

Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2021

Gennaio 2022, 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
2.3 Analisi statistiche.....	5
3 Risultati.....	8
3.1 Descrizione del campione.....	8
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2021.....	8
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme delle/dei partecipanti	10
3.1.3 Stato di salute autovalutato delle/dei partecipanti	12
3.2 Grado di soddisfazione delle/dei pazienti ricoverate-i in riabilitazione: risultati globali per il 2021	13
3.3 Andamento del grado di soddisfazione delle/dei pazienti dal 2018	15
3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione.....	16
4 Sintesi e conclusioni	26
Bibliografia.....	28
Indice delle figure	29
Indice delle tabelle	29
Allegati.....	30
Impressum	43

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati dell'inchiesta nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra le/i pazienti adulte-i ricoverate-i in cliniche di riabilitazione o unità di riabilitazione di ospedali acuti in Svizzera (di seguito: cliniche) nel 2021. Inizialmente prevista per il 2020, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine è stata posticipata al 2021. Si tratta dell'ottava inchiesta nazionale di soddisfazione dal 2013 e della terza 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 2021 è la seconda per la quale le/i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2021 (39,0%) è inferiore a quello del 2019 (46,7%). Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche delle/dei partecipanti sono invece rimaste stabili. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la terza volta, risulta che oltre la metà delle/dei partecipanti (58,0%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono e che quasi un quarto di esse-i (24,8%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande.

Il grado di soddisfazione delle/dei pazienti ricoverate-i in riabilitazione rimane elevato. Per cinque domande su sei, infatti, presenta una media superiore a 4 su una scala da 1 a 5. Inoltre, quasi un-a paziente su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato rispondendo a quattro domande su sei. Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda sulle risposte comprensibili, seguita da quelle sulle terapie secondo le aspettative, sull'informazione sul soggiorno, sul coinvolgimento nelle decisioni e infine sulla qualità della presa in carico. Le risposte problematiche, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti: fra il 3,4% per la domanda sulle risposte comprensibili (domanda 4) e il 7,5% per quella sul coinvolgimento nelle decisioni (domanda 3).

Dai confronti nel tempo a partire dall'introduzione del questionario breve dell'ANQ (versione 2.0) nel 2018 risulta che i gradi di soddisfazione sono rimasti stabili.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che non è possibile generalizzare i risultati all'insieme delle/dei pazienti ricoverate-i in cliniche di riabilitazione. Queste ultime, infatti, non sono obbligate a fornire le caratteristiche demografiche della popolazione fonte. Dalle informazioni che hanno potuto essere raccolte per dieci cliniche, a titolo volontario e soltanto nel 2019, è emerso che le/i partecipanti erano più spesso uomini, un po' più anziani e con divisione privata o semiprivata. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili, ovvero quelle disponibili per le analisi (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato).

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte della/del paziente¹ della qualità delle prestazioni di una clinica o di un servizio di riabilitazione è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione delle/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 della/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 le/i pazienti adulte-i ricoverate-i 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. Prevista per il 2020, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine è stata realizzata soltanto nel 2021. Si ha pertanto un'interruzione temporale di due anni l'indagine attuale e quella precedente. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, questa interruzione è stata segnalata mediante una linea punteggiata. Nel 2021 è stata svolta in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al Concetto di analisi dell'ANQ [3 e 4]. La prossima misurazione è prevista per il 2022.

Il 2021 è il terzo 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 le/i pazienti. Il questionario comprende sei domande legate alla soddisfazione con scale di risposta ordinali a cinque gradi e quattro domande relative alle caratteristiche sociodemografiche delle/dei partecipanti.

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 delle/dei pazienti adulte-i ricoverate-i in riabilitazione in Svizzera nel 2021. Il rapporto presenta pure l'andamento della soddisfazione dei pazienti dal 2018 nonché le caratteristiche delle/dei partecipanti (età, sesso, situazione assicurativa) dal 2017 e il loro stato di salute autovalutato dal 2019.

¹ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in riabilitazione nel 2021 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.

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].

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutte-i le/i pazienti adulte-i ricoverate-i e dimesse-i tra il 1° aprile e il 31 maggio 2021 da un servizio di riabilitazione o da una clinica. Sono invece state-i escluse-i le/i pazienti decedute-i e quelle-i senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.2 Misurazioni

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

- (1) Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)? (*Qualità della presa in carico*)
- (2) All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione? (*Informazione sul soggiorno*)
- (3) Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata-o sufficientemente coinvolto-a nelle decisioni da prendere? (*Coinvolgimento nelle decisioni*)
- (4) Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? (*Risposte comprensibili*)
- (5) Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)? (*Terapie secondo le aspettative*)
- (6) 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.)? (*Organizzazione del post-soggiorno*)

La soddisfazione concernente gli aspetti trattati dalle domande da 1 a 6 è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli.

Le altre informazioni a disposizione oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (semiprivata/privata oppure comune), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano) e lo stato di salute autovalutato dalle/dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente).

Dall'indagine condotta nel 2019, le/i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive del campione comprendono:

- a) la qualità dei dati: 1) il tasso di risposte ottenute e 2) la quota di compilazione dei questionari ritornati, ovvero la percentuale di valori mancanti per le domande sulla soddisfazione e per quelle socio-demografiche;
- b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario e lo stato di salute autovalutato delle/dei pazienti (misurato unicamente a partire dal 2018). Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo per tali variabili per gli ultimi quattro anni. Sono infine illustrati risultati stratificati per fascia d'età per quanto concerne lo stato di salute autovalutato.

Valutazione delle risposte

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, media non aggiustata e intervallo di confidenza del 95% (cfr. glossario allegato), quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici.

Le percentuali e le medie sono invece presentate con il relativo intervallo di confidenza del 95%. Poiché fanno riferimento a una scala di valori possibili, questi ultimi danno un'idea della precisione dei valori ottenuti. Inoltre, nel raffronto di due medie, se i rispettivi intervalli di confidenza non si sovrappongono, la differenza tra le due medie può essere considerata statisticamente significativa.

Confronti nel tempo

Per l'insieme delle cliniche svizzere vengono inoltre presentati confronti nel tempo per ognuna delle domande sulla soddisfazione, tuttavia limitati al 2018, 2019 e 2021, in quanto nel 2018 è stato introdotto un nuovo questionario. I risultati 2019 et 2021, come pure le medie non aggiustate per ogni clinica, si trovano negli allegati (cfr. risp. tab. 5 e 6). Il confronto statistico dei risultati degli ultimi due anni (2019 e 2021) è stato effettuato per mezzo del test di Student (test t). Per rendere visibile l'interruzione temporale nella linea del tempo dell'indagine, nei grafici è stata segnalata mediante una linea punteggiata verticale.

Calcolo delle medie per le domande

La media viene calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 5 a ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa o che indica la frequenza minima; 5 = risposta più positiva o che indica la frequenza massima).

Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, quasi sempre, ..., mai) in 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.

Effettivamente sarebbe possibile raffrontare i risultati selezionando unicamente le quote di risposte problematiche o le possibilità di risposta corrispondenti a un grado di soddisfazione elevato. Tuttavia, questa opzione causerebbe una perdita di informazioni troppo grande rispetto alla media, la quale comprende tutte le risposte date. Inoltre, anche ricorrere alla mediana come base di confronto comporta dei limiti: se le risposte si concentrano nella parte alta della scala (tipico dei dati trattati nel presente rapporto) la variabilità osservata è quasi nulla. Come nel caso di numerose analisi della soddisfazione che impiegano scale semantiche di tipo «Likert», è dunque opportuno utilizzare la media.

Grafici a imbuto

Per le domande da 1 a 6, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili [9, 10]. Per l'aggiustamento si è tenuto conto dei potenziali fattori confondenti identificati, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato. Tutte le cliniche sono state prese in considerazione e presentate nei grafici. Le cliniche con un numero ridotto di questionari compilati ($N < 20$) sono tuttavia chiaramente identificabili in questi grafici poiché i risultati devono essere interpretati con cautela in questi casi. In tal caso, i limiti di controllo non sono illustrati.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto ed una rapida spiegazione del processo di aggiustamento sono disponibili all'inizio del capitolo corrispondente (3.4), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per clinica, si trovano negli allegati (tab. 6).

Dati mancanti

Tutte le analisi sono state effettuate a partire dai dati a disposizione, ovvero i dati completi, senza imputazione. Nello specifico, per le medie relative alle domande (valore medio del collettivo totale e medie non aggiustate), i calcoli sono stati effettuati a partire da tutte le risposte valide; per il calcolo delle medie aggiustate, ciò significa che sono stati considerati soltanto le/i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Inoltre, per la misurazione relativa al 2021 i questionari interamente vuoti (ovvero senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche) sono stati esclusi dalla banca dati (N = 43, ovvero lo 0,8% dei questionari ritornati). Questa decisione è stata presa d'intesa con l'ANQ per garantire un trattamento omogeneo di questo tipo di questionari in tutti i sondaggi di soddisfazione.

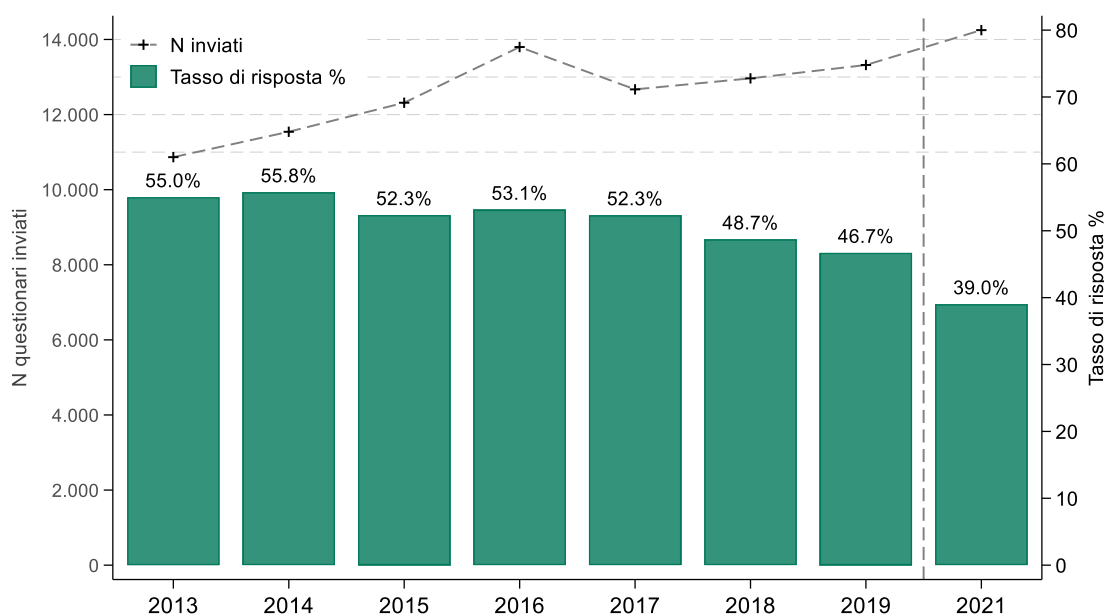
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2021

All'inchiesta nazionale di soddisfazione svolta nel 2021 hanno partecipato 103 cliniche, per un totale di 14'250 questionari inviati alle/ai pazienti dimesse-i in aprile o maggio 2021 e un tasso di risposta del 39,0% (5'559 questionari ritornati). Il tasso di risposta del 2021, inferiore a quello del 2019 (46,7%), è quello più basso dall'inizio delle indagini sulla soddisfazione in riabilitazione (2013). Nonostante il numero di questionari inviati nel 2021 sia più elevato rispetto al 2019 (+929), il tasso di risposta è diminuito (-7,7%). Questo calo non è dovuto soltanto all'esclusione dei questionari vuoti: dal grafico risulta che dal 2013 il tasso di risposta diminuisce leggermente ma in modo costante a ogni misurazione. I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo dell'11,6% e un massimo del 72,4% (2019: risp. 18,5 e 88,1%). Nel 2021, mentre più della metà delle cliniche partecipanti ha ottenuto più di 50 risposte, 20 cliniche ne hanno ottenute meno di 20. 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, 2013-2021



Delle/dei 5'559 partecipanti, 324 hanno scelto di rispondere al questionario online (5,8%; 2019: 3,0%). Soltanto 19 cliniche non hanno registrato nemmeno una risposta online (18,6%; 2019: 36,3%, ovvero 37 cliniche).

L'81,3% delle/dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e l'86,8% di esse-i ha compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche demografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato (cifre simili a quelle del 2019; cfr. tab. 2 negli all.).

Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2019 e il 2021 sono presentati nelle figure 2 e 3.

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

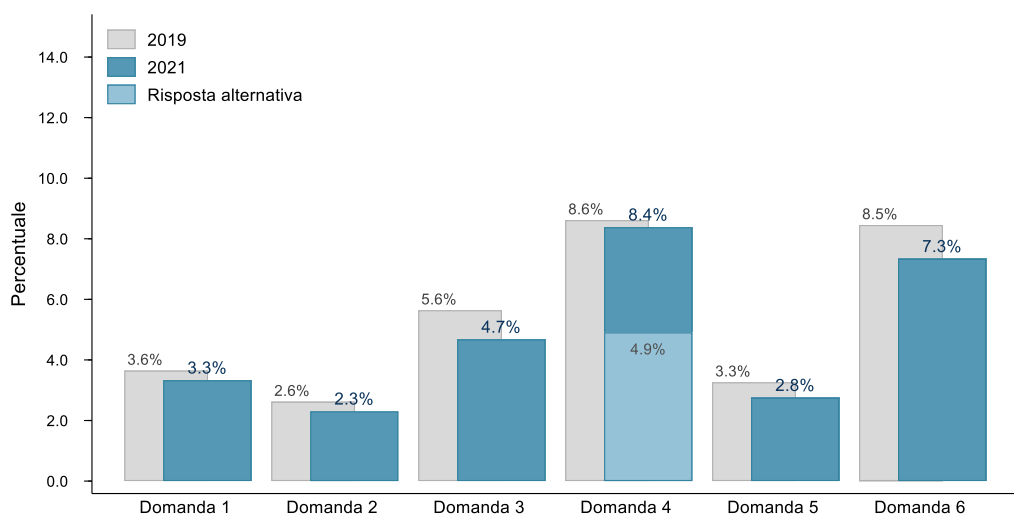
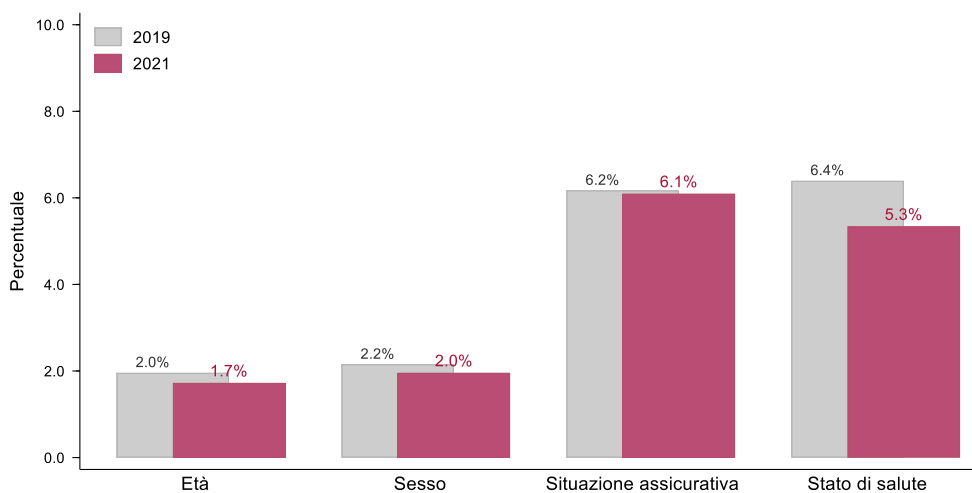


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (39,0%) è inferiore a quello delle indagini precedenti e conferma la tendenza al calo in atto dal 2013.
- La quota di persone che hanno risposto online è quasi raddoppiata tra il 2019 e il 2021 (risp. 3,0 e 5,8%).
- La qualità dei dati in termini di proporzione di dati mancanti è leggermente migliore a quella del 2019: a non aver risposto ad almeno una domanda sulla soddisfazione è stato il 18,7% delle/dei partecipanti (2019: 20,3%). I valori relativi al 2019 e al 2021 delle altre variabili sono comparabili.

3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme delle/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'1,7% per l'età, al 2,0% per il sesso e al 6,1% per la situazione assicurativa.

Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media delle/dei partecipanti, 2017-2021

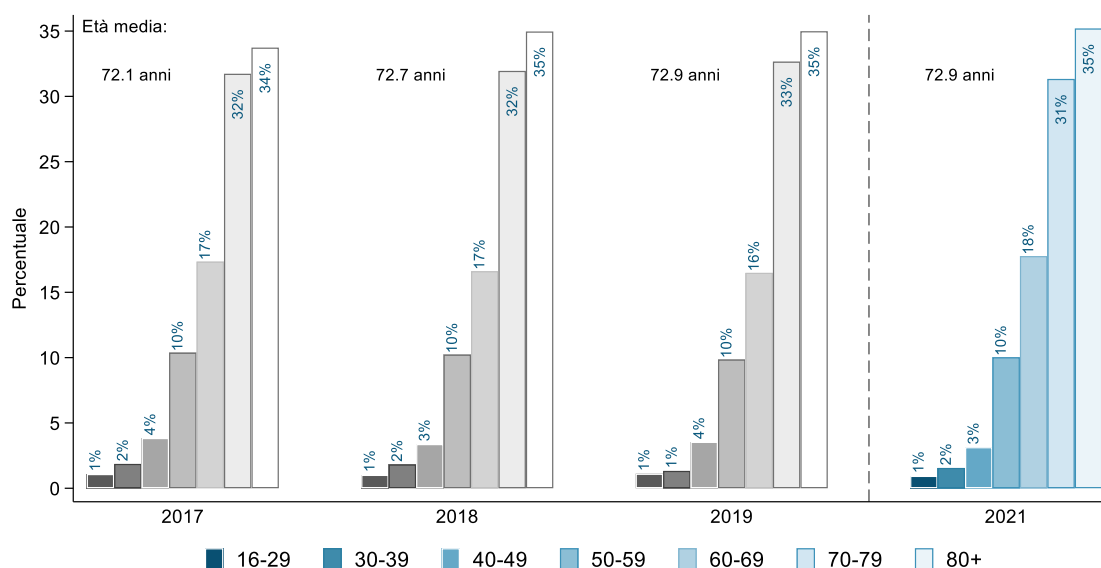
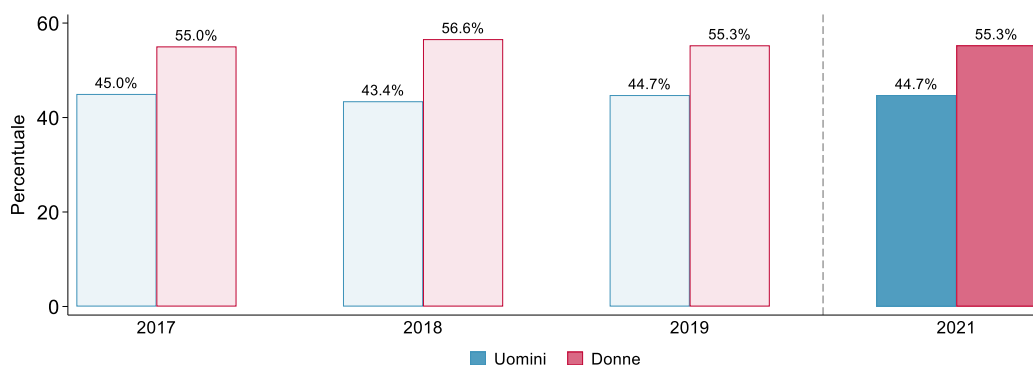


Figura 5: ripartizione del sesso delle/dei partecipanti, 2017-2021



Commenti

- Nel 2021, l'età media è rimasta stabile rispetto al 2019, come pure la ripartizione delle fasce d'età.
- La quota femminile e maschile è rimasta stabile nel corso degli anni d'inchiesta.

Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa delle/dei partecipanti, 2017-2021

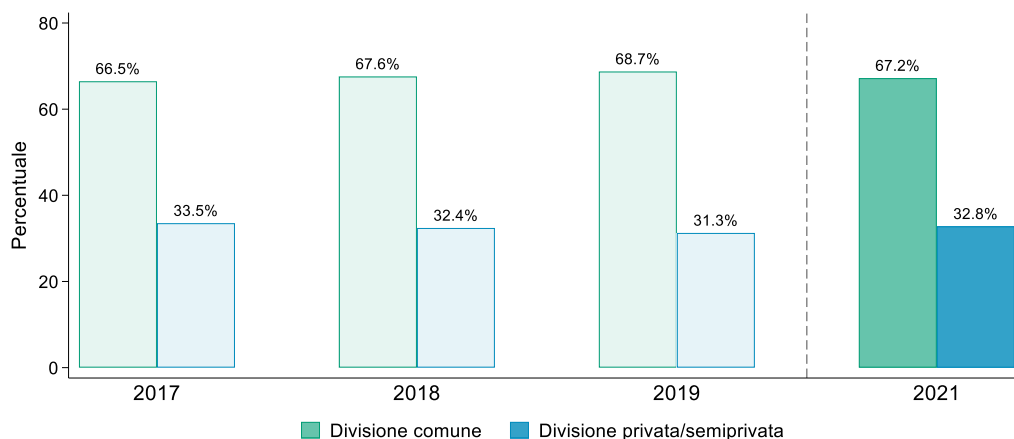
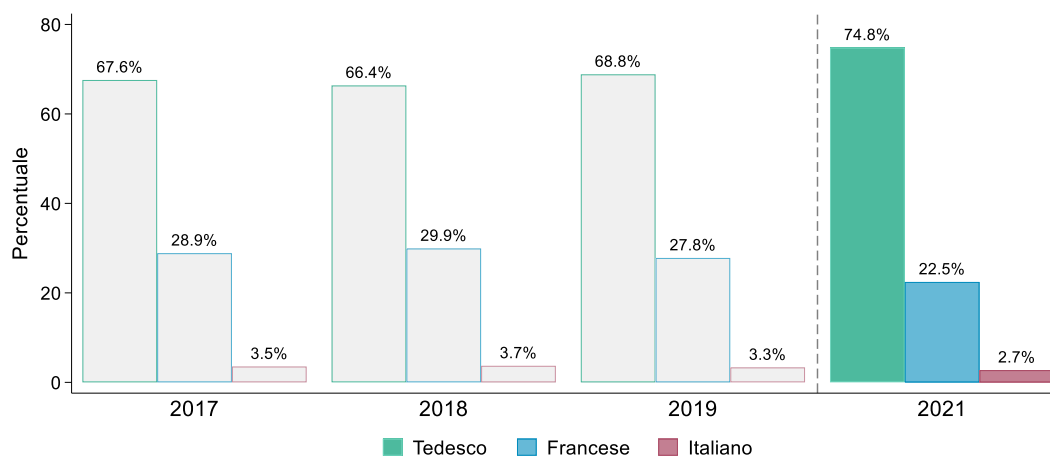


Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017-2021



Commenti

- La proporzione delle/di pazienti con divisione comune è rimasta stabile tra il 2019 e il 2021. Nel periodo compreso tra il 2017 e il 2021, la differenza assoluta è soltanto dello 0,7%.
- Il numero di questionari ritornati in funzione della lingua mostra un aumento, tra il 2019 e il 2021, dei questionari in tedesco (+6,0%) e una diminuzione di quelli in francese (-5,3%) e in italiano (-0,6%).

3.1.3 Stato di salute autovalutato delle/dei partecipanti

Le figure 8 e 9 presentano i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato delle/dei pazienti, nel complesso (2018, 2019 e 2021) e per fascia d'età. La proporzione di dati mancanti è più elevata (5,3%) rispetto a quella relativa a età e sesso.

Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato delle/dei pazienti, 2018-2021

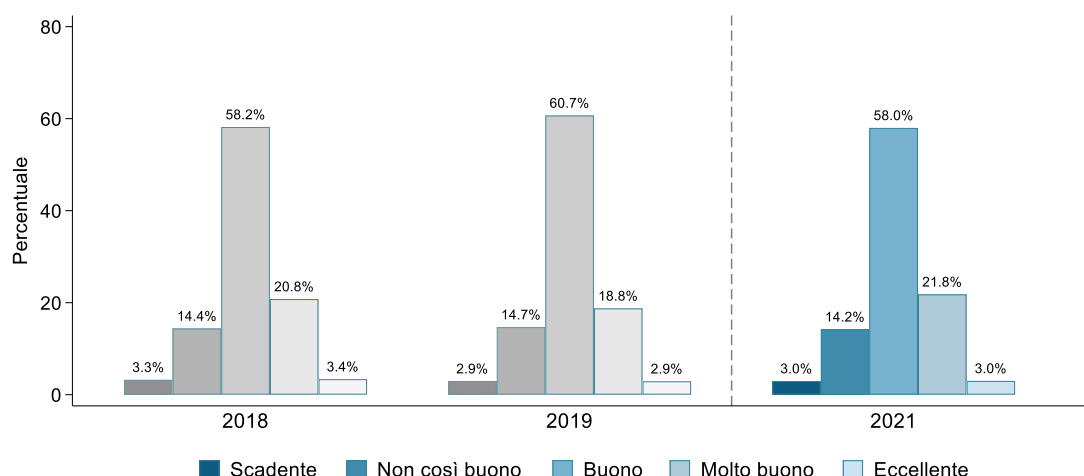
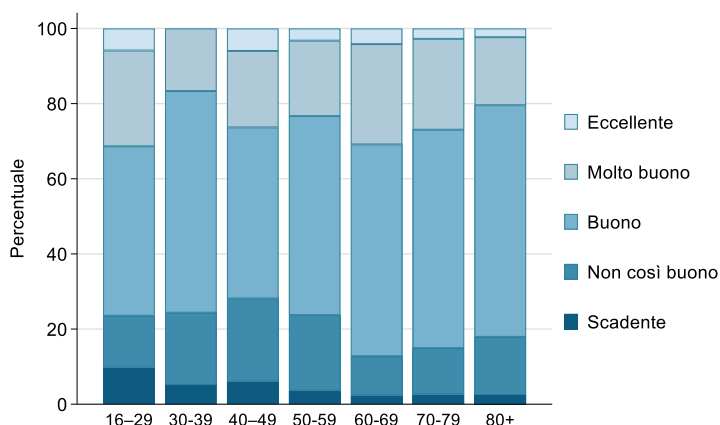


Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2021



Commenti

- La maggior parte delle/dei partecipanti (58,0%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; una persona su quattro (24,8%) afferma invece che è molto buono o eccellente.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: le/i pazienti di età inferiore ai 60 anni ritengono che il loro stato di salute sia non così buono o scadente più spesso rispetto alle/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 alle/ai partecipanti che rientrano nella fascia d'età fra i 30 e i 39 anni (16,7%; altre fasce d'età: almeno 20%).

3.2 Grado di soddisfazione delle/dei pazienti ricoverate-i in riabilitazione: risultati globali per il 2021

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

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 delle/dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2021

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

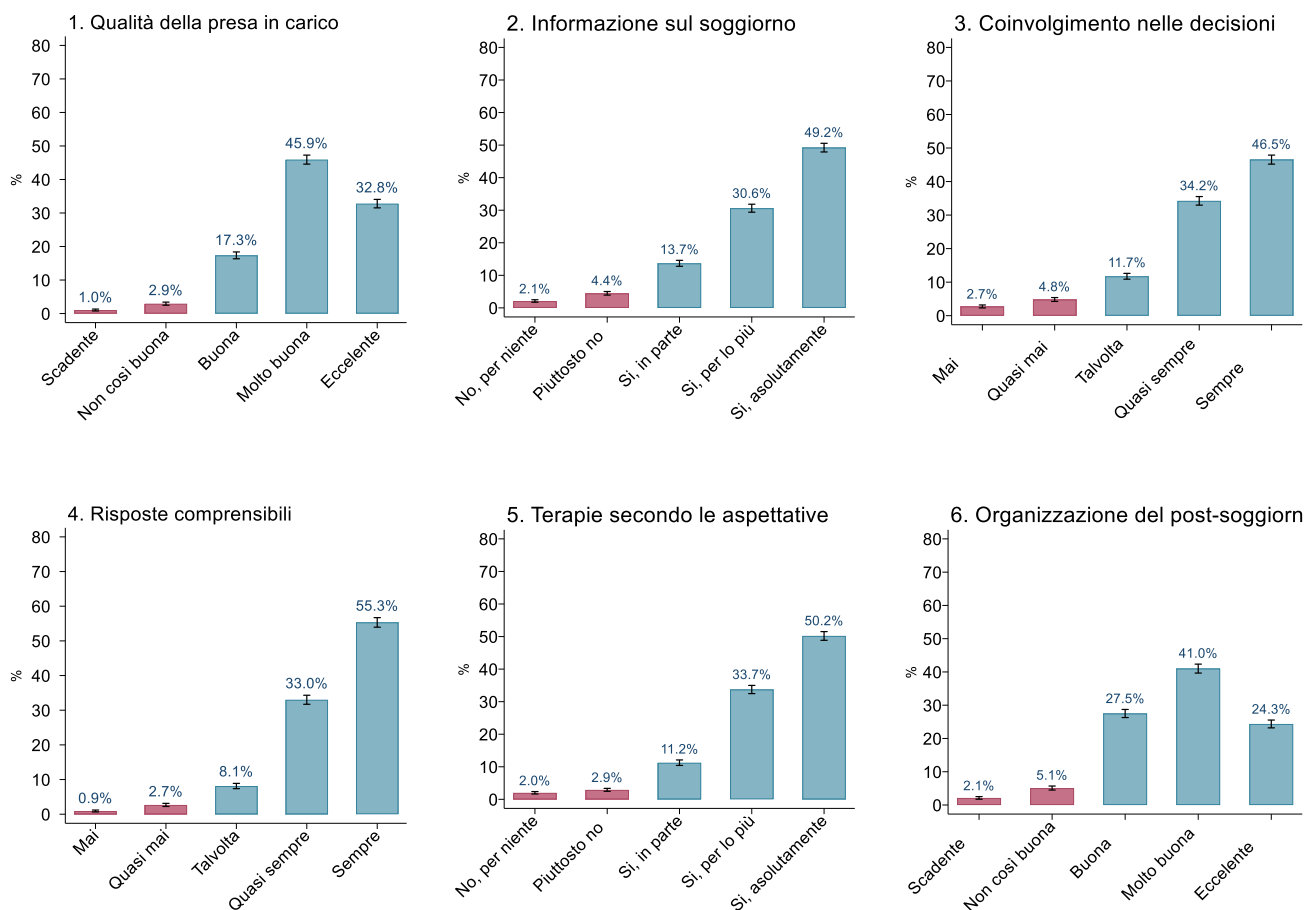


Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2021

Numero di questionari ritornati: 5'559	N valutati	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N= 5'559)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?	5'374	4.07	[4.04, 4.09]	3.9%	3.3%	
2. All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?	5'431	4.20	[4.18, 4.23]	6.5%	2.3%	
3. Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni da prendere?	5'299	4.17	[4.14, 4.20]	7.5%	4.7%	
4. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	5'366	4.39	[4.37, 4.41]	3.6%	3.5%	4.9%
5. Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?	5'406	4.27	[4.25, 4.30]	4.9%	2.8%	
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.)?	5'151	3.80	[3.78, 3.83]	7.2%	7.3%	

N valutati: numero di risposte analizzate per questi risultati.

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

Senza risposta: percentuale dei 5559 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» (domanda 4).

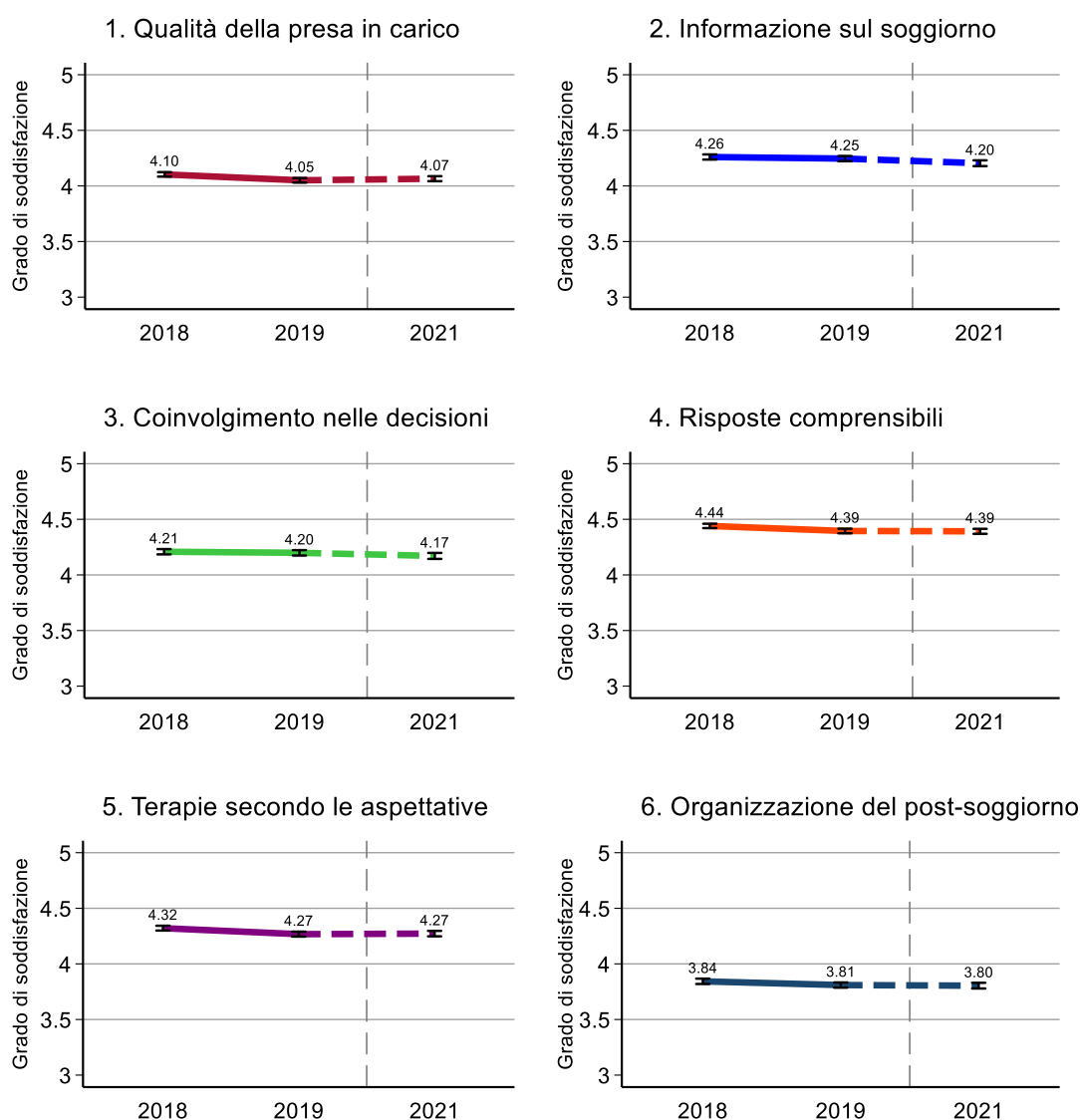
Commenti sui risultati globali

- 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 (risposte comprensibili) e 5 (terapie secondo le aspettative).
- Le domande riguardanti l'organizzazione del post-soggiorno e la qualità della presa in carico (domande 6 e 1) 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 sul soggiorno), 3 (coinvolgimento nelle decisioni) e 6 (organizzazione del post-soggiorno).
- Le domande 3 e 6 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 4,7 e 7,3%). Il 4,9% delle/dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4.
- Per le domande 2, 3, 4 e 5 si osserva un effetto plafond. La possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte delle/dei pazienti: la relativa quota supera il 50% per le domande 4 e 5. Per le domande 1 e 6, invece, la ripartizione si avvicina maggiormente a una ripartizione normale.

3.3 Andamento del grado di soddisfazione delle/dei pazienti dal 2018

Le medie 2018, 2019 e 2021 delle risposte alle sei domande sulla soddisfazione ed i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 11 per l'insieme dei pazienti (cfr. tab. 5 negli all.).

Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2018-2021



Commenti

- I valori medi relativi alla soddisfazione per le sei domande sono rimasti pressoché invariati dall'introduzione del nuovo questionario nel 2018.
- Le quote di risposte problematiche sono leggermente aumentate per le domande 2, 3 e 6 (aumento: risp. 1,4, 1,0 e 1,1%; cfr. tab. 5 negli all.).

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

Le figure da 12 a 17 presentano simultaneamente i risultati di tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (per età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) di tutte le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 6.

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

Grafici a imbuto (fig. 12-17): spiegazioni

- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame (cfr. tab. 2 e 6 negli allegati).
- La linea rossa orizzontale corrisponde al valore medio della soddisfazione del collettivo totale e funge da valore di riferimento. Il valore medio del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie delle cliniche e non viene pertanto aggiustato.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo del 95%². L'intervallo tra questi ultimi è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta una clinica. Le cliniche che hanno raccolto meno di 20 questionari compilati per domanda nel grafico sono raffigurate sotto forma di simboli bianchi, senza limiti di controllo.
- Più questionari con dati comprendenti gli aggiustamenti sono stati ritornati da una clinica, più quest'ultima si situa a destra nel grafico.
- Per ragioni di leggibilità, sull'asse verticale (ordinate) è rappresentata soltanto una parte della scala da 1 a 5.

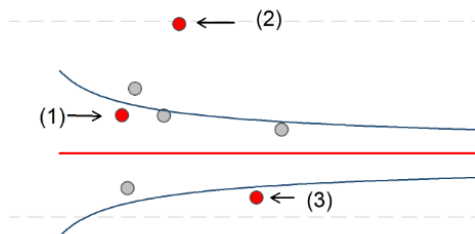
² 95% significa che la probabilità di sbagliare affermando che la media di un ospedale/clinica si differenzia dalla media del collettivo è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo del 95% rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% (IC95%) delle medie aggiustate delle cliniche di cui alla tabella 6 negli allegati. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 12-17) non figurano gli intervalli di confidenza delle cliniche.

Le precisazioni vengono fatte con l'aiuto di un grafico a imbuto (a sin.) e degli intervalli di confidenza di cui alla tabella 6 (a ds.).

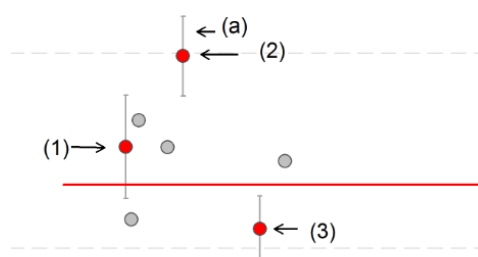
Grafico a imbuto



Le cliniche che si situano all'interno dell'imbuto compreso nei limiti blu (1) hanno valori aggiustati che dal punto di vista statistico non sono significativamente diversi dal valore medio del collettivo totale. Le cliniche che si situano all'esterno dell'imbuto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) presentano una differenza statisticamente significativa rispetto al valore medio del collettivo totale.

Se un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo totale, la differenza rispetto alla media totale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).

Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95%



Per ogni clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra le due linee che rappresentano l'IC95% (a).

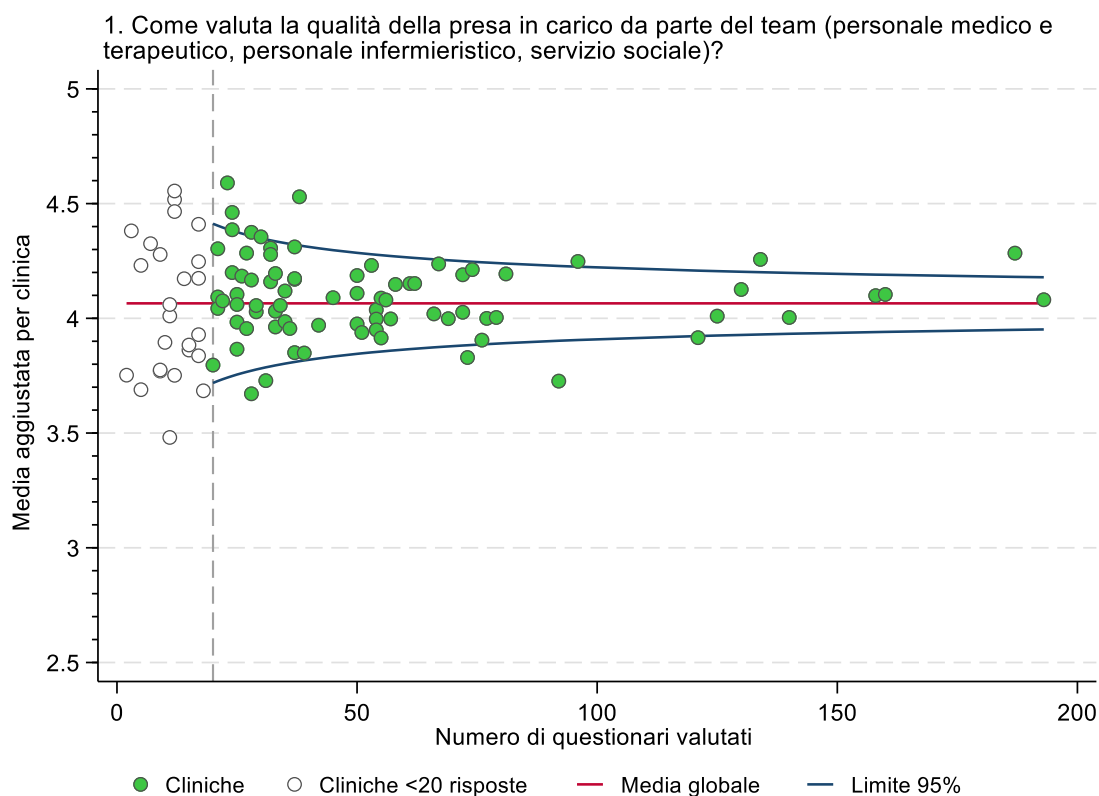
Quando l'IC95% relativo a una clinica interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata della clinica non è diversa (più o meno elevata) dal valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate delle cliniche (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale poiché i relativi IC95% non intersecano il valore medio del collettivo totale (linea rossa).

I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 6 (medie aggiustate per clinica, con i rispettivi intervalli di confidenza) sopra raffigurati danno le stesse informazioni, ma con modalità diverse.

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

Nota esplicativa sulle medie aggiustate: i valori rappresentati nei grafici a imbuto sono medie aggiustate per clinica. Sono stati effettuati aggiustamenti per l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. L'aggiustamento viene effettuato per mezzo di una regressione multipla che integra i fattori confondenti precedentemente menzionati. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Ad esempio, i pazienti che hanno valutato il loro stato di salute «non così buono» o «scadente» sono più severi nel giudicare la qualità del soggiorno in clinica. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie delle cliniche con una proporzione elevata di pazienti con uno stato di salute autovalutato scadente o non così buono sono aggiustate verso l'alto, mentre quelle con una proporzione ridotta sono aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati sulle altre variabili.

Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4'679)



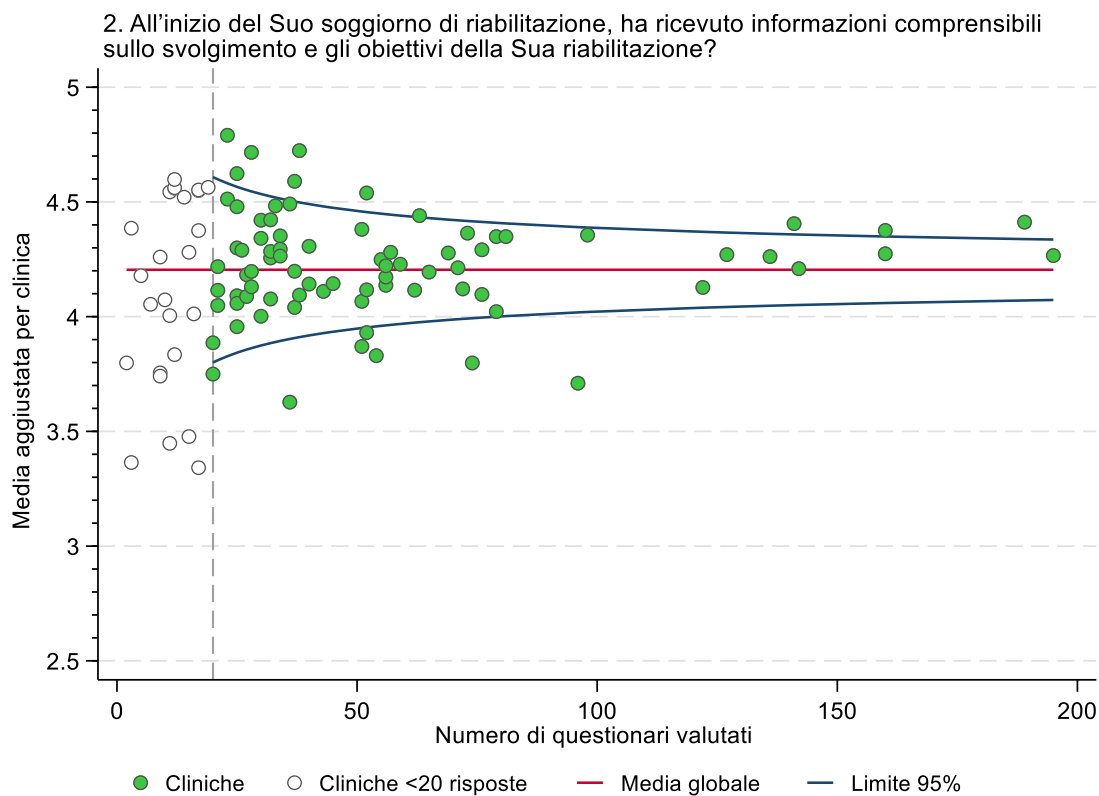
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale aggiustata del collettivo per la domanda 1 è pari a 4,08.
- La media inferiore è pari a 3,67; quella superiore a 4,59. Lo scarto è dello 0,92³ (per le cliniche con almeno 20 risposte).

³ Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano del tutto.

Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4'736)

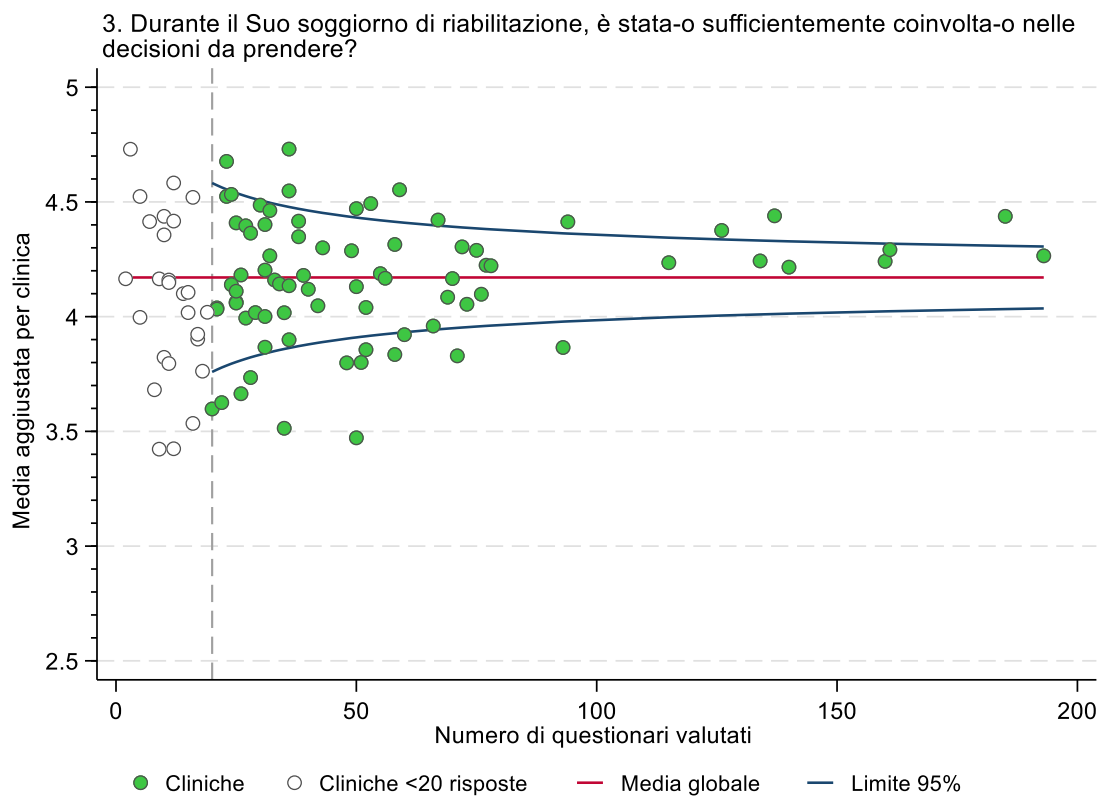


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale aggiustata del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,23.
- La media inferiore è pari a 3,63; quella superiore a 4,79. Lo scarto è dell'1,16 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4'635)

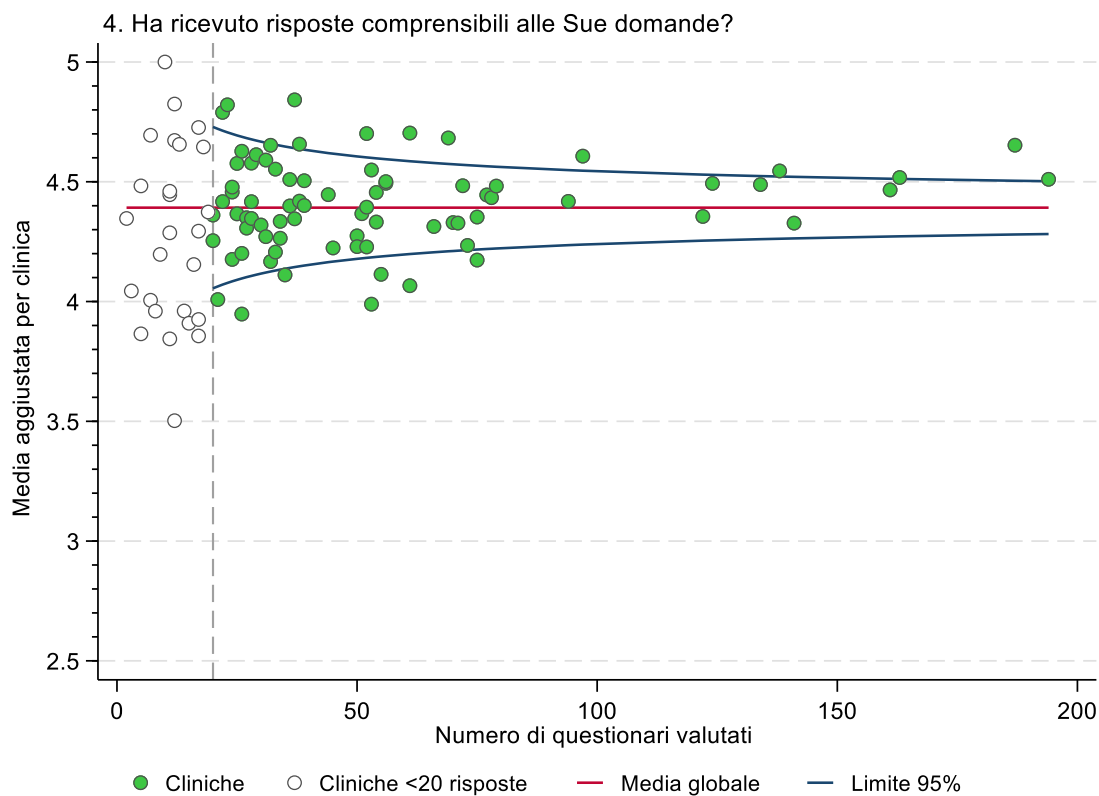


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,18.
- La media inferiore è pari a 3,37; quella superiore a 4,73. Lo scarto è dell'1,36 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4'678)

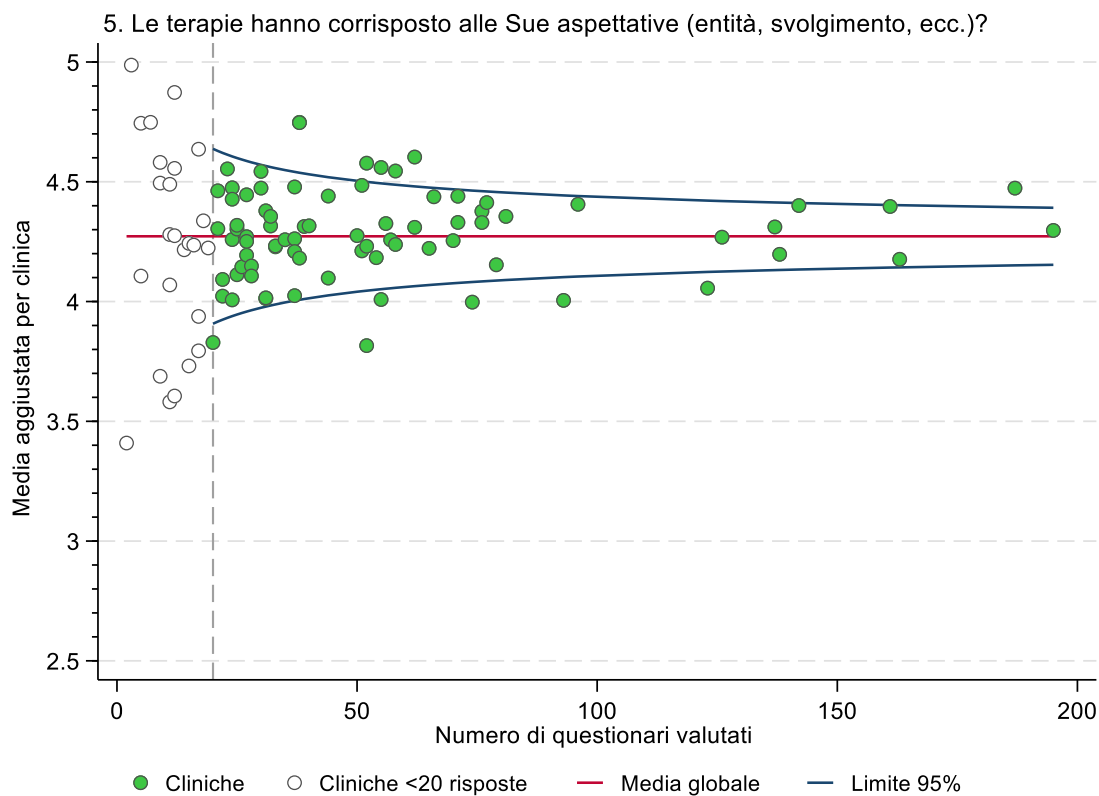


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,42.
- La media inferiore è pari a 3,95; quella superiore a 4,84. Lo scarto è dello 0,89 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4'718)

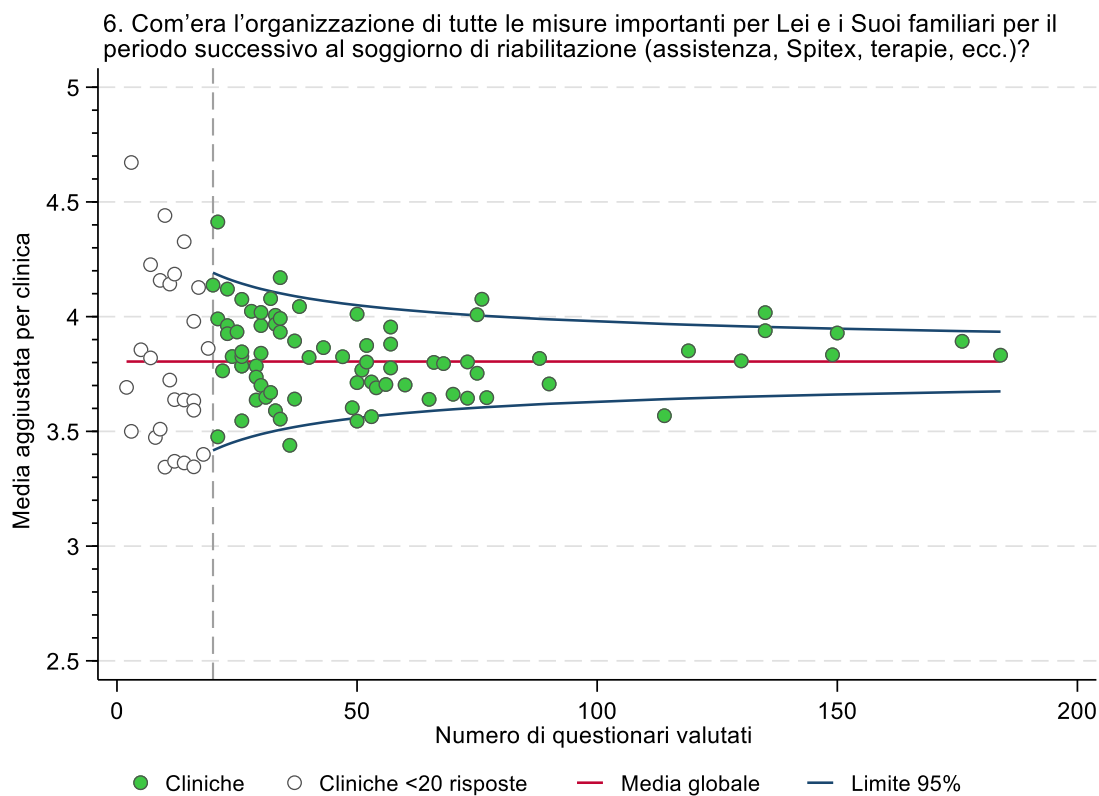


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati da dei cerchi vuoti, omettendo i limiti di controllo del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,29.
- La media inferiore è pari a 3,82; quella superiore a 4,75. Lo scarto è dello 0,93 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4'502)



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 3,82.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,44; quello superiore a 4,41. Lo scarto è dello 0,97 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Commenti ai sei grafici a imbuto comprendenti le cliniche con almeno 20 risposte

- La media aggiustata più elevata del collettivo sull'insieme delle domande è quella di 4,84 per la domanda 4 (risposte comprensibili); quella meno elevata è quella di 3,82 per la domanda 6 (organizzazione del post-soggiorno).
- Le cliniche con almeno 20 risposte che si trovano all'esterno dell'imbuto sono tra un terzo (29,6%, domanda 3) e un decimo (12,3%, domanda 1), proporzione che supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.
- 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 (1,36 punti su una scala di 5 punti) tra i valori aggiustati delle cliniche. Lo scarto più ristretto (0,84) è stato registrato dalla domanda 4 (risposte comprensibili), anche se le domande 1 (qualità della presa in carico) e 5 (terapie secondo le aspettative) presentano valori simili (risp. 0,92 e 0,93).
- I valori molto bassi o molto elevati si riscontrano generalmente per le cliniche con un numero ridotto di 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 4'502 (domanda 6) e 4'736 (domanda 2): rispettivamente l'81,0 e l'85,2% di questionari ritornati sul totale di 5'559. 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.

4 Sintesi e conclusioni

Sintesi

Dal 2013 l'ANQ svolge ogni anno un'inchiesta nazionale sulla soddisfazione delle/dei pazienti adulte-i ricoverate-i in riabilitazione in Svizzera. Inizialmente prevista per il 2020, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine è stata posticipata al 2021. L'indagine relativa al 2021 è la terza 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 2021 (39,0%) è quello più basso dall'inizio delle misurazioni, in linea con la tendenza al calo regolare in atto dal 2013. La scelta di escludere i questionari interamente vuoti ha avuto un impatto minimo sul calo del tasso di risposta (-0,8%) e non basta a spiegarlo. Inoltre, detta tendenza è stata osservata anche per le altre indagini nazionali. La quota delle/di partecipanti che hanno scelto di rispondere online è quasi raddoppiata rispetto al 2019 (2021: 5,8%; 2019: 3,0%), anche se il numero di questionari così compilati rimane esiguo (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 2019 e il 2021. Nel caso delle variabili sociodemografiche non si osservano variazioni di rilievo.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche delle/dei partecipanti sono rimaste stabili. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la terza volta nel 2021, 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 meno di un sesto delle/dei partecipanti, quota più elevata nel caso di quelle-i in età lavorativa (16-59 anni).

Il grado medio di soddisfazione, simile a quello del 2019, è generalmente elevato: per cinque delle sei domande si situa al di sopra di 4 sulla scala di risposte da 1 a 5. La domanda 4, sulle risposte comprensibili, è quella che ha ottenuto i risultati migliori, seguita dalla domanda 5, sulle terapie secondo le aspettative, e in seguito dalle domande 2, sull'informazione sul soggiorno, 3, sul coinvolgimento nelle decisioni, e infine 1, sulla qualità della presa in carico. Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per l'organizzazione del post-soggiorno: ad aver selezionato il grado di soddisfazione più elevato (6) è stato meno di un quarto delle/dei pazienti. Dai confronti nel tempo a partire dal 2018 emergono gradi di soddisfazione stabili.

Dai grafici a imbuto che illustrano i risultati per le sei domande sulla soddisfazione e per tutti gli istituti risulta che una percentuale compresa fra un terzo e un decimo dei casi (ovvero le cliniche con almeno 20 risposte utilizzabili ai fini delle analisi) si situa al di fuori dei limiti di controllo del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati più marcata di quella dovuta esclusivamente al caso. Anche se non sempre nella stessa misura, la dispersione si constata per tutte le domande.

Discussione e conclusioni

Le cliniche possono presentare gradi di soddisfazione differenti perché anche la loro clientela è diversa. In funzione della specificità delle prestazioni di riabilitazione offerte, infatti, ogni clinica di riabilitazione può infatti avere un *case mix* di pazienti specifico, che potrebbe differire da quello delle altre cliniche. Ciò può avere un influsso sulla soddisfazione delle/dei pazienti in quanto quest'ultima non dipende soltanto dalla qualità dei servizi e delle cure dell'istituto, ma anche ad esempio dalle caratteristiche sociodemografiche delle/dei pazienti o dal loro stato di salute. 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 *case mix*. I confronti delle medie aggiustate devono essere interpretati con precauzione: solitamente è possibile aggiustare soltanto un numero esiguo di fattori. L'aggiustamento eseguito a fini di analisi nel presente rapporto (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute) è peraltro limitato dal fatto che i fattori considerati presentano dati mancanti. Va infine segnalato che: i) 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 ii) oltre a tali fattori, delle differenze geografico-culturali possono influire sulla valutazione della soddisfazione [11].

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 [11, 12]. Ciò consente infatti di individuare il potenziale di miglioramento o di documentare l'effetto di una misura adottata per migliorare la soddisfazione delle/dei pazienti.

Per le indagini dell'ANQ si dispone unicamente dei dati sociodemografici delle/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. Dalle informazioni ottenute a titolo volontario per dieci cliniche e soltanto per il 2019 emerge che le/i partecipanti erano più spesso uomini, un po' più anziani e con divisione privata o semiprivata. Tali differenze tra il campione delle/dei partecipanti e la popolazione di riferimento delle cliniche prese in considerazione non sono molto rilevanti, ma ne va tenuto conto, in quanto limitano in parte la generalizzazione dei risultati all'insieme delle/dei pazienti dimesse-i da una clinica, indipendentemente dal tasso di risposta della stessa. Va altresì menzionato che, di fatto, i risultati non tengono conto del parere delle/dei pazienti non ammissibili per i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ. A seconda delle cliniche la quota delle/dei pazienti non ammissibili, in particolare a causa del luogo di residenza all'estero, o il fatto di non conoscere alcuna lingua ufficiale, può essere rilevante. È il caso ad esempio delle cliniche con una clientela straniera.

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione delle/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 delle/dei pazienti in merito a un numero limitato di aspetti, ad esempio l'interazione con il personale medico e infermieristico, il servizio sociale, l'organizzazione del soggiorno e la qualità della presa in carico.

Infine, occorre menzionare che, come nel caso di altre indagini nel settore, i risultati possono essere influenzati da diversi parametri: 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. Etude de test scientifique du nouveau questionnaire succinct de l'ANQ. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin, Juin 2018, version 2.0 (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, 2013-2021	8
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021	9
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021	9
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media delle/dei partecipanti, 2017-2021.....	10
Figura 5: ripartizione del sesso delle/dei partecipanti, 2017-2021	10
Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa delle/dei partecipanti, 2017-2021	11
Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017-2021.....	11
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato delle/dei pazienti, 2018-2021.....	12
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2021	12
Figura 10: grado di soddisfazione delle/dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2021....	13
Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2018-2021.....	15
Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4681).....	19
Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4736).....	20
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4635).....	21
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4678).....	22
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4718).....	23
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4502).....	24

Indice delle tabelle

Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2021	14
Tabella 2: qualità dei questionari ritornati, 2019-2021	31
Tabella 3: età dei pazienti: evoluzione 2017-2021	31
Tabella 4: stato di salute autovalutato, 2021	31
Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2019-2021	32
Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate, 2021	33

Allegati

Glossario

Case mix: designa un insieme di pazienti presi a carico da uno stabilimento medico (ad es. in funzione delle caratteristiche demografiche, del tipo e della gravità della malattia curata).

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

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

Fattori di aggiustamento: fattori che possono influenzare i risultati di un'indagine, indipendentemente dalla qualità delle cure ricevute. Se vi sono cliniche la cui composizione dei pazienti si distingue per quanto riguarda questi fattori, i loro risultati possono risultare distorti rispetto ad altre cliniche. La procedura di aggiustamento tiene conto di tali fattori e permette un confronto più equo tra le cliniche (media aggiustata).

Intervallo di confidenza: un intervallo di confidenza del 95% è un intervallo di valori che ha il 95% di probabilità di contenere il valore reale del parametro stimato, o il 5% di probabilità (1 caso su 20) di non contenerlo. Descrive perciò la precisione della stima di un parametro; nel caso del presente rapporto la media relativa alla soddisfazione.

Limiti di controllo: i limiti di controllo determinano la probabilità che dei valori (per esempio, delle medie) siano statisticamente diversi tra di loro. In questo rapporto, dei limiti di controllo del 95% significano che la probabilità di sbagliare affermando che la media di un ospedale/clinica si differenzia dalla media del collettivo è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

Mediana: 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 ad un valore uguale o superiore alla mediana.

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

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

Tabella 2: qualità dei questionari ritornati, 2019-2021

Totale	Numero ques- tionari	Dati completi per domanda (%)						Con fattori di aggiustamento (%)
		1	2	3	4	5	6	
2019	6'221	83.4	84.2	81.8	79.2	83.8	79.7	85.9
2021	5'559	84.2	85.2	83.4	84.2	84.9	81.0	86.8

Dati completi per domanda: 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 situazione assicurativa) sia una risposta valida alla domanda in esame (valori 1-5: le risposte alternative date non sono considerate risposte valide).

Fattori di aggiustamento: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, stato di salute autovalutato e situazione assicurativa).

Tabella 3: età dei pazienti: evoluzione 2017-2021

Anni	N	Media	Devia- zione standard	Median a	Fascia d'età (%) et par année						
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2017	6'495	72.1	13.7	75	1.1	1.9	3.8	10.4	17.4	31.7	33.7
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

Tabella 4: stato di salute autovalutato, 2021

	Ripartizione per fascia d'età (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Eccellente	5.9	0.0	6.0	3.3	4.2	2.8	2.3
Molto buono	25.5	16.7	20.4	20.1	26.7	24.2	18.1
Buono	45.1	59.0	45.5	53.0	56.4	58.1	61.6
Non così buono	13.7	19.2	22.2	20.1	10.4	12.3	15.5
Scadente	9.8	5.1	6.0	3.6	2.4	2.6	2.4

Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2019-2021

	N		Media		Risposte problematiche (%)		Senza risposta alla domanda (%)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
1. Qualità della presa a carico	5'994	5'374	4.05	4.07	3.3	3.9	3.6	3.3
2. Informazione sul soggiorno	6'058	5'431	4.25	4.20	5.1	6.5	2.6	2.3
3. Coinvolgimento nelle decisioni	5'870	5'299	4.20	4.17	6.6	7.5	5.6	4.7
4. Risposte comprensibili	5'685	5'366	4.39	4.39	3.3	3.4	8.6	3.5
5. Terapie secondo le aspettative	6'018	5'406	4.27	4.27	4.5	4.9	3.3	2.8
6. Organizzazione del post-soggiorno	5'695	5'151	3.81	3.80	6.2	7.2	8.5	7.3

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 situazione assicurativa) sono stati presi in considerazione. Senza risposta: la percentuale è riferita al numero totale di questionari ritornati, ovvero 6'221 nel 2019 e 5'559 nel 2021.

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

Fatt. agg: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate: età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato; [IC 95%]: intervallo di confidenza del 95% per la media aggiustata (agg.) (se ≥ 20 questionari valutati); n-a: media non aggiustata
N: numero di questionari compilati utilizzabili per il calcolo della media aggiustata (per ogni domanda)

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
1	45.4	48.8	82.5	3.52	3.95	3.96 [3.70, 4.23]	33	3.62	4.21	4.28 [3.97, 4.60]	32	3.92	4.16	4.20 [3.88, 4.53]	31	4.21	4.61	4.58 [4.30, 4.85]	28	3.70	4.29	4.25 [3.95, 4.56]	27	3.41	3.71	3.65 [3.35, 3.95]	31
2	55.5	51.1	81.2	4.12	4.17	4.09 [3.88, 4.29]	55	4.33	4.24	4.25 [4.01, 4.49]	55	4.34	4.50	4.49 [4.24, 4.74]	53	4.51	4.59	4.55 [4.34, 4.75]	53	4.44	4.58	4.56 [4.34, 4.78]	55	4.03	3.68	3.60 [3.36, 3.85]	49
3	52.8	44.8	85.1	4.07	4.14	4.15 [3.96, 4.34]	61	4.23	4.11	4.12 [3.89, 4.34]	62	4.07	3.99	3.92 [3.69, 4.15]	60	4.36	4.12	4.07 [3.88, 4.25]	61	4.37	4.32	4.31 [4.11, 4.51]	62	3.78	3.71	3.70 [3.48, 3.93]	56
4	47.7	45.2	87.0	4.06	4.09	4.08 [3.97, 4.19]	193	4.26	4.31	4.27 [4.14, 4.39]	195	4.25	4.31	4.27 [4.14, 4.39]	193	4.51	4.52	4.51 [4.41, 4.61]	194	4.30	4.35	4.30 [4.18, 4.41]	195	3.82	3.86	3.83 [3.71, 3.96]	184
5	88.1	56.3	83.3	4.07	4.19	4.15 [3.95, 4.35]	58	4.21	4.25	4.23 [4.00, 4.46]	59	4.25	4.31	4.31 [4.08, 4.55]	58	4.44	4.55	4.49 [4.30, 4.69]	56	4.21	4.31	4.24 [4.03, 4.45]	58	3.91	3.91	3.88 [3.66, 4.11]	57
7	52.8	35.0	93.7	3.93	4.05	4.08 [3.88, 4.28]	56	4.12	4.27	4.28 [4.05, 4.51]	57	3.91	3.81	3.83 [3.60, 4.07]	58	4.21	4.11	4.11 [3.92, 4.31]	55	4.07	4.28	4.26 [4.05, 4.47]	57	3.65	3.75	3.78 [3.55, 4.00]	57
8	45.1	37.3	96.7	4.08	3.98	4.00 [3.80, 4.20]	57	4.29	4.19	4.22 [3.99, 4.46]	56	4.37	4.14	4.17 [3.93, 4.41]	56	4.41	4.47	4.50 [4.31, 4.69]	56	4.32	4.51	4.54 [4.34, 4.75]	58	3.77	3.91	3.87 [3.64, 4.11]	52
9	32.8	30.3	84.1	4.12	3.83	3.96 [3.70, 4.21]	36	4.34	3.41	3.63 [3.33, 3.92]	36	4.26	3.38	3.51 [3.21, 3.82]	35	4.46	4.00	4.11 [3.85, 4.37]	35	4.37	4.17	4.26 [4.00, 4.53]	37	4.15	3.64	3.67 [3.37, 3.97]	32
10	54.0	35.6	90.5	4.32	4.05	4.02 [3.83, 4.21]	66	4.39	4.27	4.19 [3.98, 4.41]	65	4.22	4.03	3.96 [3.74, 4.18]	66	4.36	4.33	4.31 [4.13, 4.50]	66	4.45	4.32	4.22 [4.02, 4.42]	65	3.77	3.82	3.70 [3.48, 3.92]	60
11	59.0	34.7	92.7	4.30	4.32	4.21 [4.04, 4.39]	74	4.37	4.35	4.29 [4.09, 4.49]	76	4.19	4.38	4.29 [4.08, 4.50]	75	4.45	4.40	4.35 [4.18, 4.52]	75	4.40	4.46	4.38 [4.19, 4.56]	76	3.94	3.92	3.80 [3.60, 4.00]	73
12	45.2	46.3	92.9	4.57	4.21	4.19 [3.97, 4.40]	50	4.50	4.31	4.38 [4.13, 4.63]	51	4.62	4.09	4.13 [3.87, 4.39]	50	4.83	4.39	4.39 [4.18, 4.61]	52	4.71	4.45	4.49 [4.26, 4.71]	51	4.15	3.80	3.77 [3.53, 4.01]	51

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
	risposta			(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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	38.4	20.9	87.1	3.91	4.13	4.18	26	4.09	4.30	4.29	26	3.94	4.07	4.11	25	4.16	4.22	4.18	24	4.28	4.29	4.19	27	3.79	3.96	3.93	25
						[3.89, 4.48]				[3.94, 4.63]				[3.75, 4.47]				[3.88, 4.47]				[3.89, 4.50]				[3.60, 4.27]	
14	32.3	16.5	96.4	4.02	4.29	4.28	27	4.25	4.21	4.18	27	3.77	4.04	3.99	27	4.02	4.30	4.31	27	3.83	4.36	4.44	27	3.47	3.52	3.55	26
						[3.99, 4.58]				[3.84, 4.52]				[3.65, 4.34]				[4.02, 4.59]				[4.14, 4.75]				[3.21, 3.88]	
15	46.1	21.7	76.9	4.26	4.21	4.36	30	4.43	4.51	4.72	28	4.14	4.19	4.36	28	4.28	4.14	4.42	28	4.10	3.81	4.11	28	3.76	3.72	3.96	30
						[4.08, 4.63]				[4.38, 5.00]				[4.02, 4.70]				[4.14, 4.69]				[3.80, 4.41]				[3.65, 4.27]	
16 *	40.8	24.7	81.0	3.74	4.00	3.84	17	3.86	4.16	4.01	16	3.63	3.79	3.90	17	3.93	4.22	4.15	16	3.87	4.00	3.79	17	3.74	3.68	3.59	16
17	54.8	45.0	89.8	4.27	4.22	4.23	53	4.65	4.55	4.54	52	4.54	4.46	4.47	50	4.75	4.70	4.70	52	4.53	4.59	4.58	52	3.96	3.98	4.01	50
						[4.02, 4.44]				[4.30, 4.78]				[4.22, 4.72]				[4.50, 4.90]				[4.36, 4.80]				[3.77, 4.25]	
18	40.8	36.7	90.9	3.53	4.06	4.06	29	4.28	4.39	4.42	30	4.12	4.42	4.49	30	4.45	4.60	4.61	29	4.35	4.55	4.54	30	3.62	3.91	3.84	30
						[3.77, 4.34]				[4.10, 4.74]				[4.16, 4.81]				[4.34, 4.89]				[4.25, 4.83]				[3.53, 4.15]	
19*	55.4	13.7	90.0	3.87	3.60	3.68	18	3.89	3.32	3.34	17	3.69	3.50	3.53	16	4.04	3.80	3.86	17	3.95	3.95	3.94	17	3.82	3.25	3.40	18
20*	22.0	27.0	90.0	4.00	4.40	4.28	9	4.00	4.40	4.26	9	4.08	4.30	4.16	9	4.18	4.00	3.96	8	4.42	4.70	4.58	9	3.85	4.30	4.16	9
21	33.1	39.7	82.3	3.54	3.86	3.91	76	3.61	3.97	4.02	79	3.59	3.95	4.05	73	3.84	4.32	4.43	78	3.82	4.09	4.15	79	3.50	3.55	3.65	77
						[3.73, 4.08]				[3.82, 4.22]				[3.84, 4.27]				[4.26, 4.60]				[3.97, 4.33]				[3.45, 3.84]	
22*	34.0	23.1	85.7	4.33	3.85	3.93	17	4.28	4.21	4.38	17	4.07	3.70	3.92	17	4.34	4.53	4.65	18	4.36	4.15	4.34	18	3.62	3.22	3.35	16
23	52.5	51.0	96.1	4.17	4.27	4.25	96	4.23	4.38	4.36	98	4.26	4.47	4.41	94	4.60	4.58	4.61	97	4.30	4.34	4.41	96	3.70	3.80	3.82	88
						[4.09, 4.40]				[4.18, 4.54]				[4.22, 4.60]				[4.46, 4.75]				[4.24, 4.57]				[3.63, 4.00]	
24		27.4	84.6		4.04	4.08	22		3.83	3.89	20		3.69	3.63	22		3.92	4.01	21		4.04	4.02	22		3.62	3.76	22
						[3.75, 4.40]				[3.49, 4.28]				[3.24, 4.01]				[3.70, 4.32]				[3.68, 4.36]				[3.40, 4.12]	
25	38.3	27.1	89.7	3.82	4.07	3.98	25	4.19	4.29	4.30	25	3.80	4.21	4.18	26	4.13	4.19	4.20	26	4.33	4.36	4.32	25	3.74	4.00	4.08	26
						[3.68, 4.29]				[3.95, 4.65]				[3.83, 4.54]				[3.90, 4.50]				[4.00, 4.64]				[3.74, 4.41]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
26	42.9	28.9	90.0	4.18	4.00	4.09	45	4.37	4.06	4.14	45	4.11	3.94	4.05	42	4.45	4.09	4.22	45	4.40	4.02	4.10	44	4.03	3.73	3.87	43
						[3.86, 4.32]				[3.88, 4.41]				[3.77, 4.32]				[4.00, 4.45]				[3.86, 4.34]				[3.61, 4.12]	
28	61.4	50.0	90.7	4.18	4.25	4.31	37	4.22	4.60	4.59	37	4.12	4.40	4.42	38	4.32	4.60	4.66	38	4.18	4.72	4.75	38	3.86	3.98	4.04	38
						[4.06, 4.56]				[4.30, 4.88]				[4.12, 4.71]				[4.42, 4.89]				[4.49, 5.00]				[3.77, 4.32]	
29	51.7	29.2	100.0	3.93	4.43	4.30	21	4.00	4.38	4.22	21	3.93	4.19	4.04	21	4.07	4.47	4.36	20	4.28	4.62	4.46	21	3.87	4.25	4.14	20
						[3.97, 4.63]				[3.83, 4.60]				[3.65, 4.43]				[4.03, 4.69]				[4.11, 4.81]				[3.76, 4.52]	
30*	29.3	14.7	88.2	3.67	3.88	3.88	15	3.98	4.25	4.28	15	3.60	4.07	4.10	14	3.87	4.00	3.96	14	3.86	4.25	4.24	15	3.67	3.40	3.36	14
31	38.1	36.8	89.7	3.84	4.21	4.12	35	4.02	4.41	4.35	34	4.02	4.10	4.02	35	4.13	4.31	4.26	34	4.20	4.30	4.23	33	3.57	3.97	3.97	33
						[3.86, 4.37]				[4.05, 4.65]				[3.71, 4.32]				[4.01, 4.52]				[3.95, 4.51]				[3.67, 4.26]	
32	38.2	29.8	77.8	3.57	3.92	4.17	28	3.72	4.14	4.20	28	3.45	3.60	3.73	28	3.60	4.18	4.35	28	3.62	4.00	4.15	28	3.65	3.94	4.02	28
						[3.88, 4.45]				[3.86, 4.53]				[3.40, 4.07]				[4.07, 4.62]				[3.85, 4.45]				[3.70, 4.34]	
33	23.8	15.8	91.9	3.58	4.06	4.16	32	3.60	4.00	4.08	32	3.60	3.82	3.87	31	3.63	4.12	4.17	32	3.52	3.91	4.01	31	3.40	3.66	3.70	30
						[3.89, 4.43]				[3.77, 4.39]				[3.54, 4.19]				[3.91, 4.43]				[3.73, 4.30]				[3.39, 4.01]	
34	31.6	14.3	92.9	3.87	4.00	4.06	25	4.34	4.00	4.09	25	3.77	3.96	4.06	25	4.21	4.26	4.37	25	4.16	3.96	4.01	24	3.70	3.73	3.83	24
						[3.76, 4.36]				[3.74, 4.44]				[3.70, 4.42]				[4.08, 4.65]				[3.68, 4.33]				[3.48, 4.17]	
35	20.6	11.6	91.5	3.57	3.91	3.95	54	3.44	3.76	3.83	54	3.44	3.42	3.47	50	3.79	3.92	3.99	53	3.64	3.78	3.82	52	3.44	3.49	3.56	53
						[3.74, 4.16]				[3.59, 4.07]				[3.22, 3.73]				[3.78, 4.20]				[3.59, 4.04]				[3.33, 3.80]	
36	51.7	32.6	88.6	4.08	3.86	3.85	39	4.37	4.02	4.04	37	4.47	4.16	4.18	39	4.54	4.44	4.40	39	4.49	4.21	4.18	38	3.89	3.60	3.64	37
						[3.61, 4.09]				[3.75, 4.33]				[3.89, 4.47]				[4.16, 4.65]				[3.92, 4.44]				[3.36, 3.92]	
37	36.5	33.5	87.4	3.71	3.73	3.83	73	3.87	3.71	3.80	74	3.82	3.78	3.83	71	4.22	4.21	4.23	73	4.04	3.95	4.00	74	3.58	3.54	3.64	73
						[3.65, 4.01]				[3.59, 4.00]				[3.62, 4.04]				[4.06, 4.41]				[3.81, 4.18]				[3.45, 3.84]	
38	62.5	55.0	86.7	4.28	4.31	4.26	134	4.61	4.45	4.41	141	4.52	4.49	4.44	137	4.65	4.54	4.55	138	4.49	4.38	4.31	137	4.09	4.09	4.02	135
						[4.13, 4.39]				[4.26, 4.55]				[4.29, 4.59]				[4.42, 4.67]				[4.18, 4.45]				[3.87, 4.16]	
39	45.6	48.1	86.0	3.91	4.09	4.10	160	4.04	4.36	4.38	160	4.04	4.26	4.24	160	4.38	4.52	4.52	163	4.12	4.19	4.18	163	3.66	3.81	3.83	149
						[3.98, 4.22]				[4.24, 4.52]				[4.10, 4.38]				[4.40, 4.63]				[4.05, 4.30]				[3.69, 3.97]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
40	44.4	43.0	78.5	3.98	3.90	3.98	50	4.08	3.94	4.07	51	4.15	3.71	3.80	51	4.26	4.05	4.23	50	4.27	4.02	4.21	51	3.60	3.47	3.54	50
						[3.76, 4.19]				[3.82, 4.31]				[3.55, 4.05]				[4.01, 4.44]				[3.99, 4.43]				[3.30, 3.78]	
41	71.8	45.5	84.4	4.16	4.16	4.17	37	4.21	4.09	4.09	38	4.26	3.93	3.90	36	4.56	4.26	4.35	37	4.26	4.05	4.02	37	3.56	3.58	3.55	34
						[3.92, 4.42]				[3.81, 4.38]				[3.60, 4.20]				[4.11, 4.58]				[3.76, 4.29]				[3.26, 3.84]	
42	41.8	42.6	87.5	4.05	3.86	4.03	33	4.20	4.05	4.26	34	4.15	3.95	4.14	34	4.49	4.16	4.33	34	4.36	4.05	4.23	33	3.92	3.76	3.93	34
						[3.77, 4.29]				[3.96, 4.57]				[3.84, 4.45]				[4.09, 4.58]				[3.96, 4.51]				[3.64, 4.22]	
43	69.6	63.4	84.1	4.27	4.31	4.28	187	4.53	4.44	4.41	189	4.50	4.50	4.44	185	4.70	4.67	4.65	187	4.41	4.52	4.47	187	3.88	3.96	3.89	176
						[4.17, 4.40]				[4.28, 4.54]				[4.30, 4.57]				[4.54, 4.76]				[4.35, 4.59]				[3.76, 4.02]	
44	53.3	56.4	92.7	3.97	4.10	4.10	158	4.25	4.28	4.27	160	4.36	4.33	4.29	161	4.49	4.48	4.47	161	4.26	4.45	4.40	161	3.89	3.96	3.93	150
						[3.98, 4.22]				[4.13, 4.41]				[4.15, 4.43]				[4.35, 4.58]				[4.27, 4.52]				[3.79, 4.07]	
45	40.9	36.5	81.2	3.94	3.75	3.91	55	4.13	3.93	4.14	56	4.23	4.00	4.29	49	4.36	4.29	4.46	54	4.14	4.02	4.18	54	3.87	3.54	3.69	54
						[3.71, 4.12]				[3.90, 4.37]				[4.03, 4.55]				[4.26, 4.66]				[3.97, 4.40]				[3.46, 3.92]	
46	34.1	43.0	83.7	4.03	4.10	4.19	81	4.09	4.30	4.35	81	4.11	4.18	4.22	78	4.39	4.44	4.48	79	4.35	4.27	4.36	81	3.78	4.00	4.08	76
						[4.03, 4.36]				[4.15, 4.54]				[4.02, 4.43]				[4.32, 4.65]				[4.18, 4.53]				[3.88, 4.27]	
47	57.4	66.7	88.6	4.61	4.67	4.53	38	4.83	4.81	4.72	38	4.79	4.85	4.73	36	4.88	4.90	4.84	37	4.76	4.86	4.75	38	4.40	4.38	4.17	34
						[4.28, 4.78]				[4.44, 5.00]				[4.43, 5.00]				[4.60, 5.00]				[4.49, 5.00]				[3.88, 4.46]	
48	52.9	47.9	87.0	4.02	4.02	4.00	79	4.29	4.38	4.35	79	4.22	4.24	4.22	77	4.43	4.45	4.45	77	4.32	4.46	4.41	77	3.83	3.78	3.75	75
						[3.83, 4.17]				[4.15, 4.55]				[4.02, 4.43]				[4.28, 4.61]				[4.23, 4.59]				[3.56, 3.95]	
49	54.2	61.5	85.7	4.12	4.08	4.13	130	4.43	4.23	4.26	136	4.35	4.22	4.24	134	4.41	4.45	4.49	134	4.39	4.15	4.20	138	3.82	3.78	3.81	130
						[3.99, 4.26]				[4.11, 4.41]				[4.09, 4.40]				[4.36, 4.62]				[4.06, 4.33]				[3.66, 3.96]	
50	37.7	37.2	89.0	3.71	3.75	3.73	92	4.01	3.69	3.71	96	3.98	3.86	3.87	93	4.32	4.42	4.42	94	4.23	4.00	4.00	93	3.84	3.74	3.71	90
						[3.57, 3.88]				[3.53, 3.89]				[3.68, 4.05]				[4.27, 4.57]				[3.84, 4.17]				[3.53, 3.89]	
51	50.8	57.7	84.1	4.38	4.20	4.24	67	4.58	4.32	4.28	69	4.48	4.45	4.42	67	4.51	4.62	4.68	69	4.55	4.38	4.44	66	3.95	3.82	3.80	66
						[4.05, 4.42]				[4.06, 4.49]				[4.20, 4.64]				[4.50, 4.86]				[4.24, 4.63]				[3.59, 4.01]	
52	40.8	49.2	78.1	3.89	4.26	4.39	24	3.89	4.09	4.06	25	4.04	4.19	4.14	24	4.30	4.40	4.48	24	4.14	4.23	4.47	24	3.62	3.90	3.96	23
						[4.08, 4.70]				[3.71, 4.41]				[3.77, 4.51]				[4.18, 4.78]				[4.15, 4.80]				[3.61, 4.31]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
53	32.0	41.4	96.6	4.28	4.45	4.37	28	4.22	4.21	4.13	28	4.45	4.46	4.40	27	4.63	4.69	4.63	26	4.33	4.36	4.27	27	3.87	3.89	3.79	26
						[4.09, 4.66]				[3.80, 4.46]				[4.05, 4.74]				[4.34, 4.91]				[3.96, 4.58]				[3.45, 4.12]	
54	45.9	72.4	54.8	4.00	3.36	4.09	21	4.30	3.22	4.05	21	4.45	3.18	3.60	20	4.48	3.58	4.42	22	4.22	3.22	4.09	22	3.87	2.81	3.48	21
						[3.76, 4.43]				[3.66, 4.43]				[3.20, 4.00]				[4.09, 4.75]				[3.75, 4.43]				[3.11, 3.85]	
55	48.3	34.9	83.6	4.20	4.05	4.11	50	4.29	3.88	3.87	51	4.18	3.82	3.80	48	4.35	4.21	4.37	51	4.49	4.22	4.28	50	3.75	3.79	3.83	47
						[3.90, 4.32]				[3.62, 4.12]				[3.54, 4.06]				[4.16, 4.58]				[4.05, 4.50]				[3.58, 4.07]	
56	42.5	44.7	88.3	4.02	3.95	4.00	140	4.38	4.14	4.21	142	4.34	4.13	4.22	140	4.44	4.28	4.33	141	4.31	4.34	4.40	142	3.88	3.86	3.94	135
						[3.88, 4.13]				[4.06, 4.36]				[4.06, 4.37]				[4.20, 4.45]				[4.27, 4.53]				[3.79, 4.08]	
57	62.0	60.0	93.6	4.39	4.34	4.19	72	4.35	4.29	4.12	72	4.49	4.29	4.17	70	4.67	4.60	4.48	72	4.43	4.49	4.33	71	3.94	3.93	3.80	68
						[4.01, 4.37]				[3.91, 4.33]				[3.95, 4.38]				[4.31, 4.66]				[4.14, 4.52]				[3.59, 4.00]	
58	65.1	58.0	91.3	4.24	4.18	4.15	62	4.46	4.48	4.44	63	4.51	4.60	4.55	59	4.61	4.71	4.70	61	4.42	4.66	4.60	62	3.94	3.98	3.95	57
						[3.96, 4.34]				[4.22, 4.66]				[4.32, 4.79]				[4.51, 4.89]				[4.40, 4.81]				[3.73, 4.18]	
59	53.0	39.1	90.5	4.00	3.85	3.92	121	4.17	4.08	4.13	122	4.21	4.18	4.24	115	4.42	4.30	4.36	122	4.15	3.99	4.06	123	3.69	3.50	3.57	114
						[3.78, 4.05]				[3.97, 4.29]				[4.07, 4.40]				[4.22, 4.49]				[3.91, 4.20]				[3.41, 3.73]	
60	52.6	38.5	88.6	4.08	3.72	3.67	28	4.40	4.00	4.00	30	4.49	4.00	4.02	29	4.73	4.24	4.27	31	4.32	4.09	4.02	31	4.09	3.63	3.64	29
						[3.39, 3.96]				[3.68, 4.32]				[3.69, 4.35]				[4.01, 4.53]				[3.73, 4.30]				[3.32, 3.95]	
61	38.8	39.5	77.8	3.89	3.93	3.73	31	3.92	4.31	4.26	32	4.05	4.32	4.27	32	4.32	4.35	4.21	33	4.33	4.34	4.26	35	3.62	3.67	3.59	33
						[3.46, 4.00]				[3.94, 4.57]				[3.95, 4.58]				[3.95, 4.46]				[3.99, 4.53]				[3.30, 3.88]	
62	55.2	58.6	78.4	4.02	3.85	3.85	37	4.36	4.14	4.14	40	4.18	4.33	4.35	38	4.50	4.36	4.42	38	4.27	4.32	4.32	40	3.78	3.46	3.44	36
						[3.60, 4.10]				[3.86, 4.42]				[4.06, 4.64]				[4.18, 4.65]				[4.06, 4.57]				[3.16, 3.72]	
63	45.1	36.9	86.6	4.02	4.00	4.00	69	4.32	4.20	4.21	71	4.24	4.13	4.08	69	4.46	4.31	4.33	70	4.18	4.17	4.25	70	3.79	3.64	3.64	65
						[3.81, 4.18]				[4.00, 4.43]				[3.86, 4.31]				[4.15, 4.51]				[4.06, 4.45]				[3.42, 3.85]	
64	27.8	38.3	90.2	3.85	4.03	3.99	35	4.16	4.20	4.20	37	4.37	4.15	4.13	36	4.30	4.45	4.40	36	4.00	4.24	4.21	37	3.46	4.03	3.99	34
						[3.73, 4.24]				[3.91, 4.49]				[3.84, 4.43]				[4.15, 4.64]				[3.95, 4.47]				[3.70, 4.28]	
65	46.7	50.3	83.9	4.05	3.91	4.00	77	4.22	4.03	4.10	76	4.18	4.10	4.10	76	4.42	4.17	4.17	75	4.16	4.28	4.33	76	3.77	3.90	4.01	75
						[3.83, 4.17]				[3.89, 4.30]				[3.89, 4.30]				[4.01, 4.34]				[4.15, 4.51]				[3.81, 4.20]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
66	50.0	48.8	93.2	4.41	3.96	3.94	51	4.46	4.13	4.12	52	4.38	4.04	4.04	52	4.55	4.29	4.27	50	4.50	4.03	4.01	55	4.20	3.69	3.71	50
						[3.73, 4.15]				[3.87, 4.36]				[3.79, 4.29]				[4.07, 4.48]				[3.79, 4.22]				[3.47, 3.95]	
67	64.6	62.3	83.3	4.24	4.27	4.17	37	4.33	4.35	4.31	40	4.39	4.19	4.12	40	4.55	4.49	4.50	39	4.55	4.32	4.31	39	3.74	4.02	3.89	37
						[3.92, 4.42]				[4.03, 4.59]				[3.84, 4.40]				[4.28, 4.73]				[4.06, 4.57]				[3.62, 4.17]	
69	52.3	36.8	75.0	3.61	3.74	3.80	20	3.88	3.78	3.75	20	3.94	3.88	4.02	19	4.10	4.26	4.37	19	3.76	3.88	3.83	20	3.27	3.92	3.86	19
						[3.46, 4.14]				[3.36, 4.14]												[3.47, 4.19]					
70	70.9	67.3	100.0	4.21	4.21	4.06	34	4.54	4.64	4.49	36	4.61	4.69	4.55	36	4.65	4.65	4.51	36	4.53	4.68	4.48	37	4.12	4.28	4.08	32
						[3.80, 4.32]				[4.20, 4.78]				[4.25, 4.85]				[4.26, 4.76]				[4.22, 4.74]				[3.78, 4.38]	
71	46.6	43.9	86.2	4.11	4.46	4.46	24	4.30	4.62	4.62	25	4.42	4.54	4.53	24	4.50	4.42	4.46	24	4.46	4.32	4.43	24	3.79	4.07	4.12	23
						[4.15, 4.77]				[4.27, 4.98]				[4.17, 4.90]				[4.16, 4.76]				[4.10, 4.75]				[3.77, 4.47]	
72	44.9	33.9	89.0	4.10	3.98	4.03	72	4.39	4.32	4.36	73	4.35	4.28	4.30	72	4.46	4.28	4.33	71	4.42	4.39	4.44	71	3.87	3.63	3.66	70
						[3.85, 4.21]				[4.16, 4.57]				[4.09, 4.52]				[4.15, 4.50]				[4.25, 4.63]				[3.46, 3.86]	
73	44.9	16.5	88.9	3.92	4.00	4.04	54	4.21	4.11	4.17	56	4.14	4.19	4.19	55	4.35	4.32	4.33	54	4.34	4.33	4.33	56	3.76	3.78	3.80	52
						[3.83, 4.24]				[3.94, 4.41]				[3.95, 4.43]				[4.13, 4.54]				[4.11, 4.54]				[3.57, 4.04]	
74	57.8	51.4	84.8	4.00	3.97	4.01	125	4.31	4.21	4.27	127	4.29	4.30	4.38	126	4.46	4.47	4.49	124	4.31	4.24	4.27	126	3.73	3.83	3.85	119
						[3.87, 4.15]				[4.11, 4.43]				[4.22, 4.54]				[4.36, 4.63]				[4.13, 4.41]				[3.70, 4.01]	
75	59.6	58.3	81.0	4.39	4.22	4.28	32	4.55	4.40	4.48	33	4.53	4.44	4.46	32	4.70	4.47	4.55	33	4.59	4.35	4.36	32	4.19	3.78	3.74	29
						[4.01, 4.55]				[4.18, 4.79]				[4.15, 4.78]				[4.30, 4.81]				[4.07, 4.64]				[3.42, 4.05]	
76*		29.3	91.7		3.91	3.90	10		3.58	3.45	11		3.92	3.80	11		4.00	3.84	11		4.08	4.07	11		3.40	3.34	10
77*	41.1	24.6	56.3	3.82	3.53	3.77	9	4.00	3.67	3.74	9	3.68	3.27	3.42	9	3.79	3.91	4.01	7	4.00	3.73	3.69	9	3.65	3.43	3.47	8
79*	52.9	68.4	92.3	3.67	4.46	4.55	12	4.00	4.38	4.56	12	4.00	4.46	4.42	12	4.33	4.54	4.67	12	3.88	4.15	4.27	12	3.22	3.38	3.37	12
81		28.8	91.3		3.96	4.04	21		4.04	4.11	21		3.91	4.03	21		4.24	4.25	20		4.22	4.30	21		3.87	3.99	21
						[3.71, 4.37]				[3.73, 4.50]				[3.64, 4.43]				[3.93, 4.58]				[3.96, 4.65]				[3.62, 4.36]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
82*	23.1	40.0	75.0	3.33	4.50	4.38	3	3.67	4.50	4.39	3	4.00	4.75	4.73	3	3.67	4.25	4.04	3	3.67	5.00	4.99	3	3.33	4.75	4.67	3
83	40.4	36.0	88.9	4.31	4.11	4.31	32	4.54	4.31	4.42	32	4.39	3.88	4.00	31	4.52	4.16	4.32	30	4.36	4.35	4.47	30	4.14	3.85	4.02	30
						[4.04, 4.58]				[4.11, 4.73]				[3.68, 4.33]				[4.05, 4.59]				[4.18, 4.77]				[3.71, 4.33]	
84	32.7	27.0	87.1	3.74	4.00	3.96	27	3.82	4.00	3.96	25	3.65	3.73	3.66	26	3.79	4.03	3.95	26	3.71	4.20	4.14	26	3.65	3.76	3.85	26
						[3.66, 4.25]				[3.60, 4.31]				[3.31, 4.02]				[3.66, 4.23]				[3.83, 4.46]				[3.52, 4.18]	
85	35.1	47.4	83.1	3.85	4.03	4.00	54	3.91	3.95	3.93	52	3.90	3.90	3.86	52	3.83	4.29	4.23	52	3.81	4.27	4.23	52	3.55	3.77	3.72	53
						[3.79, 4.20]				[3.69, 4.17]				[3.61, 4.10]				[4.02, 4.44]				[4.01, 4.45]				[3.48, 3.95]	
86	31.3	37.3	89.5	4.00	4.17	4.20	33	4.18	4.30	4.29	34	4.42	4.14	4.16	33	4.61	4.63	4.65	32	4.12	4.31	4.32	32	3.82	4.03	4.01	33
						[3.93, 4.46]				[3.99, 4.60]				[3.85, 4.47]				[4.40, 4.91]				[4.03, 4.60]				[3.71, 4.30]	
87*	37.1	24.6	70.6	3.57	3.88	3.75	12	3.87	3.88	3.83	12	3.63	3.47	3.42	12	4.00	3.69	3.50	12	3.86	3.69	3.61	12	3.86	3.53	3.64	12
88*	18.5	22.4	88.2	4.07	3.71	3.86	15	4.13	3.31	3.48	15	4.07	3.82	4.02	15	4.13	3.76	3.91	15	3.67	3.71	3.73	15	3.60	3.56	3.64	14
89*	33.3	36.0	77.8	3.67	4.33	4.33	7	3.77	4.22	4.05	7	3.54	4.56	4.41	7	4.17	4.67	4.69	7	4.23	4.78	4.75	7	3.67	4.25	4.23	7
90*	59.0	38.8	89.5	4.23	4.26	4.25	17	4.31	4.53	4.55	17	4.33	4.50	4.52	16	4.50	4.68	4.73	17	4.34	4.63	4.64	17	3.76	4.16	4.13	17
91*	57.7	28.9	100.0	4.40	4.09	4.06	11	4.38	4.10	4.07	10	4.40	4.18	4.16	11	4.33	4.45	4.46	11	4.60	4.45	4.49	11	4.00	3.73	3.72	11
93*	50.0	43.3	92.3	4.29	4.46	4.52	12	4.29	4.54	4.60	12	4.46	4.54	4.58	12	4.62	4.75	4.82	12	4.36	4.77	4.87	12	4.15	4.15	4.19	12
95*	51.6	31.9	73.3	3.94	4.07	4.01	11	4.19	4.50	4.54	11	4.54	4.50	4.44	10	4.56	4.38	4.29	11	4.25	4.29	4.28	11	3.94	4.15	4.44	10
96*	57.6	20.0	90.0	3.89	3.80	3.78	9	4.33	3.70	3.77	9	4.32	3.78	3.68	8	4.00	4.20	4.20	9	4.39	4.60	4.50	9	3.50	3.88	3.82	7

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	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%]
97	37.0	46.5	69.7	3.96	4.27	4.59	23	4.03	4.55	4.79	23	3.86	4.41	4.68	23	4.20	4.48	4.82	23	4.30	4.27	4.55	23	3.55	4.21	4.41	21
						[4.27, 4.91]				[4.42, 5.00]				[4.30, 5.00]				[4.52, 5.00]				[4.22, 4.89]				[4.04, 4.78]	
98	37.0	33.3	100.0	3.88	4.12	4.10	25	4.16	4.48	4.48	25	4.17	4.40	4.41	25	4.35	4.31	4.35	27	4.00	4.28	4.30	25	3.90	3.77	3.83	26
						[3.80, 4.41]				[4.13, 4.83]				[4.05, 4.77]				[4.07, 4.63]				[3.98, 4.62]				[3.49, 4.16]	
99*	55.6	51.4	66.7	4.31	4.35	4.47	12	4.43	4.44	4.56	12	4.27	4.27	4.36	10	4.69	4.67	5.00	10	4.64	4.50	4.56	12	3.92	4.18	4.14	11
100*	64.3	31.1	100.0	4.00	4.07	4.17	14	4.22	4.43	4.52	14	4.11	4.09	4.15	11	3.89	4.58	4.66	13	4.22	4.14	4.22	14	3.86	4.21	4.33	14
101	52.4	43.4	93.9	3.97	4.10	4.03	29	4.50	4.41	4.34	30	4.30	4.47	4.40	31	4.53	4.65	4.59	31	4.19	4.45	4.38	31	3.90	3.84	3.79	29
						[3.75, 4.31]				[4.02, 4.66]				[4.08, 4.72]				[4.33, 4.85]				[4.09, 4.67]				[3.47, 4.10]	
103*	50.0	41.7	100.0	3.50	4.20	4.23	5	3.33	4.20	4.18	5	3.25	4.00	4.00	5	3.50	4.50	4.48	5	3.75	4.80	4.74	5	3.75	3.80	3.86	5
104*	57.1	27.7	84.6	4.13	3.54	3.48	11	4.13	4.08	4.00	11	3.88	3.92	3.82	10	4.25	4.46	4.45	11	4.25	3.69	3.58	11	3.86	3.36	3.51	9
105	46.2	38.6	88.9	4.00	4.26	4.20	24	4.45	4.54	4.51	23	4.55	4.56	4.52	23	4.65	4.82	4.79	22	4.59	4.22	4.26	24	3.95	4.04	3.93	23
						[3.89, 4.51]				[4.15, 4.88]				[4.15, 4.90]				[4.48, 5.00]				[3.93, 4.58]				[3.57, 4.28]	
107	52.0	47.9	77.1	4.06	3.94	3.87	25	4.49	4.20	4.09	27	4.46	4.06	4.06	25	4.51	4.56	4.58	25	4.51	4.12	4.11	25	3.94	3.85	3.78	26
						[3.56, 4.17]				[3.75, 4.43]				[3.70, 4.42]				[4.28, 4.87]				[3.79, 4.43]				[3.45, 4.12]	
109*		66.7	100.0		4.00	3.75	2		4.00	3.80	2		4.50	4.16	2		4.50	4.35	2		3.50	3.41	2		4.00	3.69	2
110*	40.6	17.1	83.3	4.31	3.83	3.69	5	4.46	3.75	3.36	3	4.30	4.50	4.52	5	4.50	3.80	3.87	5	4.85	4.17	4.11	5	3.91	3.33	3.50	3
112*		34.8	73.9		4.36	4.41	17		4.57	4.55	17		4.11	4.11	15		4.30	4.29	17		4.36	4.24	16		4.00	3.98	16
113*		29.8	76.0		4.04	4.17	17		4.24	4.56	19		3.52	3.76	18		3.78	3.93	17		4.17	4.22	19		3.55	3.63	16

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
	2019	2021		(Collettivo : 4.07)				(Collettivo : 4.20)				(Collettivo : 4.17)				(Collettivo : 4.39)				(Collettivo : 4.27)				(Collettivo : 3.80)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		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
114		50.0	97.8		3.91	3.97	42		4.02	4.11	43		4.23	4.30	43		4.41	4.45	44		4.38	4.44	44		3.78	3.82	40
						[3.74, 4.20]				[3.84, 4.38]				[4.03, 4.58]				[4.21, 4.68]				[4.20, 4.68]				[3.56, 4.09]	

* 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



QR-Code

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

☐ Maschile
☐ Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno di riabilitazione

☐ Comune
☐ Semiprivata / privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2021
Anno	Gennaio 2022
Autori	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, 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 soddi- sfazione 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 u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic 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)