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

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique · Lausanne

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta Genitori

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2018

Ottobre 2019, versione 1.0

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 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 7
3.1.2 Qualità dei dati 7
3.1.3 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario 8
3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali 11
3.3 Andamento 2013-2018 del grado di soddisfazione dei genitori 15
3.4 Risultati stratificati 17
3.4.1 Età dei bambini 17
3.4.2 Tipo di ospedale/servizio 18
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione 19
4 Conclusione 26
Bibliografia 28
Indice delle figure 29
Indice delle tabelle 29
Allegati 30
Impressum 34

Riepilogo

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini (da 0 a 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta è stato realizzato per la sesta volta dal 2013. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti dall'indagine relativa al 2018 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Il tasso di risposta (37,3%) è relativamente basso, ma comunque più alto che nel 2017, anno in cui aveva raggiunto il livello più basso dall'inizio delle indagini nel 2013 (2013: 43,3%). Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei bambini sono rimaste stabili dal 2013.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci (>8,7) per tutte le domande, è sempre molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato, mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi. Dai confronti nel tempo risulta che i gradi di soddisfazione sono molto stabili sin dalla prima indagine, risalente al 2013. Rispetto al 2017, la quota di risposte problematiche (0-4 sulla scala da 0 a 10) è diminuita leggermente per tutte le domande. La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione dell'ospedale.

Il presente rapporto contiene anche risultati stratificati in funzione dei fattori (età, tipo di ospedale) che possono avere un impatto sul grado di soddisfazione. I risultati mostrano che il grado di soddisfazione non presenta variazioni significative in funzione di queste due variabili.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale/servizio, rivelano che per la domanda 5 (trattati con rispetto) tutti i risultati si situano all'interno dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò significa che il grado di soddisfazione non presenta variazioni significative tra un ospedale/servizio e l'altro. La variazione è invece più marcata per le domande 1-4 (raccomandazione dell'ospedale, qualità delle cure, medici: risposta comprensibile e infermieri: risposta comprensibile): a trovarsi al di fuori dell'intervallo di confidenza del 95% è più del 5% degli ospedali/dei servizi (due o tre casi, a seconda della domanda).

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto del limite principale seguente. Non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di bambini ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta. È possibile unicamente seguire l'andamento di queste caratteristiche nel corso del tempo.

1 Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti[1] della qualità delle prestazioni di un ospedale 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 negli ospedali. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti (1). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Gli ospedali e le 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 regolamento dei dati dell'ANQ (2).

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, gli ospedali/i servizi possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto comparativo è quello di fornire un quadro della soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel 2018 e di comparare tali risultati a quelli degli anni precedenti. Presenta i risultati per l'insieme degli ospedali/dei servizi svizzeri aventi un servizio stazionario di pediatria.

[1] 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 inchiesta; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» (5).

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende i genitori di tutti i bambini[2] da 0 a 15 anni ricoverati in medicina somatica acuta e dimessi nel mese di settembre 2018 da un (a) servizio pediatrico di un ospedale acuto o da un (b) ospedale pediatrico o servizio pediatrico di un ospedale universitario[3]. Sono invece stati esclusi i bambini deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per conto dell'ANQ per mezzo di un questionario cartaceo comprendente cinque domande sulla soddisfazione dei genitori:

1. la raccomandazione dell'ospedale ad amici o famigliari;
2. la qualità delle cure ricevute;
3. la chiarezza delle risposte date dai medici;
4. la chiarezza delle risposte date dagli infermieri;
5. il fatto di essersi sentiti trattati con rispetto e dignità.

La soddisfazione concernente questi vari aspetti viene misurata a partire da una scala di risposte da 0 (livello inferiore) a 10 (livello superiore).

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 e la lingua del questionario. L'età corrisponde alla differenza tra l'anno d'inchiesta e l'anno di nascita dei bambini. Poiché il rilevamento ha luogo in settembre, i bambini di 2 anni, ad esempio, hanno tra un anno e nove mesi e due anni e nove mesi. Questa differenza si ritrova in tutte le fasce d'età.
I confronti nel tempo avvengono per tutte le variabili di cui sopra e per gli anni d'inchiesta (dal 2013 al 2018).

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 quattro possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di individui che hanno risposto alla

[2] Nel presente rapporto, il termine «bambino» designa tutti i pazienti ammissibili da 0 a 15 anni ricoverati in un ospedale/servizio svizzero avente un servizio stazionario di pediatria.
[3] Il presente rapporto fa una distinzione tra i servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) da un lato e gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.) dall'altro. «Ospedale/servizio» è un termine generico che designa un'entità e/o l'altra.

domanda, media e intervallo di confidenza del 95%, quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici.

Confronti nel tempo
Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo (2013-2018) per ognuna delle cinque domande sulla soddisfazione.

Analisi stratificate
Per ogni domanda, le analisi stratificate presentano i risultati (medie e IC 95%) in funzione dei potenziali fattori di influenza del grado di soddisfazione: caratteristiche legate ai bambini (età) e tipo di ospedale/servizio (servizi pediatrici di ospedali acuti vs. ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari). Le analisi si basano unicamente sui dati rilevati nel 2018. La situazione assicurativa (divisione comune o privata/semiprivata) e la lingua del questionario non sono state prese in considerazione a causa degli effettivi troppo ridotti per alcune categorie (ad es. questionari in italiano; divisione privata/semiprivata). Le medie non sono aggiustate.

Grafici a imbuto
Per le cinque domande sulla soddisfazione, per rappresentare le medie (non aggiustate) di ogni ospedale/servizio 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 (3). Nei grafici sono rappresentati tutti gli ospedali/i servizi, indipendentemente dal numero di risposte ottenute.
Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate, per ospedale/servizio, si trovano negli allegati (tab. 7).

3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Nel 2018, cinque istituti di inchiesta hanno rilevato i dati di 34 ospedali/servizi che hanno partecipato al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i genitori. Dei 4566 (2017: 4518) questionari inviati nel mese di settembre 2018, 1705 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta del 37,3% (variazione del tasso di risposta tra un minimo dell'8,2% e un massimo del 100%; nel 2017: 6,3-100%). Il tasso di risposta più elevato è quello relativo al 2017 (35,4%), mentre il numero di questionari inviati è rimasto stabile. Gli ospedali/i servizi che hanno ritornato meno di 20 questionari sono 11.

Mentre la tabella 1 presenta il tasso di risposta per i cinque istituti di inchiesta partecipanti, la tabella 2 illustra il tasso di risposta in funzione del tipo di ospedale. La tabella 7 negli allegati, invece, propone una rappresentazione dettagliata del tasso di risposta per ospedale/servizio.

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta (2018)

Istituti	Numero di questionari distribuiti	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
ESOPE	420	205	48.8%
Mecon GmbH	1'526	598	39.2%
Post CH AG	1'819	644	35.4%
QM Riedo	660	214	32.4%
Stevemarco sagl	141	44	31.2%
Totale	**4'566**	**1'705**	**37.3%**

Tabella 2: tasso di risposta per tipo di ospedale (2018)

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
Servizi pediatrici di ospedali acuti	2'451	983	40.1%
Ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari	2'115	722	34.1%

Il numero e le dimensioni degli ospedali/dei servizi trattati da ogni istituto sono molto variabili. Ciò può eventualmente spiegare le differenze nei tassi di risposta.
Nel 2018 nessun ospedale/servizio ha optato per una combinazione tra sondaggi cartacei e online.

3.1.2 Qualità dei dati

Il 94,4% dei questionari ritornati conteneva una risposta valida a ogni domanda sulla soddisfazione e il 96,4% di essi ha ottenuto risposte a tutte le domande riguardanti i dati personali (dati mancanti per l'età: 1,9%; per il sesso: 0,3%; per la situazione assicurativa: 1,9%).

3.1.3 Caratteristiche dei bambini (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario

Le figure 1-4 illustrano i risultati per le variabili dell'età, del sesso, della situazione assicurativa e della lingua del questionario per ogni anno d'inchiesta.
L'età dei bambini, presentata nei grafici di cui sotto, corrisponde alla differenza tra l'anno d'inchiesta e l'anno di nascita indicato nel questionario; si tratta di un'approssimazione. Poiché il rilevamento ha avuto luogo nel mese di settembre del 2018, i bambini appartenenti al gruppo «0 anni» sono nati tra gennaio e settembre 2018 e hanno quindi tra 0 e 9 mesi.
Nel 2018 l'età media è pari a 4,7 anni e l'età mediana è di 3 anni.

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2015-2018)

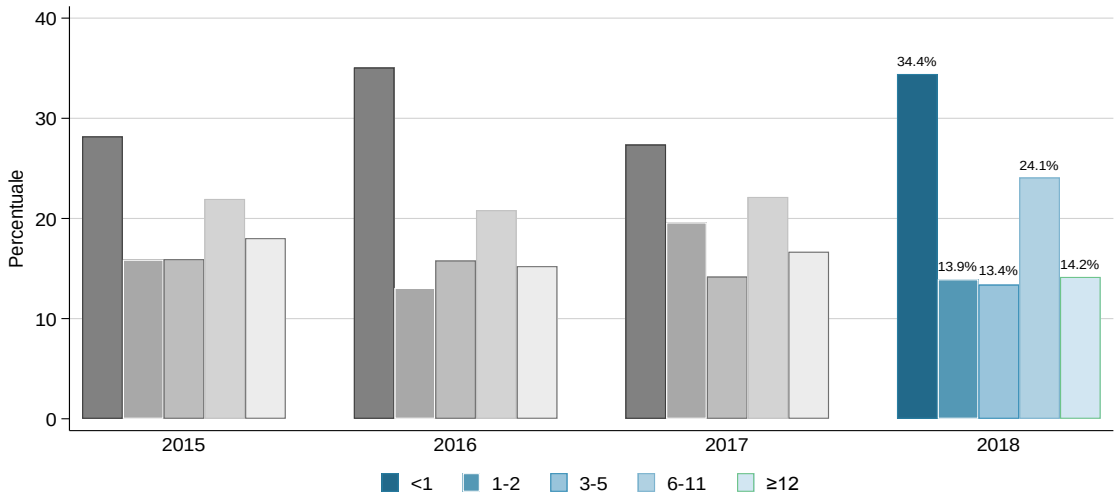
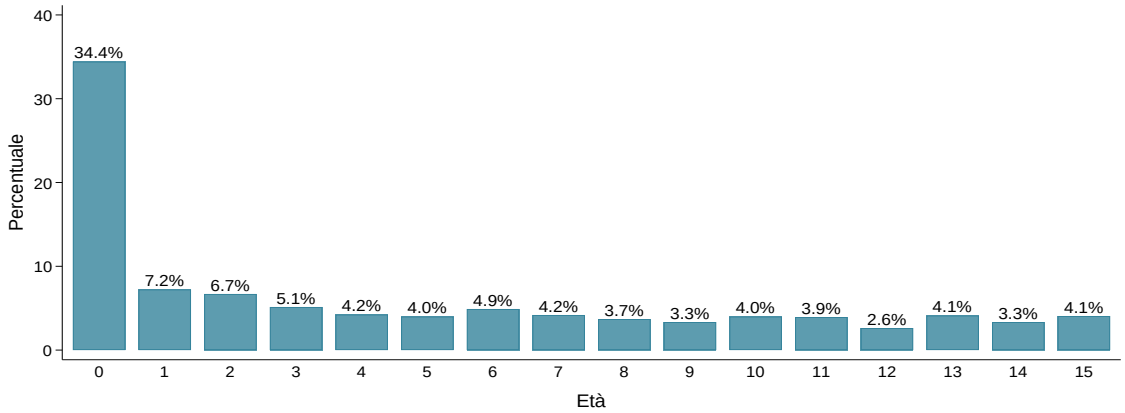


Figura 2: ripartizione dell'età dei bambini (2018)



Commenti

- La ripartizione delle fasce d'età è piuttosto stabile da un anno all'altro (tab. 4 negli allegati).
- Il gruppo di bambini di meno di un anno resta di gran lunga quello più rappresentato (34,4%), con un leggero aumento rispetto al 2017 (27,4%).

Figura 3: ripartizione del sesso dei bambini (2015-2018)

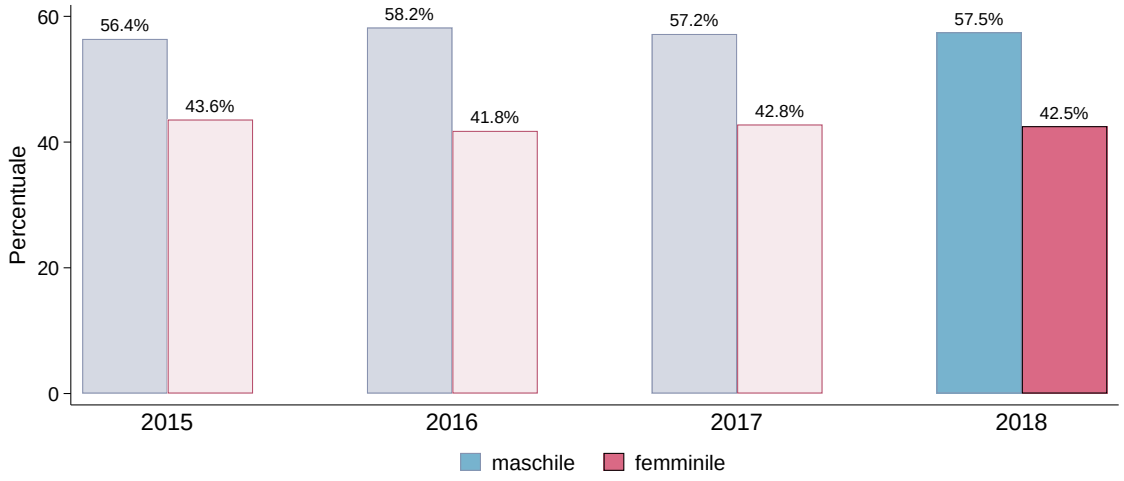
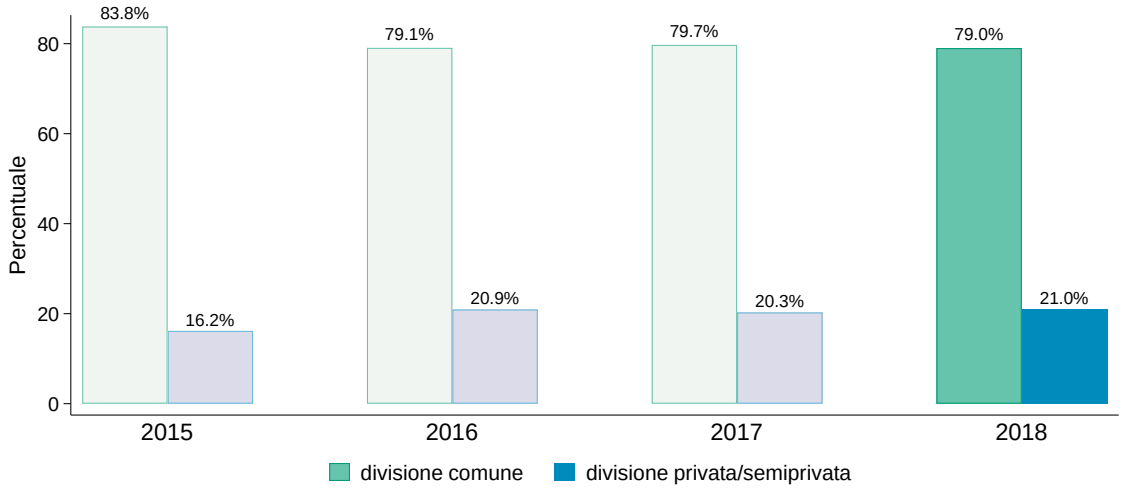


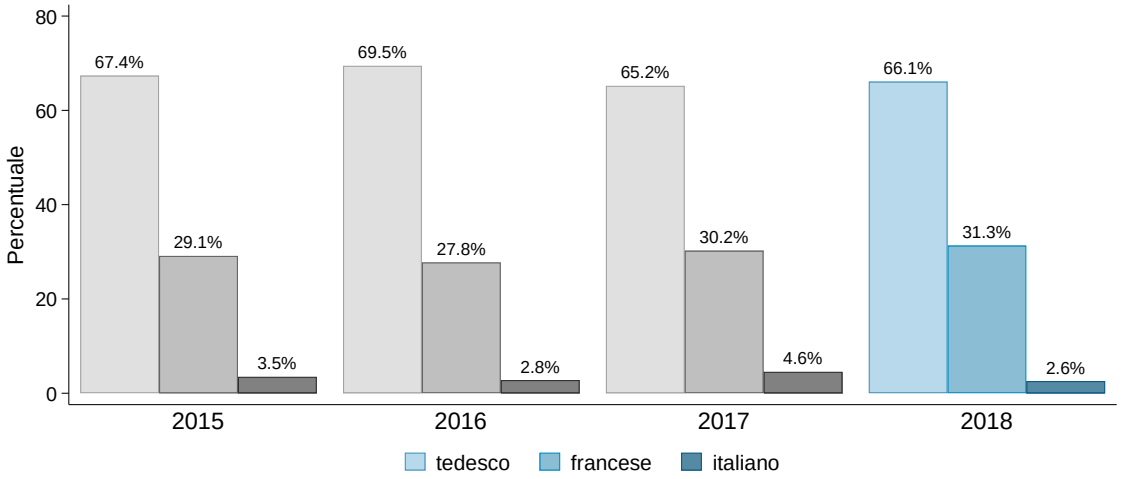
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2015-2018)



Commenti

- Nel 2018 la quota di bambine sul collettivo di bambini è del 42,5%. La cifra è rimasta stabile tra il 2015 e il 2018.
- La proporzione di assicurati con divisione privata/semiprivata è leggermente aumentata dal 2015; tra il 2016 e il 2018 questa quota è comunque rimasta relativamente stabile.

Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2015-2018)



Commenti

- Le percentuali relative alla lingua dei questionari ritornati sono globalmente rimaste stabili, con leggere fluttuazioni da un anno all'altro. Nel 2018, la proporzione di questionari ritornati in lingua tedesca è superiore a quella degli anni precedenti; quella di questionari in lingua italiana è inferiore.

3.2 Soddisfazione dei genitori di bambini (<16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta: risultati principali

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% come pure, in rosso, i tassi di risposte problematiche (fig. 6-10) e i dettagli delle risposte per domanda (tab. 3).

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

Figura 6: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1

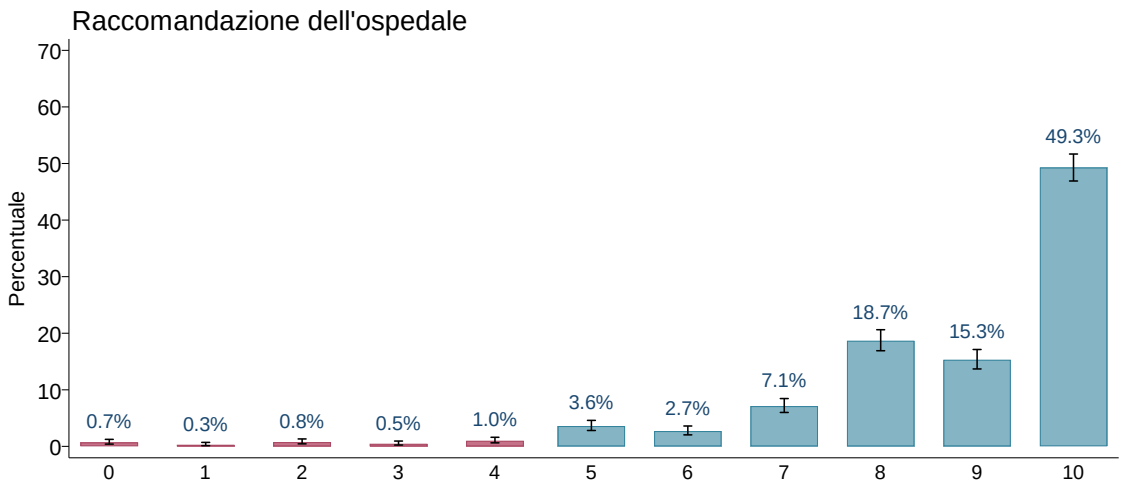


Figura 7: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2

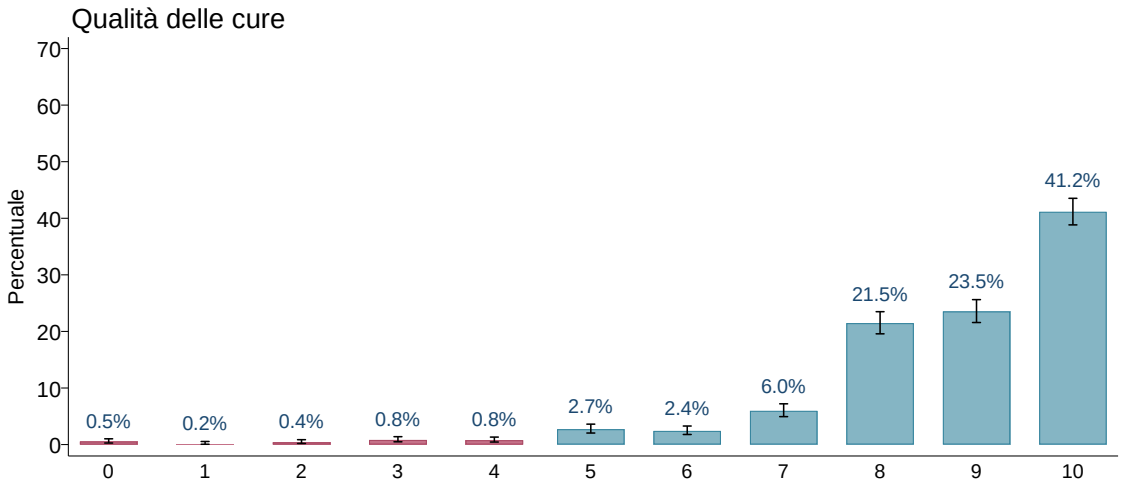


Figura 8: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3

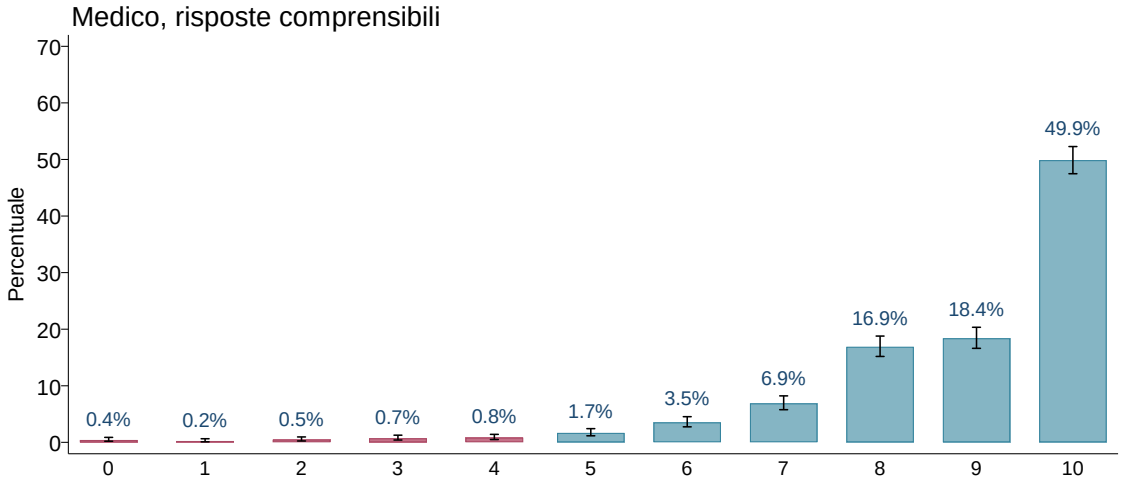


Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4

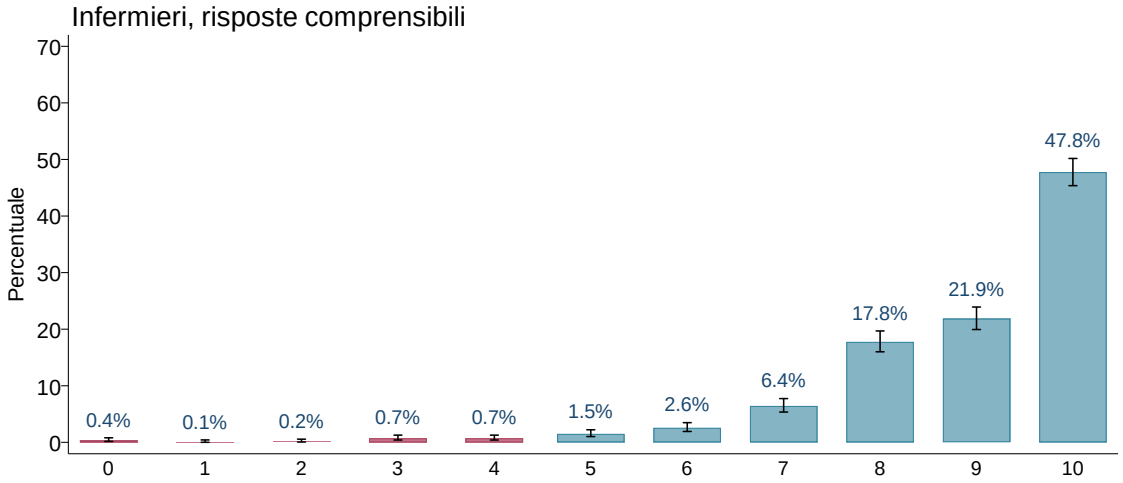


Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5

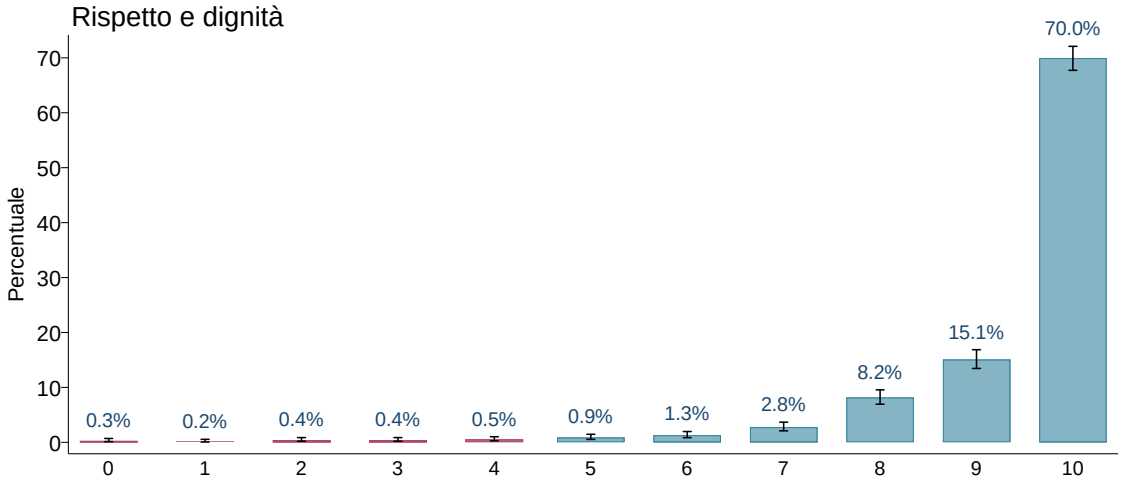


Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda (2018)

Numero di questionari ritornati: 1'705	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problema-tiche	Senza risposta* (N= 1'705)	
					miss.	alt.
1. Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	1'696	8.72	[8.63, 8.80]	3.2%	0.5%	
2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	1'691	8.72	[8.64, 8.79]	2.7%	0.8%	
3. Quando ha rivolto domande im-portanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'668	8.84	[8.76, 8.92]	2.7%	2.2%	1.5%
4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	1'660	8.90	[8.83, 8.98]	2.0%	2.6%	2.2%
5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	1'691	9.37	[9.30, 9.43]	1.8%	0.8%	

N valutato: numero di risposte analizzate per ottenere questi risultati.
Risposte problematiche: proporzione delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso.
Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.
Abbreviazioni: miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» (domande 3 e 4).

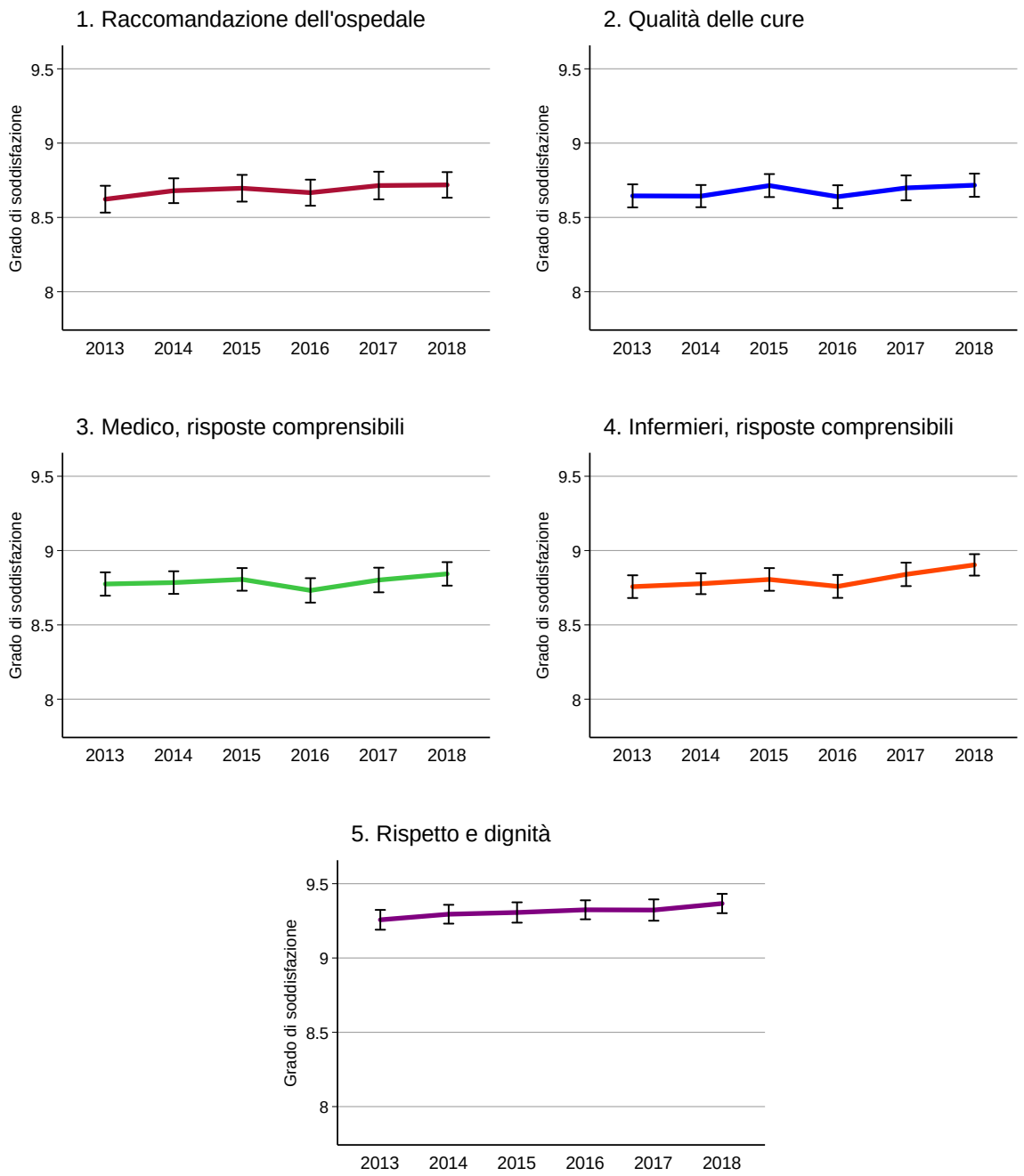
Commenti

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato (almeno 8,7 punti).
- La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato, superiore a 9,3. Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione è molto simile e si situa esattamente a 8,7 o al di sopra.
- La quota delle possibilità di risposta più positive (9 o 10) è massima (85%) per la domanda sul fatto di essere stati trattati con rispetto (domanda 5) e minima (64,7%) per quella sulla qualità delle cure (domanda 2) e quella sulla raccomandazione dell'ospedale a famigliari o amici (domanda 1; 64,6%).
- La ripartizione delle risposte è fortemente asimmetrica per tutte le domande (concentrazione verso la parte superiore della scala: effetto plafond). L'effetto plafond più marcato è quello osservato per la domanda 5.
- La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sulla raccomandazione dell'ospedale (domanda 1), seguita dalle domande 2 e 3 (qualità delle cure e comunicazione con i medici).
- Le risposte mancanti sono poche; per le domande 2 e 3 a scegliere la risposta alternativa (cfr. questionario allegato) sono stati rispettivamente l'1,5 e il 2,2% dei partecipanti.

3.3 Andamento 2013-2018 del grado di soddisfazione dei genitori

Le medie 2013-2018 delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 11 per l'insieme dei bambini. Per una presentazione ottimale dei risultati, la scala del grado di soddisfazione è stata limitata (7,8-9,5).

Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta



Commenti

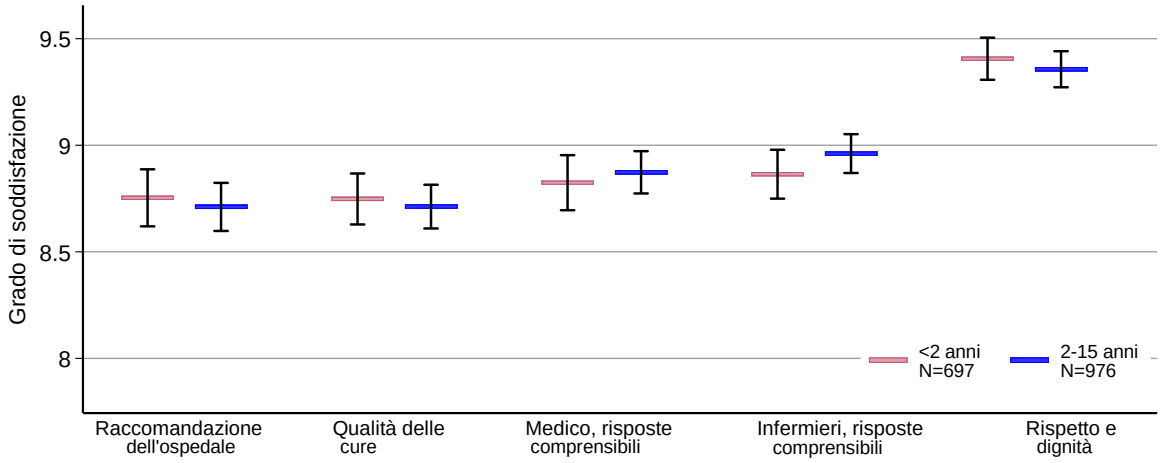
- Le medie relative al grado di soddisfazione non subiscono praticamente variazioni nel corso del tempo.
- Gli intervalli di confidenza per ogni domanda si sovrappongono tutti: ciò indica che le variazioni osservate possono essere spiegate da fluttuazioni aleatorie.
- Il grado di soddisfazione relativo alla domanda «trattati con rispetto» (domanda 5) si situa chiaramente al di sopra di quello concernente le altre domande (medie superiori a 9). Le differenze nel grado di soddisfazione tra le altre domande (medie approssimativamente comprese tra 8,5 e 9) sono minime.

3.4 Risultati stratificati

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione dei fattori legati ai bambini (età) e al tipo di ospedale/servizio (tab. 5 e 6 negli allegati).

3.4.1 Età dei bambini

Figura 12: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni)



Media e intervallo di confidenza del 95%.

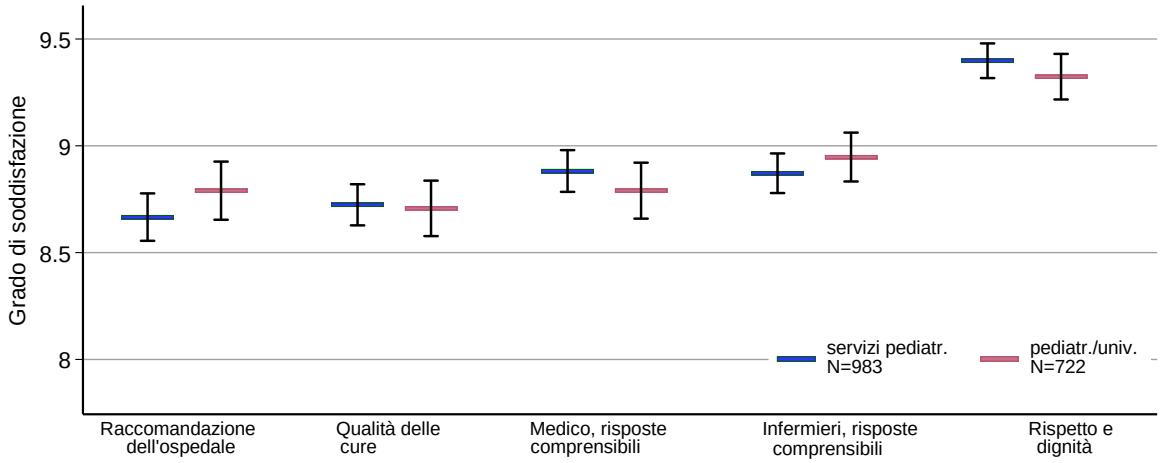
Commenti

- Le differenze in termini di grado di soddisfazione tra i genitori di bambini al di sotto dei 2 anni e di quelli a partire dai 2 anni sono poco marcate e statisticamente non significative.

3.4.2 Tipo di ospedale/servizio

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione dei due tipi di ospedali/servizi: i servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) da un lato e gli ospedali pediatrici e i servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.) dall'altro (tab. 6 negli allegati).

Figura 13: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio



Media e intervallo di confidenza del 95%.

Commenti

- Le differenze in termini di grado di soddisfazione tra i due tipi di ospedali/servizi sono poco marcate e statisticamente non significative.

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

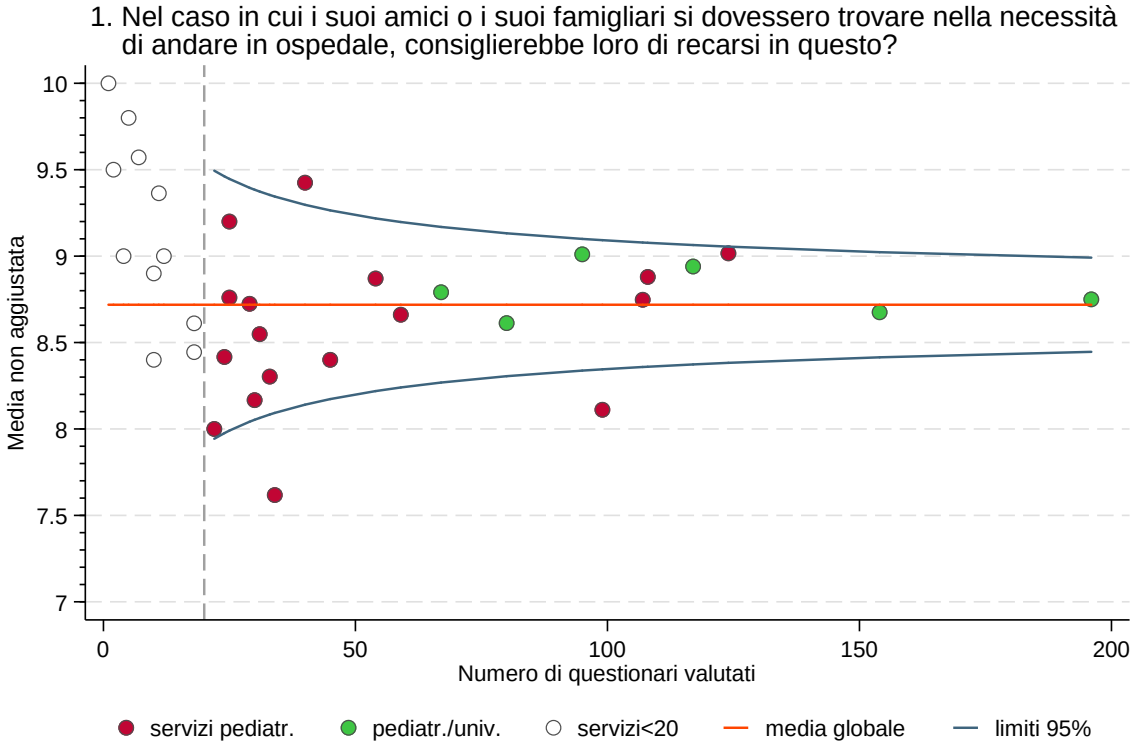
Le figure da 14 a 18 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali/i servizi per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie di tutti gli ospedali/i servizi, separatamente per le domande da 1 a 5.

Supporto all'interpretazione dei grafici a imbuto

- Nel grafico, i valori medi relativi alla soddisfazione sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Per ragioni di leggibilità, sull'asse Y è rappresentata soltanto una parte della scala da 0 a 10 (da 7,0 a 10).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari.
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento.
- Le due linee blu rappresentano il limite superiore e quello inferiore dei limiti di controllo del 95%[4] (*control limits*, secondo Spiegelhalter (3)). Questi ultimi sono inversamente proporzionali al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta un ospedale/un servizio e a ogni colore corrisponde un tipo di ospedale/servizio: servizi pediatrici di ospedali acuti (servizi pediatr.) e ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari (pediatr./univ.). I servizi pediatrici di ospedali acuti per i quali sono disponibili meno di 20 risposte a una domanda sono raffigurati da cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- Più questionari sono stati ritornati da un ospedale/servizio, più quest'ultimo si situa sulla destra del grafico. Gli ospedali/i servizi situati al di fuori dell'imbuto presentano valori significativamente più bassi dal punto di vista statistico (area al di sotto della linea blu inferiore) o più elevati (area al di sopra della linea blu superiore) rispetto all'insieme.

[4] 95% significa che il valore medio di un campione si situa in 19 casi su 20 (o 95 casi su 100) entro i limiti di controllo, se il vero valore medio dell'ospedale/clinica è uguale al valore medio del collettivo totale.

Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N=1'696)



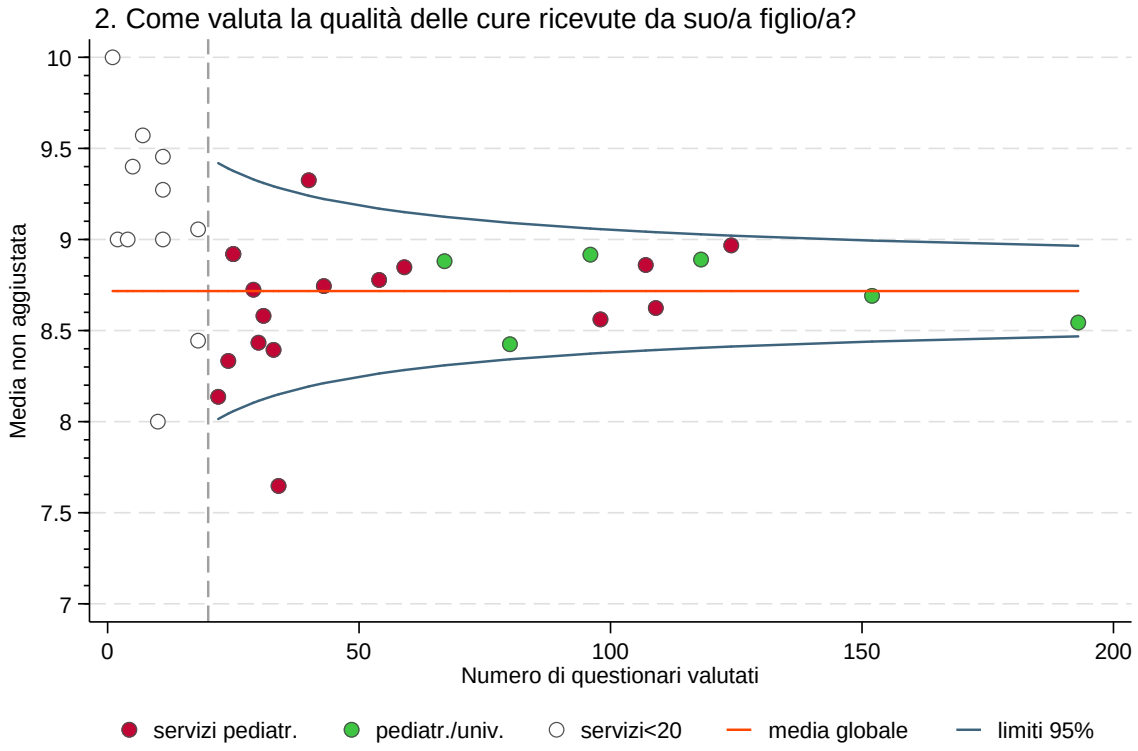
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 23 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 7,6 e quello più elevato di 9,4 (scarto max.: 1,8[5]); la media complessiva del collettivo per la domanda 1 corrisponde a 8,7.

[5] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N=1'691)



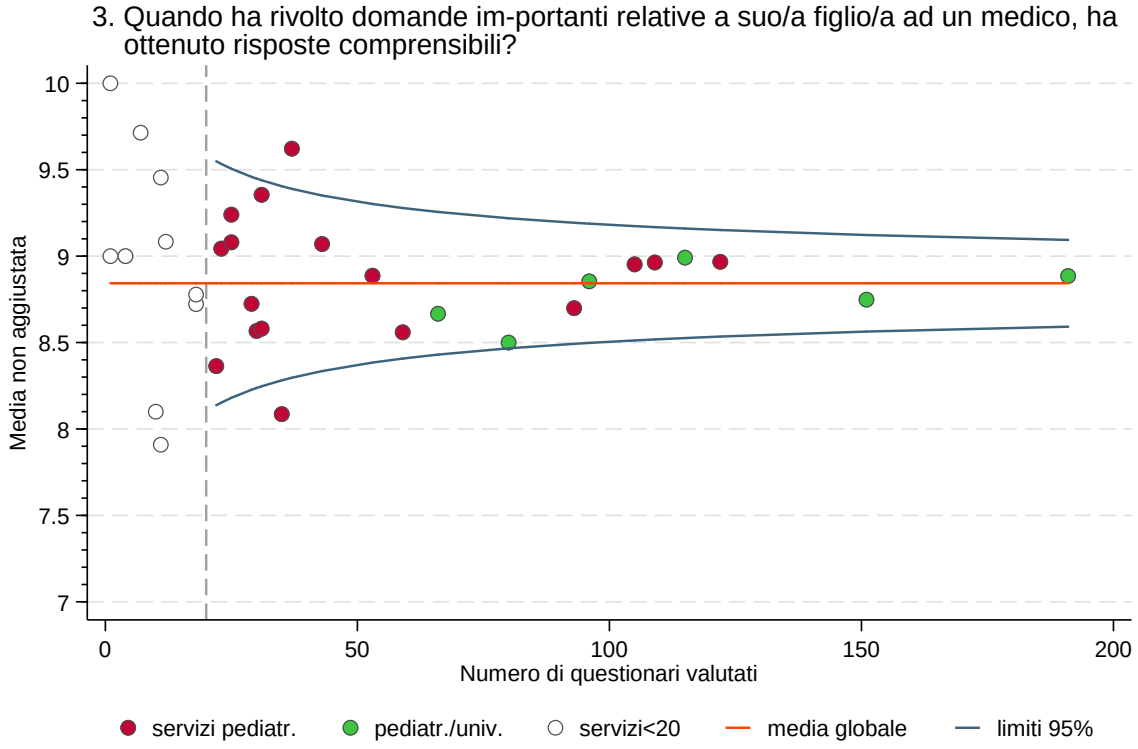
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 23 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 7,6 e quello più elevato di 9,3 (scarto max.: 1,7[6]); la media complessiva del collettivo per la domanda 2 corrisponde a 8,7.

[6] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N=1'668)



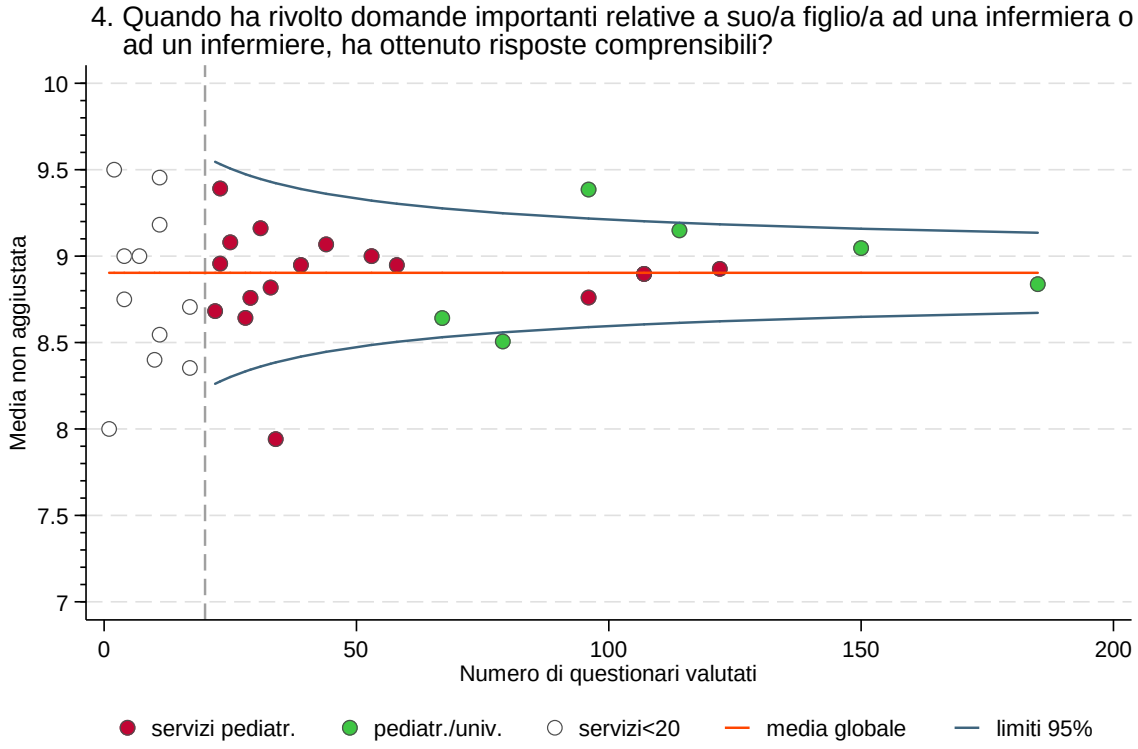
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 23 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 8,1 e quello più elevato di 9,6 (scarto max.: 1,5[7]); la media complessiva del collettivo per la domanda 3 corrisponde a 8,8.

[7] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N=1'660)



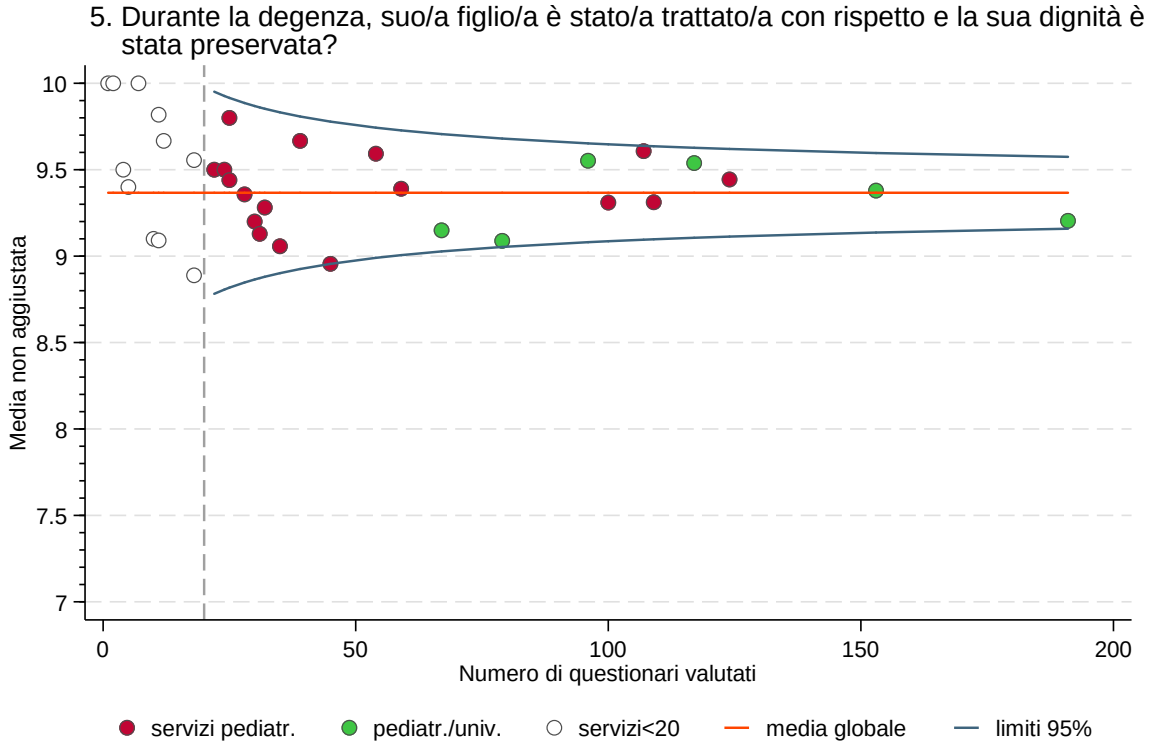
N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 23 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 7,9 e quello più elevato di 9,4 (scarto max.: 1,5[8]); la media complessiva del collettivo per la domanda 4 corrisponde a 8,9.

[8] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N=1'691)



N: numero di casi valutati (con una risposta valida alla domanda). I valori dei servizi pediatrici con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 23 servizi con almeno 20 risposte valutate, il valore più basso osservato è di 9,0 e quello più elevato di 9,8 (scarto max.: 0,8[9]); la media complessiva del collettivo per la domanda 5 corrisponde a 9,4.

[9] A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Commenti

- In tutti i grafici, la stragrande maggioranza dei valori si situa tra i limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Una parte minima delle cliniche (in generale 2-3) si situa tuttavia al di fuori dell'imbuto (limiti di confidenza del 95%), segno che per questi ospedali/servizi esistono differenze in termini di soddisfazione (rispetto agli altri ospedali) non dovute al caso. L'unica domanda per la quale tutti i punti si situano all'interno dell'imbuto è la domanda 5; ciò significa che per questa domanda nessun ospedale/servizio ha ottenuto una media con differenze significative rispetto a quella del collettivo totale.
- La dispersione dei valori più marcata è quella riguardante la domanda 1 (raccomandazione dell'ospedale), con uno scarto di 1,8 (scala 0-10) per gli ospedali/i servizi con almeno 20 risposte. Gli scarti osservati per le domande 2-4, tuttavia, sono di poco inferiori (risp. 1,7-1,5 e 1,5). Lo scarto massimo, che si osserva per la domanda 5, è di appena 0,8. Va ricordato che il grado di soddisfazione raggiunto da questa domanda è quello più elevato.
- La media più elevata osservata per un ospedale/servizio (con ≥20 risposte) è del 9,8 per la domanda 5 (trattati con rispetto); quella meno elevata è di 7,6% per le domande 1 e 2 (raccomandazione dell'ospedale e qualità delle cure).
- Per 11 ospedali/servizi i gradi di soddisfazione sono stati calcolati a partire da meno di 20 risposte e devono pertanto essere interpretati con prudenza.

4 Conclusione

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i genitori di bambini (da 0 a 15 anni) ricoverati in medicina somatica acuta viene realizzata annualmente dal 2013. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2018 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2018 (37,3%) non è molto elevato, ma comunque superiore a quello del 2017 (35,4%). Dal primo sondaggio sulla soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati, risalente al 2013, ogni anno si osserva un leggero calo del tasso di risposta (2013: 43,3%). Nel 2018 questa tendenza al ribasso è stata frenata dai tassi di risposta dei servizi pediatrici degli ospedali, che hanno consentito di raggiungere un tasso di risposta del 40%, mentre i tassi di risposta degli ospedali pediatrici e dei servizi pediatrici degli ospedali universitari sono rimasti relativamente contenuti (34%). Nel complesso le caratteristiche dei bambini sono rimaste stabili. La quota di bambini con divisione privata o semiprivata, passata dal 16,2% nel 2015 al 20,9% nel 2016, da allora è rimasta stabile.

Il grado di soddisfazione, superiore a otto punti su dieci (>8,7) per tutte le domande sulla soddisfazione, è sempre molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che ha registrato il grado di soddisfazione più elevato (9,4), mentre quelle concernenti la raccomandazione dell'ospedale e la qualità delle cure fornite al bambino sono quelle che hanno ottenuto risultati meno positivi (8,7). Le domande riguardanti la comprensibilità delle risposte dei medici e degli infermieri hanno ottenuto risultati simili (8,8 e 8,9). Dai confronti nel tempo risulta che questi dati sono stabili dal 2013. Rispetto al 2017 il tasso di risposte problematiche è diminuito per tutte le domande, in particolare (-1%) per quelle sulla raccomandazione dell'ospedale (3,2%) e sulla qualità delle cure (2,7%). Queste due domande e quella sulla comprensibilità delle risposte dei medici hanno registrato il tasso di risposte problematiche più elevato. Con un grado di soddisfazione a tal punto elevato, e da diversi anni a questa parte, non è possibile identificare il potenziale di miglioramento.

Dai risultati stratificati in funzione delle due variabili disponibili (età dei bambini e tipo di ospedale/servizio) risultano discrete variazioni, comunque non statisticamente significative.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione in funzione del numero di risposte per ospedale/servizio, rivelano che per le domande 1-4 su un totale di 23 ospedali/servizi, 2-3 (ovvero più del 5%) si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95%, il che significa che queste differenze non sono interamente riconducibili a variazioni totalmente casuali.

Come nel caso di numerosi altri sondaggi sulla soddisfazione, la maggior parte dei risultati è raggruppata in cima alla scala di risposte. Questa ripartizione asimmetrica delle risposte, che presenta d'altronde un effetto plafond, si riscontra per tutte le domande; in modo particolarmente pronunciato per la domanda 5 (trattati con rispetto), per la quale il 70% dei partecipanti ha selezionato la risposta più positiva. Questo effetto plafond limita la possibilità di discriminazione tra ospedali/servizi ed è in parte riconducibile al carattere molto generale delle domande poste. Risultati più contrastanti potrebbero probabilmente essere ottenuti se le domande fossero più specifiche oppure se la scala di misurazione fosse più appropriata.

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 bambini ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei bambini ricoverati in medicina somatica acuta. Inoltre, i pochi dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei bambini nel corso del tempo. Infine, va ricordato che i risultati non sono aggiustati: per un raffronto più appropriato della

soddisfazione tra ospedali/servizi, si raccomanda di aggiustare le medie relative alla soddisfazione in funzione dei fattori confondenti.

Non bisogna dimenticare che i risultati di misurazioni della soddisfazione non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle cure mediche ricevute. Le domande di questo sondaggio nazionale sono di carattere generico e riflettono la percezione dei genitori in merito a un numero limitato di aspetti. Infine, la percezione dei genitori potrebbe non corrispondere a quella dei bambini (4).

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 Lausanna, 2016.
2. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati,* link: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Regolamento-dei-dati.pdf.
3. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance.* Statistics in Medicine, 24 (8), pagg. 1185-1202.
4. Chesney M., Lindeke L., Johnson L., Jukkala A., Lynch S. 2005. *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care.* Journal of Pediatric Health Care, 19 (4) pagg. 221-229.
5. ANQ 2017. Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta dal 2016, link: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto.pdf.

Indice delle figure

Figura 1: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2015-2018) 8
Figura 2: ripartizione dell'età dei bambini (2018) 8
Figura 3: ripartizione del sesso dei bambini (2015-2018) 9
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei bambini (2015-2018) 9
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2015-2018) 10
Figura 6: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 1 11
Figura 7: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 2 11
Figura 8: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 3 12
Figura 9: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 4 12
Figura 10: grado di soddisfazione dei genitori per la domanda 5 13
Figura 11: andamento del grado di soddisfazione dei genitori di bambini ricoverati in medicina somatica acuta 15
Figura 12: risultati stratificati secondo l'età dei bambini (<2 anni vs. ≥2 anni) 17
Figura 13: risultati stratificati secondo il tipo di ospedale/servizio 18
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate, N=1'696) 20
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate, N=1'691) 21
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate, N=1'668) 22
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate, N=1'660) 23
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate, N=1'691) 24

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta (2018) 7
Tabella 2: tasso di risposta per tipo di ospedale (2018) 7
Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda (2018) 14
Tabella 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2013-2018) 30
Tabella 5: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini 30
Tabella 6: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio 30
Tabella 7: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2017 e il 2018 31

Allegati

Tabella 4: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo di bambini (2013-2018)

Fasce d'età	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
2013	33.4%	15.1%	14.1%	20.9%	16.6%
2014	33.8%	15.1%	14.7%	19.9%	16.5%
2015	28.2%	15.9%	15.9%	22.0%	18.0%
2016	35.1%	13.1%	15.8%	20.8%	15.2%
2017	27.4%	19.6%	14.2%	22.2%	16.7%
2018	34.4%	13.9%	13.4%	24.1%	14.2%

Tabella 5: medie e intervalli di confidenza secondo l'età dei bambini

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
<2 anni N=697	8.75	[8.62, 8.89]	8.75	[8.63, 8.87]	8.82	[8.70, 8.95]	8.86	[8.75, 8.98]	9.41	[9.31, 9.50]
≥2 anni N=976	8.71	[8.60, 8.82]	8.71	[8.61, 8.81]	8.87	[8.77, 8.97]	8.96	[8.87, 9.05]	9.36	[9.27, 9.44]

Tabella 6: medie e intervalli di confidenza del 95% secondo il tipo di ospedale/servizio

	Raccomandazione dell'ospedale		Qualità delle cure		Medico, risposte comprensibili		Infermieri, risposte comprensibili		Rispetto e dignità	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
Servizi *pediatr N=983	8.67	[8.56, 8.78]	8.72	[8.63, 8.82]	8.88	[8.78, 8.98]	8.87	[8.78, 8.96]	9.40	[9.32, 9.48]
Pediatr./ univ.** N=722	8.79	[8.65, 8.93]	8.71	[8.58, 8.84]	8.79	[8.66, 8.92]	8.95	[8.83, 9.06]	9.32	[9.22, 9.43]

* servizi pediatrici di ospedali acuti
** ospedali pediatrici e servizi pediatrici di ospedali universitari

Tabella 7: tasso di risposta e medie per le domande sulla soddisfazione, per ospedale/servizio e per il 2017 e il 2018

Ospedale	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 media Media globale: 8.72		Domanda 2 media Media globale: 8.72		Domanda 3 media Media globale: 8.84		Domanda 4 media Media globale: 8.90		Domanda 5 media Media globale: 9.37	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	80	80	38.5%	38.6%	8.9	8.6	8.5	8.4	8.8	8.5	8.7	8.5	9.2	9.1
2	34	124	18.2%	58.5%	9.3	9.0	9.0	9.0	9.1	9.0	8.8	8.9	9.5	9.4
3	32	25	32.3%	33.3%	8.0	8.8	8.4	8.9	8.6	9.1	8.5	9.0	9.1	9.4
4	49	33	39.5%	38.4%	8.0	8.3	8.2	8.4	8.7	8.6	8.5	8.8	9.2	9.3
5	79	67	38.2%	31.8%	8.7	8.8	8.8	8.9	9.2	8.7	8.7	8.6	9.4	9.1
6	126	154	32.2%	41.1%	9.1	8.7	8.8	8.7	8.7	8.7	8.9	9.0	9.3	9.4
7	113	110	36.0%	33.8%	9.1	8.7	9.0	8.6	9.2	9.0	9.1	8.9	9.7	9.3
8	40	45	42.1%	39.8%	9.2	8.4	9.1	8.7	9.3	9.1	9.3	9.1	9.5	9.0
9	67	108	40.9%	48.0%	8.8	8.9	8.7	8.9	8.5	9.0	8.6	8.9	9.4	9.6
10	61	60	31.1%	34.7%	8.9	8.7	9.0	8.8	9.1	8.6	9.0	8.9	9.5	9.4
11	227	196	35.5%	31.4%	8.8	8.8	8.7	8.5	8.9	8.9	8.7	8.8	9.3	9.2
12	98	100	40.3%	37.0%	8.0	8.1	8.2	8.6	8.7	8.7	8.9	8.8	9.1	9.3
13	83	96	38.6%	37.5%	8.7	9.0	8.6	8.9	8.4	8.9	8.9	9.4	9.4	9.6
14*	19	18	31.7%	33.3%	8.3	8.4	8.4	9.1	8.5	8.7	8.7	8.7	9.3	9.6
15	26	31	29.5%	34.1%	8.9	8.5	8.8	8.6	8.1	9.4	8.9	9.2	9.3	9.1
16	38	54	33.0%	45.0%	8.4	8.9	8.8	8.8	8.8	8.9	8.9	9.0	8.9	9.6
17	102	118	28.2%	29.2%	9.1	8.9	8.8	8.9	8.8	9.0	9.0	9.1	9.4	9.5
18*	21	11	53.8%	29.7%	9.1	8.9	9.4	9.0	8.7	7.9	8.9	8.5	9.5	9.1
20	26	25	39.4%	38.5%	8.5	9.2	8.9	8.9	9.0	9.2	8.7	9.1	9.2	9.8
21*	27	18	43.5%	35.3%	8.9	8.6	8.6	8.4	9.0	8.8	8.9	8.4	9.4	8.9
22	41	29	46.1%	29.6%	8.6	8.7	8.8	8.7	9.0	8.7	9.3	8.6	9.4	9.4
23	25	24	48.1%	36.4%	8.4	8.4	9.0	8.3	8.8	9.0	8.8	9.4	9.3	9.5
24	36	30	45.6%	45.5%	8.4	8.2	8.4	8.4	8.6	8.6	8.5	8.8	9.1	9.2
25	43	35	47.3%	53.8%	8.0	7.6	8.6	7.6	8.3	8.1	8.2	7.9	9.1	9.1
26	22	22	34.4%	53.7%	8.4	8.0	7.8	8.1	8.3	8.4	8.8	8.7	9.1	9.5

Ospedale	Numero di questionari		Tasso di risposta		Domanda 1 media Media globale: 8.72		Domanda 2 media Media globale: 8.72		Domanda 3 media Media globale: 8.84		Domanda 4 media Media globale: 8.90		Domanda 5 media Media globale: 9.37	
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**
27*	21	5	33.3%	18.5%	9.4	9.8	9.4	9.4	9.2	9.0	9.3	9.0	9.6	9.4
28*	16	12	39.0%	31.6%	7.9	9.0	8.1	9.3	8.4	9.1	8.6	9.2	9.3	9.7
29*	13	10	39.4%	38.5%	7.8	8.4	7.8	8.0	8.4	8.1	8.8	8.4	8.5	9.1
30	11	40	22.0%	40.0%	9.5	9.4	9.4	9.3	9.5	9.6	9.0	8.9	9.6	9.7
31*	10	11	33.3%	52.4%	8.9	9.4	9.2	9.5	8.7	9.5	9.6	9.5	9.7	9.8
32*	10	2	40.0%	18.2%	8.9	9.5	9.3	9.0	9.4	9.0	9.5	9.5	9.8	10.0
33*	4	4	36.4%	33.3%	9.3	9.0	9.5	9.0	8.5	9.0	9.7	8.8	9.7	9.5
34*	1	7	6.3%	36.8%	10.0	9.6	10.0	9.6	10.0	9.7		9.0	10.0	10.0
35*		1		100.0%		10.0		10.0		10.0		8.0		10.0

* Ospedali/servizi con meno di 20 risposte **N.B.:** queste cifre sono basate su un numero ridotto di dati rilevati e devono pertanto essere interpretate con la massima prudenza.

Questionario: soddisfazione dei genitori relativa al ricovero del/della loro figlio/a

Ospedale:

Numero di identificazione:

Soddisfazione dei genitori relativa al soggiorno all'ospedale del/della loro figlio/a

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

Domande di carattere generale sulla permanenza di suo/vostro figlio in ospedale

1. Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?

no, assolutamente ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sì, certamente

2. Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?

pessima ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ottima

3. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?

mai ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sempre ☐ Non ho posto nessuna domanda

4. Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?

mai ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sempre ☐ Non ho posto nessuna domanda

5. Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?

mai ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 sempre

6. Come ha/avete compilato il questionario?

L'ho/lo abbiamo compilato...
☐ ... senza mio/nostro figlio
☐ ... con mio/nostro figlio

Domande concernenti suo/vostro figlio

Anno di nascita
☐☐☐☐

Genere
☐ Maschile
☐ Femminile

Categoria assicurativa
per questo soggiorno in ospedale
☐ Comune
☐ Semiprivata/privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario.

Questionario breve ANO pediatria 2018©

0181146775

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, genitori Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2018
Anno	Ottobre 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 bambini dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung e Università di Lucerna Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Génerale, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dott. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaison de 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) Sig.ra Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 41, daniela.zahnd@anq.ch, www.anq.ch

Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

Approvazione	Il presente rapporto comparativo nazionale 2018 è stato approvato dal Comitato dell'ANQ in data 09.08.2019.