

Sondaggio nazionale dei pazienti Medicina somatica acuta – Adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2023

Novembre 2023, versione 1.0

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
3 Risultati.....	7
3.1 Descrizione del campione.....	7
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2023.....	7
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti	9
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione.....	11
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali per il 2023	14
3.3 Risultati per categoria ospedaliera (UST)	16
3.3.1 Categoria K111 : ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari)	16
3.3.2 Categoria K112 : ospedali centralizzati – livello 2	18
3.3.3 Categoria K121 : ospedali con cure di base – livello 3.....	20
3.3.4 Categoria K122 : ospedali con cure di base – livello 4.....	22
3.3.5 Categoria K123 : ospedali con cure di base – livello 5.....	24
3.3.6 Categoria K221 : cliniche di riabilitazione	26
3.3.7 Categoria K231 : cliniche specializzate – chirurgia.....	28
3.3.8 Categoria K234 : cliniche specializzate – geriatria.....	30
3.3.9 Categoria K235 : cliniche specializzate – diverse cliniche.....	32
3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione	34
4 Sintesi e conclusioni	41
Bibliografia.....	43
Indice delle figure	44
Indice delle tabelle	45
Allegati.....	46
Impressum	74

Riepilogo

Situazione di partenza

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta nel 2023. Dal 2021, l'indagine è organizzata a cadenza biennale, in primavera. Si tratta della sesta edizione del sondaggio nazionale di soddisfazione che utilizza la versione del questionario (2.0) che prevede sei domande sulla soddisfazione.

A partire dall'indagine del 2019 il centro logistico di misurazione w hoch 2 trasmette i questionari alle istituzioni partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce agli ospedali e alle cliniche l'accesso ai risultati online. Inoltre, i pazienti possono scegliere il questionario in formato cartaceo od online (utilizzando un codice specifico contenuto nella versione cartacea distribuita).

Descrizione della popolazione

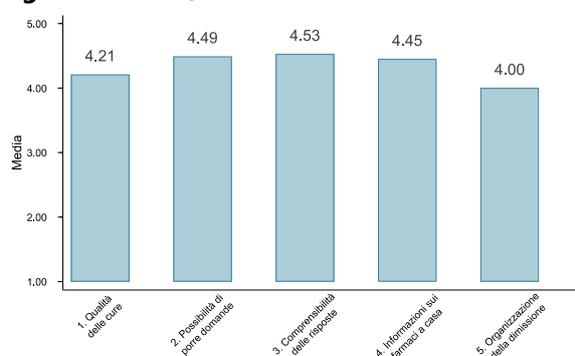
Il tasso di risposta per l'indagine 2023 (42,7%) è leggermente superiore a quello del 2021 (38,4%). In totale hanno partecipato alla misurazione 189 cliniche, per un totale di 32 378 questionari inclusi nelle analisi. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili: l'età media è di 64,3 anni e nella maggior parte dei casi i partecipanti sono donne (53,1%) con un'assicurazione in classe comune (69,9%). Dallo stato di salute autovalutato risulta che la metà dei partecipanti (50,9%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono e che più di un quarto di essi (35,7%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. La stragrande maggioranza dei partecipanti dopo la dimissione ha fatto ritorno al proprio domicilio.

Risultati principali

Il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta rimane elevato. Più precisamente, per le domande che si basano su una scala di risposte da 1 a 5, la media risulta sempre uguale o superiore a 4. Inoltre, almeno un paziente su due ha selezionato il massimo punteggio di soddisfazione possibile per tre delle cinque domande.

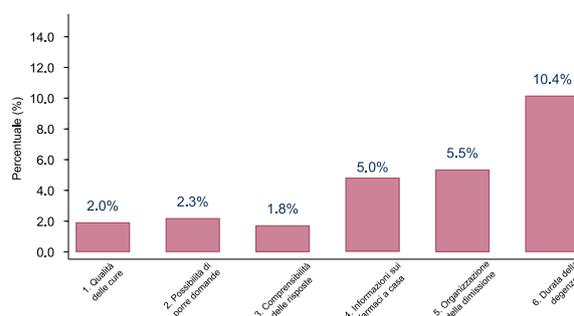
I risultati migliori sono stati ottenuti dalle domande riguardanti la comprensibilità delle risposte, la possibilità di porre domande nonché le informazioni sui farmaci a casa, seguite da quella sulla qualità delle cure e infine da quella sull'organizzazione della dimissione. La durata della degenza, valutata su una scala a tre punti, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei partecipanti (89,6%)¹.

Medie globali di soddisfazione dei pazienti per ogni domanda, 2023



Le risposte problematiche², ovvero quello indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti: fra l'1,8% per la domanda riguardante la comprensibilità delle risposte e il 10,4% per la durata della degenza.

Quota di risposte problematiche per domanda sulla soddisfazione, 2023



¹ A causa della scala di misurazione a tre punti anziché cinque, i risultati relativi a questa domanda non sono rappresentati nel grafico.

² Le risposte problematiche riguardano le due possibilità di risposta con il livello di soddisfazione più basso (ovvero i valori 1 e 2 sulla scala da 1 a 5 e i valori 1 e 3 per la durata della degenza).

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti³ della qualità delle prestazioni di una struttura sanitaria è un indicatore di qualità importante e riconosciuto ed è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ [1]. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti negli ospedali o cliniche. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti [2]. Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (ad es. cliniche e medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Va sottolineato che sono cambiate le tempistiche: dal 2019 le misurazioni avvengono a cadenza biennale. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, questa interruzione temporale è stata segnalata mediante una linea punteggiata. Nel 2023 l'indagine è stata svolta in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2011, conformemente al Regolamento dell'ANQ [3] e al concetto di analisi [4]. La prossima misurazione è prevista per il 2025.

Poiché il questionario è basato su un numero limitato di domande fondamentali, gli ospedali e le cliniche 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 nell'aprile del 2023. Presenta i risultati dapprima per l'insieme degli ospedali e delle cliniche svizzeri, e in seguito per categoria ospedaliera UST.

³ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in un ospedale o in una clinica di medicina somatica acuta nel 2023 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. 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 indagine; i dettagli sono disponibili nel «[Concetto di analisi ANQ](#)» [4] e nella guida alla lettura e all'interpretazione disponibile sul sito dell'ANQ.

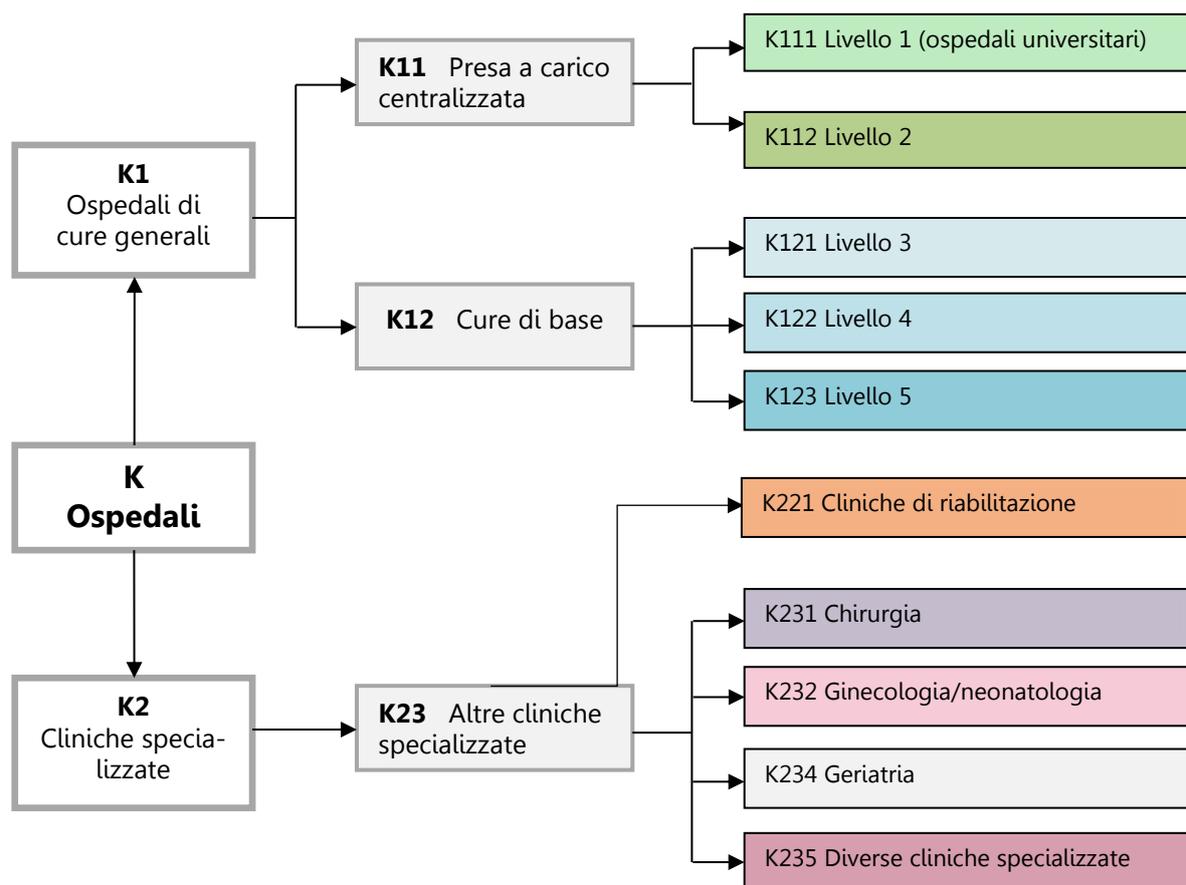
2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ricoverati negli ospedali e nelle cliniche svizzeri in medicina somatica acuta dimessi tra il 1° e il 30 aprile 2023. 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) vengono illustrate le categorie dell'UST, ovvero gli ospedali e le cliniche che forniscono cure somatiche acute per adulti [5].

Figura 1: tipologia degli ospedali e delle cliniche di cure somatiche acute per adulti, 2023



2.2 Misurazioni

I dati sono stati rilevati per mezzo di un questionario cartaceo/online spedito per posta. Il questionario comprende sei domande per valutare sei aspetti diversi relativi al ricovero (v. questionario allegato).



(1) *Qualità delle cure*

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



(2) *Possibilità di porre domande*

Ha avuto la possibilità di porre delle domande?



(3) *Comprensibilità delle risposte*

Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?



(4) *Informazioni sui farmaci a casa*

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



(5) *Organizzazione della dimissione*

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



(6) *Durata della degenza*

Come ha trovato la durata del Suo 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. Per le prime cinque, la media delle valutazioni per le domande sulla soddisfazione è stata calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 5 per ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa; 5 = risposta più positiva). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa [6, 7, 8] a causa del mancato rispetto del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative. Per la domanda 6, che valuta la durata della degenza, erano previste solo tre possibilità di risposta (troppo breve, adeguata, troppo lunga): è per questo motivo che i risultati relativi a questa domanda sono presentati sotto forma di percentuale anziché di media.

Le altre informazioni a disposizione oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (divisione privata/semiprivata oppure comune), 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).

Queste informazioni sono state utilizzate per calcolare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica (fattori di aggiustamento). Dato che non sono note le caratteristiche della popolazione di riferimento dei pazienti, non è possibile calcolare le medie aggiustate per il collettivo di cliniche.

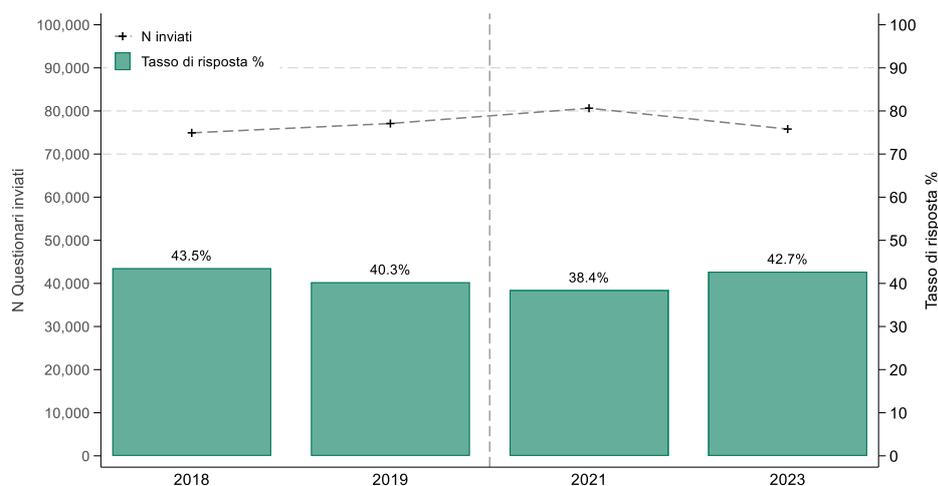
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2023

In totale sono stati ritornati 162 (0,5%) questionari interamente vuoti (senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche). Questi sono stati esclusi dalla banca dati della misurazione relativa al 2023. Dopo questo aggiustamento, nell'ambito di questo sesto sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta, hanno partecipato all'indagine 189 ospedali e cliniche, per un totale di 32 378 questionari ritornati sui 75 808 inviati ai pazienti dimessi nel mese di aprile del 2023. Ciò corrisponde a un tasso di risposta del 42,7%. Il tasso di risposta del 2023 è leggermente superiore a quello del 2021 (38,4%). I tassi di risposta per ospedale e per clinica variano tra un minimo del 23,6% e un massimo dell'80,0% (2021: risp. 12,5 e 85,7%). Nel 2023, mentre oltre due terzi delle cliniche partecipanti hanno ottenuto più di 50 risposte, 30 cliniche ne hanno ottenute meno di 20. Dei 32 378 partecipanti, 3 150 hanno scelto di rispondere al questionario online (il 9,7% dei partecipanti; 2021: il 10,1%). La figura riportata sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2018 come pure del numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 2: andamento del tasso di risposta (%) e del numero di questionari inviati, 2018-2023



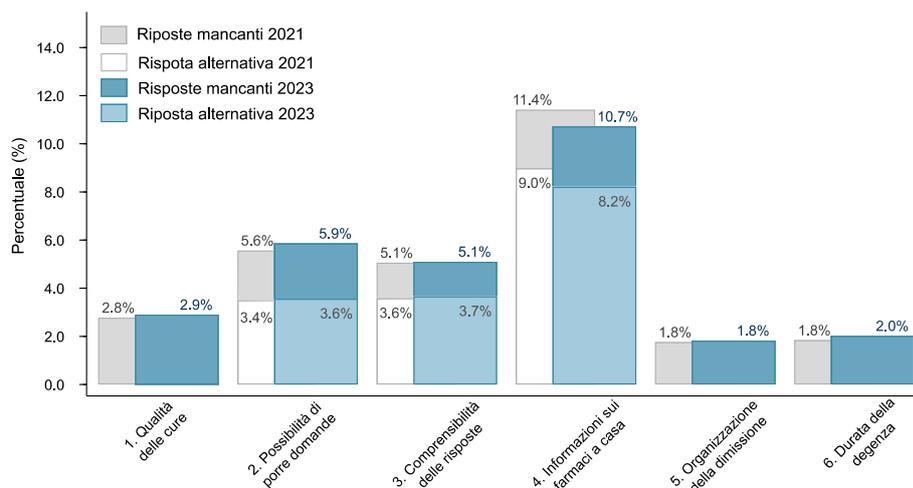
La tabella 1 illustra il tasso di risposta per categoria ospedaliera UST. I tassi meno elevati tra gli ospedali con oltre 1000 partecipanti risultano essere quelli degli ospedali universitari (K111; 38,2%) e quelli più elevati quelli delle cliniche specializzate in chirurgia (K231; 55,3%).

Tabella 1: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST, 2023

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
K111	11'871	4'535	38,2
K112	42'421	17'901	42,2
K121	8'173	3'431	42,0
K122	6'266	2'831	45,2
K123	1'046	463	44,3
K221	55	21	38,2
K231	4'994	2'763	55,3
K234	448	147	32,8
K235	534	286	53,6

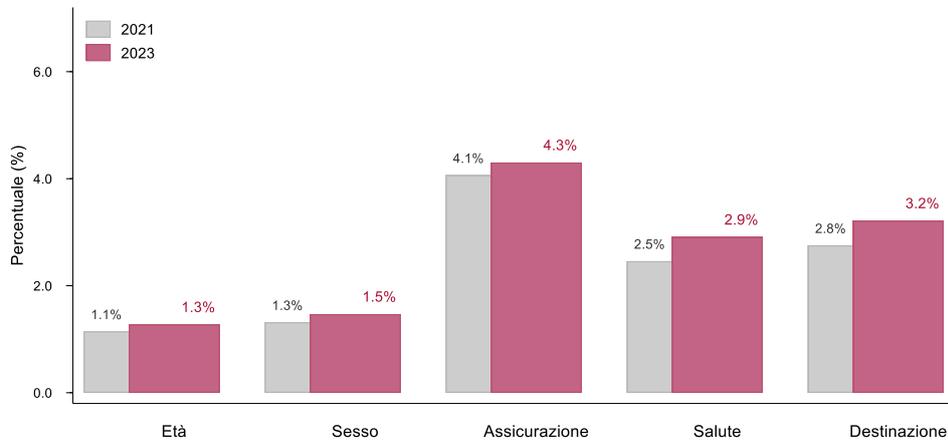
Nel complesso, la maggior parte dei partecipanti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione (79,6%) e l'89,0% di essi ha compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche sociodemografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione (per informazioni su ogni tipo di clinica cfr. tab. 15 negli allegati). Le quote di dati mancanti e di risposte alternative⁴ per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2021 e il 2023 sono presentate nelle figure 3 e 4.

Figura 3: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021-2023



⁴ Sono considerate risposte alternative le seguenti risposte alle domande 2, 3 o 4: «Non avevo domande» e «Non ho ricevuto farmaci».

Figura 4: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021-2023



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (42,7%) è leggermente superiore a quello relativo al 2021, ma nell'insieme comparabile a quello delle indagini precedenti.
- Nel 2023 ha scelto di rispondere online il 9,7% delle persone (2021: il 10,1%).
- La qualità dei dati (in termini di quota di valori mancanti) ha registrato una leggera diminuzione rispetto al 2021 (in particolare per quanto riguarda lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione).

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

Le figure da 5 a 8 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra per gli ultimi quattro anni d'indagine. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'età si trova negli allegati (cfr. tab. 13).

Figura 5: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2023

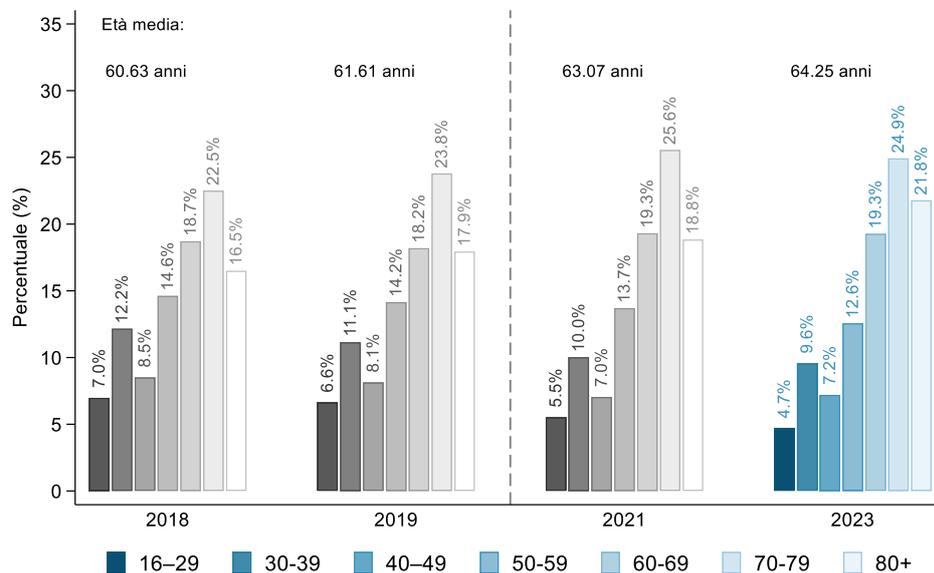
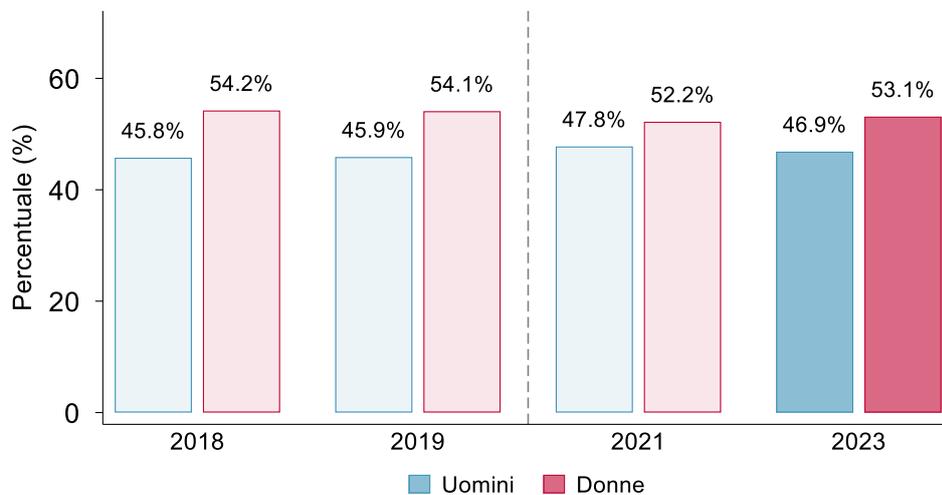


Figura 6: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2023



Commenti

- Nel 2023 l'età media era di 64,3 anni.
- La quota femminile rimane leggermente superiore a quella maschile.
- Le quote relative alle fasce d'età a partire dai 60 anni sono quelle più rappresentate (66,0%).

Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018-2023

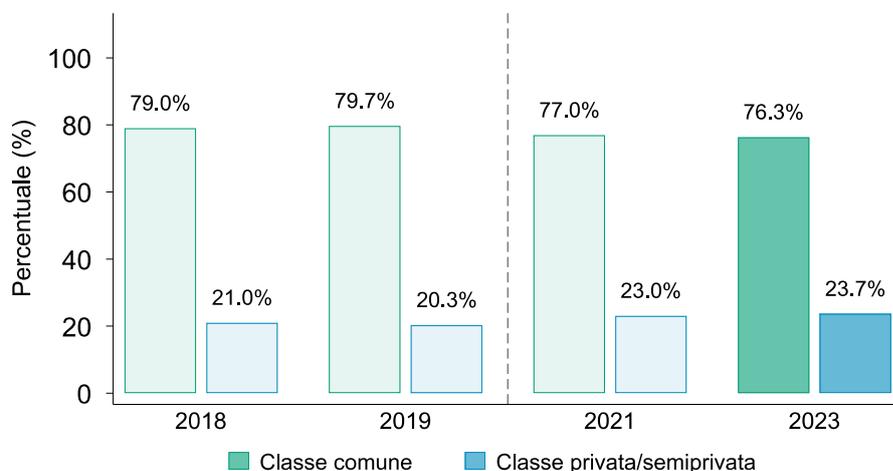
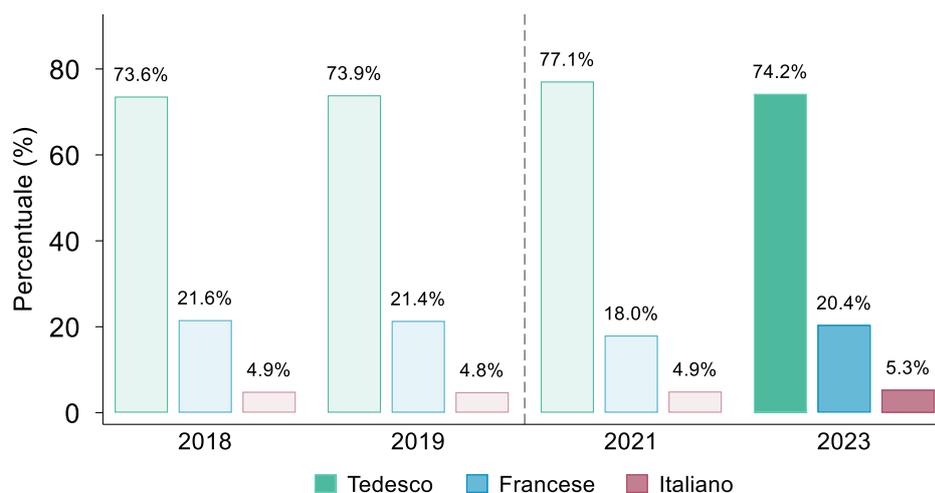


Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2023



Commenti

- La proporzione di pazienti in classe comune è maggiore a quella dei pazienti in classe privata/semiprivata.
- In generale, i questionari ritornati sono perlopiù in tedesco, seguiti da quelli in francese. Quelli in italiano sono in netta minoranza.

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. 9, 10 e 11). Queste variabili, disponibili dal 2016, sono presentate dapprima per anno, a partire dal 2018, e in seguito, per il 2023, per fascia d'età.

Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti, 2018-2023

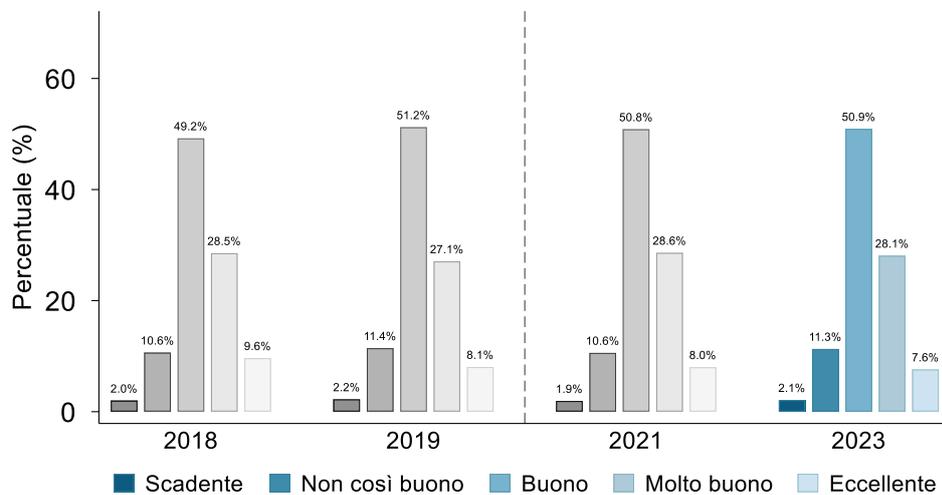


Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2023

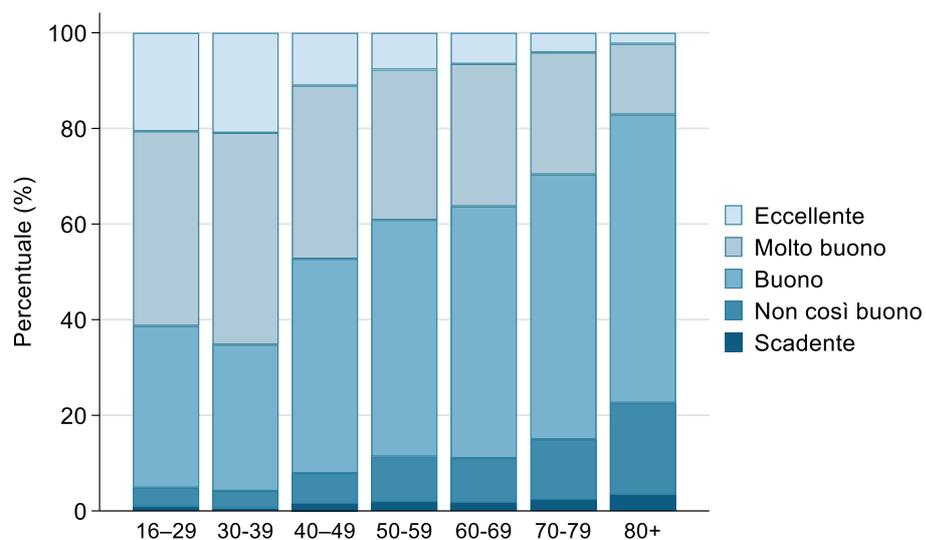
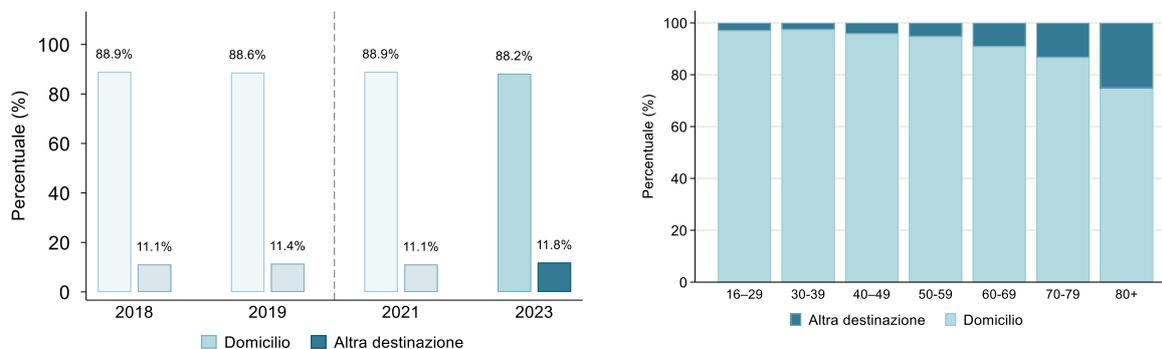


Figura 11: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, per anno e per fascia d'età, 2023



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.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: più i partecipanti sono anziani, più dichiarano di avere uno stato di salute non così buono, scadente o buono, mentre vale il contrario per lo stato di salute molto buono ed eccellente (che diminuisce con l'età).
- La grande maggioranza dei partecipanti (88,2%) è rientrata al proprio domicilio al termine del ricovero in ospedale o in clinica. Tale proporzione è simile a quella dell'anno precedente (88,9%).
- A partire dalla categoria dei 40-49enni, il domicilio viene indicato con una frequenza progressivamente minore come destinazione al momento della dimissione.

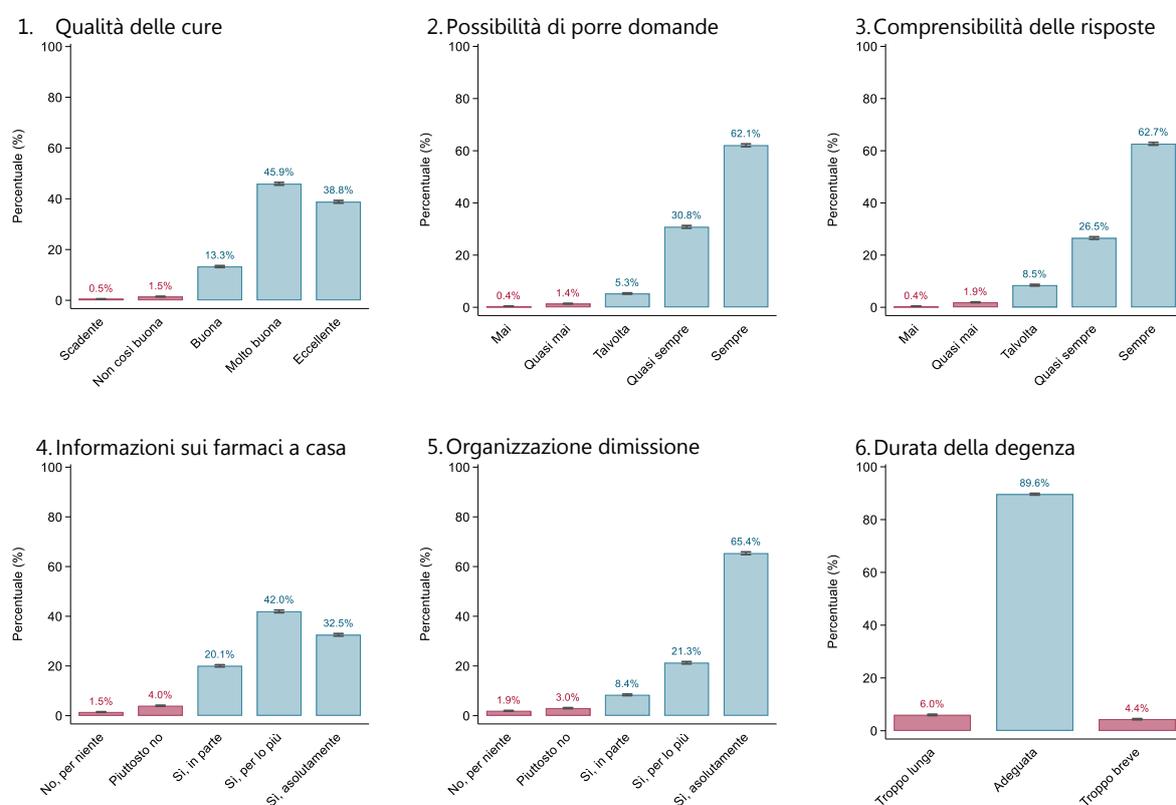
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali per il 2023

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. 12) 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 12: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2023

Proporzioni delle possibilità di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso⁵.



⁵ Per le domande 1-5, le risposte problematiche riguardano le due possibilità di risposta inferiori alle domande sulla soddisfazione (ovvero i valori 1 e 2 sulla scala da 1 a 5). Per la domanda 6, queste risposte riguardano la durata della degenza giudicata troppo lunga o troppo breve (valori 1 e 3).

Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2023

Numero di questionari ritornati: 32'378	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 32'378)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	31 438	4,21	[4,20; 4,22]	2,0%	2,9%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	30 482	4,49	[4,48; 4,50]	2,3%	5,9%	3,6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	30 728	4,53	[4,52; 4,54]	1,8%	5,1%	3,7%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	28 908	4,45	[4,44; 4,46]	5,0%	10,7%	8,2%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	31 788	4,00	[3,99; 4,01]	5,5%	1,8%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	31 727	89,6%*	[89,3; 90,0]	10,4%	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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 32 378 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande sulla soddisfazione misurate su una scala da 1 a 5 risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dall'89,6% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (10,4%), seguita dalle domande 5 (organizzazione della dimissione; 5,5%) e 4 (informazioni sui farmaci a casa; 5,0%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 2,0%, 2,3% e 1,8%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 10,7%, 5,9% e 5,1%). L'8,2% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 3,6% e 3,7%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto. La relativa quota supera il 50% per queste ultime due domande⁴.

⁴ Un effetto tetto si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezionò un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5. Si può quindi ipotizzare che la scala utilizzata non sia molto adeguata, poiché i partecipanti, se si avesse dato loro la possibilità di farlo, avrebbero potuto scegliere un valore più alto di quello proposto (5). Questo effetto può in parte essere ricondotto al fatto che le domande poste sono di carattere generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati sarebbero probabilmente più contrastanti.

3.3 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. I risultati per categoria sono riassunti in un'unica tabella, negli allegati (tab. 12). L'andamento dei risultati nel periodo 2018-2023 è illustrato negli allegati, in funzione delle categorie ospedaliere UST.

La categoria K232 (Cliniche specializzate: ginecologia/neonatologia) è stata omessa in quanto non comprendeva alcuna clinica partecipante. Occorre inoltre sottolineare che gli ospedali e le cliniche sono attribuiti a una categoria in base alle informazioni fornite dalle istituzioni stesse.

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

Questa categoria raggruppa i cinque ospedali universitari svizzeri. In totale, i questionari ritornati per questa categoria è 4'535 (il 14,0% del campione totale; 2021: 3559), per un tasso di risposta del 38,2% (2021: 28,3%).

Figura 13: 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.

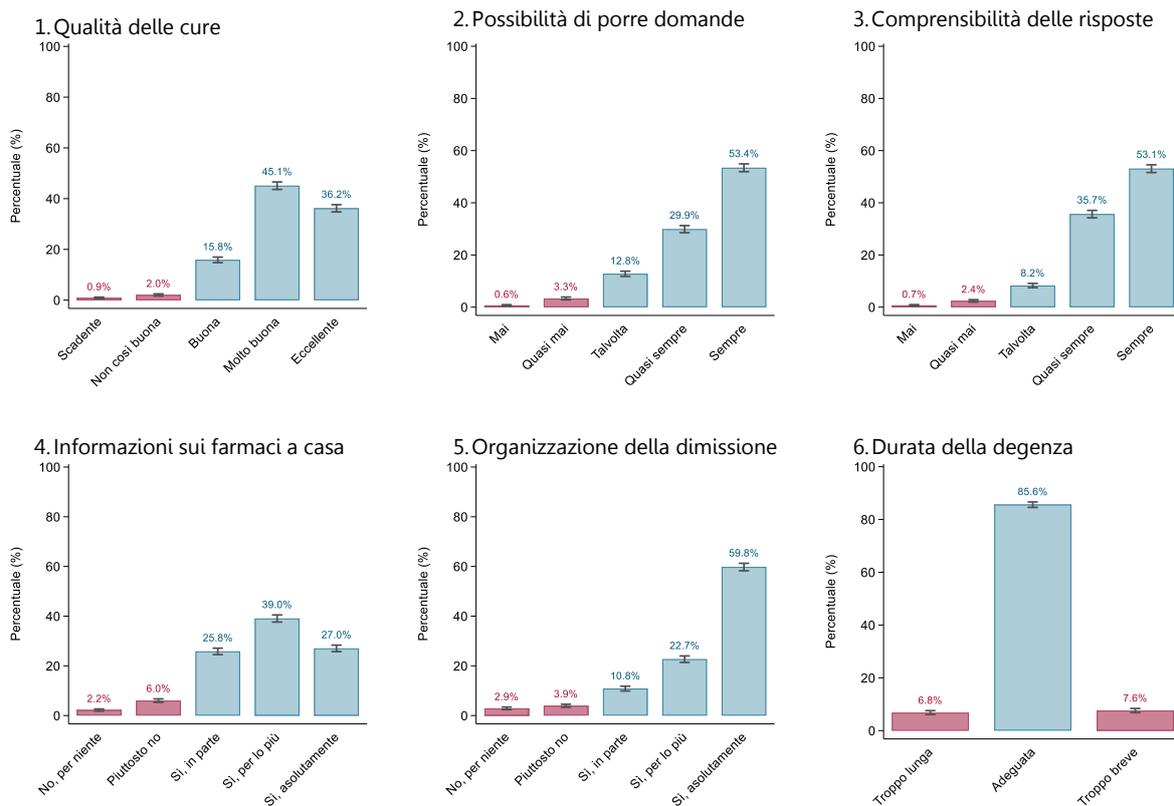


Tabella 3: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)

K111: 4535 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 4535)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	4386	4,14	[4,11; 4,16]	2,9%	3,3%	
2. Possibilità di porre domande	4317	4,32	[4,30; 4,35]	3,9%	4,8%	2,8%
3. Comprensibilità delle risposte	4356	4,38	[4,36; 4,40]	3,0%	3,9%	2,7%
4. Informazioni sui farmaci a casa	4058	4,33	[4,29; 4,36]	6,8%	10,5%	8,1%
5. Organizzazione della dimissione	4457	3,83	[3,80; 3,86]	8,1%	1,7%	
6. Durata della degenza*	4435	85,6% *	[84,6; 86,7]	14,4%	2,2%	

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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 4535 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K111

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da intermedio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 4 (informazioni sui farmaci a casa) e 2 (possibilità di porre domande). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dall'85,6% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (14,4%), seguita dalle domande 5 (organizzazione della dimissione; 8,1%) e 4 (informazioni sui farmaci a casa; 6,8%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 2,9%, 3,9% e 3,0%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 10,5%, 4,8% e 3,9%). L'8,1% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 2,8% e 2,7%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto che supera il 50%.

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

La categoria K112 è quella con il numero maggiore di partecipanti, ovvero 17 901 (2021: 15 395) o quasi la metà (55,3%) del campione totale. Comprende 72 ospedali e cliniche (2021: 61). Il tasso di risposta è pari al 42,2% (2021: 39,1%).

Figura 14: 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.

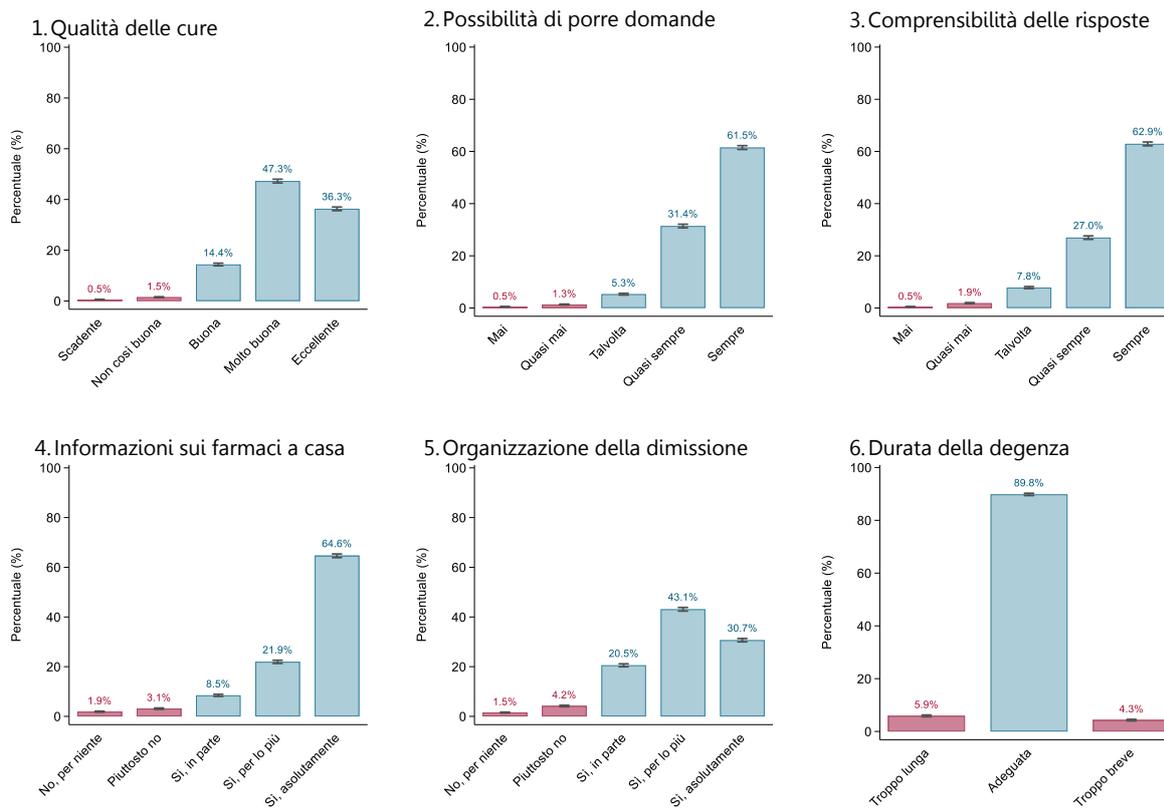


Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)

K112: 17 901 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 17 901)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	17 343	4,17	[4,16; 4.18]	2,0%	3,1%	
2. Possibilità di porre domande	16 818	4,50	[4,49; 4.51]	2,3%	6,0%	3,5%
3. Comprensibilità delle risposte	16 968	4,52	[4,51; 4.53]	1,8%	5,2%	3,8%
4. Informazioni sui farmaci a casa	15 952	4,44	[4,43; 4.46]	5,0%	10,9%	8,3%
5. Organizzazione della dimissione	17 570	3,97	[3,96; 3.99]	5,7%	1,8%	
6. Durata della degenza*	17 524	89,8%*	[89,4; 90.52]	10,2%	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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 17 901 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K112

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da intermedio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dall'89,8% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (10,2%), seguita dalle domande 5 (organizzazione della dimissione; 5,7%) e 4 (informazioni sui farmaci a casa; 5,0%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 2,0%, 2,3% e 1,8%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 10,9%, 6,0% e 5,2%). L'8,3% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 3,5% e 3,8%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto che supera il 50% per tutte e tre le domande.

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

Questa categoria comprende 22 ospedali e cliniche (2021: 32). In totale, i pazienti di questa categoria (il 10,6% del campione totale) hanno ritornato 3431 questionari (2021: 5337), per un tasso di risposta del 42,0% (2021: 37,9%).

Figura 15: 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.

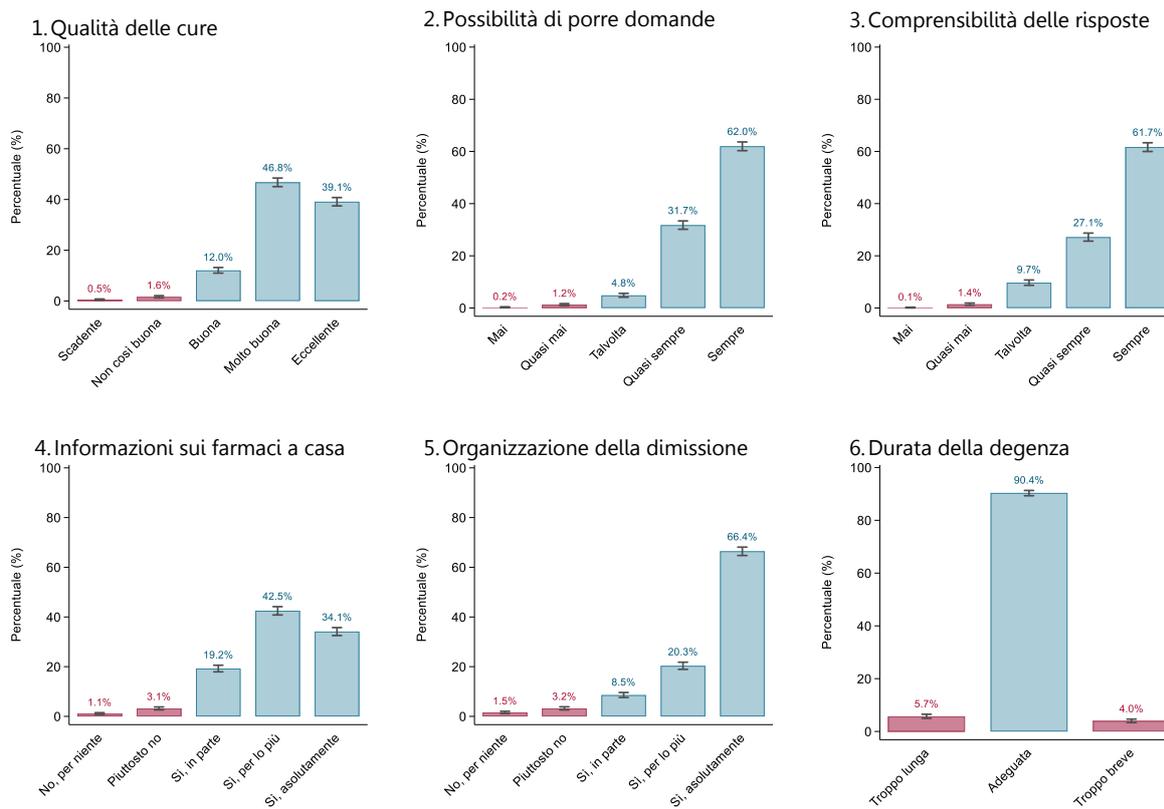


Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)

K121: 3431 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 3431)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	3345	4,22	[4,20; 4,25]	2,1%	2,5%	
2. Possibilità di porre domande	3227	4,49	[4,46; 4,51]	1,5%	5,9%	4,1%
3. Comprensibilità delle risposte	3241	4,54	[4,52; 4,56]	1,5%	5,5%	4,0%
4. Informazioni sui farmaci a casa	3006	4,47	[4,44; 4,50]	4,7%	12,4%	9,6%
5. Organizzazione della dimissione	3372	4,05	[4,02; 4,08]	4,2%	1,7%	
6. Durata della degenza*	3359	90,4%*	[89,3; 91,3]	9,6%	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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 3431 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K121

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 90,4% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (9,6%), seguita dalle domande 4 (informazioni sui farmaci a casa; 4,7%) e 5 (organizzazione della dimissione; 4,2%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (2,1% per la prima domanda e 1,5% per le due seguenti).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 12,4%, 5,9% e 5,5%). Il 9,6% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 4,1% e 4,0%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto che supera il 50%.

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

Questa categoria comprende 25 ospedali e cliniche (2021: 25). In totale, i pazienti di questa categoria (l'8,7% del campione totale) hanno ritornato 2831 questionari (2021: 2738), per un tasso di risposta del 45,2% (2021: 42,6%).

Figura 16: 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.

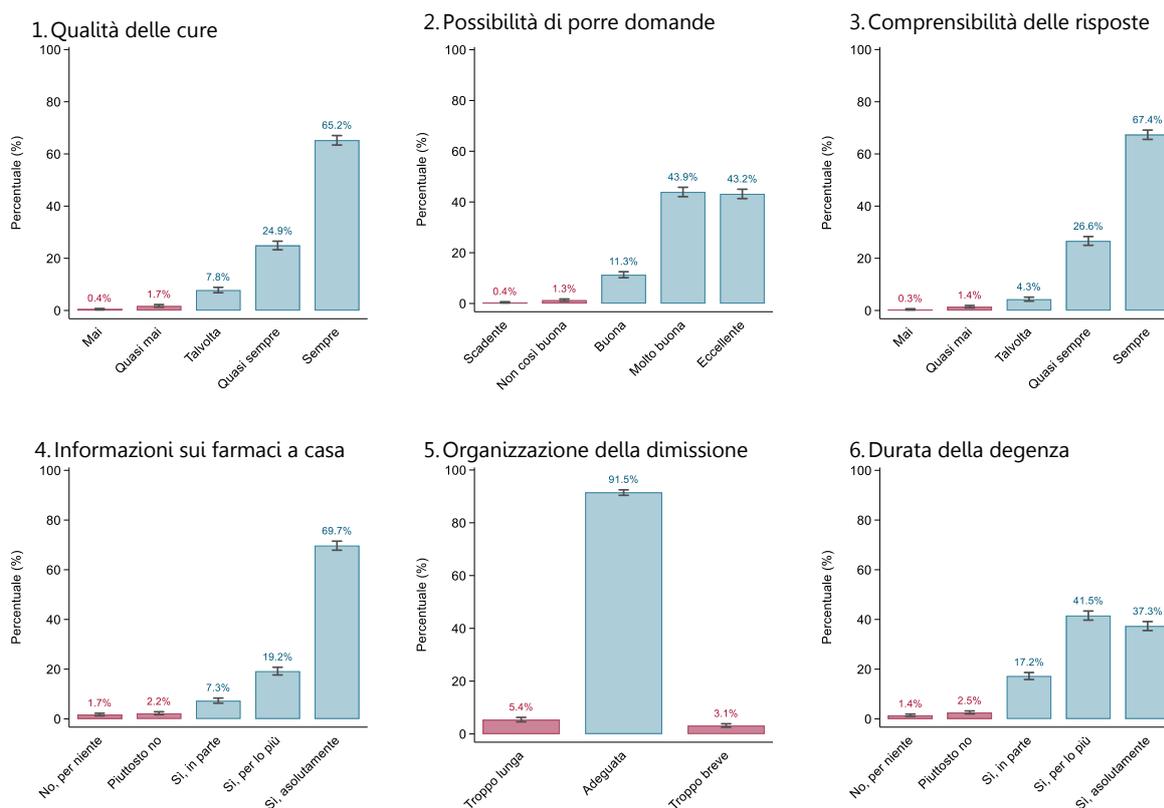


Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)

K122: 2831 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 2831)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	2757	4,28	[4,25; 4,31]	1,6%	2,6%	
2. Possibilità di porre domande	2650	4,53	[4,50; 4,56]	2,1%	6,4%	4,0%
3. Comprensibilità delle risposte	2667	4,59	[4,57; 4,62]	1,7%	5,8%	4,3%
4. Informazioni sui farmaci a casa	2463	4,53	[4,50; 4,56]	3,9%	13,0%	10,5%
5. Organizzazione della dimissione	2773	4,11	[4,08; 4,14]	3,9%	2,0%	
6. Durata della degenza*	2779	91,5%*	[90,4; 92,5]	8,5%	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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 2831 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K122

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 91,5% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (8,5%), seguita dalle domande 5 e 4 (organizzazione della dimissione e informazioni sui farmaci a casa; 3,9% in entrambi i casi). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 1,6%, 2,1% e 1,7%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 13,0%, 6,4% e 5,8%). Il 10,5% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 4,0% e 4,3%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto che supera il 50%.

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

Questa categoria comprende 16 ospedali e cliniche (2021: 16). In totale, i pazienti di questa categoria (l'1,4% del campione totale) hanno ritornato 463 questionari (2021: 802), per un tasso di risposta del 44,3% (2021: 40,5%).

Figura 17: 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.

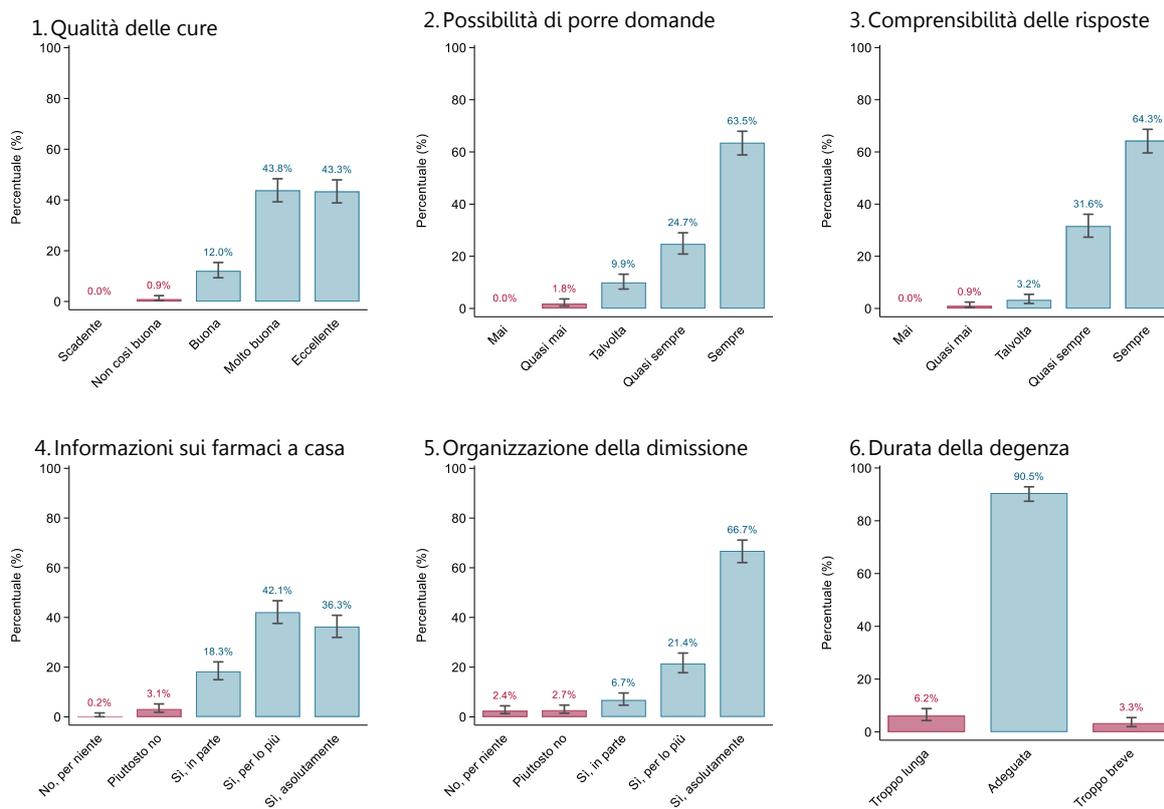


Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)

K123: 463 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 463)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	457	4,30	[4,23; 4,36]	0,9%	1,3%	
2. Possibilità di porre domande	433	4,50	[4,43; 4,57]	1,8%	6,5%	4,5%
3. Comprensibilità delle risposte	431	4,59	[4,53; 4,65]	0,9%	6,9%	3,9%
4. Informazioni sui farmaci a casa	415	4,47	[4,39; 4,56]	5,1%	10,4%	7,1%
5. Organizzazione della dimissione	449	4,11	[4,03; 4,19]	3,3%	3,0%	
6. Durata della degenza*	452	90,5%*	[87,4; 93,0]	9,5%	2,4%	

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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 463 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K123

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 90,5% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (9,5%), seguita dalle domande 4 (informazioni sui farmaci a casa; 5,1%) e 5 (organizzazione della dimissione; 3,3%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (0,9% per la prima e la terza domanda e 1,8% per la seconda).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 3 (comprensibilità delle risposte) e 2 (possibilità di porre domande) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 10,4, 6,9% e 6,5%). Il 7,1% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 4,5% e 3,9%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto che supera il 50%.

3.3.6 Categoria **K221**: cliniche di riabilitazione

Questa categoria comprende soltanto 3 ospedali e cliniche (2021: 0). In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0,1% del campione totale) hanno ritornato 21 questionari, per un tasso di risposta del 38,2%. 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 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K221 – ripartizione delle risposte per domanda

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

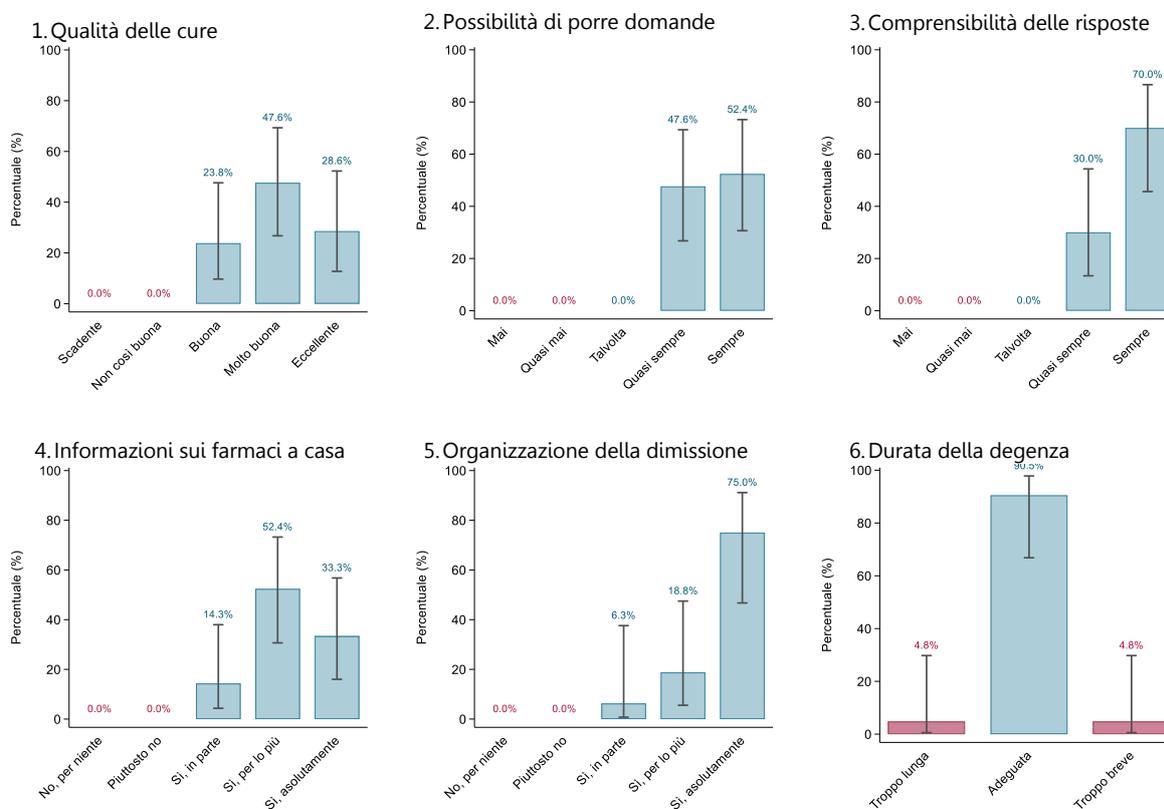


Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K221 (cliniche di riabilitazione)

K221: 21 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 21)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	21	4,05	[3,71; 4,38]	0,0%	0,0%	
2. Possibilità di porre domande	20	4,70	[4,48; 4,92]	0,0%	4,8%	4,8%
3. Comprensibilità delle risposte	21	4,52	[4,29; 4,76]	0,0%	0,0%	0,0%
4. Informazioni sui farmaci a casa	16	4,69	[4,37; 5,01]	0,0%	23,8%	19,0%
5. Organizzazione della dimissione	21	4,19	[3,88; 4,50]	0,0%	0,0%	
6. Durata della degenza*	21	90,5%*	[69,6; 98,8]	9,5%	0,0%	

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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 21 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K221

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 (possibilità di porre domande), 4 (informazioni sui farmaci a casa) e 3 (comprensibilità delle risposte). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 90,5% dei partecipanti.
- Le domande concernenti l'«organizzazione della dimissione» e la «qualità delle cure» (domande 5 e 1) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (9,5%), mentre per tutte le altre domande tale quota è pari allo 0%⁵.
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa) e 2 (possibilità di porre domande) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 23,8% e 4,8%). Il 19,0% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per la domanda 2 (4,8%).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto che supera il 50%.

⁵ Questo risultato è molto probabilmente dovuto al numero estremamente limitato di partecipanti per questa categoria ospedaliera.

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

Questa categoria comprende 30 ospedali e cliniche (2021: 28). In totale, i pazienti di questa categoria (l'8,6% del campione totale) hanno ritornato 2763 questionari (2021: 2668), per un tasso di risposta del 55,3% (2021: 52,5%).

Figura 19: 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.

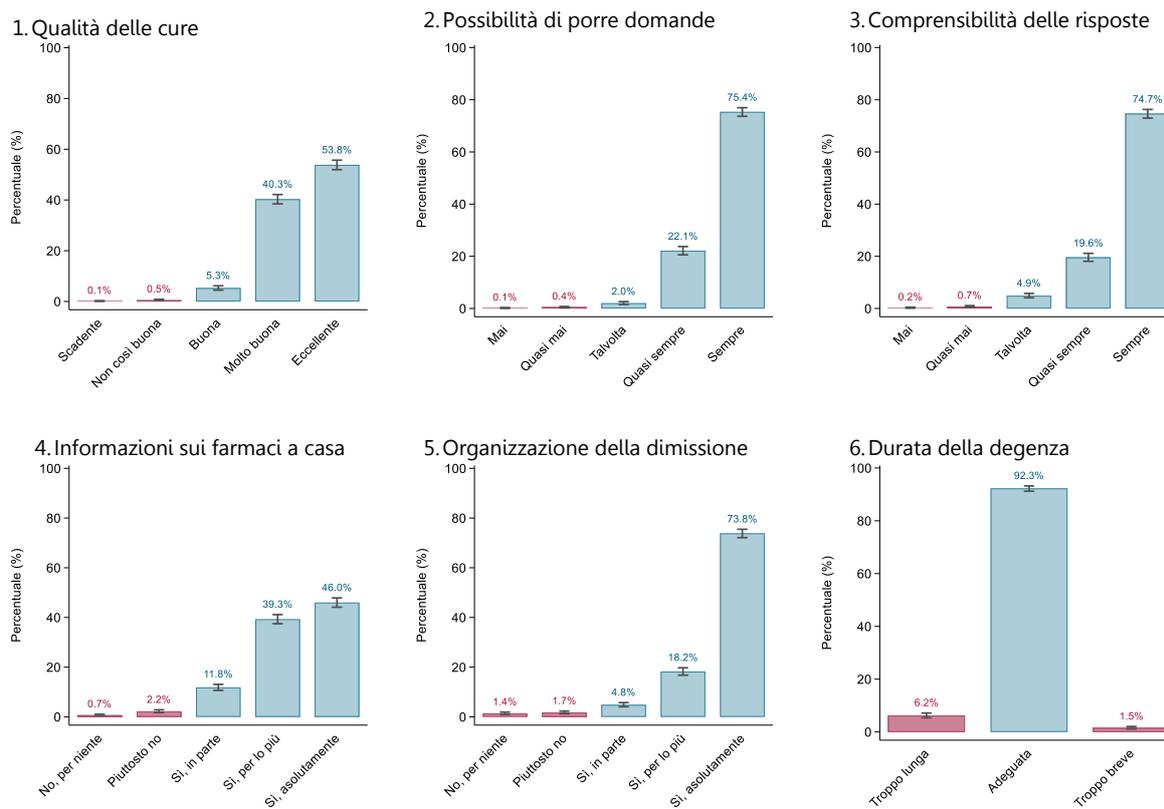


Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)

K231: 2763 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 2763)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	2713	4,47	[4,45; 4,50]	0,6%	1,8%	
2. Possibilità di porre domande	2608	4,68	[4,65; 4,70]	0,9%	5,6%	3,9%
3. Comprensibilità delle risposte	2637	4,72	[4,70; 4,74]	0,5%	4,6%	3,6%
4. Informazioni sui farmaci a casa	2602	4,61	[4,58; 4,64]	3,1%	5,8%	4,5%
5. Organizzazione della dimissione	2718	4,28	[4,25; 4,31]	2,9%	1,6%	
6. Durata della degenza*	2740	92,3%*	[91,2; 93,2]	7,7%	0,8%	

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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 2763 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K231

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 92,3% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (7,7%), seguita dalle domande 4 (informazioni sui farmaci a casa; 3,1%) e 5 (organizzazione della dimissione; 2,9%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 0,6%, 0,9% e 0,5%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 5,8, 5,6 e 4,6%). Il 4,5% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 3,9% e 3,6%).
- Per le domande 1, 2, 3, 4 e 5 si osserva un effetto plafond marcato (la maggior parte dei partecipanti ha scelto la possibilità di risposta che corrisponde al grado di soddisfazione più elevato). L'effetto tetto supera il 50% per le domande 1, 2, 3 e 4.

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

Questa categoria comprende soltanto 4 ospedali e cliniche (2021: 7). In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0,5% del campione totale) hanno ritornato 147 questionari (2021: 86), per un tasso di risposta del 32,6% (2021: 30,2%). 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 20: 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.

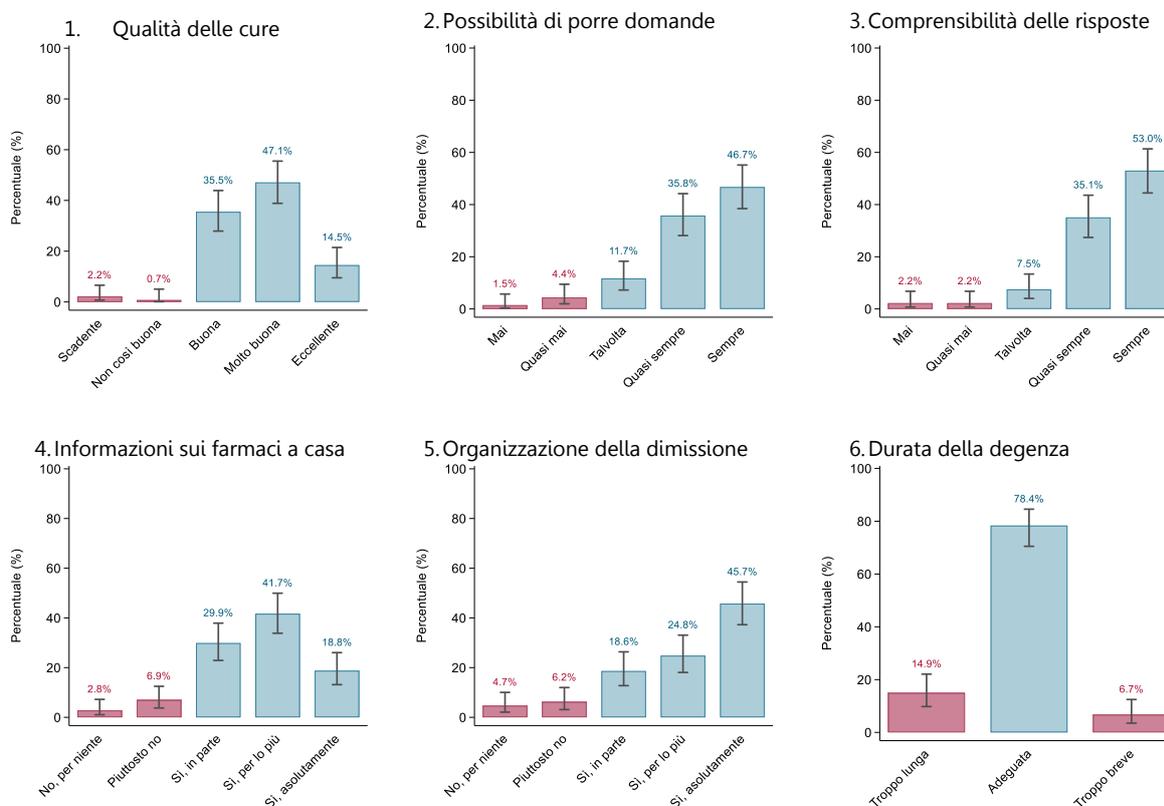


Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)

K234: 147 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 147)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	138	3,71	[3,57; 3,85]	2,9%	6,1%	
2. Possibilità di porre domande	137	4,22	[4,06; 4,37]	5,8%	6,8%	4,8%
3. Comprensibilità delle risposte	134	4,34	[4,19; 4,49]	4,5%	8,8%	4,8%
4. Informazioni sui farmaci a casa	129	4,01	[3,81; 4,21]	10,9%	12,2%	5,4%
5. Organizzazione della dimissione	144	3,67	[3,51; 3,82]	9,7%	2,0%	
6. Durata della degenza*	134	78,4%*	[70,4; 85,0]	21,6%	8,8%	

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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 147 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K234

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da intermedio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 3 (comprensibilità delle risposte), 2 (possibilità di porre domande) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 78,4% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (21,6%), seguita dalle domande 4 (informazioni sui farmaci a casa; 10,9%) e 5 (organizzazione della dimissione; 9,7%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 2,9%, 5,8% e 4,5%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 3 (comprensibilità delle risposte) e 2 (possibilità di porre domande) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 12,2%, 8,8% e 6,8%). Il 5,4% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (4,8% in entrambi i casi).
- Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto marcato. La relativa quota supera il 50% per la domanda 3.

3.3.9 Categoria **K235**: cliniche specializzate – diverse cliniche

Questa categoria comprende 12 cliniche (2021: 14). In totale, i pazienti di questa categoria (l'1,1% del campione totale) hanno ritornato 286 questionari (2021: 362), per un tasso di risposta del 53,6% (2021: 49,1%).

Figura 21: 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.

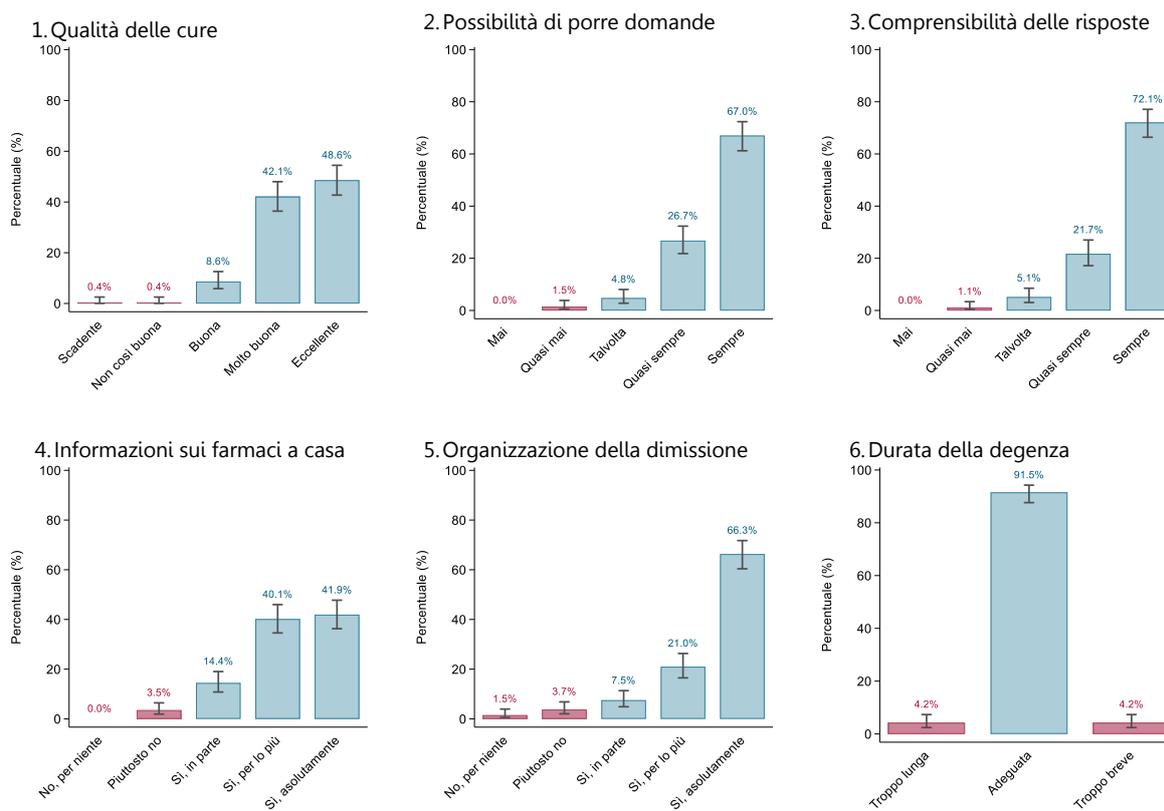


Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche)

K235: 286 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 286)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	278	4,38	[4,30, 4,46]	0,7%	2,8%	
2. Possibilità di porre domande	272	4,65	[4,57, 4,72]	1,1%	4,9%	2,4%
3. Comprensibilità delle risposte	273	4,59	[4,52, 4,67]	1,5%	4,5%	2,8%
4. Informazioni sui farmaci a casa	267	4,47	[4,36, 4,58]	5,2%	6,6%	5,9%
5. Organizzazione della dimissione	284	4,20	[4,11, 4,30.30]	3,5%	0,7%	
6. Durata della degenza*	283	91,5%*	[87,6; 94,5]	8,5%	1,0%	

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») per le domande da 1 a 5 e «troppo lunga» o «troppo breve» per la domanda 6. A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 286 questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione per la domanda in questione.

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».

Commenti sulla categoria K235

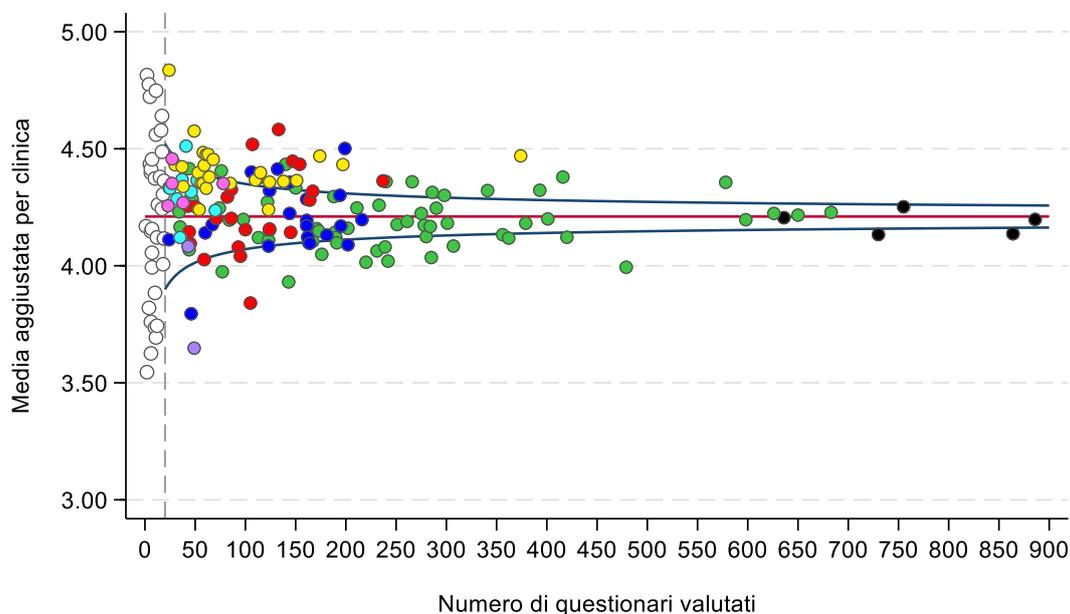
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa). La durata della degenza è stata giudicata adeguata dal 91,5% dei partecipanti.
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e l'«organizzazione della dimissione» (domande 1 e 5) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda 6 (durata della degenza) è quella che presenta la quota di risposte problematiche più elevata (8,5%), seguita dalle domande 4 (informazioni sui farmaci a casa; 5,2%) e 5 (organizzazione della dimissione; 3,5%). Le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) presentano quote di risposte problematiche più contenute (risp. 0,7%, 1,1% e 1,5%).
- Le domande 4 (informazioni sui farmaci a casa), 2 (possibilità di porre domande) e 3 (comprensibilità delle risposte) sono quelle che presentano la quota di risposte mancanti più elevata (risp. 6,6%, 4,9% e 4,5%). Il 5,9% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4, mentre questa proporzione è meno marcata per le domande 2 e 3 (risp. 2,4% e 2,8%).
- Per le domande 1 (qualità delle cure), 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte), 4 (informazioni sui farmaci a casa) e 5 (organizzazione della dimissione) si osserva un effetto tetto marcato. La relativa quota supera il 50% per le domande 2, 3 e 4.

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

Le figure da 22 a 27 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali e di tutte le cliniche presi in considerazione nelle analisi per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate degli ospedali e delle 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 della degenza (ovvero durata adeguata). Il numero totale di partecipanti non corrisponde a quello della tabella 2, poiché per il calcolo riguardante i grafici a imbuto seguenti sono stati presi in considerazione soltanto i pazienti che hanno risposto alla domanda sulla soddisfazione in questione e a tutti i fattori di aggiustamento (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato).

Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 28 117)

1. Qualità delle cure



- | | | | |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
| ● K111 (osp. universitari) | ● K112 (livello 2) | ● K121 (livello 3) | ● K122 (livello 4) |
| ● K123 (livello 5) | ● K221 (riabilitazione) | ● K231 (chirurgia) | ● K232 (gineco/neonat.) |
| ● K233 (pediatria) | ● K234 (geriatria) | ● K235 (diverse cliniche) | ○ Cliniche <20 risposte |
| | | | — Media globale |
| | | | — Limite 95% |

N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori degli ospedali e delle cliniche con <20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

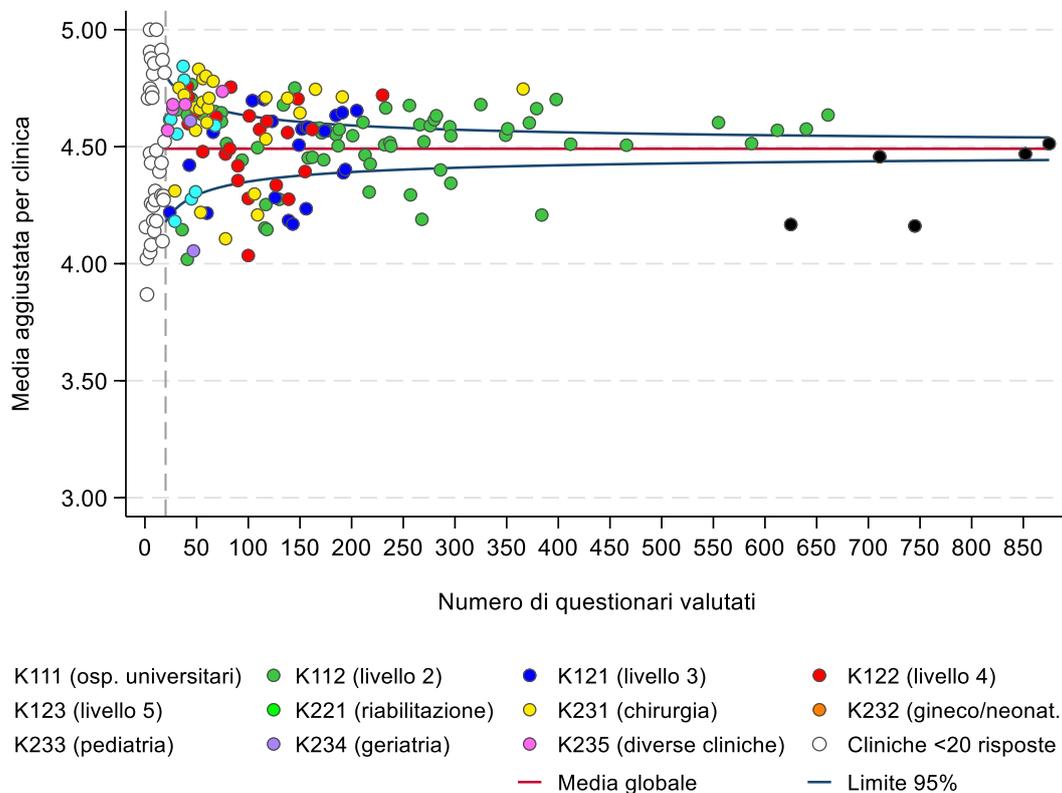
Note

- La media totale non aggiustata del collettivo per la domanda 1 è pari a 4,21.
- Il valore aggiustato inferiore osservato è pari a 3,65; quello superiore a 4,84. Lo scarto è di 1,2⁶ (per le 154 cliniche con almeno 20 risposte).

⁶ Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano esattamente.

Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 27 254)

2. Possibilità di porre domande



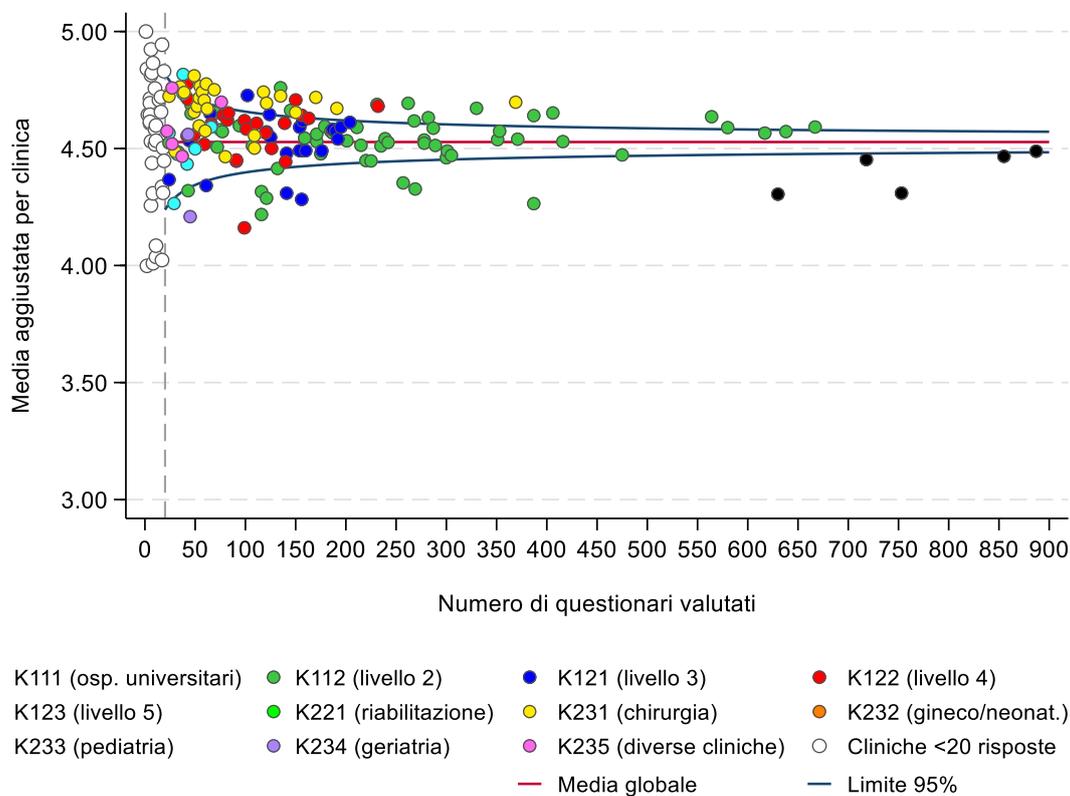
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali e delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- La media totale non aggiustata del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,49.
- Il valore aggiustato inferiore osservato è pari a 4,02 ; quello superiore a 4,84. Lo scarto è di 0,8 (per le 154 cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 27 470)

3. Comprensibilità delle risposte



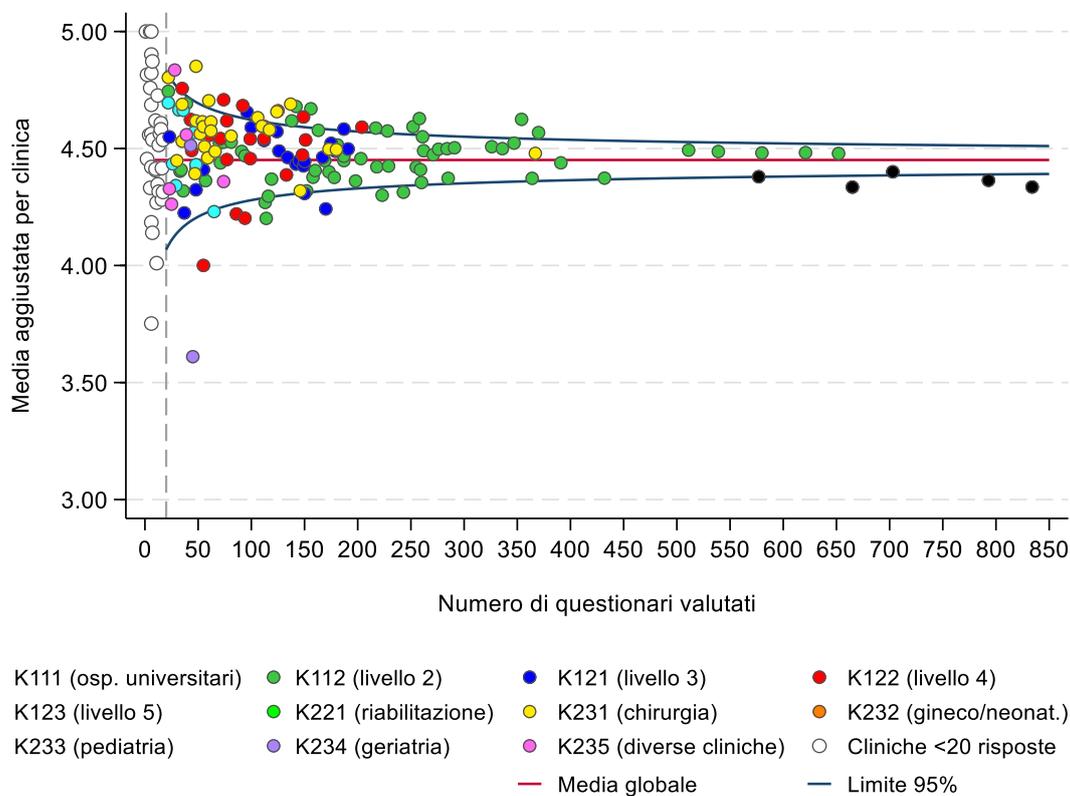
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali e delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- La media totale non aggiustata del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,53.
- Il valore aggiustato inferiore osservato è pari a 4,16 ; quello superiore a 4,82. Lo scarto è di 0,7 (per le 154 cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 25: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 25 834)

4. Informazioni sui farmaci a casa



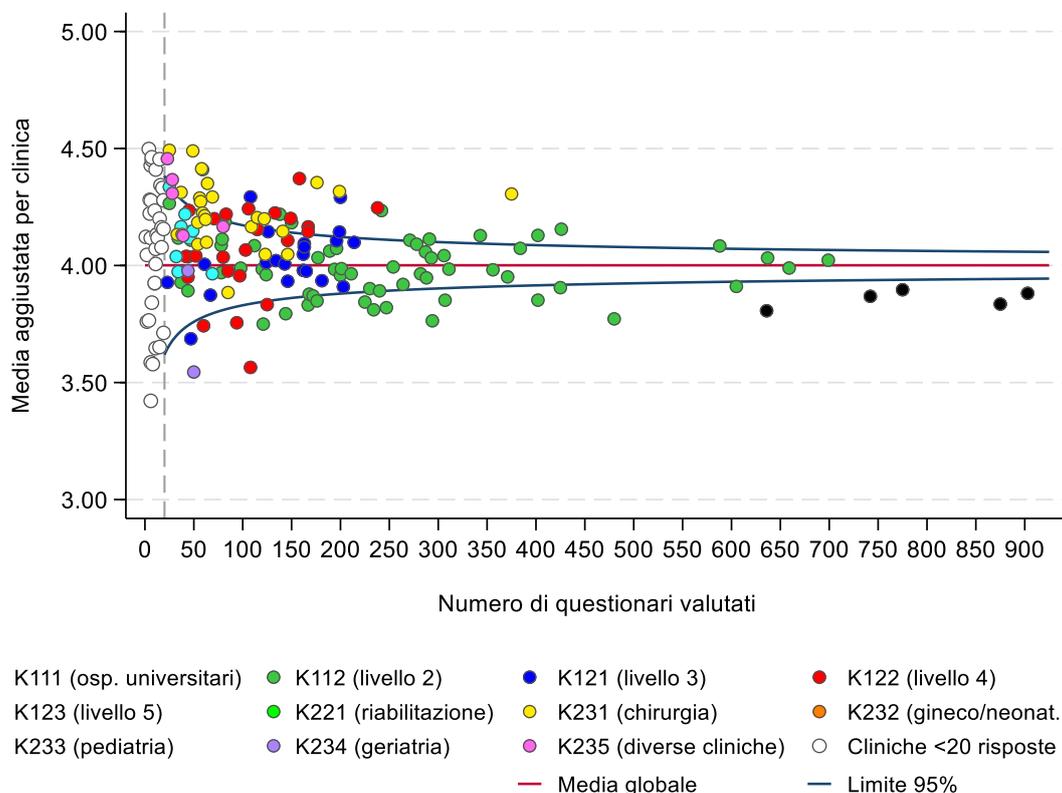
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali e delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- La media totale non aggiustata del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,45.
- Il valore aggiustato inferiore osservato è pari a 3,61 ; quello superiore a 4,85. Lo scarto è di 1,2 (per le 154 cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 26: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 28 424)

5. Organizzazione della dimissione



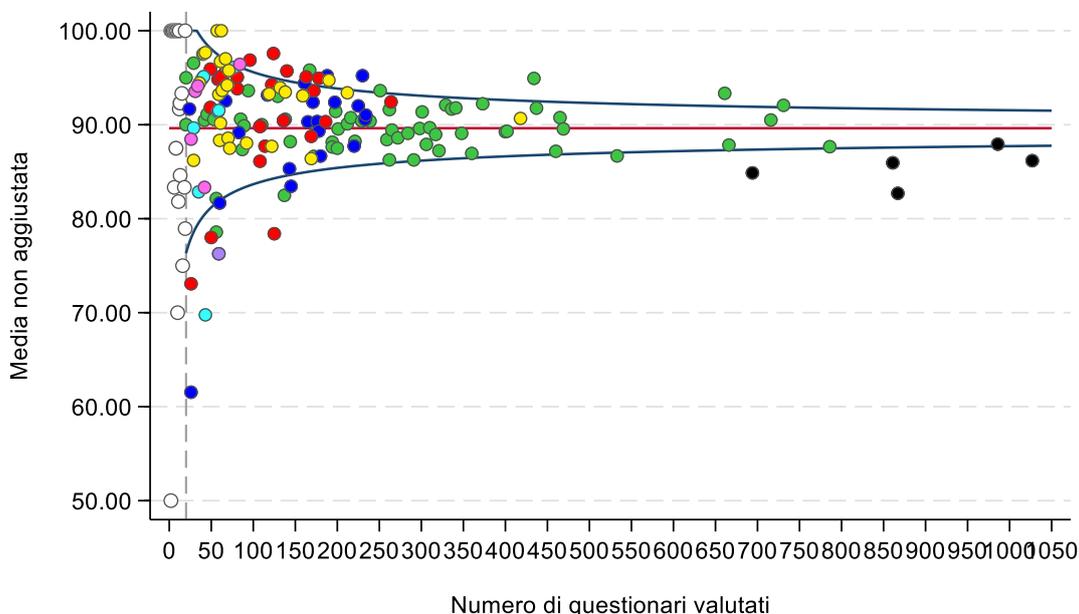
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali e delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- La media totale non aggiustata del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,00.
- Il valore aggiustato inferiore osservato è pari a 3,54 ; quello superiore a 4,49. Lo scarto è di 1,0 (per le 154 cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 27: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzioni di risposte positive degli ospedali e delle cliniche, N = 31 727)

6. Durata della degenza



- K111 (osp. universitari)
- K112 (livello 2)
- K121 (livello 3)
- K122 (livello 4)
- K123 (livello 5)
- K221 (riabilitazione)
- K231 (chirurgia)
- K232 (gineco/neonat.)
- K233 (pediatria)
- K234 (geriatria)
- K235 (diverse cliniche)
- Cliniche <20 risposte
- Media globale
- Limite 95%

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

Note

- La proporzione complessiva di risposte positive per la domanda 6 (durata della degenza adeguata) corrisponde all'89,6%.
- Il valore più basso osservato è del 61,5% e quello più elevato del 100,0%. In valore assoluto, lo scarto è di 38,5 punti percentuali (per le 159 cliniche con almeno 20 risposte).

Commenti

- Per le domande misurate su una scala da 1 a 5 (domande 1-5), dai grafici a imbuto risulta che un numero variabile delle medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche si situa al di fuori dell'imbuto definito dai limiti di controllo del 95% (massimo del 51,9% per la domanda 2 e minimo del 24,0% per la domanda 4). Questo significa che la variabilità di queste medie aggiustate rispetto alla media del collettivo totale è maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se questa variabilità fosse casuale. Questo risultato sottolinea una certa differenziazione delle medie degli ospedali e delle cliniche rispetto alla media totale in funzione delle variabili di aggiustamento.
- Per queste domande, la differenza maggiore tra le medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche è quella relativa alla domanda 4 (informazioni sui farmaci a casa), con uno scarto di 1,24 su una scala da 1 a 5. Lo scarto più contenuto tra il valore minimo e quello massimo (0,66) è quello osservato per la domanda 3 (comprensibilità delle risposte). Ciò dà un'indicazione della portata delle differenze tra le medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche in funzione delle domande sulla soddisfazione.
- Per le cliniche con almeno 20 risposte, la media aggiustata più elevata sull'insieme delle domande è quella di 4,85 per la domanda 4 (informazioni sui farmaci a casa), seguita da vicino dalle domande 1 (qualità delle cure) e 2 (possibilità di porre domande). La media aggiustata meno elevata è quella di 3,54 per la domanda 5 (organizzazione della dimissione). Vi è quindi una certa variabilità tra le medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche in funzione delle domande sulla soddisfazione.
- I punti bianchi mostrano che i valori delle medie aggiustate molto bassi o molto elevati si osservano generalmente per le cliniche con un numero ridotto di risposte (meno di 20) e nei casi in cui bisogna attendersi fluttuazioni casuali più marcate. Non è quindi opportuno confrontarle statisticamente con la media aggiustata del collettivo. Effettivamente, se il numero di partecipanti è ridotto, la variabilità attorno alla media aumenta maggiormente quando un singolo individuo esprime una valutazione più o meno positiva degli altri. Questa variabilità è molto più contenuta se il numero di partecipanti è maggiore, in quanto le variazioni rientrano in insieme più ampio di valutazioni. Queste variazioni rendono meno precisa la stima della media aggiustata.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 25 834 (domanda 4) e 28 424 (domanda 5), il che corrisponde rispettivamente al 79,8 e all'87,8% dei 32 378 questionari ritornati. Questa differenza è dovuta alle risposte mancanti. È però il fatto che manchi un gran numero di variabili sociodemografiche a contribuire principalmente a questa quota relativamente bassa di questionari utilizzati per le analisi aggiustate.
- Il *funnel plot* relativo alla domanda 6, che prevede tre anziché cinque possibilità di risposta, illustra la proporzione di risposte positive per ogni ospedale e clinica. Il numero di punti al di fuori dei limiti di controllo del 95% è un po' più ridotto che nel caso delle altre domande sulla soddisfazione (21,4%) ed è ripartito in modo equilibrato.

4 Sintesi e conclusioni

Sintesi

Dal 2011, l'ANQ conduce regolarmente un'indagine nazionale sulla soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera. Dapprima a cadenza annuale, dal 2021 la rilevazione si tiene ogni due anni. L'indagine relativa al 2023 è la sesta che ricorre al questionario breve dell'ANQ (versione 2.0). Il presente rapporto presenta nel dettaglio i risultati dell'indagine più recente.

Il tasso di risposta all'indagine relativa al 2023 (42,7%) è leggermente superiore a quello osservato nel 2021 (38,4%). La proporzione di partecipanti che ha scelto di rispondere al questionario online è rimasta praticamente invariata rispetto all'indagine relativa al 2021 (2023: 9,7%; 2021: 10,1%).

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2018. L'età media dei partecipanti è di 64,3 anni, con la maggioranza di essi con un'età uguale o superiore a 50 anni (78,5%). Tra i partecipanti la quota femminile rimane leggermente superiore a quella maschile, e circa un paziente su tre (30,1%) era ricoverato in classe privata o semiprivata. Poco più di otto pazienti su dieci (86,6%) ritenevano peraltro che il proprio stato di salute fosse buono, molto buono o eccellente. Dopo essere stato dimesso, l'88,2% dei pazienti ha fatto ritorno al proprio domicilio.

Tra il 2021 e il 2023 è aumentata leggermente la proporzione di questionari con almeno un valore mancante per le domande sociodemografiche, utilizzate per gli aggiustamenti (risp. 9,8 e 11,0%). Questa quota di valori mancanti si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, disponibili unicamente per i pazienti che hanno risposto a tutte le domande riguardanti i fattori di aggiustamento, ma non influenza i risultati.

In generale, per le domande misurate su una scala ordinale da 1 a 5, il grado di soddisfazione medio varia tra 4,00 e 4,53. Oltre il 65% dei partecipanti ha selezionato un grado di soddisfazione molto elevato per la domanda 4 (informazioni sui farmaci a casa), mentre la percentuale corrispondente per la domanda 5 (organizzazione della dimissione) si limita al 32,5%. Per le domande 2 (possibilità di porre domande), 3 (comprensibilità delle risposte) e 4 (informazioni sui farmaci a casa) si osserva un effetto tetto marcato (la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti). Dai risultati emerge che le medie di soddisfazione sono simili a quelle ottenute nel 2021. Le quote di risposte problematiche variano tra il 2,0% per la domanda 1 (qualità delle cure) e il 5,5% per la domanda 5 (organizzazione dimissione). La durata della degenza, valutata su una scala da 1 a 3, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei pazienti (89,6%). Dati perlopiù simili risultano dalle analisi secondo le categorie ospedaliere UST, ad eccezione della categoria comprendente le cliniche di riabilitazione (K221), dai cui risultati emergono proporzioni maggiori di risposte mancanti e di risposte problematiche alla domanda 4 (informazioni sui farmaci a casa).

Osservando i grafici a imbuto per le cliniche con almeno 20 questionari analizzati risulta che un numero compreso tra circa la metà delle medie aggiustate delle cliniche (domanda 2, possibilità di porre domande) e un minimo pari a circa un sesto di esse (domanda 6, durata della degenza) si situa al di fuori dell'imbuto definito dai limiti di controllo del 95%. La differenza tra i valori medi delle cliniche e quello del collettivo totale ha meno del 5% di probabilità di essere dovuta soltanto a fluttuazioni casuali. La differenza tra queste medie aggiustate e la media del collettivo totale è maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se fosse casuale. Questa dispersione dei valori relativi alle medie aggiustate rispetto alla media totale si osserva per tutte le domande sulla soddisfazione, anche se in modo più o meno marcato.

Questi grafici mostrano inoltre che i dati relativi agli ospedali e alle cliniche con un numero di partecipanti ridotto (<100 questionari) presentano una distribuzione asimmetrica, con una proporzione maggiore di risultati aggiustati al di sopra della media totale. Questo può essere riconducibile a diversi fattori e le informazioni a disposizione non consentono di giungere a una spiegazione chiara. La dispersione più marcata dei risultati è quella che si osserva per gli ospedali e le cliniche con un numero molto ridotto di

risposte (<20), per i quali la precisione dei parametri stimati è limitata e i quali di conseguenza non sono paragonati alla media totale.

Limiti della misurazione

Il grado di soddisfazione può variare da una clinica all'altra per via di fattori che non hanno a che vedere con la qualità dei servizi e delle cure offerti dalla struttura. Ne sono un esempio le caratteristiche sociodemografiche dei pazienti o il loro stato di salute in generale. Di conseguenza, vi è l'abitudine di aggiustare i risultati (e quindi, nel caso delle indagini sulla soddisfazione dell'ANQ, le medie relative alla soddisfazione) per questo tipo di fattori quando si operano paragoni (ad es. tra istituzioni, dipartimenti o servizi). Un aggiustamento di questo tipo consente di tenere conto di potenziali differenze nello spettro di casi trattati dalle cliniche.

I confronti delle medie aggiustate devono essere interpretati con precauzione: solitamente è possibile aggiustare soltanto un numero esiguo di fattori. L'aggiustamento eseguito a fini di analisi nel presente rapporto (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) è peraltro limitato dal fatto che i fattori considerati presentano dati mancanti. Va infine segnalato che non è stato possibile controllare l'effetto di altri fattori non misurati nel quadro delle indagini dell'ANQ che potrebbero influenzare la soddisfazione dei pazienti, come il luogo di residenza prima dell'ammissione (menzionato nello studio pilota di Charité [9]), e oltre a tali fattori, delle differenze geografico-culturali possono influire sulla valutazione della soddisfazione [10].

Se l'utilizzo dei risultati delle misurazioni della soddisfazione è il monitoraggio interno della qualità piuttosto che il raffronto (ad es. tra istituzioni, dipartimenti o servizi), in linea di massima si considerano le medie non aggiustate [10, 11]. Così facendo è infatti possibile individuare i potenziali di miglioramento o documentare l'effetto di una misura adottata per migliorare la soddisfazione dei pazienti.

Per le indagini dell'ANQ si dispone unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti; le cliniche non sono invece obbligate a fornire le caratteristiche della popolazione fonte. Per questo motivo, non è possibile comparare le due popolazioni. Va altresì menzionato che, di fatto, i risultati non tengono conto del parere dei pazienti non ammissibili per i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ. A seconda delle cliniche la quota di pazienti non ammissibili, in particolare a causa del luogo di residenza all'estero o del fatto di non conoscere alcuna lingua ufficiale, può essere rilevante. È il caso, ad esempio, delle cliniche con pazienti domiciliati all'estero.

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle terapie e delle cure ricevute in occasione di un ricovero presso un ospedale o una clinica. Riflettono la percezione dei pazienti in merito a un numero limitato di aspetti: la qualità generale delle cure, la possibilità di porre domande, le informazioni ricevute in risposta alle proprie domande o in merito ai farmaci da assumere al proprio domicilio, l'organizzazione globale della dimissione e la durata complessiva della degenza.

Occorre infine ricordare che, come nel caso di altre indagini in questo ambito, i risultati possono essere influenzati anche da altri parametri: ad esempio, il tempo intercorso tra la dimissione e l'invio dei questionari, che poteva variare da un caso all'altro.

Bibliografia

1. ANQ-Plan de mesure. Base : Contrat qualité national. Etat des lieux : janvier 2023. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
2. 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 Lausanne, 2016.
3. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de Règlement des données de l'ANQ, Version 1.0. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Reglement-des-donnees.pdf
4. Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018. Février 2022, version 5.2. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
5. Statistique des établissements de santé (soins intra-muros). Typologie des hôpitaux, Office Fédéral de la Statistique, Version 5.3, Neuchâtel, 2020, novembre 2022. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/enquetes/ks.assetdetail.23546403.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1 et 2*. Charité Berlin (in francese) https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-proc%C3%A9dures-test.pdf
10. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
11. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): pagg. 433-435 (in inglese).
12. Barron, D.N., et al. *It takes patience and persistence to get negative feedback about patients' experiences: a secondary analysis of national inpatient survey data*. MBC, Health serv res, 2014; **14**: 153.

Indice delle figure

Figura 1: tipologia degli ospedali e delle cliniche di cure somatiche acute per adulti, 2023.....	5
Figura 2: andamento del tasso di risposta (%) e del numero di questionari inviati, 2018-2023.....	7
Figura 3: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021-2023.....	8
Figura 4: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021-2023.....	9
Figura 5: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2023.....	10
Figura 6: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2023.....	10
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018-2023.....	11
Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2023.....	11
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti, 2018-2023.....	12
Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2023.....	12
Figura 11: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, per anno e per fascia d'età, 2023.....	13
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2023.....	14
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111 – ripartizione delle risposte per domanda.....	16
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112 – ripartizione delle risposte per domanda.....	18
Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121 – ripartizione delle risposte per domanda.....	20
Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122 – ripartizione delle risposte per domanda.....	22
Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123 – ripartizione delle risposte per domanda.....	24
Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K221 – ripartizione delle risposte per domanda.....	26
Figura 19: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 – ripartizione delle risposte per domanda.....	28
Figura 20: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 – ripartizione delle risposte per domanda.....	30
Figura 21: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 – ripartizione delle risposte per domanda.....	32
Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 28 117).....	34
Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 27 254).....	35
Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 27 470).....	36
Figura 25: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 25 834).....	37
Figura 26: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali e delle cliniche, N = 28 424).....	38
Figura 27: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzioni di risposte positive degli ospedali e delle cliniche, N = 31 727).....	39
Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta, 2018-2023.....	47
Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111, 2018-2023.....	48
Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112, 2018-2023.....	48
Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121, 2018-2023.....	49
Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122, 2018-2023.....	49
Figura 33: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123, 2018-2023.....	50
Figura 34: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231, 2018-2023.....	50
Figura 35: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234, 2018-2023.....	51
Figura 36: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235, 2018-2023.....	51

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST, 2023	8
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2023	15
Tabella 3: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)	17
Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)	19
Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3).....	21
Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)	23
Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)	25
Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K221 (cliniche di riabilitazione).....	27
Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia).....	29
Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)	31
Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche).....	33
Tabella 12: riassunto dei risultati per le diverse categorie ospedaliere (UST), 2023	46
Tabella 13: età dei pazienti – ripartizione percentuale per fascia d’età e per anno, 2018-2023	52
Tabella 14: stato di salute autovalutato per fascia d’età, 2023	52
Tabella 15: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti, 2018-2023	52
Tabella 16: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera, 2023	53
Tabella 17: risultati per ospedale e clinica, 2021 e 2023	54

Allegati

Tabella 12: riassunto dei risultati per le diverse categorie ospedaliere (UST), 2023

Categoria	K111	K112	K121	K122	K123	K221	K231	K234	K235
Domanda 1	4,14	4,17	4,22	4,28	4,30	4,05	4,47	3,71	4,38
Domanda 2	4,32	4,50	4,49	4,53	4,50	4,70	4,68	4,22	4,65
Domanda 3	4,38	4,52	4,54	4,59	4,59	4,52	4,72	4,34	4,59
Domanda 4	4,33	4,44	4,47	4,53	4,47	4,69	4,61	4,01	4,47
Domanda 5	3,83	3,97	4,05	4,11	4,11	4,19	4,28	3,67	4,20
Domanda 6*	85,6%	89,8%	90,4%	91,5%	90,5%	90,5%	92,3%	78,4%	91,5%
N cliniche/ospedali	5	72	22	25	16	3	30	4	12
N questionari ri-tornati	4535	17 901	3431	2831	463	21	2763	147	286

Nota: per le domande 1-5, medie sulla soddisfazione.

Per la domanda 6, proporzione di risposte positive (ovvero durata della degenza «adeguata»).

N cliniche/ospedali: numero di cliniche e di ospedali (sedi) che hanno dichiarato di appartenere alla categoria in questione e i cui questionari sono stati presi in considerazione per le analisi.

Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta, 2018-2023

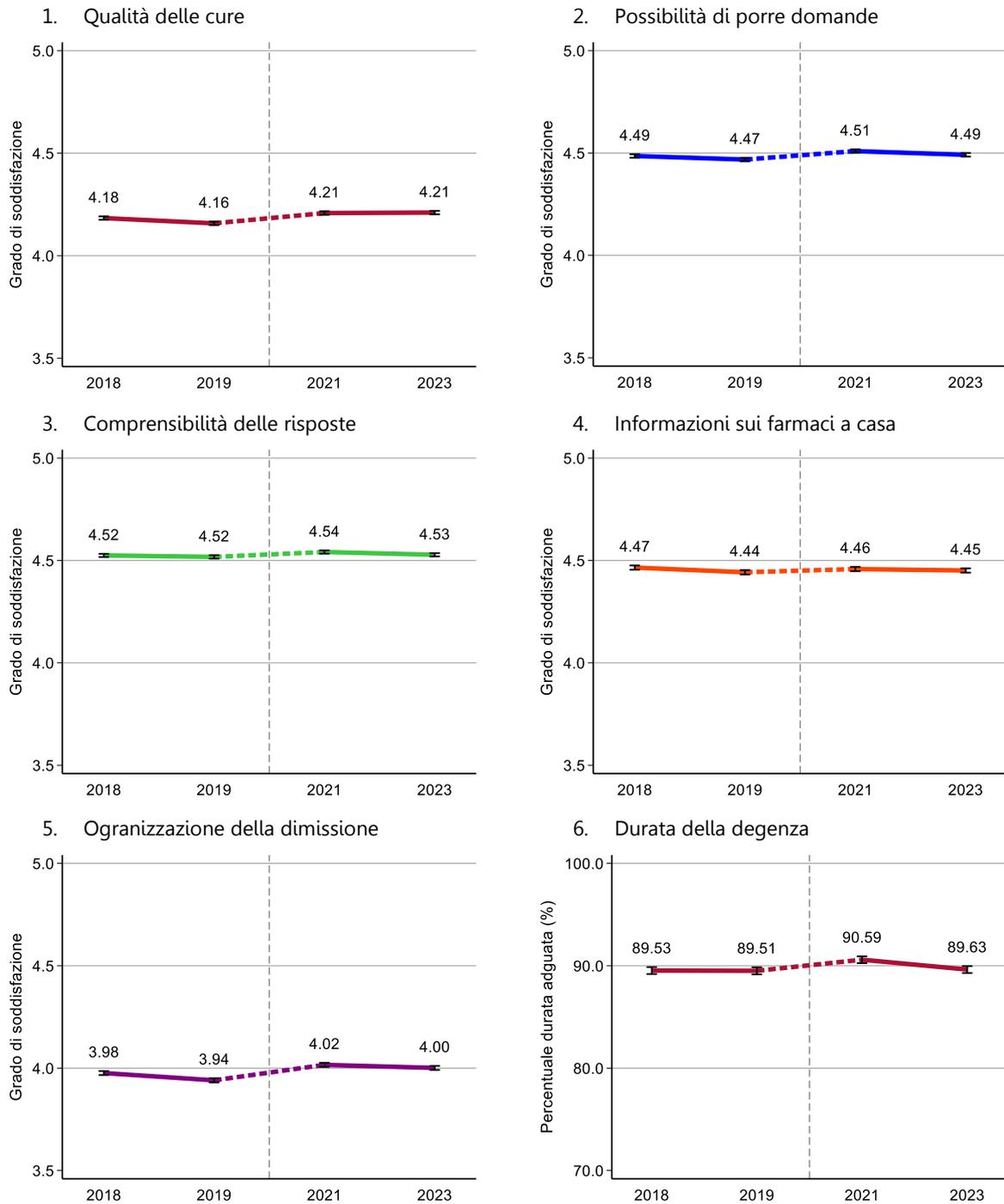


Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111, 2018-2023

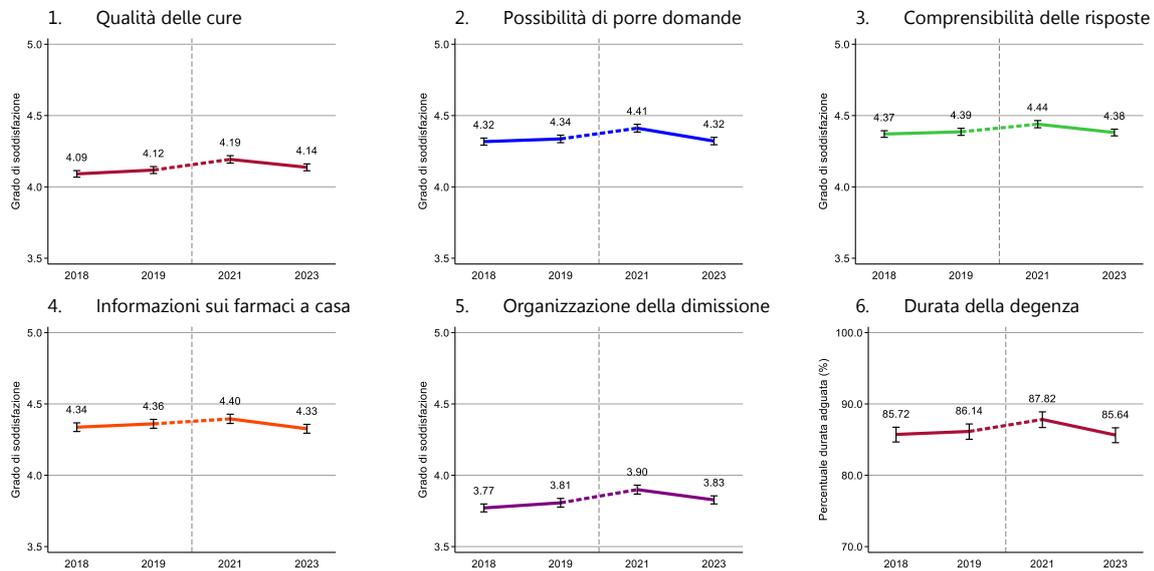


Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112, 2018-2023

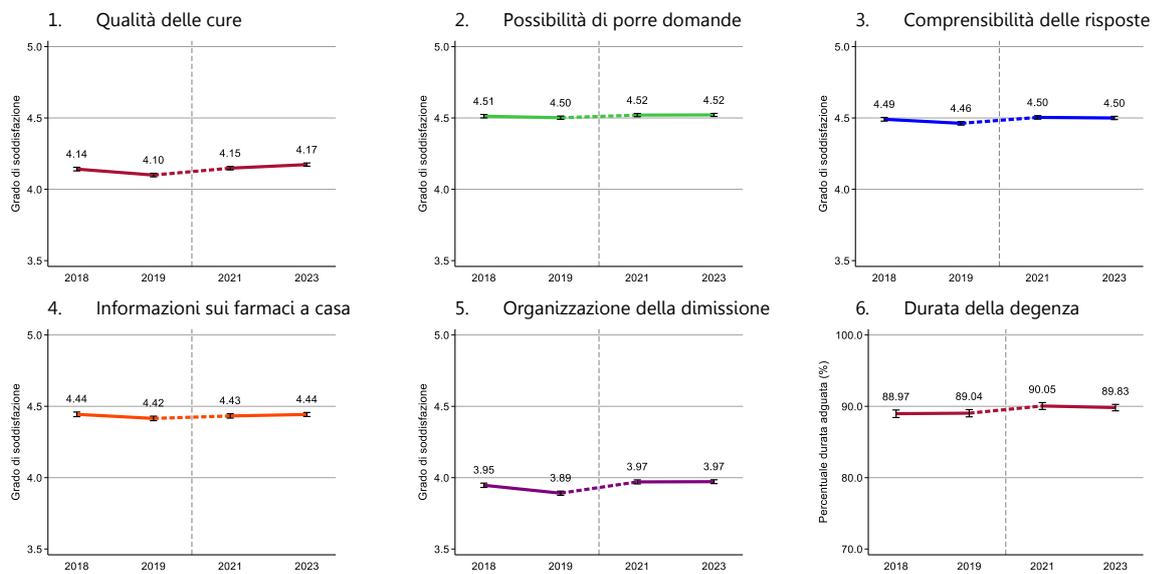


Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121, 2018-2023

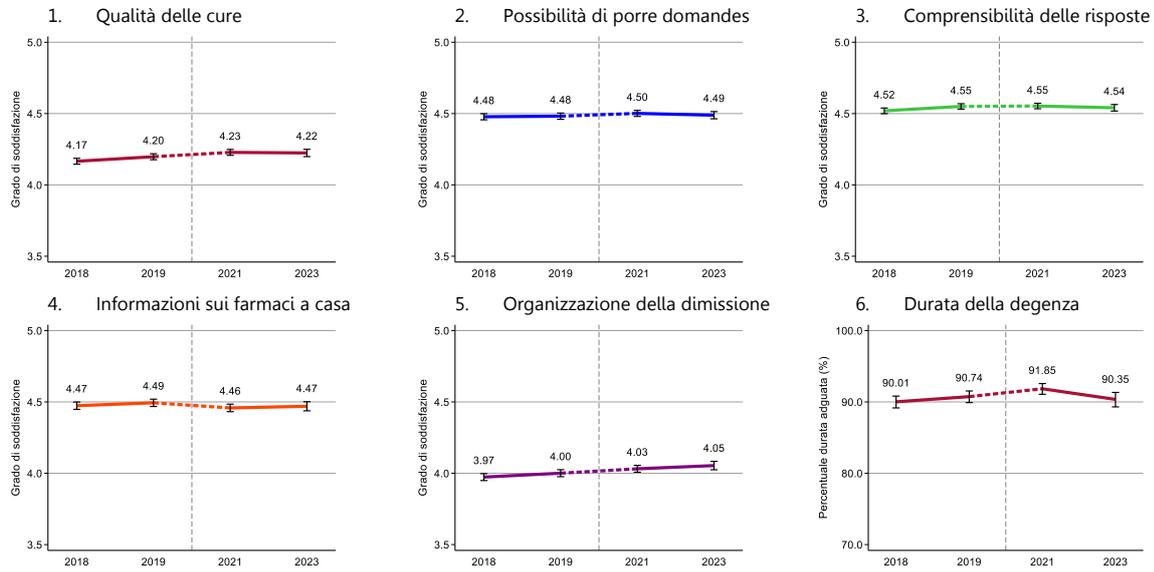


Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122, 2018-2023

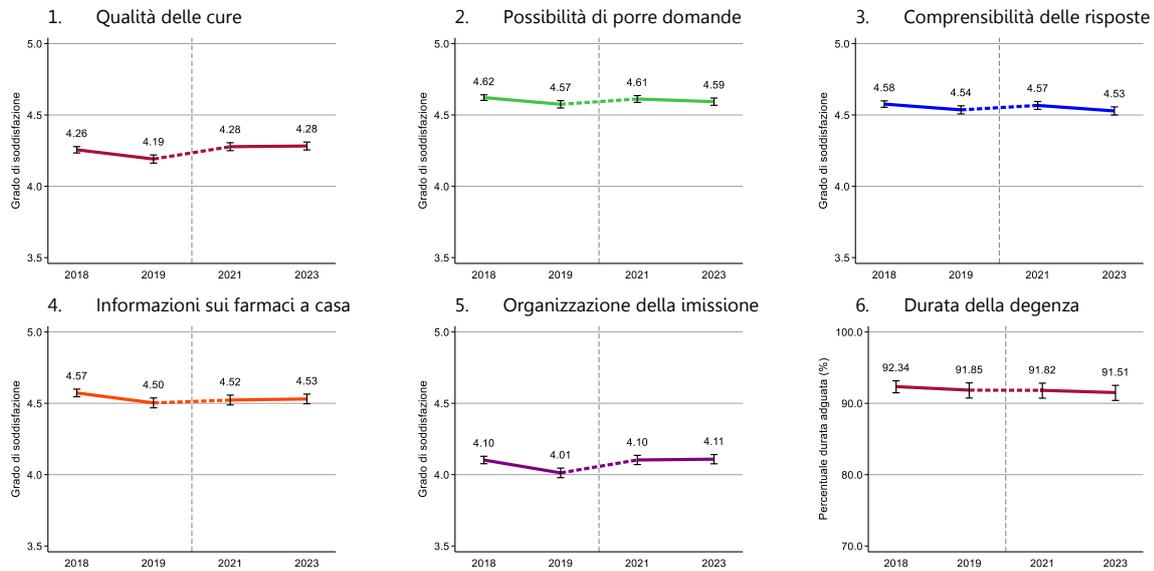


Figura 33: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123, 2018-2023

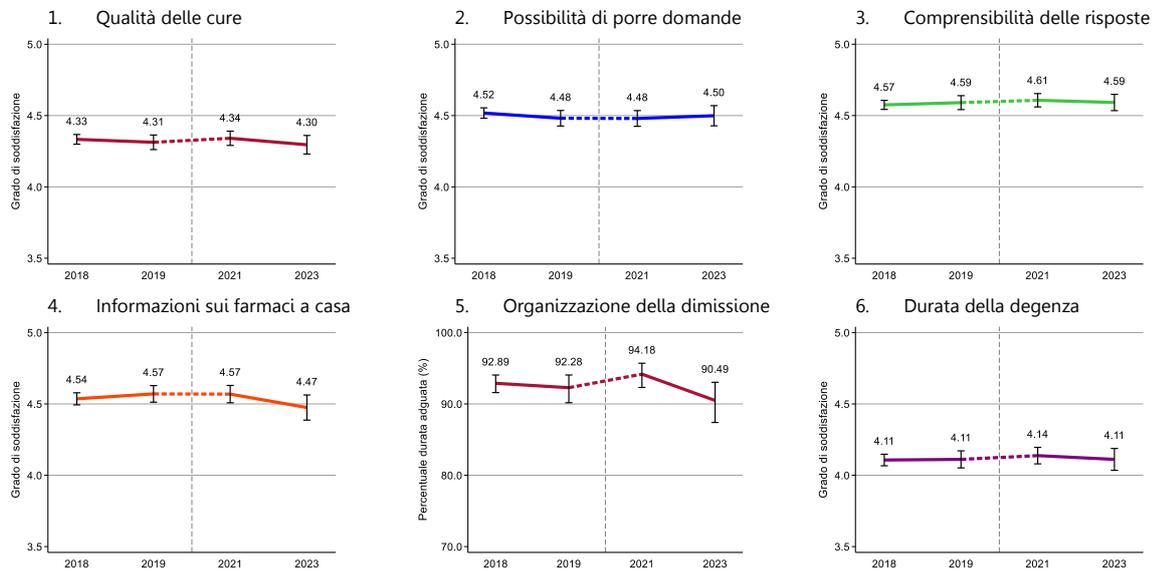


Figura 34: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231, 2018-2023

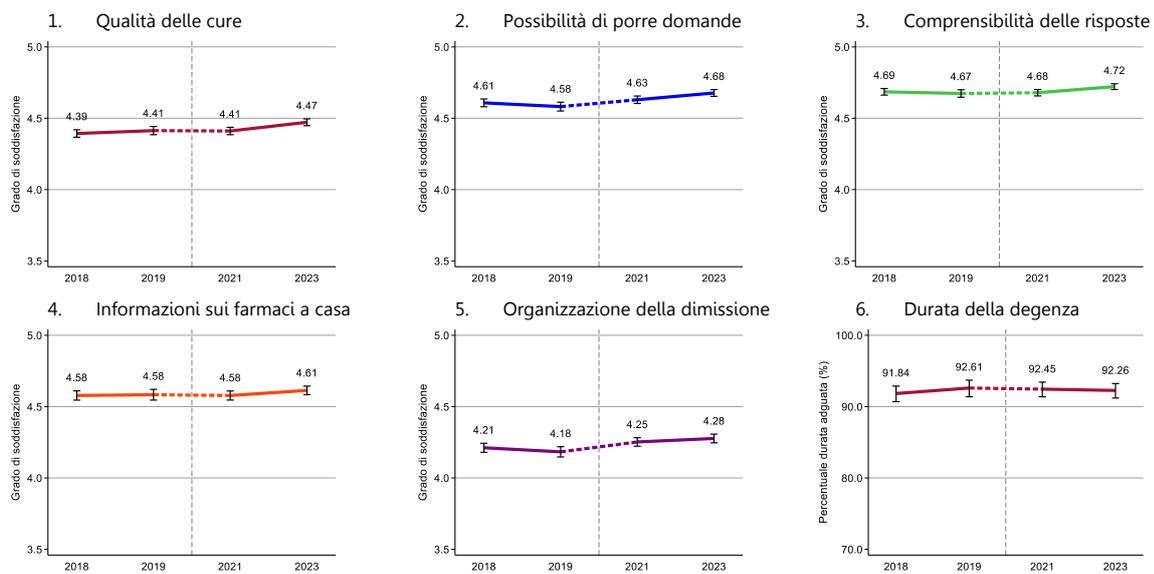


Figura 35: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234, 2018-2023

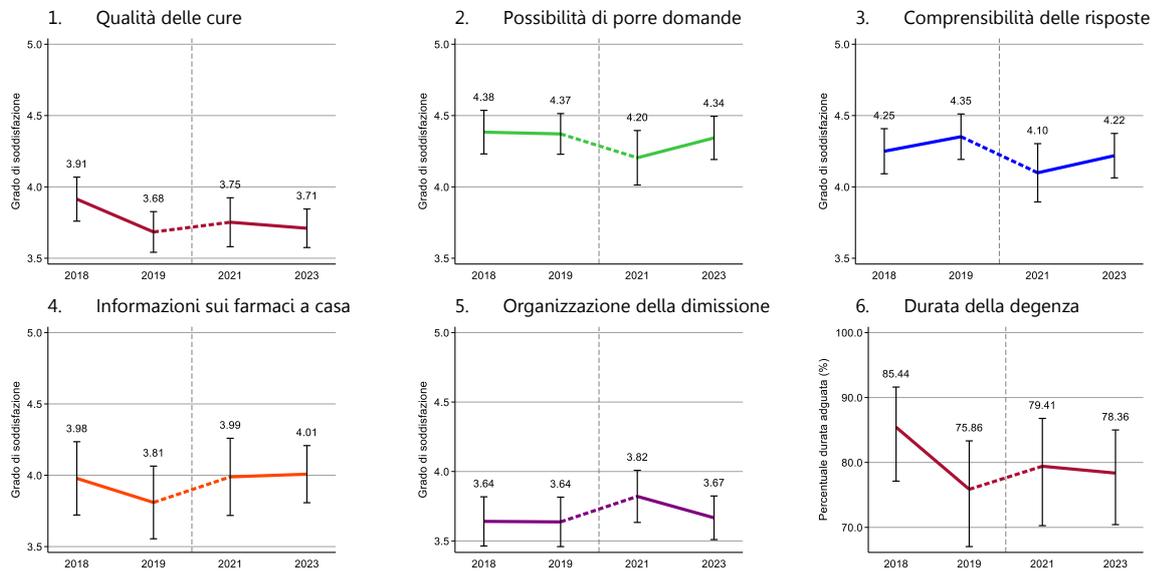


Figura 36: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235, 2018-2023

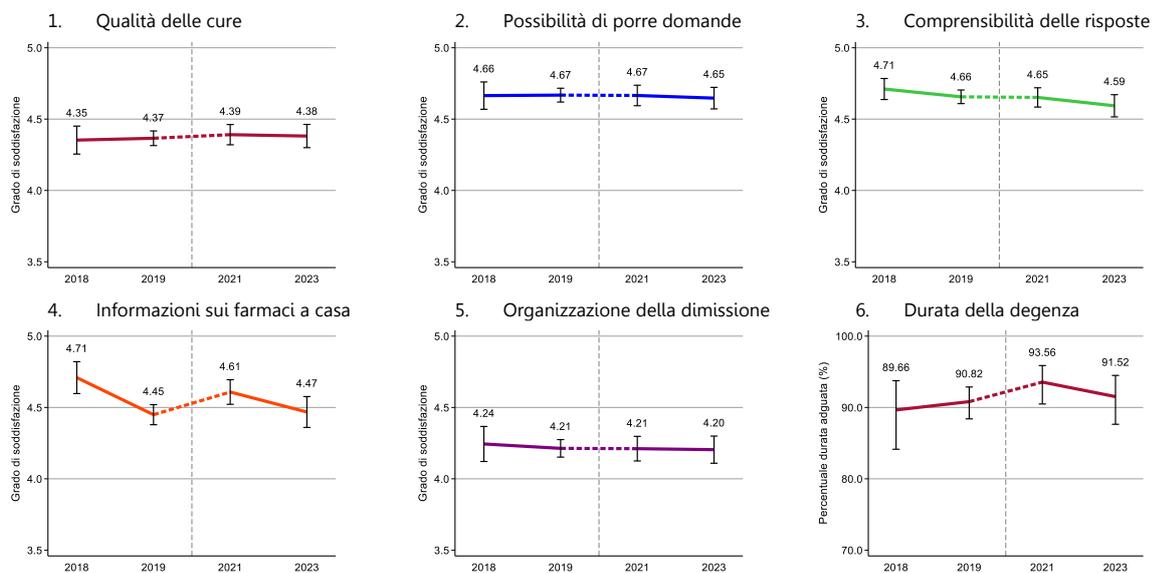


Tabella 13: età dei pazienti – ripartizione percentuale per fascia d'età e per anno, 2018-2023

N	Fascia d'età %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2018 31 485	7,0	12,2	8,5	14,6	18,7	22,5	16,5
2019 30 533	6,6	11,1	8,1	14,2	18,2	23,8	17,9
2021 30 665	5,5	10,0	7,0	13,7	19,3	25,6	18,8
2023 31 965	4,7	9,6	7,2	12,6	19,3	24,9	21,8

Tabella 14: stato di salute autovalutato per fascia d'età, 2023

	Risposte per fascia d'età (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Eccellente	20,6	20,9	11,1	7,7	6,5	4,1	2,3
Molto buono	40,7	44,3	36,2	31,5	29,8	25,5	14,8
Buono	33,8	30,6	44,8	49,5	52,6	55,4	60,3
Non così buono	3,9	3,6	6,4	9,5	9,3	12,7	19,2
Scadente	0,9	0,6	1,5	1,9	1,7	2,3	3,4

Tabella 15: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti, 2018-2023

Domanda	Media del collettivo				Risposte problematiche (%)				Senza risposta alla domanda (%)			
	2018	2019	2021	2023	2018	2019	2021	2023	2018	2019	2021	2023
1. Qualità delle cure	4,18	4,16	4,21	4,21	1,9	2,1	2,0	2,0	2,8	3,8	2,8	2,9
2. Possibilità di porre domande	4,49	4,47	4,51	4,49	2,2	2,4	2,3	2,3	5,9	7,1	5,6	5,9
3. Comprensibilità delle risposte	4,52	4,52	4,54	4,53	1,8	1,9	1,7	1,8	5,6	6,5	5,1	5,1
4. Informazioni sui farmaci a casa	4,47	4,44	4,46	4,45	4,9	5,0	4,8	5,0	12,0	12,6	11,4	10,7
5. Organizzazione dimissione	3,98	3,94	4,02	4,00	5,6	5,9	4,9	5,5	1,7	2,8	1,8	1,8
6. Durata della degenza*	89,5%	89,5%	90,6%	89,6%	10,5	10,5	9,4	10,4	2,2	3,1	1,8	2,0

* proporzione di risposte positive

Tabella 16: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera, 2023

Categoria OFS*	N questionari	Dati completi per domanda (%)					Con fattori di aggiustamento (%)	Completezza questionario (%)
		1	2	3	4	5		
K111	4535	85,4	86,4	87,0	86,1	86,7	87,9	71,8
K112	17 901	86,7	87,2	88,1	87,2	87,9	89,1	71,6
K121	3431	87,0	87,3	87,8	86,8	87,6	88,6	70,9
K122	2831	87,6	87,7	88,4	87,8	88,2	89,7	69,8
K123	463	86,4	85,7	84,9	84,7	85,1	87,0	70,6
K221	21	90,5	90,5	90,5	85,7	90,5	90,5	66,7
K231	2763	89,9	89,9	90,6	90,4	90,0	91,3	79,0
K234	147	71,4	74,8	73,5	71,4	73,5	75,5	57,1
K235	286	87,1	87,8	87,8	88,8	88,8	89,2	77,3
Total	32 378	86,8	87,3	88,0	87,2	87,8	89,0	72,0

Dati completi per domanda: percentuale di questionari utilizzati per determinare la media aggiustata per la domanda in esame. Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione soltanto i questionari che presentavano dati completi per tutte le variabili di aggiustamento (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) e al contempo una risposta valida alla domanda in esame (valori da 1 a 5: le risposte alternative date non sono considerate risposte valide).

Fattori di aggiustamento completi: proporzione 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 (risposte a tutte le domande).

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

Tabella 17: risultati per ospedale e clinica, 2021 e 2023

Intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] della media aggiustata; n-a: non aggiustata; fatt. agg.: % dei questionari con i fattori (età, sesso, stato di salute autovalutato, situazione assicurativa e destinazione al momento della dimissione) compilati

N: numero di questionari utilizzabili per il calcolo della media aggiustata (per ogni domanda)

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023					
	%	%		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	N
1	56.7	59.0	91.5	4.34	4.48	4.40	53	4.35	4.29	4.22	54	4.45	4.64	4.60	54	4.76	4.52	4.39	47	4.03	4.17	4.09	54	89.5	93.2	59
						[4.21;4.58]				[4.03;4.41]				[4.42;4.77]				[4.15;4.64]				[3.86;4.32]			[83.5;98.1]	
2	28.4	43.0	89.2	4.14	4.22	4.29	32	4.10	4.09	4.18	29	4.33	4.25	4.26	29	4.50	4.40	4.43	26	3.57	3.94	4.04	32	90.5	82.9	35
						[4.05;4.53]				[3.93;4.44]				[4.03;4.50]				[4.11;4.76]				[3.74;4.33]			[66.4;93.4]	
3	57.1	58.6	90.2	4.41	4.41	4.42	37	4.49	4.65	4.75	33	4.50	4.74	4.76	35	4.43	4.63	4.69	35	4.22	4.27	4.31	37	89.7	97.6	41
						[4.20;4.65]				[4.51;4.99]				[4.55;4.98]				[4.41;4.97]				[4.04;4.59]			[87.1;99.9]	
4	58.2	69.0	92.8	4.56	4.54	4.48	63	4.83	4.77	4.71	62	4.87	4.85	4.78	61	4.73	4.69	4.61	62	4.35	4.43	4.35	64	96.9	94.2	69
						[4.30;4.65]				[4.53;4.88]				[4.61;4.94]				[4.40;4.83]				[4.14;4.56]			[85.8;98.4]	
5	52.3	43.6	92.7	4.20	4.32	4.37	37	4.73	4.78	4.79	38	4.77	4.70	4.73	38	4.59	4.60	4.66	32	4.16	4.15	4.17	37	90.9	95.1	41
						[4.14;4.59]				[4.56;5.01]				[4.53;4.94]				[4.37;4.96]				[3.89;4.44]			[83.5;99.4]	
6	42.3	49.5	95.7	4.67	4.43	4.42	44	4.71	4.71	4.64	41	4.91	4.79	4.72	41	4.48	4.78	4.69	39	4.41	4.09	4.04	44	85.7	91.1	45
						[4.21;4.62]				[4.42;4.85]				[4.52;4.92]				[4.42;4.96]				[3.79;4.29]			[78.8;97.5]	
7	16.6	38.5	88.0	4.22	4.14	4.15	44	4.85	4.74	4.76	41	4.64	4.73	4.71	43	4.81	4.67	4.76	35	4.03	4.06	4.04	42	90.6	95.9	49
						[3.94;4.35]				[4.54;4.97]				[4.52;4.90]				[4.47;5.04]				[3.78;4.30]			[86.0;99.5]	
8	56.7	49.6	89.6	4.38	4.33	4.39	58	4.70	4.56	4.64	55	4.69	4.68	4.70	56	4.40	4.35	4.36	57	4.15	4.36	4.41	59	90.1	95.4	65
						[4.21;4.57]				[4.45;4.82]				[4.53;4.87]				[4.14;4.58]				[4.19;4.63]			[87.1;99.0]	
9	44.3	53.4	90.3	4.50	4.40	4.35	27	4.78	4.60	4.66	27	4.85	4.47	4.52	27	4.81	4.32	4.26	25	4.27	4.32	4.31	28	97.1	93.5	31
						[4.09;4.61]				[4.40;4.93]				[4.28;4.76]				[3.93;4.60]				[3.99;4.62]			[78.6;99.2]	
10	67.0	51.6	93.8	4.34	4.40	4.35	58	4.73	4.86	4.83	52	4.63	4.75	4.72	54	4.62	4.86	4.85	48	4.10	4.27	4.22	59	96.9	100.0	62
						[4.17;4.53]				[4.64;5.02]				[4.54;4.89]				[4.61;5.09]				[4.01;4.44]			[94.2;100.0]	

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
11	38.7	45.1	89.1	4.26	4.33	4.51	41	4.49	4.68	4.84	37	4.54	4.71	4.82	38	4.26	4.46	4.66	36	3.93	3.98	4.22	41	94.7	69.8	43		
						[4.30;4.72]				[4.62;5.07]				[4.61;5.02]				[4.38;4.94]			[3.96;4.48]			[53.9;82.8]				
13	83.1	61.5	92.2	4.21	4.56	4.43	59	4.62	4.87	4.79	56	4.67	4.85	4.77	55	4.59	4.62	4.51	56	4.29	4.39	4.27	57	78.3	93.7	63		
						[4.25;4.61]				[4.61;4.97]				[4.59;4.94]				[4.28;4.73]			[4.05;4.49]			[84.5;98.2]				
15	50.0	52.6	95.1	4.48	4.72	4.48	58	4.76	4.86	4.69	56	4.69	4.88	4.74	57	4.75	4.79	4.59	55	4.43	4.61	4.41	58	93.0	96.7	61		
						[4.30;4.66]				[4.51;4.87]				[4.57;4.91]				[4.37;4.82]			[4.19;4.63]			[88.7;99.6]				
16	48.6	53.8	93.0	4.54	4.44	4.34	38	4.71	4.80	4.72	38	4.61	4.83	4.74	39	4.32	4.66	4.53	35	4.36	4.22	4.13	38	88.9	97.7	43		
						[4.12;4.56]				[4.50;4.94]				[4.54;4.94]				[4.25;4.81]			[3.86;4.40]			[87.7;99.9]				
17	46.5	45.4	87.0	4.07	4.36	4.29	46	4.66	4.78	4.77	45	4.43	4.67	4.65	46	4.54	4.53	4.62	43	3.84	4.11	4.15	47	88.6	90.6	53		
						[4.09;4.50]				[4.56;4.97]				[4.46;4.84]				[4.37;4.88]			[3.90;4.39]			[79.3;96.9]				
19	35.3	29.9	85.4	4.15	4.20	4.12	35	4.61	4.57	4.55	31	4.68	4.53	4.48	32	4.57	4.27	4.34	29	4.17	4.08	3.97	34	95.4	97.5	40		
						[3.89;4.35]				[4.31;4.80]				[4.25;4.70]				[4.03;4.65]			[3.69;4.26]			[86.8;99.9]				
20	55.1	59.7	88.7	4.53	4.58	4.47	61	4.91	4.88	4.80	59	4.79	4.81	4.71	59	4.80	4.73	4.70	60	4.42	4.26	4.21	61	100.0	95.8	71		
						[4.30;4.65]				[4.62;4.98]				[4.54;4.87]				[4.49;4.92]			[4.00;4.43]			[88.1;99.1]				
22	67.6	64.6	93.5	4.19	4.48	4.35	56	4.71	4.73	4.66	53	4.66	4.76	4.68	52	4.57	4.74	4.61	54	4.03	4.39	4.29	56	97.1	90.2	61		
						[4.17;4.53]				[4.47;4.85]				[4.50;4.86]				[4.39;4.84]			[4.07;4.51]			[79.8;96.3]				
23*	35.8	37.0	100.0	3.88	3.95	4.12	19	4.18	4.11	4.29	18	4.14	4.17	4.31	18	4.26	4.12	4.31	17	3.67	4.00	4.16	19	81.8	95.0	20		
																								[75.1;99.9]				
24	55.7	62.2	95.2	4.47	4.38	4.35	78	4.80	4.79	4.74	75	4.84	4.72	4.70	76	4.82	4.45	4.36	74	4.39	4.17	4.17	80	97.7	96.4	84		
						[4.20;4.51]				[4.58;4.89]				[4.55;4.84]				[4.16;4.55]			[3.98;4.35]			[89.9;99.3]				
25	36.1	39.7	87.0	4.06	4.05	4.12	113	4.41	4.42	4.50	109	4.36	4.46	4.51	107	4.22	4.42	4.47	94	3.79	4.05	4.08	112	89.3	93.0	129		
						[3.99;4.25]				[4.36;4.63]				[4.39;4.63]				[4.30;4.64]			[3.93;4.24]			[87.2;96.8]				
26	43.7	56.5	94.3	4.55	4.49	4.40	115	4.24	4.37	4.30	106	4.68	4.63	4.56	109	4.75	4.70	4.63	106	4.37	4.31	4.20	115	91.3	87.7	122		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
							[4.18;4.55]				[4.11;4.50]				[4.32;4.68]				[4.19;4.67]				[3.91;4.39]				[81.3;97.2]	
41	39.3	49.7	89.0	4.14	4.22	4.20	71	4.64	4.63	4.63	69	4.70	4.59	4.61	66	4.56	4.54	4.56	60	4.02	4.16	4.20	71	96.5	93.8	81		
						[4.04;4.36]				[4.46;4.79]				[4.45;4.76]				[4.34;4.77]				[4.00;4.40]				[86.2;98.0]		
42*	21.3	40.3	69.0	3.82	3.89	4.31	18	4.12	4.48	4.82	19	4.13	4.61	4.83	19	3.77	4.16	4.54	17	3.47	3.93	4.28	19	80.0	73.1	26		
																										[52.2;88.4]		
43	38.0	31.5	96.8	3.92	3.97	4.03	59	4.45	4.45	4.48	56	4.51	4.52	4.52	59	4.19	4.02	4.00	55	3.68	3.69	3.74	60	88.0	95.1	61		
						[3.85;4.20]				[4.30;4.66]				[4.35;4.68]				[3.77;4.23]				[3.53;3.96]				[86.3;99.0]		
45	28.2	41.2	78.6	3.87	4.00	4.07	44	3.79	3.90	4.02	41	4.02	4.24	4.32	43	3.89	4.20	4.41	34	3.79	3.67	3.89	44	91.5	78.6	56		
						[3.86;4.27]				[3.80;4.23]				[4.13;4.51]				[4.12;4.70]				[3.64;4.14]				[65.6;88.4]		
46	45.8	53.7	91.8	4.46	4.51	4.41	132	4.35	4.38	4.28	126	4.50	4.64	4.55	125	4.62	4.65	4.57	124	4.22	4.14	4.02	134	93.2	83.4	145		
						[4.29;4.53]				[4.16;4.40]				[4.43;4.66]				[4.42;4.72]				[3.88;4.17]				[76.4;89.1]		
47	33.3	52.4	79.6	4.13	4.15	4.20	86	4.53	4.44	4.49	82	4.63	4.61	4.62	82	4.59	4.51	4.62	77	4.07	3.93	3.98	85	91.4	86.1	108		
						[4.06;4.35]				[4.34;4.64]				[4.48;4.76]				[4.43;4.81]				[3.80;4.16]				[78.1;92.0]		
48	51.4	50.8	90.8	4.27	4.38	4.40	106	4.64	4.70	4.70	104	4.64	4.73	4.73	102	4.58	4.65	4.66	96	4.23	4.24	4.29	108	94.6	93.2	117		
						[4.27;4.53]				[4.56;4.83]				[4.60;4.85]				[4.48;4.83]				[4.13;4.45]				[87.0;97.0]		
49	44.0	42.0	97.6	4.26	4.37	4.29	82	4.62	4.55	4.47	78	4.64	4.70	4.64	78	4.89	4.64	4.54	71	4.03	4.09	4.04	80	95.1	95.1	81		
						[4.14;4.44]				[4.31;4.62]				[4.50;4.79]				[4.34;4.74]				[3.85;4.22]				[87.8;98.6]		
50	45.1	53.4	90.4	4.38	4.34	4.28	164	4.68	4.64	4.57	162	4.67	4.70	4.63	163	4.62	4.75	4.63	149	4.13	4.22	4.17	167	93.3	90.3	186		
						[4.17;4.39]				[4.47;4.68]				[4.53;4.73]				[4.50;4.77]				[4.04;4.29]				[85.1;94.2]		
51	54.4	50.8	92.5	4.34	4.38	4.33	61	4.79	4.68	4.60	60	4.76	4.65	4.58	60	4.69	4.56	4.46	59	4.19	4.27	4.20	62	96.2	97.0	67		
						[4.16;4.51]				[4.43;4.78]				[4.41;4.74]				[4.24;4.68]				[3.98;4.41]				[89.6;99.6]		
52	40.2	39.0	88.7	4.11	3.88	4.09	45	4.56	4.43	4.60	42	4.60	4.37	4.55	42	4.30	4.28	4.53	39	3.98	4.02	4.24	45	86.9	78.0	50		
						[3.89;4.30]				[4.39;4.81]				[4.36;4.75]				[4.26;4.80]				[3.99;4.48]				[64.0;88.5]		
53	45.8	46.8	89.7	4.24	4.25	4.25	50	4.58	4.71	4.65	50	4.70	4.62	4.56	49	4.46	4.53	4.49	44	4.14	4.07	4.04	52	93.2	94.8	58		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
							[4.06;4.45]				[4.46;4.84]				[4.38;4.74]				[4.24;4.74]				[3.81;4.27]				[85.6;98.9]	
54	56.1	55.5	88.3	4.18	4.19	4.20	98	4.28	4.40	4.44	94	4.59	4.56	4.60	94	4.31	4.48	4.49	91	3.91	3.99	3.99	98	92.3	90.0	110		
						[4.06;4.34]				[4.30;4.58]				[4.47;4.73]				[4.31;4.66]				[3.82;4.16]				[82.8;94.9]		
55	38.4	37.7	89.0	4.20	4.10	4.08	93	4.53	4.36	4.36	90	4.64	4.45	4.45	91	4.25	4.52	4.45	77	4.11	3.78	3.76	94	91.6	89.8	108		
						[3.94;4.22]				[4.21;4.50]				[4.32;4.58]				[4.26;4.64]				[3.58;3.93]				[82.5;94.8]		
56*	20.1	30.4	90.5	3.91	4.00	4.12	19	3.90	4.15	4.27	18	3.83	4.40	4.50	18	4.00	4.11	4.28	16	3.91	3.62	3.71	19	84.8	90.0	20		
																										[68.3;98.8]		
57	43.9	44.1	90.7	4.43	4.36	4.33	86	4.81	4.77	4.75	83	4.74	4.67	4.65	83	4.54	4.73	4.71	74	4.25	4.27	4.22	83	90.9	96.9	96		
						[4.18;4.47]				[4.60;4.91]				[4.51;4.79]				[4.51;4.90]				[4.04;4.40]				[91.1;99.4]		
58	56.1	60.9	87.9	4.17	4.29	4.24	123	4.40	4.53	4.53	117	4.59	4.77	4.74	118	4.44	4.65	4.58	117	3.97	4.09	4.05	123	93.6	93.5	138		
						[4.12;4.36]				[4.41;4.66]				[4.62;4.86]				[4.43;4.74]				[3.90;4.20]				[88.0;97.0]		
59*	40.3	36.5	89.5	4.55	4.53	4.64	17	4.38	4.35	4.29	16	4.64	4.59	4.66	16	4.72	4.57	4.51	13	4.31	4.12	4.20	15	94.1	100.0	19		
60	36.9	43.7	90.3	4.18	4.04	4.10	164	4.62	4.52	4.58	158	4.64	4.44	4.49	160	4.64	4.39	4.43	149	4.08	3.90	3.98	165	91.5	86.7	180		
						[3.99;4.20]				[4.47;4.69]				[4.39;4.59]				[4.29;4.56]				[3.85;4.11]				[80.8;91.3]		
61	42.5	42.9	88.6	4.00	4.16	4.25	74	4.47	4.57	4.65	68	4.50	4.45	4.51	72	4.36	4.33	4.44	71	3.90	3.98	4.09	78	93.6	90.6	85		
						[4.09;4.41]				[4.48;4.82]				[4.36;4.66]				[4.24;4.64]				[3.90;4.28]				[82.3;95.8]		
62	47.4	53.0	91.0	4.14	4.36	4.33	150	4.64	4.76	4.75	145	4.57	4.66	4.66	145	4.50	4.69	4.68	142	4.10	4.22	4.18	150	89.9	95.8	167		
						[4.22;4.44]				[4.64;4.87]				[4.56;4.77]				[4.54;4.82]				[4.05;4.32]				[91.6;98.3]		
63	42.3	49.2	90.7	4.48	4.44	4.36	144	4.28	4.26	4.18	139	4.64	4.57	4.48	141	4.58	4.56	4.49	126	4.18	4.08	4.01	143	93.8	94.4	161		
						[4.24;4.47]				[4.07;4.30]				[4.37;4.59]				[4.34;4.64]				[3.87;4.15]				[89.7;97.4]		
64	42.7	49.3	92.7	4.21	4.16	4.16	124	4.70	4.59	4.61	118	4.69	4.56	4.57	120	4.66	4.55	4.54	112	4.15	3.86	3.83	125	91.9	90.4	136		
						[4.03;4.28]				[4.48;4.73]				[4.45;4.68]				[4.38;4.70]				[3.68;3.98]				[84.2;94.8]		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
65	37.3	34.2	91.2	4.21	4.16	4.17	161	4.55	4.55	4.58	152	4.59	4.59	4.59	154	4.51	4.31	4.31	150	4.09	4.07	4.08	163	91.4	90.3	176		
						[4.06;4.28]				[4.46;4.69]																[85.0;94.3]		
66	56.4	50.8	88.1	4.22	4.39	4.36	138	4.66	4.74	4.71	138	4.69	4.77	4.72	135	4.70	4.75	4.69	137	4.08	4.21	4.15	141	92.6	93.1	159		
						[4.24;4.48]				[4.59;4.82]																[88.0;96.5]		
67	29.1	34.6	89.9	4.15	4.05	4.08	123	4.59	4.64	4.70	115	4.60	4.53	4.57	121	4.51	4.50	4.53	112	3.90	3.97	4.01	124	90.2	90.4	136		
						[3.96;4.21]				[4.57;4.83]																[84.2;94.8]		
68	32.2	48.3	86.9	4.29	4.15	4.15	124	4.29	4.15	4.15	118	4.47	4.30	4.29	121	4.43	4.34	4.37	119	3.95	3.94	3.96	124	89.2	88.2	144		
						[4.03;4.28]				[4.02;4.27]																[81.8;93.0]		
69	46.8	44.2	87.9	4.08	4.06	4.11	123	4.10	4.05	4.15	116	4.22	4.18	4.22	116	4.34	4.11	4.20	114	3.88	3.70	3.75	121	87.8	82.5	137		
						[3.99;4.23]				[4.02;4.28]																[75.1;88.4]		
71	54.6	50.5	93.2	4.50	4.52	4.47	174	4.77	4.79	4.75	165	4.77	4.77	4.72	170	4.49	4.56	4.50	173	4.32	4.39	4.35	176	97.3	94.7	190		
						[4.37;4.57]				[4.64;4.85]																[90.5;97.4]		
72	44.6	50.8	86.8	4.34	4.35	4.41	76	4.57	4.61	4.64	74	4.56	4.65	4.65	70	4.37	4.48	4.52	70	4.16	4.09	4.11	79	92.9	89.9	89		
						[4.25;4.56]				[4.49;4.80]																[81.7;95.3]		
73	30.7	36.0	87.3	4.08	3.82	3.84	105	4.18	3.98	4.03	100	4.35	4.11	4.16	99	4.48	4.15	4.20	94	3.79	3.55	3.56	108	92.7	78.4	125		
						[3.71;3.97]				[3.90;4.17]																[70.2;85.3]		
74	44.9	23.6	78.8	4.15	4.20	4.18	67	4.53	4.58	4.56	66	4.50	4.65	4.65	65	4.39	4.41	4.41	55	4.10	3.90	3.87	67	87.4	89.2	83		
						[4.01;4.34]				[4.39;4.73]																[80.4;94.9]		
75	38.5	41.3	92.1	4.21	4.08	4.15	100	4.50	4.58	4.63	101	4.55	4.58	4.62	99	4.54	4.42	4.46	99	4.06	3.99	4.07	103	90.9	89.8	108		
						[4.02;4.29]				[4.49;4.77]																[82.5;94.8]		
76	40.9	40.9	87.8	4.67	4.63	4.52	107	4.45	4.43	4.28	100	4.70	4.66	4.58	101	4.74	4.78	4.68	92	4.37	4.36	4.24	106	97.2	94.3	122		
						[4.39;4.65]				[4.14;4.42]																[88.5;97.7]		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
				(Collettivo : 4.21)				(Collettivo : 4.49)				(Collettivo : 4.53)				(Collettivo : 4.45)				(Collettivo : 4.00)				(Collettivo: 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023	
	%	%		%	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
77	44.6	41.8	95.5	3.99	3.99	4.10	167	4.38	4.36	4.45	162	4.57	4.47	4.54	159	4.62	4.57	4.67	156	3.95	3.74	3.83	167	93.2	90.1	172
					[4.00;4.21]				[4.35;4.56]					[4.44;4.65]				[4.54;4.80]				[3.70;3.96]			[84.6;94.1]	
80	46.4	53.3	90.3	4.28	4.45	4.43	154	4.69	4.70	4.70	148	4.63	4.71	4.71	150	4.64	4.54	4.54	151	4.20	4.36	4.37	158	91.2	93.6	172
					[4.32;4.54]				[4.59;4.82]					[4.60;4.81]				[4.40;4.67]				[4.24;4.50]			[88.8;96.8]	
81	35.0	41.3	89.0	4.52	4.51	4.50	199	4.28	4.42	4.40	194	4.51	4.60	4.59	195	4.54	4.56	4.52	175	4.24	4.31	4.29	200	96.0	92.0	225
					[4.40;4.60]				[4.30;4.50]					[4.50;4.68]				[4.39;4.65]				[4.17;4.41]			[87.7;95.2]	
82	46.8	42.2	90.4	4.21	4.11	4.15	173	4.54	4.52	4.56	171	4.57	4.52	4.53	171	4.41	4.33	4.38	158	4.04	4.01	4.03	177	89.8	88.1	194
					[4.05;4.25]				[4.45;4.66]					[4.43;4.63]				[4.24;4.51]				[3.91;4.16]			[82.7;92.3]	
83	40.9	43.8	82.4	4.22	4.01	4.04	95	4.48	4.32	4.42	90	4.49	4.39	4.45	91	4.35	4.17	4.22	86	3.94	3.89	3.96	97	90.7	87.7	114
					[3.90;4.18]				[4.27;4.56]					[4.31;4.58]				[4.04;4.40]				[3.79;4.13]			[80.3;93.1]	
84	43.1	51.4	92.9	4.40	4.50	4.38	114	4.74	4.72	4.57	111	4.68	4.72	4.61	111	4.46	4.65	4.54	99	4.26	4.31	4.15	115	95.7	97.6	124
					[4.25;4.51]				[4.44;4.70]					[4.49;4.73]				[4.37;4.71]				[4.00;4.31]			[93.1;99.5]	
85	51.5	43.9	89.2	4.04	4.20	4.25	211	4.59	4.57	4.60	211	4.54	4.55	4.59	211	4.46	4.43	4.45	187	3.92	3.93	3.96	211	91.0	90.4	239
					[4.15;4.34]				[4.51;4.70]					[4.50;4.68]				[4.33;4.57]				[3.85;4.08]			[85.9;93.8]	
86	51.4	54.4	87.0	4.37	4.46	4.43	140	4.75	4.69	4.68	134	4.71	4.79	4.76	135	4.60	4.63	4.62	138	4.29	4.23	4.22	138	93.5	93.1	159
					[4.32;4.55]				[4.56;4.80]					[4.65;4.87]				[4.48;4.76]				[4.08;4.36]			[88.0;96.5]	
87	50.0	53.8	92.6	4.38	4.47	4.37	110	4.35	4.27	4.21	109	4.60	4.56	4.50	109	4.55	4.69	4.60	110	4.18	4.21	4.17	109	92.0	93.3	119
					[4.24;4.50]				[4.08;4.34]					[4.38;4.62]				[4.44;4.76]				[4.01;4.33]			[87.2;97.1]	
90	22.7	42.9	85.5	4.08	4.06	4.14	145	4.43	4.52	4.56	138	4.51	4.58	4.61	139	4.39	4.37	4.39	133	4.01	4.04	4.11	146	90.6	88.8	169
					[4.03;4.26]				[4.44;4.68]					[4.50;4.72]				[4.24;4.53]				[3.97;4.25]			[83.0;93.1]	
91	38.2	42.8	91.8	4.06	3.95	4.05	176	4.42	4.35	4.44	173	4.57	4.40	4.48	175	4.55	4.47	4.58	163	4.02	3.76	3.85	176	92.8	87.6	194

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive						
	2021	2023		(Collettivo : 4.21)				(Collettivo : 4.49)				(Collettivo : 4.53)				(Collettivo : 4.45)				(Collettivo : 4.00)				(Collettivo: 89.6%)						
				2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a
93	33.2	44.2	91.4	4.45	4.38	4.36 [3.95;4.15]	240	4.77	4.67	4.67 [4.34;4.55]	233	4.74	4.69	4.69 [4.38;4.57]	231	4.60	4.60	4.59 [4.45;4.71]	217	4.28	4.24	4.23 [3.72;3.97]	242	96.3	91.6 [82.2;91.9]	26 2				
94	35.1	39.4	86.5	4.26	4.27	4.22 [4.11;4.34]	144	4.11	4.18	4.17 [4.05;4.28]	143	4.30	4.32	4.31 [4.20;4.42]	141	4.26	4.50	4.46 [4.32;4.61]	134	3.91	3.96	3.93 [3.79;4.07]	146	91.1	90.3 [84.7;94.4]	16 5				
95	54.0	52.2	93.7	4.54	4.62	4.58 [4.46;4.70]	133	4.42	4.35	4.34 [4.21;4.46]	127	4.65	4.55	4.50 [4.39;4.61]	126	4.65	4.62	4.59 [4.44;4.75]	112	4.21	4.28	4.22 [4.08;4.37]	133	95.2	95.7 [90.9;98.4]	14 0				
96	20.1	42.2	88.5	4.23	4.14	4.12 [4.02;4.23]	162	4.16	4.24	4.23 [4.12;4.34]	156	4.35	4.30	4.28 [4.18;4.38]	156	4.47	4.49	4.44 [4.31;4.58]	150	4.05	3.97	3.98 [3.85;4.11]	162	88.4	89.3 [83.8;93.4]	17 8				
97	46.4	50.4	92.7	4.36	4.32	4.30 [4.20;4.40]	188	4.68	4.52	4.57 [4.46;4.67]	176	4.71	4.62	4.59 [4.50;4.69]	179	4.60	4.47	4.45 [4.32;4.58]	169	4.23	4.09	4.06 [3.94;4.18]	189	96.4	89.6 [84.5;93.4]	20 1				
98	46.6	47.0	89.2	4.36	4.38	4.30 [4.20;4.40]	194	4.69	4.69	4.63 [4.53;4.74]	185	4.69	4.64	4.58 [4.49;4.68]	187	4.56	4.46	4.46 [4.33;4.59]	167	4.07	4.18	4.11 [3.99;4.23]	196	92.0	87.7 [82.6;91.8]	22 0				
99	40.2	50.7	90.1	4.29	4.35	4.36 [4.25;4.48]	151	4.52	4.63	4.64 [4.53;4.76]	150	4.53	4.63	4.65 [4.55;4.76]	150	4.40	4.29	4.32 [4.18;4.46]	146	4.14	4.03	4.05 [3.91;4.19]	146	89.6	86.4 [80.3;91.2]	16 9				
100	31.8	37.0	83.1	3.99	4.05	4.10 [3.99;4.21]	163	4.39	4.36	4.45 [4.34;4.56]	158	4.36	4.45	4.49 [4.39;4.59]	156	4.18	4.23	4.32 [4.18;4.45]	152	3.79	3.85	3.88 [3.75;4.01]	168	87.2	87.5 [82.1;91.7]	20 0				
101	43.2	44.5	85.8	4.09	4.20	4.19 [4.09;4.30]	161	4.53	4.59	4.58 [4.47;4.69]	156	4.50	4.62	4.62 [4.52;4.72]	157	4.43	4.47	4.45 [4.31;4.59]	145	4.03	4.11	4.09 [3.96;4.22]	163	89.0	95.2 [91.1;97.8]	18 8				
102	34.9	37.9	86.1	4.05	4.13	4.16 [4.05;4.26]	171	4.51	4.51	4.58 [4.47;4.69]	169	4.49	4.51	4.56 [4.46;4.66]	171	4.33	4.36	4.41 [4.27;4.54]	160	3.91	3.85	3.87 [3.74;4.00]	172	87.8	91.4 [86.6;94.9]	19 8				

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive						
	2021	2023		(Collettivo : 4.21)				(Collettivo : 4.49)				(Collettivo : 4.53)				(Collettivo : 4.45)				(Collettivo : 4.00)				(Collettivo: 89.6%)						
				2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a
103	37.4	39.9	87.2	4.11	4.18	4.16	202	4.55	4.59	4.55	201	4.50	4.55	4.53	201	4.36	4.46	4.47	187	3.97	3.97	3.96	200	91.1		90.4		22	9	
						[4.06;4.26]				[4.45;4.64]				[4.44;4.62]				[4.34;4.59]				[3.84;4.08]				[85.8;93.9]				
104	32.1	45.1	91.5	4.49	4.55	4.45	147	4.37	4.39	4.28	139	4.60	4.55	4.44	140	4.63	4.76	4.66	125	4.28	4.31	4.20	149	95.6		95.1		16	3	
						[4.33;4.56]				[4.16;4.39]				[4.34;4.55]				[4.51;4.81]				[4.06;4.34]				[90.6;97.9]				
105	38.3	46.4	85.2	4.11	4.18	4.17	195	4.57	4.65	4.65	191	4.49	4.57	4.57	190	4.37	4.50	4.49	179	3.94	4.15	4.14	199	91.8		90.6		23	3	
						[4.07;4.27]				[4.55;4.75]				[4.48;4.67]				[4.36;4.61]				[4.02;4.26]				[86.1;94.0]				
106	44.4	43.9	91.1	4.34	4.31	4.28	161	4.60	4.51	4.51	149	4.68	4.51	4.49	154	4.53	4.46	4.43	142	4.10	4.06	4.05	162	94.9		92.4		17	1	
						[4.18;4.39]				[4.39;4.62]				[4.39;4.59]				[4.29;4.57]				[3.92;4.18]				[87.4;95.9]				
107	38.8	42.8	92.2	3.87	3.95	4.02	242	4.40	4.47	4.52	237	4.51	4.46	4.54	239	4.44	4.52	4.57	228	3.76	3.76	3.82	247	90.4		89.4		26	5	
						[3.93;4.11]				[4.43;4.61]				[4.46;4.62]				[4.46;4.69]				[3.71;3.93]				[85.1;92.9]				
108	29.6	41.1	88.5	4.01	4.01	4.02	220	4.49	4.43	4.46	213	4.53	4.49	4.51	215	4.35	4.34	4.36	198	3.95	3.83	3.84	225	89.4		93.6		25	1	
						[3.92;4.11]				[4.37;4.56]				[4.43;4.60]				[4.24;4.48]				[3.73;3.96]				[89.9;96.3]				
109	45.7	46.0	90.3	4.32	4.39	4.36	237	4.67	4.72	4.72	230	4.61	4.69	4.68	232	4.52	4.58	4.59	204	4.16	4.27	4.25	238	90.7		92.4		26	4	
						[4.27;4.45]				[4.63;4.81]				[4.60;4.76]				[4.47;4.71]				[4.14;4.35]				[88.5;95.3]				
110	44.4	41.0	88.4	4.06	4.02	4.09	202	4.29	4.34	4.39	192	4.59	4.50	4.54	192	4.34	4.44	4.50	191	3.84	3.89	3.91	203	91.9		95.2		23	0	
						[3.99;4.19]				[4.29;4.49]				[4.45;4.63]				[4.38;4.62]				[3.79;4.03]				[91.6;97.6]				
111	38.0	41.8	87.5	4.07	4.00	4.08	239	4.58	4.43	4.51	232	4.49	4.45	4.51	235	4.44	4.25	4.30	223	3.91	3.82	3.89	240	87.3		88.6		27	2	
						[3.99;4.17]				[4.42;4.60]				[4.43;4.59]				[4.19;4.41]				[3.78;4.00]				[84.2;92.1]				
112	44.1	48.4	85.8	4.45	4.30	4.32	124	4.78	4.65	4.61	123	4.70	4.66	4.65	124	4.60	4.63	4.59	100	4.25	4.17	4.14	126	90.9		85.3		14	3	
						[4.20;4.44]				[4.48;4.73]				[4.53;4.76]				[4.42;4.76]				[4.00;4.29]				[78.4;90.7]				

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
113	43.2	41.9	91.6	4.31	4.17	4.20	216	4.62	4.62	4.65	205	4.61	4.61	4.61	204	4.54	4.52	4.58	187	4.19	4.06	4.10	214	92.9	91.0	234		
						[4.10;4.29]				[4.56;4.75]					[4.52;4.70]								[3.98;4.21]				[86.6;94.4]	
114	35.8	33.8	85.3	3.96	4.05	4.08	307	4.36	4.49	4.55	296	4.43	4.44	4.47	305	4.16	4.30	4.37	285	3.80	3.85	3.85	307	85.6	86.9	360		
						[4.01;4.16]				[4.47;4.63]					[4.40;4.54]								[3.76;3.95]				[83.0;90.2]	
115	29.6	28.9	82.3	4.00	3.80	3.93	143	4.38	4.14	4.27	130	4.41	4.29	4.41	132	4.29	4.10	4.30	116	3.85	3.71	3.79	144	87.1	86.6	172		
						[3.82;4.05]				[4.15;4.40]					[4.30;4.53]								[3.65;3.93]				[80.6;91.3]	
116	37.0	31.4	87.5	4.08	4.17	4.18	251	4.55	4.51	4.50	238	4.51	4.54	4.53	242	4.40	4.45	4.43	229	4.07	4.01	3.99	254	92.7	86.3	291		
						[4.09;4.26]				[4.41;4.59]					[4.44;4.61]								[3.89;4.10]				[81.8;90.0]	
117	35.5	51.1	93.3	4.40	4.41	4.32	167	4.42	4.47	4.39	155	4.58	4.69	4.64	156	4.67	4.61	4.47	148	4.14	4.22	4.14	167	93.1	94.9	178		
						[4.21;4.42]				[4.28;4.50]					[4.54;4.74]								[4.02;4.27]				[90.6;97.7]	
118	48.6	53.4	90.4	4.30	4.36	4.36	266	4.65	4.69	4.68	256	4.65	4.70	4.69	262	4.53	4.65	4.63	258	4.14	4.12	4.11	271	94.6	89.6	298		
						[4.28;4.44]				[4.59;4.76]					[4.61;4.77]								[4.01;4.21]				[85.6;92.8]	
119	48.0	51.8	93.0	4.48	4.50	4.43	197	4.70	4.78	4.71	191	4.72	4.73	4.67	191	4.57	4.57	4.50	180	4.33	4.39	4.32	199	93.7	93.4	212		
						[4.34;4.53]				[4.61;4.81]					[4.58;4.76]								[4.20;4.44]				[89.2;96.3]	
120	15.3	46.7	88.3	4.20	4.22	4.26	233	4.17	4.26	4.31	217	4.42	4.40	4.45	225	4.57	4.46	4.46	203	3.84	3.91	3.90	230	88.9	88.4	259		
						[4.17;4.35]				[4.21;4.40]					[4.36;4.53]								[3.79;4.01]				[83.9;92.0]	
121	23.7	38.8	86.6	4.17	4.27	4.27	122	4.28	4.22	4.25	117	4.31	4.31	4.32	116	4.55	4.24	4.27	113	3.82	3.96	3.98	120	90.6	90.6	138		
						[4.15;4.40]				[4.13;4.38]					[4.20;4.43]								[3.83;4.14]				[84.4;94.9]	
122	48.1	41.6	90.2	4.14	4.12	4.13	181	4.50	4.55	4.57	174	4.50	4.50	4.49	176	4.35	4.23	4.24	170	4.07	3.93	3.94	181	95.1	92.4	197		
						[4.03;4.23]				[4.46;4.67]					[4.39;4.59]								[3.81;4.06]				[87.8;95.7]	

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
123	35.8	41.7	89.0	4.00	4.05	4.14	189	4.43	4.51	4.55	185	4.39	4.53	4.58	189	4.26	4.45	4.51	181	3.81	3.92	3.99	201	87.1	88.2	221		
						[4.04;4.24]			[4.45;4.65]				[4.48;4.67]				[4.39;4.64]			[3.87;4.10]			[83.2;92.2]					
124	41.0	35.1	89.6	4.02	4.07	4.12	190	4.52	4.52	4.57	188	4.48	4.53	4.57	187	4.39	4.39	4.40	173	3.80	4.02	4.07	196	89.1	90.7	216		
						[4.02;4.22]			[4.47;4.67]				[4.47;4.66]				[4.27;4.53]			[3.95;4.19]			[86.1;94.3]					
125	34.9	42.0	88.4	4.18	4.20	4.22	275	4.62	4.58	4.59	266	4.53	4.60	4.62	268	4.51	4.42	4.42	255	3.94	4.05	4.09	278	86.5	89.7	310		
						[4.14;4.31]			[4.51;4.68]				[4.54;4.70]				[4.32;4.53]			[3.99;4.19]			[85.7;92.8]					
126	24.0	35.8	92.7	4.13	4.21	4.19	261	4.18	4.30	4.29	257	4.29	4.37	4.35	257	4.32	4.33	4.31	243	3.81	3.94	3.92	264	85.6	89.1	284		
						[4.10;4.27]			[4.21;4.38]				[4.27;4.43]				[4.21;4.42]			[3.82;4.02]			[84.9;92.5]					
127	40.0	40.0	90.7	4.10	4.07	4.10	191	4.53	4.50	4.50	187	4.52	4.57	4.57	185	4.37	4.41	4.38	178	3.97	3.97	3.98	194	92.4	90.1	212		
						[4.00;4.20]			[4.40;4.60]				[4.48;4.67]				[4.25;4.50]			[3.86;4.10]			[85.3;93.8]					
128	35.1	46.8	85.2	4.31	4.28	4.31	286	4.62	4.58	4.61	280	4.59	4.62	4.63	282	4.47	4.50	4.59	252	4.15	4.11	4.11	291	90.2	91.7	336		
						[4.23;4.39]			[4.53;4.70]				[4.56;4.71]				[4.49;4.70]			[4.01;4.21]			[88.2;94.4]					
129	41.2	37.8	87.7	4.00	4.03	4.06	231	4.36	4.38	4.43	218	4.37	4.40	4.45	220	4.42	4.40	4.42	218	3.79	3.78	3.81	234	84.8	86.3	262		
						[3.97;4.15]			[4.33;4.52]				[4.36;4.53]				[4.31;4.54]			[3.70;3.92]			[81.5;90.2]					
130	39.1	39.9	92.0	3.96	3.96	4.04	285	4.31	4.33	4.40	286	4.50	4.43	4.51	289	4.48	4.36	4.47	271	3.81	3.68	3.76	294	91.8	89.0	317		
						[3.95;4.12]			[4.32;4.48]				[4.44;4.59]				[4.37;4.58]			[3.67;3.86]			[85.0;92.2]					
131	33.3	40.2	87.7	4.12	4.13	4.18	301	4.58	4.54	4.59	295	4.56	4.46	4.49	301	4.39	4.45	4.50	284	3.97	3.92	3.98	311	92.5	89.1	348		
						[4.10;4.26]			[4.50;4.67]				[4.42;4.56]				[4.40;4.60]			[3.89;4.08]			[85.3;92.2]					
132	46.5	47.4	92.6	4.34	4.36	4.32	341	4.71	4.70	4.68	325	4.74	4.69	4.67	330	4.55	4.51	4.50	291	4.17	4.16	4.13	343	93.8	92.2	373		
						[4.25;4.40]			[4.60;4.76]				[4.60;4.74]				[4.40;4.60]			[4.04;4.22]			[89.0;94.7]					

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)			
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023						
	%	%		%	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	N
133	39.4	45.3	91.3	4.11	4.13	4.17	278	4.24	4.16	4.19	268	4.30	4.28	4.33	269	4.31	4.34	4.35	260	3.89	3.95	3.96	282	85.9	91.4	301	
						[4.09;4.25]			[4.11;4.27]					[4.25;4.40]				[4.25;4.46]				[3.87;4.06]			[87.6;94.3]		
134	37.3	39.2	88.6	4.09	4.05	4.12	280	4.47	4.43	4.52	270	4.49	4.45	4.52	278	4.34	4.32	4.41	259	3.90	3.87	3.95	288	88.7	87.2	321	
						[4.04;4.21]			[4.44;4.60]					[4.45;4.60]				[4.31;4.51]				[3.85;4.05]			[83.1;90.7]		
135	50.5	52.9	91.3	4.27	4.39	4.38	416	4.63	4.70	4.70	398	4.62	4.64	4.65	406	4.52	4.55	4.57	370	4.12	4.15	4.16	426	92.4	90.8	465	
						[4.31;4.45]			[4.63;4.77]					[4.59;4.72]				[4.48;4.66]				[4.07;4.24]			[87.7;93.2]		
136	46.9	45.2	89.7	4.12	4.10	4.13	356	4.57	4.53	4.55	349	4.57	4.55	4.57	353	4.44	4.48	4.51	326	3.96	3.94	3.98	356	91.6	89.3	400	
						[4.06;4.21]			[4.48;4.62]					[4.51;4.64]				[4.41;4.60]				[3.89;4.07]			[85.8;92.1]		
137	45.1	44.5	86.1	4.25	4.23	4.25	290	4.61	4.59	4.63	282	4.58	4.56	4.59	287	4.59	4.52	4.55	261	4.09	4.04	4.03	293	87.0	91.8	341	
						[4.17;4.33]			[4.55;4.71]					[4.51;4.66]				[4.45;4.65]				[3.93;4.13]			[88.4;94.5]		
138	40.5	43.3	90.2	4.17	4.19	4.20	598	4.50	4.50	4.51	587	4.53	4.57	4.59	580	4.39	4.47	4.49	539	3.91	3.92	3.91	605	88.1	87.8	666	
						[4.14;4.25]			[4.46;4.57]					[4.54;4.64]				[4.41;4.56]				[3.84;3.98]			[85.1;90.2]		
139	41.1	41.1	93.3	4.09	4.11	4.17	284	4.46	4.53	4.59	276	4.46	4.49	4.54	278	4.37	4.41	4.49	262	3.91	3.99	4.06	287	87.2	87.9	306	
						[4.09;4.25]			[4.51;4.67]					[4.46;4.61]				[4.39;4.59]				[3.96;4.16]			[83.7;91.3]		
140	30.3	37.9	91.4	4.10	4.09	4.12	420	4.54	4.50	4.51	412	4.56	4.51	4.53	416	4.44	4.40	4.44	391	3.95	3.89	3.91	425	91.7	89.6	469	
						[4.06;4.19]			[4.44;4.58]					[4.47;4.59]				[4.35;4.52]				[3.82;3.99]			[86.4;92.2]		
141	60.9	61.1	89.2	4.42	4.49	4.47	374	4.72	4.77	4.75	366	4.69	4.70	4.70	369	4.48	4.51	4.48	367	4.27	4.30	4.31	375	92.1	90.7	418	
						[4.40;4.54]			[4.67;4.82]					[4.63;4.76]				[4.39;4.57]				[4.22;4.39]			[87.5;93.3]		
142	36.7	43.4	90.8	4.10	4.28	4.30	298	4.25	4.34	4.34	296	4.30	4.44	4.46	300	4.45	4.53	4.50	276	3.80	4.02	4.04	306	90.1	92.1	329	
						[4.22;4.38]			[4.26;4.42]					[4.39;4.53]				[4.40;4.60]				[3.95;4.14]			[88.6;94.8]		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
143	46.2	44.8	90.3	4.13	4.13	4.12	362	4.57	4.55	4.58	351	4.57	4.54	4.54	351	4.54	4.49	4.50	336	4.00	3.97	3.95	371	90.2	89.3	402		
						[4.05;4.19]				[4.50;4.65]					[4.47;4.61]				[4.41;4.59]				[3.86;4.04]			[85.9;92.2]		
144	48.7	49.7	92.3	4.29	4.38	4.32	393	4.67	4.70	4.66	379	4.63	4.67	4.64	387	4.57	4.68	4.62	354	4.07	4.18	4.13	402	93.5	94.9	434		
						[4.25;4.39]				[4.59;4.73]					[4.58;4.71]				[4.54;4.71]				[4.05;4.21]			[92.4;96.8]		
145	41.1	38.2	87.1	4.18	4.21	4.18	379	4.63	4.61	4.60	372	4.60	4.54	4.54	371	4.48	4.52	4.52	347	4.02	4.10	4.07	384	90.0	91.8	437		
						[4.11;4.25]				[4.53;4.67]					[4.47;4.61]				[4.43;4.61]				[3.99;4.16]			[88.8;94.2]		
146	44.2	44.5	88.7	4.37	4.39	4.36	578	4.62	4.64	4.60	555	4.65	4.68	4.64	564	4.50	4.50	4.49	511	4.06	4.13	4.08	588	93.4	93.3	661		
						[4.30;4.41]				[4.54;4.66]					[4.58;4.69]				[4.42;4.57]				[4.01;4.15]			[91.2;95.1]		
147	41.1	46.2	89.5	4.23	4.24	4.22	650	4.52	4.58	4.58	640	4.52	4.59	4.57	638	4.45	4.49	4.48	621	3.98	4.02	3.99	659	89.6	92.1	731		
						[4.16;4.27]				[4.52;4.63]					[4.52;4.62]				[4.42;4.55]				[3.92;4.05]			[89.9;93.9]		
148	39.3	39.3	87.7	4.24	4.21	4.22	626	4.58	4.55	4.57	612	4.58	4.55	4.57	617	4.46	4.46	4.48	580	4.07	4.02	4.03	637	89.4	90.5	716		
						[4.17;4.28]				[4.51;4.63]					[4.51;4.62]				[4.41;4.55]				[3.97;4.10]			[88.1;92.5]		
149	38.9	37.6	89.8	4.06	3.94	3.99	479	4.47	4.45	4.51	466	4.47	4.42	4.47	475	4.33	4.31	4.37	432	3.85	3.71	3.77	480	87.9	86.7	533		
						[3.93;4.06]				[4.44;4.57]					[4.41;4.53]				[4.29;4.45]				[3.70;3.85]			[83.5;89.4]		
150	38.3	47.0	88.4	4.09	4.22	4.23	683	4.51	4.62	4.64	661	4.50	4.58	4.59	667	4.39	4.45	4.48	652	3.95	4.01	4.02	699	90.4	87.7	786		
						[4.18;4.28]				[4.58;4.69]					[4.54;4.64]				[4.41;4.54]				[3.96;4.09]			[85.2;89.9]		
151	18.9	39.6	85.4	4.13	4.07	4.13	730	4.46	4.38	4.46	711	4.46	4.41	4.45	718	4.30	4.24	4.34	665	3.83	3.82	3.87	742	89.7	85.9	861		
						[4.08;4.18]				[4.41;4.51]					[4.41;4.50]				[4.27;4.40]				[3.81;3.93]			[83.4;88.2]		
152	30.9	38.4	87.9	4.19	4.10	4.14	864	4.53	4.42	4.47	852	4.49	4.42	4.47	855	4.36	4.34	4.36	793	3.90	3.82	3.84	875	88.9	87.9	986		
						[4.09;4.18]				[4.42;4.52]					[4.42;4.51]				[4.30;4.42]				[3.78;3.89]			[85.7;89.9]		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
154	23.1	33.8	89.0	4.29	4.21	4.25	755	4.23	4.12	4.16	745	4.39	4.29	4.31	753	4.49	4.37	4.40	703	3.95	3.86	3.90	775	86.6	82.7	86.7		
						[4.20;4.30]			[4.11;4.21]					[4.26;4.36]				[4.34;4.46]				[3.84;3.96]			[80.0;85.2]			
155	35.0	42.3	91.1	4.19	4.17	4.21	636	4.19	4.15	4.17	625	4.29	4.29	4.30	630	4.36	4.38	4.38	577	3.87	3.77	3.81	636	87.5	84.9	69.4		
						[4.15;4.26]			[4.11;4.22]					[4.25;4.36]				[4.31;4.45]				[3.74;3.87]			[82.0;87.5]			
156	34.2	38.5	86.9	4.18	4.15	4.20	886	4.50	4.46	4.51	875	4.50	4.45	4.49	887	4.44	4.31	4.34	834	3.92	3.86	3.88	903	86.8	86.2	102.7		
						[4.15;4.24]			[4.47;4.56]					[4.45;4.53]				[4.28;4.39]				[3.83;3.94]			[83.9;88.2]			
157	42.6	39.7	86.2	4.24	4.28	4.33	25	4.74	4.62	4.62	25	4.70	4.57	4.57	24	4.56	4.73	4.70	22	4.07	4.28	4.34	25	96.4	89.7	29		
						[4.06;4.60]			[4.34;4.89]					[4.31;4.83]				[4.34;5.05]				[4.00;4.67]			[72.6;97.8]			
158	39.4	42.1	73.8	4.00	3.97	4.08	43	4.54	4.44	4.61	44	4.58	4.48	4.56	43	4.38	4.28	4.51	43	4.15	3.93	3.98	44	89.5	76.3	59		
						[3.87;4.29]			[4.40;4.82]					[4.37;4.75]				[4.26;4.77]				[3.73;4.23]			[63.4;86.4]			
159	38.4	36.6	83.3	4.12	4.21	4.33	24	4.55	4.56	4.62	24	4.45	4.48	4.52	24	4.60	4.77	4.74	22	4.03	4.17	4.27	25	93.3	96.6	29		
						[4.06;4.61]			[4.34;4.90]					[4.26;4.78]				[4.39;5.10]				[3.93;4.60]			[82.2;99.9]			
160	50.0	62.6	93.5	4.59	4.47	4.35	85	4.36	4.23	4.11	78	4.62	4.56	4.46	80	4.72	4.67	4.55	81	4.22	4.02	3.88	85	87.7	88.0	92		
						[4.20;4.50]			[3.95;4.26]					[4.32;4.61]				[4.37;4.74]				[3.70;4.07]			[79.6;93.9]			
162	40.3	43.5	88.9	4.10	4.00	4.11	24	4.45	4.11	4.22	24	4.53	4.37	4.37	24	4.48	4.50	4.55	23	4.20	3.81	3.93	23	66.7	61.5	26		
						[3.83;4.39]			[3.94;4.50]					[4.11;4.63]				[4.20;4.90]				[3.58;4.28]			[40.6;79.8]			
163	32.1	40.0	90.0	4.42	4.35	4.24	54	4.76	4.65	4.57	49	4.82	4.67	4.66	49	4.65	4.60	4.56	52	4.27	4.22	4.18	54	94.3	88.3	60		
						[4.05;4.43]			[4.37;4.77]					[4.47;4.84]				[4.33;4.80]				[3.96;4.41]			[77.4;95.2]			
164	43.0	41.7	90.0	4.22	4.25	4.26	43	4.69	4.71	4.71	42	4.57	4.74	4.78	42	4.57	4.50	4.62	43	4.14	3.96	3.95	44	95.3	91.8	49		
						[4.05;4.46]			[4.50;4.93]					[4.58;4.97]				[4.37;4.88]				[3.70;4.20]			[80.4;97.7]			
166	47.5	54.0	82.4	4.37	4.47	4.46	27	4.68	4.75	4.68	27	4.74	4.73	4.76	27	4.33	4.74	4.84	28	4.16	4.35	4.37	28	89.5	94.1	34		
						[4.19;4.72]			[4.42;4.94]					[4.51;5.00]				[4.52;5.15]				[4.05;4.68]			[80.3;99.3]			
167*	56.1	40.9	88.9	4.29	4.67	4.58	16	4.72	4.94	4.91	16	4.81	4.78	4.72	16	4.49	4.61	4.42	16	4.19	4.44	4.34	16	91.9	83.3	18		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.- %	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)			
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023						
	%	%		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	agg. [IC95%]	N
168*	28.8	41.9	92.3	4.60	4.31	4.12	12	4.36	4.33	4.18	11	4.64	4.67	4.53	11	4.71	4.54	4.35	12	4.13	4.31	4.13	12	92.9	92.3	13	
169	57.7	37.9	91.7	4.63	4.59	4.43	30	4.51	4.45	4.31	29	4.67	4.61	4.49	30	4.56	4.61	4.45	30	4.52	4.28	4.13	33	96.4	94.4	36	
						[4.18;4.68]				[4.06;4.57]				[4.26;4.72]				[4.14;4.75]			[3.84;4.42]			[81.3;99.3]			
170	38.5	42.6	85.0	3.95	4.15	4.23	34	4.54	4.57	4.66	31	4.53	4.49	4.49	33	4.43	4.37	4.40	33	4.08	4.13	4.12	34	91.7	94.9	39	
																									[82.7;99.4]		
172*		50.0	83.3		4.42	4.37	10		4.90	4.81	8		4.80	4.87	8		4.75	4.62	10		4.17	4.23	10		100.0	12	
173	52.3	65.0	88.5	4.68	4.35	4.26	23	4.65	4.60	4.57	22	4.83	4.68	4.57	22	4.91	4.44	4.33	23	4.48	4.50	4.46	23	100.0	88.5	26	
						[3.97;4.54]				[4.28;4.86]				[4.30;4.85]				[3.98;4.68]			[4.11;4.81]			[69.8;97.6]			
174*	28.6	46.7	78.6	4.33	3.43	3.69	11	4.00	4.07	4.48	11	4.50	3.86	4.08	11	4.17	3.86	4.01	11	3.83	3.43	3.65	11	100.0	84.6	13	
175	37.3	51.9	92.9	4.14	4.32	4.27	38	4.30	4.69	4.68	39	4.27	4.50	4.47	37	4.34	4.62	4.56	39	3.90	4.19	4.13	39	90.3	83.3	42	
						[4.05;4.49]				[4.46;4.90]				[4.26;4.68]				[4.29;4.83]			[3.86;4.40]			[68.6;93.0]			
176*	25.0	44.0	72.7	4.50	3.90	4.06	7	4.00	4.33	4.43	6	5.00	4.44	4.53	6	5.00	4.44	4.56	6	4.00	4.30	4.46	7	100.0	70.0	10	
177*	33.8	35.8	89.5	3.90	4.05	4.24	17	4.50	4.39	4.43	16	4.15	4.21	4.34	17	4.59	4.47	4.56	14	3.52	3.84	4.16	17	95.2	75.0	16	
178	13.9	26.9	77.6	3.59	3.44	3.65	49	4.04	3.97	4.05	47	3.96	4.19	4.21	45	3.45	3.54	3.61	45	3.75	3.40	3.54	50	69.6	76.3	59	
						[3.45;3.84]				[3.85;4.26]				[4.02;4.40]				[3.36;3.86]			[3.31;3.78]			[63.4;86.4]			
179*	33.3	60.0	91.7	4.40	4.83	4.75	11	4.80	4.30	4.14	9	4.60	4.64	4.52	10	5.00	4.25	4.14	7	4.60	4.08	4.01	11	100.0	100.0	12	
180*	31.8	50.0	84.6	3.71	4.31	4.56	11	4.43	4.69	5.02	11	4.29	4.46	4.60	11	3.57	4.17	4.62	10	3.86	4.23	4.41	11	100.0	92.3	13	

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)				
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023							
	%	%		%	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	agg. [IC95%]	N
181*	40.5	31.6	83.3	3.73	3.92	3.74	10	4.53	4.82	4.86	9	4.60	4.67	4.58	10	4.20	4.86	4.90	6	4.33	4.08	3.93	10	80.0	91.7	12		
182*	24.2	51.6	93.8	3.88	4.13	4.38	15	3.63	4.07	4.39	14	3.86	4.57	4.71	14	4.17	3.93	4.32	13	3.57	3.53	3.65	15	57.1	93.3	15		
183*	14.0	57.1	75.0	4.86	4.25	4.40	6	4.43	4.29	4.08	6	4.57	4.43	4.26	6	4.71	3.88	3.75	6	4.57	3.75	3.59	6	100.0	100.0	8		
184*	13.3	33.3	90.9	3.00	3.73	3.88	10	3.67	4.00	4.18	8	3.50	3.89	4.01	8	3.67	4.18	4.41	10	3.00	3.73	3.92	10	66.7	100.0	11		
185*	68.8	70.4	89.5	4.45	4.53	4.49	17	4.91	4.95	4.87	17	4.91	4.95	4.94	17	5.00	4.79	4.73	12	4.64	4.53	4.45	15	81.8	78.9	19		
186*	43.3	38.9	85.7	4.46	3.86	3.76	6	4.33	4.29	4.26	6	4.58	4.71	4.92	6	4.92	4.43	4.42	6	4.23	4.00	4.12	6	92.3	100.0	7		
187*	40.0	47.4	77.8	4.17	4.11	4.16	7	4.83	4.75	4.73	7	4.50	4.89	4.82	7	4.50	4.88	4.82	6	3.83	4.00	3.84	7	100.0	100.0	9		
190*	33.3	33.3	83.3	3.80	4.75	4.78	4	4.80	4.17	4.75	5	4.50	4.60	4.71	5	4.60	4.17	4.33	5	4.00	4.00	4.50	4	60.0	83.3	6		
192*	33.3	35.0	85.7	3.75	3.57	3.63	6	3.50	3.80	4.05	5	4.25	4.40	4.61	5	4.25	4.00	4.18	6	3.75	3.43	3.42	6	100.0	100.0	7		
193t*	26.9	46.7	85.7	4.00	3.86	3.74	12	4.14	4.17	4.27	10	3.71	4.08	4.04	11	3.83	4.31	4.27	11	3.57	4.00	4.07	11	66.7	81.8	11		
194*	42.9	50.0	100.0	4.00	4.43	4.46	7	5.00	4.71	4.71	7	5.00	4.43	4.44	7	4.00	4.57	4.54	7	4.00	4.43	4.45	7	66.7	100.0	7		
196*		36.4	62.5		4.50	4.72	5		4.75	4.91	5		4.63	4.64	5		4.63	4.76	5		4.14	4.28	5		87.5	8		

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.-%	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)			
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023						
	%	%		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	agg. [IC95%]	N
197*	36.8	32.1	66.7	3.15	3.88	4.15	6	3.42	4.67	4.88	6	4.00	4.67	4.81	6	3.78	4.88	5.31	6	3.58	4.00	4.43	6	71.4	87.5	8	
198*	36.4	50.0	100.0	4.50	4.40	4.43	5	5.00	5.00	5.05	5	4.75	4.60	4.61	5	4.75	5.00	5.05	5	3.75	4.20	4.22	5	100.0	100.0	5	
199*		80.0	100.0	4.25	3.75	3.82	4	4.75	4.67	4.71	3	4.25	4.67	4.64	3	4.25	4.50	4.56	4	4.50	3.75	3.77	4	75.0	100.0	4	
201	61.5	61.2	90.1	4.15	4.35	4.38	64	4.55	4.60	4.66	61	4.61	4.65	4.67	62	4.58	4.54	4.57	62	4.11	4.03	4.10	63	91.1	88.6	70	
						[4.21;4.55]				[4.49;4.84]				[4.51;4.83]				[4.36;4.79]				[3.89;4.31]			[78.7;94.9]		
202*	50.0	66.7	100.0	5.00	3.50	3.55	2	5.00	4.00	4.02	2	5.00	4.00	4.00	2	3.00	4.50	4.46	2	5.00	4.00	4.05	2	100.0	50.0	2	
203*	12.5	40.4	82.6	3.00	4.09	4.36	19	3.00	3.78	4.10	17	5.00	3.89	4.02	17	3.00	4.25	4.58	15	4.00	4.20	4.33	18	100.0	90.0	20	
																									[68.3;98.8]		
204	85.7	70.7	86.2	4.72	4.89	4.84	24	4.86	4.69	4.57	22	4.79	4.79	4.72	24	4.80	4.92	4.80	22	4.63	4.48	4.49	25	93.1	86.2	29	
						[4.56;5.11]				[4.28;4.87]				[4.46;4.98]				[4.45;5.16]				[4.16;4.83]			[68.3;96.1]		
205*	57.1	70.0	85.7	4.75	4.43	4.41	6	4.33	4.50	4.47	5	5.00	4.50	4.69	5	5.00	4.71	4.69	6	5.00	4.33	4.28	6	100.0	100.0	7	
208*		75.0	66.7		4.67	4.81	2		4.00	3.87	2		4.67	4.84	2		5.00	4.82	2		4.33	3.76	2		100.0	3	
209	37.6	42.8	87.3	4.17	4.17	4.20	401	4.18	4.18	4.21	384	4.36	4.25	4.26	387	4.39	4.37	4.37	364	3.89	3.85	3.85	402	87.1	87.2	460	
						[4.13;4.27]				[4.14;4.28]				[4.20;4.33]				[4.28;4.46]				[3.77;3.94]			[83.8;90.1]		
211*	22.7	38.5	80.0	3.75	3.78	3.99	7	3.75	4.00	4.25	8	4.00	4.11	4.31	8	4.75	4.50	4.87	7	3.50	3.50	3.58	8	100.0	100.0	8	
212		37.4	80.3		3.79	3.80	46		4.38	4.42	43		4.51	4.53	44		4.22	4.22	37		3.67	3.69	47		81.7	60	

Codice ospedale/clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo : 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.49)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.53)				Domanda 4 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.00)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 89.6%)			
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023						
	%	%		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	agg. [IC95%]	N
						[3.59;4.00]				[4.21;4.63]				[4.34;4.73]				[3.95;4.50]				[3.44;3.93]				[69.6;90.5]	
213*	56.0	92.9	4.00	4.26	13	4.09	4.31	10	4.55	4.76	10	4.00	4.41	10	3.86	4.12	13	92.3	13								
214*	28.6	50.0	4.50	4.17	1	4.00	4.16	1	5.00	5.06	1	5.00	5.16	1	2.50	4.12	1	100.0	2								

* Cliniche/sedi con meno di 20 risposte valutate. In questi casi, i valori degli IC95% non sono indicati. Attenzione: a causa del numero ridotto di risposte prese in considerazione, questi risultati hanno un'attendibilità statistica limitata e vanno interpretati con prudenza.

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

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



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 2023
Anno	Novembre 2023
Autori	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) MAs Samantha Crupi, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytreman-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Dr. Peter Erhart, Business Continuity Management, Suva-Kliniken Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung e Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Statisticienne, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Responsable de la gouvernance Qualité & Sécurité, CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland 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) 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 2023 è stato approvato dal Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ nel mese di novembre 2023.