

Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2022

Gennaio 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.....	5
3 Risultati.....	6
3.1 Descrizione del campione.....	6
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2022.....	6
3.1.2 Età, sesso, categoria assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti.....	8
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti	10
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2022	11
3.3 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione.....	13
4 Sintesi e conclusioni	20
Bibliografia.....	22
Indice delle figure	23
Indice delle tabelle	24
Allegati.....	25
Impressum	38

Riepilogo

Situazione di partenza

Il presente rapporto illustra i risultati dell'inchiesta nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti adulti ricoverati in cliniche di riabilitazione o unità di riabilitazione di ospedali acuti in Svizzera (di seguito: cliniche) nel 2022. Si tratta della nona inchiesta nazionale di soddisfazione dal 2013 e della quarta edizione che utilizza il questionario breve dell'ANQ (versione 2.0; sei domande).

A partire dall'indagine del 2019 il centro logistico di misurazione w hoch 2 inoltra i questionari agli istituti partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce alle cliniche l'accesso ai risultati online. L'indagine del 2022 è la terza per la quale i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

Descrizione della popolazione

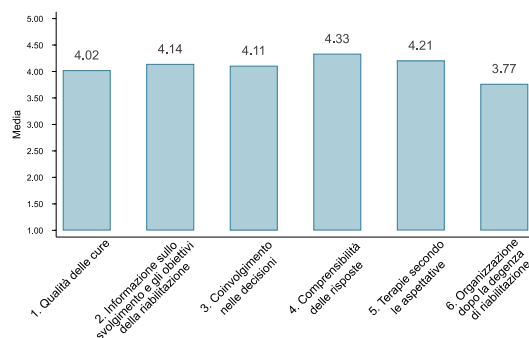
Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2022 (42,1%) è leggermente superiore a quello del 2021 (39,0%). In totale hanno partecipato alla misurazione 104 cliniche, per un totale di 15 142 questionari inviati ai pazienti e 3'679 inclusi nelle analisi. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili: nella maggior parte dei casi, i partecipanti sono donne (54,3%) e con un'assicurazione in divisione comune (67,0%). Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la quarta volta, risulta che oltre la metà dei partecipanti (58,1%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono e che quasi un quarto di essi (24,4%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande.

Risultati principali

Il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione rimane elevato. Per 5 domande su 6, infatti, presenta una media superiore a 4 su una scala da 1 a 5. Inoltre, quasi un paziente su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato rispondendo a 4 domande su 6.

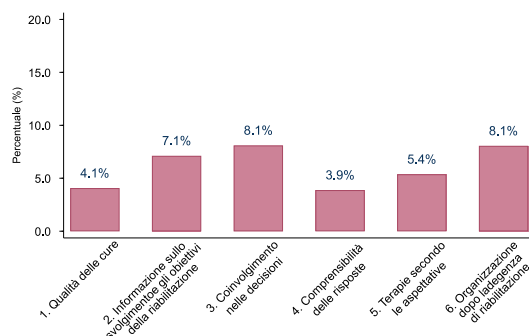
Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda sulla comprensibilità delle risposte (media globale di 4,33), seguita da quelle sulle terapie secondo le aspettative (4,21), sull'informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione (4,14), sul coinvolgimento nelle decisioni (4,11) e infine sulla qualità delle cure (4,02) e sull'organizzazione dopo la degenza di riabilitazione (3,77).

Medie globali di soddisfazione dei pazienti per ogni domanda, 2022



Le risposte problematiche¹, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti: fra il 3,9% per la domanda sulle risposte comprensibili (domanda 4) e il 8,1% per quelle sul coinvolgimento nelle decisioni (domanda 3) e sull'organizzazione dopo la degenza di riabilitazione (domanda 6).

Quota di risposte problematiche per domanda sulla soddisfazione, 2022



¹ 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).

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente^{2,3} della qualità delle prestazioni di una clinica o di un servizio di riabilitazione è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti nelle cliniche. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione alle misure terapeutiche proposte [1]. Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p. es. cliniche e medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

L'inchiesta di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in riabilitazione è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Di conseguenza, le cliniche di riabilitazione e le unità di riabilitazione di ospedali acuti in Svizzera (di seguito: cliniche) che hanno aderito al contratto nazionale di qualità [2] sono tenuti a svolgere l'inchiesta. Nel 2022 è stata svolta in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013 ed ogni due anni a partire dal 2022, conformemente al Concetto di analisi dell'ANQ [3, 4]. La prossima misurazione è prevista per il 2024. Nel 2020 l'indagine non aveva potuto essere realizzata ed era stata posticipata al 2021. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, l'interruzione temporale dovuta alla pandemia di COVID-19 è stata segnalata mediante una linea verticale punteggiata.

Il 2022 è il quarto anno in cui è stato utilizzato il nuovo questionario breve (versione 2.0), introdotto nel 2018 e sviluppato dal gruppo Qualità, responsabile del progetto di rilevazione della soddisfazione tra i pazienti. Dall'indagine condotta nel 2019, i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

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

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di valutare, per l'insieme delle cliniche, la soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in riabilitazione in Svizzera nel 2022. Il rapporto presenta pure l'andamento della soddisfazione dei pazienti, nonché delle caratteristiche dei partecipanti (età, sesso, categoria assicurativa, stato di salute autovalutato), dal 2018.

² Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in riabilitazione nel 2022 che hanno partecipato all'inchiesta 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.

³ Il maschio 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» [5], 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 e dimessi tra il 1° aprile e il 31 maggio 2022 da un servizio di riabilitazione o da una clinica. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per mezzo di un questionario comprendente sei domande sulla soddisfazione dei pazienti (v. allegati).

	(1) <i>Qualità delle cure</i> Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?
	(2) <i>Informazioni sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione</i> All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?
	(3) <i>Coinvolgimento nelle decisioni</i> Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni da prendere?
	(4) <i>Comprensibilità delle risposte</i> Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?
	(5) <i>Terapie secondo le aspettative</i> Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?
	(6) <i>Organizzazione dopo la degenza di riabilitazione</i> Come era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie ecc.)?

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui alle domande da 1 a 6 è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli (1 = risposta più negativa o frequenza minima; 5 = risposta più positiva o frequenza massima). Per le analisi, la scala ordinale è stata trasformata in una scala di valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa [6, 7, 8] a causa del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative.

Le altre informazioni richieste oltre alla misurazione della soddisfazione sono: età, sesso, categoria assicurativa (semiprivata/privata oppure comune), lingua del questionario (tedesco, francese, italiano) e stato di salute autovalutato dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente). Queste informazioni (fattori di aggiustamento) sono state utilizzate per calcolare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica. 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.

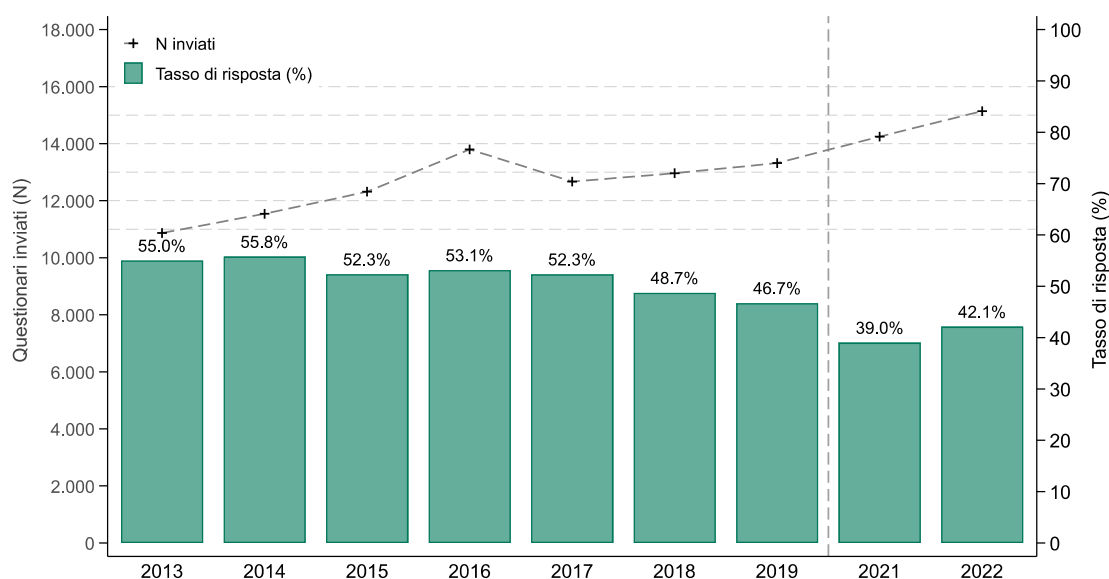
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2022

In totale sono stati ritornati 40 (0,6%) 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 2022. All'inchiesta nazionale di soddisfazione svolta nel 2022 hanno partecipato 104⁴ cliniche, per un totale di 15'142 questionari inviati ai pazienti dimessi in aprile o maggio 2022 e un tasso di risposta del 42,1% (6'379 questionari ritornati). Il tasso di risposta del 2022, leggermente superiore a quello del 2021 (39,0%), rimane comunque inferiore ai tassi misurati negli anni precedenti. I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo del 18,1% e un massimo dell'80,0% (2021: risp. 11,6 e 72,4%). Nel 2022, mentre più della metà delle cliniche partecipanti ha ottenuto più di 50 risposte, 15 cliniche hanno ottenute meno di 20 questionari. La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2013 come pure il numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2013-2022



Dei 6'379 partecipanti, 292 (324 nel 2021) hanno scelto di rispondere al questionario online - (il 4,6% dei partecipanti; 2021: 5,8%). In totale, 25 cliniche non hanno registrato nemmeno una risposta online (24,3%; 2021: 18,6%, ovvero 19 cliniche).

L'81,5% dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e l'86,0% ha compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche demografiche, ovvero l'età, il sesso, la categoria assicurativa e lo stato di salute autovalutato (cifre simili a quelle del 2021; cfr. tab. 2 negli all.).

⁴ Una clinica partecipante ha dichiarato di non aver registrato nessuna dimissione e non ha quindi ritornato nessun questionario.

Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2021 e il 2022 sono presentati nelle figure 2 e 3.

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021-2022

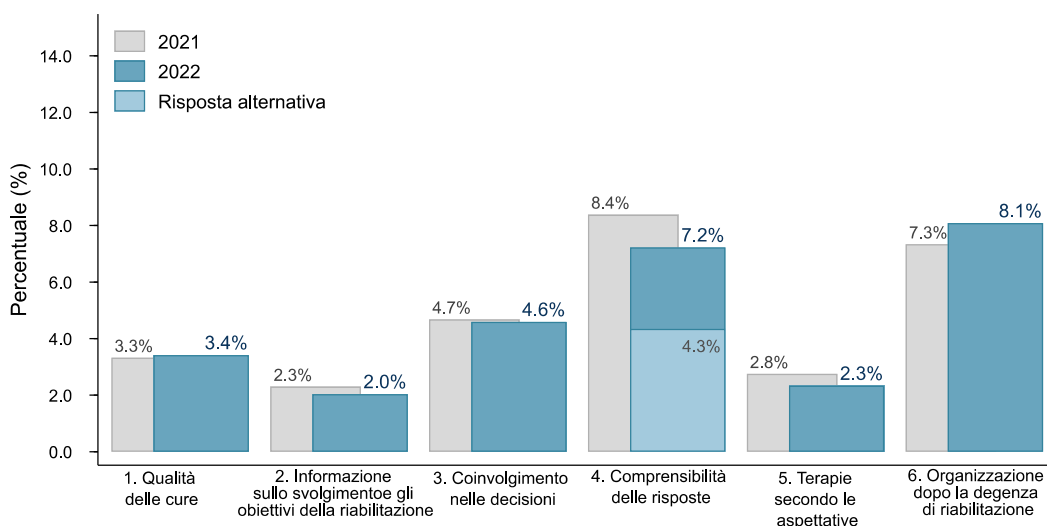
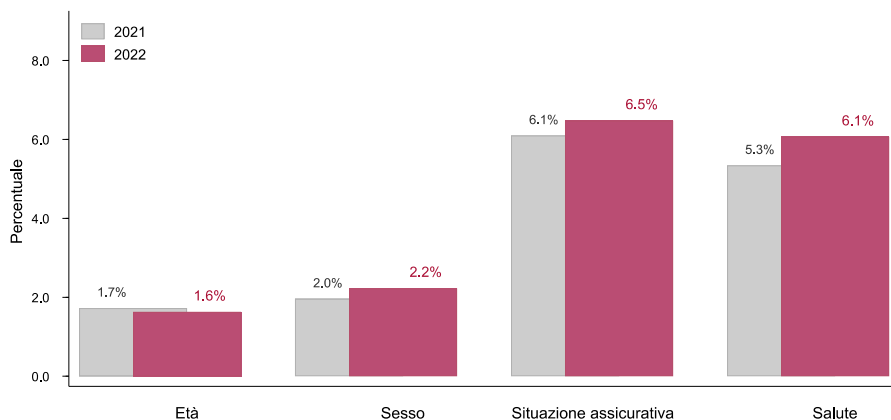


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021-2022



Commenti:

- Il tasso di risposta complessivo (42,1%) è leggermente superiore a quello del 2021, ma inferiore a quello delle indagini precedenti: non basta quindi ad arrestare la tendenza al calo in atto dal 2013.
- La quota di persone che hanno risposto online è rimasta stabile tra il 2021 e il 2022 (risp. 5,8 e 4,6%).
- La qualità dei dati in termini di proporzione di dati mancanti è rimasta perlopiù invariata rispetto a quella del 2021: a non aver risposto ad almeno una domanda sulla soddisfazione è stato il 18,5% dei partecipanti (2021: 18,7%). I valori relativi al 2021 e al 2022 delle altre variabili sono comparabili.

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

Le figure da 4 a 7 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra e per gli ultimi quattro anni d'inchiesta (per i dettagli relativi alle fasce d'età nello stesso periodo, v. tab. 3 negli all.). I dati mancanti corrispondono all'1,6% per l'età, al 2,2% per il sesso e al 6,5% per la categoria assicurativa.

Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2022

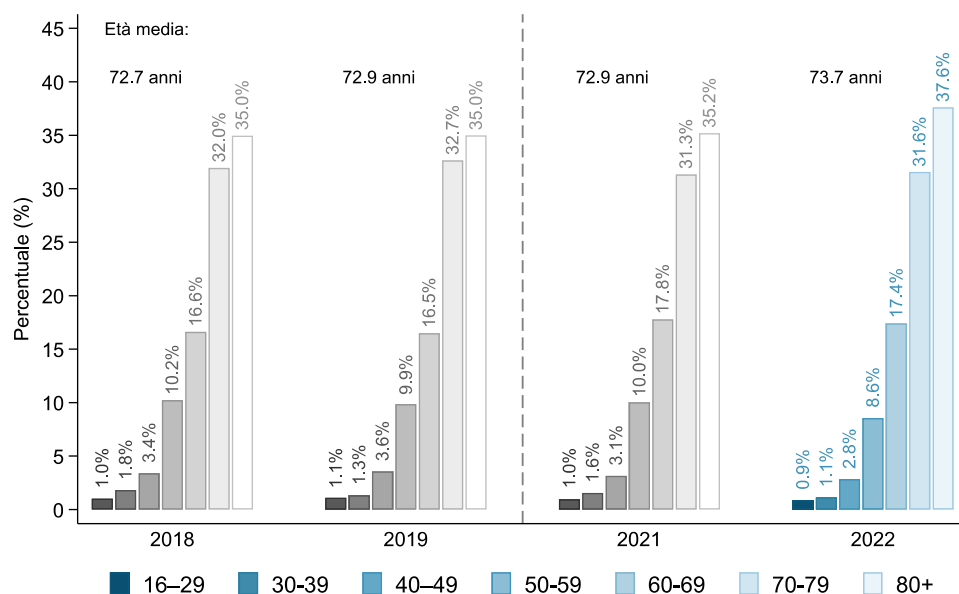
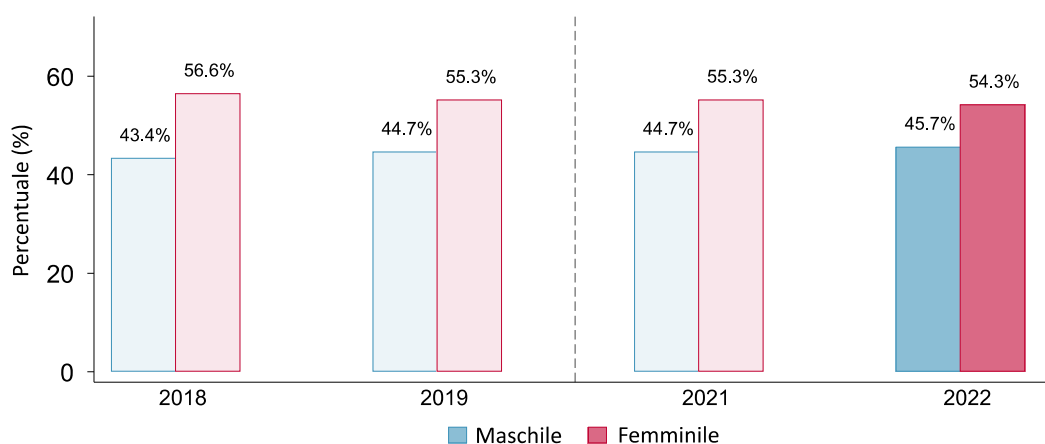


Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2022



Commenti:

- Nel 2022, l'età media è rimasta stabile rispetto al 2021, come pure la ripartizione delle fasce d'età. Tuttavia, dai confronti nel tempo risulta un leggero ma costante aumento dell'età da un anno all'altro.
- La quota femminile e maschile è rimasta stabile nel corso degli anni d'inchiesta.

Figura 6: ripartizione della categoria assicurativa dei partecipanti, 2018-2022

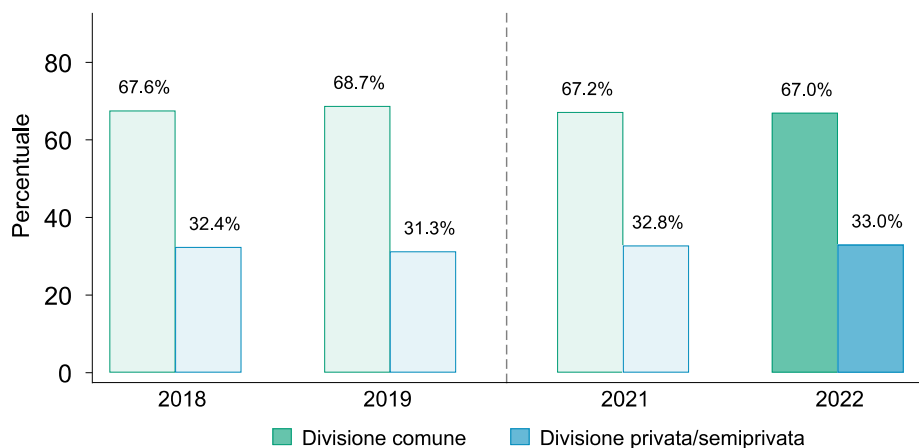
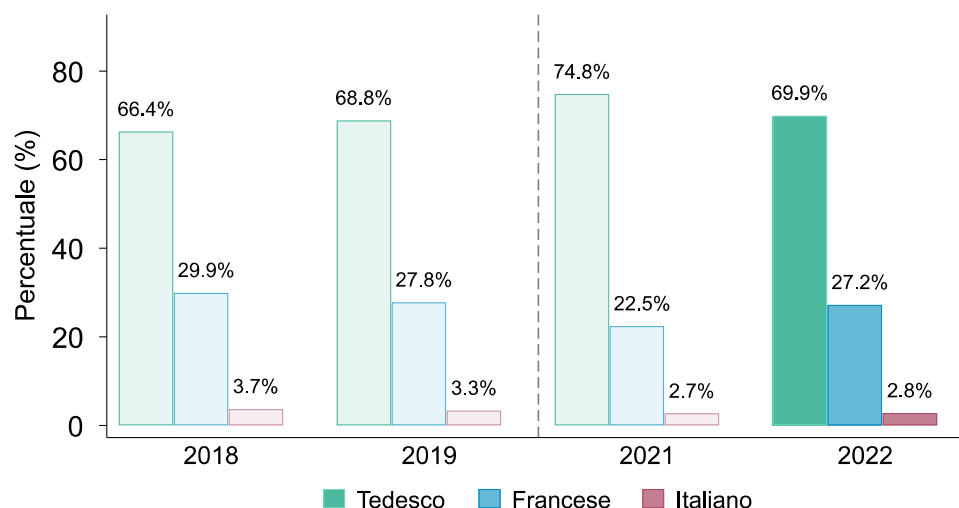


Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2022



Commenti:

- La proporzione di pazienti con un'assicurazione in divisione comune è rimasta stabile.
- Il numero di questionari ritornati in funzione della lingua mostra una leggera diminuzione, tra il 2021 e il 2022, dei questionari in tedesco (-4,9%) e un aumento di quelli in francese (+4,8%), il che rende la ripartizione di nuovo simile a quelle precedenti il 2019.

3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

Le figure 8 e 9 presentano i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dei pazienti, nel complesso (2018, 2019, 2021 e 2022) e per fascia d'età. La proporzione di dati mancanti è più elevata (6,1%) rispetto a quella relativa a età e sesso.

Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018-2022

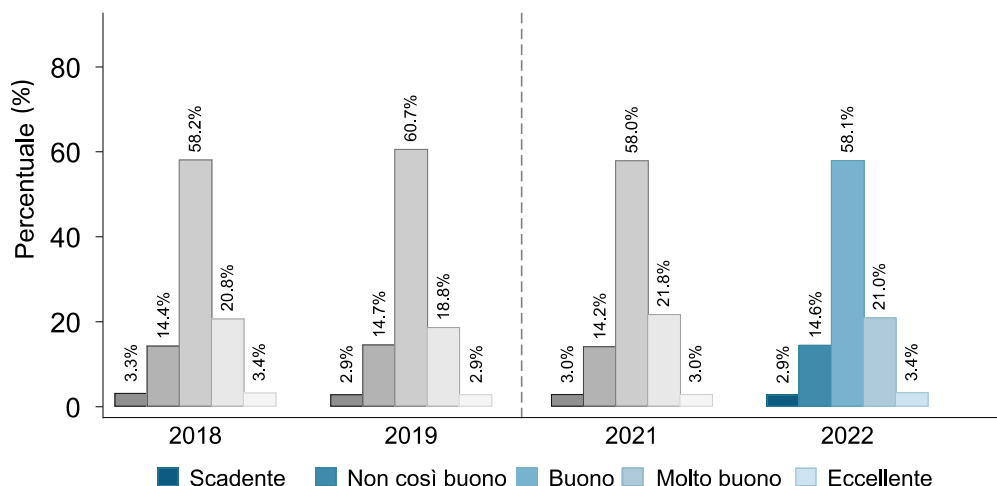
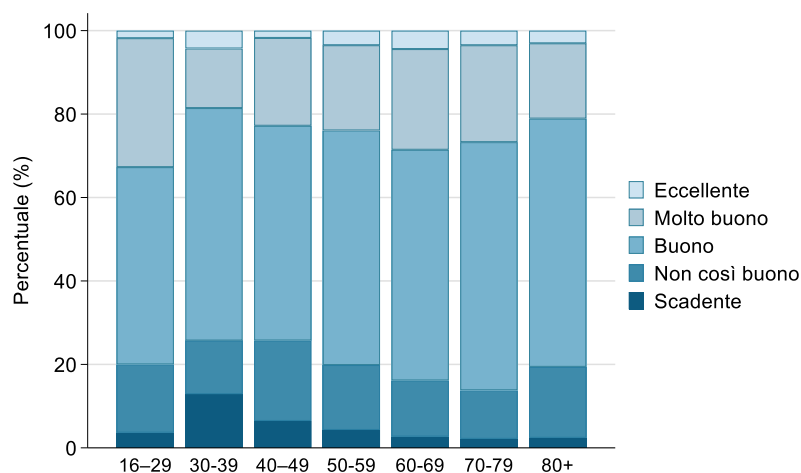


Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2022



Commenti:

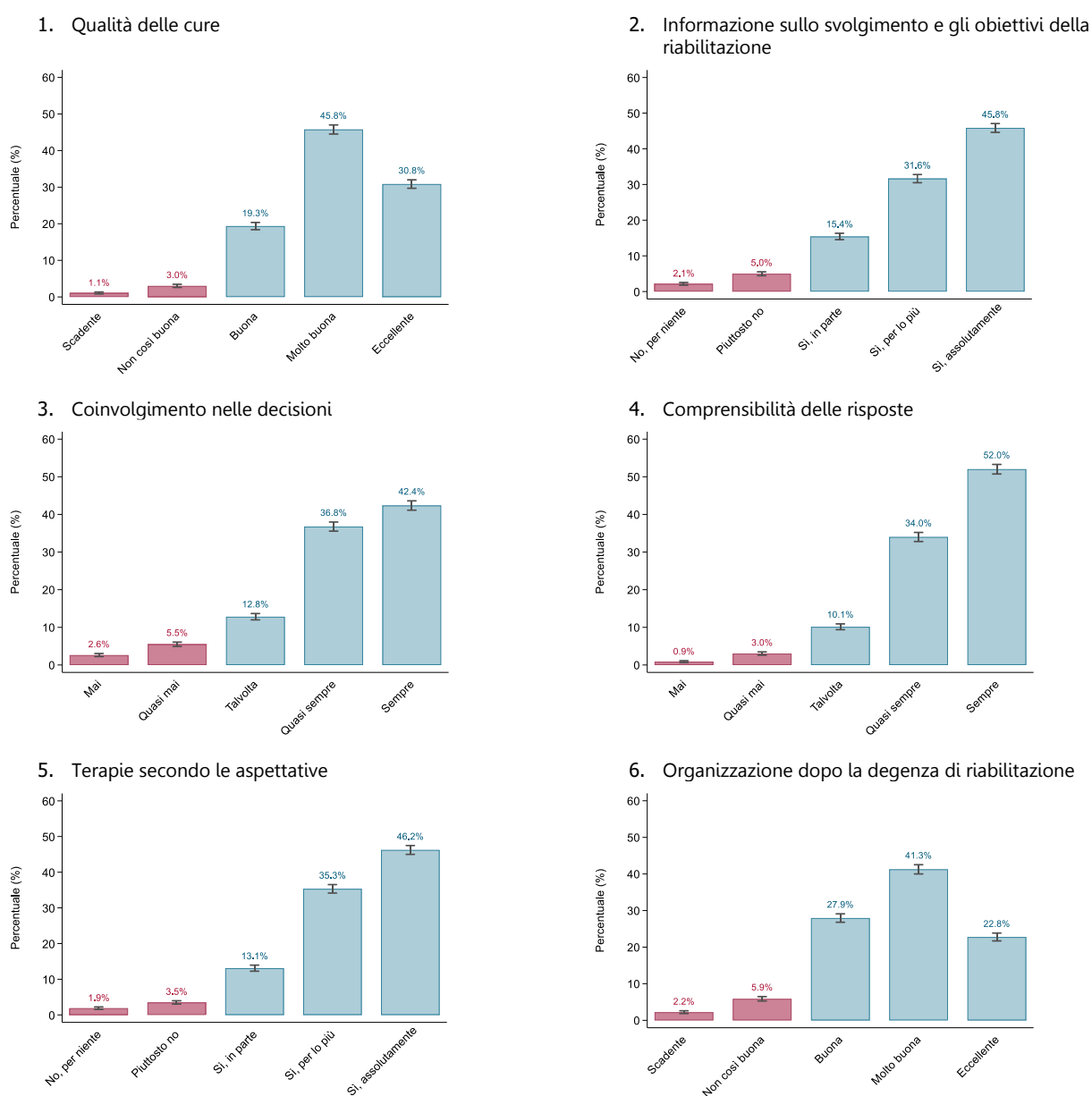
- La maggior parte dei partecipanti (58,1%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; una persona su quattro (24,5%) afferma invece che è molto buono o eccellente.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: i pazienti fino ai 59 anni ritengono che il loro stato di salute sia non così buono o scadente più spesso rispetto ai pazienti di 60 anni o più. Tutte le altre fasce d'età ritengono che il loro stato di salute sia eccellente o molto buono più spesso rispetto ai partecipanti che rientrano nella fascia d'età fra i 30 e i 39 anni (18,6%; altre fasce d'età: almeno 20,0%).

3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2022

I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme dei dati relativi al grado di soddisfazione di tutti i partecipanti. Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 10) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 1).

Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2022

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



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).

Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2022

Numero di questionari ritornati: 6'379	N valutati	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 6'379)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?	6'161	4,02	[4,00 ; 4,04]	4,1%	3,4%	
2. All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?	6'249	4,14	[4,12 ; 4,17]	7,1%	2,0%	
3. Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni da prendere?	6'086	4,11	[4,08 ; 4,13]	8,1%	4,6%	
4. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	5'918	4,33	[4,31 ; 4,35]	3,9%	2,9%	4,3%
5. Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?	6'230	4,21	[4,18 ; 4,23]	5,4%	2,3%	
6. Com'era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)?	5'863	3,77	[3,74 ; 3,79]	8,1%	8,1%	

N valutati: numero di risposte analizzate per questi risultati.

Risposte problematiche: proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (p. es. «scadente» e «non così buono»).

Senza risposta*: percentuale dei 6'379 questionari ritornati non utilizzati poiché non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

Abbreviazioni: miss.: senza risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» o «Non ho potuto fare domande». Unicamente per la domanda 4 è possibile utilizzare la risposta alternativa. Per questa ragione, le caselle delle altre domande sono vuote.

Commenti sui risultati globali:

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 4 (comprensibilità delle risposte) e 5 (terapie secondo le aspettative).
- Le domande riguardanti la qualità della presa in carico e l'organizzazione del post-soggiorno (domande 1 e 6) sono quelle che hanno registrato i gradi di soddisfazione più bassi.
- Le proporzioni più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono state osservate per le domande 2 (informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione), 3 (coinvolgimento nelle decisioni) e 6 (organizzazione dopo la degenza di riabilitazione).
- Le domande 3 e 6 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 4,6 e 8,1%). Il 4,3% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4 (comprensibilità delle risposte).
- Per le domande 2, 3, 4 e 5 si osserva un effetto plafond. La relativa quota supera il 50% per la domanda 5⁶.
- I valori medi relativi alla soddisfazione per le sei domande sono rimasti stabili dall'introduzione del nuovo questionario nel 2018 (cfr. fig. 17 negli all.). Le quote di risposte problematiche sono leggermente aumentate per le domande 2, 3 e 6 (aumento: risp. 0,6% per le prime due e 0,9% per la terza; cfr. tab. 5 negli all.).

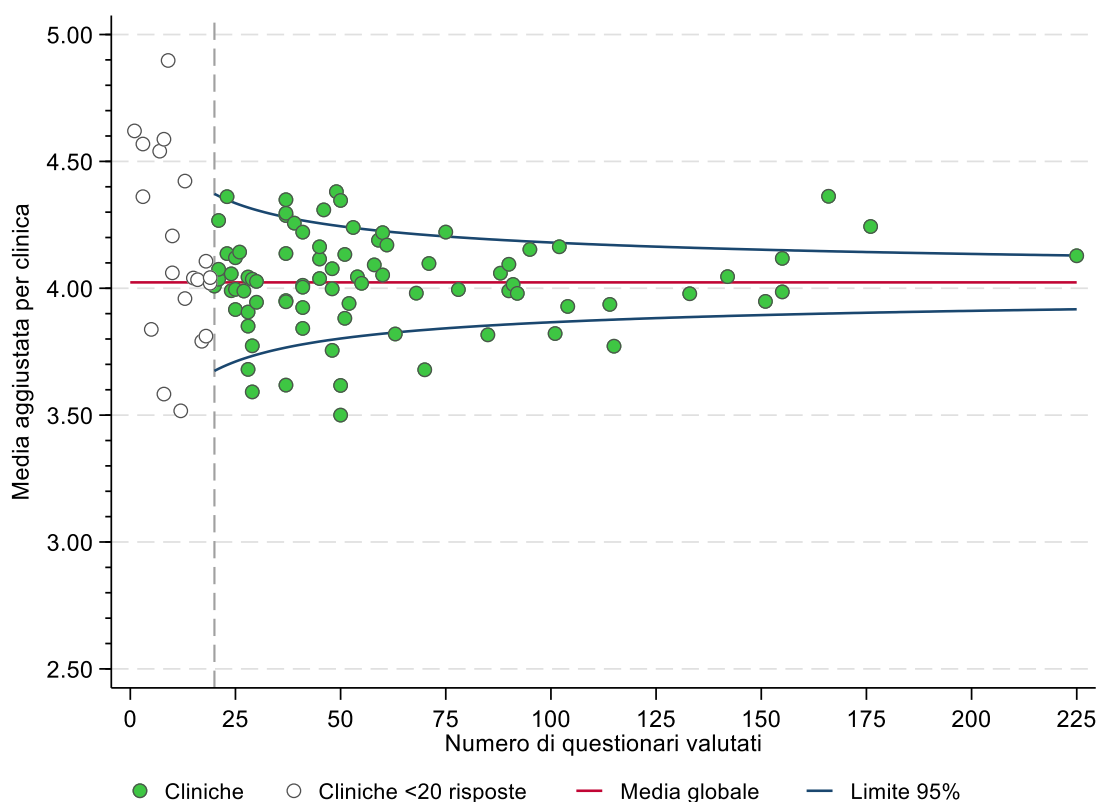
⁶ Un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezionò un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5. Si può quindi ipotizzare che la scala utilizzata non sia molto adeguata, poiché i partecipanti avrebbero potuto scegliere un valore più alto di quello proposto (5) se fosse stato possibile. 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 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione

Le figure da 11 a 16 presentano simultaneamente i risultati di tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate di tutte le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 6. Il numero di partecipanti non corrisponde a quello della tabella 1, poiché in questo caso per il calcolo sono stati presi in considerazione soltanto i pazienti che hanno risposto alle domande sulla soddisfazione e a tutti i fattori di aggiustamento (età, sesso, categoria assicurativa e stato di salute autovalutato).

Figura 11: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'324)

1. Qualità delle cure



N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

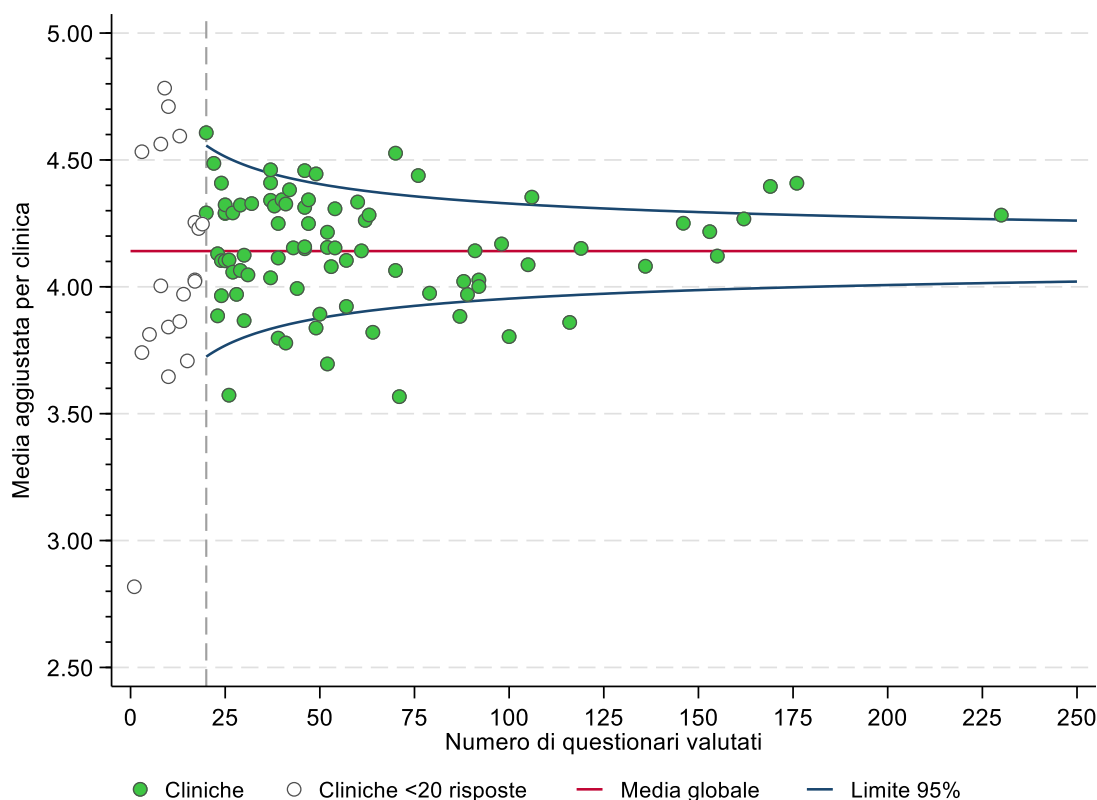
Note

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 4,02.
- La media inferiore è pari a 3,50; quella superiore a 4,38. Lo scarto tra questi due valori è di 0,88⁷ (per le cliniche con almeno 20 risposte).

⁷ Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano del tutto.

Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'402)

2. Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione



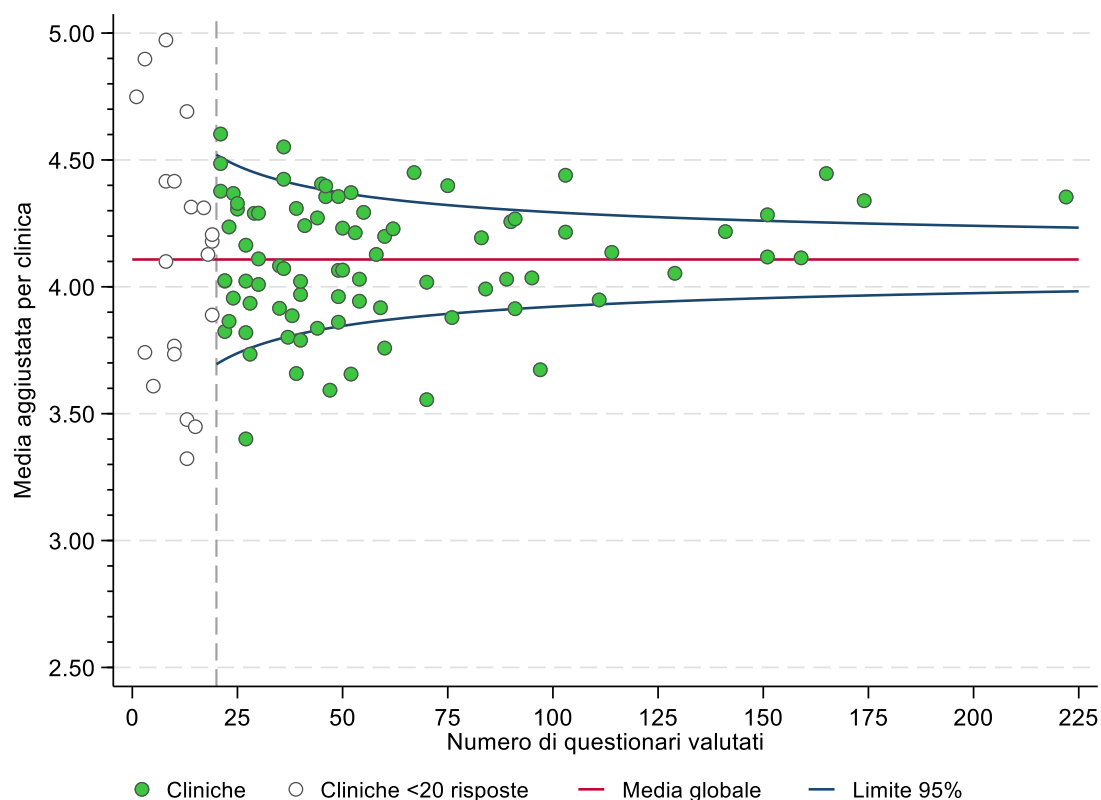
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,14.
- La media inferiore è pari a 3,57; quella superiore a 4,61. Lo scarto tra questi due valori è di 1,04 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'262)

3. Coinvolgimento nelle decisioni



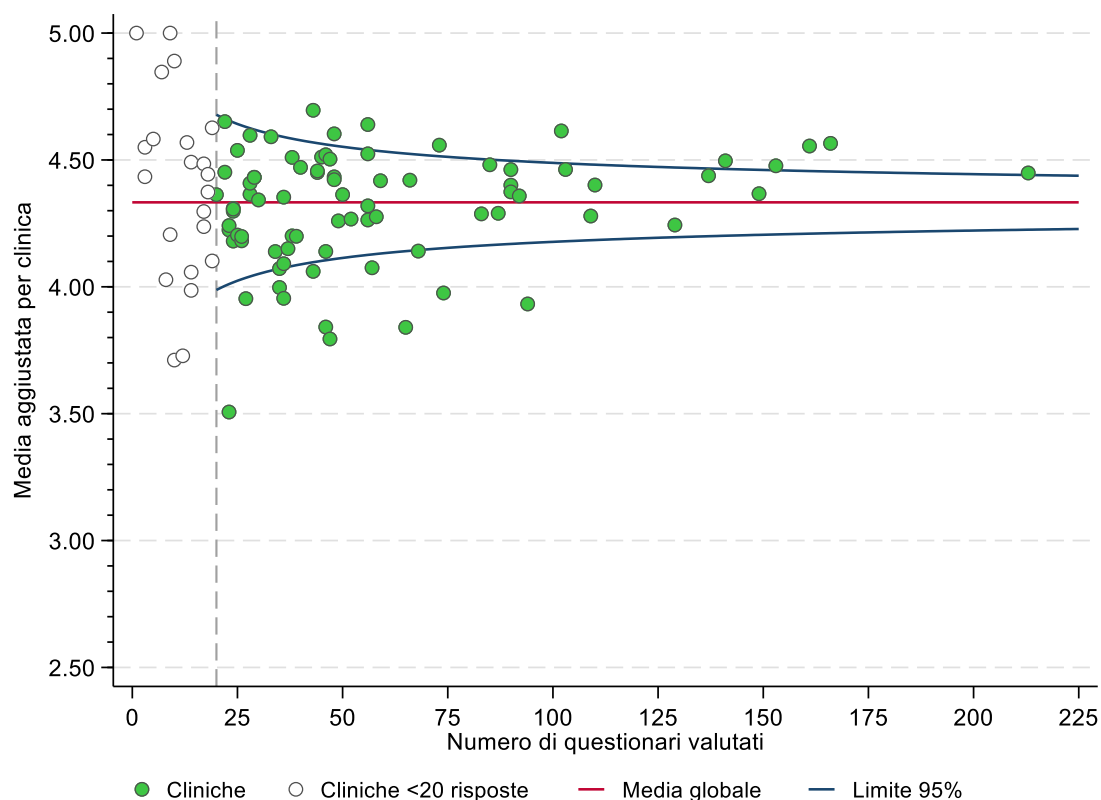
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,11.
- La media inferiore è pari a 3,40; quella superiore a 4,60. Lo scarto tra questi due valori è di 1,20 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'098)

4. Comprensibilità delle risposte



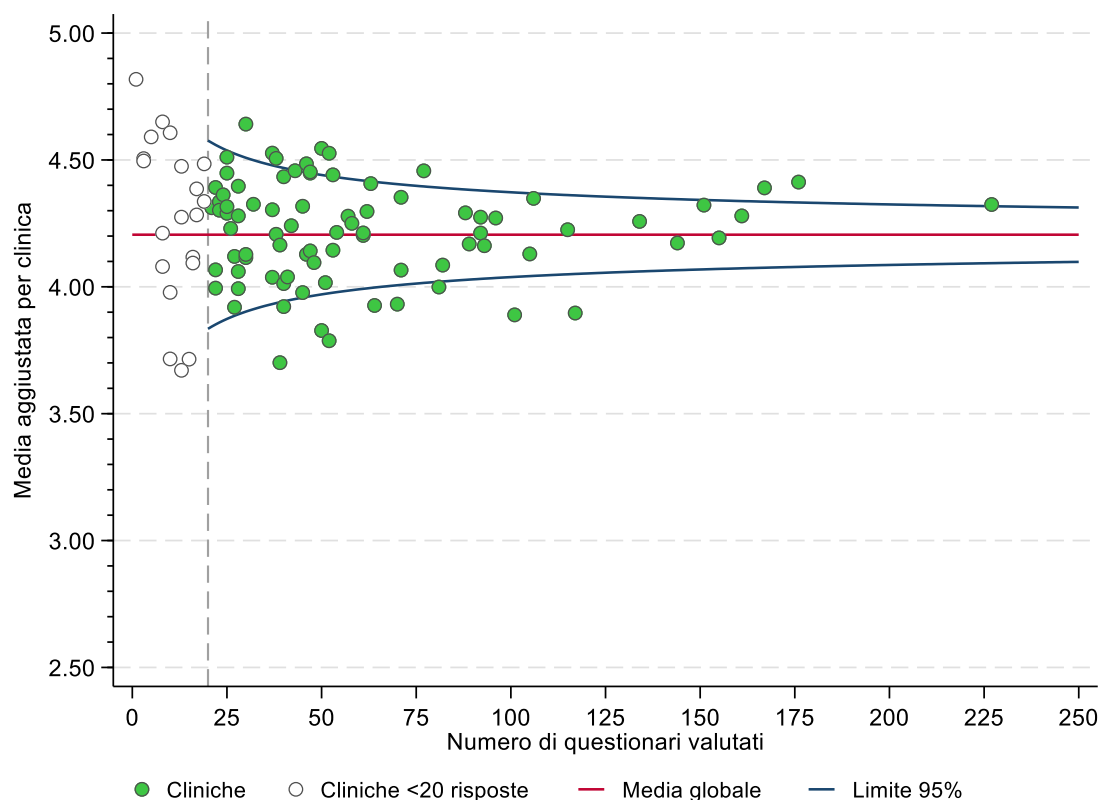
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,33.
- La media inferiore è pari a 3,51; quella superiore a 4,70. Lo scarto tra questi due valori è di 1,19 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'379)

5. Terapie secondo le aspettative



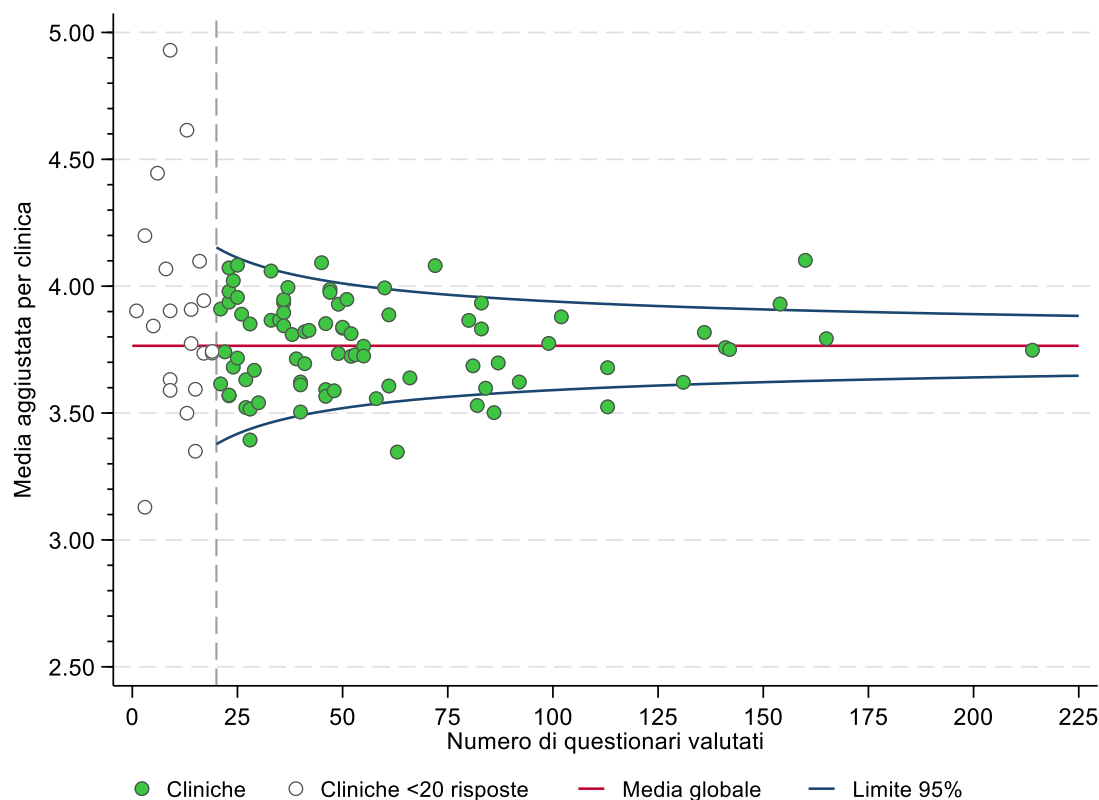
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,21.
- Il valore inferiore è pari a 3,70; quello superiore a 4,64. Lo scarto tra questi due valori è di 0,94 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'072)

6. Organizzazione dopo la degenza di riabilitazione



N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 6 è pari a 3,77.
- Il valore inferiore è pari a 3,35; quello superiore a 4,10. Lo scarto tra questi due valori è di 0,75 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Commenti ai sei grafici a imbuto⁸:

- Per le cliniche con almeno 20 risposte, la media aggiustata più elevata sull'insieme delle domande è quella di 4,70 per la domanda 4 (comprensibilità delle risposte); quella meno elevata è quella di 3,35 per la domanda 6 (organizzazione dopo la degenza di riabilitazione).
- Dai grafici a imbuto risulta che le medie aggiustate delle cliniche che si trovano al di fuori dell'imbuto definito dai limiti di controllo del 95% si situano tra un massimo di 28,9% (domanda 3, coinvolgimento nelle decisioni) e un minimo di 12,2% (domanda 6, organizzazione dopo la degenza di riabilitazione), proporzione che supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra i valori delle cliniche e quelli del collettivo totale fossero dovute soltanto a fluttuazioni casuali. 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, mentre invece è probabilmente dovuta ad altri fattori. 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.
- La dispersione dei valori più marcata è quella che si osserva per la domanda 3 (coinvolgimento nelle decisioni), ovvero quella che presenta lo scarto più ampio (1,20 punti su una scala di 5 punti) tra i valori aggiustati delle cliniche. Lo scarto più ristretto (0,75) è stato registrato dalla domanda 6 (organizzazione dopo la degenza di riabilitazione).
- I valori relativi alle medie aggiustate molto bassi o molto elevati si riscontrano generalmente per le cliniche con meno di 20 risposte, per le quali ci si attendono fluttuazioni casuali più marcate. Non è pertanto opportuno effettuare confronti statistici con la media aggiustata del collettivo.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 5'072 (domanda 6, organizzazione dopo la degenza di riabilitazione) e 5'402 (domanda 2, Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione): rispettivamente il 79,5 e l'84,7% dei questionari ritornati sul totale di 6'379. Tale differenza è dovuta alle risposte mancanti. Tuttavia, a contribuire maggiormente a questo tasso di questionari utilizzati per le analisi aggiustate relativamente basso è la mancanza di numerose variabili sociodemografiche.

⁸ I commenti comprendono unicamente i risultati relativi alle cliniche con almeno 20 risposte.

4 Sintesi e conclusioni

Sintesi

Dal 2013 l'ANQ svolge regolarmente un'inchiesta nazionale sulla soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in riabilitazione in Svizzera. L'indagine relativa al 2022 è la quarta che utilizza il questionario breve dell'ANQ (versione 2.0). Il presente rapporto ne illustra nel dettaglio i risultati.

L'indagine è stata organizzata dal centro logistico di misurazione della soddisfazione (w hoch 2). La centralizzazione delle procedure facilita lo svolgimento dell'indagine e consente alle cliniche di avere accesso ai risultati in tempi brevi. Inoltre, ogni paziente può scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

Il tasso di risposta per l'anno d'inchiesta 2022 (42,1%), pur essendo leggermente superiore a quello relativo al 2021 (39,0%), rimane comunque inferiore a quelli osservati dall'inizio delle misurazioni. Inoltre, non basta a invertire la tendenza costante al calo in atto dal 2013. La quota di partecipanti che hanno scelto di rispondere online è rimasta stabile rispetto al 2021 (2022: 4,6%; 2021: 5,8%), anche se il numero di questionari così compilati rimane esiguo (2022: N = 292; 2021: N = 324).

La qualità dei dati (in termini di risposte mancanti) è rimasta stabile, con un numero di domande sulla soddisfazione senza risposta comparabile tra il 2021 e il 2022. Nel caso delle variabili sociodemografiche non si osservano variazioni di rilievo.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la quarta volta nel 2022, risulta che poco meno di sei pazienti su dieci ritengono che il loro stato di salute sia buono e che quasi un quarto di essi lo ritiene molto buono o eccellente. A ritenere che il proprio stato di salute sia scadente o non così buono è un po' più di un sesto dei partecipanti, quota più elevata nel caso di quelli in età lavorativa (16-59 anni).

Il grado medio di soddisfazione, simile a quello del 2021, è generalmente elevato: per cinque delle sei domande si situa al di sopra di 4 sulla scala di risposte da 1 a 5. Come nel 2021, a ottenere i risultati migliori è stata la domanda 4, sulla comprensibilità delle risposte. Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per la domanda 6, organizzazione dopo la degenza di riabilitazione: ad aver selezionato il grado di soddisfazione più elevato (5) è stato meno di un quarto dei pazienti. Dai confronti nel tempo a partire dal 2018 emergono gradi di soddisfazione stabili.

Dai risultati dei grafici a imbuto relativi alle cliniche con almeno 20 questionari analizzati si può osservare che una percentuale compresa fra un terzo (domanda 3, coinvolgimento nelle decisioni) e un decimo (domanda 6, organizzazione dopo la degenza di riabilitazione) delle medie aggiustate delle cliniche (ovvero le cliniche con almeno 20 risposte utilizzabili ai fini delle analisi) si situa al di fuori dell'imbuto definito dai limiti di controllo del 95%. Le differenze tra i valori delle cliniche e quelli del collettivo totale ha oltre il 5% di possibilità di non essere dovute soltanto a fluttuazioni casuali. Questo significa che la differenza tra queste medie aggiustate e la media del collettivo totale è maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se fosse casuale, mentre invece è probabilmente dovuta ad altri fattori. 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. Se ne deduce che alcune caratteristiche proprie ai pazienti delle cliniche (p. es. la loro età) hanno un ruolo nella valutazione della soddisfazione.

Discussione e conclusioni

Le cliniche possono presentare gradi di soddisfazione differenti perché non dipende soltanto dalla qualità dei servizi e delle cure dell'istituto, ma anche da altri fattori, come le caratteristiche sociodemografiche dei pazienti o il loro stato di salute globale. È quindi consuetudine aggiustare i risultati (nel caso dei rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ, i valori medi relativi alla soddisfazione) per questo tipo di fattori per poter procedere a confronti (p. es. tra istituti, dipartimenti o servizi). Un aggiustamento di questo tipo consente infatti di tenere conto di potenziali differenze in termini di tipologie 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, categoria assicurativa, stato di salute autovalutato) 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 [4]), e oltre a tali fattori, delle differenze geografico-culturali possono influire sulla valutazione della soddisfazione [9].

Se i risultati delle misurazioni della soddisfazione sono utilizzati a fini di monitoraggio interno della qualità e non per confronti (p. es. tra istituti, dipartimenti o servizi), generalmente si fa capo alle medie non aggiustate [9, 10]. Ciò consente infatti di individuare il potenziale di miglioramento o di 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 dei trattamenti terapeutici e delle cure mediche ricevuti in occasione di un soggiorno in una clinica di riabilitazione. Riflettono la percezione dei pazienti in merito a un numero limitato di aspetti concernenti il soggiorno, ad esempio la qualità della presa in carico nel suo insieme, le informazioni ricevute in merito all'organizzazione del soggiorno e in risposta alle domande poste, le terapie ricevute e l'organizzazione complessiva del post-soggiorno.

Infine, occorre menzionare che, come nel caso di altre indagini nel settore, i risultati possono essere influenzati da diversi fattori: ad esempio, il tempo intercorso tra la dimissione e l'invio dei questionari, che può variare da un caso all'altro.

Bibliografia

1. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-es de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Losanna, 2016 (in francese).
2. *Piano di misurazione dell'ANQ. Base: Contratto nazionale di qualità*. Stato: gennaio 2021. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Piano-misurazione.pdf
3. *Misurazione ANQ della soddisfazione dei pazienti. Concetto per le misurazioni nella medicina somatica acuta, nella riabilitazione e nella psichiatria*. Agosto 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto.pdf
4. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin (in francese) https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-proc%C3%A9dures-test.pdf
5. *Concetto d'analisi ANQ. Misurazioni nazionali della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta (incl. sondaggio tra i genitori nel settore pediatrico), psichiatria per adulti e riabilitazione dal 2018*. Versione 5.1, aprile 2019. https://anq.cubetech.site/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: pag. 394 (in inglese).
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629 (in inglese).
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567 (in inglese).
9. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: pagg. 1185-1202 (in inglese).
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**: pagg. 348-355 (in inglese).
11. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**: pag. 26 (in inglese).
12. 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).

Indice delle figure

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2013-2022	6
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021-2022	7
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021-2022	7
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2022	8
Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2022.....	8
Figura 6: ripartizione della categoria assicurativa dei partecipanti, 2018-2022	9
Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2022.....	9
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018-2022	10
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2022	10
Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2022	11
Figura 11: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'324).....	13
Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'402).....	14
Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'262).....	15
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'098).....	16
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'379).....	17
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'072).....	18
Figura 17: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2018-2022.....	27

Indice delle tabelle

Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2022	12
Tabella 2: qualità dei questionari ritornati, 2021-2022	25
Tabella 3: età dei pazienti: evoluzione 2018-2022	25
Tabella 4: stato di salute autovalutato, 2022	25
Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2021-2022	26
Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate, 2022	28

Allegati

Tabella 2: qualità dei questionari ritornati, 2021-2022

Totale	Numero questionari (N)	Dati completi per domanda ^a (%)						Con fattori di aggiustamento ^b (%)
		1	2	3	4	5	6	
2021	5'559	84,2	85,2	83,4	84,2	84,9	81,0	86,8
2022	6'379	83,5	84,7	82,5	83,7	84,3	79,5	86,0

^a percentuale di questionari che sono stati utilizzati per determinare la media aggiustata relativa alla domanda. Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione soltanto i questionari che avevano sia dati completi per tutte le variabili di aggiustamento (età, sesso, stato di salute autovalutato e categoria assicurativa) sia una risposta valida alla domanda in esame (valori 1-5: le risposte alternative date non sono considerate risposte valide).

^b percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, stato di salute autovalutato e categoria assicurativa)

Tabella 3: età dei pazienti: evoluzione 2018-2022

Anni	Numero questionari (N)	Media	Scarto tipo ^a	Mediana ^b	Fascia d'età (%)						
					16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2018	5'934	72,7	13,7	75	1,0	1,8	3,4	10,2	16,6	32,0	35,0
2019	6'099	72,9	13,4	75	1,1	1,3	3,6	9,9	16,5	32,7	35,0
2021	5'463	72,9	13,5	75	1,0	1,6	3,1	10,0	17,8	31,3	35,2
2022	6'379	73,7	13,1	76	1,0	1,1	2,8	8,6	17,4	31,6	37,6

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

^b la mediana rappresenta il centro della ripartizione di una serie di osservazioni. Si tratta di un valore tale che il 50% delle osservazioni abbiano un valore uguale o inferiore e che il 50% corrisponda a un valore uguale o superiore.

Tabella 4: stato di salute autovalutato, 2022

	Ripartizione per fascia d'età (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Eccellente	1,8	4,3	1,8	3,5	4,4	3,5	3,0
Molto buono	30,9	14,3	21,1	20,4	24,1	23,2	18,0
Buono	47,3	55,7	51,5	56,2	55,3	59,5	59,5
Non così buono	16,4	12,9	19,3	15,6	13,5	11,6	17,0
Scadente	3,6	12,9	6,4	4,3	2,7	2,2	2,4

Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2021-2022

	Numero questionari (N)		Media		Risposte problematiche (%)		Senza risposta alla domanda* (%)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1. Qualità delle cure	5'374	6'161	4,07	4,02	3,9	4,1	3,3	3,4
2. Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione	5'431	6'249	4,20	4,14	6,5	7,1	2,3	2,0
3. Coinvolgimento nelle decisioni	5'299	6'086	4,17	4,11	7,5	8,1	4,7	4,6
4. Comprensibilità delle risposte	5'366	5'918	4,39	4,33	3,6	3,9	3,5	2,9
5. Terapie secondo le aspettative	5'406	6'230	4,27	4,21	4,9	5,4	2,8	2,3
6. Organizzazione dopo la degenza di riabilitazione	5'151	5'863	3,80	3,77	7,2	8,1	7,3	8,1

N: numero di questionari con una risposta alla domanda sulla soddisfazione. In questo caso, i questionari che non avevano dati completi per tutte le variabili di aggiustamento (età, sesso, stato di salute autovalutato e categoria assicurativa) sono stati presi in considerazione.

* La percentuale è riferita al numero totale di questionari ritornati, ovvero 5'559 nel 2021 e 6'379 nel 2022.

Figura 17: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2018-2022

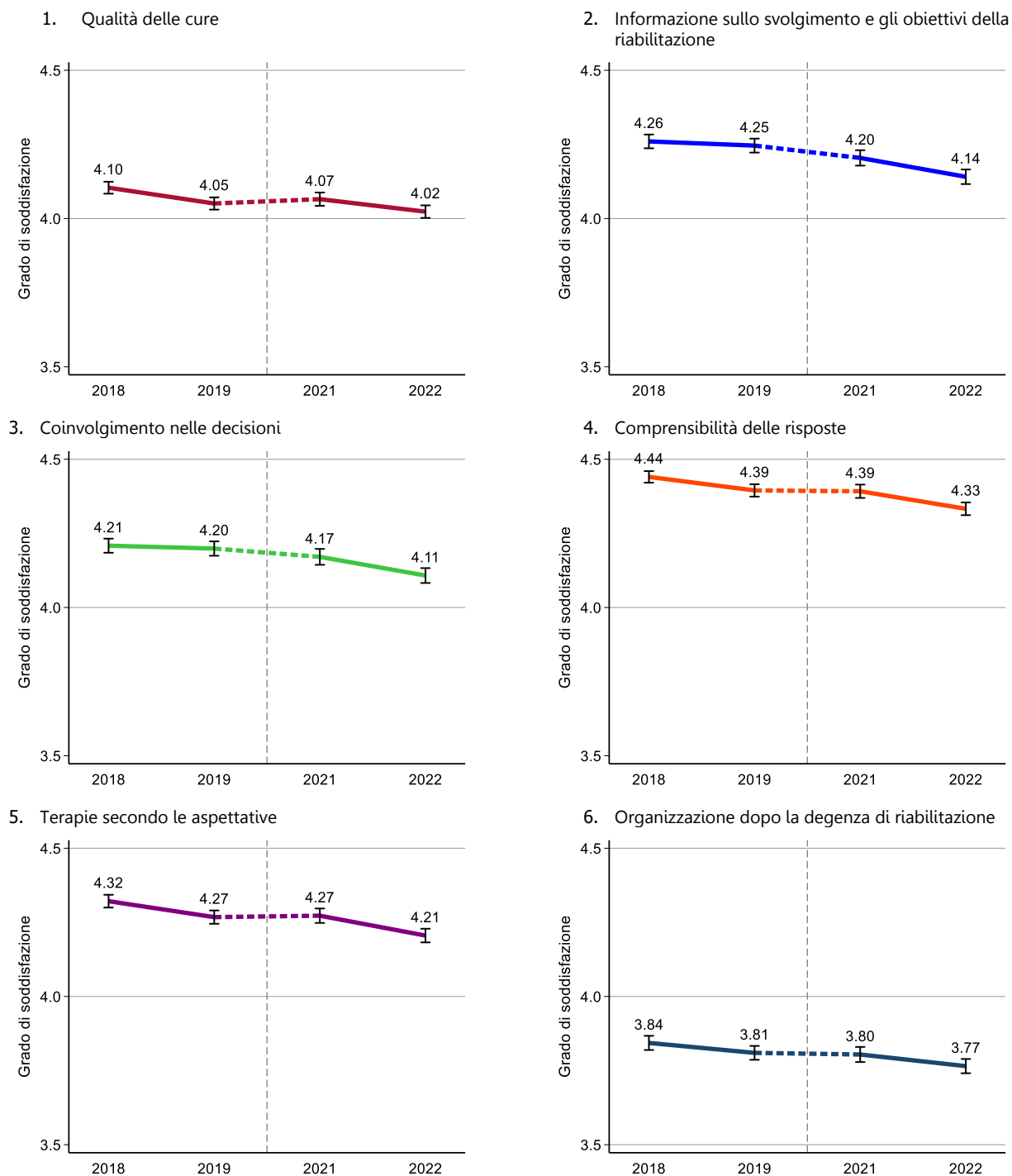


Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate, 2022

[IC 95%]: intervallo di confidenza del 95% per la media aggiustata; n-a: media non aggiustata; fattori di aggiustamento: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, categoria assicurativa e stato di salute autovalutato)

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

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo: 4,02)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4,14)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4,11)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4,33)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4,21)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		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
1	48,8%	38,4%	75,0%	3,95	3,83	3,84 [3,60;4,08]	41	4,21	3,87	3,78 [3,49;4,06]	41	4,16	3,92	3,97 [3,68;4,26]	40	7	4,25	4,20 [3,96;4,44]	39	4,29	3,92	3,92 [3,67;4,18]	40	3,71	3,53	3,50 [3,24;3,77]	40
2	51,1%	54,7%	84,2%	4,17	4,18	4,19 [3,99;4,39]	59	4,24	4,25	4,28 [4,05;4,51]	63	4,50	4,24	4,23 [4,00;4,46]	62	4,59	4,57	4,52 [4,32;4,73]	56	4,58	4,40	4,41 [4,20;4,61]	63	3,68	3,72	3,76 [3,53;3,99]	55
3	44,8%	40,5%	83,5%	4,14	3,96	3,98 [3,80;4,17]	68	4,11	4,08	4,06 [3,85;4,28]	70	3,99	4,00	4,02 [3,80;4,23]	70	4,12	4,10	4,14 [3,96;4,32]	68	4,32	4,06	4,07 [3,87;4,26]	71	3,71	3,53	3,64 [3,43;3,85]	66
4	45,2%	51,7%	86,2%	4,09	4,16	4,13 [4,03;4,23]	225	4,31	4,31	4,28 [4,16;4,40]	230	4,31	4,35	4,35 [4,23;4,48]	222	4,52	4,47	4,45 [4,35;4,55]	213	4,35	4,35	4,32 [4,22;4,43]	227	3,86	3,79	3,75 [3,63;3,86]	214
5	56,3%	57,3%	92,2%	4,19	4,32	4,31 [4,08;4,53]	46	4,25	4,37	4,34 [4,08;4,61]	47	4,31	4,45	4,41 [4,14;4,67]	45	4,55	4,53	4,52 [4,30;4,74]	46	4,31	4,33	4,32 [4,08;4,56]	45	3,91	4,10	4,09 [3,84;4,34]	45
7	35,0%	47,9%	89,1%	4,05	3,98	3,99 [3,82;4,17]	78	4,27	4,00	3,97 [3,77;4,18]	79	3,81	3,85	3,88 [3,67;4,09]	76	4,11	3,98	3,98 [3,80;4,15]	74	4,28	4,01	4,00 [3,82;4,18]	81	3,75	3,87	3,87 [3,68;4,05]	80
8	37,3%	33,3%	86,9%	3,98	3,93	3,88 [3,67;4,09]	51	4,19	4,28	4,22 [3,96;4,47]	52	4,14	4,28	4,21 [3,97;4,46]	53	4,47	4,41	4,36 [4,15;4,58]	50	4,51	4,55	4,53 [4,30;4,75]	52	3,91	3,83	3,72 [3,49;3,96]	52
9	30,3%	50,0%	84,6%	3,83	3,97	4,05 [3,84;4,25]	54	3,41	4,06	4,15 [3,90;4,40]	54	3,38	3,84	3,94 [3,70;4,19]	54	4,00	4,25	4,27 [4,06;4,48]	52	4,17	4,22	4,21 [3,99;4,44]	54	3,64	3,74	3,83 [3,59;4,08]	50
10	35,6%	48,6%	90,7%	4,05	4,18	4,15 [4,00;4,31]	95	4,27	4,17	4,17 [3,99;4,35]	98	4,03	4,04	4,04 [3,85;4,22]	95	4,33	4,37	4,36 [4,20;4,52]	92	4,32	4,29	4,27 [4,11;4,44]	96	3,82	3,74	3,70 [3,52;3,88]	87
11	34,7%	46,0%	86,2%	4,32	4,10	3,99 [3,83;4,15]	90	4,35	4,04	3,97 [3,78;4,16]	89	4,38	3,96	3,91 [3,72;4,10]	91	4,40	4,31	4,29 [4,13;4,45]	87	4,46	4,17	4,16 [3,99;4,33]	93	3,92	3,77	3,60 [3,41;3,78]	84
12	46,3%	25,2%	82,1%	4,21	4,17	4,01 [3,67;4,35]	20	4,31	4,18	4,13 [3,75;4,51]	23	4,09	4,25	4,24 [3,86;4,61]	23	4,39	4,26	4,22 [3,91;4,54]	23	4,45	4,33	4,33 [4,00;4,67]	23	3,80	3,78	3,74 [3,38;4,10]	22

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
13	20,9%	37,4%	93,0%	4,13	4,07	4,14	37	4,30	4,12	4,11	39	4,07	3,83	3,80	37	4,22	4,05	4,07	35	4,29	4,12	4,16	39	3,96	3,84	3,87	35
						[3,89;4,39]				[3,82;4,41]				[3,50;4,10]				[3,82;4,33]				[3,91;4,42]				[3,58;4,15]	
14	16,5%	34,0%	89,7%	4,29	4,00	4,05	60	4,21	4,12	4,14	61	4,04	4,08	4,13	58	4,30	4,20	4,28	58	4,36	4,06	4,20	61	3,52	3,63	3,73	53
						[3,85;4,25]				[3,91;4,38]				[3,89;4,37]				[4,08;4,48]				[3,99;4,41]				[3,49;3,96]	
15	21,7%	32,4%	83,3%	4,21	4,22	4,35	50	4,51	4,27	4,44	49	4,19	4,07	4,23	50	4,14	4,22	4,43	48	3,81	4,23	4,55	50	3,72	3,64	3,93	49
						[4,13;4,57]				[4,18;4,71]				[3,97;4,49]				[4,21;4,66]				[4,31;4,78]				[3,68;4,18]	
16	24,7%	37,8%	85,3%	4,00	3,44	3,59	29	4,16	3,35	3,57	26	3,79	3,16	3,40	27	4,22	3,36	3,51	23	4,00	3,69	3,92	27	3,68	3,48	3,52	27
						[3,31;3,88]				[3,22;3,93]				[3,05;3,75]				[3,19;3,82]				[3,61;4,23]				[3,20;3,85]	
17	45,0%	42,5%	86,6%	4,22	4,09	4,10	71	4,55	4,51	4,53	70	4,46	4,43	4,45	67	4,70	4,42	4,42	66	4,59	4,38	4,35	71	3,98	3,87	3,89	61
						[3,92;4,28]				[4,31;4,74]				[4,23;4,67]				[4,24;4,61]				[4,16;4,54]				[3,67;4,10]	
18	36,7%	36,2%	94,1%	4,06	3,88	3,94	30	4,39	4,26	4,33	32	4,42	4,03	4,11	30	4,60	4,39	4,43	29	4,55	4,29	4,33	32	3,91	3,61	3,67	29
						[3,67;4,22]				[4,01;4,65]				[3,78;4,44]				[4,15;4,71]				[4,04;4,61]				[3,35;3,98]	
19	13,7%	33,5%	80,3%	3,60	3,54	3,76	48	3,32	3,64	3,84	49	3,50	3,41	3,59	47	3,80	3,68	3,84	46	3,95	3,78	4,10	48	3,25	3,45	3,59	46
						[3,54;3,98]				[3,58;4,10]				[3,33;3,86]				[3,62;4,06]				[3,86;4,33]				[3,34;3,84]	
21	39,7%	22,3%	85,5%	3,86	3,68	3,82	63	3,97	3,66	3,82	64	3,95	3,66	3,76	60	4,32	4,15	4,26	56	4,09	3,77	3,93	64	3,55	3,47	3,61	61
						[3,63;4,01]				[3,59;4,05]				[3,53;3,99]				[4,06;4,47]				[3,72;4,13]				[3,39;3,82]	
22	23,1%	50,0%	84,3%	3,85	4,13	4,22	41	4,21	4,42	4,38	42	3,70	4,23	4,24	41	4,53	4,43	4,47	40	4,15	4,35	4,46	43	3,22	3,91	3,99	37
						[3,98;4,46]				[4,10;4,66]				[3,96;4,52]				[4,23;4,71]				[4,21;4,70]				[3,72;4,27]	
23	51,0%	46,0%	88,5%	4,27	4,13	4,09	90	4,38	4,08	4,03	92	4,47	4,25	4,26	90	4,58	4,43	4,40	90	4,34	4,13	4,17	89	3,80	3,70	3,69	81
						[3,93;4,26]				[3,84;4,22]				[4,06;4,45]				[4,24;4,56]				[4,00;4,34]				[3,50;3,88]	
24	27,4%	37,0%	81,1%	4,04	4,11	4,04	29	3,83	3,97	3,87	30	3,69	3,71	3,73	28	3,92	4,00	3,95	27	4,04	4,16	4,12	30	3,62	3,57	3,52	28
						[3,75;4,32]				[3,53;4,20]				[3,39;4,08]				[3,66;4,24]				[3,82;4,41]				[3,20;3,84]	
25	27,1%	55,0%	86,4%	4,07	4,21	4,29	37	4,29	4,24	4,34	37	4,21	4,02	4,07	36	4,19	4,29	4,35	36	4,36	4,30	4,30	37	4,00	3,81	3,93	36
						[4,04;4,54]				[4,04;4,64]				[3,77;4,37]				[4,10;4,60]				[4,04;4,57]				[3,65;4,22]	
26	28,9%	37,4%	83,8%	4,00	4,03	4,17	61	4,06	4,07	4,26	62	3,94	3,83	3,92	59	4,09	3,99	4,08	57	4,02	4,08	4,21	61	3,73	3,85	3,99	60
						[3,98;4,37]				[4,03;4,49]				[3,68;4,15]				[3,88;4,27]				[4,00;4,42]				[3,77;4,21]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
29*	29,2%	33,3%	82,6%	4,43	3,91	4,11	18	4,38	4,00	4,23	18	4,19	4,00	4,18	19	4,47	4,14	4,37	18	4,62	4,10	4,39	17	4,25	3,65	3,74	19
30	14,7%	29,3%	77,8%	3,88	3,89	3,91	28	4,25	4,03	4,06	27	4,07	3,91	3,94	28	4,00	4,18	4,18	26	4,25	4,03	4,06	28	3,40	3,59	3,63	27
						[3,62;4,19]				[3,71;4,41]				[3,60;4,28]				[3,89;4,48]				[3,75;4,37]				[3,31;3,96]	
31	36,8%	50,0%	84,0%	4,21	4,19	4,26	39	4,41	4,35	4,34	40	4,10	3,98	4,02	40	4,31	4,18	4,15	37	4,30	4,26	4,24	42	3,97	3,76	3,83	42
						[4,01;4,50]				[4,06;4,63]				[3,74;4,31]				[3,90;4,40]				[3,99;4,49]				[3,57;4,09]	
32	29,8%	39,1%	88,4%	3,92	3,86	3,95	37	4,14	4,23	4,32	38	3,60	3,87	3,92	35	4,18	3,95	4,00	35	4,00	4,09	4,21	38	3,94	3,71	3,87	33
						[3,70;4,20]				[4,02;4,61]				[3,61;4,22]				[3,74;4,25]				[3,94;4,47]				[3,57;4,16]	
33	15,8%	24,2%	92,9%	4,06	3,39	3,50	50	4,00	3,81	3,89	50	3,82	3,59	3,66	52	4,12	3,68	3,79	47	3,91	3,64	3,79	52	3,66	3,48	3,57	46
						[3,28;3,72]				[3,63;4,15]				[3,41;3,91]				[3,57;4,01]				[3,56;4,01]				[3,32;3,82]	
34	14,3%	27,1%	84,8%	4,00	3,55	3,62	37	4,00	3,80	3,80	39	3,96	3,61	3,66	39	4,26	3,88	3,95	36	3,96	3,67	3,70	39	3,73	3,85	3,90	36
						[3,37;3,87]				[3,51;4,09]				[3,37;3,95]				[3,70;4,21]				[3,44;3,96]				[3,61;4,18]	
35	11,6%	23,8%	86,6%	3,91	3,77	3,82	101	3,76	3,74	3,80	100	3,42	3,62	3,67	97	3,92	3,91	3,93	94	3,78	3,81	3,89	101	3,49	3,57	3,62	92
						[3,67;3,98]				[3,62;3,99]				[3,49;3,86]				[3,77;4,09]				[3,73;4,05]				[3,44;3,80]	
36	32,6%	41,6%	86,0%	3,86	3,96	4,08	48	4,02	4,39	4,46	46	4,16	4,31	4,36	46	4,44	4,63	4,70	43	4,21	4,40	4,45	47	3,60	3,91	3,99	47
						[3,86;4,30]				[4,19;4,73]				[4,09;4,62]				[4,47;4,93]				[4,21;4,68]				[3,74;4,23]	
37	33,5%	39,4%	83,0%	3,73	3,71	3,82	85	3,71	3,78	3,88	87	3,78	3,89	3,99	84	4,21	4,24	4,29	83	3,95	4,03	4,09	82	3,54	3,43	3,53	82
						[3,65;3,98]				[3,69;4,08]				[3,79;4,19]				[4,12;4,45]				[3,91;4,26]				[3,34;3,72]	
38	55,0%	63,9%	85,9%	4,31	4,34	4,36	166	4,45	4,43	4,40	169	4,49	4,48	4,45	165	4,54	4,56	4,55	161	4,38	4,43	4,39	167	4,09	4,15	4,10	160
						[4,24;4,48]				[4,26;4,54]				[4,31;4,59]				[4,44;4,67]				[4,26;4,52]				[3,97;4,24]	
39	48,1%	44,6%	81,6%	4,09	3,98	4,05	142	4,36	4,21	4,25	146	4,26	4,20	4,22	141	4,52	4,41	4,44	137	4,19	4,13	4,17	144	3,81	3,76	3,82	136
						[3,92;4,17]				[4,10;4,40]				[4,07;4,37]				[4,31;4,57]				[4,04;4,31]				[3,67;3,96]	
40	43,0%	34,9%	81,1%	3,90	3,86	4,01	41	3,94	4,04	4,15	43	3,71	3,68	3,89	38	4,05	4,04	4,20	38	4,02	3,86	4,01	40	3,47	3,48	3,62	40
						[3,77;4,25]				[3,88;4,43]				[3,59;4,18]				[3,96;4,45]				[3,76;4,27]				[3,35;3,89]	
41	45,5%	44,6%	83,9%	4,16	3,95	3,98	92	4,09	4,03	4,00	92	3,93	4,05	4,03	89	4,26	4,45	4,46	90	4,05	4,13	4,21	92	3,58	3,56	3,50	86
						[3,82;4,14]				[3,81;4,19]				[3,84;4,22]				[4,30;4,62]				[4,04;4,38]				[3,32;3,68]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
42	42,6%	40,8%	75,0%	3,86	4,08	4,03	30	4,05	4,05	4,06	29	3,95	3,95	4,02	27	4,16	4,43	4,36	28	4,05	4,16	4,28	28	3,76	3,79	3,85	28
						[3,75;4,30]				[3,73;4,40]				[3,68;4,37]				[4,08;4,65]				[3,97;4,59]				[3,53;4,17]	
43	63,4%	60,5%	88,6%	4,31	4,30	4,24	176	4,44	4,47	4,41	176	4,50	4,41	4,34	174	4,67	4,60	4,57	166	4,52	4,50	4,41	176	3,96	3,86	3,79	165
						[4,13;4,36]				[4,27;4,55]				[4,20;4,48]				[4,45;4,68]				[4,29;4,54]				[3,66;3,93]	
44	56,4%	58,3%	86,8%	4,10	4,08	3,99	155	4,28	4,22	4,12	155	4,33	4,38	4,28	151	4,48	4,59	4,50	141	4,45	4,34	4,19	155	3,96	3,87	3,76	141
						[3,86;4,11]				[3,97;4,27]				[4,14;4,43]				[4,37;4,62]				[4,06;4,32]				[3,61;3,90]	
45	36,5%	44,7%	80,6%	3,75	3,98	3,94	52	3,93	4,06	4,08	53	4,00	4,08	4,07	50	4,29	4,35	4,42	48	4,02	4,05	4,02	51	3,54	3,79	3,73	49
						[3,73;4,15]				[3,83;4,33]				[3,81;4,32]				[4,20;4,64]				[3,79;4,24]				[3,49;3,98]	
46	43,0%	52,8%	93,0%	4,10	4,21	4,16	102	4,30	4,39	4,35	106	4,18	4,48	4,44	103	4,44	4,63	4,61	102	4,27	4,39	4,35	106	4,00	3,82	3,77	99
						[4,01;4,31]				[4,18;4,53]				[4,26;4,62]				[4,47;4,76]				[4,19;4,51]				[3,60;3,94]	
47	66,7%	80,0%	87,5%	4,67	4,52	4,38	49	4,81	4,45	4,31	46	4,85	4,48	4,36	49	4,90	4,65	4,50	47	4,86	4,65	4,45	47	4,38	4,15	3,98	47
						[4,16;4,60]				[4,04;4,58]				[4,10;4,62]				[4,28;4,73]				[4,21;4,69]				[3,73;4,23]	
48	47,9%	54,7%	82,8%	4,02	4,19	4,22	75	4,38	4,43	4,44	76	4,24	4,38	4,40	75	4,45	4,53	4,56	73	4,46	4,42	4,46	77	3,78	4,08	4,08	72
						[4,05;4,40]				[4,23;4,65]				[4,19;4,61]				[4,38;4,73]				[4,27;4,64]				[3,88;4,28]	
49		55,8%	89,1%	4,08	4,08	4,12	155	4,23	4,20	4,27	162	4,22	4,05	4,11	159	4,45	4,41	4,48	153	4,15	4,21	4,28	161	3,78	3,83	3,93	154
						[3,99;4,24]				[4,12;4,41]				[3,97;4,26]				[4,35;4,60]				[4,15;4,41]				[3,79;4,07]	
50	37,2%	33,0%	87,4%	3,75	3,80	3,77	115	3,69	3,95	3,86	116	3,86	3,99	3,95	111	4,42	4,32	4,28	109	4,00	3,99	3,90	117	3,74	3,60	3,52	113
						[3,63;3,91]				[3,69;4,03]				[3,78;4,12]				[4,13;4,42]				[3,75;4,05]				[3,37;3,68]	
51	57,7%	48,0%	84,9%	4,20	4,11	4,22	60	4,32	4,24	4,33	60	4,45	4,10	4,20	60	4,62	4,33	4,42	59	4,38	4,24	4,30	62	3,82	3,52	3,56	58
						[4,02;4,42]				[4,10;4,57]				[3,97;4,43]				[4,22;4,61]				[4,09;4,50]				[3,33;3,78]	
52	49,2%	52,8%	89,3%	4,26	4,07	4,06	24	4,09	4,29	4,29	25	4,19	4,33	4,37	24	4,40	4,30	4,31	24	4,23	4,46	4,51	25	3,90	4,04	4,07	23
						[3,75;4,37]				[3,93;4,65]				[4,00;4,74]				[4,00;4,62]				[4,19;4,83]				[3,72;4,42]	
53	41,4%	57,0%	95,9%	4,45	4,23	4,12	45	4,21	4,23	4,15	46	4,46	4,37	4,27	44	4,69	4,60	4,51	45	4,36	4,29	4,13	46	3,89	3,76	3,61	40
						[3,89;4,34]				[3,88;4,42]				[4,00;4,54]				[4,29;4,74]				[3,89;4,37]				[3,34;3,88]	
54	72,4%	38,0%	83,3%	3,36	3,90	4,00	25	3,22	4,14	4,29	25	3,18	4,16	4,38	21	3,58	4,38	4,45	22	3,22	4,21	4,29	25	2,81	3,48	3,57	23
						[3,69;4,30]				[3,93;4,65]				[3,98;4,77]				[4,13;4,77]				[3,97;4,61]				[3,22;3,92]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
55	34,9%	46,9%	86,6%	4,05	3,71	3,68	70	3,88	3,57	3,57	71	3,82	3,53	3,56	70	4,21	3,83	3,84	65	4,22	4,00	3,93	70	3,79	3,42	3,35	63
						[3,50;3,86]				[3,35;3,78]				[3,34;3,77]				[3,65;4,03]				[3,74;4,13]				[3,13;3,56]	
56	44,7%	40,6%	89,0%	3,95	3,92	3,98	133	4,14	4,01	4,08	136	4,13	4,01	4,05	129	4,28	4,20	4,24	129	4,34	4,17	4,26	134	3,86	3,60	3,62	131
						[3,85;4,11]				[3,93;4,24]				[3,90;4,21]				[4,11;4,38]				[4,12;4,40]				[3,47;3,77]	
57	60,0%	56,5%	84,3%	4,34	4,22	4,09	58	4,29	4,26	4,10	57	4,29	4,42	4,29	55	4,60	4,73	4,64	56	4,49	4,35	4,28	57	3,93	3,97	3,84	50
						[3,89;4,29]				[3,86;4,35]				[4,05;4,54]				[4,44;4,84]				[4,06;4,49]				[3,60;4,08]	
58	58,0%	52,3%	81,0%	4,18	4,20	4,16	45	4,48	4,36	4,25	47	4,60	4,46	4,40	46	4,71	4,56	4,45	44	4,66	4,59	4,48	46	3,98	3,90	3,82	41
						[3,94;4,39]				[3,98;4,51]				[4,13;4,66]				[4,22;4,68]				[4,25;4,72]				[3,56;4,08]	
59	39,1%	34,7%	84,9%	3,85	3,84	3,93	104	4,08	3,99	4,09	105	4,18	4,13	4,22	103	4,30	4,36	4,46	103	3,99	4,03	4,13	105	3,50	3,76	3,88	102
						[3,78;4,08]				[3,91;4,26]				[4,04;4,39]				[4,31;4,61]				[3,97;4,29]				[3,71;4,05]	
60	38,5%	35,4%	88,6%	3,72	3,81	3,77	29	4,00	4,00	4,05	31	4,00	4,21	4,29	30	4,24	4,36	4,43	29	4,09	4,09	4,13	30	3,63	3,38	3,39	28
						[3,49;4,06]				[3,72;4,37]				[3,96;4,62]				[4,15;4,71]				[3,83;4,42]				[3,07;3,71]	
61	39,5%	39,4%	81,1%	3,93	3,81	3,85	28	4,31	4,03	4,12	30	4,32	3,95	4,01	30	4,35	4,30	4,34	30	4,34	4,54	4,64	30	3,67	3,46	3,54	30
						[3,56;4,14]				[3,79;4,46]				[3,68;4,34]				[4,07;4,62]				[4,35;4,94]				[3,23;3,85]	
62	58,6%	52,2%	87,2%	3,85	4,00	4,00	41	4,14	4,38	4,33	41	4,33	4,29	4,31	39	4,36	4,57	4,51	38	4,32	4,48	4,43	40	3,46	3,73	3,71	39
						[3,77;4,24]				[4,04;4,61]				[4,02;4,60]				[4,27;4,75]				[4,18;4,69]				[3,44;3,98]	
63	36,9%	33,5%	89,2%	4,00	4,05	4,02	55	4,20	3,97	3,92	57	4,13	4,02	4,03	54	4,31	4,27	4,32	56	4,17	4,22	4,25	58	3,64	3,72	3,72	55
						[3,81;4,23]				[3,68;4,17]				[3,78;4,28]				[4,11;4,52]				[4,03;4,47]				[3,49;3,96]	
64	38,3%	45,3%	83,9%	4,03	3,52	3,62	50	4,20	3,59	3,70	52	4,15	3,76	3,86	49	4,45	4,00	4,14	46	4,24	3,68	3,83	50	4,03	3,42	3,59	48
						[3,40;3,83]				[3,44;3,95]				[3,60;4,12]				[3,92;4,36]				[3,60;4,06]				[3,34;3,83]	
65	50,3%	38,7%	94,7%	3,91	3,98	4,06	88	4,03	3,95	4,02	88	4,10	4,07	4,19	83	4,17	4,36	4,48	85	4,28	4,15	4,29	88	3,90	3,73	3,83	83
						[3,90;4,22]				[3,83;4,22]				[3,99;4,39]				[4,32;4,64]				[4,12;4,46]				[3,65;4,02]	
66	48,8%	44,1%	87,5%	3,96	4,02	4,00	48	4,13	4,20	4,16	46	4,04	4,09	4,07	49	4,29	4,45	4,46	44	4,03	4,17	4,14	47	3,69	3,87	3,85	46
						[3,78;4,22]				[3,89;4,42]				[3,81;4,32]				[4,23;4,68]				[3,91;4,38]				[3,60;4,10]	
67	62,3%	63,0%	85,7%	4,27	4,42	4,24	53	4,35	4,48	4,31	54	4,19	4,52	4,37	52	4,49	4,72	4,60	48	4,32	4,66	4,44	53	4,02	4,14	3,95	51
						[4,03;4,45]				[4,06;4,56]				[4,12;4,62]				[4,38;4,82]				[4,22;4,66]				[3,71;4,19]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
69	36,8%	28,1%	87,5%	3,74	3,50	3,68	28	3,78	3,75	3,97	28	3,88	3,97	4,16	27	4,26	4,18	4,30	24	3,88	3,78	3,99	28	3,92	3,71	3,89	26
						[3,39;3,97]				[3,63;4,31]				[3,82;4,51]				[3,99;4,61]				[3,69;4,30]				[3,56;4,22]	
70	67,3%	74,1%	86,0%	4,21	4,47	4,30	37	4,64	4,53	4,41	37	4,69	4,52	4,42	36	4,65	4,74	4,59	33	4,68	4,69	4,53	37	4,28	4,17	3,95	36
						[4,05;4,55]				[4,11;4,71]				[4,12;4,72]				[4,33;4,85]				[4,26;4,79]				[3,67;4,23]	
71*	43,9%	28,2%	81,8%	4,46	4,73	4,90	9	4,62	4,64	4,78	9	4,54	4,80	4,97	8	4,42	4,73	5,00	9	4,32	4,30	4,65	8	4,07	4,60	4,93	9
72	33,9%	45,8%	89,4%	3,98	3,92	4,01	91	4,32	4,08	4,14	91	4,28	4,20	4,27	91	4,28	4,32	4,37	90	4,39	4,16	4,27	92	3,63	3,83	3,93	83
						[3,85;4,18]				[3,95;4,33]				[4,08;4,46]				[4,21;4,53]				[4,11;4,44]				[3,75;4,12]	
73	16,5%	48,5%	86,9%	4,00	3,95	3,95	151	4,11	4,20	4,22	153	4,19	4,09	4,12	151	4,32	4,33	4,37	149	4,33	4,29	4,32	151	3,78	3,73	3,75	142
						[3,82;4,07]				[4,07;4,36]				[3,97;4,26]				[4,24;4,49]				[4,19;4,45]				[3,61;3,89]	
74	51,4%	46,3%	87,0%	3,97	3,99	3,94	114	4,21	4,24	4,15	119	4,30	4,23	4,14	114	4,47	4,47	4,40	110	4,24	4,33	4,22	115	3,83	3,77	3,68	113
						[3,79;4,08]				[3,99;4,32]				[3,97;4,30]				[4,26;4,54]				[4,07;4,38]				[3,52;3,84]	
75	58,3%	61,0%	76,0%	4,22	4,33	4,35	37	4,40	4,45	4,46	37	4,44	4,48	4,55	36	4,47	4,63	4,60	28	4,35	4,55	4,51	38	3,78	4,11	4,06	33
						[4,10;4,60]				[4,16;4,76]				[4,25;4,85]				[4,31;4,88]				[4,24;4,77]				[3,77;4,35]	
76*	29,3%	33,3%	50,0%	3,91	4,00	4,36	3	3,58	3,33	3,74	3	3,92	3,67	3,74	3	4,00	3,83	4,43	3	4,08	4,20	4,51	3	3,40	2,80	3,13	3
77	24,6%	38,6%	85,2%	3,53	4,27	4,36	23	3,67	4,04	3,89	23	3,27	4,12	4,02	22	3,91	4,22	4,10	19	3,73	4,15	4,07	22	3,43	4,07	3,94	23
						[4,04;4,68]				[3,51;4,26]				[3,64;4,41]								[3,72;4,41]				[3,58;4,29]	
79*	68,4%	50,0%	72,7%	4,46	4,27	4,59	8	4,38	4,27	4,56	8	4,46	4,18	4,42	8	4,54	4,44	4,85	7	4,15	3,73	4,21	8	3,38	3,78	4,45	6
81	28,7%	29,0%	89,7%	3,96	3,96	3,92	25	4,04	4,32	4,32	25	3,91	3,96	3,96	24	4,24	4,19	4,18	24	4,22	4,46	4,45	25	3,87	4,14	4,08	25
						[3,61;4,22]				[3,96;4,69]				[3,59;4,32]				[3,87;4,49]				[4,12;4,77]				[3,74;4,42]	
82*	40,0%	33,3%	60,0%	4,50	4,20	4,57	3	4,50	3,20	4,53	3	4,75	4,20	4,90	3	4,25	3,60	4,55	3	5,00	4,20	4,50	3	4,75	4,00	4,20	3
83	36,0%	34,9%	78,8%	4,11	3,84	3,92	41	4,31	4,08	4,25	39	3,88	3,68	3,79	40	4,16	3,96	4,09	36	4,35	3,92	4,04	41	3,85	3,86	3,81	38
						[3,69;4,16]				[3,96;4,54]				[3,50;4,07]				[3,84;4,34]				[3,79;4,29]				[3,53;4,08]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
84*	27,0%	18,1%	78,9%	4,00	3,84	4,04	15	4,00	3,53	3,71	15	3,73	3,41	3,48	13	4,03	3,94	3,99	14	4,20	3,56	3,71	15	3,76	3,76	3,91	14
85	47,4%	31,7%	84,4%	4,03	4,08	4,13	51	3,95	4,08	4,16	52	3,90	3,88	3,96	49	4,29	4,14	4,26	49	4,27	4,08	4,14	53	3,77	3,74	3,81	52
						[3,92;4,35]				[3,90;4,41]				[3,70;4,22]				[4,04;4,47]				[3,92;4,37]				[3,58;4,05]	
86	37,3%	34,7%	85,3%	4,17	4,03	4,04	28	4,30	4,24	4,32	29	4,14	4,29	4,29	29	4,63	4,50	4,41	28	4,31	4,42	4,40	28	4,03	3,80	3,96	25
						[3,76;4,33]				[3,99;4,66]				[3,96;4,62]				[4,12;4,69]				[4,09;4,70]				[3,62;4,29]	
87	24,6%	37,1%	84,9%	3,88	4,08	4,04	45	3,88	4,04	3,99	44	3,47	3,92	3,84	44	3,69	4,16	4,06	43	3,69	4,08	3,98	45	3,53	3,80	3,69	41
						[3,81;4,26]				[3,72;4,27]				[3,57;4,11]				[3,83;4,29]				[3,74;4,22]				[3,43;3,96]	
88*	22,4%	22,1%	86,7%	3,71	3,29	3,52	12	3,31	3,60	3,86	13	3,82	3,20	3,32	13	3,76	3,57	3,73	12	3,71	3,29	3,67	13	3,56	3,27	3,50	13
89*	36,0%	36,1%	76,9%	4,33	3,92	4,06	10	4,22	3,77	3,65	10	4,56	3,85	3,77	10	4,67	3,77	3,71	10	4,78	3,77	3,72	10	4,25	3,75	3,63	9
90*	38,8%	36,7%	94,4%	4,26	4,06	4,03	16	4,53	4,28	4,25	17	4,50	4,33	4,31	17	4,68	4,28	4,30	17	4,63	4,33	4,28	17	4,16	3,78	3,74	17
91*	28,9%	47,8%	86,4%	4,09	4,09	4,02	19	4,10	4,18	4,25	19	4,18	4,00	3,89	19	4,45	4,38	4,44	18	4,45	4,50	4,48	19	3,73	4,11	4,10	16
93*	43,3%	65,2%	93,3%	4,46	4,00	3,96	13	4,54	4,00	3,97	14	4,54	4,33	4,31	14	4,75	4,53	4,49	14	4,77	4,36	4,27	13	4,15	3,80	3,77	14
95*	31,9%	28,9%	90,9%	4,07	4,27	4,21	10	4,50	4,64	4,71	10	4,50	4,36	4,42	10	4,38	4,82	4,89	10	4,29	4,64	4,61	10	4,15	3,90	3,90	9
96*	20,0%	20,0%	90,9%	3,80	3,50	3,58	8	3,70	3,70	3,84	10	3,78	3,60	3,73	10	4,20	4,11	4,21	9	4,60	3,80	3,98	10	3,88	3,44	3,59	9
97	46,5%	38,8%	100,0%	4,27	4,12	4,14	26	4,55	4,08	4,11	26	4,41	4,28	4,31	25	4,48	4,12	4,20	26	4,27	4,12	4,23	26	4,21	3,60	3,72	25
						[3,84;4,44]				[3,75;4,46]				[3,94;4,67]				[3,90;4,50]				[3,91;4,55]				[3,38;4,06]	
98	33,3%	32,9%	89,3%	4,12	4,25	4,12	25	4,48	4,41	4,41	24	4,40	4,43	4,33	25	4,31	4,57	4,54	25	4,28	4,35	4,30	23	3,77	4,08	3,98	23
						[3,81;4,43]				[4,03;4,78]				[3,96;4,69]				[4,23;4,84]				[3,96;4,64]				[3,62;4,34]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
99*	51,4%	72,2%	76,9%	4,35	4,04	4,04	19	4,44	4,46	4,29	20	4,27	4,42	4,21	19	4,67	4,55	4,48	17	4,50	4,40	4,34	19	4,18	3,91	3,74	19
										[3,89;4,70]																	
100*	31,1%	58,6%	82,4%	4,07	4,38	4,42	13	4,43	4,56	4,59	13	4,09	4,56	4,69	13	4,58	4,60	4,57	13	4,14	4,38	4,47	13	4,21	4,56	4,61	13
101	43,4%	38,6%	81,5%	4,10	4,23	4,27	21	4,41	4,44	4,49	22	4,47	4,58	4,60	21	4,65	4,63	4,65	22	4,45	4,33	4,39	22	3,84	3,92	3,91	21
						[3,94;4,60]				[4,10;4,87]				[4,21;5,00]				[4,33;4,97]				[4,05;4,74]				[3,54;4,28]	
103*	41,7%	33,3%	100,0%	4,20	3,80	3,84	5	4,20	3,80	3,81	5	4,00	3,60	3,61	5	4,50	4,60	4,58	5	4,80	4,60	4,59	5	3,80	3,80	3,84	5
104*	27,7%	33,8%	77,3%	3,54	3,73	3,79	17	4,08	3,91	4,03	17	3,92	3,41	3,45	15	4,46	4,00	4,06	14	3,69	4,10	4,12	16	3,36	3,53	3,59	15
105	38,6%	53,3%	87,5%	4,26	4,00	4,04	21	4,54	4,57	4,61	20	4,56	4,50	4,49	21	4,82	4,35	4,36	20	4,22	4,33	4,31	21	4,04	3,95	3,94	17
						[3,70;4,37]				[4,20;5,01]				[4,09;4,88]				[4,03;4,70]				[3,96;4,66]					
107	47,9%	37,5%	83,3%	3,94	4,07	4,14	23	4,20	4,14	4,10	25	4,06	3,96	3,82	22	4,56	4,65	4,63	19	4,12	4,34	4,32	25	3,85	3,75	3,68	24
						[3,82;4,45]				[3,74;4,47]				[3,44;4,21]								[3,99;4,64]				[3,34;4,03]	
109*	66,7%	25,0%	100,0%	4,00	5,00	4,62	1	4,00	3,00	2,82	1	4,50	5,00	4,75	1	4,50	5,00	5,00	1	3,50	5,00	4,82	1	4,00	4,00	3,90	1
110*	17,1%	36,4%	66,7%	3,83	4,11	4,54	7	3,75	3,42	4,00	8	4,50	3,67	4,10	8	3,80	3,83	4,03	8	4,17	4,00	4,08	8	3,33	3,50	4,07	8
112	34,8%	29,4%	87,5%	4,36	4,13	3,99	27	4,57	4,39	4,29	27	4,11	4,00	3,82	27	4,30	4,34	4,20	25	4,36	4,29	4,12	27	4,00	4,15	4,02	24
						[3,69;4,28]				[3,94;4,64]				[3,47;4,17]				[3,90;4,51]				[3,81;4,43]				[3,67;4,37]	
113	29,8%	28,7%	96,0%	4,04	4,12	3,99	24	4,24	4,20	4,10	24	3,52	4,00	3,86	23	3,78	4,38	4,24	23	4,17	4,52	4,36	24	3,55	3,77	3,61	21
						[3,68;4,30]				[3,73;4,47]				[3,49;4,24]				[3,93;4,56]				[4,03;4,69]				[3,25;3,98]	
114	50,0%	46,0%	82,6%	3,91	3,87	3,95	37	4,02	3,98	4,04	37	4,23	4,05	4,08	35	4,41	4,14	4,14	34	4,38	4,02	4,04	37	3,78	3,76	3,84	36
						[3,70;4,20]				[3,74;4,33]				[3,78;4,39]				[3,88;4,40]				[3,77;4,30]				[3,56;4,13]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
	2021	2022		(Collettivo: 4,02)				(Collettivo: 4,14)				(Collettivo: 4,11)				(Collettivo: 4,33)				(Collettivo: 4,21)				(Collettivo: 3,77)			
				2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		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
115*		52,1%	72,0%		4,00	3,81	18		4,04	4,02	17		4,16	4,13	18		4,33	4,24	17		4,13	4,09	16		3,64	3,35	15
116		52,7%	82,8%		4,08	4,07	21		4,00	3,96	24		4,04	4,02	22		4,34	4,31	24		4,11	3,99	22		3,71	3,57	23
						[3,74;4,41]				[3,59;4,34]				[3,64;4,41]				[4,00;4,61]				[3,65;4,34]				[3,22;3,92]	

* Cliniche/sedi con meno di 20 risposte valutate. Attenzione: a causa del numero ridotto di risposte prese in considerazione, questi risultati hanno un'attendibilità statistica limitata e vanno interpretati con prudenza.

Questionario sulla soddisfazione

Vostra soddisfazione riguardo al soggiorno di riabilitazione

Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla 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 di riabilitazione

1.	Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?
	☐ Eccellente ☐ Molto buona ☐ Buona ☐ Non così buona ☐ Scadente
2.	All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?
	☐ Sì, assolutamente ☐ Sì, per lo più ☐ Sì, in parte ☐ Piuttosto no ☐ No, per niente
3.	Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni da prendere?
	☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai
4.	Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?
	☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai ☐ Non ho avuto domande
5.	Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?
	☐ Sì, assolutamente ☐ Sì, per lo più ☐ Sì, in parte ☐ Piuttosto no ☐ No, per niente
6.	Com'era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)?
	☐ Eccellente ☐ Molto buona ☐ Buona ☐ Non così buona ☐ Scadente

Dati personali

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?		
☐ Eccellente ☐ Molto buono ☐ Buono ☐ Non così buono ☐ Scadente		
Anno di nascita	Sesso	Categoria assicurativa per questo soggiorno di riabilitazione
	☐ Maschile ☐ Femminile	☐ Comune ☐ Semiprivata / privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2022
Anno	Gennaio 2023
Autori	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di 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 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung e Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens 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) Muriel Haldemann Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5 3015 Berna Tel. 031 511 38 48, muriel.haldemann-scheuner@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)