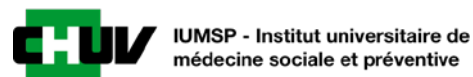




Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken  
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques  
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche



# Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione

---

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2018

Gennaio 2019, 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.....	7
3.1 Descrizione del campione.....	7
3.1.1 Tasso di risposta 2018.....	7
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti .....	8
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti .....	10
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2018 .....	11
3.3 Risultati stratificati .....	13
3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione.....	15
4 Sintesi e conclusioni .....	25
Bibliografia.....	27
Indice delle figure .....	28
Indice delle tabelle .....	28
Allegati.....	29
Impressum .....	42

## Riepilogo

---

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio 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 2018. Si tratta del sesto sondaggio nazionale di soddisfazione dal 2013 e della prima edizione che utilizza la nuova versione del questionario (2.0; sei domande). Al fine di migliorare il potere discriminante del questionario, infatti, una scala di risposte ordinale a cinque livelli precedentemente convalidata ha sostituito la scala numerica a 11 livelli (da 0 a 10). Inoltre, sono state elaborate nuove domande e i risultati delle cliniche sono stati aggiustati sulla base dei fattori confondenti.

Mentre per l'indagine del 2018 il tasso di risposta, pari al 48,7%, è inferiore a quello dell'anno precedente (52,3%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili. Si osserva tuttavia un leggero aumento dell'età media e un discreto calo della quota di pazienti con divisione privata o semiprivata (32,4 % nel 2018). Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la prima volta, risulta che oltre la metà dei partecipanti (58,2%) ritiene che il suo stato di salute sia buono e che quasi un quarto di essi (24,2%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande.

Il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione è elevato. Per cinque domande su sei, infatti, presenta una media superiore a 4 su una scala da 1 a 5. Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda riguardante la comunicazione, seguita da vicino da quelle sulle aspettative dei pazienti, sull'informazione sul soggiorno, sul coinvolgimento nelle decisioni e sulla qualità della presa in carico. Soltanto il grado di soddisfazione relativo all'organizzazione del post-soggiorno non ha raggiunto appieno una media pari a 4. Nonostante ciò, un paziente su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato (su 5 livelli possibili) rispondendo alle domande 2-5 (comunicazione, informazione, aspettative e coinvolgimento). Le risposte problematiche, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti (tra il 2,2 e il 6,4%: risp. informazione e organizzazione del post-soggiorno).

Dalle analisi stratificate secondo i fattori che possono influenzare il grado di soddisfazione (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) emerge una differenza minima o nulla per i primi tre fattori. L'effetto dello stato di salute autovalutato sul grado di soddisfazione è invece più marcato: uno stato di salute migliore è associato a un grado di soddisfazione più elevato.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per clinica, aggiustati sulla base dei fattori confondenti, rivelano una dispersione abbastanza marcata, ma simile per tutte e sei le domande.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di pazienti ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in riabilitazione. I pochi dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei partecipanti nel corso del tempo. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili, ovvero quelle disponibili per le analisi.

# 1 Introduzione

---

## 1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente<sup>1,2</sup> 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.

Il sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in riabilitazione è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ (2). 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 sono tenuti a svolgere il sondaggio. Nel 2018 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al Concetto di analisi dell'ANQ (3 e 4).

Al fine di migliorare il potenziale del questionario utilizzato tra il 2013 e il 2017, nel 2017 il gruppo Qualità, responsabile del progetto di rilevazione tra i pazienti, ha sviluppato un nuovo questionario. Quello precedente comprendeva tra l'altro una scala di risposte numerica da 0 a 10 con un potere discriminante ridotto e un effetto plafond marcato, che è quindi stata modificata. La versione finale, ottenuta previo adattamento e convalida nel quadro di uno studio pilota (5), comprende sei domande legate alla soddisfazione e delle scale di risposta ordinali a cinque livelli.

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 la soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in riabilitazione in Svizzera nel 2018. Il rapporto presenta i risultati per l'insieme delle cliniche. Il rapporto presenta pure l'andamento dei risultati descrittivi (età, sesso, situazione assicurativa) dal 2015 nonché i risultati sulla soddisfazione stratificati secondo i fattori sociodemografici rilevati.

---

<sup>1</sup> Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in riabilitazione nel 2018 che hanno partecipato al sondaggio di soddisfazione dell'ANQ». Questi due termini sono utilizzati alternativamente, a seconda del contesto. Il termine «paziente» può anche essere impiegato in senso più generico.

<sup>2</sup> 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» (3).

### 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 2018 da un servizio di riabilitazione o da una clinica. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

### 2.2 Misurazioni

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

- (1) qualità delle cure ricevute presso la clinica;
- (2) informazione sugli obiettivi della riabilitazione;
- (3) coinvolgimento nelle decisioni prese;
- (4) risposte comprensibili;
- (5) terapie secondo le aspettative;
- (6) organizzazione del post-soggiorno.

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui sopra 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 dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente). Il questionario poteva essere compilato online anziché in forma cartacea.

### 2.3 Analisi statistiche

#### *Descrizione del campione*

Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute dall'istituto di inchiesta e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati) e (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario e lo stato di salute autovalutato. 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 le domande sulla soddisfazione non vengono proposti confronti nel tempo in quanto il questionario (domande e possibilità di risposta) è stato modificato nel 2017.

### *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 (7, 8, 9) 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.

### *Risultati stratificati*

Durante la fase pilota per il nuovo questionario sono stati analizzati i potenziali fattori confondenti. Il grado di soddisfazione di ogni risposta è quindi stato stratificato in funzione di questi ultimi, ovvero la fascia d'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato, per poi essere illustrato per mezzo di un grafico. Tali variabili sono considerate fattori confondenti pure nella presentazione delle medie aggiustate (grafici a imbuto di cui sotto).

### *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 (10, 11). 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 l'interpretazione dei risultati è limitata. In tal caso, i limiti di controllo non sono illustrati.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per clinica, si trovano negli allegati (tab. 9).

### *Dati mancanti*

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

## 3 Risultati

### 3.1 Descrizione del campione

#### 3.1.1 Tasso di risposta 2018

Al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i pazienti ricoverati in riabilitazione svolto nel 2018 hanno partecipato 105 cliniche di riabilitazione e unità di riabilitazione di ospedali. Dei pazienti dimessi nei mesi di aprile o maggio 2018 il 48,7% ha ritornato il questionario (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 25% e un massimo dell'80%). Nonostante il numero assoluto di questionari inviati sia leggermente superiore a quello del 2017, il numero di questionari ritornati nel 2018 è inferiore a quello dell'anno precedente (nel 2017: 12 671 questionari inviati e 6629 ritornati). D'altronde, mentre la metà delle cliniche partecipanti ha ottenuto più di 50 risposte, 16 cliniche ne hanno ottenute meno di 20. Il tasso di risposta è inferiore a quello del 2017 (53,2%).

La maggior parte dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e ha compilato tutte quelle concernenti le proprie caratteristiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato (risp. 83,5 e 86,2%; cfr. tab. 3 negli all.).

La tabella 1 di cui sotto presenta il tasso di risposta ottenuto dai diversi istituti di inchiesta partecipanti come pure i rispettivi numeratori e denominatori.

**Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2018**

Instituti	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
ESOPE	375	191	50.9%
Mecon GmbH	8'809	4'155	47.2%
NPO PLUS	39	16	41.0%
Post CH AG	2'617	1'360	52.0%
QM Riedo	91	34	37.4%
Qualitest AG	1'034	559	54.1%
<b>Totale</b>	<b>12'965</b>	<b>6'315</b>	<b>48.7%</b>

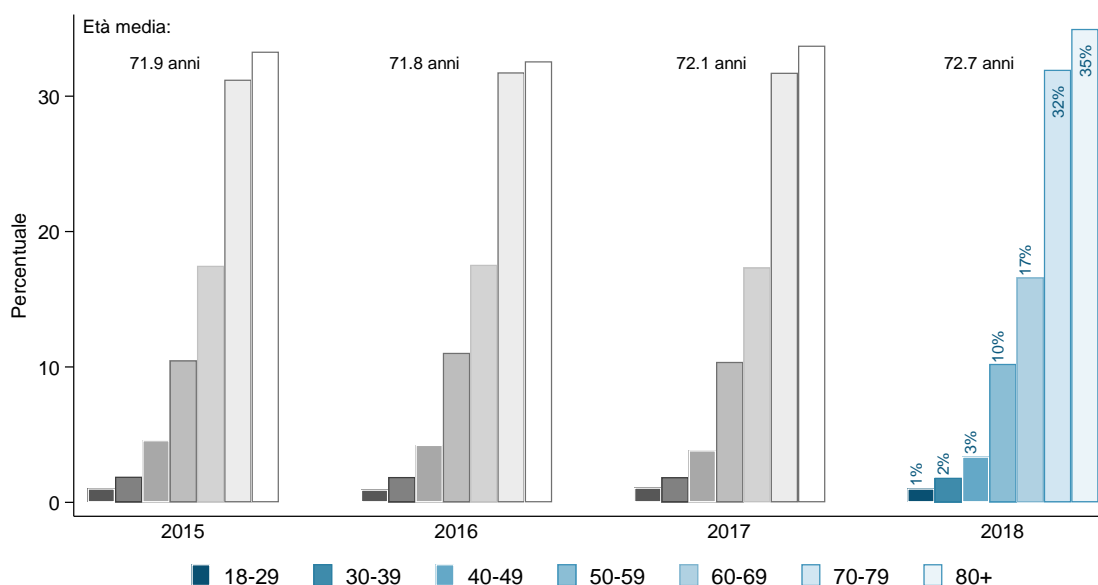
#### Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (48,7%) è inferiore a quello del 2017 (52,3%).
- Il numero di questionari inviati è leggermente superiore a quello del 2017, che era pari a 12 671.
- Il 16,5% dei partecipanti non ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione.

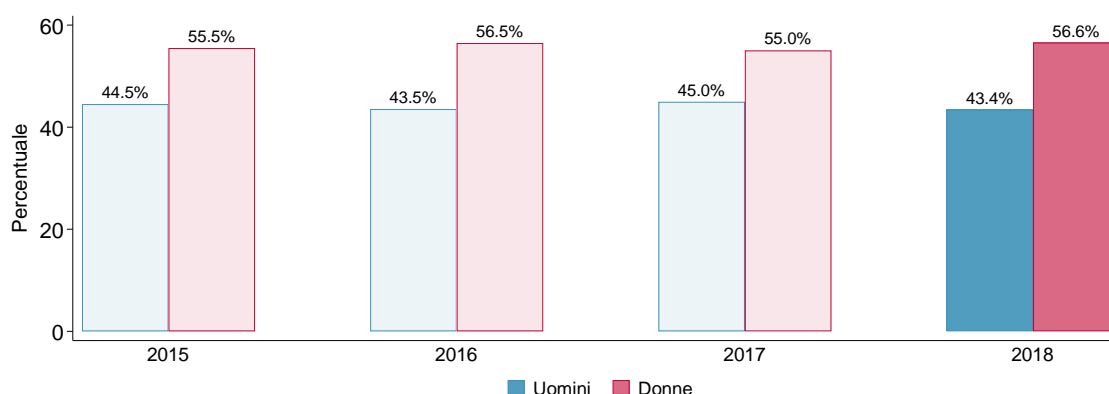
### 3.1.2 Et , sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure da 1 a 4 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra e per gli ultimi quattro anni d'inchiesta. I dati mancanti corrispondono al 6,0% per l'et , all'1,6% per il sesso e al 4,5% per la situazione assicurativa. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'et  per ogni anno d'inchiesta (6) si trova negli allegati.

**Figura 1: ripartizione delle fasce d'et  ed et  media dei partecipanti (2015-2018)**



**Figura 2: ripartizione del sesso dei partecipanti (2015-2018)**

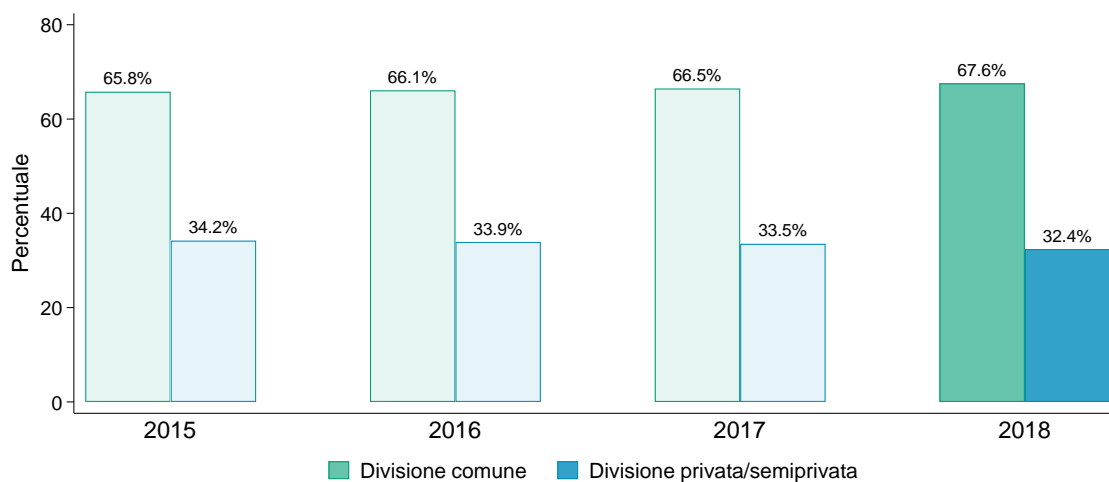


#### Commenti

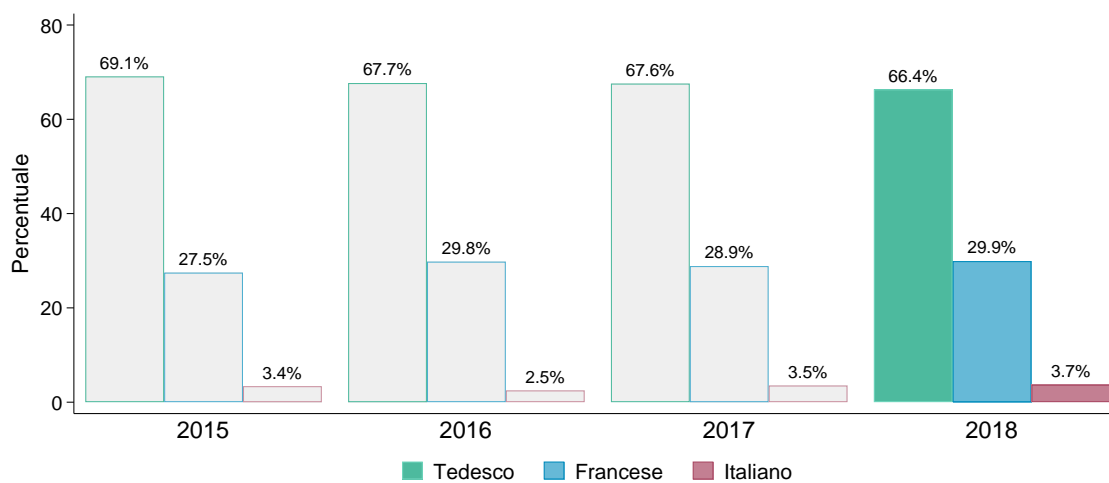
- Nel 2018, l'et  media registra nuovamente un leggero incremento, mentre la ripartizione delle fasce d'et    rimasta relativamente stabile.
- La quota femminile e maschile   rimasta stabile nel corso di tutti gli anni d'inchiesta.



**Figura 3: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2015-2018)**



**Figure 4: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2015-2018)**



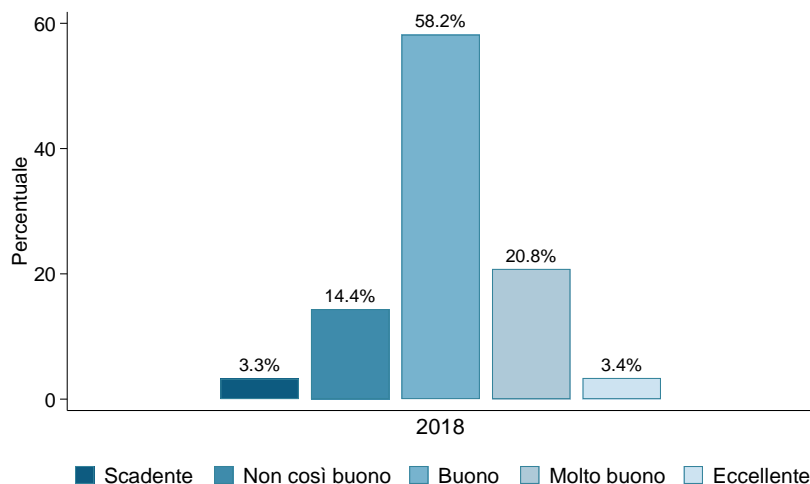
**Commenti**

- La proporzione di pazienti con divisione comune è sempre in leggero aumento. Nel periodo compreso tra il 2015 e il 2018, la differenza assoluta è comunque soltanto di 1,8 punti percentuali.
- Il numero di questionari ritornati in funzione della lingua subisce leggerissime variazioni da un anno all'altro, tuttavia senza una tendenza chiara.

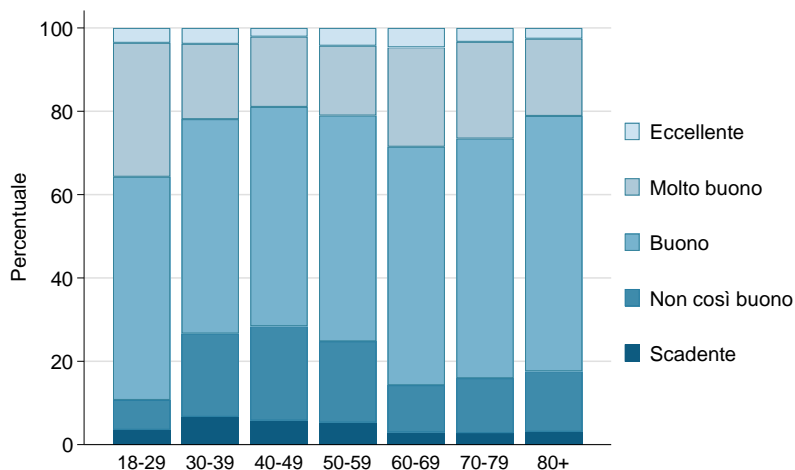
### 3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

Le figure 5 e 6 presentano i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dei pazienti, nel complesso e per fascia d'età. La quota di dati mancanti è pari al 4,5%.

**Figura 5: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018**



**Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2018**



#### Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (58,1%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; quasi un quarto di essi (24,2%) afferma invece che è molto buono o eccellente.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: un quarto dei pazienti fra i 30 e i 59 anni ritiene che sia non così buono o scadente, ma questa proporzione non supera il 20% per le altre fasce d'età, nemmeno nel caso degli ultraottantenni.

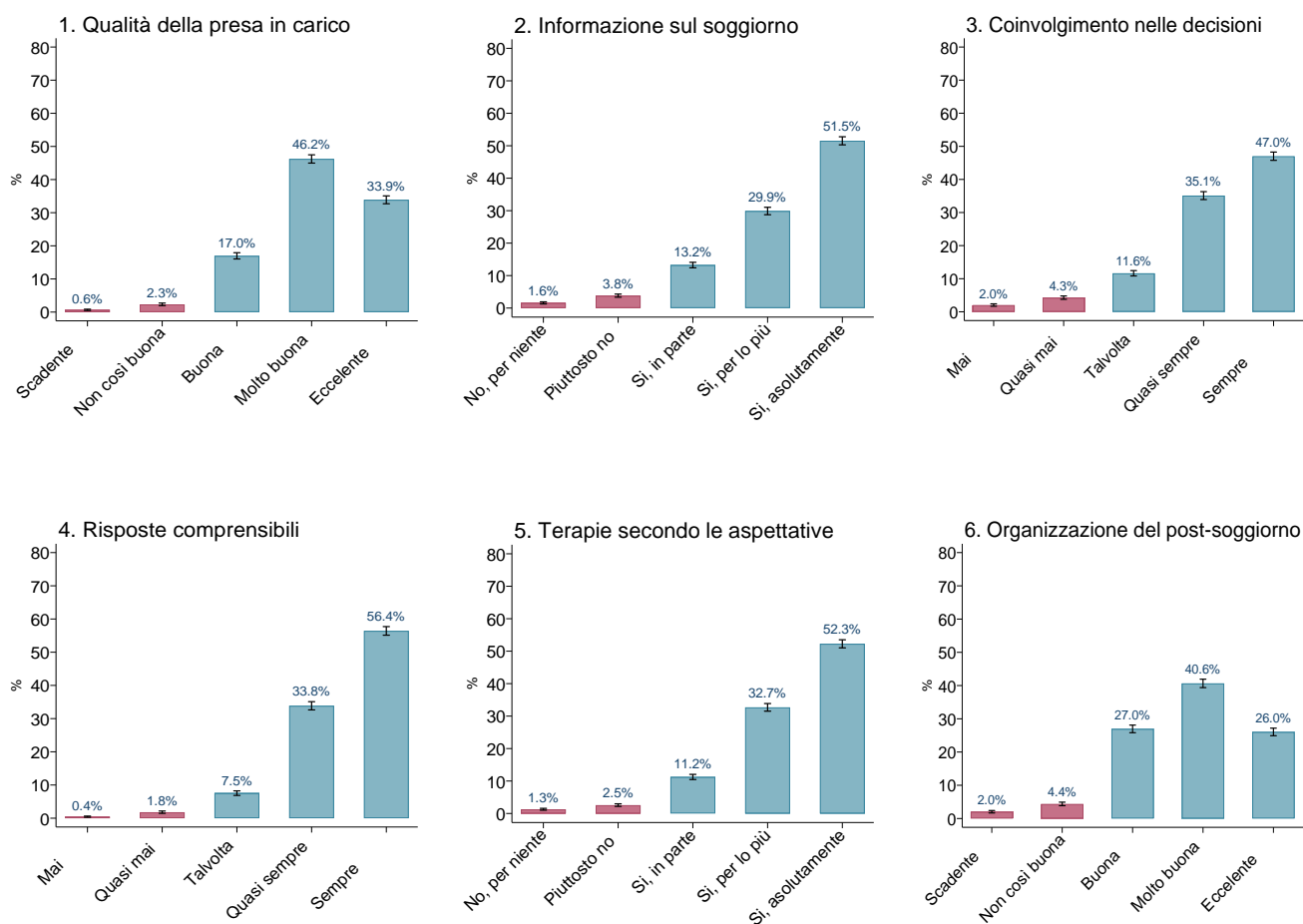
### 3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2018

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

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 7) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 3).

**Figura 7: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda**

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



**Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda**

Numero di questionari ritornati: 6'315	N valutati	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 6'315)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?</b>	6'116	4.10	[4.08, 4.12]	2.9%	3.2%	
<b>2. All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?</b>	6'193	4.26	[4.24, 4.28]	5.4%	1.9%	
<b>3. Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stato sufficientemente coinvolto-a nelle decisioni da prendere?</b>	6'111	4.21	[4.18, 4.23]	6.3%	3.2%	
<b>4. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	5'613	4.44	[4.42, 4.46]	2.2%	11.1%	7.6%
<b>5. Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?</b>	6'162	4.32	[4.30, 4.34]	3.8%	2.4%	
<b>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.)?</b>	5'777	3.84	[3.82, 3.87]	6.4%	8.5%	

**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 6315 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).

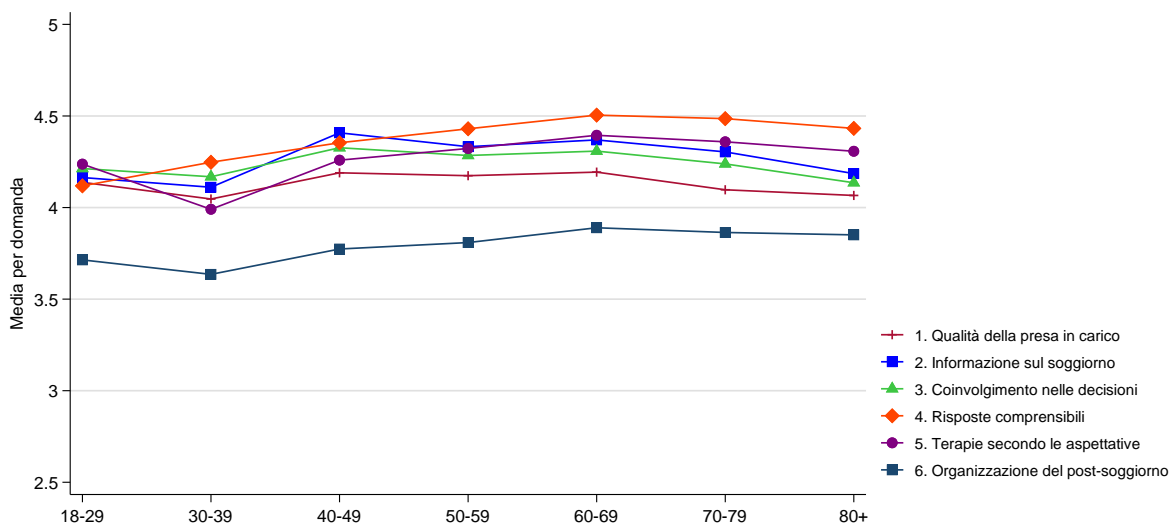
### Commenti sui risultati globali

- 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 e 5.
- Le domande riguardanti l'organizzazione del post-soggiorno e la qualità della presa in cura (domande 1 e 6) sono quelle che hanno registrato i gradi di soddisfazione più bassi.
- Le proporzioni più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono state osservate per le domande 6 (organizzazione del post-soggiorno) e 3 (coinvolgimento nelle decisioni).
- Le domande 4 e 6 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 11,1 e 8,5%). Il 7,6% dei partecipanti ha selezionato una delle risposte alternative per la domanda 4 (più di 8 su 10 hanno selezionato «Non ho avuto domande»; meno di 2 su 10 «Non ho potuto fare domande»).
- Per le domande 2, 3, 4 e 5 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 50% dei pazienti per tre domande (2, 4 e 5) e da poco meno per la domanda 3. Per le domande 1 e 6, invece, la ripartizione risulta più positiva e corrisponde maggiormente a una ripartizione normale.

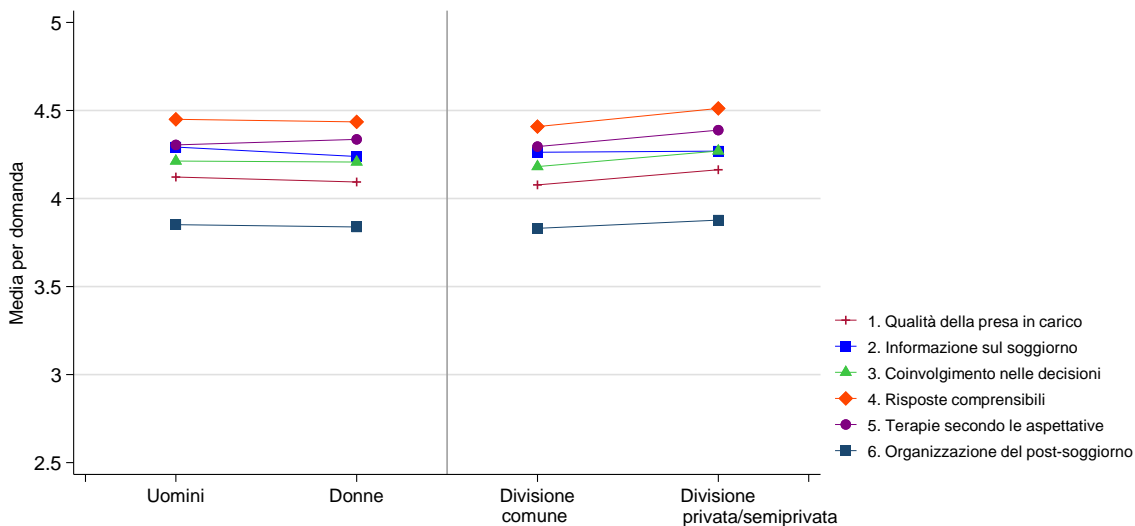
### 3.3 Risultati stratificati

Per questa indagine che per la prima volta utilizza il nuovo questionario sulla soddisfazione dei pazienti in riabilitazione, per capire il loro effetto sulla soddisfazione sono state condotte analisi stratificate in funzione dell'età, del sesso, della situazione assicurativa e dello stato di salute autovalutato. I risultati sono presentati in questo capitolo sotto forma di grafici, mentre le tabelle corrispondenti si trovano negli allegati (tab. 6-8).

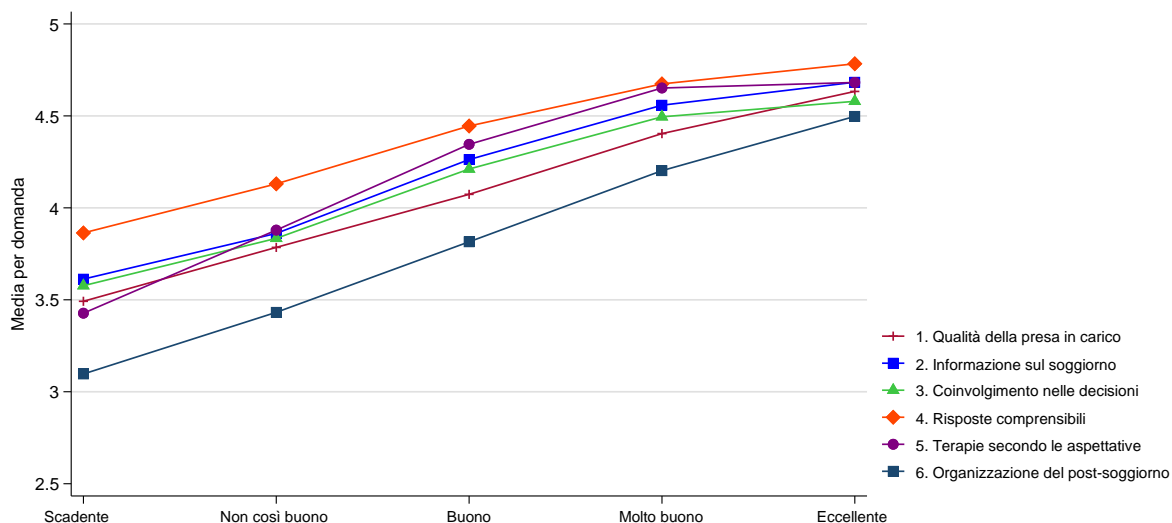
**Figura 8: risultati stratificati per fascia d'età dei pazienti**



**Figura 9: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa dei pazienti**



**Figura 10: risultati stratificati per stato di salute autovalutato dei pazienti**



### Commenti

- Si osserva un legame tra le fasce d'età e il grado di soddisfazione, ma le differenze non sono marcate né simili tra una domanda e l'altra.
- Non si rilevano differenze nel grado di soddisfazione tra gli uomini e le donne.
- Il grado di soddisfazione dei partecipanti con divisione privata o semiprivata è di poco superiore a quello dei partecipanti con divisione comune.
- Una differenza marcata in termini di grado di soddisfazione si constata in funzione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti.

### 3.4 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 (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. 11-16): spiegazioni**

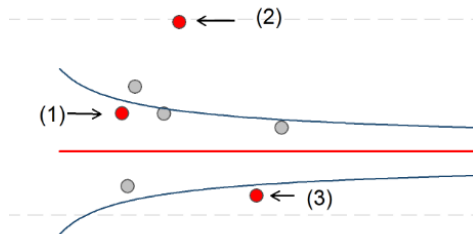
- I valori delle medie aggiustate della soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame (cfr. tab. 3 negli allegati).
- La linea rossa orizzontale corrisponde al valore medio del collettivo totale e funge da valore di riferimento. Il valore medio del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie delle cliniche e non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (intervallo di confidenza del 95% – IC 95%). Quest'ultimo è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta 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.

### Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

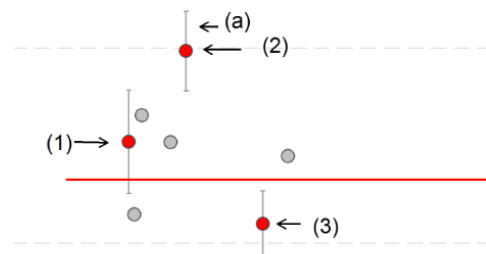
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate delle cliniche di cui alla tabella 9 allegata. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 11-16) 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 9 (a ds.).

*Grafico a imbuto*



*Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95%*



- Le cliniche che si situano *all'interno* dell'imbutto 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'imbutto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) hanno una media aggiustata che dal punto di vista statistico è significativamente diversa dal valore medio del collettivo totale.
- Se dal punto di vista statistico un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo 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).

- Per ogni clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (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) del 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 (i relativi IC 95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

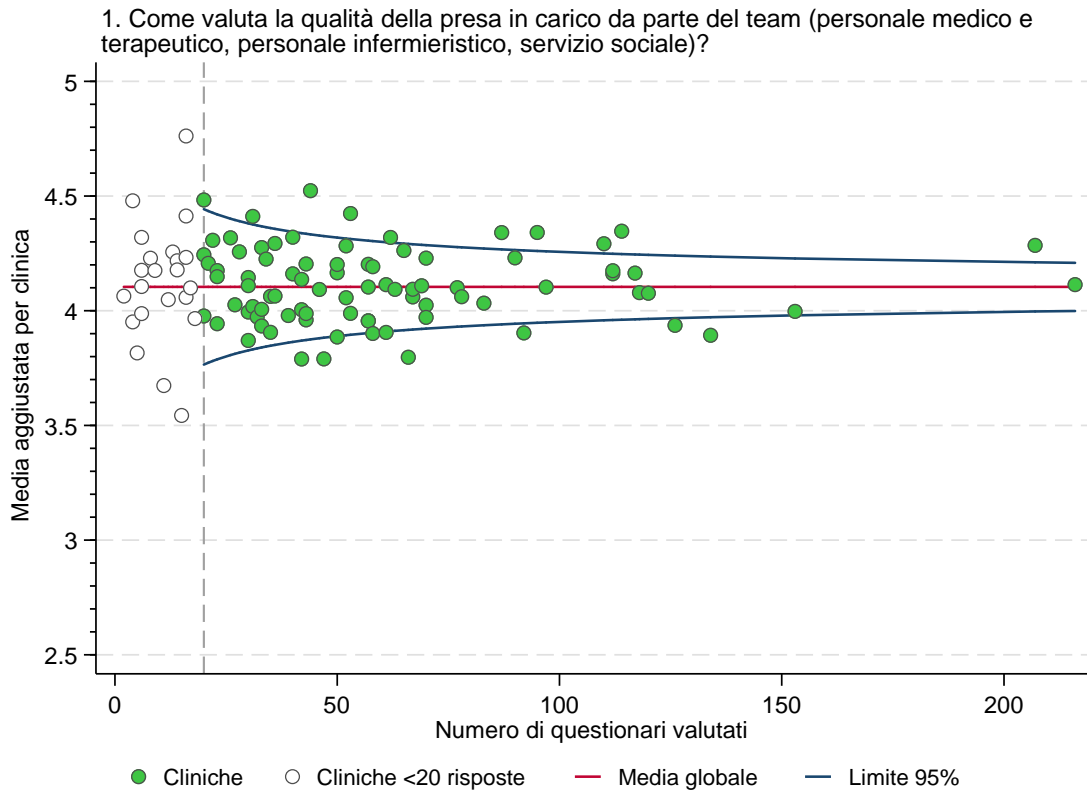
*I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 9 (medie aggiustate per clinica, con i rispettivi intervalli di confidenza) sopra raffigurati danno le stesse informazioni, ma con modalità diverse.*

*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.

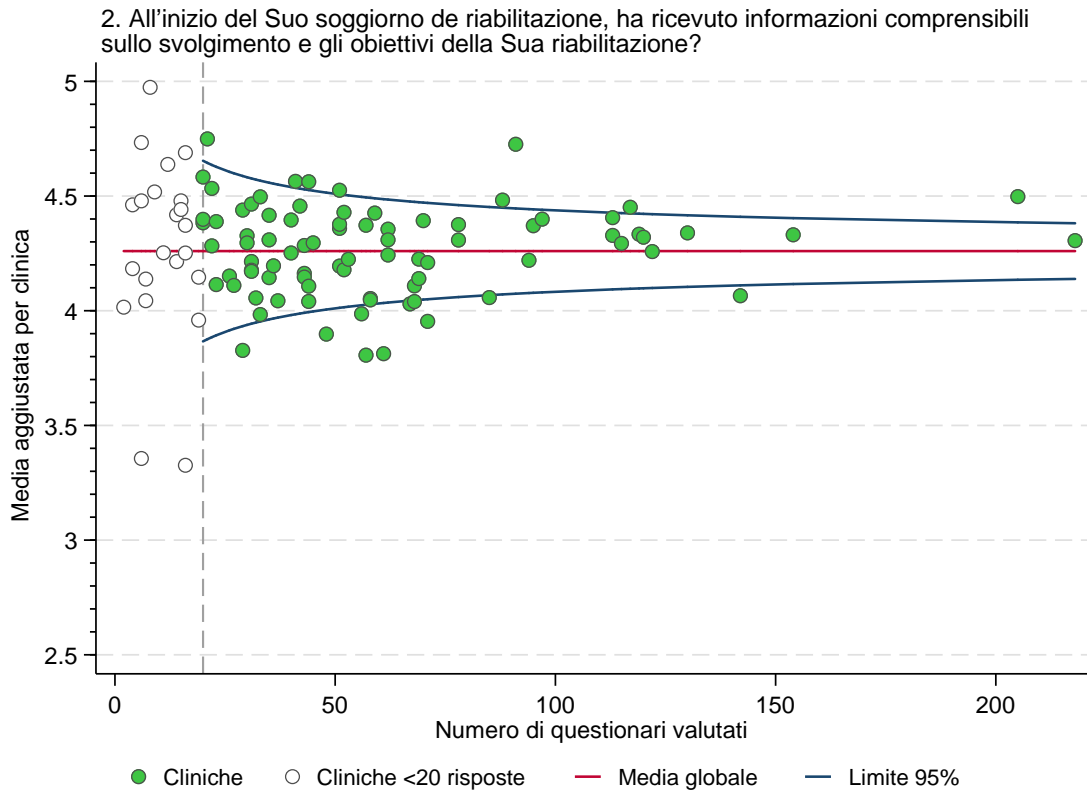
**Figura 11: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'320)**



**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 4,1.
- N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi.
- La media inferiore è pari a 3,7; quella superiore a 4,5. Lo scarto è dello 0,73 (per le cliniche con almeno 20 risposte valutate).
- I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

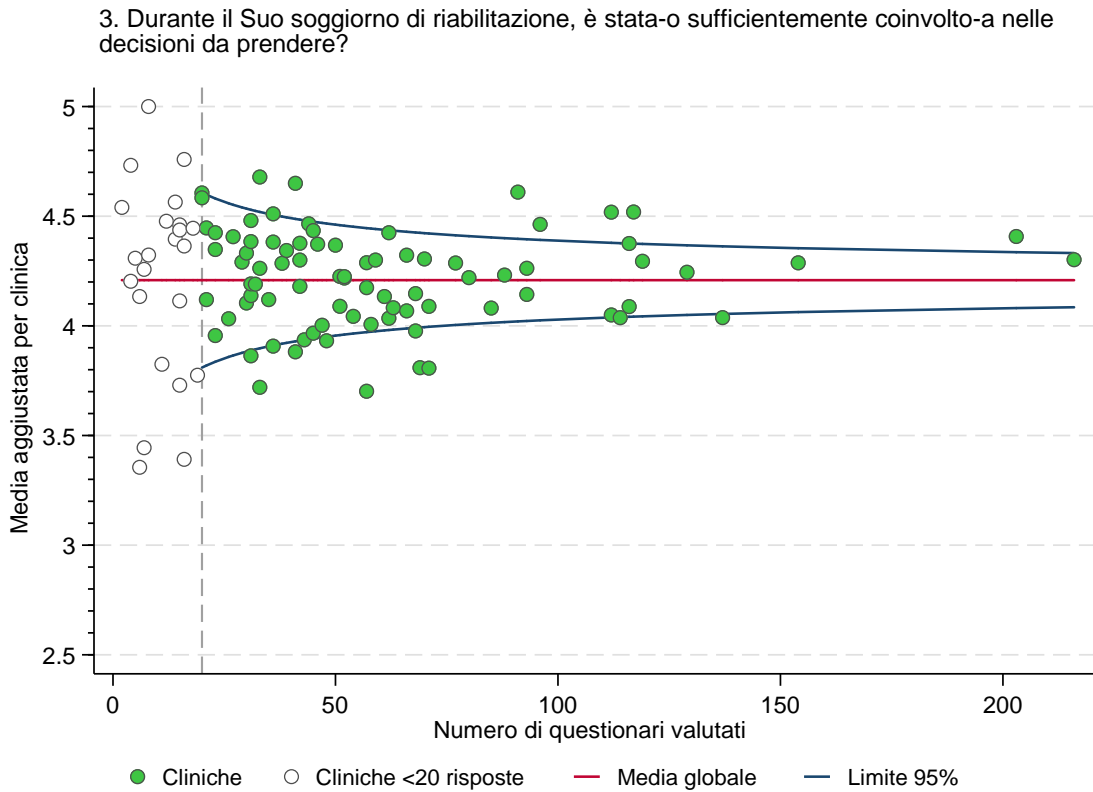
**Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'381)**



**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,3.
- N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi.
- La media inferiore è pari a 3,8; quella superiore a 4,8. Lo scarto è dello 0,94 (per le cliniche con almeno 20 risposte valutate).
- I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

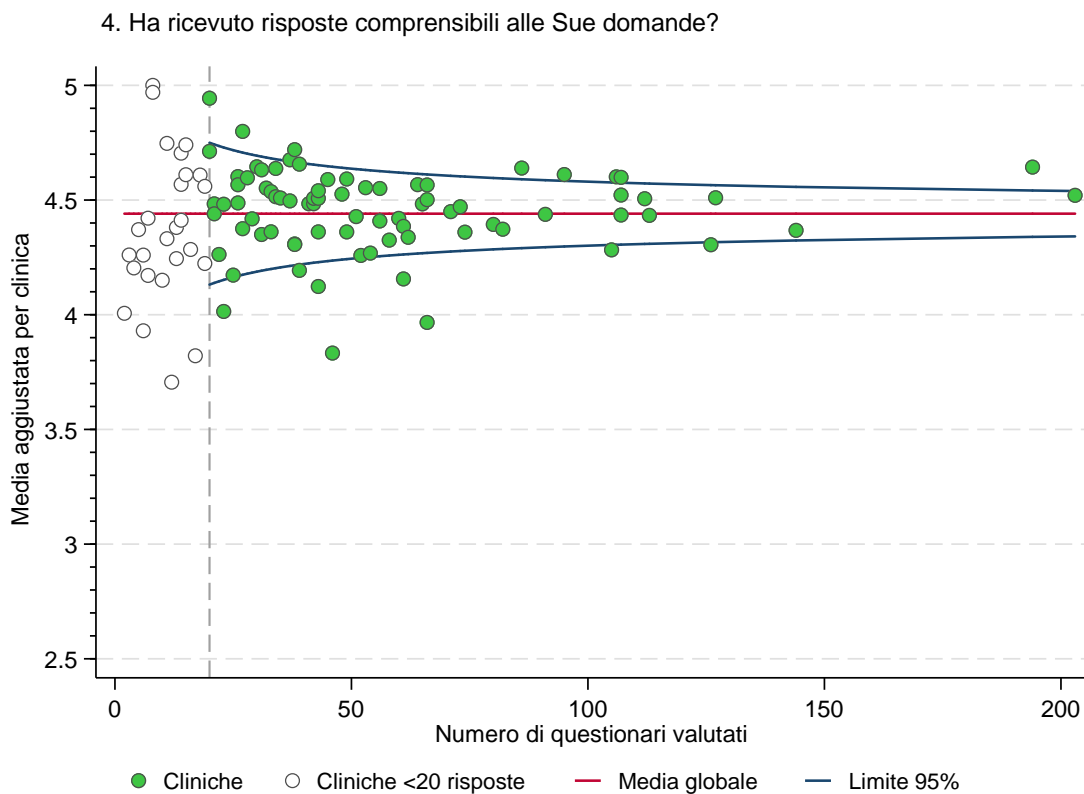
**Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'321)**



**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,2.
- N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi.
- La media inferiore è pari a 3,7; quella superiore a 4,7. Lo scarto è dello 0,98 (per le cliniche con almeno 20 risposte valutate).
- I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

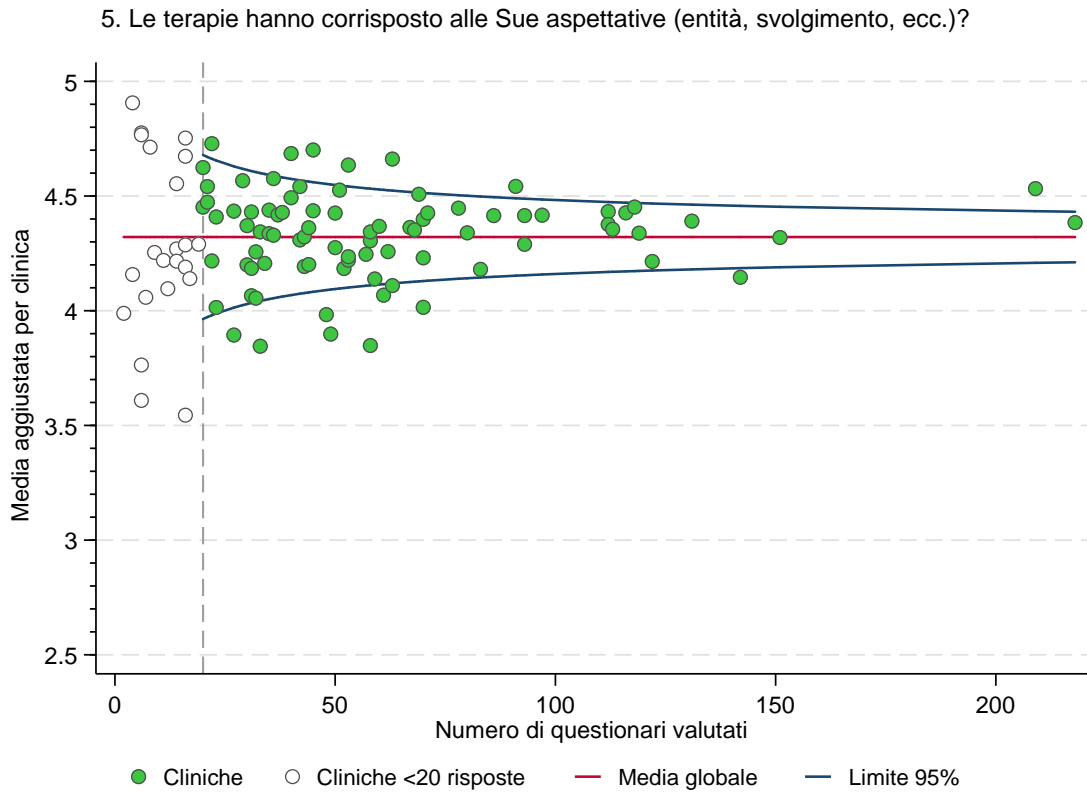
**Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N=4'898)**



**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,4.
- N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi.
- La media inferiore è pari a 3,8; quella superiore a 4,9. Lo scarto è dell'1,11 (per le cliniche con almeno 20 risposte valutate).
- I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

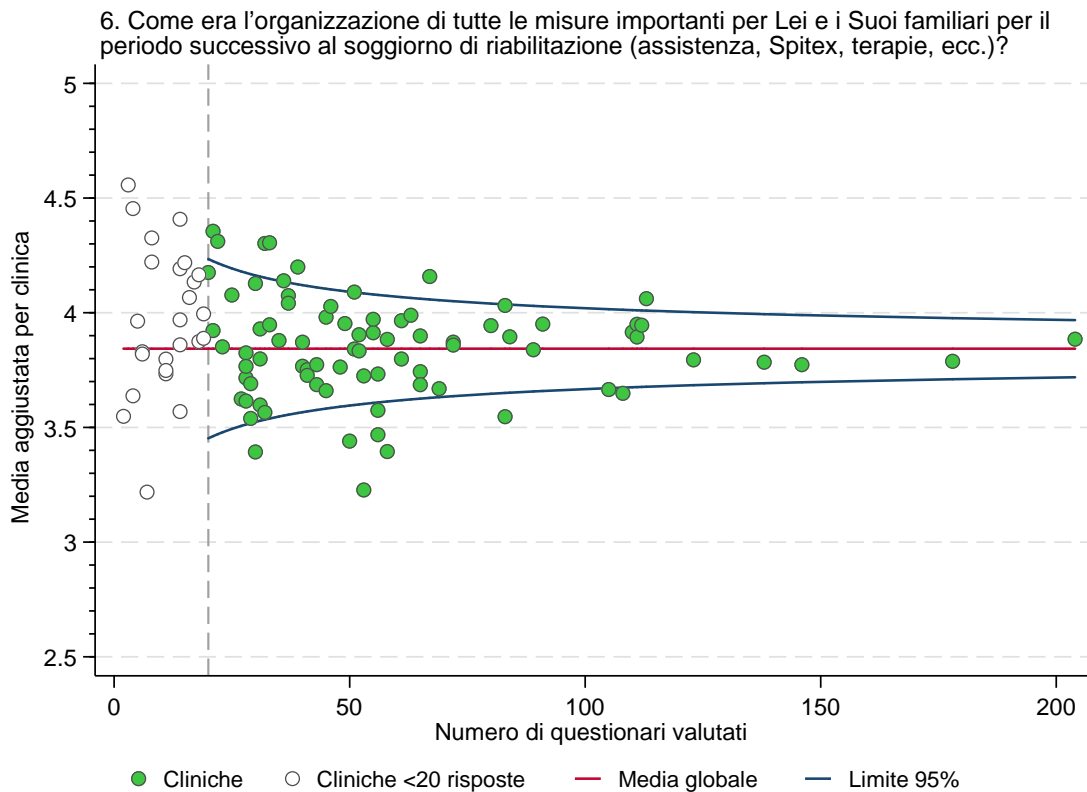
**Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'363)**



**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,3.
- N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,9; quello superiore a 4,7. Lo scarto è dello 0,88 (per le cliniche con almeno 20 risposte valutate).
- I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'040)**



**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 6 è pari a 3,8.
- N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,23; quello superiore a 4,36. Lo scarto è dell'1,13 (per le cliniche con almeno 20 risposte valutate).
- I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Commenti ai sei funnel plot comprendenti le cliniche con almeno 20 risposte**

- Si nota che in tutti i grafici la maggior parte dei valori si situa all'interno dei due limiti che definiscono l'intervallo di confidenza del 95%. Le cliniche che si trovano all'esterno dell'imbuto sono tra un quarto e un quinto, 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 6 (organizzazione del post-soggiorno), ovvero quella che presenta lo scarto più ampio (1,1 punti) tra i valori aggiustati delle cliniche. Lo scarto più ristretto (0,7) è stato registrato dalla domanda 1 (qualità della presa in carico).
- La media aggiustata più elevata sull'insieme delle domande è quella di 4,9 per la domanda 4 (risposte comprensibili); quella meno elevata è quella di 3,2 per la domanda 6 (organizzazione del post-soggiorno).
- I valori molto bassi o molto elevati si riscontrano generalmente per cliniche con un numero ridotto di risposte, per le quali ci si attendono fluttuazioni casuali più marcate.

- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 4898 (domanda 4) e 5381 (domanda 2): rispettivamente l'80 e 85% di questionari ritornati sul totale di 6315. Tale differenza è dovuta alle risposte mancanti (nessuna risposta selezionata) oppure a una risposta alternativa selezionata (domanda 4). Tuttavia, a contribuire maggiormente a questo tasso di questionari utilizzati relativamente basso è il fatto che numerosi pazienti non hanno fornito indicazioni in merito alle variabili sociodemografiche.



## 4 Sintesi e conclusioni

---

### Sintesi

Dal 2013 l'ANQ svolge ogni anno un sondaggio nazionale sulla riabilitazione. L'indagine relativa al 2018 è la prima che utilizza il nuovo questionario sviluppato dal gruppo Qualità dell'ANQ, responsabile del progetto di rilevazione tra i pazienti. Il presente rapporto illustra nel dettaglio i risultati per il 2018 del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in riabilitazione in Svizzera.

Il tasso di risposta relativo all'indagine per il 2018 (48,7%) resta al di sotto di quello dell'anno precedente e corrisponde al tasso più basso mai raggiunto dall'inizio delle rilevazioni nel 2013. È comparabile a quello del sondaggio pilota (47,9%) (5).

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili. Si osserva tuttavia un leggero aumento dell'età media e un discreto calo della quota di pazienti con divisione privata o semi-privata, tendenza in atto da diversi anni. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la prima volta nel 2018, risulta che quasi 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. Tuttavia, a ritenere che il proprio stato di salute sia scadente o non così buono è il 18% dei pazienti, quota più elevata nel caso dei partecipanti di età compresa fra 30 e 59 anni.

Il grado medio di soddisfazione è generalmente elevato: per 4 delle 6 domande si situa al di sopra di 4 sulla scala da 1 a 5. La domanda sulla comunicazione è quella che ha ottenuto i risultati migliori, seguita da quelle sulle aspettative, sull'informazione sul soggiorno e sul coinvolgimento nelle decisioni. Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per l'organizzazione del post-soggiorno: ad aver selezionato il grado di soddisfazione più elevato è stato soltanto un quarto dei pazienti. Si tratta inoltre della domanda che presenta la quota più elevata di risposte mancanti (8,5%).

Dai grafici a imbuto risulta che il 20-25% dei casi si situano al di fuori dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati più marcata di quella dovuta esclusivamente al caso. La dispersione non varia in funzione delle domande.

### Discussione e conclusioni

Una differenza significativa tra il valore aggiustato relativo a una clinica e il valore medio del collettivo totale può essere interpretata come un grado di soddisfazione dei pazienti effettivamente superiore o inferiore al valore medio del collettivo totale a condizione che sia stato effettuato un aggiustamento appropriato delle medie (caratteristiche della popolazione di pazienti di una clinica (*case mix*), dimensioni, prestazioni offerte e specificità, o meno, della riabilitazione). Ciò significa che le differenze, statisticamente significative o meno, tra le medie aggiustate delle cliniche e il valore medio del collettivo totale devono essere interpretate con precauzione. I risultati relativi alla soddisfazione presentati in questo rapporto, infatti, sono stati aggiustati soltanto per un numero esiguo di fattori che potrebbero potenzialmente influenzare il grado di soddisfazione; non è invece stato possibile prendere in considerazione altri fattori non misurati che potrebbero avere un impatto sulle risposte dei pazienti, come il luogo di residenza prima dell'ammissione, menzionato nello studio pilota di Charité Berlin (5). D'altro canto, oltre a tali fattori, sui risultati possono influire anche differenze geografico-culturali (12).

Va inoltre sottolineato che i fattori presi in considerazione per l'aggiustamento presentano una percentuale variabile di dati mancanti. Mentre considerando individualmente le domande sulla soddisfazione i dati mancanti sono relativamente pochi, una quota non indifferente di questionari presenta almeno un dato mancante.

Questo si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, che sono disponibili soltanto per i pazienti con dati a disposizione per tutti i fattori di aggiustamento. A seconda della domanda ha potuto essere considerato per le analisi aggiustate tra il 78 e l'85% dei questionari. L'ANQ sta adottando misure appropriate affinché la quota di dati mancanti rimanga limitata.

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni sulla qualità 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, ad esempio l'interazione con il personale medico e infermieristico, il servizio sociale, la presa in carico durante il soggiorno e la qualità della presa in carico.

Il nuovo questionario sviluppato dall'ANQ nel 2017, basato su una scala a cinque livelli, ha consentito di limitare l'effetto plafond rilevato in occasione delle edizioni precedenti. Le domande 1 e 6 presentano ora una ripartizione prossima a quella normale, mentre per le altre domande, che hanno ottenuto i risultati migliori (domande 2, 3, 4 e 5), si osserva tuttora un effetto plafond marcato. Come già emerso utilizzando i nuovi questionari sulla soddisfazione per la medicina somatica acuta, questo cambiamento di scala di risposte non ha pertanto consentito di eliminare del tutto l'effetto plafond. Le ragioni sono molteplici. Innanzitutto è da sottolineare il fatto che nemmeno lo studio di convalida aveva permesso di eliminare l'effetto plafond per tutte le domande. Inoltre, va segnalato il fatto che le domande poste sono di carattere relativamente generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati sarebbero probabilmente più contrastanti.

Per questa rilevazione della soddisfazione si disponeva unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti; non erano invece note le caratteristiche della popolazione «fonte» delle cliniche (ovvero tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame). Di conseguenza, mentre è stato possibile comparare il campione 2018 a quello degli anni precedenti in termini di età, sesso e situazione assicurativa, non è possibile affermare che il campione sia rappresentativo della popolazione «fonte» (1). Tenere conto di eventuali differenze esistenti tra le caratteristiche dei partecipanti e quelle della popolazione «fonte» è essenziale per poter fare affermazioni sulla generalizzazione dei risultati a tutti i pazienti dimessi da una clinica. Per il futuro suggeriamo di mettere in atto una raccolta di dati sulla popolazione «fonte» delle cliniche. Questa indagine ha comunque registrato un tasso di risposta superiore al 48%: tiene quindi conto dell'opinione di una parte relativamente grande della popolazione ammissibile.

Infine, occorre menzionare che i risultati possono essere influenzati anche da altri parametri: ad esempio, il fatto che le cliniche possano inviare ai pazienti un questionario supplementare in occasione della distribuzione dei questionari ANQ, oppure il tempo intercorso tra la dimissione e l'invio dei questionari, che poteva variare da un caso all'altro.

## Bibliografia

---

1. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Losanna, 2016 (in francese).
2. ANQ, Piano di misurazione dell'ANQ: Base: Contratto nazionale di qualità, stato: gennaio 2019. <https://www.anq.ch/it/anq/download-partner/>
3. ANQ, Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione, dati dal 2015. <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/informations-sur-les-mesures-readaptation/satisfaction-des-patients-readaptation/>
4. ANQ, Misurazione ANQ della soddisfazione dei pazienti. Concetto per le misurazioni nella medicina somatica acuta, nella riabilitazione e nella psichiatria. <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/informations-sur-les-mesures-readaptation/satisfaction-des-patients-readaptation/>
5. ANQ, Misurazioni ANQ della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta e nella psichiatria. Rapporto finale, parte 1 e 2. Charité Berlin. <https://www.anq.ch/it/settori/riabilitazione/download-riabilitazione/>
6. Typologie des hôpitaux, Ufficio federale di statistica, versione 5.2, Neuchâtel, 2006 (in francese e tedesco) <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/salute/rilevazioni/ks.assetdetail.169879.html>
7. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): pag. 394 (in inglese).
8. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629 (in inglese).
9. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567 (in inglese).
10. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiitutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: pagg. 1185-1202 (in inglese).
11. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): pagg. 348-55 (in inglese).
12. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct 10 (in inglese).

## Indice delle figure

---

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2015-2018).....	8
Figura 2: ripartizione del sesso dei partecipanti (2015-2018).....	8
Figura 3: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2015-2018).....	9
Figura 4: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2015-2018).....	9
Figura 5: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018.....	10
Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2018.....	10
Figura 7: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda.....	11
Figura 8: risultati stratificati per fascia d'età dei pazienti.....	13
Figura 9: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa dei pazienti.....	13
Figura 10: risultati stratificati per stato di salute autovalutato dei pazienti.....	14
Figura 11: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'320).....	18
Figura 12: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'381).....	19
Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'321).....	20
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N=4'898).....	21
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'363).....	22
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N=5'040).....	23

## Indice delle tabelle

---

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2018.....	7
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda.....	12
Tabella 3: qualità dei questionari ritornati.....	30
Tabella 4: età dei pazienti 2015-2018 e percentuale per fascia d'età.....	30
Tabella 5: stato di salute autovalutato.....	30
Tabella 6: risultati stratificati per fascia d'età 2018.....	30
Tabella 7: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa 2018.....	31
Tabella 8: risultati stratificati per stato di salute autovalutato 2018.....	31
Tabella 9: risultati per clinica: tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate.....	32

## 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. 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.

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

**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 essere di età diversa. L'età può però avere un impatto sul grado di soddisfazione, fatto di cui non si tiene conto se le medie non sono aggiustate. Per rimediare a tale problema si calcola una media per la quale l'effetto dell'età sul grado di soddisfazione viene neutralizzato. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Le medie aggiustate ottenute (per ogni clinica) possono in seguito essere confrontate tra di loro.

**Tabella 3: qualità dei questionari ritornati**

	Numero questionari	Dati completi per domanda						Con fattori di aggiustamento
		1	2	3	4	5	6	
<b>Totale</b>	6'315	84.2%	85.2%	84.3%	77.6%	84.9%	79.8%	86.2%

Dati completi per domanda: percentuale di questionari che possono essere utilizzati per determinare la media aggiustata (che abbiano sia dati completi per le variabili di aggiustamento che una risposta valida alla domanda in esame (le risposte alternative date sono escluse)).

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

**Tabella 4: età dei pazienti 2015-2018 e percentuale per fascia d'età**

Anni	N	Media	Deviazione standard	Mediana	Fascia d'età (%)							
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	
2015	6'329	71.9	13.9	75	1.0	1.9	4.6	10.5	17.5	31.2	33.3	
2016	7'198	71.8	13.8	74	0.9	1.9	4.3	11.0	17.5	31.8	32.6	
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	

**Tabella 5: stato di salute autovalutato**

	Ripartizione per fascia d'età (%)							
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	
<b>Eccellente</b>	3.6	3.8	2.1	4.3	4.6	3.3	2.6	
<b>Molto buono</b>	32.1	18.1	16.8	16.8	23.9	23.2	18.5	
<b>Buono</b>	53.6	51.4	52.6	54.2	57.2	57.5	61.3	
<b>Non così buono</b>	7.1	20.0	22.6	19.5	11.3	13.2	14.5	
<b>Scadente</b>	3.6	6.7	5.8	5.3	3.0	2.7	3.1	

**Tabella 6: risultati stratificati per fascia d'età 2018**

Fascia d'età	Media					
	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6
18-29	4.14	4.16	4.21	4.12	4.24	3.71
30-39	4.05	4.11	4.17	4.25	3.99	3.64
40-49	4.19	4.41	4.33	4.35	4.26	3.77
50-59	4.17	4.33	4.28	4.43	4.32	3.81
60-69	4.19	4.37	4.31	4.50	4.39	3.89
70-79	4.10	4.30	4.24	4.49	4.36	3.86
80+	4.07	4.19	4.14	4.43	4.31	3.85

**Tabella 7: risultati stratificati per sesso e situazione assicurativa 2018**

Sesso	Media					
	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6
Uomini	4.12	4.29	4.21	4.45	4.30	3.85
Donne	4.09	4.24	4.21	4.44	4.34	3.84
<b>Situazione assicurativa</b>						
Divisione comune	4.08	4.26	4.18	4.41	4.30	3.83
Divisione privata/semiprivata	4.16	4.27	4.27	4.51	4.39	3.88

**Tabella 8: risultati stratificati per stato di salute autovalutato 2018**

Stato di salute autovalutato	Media					
	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6
Eccellente	4.63	4.68	4.58	4.78	4.68	4.50
Molto buono	4.40	4.56	4.50	4.67	4.65	4.20
Buono	4.07	4.26	4.21	4.45	4.35	3.82
Non così buono	3.78	3.86	3.83	4.13	3.88	3.43
Scadente	3.49	3.61	3.58	3.86	3.43	3.10

**Tabella 9: 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

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)	
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a 2017	agg. 2018	n-a	agg.
			1	160		79	34.5%	49.4%	75.9%	3.84	3.90 [3.71, 4.10]	3.96	4.05 [3.82, 4.27]	4.20	4.30 [4.07, 4.53]	4.38	4.55 [4.37, 4.74]
2	144	81	59.9%	56.3%	85.2%	4.08	4.09 [3.91, 4.28]	4.23	4.23 [4.02, 4.43]	4.31	4.32 [4.11, 4.54]	4.48	4.48 [4.31, 4.65]	4.47	4.51 [4.32, 4.70]	3.79	3.80 [3.58, 4.02]
3	169	83	56.5%	49.1%	84.3%	3.94	4.06 [3.88, 4.24]	4.05	4.14 [3.93, 4.35]	4.05	4.15 [3.94, 4.36]	4.25	4.39 [4.21, 4.56]	4.20	4.23 [4.04, 4.42]	3.64	3.69 [3.47, 3.90]
4	500	253	56.7%	50.6%	87.0%	4.16	4.11 [4.01, 4.21]	4.35	4.31 [4.19, 4.42]	4.33	4.30 [4.18, 4.42]	4.56	4.52 [4.43, 4.62]	4.44	4.38 [4.28, 4.49]	3.96	3.88 [3.77, 4.00]
5	77	42	53.0%	54.5%	73.8%	4.13	4.14 [3.87, 4.42]	4.24	4.33 [4.01, 4.64]	4.29	4.48 [4.17, 4.79]	4.68	4.80 [4.54, 5.00]	4.17	4.18 [3.90, 4.47]	3.74	3.69 [3.37, 4.01]
6	151	87	59.8%	57.6%	94.3%	4.05	4.06 [3.89, 4.23]	4.34	4.38 [4.18, 4.57]	4.21	4.22 [4.03, 4.41]	4.45	4.45 [4.29, 4.61]	4.36	4.34 [4.17, 4.51]	3.93	3.94 [3.75, 4.13]
7	227	127	58.4%	55.9%	91.3%	4.13	4.17 [4.03, 4.32]	4.23	4.33 [4.17, 4.49]	3.95	4.04 [3.87, 4.20]	4.24	4.28 [4.15, 4.42]	4.30	4.38 [4.23, 4.52]	3.90	3.95 [3.79, 4.11]
8	166	80	52.8%	48.2%	88.7%	4.06	4.02 [3.85, 4.20]	4.20	4.21 [4.01, 4.41]	4.11	4.09 [3.88, 4.30]	4.45	4.50 [4.34, 4.67]	4.43	4.43 [4.24, 4.61]	3.75	3.74 [3.53, 3.95]
9	150	50	37.7%	33.3%	88.0%	4.21	4.20 [3.98, 4.43]	4.02	4.04 [3.78, 4.30]	3.91	3.88 [3.61, 4.16]	4.21	4.19 [3.98, 4.41]	4.41	4.36 [4.12, 4.60]	3.91	3.87 [3.60, 4.14]
10	189	106	49.7%	56.1%	89.6%	4.37	4.34 [4.19, 4.49]	4.43	4.37 [4.19, 4.55]	4.22	4.14 [3.96, 4.32]	4.42	4.37 [4.22, 4.52]	4.46	4.41 [4.25, 4.58]	3.93	3.84 [3.66, 4.02]
11	261	132	55.2%	50.6%	87.1%	4.17	4.16 [4.02, 4.30]	4.33	4.29 [4.13, 4.45]	4.06	4.05 [3.88, 4.21]	4.44	4.43 [4.30, 4.57]	4.38	4.36 [4.21, 4.50]	3.69	3.67 [3.50, 3.83]
12	110	63	70.0%	57.3%	84.1%	4.48	4.42 [4.22, 4.63]	4.48	4.43 [4.19, 4.67]	4.38	4.23 [3.98, 4.47]	4.64	4.54 [4.33, 4.75]	4.68	4.64 [4.42, 4.85]	4.05	4.03 [3.77, 4.28]



Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)			
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	2017	agg. 2018	n-a	agg.
13	181	82	49.7%	45.3%	84.1%	3.94	4.11 [3.93, 4.29]	3.85	4.04 [3.83, 4.25]	3.72	3.81 [3.60, 4.02]	4.11	4.16 [3.98, 4.33]	4.20	4.36 [4.17, 4.55]	3.72	3.90 [3.69, 4.11]		
14	198	65	36.3%	32.8%	90.8%	4.16	4.19 [4.00, 4.39]	4.10	4.05 [3.82, 4.28]	4.03	4.01 [3.77, 4.24]	4.21	4.26 [4.07, 4.45]	4.24	4.31 [4.10, 4.51]	3.71	3.72 [3.49, 3.96]		
15	198	96	47.3%	48.5%	91.7%	4.23	4.34 [4.18, 4.50]	4.40	4.48 [4.29, 4.67]	4.19	4.23 [4.04, 4.42]	4.24	4.39 [4.24, 4.55]	4.19	4.41 [4.24, 4.59]	3.75	3.90 [3.70, 4.09]		
16	98	47	50.7%	48.0%	93.6%	3.93	3.99 [3.76, 4.21]	4.06	4.11 [3.85, 4.37]	3.85	3.94 [3.67, 4.20]	4.29	4.31 [4.09, 4.53]	4.17	4.20 [3.97, 4.44]	3.76	3.77 [3.51, 4.03]		
17	197	106	56.2%	53.8%	85.8%	4.18	4.23 [4.07, 4.39]	4.65	4.73 [4.55, 4.91]	4.58	4.61 [4.43, 4.79]	4.59	4.64 [4.49, 4.79]	4.46	4.54 [4.38, 4.71]	3.95	4.03 [3.84, 4.22]		
18	110	52	50.8%	47.3%	86.5%	3.88	3.96 [3.73, 4.19]	4.24	4.30 [4.04, 4.55]	4.34	4.47 [4.20, 4.73]	4.45	4.51 [4.30, 4.71]	4.35	4.44 [4.20, 4.67]	3.59	3.69 [3.43, 3.95]		
19	152	70	49.6%	46.1%	85.7%	4.05	4.10 [3.91, 4.30]	4.33	4.43 [4.20, 4.65]	4.09	4.17 [3.94, 4.41]	4.33	4.36 [4.17, 4.55]	4.31	4.34 [4.14, 4.55]	3.93	3.97 [3.74, 4.20]		
20	58	36	59.7%	62.1%	86.1%	4.33	4.41 [4.15, 4.68]	4.39	4.47 [4.16, 4.77]	4.11	4.19 [3.88, 4.50]	4.17	4.17 [3.90, 4.44]	4.40	4.43 [4.15, 4.71]	4.11	4.13 [3.82, 4.44]		
21	205	63	35.0%	30.7%	76.2%	3.73	3.79 [3.57, 4.01]	3.87	3.90 [3.65, 4.15]	4.00	4.00 [3.75, 4.26]	4.39	4.36 [4.16, 4.57]	4.03	3.98 [3.76, 4.21]	3.70	3.66 [3.41, 3.91]		
22	87	36	52.3%	41.4%	86.1%	3.92	4.02 [3.75, 4.28]	4.17	4.18 [3.87, 4.49]	3.92	3.86 [3.55, 4.18]	4.39	4.38 [4.12, 4.64]	4.00	4.07 [3.79, 4.35]	3.50	3.62 [3.29, 3.94]		
23	109	77	55.7%	70.6%	79.2%	4.00	3.91 [3.72, 4.10]	3.88	3.81 [3.59, 4.03]	4.16	4.13 [3.91, 4.36]	4.42	4.42 [4.24, 4.60]	4.06	4.07 [3.87, 4.27]	3.35	3.23 [2.99, 3.46]		
24	116	43	44.0%	37.1%	83.7%	4.13	4.23 [3.97, 4.48]	4.10	4.20 [3.91, 4.48]	3.79	3.91 [3.62, 4.20]	4.29	4.35 [4.11, 4.59]	4.27	4.34 [4.07, 4.60]	4.12	4.14 [3.85, 4.42]		
25	122	62	48.1%	50.8%	83.9%	4.17	4.20 [3.99, 4.41]	4.18	4.18 [3.94, 4.42]	4.03	4.09 [3.84, 4.33]	4.14	4.12 [3.92, 4.33]	4.19	4.18 [3.97, 4.40]	3.85	3.83 [3.60, 4.07]		

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)			
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	2017	agg. 2018	n-a	agg.
26	150	65	45.1%	43.3%	81.5%	4.25	4.28 [4.08, 4.49]	4.42	4.38 [4.14, 4.62]	4.29	4.22 [3.98, 4.46]	4.45	4.48 [4.28, 4.69]	4.50	4.53 [4.31, 4.74]	4.10	4.09 [3.85, 4.33]		
27	142	74	51.0%	52.1%	85.1%	4.15	4.09 [3.91, 4.28]	4.32	4.24 [4.02, 4.46]	4.10	4.08 [3.86, 4.30]	4.32	4.27 [4.08, 4.45]	4.33	4.26 [4.06, 4.46]	3.85	3.88 [3.66, 4.11]		
28	132	71	71.4%	53.8%	87.3%	4.16	4.11 [3.92, 4.30]	4.32	4.31 [4.09, 4.53]	4.13	4.03 [3.81, 4.26]	4.46	4.41 [4.23, 4.59]	4.39	4.37 [4.17, 4.57]	3.88	3.73 [3.50, 3.96]		
29	53	28	54.9%	52.8%	82.1%	4.11	4.15 [3.84, 4.46]	4.25	4.39 [4.03, 4.75]	4.39	4.42 [4.06, 4.79]	4.38	4.44 [4.15, 4.73]	4.39	4.41 [4.08, 4.73]	4.19	4.31 [3.95, 4.67]		
30	110	41	40.0%	37.3%	80.5%	3.97	3.93 [3.68, 4.19]	4.05	3.98 [3.68, 4.28]	3.82	3.72 [3.42, 4.02]	4.07	4.01 [3.73, 4.30]	3.95	3.85 [3.57, 4.12]	3.83	3.80 [3.49, 4.11]		
31	127	66	64.5%	52.0%	77.3%	3.91	3.89 [3.68, 4.09]	4.21	4.19 [3.95, 4.44]	3.92	3.93 [3.68, 4.18]	4.23	4.31 [4.09, 4.53]	3.90	3.90 [3.67, 4.12]	3.70	3.76 [3.52, 4.01]		
32	127	56	44.3%	44.1%	82.1%	4.02	4.09 [3.87, 4.31]	4.08	4.16 [3.90, 4.43]	3.84	3.97 [3.71, 4.23]	4.21	4.36 [4.13, 4.60]	4.23	4.32 [4.08, 4.56]	3.89	3.98 [3.73, 4.24]		
33	260	82	33.7%	31.5%	86.6%	3.89	3.97 [3.79, 4.15]	3.85	3.95 [3.75, 4.16]	3.69	3.81 [3.60, 4.01]	3.86	3.97 [3.80, 4.13]	3.94	4.01 [3.83, 4.20]	3.61	3.67 [3.46, 3.87]		
34	128	34	32.4%	26.6%	79.4%	3.91	4.03 [3.74, 4.31]	3.88	4.11 [3.78, 4.44]	3.85	4.03 [3.69, 4.37]	4.26	4.26 [3.98, 4.55]	3.85	3.89 [3.59, 4.19]	3.65	3.62 [3.30, 3.95]		
35	190	67	28.2%	35.3%	86.6%	3.86	3.96 [3.76, 4.15]	3.67	3.81 [3.58, 4.04]	3.64	3.70 [3.47, 3.94]	3.75	3.83 [3.63, 4.03]	3.76	3.85 [3.64, 4.06]	3.42	3.47 [3.24, 3.70]		
36	129	58	44.5%	45.0%	87.9%	4.11	4.17 [3.96, 4.38]	4.41	4.53 [4.28, 4.77]	4.24	4.37 [4.11, 4.63]	4.58	4.59 [4.39, 4.79]	4.35	4.43 [4.20, 4.65]	3.88	3.95 [3.71, 4.20]		
37	220	102	50.5%	46.4%	84.3%	4.01	4.03 [3.87, 4.20]	4.01	4.06 [3.87, 4.24]	4.04	4.08 [3.89, 4.27]	4.36	4.36 [4.20, 4.52]	4.18	4.18 [4.01, 4.35]	3.83	3.87 [3.67, 4.07]		
38	281	158	68.0%	56.2%	74.7%	4.35	4.35 [4.21, 4.49]	4.52	4.45 [4.29, 4.61]	4.53	4.52 [4.36, 4.68]	4.65	4.60 [4.47, 4.73]	4.47	4.43 [4.28, 4.57]	4.13	4.06 [3.90, 4.22]		

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)			
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	2017	agg. 2018	n-a	agg.
39	319	137	44.0%	42.9%	89.1%	4.04	4.08 [3.94, 4.21]	4.24	4.26 [4.10, 4.41]	4.07	4.09 [3.93, 4.25]	4.45	4.43 [4.31, 4.56]	4.16	4.21 [4.07, 4.36]	3.67	3.65 [3.48, 3.81]		
40	158	67	48.1%	42.4%	85.1%	4.18	4.20 [4.01, 4.40]	4.30	4.37 [4.15, 4.60]	4.21	4.29 [4.06, 4.52]	4.51	4.55 [4.37, 4.73]	4.17	4.25 [4.04, 4.45]	3.87	3.90 [3.67, 4.14]		
41	138	73	67.8%	52.9%	91.8%	3.87	3.80 [3.61, 3.98]	4.12	4.03 [3.82, 4.24]	4.13	4.07 [3.85, 4.28]	4.37	4.34 [4.17, 4.51]	4.17	4.11 [3.91, 4.31]	3.44	3.39 [3.17, 3.62]		
42	76	36	43.5%	47.4%	83.3%	3.86	3.87 [3.60, 4.14]	3.85	3.83 [3.51, 4.15]	4.11	4.10 [3.79, 4.42]	4.44	4.42 [4.17, 4.67]	4.11	4.20 [3.92, 4.48]	3.45	3.54 [3.22, 3.86]		
43	322	230	76.7%	71.4%	90.9%	4.34	4.29 [4.18, 4.39]	4.50	4.50 [4.37, 4.62]	4.45	4.41 [4.28, 4.53]	4.68	4.64 [4.54, 4.74]	4.57	4.53 [4.42, 4.64]	3.84	3.79 [3.66, 3.92]		
44	318	141	52.8%	44.3%	85.1%	4.12	4.08 [3.94, 4.22]	4.32	4.33 [4.18, 4.49]	4.40	4.38 [4.21, 4.54]	4.56	4.52 [4.39, 4.65]	4.49	4.45 [4.31, 4.60]	3.96	3.89 [3.73, 4.06]		
45	192	48	30.3%	25.0%	85.4%	3.93	3.98 [3.74, 4.22]	4.17	4.25 [3.98, 4.52]	4.17	4.29 [4.00, 4.57]	4.60	4.68 [4.45, 4.90]	4.36	4.43 [4.17, 4.68]	3.93	4.04 [3.76, 4.32]		
46	126	40	56.4%	31.7%	80.0%	4.14	4.11 [3.84, 4.38]	4.34	4.21 [3.91, 4.52]	4.46	4.38 [4.07, 4.70]	4.57	4.55 [4.31, 4.79]	4.28	4.26 [3.98, 4.53]	3.88	3.82 [3.50, 4.15]		
47	65	52	75.8%	80.0%	86.5%	4.61	4.52 [4.30, 4.75]	4.63	4.56 [4.30, 4.82]	4.55	4.43 [4.17, 4.70]	4.76	4.66 [4.44, 4.87]	4.79	4.70 [4.47, 4.94]	4.29	4.20 [3.92, 4.47]		
48	172	89	44.7%	51.7%	87.6%	4.13	4.10 [3.93, 4.27]	4.32	4.31 [4.11, 4.50]	4.29	4.29 [4.09, 4.49]	4.45	4.47 [4.31, 4.63]	4.44	4.45 [4.27, 4.62]	3.90	3.86 [3.66, 4.06]		
49	284	138	52.1%	48.6%	87.7%	4.23	4.16 [4.03, 4.30]	4.38	4.32 [4.16, 4.48]	4.34	4.29 [4.13, 4.46]	4.49	4.51 [4.38, 4.63]	4.35	4.34 [4.19, 4.48]	3.95	3.95 [3.78, 4.11]		
50	280	164	54.4%	58.6%	89.0%	3.91	3.89 [3.77, 4.02]	4.07	4.07 [3.92, 4.21]	4.03	4.04 [3.89, 4.19]	4.34	4.31 [4.18, 4.43]	4.21	4.15 [4.01, 4.28]	3.82	3.78 [3.64, 3.93]		
51	137	54	47.3%	39.4%	74.1%	4.13	4.32 [4.09, 4.55]	4.26	4.40 [4.12, 4.67]	4.17	4.34 [4.06, 4.62]	4.48	4.72 [4.50, 4.94]	4.41	4.69 [4.44, 4.93]	3.72	3.88 [3.59, 4.17]		

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)	
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. 2017 2018	n-a	agg.
			52	72		38	50.8%	52.8%	92.1%	3.97	4.06 [3.81, 4.31]	4.24	4.31 [4.02, 4.60]	4.17	4.26 [3.96, 4.57]	4.44	4.54 [4.30, 4.77]
53	72	43	53.6%	59.7%	86.0%	4.07	4.06 [3.82, 4.31]	4.03	4.14 [3.85, 4.44]	4.36	4.38 [4.09, 4.67]	4.39	4.51 [4.28, 4.74]	4.24	4.33 [4.07, 4.59]	3.58	3.60 [3.29, 3.91]
54	91	58	44.4%	63.7%	89.7%	3.98	4.06 [3.85, 4.26]	4.28	4.36 [4.12, 4.60]	4.27	4.37 [4.12, 4.61]	4.58	4.59 [4.40, 4.79]	4.23	4.28 [4.05, 4.50]	3.77	3.84 [3.60, 4.08]
55	151	80	58.9%	53.0%	86.3%	4.25	4.26 [4.08, 4.45]	4.14	4.11 [3.90, 4.32]	4.00	3.98 [3.77, 4.19]	4.37	4.33 [4.15, 4.50]	4.37	4.35 [4.16, 4.54]	3.97	3.97 [3.75, 4.18]
56	276	145	59.1%	52.5%	91.7%	3.97	3.94 [3.80, 4.07]	4.34	4.34 [4.19, 4.49]	4.25	4.24 [4.09, 4.40]	4.49	4.51 [4.39, 4.63]	4.39	4.39 [4.25, 4.53]	3.81	3.79 [3.64, 3.95]
57	123	60	59.4%	48.8%	88.3%	4.17	3.99 [3.79, 4.19]	4.39	4.22 [3.99, 4.46]	4.41	4.22 [3.98, 4.47]	4.64	4.53 [4.33, 4.72]	4.37	4.24 [4.02, 4.45]	3.60	3.44 [3.20, 3.68]
58	77	24	41.6%	31.2%	87.5%	4.00	3.98 [3.65, 4.31]	4.39	4.38 [4.00, 4.77]	4.37	4.36	4.69	4.74	4.65	4.62 [4.28, 4.97]	4.15	4.13
59	180	99	54.7%	55.0%	94.9%	3.92	3.90 [3.75, 4.06]	4.20	4.22 [4.04, 4.40]	4.27	4.26 [4.08, 4.44]	4.45	4.44 [4.30, 4.58]	4.30	4.29 [4.13, 4.45]	3.55	3.55 [3.36, 3.73]
60	99	53	59.4%	53.5%	79.2%	4.04	4.00 [3.78, 4.23]	4.47	4.46 [4.19, 4.72]	4.27	4.30 [4.03, 4.57]	4.56	4.50 [4.27, 4.72]	4.58	4.54 [4.30, 4.78]	3.78	3.75 [3.49, 4.02]
61	56	33	75.4%	58.9%	90.9%	3.94	3.99 [3.72, 4.26]	4.24	4.30 [3.98, 4.61]	4.28	4.29 [3.97, 4.61]	4.62	4.60 [4.34, 4.87]	4.33	4.37 [4.09, 4.66]	3.74	3.77 [3.44, 4.09]
62	71	43	73.1%	60.6%	100.0%	3.83	3.79 [3.56, 4.02]	4.16	4.15 [3.88, 4.41]	4.21	4.18 [3.91, 4.45]	4.54	4.48 [4.27, 4.70]	4.26	4.19 [3.96, 4.43]	3.80	3.77 [3.50, 4.04]
63	183	66	37.3%	36.1%	97.0%	4.33	4.32 [4.13, 4.51]	4.38	4.36 [4.13, 4.58]	4.44	4.42 [4.20, 4.65]	4.48	4.57 [4.39, 4.74]	4.57	4.66 [4.46, 4.86]	3.94	3.99 [3.77, 4.21]
64	90	48	57.3%	53.3%	89.6%	4.17	4.14 [3.91, 4.36]	4.29	4.28 [4.02, 4.55]	4.30	4.38 [4.11, 4.64]	4.52	4.51 [4.30, 4.72]	4.28	4.31 [4.07, 4.55]	3.77	3.73 [3.46, 3.99]

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)	
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. 2017 2018	n-a	agg.
			65	121		67	54.7%	55.4%	85.1%	3.89	3.96 [3.76, 4.15]	4.02	3.99 [3.76, 4.22]	3.94	4.04 [3.81, 4.28]	4.40	4.43 [4.24, 4.62]
66	124	82	48.6%	66.1%	86.6%	4.24	4.23 [4.05, 4.41]	4.32	4.39 [4.19, 4.60]	4.30	4.30 [4.10, 4.51]	4.58	4.57 [4.40, 4.73]	4.38	4.40 [4.21, 4.59]	4.15	4.16 [3.95, 4.37]
67	80	47	60.0%	58.7%	78.7%	3.93	3.91 [3.66, 4.16]	4.06	4.04 [3.76, 4.33]	4.22	4.12 [3.82, 4.41]	4.55	4.51 [4.28, 4.75]	4.38	4.42 [4.16, 4.68]	3.54	3.57 [3.26, 3.87]
68	48	24	57.1%	50.0%	87.5%	4.23	4.24 [3.91, 4.57]	4.63	4.75 [4.37, 5.00]	4.52	4.61 [4.22, 5.00]	4.77	4.94 [4.64, 5.00]	4.42	4.54 [4.20, 4.88]	3.95	4.17
69	81	38	74.7%	46.9%	86.8%	3.97	4.01 [3.75, 4.26]	4.09	4.17 [3.86, 4.48]	4.14	4.19 [3.88, 4.50]	4.60	4.71 [4.41, 5.00]	4.19	4.34 [4.07, 4.62]	3.86	3.93 [3.62, 4.24]
70	64	50	75.4%	78.1%	82.0%	4.23	4.16 [3.93, 4.40]	4.56	4.56 [4.30, 4.83]	4.70	4.65 [4.38, 4.92]	4.65	4.63 [4.39, 4.87]	4.55	4.49 [4.25, 4.74]	4.18	4.07 [3.79, 4.36]
71	70	28	61.7%	40.0%	96.4%	4.22	4.32 [4.03, 4.61]	4.07	4.15 [3.81, 4.49]	4.32	4.41 [4.07, 4.74]	4.48	4.57 [4.30, 4.83]	4.32	4.43 [4.13, 4.73]	3.96	4.08 [3.74, 4.42]
72	237	129	57.0%	54.4%	87.6%	4.28	4.29 [4.15, 4.43]	4.40	4.41 [4.24, 4.57]	4.52	4.52 [4.35, 4.68]	4.57	4.60 [4.47, 4.73]	4.38	4.43 [4.28, 4.58]	3.91	3.92 [3.75, 4.08]
73	324	177	63.3%	54.6%	87.6%	3.97	4.00 [3.88, 4.12]	4.32	4.33 [4.19, 4.47]	4.26	4.29 [4.15, 4.43]	4.35	4.37 [4.26, 4.48]	4.30	4.32 [4.19, 4.45]	3.77	3.77 [3.63, 3.91]
74	211	112	65.5%	53.1%	88.4%	4.09	4.10 [3.95, 4.25]	4.33	4.40 [4.22, 4.57]	4.41	4.46 [4.28, 4.64]	4.56	4.61 [4.47, 4.75]	4.35	4.42 [4.26, 4.58]	3.90	3.95 [3.77, 4.13]
75	62	45	83.3%	72.6%	80.0%	4.31	4.29 [4.05, 4.54]	4.37	4.42 [4.13, 4.71]	4.49	4.51 [4.22, 4.80]	4.71	4.64 [4.41, 4.87]	4.64	4.58 [4.32, 4.84]	4.29	4.31 [4.01, 4.60]
76	13	7	60.0%	53.8%	85.7%	4.14	4.18	4.83	4.73	4.40	4.31	4.29	4.26	4.86	4.77	4.00	3.64
77	50	17	43.4%	34.0%	94.1%	4.24	4.41	4.53	4.69	3.94	4.11	4.29	4.38	4.63	4.75	3.67	3.86

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)	
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. 2017 2018	n-a	agg.
			78	46		20	50.0%	43.5%	80.0%	4.00	4.06	4.35	4.25	3.83	3.73	4.33	4.33
79	14	8	33.3%	57.1%	87.5%	4.14	4.11	4.13	4.14	4.00	4.26	4.00	4.17	4.00	4.06	3.00	3.22
80	30	18	60.5%	60.0%	88.9%	4.83	4.76	4.53	4.44	4.78	4.76	4.69	4.61	4.78	4.67	3.83	3.73
81	63	25	40.0%	39.7%	92.0%	4.04	4.18	4.04	4.28	3.84	3.96	4.29	4.28	4.09	4.22	3.76	3.85
							[3.87, 4.49]		[3.92, 4.65]		[3.59, 4.32]				[3.88, 4.55]		[3.49, 4.21]
82	12	6	50.0%	50.0%	66.7%	4.17	3.95	4.50	4.18	4.33	4.20	4.50	4.26	4.50	4.16	4.40	4.56
83	70	28	35.1%	40.0%	78.6%	4.29	4.31	4.54	4.53	4.07	4.12	4.26	4.22	4.74	4.73	4.30	4.36
							[3.99, 4.62]		[4.17, 4.90]		[3.74, 4.50]				[4.40, 5.00]		[3.98, 4.73]
84	82	28	37.8%	34.1%	67.9%	3.81	3.97	3.93	4.15	3.63	3.77	3.71	3.82	4.19	4.29	3.88	3.89
85	61	21	30.0%	34.4%	76.2%	4.24	4.23	4.43	4.37	4.55	4.46	4.44	4.41	4.33	4.19	4.14	4.07
86	70	40	62.5%	57.1%	85.0%	4.26	4.28	4.46	4.50	4.62	4.68	4.62	4.65	4.20	4.21	4.32	4.30
							[4.02, 4.53]		[4.20, 4.80]		[4.38, 4.98]		[4.40, 4.89]		[3.94, 4.47]		[4.00, 4.60]
87	40	20	59.4%	50.0%	75.0%	3.95	4.18	4.20	4.48	4.25	4.44	4.00	4.24	4.26	4.55	4.05	4.22
88	66	24	38.9%	36.4%	70.8%	3.55	3.54	3.52	3.33	3.43	3.39	3.78	3.71	3.61	3.54	3.52	3.57
89	28	11	56.0%	39.3%	63.6%	4.10	3.99	4.00	4.04	3.73	3.44	4.45	4.42	4.80	4.78	3.78	3.82
90	55	32	57.5%	58.2%	93.8%	4.31	4.26	4.53	4.44	4.41	4.33	4.67	4.60	4.65	4.57	3.83	3.72
							[3.98, 4.54]		[4.12, 4.76]		[4.01, 4.65]		[4.34, 4.85]		[4.28, 4.86]		[3.39, 4.04]

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)	
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. 2017 2018	n-a	agg.
			91	50		23	45.8%	46.0%	87.0%	4.35	4.48 [4.15, 4.81]	4.43	4.58 [4.20, 4.97]	4.43	4.58 [4.19, 4.97]	4.36	4.56
92	52	25	33.3%	48.1%	76.0%	4.19	4.10	4.04	3.96	4.45	4.45	4.68	4.61	4.15	4.14	4.00	3.99
93	39	16	48.5%	41.0%	87.5%	4.27	4.26	4.31	4.21	4.50	4.56	4.63	4.57	4.31	4.22	4.38	4.41
94	32	15	42.2%	46.9%	93.3%	4.13	4.22	4.33	4.42	4.27	4.40	4.47	4.70	4.07	4.27	3.93	3.97
95	21	14	62.9%	66.7%	85.7%	4.00	4.05	4.64	4.64	4.50	4.48	4.85	4.75	4.21	4.10	3.92	3.80
96	30	12	37.9%	40.0%	91.7%	3.67	3.67	4.42	4.25	3.92	3.82	4.27	4.15	4.33	4.22	3.83	3.75
97	64	24	36.5%	37.5%	87.5%	4.25	4.21 [3.88, 4.53]	4.52	4.40 [4.01, 4.78]	4.54	4.45 [4.07, 4.83]	4.42	4.48 [4.19, 4.78]	4.38	4.47 [4.13, 4.81]	3.92	3.92 [3.55, 4.30]
98	79	25	37.7%	31.6%	92.0%	4.00	3.94 [3.63, 4.25]	4.20	4.11 [3.75, 4.47]	4.44	4.35 [3.98, 4.71]	4.50	4.48 [4.20, 4.76]	4.08	4.01 [3.69, 4.34]	3.95	3.87
99	27	10	62.5%	37.0%	90.0%	4.00	4.18	4.40	4.52	4.22	4.32	4.89	5.00	4.30	4.25	4.22	4.33
100	17	7	50.0%	41.2%	85.7%	4.00	3.82	3.57	3.36	3.43	3.36	4.50	4.37	4.00	3.76	4.00	3.96
101	58	33		56.9%	97.0%	4.09	3.97 [3.71, 4.23]	4.18	4.06 [3.75, 4.36]	4.25	4.14 [3.82, 4.45]	4.59	4.49 [4.22, 4.75]	4.18	4.05 [3.78, 4.33]	3.58	3.39 [3.08, 3.70]
102	11	4		36.4%	50.0%	4.25	4.06	4.25	4.02	4.75	4.54	4.33	4.01	4.50	3.99	4.25	3.55
103	8	5		62.5%	80.0%	4.20	4.48	4.40	4.46	4.75	4.73	4.25	4.20	5.00	4.91	4.50	4.45

Codice	N inviati	N ritornati	Tasso risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media (collettivo: 4.10)		Domanda 2 media (collettivo: 4.26)		Domanda 3 media (collettivo : 4.21)		Domanda 4 media (collettivo: 4.44)		Domanda 5 media (collettivo: 4.32)		Domanda 6 media (collettivo : 3.84)		
			2017	2018		n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. IC 95%	n-a	agg. 2017	2018	n-a	agg.
			104	23		8		34.8%	75.0%	4.25	4.32	4.50	4.48	4.13	4.13	4.00	3.93	3.88
105	20	11		55.0%	72.7%	4.18	4.23	4.90	4.97	4.91	5.00	4.90	4.97	4.55	4.71	4.18	4.22	

N inviati e N ritornati: numero di questionari inviati e ritornati (2018)

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



## Questionario sulla soddisfazione



### Vostra soddisfazione riguardo al soggiorno di riabilitazione

Clinica:

Numero di identificazione:

Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla vostra esperienza.

#### Domande 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 coinvolto/a 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   
 Non ho potuto fare 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. 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.)?

- 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 2018
Anno	Gennaio 2019
Autori	Dott. ès sc Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Losanna  Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizerische Paraplegiker-Forschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med Daniel Uebelhart, Spital Wallis (RSV), Walliser Zentrum für Pneumologie Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
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 Scheuner Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne Tel. 031 511 38 48, <a href="mailto:rnuriel.scheuner@anq.ch">rnuriel.scheuner@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)