

Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2024

Gennaio 2025, versione 1.0

Indice

Riepilogo	3
1 Introduzione	5
1.1 Situazione di partenza.....	5
1.2 Obiettivi del rapporto.....	5
2 Metodo	6
2.1 Popolazione.....	6
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 2024.....	7
3.1.2 Età, sesso, categoria assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti.....	9
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti	11
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2024	12
3.3 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione.....	15
4 Sintesi e conclusioni	22
Bibliografia.....	25
Indice delle figure	26
Indice delle tabelle	27
Allegati.....	28
Impressum	41

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 2024. Si tratta della decima inchiesta nazionale di soddisfazione dal 2013 e della quinta 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 2024 è la quarta per la quale i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

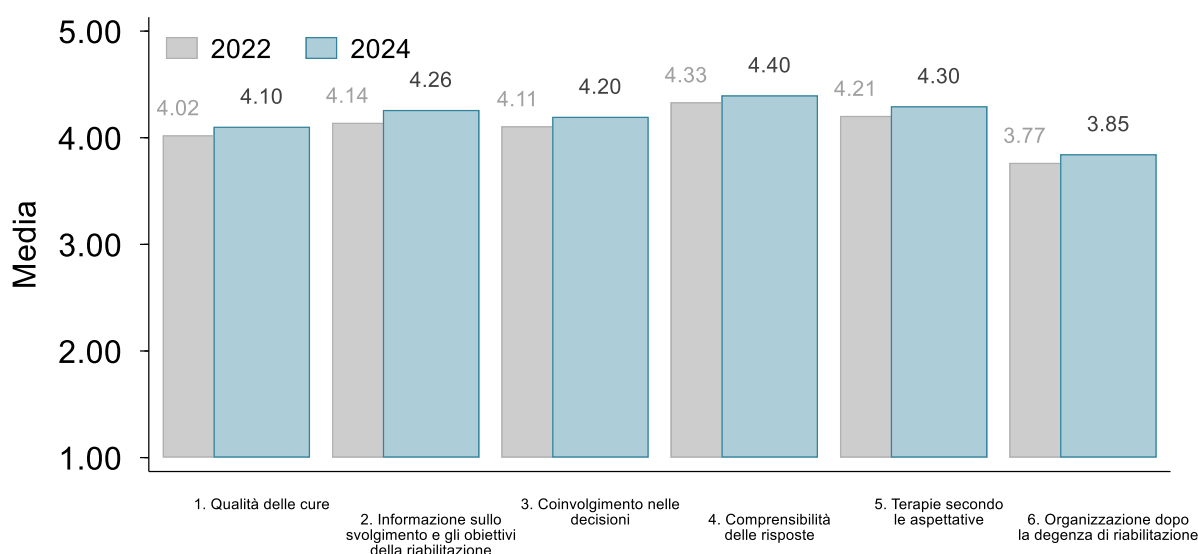
Descrizione della popolazione

Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2024 (43,3%) è leggermente superiore a quello del 2022 (42,1%). In totale hanno partecipato alla misurazione 103 cliniche. Il campione, composto da un totale di 15'542 questionari inviati ai pazienti e 6'727 inclusi nelle analisi, copre quasi la metà della popolazione oggetto dell'analisi. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili: i partecipanti hanno in media 74,01 anni, sono per la maggior parte donne (55,1%) e hanno perlopiù un'assicurazione in divisione comune (67,8%). Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la quinta volta, risulta che oltre la metà dei partecipanti (58,9%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono e che quasi un quarto di essi (24,3%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande.

Risultati principali

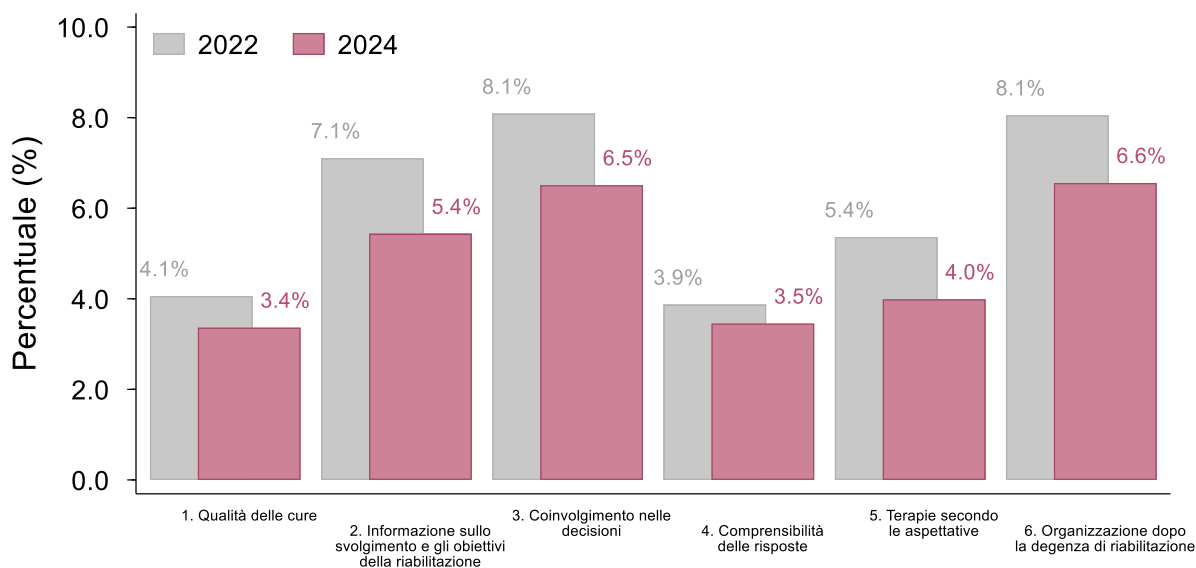
Il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione rimane elevato. Per 5 domande su 6, infatti, presenta una media superiore a 4 su una scala da 1 a 5. Inoltre, quasi un paziente su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato rispondendo a 4 domande su 6. Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda sulla comprensibilità delle risposte (media globale di 4,40), seguita da quelle sulle terapie secondo le aspettative (4,30), sull'informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione (4,26), sul coinvolgimento nelle decisioni (4,20), sulla qualità delle cure (4,10) e infine sull'organizzazione dopo la degenza di riabilitazione (3,85).

Medie globali di soddisfazione dei pazienti per ogni domanda, 2022-2024



Le risposte problematiche¹, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti, che varia tra un minimo del 3,4% per la domanda sulla *qualità delle cure* (domanda 1) e un massimo del 6,6% per la domanda sull'*organizzazione dopo la degenza di riabilitazione* (domanda 6).

Quota di risposte problematiche per domanda sulla soddisfazione, 2022-2024



Conclusione

Considerando congiuntamente il calcolo delle medie e quello delle quote di risposte problematiche, se ne deduce che per le cliniche il potenziale di miglioramento più grande risiede nella domanda 6, ovvero l'*organizzazione dopo la degenza di riabilitazione*.

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 dei pazienti^{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 2024 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]. Nel 2020 l'indagine non aveva potuto essere realizzata a causa della pandemia di COVID-19 ed era stata posticipata al 2021. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, questa interruzione temporale è stata segnalata mediante una linea verticale punteggiata. La prossima misurazione, prevista per il 2026, utilizzerà un nuovo questionario incentrato sull'esperienza dei pazienti e sulle PREMs (Patient-Reported Experience Measures).

Il 2024 è il quinto 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. 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 una piattaforma online che riassume i risultati. L'indagine del 2024 è la quarta per la quale 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 tra aprile e maggio 2024. Il rapporto presenta pure l'andamento della soddisfazione dei pazienti, nonché delle caratteristiche dei partecipanti (età, sesso, categoria assicurativa) e, dal 2018, il loro stato di salute autovalutato.

² Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in riabilitazione tra aprile e maggio 2024 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 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 [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 2024 da un servizio di riabilitazione o da una clinica. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera o nel Liechtenstein.

2.2 Misurazioni

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



(1) *Qualità delle cure*

Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?



(2) *Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione*

All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?



(3) *Coinvolgimento nelle decisioni*

Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni da prendere?



(4) *Comprensibilità delle risposte*

Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?



(5) *Terapie secondo le aspettative*

Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?



(6) *Organizzazione dopo la degenza di riabilitazione*

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.

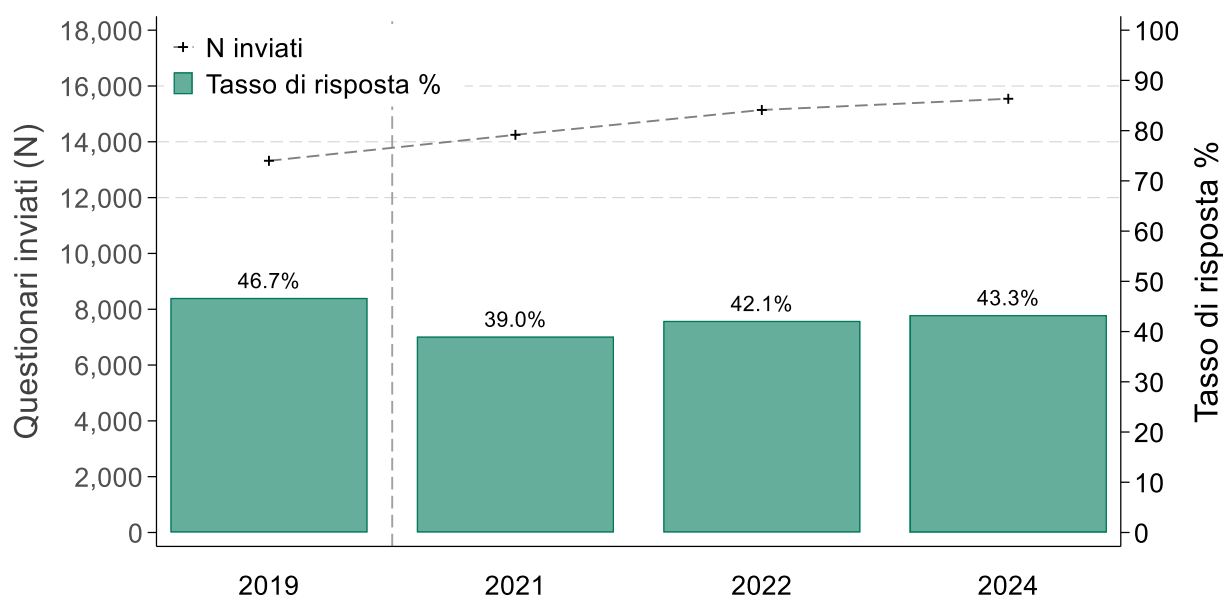
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2024

All'inchiesta nazionale di soddisfazione svolta nel 2024 hanno partecipato 103⁴ cliniche, per un totale di 15'542 questionari inviati ai pazienti dimessi in aprile o maggio 2024 e un tasso di risposta del 43,3% (6'727 questionari ritornati). Il tasso di risposta del 2024, leggermente superiore a quello del 2022 (42,1%), rimane comunque inferiore ai tassi misurati nel 2019 e negli anni precedenti. I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo del 15,1% e un massimo dell'85,0% (2022: risp. 18,1 e 80,0%). Nel 2024, mentre poco meno della metà delle cliniche partecipanti ha raccolto più di 50 questionari, 15 cliniche ne hanno raccolti meno di 20. In totale sono stati ritornati 18 (0,3%) 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 2024. La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2019, come pure il numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2019-2024



Dei 6'727 partecipanti, 368 (2022: 292) hanno scelto di rispondere al questionario online, ovvero il 5,5% (2022: 4,6%; 2021: 5,8%; 2019: 2,9%). In totale, 23 cliniche (il 22,3%) non hanno registrato nemmeno una risposta online (2022: 25 cliniche, ovvero il 24,3%).

L'84,2% dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e l'87,6% 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 2022; v. tab. 2 negli all.).

⁴ Una clinica partecipante non ha ritornato nessun questionario, ma ha dichiarato di aver inviato soltanto 5 questionari.

Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2022 e il 2024 sono presentati nelle figure 2 e 3.

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2022-2024

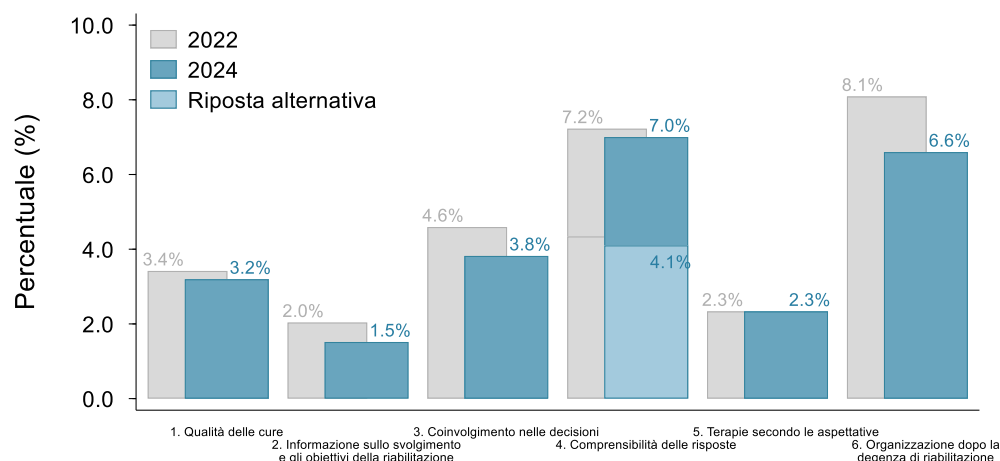
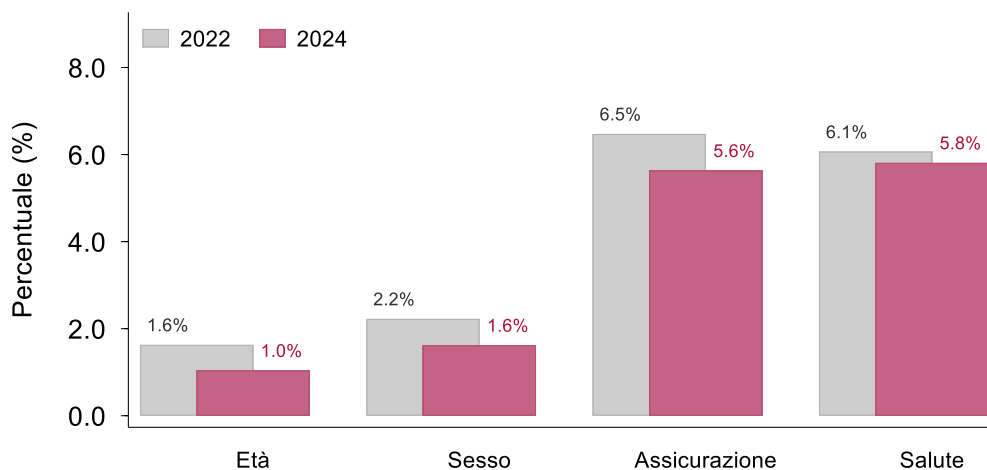


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2022-2024



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (43,3%)   leggermente superiore a quello del 2022 (42,1%). Tuttavia, si constata un calo del tasso di risposta dall'inizio delle misurazioni (2013: 55,0%).
- La quota di persone che hanno risposto online   aumentata leggermente tra il 2022 e il 2024 (dal 4,6 al 5,5%) ed   quasi raddoppiata dall'introduzione del questionario online (2019: 2,9%).
-   aumentata leggermente rispetto al 2022 anche la qualit  (in termini di quota di dati mancanti) dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici. Nel 2024 ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione l'84,2% dei partecipanti, contro l'81,5% nel 2022. Per quanto riguarda i fattori sociodemografici, nel 2024 ha risposto integralmente l'87,6% dei partecipanti, contro l'86,0% nel 2022.

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 (le fasce d'età per i quattro anni d'inchiesta sono presentate nel dettaglio nella tab. 3 negli all.). I dati mancanti corrispondono all'1,0% per l'età, all'1,6% per il sesso e al 5,6% per la categoria assicurativa.

Figura 4: ripartizione per fascia d'età ed età media, 2019-2024

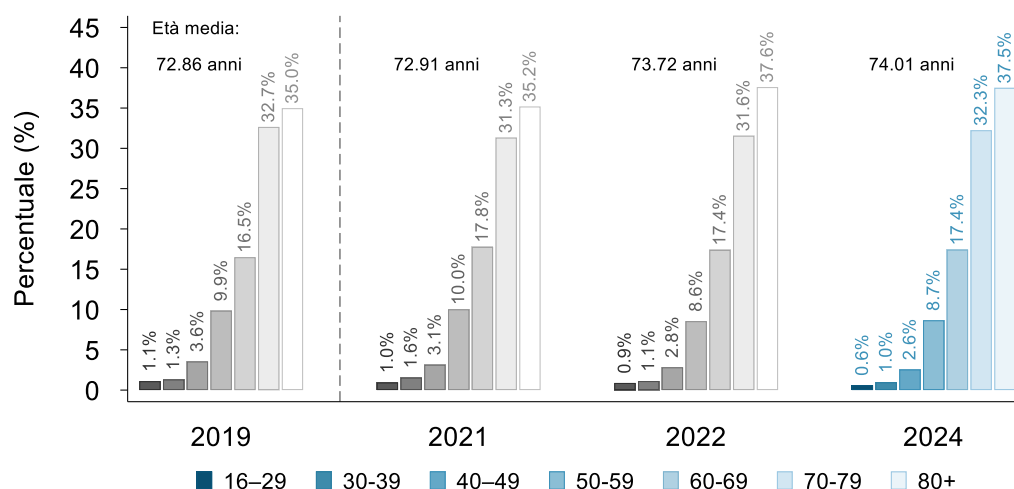
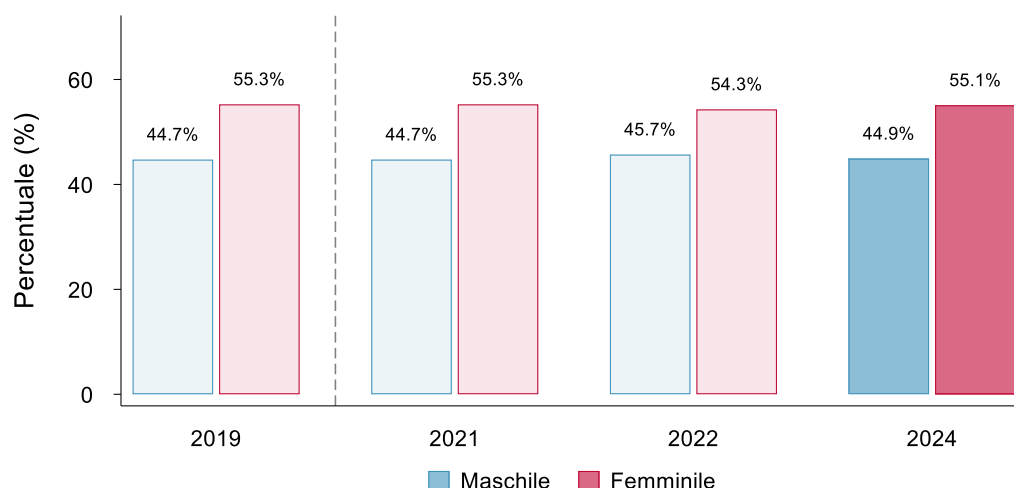


Figura 5: ripartizione per sesso, 2019-2024



Commenti

- Nel 2024, l'età media è rimasta stabile rispetto al 2022, come pure la ripartizione delle fasce d'età. Tuttavia, dai confronti nel tempo risulta un leggero ma costante aumento dell'età dei partecipanti da un anno all'altro (età media nel 2013: 70,61; 2024: 74,01).
- La quota femminile e maschile è rimasta stabile nel corso degli anni d'inchiesta.

Fig. 6: ripartizione per categoria assicurativa, 2019-2024

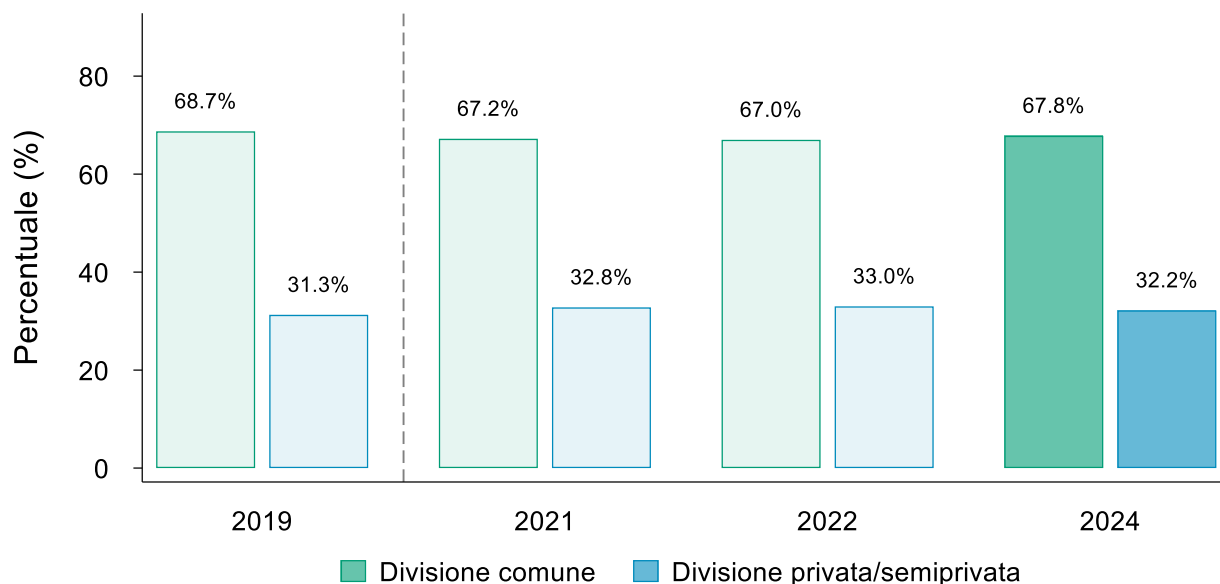
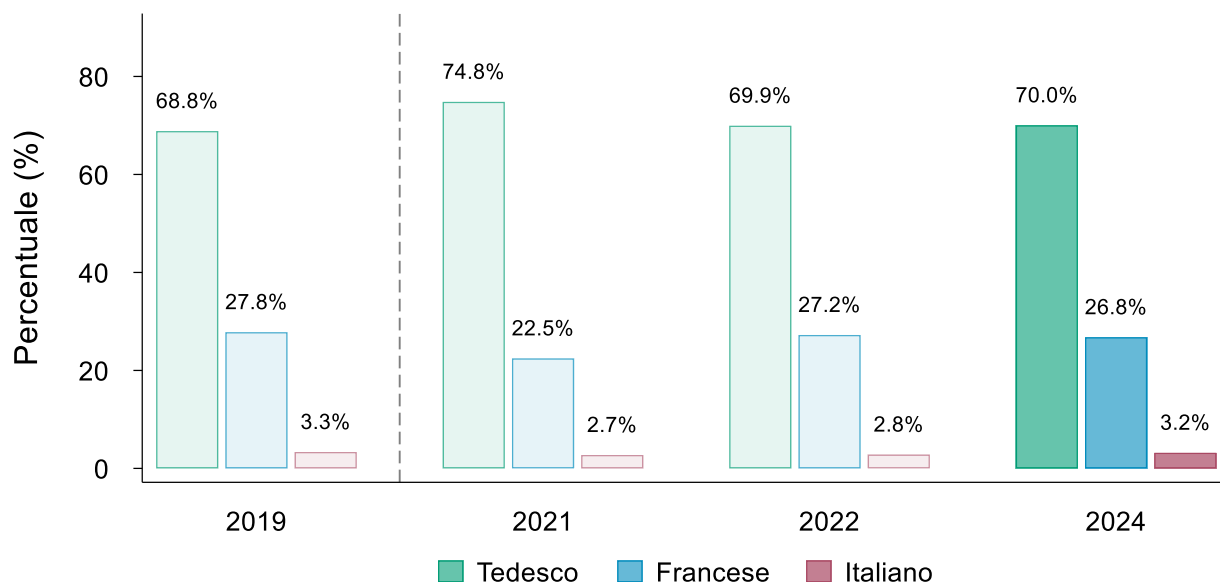


Fig. 7: ripartizione del numero di questionari ritornati per lingua, 2019-2024



Commenti

- La quota di pazienti con un'assicurazione in divisione comune è rimasta stabile negli anni.
- Tra il 2022 e il 2024 è rimasto stabile anche il numero di questionari ritornati secondo la lingua.

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 (2019, 2021, 2022 e 2024) e per fascia d'età. La quota di dati mancanti è più elevata (5,8%) rispetto a quella relativa a età, sesso e situazione assicurativa.

Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2019-2024

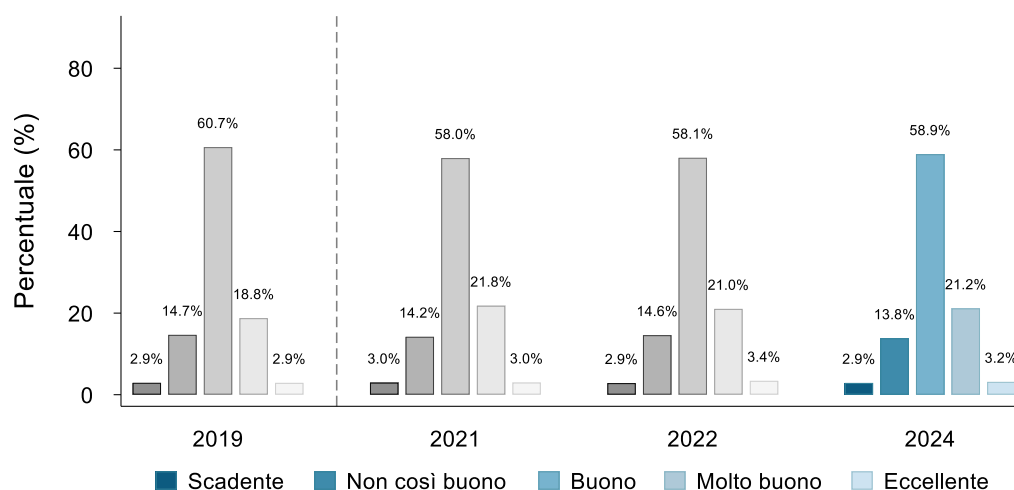
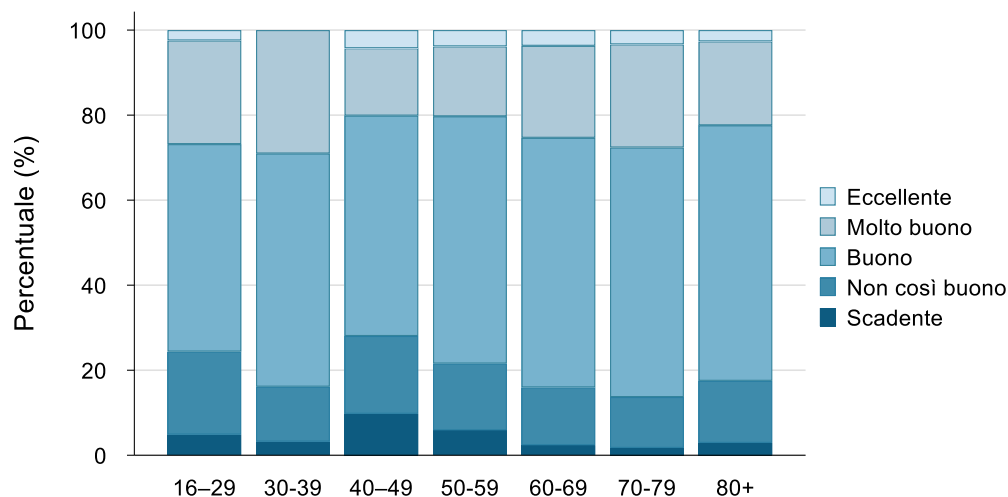


Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2024



Commenti

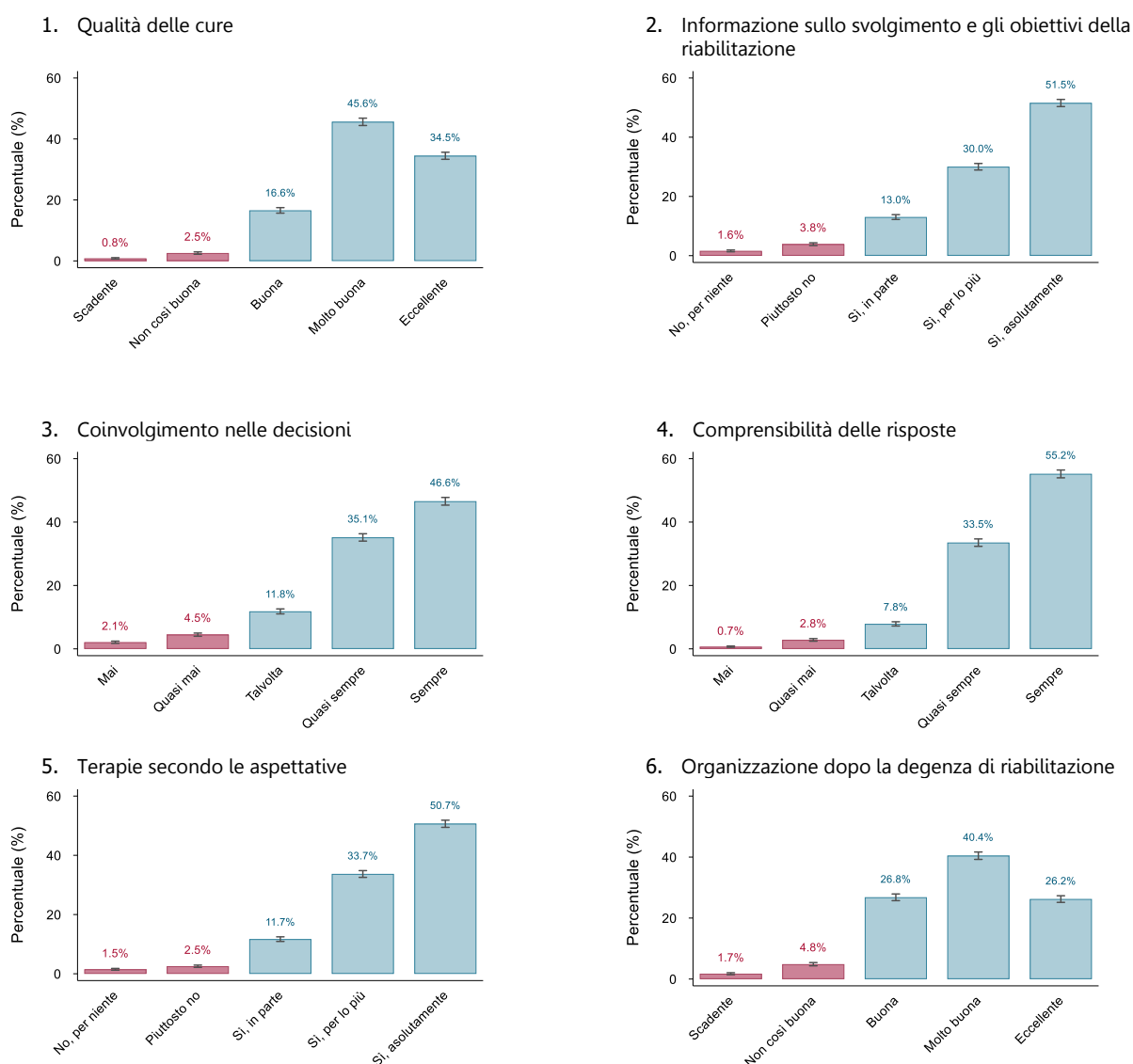
- La maggior parte dei partecipanti (58,9%) ritiene che il proprio stato di salute sia «buono»; una persona su quattro (24,4%) afferma che è «molto buono» o «eccellente».
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: i pazienti fino ai 59 anni (ad eccezione della fascia d'età 30-39 anni) ritengono che il loro stato di salute sia «non così buono» o «scadente» più spesso rispetto ai pazienti di 60 anni o più. I pazienti che rientrano nella fascia d'età fra i 30 e i 39 anni ritengono che il loro stato di salute sia «eccellente» o «molto buono» più spesso rispetto alle altre fasce d'età (29,0%; altre fasce d'età: meno del 27,6%).

3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2024

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, 2024

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, 2024

Numero di questionari ritornati: 6'727	N valutati	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 6'727)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?	6'512	4.10	[4.08; 4.12]	3.4%	3.2%	
2. All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?	6'625	4.26	[4.24; 4.28]	5.4%	1.5%	
3. Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata-o sufficientemente coinvolta-o nelle decisioni da prendere?	6'470	4.20	[4.17; 4.22]	6.5%	3.8%	
4. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	6'256	4.40	[4.38; 4.42]	3.5%	7.0%	4.1%
5. Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?	6'570	4.30	[4.27; 4.32]	4.0%	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.)?	6'283	3.85	[3.82 ;3.87]	6.6%	6.6%	

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»). Le percentuali potrebbero non corrispondere al 100% a causa dell'arrotondamento.

Senza risposta: percentuale dei 6'727 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 1 (qualità delle cure) e 4 (organizzazione dopo la degenza di riabilitazione) sono quelle che hanno registrato i gradi di soddisfazione più bassi.
- Le quote più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono state osservate per le domande 3 (coinvolgimento nelle decisioni) e 6 (organizzazione dopo la degenza di riabilitazione).
- Le domande 4 e 6 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 7,0% e 6,6%). Il 4,1% 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 le domande 2, 4 e 5⁶ (fig. 10).
- I valori medi relativi alla soddisfazione per le sei domande sono rimasti stabili tra il 2019 e il 2024 (v. fig. 17 negli all.). Tra il 2022 e il 2024 le quote di risposte problematiche sono leggermente diminuite per tutte le domande (v. tab. 5 negli all.).

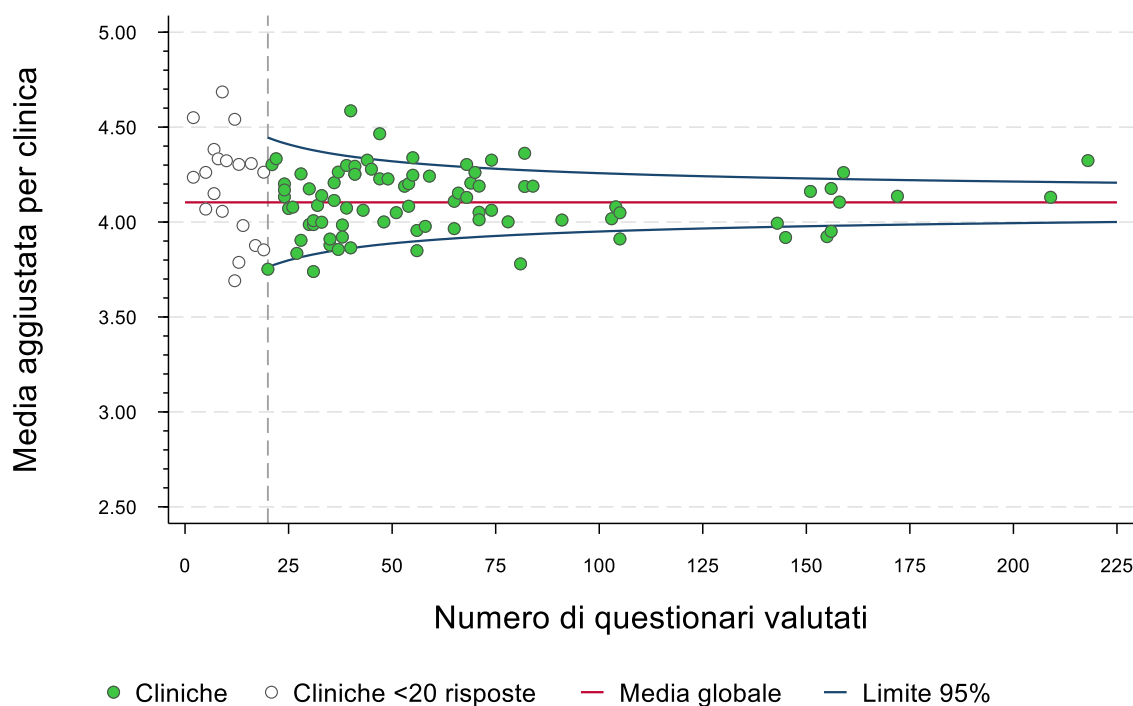
⁶ Un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5. Si può quindi ipotizzare che la scala utilizzata non sia 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 perlopiù 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 alla domanda 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 = 5'735)

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 cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

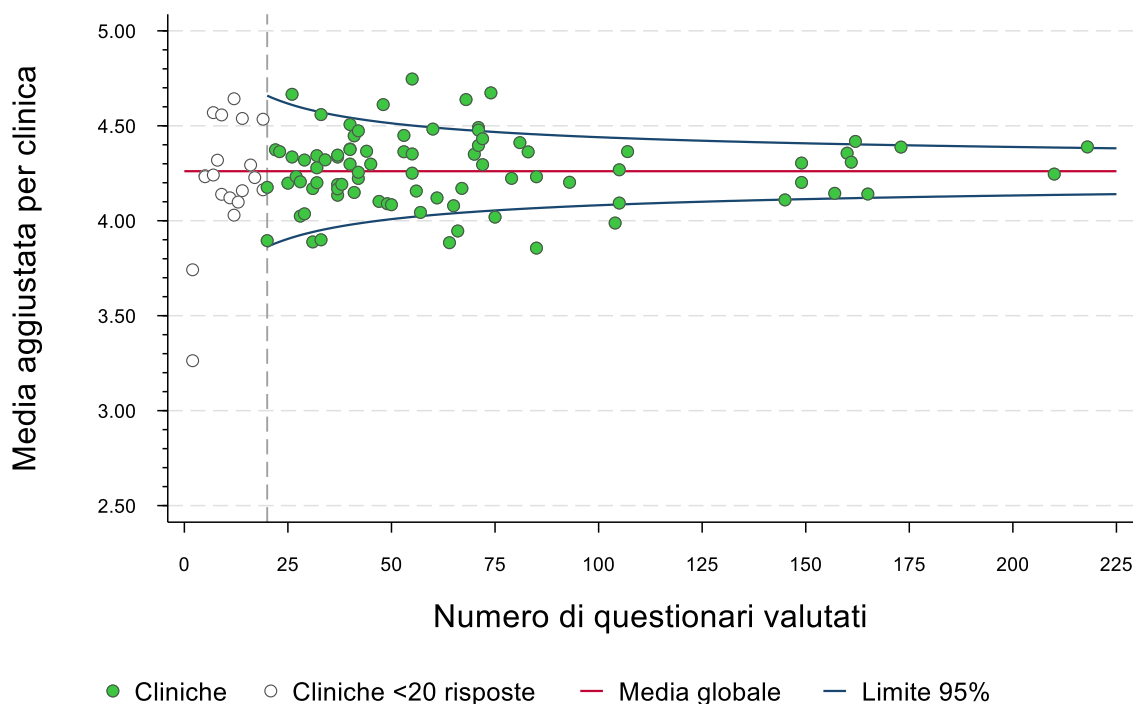
Note

- La media globale del collettivo per la domanda 1 è pari a 4,10.
- La media inferiore è pari a 3,74; quella superiore a 4,59. Lo scarto tra questi due valori è di 0,85⁷ (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 = 5'823)

2. Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione



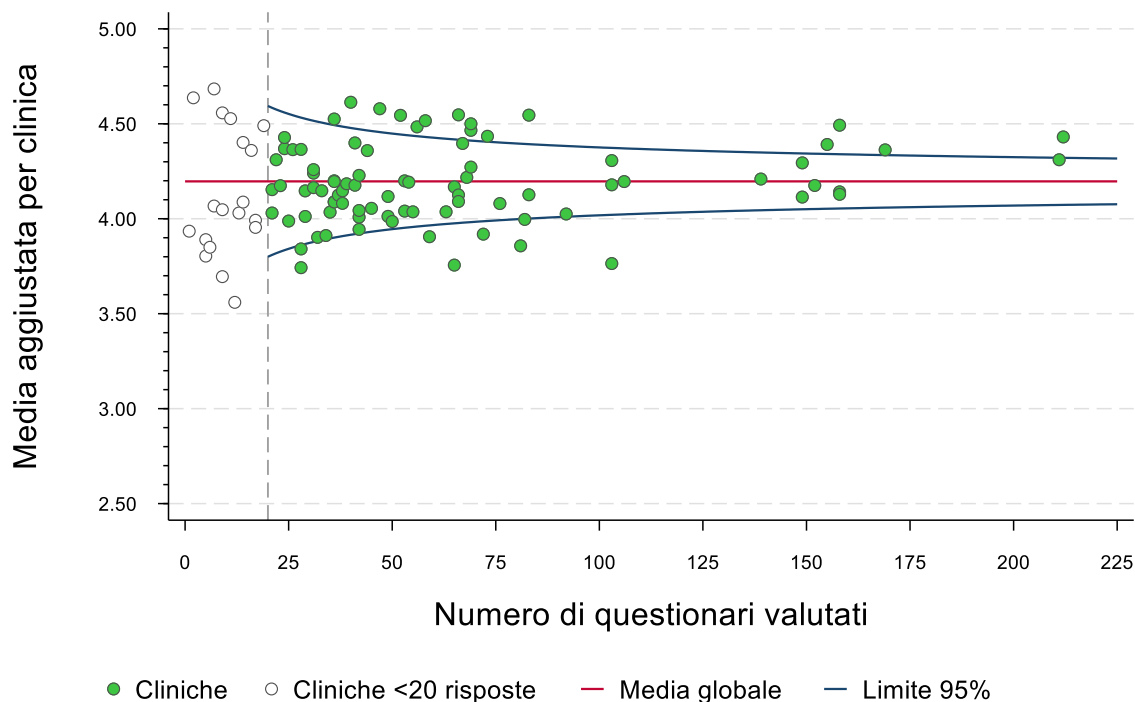
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media globale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,26.
- La media inferiore è pari a 3,86; quella superiore a 4,75. Lo scarto tra questi due valori è di 0,89 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'694)

3. Coinvolgimento nelle decisioni



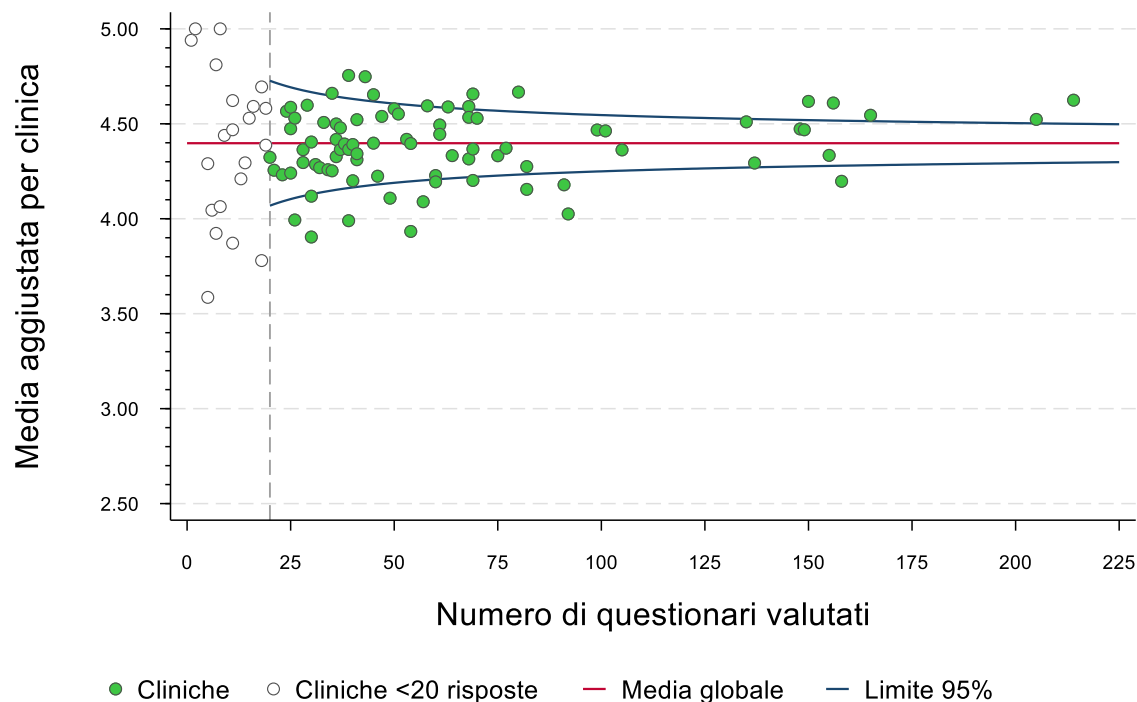
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media globale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,20.
- La media inferiore è pari a 3,74; quella superiore a 4,61. Lo scarto tra questi due valori è di 0,87 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'511)

4. Comprensibilità delle risposte



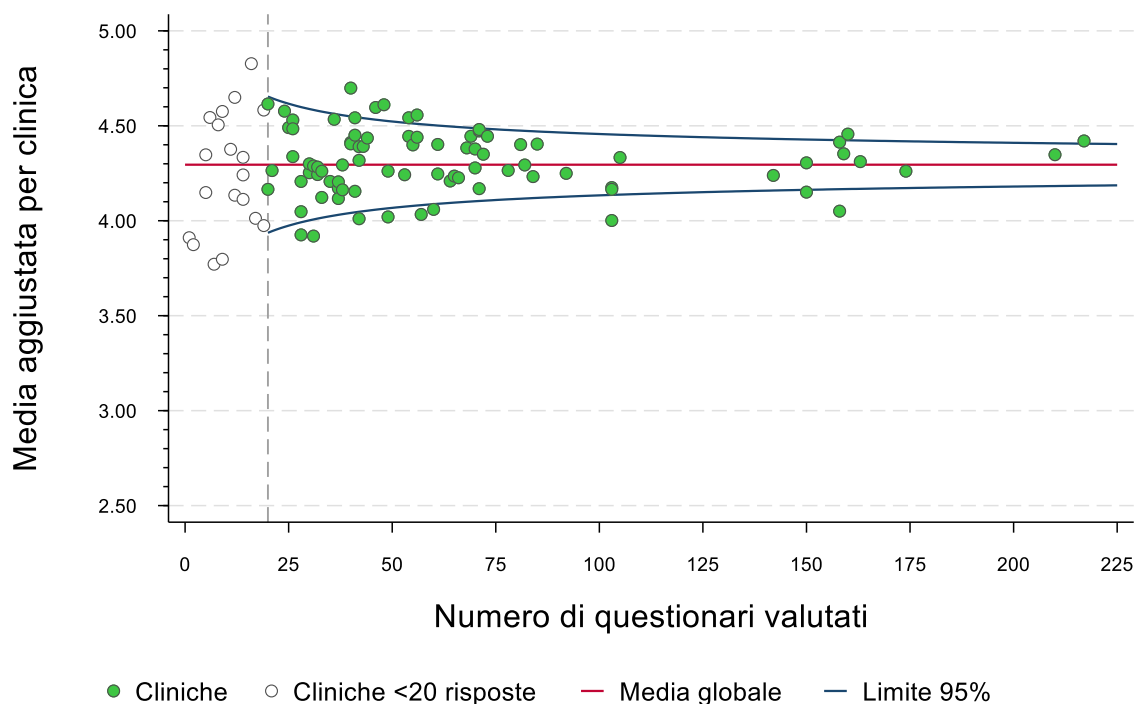
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media globale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,40.
- La media inferiore è pari a 3,90; quella superiore a 4,75. Lo scarto tra questi due valori è di 0,85 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'784)

5. Terapie secondo le aspettative



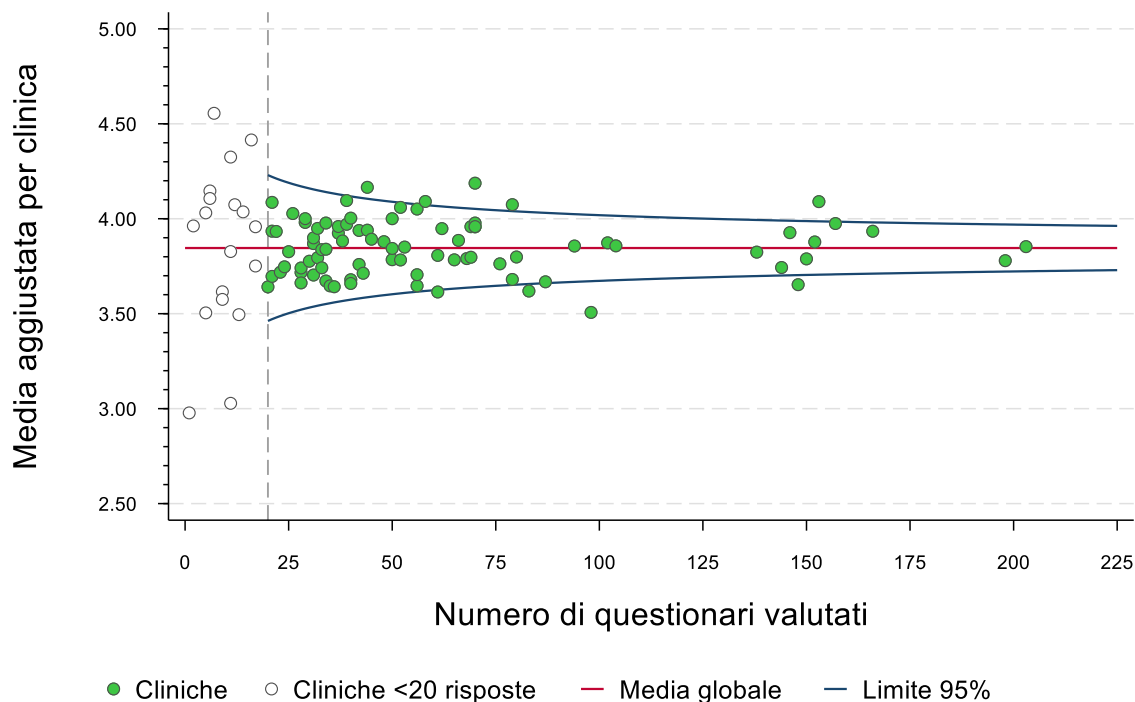
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media globale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,30.
- La media inferiore è pari a 3,92; quella superiore a 4,70. Lo scarto tra questi due valori è di 0,78 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'532)

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 globale del collettivo per la domanda 6 è pari a 3,85.
- La media inferiore è pari a 3,51; quella superiore a 4,19. Lo scarto tra questi due valori è di 0,68 (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 4,75 per le domande 2 (informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione) e 4 (comprensibilità delle risposte); quella meno elevata è quella di 3,51 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 si situano tra il 10,6% (domanda 6, organizzazione dopo la degenza di riabilitazione) e il 32,9% (domanda 4, comprensibilità delle risposte). Di conseguenza, il numero di cliniche che si situano oltre i limiti di controllo del 95% 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 globale 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 2 (informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione), ovvero quella che presenta lo scarto più ampio (0,89 su una scala di 5 punti) tra il valore minimo e quello massimo. Lo scarto più ristretto (0,68) 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 5'511 (domanda 4) e 5'823 (domanda 2): rispettivamente l'81,9 e l'86,6% dei questionari ritornati sul totale di 6'727. Tali fluttuazioni sono dovute alle risposte mancanti alle domande sulla soddisfazione, ma ancor più alle risposte mancanti alle domande sociodemografiche (2024: 12,4%; 2022: 14,0%).

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

4 Sintesi e conclusioni

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 tra aprile e maggio 2024. Si tratta della decima inchiesta nazionale di soddisfazione dal 2013 e della quinta e ultima edizione che utilizza il questionario breve dell'ANQ (versione 2.0; sei domande).

Riassunto dei principali risultati

Il tasso di risposta per l'anno d'inchiesta 2024 (43,3%), pur essendo leggermente superiore a quello relativo al 2022 (42,1%), rimane comunque inferiore a quelli osservati negli anni precedenti il 2021. La quota di partecipanti che hanno scelto di rispondere online (5,5%) è quasi raddoppiata dall'introduzione del questionario online (2019: 2,9%).

La qualità (in termini di quota di risposte mancanti) dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici è aumentata leggermente rispetto al 2022. Nel 2024 ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione l'84,2% dei partecipanti, contro l'81,5% nel 2022. Per quanto riguarda i fattori sociodemografici, nel 2024 ha risposto integralmente l'87,6% dei partecipanti, contro l'86,0% nel 2022.

Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) sono rimaste stabili tra il 2022 (età media: 73,72; quota femminile: 54,3%; divisione comune: 67,0%; stato di salute autovalutato «buono»: 58,1%) e il 2024 (età media: 74,01; quota femminile: 55,1%; divisione comune: 67,8%; stato di salute autovalutato «buono»: 58,9%). Tuttavia, dai confronti nel tempo risulta un leggero ma costante aumento dell'età dei partecipanti da un anno all'altro (età media nel 2013: 70,61).

Il grado medio di soddisfazione⁹ dei pazienti ricoverati in riabilitazione è rimasto molto elevato nel 2024. Per 5 domande su 6, infatti, presenta una media superiore a 4. Come nel 2022, a ottenere il risultato migliore è stata la domanda sulla *comprensibilità delle risposte* (domanda 4; 2024: 4,40; 2022: 4,33). Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per la domanda sull'*organizzazione dopo la degenza di riabilitazione* (domanda 6; 2024: 3,85; 2022: 3,77). Dai confronti nel tempo a partire dal 2019 emergono gradi di soddisfazione stabili per tutte e sei le domande.

I grafici a imbuto presentano un numero elevato di cliniche che si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95%. Per le cliniche con almeno 20 questionari analizzati, questo numero varia tra il 10,6 e il 32,9% delle medie aggiustate delle cliniche (risp. domanda 4 sulla *comprensibilità delle risposte* e domanda 6 sull'*organizzazione dopo la degenza di riabilitazione*). In linea di principio, la differenza tra le medie relative a queste cliniche e quella del collettivo totale dovrebbe essere dovuta a fluttuazioni casuali soltanto nel 5% dei casi. La differenza tra queste medie aggiustate e la media del collettivo totale dovrebbe pertanto essere maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se fosse soltanto casuale. Questa significativa dispersione dei valori relativi alle medie aggiustate rispetto alla media globale si osserva per tutte le domande sulla soddisfazione, anche se in modo più o meno marcato.

⁹ La soddisfazione 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).

Discussione e conclusioni

A livello nazionale, dai risultati dell'inchiesta di soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche di riabilitazione nel 2024 si possono trarre diverse conclusioni.

- A breve termine il tasso di risposta presenta una leggera progressione.
- La qualità (in termini di quota di risposte mancanti) dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici è aumentata leggermente rispetto al 2022.
- A breve termine le caratteristiche sociodemografiche (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) sono rimaste stabili, anche se a lungo termine risulta un leggero ma costante aumento dell'età dei partecipanti.
- Il grado medio di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione rimane molto elevato.
- 5 domande su 6 presentano una media superiore a 4.
- L'organizzazione dopo la degenza di riabilitazione continua a essere la domanda con il grado di soddisfazione meno elevato.

Tuttavia, a livello delle cliniche i risultati devono essere interpretati prendendo in considerazione diversi limiti. Le cliniche possono presentare differenze dovute a fattori diversi dalla qualità dei servizi e delle cure dell'istituto, 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.

Le medie aggiustate devono essere confrontate con precauzione, in quanto è possibile aggiustare soltanto un numero esiguo di fattori. Nel presente rapporto l'aggiustamento è stato effettuato sulla base di età, sesso, categoria assicurativa e stato di salute autovalutato, tutti fattori che presentano dati mancanti. Va infine segnalato che altri fattori non misurati nel quadro delle indagini dell'ANQ potrebbero influenzare la soddisfazione dei pazienti [9], 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.

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.

Nei grafici a imbuto è opportuno non trarre conclusioni affrettate affermando che una clinica situata al di fuori dei limiti di controllo si discosta nettamente dalla media nazionale. Il margine di errore del 5% è significativo e una presenza ripetuta su più anni al di fuori dell'imbuto costituisce certamente un criterio più attendibile.

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 raffrontare la popolazione e il campione. 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) e/o del fatto di non conoscere sufficientemente una 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·e·s 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 2022. [Contratto nazionale di qualità - ANQ](#)
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 1 et 2*. Charité Berlin (in francese). <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/telechargement-readaptation/>
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 5.2, febbraio 2022. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: pag. 394 (in inglese).
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629 (in inglese).
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567 (in inglese).
9. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011. **41**: pag. 26 (in inglese).
10. 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, 2019-2024	7
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2022-2024	8
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2022-2024	8
Figura 4: ripartizione per fascia d'età ed età media, 2019-2024.....	9
Figura 5: ripartizione per sesso, 2019-2024.....	9
Fig. 6: ripartizione per categoria assicurativa, 2019-2024	10
Fig. 7: ripartizione del numero di questionari ritornati per lingua, 2019-2024.....	10
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2019-2024	11
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2024	11
Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2024	12
Figura 11: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'735).....	15
Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'823).....	16
Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'694).....	17
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'511).....	18
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'784).....	19
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'532).....	20
Figura 17: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2019-2024.....	30

Indice delle tabelle

Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2024	13
Tabella 2: qualità dei dati, 2022-2024.....	28
Tabella 3: età dei pazienti: andamento 2019-2024	28
Tabella 4: stato di salute autovalutato, 2024	28
Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2022-2024	29
Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta, qualità dei dati e medie aggiustate e non agg., 2024	31

Allegati

Tabella 2: qualità dei dati, 2022-2024

Anno	Numero di questionari (N)	Dati completi per domanda (%) ^a						Con fattori di aggiustamento (%) ^b
		1	2	3	4	5	6	
2022	6'379	83.5	84.7	82.5	79.9	84.3	79.5	86.0
2024	6'727	85.3	86.6	84.6	81.9	86.0	82.2	87.6

^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: andamento 2019-2024

Anno	Numero di questionari (N)	Media	Scarto tipo ^a	Mediana ^b	Fascia d'età (%)						
					16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
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	0.9	1.1	2.8	8.6	17.4	31.6	37.6
2024	6'727	74.0	12.5	76	0.6	1.0	2.6	8.7	17.4	32.3	37.5

^a Lo scarto tipo è una misura della dispersione dei dati. Più lo scarto tipo è piccolo, più le diverse osservazioni si situano a ridosso della media. Più lo scarto tipo è grande, più 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 abbia un valore uguale o inferiore e che il 50% abbia un valore uguale o superiore.

Tabella 4: stato di salute autovalutato, 2024

	Risposte per fascia d'età (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Eccellente	2.4	0.0	4.3	3.8	3.7	3.4	2.7
Molto buono	24.4	29.0	15.9	16.5	21.6	24.3	19.7
Buono	48.8	54.8	51.8	58.1	58.7	58.7	60.1
Non così buono	19.5	12.9	18.3	15.7	13.6	12.0	14.6
Scadente	4.9	3.2	9.8	5.9	2.3	1.7	2.9

Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2022-2024

	Numero di questionari (N)		Media del collettivo		Risposte problematiche (%)		Senza risposta alla domanda (%)*	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
1. Qualità delle cure	6'161	6'512	4.02	4.10	4.1	3.4	3.4	3.2
2. Informazione sullo svolgimento e gli obiettivi della riabilitazione	6'249	6'625	4.14	4.26	7.1	5.4	2.0	1.5
3. Coinvolgimento nelle decisioni	6'086	6'470	4.11	4.20	8.1	6.5	4.6	3.8
4. Comprensibilità delle risposte	5'918	6'256	4.33	4.40	3.9	3.5	2.9	2.9
5. Terapie secondo le aspettative	6'230	6'570	4.21	4.30	5.4	4.0	2.3	2.3
6. Organizzazione dopo la degenza di riabilitazione	5'863	6'283	3.77	3.85	8.1	6.6	8.1	6.6

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 6379 nel 2022 e 6727 nel 2024.

Figura 17: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2019-2024

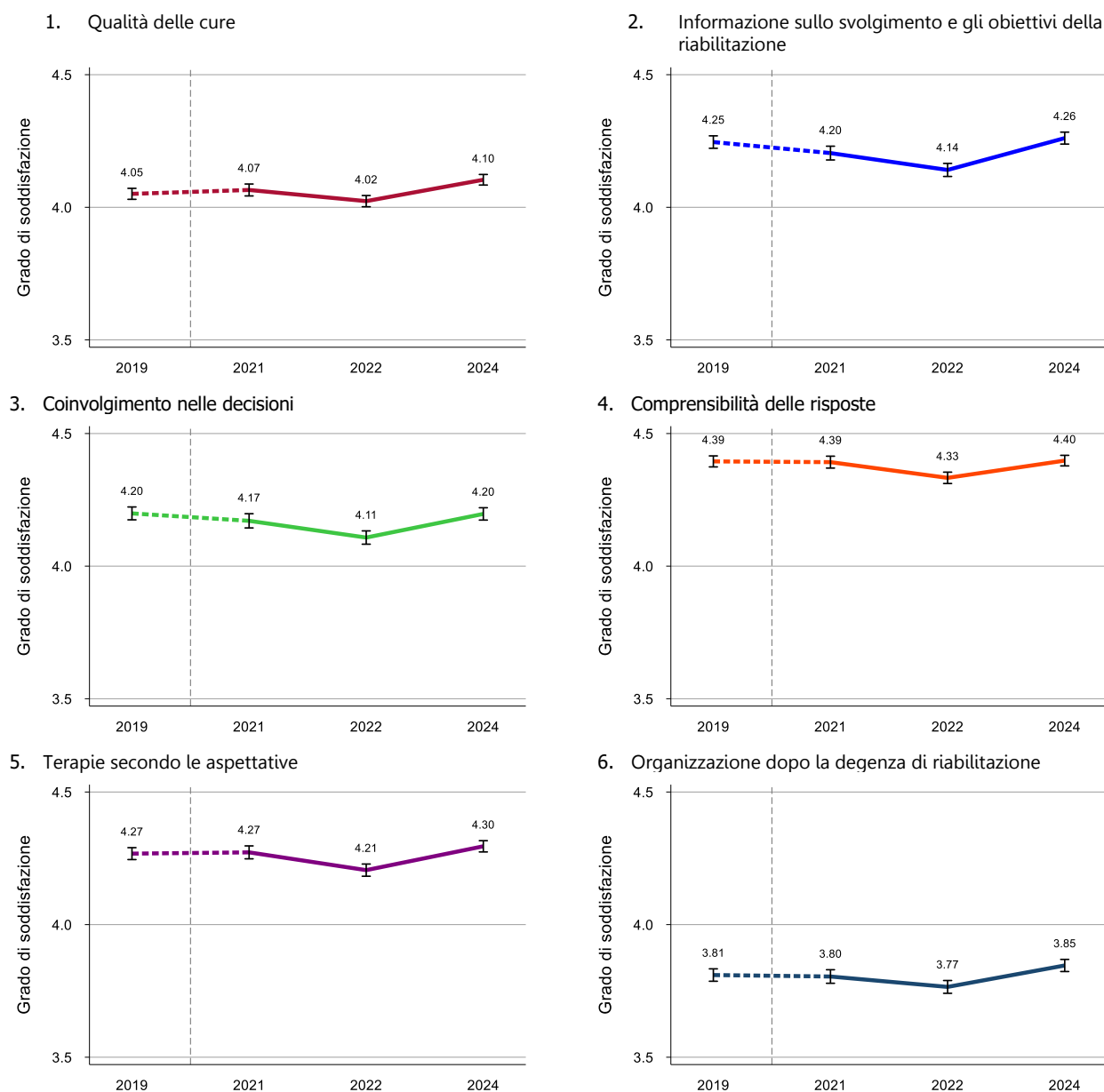


Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta, qualità dei dati e medie aggiustate e non aggiustate, 2024

Legenda:
Agg. [IC 95%]: media aggiustata con intervallo di confidenza del 95%; **n-a:** media non aggiustata; **Fatt. agg.:** 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: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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	38.4%	39.8%	76.7%	3.83	3.92	3.99	31	3.87	3.98	3.90	33	3.92	4.15	4.16	31	4.25	4.35	4.36	28	3.92	4.17	4.24	32	3.53	3.78	3.78	30
						[3.72;4.25]				[3.60;4.20]				[3.85;4.48]				[4.09;4.64]				[3.97;4.52]				[3.47;4.08]	
2	54.7%	54.4%	87.7%	4.18	4.36	4.30	68	4.25	4.48	4.48	71	4.24	4.46	4.47	69	4.57	4.63	4.59	68	4.40	4.49	4.47	71	3.72	4.03	3.96	69
						[4.12;4.48]				[4.27;4.68]				[4.26;4.68]				[4.42;4.77]				[4.29;4.66]				[3.76;4.16]	
3	40.5%	53.4%	85.5%	3.96	4.00	4.01	91	4.08	4.20	4.20	93	4.00	4.04	4.03	92	4.10	4.17	4.18	91	4.06	4.16	4.25	92	3.53	3.66	3.67	87
						[3.85;4.17]				[4.02;4.38]				[3.84;4.21]				[4.03;4.33]				[4.09;4.41]				[3.49;3.85]	
4	51.7%	51.6%	88.7%	4.16	4.19	4.13	209	4.31	4.30	4.25	210	4.35	4.37	4.31	211	4.47	4.58	4.52	205	4.35	4.38	4.35	210	3.79	3.83	3.78	198
						[4.03;4.23]				[4.13;4.37]				[4.19;4.43]				[4.42;4.62]				[4.24;4.46]				[3.66;3.90]	
5	57.3%	55.7%	85.6%	4.32	4.28	4.36	82	4.37	4.33	4.41	81	4.45	4.46	4.55	83	4.53	4.63	4.67	80	4.33	4.33	4.40	81	4.10	4.02	4.07	79
						[4.20;4.53]				[4.22;4.60]				[4.36;4.74]				[4.51;4.83]				[4.23;4.57]				[3.89;4.26]	
7	47.9%	45.3%	87.8%	3.98	4.00	4.05	71	4.00	4.21	4.30	72	3.85	4.01	4.09	66	3.98	4.15	4.20	69	4.01	4.30	4.35	72	3.87	3.92	3.96	70
						[3.87;4.23]				[4.09;4.50]				[3.88;4.30]				[4.03;4.37]				[4.17;4.54]				[3.76;4.16]	
8	33.3%	48.1%	91.0%	3.93	4.25	4.26	70	4.28	4.38	4.40	71	4.28	4.44	4.50	69	4.41	4.47	4.53	70	4.55	4.47	4.48	71	3.83	3.95	3.98	70
						[4.08;4.44]				[4.19;4.60]				[4.29;4.71]				[4.36;4.70]				[4.30;4.67]				[3.78;4.18]	
9	50.0%	40.1%	87.3%	3.97	4.20	4.23	47	4.06	4.06	4.10	47	3.84	4.00	4.05	45	4.25	4.35	4.36	39	4.22	4.58	4.60	46	3.74	3.76	3.76	42
						[4.01;4.45]				[3.85;4.36]				[3.79;4.32]				[4.13;4.60]				[4.36;4.83]				[3.50;4.02]	
10	48.6%	45.2%	89.5%	4.18	4.27	4.19	82	4.17	4.28	4.23	85	4.04	4.05	4.00	82	4.37	4.40	4.37	77	4.29	4.48	4.40	85	3.74	3.86	3.80	80
						[4.02;4.35]				[4.04;4.42]				[3.81;4.19]				[4.21;4.54]				[4.23;4.57]				[3.61;3.99]	
11	46.0%	29.9%	90.2%	4.10	4.43	4.34	55	4.04	4.34	4.25	55	3.96	4.19	4.04	53	4.31	4.49	4.42	53	4.17	4.48	4.40	55	3.77	3.96	3.84	50
						[4.14;4.54]				[4.02;4.49]				[3.80;4.28]				[4.22;4.62]				[4.19;4.61]				[3.61;4.08]	
12	25.2%	42.9%	91.1%	4.17	4.36	4.25	41	4.18	4.36	4.30	40	4.25	4.21	4.08	38	4.26	4.59	4.48	37	4.33	4.64	4.54	41	3.78	4.19	4.10	39

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
						[4.02;4.49]				[4.02;4.57]				[3.80;4.36]				[4.24;4.72]				[4.30;4.79]				[3.83;4.37]	
13	37.4%	56.4%	91.9%	4.07	3.80	3.85	56	4.12	3.97	4.04	57	3.83	3.93	4.04	55	4.05	4.02	4.09	57	4.12	4.02	4.03	57	3.84	3.61	3.65	56
						[3.65;4.05]				[3.81;4.27]				[3.80;4.27]				[3.90;4.28]				[3.83;4.24]				[3.42;3.87]	
14	34.0%	21.3%	86.0%	4.00	4.23	4.26	37	4.12	4.37	4.35	37	4.08	4.19	4.20	36	4.20	4.20	4.25	35	4.06	4.00	4.12	37	3.63	3.64	3.64	36
						[4.02;4.51]				[4.06;4.63]				[3.91;4.49]				[4.01;4.50]				[3.86;4.38]				[3.36;3.92]	
15	32.4%	56.1%	91.3%	4.22	4.10	4.19	84	4.27	4.27	4.36	83	4.07	4.03	4.13	83	4.22	4.17	4.27	82	4.23	4.03	4.29	82	3.64	3.52	3.68	79
						[4.02;4.36]				[4.17;4.56]				[3.93;4.32]				[4.11;4.44]				[4.12;4.47]				[3.49;3.87]	
16*	37.8%	25.0%	80.0%	3.44	3.83	3.85	19	3.35	4.08	4.16	19	3.16	3.82	3.95	17	3.36	3.82	3.78	18	3.69	4.00	3.97	19	3.48	3.72	3.64	20
																										[3.27;4.02]	
17	42.5%	47.4%	84.1%	4.09	4.12	4.21	69	4.51	4.54	4.64	68	4.43	4.53	4.55	66	4.42	4.48	4.49	61	4.38	4.43	4.44	69	3.87	3.88	3.95	62
						[4.03;4.38]				[4.43;4.85]				[4.33;4.76]				[4.31;4.68]				[4.26;4.63]				[3.74;4.16]	
18	36.2%	35.1%	92.3%	3.88	4.13	4.11	36	4.26	4.50	4.56	33	4.03	4.51	4.53	36	4.39	4.65	4.66	35	4.29	4.55	4.53	36	3.61	3.95	3.98	34
						[3.87;4.36]				[4.26;4.86]				[4.24;4.81]				[4.42;4.90]				[4.27;4.79]				[3.69;4.26]	
19	33.5%	38.7%	80.6%	3.54	3.76	3.90	28	3.64	3.94	4.02	28	3.41	3.71	3.84	28	3.68	3.91	3.99	26	3.78	3.94	4.05	28	3.45	3.61	3.74	28
						[3.62;4.19]				[3.70;4.35]				[3.51;4.17]				[3.71;4.28]				[3.75;4.34]				[3.42;4.06]	
20		50.0%	92.6%		4.23	4.20	24		4.23	4.20	25		4.21	4.17	23		4.38	4.32	20		4.50	4.49	25		3.84	3.75	24
						[3.90;4.50]				[3.85;4.54]				[3.81;4.54]				[4.00;4.64]				[4.18;4.80]				[3.41;4.09]	
21	22.3%	23.8%	83.1%	3.68	3.84	3.98	58	3.66	3.79	3.88	64	3.66	3.92	4.04	63	4.15	4.11	4.19	60	3.77	4.14	4.25	61	3.47	3.78	3.85	53
						[3.78;4.17]				[3.67;4.10]				[3.82;4.26]				[4.01;4.38]				[4.05;4.45]				[3.62;4.08]	
22	50.0%	47.1%	85.7%	4.13	4.13	4.30	39	4.42	4.30	4.38	40	4.23	4.10	4.23	42	4.43	4.46	4.52	41	4.35	4.27	4.39	42	3.91	3.83	3.96	37
						[4.06;4.54]				[4.10;4.65]				[3.96;4.50]				[4.30;4.75]				[4.15;4.63]				[3.68;4.23]	
23	46.0%	66.4%	92.1%	4.13	4.29	4.16	151	4.08	4.41	4.30	149	4.25	4.41	4.29	149	4.43	4.54	4.47	148	4.13	4.37	4.31	150	3.70	3.88	3.74	144
						[4.04;4.28]				[4.16;4.45]				[4.15;4.44]				[4.35;4.59]				[4.18;4.43]				[3.60;3.88]	
25	55.0%	28.3%	97.1%	4.21	4.06	4.09	32	4.24	4.31	4.34	32	4.02	3.88	3.90	32	4.29	4.24	4.27	32	4.30	4.30	4.28	32	3.81	3.91	3.95	32
						[3.82;4.35]				[4.04;4.65]				[3.60;4.21]				[4.01;4.52]				[4.01;4.56]				[3.65;4.25]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
26	37.4%	40.6%	91.0%	4.03	4.12	4.19 [4.01;4.37]	71	4.07	4.41	4.49 [4.28;4.70]	71	3.83	4.14	4.22 [4.01;4.43]	68	3.99	4.27	4.32 [4.14;4.49]	68	4.08	4.34	4.38 [4.19;4.57]	70	3.85	4.11	4.19 [3.99;4.39]	70
29	33.3%	44.3%	81.5%	3.91	4.35	4.33 [4.10;4.55]	44	4.00	4.37	4.37 [4.10;4.63]	44	4.00	4.12	4.04 [3.78;4.31]	42	4.14	4.31	4.20 [3.97;4.43]	40	4.10	4.43	4.39 [4.15;4.63]	43	3.65	4.00	3.94 [3.68;4.20]	42
30	29.3%	30.6%	91.9%	3.89	4.06	4.00 [3.74;4.26]	33	4.03	4.23	4.20 [3.89;4.51]	32	3.91	3.92	3.91 [3.61;4.21]	34	4.18	4.03	4.12 [3.86;4.38]	30	4.03	4.25	4.26 [3.99;4.53]	33	3.59	3.62	3.70 [3.40;4.00]	31
31	50.0%	47.2%	84.7%	4.19	4.21	4.23 [4.01;4.44]	49	4.35	4.10	4.08 [3.84;4.33]	50	3.98	3.92	3.99 [3.74;4.23]	50	4.18	4.13	4.22 [4.01;4.44]	46	4.26	4.18	4.26 [4.04;4.49]	49	3.76	3.86	3.88 [3.64;4.12]	48
32	39.1%	48.5%	87.2%	3.86	4.20	4.25 [4.02;4.49]	41	4.23	4.32	4.45 [4.17;4.72]	41	3.87	4.02	4.18 [3.91;4.46]	39	3.95	4.33	4.34 [4.12;4.57]	41	4.09	4.37	4.41 [4.16;4.65]	40	3.71	3.93	3.97 [3.70;4.24]	39
33	24.2%	19.5%	87.8%	3.39	4.19	4.29 [4.06;4.53]	41	3.81	4.42	4.47 [4.20;4.74]	42	3.59	4.30	4.40 [4.13;4.67]	41	3.68	4.32	4.39 [4.16;4.63]	38	3.64	4.26	4.45 [4.21;4.70]	41	3.48	3.91	4.00 [3.74;4.27]	40
34*	27.1%	15.1%	92.3%	3.55	3.38	3.69	12	3.80	3.69	4.03	12	3.61	3.15	3.56	12	3.88	3.58	3.87	11	3.67	3.77	4.13	12	3.85	3.69	4.07	12
35	23.8%	24.5%	84.1%	3.77	3.93	4.08 [3.93;4.23]	104	3.74	3.91	3.99 [3.82;4.16]	104	3.62	3.66	3.76 [3.59;3.94]	103	3.91	3.95	4.03 [3.87;4.18]	92	3.81	3.96	4.00 [3.85;4.16]	103	3.57	3.80	3.87 [3.71;4.04]	102
36	41.6%	40.5%	83.8%	3.96	4.12	4.25 [4.05;4.45]	55	4.39	4.58	4.75 [4.51;4.98]	55	4.31	4.36	4.48 [4.25;4.72]	56	4.63	4.55	4.65 [4.44;4.87]	45	4.40	4.43	4.56 [4.35;4.77]	56	3.91	3.97	4.05 [3.83;4.28]	56
37	39.4%	21.8%	84.5%	3.71	3.88	4.00 [3.79;4.22]	48	3.78	4.02	4.09 [3.84;4.34]	49	3.89	4.02	4.12 [3.87;4.36]	49	4.24	4.44	4.54 [4.33;4.75]	47	4.03	3.97	4.02 [3.80;4.24]	49	3.43	3.76	3.89 [3.64;4.14]	45
38	63.9%	64.9%	87.3%	4.34	4.31	4.26 [4.14;4.38]	159	4.43	4.49	4.42 [4.28;4.55]	162	4.48	4.54	4.49 [4.35;4.63]	158	4.56	4.67	4.62 [4.50;4.74]	150	4.43	4.54	4.46 [4.33;4.58]	160	4.15	4.14	4.09 [3.95;4.23]	153
39	44.6%	50.5%	93.1%	3.98	4.16	4.14 [4.02;4.25]	172	4.21	4.42	4.39 [4.26;4.52]	173	4.20	4.37	4.36 [4.23;4.50]	169	4.41	4.57	4.54 [4.43;4.66]	165	4.13	4.28	4.26 [4.14;4.38]	174	3.76	3.96	3.93 [3.80;4.06]	166
40	34.9%	47.4%	91.7%	3.86	4.03	4.11	65	4.04	3.99	4.08	65	3.68	4.03	4.13	66	4.04	4.24	4.33	64	3.86	4.06	4.23	66	3.48	3.63	3.78	65

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
						[3.92;4.29]	105			[3.86;4.29]	105			[3.91;4.34]	106			[4.15;4.51]				[4.03;4.42]				[3.58;3.99]	
41	44.6%	41.8%	92.3%	3.95	3.95	3.91	105	4.03	4.11	4.09	105	4.05	4.21	4.20	106	4.45	4.34	4.36	105	4.13	4.13	4.17	103	3.56	3.49	3.51	98
						[3.77;4.06]				[3.92;4.26]				[4.03;4.36]				[4.22;4.50]				[4.01;4.32]				[3.34;3.68]	
42	40.8%	39.1%	88.4%	4.08	3.81	3.92	38	4.05	4.09	4.19	38	3.95	3.92	4.03	35	4.43	4.29	4.36	37	4.16	4.05	4.20	37	3.79	3.67	3.88	38
						[3.68;4.16]				[3.91;4.47]				[3.74;4.33]				[4.13;4.60]				[3.95;4.46]				[3.61;4.15]	
43	60.5%	63.8%	86.0%	4.30	4.31	4.32	218	4.47	4.38	4.39	218	4.41	4.41	4.43	212	4.60	4.64	4.62	214	4.50	4.41	4.42	217	3.86	3.86	3.85	203
						[4.22;4.43]				[4.27;4.51]				[4.31;4.55]				[4.52;4.72]				[4.31;4.53]				[3.73;3.97]	
44	58.3%	53.1%	85.7%	4.08	4.19	4.18	156	4.22	4.43	4.36	160	4.38	4.47	4.39	155	4.59	4.66	4.61	156	4.34	4.43	4.35	159	3.87	4.06	3.97	157
						[4.06;4.30]				[4.22;4.49]				[4.25;4.53]				[4.49;4.72]				[4.23;4.48]				[3.84;4.11]	
45*	44.7%	21.6%	87.5%	3.98	3.69	3.98	14	4.06	3.81	4.16	14	4.08	4.06	4.40	14	4.35	4.23	4.47	11	4.05	3.88	4.24	14	3.79	3.88	4.04	14
46	52.8%	48.8%	86.9%	4.21	4.05	4.02	103	4.39	4.30	4.27	105	4.48	4.25	4.18	103	4.63	4.48	4.47	99	4.39	4.23	4.17	103	3.82	3.84	3.86	94
						[3.87;4.16]				[4.10;4.44]				[4.01;4.35]				[4.32;4.61]				[4.02;4.33]				[3.68;4.03]	
47	80.0%	66.7%	87.0%	4.52	4.70	4.59	40	4.45	4.60	4.51	40	4.48	4.76	4.61	40	4.65	4.89	4.75	39	4.65	4.80	4.70	40	4.15	4.09	3.92	37
						[4.35;4.82]				[4.23;4.78]				[4.34;4.89]				[4.52;4.99]				[4.45;4.95]				[3.65;4.20]	
48	54.7%	51.2%	85.7%	4.19	3.94	4.01	71	4.43	4.37	4.43	72	4.38	4.20	4.27	69	4.53	4.47	4.53	68	4.42	4.23	4.28	70	4.08	3.72	3.80	69
						[3.84;4.19]				[4.23;4.64]				[4.06;4.48]				[4.36;4.71]				[4.09;4.47]				[3.60;4.00]	
49	55.8%	42.3%	87.5%	4.08	4.10	4.11	158	4.20	4.27	4.31	161	4.05	4.13	4.13	158	4.41	4.44	4.47	149	4.21	4.38	4.41	158	3.83	3.85	3.88	152
						[3.99;4.22]				[4.17;4.45]				[3.99;4.27]				[4.35;4.59]				[4.29;4.54]				[3.74;4.01]	
50	33.0%	41.1%	87.3%	3.80	3.91	3.92	145	3.95	4.20	4.20	149	3.99	4.13	4.11	149	4.32	4.48	4.51	135	3.99	4.18	4.15	150	3.60	3.89	3.93	146
						[3.80;4.04]				[4.06;4.34]				[3.97;4.26]				[4.39;4.63]				[4.02;4.28]				[3.79;4.07]	
51	48.0%	57.5%	78.3%	4.11	4.29	4.19	53	4.24	4.41	4.45	53	4.10	4.21	4.20	53	4.33	4.51	4.55	51	4.24	4.58	4.54	54	3.52	3.97	4.00	50
						[3.98;4.39]				[4.21;4.69]				[3.96;4.44]				[4.35;4.75]				[4.33;4.76]				[3.76;4.24]	
52*	52.8%	36.2%	76.2%	4.07	4.35	4.31	16	4.29	4.43	4.29	16	4.33	4.29	4.36	16	4.30	4.50	4.53	15	4.46	4.76	4.83	16	4.04	4.38	4.42	16

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)				
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			
	%	%		%	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
53	57.0%	54.4%	88.7%	4.23	4.28	4.20	54	4.23	4.48	4.35	55	4.37	4.57	4.54	52	4.60	4.68	4.58	50	4.29	4.55	4.44	54	3.76	3.88	3.78	52	
						[4.00;4.40]				[4.12;4.59]				[4.30;4.79]				[4.38;4.78]				[4.23;4.66]				[3.55;4.02]		
54*	38.0%	41.4%	70.8%	3.90	3.75	3.88	17	4.14	4.08	4.23	17	4.16	3.92	3.99	17	4.38	4.43	4.59	16	4.21	3.79	4.01	17	3.48	3.71	3.75	17	
55	46.9%	37.9%	91.7%	3.71	4.17	4.15	66	3.57	3.97	3.95	66	3.53	3.82	3.76	65	3.83	4.24	4.23	60	4.00	4.31	4.24	65	3.42	3.88	3.81	61	
						[3.97;4.34]				[3.73;4.16]				[3.54;3.97]				[4.04;4.41]				[4.04;4.43]				[3.59;4.02]		
56	40.6%	46.3%	88.8%	3.92	3.95	3.95	156	4.01	4.12	4.14	165	4.01	4.10	4.14	158	4.20	4.16	4.20	158	4.17	4.25	4.31	163	3.60	3.70	3.79	150	
						[3.83;4.07]				[4.01;4.28]				[4.00;4.28]				[4.08;4.31]				[4.19;4.43]				[3.65;3.93]		
57	56.5%	46.4%	93.3%	4.22	4.17	4.07	39	4.26	4.36	4.22	42	4.42	4.05	3.94	42	4.73	4.36	4.31	41	4.35	4.30	4.16	41	3.97	3.81	3.68	40	
						[3.83;4.31]				[3.95;4.49]				[3.68;4.21]				[4.09;4.54]				[3.91;4.40]				[3.41;3.94]		
58	52.3%	59.8%	91.8%	4.20	3.99	3.97	65	4.36	4.21	4.17	67	4.46	4.21	4.17	65	4.56	4.52	4.44	61	4.59	4.23	4.21	64	3.90	3.69	3.61	61	
						[3.78;4.15]				[3.96;4.38]				[3.95;4.38]				[4.26;4.63]				[4.01;4.40]				[3.40;3.83]		
59	34.7%	43.0%	85.6%	3.84	3.92	3.92	155	3.99	4.10	4.14	157	4.13	4.11	4.18	152	4.36	4.32	4.33	155	4.03	4.05	4.05	158	3.76	3.66	3.65	148	
						[3.80;4.04]				[4.01;4.28]				[4.03;4.32]				[4.22;4.45]				[3.93;4.18]				[3.52;3.79]		
60	35.4%	48.4%	89.1%	3.81	3.78	3.86	40	4.00	4.07	4.15	41	4.21	4.00	4.15	38	4.36	4.44	4.50	36	4.09	4.45	4.41	40	3.38	3.66	3.66	40	
						[3.63;4.10]				[3.88;4.42]				[3.87;4.43]				[4.26;4.74]				[4.16;4.66]				[3.39;3.92]		
61	39.4%	43.3%	80.8%	3.81	4.00	3.98	38	4.03	4.27	4.26	42	3.95	4.18	4.18	41	4.30	4.41	4.39	40	4.54	4.35	4.32	42	3.46	3.73	3.65	35	
						[3.74;4.23]				[3.99;4.52]				[3.91;4.45]				[4.16;4.62]				[4.08;4.56]				[3.36;3.93]		
62	52.2%	53.3%	77.1%	4.00	3.98	3.91	35	4.38	4.21	4.19	37	4.29	4.28	4.20	36	4.57	4.43	4.33	36	4.48	4.15	4.21	35	3.73	3.84	3.84	33	
						[3.66;4.16]				[3.91;4.48]				[3.91;4.48]				[4.09;4.57]				[3.94;4.47]				[3.55;4.13]		
63	33.5%	31.7%	90.5%	4.05	3.82	3.78	81	3.97	3.90	3.86	85	4.02	3.91	3.86	81	4.27	4.14	4.15	82	4.22	4.20	4.23	84	3.72	3.59	3.62	83	
						[3.61;3.95]				[3.67;4.05]				[3.66;4.05]				[3.99;4.31]				[4.06;4.40]				[3.43;3.81]		
64	45.3%	47.3%	85.9%	3.52	4.12	4.24	59	3.59	4.36	4.48	60	3.76	4.44	4.52	58	4.00	4.45	4.59	58	3.68	4.34	4.40	61	3.42	3.96	4.09	58	
						[4.05;4.44]				[4.26;4.71]				[4.29;4.74]				[4.41;4.78]				[4.20;4.60]				[3.87;4.31]		
65	38.7%	44.2%	85.2%	3.98	3.95	4.06	74	3.95	3.95	4.02	75	4.07	3.84	3.92	72	4.36	4.30	4.37	69	4.15	4.04	4.17	71	3.73	3.66	3.79	68	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
						[3.89;4.24]				[3.82;4.22]				[3.71;4.12]				[4.19;4.54]				[3.98;4.36]				[3.59;3.99]	
66	44.1%	48.5%	86.4%	4.02	4.03	4.08	54	4.20	4.14	4.16	56	4.09	4.18	4.19	54	4.45	4.32	4.40	54	4.17	4.39	4.44	56	3.87	4.02	4.06	52
						[3.88;4.29]				[3.92;4.39]				[3.96;4.43]				[4.20;4.59]				[4.23;4.65]				[3.83;4.29]	
67	63.0%	71.2%	88.1%	4.42	4.35	4.33	74	4.48	4.67	4.67	74	4.52	4.45	4.43	73	4.72	4.71	4.66	69	4.66	4.53	4.44	73	4.14	4.03	3.96	70
						[4.15;4.50]				[4.47;4.88]				[4.23;4.64]				[4.48;4.83]				[4.26;4.63]				[3.76;4.16]	
69	28.1%	38.1%	90.6%	3.50	3.69	3.84	27	3.75	3.87	4.04	29	3.97	4.00	4.15	29	4.18	4.39	4.53	26	3.78	3.80	3.93	28	3.71	3.45	3.66	28
						[3.55;4.12]				[3.71;4.36]				[3.82;4.47]				[4.25;4.81]				[3.63;4.22]				[3.35;3.98]	
70	74.1%	85.0%	94.1%	4.47	4.64	4.47	47	4.53	4.78	4.61	48	4.52	4.78	4.58	47	4.74	4.89	4.75	43	4.69	4.82	4.61	48	4.17	4.40	4.17	44
						[4.25;4.68]				[4.36;4.86]				[4.33;4.83]				[4.53;4.97]				[4.38;4.84]				[3.91;4.42]	
71*	28.2%	38.6%	82.4%	4.73	3.93	3.79	13	4.64	4.25	4.10	13	4.80	4.00	4.03	13	4.73	4.13	4.21	13	4.30	4.06	4.11	14	4.60	3.60	3.50	13
72	45.8%	52.4%	90.8%	3.92	3.99	4.00	78	4.08	4.24	4.22	79	4.20	4.07	4.08	76	4.32	4.33	4.33	75	4.16	4.21	4.26	78	3.83	3.75	3.76	76
						[3.83;4.17]				[4.03;4.42]				[3.88;4.28]				[4.17;4.50]				[4.09;4.44]				[3.57;3.95]	
73	48.5%	44.5%	86.4%	3.95	4.01	3.99	143	4.20	4.10	4.11	145	4.09	4.18	4.21	139	4.33	4.29	4.29	137	4.29	4.23	4.24	142	3.73	3.79	3.82	138
						[3.87;4.12]				[3.97;4.25]				[4.06;4.36]				[4.17;4.42]				[4.11;4.37]				[3.68;3.97]	
74	46.3%	44.5%	88.5%	3.99	4.03	4.05	105	4.24	4.35	4.36	107	4.23	4.30	4.31	103	4.47	4.43	4.46	101	4.33	4.35	4.33	105	3.77	3.83	3.86	104
						[3.90;4.19]				[4.20;4.53]				[4.14;4.48]				[4.32;4.61]				[4.18;4.49]				[3.69;4.02]	
75	61.0%	66.7%	97.2%	4.33	4.29	4.13	68	4.45	4.49	4.35	70	4.48	4.57	4.40	67	4.63	4.72	4.59	63	4.55	4.56	4.38	68	4.11	4.07	3.89	66
						[3.95;4.31]				[4.14;4.56]				[4.18;4.61]				[4.41;4.77]				[4.19;4.57]				[3.68;4.09]	
76	33.3%	38.0%	90.0%	4.00	3.93	4.07	25	3.33	4.03	4.23	27	3.67	4.11	4.37	24	3.83	4.29	4.47	25	4.20	4.28	4.48	26	2.80	3.60	3.72	23
						[3.77;4.37]				[3.90;4.57]				[4.02;4.72]				[4.19;4.76]				[4.18;4.79]				[3.37;4.07]	
77	38.6%	41.2%	93.9%	4.27	3.58	3.74	31	4.04	3.73	3.89	31	4.12	3.55	3.74	28	4.22	3.78	3.90	30	4.15	3.76	3.92	31	4.07	3.77	4.00	29
						[3.47;4.01]				[3.58;4.20]				[3.41;4.07]				[3.64;4.17]				[3.64;4.20]				[3.69;4.31]	
79*	50.0%	39.1%	55.6%	4.27	4.13	4.07	5	4.27	4.38	4.24	5	4.18	4.13	3.89	5	4.44	4.38	4.29	5	3.73	4.13	4.15	5	3.78	3.14	3.50	5

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
81	29.0%	28.3%	88.2%	3.96	4.00	3.99 [3.71;4.26]	30	4.32	4.19	4.21 [3.88;4.53]	28	3.96	4.00	4.01 [3.69;4.33]	29	4.19	4.22	4.30 [4.02;4.57]	28	4.46	4.29	4.30 [4.01;4.59]	30	4.14	3.81	3.72 [3.40;4.03]	28
82*	33.3%	53.3%	87.5%	4.20	4.00	4.15	7	3.20	4.38	4.57	7	4.20	3.88	4.07	7	3.60	3.86	4.05	6	4.20	4.17	4.54	6	4.00	3.67	4.15	6
83	34.9%	34.2%	85.0%	3.84	4.05	4.14 [3.88;4.40]	33	4.08	4.25	4.32 [4.02;4.62]	34	3.68	4.08	4.15 [3.85;4.45]	33	3.96	4.17	4.29 [4.03;4.54]	31	3.92	4.08	4.12 [3.85;4.40]	33	3.86	3.79	3.79 [3.50;4.09]	32
84	18.1%	35.6%	89.6%	3.84	3.96	4.06 [3.83;4.29]	43	3.53	4.29	4.38 [4.10;4.65]	40	3.41	3.91	4.01 [3.74;4.28]	42	3.94	3.84	3.99 [3.76;4.22]	39	3.56	3.96	4.01 [3.77;4.25]	42	3.76	3.65	3.71 [3.46;3.97]	43
85	31.7%	39.5%	84.9%	4.08	3.98	3.96 [3.76;4.15]	56	4.08	4.14	4.12 [3.90;4.34]	61	3.88	3.96	3.91 [3.68;4.13]	59	4.14	3.98	3.93 [3.74;4.13]	54	4.08	4.10	4.06 [3.86;4.26]	60	3.74	3.75	3.71 [3.48;3.93]	56
86	34.7%	32.5%	77.5%	4.03	4.10	4.18 [3.90;4.45]	30	4.24	4.21	4.17 [3.86;4.48]	31	4.29	4.13	4.24 [3.93;4.55]	31	4.50	4.61	4.60 [4.33;4.86]	29	4.42	4.24	4.29 [4.01;4.57]	31	3.80	3.92	3.90 [3.60;4.20]	31
87	37.1%	38.4%	91.4%	4.08	4.11	4.05 [3.84;4.26]	51	4.04	4.42	4.36 [4.12;4.60]	53	3.92	4.07	4.01 [3.77;4.26]	49	4.16	4.19	4.11 [3.90;4.31]	49	4.08	4.32	4.24 [4.03;4.46]	53	3.80	3.85	3.78 [3.55;4.02]	50
88*	22.1%	20.5%	77.8%	3.29	4.33	4.38	7	3.60	4.11	4.24	7	3.20	4.00	3.85	6	3.57	3.88	3.92	7	3.29	3.78	3.77	7	3.27	4.13	4.11	6
89	36.1%	38.0%	86.7%	3.92	4.07	4.08 [3.79;4.37]	26	3.77	4.30	4.34 [3.99;4.68]	26	3.85	3.97	3.99 [3.64;4.33]	25	3.77	4.26	4.23 [3.93;4.53]	23	3.77	4.33	4.34 [4.03;4.65]	26	3.75	3.83	3.83 [3.49;4.16]	25
90	36.7%	37.7%	92.3%	4.06	4.19	4.17 [3.87;4.47]	24	4.28	4.36	4.36 [4.00;4.73]	23	4.33	4.42	4.43 [4.07;4.78]	24	4.28	4.54	4.57 [4.27;4.86]	24	4.33	4.58	4.58 [4.26;4.90]	24	3.78	3.87	3.93 [3.58;4.29]	22
91*	47.8%	34.3%	75.0%	4.09	4.08	4.06	9	4.18	4.25	4.14	9	4.00	3.83	3.70	9	4.38	4.18	4.06	8	4.50	3.92	3.80	9	4.11	3.83	3.62	9
93*	65.2%	34.3%	66.7%	4.00	4.36	4.33	8	4.00	4.36	4.32	8	4.33	4.64	4.68	7	4.53	4.82	4.81	7	4.36	4.58	4.51	8	3.80	4.50	4.56	7
97	38.8%	32.9%	80.8%	4.12	4.42	4.30	21	4.08	4.04	3.90	20	4.28	4.19	4.15	21	4.12	4.38	4.39	19	4.12	4.60	4.61	20	3.60	4.04	4.09	21

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
						[3.98;4.63]				[3.51;4.28]				[3.78;4.53]								[4.26;4.97]				[3.72;4.45]	
98	32.9%	27.7%	93.8%	4.25	4.33	4.28	45	4.41	4.33	4.30	45	4.43	4.37	4.36	44	4.57	4.38	4.40	45	4.35	4.43	4.44	44	4.08	3.93	3.94	44
						[4.06;4.50]				[4.04;4.56]				[4.10;4.62]				[4.18;4.61]				[4.20;4.67]				[3.69;4.19]	
99	72.2%	60.5%	95.7%	4.04	4.39	4.33	22	4.46	4.43	4.37	22	4.42	4.35	4.31	22	4.55	4.79	4.69	18	4.40	4.29	4.17	20	3.91	4.05	3.93	21
						[4.02;4.65]				[4.00;4.74]				[3.94;4.68]								[3.82;4.52]				[3.57;4.30]	
100*	58.6%	37.5%	66.7%	4.38	4.33	4.24	2	4.56	4.00	3.74	2	4.56	4.50	3.93	1	4.60	5.00	4.94	1	4.38	4.50	3.91	1	4.56	4.00	2.98	1
101	38.6%	43.8%	94.9%	4.23	3.86	3.88	35	4.44	4.13	4.13	37	4.58	4.11	4.09	36	4.63	4.39	4.42	36	4.33	4.18	4.17	37	3.92	3.74	3.74	33
						[3.63;4.13]				[3.85;4.42]				[3.80;4.38]				[4.18;4.66]				[3.91;4.43]				[3.45;4.03]	
103*	33.3%	25.0%	100.0%	3.80	4.20	4.26	5	3.80	4.20	4.23	5	3.60	3.80	3.80	5	4.60	3.60	3.59	5	4.60	4.40	4.35	5	3.80	4.00	4.03	5
104*	33.8%	25.0%	92.3%	3.73	4.54	4.54	12	3.91	4.46	4.64	12	3.41	4.33	4.53	11	4.00	4.58	4.62	11	4.10	4.69	4.65	12	3.53	4.25	4.32	11
105	53.3%	63.0%	76.5%	4.00	4.25	4.13	24	4.57	4.71	4.67	26	4.50	4.50	4.36	26	4.35	4.69	4.59	25	4.33	4.58	4.53	26	3.95	4.12	4.03	26
						[3.83;4.44]				[4.33;5.01]				[4.02;4.70]				[4.30;4.87]				[4.22;4.84]				[3.70;4.36]	
107	37.5%	48.3%	90.5%	4.07	3.88	3.86	37	4.14	4.34	4.34	37	3.96	4.13	4.09	36	4.65	4.49	4.51	33	4.34	4.21	4.16	38	3.75	3.70	3.67	34
						[3.61;4.10]				[4.05;4.62]				[3.80;4.38]				[4.26;4.76]				[3.91;4.42]				[3.39;3.96]	
109*	25.0%	28.6%	100.0%	5.00	4.50	4.55	2	3.00	3.00	3.26	2	5.00	4.50	4.64	2	5.00	5.00	5.36	2	5.00	3.50	3.87	2	4.00	3.50	3.96	2
110*	36.4%	50.0%	91.7%	4.11	4.18	4.32	10	3.42	4.00	4.12	11	3.67	3.90	4.05	9	3.83	4.40	4.44	9	4.00	4.33	4.38	11	3.50	3.00	3.03	11
111		44.0%	95.5%		3.71	3.75	20		4.10	4.18	20		4.00	4.03	21		4.23	4.26	21		4.23	4.26	21		3.68	3.70	21
						[3.42;4.08]				[3.79;4.56]				[3.65;4.41]				[3.94;4.57]				[3.92;4.61]				[3.33;4.06]	
112*	29.4%	32.7%	82.4%	4.13	4.19	4.30	13	4.39	4.47	4.54	14	4.00	4.06	4.09	14	4.34	4.24	4.29	14	4.29	4.41	4.33	14	4.15	3.93	3.83	11

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.10)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.26)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.20)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.40)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.30)				Domanda 6 Media (Collettivo: 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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	28.7%	44.0%	86.4%	4.12	4.18	4.21 [3.96;4.46]	36	4.20	4.16	4.17 [3.88;4.45]	37	4.00	4.02	4.12 [3.84;4.41]	37	4.38	4.28	4.26 [4.01;4.51]	34	4.52	4.34	4.29 [4.04;4.55]	38	3.77	3.87	3.84 [3.55;4.13]	34
114	46.0%	37.1%	88.9%	3.87	3.86	4.01 [3.74;4.27]	31	3.98	4.14	4.28 [3.97;4.59]	32	4.05	4.14	4.26 [3.95;4.57]	31	4.14	4.26	4.40 [4.14;4.67]	30	4.02	4.03	4.21 [3.91;4.50]	28	3.76	3.82	3.87 [3.57;4.17]	31
116*	52.7%			4.08		.	0	4.00		.	0	4.04		.	0	4.34		.	0	4.11		.	0	3.71		.	0
117*		32.8%	95.0%		4.30	4.26	19		4.55	4.53	19		4.50	4.49	19		4.60	4.58	19		4.60	4.58	19		3.94	3.96	17
118*		61.1%	81.8%		4.64	4.69	9		4.45	4.56	9		4.45	4.56	9		5.00	5.02	8		4.45	4.58	9		3.64	3.58	9
119		42.0%	71.4%		4.24	4.25	28		4.21	4.32	29		4.25	4.37	28		4.22	4.24	25		4.24	4.25	30		3.95	3.98	29
			76.7%			[3.97;4.54]				[4.00;4.64]				[4.04;4.69]				[3.95;4.53]				[3.97;4.54]				[3.67;4.29]	

* 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



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

Soddisfazione riguardo al soggiorno di riabilitazione

Voglia per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla sua opinione e sua 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:

Domande generali sul suo soggiorno di riabilitazione

- 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
- 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
- Durante il suo soggiorno di riabilitazione, è stato/a sufficientemente coinvolto/a nelle decisioni da prendere?**
☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai
- Ha ricevuto risposte comprensibili alle sue domande?**
☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai
☐ Non ho avuto domande
- Le terapie hanno corrisposto alle sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?**
☐ Sì, assolutamente ☐ Sì, per lo più ☐ Sì, in parte ☐ Piuttosto no ☐ No, per niente
- 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	☐ Comune	
		☐ Femminile	☐ Semiprivata / privata	

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2024
Anno	Gennaio 2025
Autori	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Secteur S3S) Msc. André Frei, Unisanté Losanna (Secteur S3S) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Losanna (Secteur S3S) 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 Prof. Armin Gemperli, Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie (CNP) Anne Pouly, CHUV, Lausanne Andrea Ruprecht, Rehaklinik Bellikon Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera-Chablais, Vaud-Valais
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	ANQ Barbara Hänni Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 50, barbara.haenni@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	ANQ