute autovalutato e la destinazione dei pazienti al momento della dimissione. Per queste variabili vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo a partire dal 2016. Sono infine illustrati risultati stratificati per fascia d'età per quanto concerne lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione.

Valutazione delle risposte (nel complesso e per categoria ospedaliera UST)
I risultati delle risposte alle domande sulla 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 negli allegati), 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 oltre alla soglia di significatività statistica (P-valore<0.05). Per questo motivo i test vengono applicati con moderatezza 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 fanno riferimento a una scala di valori possibili, questi ultimi danno 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.

Confronti nel tempo
Per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri vengono inoltre presentati confronti nel tempo (2016-2019) 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 gli ultimi 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 (2016-2019) per ogni categoria ospedaliera UST come pure per ogni ospedale/clinica individualmente sono presentati nel dettaglio negli allegati (risp. fig. 29-36 e tab. 15).

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; 5 = risposta più positiva). La domanda 6, che valuta la durata del ricovero, contempla soltanto tre livelli (troppo breve, adeguata, troppo lunga). Data questa differenza, i risultati relativi alla domanda 6 sono presentati sotto forma di percentuali anziché di medie.
Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, quasi sempre, a volte, raramente, 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 autovalutato e la destinazione al momento della dimissione.
Tutti gli ospedali e tutte le cliniche sono stati presi in considerazione e presentati nei grafici. Gli ospedali e le cliniche con un numero ridotto di questionari compilati (N<20) sono tuttavia chiaramente identificabili in questi grafici poiché l'interpretazione dei risultati basati su un effettivo ridotto è limitata. In tal caso, i limiti di controllo non sono illustrati.
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. 15).

Dati mancanti
Tutte le analisi sono state effettuate a partire dai dati a disposizione, ovvero i dati completi, senza imputazione. Nello specifico, per le medie relative alle domande (valore medio del collettivo totale e medie non aggiustate), i calcoli sono stati effettuati a partire da tutte le risposte valide; per il calcolo delle medie aggiustate, ciò significa che sono stati considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento.

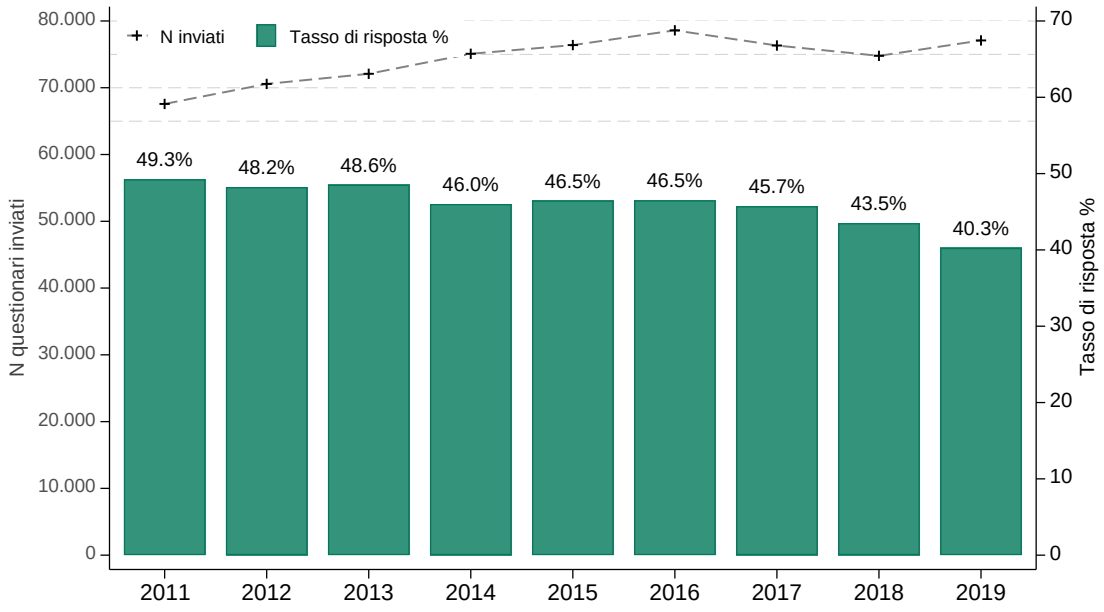
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2019

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2019 hanno partecipato 192 ospedali/cliniche (2018: 194). I risultati relativi a dieci di essi non possono essere pubblicati, ma tra i risultati completi delle misurazioni sono disponibili informazioni dettagliate. Dei 77 092 questionari inviati nel mese di settembre 2019, 31 050 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 40,3% (variazione del tasso di risposta (per ospedale/clinica) tra un minimo del 16,7% e un massimo dell'83,3%); 140 ospedali/cliniche partecipanti hanno raccolto più di 50 risposte e 25 meno di 20 (l'ospedale che non è stato in grado di determinare il numero di questionari distribuiti non è stato preso in considerazione nei calcoli). Mentre il tasso di risposta è inferiore a quello degli anni precedenti (differenza di 3,2 punti percentuali rispetto al 2018), il numero di questionari inviati è superiore a quello dell'anno precedente (74 927). Ciò significa che nello stesso periodo dell'anno il numero di dimissioni dall'ospedale è stato superiore. Occorre altresì segnalare che 333 risposte hanno dovuto essere escluse perché non valide.
La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2011 come pure del numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 2: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati (2011-2019)



Soltanto 1562 pazienti, ovvero il 5%, hanno scelto di rispondere al questionario online. L'età media dei partecipanti online è di 48 anni, ampiamente inferiore a quella dei partecipanti che hanno risposto al questionario utilizzando la versione cartacea (62 anni). Sono più inclini a rispondere online gli uomini (6% contro il 4% delle donne). I partecipanti che hanno risposto online, inoltre, ritengono di avere uno stato di salute migliore e rientrano più spesso al proprio domicilio rispetto ai partecipanti che hanno utilizzato la versione cartacea del questionario.

La tabella 1 di cui sotto illustra il tasso di risposta per categoria ospedaliera UST. I tassi meno elevati tra gli ospedali con oltre 1000 partecipanti risultano essere quelli degli ospedali universitari (K111).

Tabella 1: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST (2019)

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
K111	12'565	4'430	35.3%
K112	37'540	15'177	40.4%
K121	12'775	5'085	39.8%
K122	6'283	2'704	43.0%
K123	1'876	713	38.0%
K231	4'254	2'081	48.9%
K234	366	121	33.1%
K235	1'341	701	52.3%

Il 77% dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e l'88% ha compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche sociodemografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione. Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2018 e il 2019 sono presentati nelle figure 3 e 4. Le quote di questionari completi in funzione della categoria di ospedale, invece, figurano nella tabella 14 negli allegati.

Figura 3: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione

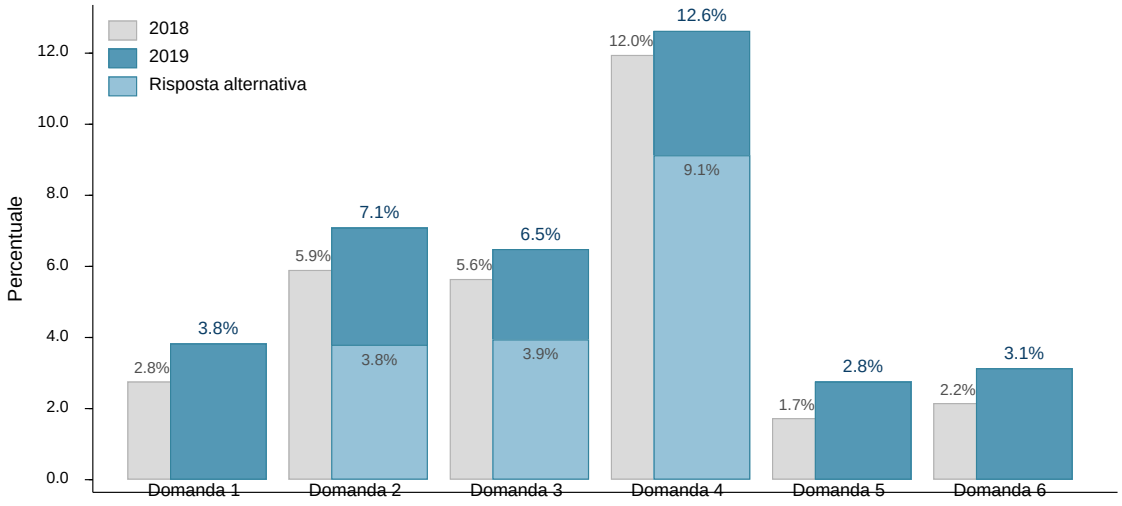
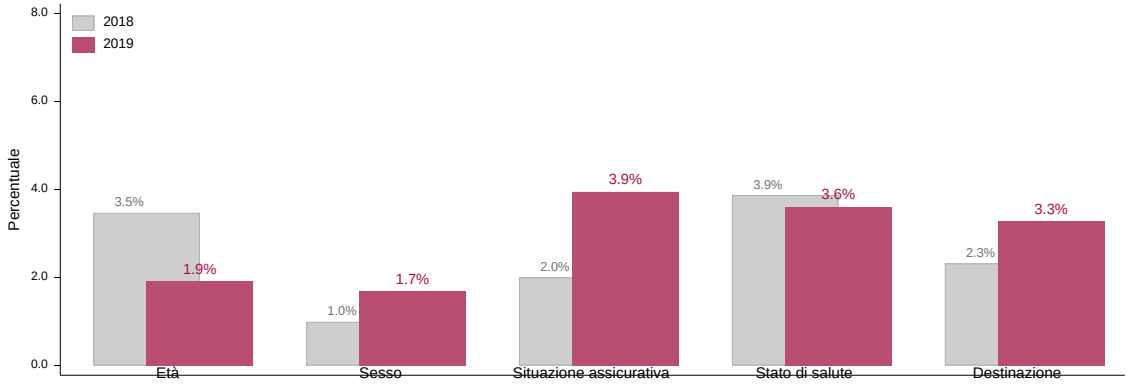


Figura 4: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici

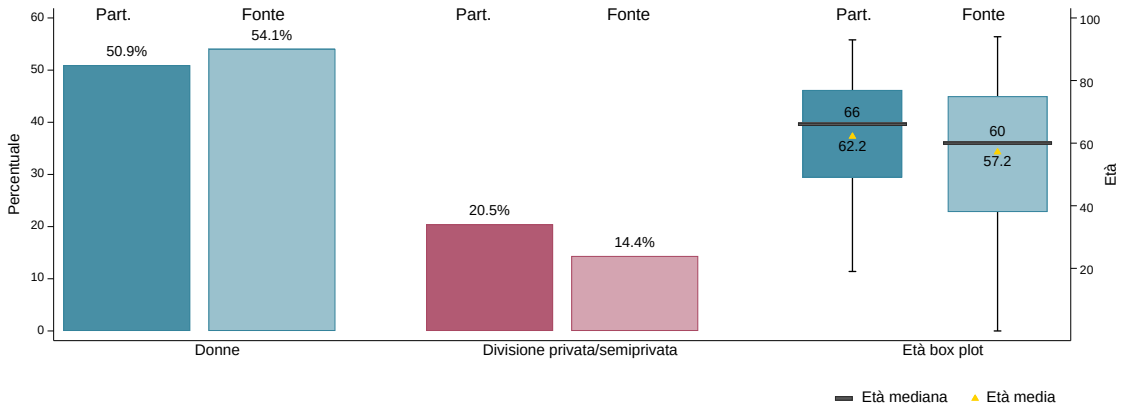


Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (40,3%) è inferiore a quello delle indagini precedenti.
- Poche persone (5%) hanno scelto di rispondere online.
- La qualità dei dati (in termini di quota di valori mancanti) ha registrato un leggero calo rispetto al 2018.

Per ottenere una stima della rappresentatività del campione di partecipanti, sei strutture hanno acconsentito di mettere a disposizione le variabili età, sesso e situazione assicurativa di tutti i pazienti ammissibili (la cosiddetta popolazione fonte; N=8987, ovvero il 12% della popolazione fonte totale). Nel grafico seguente (fig. 5) l'età, il sesso e la situazione assicurativa[3] dei partecipanti sono stati confrontati con quelli della popolazione fonte corrispondente.

Figura 5: confronto delle caratteristiche dei partecipanti con quelle della popolazione fonte



Nota: Part. = partecipanti (colore più scuro); Fonte = popolazione fonte (colore più chiaro). L'età è raffigurata sotto forma di diagramma a scatola e baffi (*box plot*): mediana e media; il rettangolo (scatola): dal primo al terzo quartile ed estensioni dall'1 al 99%.

Commento

- Mentre nel collettivo di partecipanti le donne sono leggermente sottorappresentate, le persone con divisione privata o semiprivata e quelle più anziane sono leggermente sovrarappresentate.

[3] situazione assicurativa relativa a cinque istituti

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

Le figure da 6 a 9 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra nel periodo 2016-2019. La tabella dettagliata corrispondente per la ripartizione delle fasce d'età si trova negli allegati (tab. 12).

Figura 6: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2016-2019)

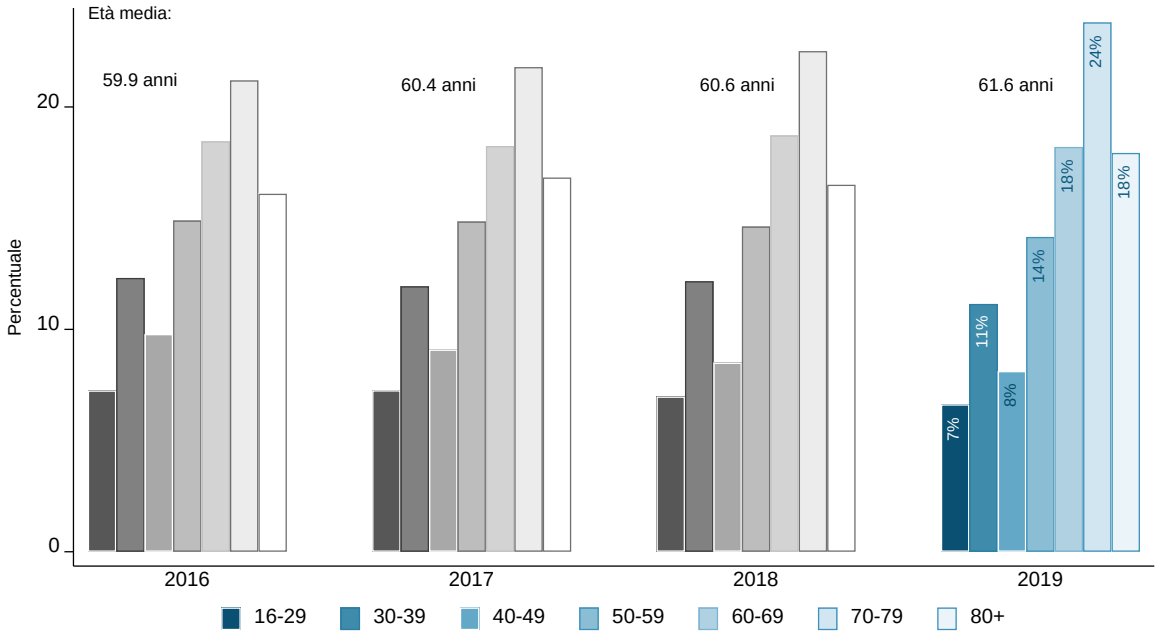
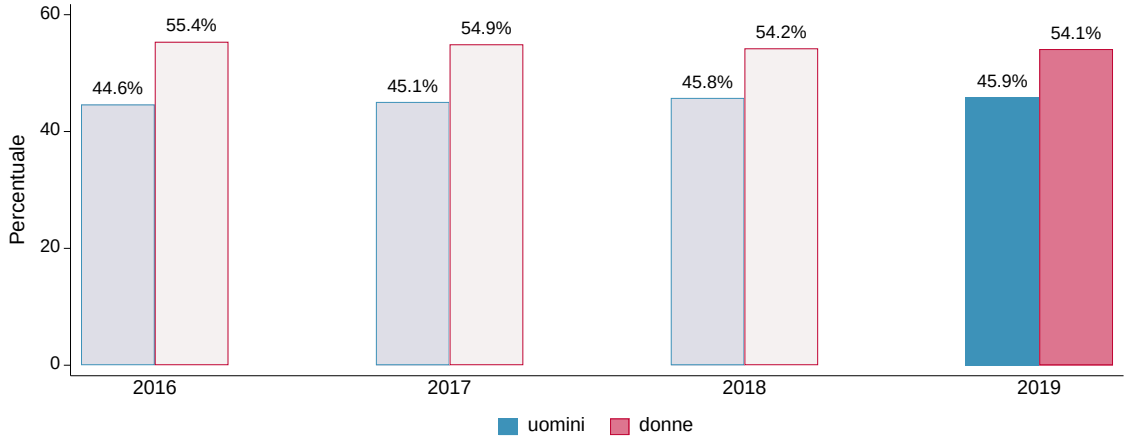


Figura 7: ripartizione del sesso dei partecipanti (2016-2019)



Commenti

- Nel 2019, l'età media registra nuovamente un leggerissimo incremento, con un discreto aumento della fascia d'età fra 70 e 79 anni.
- La quota femminile e maschile è rimasta stabile.

Figura 8: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2016-2019)

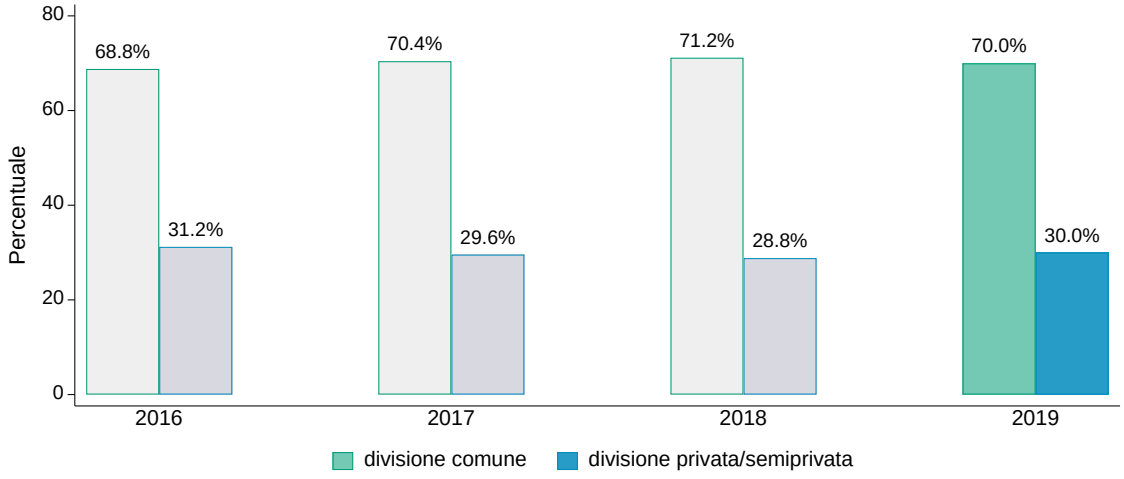
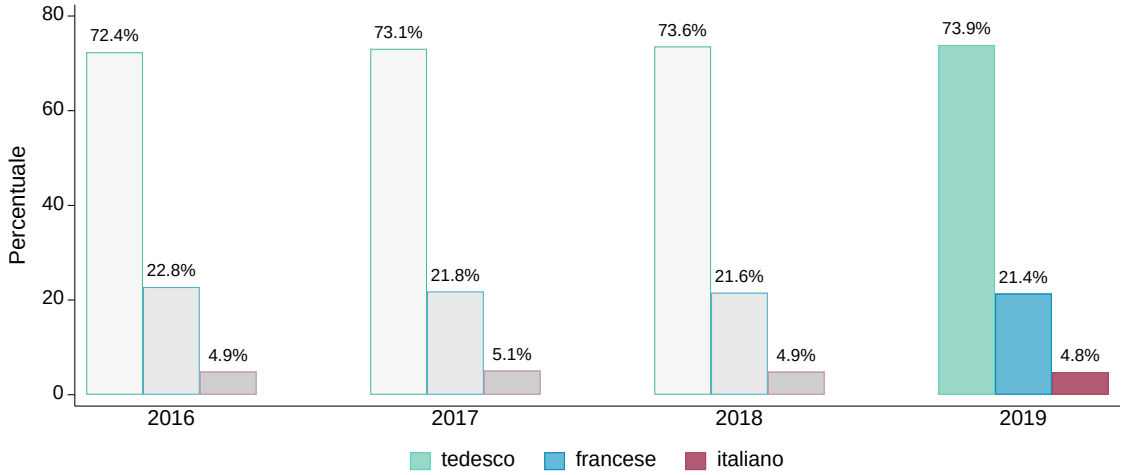


Figura 9: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2016-2019)



Commento

- Nel complesso la proporzione di pazienti con divisione comune è rimasta stabile, come pure il numero di questionari ritornati in funzione della lingua.

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

Di seguito vengono illustrati i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dai pazienti e la loro destinazione al momento della dimissione (fig. 10, 11 e 12). Queste variabili, disponibili dal 2016, sono presentate dapprima per anno e in seguito, per il 2019, per fascia d'età.

Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti (2016-2019)

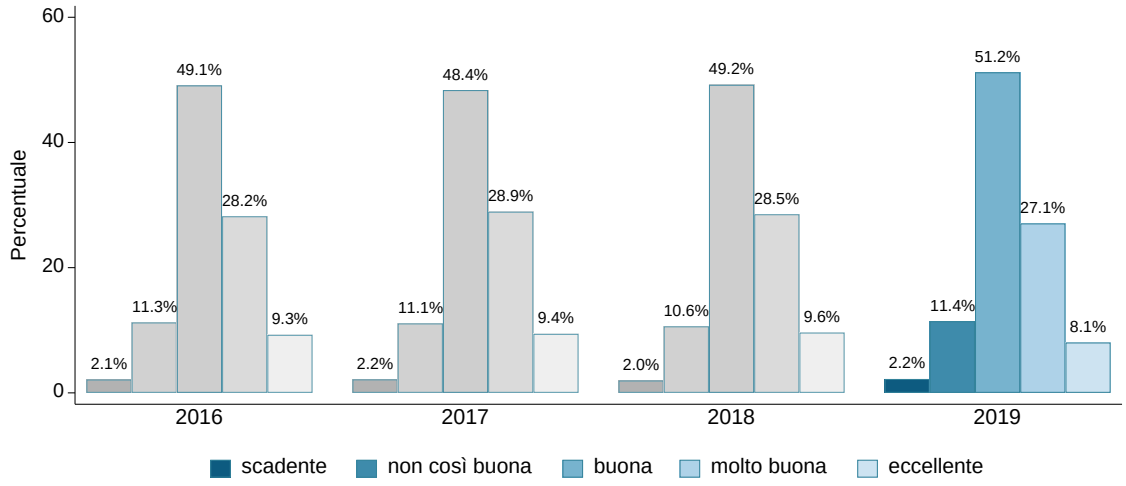


Figura 11: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età (2019)

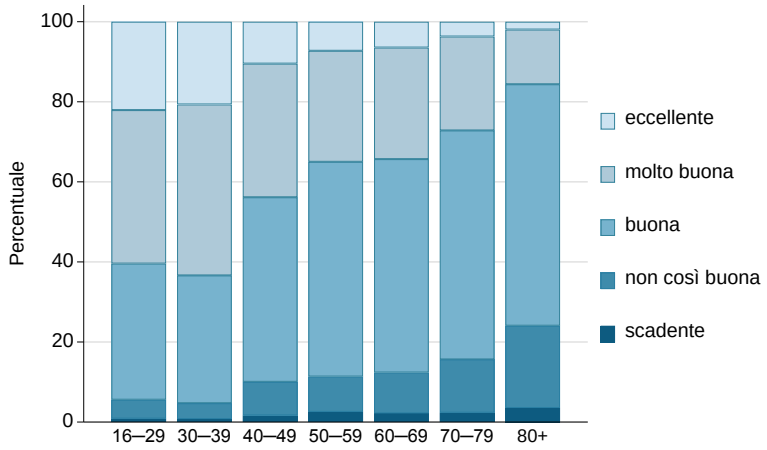
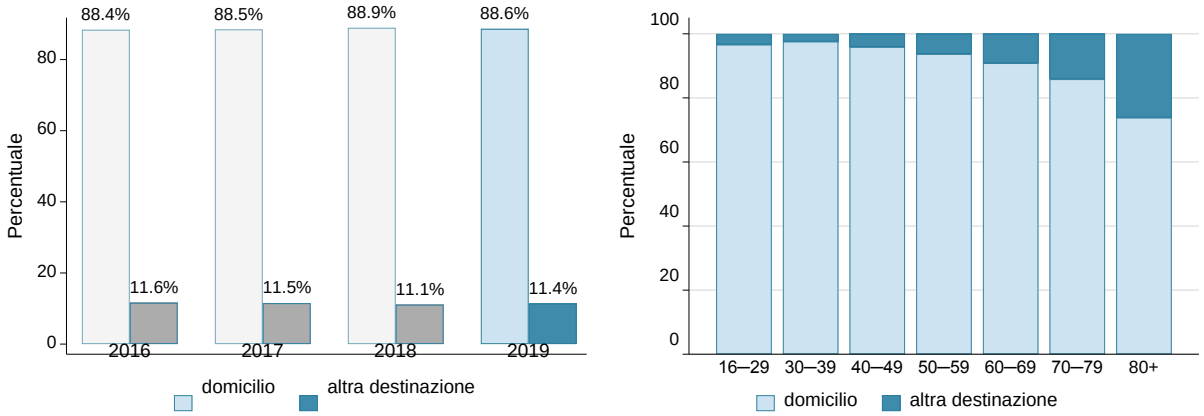


Figura 12: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età, 2019



Commenti

- La maggior parte dei partecipanti ritiene che il proprio stato di salute sia buono; un terzo afferma invece che è molto buono o eccellente. Queste proporzioni sono molto simili a quelle del 2018.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: soltanto il 5,6% dei pazienti tra i 16 e i 29 anni ritiene che sia non così buono o scadente, contro il 24,1% nel caso degli ultraottantenni.
- La grande maggioranza dei partecipanti (88,6%) è rientrata al proprio domicilio al termine del ricovero in ospedale. Tale proporzione è simile a quella dell'anno precedente.
- 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 2019

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. 13) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 2). Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, i risultati sono forniti unicamente sotto forma di percentuale.

Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda

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

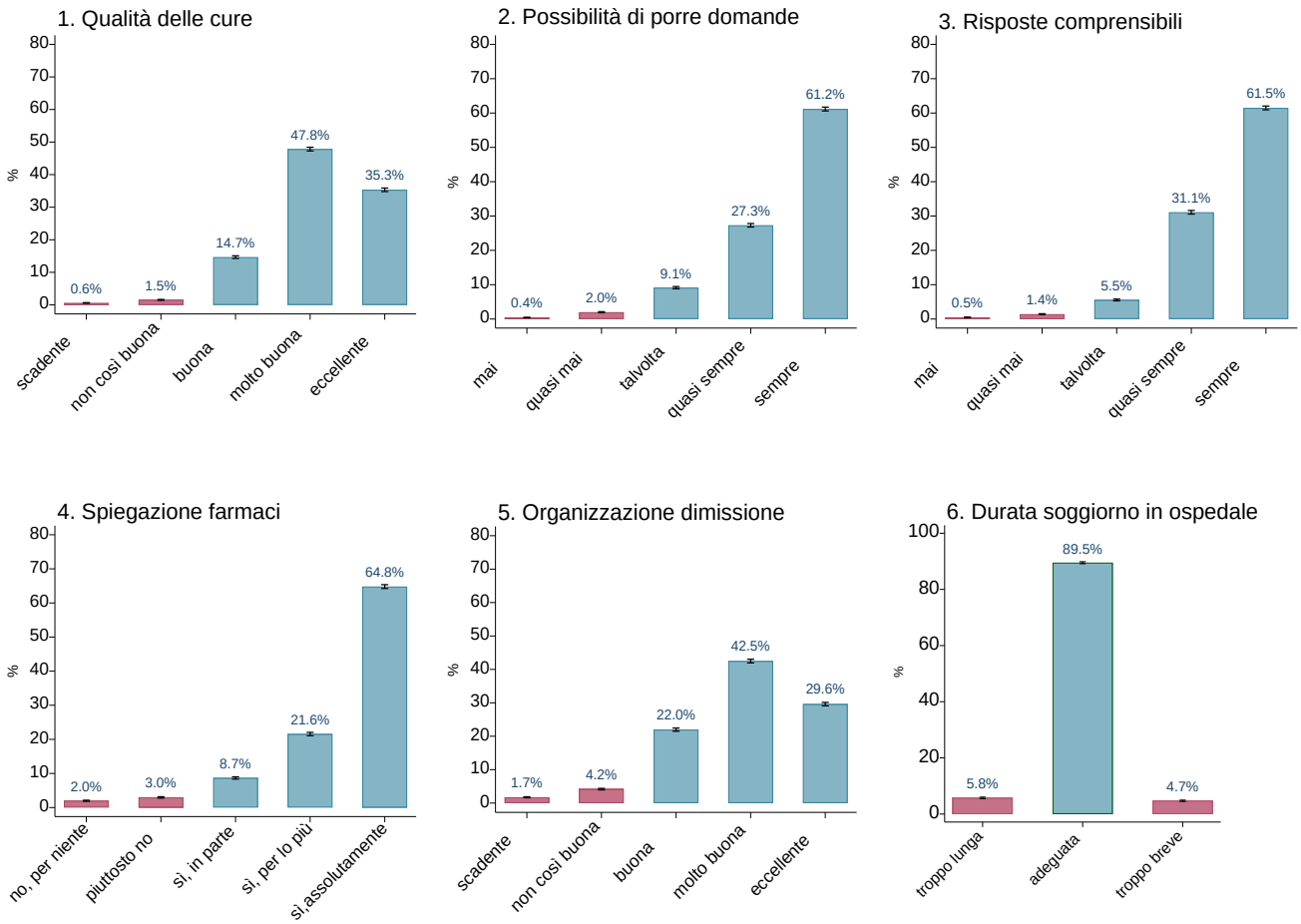


Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda

Numero di questionari ritornati: 31'130	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N= 31'130) miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	29'937	4.16	[4.15, 4.17]	2.1%	3.8%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	28'922	4.47	[4.46, 4.48]	2.4%	7.1%	3.8%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	29'110	4.52	[4.51, 4.53]	1.9%	6.5%	3.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	27'198	4.44	[4.43, 4.45]	5.0%	12.6%	9.1%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	30'271	3.94	[3.93, 3.95]	5.9%	2.8%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	30'154	89.51*	[89.16, 89.85]	10.5%*	3.1%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
***** 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».

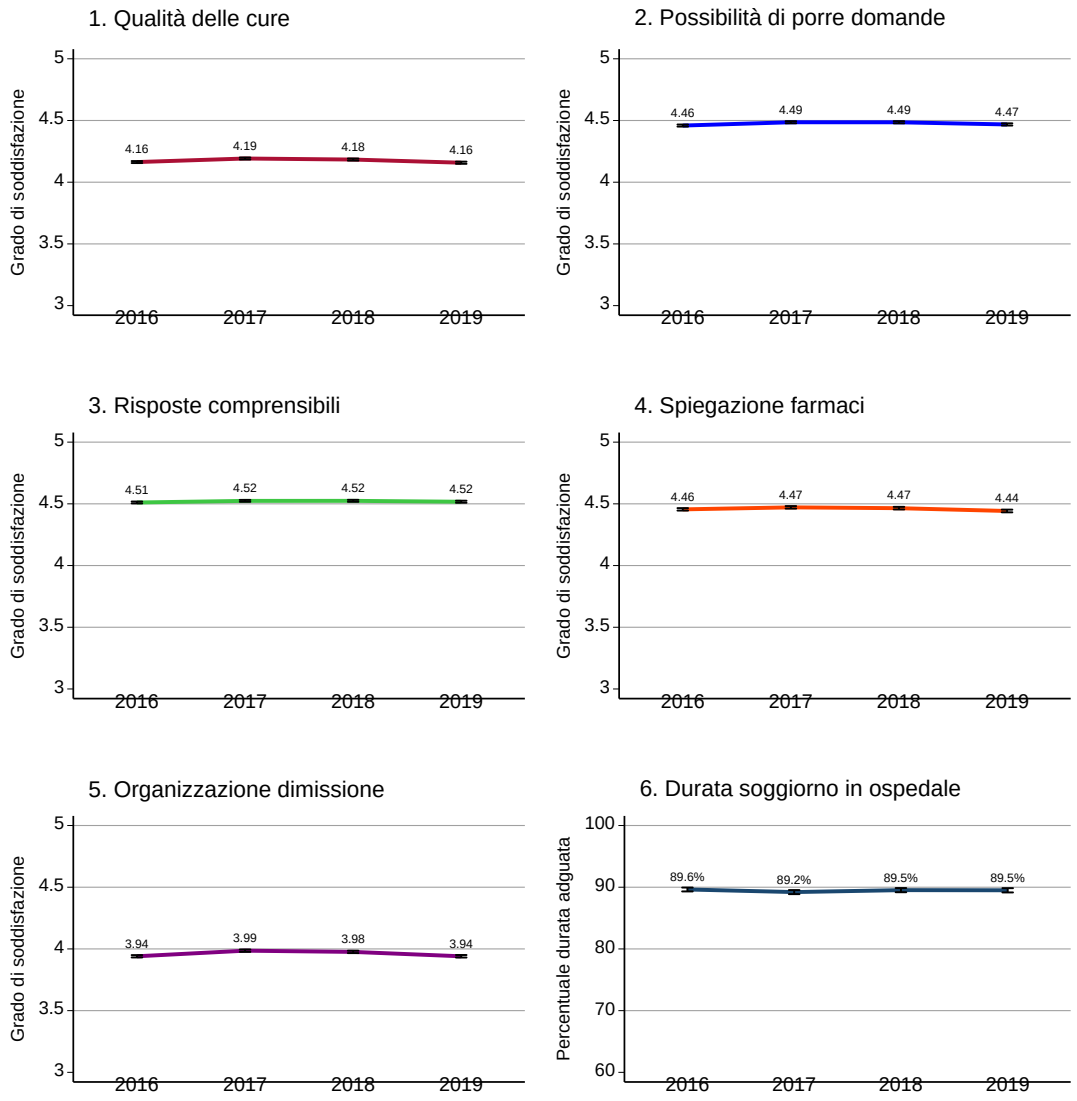
Commenti sui risultati globali

- 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 sulle spiegazioni in merito ai 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). Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (5,0 e 5,9%; senza confronti con la domanda 6, la cui scala di risposte è diversa e contempla soltanto tre livelli, cfr. commento di cui sopra).
- 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 61% dei pazienti.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dall'89,5% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 5,8 e 4,7% di essi.

3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti

Le medie 2016-2019 delle risposte alle cinque domande sulla soddisfazione con cinque possibilità di risposta (cfr. tab. 13 negli allegati) e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 14 per l'insieme dei pazienti. I risultati relativi alla domanda 6 (durata del ricovero) corrispondono alla percentuale di persone che hanno risposto «adeguata».

Figura 14: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta (2016-2019)



Commenti

- Le medie relative al grado di soddisfazione per le prime cinque domande sono rimaste ampiamente 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. Alla fine del capitolo, i risultati per categoria sono riassunti in un'unica tabella (tab. 11). L'andamento dei risultati nel periodo 2016-2019 è illustrato negli allegati, in funzione delle categorie ospedaliere UST.

La categoria K232 (Cliniche specializzate: ginecologia/neonatologia) è stata omessa in quanto comprendeva una sola clinica partecipante, che peraltro ha totalizzato meno di 50 risposte. Occorre inoltre sottolineare che fra il 2018 e il 2019 oltre 30 ospedali/cliniche sono stati attribuiti a una categoria ospedaliera UST diversa (i principali cambiamenti in ogni categoria sono segnalati di seguito).

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 4430 (14% del campione totale), per un tasso di risposta pari al 35,3%.

Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda

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

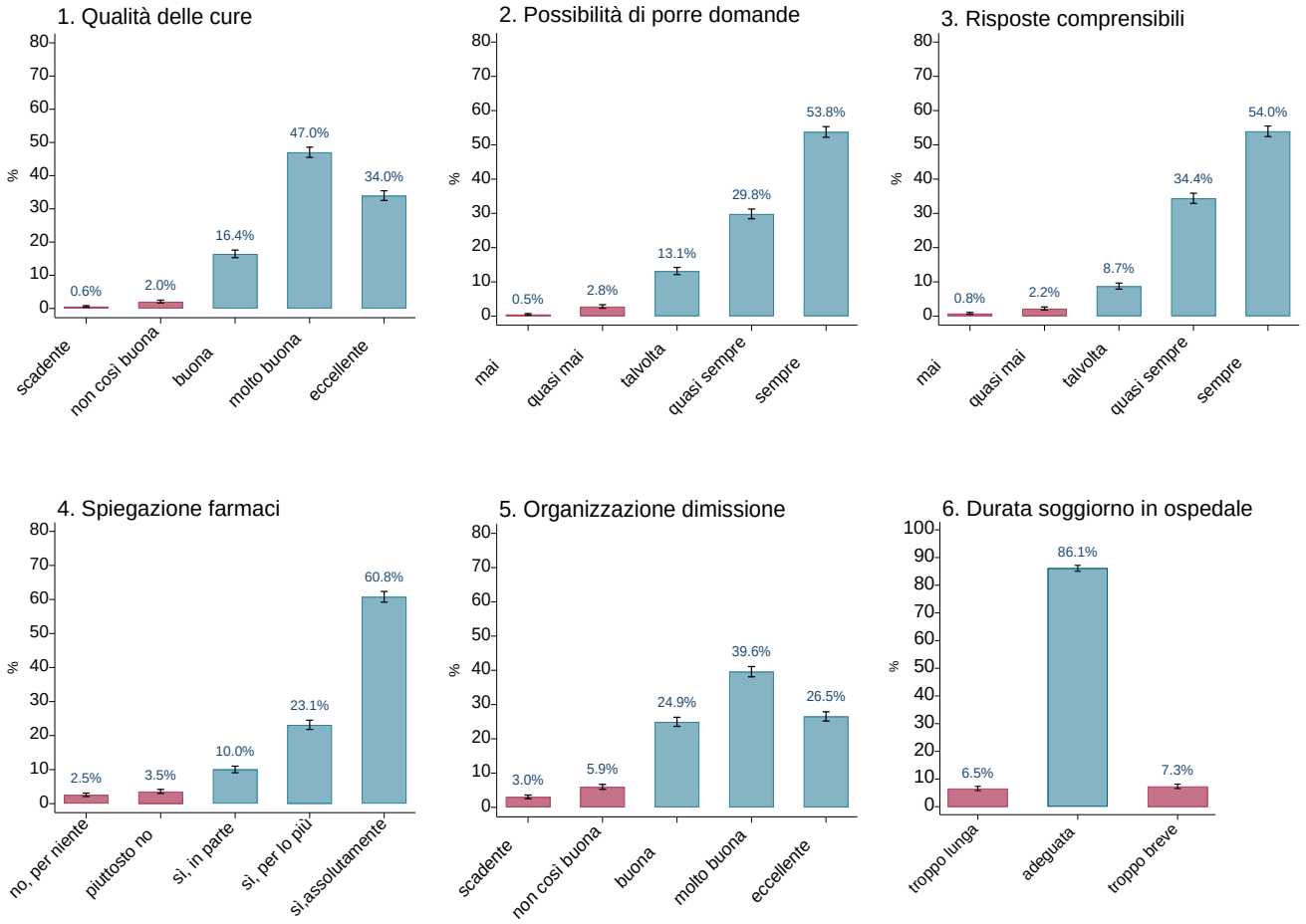


Tabella 3: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)

K111: 4'430 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N=4'430) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	4'058	4.12	[4.09, 4.14]	2.6%	8.4%	
2. Possibilità di porre domande	3'957	4.34	[4.31, 4.36]	3.3%	10.7%	2.9%
3. Risposte comprensibili	3'979	4.39	[4.36, 4.41]	2.9%	10.2%	2.7%
4. Spiegazione farmaci	3'728	4.36	[4.33, 4.39]	6.1%	15.8%	7.6%
5. Organizzazione dimissione	3'728	3.81	[3.78, 3.84]	8.9%	7.6%	
6. Durata soggiorno in ospedale	4'063	86.14*	[85.05, 87.17]	13.9%*	8.3%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai 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). Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 6,1 e 8,9%).
- 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; da più del 60% di essi nel caso della domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dall'86,1% dei partecipanti. Le risposte problematiche (13,9%) sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile, anche per quanto concerne la soddisfazione legata alla durata del ricovero (cfr. fig. 29 negli allegati).

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

La categoria K112 è quella con il numero maggiore di partecipanti, ovvero 15 177 (2018: 13 917) o quasi la metà del campione totale (48,8%). Comprende 67 ospedali/cliniche (2018: 56). Il tasso di risposta è pari al 40,4%.

Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda

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

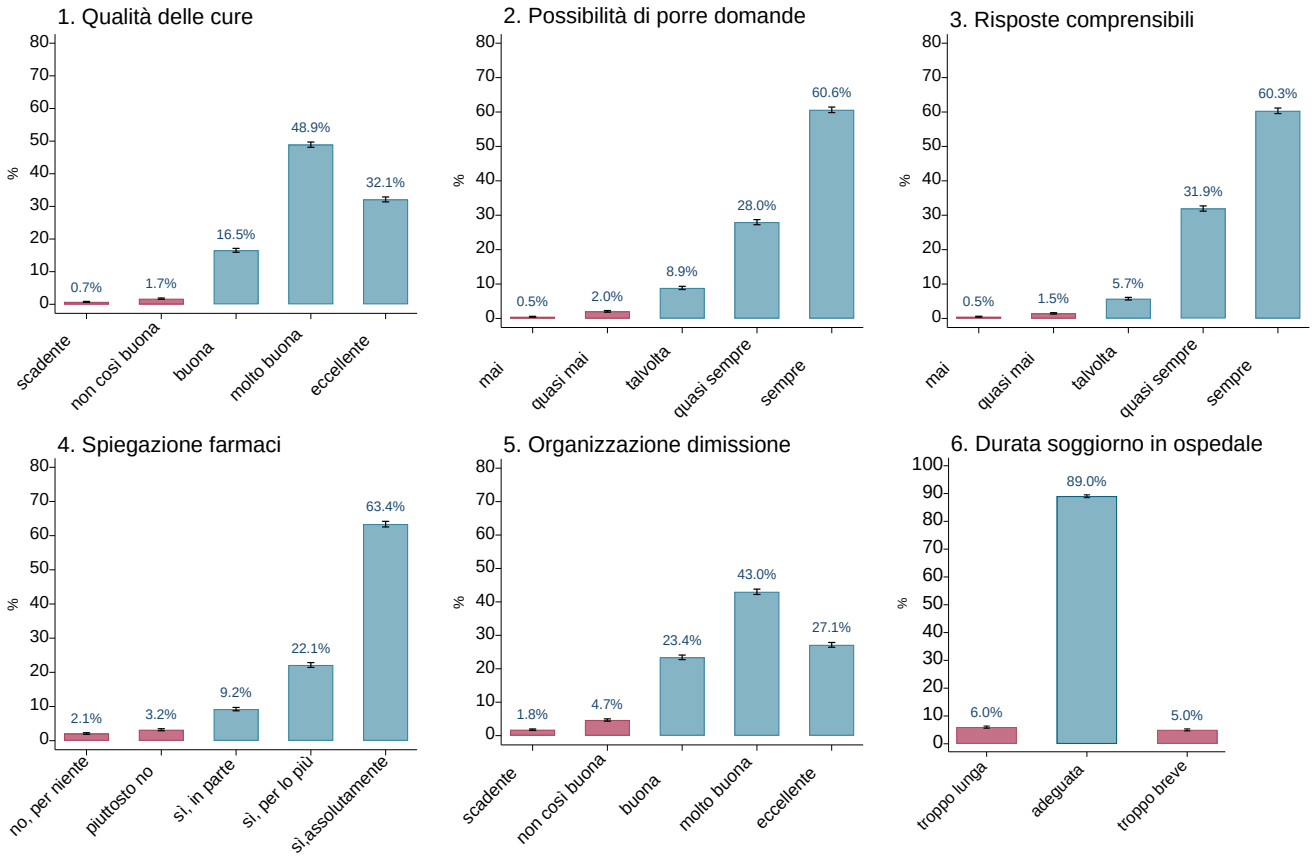


Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)

K112: 15'177 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N= 15'177) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	14'718	4.10	[4.09, 4.11]	2.4%	3.0%	
2. Possibilità di porre domande	14'237	4.46	[4.45, 4.48]	2.5%	6.2%	3.6%
3. Risposte comprensibili	14'358	4.50	[4.49, 4.51]	2.0%	5.4%	3.7%
4. Spiegazione farmaci	13'376	4.42	[4.40, 4.43]	5.3%	11.9%	8.9%
5. Organizzazione dimissione	14'895	3.89	[3.88, 3.91]	6.4%	1.9%	
6. Durata soggiorno in ospedale	14'801	89.04*	[88.53, 89.53]	11.0%*	2.5%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai 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). Le domande 5 e 4 (6,4 e 5,3%) sono quelle che presentano il tasso di risposta più elevato.
- 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.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dall'89% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 6,0 e dal 5,0% di essi.
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST 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. 30 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 31 ospedali/cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (il 16% del campione totale) hanno ritornato 5085 questionari, per un tasso di risposta del 39,8%.

Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda

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

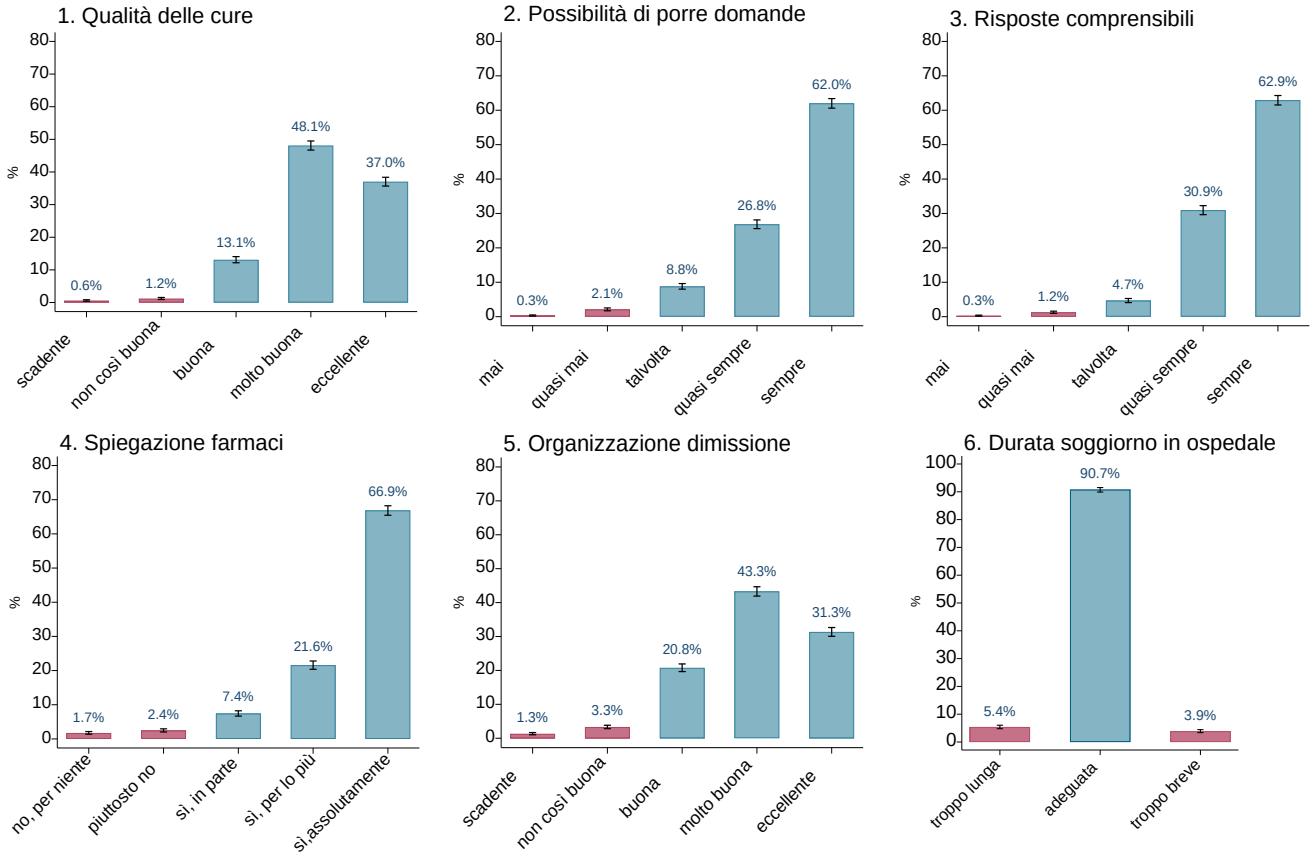


Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)

K121: 5'085 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N=5'085) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	4'919	4.20	[4.18, 4.22]	1.8%	3.3%	
2. Possibilità di porre domande	4'706	4.48	[4.46, 4.50]	2.4%	7.5%	4.5%
3. Risposte comprensibili	4'751	4.55	[4.53, 4.57]	1.5%	6.6%	4.9%
4. Spiegazione farmaci	4'411	4.49	[4.47, 4.52]	4.2%	13.3%	10.5%
5. Organizzazione dimissione	4'971	4.00	[3.98, 4.03]	4.6%	2.2%	
6. Durata soggiorno in ospedale	4'981	90.74*	[89.91, 91.52]	9.3%*	2.0%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

Commenti sulla categoria K121

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulle spiegazioni in merito ai 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). Le domande 5 e 4 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 4,6 e 4,2).
- 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; da quasi il 67% di essi nel caso della domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 90,7% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 5,4 e dal 3,9% di essi.
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per le domande da 1 a 5. Nel corso di questi quattro anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 31 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 24 ospedali/cliniche (2018: 34). In totale, i pazienti di questa categoria (l'8,7% del campione totale) hanno ritornato 2704 questionari (2018: 4106), per un tasso di risposta del 43%.

Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda

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

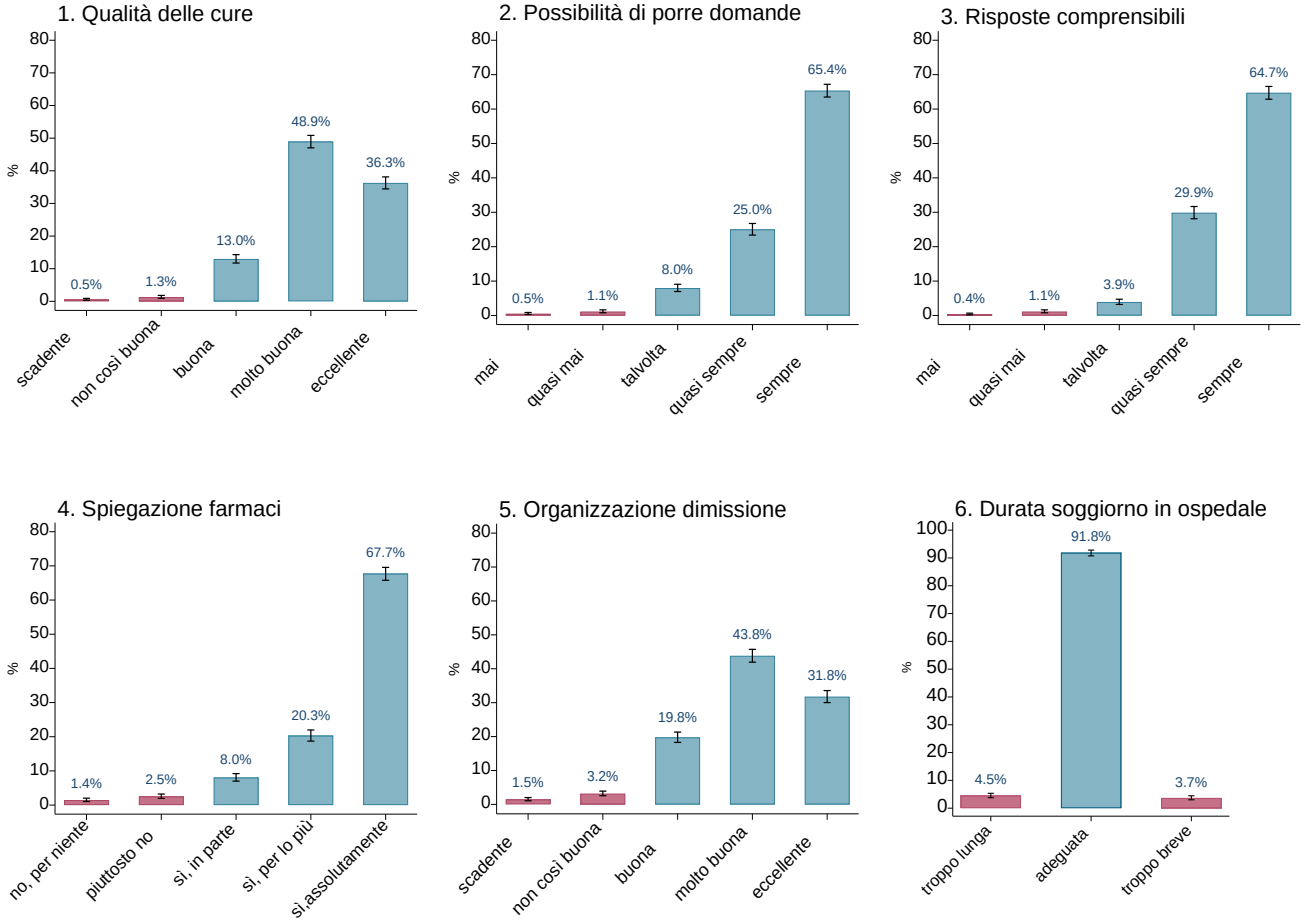


Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)

K122: 2'704 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N=2'704) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	2'622	4.19	[4.16, 4.22]	1.8%	3.0%	
2. Possibilità di porre domande	2'538	4.54	[4.51, 4.56]	1.7%	6.1%	3.7%
3. Risposte comprensibili	2'538	4.57	[4.55, 4.60]	1.5%	6.1%	4.1%
4. Spiegazione farmaci	2'350	4.50	[4.47, 4.54]	4.0%	13.1%	10.8%
5. Organizzazione dimissione	2'647	4.01	[3.98, 4.05]	4.6%	2.1%	
6. Durata soggiorno in ospedale	2'650	91.85*	[90.74, 92.83]	8.2%*	2.0%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai 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). Questi livelli superano comunque i 4 punti. Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 4,0 e 4,6%).
- 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 60% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 91,9% dei partecipanti; le risposte problematiche (8,2%) sono ripartite in modo perlopiù equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile dal 2016 per tutte le domande. Nel corso di questi quattro anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 32 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 19 ospedali/cliniche (2018: 26). In totale, i pazienti di questa categoria (il 2,4% del campione totale) hanno ritornato 793 questionari (2018: 1793; 6%), per un tasso di risposta pari al 38%.

Figura 19: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda

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

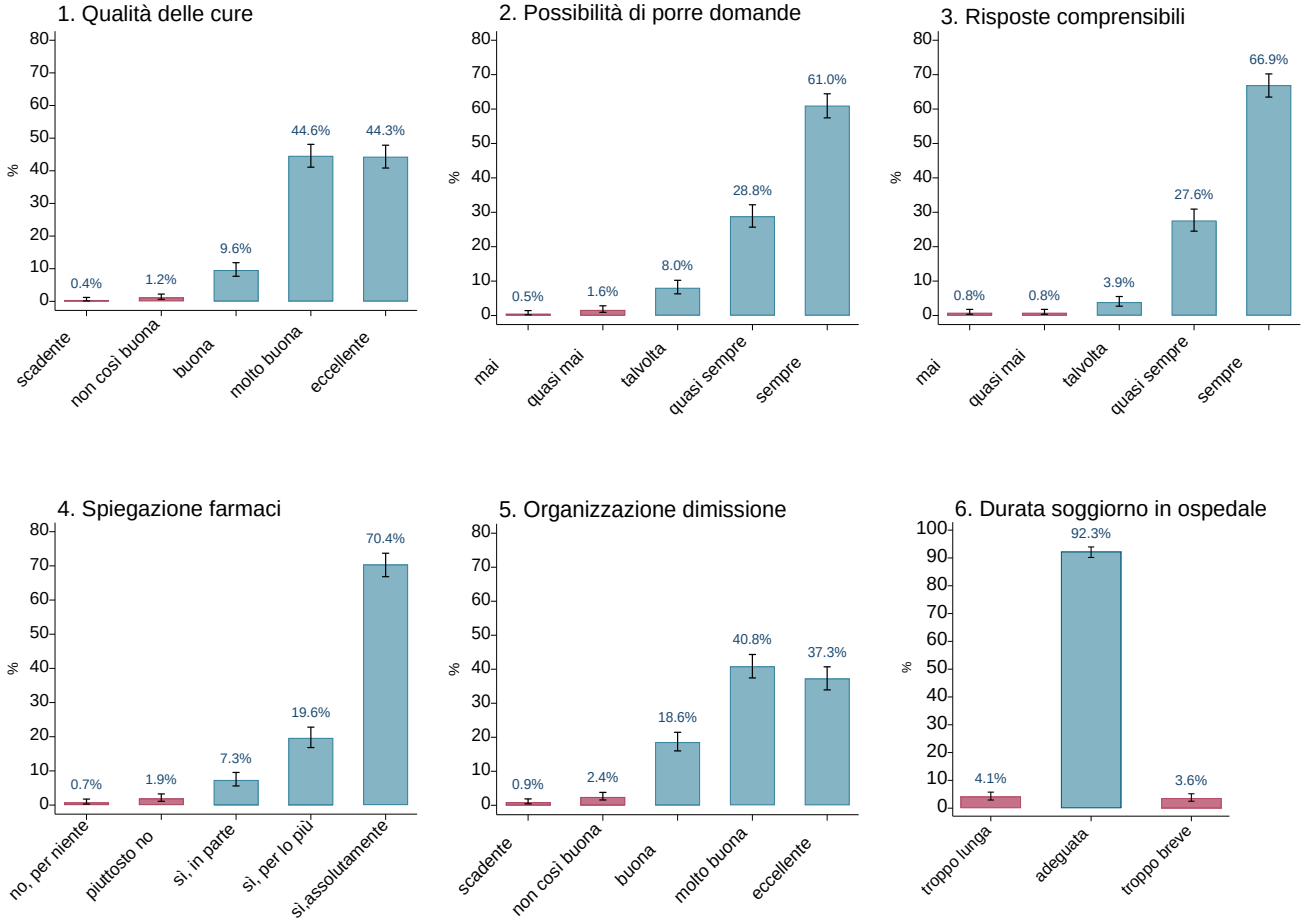


Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)

K123: 793 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N=793) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	774	4.31	[4.26, 4.36]	1.6%	2.4%	
2. Possibilità di porre domande	746	4.48	[4.43, 4.54]	2.1%	5.9%	3.7%
3. Risposte comprensibili	750	4.59	[4.54, 4.64]	1.6%	5.4%	3.8%
4. Spiegazione farmaci	682	4.57	[4.51, 4.63]	2.6%	14.0%	11.6%
5. Organizzazione dimissione	781	4.11	[4.05, 4.17]	3.3%	1.5%	
6. Durata soggiorno in ospedale	777	92.28*	[90.18, 93.96]	7.7%*	2.0%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai 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). Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 2,6 e 3,3%).
- 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 60% dei pazienti; da più del 70% nel caso della domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci. La domanda 5 è l'unica che corrisponde a una ripartizione normale.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 92,3% dei partecipanti; le risposte problematiche (7,7%) sono ripartite in modo perlopiù equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST di ospedali/cliniche è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi quattro anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 33 negli allegati).
- Poiché molti ospedali/cliniche sono stati attribuiti a una categoria ospedaliera UST diversa, rispetto al 2018 questa categoria rappresenta una quota meno ampia del campione totale di partecipanti.

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

Questa categoria comprende 25 ospedali/cliniche (2018: 27). In totale, i pazienti di questa categoria (il 6,7% del campione totale) hanno ritornato 2546 questionari (2018: 2546), per un tasso di risposta del 48,9%.

Figura 20: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231: ripartizione delle risposte per domanda

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

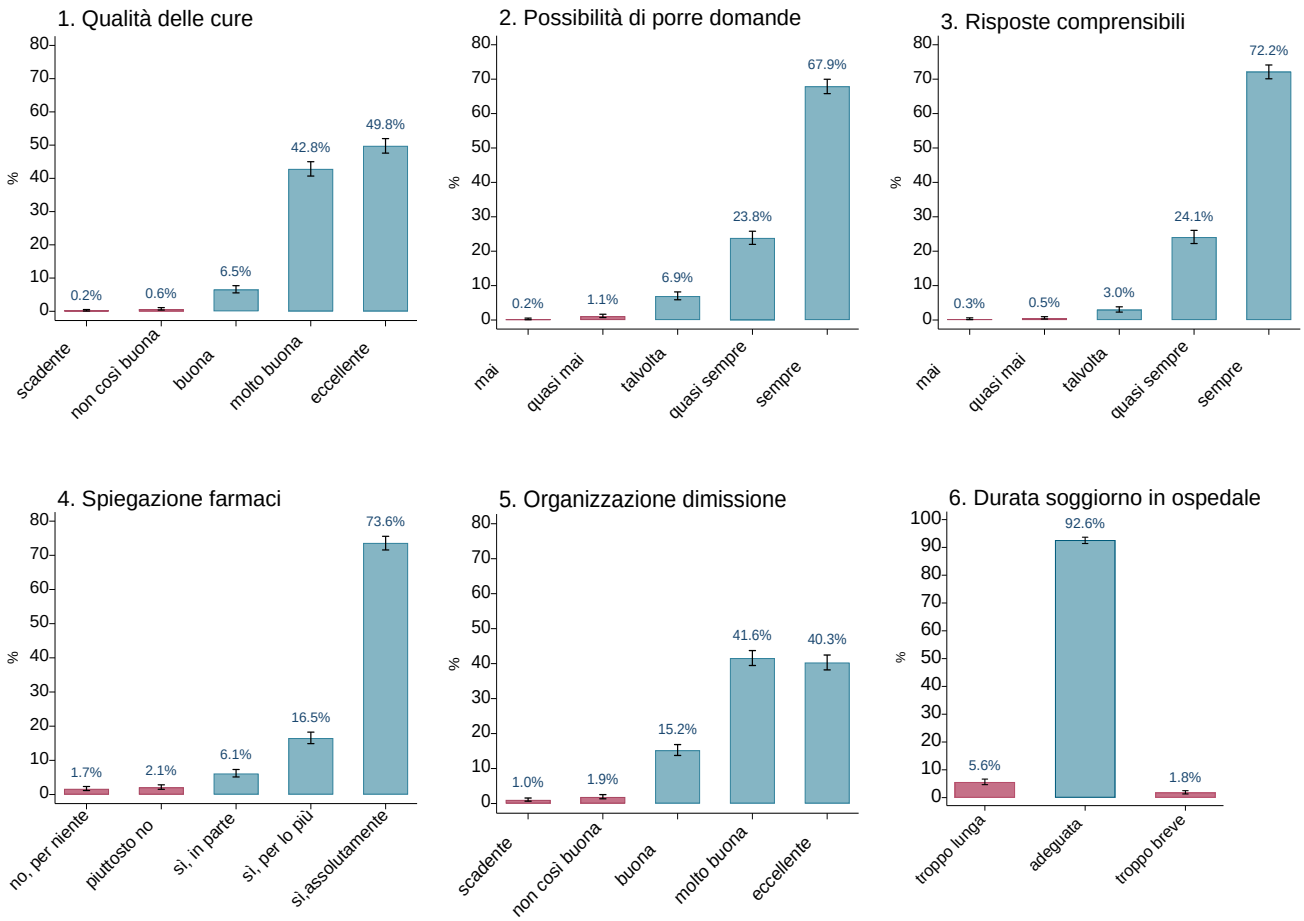


Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)

K231: 2'081 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N= 2'081) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	2'017	4.41	[4.38, 4.44]	0.8%	3.1%	
2. Possibilità di porre domande	1'917	4.58	[4.55, 4.61]	1.3%	7.9%	5.7%
3. Risposte comprensibili	1'918	4.67	[4.65, 4.70]	0.8%	7.8%	5.8%
4. Spiegazione farmaci	1'872	4.58	[4.55, 4.62]	3.7%	10.0%	8.3%
5. Organizzazione dimissione	2'049	4.18	[4.15, 4.22]	2.9%	1.5%	
6. Durata soggiorno in ospedale	2'043	92.61*	[91.39, 93.67]	7.3%*	1.8%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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 ben al di sopra dei 4 punti), seguita dalla qualità delle cure (domanda 1). Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 3,7 e 2,9%).
- 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 60% dei pazienti. Per la domanda 1, la maggior parte dei partecipanti (quasi il 50%) ha selezionato la possibilità di risposta più elevata. La domanda 5 è l'unica che non presenta un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 92,6% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 5,6 e dall'1,8% di essi.
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi quattro anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 34 negli allegati).

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

Questa categoria comprende soltanto sette ospedali/cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (meno dell'1% del campione totale) hanno ritornato 121 questionari, per un tasso di risposta del 33,1%. 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 21: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234: ripartizione delle risposte per domanda

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

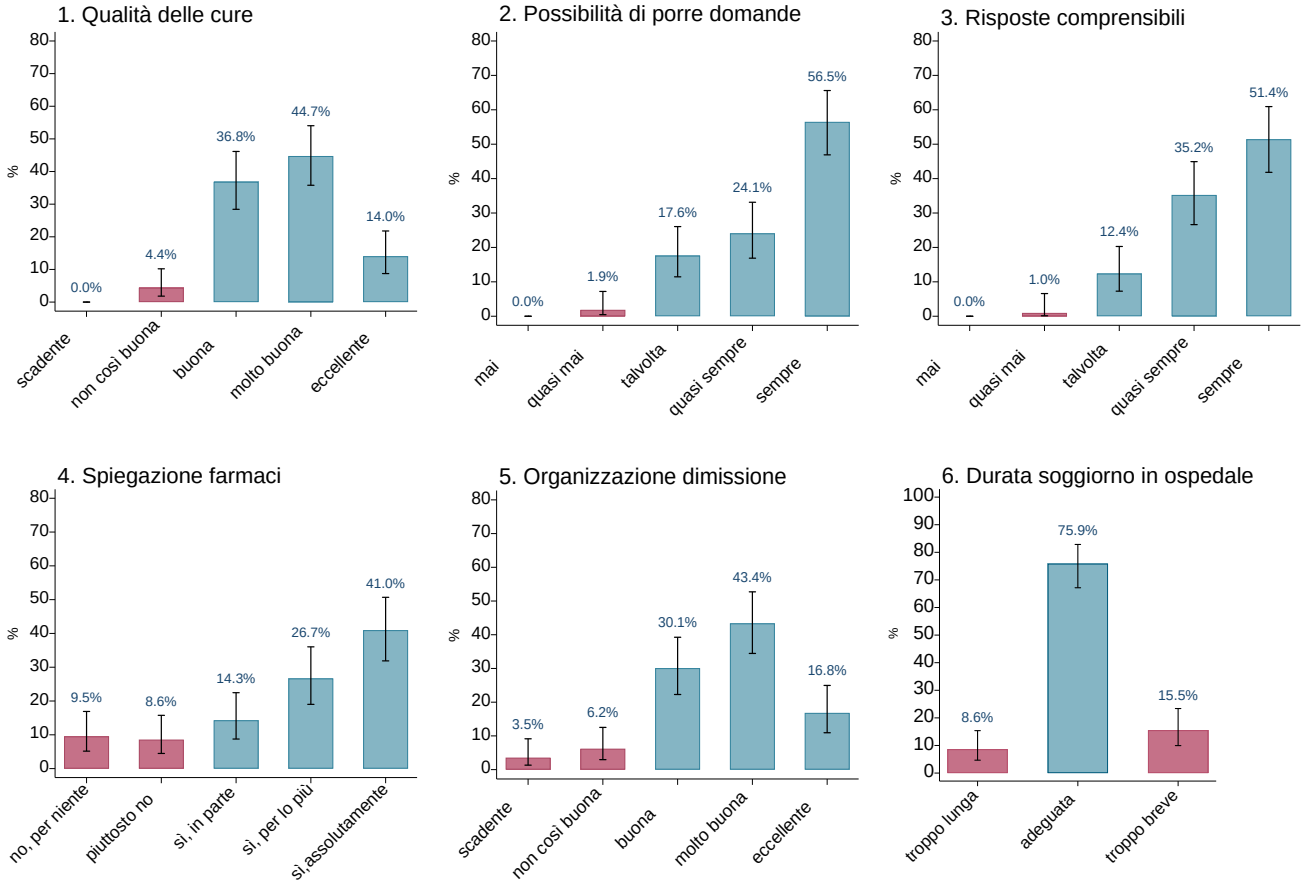


Tabella 9 : risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)

K234: 121 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N=121) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	114	3.68	[3.54, 3.83]	4.4%	5.8%	
2. Possibilità di porre domande	108	4.35	[4.19, 4.51]	1.9%	10.7%	7.4%
3. Risposte comprensibili	105	4.37	[4.23, 4.51]	1.0%	13.2%	11.6%
4. Spiegazione farmaci	105	3.81	[3.55, 4.06]	18.1%	13.2%	5.0%
5. Organizzazione dimissione	113	3.64	[3.46, 3.82]	9.7%	6.6%	
6. Durata soggiorno in ospedale	116	75.86*	[67.16, 82.85]	24.1%*	4.1%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

Commenti sulla categoria K234

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione abbastanza elevato, comunque con tre domande con medie al di sotto di 4.
- L'ampiezza degli intervalli di confidenza è marcata a causa dell'effettivo ridotto (121 questionari ritornati) 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, registrando la quota di risposte problematiche meno elevato.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) e la qualità delle cure (domanda 1) hanno ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato. Le domande 4 e 5 presentano una quota di risposte problematiche molto elevata (risp. 18,1 e 9,7%).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata soltanto dal 75,9% dei partecipanti. È stata giudicata più spesso «troppo breve» (15,5%) che «troppo lunga» (8,6%).
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile dal 2016 per tutte le domande. Nel corso di questi quattro anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 35 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 13 cliniche (2018: 8). In totale, i pazienti di questa categoria (il 2,3% del campione totale) hanno ritornato 701 questionari (2018: 173), per un tasso di risposta pari al 52,3%.

Figura 22: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235: ripartizione delle risposte per domanda

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

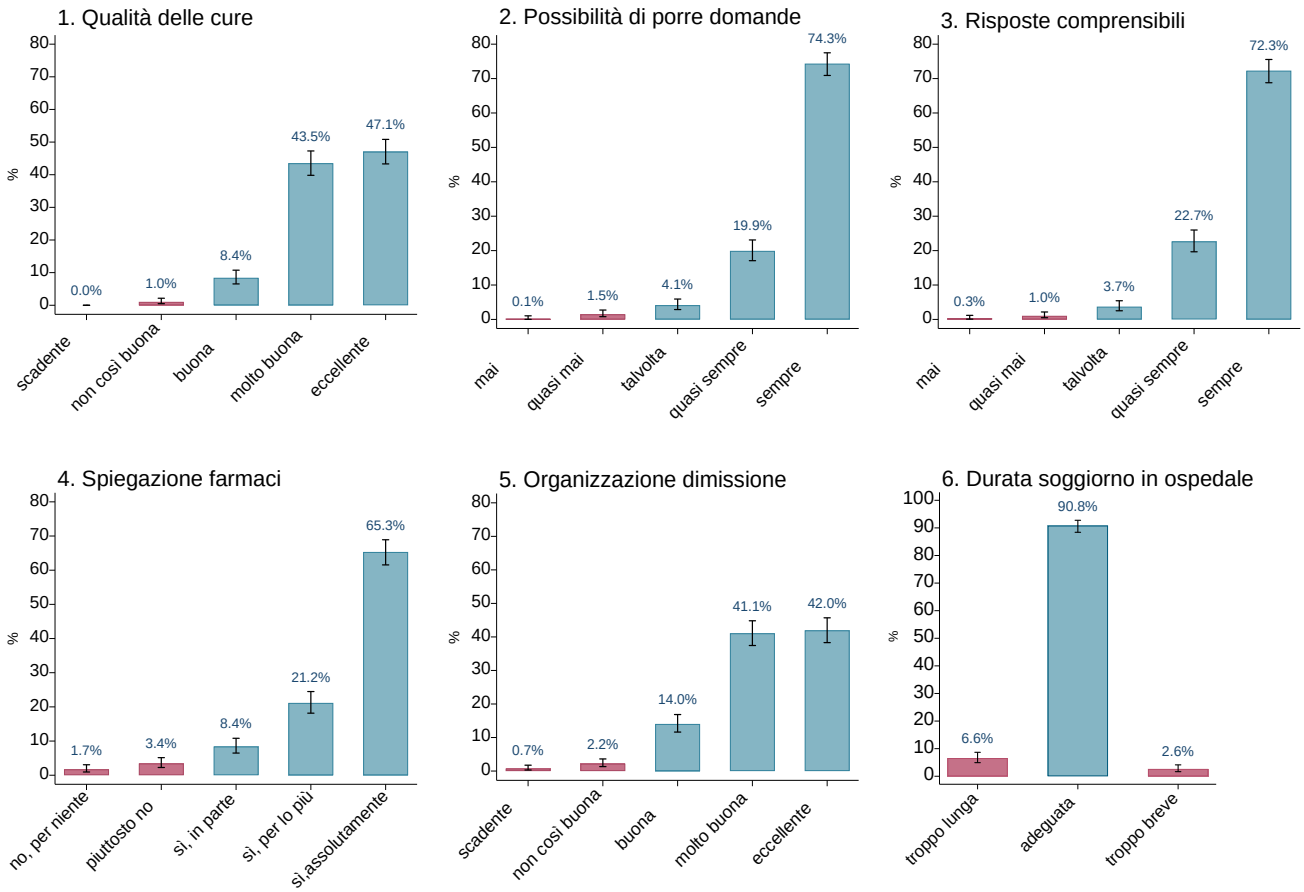


Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche)

K235: 701 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta[§] (N=701) miss.	alt.
1. Qualità delle cure	678	4.37	[4.31, 4.42]	1.0%	3.3%	
2. Possibilità di porre domande	678	4.67	[4.62, 4.72]	1.6%	3.3%	2.1%
3. Risposte comprensibili	675	4.66	[4.61, 4.70]	1.3%	3.7%	2.6%
4. Spiegazione farmaci	643	4.45	[4.38, 4.52]	5.1%	8.3%	6.6%
5. Organizzazione dimissione	684	4.21	[4.15, 4.27]	2.9%	2.4%	
6. Durata soggiorno in ospedale	686	90.82*	[88.41, 92.76]	9.2%*	2.1%	

N valutati: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).
Senza risposta[§]: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere farmaci» (domanda 4).
* 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».

Commenti sulla categoria K235

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) 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). La domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci (domanda 4), invece, è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (5,1%).
- Per le domande 2, 3 e 4 è stato osservato un effetto plafond molto marcato: la proporzione di pazienti che hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato supera il 65%.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 90,8% dei partecipanti. È invece stata giudicata «troppo lunga» dal 6,6% e «troppo breve» dal 2,6% dei partecipanti.
- Andamento 2016-2019: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi quattro anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 36 negli allegati).

Tabella 11: sintesi dei risultati delle diverse categorie ospedaliere UST

Categorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Domanda 1	4.12	4.10	4.20	4.19	4.31	4.41	3.68	4.37
Domanda 2	4.34	4.46	4.48	4.54	4.48	4.58	4.35	4.67
Domanda 3	4.39	4.50	4.55	4.57	4.59	4.67	4.37	4.66
Domanda 4	4.36	4.42	4.49	4.50	4.57	4.58	3.81	4.45
Domanda 5	3.81	3.89	4.00	4.01	4.11	4.18	3.64	4.21
Domanda 6	86.1%	89.0%	90.7%	91.8%	92.3%	92.6%	75.9%	90.8%
Numero di cliniche/ospedali	5	67	31	24	19	25	7	13
N medio	2513	560	412	262	103	170	52	103

Nota: per le domande da 1 a 5, valori medi relativi alla soddisfazione; per la domanda 6, proporzione di risposte positive.
Numero di cliniche/ospedali: numero di ospedali/cliniche (sedi) in questa categoria.
N medio: numero medio di questionari inviati per ospedale/clinica in questa categoria.

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

Le figure da 23 a 28 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali/tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) di tutti gli ospedali/tutte 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. 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. 23-28): spiegazioni

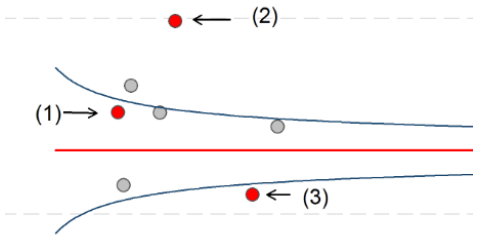
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Se sono stati ottenuti risultati paradossali (>5), possibili in presenza di campioni molto ridotti, le medie aggiustate vengono fissate a 5.
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame.
- La linea rossa orizzontale corrisponde al valore medio del collettivo totale e funge da valore di riferimento. Il valore medio del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie degli ospedali.
- 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 per i quali sono disponibili meno di 20 risposte complete per le analisi aggiustate sono raffigurati da cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- 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 ospedaliera 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 UST (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 del 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 negli allegati. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto 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 (a ds.).

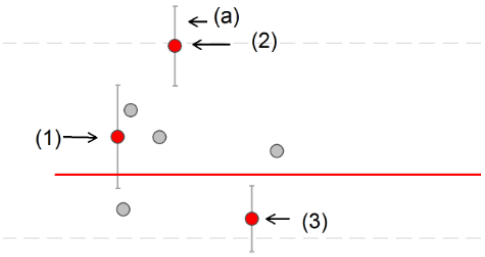
Grafico a imbuto



- 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 globale, la differenza rispetto alla media globale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).

Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95%



- Per ogni ospedale/clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).

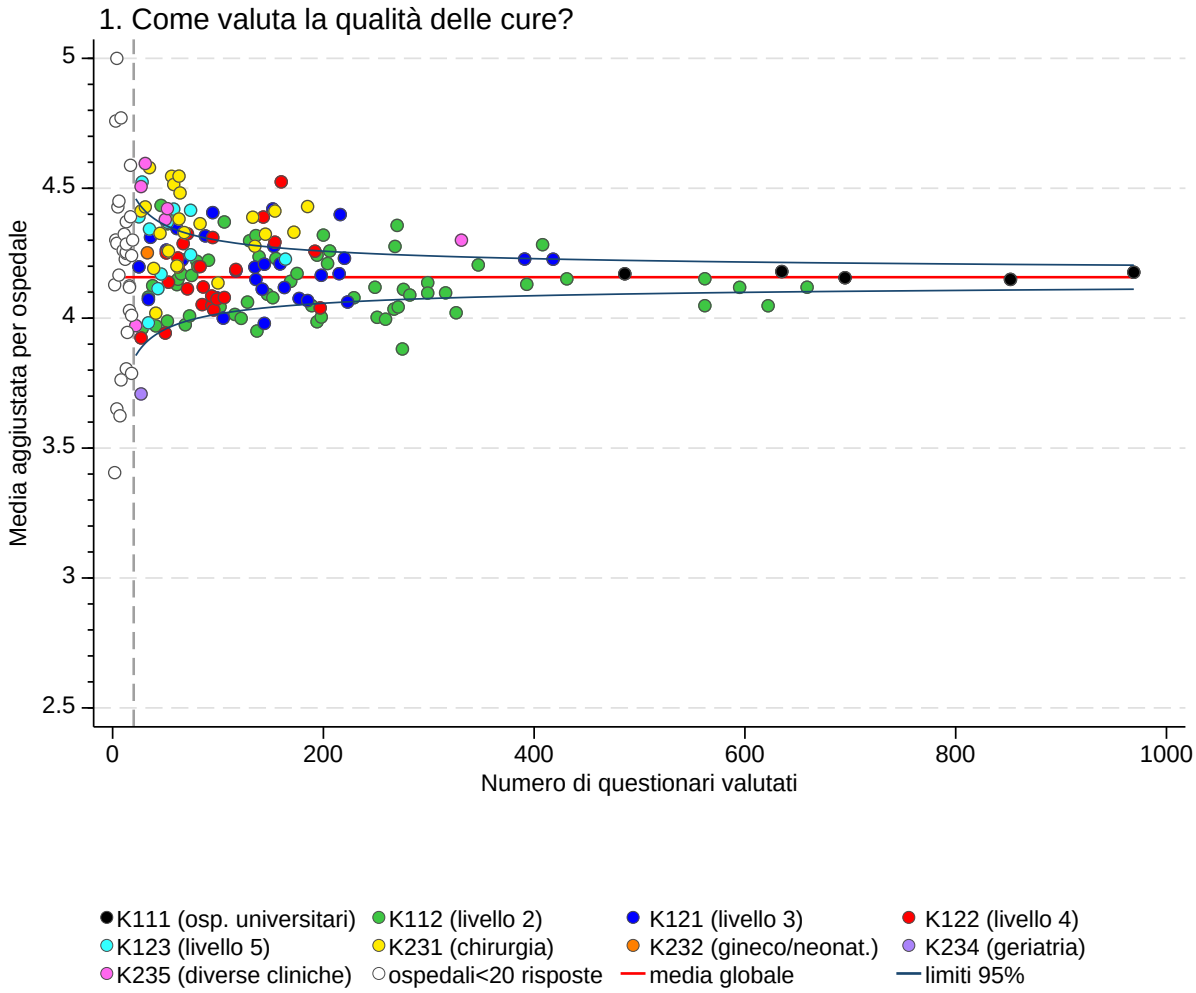
- Quando l'IC95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate degli ospedali (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC95% 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 esplicativa 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 autovalutato 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 in ospedale. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie degli ospedali con una proporzione elevata di pazienti giovani sono aggiustate verso l'alto, mentre quelle degli ospedali con una proporzione ridotta sono aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati alle altre variabili.

Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 26 669)



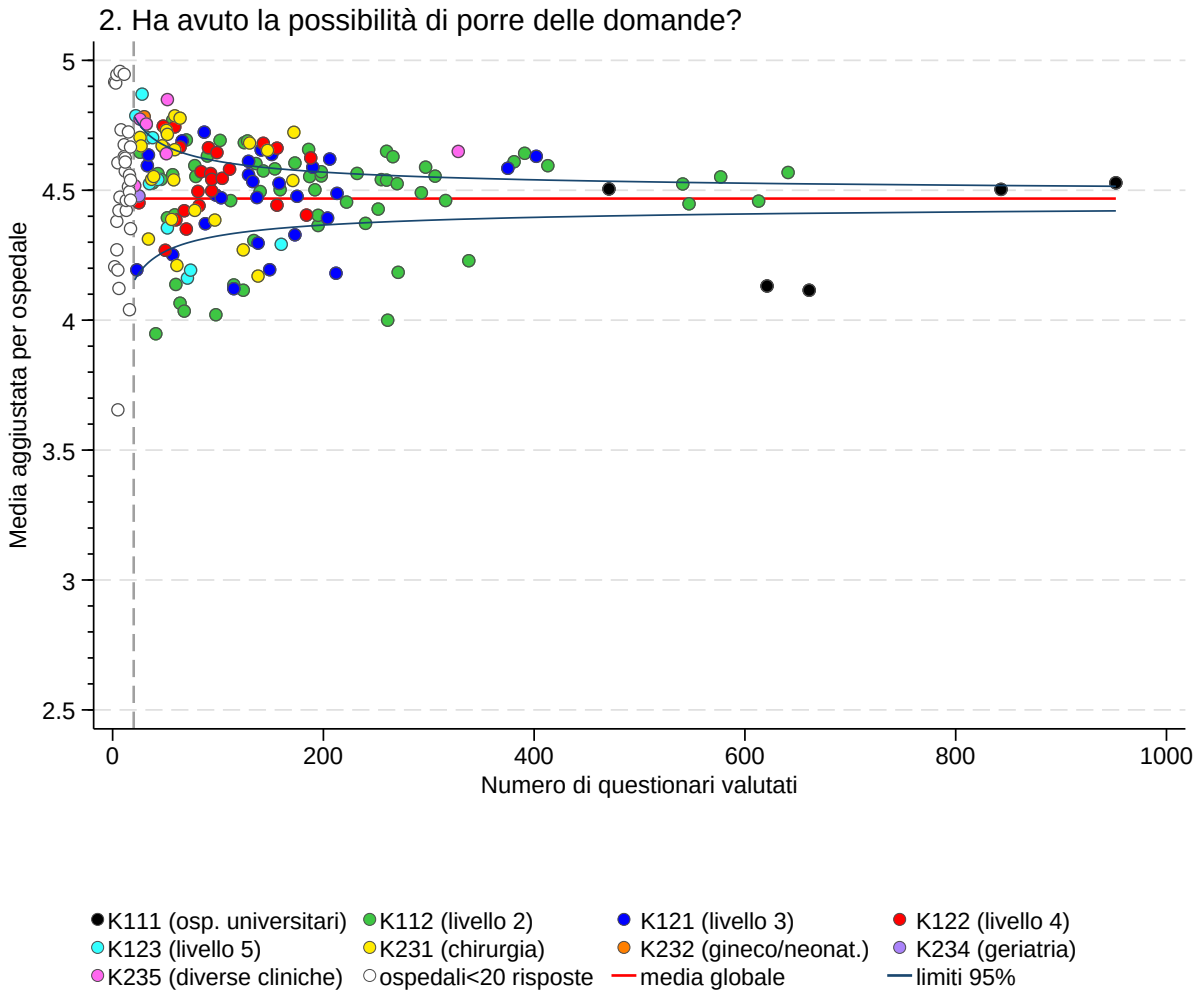
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 1 corrisponde a 4,2; il valore più basso osservato è di 3,7 e quello più elevato di 4,6 (scarto max.: 0,9[4]).

[4] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 25 776)



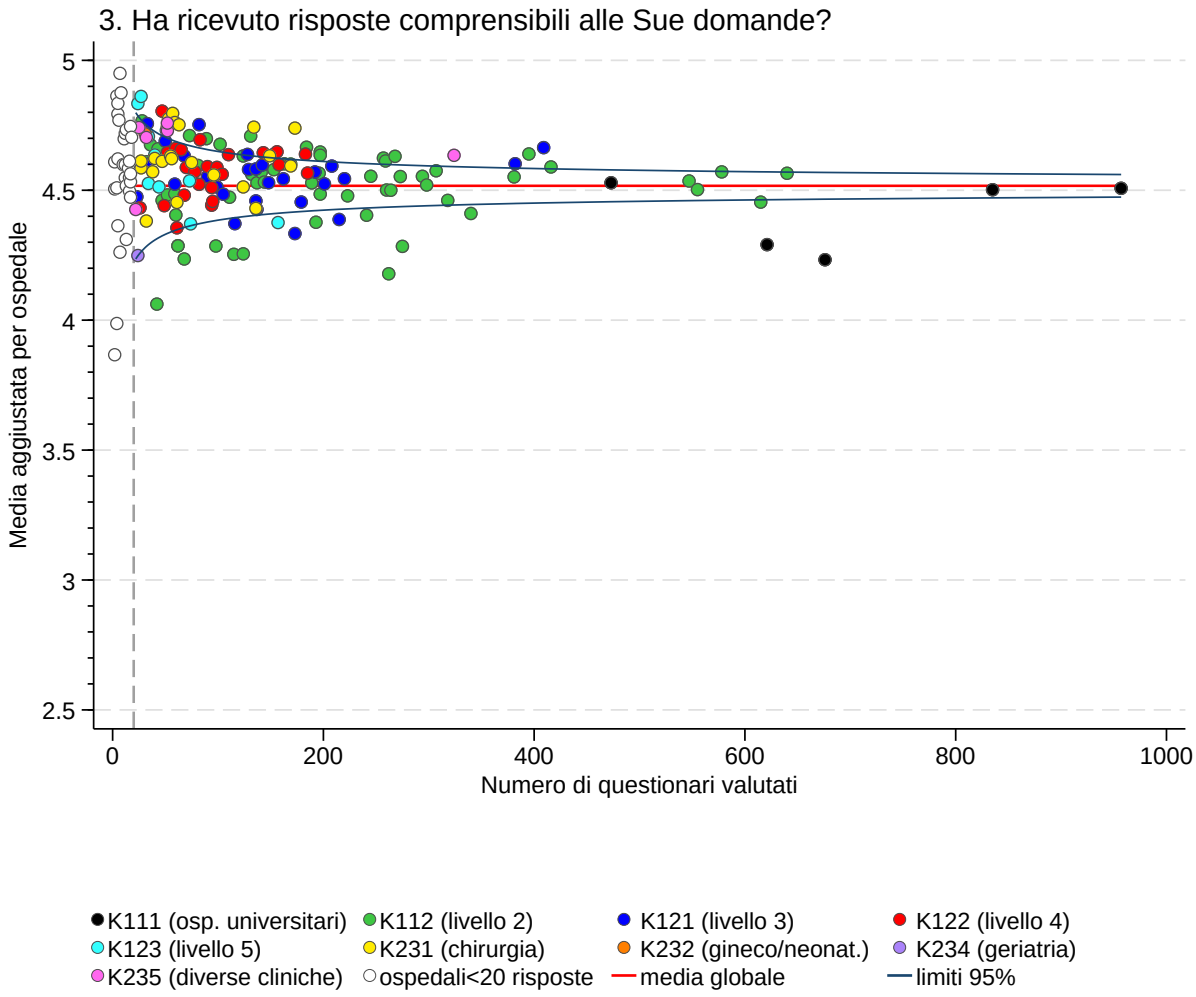
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 2 corrisponde a 4,5; il valore più basso osservato è di 3,9 e quello più elevato di 4,9 (scarto max.: 0,9[5]).

[5] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 25: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche, N = 25 909)



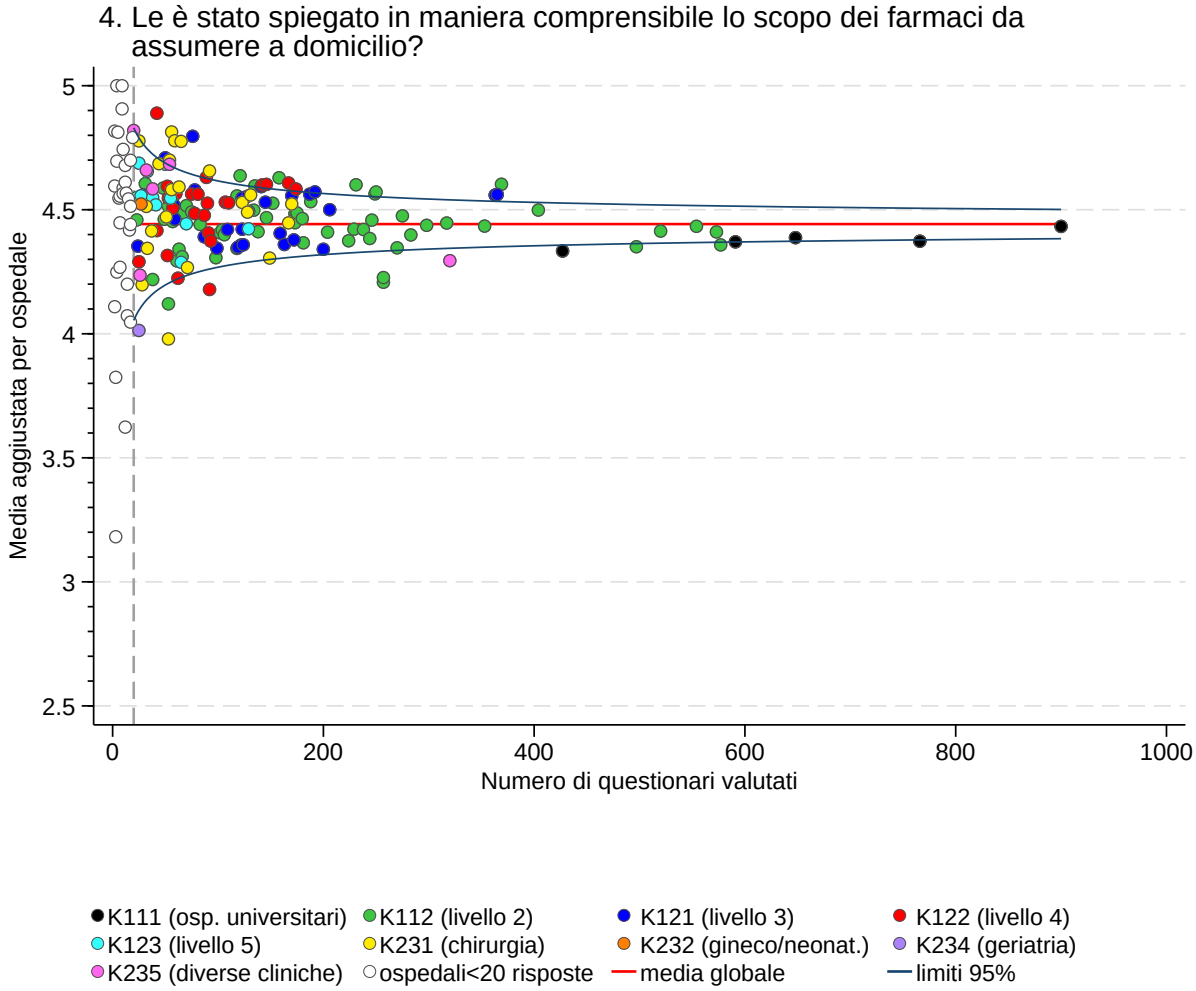
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 3 corrisponde a 4,5; il valore più basso osservato è di 4,1 e quello più elevato di 4,9 (scarto max.: 0,8[6]).

[6] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figure 26: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 24 208)



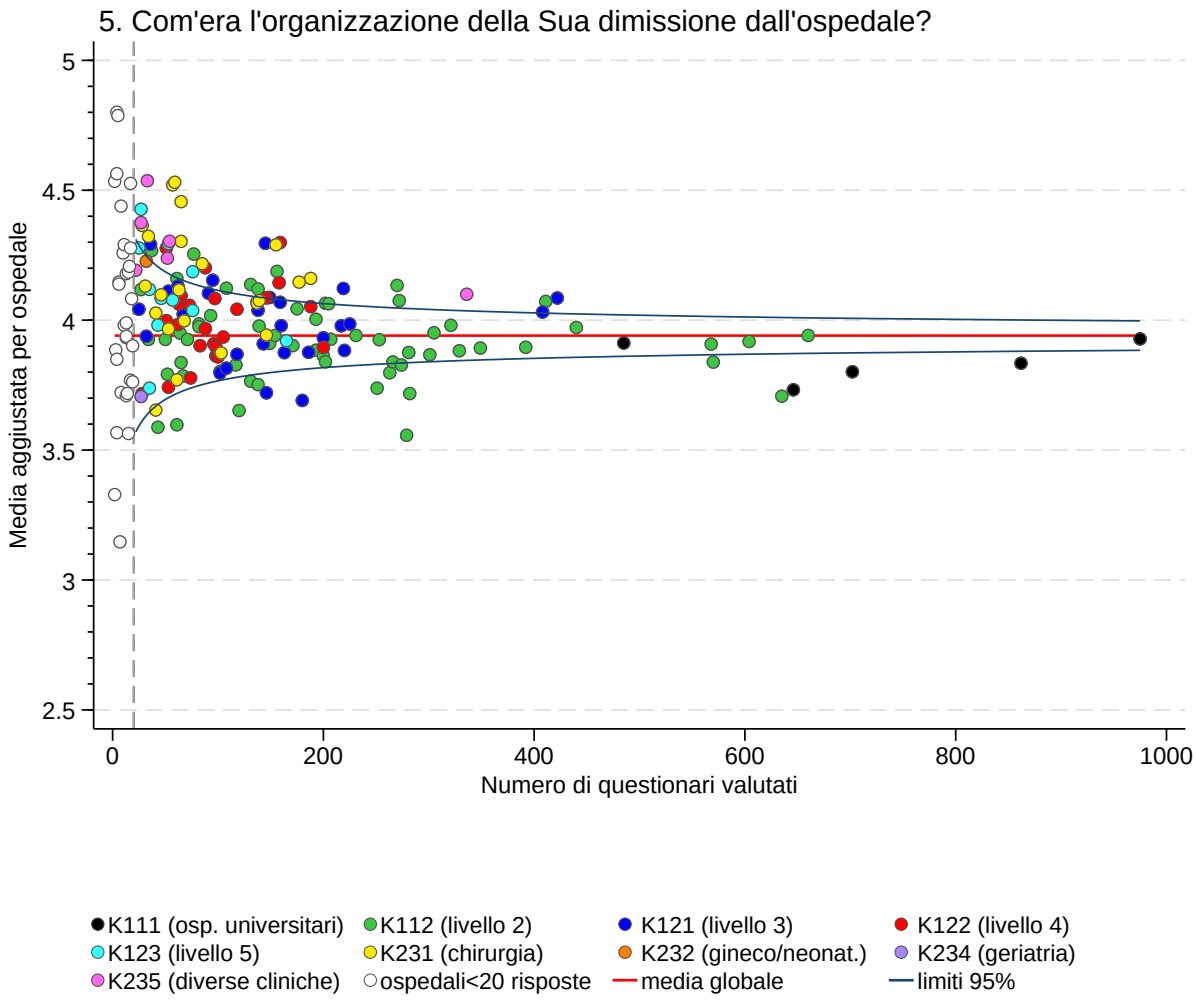
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 4 corrisponde a 4,4; il valore più basso osservato è di 4,0 e quello più elevato di 4,9 (scarto max.: 0,9[7]).

[7] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 27: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 26 959)



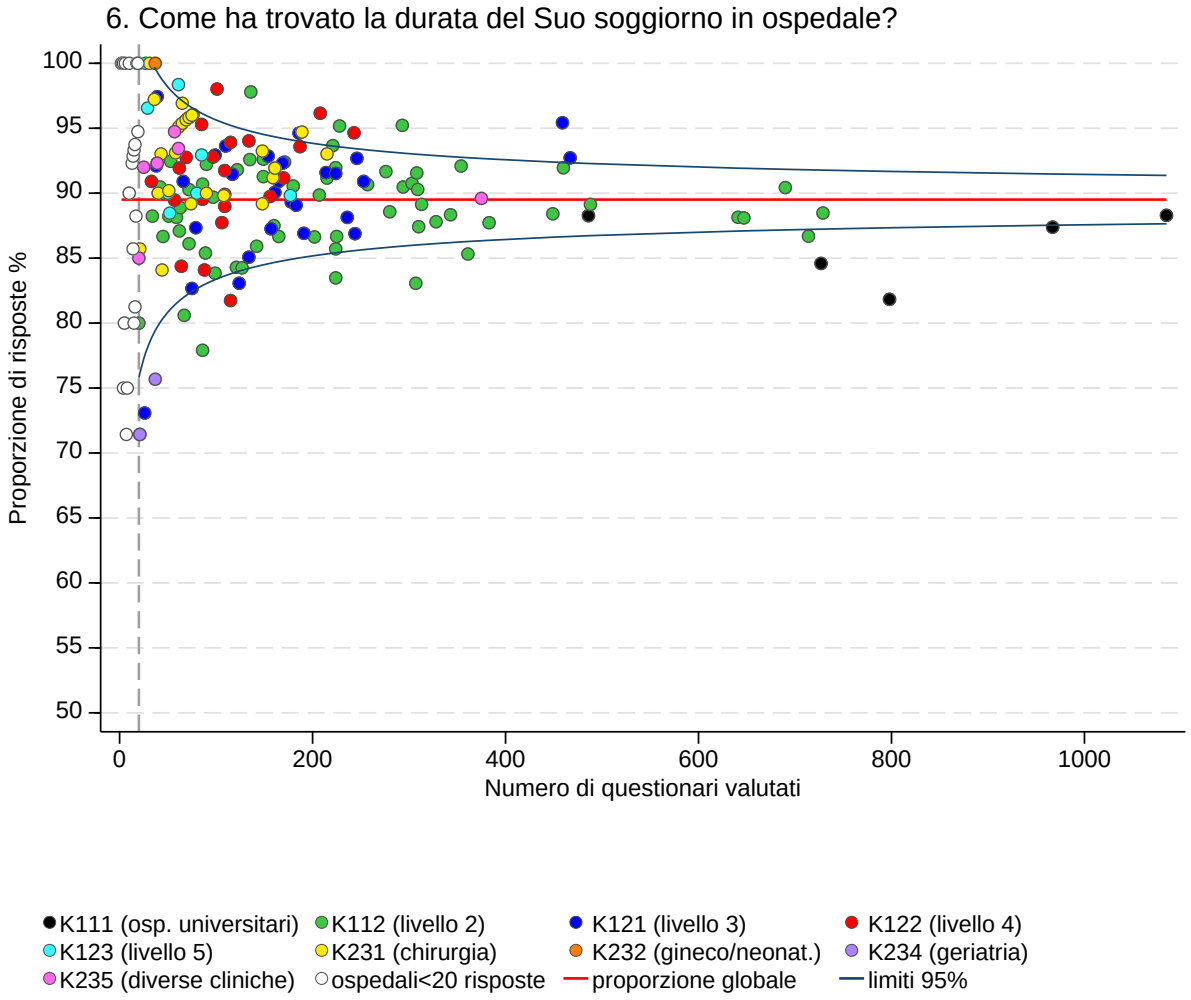
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 5 corrisponde a 3,9; il valore più basso osservato è di 3,6 e quello più elevato di 4,5 (scarto max.: 1,0[8]).

[8] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 28: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzioni di risposte «adeguata» degli ospedali/delle cliniche, N = 30 154)



N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 167 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la proporzione complessiva di risposte positive per la domanda 6 (durata del ricovero adeguata) corrisponde all'89,5%; il valore più basso osservato è del 71,4% e quello più elevato del 100% (scarto max.: 28,6[9] punti percentuali, in valore assoluto).

[9] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Commenti

- In tutti i grafici, la maggior parte dei valori si situa tra i limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Un numero variabile di ospedali/cliniche si situa tuttavia all'esterno dell'imbuto, superando così il 5% che ci si può attendere se le differenze tra cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali. La maggior parte delle domande da 1 a 5 si situa al di sopra del limite superiore.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media aggiustata al di sopra sia del valore medio del collettivo totale che del limite superiore.
- Per la domanda 5 «organizzazione della dimissione» la dispersione dei valori è più marcata che per le altre domande, con uno scarto massimo di 1,0 punti tra le medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche. Va ricordato che per questa domanda la quota di risposte problematiche si avvicina al 6%. Lo scarto minore (0,8 punti su 5) è quello registrato dalla domanda 3 («risposte comprensibili»).
- La media aggiustata più elevata è pari a 4,9 (domanda 2, «possibilità di porre domande»); si tratta anche della domanda con l'effetto plafond più marcato. La media aggiustata meno elevata è pari a 3,6 (domanda 5, «organizzazione della dimissione»).
- L'eterogeneità dei valori (valori molto bassi o molto elevati) più marcata si osserva generalmente per gli ospedali/le cliniche con un numero limitato di risposte. Da ciò risulta anche la grande dispersione dei valori degli ospedali/delle cliniche con meno di 20 risposte complete prese in considerazione per le analisi aggiustate.
- Per il calcolo delle medie aggiustate sono stati presi in considerazione unicamente i dati completi: il numero totale di questionari su cui si basavano i calcoli è variato tra 24 204 (domanda 4) e 26 959 (domanda 5), ovvero tra il 78 e l'87% dei questionari ritornati. Questo calo nell'effettivo è da ricondurre in particolare ai dati mancanti relativi alle domande personali (età, sesso ecc.) utilizzati per l'aggiustamento.
- Il *funnel plot* relativo alla domanda 6, che prevede tre anziché cinque possibilità di risposta, illustra la proporzione di risposte positive. Il numero di punti al di fuori dei limiti di controllo è un po' più ridotto ed è ripartito in modo equilibrato.

4 Sintesi e conclusioni

Il presente rapporto illustra nel dettaglio i risultati per il 2019 del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera e presenta un raffronto dei risultati con le indagini precedenti (2016-2018) per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri.
Nel presente rapporto sono stati illustrati i risultati di tutti gli ospedali/tutte le cliniche, compresi quelli provenienti da strutture con pochi partecipanti. I risultati relativi a queste ultime vanno quindi interpretati con la massima prudenza, in quanto ci si devono attendere numerose fluttuazioni casuali. Occorre altresì segnalare che dei 192 ospedali/cliniche che hanno partecipato all'indagine, fra il 2018 e il 2019 oltre 30 sono stati attribuiti a una categoria ospedaliera UST diversa. Questa cifra è inabitualmente elevata e non si può escludere che alcune informazioni sulle categorie trasmesse dagli ospedali siano inesatte.

Riassunto dei principali risultati
Il tasso di risposta relativo all'indagine per il 2019 (40,3%) è quello più basso mai raggiunto dall'inizio delle rilevazioni. La versione online del questionario ha attratto soltanto 1565 partecipanti (5%), per il 6% uomini e per il 4% donne. Chi ha risposto online è più giovane rispetto a chi ha risposto rispedendo il questionario per posta (età media: 48 vs. 62).

La qualità dei dati (in termini di risposte mancanti) è leggermente peggiorata rispetto al 2018, con un leggero aumento dei questionari in cui mancava almeno una risposta a una domanda sulla soddisfazione, mentre non si notano variazioni di questo genere per quanto concerne le variabili sociodemografiche.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2016. Lo stato di salute autovalutato è simile a quello degli anni precedenti: più della metà dei partecipanti considera il proprio stato di salute buono; oltre un terzo molto buono o eccellente 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 2018. Si osserva tuttavia un leggero aumento dell'età media.

Il grado di soddisfazione, misurato su una scala ordinale a cinque livelli, è generalmente elevato. Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione e quella sulla prescrizione di farmaci 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: il grado di soddisfazione più elevato è stato selezionato rispettivamente dal 30 e dal 35% soltanto dei partecipanti. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre posizioni, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei pazienti (89,5%).
Risultati perlopiù simili risultano dalle analisi secondo le categorie ospedaliere UST.

Dal confronto dei risultati relativi al sondaggio di soddisfazione per il 2019 con quelli degli anni precedenti risulta una grande stabilità dei risultati nel corso del tempo, senza nessuna traccia significativa di un'evoluzione 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/alle cliniche con un numero di partecipanti ridotto (<100 questionari) presentano una distribuzione asimmetrica, con una proporzione maggiore di risultati al di sopra della media globale. La dispersione più marcata dei risultati nei grafici a imbuto è quella che si osserva per gli ospedali/le cliniche con un numero molto ridotto di risposte (<20), per i quali la precisione dei parametri stimati è limitata.

Discussione

Le risposte dei pazienti alle domande riguardanti l'organizzazione della dimissione e la qualità delle cure inducono a pensare che esista un potenziale di miglioramento in tali ambiti, poiché si tratta delle domande che hanno registrato i risultati meno buoni. Il carattere molto generale delle domande, tuttavia, non consente di identificare aspetti precisi da migliorare. Soltanto una valutazione più dettagliata, a partire da una serie di domande specifiche, ad esempio sullo svolgimento della dimissione, potrebbe rispondervi, almeno parzialmente. Alcune differenze tra i valori medi relativi alla soddisfazione si constatano pure in funzione del numero di persone ricoverate in medicina acuta per struttura. Questa constatazione non è sorprendente, in quanto è risaputo che le caratteristiche della struttura, ad esempio le dimensioni, possono avere un impatto sulla soddisfazione: i pazienti dei grandi ospedali sono meno soddisfatti rispetto a quelli degli ospedali di dimensioni più ridotte (18). Questo fatto può essere riconducibile in particolare alla maggiore complessità della presa a carico e delle prestazioni di cura. Per questo motivo la classificazione ospedaliera UST non è lo strumento ideale per classificare gli istituti: a tutte le sedi di una struttura, anche se di dimensioni ridotte, viene attribuita la stessa categoria ospedaliera UST. Va altresì sottolineato che quest'anno è stato attribuito a una categoria ospedaliera UST diversa un numero inabituale di strutture. Tuttavia, per ora non esiste una classificazione più appropriata.

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 globale 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 globale 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, con una proporzione pari al 12% dei questionari con almeno un dato mancante tra i fattori di aggiustamento. Occorre ricordare che per poter prendere in considerazione la risposta di un paziente nel calcolo delle medie aggiustate devono essere state debitamente compilate tutte le variabili sociodemografiche. Inoltre, è 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.

Inoltre, l'aggiustamento dei risultati ha luogo su un numero limitato di variabili (ovvero quelle disponibili per le analisi).

Occorre infine ricordare 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.

Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato (>60% dei partecipanti ha selezionato la possibilità di risposta più elevata), con una conseguente limitazione della possibilità di distinguere gli ospedali/le cliniche. Il questionario utilizzato, che l'ANQ ha modificato nel 2016 in particolare nell'intento di fare capo a una scala di risposte a cinque livelli (anziché una scala da 0 a 10), ha avuto ripercussioni sull'effetto plafond: le domande 1 e 5, infatti, hanno una ripartizione prossima a quella normale: si tratta di un miglioramento rispetto alle edizioni precedenti del sondaggio nazionale (fino al 2015). Per diversi motivi, il cambiamento di scala di risposte non ha tuttavia consentito di eliminare del tutto l'effetto plafond. 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 generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati risulterebbero probabilmente più contrastanti.

Finora si disponeva unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti alle indagini dell'ANQ; non erano invece note le caratteristiche della popolazione fonte (ovvero tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame). Di conseguenza non era possibile affermare che il campione di partecipanti fosse rappresentativo della popolazione fonte. Nel 2019 hanno acconsentito a raccogliere questi dati fonte sei strutture, ripartiti su 11 sedi. Ne è emerso che gli uomini e le persone con divisione privata o semiprivata erano sovrarappresentati tra i partecipanti, e che erano invece sottorappresentati le donne e i pazienti più giovani. Tali differenze non sono molto rilevanti, ma limitano la generalizzazione dei risultati all'insieme dei pazienti dimessi da un ospedale di medicina somatica. Inoltre, dato che i dati fonte sono stati forniti soltanto da sei strutture, non è possibile sapere se differenze simili si osserverebbero sull'insieme delle strutture.

Infine, va sottolineato che i pazienti che hanno risposto online all'indagine sono stati pochi. Questa possibilità, offerta per la prima volta all'insieme dei partecipanti all'indagine, presenta vantaggi incontestabili rispetto alla versione cartacea del questionario (logistica semplificata, qualità dei dati migliore, oneri ecologici e finanziari ridotti). In futuro potrebbe essere utile riflettere a come aumentare la partecipazione online all'indagine, in modo da possibilmente migliorare il tasso di risposta complessivo.

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 Rehabilitationswisenschaft, 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 Lausanna, 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 2019. *Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta dal 2018*, aprile 2019, versione 5.1.
18. McFarland, D.C. et al.. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction ?* 2017. Qual.Manag.Health Care; **26**(4): pagg. 205-209.

Indice delle figure

Figura 1: tipologia degli ospedali/delle cliniche di cure somatiche acute per adulti 5
Figura 2: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati (2013-2019) 8
Figura 3: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione 9
Figura 4: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici 10
Figura 5: confronto delle caratteristiche dei partecipanti con quelle della popolazione fonte 10
Figura 6: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2016-2019) 11
Figura 7: ripartizione del sesso dei partecipanti (2016-2019) 11
Figura 8: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2016-2019) 12
Figura 9: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2016-2019) 12
Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti (2016-2019) 13
Figura 11: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età (2019) 13
Figura 12: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età 14
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda 15
Figura 14: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta (2016-2019) 17
Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111 18
Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112 20
Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121 22
Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122 24
Figura 19: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123 26
Figura 20: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 28
Figura 21: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 30
Figura 22: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 32
Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 1 38
Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 2 39
Figura 25: grafico a imbuto per la domanda 3 40
Figure 26: grafico a imbuto per la domanda 4 41
Figura 27: grafico a imbuto per la domanda 5 42
Figura 28: grafico a imbuto per la domanda 6 43
Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111 52
Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112 52
Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121 53
Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122 53
Figura 33: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123 54
Figura 34: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231 54
Figura 35: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234 55
Figura 36: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235 55

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST (2019) 9
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda 16
Tabella 3: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari) .. 19
Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2) 21
Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3) 23
Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4) 25
Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5) 27
Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia) 29
Tabella 9 : risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria) 31
Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche) 33
Tabella 11: sintesi dei risultati delle diverse categorie ospedaliere UST 34
Tabella 12: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno 56
Tabella 13: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti (2016-2019) 56
Tabella 14: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera 57
Tabella 15: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non o proporzione di risposte positive per domanda 58

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.

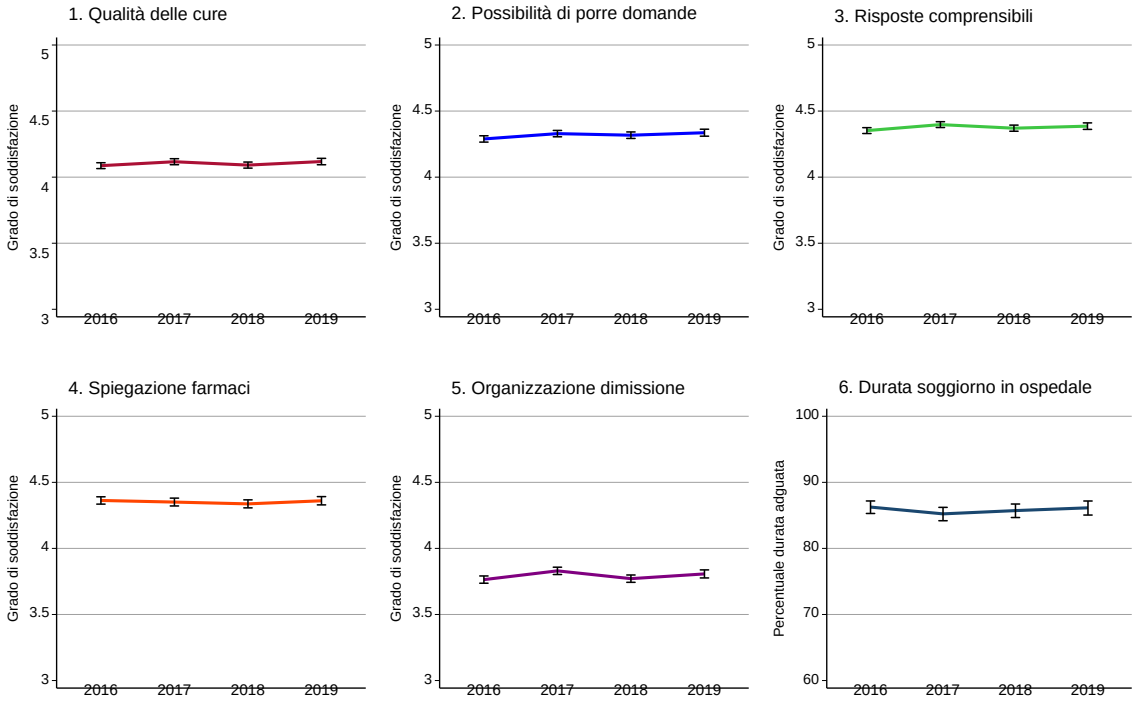
Mediana: la mediana rappresenta il centro della ripartizione di una serie di osservazioni. Si tratta di un valore tale che almeno il 50% delle osservazioni abbiano un valore uguale o inferiore e che ad almeno il 50% degli individui corrisponda un valore uguale o superiore.

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.

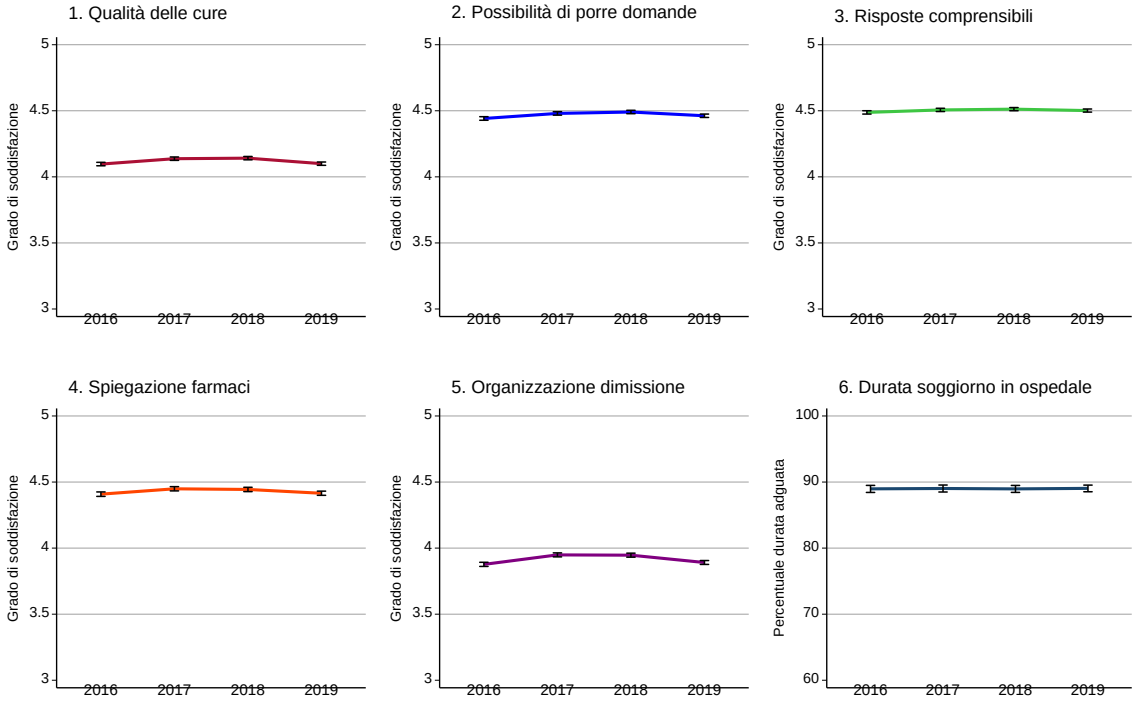
Effetto plafond: un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori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

Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111



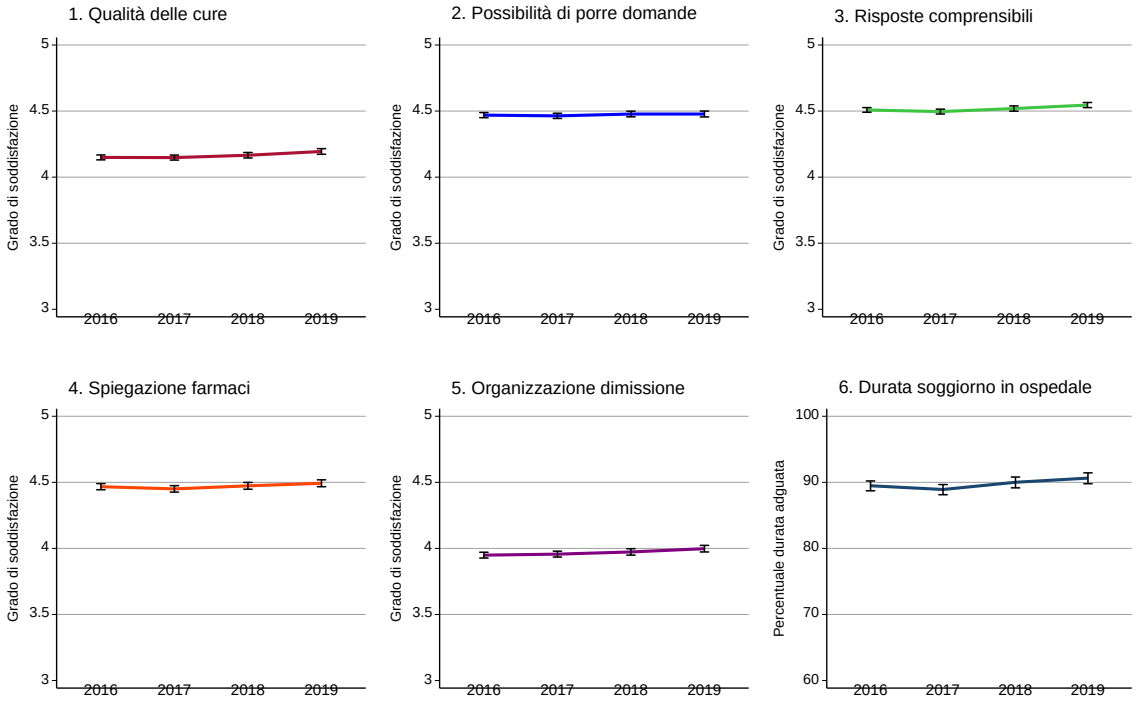
K111

Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112



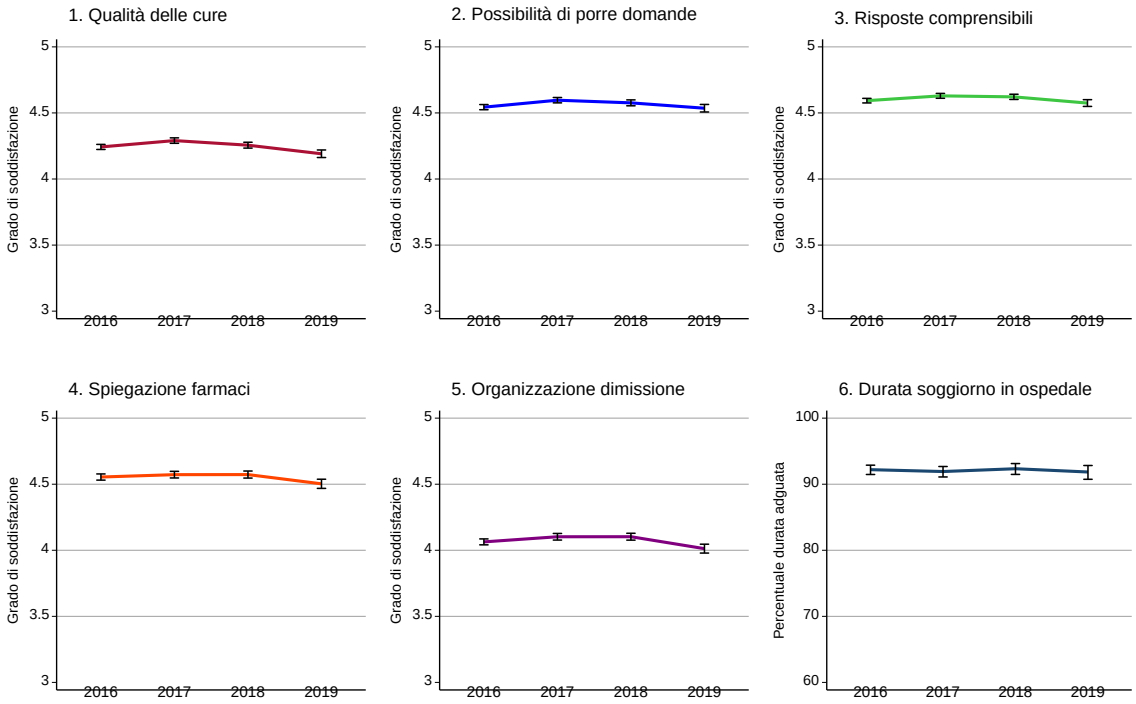
K112

Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121



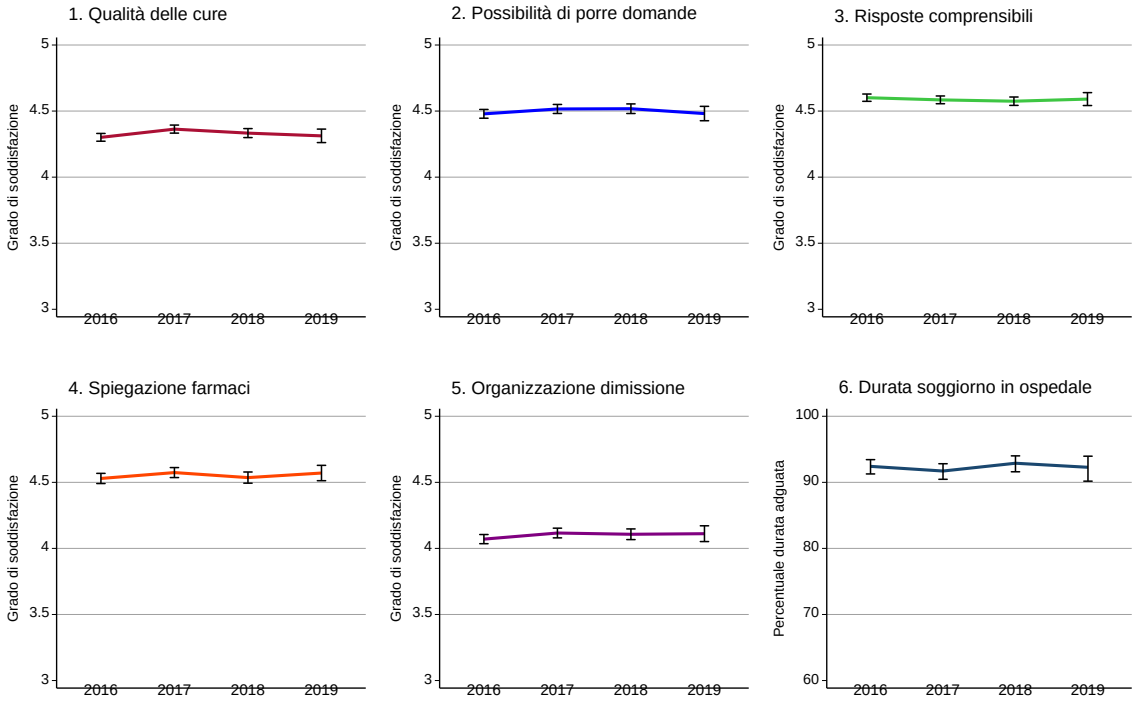
K121

Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122



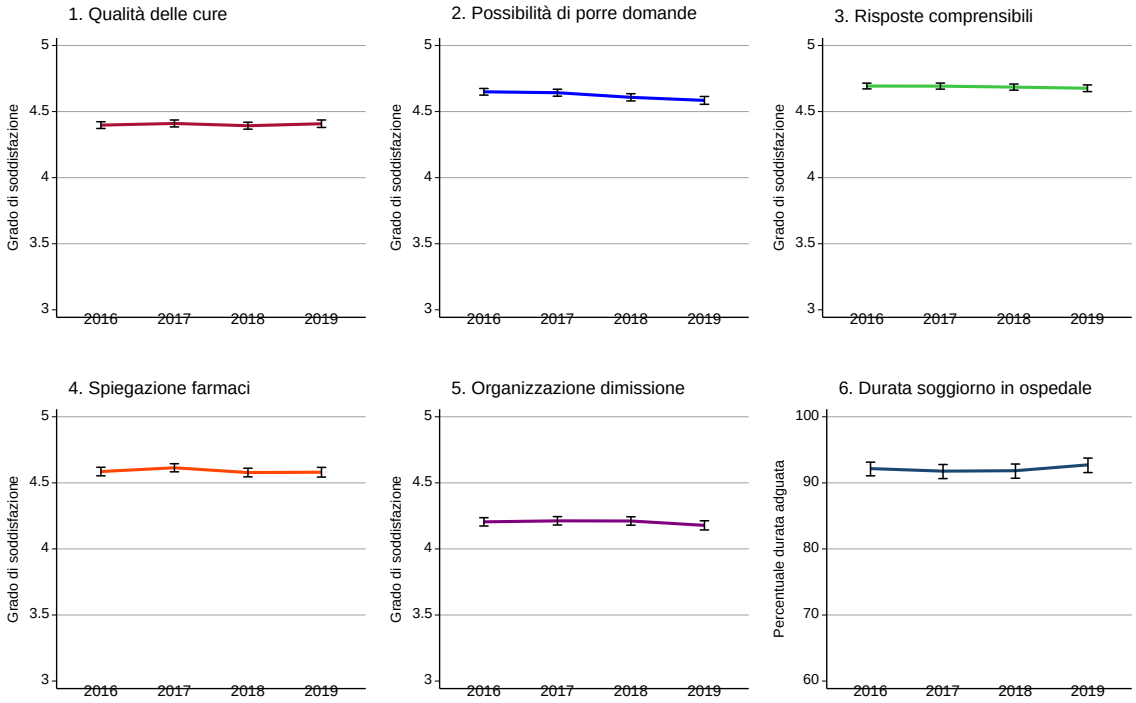
K122

Figura 33: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123



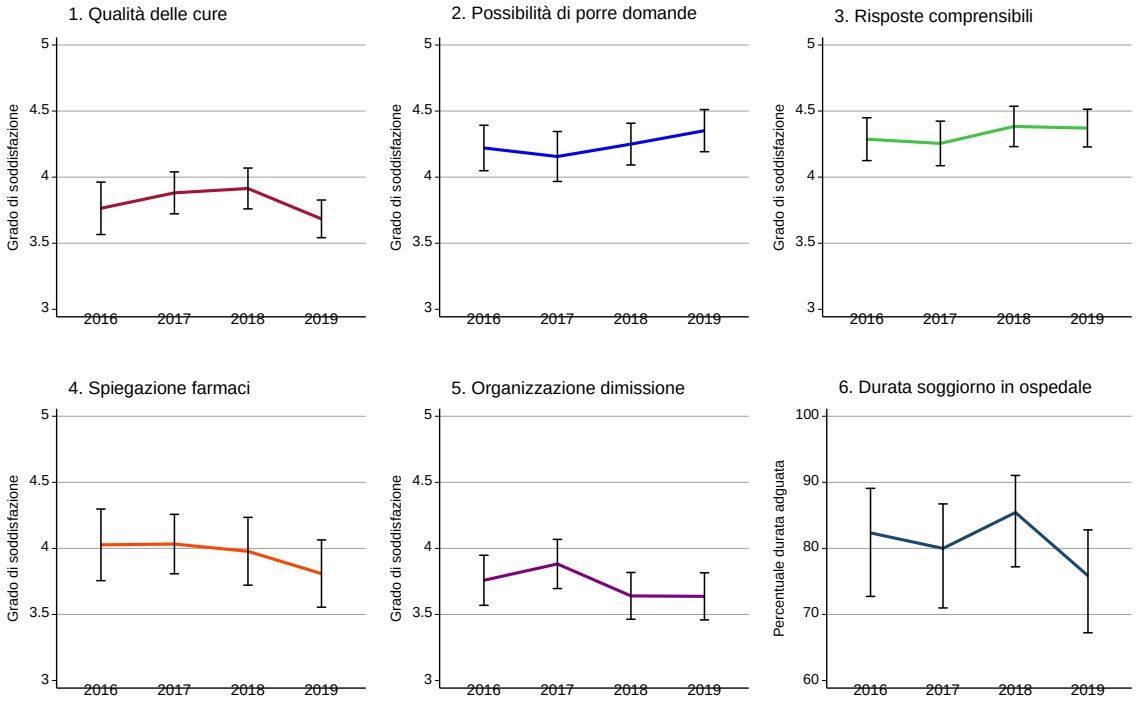
K123

Figura 34: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231



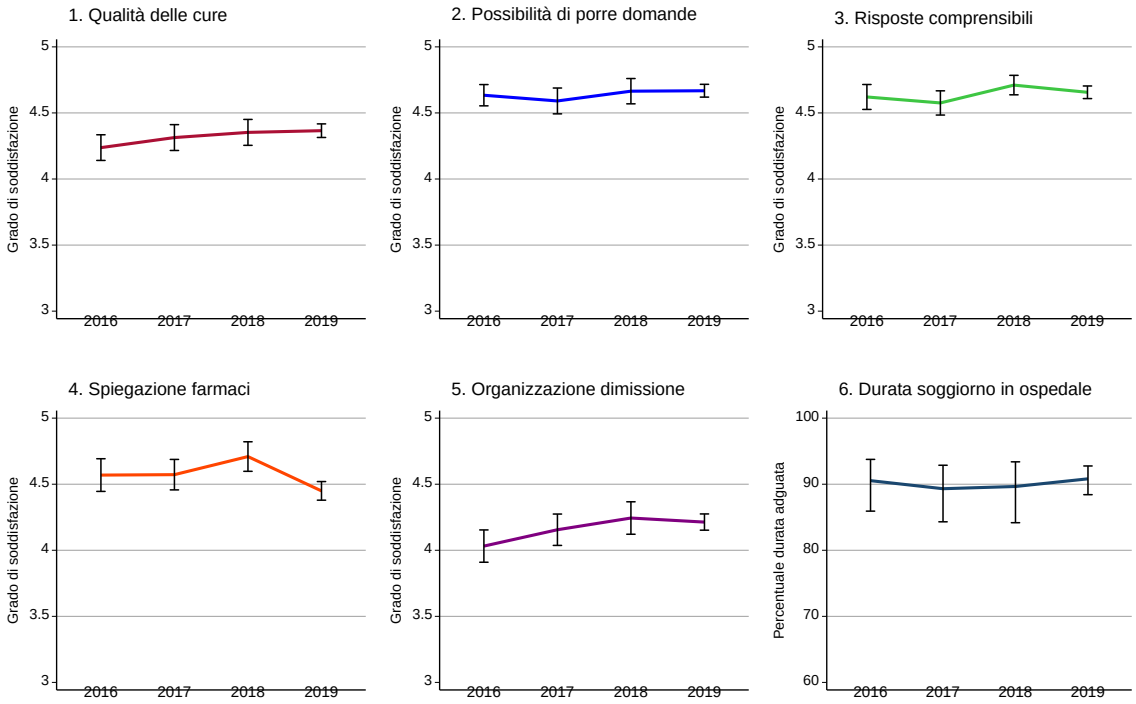
K231

Figura 35: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234



K234

Figura 36: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235



K235

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

		Fascia d'età %						
	N	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
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
2018	31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5
2019	30'528	6.6	11.1	8.1	14.2	18.2	23.8	17.9

Tabella 13: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti (2016-2019)

Domanda	Media del collettivo				Risposte problematiche				Nessuna risposta			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
1. Qualità delle cure	4.16	4.19	4.18	4.16	2.1%	1.9%	1.9%	2.1%	89	90	89.5%	3.8%
2. Possibilità di porre domande	4.46	4.49	4.49	4.47	2.5%	2.4%	2.2%	2.4%	5.7%	5.9%	5.9%	7.1%
3. Risposte comprensibili	4.51	4.52	4.52	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	1.9%	6.0%	5.9%	5.6%	6.5%
4. Spiegazione farmaci	4.46	4.47	4.47	4.44	5.0%	4.9%	4.9%	5.0%	11.9%	12.1%	12.0%	12.6%
5. Organizzazione dimissione	3.94	3.99	3.98	3.94	6.2%	5.7%	5.6%	5.9%	1.6%	1.6%	1.7%	2.8%
6. Durata* del ricovero in ospedale	89.6%	89.2%	89.5%	89.5%	10.4%	10.8%	10.5%	10.5%	2.3%	2.2%	2.2%	3.1%

* proporzione di risposte positive

Tabella 14: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera

Tipo di clinica*	N questionari	Dati completi per domanda					Con fattori di aggiustamento	Completezza questionario
		1	2	3	4	5		
K111	4'430	82.1%	80.1%	80.4%	75.2%	82.8%	84.0%	76.1%
K112	15'177	86.2%	83.4%	83.9%	78.3%	87.1%	88.4%	79.7%
K121	5'085	85.9%	82.3%	83.0%	77.1%	87.0%	88.5%	79.6%
K122	2'704	85.6%	83.4%	83.3%	76.4%	86.6%	88.1%	80.2%
K123	793	88.5%	84.7%	85.2%	77.8%	89.0%	89.9%	82.6%
K231	2'081	88.8%	84.6%	84.5%	82.6%	90.2%	91.4%	82.6%
K234	121	73.6%	68.6%	66.9%	69.4%	74.4%	76.9%	67.8%
K235	701	84.6%	84.5%	84.0%	80.5%	86.0%	87.3%	79.7%
Total	31'130	85.7%	82.8%	83.2%	77.8%	86.6%	87.9%	79.4%

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 autovalutato e destinazione al momento della dimissione).
Completezza questionario: proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.
* Le categorie K221 e K232 non sono rappresentate (numero esiguo di questionari).

Tabella 15: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non o proporzione 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		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
1	70.8	60.7	91.5	4.55	4.41	4.38	63	4.39	4.35	4.39	56	4.68	4.68	4.62	56	4.61	4.64	4.58	56	4.44	4.19	4.12	63	92.6	95.7	69
						[4.21, 4.56]				[4.20, 4.58]				[4.45, 4.79]				[4.35, 4.81]				[3.90, 4.33]			[88.3,100]	
2	43.4	33.3	84.8	4.33	3.91	3.92	27	4.12	4.38	4.45	25	4.42	4.40	4.43	26	4.49	4.33	4.29	25	4.18	3.76	3.72	28	91.1	90.9	33
						[3.66, 4.19]				[4.17, 4.73]				[4.18, 4.69]				[3.95, 4.63]				[3.40, 4.04]			[80.2,100]	
3	61.8	58.2	84.6	4.50	4.70	4.60	31	4.82	4.87	4.76	32	4.82	4.79	4.70	32	4.67	4.84	4.66	32	4.38	4.68	4.54	33	100	92.3	39
						[4.35, 4.84]				[4.51, 5.00]				[4.47, 4.93]				[4.36, 4.96]				[4.24, 4.83]			[82.5,100]	
4	65.3	62.9	88.5	4.57	4.49	4.42	52	4.92	4.85	4.85	52	4.83	4.80	4.76	52	4.79	4.75	4.68	54	4.48	4.35	4.30	54	95.2	93.4	61
						[4.23, 4.61]				[4.65, 5.04]				[4.58, 4.94]				[4.45, 4.91]				[4.07, 4.54]			[85.6,100]	
5	59.6	51.3	92.3	4.32	4.32	4.31	36	4.83	4.65	4.64	34	4.73	4.77	4.76	33	4.49	4.58	4.56	29	4.28	4.31	4.29	36	96.6	97.4	39
						[4.08, 4.54]				[4.40, 4.88]				[4.53, 4.98]				[4.24, 4.87]				[4.01, 4.58]			[87.6,100]	
7	47.1	41.6	82.7	4.27	4.04	4.11	43	4.70	4.63	4.70	38	4.74	4.60	4.64	40	4.67	4.49	4.55	38	4.21	3.94	3.98	43	96.8	90.0	50
						[3.90, 4.32]				[4.47, 4.93]				[4.43, 4.84]				[4.27, 4.82]				[3.72, 4.24]			[81.3,98.7]	
8	54.1	44.2	88.4	4.27	4.25	4.38	60	4.45	4.62	4.77	57	4.47	4.68	4.76	59	4.36	4.37	4.45	57	4.03	4.06	4.16	61	87.9	80.6	67
						[4.20, 4.56]				[4.58, 4.96]				[4.59, 4.93]				[4.23, 4.68]				[3.94, 4.38]			[73.1,88.1]	
9	47.9	38.5	88.0	4.41	4.12	3.97	22	4.91	4.58	4.52	21	4.83	4.52	4.43	22	4.74	4.87	4.82	20	4.53	4.24	4.19	22	94.3	92.0	25
						[3.68, 4.27]				[4.21, 4.82]				[4.15, 4.70]				[4.44, 5.20]				[3.83, 4.55]			[79.7,100]	
10	58.9	66.3	88.1	4.47	4.46	4.38	50	4.80	4.71	4.64	51	4.86	4.78	4.73	52	4.84	4.63	4.58	38	4.31	4.28	4.24	52	98.1	94.7	57
						[4.18, 4.58]				[4.44, 4.84]				[4.55, 4.91]				[4.31, 4.86]				[4.00, 4.47]			[86.6,100]	
11	42.4	16.7	73.3	4.15	4.36	4.32	11	4.46	4.67	4.68	11	4.54	4.64	4.60	10	4.48	4.69	4.74	10	3.85	4.33	4.29	11	88.0	85.7	14
12	29.0	38.3	82.6	4.25	4.07	4.13	38	4.65	4.43	4.53	38	4.55	4.56	4.68	36	4.57	4.46	4.61	31	4.08	4.22	4.27	37	90.4	90.5	42

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[3.90, 4.35]				[4.30, 4.76]				[4.46, 4.89]				[4.30, 4.91]				[3.99, 4.55]			[81.0,99.9]	
13	58.2	59.3	87.5	4.38	4.52	4.41	27	4.69	4.77	4.70	26	4.76	4.71	4.61	27	4.71	4.86	4.78	25	4.21	4.47	4.36	28	92.3	100	31
						[4.15, 4.68]				[4.43, 4.98]				[4.36, 4.86]				[4.44, 5.12]				[4.04, 4.69]			[89.0,100]	
14	45.2	44.0	83.3	4.19	4.09	4.22	66	4.58	4.57	4.69	66	4.48	4.59	4.63	68	4.46	4.47	4.52	58	4.03	3.95	4.02	67	90.3	87.3	79
						[4.05, 4.39]				[4.52, 4.86]				[4.48, 4.79]				[4.30, 4.74]				[3.81, 4.23]			[80.4,94.2]	
15	67.7	59.1	90.8	4.52	4.66	4.51	58	4.74	4.75	4.66	59	4.66	4.82	4.76	59	4.66	4.86	4.78	59	4.29	4.60	4.53	59	90.4	96.9	65
						[4.33, 4.70]				[4.47, 4.84]				[4.59, 4.93]				[4.56, 5.00]				[4.31, 4.75]			[89.3,100]	
17	56.4	50.0	85.5	4.22	4.44	4.43	46	4.66	4.61	4.56	43	4.65	4.70	4.66	43	4.55	4.60	4.52	39	4.09	4.15	4.09	47	93.8	92.5	53
						[4.23, 4.64]				[4.35, 4.78]				[4.46, 4.86]				[4.25, 4.79]				[3.84, 4.33]			[84.0,100]	
18	39.6	28.1	77.8	4.24	3.94	3.96	28	4.53	4.56	4.65	26	4.63	4.75	4.77	28	4.48	4.30	4.46	23	4.23	3.97	4.12	27	88.5	88.2	34
						[3.70, 4.22]				[4.37, 4.92]				[4.52, 5.01]				[4.10, 4.81]				[3.79, 4.45]			[77.7,98.7]	
19	37.9	37.8	86.4	4.36	4.17	4.25	51	4.76	4.69	4.75	48	4.73	4.70	4.80	47	4.72	4.40	4.42	42	4.21	4.12	4.28	51	93.3	89.5	57
						[4.06, 4.45]				[4.54, 4.95]				[4.62, 4.99]				[4.15, 4.68]				[4.04, 4.52]			[81.4,97.6]	
20	54.7	64.3	90.3	4.59	4.59	4.48	64	4.77	4.86	4.78	64	4.86	4.84	4.75	63	4.73	4.83	4.78	65	4.42	4.39	4.30	65	100	95.8	72
						[4.31, 4.66]				[4.60, 4.95]				[4.59, 4.92]				[4.56, 4.99]				[4.09, 4.51]			[88.6,100]	
21	48.6	45.7	95.3	4.46	4.22	4.13	61	4.66	4.51	4.41	59	4.44	4.50	4.49	59	4.70	4.63	4.51	53	3.94	3.64	3.60	61	92.5	88.9	63
						[3.95, 4.31]				[4.22, 4.59]				[4.32, 4.66]				[4.28, 4.75]				[3.38, 3.82]			[81.2,96.6]	
22	58.6	61.7	94.8	4.37	4.29	4.26	53	4.77	4.76	4.73	51	4.77	4.76	4.75	52	4.69	4.54	4.47	51	4.16	3.96	3.97	53	92.3	93.1	58
						[4.07, 4.45]				[4.53, 4.93]				[4.57, 4.92]				[4.23, 4.71]				[3.73, 4.20]			[85.1,100]	
23	44.3	46.7	82.5	3.91	3.97	3.99	52	4.40	4.46	4.54	46	4.32	4.43	4.46	47	4.41	4.50	4.59	48	3.75	3.85	3.93	50	82.5	87.1	62
						[3.80, 4.18]				[4.33, 4.75]				[4.27, 4.65]				[4.34, 4.83]				[3.69, 4.17]			[79.3,94.9]	
24	56.7	41.3	86.8	4.33	4.38	4.25	33	4.78	4.86	4.78	30	4.66	4.75	4.72	31	4.82	4.68	4.52	27	4.10	4.27	4.23	32	96.6	100	37
						[4.01, 4.49]				[4.53, 5.04]				[4.48, 4.95]				[4.20, 4.85]				[3.93, 4.53]			[89.9,100]	
25	49.1	39.7	84.0	4.18	4.18	4.22	80	4.60	4.51	4.59	78	4.58	4.59	4.59	78	4.38	4.47	4.49	75	4.11	3.99	3.99	82	88.1	89.7	97
						[4.06, 4.37]				[4.44, 4.75]				[4.44, 4.74]				[4.29, 4.69]				[3.80, 4.17]			[83.5,95.9]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
26	59.9	50.0	94.4	4.47	4.47	4.36	83	4.30	4.49	4.42	78	4.69	4.67	4.61	75	4.69	4.36	4.27	71	4.16	4.31	4.22	85	90.5	90.0	90
						[4.21, 4.52]				[4.26, 4.58]				[4.46, 4.76]				[4.07, 4.47]				[4.03, 4.40]			[83.5,96.5]	
27	69.1	63.6	86.7	4.49	4.62	4.55	63	4.90	4.81	4.79	59	4.79	4.84	4.80	57	4.76	4.76	4.70	54	4.38	4.55	4.46	65	95.1	96.0	75
						[4.37, 4.72]				[4.60, 4.97]				[4.62, 4.97]				[4.47, 4.93]				[4.25, 4.67]			[88.9,100]	
28	34.0	34.9	86.5	4.18	4.13	4.15	62	4.53	4.50	4.56	57	4.65	4.41	4.40	60	4.48	4.02	4.12	53	4.11	3.95	3.95	64	94.0	86.1	72
						[3.97, 4.33]				[4.37, 4.75]				[4.24, 4.57]				[3.89, 4.35]				[3.74, 4.16]			[78.9,93.3]	
29	46.4	45.6	86.4	4.55	4.34	4.24	74	4.40	4.29	4.19	74	4.67	4.44	4.37	74	4.56	4.31	4.29	65	4.22	4.11	4.04	76	94.0	92.9	85
						[4.08, 4.41]				[4.03, 4.36]				[4.22, 4.52]				[4.08, 4.50]				[3.84, 4.23]			[86.3,99.6]	
30	38.2	38.0	77.9	4.16	4.14	4.26	51	4.62	4.65	4.66	49	4.58	4.67	4.69	50	4.72	4.62	4.71	50	3.91	4.14	4.11	53	92.1	90.9	66
						[4.07, 4.46]				[4.46, 4.86]				[4.51, 4.87]				[4.47, 4.95]				[3.88, 4.35]			[83.4,98.5]	
31	52.6	51.2	81.5	4.15	3.97	4.14	53	4.60	4.56	4.66	50	4.65	4.53	4.65	52	4.59	4.65	4.89	42	4.20	3.89	4.00	51	92.4	91.9	62
						[3.95, 4.33]				[4.46, 4.86]				[4.47, 4.82]				[4.63, 5.15]				[3.76, 4.24]			[84.2,99.7]	
32	59.1	42.8	91.2	4.22	4.10	4.20	61	4.52	4.45	4.54	58	4.59	4.56	4.63	55	4.39	3.86	3.98	53	3.86	3.74	3.77	61	89.5	95.4	65
						[4.02, 4.38]				[4.36, 4.72]				[4.46, 4.81]				[3.75, 4.21]				[3.55, 3.99]			[87.8,100]	
33	38.7	26.2	90.6	4.45	4.41	4.33	45	4.86	4.76	4.67	47	4.76	4.71	4.61	47	4.85	4.76	4.69	44	4.34	4.20	4.10	46	92.7	90.2	51
						[4.12, 4.53]				[4.47, 4.88]				[4.42, 4.80]				[4.43, 4.94]				[3.85, 4.35]			[81.6,98.8]	
34	48.5	37.0	90.0	4.10	3.95	3.98	34	4.60	4.56	4.53	35	4.40	4.50	4.53	34	4.52	4.61	4.56	27	3.89	3.76	3.74	35	82.5	90.0	40
						[3.74, 4.22]				[4.29, 4.76]				[4.30, 4.75]				[4.23, 4.88]				[3.45, 4.03]			[80.3,99.7]	
35	32.3	40.5	91.3	4.24	4.21	4.20	81	4.69	4.58	4.55	79	4.60	4.60	4.60	81	4.65	4.45	4.52	70	4.08	3.98	3.98	82	86.3	85.4	89
						[4.04, 4.35]				[4.40, 4.71]				[4.45, 4.74]				[4.31, 4.72]				[3.79, 4.16]			[78.9,91.9]	
36	24.5	53.1	80.8	4.29	4.24	4.35	61	4.00	4.13	4.25	57	4.30	4.44	4.52	59	4.36	4.39	4.46	59	3.86	4.09	4.13	62	89.5	82.7	75
						[4.17, 4.52]				[4.07, 4.44]				[4.36, 4.69]				[4.24, 4.68]				[3.92, 4.35]			[75.6,89.7]	
37	49.2	35.6	86.1	4.30	4.28	4.20	62	4.23	4.43	4.39	60	4.45	4.39	4.36	61	4.56	4.55	4.51	57	4.04	4.08	3.98	62	87.5	95.8	71
						[4.02, 4.37]				[4.20, 4.57]				[4.19, 4.52]				[4.28, 4.73]				[3.77, 4.20]			[88.5,100]	
38	69.1	54.3	92.1	4.69	4.67	4.55	56	4.87	4.75	4.72	52	4.89	4.83	4.78	53	4.74	4.90	4.81	56	4.49	4.53	4.52	57	93.3	95.1	61

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[4.36, 4.73]				[4.52, 4.91]				[4.60, 4.95]				[4.59, 5.04]				[4.29, 4.75]			[87.2,100]	
39	43.2	37.3	89.5	3.93	4.03	4.07	34	4.47	4.54	4.59	33	4.43	4.59	4.60	32	4.30	4.50	4.55	27	3.97	3.92	3.94	32	85.4	92.1	38
						[3.83, 4.31]				[4.35, 4.84]				[4.37, 4.83]				[4.22, 4.88]				[3.64, 4.24]			[82.2,100]	
40	53.8		95.0	4.46	4.48	4.42	74	4.24	4.23	4.16	71	4.51	4.61	4.54	73	4.36	4.55	4.44	70	4.21	4.28	4.19	76	94.9	90.0	80
						[4.25, 4.58]				[4.00, 4.33]				[4.38, 4.69]				[4.24, 4.65]				[3.99, 4.38]			[83.1,96.9]	
41	66.4	45.2	91.4	4.34	4.27	4.23	62	4.72	4.75	4.74	59	4.71	4.69	4.66	60	4.51	4.61	4.59	52	4.07	4.14	4.06	63	90.7	92.8	69
						[4.06, 4.41]				[4.56, 4.93]				[4.49, 4.83]				[4.36, 4.83]				[3.85, 4.28]			[85.4,100]	
42	47.8	29.9	60.9	4.03	3.81	3.95	14	4.36	4.35	4.61	12	4.27	4.45	4.52	13	4.19	3.70	4.07	14	3.89	3.85	3.94	13	84.0	71.4	21
																									[58.1,84.8]	
43	32.0	32.7	79.1	4.00	3.94	3.94	50	4.55	4.27	4.27	50	4.43	4.42	4.44	49	4.51	4.23	4.32	52	4.00	3.75	3.74	53	93.2	84.4	64
						[3.75, 4.14]				[4.07, 4.47]				[4.26, 4.63]				[4.08, 4.55]				[3.51, 3.98]			[76.7,92.0]	
44	38.4	30.9	81.5	3.86	3.90	3.97	41	3.89	3.90	3.95	41	4.24	4.04	4.06	42	4.19	4.24	4.22	38	3.71	3.62	3.59	43	82.5	88.2	51
						[3.75, 4.19]				[3.73, 4.17]				[3.86, 4.26]				[3.94, 4.49]				[3.33, 3.85]			[79.7,96.8]	
45	48.7	40.1	89.8	4.28	4.29	4.36	52	4.23	4.40	4.39	52	4.43	4.47	4.48	52	4.51	4.51	4.46	49	4.08	3.81	3.79	52	89.6	88.1	59
						[4.17, 4.56]				[4.20, 4.59]				[4.30, 4.66]				[4.22, 4.70]				[3.56, 4.03]			[80.2,96.1]	
46	57.9	22.3	96.7	4.55	4.55	4.42	58	4.50	4.44	4.36	52	4.65	4.72	4.63	55	4.59	4.65	4.55	55	4.14	4.15	4.08	57	94.2	98.4	61
						[4.24, 4.60]				[4.16, 4.55]				[4.45, 4.80]				[4.32, 4.78]				[3.85, 4.30]			[90.5,100]	
48	46.3	45.6	89.9	4.29	4.30	4.31	95	4.79	4.64	4.66	91	4.71	4.60	4.59	90	4.66	4.66	4.63	89	4.35	4.08	4.08	97	96.3	87.7	106
						[4.17, 4.45]				[4.52, 4.81]				[4.45, 4.73]				[4.45, 4.81]				[3.91, 4.26]			[81.8,93.7]	
49	39.6	44.3	96.1	4.15	4.14	4.11	71	4.38	4.36	4.35	70	4.67	4.60	4.59	70	4.77	4.60	4.57	60	4.04	3.79	3.78	74	91.0	96.1	76
						[3.95, 4.28]				[4.18, 4.52]				[4.43, 4.74]				[4.35, 4.78]				[3.58, 3.98]			[89.0,100]	
51	53.7	40.5	84.4	4.49	4.40	4.37	52	4.65	4.69	4.64	51	4.56	4.75	4.73	51	4.52	4.75	4.68	50	4.29	4.29	4.29	53	100	95.3	64
						[4.18, 4.56]				[4.45, 4.84]				[4.55, 4.91]				[4.44, 4.92]				[4.06, 4.53]			[87.7,100]	
52	46.9	43.9	79.1	4.06	4.20	4.29	67	4.56	4.63	4.67	64	4.53	4.61	4.66	65	4.29	4.47	4.55	53	3.83	4.01	4.09	65	89.6	89.5	86
						[4.12, 4.46]				[4.49, 4.84]				[4.50, 4.82]				[4.31, 4.78]				[3.88, 4.31]			[82.9,96.1]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
53	38.9	40.3	88.5	4.31	4.14	4.17	46	4.61	4.56	4.54	43	4.44	4.51	4.51	44	4.65	4.49	4.52	41	4.23	4.06	4.08	46	87.0	88.5	52
						[3.97, 4.37]				[4.33, 4.76]				[4.32, 4.71]				[4.25, 4.79]				[3.83, 4.33]			[80.0,97.0]	
54	54.9	48.5	84.8	4.27	4.17	4.20	83	4.47	4.44	4.50	81	4.53	4.52	4.57	78	4.42	4.47	4.48	78	3.89	3.92	3.90	83	91.9	92.8	97
						[4.05, 4.35]				[4.34, 4.65]				[4.42, 4.72]				[4.29, 4.68]				[3.71, 4.09]			[86.6,99.0]	
55	46.1	52.7	88.2	4.38	4.21	4.19	117	4.64	4.59	4.58	111	4.76	4.62	4.64	110	4.68	4.54	4.53	107	4.24	4.08	4.04	118	95.5	94.0	134
						[4.06, 4.32]				[4.45, 4.71]				[4.51, 4.76]				[4.37, 4.69]				[3.89, 4.20]			[88.7,99.3]	
56	43.0	36.7	83.0	4.22	3.97	4.01	73	4.20	4.05	4.14	60	4.30	4.21	4.29	62	4.48	4.21	4.31	66	3.99	3.84	3.93	71	88.0	90.7	86
						[3.85, 4.17]				[3.96, 4.32]				[4.12, 4.45]				[4.10, 4.52]				[3.72, 4.13]			[84.1,97.3]	
57	43.3	48.8	88.2	4.07	4.19	4.12	86	4.67	4.62	4.57	84	4.72	4.76	4.69	83	4.38	4.66	4.56	75	3.99	4.24	4.20	88	97.4	98.0	101
						[3.97, 4.27]				[4.42, 4.72]				[4.55, 4.84]				[4.37, 4.76]				[4.02, 4.38]			[91.9,100]	
58	55.7	49.8	93.6	4.24	4.14	4.14	100	4.46	4.38	4.39	97	4.69	4.59	4.56	96	4.53	4.72	4.66	92	4.10	3.90	3.87	103	94.5	89.8	108
						[4.00, 4.27]				[4.24, 4.53]				[4.43, 4.69]				[4.48, 4.83]				[3.71, 4.04]			[83.9,95.7]	
59	32.2	55.2	91.3	4.53	4.45	4.32	145	4.37	4.29	4.17	138	4.59	4.52	4.43	136	4.55	4.65	4.56	131	4.05	4.06	3.94	146	92.2	91.2	159
						[4.21, 4.44]				[4.05, 4.29]				[4.32, 4.54]				[4.41, 4.71]				[3.80, 4.08]			[86.3,96.1]	
60	42.3	44.2	89.0	4.10	4.18	4.15	136	4.68	4.59	4.56	129	4.60	4.65	4.64	128	4.47	4.55	4.49	129	3.99	4.12	4.07	137	92.7	92.9	154
						[4.03, 4.27]				[4.44, 4.68]				[4.52, 4.75]				[4.34, 4.64]				[3.92, 4.21]			[87.9,97.8]	
61	43.5	41.7	90.9	4.08	3.95	4.05	94	4.53	4.38	4.50	94	4.60	4.41	4.44	94	4.48	4.28	4.37	93	3.91	3.80	3.86	100	92.4	91.7	109
						[3.90, 4.19]				[4.35, 4.64]				[4.31, 4.58]				[4.20, 4.55]				[3.69, 4.03]			[85.9,97.6]	
62	48.0	47.9	92.7	4.36	4.34	4.32	136	4.75	4.69	4.69	128	4.68	4.72	4.71	131	4.77	4.66	4.64	121	4.22	4.12	4.12	138	93.6	92.6	149
						[4.20, 4.44]				[4.57, 4.81]				[4.60, 4.82]				[4.48, 4.79]				[3.98, 4.26]			[87.6,97.6]	
63	48.7	25.4	87.1	4.38	4.46	4.32	71	4.44	4.48	4.42	68	4.57	4.59	4.48	68	4.55	4.31	4.22	62	4.19	4.16	4.06	73	93.6	95.3	85
						[4.16, 4.49]				[4.25, 4.59]				[4.32, 4.64]				[4.01, 4.44]				[3.86, 4.26]			[88.6,100]	
64	53.7	43.6	89.3	4.18	4.03	4.07	99	4.64	4.53	4.54	94	4.64	4.38	4.46	95	4.71	4.43	4.48	87	4.02	3.83	3.90	98	90.9	89.9	109
						[3.93, 4.21]				[4.40, 4.69]				[4.32, 4.59]				[4.30, 4.66]				[3.73, 4.07]			[84.0,95.8]	
65	42.8	36.1	87.4	4.14	4.11	4.11	142	4.55	4.51	4.53	133	4.65	4.59	4.58	136	4.59	4.42	4.42	123	3.96	3.90	3.91	143	95.3	87.3	157

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[4.00, 4.23]				[4.41, 4.66]				[4.47, 4.69]				[4.27, 4.57]				[3.77, 4.05]			[82.4,92.2]	
66	41.6	48.5	94.0	4.28	4.37	4.28	135	4.65	4.75	4.68	130	4.72	4.80	4.74	134	4.58	4.63	4.53	123	4.18	4.16	4.08	139	92.0	93.2	148
						[4.16, 4.40]				[4.56, 4.81]				[4.63, 4.85]				[4.38, 4.68]				[3.93, 4.22]			[88.2,98.3]	
67	43.5	38.4	84.2	4.20	4.18	4.20	135	4.65	4.54	4.61	129	4.61	4.56	4.58	129	4.57	4.39	4.35	119	4.03	4.03	4.04	138	90.8	90.1	161
						[4.08, 4.32]				[4.49, 4.74]				[4.47, 4.69]				[4.19, 4.51]				[3.89, 4.18]			[85.2,94.9]	
68	43.2	28.6	89.2	4.09	4.16	4.17	65	4.13	4.00	4.07	64	4.23	4.28	4.29	62	4.36	4.28	4.29	61	3.91	3.86	3.84	65	88.5	90.3	72
						[4.00, 4.34]				[3.89, 4.24]				[4.12, 4.45]				[4.08, 4.51]				[3.63, 4.05]			[83.1,97.5]	
69	38.8	38.3	80.5	4.01	3.93	3.97	69	3.91	4.02	4.03	68	4.21	4.24	4.24	68	4.20	4.28	4.34	63	3.75	3.81	3.79	67	85.0	77.9	86
						[3.81, 4.14]				[3.86, 4.21]				[4.08, 4.39]				[4.13, 4.56]				[3.58, 3.99]			[71.3,84.5]	
70	49.3	45.4	93.6	4.13	4.07	4.05	85	4.59	4.47	4.44	82	4.66	4.50	4.52	82	4.59	4.59	4.56	81	4.01	3.99	3.97	88	92.5	84.1	88
						[3.90, 4.20]				[4.29, 4.60]				[4.38, 4.67]				[4.37, 4.75]				[3.79, 4.15]			[77.6,90.6]	
71	60.1	49.3	95.8	4.45	4.50	4.41	154	4.76	4.71	4.65	147	4.85	4.70	4.63	149	4.65	4.39	4.31	149	4.34	4.38	4.29	155	96.1	91.9	161
						[4.30, 4.52]				[4.54, 4.77]				[4.53, 4.74]				[4.17, 4.44]				[4.15, 4.43]			[87.1,96.8]	
72	51.5	35.1	92.1	4.35	4.17	4.22	91	4.68	4.58	4.63	90	4.61	4.67	4.70	89	4.70	4.42	4.44	83	4.24	3.96	4.02	93	93.4	83.8	99
						[4.08, 4.37]				[4.48, 4.78]				[4.56, 4.84]				[4.25, 4.63]				[3.84, 4.19]			[77.7,90.0]	
73	47.0	35.4	89.1	4.06	4.07	4.06	128	4.14	4.12	4.12	124	4.24	4.24	4.26	124	4.50	4.36	4.34	118	3.81	3.75	3.77	131	88.0	85.9	142
						[3.94, 4.18]				[3.99, 4.24]				[4.14, 4.37]				[4.19, 4.50]				[3.62, 3.91]			[80.8,91.1]	
74	43.8	40.0	91.5	4.00	4.09	4.08	106	4.56	4.58	4.55	104	4.60	4.54	4.56	104	4.40	4.39	4.41	91	4.02	3.98	3.94	105	86.8	93.9	115
						[3.95, 4.21]				[4.41, 4.68]				[4.43, 4.69]				[4.23, 4.58]				[3.77, 4.10]			[88.2,99.6]	
75	47.2	41.8	84.0	4.23	3.98	4.03	96	4.63	4.56	4.65	99	4.55	4.52	4.59	99	4.56	4.50	4.53	90	4.02	3.82	3.86	98	87.4	81.7	115
						[3.89, 4.17]				[4.50, 4.79]				[4.46, 4.72]				[4.35, 4.71]				[3.69, 4.03]			[76.0,87.5]	
76	41.8	41.5	87.3	4.61	4.59	4.41	95	4.44	4.43	4.37	88	4.59	4.63	4.55	90	4.65	4.68	4.58	78	4.30	4.26	4.15	95	94.2	93.6	110
						[4.26, 4.55]				[4.22, 4.52]				[4.42, 4.69]				[4.39, 4.77]				[3.98, 4.33]			[87.8,99.5]	
77	36.8	42.2	92.8	3.99	3.85	3.95	137	4.40	4.21	4.31	134	4.59	4.51	4.56	132	4.59	4.41	4.50	134	3.90	3.66	3.75	138	92.3	91.3	149
						[3.83, 4.07]				[4.19, 4.43]				[4.45, 4.67]				[4.35, 4.65]				[3.61, 3.90]			[86.3,96.3]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
78	35.8	43.4	83.7	4.23	4.08	4.16	75	4.58	4.61	4.69	70	4.76	4.64	4.71	73	4.51	4.46	4.48	67	4.05	4.16	4.25	77	90.5	92.2	90
						[4.00, 4.32]				[4.53, 4.86]				[4.56, 4.86]				[4.28, 4.69]				[4.06, 4.45]			[85.8,98.7]	
79	39.6	38.2	93.8	4.05	3.98	4.00	122	4.17	4.08	4.14	115	4.15	4.22	4.25	115	4.26	4.32	4.40	106	3.79	3.66	3.65	120	87.7	84.3	127
						[3.87, 4.12]				[4.00, 4.27]				[4.13, 4.37]				[4.23, 4.56]				[3.50, 3.81]			[78.8,89.7]	
80	56.4	55.4	91.9	4.38	4.35	4.29	154	4.73	4.71	4.66	156	4.66	4.67	4.65	156	4.67	4.61	4.60	146	4.35	4.30	4.30	159	93.0	91.2	170
						[4.18, 4.40]				[4.55, 4.77]				[4.54, 4.75]				[4.46, 4.74]				[4.16, 4.43]			[86.5,95.9]	
81	38.1	41.9	89.1	4.64	4.47	4.40	216	4.44	4.40	4.39	204	4.65	4.58	4.52	201	4.55	4.60	4.57	192	4.31	4.15	4.12	219	92.0	92.7	246
						[4.30, 4.49]				[4.29, 4.49]				[4.43, 4.62]				[4.45, 4.70]				[4.01, 4.24]			[88.8,96.6]	
82	47.9	41.8	87.6	4.18	4.16	4.24	139	4.64	4.56	4.60	136	4.63	4.48	4.53	137	4.52	4.33	4.36	122	4.07	3.94	3.98	139	91.5	87.5	160
						[4.12, 4.35]				[4.48, 4.72]				[4.42, 4.64]				[4.20, 4.51]				[3.83, 4.12]			[82.7,92.3]	
83	47.5	38.0	88.5	4.10	3.98	4.09	94	4.50	4.46	4.56	93	4.54	4.39	4.51	94	4.17	4.08	4.18	92	3.95	3.82	3.91	96	84.2	89.0	109
						[3.94, 4.23]				[4.42, 4.71]				[4.38, 4.64]				[4.00, 4.36]				[3.74, 4.08]			[83.1,94.9]	
84	58.0	47.6	93.6	4.43	4.44	4.30	130	4.67	4.79	4.68	125	4.73	4.74	4.63	124	4.63	4.63	4.56	118	4.30	4.24	4.14	131	93.6	97.8	136
						[4.18, 4.42]				[4.56, 4.81]				[4.52, 4.75]				[4.40, 4.71]				[3.99, 4.29]			[92.5,100]	
85	37.2	42.2	87.2	4.09	4.01	4.07	185	4.52	4.43	4.48	175	4.51	4.40	4.45	179	4.40	4.31	4.38	172	3.84	3.85	3.88	186	88.8	91.6	214
						[3.97, 4.17]				[4.37, 4.58]				[4.36, 4.55]				[4.25, 4.51]				[3.75, 4.00]			[87.4,95.8]	
86	50.5	65.8	91.4	4.32	4.23	4.23	155	4.65	4.60	4.58	154	4.75	4.58	4.58	153	4.55	4.53	4.53	152	4.09	4.18	4.19	156	93.9	92.4	171
						[4.12, 4.34]				[4.47, 4.70]				[4.47, 4.68]				[4.39, 4.66]				[4.05, 4.32]			[87.7,97.1]	
87	55.8	53.6	94.6	4.51	4.46	4.39	133	4.44	4.33	4.27	124	4.69	4.57	4.51	124	4.70	4.58	4.49	128	4.28	4.14	4.07	137	91.1	89.2	148
						[4.27, 4.51]				[4.14, 4.40]				[4.40, 4.63]				[4.34, 4.64]				[3.92, 4.21]			[84.2,94.2]	
88	38.6	31.6	87.3	3.99	3.88	4.00	105	4.45	4.32	4.47	103	4.38	4.39	4.48	105	4.23	4.23	4.34	99	3.84	3.72	3.82	108	91.3	83.1	124
						[3.86, 4.14]				[4.33, 4.61]				[4.36, 4.61]				[4.17, 4.52]				[3.65, 3.98]			[77.6,88.6]	
89	44.8	51.3	92.9	4.22	4.34	4.32	88	4.48	4.68	4.72	87	4.62	4.79	4.75	82	4.64	4.83	4.80	76	4.10	4.14	4.10	91	94.3	92.9	99
						[4.17, 4.46]				[4.57, 4.87]				[4.61, 4.90]				[4.60, 4.99]				[3.93, 4.28]			[86.8,99.1]	
90	45.2	35.6	86.0	4.15	4.01	4.08	99	4.57	4.45	4.48	98	4.57	4.47	4.51	99	4.44	4.29	4.39	87	4.01	3.77	3.80	102	85.4	91.5	117

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[3.94, 4.22]				[4.34, 4.62]				[4.38, 4.64]				[4.21, 4.57]				[3.63, 3.96]			[85.8,97.1]	
91	37.9	37.9	90.4	4.06	4.03	4.09	147	4.47	4.42	4.50	140	4.58	4.50	4.57	141	4.54	4.49	4.60	135	3.82	3.87	3.91	149	92.6	86.7	165
						[3.98, 4.21]				[4.38, 4.61]				[4.46, 4.68]				[4.45, 4.74]				[3.77, 4.05]			[81.9,91.4]	
92	41.8	32.7	83.9	3.87	3.98	4.04	102	3.97	3.93	4.02	98	3.99	4.18	4.29	98	4.24	4.20	4.31	98	3.66	3.75	3.80	102	82.3	84.3	121
						[3.91, 4.18]				[3.88, 4.16]				[4.15, 4.42]				[4.13, 4.48]				[3.63, 3.97]			[78.7,89.9]	
93	42.9	43.2	89.9	4.21	4.27	4.24	194	4.67	4.71	4.66	186	4.65	4.71	4.67	184	4.51	4.46	4.45	173	4.03	4.05	4.00	193	93.9	91.2	215
						[4.14, 4.34]				[4.55, 4.76]				[4.57, 4.76]				[4.32, 4.58]				[3.88, 4.13]			[87.0,95.3]	
94	37.8	41.8	87.0	4.26	4.27	4.18	117	4.17	4.14	4.12	115	4.41	4.40	4.37	116	4.46	4.52	4.42	109	3.94	3.95	3.87	118	90.4	85.1	134
						[4.05, 4.31]				[3.99, 4.25]				[4.25, 4.49]				[4.26, 4.58]				[3.71, 4.03]			[79.8,90.4]	
95	55.4	53.2	85.3	4.51	4.63	4.52	160	4.47	4.49	4.44	156	4.63	4.68	4.60	158	4.72	4.67	4.60	142	4.29	4.24	4.14	158	92.4	93.6	187
						[4.41, 4.63]				[4.33, 4.56]				[4.50, 4.70]				[4.46, 4.74]				[4.01, 4.28]			[89.1,98.1]	
96	44.3	41.6	89.0	4.17	4.15	4.21	159	4.05	4.15	4.19	149	4.31	4.48	4.53	148	4.36	4.53	4.59	141	3.91	3.96	3.98	160	92.4	89.3	178
						[4.10, 4.32]				[4.08, 4.31]				[4.42, 4.64]				[4.45, 4.74]				[3.84, 4.11]			[84.7,93.9]	
97	40.6	25.6	89.5	4.25	4.43	4.37	106	4.65	4.69	4.69	102	4.65	4.71	4.68	102	4.41	4.46	4.42	104	3.92	4.21	4.12	108	92.9	91.8	122
						[4.24, 4.50]				[4.55, 4.83]				[4.55, 4.81]				[4.25, 4.59]				[3.96, 4.29]			[86.3,97.4]	
98	32.8	39.0	87.2	4.39	4.36	4.28	153	4.68	4.67	4.64	151	4.67	4.67	4.64	153	4.54	4.60	4.53	145	4.10	4.09	4.07	159	93.1	94.6	186
						[4.16, 4.39]				[4.52, 4.75]				[4.53, 4.74]				[4.39, 4.67]				[3.93, 4.20]			[90.1,99.1]	
99	43.1	48.8	91.3	4.32	4.30	4.33	172	4.65	4.53	4.54	171	4.58	4.58	4.59	169	4.51	4.45	4.45	167	4.22	4.12	4.15	177	91.9	94.7	189
						[4.23, 4.44]				[4.43, 4.65]				[4.49, 4.69]				[4.32, 4.58]				[4.02, 4.27]			[90.3,99.2]	
100	39.6	37.5	83.0	4.02	3.96	4.01	116	4.45	4.39	4.46	112	4.39	4.43	4.47	111	4.26	4.39	4.41	102	3.88	3.79	3.83	117	88.7	92.6	135
						[3.89, 4.14]				[4.33, 4.59]				[4.35, 4.60]				[4.24, 4.58]				[3.67, 3.99]			[87.3,97.9]	
101	44.7	37.0	90.8	4.28	4.14	4.21	144	4.73	4.64	4.66	141	4.62	4.57	4.60	142	4.57	4.51	4.55	123	4.16	4.25	4.30	145	90.8	91.9	161
						[4.09, 4.32]				[4.54, 4.77]				[4.49, 4.71]				[4.39, 4.70]				[4.15, 4.44]			[87.1,96.8]	
102	36.9	31.2	85.9	3.97	4.02	4.08	152	4.54	4.50	4.57	143	4.45	4.51	4.53	144	4.35	4.43	4.41	138	3.78	3.88	3.94	154	89.7	90.6	180
						[3.97, 4.19]				[4.46, 4.69]				[4.42, 4.64]				[4.27, 4.56]				[3.80, 4.08]			[86.0,95.1]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
103	41.8	42.1	85.2	4.15	4.10	4.17	175	4.67	4.51	4.60	173	4.64	4.52	4.60	169	4.53	4.54	4.63	158	3.93	3.95	4.04	175	91.0	89.9	207
						[4.07, 4.28]				[4.50, 4.71]				[4.50, 4.70]				[4.49, 4.76]				[3.92, 4.17]			[85.6,94.1]	
104	43.4	43.6	87.9	4.67	4.53	4.42	152	4.49	4.39	4.30	138	4.64	4.52	4.46	136	4.69	4.65	4.55	128	4.41	4.16	4.09	149	95.3	92.3	169
						[4.31, 4.53]				[4.18, 4.42]				[4.35, 4.57]				[4.40, 4.71]				[3.95, 4.23]			[87.6,97.0]	
105	47.5	41.3	89.9	4.06	4.09	4.12	163	4.59	4.49	4.53	158	4.62	4.53	4.54	162	4.40	4.40	4.40	159	3.94	3.87	3.88	163	90.5	89.1	183
						[4.01, 4.23]				[4.41, 4.64]				[4.44, 4.65]				[4.27, 4.54]				[3.74, 4.01]			[84.5,93.6]	
106	23.1	50.0	90.3	4.26	4.33	4.32	200	4.48	4.51	4.50	192	4.50	4.57	4.57	196	4.53	4.56	4.53	188	4.04	4.09	4.06	202	91.2	92.0	224
						[4.22, 4.42]				[4.40, 4.60]				[4.47, 4.66]				[4.41, 4.66]				[3.94, 4.18]			[87.9,96.1]	
107	37.9	35.3	87.8	4.05	3.90	4.00	198	4.50	4.37	4.40	195	4.63	4.42	4.49	197	4.66	4.44	4.49	175	3.88	3.77	3.86	200	92.3	93.7	221
						[3.91, 4.10]				[4.30, 4.50]				[4.39, 4.58]				[4.36, 4.62]				[3.74, 3.98]			[89.5,97.8]	
108	48.0	35.4	87.6	3.94	4.00	3.98	144	4.46	4.48	4.47	137	4.41	4.44	4.43	137	4.43	4.33	4.36	124	3.81	3.78	3.72	146	87.0	90.9	165
						[3.86, 4.10]				[4.35, 4.59]				[4.32, 4.54]				[4.21, 4.51]				[3.58, 3.86]			[86.1,95.7]	
109	32.9	38.9	92.4	4.34	4.29	4.26	192	4.73	4.67	4.62	188	4.73	4.70	4.64	183	4.74	4.61	4.61	167	4.17	4.11	4.05	188	95.9	96.2	208
						[4.16, 4.36]				[4.52, 4.73]				[4.54, 4.73]				[4.48, 4.74]				[3.93, 4.18]			[91.9,100]	
110	44.5	43.8	82.0	4.10	3.95	4.04	197	4.34	4.27	4.40	184	4.54	4.52	4.57	185	4.54	4.46	4.58	174	3.91	3.83	3.90	200	91.1	94.7	243
						[3.94, 4.14]				[4.30, 4.51]				[4.47, 4.66]				[4.45, 4.71]				[3.77, 4.02]			[90.7,98.6]	
111	46.1	38.2	90.4	3.94	3.94	3.99	194	4.46	4.34	4.36	195	4.44	4.33	4.38	193	4.40	4.33	4.37	181	3.81	3.81	3.84	202	88.1	83.5	224
						[3.89, 4.09]				[4.26, 4.46]				[4.28, 4.47]				[4.24, 4.49]				[3.72, 3.96]			[79.4,87.6]	
112	48.4	45.7	93.7	4.25	4.42	4.39	143	4.67	4.74	4.68	143	4.65	4.70	4.64	143	4.50	4.60	4.53	110	4.11	4.10	4.09	146	92.2	89.7	156
						[4.27, 4.51]				[4.56, 4.80]				[4.54, 4.75]				[4.37, 4.69]				[3.94, 4.23]			[84.8,94.7]	
113	51.2	46.7	92.1	4.15	4.18	4.17	215	4.58	4.63	4.62	206	4.69	4.62	4.59	208	4.49	4.54	4.56	187	4.03	4.00	3.98	217	94.1	88.1	236
						[4.08, 4.27]				[4.52, 4.72]				[4.50, 4.68]				[4.44, 4.69]				[3.86, 4.09]			[84.1,92.1]	
114	38.7	40.2	90.3	4.07	3.98	4.02	326	4.43	4.41	4.46	316	4.44	4.43	4.46	318	4.35	4.42	4.44	298	3.97	3.86	3.88	329	88.4	85.3	361
						[3.94, 4.10]				[4.38, 4.54]				[4.39, 4.53]				[4.34, 4.54]				[3.79, 3.98]			[82.1,88.5]	
115	35.8	35.5	83.1	4.04	3.99	4.14	169	4.38	4.38	4.50	159	4.48	4.46	4.60	163	4.32	4.29	4.47	146	3.92	3.76	3.90	171	87.7	86.6	202

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[4.04, 4.25]				[4.39, 4.61]				[4.50, 4.70]				[4.33, 4.61]				[3.77, 4.03]			[82.3,90.9]	
116	40.7	34.8	90.1	4.21	4.08	4.12	249	4.59	4.52	4.56	232	4.55	4.52	4.55	245	4.50	4.35	4.37	224	4.12	3.91	3.93	253	88.7	91.7	276
						[4.03, 4.21]				[4.47, 4.66]				[4.47, 4.64]				[4.26, 4.49]				[3.82, 4.03]			[88.0,95.4]	
117	51.8	44.4	93.3	4.45	4.35	4.23	164	4.47	4.39	4.29	160	4.55	4.47	4.38	157	4.58	4.58	4.42	129	4.22	4.02	3.92	165	92.4	89.8	177
						[4.12, 4.34]				[4.18, 4.40]				[4.27, 4.48]				[4.27, 4.57]				[3.79, 4.05]			[85.2,94.4]	
118	45.3	36.2	90.4	4.25	4.24	4.21	204	4.63	4.60	4.56	198	4.62	4.67	4.65	197	4.55	4.51	4.49	174	4.09	4.09	4.06	205	94.7	95.2	228
						[4.11, 4.31]				[4.46, 4.66]				[4.56, 4.74]				[4.36, 4.62]				[3.94, 4.18]			[91.1,99.2]	
119	51.9	42.4	86.0	4.37	4.41	4.43	185	4.66	4.71	4.72	172	4.68	4.73	4.74	173	4.58	4.59	4.52	170	4.13	4.13	4.16	188	91.1	93.0	215
						[4.33, 4.53]				[4.62, 4.83]				[4.64, 4.84]				[4.39, 4.65]				[4.04, 4.28]			[88.8,97.2]	
120	48.1	39.5	90.0	4.13	4.21	4.23	220	4.16	4.12	4.18	212	4.31	4.37	4.39	215	4.42	4.35	4.34	200	3.84	3.87	3.88	220	85.0	86.9	244
						[4.14, 4.32]				[4.08, 4.28]				[4.30, 4.48]				[4.22, 4.46]				[3.77, 4.00]			[83.0,90.8]	
121	42.9	39.9	91.8	4.12	4.05	4.08	177	4.13	4.32	4.33	173	4.24	4.31	4.33	173	4.31	4.36	4.36	163	3.82	3.69	3.69	180	84.1	86.9	191
						[3.97, 4.18]				[4.22, 4.44]				[4.24, 4.43]				[4.23, 4.49]				[3.56, 3.82]			[82.5,91.3]	
122	37.6	41.5	89.8	4.18	4.14	4.16	198	4.55	4.59	4.59	190	4.50	4.57	4.57	192	4.51	4.53	4.56	170	4.10	3.93	3.93	200	92.9	91.5	224
						[4.07, 4.26]				[4.49, 4.69]				[4.48, 4.66]				[4.43, 4.69]				[3.81, 4.05]			[87.4,95.6]	
123	49.9	41.6	87.8	4.07	4.02	4.06	223	4.54	4.47	4.49	213	4.58	4.52	4.54	220	4.43	4.47	4.50	206	3.91	3.96	3.99	225	89.6	90.9	253
						[3.97, 4.15]				[4.39, 4.58]				[4.46, 4.63]				[4.38, 4.62]				[3.87, 4.10]			[87.1,94.8]	
124	45.5	38.2	85.6	3.95	4.07	4.05	189	4.39	4.54	4.55	187	4.43	4.50	4.53	189	4.45	4.49	4.48	173	3.81	3.92	3.88	193	84.6	86.7	225
						[3.95, 4.15]				[4.45, 4.66]				[4.43, 4.62]				[4.35, 4.61]				[3.76, 4.01]			[82.6,90.8]	
125	45.5	35.1	89.3	4.26	4.23	4.26	206	4.56	4.57	4.57	198	4.53	4.63	4.63	197	4.42	4.45	4.46	180	4.02	3.92	3.93	207	88.6	85.7	224
						[4.16, 4.36]				[4.47, 4.67]				[4.54, 4.73]				[4.34, 4.59]				[3.81, 4.05]			[81.6,89.8]	
126	47.6	45.9	90.1	4.20	4.17	4.20	347	4.30	4.18	4.23	338	4.42	4.41	4.41	340	4.45	4.42	4.45	317	3.89	3.86	3.89	349	86.2	87.7	383
						[4.13, 4.28]				[4.15, 4.31]				[4.34, 4.48]				[4.35, 4.54]				[3.80, 3.98]			[84.6,90.9]	
127	37.5	40.4	88.1	4.04	4.01	4.04	271	4.44	4.48	4.54	260	4.43	4.47	4.50	264	4.27	4.33	4.42	238	3.83	3.81	3.83	274	87.4	90.8	303
						[3.96, 4.13]				[4.45, 4.63]				[4.42, 4.58]				[4.31, 4.53]				[3.72, 3.93]			[87.2,94.3]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
128	53.4	42.9	85.8	4.42	4.32	4.36	270	4.68	4.59	4.65	260	4.71	4.60	4.61	259	4.61	4.56	4.60	231	4.22	4.11	4.13	270	91.3	91.6	308
						[4.27, 4.44]				[4.56, 4.74]				[4.53, 4.69]				[4.49, 4.71]				[4.03, 4.24]			[88.1,95.1]	
129	35.5	41.7	88.5	4.07	3.97	4.00	251	4.32	4.31	4.37	240	4.36	4.36	4.40	241	4.36	4.42	4.42	229	3.72	3.73	3.74	251	89.8	88.6	280
						[3.92, 4.09]				[4.28, 4.46]				[4.32, 4.49]				[4.31, 4.53]				[3.63, 3.85]			[84.9,92.2]	
130	34.7	33.9	88.3	3.95	3.93	4.00	259	4.38	4.36	4.43	252	4.50	4.57	4.62	257	4.43	4.49	4.56	249	3.79	3.74	3.80	263	90.8	90.5	294
						[3.91, 4.08]				[4.34, 4.52]				[4.54, 4.70]				[4.46, 4.67]				[3.69, 3.90]			[86.9,94.1]	
131	42.4	36.9	90.4	4.06	4.12	4.11	276	4.57	4.52	4.53	270	4.60	4.57	4.55	273	4.53	4.46	4.46	246	3.91	3.90	3.88	281	90.3	90.3	309
						[4.03, 4.19]				[4.44, 4.61]				[4.47, 4.63]				[4.35, 4.57]				[3.77, 3.98]			[86.8,93.8]	
132	37.1	38.6	92.1	4.38	4.32	4.28	268	4.77	4.65	4.63	266	4.72	4.66	4.63	268	4.57	4.57	4.57	250	4.14	4.12	4.08	272	96.4	95.2	293
						[4.19, 4.36]				[4.54, 4.72]				[4.55, 4.71]				[4.46, 4.68]				[3.97, 4.18]			[91.6,98.8]	
133	44.6	43.9	90.7	4.05	3.89	3.88	275	4.15	3.97	4.00	261	4.23	4.16	4.18	262	4.21	4.22	4.23	257	3.70	3.52	3.56	279	85.9	83.1	307
						[3.80, 3.96]				[3.91, 4.09]				[4.10, 4.26]				[4.12, 4.33]				[3.46, 3.66]			[79.6,86.6]	
134	41.4	38.2	86.3	4.01	3.99	4.03	267	4.41	4.48	4.54	255	4.44	4.44	4.50	260	4.26	4.35	4.38	244	3.78	3.77	3.84	266	85.3	89.1	313
						[3.95, 4.12]				[4.45, 4.63]				[4.42, 4.58]				[4.28, 4.49]				[3.73, 3.94]			[85.7,92.6]	
135	42.0	44.0	90.5	4.32	4.27	4.23	418	4.67	4.66	4.63	402	4.68	4.70	4.66	409	4.49	4.58	4.56	363	4.07	4.13	4.09	422	91.0	92.7	467
						[4.16, 4.29]				[4.56, 4.70]				[4.60, 4.73]				[4.47, 4.65]				[4.00, 4.17]			[89.9,95.6]	
136	43.4	39.9	91.2	4.05	4.10	4.10	299	4.53	4.44	4.49	293	4.52	4.53	4.55	294	4.32	4.33	4.35	270	3.83	3.86	3.87	301	88.5	87.8	328
						[4.02, 4.18]				[4.41, 4.57]				[4.48, 4.63]				[4.24, 4.45]				[3.77, 3.97]			[84.4,91.2]	
137	45.5	43.8	88.9	4.21	4.09	4.08	229	4.58	4.48	4.45	222	4.54	4.49	4.48	223	4.55	4.43	4.41	204	4.07	3.95	3.94	231	86.3	90.7	257
						[3.99, 4.17]				[4.36, 4.55]				[4.39, 4.57]				[4.29, 4.53]				[3.83, 4.05]			[86.8,94.5]	
138	36.7	41.4	87.3	4.24	4.13	4.15	562	4.55	4.50	4.52	541	4.57	4.52	4.54	547	4.50	4.41	4.41	520	3.94	3.91	3.91	568	87.3	88.1	641
						[4.09, 4.21]				[4.46, 4.58]				[4.48, 4.59]				[4.34, 4.49]				[3.84, 3.98]			[85.7,90.6]	
139	43.8	45.8	90.3	4.04	4.06	4.10	316	4.49	4.52	4.55	306	4.49	4.55	4.58	307	4.46	4.40	4.40	283	3.94	3.94	3.98	321	88.3	92.1	354
						[4.02, 4.18]				[4.47, 4.63]				[4.50, 4.65]				[4.30, 4.50]				[3.89, 4.08]			[88.8,95.3]	
140	48.9	36.9	86.3	4.15	4.10	4.13	393	4.55	4.59	4.61	381	4.47	4.53	4.55	381	4.42	4.40	4.43	353	3.95	3.89	3.90	392	88.8	88.4	449

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[4.06, 4.20]				[4.54, 4.68]				[4.49, 4.62]				[4.34, 4.52]				[3.81, 3.98]			[85.5,91.3]	
141	59.1	56.8	88.3	4.38	4.31	4.30	331	4.67	4.65	4.65	328	4.71	4.63	4.63	324	4.43	4.31	4.29	320	4.22	4.13	4.10	336	90.9	89.6	375
						[4.22, 4.38]				[4.57, 4.73]				[4.56, 4.71]				[4.20, 4.39]				[4.01, 4.19]			[86.4,92.8]	
142	44.3	36.6	89.4	4.17	4.08	4.09	282	4.20	4.18	4.18	271	4.36	4.25	4.28	275	4.50	4.23	4.21	257	3.93	3.72	3.72	282	89.0	87.4	310
						[4.01, 4.17]				[4.10, 4.27]				[4.21, 4.36]				[4.10, 4.31]				[3.62, 3.82]			[83.9,90.9]	
143	44.6	42.2	87.9	4.22	4.07	4.14	299	4.59	4.53	4.59	297	4.61	4.47	4.52	298	4.54	4.42	4.48	275	4.05	3.92	3.95	305	91.5	88.3	343
						[4.06, 4.22]				[4.51, 4.67]				[4.45, 4.60]				[4.37, 4.58]				[3.85, 4.05]			[85.0,91.6]	
144	46.4	46.3	88.5	4.24	4.31	4.28	408	4.62	4.68	4.64	391	4.65	4.68	4.64	395	4.54	4.64	4.60	369	4.07	4.10	4.07	411	91.3	92.0	460
						[4.21, 4.35]				[4.57, 4.71]				[4.57, 4.70]				[4.51, 4.69]				[3.99, 4.16]			[89.1,94.8]	
145	51.7	46.4	89.1	4.15	4.13	4.15	431	4.53	4.58	4.59	413	4.57	4.59	4.59	416	4.54	4.47	4.50	404	4.00	3.97	3.97	440	88.4	89.1	488
						[4.08, 4.22]				[4.53, 4.66]				[4.53, 4.65]				[4.41, 4.58]				[3.89, 4.05]			[86.4,91.9]	
146	36.2	31.4	88.6	4.34	4.30	4.23	391	4.70	4.63	4.58	375	4.63	4.64	4.60	382	4.51	4.58	4.56	365	4.05	4.10	4.03	408	92.3	95.4	459
						[4.16, 4.30]				[4.51, 4.66]				[4.54, 4.67]				[4.47, 4.65]				[3.95, 4.12]			[92.6,98.3]	
147	42.5	43.1	87.8	4.16	4.05	4.05	622	4.50	4.45	4.46	613	4.51	4.45	4.45	615	4.44	4.35	4.36	577	3.86	3.73	3.71	635	87.1	86.7	714
						[3.99, 4.10]				[4.40, 4.51]				[4.40, 4.51]				[4.29, 4.43]				[3.64, 3.77]			[84.4,89.0]	
148	44.7	48.0	90.0	4.25	4.11	4.12	659	4.60	4.55	4.57	641	4.57	4.55	4.57	640	4.47	4.41	4.41	573	4.10	3.94	3.94	660	88.9	88.5	729
						[4.07, 4.17]				[4.51, 4.62]				[4.51, 4.62]				[4.34, 4.48]				[3.87, 4.01]			[86.2,90.7]	
149	45.0	39.7	86.1	3.97	4.03	4.05	562	4.48	4.43	4.45	547	4.45	4.47	4.50	555	4.26	4.29	4.35	497	3.81	3.80	3.84	570	89.1	88.1	647
						[3.99, 4.11]				[4.39, 4.51]				[4.45, 4.56]				[4.27, 4.43]				[3.77, 3.91]			[85.7,90.5]	
150	42.9	42.6	88.0	4.16	4.09	4.12	595	4.55	4.52	4.55	577	4.58	4.55	4.57	578	4.52	4.41	4.43	554	3.96	3.89	3.92	604	89.1	90.4	690
						[4.06, 4.18]				[4.49, 4.61]				[4.52, 4.62]				[4.36, 4.51]				[3.85, 3.99]			[88.1,92.8]	
151	34.3	29.8	65.7	4.05	4.12	4.17	486	4.43	4.45	4.51	471	4.48	4.49	4.53	473	4.21	4.27	4.33	427	3.79	3.87	3.91	485	85.8	88.3	486
						[4.11, 4.23]				[4.44, 4.57]				[4.47, 4.59]				[4.25, 4.42]				[3.83, 3.99]			[85.5,91.1]	
152	35.0	33.9	87.7	4.05	4.09	4.15	852	4.46	4.46	4.50	843	4.42	4.47	4.50	835	4.39	4.34	4.37	766	3.76	3.80	3.83	862	86.0	87.4	967
						[4.10, 4.20]				[4.45, 4.55]				[4.46, 4.55]				[4.31, 4.43]				[3.78, 3.89]			[85.4,89.4]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
154	39.2	33.4	87.0	4.18	4.13	4.16	695	4.10	4.09	4.12	661	4.28	4.21	4.23	676	4.37	4.37	4.39	648	3.84	3.79	3.80	702	86.0	81.8	798
						[4.10, 4.21]				[4.06, 4.17]				[4.18, 4.28]				[4.32, 4.45]				[3.74, 3.87]			[79.7,84.0]	
155	47.3	40.0	88.0	4.07	4.13	4.18	635	4.07	4.10	4.13	621	4.20	4.25	4.29	621	4.31	4.39	4.37	591	3.65	3.69	3.73	646	83.7	84.6	727
						[4.12, 4.23]				[4.08, 4.19]				[4.24, 4.34]				[4.30, 4.44]				[3.67, 3.80]			[82.3,86.9]	
156	44.0	40.1	88.3	4.11	4.13	4.18	969	4.47	4.50	4.53	952	4.46	4.48	4.51	957	4.36	4.39	4.43	900	3.81	3.88	3.93	975	86.9	88.3	1085
						[4.13, 4.22]				[4.48, 4.57]				[4.47, 4.55]				[4.38, 4.49]				[3.87, 3.98]			[86.4,90.2]	
157	52.4	38.6	87.5	4.10	4.32	4.52	28	4.65	4.81	4.87	28	4.68	4.77	4.86	27	4.60	4.59	4.69	25	4.21	4.27	4.43	27	95.1	96.6	29
						[4.26, 4.79]				[4.60, 5.14]				[4.61, 5.11]				[4.35, 5.03]				[4.10, 4.75]			[85.2,100]	
158	43.2	34.5	71.8	3.83	3.47	3.71	27	4.16	4.28	4.48	25	4.35	4.17	4.25	24	4.07	3.76	4.01	25	3.59	3.54	3.71	27	76.6	75.7	37
						[3.44, 3.98]				[4.20, 4.76]				[3.98, 4.51]				[3.67, 4.35]				[3.38, 4.03]			[65.6,85.8]	
159	44.1	48.9	76.1	4.31	3.93	4.08	34	4.59	4.68	4.76	32	4.74	4.55	4.61	32	4.76	4.45	4.53	29	4.23	3.91	3.93	34	97.4	86.7	45
						[3.84, 4.32]				[4.51, 5.00]				[4.38, 4.84]				[4.22, 4.85]				[3.63, 4.22]			[77.5,95.8]	
160	60.2	44.4	90.8	4.64	4.43	4.33	68	4.41	4.28	4.21	61	4.60	4.53	4.45	61	4.77	4.71	4.59	63	4.41	4.09	4.00	68	91.9	89.2	74
						[4.16, 4.50]				[4.03, 4.39]				[4.29, 4.62]				[4.38, 4.81]				[3.79, 4.20]			[82.1,96.3]	
161	49.1	43.5	92.6	4.50	4.33	4.39	25	4.75	4.71	4.79	22	4.91	4.81	4.83	24	4.75	4.56	4.55	23	4.54	4.33	4.28	25	96.2	100	27
						[4.11, 4.67]				[4.49, 5.09]				[4.57, 5.10]				[4.20, 4.90]				[3.94, 4.62]			[88.2,100]	
162	57.3	35.6	96.2	4.07	4.04	4.20	25	3.86	4.13	4.19	23	4.49	4.42	4.48	23	4.38	4.28	4.35	24	3.97	3.96	4.04	25	90.0	73.1	26
						[3.92, 4.47]				[3.90, 4.49]				[4.21, 4.74]				[4.01, 4.70]				[3.70, 4.38]			[61.1,85.1]	
163	53.9	36.3	91.1	4.36	4.28	4.19	39	4.55	4.63	4.54	37	4.70	4.62	4.57	38	4.50	4.55	4.41	37	4.10	4.11	4.03	41	92.8	84.1	44
						[3.97, 4.41]				[4.31, 4.77]				[4.36, 4.78]				[4.14, 4.69]				[3.76, 4.29]			[74.9,93.3]	
165	28.6	36.4	95.0	4.05	4.16	4.24	18	4.44	4.69	4.72	15	4.32	4.53	4.55	16	4.75	4.61	4.70	17	4.11	3.90	3.90	19	94.7	100	20
																									[86.3,100]	
166	53.3	37.9	77.3	4.50	4.45	4.39	17	4.71	4.67	4.56	16	4.78	4.82	4.75	17	4.81	4.60	4.42	16	4.25	4.41	4.28	17	100	85.7	21
																									[72.3,99.1]	
167	50.0	52.2	86.1	4.49	4.43	4.43	31	4.61	4.75	4.67	27	4.68	4.69	4.59	27	4.71	4.36	4.20	28	4.44	4.17	4.13	31	95.1	97.2	36

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
						[4.18, 4.68]				[4.40, 4.94]				[4.34, 4.84]				[3.88, 4.52]				[3.83, 4.44]			[87.0,100]	
168	53.3	40.4	100	4.63	4.47	4.30	19	4.58	4.47	4.35	17	4.65	4.83	4.70	18	4.81	4.95	4.79	19	4.25	4.28	4.08	18	87.0	100	19
169	48.6	47.6	90.0	4.60	4.72	4.58	35	4.15	4.45	4.31	34	4.58	4.53	4.38	32	4.48	4.67	4.51	32	4.33	4.34	4.32	34	91.4	90.0	40
						[4.35, 4.81]				[4.07, 4.55]				[4.15, 4.61]				[4.21, 4.81]				[4.03, 4.61]			[80.3,99.7]	
170	37.5	37.5	89.7	4.00	4.28	4.34	35	4.66	4.62	4.70	34	4.55	4.62	4.71	34	4.46	4.66	4.65	33	4.03	4.05	4.12	35	100	92.3	39
						[4.11, 4.58]				[4.46, 4.94]				[4.49, 4.93]				[4.36, 4.95]				[3.83, 4.41]			[82.5,100]	
171	43.3	40.4	85.7	4.04	4.00	4.01	18	4.14	4.11	4.04	16	4.43	4.50	4.47	17	4.54	4.45	4.44	17	3.84	3.80	3.77	17	80.0	80.0	20
																									[66.3,93.7]	
172	73.9	32.7	88.9	4.15	4.33	4.12	16	4.83	4.71	4.51	15	4.71	4.76	4.58	15	4.78	4.80	4.57	13	4.06	4.44	4.21	16	88.2	100	18
173	60.5	66.1	69.2	4.54	4.49	4.51	27	4.69	4.76	4.77	26	4.77	4.78	4.74	25	4.88	4.42	4.24	26	4.62	4.41	4.38	27	92.3	92.3	39
						[4.24, 4.77]				[4.50, 5.05]				[4.48, 5.00]				[3.90, 4.57]				[4.05, 4.70]			[82.5,100]	
174	21.9	33.3	72.7	3.86	3.80	3.76	8	4.00	4.33	4.12	6	4.71	4.86	4.83	5	4.43	4.38	4.55	7	4.00	3.70	3.72	8	85.7	90.0	10
175	42.1	16.7	100	4.04	4.75	4.77	8	4.63	4.75	4.73	8	4.67	4.88	4.88	8	4.47	4.29	4.27	7	3.75	4.38	4.44	8	79.2	75.0	8
176	27.3	36.4	100	4.17	4.25	4.29	4	3.50	4.25	4.27	4	4.50	4.50	4.51	4	4.40	4.25	4.25	4	4.33	4.50	4.56	4	100	100	4
177	40.4	33.9	85.0	4.05	4.05	4.12	16	4.40	4.50	4.67	17	4.70	4.35	4.53	17	4.38	4.44	4.54	15	3.90	4.06	4.18	15	76.2	85.0	20
																									[71.3,98.7]	
178	32.5	27.8	90.9	3.70	3.53	3.79	18	4.15	4.33	4.54	17	4.35	4.47	4.61	16	3.46	3.58	4.05	17	3.44	3.57	3.76	19	96.2	71.4	21
																									[58.1,84.8]	
180	50.0	45.2	63.2	3.94	3.89	4.23	12	3.86	4.50	4.63	11	4.19	4.44	4.70	11	4.36	4.60	5.00	9	3.81	3.69	3.98	11	86.7	93.8	16

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
181	35.1	38.6	94.1	4.08	3.94	4.03	16	4.77	4.41	4.49	16	4.50	4.47	4.50	16	4.33	4.27	4.20	14	4.08	3.44	3.56	15	84.6	88.2	17
182	52.4	60.0	86.7	4.36	4.27	4.29	13	4.40	4.57	4.62	12	4.42	4.64	4.60	12	4.50	4.62	4.61	12	3.91	3.73	3.71	13	90.9	80.0	15
183	66.7	39.6	89.5	4.63	4.63	4.59	17	4.37	4.44	4.46	17	4.58	4.61	4.56	17	4.89	4.58	4.51	17	4.35	4.53	4.53	17	90.0	94.7	19
184	44.4	22.0	100	4.25	4.15	4.25	13	4.75	4.50	4.57	12	4.88	4.23	4.31	13	4.71	4.50	4.68	12	4.00	3.92	3.99	13	87.5	92.3	13
185	59.1	53.8	92.9	4.69	4.36	4.37	13	4.90	5.00	4.95	11	4.90	4.77	4.72	12	4.86	4.64	4.57	10	4.54	4.15	4.18	13	92.3	92.9	14
186	33.3	50.0	76.5	4.13	4.18	4.25	13	4.67	4.47	4.46	13	4.67	4.65	4.73	13	4.33	4.50	4.59	10	4.00	4.00	3.93	13	100	93.3	15
187	40.9	52.2	83.3	3.67	4.25	4.26	10	3.89	4.89	4.96	7	4.22	4.88	4.95	7	4.57	4.82	4.91	9	4.00	4.27	4.26	10	77.8	90.0	10
190	25.0	27.8	100	4.33	4.75	5.00	4	4.67	4.00	4.19	5	4.33	4.20	4.36	5	4.00	4.60	4.81	5	4.00	4.50	4.80	4	100	80.0	5
192	28.1	24.1	100	3.88	3.29	3.62	7	4.13	4.14	4.47	7	4.57	4.00	4.26	7	4.43	4.00	4.45	7	3.44	2.86	3.15	7	88.9	71.4	7
193	47.6	40.0	60.0	4.10	4.20	4.17	6	3.89	3.78	3.65	5	4.30	4.44	4.62	5	4.78	4.50	4.70	4	4.00	4.00	4.14	6	80.0	100	10
194	55.6	41.7	80.0	3.80	4.50	4.76	3	4.40	4.00	4.38	4	4.40	4.00	3.99	4	3.80	3.50	3.18	3	3.80	3.80	3.85	4	60.0	100	3
196	38.5	26.3	100	3.60	4.20	4.43	5	4.80	4.40	4.61	5	4.60	4.60	4.79	5	4.40	3.67	3.82	3	4.00	4.60	4.79	5	100	80.0	5
197	22.2	32.0	87.5	3.88	3.73	3.81	13	4.75	4.33	4.42	13	4.63	4.50	4.55	12	3.71	3.50	3.62	12	3.88	3.47	3.72	14	87.5	81.3	16

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.16)				Domanda 2 media (collettivo: 4.47)				Domanda 3 media (collettivo: 4.52)				Domanda 4 media (collettivo: 4.44)				Domanda 5 media (collettivo: 3.94)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (collettivo: 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%	%	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
198	20.0	30.0	100	5.00	4.00	4.30	3	5.00	4.67	4.91	3	5.00	4.50	4.51	2	5.00	4.50	4.60	2	4.50	3.67	3.89	3	100	100	2
199		83.3	80.0		3.50	3.65	4		4.75	4.95	4		4.80	4.86	4		4.80	5.00	4		3.40	3.57	4		100	4
200		22.2	50.0		3.25	3.41	2		4.67	4.92	2		3.67	3.87	2		4.00	4.11	2		3.67	3.33	2		75.0	4
201		45.9	95.6		4.09	4.02	41		4.59	4.55	39		4.67	4.62	40		4.43	4.34	33		3.74	3.65	41		93.0	43
						[3.80, 4.24]				[4.33, 4.78]				[4.42, 4.83]				[4.05, 4.64]				[3.39, 3.92]			[83.7,100]	
203	41.7	50.0	100	4.40	4.00	4.13	2	4.80	4.00	4.21	2	4.60	4.50	4.61	2	4.00	4.50	4.82	2	4.20	4.50	4.53	2	100	100	2
205		75.0	100		4.50	4.45	6		4.50	4.42	6		4.83	4.77	6		4.67	4.55	6		4.17	4.15	6		100	6

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

N.B.: gli IC non sono indicati per i casi con meno di 20 risposte. Queste cifre sono basate su un numero ridotto di dati rilevati e devono pertanto essere interpretate con la massima prudenza.

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: ∑ 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: ∑ 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 (∑ FMH)	**N di casi di ricovero (F)**	**Designazione**	**Tipo**
∑ FMH ≥ (100)	(>30'000)	*Livello 1** *(ospedali universitari)*	K111
(100>) ∑ FMH ≥ 20	(30'000 >) F ≥ 9'000	*Livello 2*	K112
20 > ∑ FMH ≥ 10	9'000 >F ≥ 6'000	*Livello 3*	K121
10 > ∑ FMH ≥ 5	6'000 >F ≥ 3'000	*Livello 4*	K122
5 > ∑ FMH ≥ 0	3'000 > F≥ 0	*Livello 5*	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/neonatologia **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), link: https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/salute/rilevazioni/ks.assetdetail.227888.html

Questionario sulla soddisfazione

La Sua soddisfazione riguardo al soggiorno in ospedale

Voglia per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla Sua opinione e Sua vostra esperienza. Se desidera completare questo sondaggio online, inserisca l'URL stampato in un browser web o utilizzi uno scanner di codici QR su un dispositivo mobile.

Compilare questo sondaggio online:

URL:
www.patzu.ch/mcomi

QR-Code

Domande generali sul Suo soggiorno in ospedale

1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?

☐ Eccellente ☐ Molto buona ☐ Buona ☐ Non così buona ☐ Scadente

2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai

☐ *Non ho avuto domande*

3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai

☐ *Non ho avuto domande*

4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?

☐ Sì, assolutamente ☐ Sì, per lo più ☐ Sì, in parte ☐ Piuttosto no ☐ No, per niente

☐ *Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio*

5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?

☐ Eccellente ☐ Molto buona ☐ Buona ☐ Non così buona ☐ Scadente

6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?

☐ Troppo lunga ☐ Adeguata ☐ Troppo breve

Dati personali

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?

☐ Eccellente ☐ Molto buono ☐ Buono ☐ Non così buono ☐ Scadente

Dove è stato/a indirizzato/a immediatamente dopo la dimissione?

☐ Al mio domicilio

☐ Altrove (centro di riabilitazione, altro ospedale/altra clinica, casa per anziani ecc.)

Anno di nascita (p.es. 1980)

☐☐☐☐

Sesso

☐ Maschile

☐ Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in ospedale

☐ Comune

☐ Semiprivata/privata

Le ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2018
Anno	Giugno 2020
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer, ESOPE, Unisanté Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, ESOPE, Unisanté Losanna Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste, Turgovia Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung e Università di Lucerna Janick Gross, Hôpital fribourgeois, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital, Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic, Leukerbad Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie (CNP)
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 40, 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 2018 è stato approvato dal Comitato dell'ANQ nel mese di marzo 2020.