

# Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti

---

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2021

Marzo 2022, versione 1.0

## Indice

---

Riepilogo .....	3
<b>1. Introduzione .....</b>	<b>5</b>
1.1 Situazione di partenza .....	5
1.2 Obiettivi del rapporto .....	5
<b>2 Metodo.....</b>	<b>6</b>
2.1 Popolazione.....	6
2.2 Misurazioni.....	6
2.3 Analisi statistiche.....	7
<b>3 Risultati .....</b>	<b>10</b>
3.1 Descrizione del campione .....	10
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2021 .....	10
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti .....	13
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti .....	15
3.1.4 Ricovero a scopo di assistenza .....	16
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2021.....	17
3.3 Risultati secondo il tipo di clinica.....	19
3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta .....	19
3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate .....	21
3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze .....	23
3.4 Risultati delle indagini a partire dal 2018 .....	25
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione.....	26
<b>4 Sintesi e conclusioni.....</b>	<b>36</b>
Bibliografia .....	39
Indice delle figure .....	40
Indice delle tabelle.....	41
Allegati.....	42
Impressum.....	54

## Riepilogo

---

Il presente rapporto illustra i risultati del quarto sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ realizzato tra i pazienti adulti ricoverati in psichiatria in Svizzera. Si tratta della terza indagine che prevede una pubblicazione trasparente e della seconda per la quale il fattore «ricovero a scopo di assistenza», fino al 2018 rilevato dalle cliniche, è stato rilevato per mezzo di una domanda inclusa nel questionario. Inoltre, si tratta della terza indagine con le nuove modalità di consegna del questionario (distribuzione ai pazienti prima della dimissione dalla clinica anziché spedizione a casa per posta). Inizialmente prevista per il 2020, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine è stata posticipata al 2021.

A partire dall'indagine relativa al 2019, il centro logistico di misurazione w hoch 2 inoltra i questionari agli istituti partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce alle cliniche l'accesso ai risultati online. L'indagine per il 2021 è la seconda per cui i pazienti possono scegliere il formato del questionario (versione cartacea od online).

Il tasso di risposta, pari al 56,1%, è superiore a quello ottenuto nell'ambito dell'indagine precedente (49.6%). Questi tassi di risposta non comprendono tuttavia i risultati delle cliniche/sedi che non sono state in grado di determinare il numero di questionari distribuiti (nel 2021 sette cliniche; nel 2019 una sola).

L'età media dei partecipanti era di 45.8 anni e la quota femminile (54.3%) era leggermente maggiore di quella maschile. La proporzione di pazienti con divisione privata o semiprivata al momento del ricovero si attestava al 15.0%. Dallo stato di salute autovalutato emerge che oltre l'80% dei partecipanti considerava il proprio stato di salute buono, molto buono o eccellente. Risulta inoltre che circa il 18.2% dei partecipanti è stato ammesso in clinica od obbligato a restarvi in virtù di una misura di ricovero a scopo di assistenza.

Nel complesso, il grado di soddisfazione è elevato. Con 4,45 punti su una scala da 1 a 5, la domanda «possibilità di porre domande» (domanda 2) ha registrato il grado di soddisfazione più elevato, seguita dalla domanda 3 «risposte comprensibili» (4.32 punti). Il grado di soddisfazione medio meno elevato è quello relativo alle domande 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (3.98 punti) e 1 «qualità delle cure» (3.95 punti). Le quote di risposte problematiche (comprendenti i due gradi di soddisfazione inferiori) più elevate sono stati osservate per le domande 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (12.1%), 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (7.6%), 6 «preparazione alla dimissione» (6.5%) e 1 «qualità delle cure» (4.4%).

Dai confronti nel tempo tra il 2018, il 2019 e il 2021 risultano gradi di soddisfazioni stabili.

I grafici a imbuto, che forniscono un quadro del grado di soddisfazione aggiustato per ogni clinica, rivelano una dispersione abbastanza marcata dei risultati, tranne che per le domande riguardanti il coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche e la preparazione alla dimissione, per le quali le differenze tra le cliniche sono più contenute.

I risultati del sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2021 devono essere considerati e interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. I primi due aspetti sono condivisi da tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione, mentre gli altri due sono specifici ai sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria.

- In assenza di dati che consentano di identificare la popolazione fonte di pazienti ammissibili è difficile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche.
- Le medie sono state aggiustate per mezzo di un numero limitato di variabili.
- Il questionario è stato consegnato ai pazienti prima della dimissione (ovvero durante il ricovero), in condizioni e circostanze non necessariamente identiche per tutti i pazienti, rendendo quindi difficoltoso il confronto dei risultati tra cliniche (possibilità di un impatto differenziato tra cliniche sul fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale).
- La raccolta di risposte fino a 72 ore prima della dimissione costituisce un limite al valore informativo della domanda che valuta la «preparazione alla dimissione».

## 1. Introduzione

---

### 1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente<sup>1</sup> della qualità delle prestazioni di una casa di cura è un indicatore di qualità importante e riconosciuto ed è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ [1]. 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 ai trattamenti proposti [2, 3]. Di conseguenza, i sondaggi sulla soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni, poiché consentono loro di ricavarne un potenziale di ottimizzazione, degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il questionario in versione abbreviata sviluppato dall'ANQ per i pazienti ricoverati in psichiatria è stato utilizzato per la prima volta per il sondaggio nazionale sulla soddisfazione relativo al 2017. Al fine di migliorare il tasso di risposta, a partire dall'indagine relativa al 2018 l'ANQ ha deciso di modificare le modalità di consegna del questionario, distribuendolo direttamente ai pazienti negli ultimi tre giorni di ricovero anziché spedirlo per posta due settimane dopo la dimissione.

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande, 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 psichiatria in Svizzera tra aprile e giugno 2021. Presenta i risultati dapprima per l'insieme delle cliniche, e in seguito per tipo di clinica.

---

<sup>1</sup> Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2021 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. Ai fini di questo rapporto, ogni designazione di una persona è considerata riferita ad un uomo o ad una donna.

## 2 Metodo

---

### 2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ( $\geq 16$  anni) ricoverati nelle cliniche psichiatriche svizzere dimessi tra il 1° aprile e il 30 giugno 2021. Sono invece stati esclusi i pazienti di medicina forense che si trovavano in un servizio speciale di medicina forense e sono stati sottoposti a cure psichiatriche a titolo penale (in virtù dell'art. 59 segg. del codice penale). Sono stati esclusi anche i pazienti deceduti (durante il ricovero) e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera. I pazienti ricoverati più volte sono stati interrogati una sola volta. Non è ancora stata predisposta nessuna disposizione in merito alla partecipazione di pazienti con capacità di discernimento limitata. Un gruppo di esperti in psichiatria geriatrica sta discutendo della questione, pertinente anche nell'ambito di altre misure psichiatriche. Un chiarimento è atteso entro la fine dell'anno in corso.

#### Tipi di cliniche

I dati sono stati rilevati nei tre tipi di cliniche psichiatriche seguenti:

- fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta;
- cliniche specializzate;
- cliniche per la cura di dipendenze.

Le cliniche vengono attribuite alla categoria «fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta» o «cliniche specializzate» sulla base di nove criteri definiti dall'ANQ. L'attribuzione alla categoria «cliniche per la cura di dipendenze» è invece basata sui dati relativi alla diagnosi principale (dipendenza). I dettagli in merito a tali differenziazioni sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ – Misurazioni nazionali nella psichiatria ospedaliera per adulti» [4].

### 2.2 Misurazioni

I dati sono stati rilevati per conto dell'ANQ [5] per mezzo di un questionario cartaceo consegnato a tutti i pazienti ammissibili. Le istruzioni per la distribuzione e il ritorno del questionario erano le seguenti: il questionario deve essere consegnato da parte del personale della clinica non più di 72 ore prima della dimissione del paziente e al più tardi al momento della dimissione. I pazienti sono invitati a ritornare il questionario:

- consegnandolo direttamente al personale della clinica in una busta chiusa;
- depositandolo in una cassetta delle lettere ad hoc presso la clinica; oppure
- compilandolo online utilizzando il link indicato sul questionario.

I questionari raccolti presso la clinica dovevano in seguito essere inviati al centro logistico di misurazione w hoch 2 entro il 5 luglio dello stesso anno. I questionari compilati online gli vengono inoltrati direttamente.

Il questionario comprende sei domande sulla soddisfazione dei pazienti (v. allegati):

- (1) Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapeuti)? (*Qualità delle cure*)
- (2) Ha avuto la possibilità di porre delle domande? (*Possibilità di porre domande*)
- (3) Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? (*Risposte comprensibili*)
- (4) Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno? (*Spiegazioni in merito ai farmaci*)

- (5) È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico? (*Convolgimento nelle decisioni*)
- (6) La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni? (*Preparazione alla dimissione*)

La soddisfazione è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli.

Le altre informazioni rilevate oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (divisione semiprivata/privata oppure comune), lo stato di salute autovalutato dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano) nonché lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» dei pazienti.

## 2.3 Analisi statistiche

### *Descrizione del campione*

Le analisi descrittive del campione comprendono:

- la qualità dei dati (tasso di risposta per clinica e tasso di risposta a ogni domanda);
- la composizione del campione in funzione dell'età, del sesso, della situazione assicurativa (divisione semiprivata/privata o comune), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano), lo stato di salute autovalutato e lo statuto «ricovero a scopo di assistenza». Per queste variabili sono inoltre presentati confronti nel tempo a partire dal 2018.

### *Valutazione delle risposte (nel complesso e per tipo di clinica)*

I risultati delle risposte alle domande sulla 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 analisi di cui sopra sono innanzitutto state effettuate per l'insieme dei pazienti e delle cliniche e in seguito per ogni tipo di clinica.

Le percentuali e le medie sono 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. L'interpretazione di un risultato statisticamente significativo può risultare limitata, in quanto l'indagine è realizzata su campioni di grandi dimensioni. In condizioni tali, i risultati dei test si rivelano talvolta statisticamente significativi senza che sia possibile trarne conclusioni pertinenti. Per questo motivo i test vengono applicati con moderatezza e i loro risultati sono utilizzati solo se giudicati pertinenti.

### *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 (ad es. sempre, quasi sempre, talvolta, quasi mai, mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa [6, 7, 8] a causa del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative. Effettivamente sarebbe possibile raffrontare i risultati selezionando unicamente le quote di risposte problematiche o le possibilità di risposta corrispondenti a un grado di soddisfazione elevato. Tuttavia, questa opzione causerebbe una perdita di informazioni troppo grande rispetto alla media, la quale

comprende tutte le risposte date. Inoltre, anche ricorrere alla mediana come base di confronto comporta dei limiti: se le risposte si concentrano nella parte alta della scala (tipico dei dati trattati nel presente rapporto) la variabilità osservata è quasi nulla. Come nel caso di numerose analisi della soddisfazione che impiegano scale semantiche di tipo «Likert», è dunque opportuno utilizzare la media.

#### *Confronto delle indagini*

Lo svolgimento del sondaggio è stato modificato nel 2018 (distribuzione del questionario direttamente ai pazienti anziché spedirlo per posta; indagine in primavera invece che in autunno). Nel presente rapporto sono presentati unicamente i risultati ottenuti a partire dal 2018, ovvero in condizioni simili. Per rendere visibile l'interruzione temporale nella linea del tempo dell'indagine, nei grafici è stata segnalata mediante una linea punteggiata verticale. Il confronto statistico dei risultati degli ultimi due anni (2019 e 2021) è stato effettuato per mezzo del test di Student (test t).

#### *Grafici a imbuto*

Per tutte le domande sulla soddisfazione, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili [9, 10, 11]. Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione i fattori confondenti precedentemente identificati e disponibili, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e il ricovero a scopo di assistenza. L'effetto di tali fattori sulla soddisfazione viene determinato per mezzo di regressioni multivariate. Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.50), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per clinica, si trovano negli allegati (tab. 10 e 11). Tutte le cliniche sono state prese in considerazione e presentate nei grafici. Le cliniche con un numero ridotto di risposte complete ( $N < 20$ ) sono tuttavia rappresentate da cerchi vuoti e senza i limiti di controllo, poiché in questi casi i risultati devono essere interpretati con cautela.

#### *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 (media 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. Inoltre, per la misurazione relativa al 2021 i questionari interamente vuoti (ovvero senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche) sono stati esclusi dalla banca dati ( $N = 183$ , ovvero il 2.3% dei questionari ritornati). Questa decisione è stata presa d'intesa con l'ANQ per garantire un trattamento omogeneo di questo tipo di questionari in tutti i sondaggi di soddisfazione.



## 3 Risultati

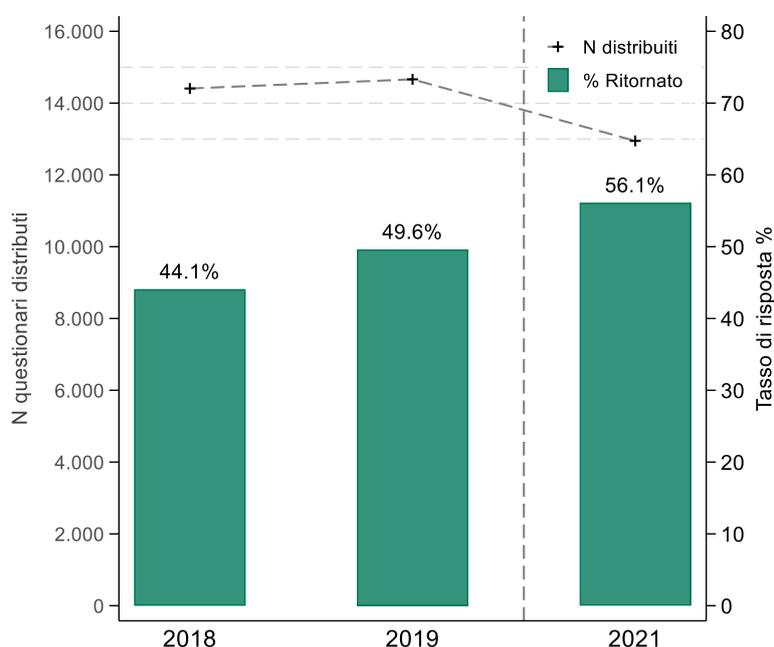
### 3.1 Descrizione del campione

#### 3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2021

Nell'ambito di questo quarto sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria, hanno partecipato all'indagine 89 cliniche. Il tasso di risposta (questionari ritornati e validi / questionari distribuiti) è stato calcolato per 83 di esse (per sei cliniche non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti). Per alcune cliniche si osserva una forte variazione del numero di questionari distribuiti tra il 2019 e il 2021 nonostante il numero di pazienti dimessi sia rimasto stabile: ciò significa che il tasso di risposta deve essere interpretato con precauzione. Per le 83 cliniche interessate, dei 12'947 questionari consegnati ai pazienti al termine del ricovero 7'265<sup>2</sup> sono ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 56.1%, superiore a quello ottenuto nell'ambito dell'indagine relativa al 2019 (49.6%). Il tasso di risposta presenta tuttavia una marcata variabilità tra le cliniche, dall'1.4 al 100%.

È infine da notare che 46 cliniche hanno ottenuto più di 50 risposte, 25 tra 20 e 49 risposte e 12 meno di 20 risposte. Soltanto il 2.0% dei questionari ritornati è stato compilato online. La figura seguente illustra i tassi di risposta dal 2018, come pure il numero di questionari distribuiti ogni anno.

**Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari ritornati, 2018-2021**



<sup>2</sup> 423 questionari non rientrano in tale cifra in quanto non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti. Sono comunque stati presi in considerazione per le analisi successive. Questo spiega la differenza che si osserva nei totali.

La tabella 1 presenta il tasso di risposta ottenuto per tipo di clinica, nel 2019 e nel 2021.

**Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2019 e 2021**

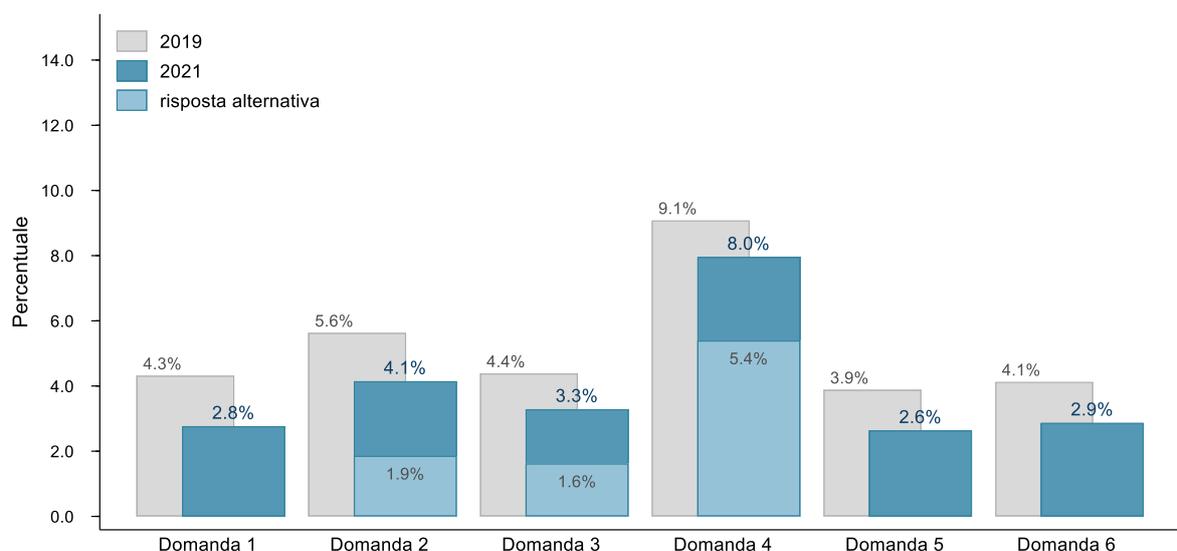
Tipo di clinica	2019			2021		
	Numero di questionari distribuiti <sup>a</sup>	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)	Numero di questionari distribuiti <sup>b</sup>	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta	11'870	5'427	45.7	10'306	5'481	53.2
Cliniche specializzate	2'309	1'510	65.4	2'266	1'534	67.7
Cliniche per la cura di dipendenze	483	337	69.8	375	250	66.7
Totale	14'662	7'274	49.6	12'947	7'265	56.1

<sup>a</sup> I dati concernenti una clinica non sono stati considerati nel calcolo del tasso di risposta complessivo poiché non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti.

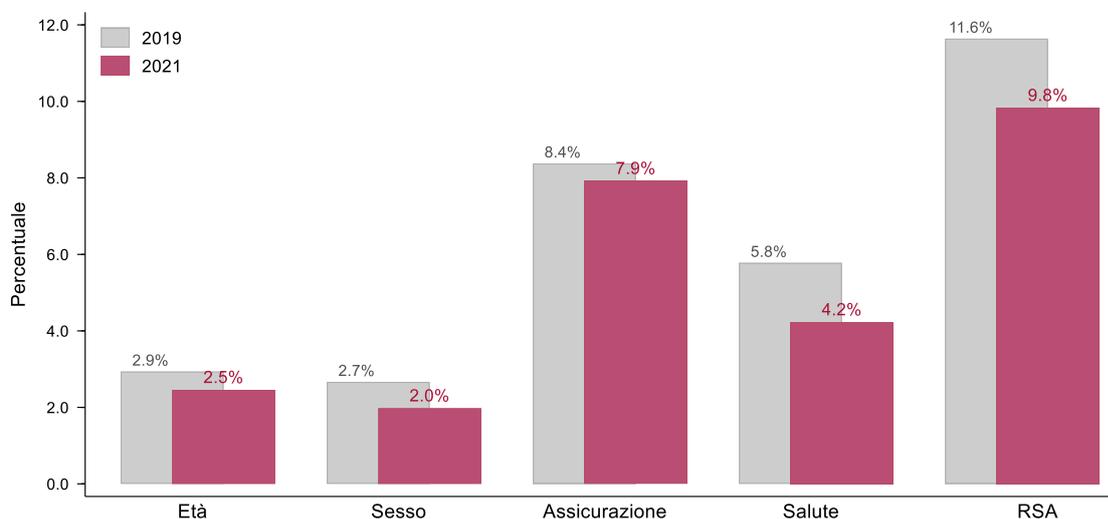
<sup>b</sup> I dati concernenti sei cliniche non sono stati considerati nel calcolo del tasso di risposta complessivo poiché non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti, ma le relative risposte sono state prese in considerazione per le analisi di soddisfazione. Questo spiega la differenza che si osserva nei totali.

Nel complesso, la maggior parte dei partecipanti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione (89.0%) e il 79.9% di essi hanno compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche sociodemografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» (per informazioni su ogni tipo di clinica cfr. tab. 6 negli allegati). Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2019 e il 2021 sono presentate nelle figure 2 e 3.

**Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2019 e 2021**



**Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2019 e 2021**



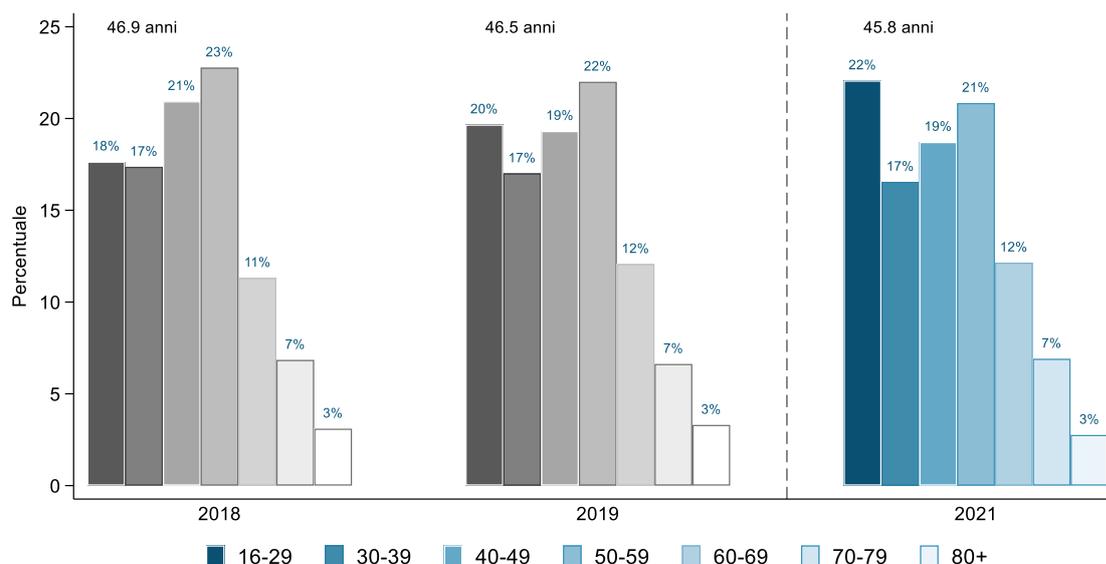
### Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (56.1%) è superiore a quello dell'indagine relativa al 2019 (49.6%).
- La qualità dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione ha registrato un leggero miglioramento rispetto al 2019 dato che a non aver risposto ad almeno una delle sei domande è stato il 27.2% dei partecipanti (2019: 37.1%).
- La quota di dati mancanti riguardanti le caratteristiche sociodemografiche età, sesso, e situazione assicurativa è rimasta relativamente stabile. È invece diminuita per quanto concerne lo stato di salute autovalutato e il ricovero a scopo di assistenza.
- La variabile «ricovero a scopo di assistenza» (dal 2019 autovalutata dai pazienti) è quella che registra la quota di dati mancanti più elevata (9.8%).

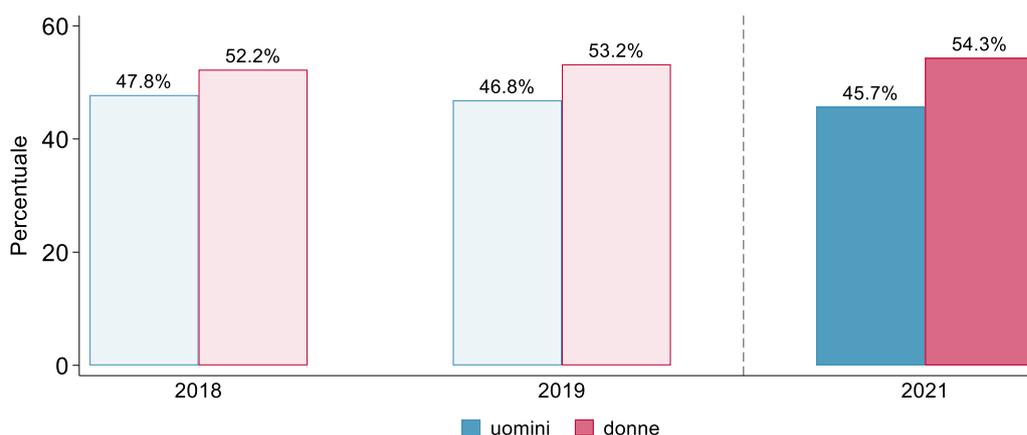
### 3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure da 4 a 7 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra per le indagini relative al 2018, 2019 e 2021. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'età figura tra gli allegati (tab. 7). L'età mediana è di 46 anni (media: 45.8). Le donne rappresentano il 54.3% dell'effettivo e a disporre di una divisione privata o semiprivata è il 15.0% dei partecipanti.

**Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2021**



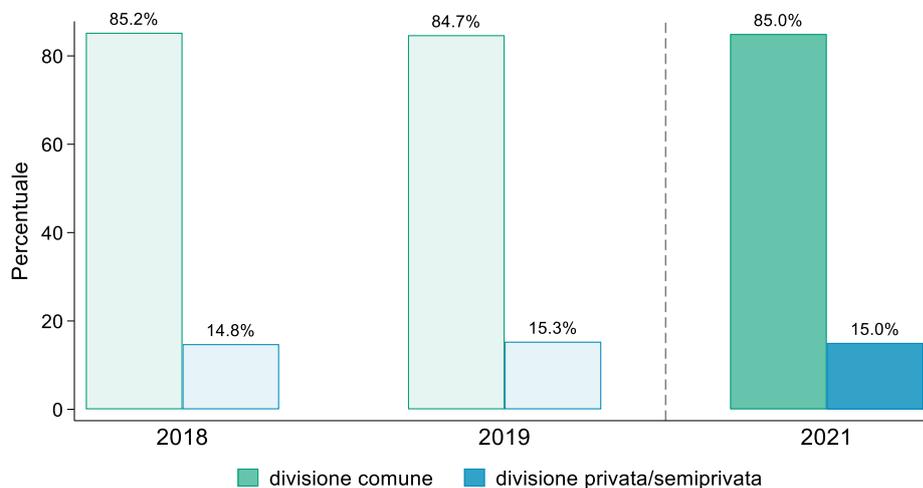
**Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2021**



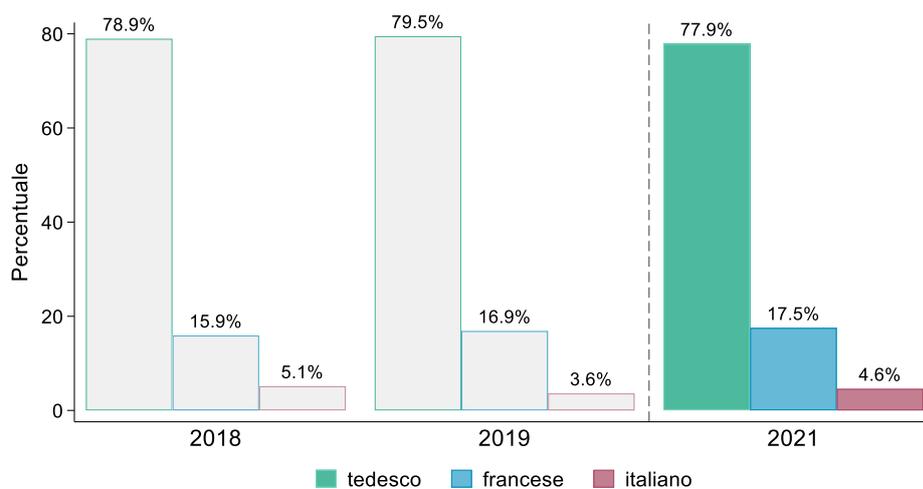
#### Commento

- L'età media, la ripartizione uomini-donne e la ripartizione delle fasce d'età sono rimaste relativamente stabili dal 2018.

**Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018-2021**



**Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2021**



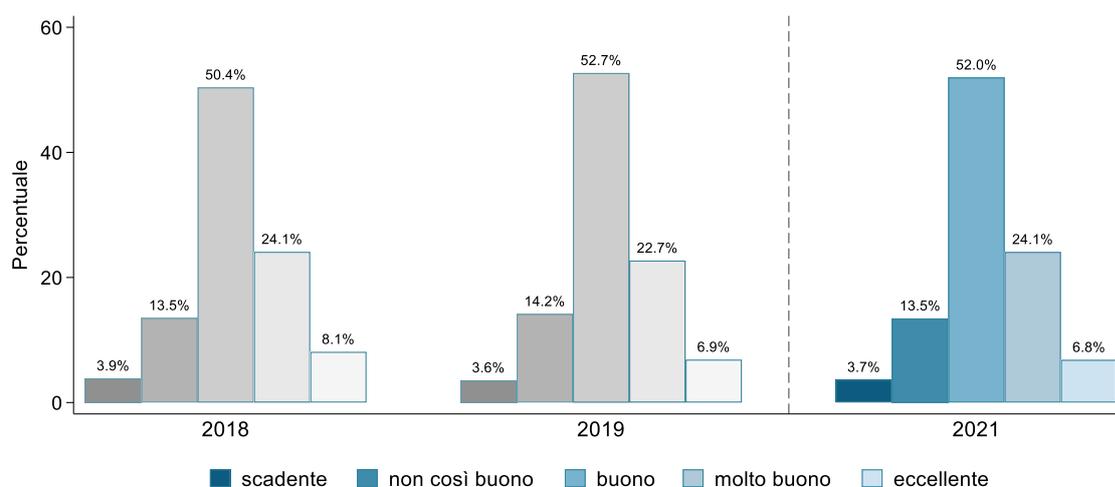
### Commenti

- La quota di partecipanti ricoverati in divisione privata o semiprivata è rimasta stabile rispetto al 2019 e al 2018.
- Nel complesso, rispetto al 2018 la percentuale relativa ai questionari ritornati è rimasta stabile per tutte e tre le lingue.

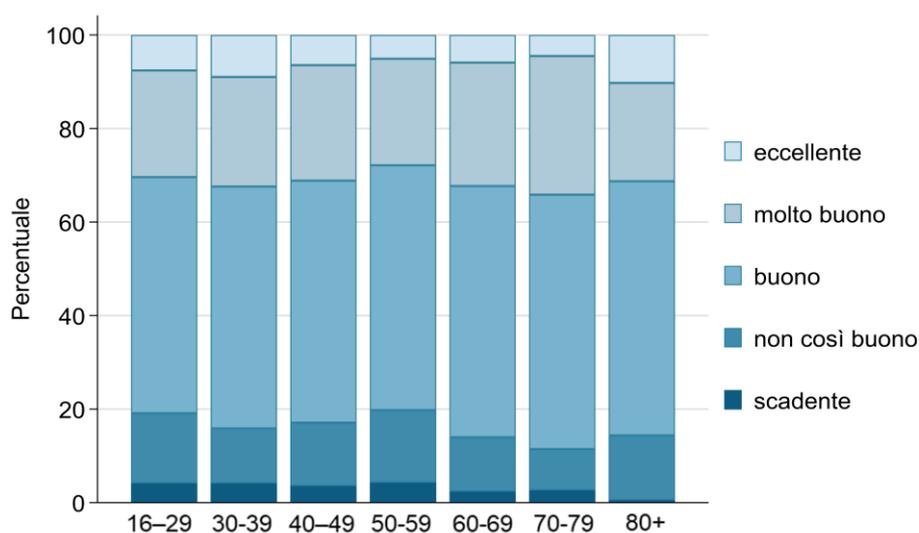
### 3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

I risultati seguenti riguardano lo stato di salute autovalutato dei pazienti per le indagini a partire dal 2018. La figura 8 illustra la ripartizione complessiva delle risposte a questa domanda; la figura 9 fornisce maggiori dettagli in funzione della fascia d'età.

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



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



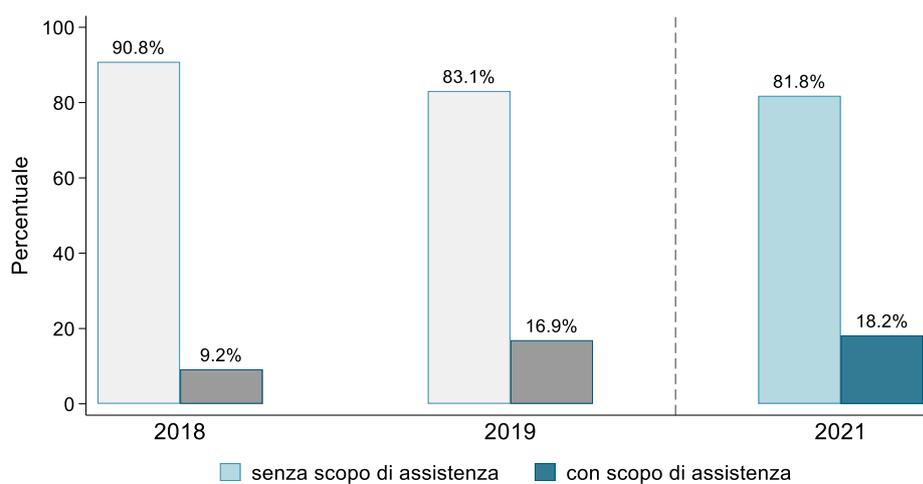
#### Commenti

- Nel 2021, a ritenere che il proprio stato di salute fosse eccellente, molto buono o buono era l'82.9% dei partecipanti; proporzione stabile rispetto al 2019 e al 2018.
- Lo stato di salute autovalutato varia poco da una fascia d'età all'altra.

### 3.1.4 Ricovero a scopo di assistenza

La figura seguente illustra la proporzione di pazienti ricoverati in clinica psichiatrica a scopo di assistenza, secondo la loro autovalutazione. La quota di dati mancanti è pari al 9.8%. Ricordiamo che a fornire questa informazione nel 2018 erano le cliniche, mentre a partire dal 2019 sono i pazienti stessi.

**Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo la variabile «ricovero a scopo di assistenza», 2018-2021**



#### Commento

- La quota di pazienti con statuto «ricovero a scopo di assistenza» è stabile rispetto a quella relativa all'indagine del 2019, così come la quota di dati mancanti.

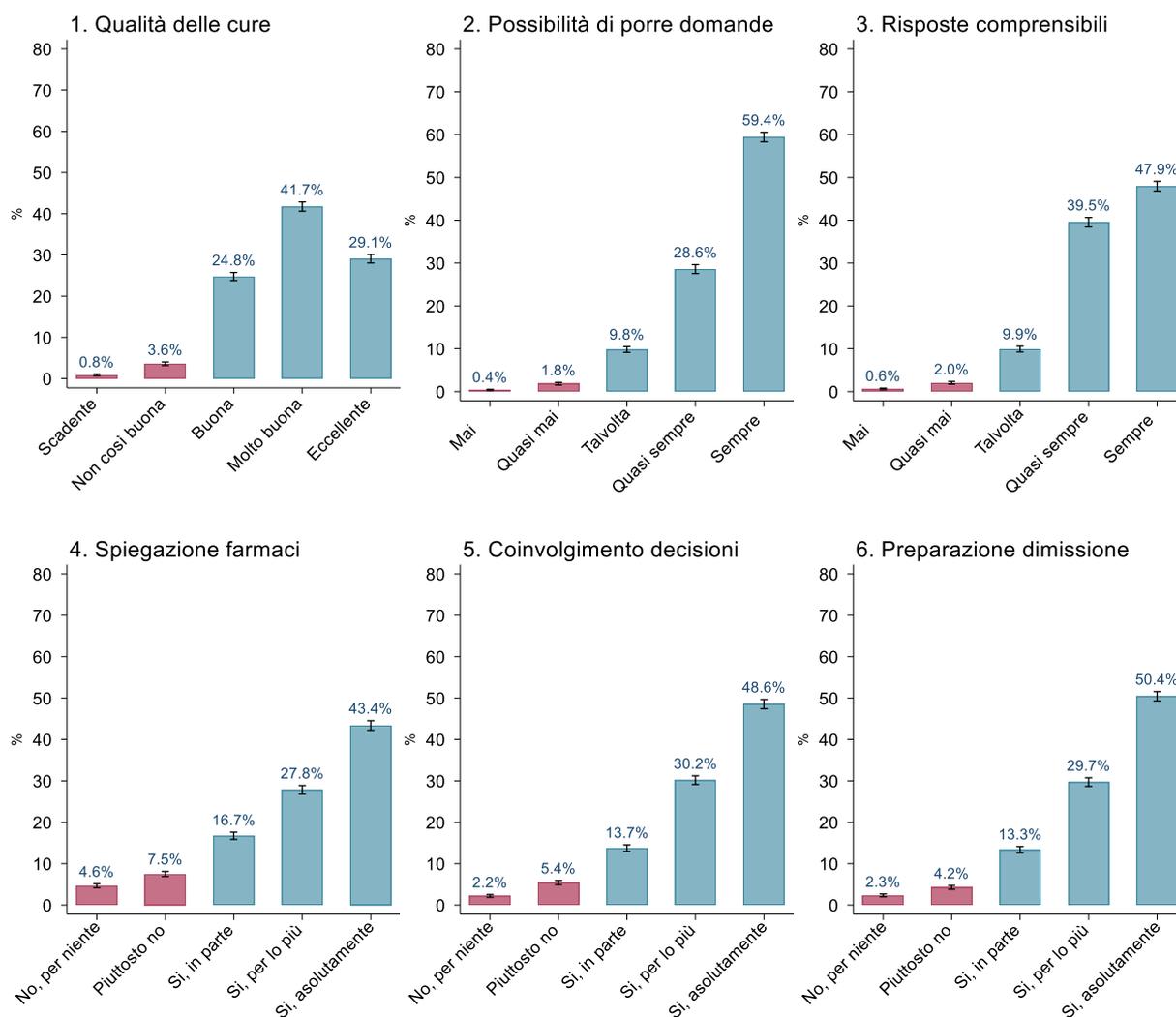
### 3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2021

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

Il presente capitolo rappresenta graficamente le proporzioni dei partecipanti in funzione delle possibilità di risposta per le sei domande sulla soddisfazione e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 11). Le medie per domanda come pure i dettagli relativi alle risposte sono contenuti nella tabella 2. Le risposte problematiche sono riportate nella tabella 2 ed evidenziate in rosso nella figura 11.

**Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2021**

Proporzioni delle categorie di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso<sup>3</sup>.



<sup>3</sup> A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda al 100%.

**Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda<sup>4</sup>**

Numero di questionari ritornati: 7'688	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 7'688)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	7'475	3.95	[3.93, 3.97]	4.4	2.8	
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	7'369	4.45	[4.43, 4.47]	2.2	4.1	1.9
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	7'435	4.32	[4.30, 4.34]	2.6	3.3	1.6
<b>4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?</b>	7'076	3.98	[3.95, 4.01]	12.1	8.0	5.4
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	7'485	4.18	[4.15, 4.20]	7.6	2.6	
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	7'467	4.22	[4.20, 4.24]	6.5	2.9	

**N valutati:** numero di risposte analizzate per ottenere 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 7'688 questionari ritornati non utilizzati in quanto per la domanda in esame non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione

**Abbreviazioni:** miss.: nessuna risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non avevo domande» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

### Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande sulla soddisfazione risultano valori medi elevati.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 2.2 e 2.6%).
- La domanda sulla «qualità delle cure» (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci».
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (12.1%), seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (7.6%), 6 «preparazione alla dimissione» (6.5%) e 1 «qualità delle cure» (4.4%).
- Tranne che per la domanda 1, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti.
- La quota di risposte mancanti varia tra il 2.6 e l'8.0%.
- A selezionare una risposta alternativa per le domande 2 e 3 è stato meno del 2% dei partecipanti, mentre coloro che hanno selezionato la risposta alternativa alla domanda 4 sono stati il 5.4%.

<sup>4</sup> Non bisogna dimenticare che era possibile rispondere alla domanda 6 prima della dimissione dalla clinica.

### 3.3 Risultati secondo il tipo di clinica

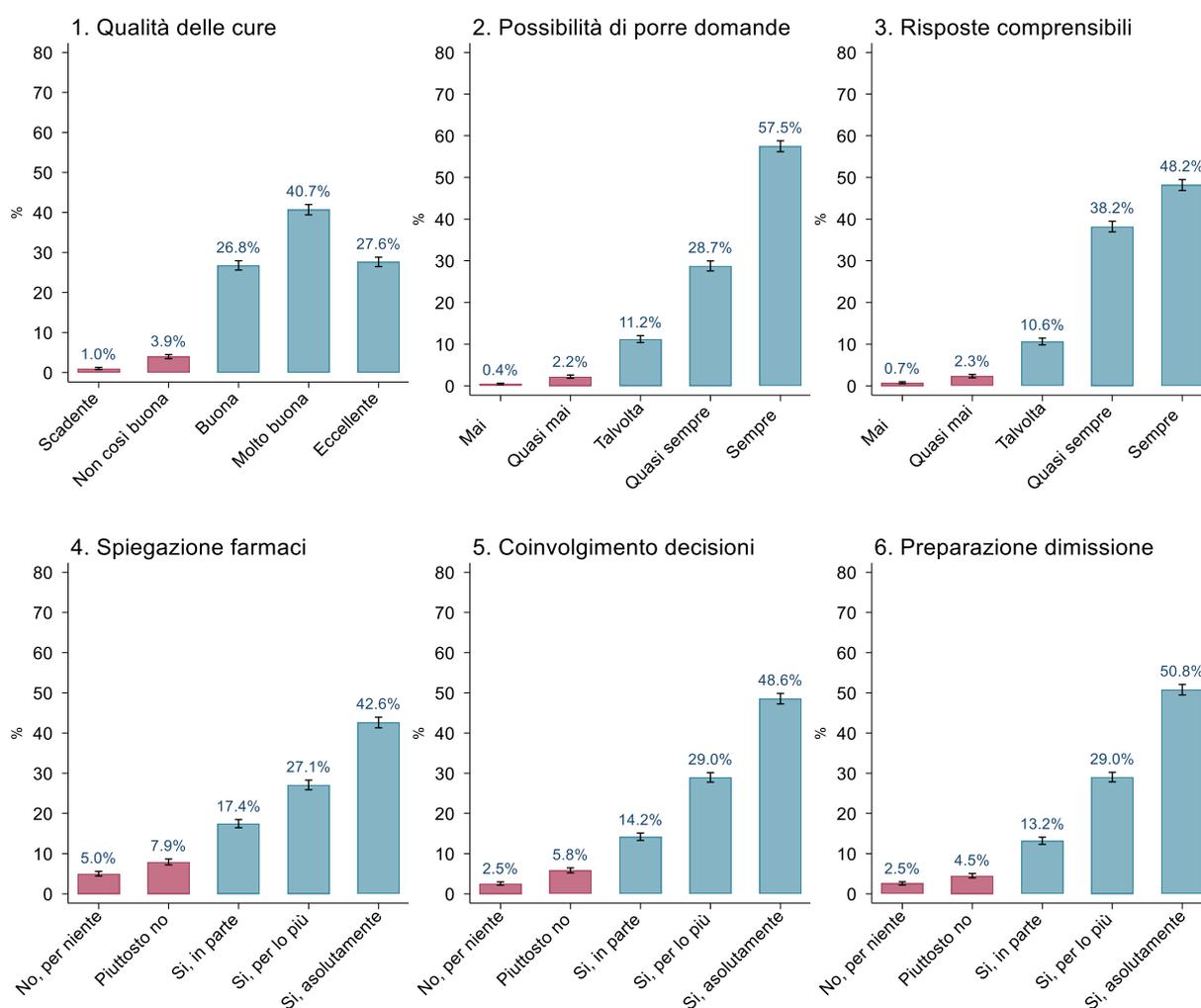
Nel presente capitolo, per ognuno dei tre tipi di clinica psichiatrica vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli relativi a ogni risposta.

#### 3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

Questo tipo comprende 41 cliniche. In totale, i pazienti di queste cliniche hanno ritornato 5'754 questionari, ovvero il 74.8% del campione totale (tasso di risposta del 53.2%).

**Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica I (fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta), 2021**

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



I

**Tabella 3: risultati descrittivi – fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta**

Numero di questionari ritornati: 5'754	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 5'754)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapeuti)?</b>	5'596	3.90	[3.88, 3.92]	4.9	2.7	
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	5'490	4.41	[4.39, 4.43]	2.6	4.6	2.1
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	5'546	4.31	[4.29, 4.33]	3.0	3.6	1.8
<b>4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?</b>	5'341	3.94	[3.91, 3.98]	12.9	7.2	4.5
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	5'588	4.15	[4.13, 4.18]	8.3	2.9	
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	5'587	4.21	[4.18, 4.24]	7.0	2.9	

**N valutati:** numero di risposte analizzate per ottenere 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 5'754 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» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

### Commenti sulle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

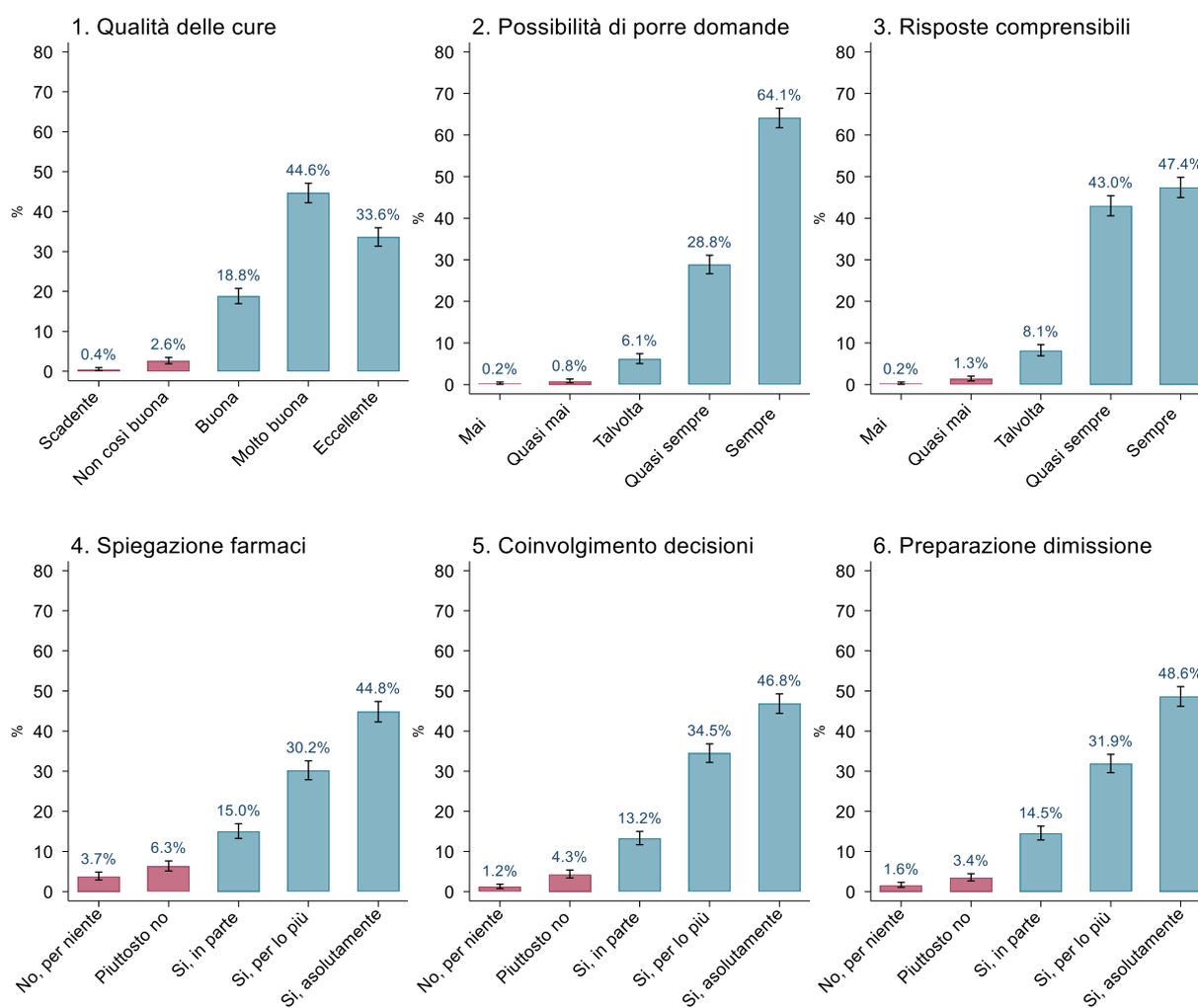
- Per tutte le domande sulla soddisfazione risultano valori medi elevati.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 2.6 e 3.0%).
- La domanda sulla qualità delle cure (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»). La media relativa a queste due domande è leggermente inferiore a 4 punti su 5.
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (12.9%), seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (8.3%), 6 «preparazione alla dimissione» (7.0%) e 1 «qualità delle cure» (4.9%).
- Nel complesso, la quota di risposte problematiche relative alle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta è comparabile a quella del collettivo totale dei partecipanti.
- Tranne che per la domanda 1, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (7.2%).
- Pochi partecipanti hanno selezionato una risposta alternativa alle domande 2, 3 e 4.

### 3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate

Nella presente indagine, le cliniche specializzate sono rappresentate da 38 cliniche. I partecipanti sono stati 1'649, ovvero il 21.4% del campione totale. Il tasso di risposta per questo tipo di clinica si è attestato al 67.7%, risultando maggiore di quello del collettivo totale (+11.6%).

**Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica II (cliniche specializzate), 2021**

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



I

**Tabella 4: risultati descrittivi – cliniche specializzate**

Numero di questionari ritornati: 1'649	N valutati	Media	Intervallo di Risposte confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 1'649)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	1'604	4.08	[4.04, 4.12]	3.0	2.7	
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	1'600	4.56	[4.53, 4.59]	1.0	3.0	1.5
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	1'608	4.36	[4.33, 4.40]	1.5	2.5	1.2
<b>4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?</b>	1'468	4.06	[4.00, 4.12]	10.0	11.0	8.4
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	1'616	4.22	[4.17, 4.26]	5.5	2.0	
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	1'600	4.23	[4.18, 4.27]	5.0	3.0	

**N valutati:** numero di risposte analizzate per ottenere 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 1'649 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» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

### Commenti sulle cliniche specializzate

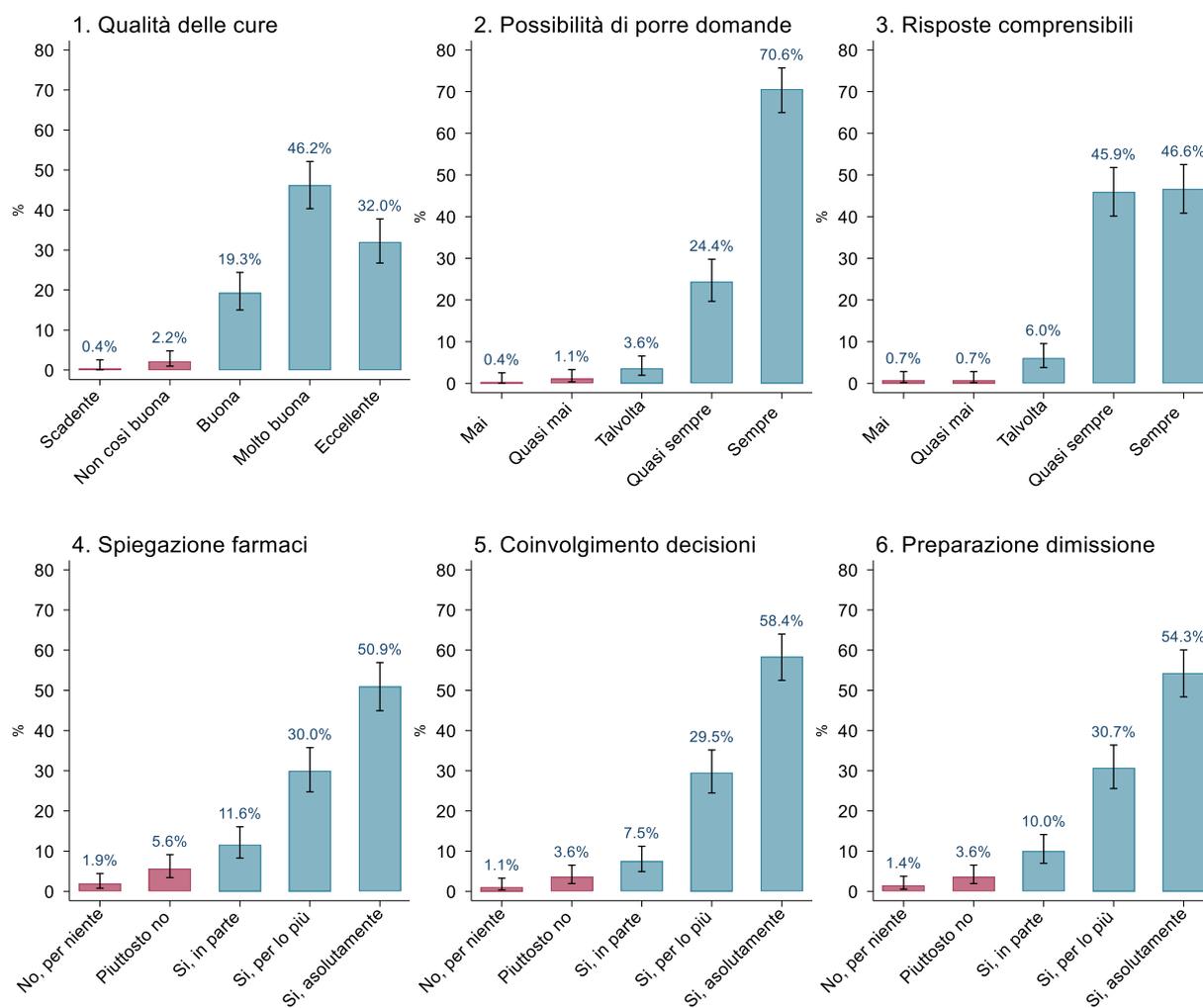
- Per tutte le domande sulla soddisfazione risultano valori medi elevati.
- Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono state quelle con risultati più positivi, registrando la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 1.0 e 1.5%).
- La domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 1, concernente la «qualità delle cure».
- La domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci», con il 10.0%, è quella che ha la quota più elevata di risposte problematiche, seguita dalle domande 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» e 6 «preparazione alla dimissione» (risp. 5.5 e 5.0%).
- Per le cliniche specializzate, la quota di risposte problematiche è leggermente inferiore rispetto a quella del collettivo totale dei partecipanti.
- Per le domande 2, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond evidente: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti. L'effetto è visibile anche per la domanda 3, ma in modo meno netto. La domanda 1 è l'unica la cui ripartizione delle risposte non presenta tale fenomeno.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (11.0%).
- Pochi partecipanti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2 e 3, mentre più dell'8% ha selezionato la risposta alternativa alla domanda 4.

### 3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze

Alla presente indagine hanno partecipato dieci cliniche per la cura di dipendenze. In totale, i pazienti hanno ritornato 285 questionari (il 3.7% del campione trattato nel presente rapporto), per un tasso di risposta del 66.7% per questo tipo di clinica (+10.6% rispetto al tasso globale).

**Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica III (cliniche per la cura di dipendenze), 2021**

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



I

**Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze**

Numero di questionari ritornati: 285	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 285)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	275	4.07	[3.98, 4.17]	2.6	3.5	
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	279	4.64	[4.56, 4.71]	1.5	2.1	0.4
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	281	4.37	[4.29, 4.45]	1.4	1.4	0.7
<b>4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?</b>	267	4.22	[4.11, 4.34]	7.5	6.3	5.6
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	281	4.41	[4.31, 4.51]	4.7	1.4	
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	280	4.33	[4.22, 4.43]	5.0	1.7	

**N valutati:** numero di risposte analizzate per ottenere 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 285 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» o «Non ho ricevuto farmaci» (domande 2, 3 e 4)

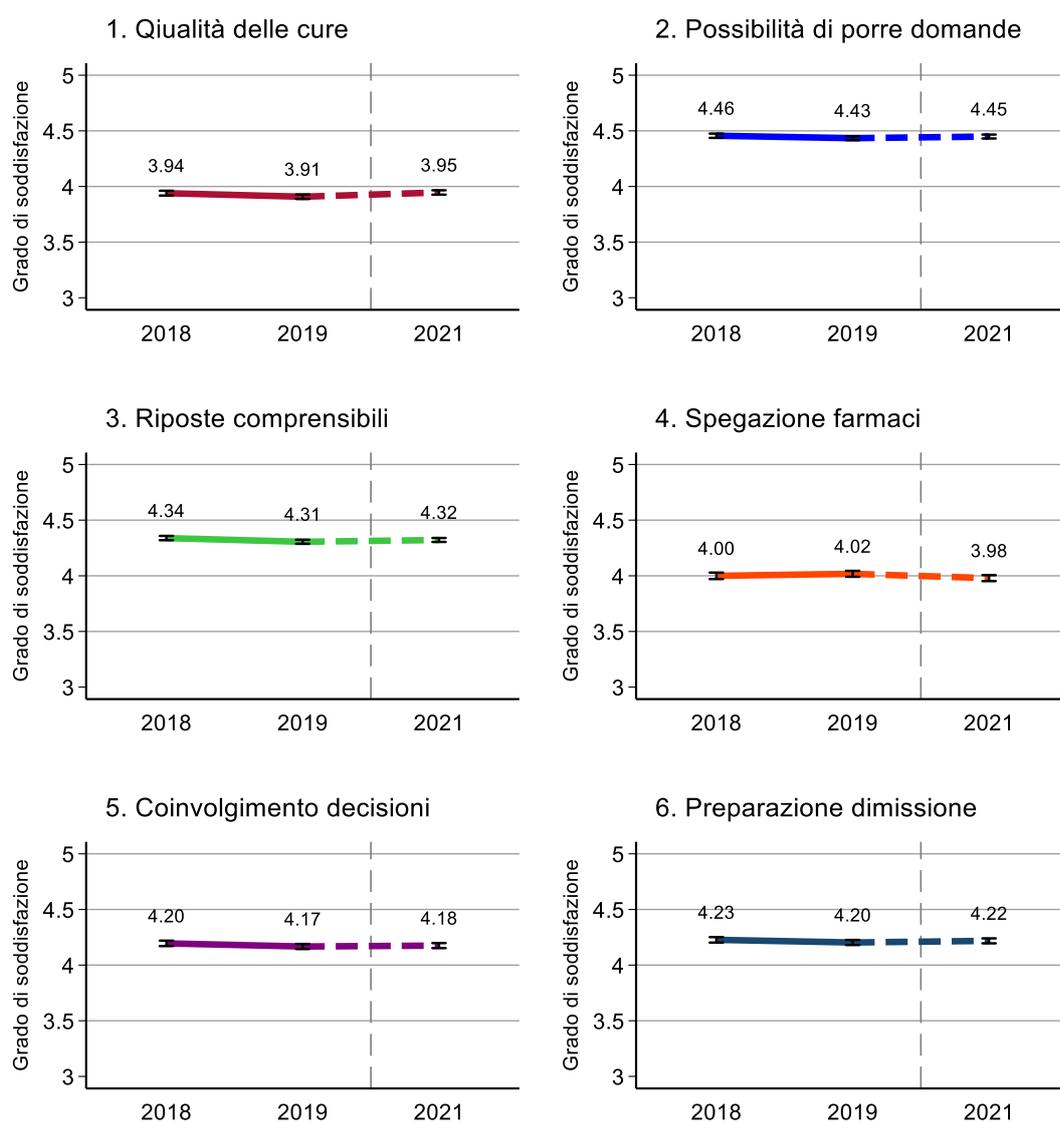
### Commenti sulle cliniche per la cura di dipendenze

- Per tutte le domande sulla soddisfazione risultano valori medi elevati.
- Le domande 2 «possibilità di porre domande» e 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» sono state quelle con risultati più positivi.
- Le domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) sono quelle che hanno registrato la quota di risposte problematiche meno elevata (risp. 1.5 e 1.4%).
- La domanda 1 «qualità delle cure» ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla domanda 4, concernente le «spiegazioni in merito ai farmaci».
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche è la 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (7.5%), seguita dalle domande 6 «preparazione alla dimissione» (5.0%) e 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» (4.7%).
- Tranne che per le domande 1 e 3, per le altre si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti. Per quattro domande (2, 4, 5 e 6) è stata selezionata da oltre il 50% dei partecipanti.
- La quota di risposte mancanti più elevata è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (6.3%), seguita dalla domanda 1 «qualità delle cure» (3.5%).
- Pochi partecipanti hanno selezionato una risposta alternativa per le domande 2 e 3, mentre quasi il 5.6% ha selezionato la risposta alternativa alla domanda 4.

### 3.4 Risultati delle indagini a partire dal 2018

Il grafico seguente illustra il grado di soddisfazione del collettivo totale per ogni domanda delle indagini dal 2018. Come sopra menzionato, i risultati dell'indagine relativa al 2017 non sono presentati in quanto ottenuti in condizioni differenti (questionario inviato ai pazienti).

**Figura 15: grado di soddisfazione per i sondaggi, 2018-2021**



#### Commento

- I valori medi relativi alla soddisfazione per le sei domande sono stabili rispetto sia alle misurazioni del 2019 (scarto massimo assoluto pari a 0.04 punti su una scala da 1 a 5) che a quelle del 2018 (0.02 punti).

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

Le figure da 16 a 21 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, stato di salute autovalutato e ricovero a scopo di assistenza) 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. 16-21): spiegazioni**

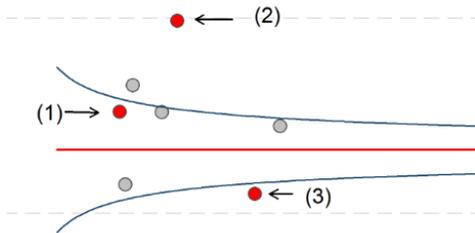
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento e la risposta alla domanda in esame.
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento. La media del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie delle cliniche; non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo del 95%<sup>5</sup>. L'intervallo tra questi due limiti 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 e ogni colore corrisponde a un tipo di clinica. Tipo I: cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta; tipo II: cliniche specializzate; tipo III: cliniche per la cura di dipendenze. Nel grafico, le cliniche che hanno raccolto pochissime risposte (<20) debitamente compilate per la domanda in esame sono raffigurate sotto forma di cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- Più questionari con le variabili di aggiustamento complete 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.

<sup>5</sup> Il 95% significa che la probabilità di sbagliare affermando che la media di una clinica differisce dalla media del collettivo totale è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

## Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo del 95% rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate delle cliniche di cui alla tabella 9 negli allegati (IC 95%). Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 16-21) 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 negli allegati (a ds.).

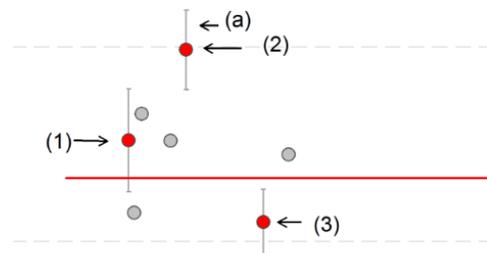
*Grafico a imbuto*



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

*Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95% di cui alla tabella 9*



Per ogni clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).

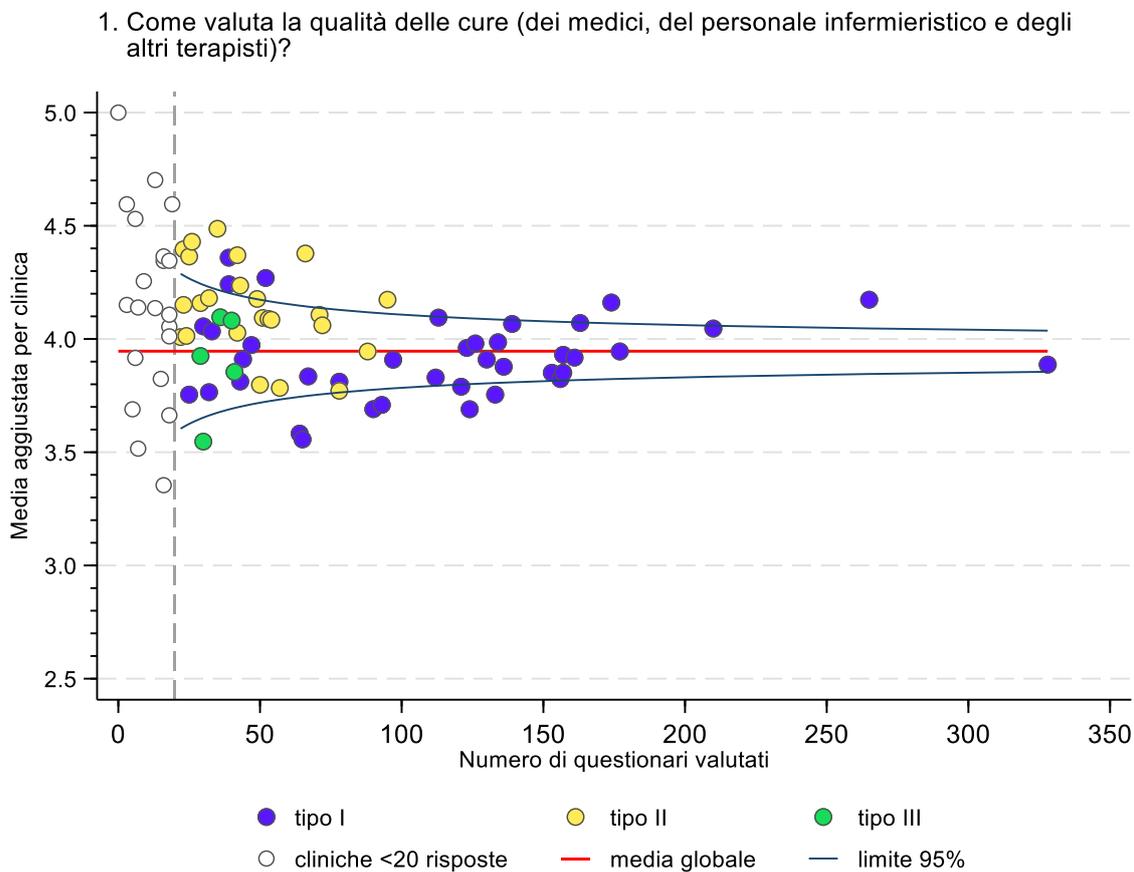
Quando l'IC 95% relativo a una clinica interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata della clinica non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate delle cliniche (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale poiché 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, lo stato di salute autovalutato e il ricovero a scopo di assistenza. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. 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 alle altre variabili. Per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento.

**Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6'000).**



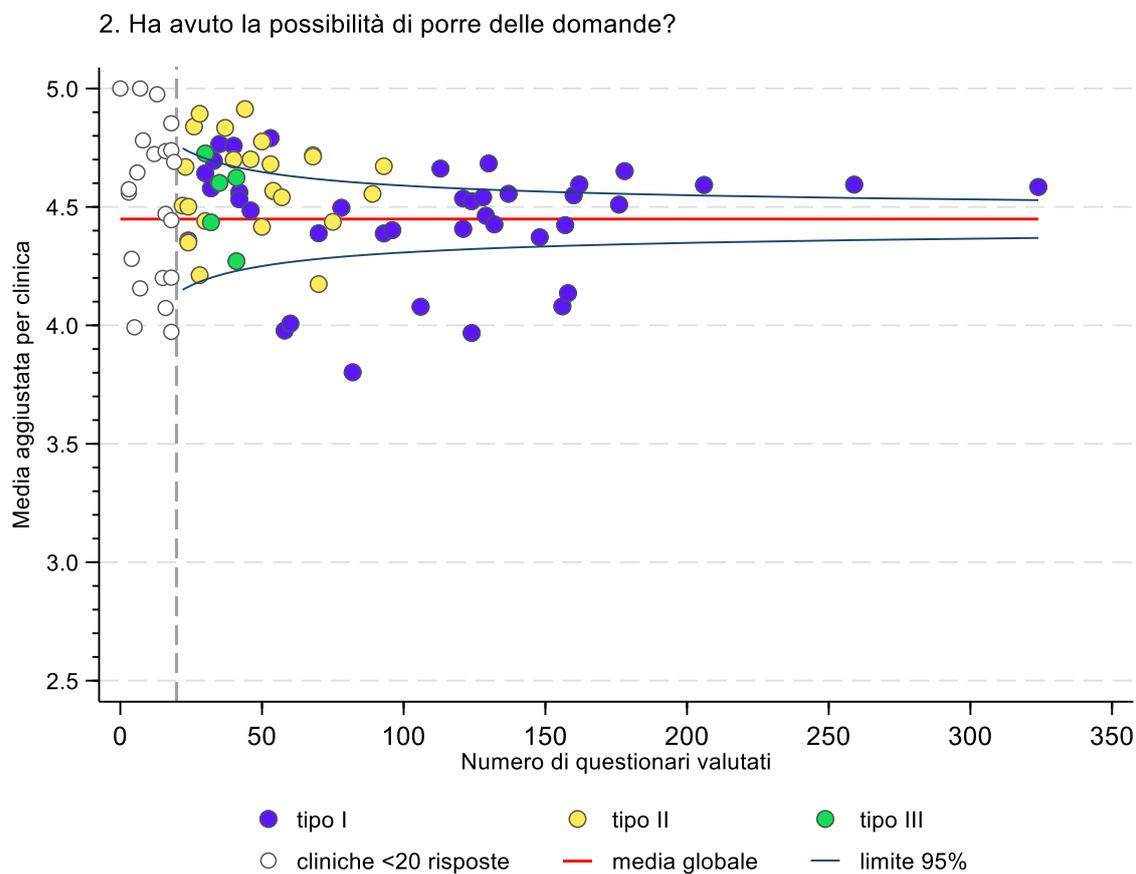
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

#### Note

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 3,97<sup>6</sup>.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,55; quello superiore a 4,49. Lo scarto è dello 0,94 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

<sup>6</sup> Dato che le cifre sono state arrotondate e i valori aggiustati, è possibile che non corrispondano del tutto con quelli indicati nelle tabelle.

**Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'935)**

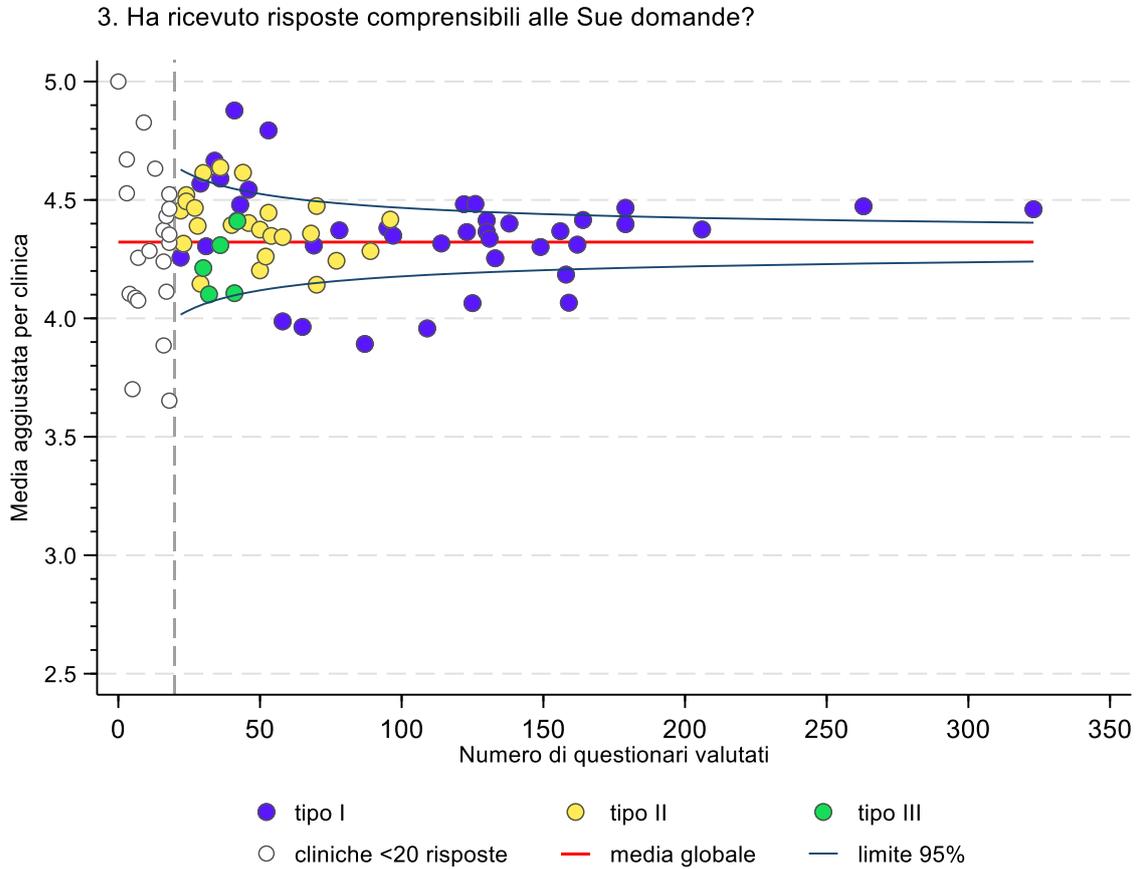


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,49.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,80; quello superiore a 4,91. Lo scarto è dell'1,11 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'986)**



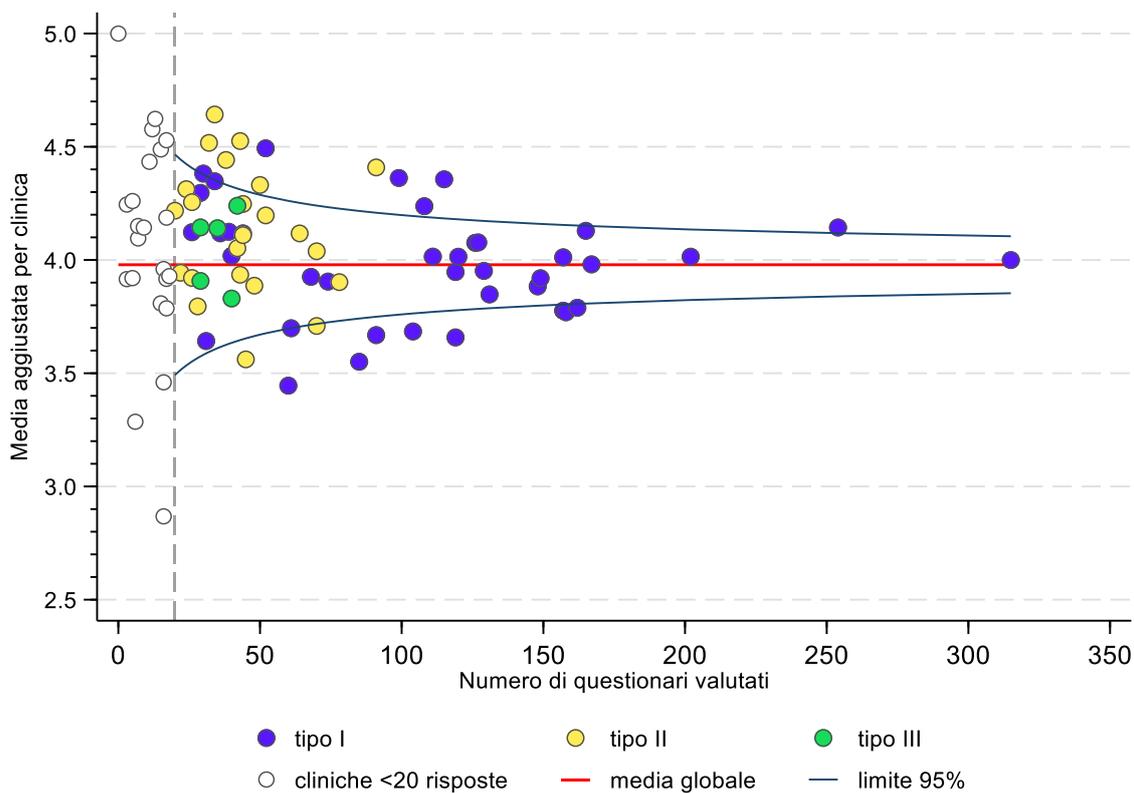
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,34.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,89; quello superiore a 4,88. Lo scarto è dello 0,99 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'696)**

4. Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?

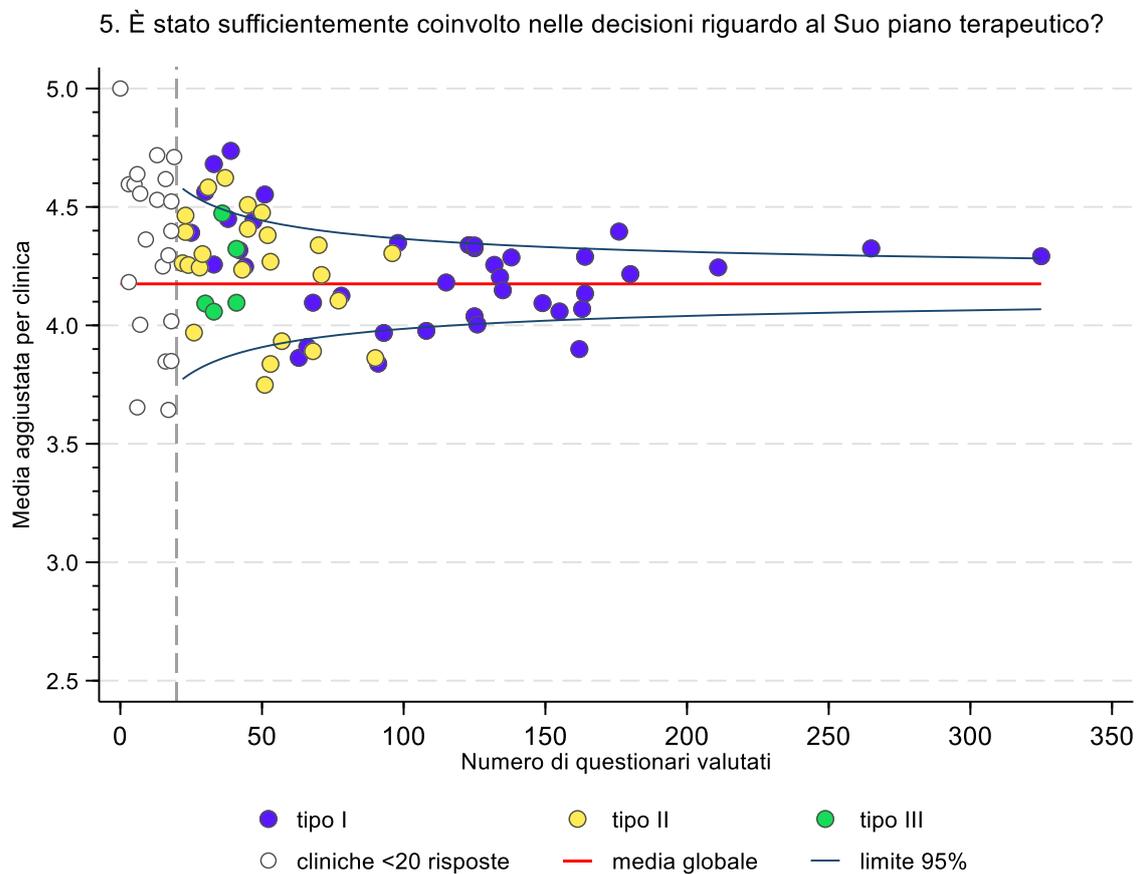


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,00.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,45; quello superiore a 4,64. Lo scarto è dell'1,19 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche N = 6'028)**

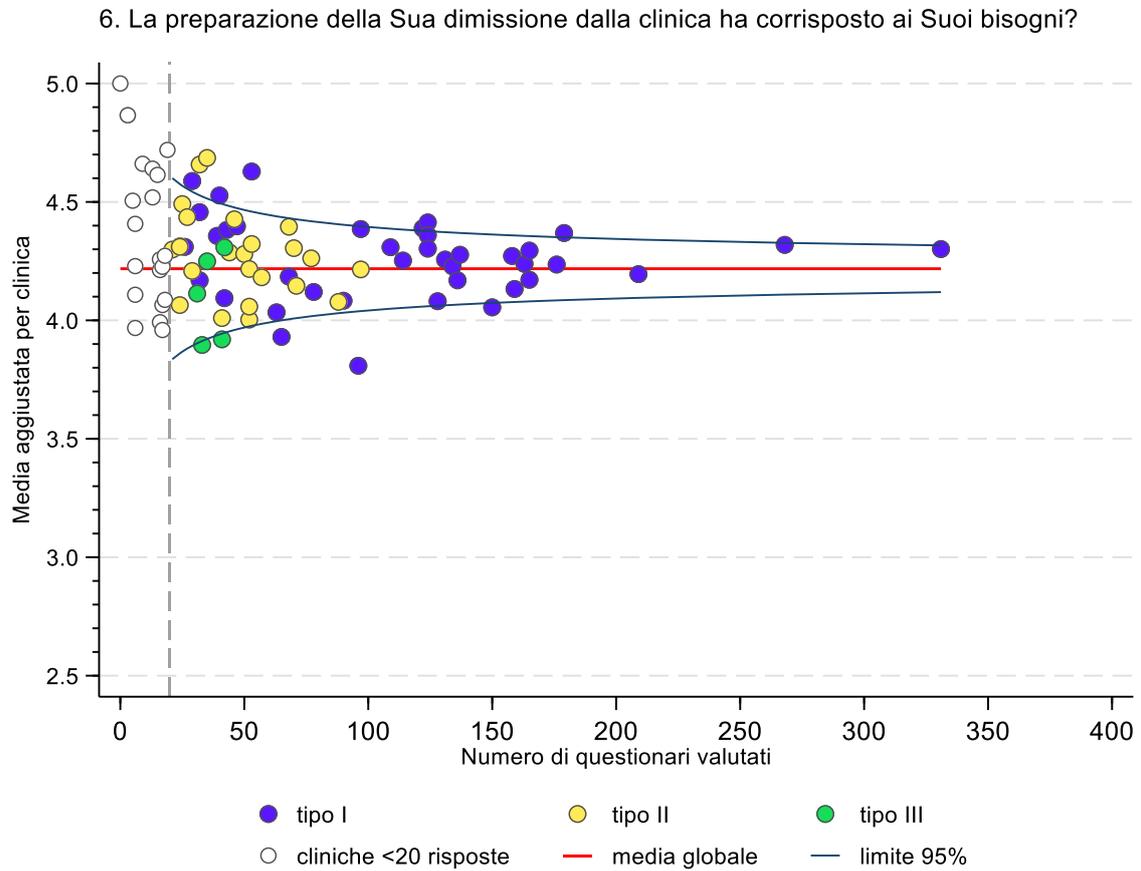


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,20.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,75; quello superiore a 4,74. Lo scarto è dello 0,99 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6'026)**



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

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 6 è pari a 4,25.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,81; quello superiore a 4,69. Lo scarto è dello 0,88 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

### **Commenti sui risultati dei sei *funnel plot* (per le cliniche con $\geq 20$ risposte)**

- In tutti i grafici, la maggior parte dei valori si situa tra i limiti di controllo del 95%. Un numero variabile di cliniche (a seconda della domanda) si situa tuttavia al di fuori dell'imbuto, superando così il 5% che ci si può attendere se le differenze tra cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali. La maggior parte di queste cliniche si situa al di sopra dell'imbuto.
- La dispersione dei valori medi delle cliniche non varia molto da una domanda all'altra. La dispersione maggiore è quella per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» (1.19 punti su una scala da 1 a 5). Lo scarto registrato per la domanda 2 «possibilità di porre domande» è pari a 1.11 punti, per le domande 3 «risposte comprensibili» e 5 «coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche» a 0.99 punti, per la domanda 1 «qualità delle cure» a 0.94 punti e per la domanda 6 «preparazione alla dimissione» a 0.88 punti.
- La media aggiustata più elevata è pari a 4,5 e corrisponde alla domanda 2 («possibilità di porre domande»); la 2 è anche la domanda con l'effetto plafond più marcato. La media aggiustata meno elevata è pari a 3,9 (domanda 1 «qualità delle cure»).
- L'eterogeneità dei valori (valori molto bassi o molto elevati) più marcata si osserva generalmente per le cliniche con un numero limitato di risposte.
- Per il calcolo delle medie aggiustate sono stati considerati unicamente i dati completi (escludendo i dati mancanti). Di fatto il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 5696 (domanda 4) e 6028 (domanda 5), il che corrisponde rispettivamente al 74,1 e al 78,4% dei 7688 questionari ritornati (tab. 6). A porre problemi sono stati in particolare i dati mancanti relativi alle domande personali (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e ricovero a scopo di assistenza) utilizzati per l'aggiustamento. È così che per le analisi aggiustate si è giunti a un tasso più basso di questionari presi in considerazione.

## 4 Sintesi e conclusioni

---

Il presente rapporto illustra i risultati del quarto sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria in Svizzera. Si tratta del terzo condotto con le stesse modalità di consegna del questionario, ovvero la consegna diretta ai pazienti prima del termine del ricovero anziché la spedizione a casa del paziente dopo la sua dimissione (procedura adottata per gli altri sondaggi nazionali sulla soddisfazione tra i pazienti).

### Riassunto dei principali risultati

Nel complesso, per l'indagine relativa al 2021 il tasso di risposta ammonta al 56,1%, pur variando fortemente da una clinica all'altra (dall'1,4 al 100%). L'età media dei partecipanti è di 46 anni, con oltre la metà dei pazienti al di sotto dei 50 anni. Tra i partecipanti la quota femminile rimane leggermente superiore a quella maschile, e circa un paziente su sei (15,0%) era ricoverato in divisione privata o semiprivata. Otto pazienti su dieci (82,9%) ritenevano peraltro che il proprio stato di salute fosse buono, molto buono o eccellente. Dalla variabile «ricovero a scopo di assistenza» risulta che circa il 18,2% dei partecipanti era stato ricoverato a tal fine.

In generale, il grado di soddisfazione medio varia, a seconda delle domande, fra 3,9 e 4,4 punti su 5. Quasi il 60% dei partecipanti ha selezionato un grado di soddisfazione molto elevato per la domanda sulla «possibilità di porre domande», mentre la percentuale corrispondente per la domanda sulla «qualità delle cure» si limita al 29,1%. D'altronde, per tutte le domande tranne la prima («qualità delle cure») si osserva un effetto plafond marcato (la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggior parte dei pazienti). Le quote di risposte problematiche variano tra il 2,2% per la domanda «possibilità di porre domande» e il 12,1% per la domanda «spiegazioni in merito ai farmaci».

Per le cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta nonché per le cliniche specializzate si osservano gradi di soddisfazione molto simili alla media del collettivo totale, mentre le cliniche per la cura di dipendenze hanno ottenuto risultati leggermente più positivi.

Dai grafici a imbuto risultano numerosi casi che si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati maggiore a quella dovuta esclusivamente al caso. Queste differenze tra cliniche sono meno appariscenti per la domanda sulla «preparazione alla dimissione».

### Discussione dei risultati e commenti all'indagine relativa al 2021

Il **tasso di risposta** per questo quarto sondaggio nazionale destinato ai pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche è più elevato rispetto a quello rilevato nell'ambito del secondo sondaggio nazionale (2018) condotto con le stesse modalità di consegna del questionario, ovvero la consegna diretta ai pazienti prima del termine del ricovero. È importante sottolineare che il tasso di risposta complessivo relativo al 2021 non comprende i risultati delle sei cliniche che non sono state in grado di determinare il numero di questionari distribuiti.

Per quanto concerne la **qualità dei dati relativi al 2021**, tra il 2019 e il 2021 si osserva innanzitutto una stabilità nella quota di risposte mancanti per le variabili che fungono da fattori di aggiustamento. Oltre una persona su dieci non ha fornito informazioni in merito allo statuto «ricovero a scopo di assistenza» (in precedenza rilevato dalle cliniche).

La quota di valori mancanti si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, che sono disponibili soltanto per i pazienti con risposte a tutti i fattori di aggiustamento. Quest'anno i modelli aggiustati hanno quindi potuto tenere conto soltanto di circa otto partecipanti su dieci.

Per quanto riguarda la qualità dei dati in termini di validità della misurazione, occorre rammentare che la consegna del questionario è avvenuta prima che il paziente fosse dimesso dalla clinica. Di conseguenza, il rischio che intervenga un fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale, abitualmente associato alle misure autovalutate, può potenzialmente essere maggiore. La desiderabilità sociale consiste nel voler dare un'immagine positiva di sé fornendo una risposta auspicata e conforme alle aspettative sociali. Se il questionario è compilato presso la clinica anziché a casa, è possibile che questo fenomeno sia rafforzato [12].

D'altro canto, consegnare il questionario prima della dimissione dalla clinica rende problematica l'interpretazione delle risposte alla domanda 6 «preparazione alla dimissione». Per i pazienti è infatti difficile fornire una risposta pertinente se la preparazione alla dimissione non è ancora stata effettuata o completata. Inoltre, in assenza di precisazioni in merito alla domanda, nel caso dei pazienti che sono già stati ricoverati in psichiatria in precedenza le risposte possono essere state influenzate dall'esperienza del paziente riguardante ricoveri precedenti.

Le caratteristiche della popolazione fonte non sono note e non è pertanto possibile analizzare la rappresentatività di tali campioni. Nel 2021 le caratteristiche dei partecipanti non sono essenzialmente risultate diverse rispetto a quelle dell'indagine precedente (età, proporzione uomini-donne, quota di pazienti con divisione privata o semiprivata, stato di salute autovalutato), ad eccezione dello statuto «ricovero a scopo di assistenza», la cui quota ha registrato un forte aumento tra il 2018 e il 2019 (dal 9 al 17%), per poi stabilizzarsi nel 2021 (18,2%). Come detto, in precedenza questa informazione era rilevata dalle cliniche. Nel 2019 si è rinunciato a questo metodo, criticato per motivi etici e morali poiché la variabile era rilevata all'insaputa dei pazienti. L'informazione è ora rilevata tra i pazienti stessi. La quota di pazienti ricoverati a scopo di assistenza corrisponde ora maggiormente al 20% dei casi psichiatrici trattati in Svizzera [11].

Nel 2021 i **valori medi relativi alla soddisfazione** e le quote di risposte problematiche si sono rivelati simili rispetto a quelli ottenuti nel 2019 e nel 2018. Dopo un leggero aumento dei valori medi relativi alla soddisfazione tra il 2017 e il 2018, i risultati si sono stabilizzati.

I risultati di questo sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2021 devono essere considerati e interpretati tenendo conto di diversi limiti, alcuni dei quali condivisi da tutti i sondaggi nazionali sulla soddisfazione dell'ANQ, mentre altri specifici all'indagine relativa alla psichiatria. In primo luogo, l'effetto plafond generalizzato limita la possibilità di discriminazione tra le cliniche. Questo effetto può in parte essere ricondotto al fatto che le domande poste sono di carattere generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati sarebbero probabilmente più contrastanti. Secondariamente, in assenza di dati comparativi della popolazione fonte (ovvero tutti i pazienti ammissibili) la rappresentatività del campione di partecipanti non può essere dimostrata, malgrado un tasso di risposta vicino al 50%. In terzo luogo, la modalità di consegna diretta ai pazienti può influire sulle risposte. La modalità introdotta nel 2018, infatti, induce probabilmente la maggior parte dei pazienti a compilare i questionari prima del termine del ricovero. La domanda 6 sulla preparazione alla dimissione non può quindi sempre essere valutata in modo corretto dal paziente. Più in generale, la consegna diretta del questionario al paziente e il ritorno del questionario compilato dal paziente prima della dimissione al personale curante o in una casella ad hoc possono essere all'origine di un fattore di distorsione legato alla desiderabilità sociale più elevato [12] e/o di un effetto di selezione (caratteristiche diverse dei partecipanti [13, 14, 15]). Infine, l'aggiustamento dei risultati relativi alla soddisfazione è stato possibile unicamente per un numero limitato di fattori che potrebbero potenzialmente influenzare il grado di soddisfazione; non è invece stato possibile prendere in considerazione altri fattori non misurati o non misurabili che potrebbero avere un impatto sulle risposte dei pazienti. Pur riducendo le possibilità di confronto dei risultati tra cliniche, tale limite non concerne l'informazione sui risultati e sul potenziale di miglioramento che le cliniche possono dedurre dai risultati non aggiustati (medie e quote di risposte problematiche). Interpretando i risultati della presente indagine occorre pure tenere conto del fatto che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni dirette sulla

qualità e sull'adeguatezza delle cure ricevute in occasione di un ricovero in una clinica psichiatrica. Riflettono la percezione dei pazienti [15] in merito a un numero limitato di aspetti relativi al ricovero: l'interazione con il personale infermieristico, il coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni terapeutiche, la loro preparazione alla dimissione dalla clinica ecc. Possono avere un impatto sui risultati anche differenze geografiche e/o culturali [16]. Infine, non bisogna dimenticare i limiti specifici all'indagine relativa alla psichiatria, in particolare quelli che risultano dalle modalità di consegna del questionario, già commentati in precedenza, che possono aver causato un peggioramento della qualità dei dati e della validità delle misurazioni.

### **Conclusione**

Il quarto sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche è caratterizzato da un tasso di risposta e da un grado di soddisfazione simili rispetto alla terza indagine (2019), con qualche incertezza in termini di attendibilità in merito al numero di questionari effettivamente distribuiti ai pazienti e una tendenza alla stabilizzazione della qualità dei dati rilevati (in termini di quota di dati mancanti e di incertezze concernenti le modalità di consegna dei questionari e la validità delle misurazioni).

Idealmente si auspicano un buon tasso di risposta e una buona qualità dei dati rilevati. La scelta della modalità di consegna del questionario (distribuzione diretta ai pazienti anziché spedizione per posta) ha consentito di registrare un tasso di risposta più elevato che però, da solo, non può garantire una migliore rappresentatività. L'applicazione rigorosa delle istruzioni e delle raccomandazioni dell'ANQ da parte di tutte le cliniche rimane essenziale sia per garantire il buono svolgimento dell'indagine che per migliorare la qualità dei dati e far fronte, almeno parzialmente, ai limiti menzionati in precedenza.

Oltre a ciò, la decisione di invitare i pazienti a rilevare personalmente lo statuto «ricovero a scopo di assistenza» ha permesso di aggirare i problemi di natura etica (ad es. la comunicazione di dati medici a terzi).

## Bibliografia

---

1. *Piano di misurazione dell'ANQ. Base: Contratto nazionale di qualità.* Stato: gennaio 2021. [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Piano-misurazione.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Piano-misurazione.pdf)
2. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-es de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie.* IUMSP Losanna, 2016 (in francese).
3. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care.* Psychiatr Serv 50:1053–8
4. *Concetto d'analisi ANQ. Misurazioni nazionali della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta (incl. sondaggio tra i genitori nel settore pediatrico), psichiatria per adulti e riabilitazione dal 2018.* Versione 5.1, aprile 2019. [https://anq.cubetech.site/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Soddisfazione-pazienti\\_Concetto-analisi.pdf](https://anq.cubetech.site/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf)
5. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati.* Stato: marzo 2021. [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Contratto\\_qualita\\_Annesso6\\_Regolamento\\_dati.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Contratto_qualita_Annesso6_Regolamento_dati.pdf)
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived.* Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance.* Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot.* Acad Emerg Med, 2012. 19(3): S. 348–55.
11. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. 20(12): S. 1020-6.
12. Visser, A.Ph., Breemhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. *Social desirability and program evaluation in health care.* Impact Assessment, 7:2–3, 99–112.
13. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction.* Value Health, 2008. 11(4): S. 719-25.
14. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey.* Soc Sci Med, 1996. 42(7): S. 1085–93.
15. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess, 2002. 6(32): S. 1–244.
16. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction can not be judged on just one measure.* Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

## Indice delle figure

---

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari ritornati, 2018-2021.....	10
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2019 e 2021.....	11
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2019 e 2021.....	12
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2021.....	13
Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2021.....	13
Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018-2021.....	14
Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2021.....	14
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018-2021.....	15
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2021.....	15
Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo la variabile «ricovero a scopo di assistenza», 2018-2021..	16
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2021...	17
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica I (fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta), 2021.....	19
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica II (cliniche specializzate), 2021.....	21
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica III (cliniche per la cura di dipendenze), 2021.....	23
Figura 15: grado di soddisfazione per i sondaggi, 2018-2021.....	25
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6'000).....	29
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'935).....	30
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'986).....	31
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'696).....	32
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche N = 6'028).....	33
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6'026).....	34

## Indice delle tabelle

---

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2019 e 2021.....	11
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda.....	18
Tabella 3: risultati descrittivi – fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta.....	20
Tabella 4: risultati descrittivi – cliniche specializzate.....	22
Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze.....	24
Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2021.....	43
Tabella 7: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d’età, 2019 e 2021.....	43
Tabella 8: risultati dei sondaggi sulla soddisfazione, 2019 e 2021.....	43
Tabella 9: risultati per clinica nel 2019 – numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate.....	45

## Allegati

---

### Glossario

**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.

**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.

**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.

**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.

**Limiti di controllo:** i limiti di controllo determinano la probabilità che dei valori (ad es. medie) siano statisticamente diversi tra di loro. In questo rapporto, dei limiti di controllo del 95% significano che la probabilità di sbagliare affermando che la media di una clinica differisce dalla media del collettivo totale è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

**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 concentrano 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.

**Risposte problematiche:** sono considerate problematiche le risposte basate sulle due possibilità corrispondenti al grado di soddisfazione più basso per una domanda; ad es. le risposte «scadente» e «non così buono», «mai» e «quasi mai» oppure «no, per niente» e «piuttosto no».

**Dati mancanti:** i questionari ritornati possono contenere una o più risposte mancanti, ad esempio se il partecipante non ha selezionato nessuna risposta a una domanda oppure se ha scelto una risposta alternativa (ad es. «non ho avuto domande»). Le analisi non prevedevano nessuna imputazione o ponderazione per compensare i dati mancanti; sono state eseguite sui dati disponibili (*complete case analysis*). Per il calcolo delle medie non aggiustate, quindi, sono stati presi in considerazione tutti i questionari con una risposta valida alla domanda in questione. Nel calcolo delle medie aggiustate, invece, sono stati inclusi soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento.

**Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2021**

Tipo di clinica	N questionari	Dati completi per domanda (%)						Con fattori di aggiustamento (%)	Completezza questionario (%)
		1	2	3	4	5	6		
<b>Tipo I</b>	5'754	77.3	76.1	76.9	74.4	77.4	77.6	21.0	16.6
<b>Tipo II</b>	1'649	79.7	79.6	80.1	73.2	80.7	80.1	18.1	15.5
<b>Tipo III</b>	285	83.5	84.6	85.3	80.7	85.3	85.6	13.7	11.6
<b>Totale</b>	7'688	78.0	77.2	77.9	74.1	78.4	78.4	20.1	16.2

Dati completi per domanda: percentuale di questionari che sono stati utilizzati per determinare la media aggiustata relativa alla domanda. Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione soltanto i questionari che avevano sia dati completi per tutte le variabili di aggiustamento (età, sesso, stato di salute autovalutato e situazione assicurativa) sia una risposta valida alla domanda in esame (valori 1-5: le risposte alternative date non sono considerate risposte valide).  
 Fattori di aggiustamento: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e ricovero a scopo di assistenza).  
 Completezza questionario: proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

**Tabella 7: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2019 e 2021**

			Fascia d'età						
			18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2019	N	7'168	1'410	1'219	1'385	1'577	865	475	237
	%	100	19.7	17.0	19.3	22.0	12.1	6.6	3.3
2021	N	7'499	1'655	1'241	1'404	1'563	911	518	207
	%	100	22.1	16.5	18.7	20.8	12.1	6.9	2.8

**Tabella 8: risultati dei sondaggi sulla soddisfazione, 2019 e 2021**

Domanda	2019		2021	
	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Media	Intervallo di confidenza del 95%
<b>1: Qualità delle cure</b>	3.91	[3.83, 3.93]	3.95	[3.93, 3.97]
<b>2: Possibilità di porre domande</b>	4.43	[4.42, 4.45]	4.45	[4.43, 4.47]
<b>3: Risposte comprensibili</b>	4.31	[4.29, 4.32]	4.32	[4.30, 4.34]
<b>4: Spiegazione farmaci</b>	4.02	[3.99, 4.04]	3.98	[3.95, 4.01]
<b>5: Partecipazione decisioni</b>	4.17	[4.14, 4.19]	4.18	[4.15, 4.20]
<b>6: Preparazione dimissione</b>	4.20	[4.18, 4.23]	4.22	[4.20, 4.24]

Media: media del collettivo totale



**Tabella 9: risultati per clinica nel 2019 – numero di questionari, tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate**

Intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] della media aggiustata; n-a: media non aggiustata; Fatt. agg.: % dei questionari con i fattori (età, sesso, stato di salute autovalutato e situazione assicurativa) compilati  
N: numero di questionari utilizzabili per il calcolo della media aggiustata (per ogni domanda)

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)			
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
1	36.8	21.7	74.5	3.80	3.64	3.85	157	4.42	4.33	4.42	157	4.33	4.25	4.37	156	3.92	3.85	3.92	149	4.16	3.96	4.06	155	4.15	3.88	4.13	159
						[3.73, 3.98]				[4.31, 4.53]				[4.26, 4.48]				[3.74, 4.09]			[3.91, 4.21]				[4.00, 4.27]		
2	46.5	68.4	79.6	3.83	3.90	3.89	328	4.54	4.56	4.58	324	4.43	4.43	4.46	323	4.05	3.99	4.00	315	4.11	4.29	4.29	325	4.18	4.27	4.30	331
						[3.80, 3.97]				[4.51, 4.66]				[4.38, 4.54]				[3.88, 4.12]			[4.19, 4.39]				[4.21, 4.40]		
3	70.6	76.5	85.4	3.89	4.20	4.17	265	4.52	4.59	4.59	259	4.30	4.47	4.47	263	3.99	4.14	4.14	254	4.21	4.33	4.32	265	4.13	4.34	4.32	268
						[4.08, 4.27]				[4.51, 4.68]				[4.39, 4.56]				[4.01, 4.28]			[4.21, 4.44]				[4.21, 4.42]		
4	33.4	60.9	81.4	3.65	3.73	3.75	133	4.36	4.39	4.43	132	4.15	4.25	4.25	133	3.70	3.86	3.85	131	3.93	4.17	4.20	134	4.04	4.12	4.17	136
						[3.62, 3.89]				[4.31, 4.55]				[4.13, 4.38]				[3.66, 4.03]			[4.04, 4.36]				[4.02, 4.32]		
5		32.1	74.7		3.76	3.83	112		3.96	4.08	106		3.94	3.96	109		3.67	3.68	104		3.92	3.98	108		4.32	4.31	109
						[3.68, 3.98]				[3.95, 4.21]				[3.82, 4.09]				[3.48, 3.89]			[3.80, 4.15]				[4.14, 4.47]		
6	51.2	56.5	82.4	4.01	4.08	4.07	139	4.51	4.55	4.56	137	4.33	4.35	4.40	138	4.12	3.99	4.08	127	4.29	4.25	4.29	138	4.23	4.26	4.28	137
						[3.93, 4.20]				[4.44, 4.67]				[4.28, 4.52]				[3.89, 4.27]			[4.13, 4.44]				[4.13, 4.42]		
7	44.3	76.3	84.4	4.07	4.11	4.16	174	4.57	4.61	4.65	178	4.35	4.44	4.47	179	4.17	3.97	3.98	167	4.39	4.38	4.40	176	4.18	4.31	4.37	179
						[4.04, 4.28]				[4.55, 4.75]				[4.36, 4.57]				[3.82, 4.15]			[4.26, 4.53]				[4.24, 4.50]		
8	77.2	64.5	82.2	4.01	4.03	4.07	163	4.53	4.55	4.60	162	4.46	4.39	4.42	164	4.11	4.01	4.01	157	4.30	4.29	4.29	164	4.35	4.32	4.29	165
						[3.95, 4.19]				[4.49, 4.70]				[4.31, 4.53]				[3.84, 4.18]			[4.15, 4.43]				[4.16, 4.43]		
9	43.0	45.9	80.1	3.79	3.84	3.85	153	4.41	4.34	4.37	148	4.28	4.28	4.30	149	3.94	3.90	3.88	148	4.11	4.05	4.09	149	4.11	4.03	4.05	150
						[3.72, 3.98]				[4.26, 4.48]				[4.19, 4.42]				[3.71, 4.06]			[3.94, 4.24]				[3.92, 4.19]		
10	23.1	64.7	69.3	3.83	3.90	3.92	161	4.05	4.08	4.08	156	3.96	3.99	4.07	159	3.94	3.80	3.79	162	3.89	4.01	4.13	164	4.18	4.08	4.24	163
						[3.79, 4.04]				[3.97, 4.19]				[3.95, 4.18]				[3.62, 3.96]			[3.99, 4.28]				[4.10, 4.37]		
11	61.0	75.2	81.6	3.95	4.05	4.05	210	4.46	4.57	4.59	206	4.36	4.39	4.38	206	3.92	4.06	4.01	202	4.13	4.25	4.24	211	4.22	4.23	4.20	209
						[3.94, 4.15]				[4.50, 4.69]				[4.28, 4.47]				[3.87, 4.16]			[4.12, 4.37]				[4.08, 4.31]		
12	63.7	68.0	80.2	4.08	4.14	4.17	95	4.66	4.68	4.67	93	4.37	4.43	4.42	96	4.39	4.38	4.41	91	4.24	4.28	4.30	96	4.15	4.22	4.22	97
						[4.01, 4.33]				[4.53, 4.81]				[4.27, 4.56]				[4.19, 4.63]			[4.12, 4.49]				[4.04, 4.39]		

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)			
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N				
13	80.9	65.2	75.7	3.87	3.84	3.82	156	4.02	4.15	4.14	158	4.17	4.18	4.18	158	4.07	3.76	3.77	158	4.13	3.85	3.90	162	4.43	4.32	4.27	158
						[3.70, 3.95]				[4.03, 4.25]				[4.07, 4.30]				[3.60, 3.94]			[3.75, 4.04]				[4.14, 4.41]		
14	13.4	38.1	82.5	3.83	3.95	3.91	97	4.44	4.44	4.40	96	4.57	4.41	4.35	97	4.11	4.42	4.36	99	4.07	4.35	4.35	98	4.57	4.38	4.39	97
						[3.75, 4.07]				[4.26, 4.54]				[4.21, 4.49]				[4.15, 4.58]			[4.16, 4.53]				[4.21, 4.56]		
15	36.6	70.9	83.1	3.90	3.76	3.88	136	4.63	4.58	4.68	130	4.34	4.32	4.41	130	4.05	3.95	4.08	126	4.22	4.01	4.15	135	4.28	4.14	4.23	134
						[3.74, 4.01]				[4.56, 4.80]				[4.29, 4.54]				[3.89, 4.27]			[3.99, 4.31]				[4.08, 4.38]		
16	63.8	82.1	79.4	3.63	3.96	3.99	134	4.31	4.49	4.54	128	4.12	4.33	4.37	130	3.76	3.93	3.95	129	3.83	4.22	4.26	132	4.07	4.27	4.26	131
						[3.85, 4.12]				[4.42, 4.66]				[4.24, 4.49]				[3.76, 4.14]			[4.09, 4.42]				[4.11, 4.41]		
17	36.1	49.7	78.4	4.04	3.86	3.78	57	4.53	4.53	4.54	57	4.47	4.39	4.34	58	4.50	4.15	4.11	44	4.18	4.01	3.93	57	4.20	4.22	4.18	57
						[3.58, 3.99]				[4.36, 4.72]				[4.16, 4.53]				[3.79, 4.43]			[3.69, 4.18]				[3.96, 4.41]		
18	36.7	58.9	81.5	3.83	3.98	3.91	130	4.50	4.43	4.46	129	4.36	4.35	4.34	131	4.14	4.02	3.95	119	4.18	4.11	4.04	125	4.31	4.22	4.08	128
						[3.77, 4.05]				[4.34, 4.58]				[4.21, 4.46]				[3.75, 4.14]			[3.87, 4.20]				[3.93, 4.23]		
19	53.5	46.3	80.3	3.79	3.75	3.79	121	4.42	4.49	4.54	121	4.34	4.32	4.36	123	3.78	4.01	4.01	111	4.13	4.22	4.34	125	4.10	4.25	4.30	124
						[3.65, 3.93]				[4.41, 4.66]				[4.24, 4.49]				[3.81, 4.22]			[4.17, 4.50]				[4.15, 4.46]		
20	28.6		78.6	3.67	3.87	3.93	157	4.34	4.53	4.55	160	4.25	4.32	4.31	162	3.87	3.77	3.78	157	4.01	4.03	4.07	163	4.00	4.16	4.17	165
						[3.81, 4.06]				[4.44, 4.66]				[4.20, 4.42]				[3.61, 3.95]			[3.93, 4.21]				[4.04, 4.30]		
21	95.1	82.6	95.8	4.47	4.43	4.38	66	4.78	4.75	4.72	68	4.51	4.42	4.36	68	4.41	4.35	4.33	50	4.06	3.97	3.89	68	4.14	4.44	4.40	68
						[4.18, 4.57]				[4.55, 4.88]				[4.19, 4.53]				[4.03, 4.63]			[3.67, 4.11]				[4.19, 4.60]		
22	69.5	63.3	72.2	4.11	3.61	3.69	124	3.63	3.95	3.97	124	4.11	3.97	4.06	125	3.88	3.52	3.66	119	4.03	3.90	4.00	126	4.32	4.33	4.41	124
						[3.55, 3.83]				[3.84, 4.09]				[3.94, 4.19]				[3.46, 3.85]			[3.84, 4.17]				[4.26, 4.57]		
24	31.7	34.8	67.2	3.90	3.94	3.81	43	4.45	4.53	4.53	42	4.31	4.45	4.48	43	4.14	4.08	4.02	40	4.23	4.27	4.32	42	4.16	4.24	4.09	42
						[3.57, 4.05]				[4.32, 4.74]				[4.27, 4.69]				[3.68, 4.35]			[4.03, 4.60]				[3.83, 4.36]		
25	39.2	50.3	69.9	3.85	3.90	3.98	126	4.44	4.51	4.52	124	4.34	4.39	4.48	126	4.03	3.97	4.01	120	4.24	4.26	4.33	125	4.25	4.29	4.36	124
						[3.84, 4.12]				[4.40, 4.65]				[4.36, 4.61]				[3.82, 4.21]			[4.16, 4.49]				[4.21, 4.51]		
26	56.8	66.5	88.7	4.09	4.05	3.96	123	4.56	4.47	4.41	121	4.48	4.53	4.48	122	4.30	4.39	4.36	115	4.46	4.36	4.34	123	4.40	4.46	4.39	122
						[3.82, 4.10]				[4.28, 4.53]				[4.35, 4.61]				[4.16, 4.55]			[4.17, 4.51]				[4.23, 4.54]		

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)			
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N																
27	80.3	80.0	89.8	4.10	4.08	4.09	113	4.61	4.63	4.66	113	4.44	4.29	4.32	114	4.10	4.18	4.24	108	4.16	4.18	4.18	115	4.10	4.20	4.25	114
						[3.95, 4.24]				[4.53, 4.79]				[4.18, 4.45]				[4.03, 4.44]			[4.01, 4.35]			[4.09, 4.41]			
28	36.4	63.8	71.3	3.77	3.68	3.71	93	4.20	4.30	4.39	93	4.38	4.29	4.38	95	3.79	3.66	3.67	91	4.02	3.88	3.97	93	4.07	3.79	3.81	96
						[3.55, 3.87]				[4.25, 4.53]				[4.24, 4.53]				[3.45, 3.89]			[3.78, 4.16]			[3.63, 3.98]			
29	81.1	64.6	89.0	4.20	4.20	4.06	72	4.27	4.22	4.17	70	4.14	4.22	4.14	70	3.85	4.12	4.04	70	4.31	4.32	4.21	71	4.16	4.28	4.15	71
						[3.87, 4.25]				[4.01, 4.34]				[3.97, 4.31]				[3.78, 4.30]			[3.99, 4.43]			[3.94, 4.35]			
30	57.6	43.4	80.4	4.27	4.59	4.49	35	4.61	4.87	4.83	37	4.42	4.64	4.64	36	4.41	4.60	4.64	34	4.40	4.59	4.62	37	4.14	4.57	4.69	35
						[4.22, 4.76]				[4.60, 5.00]				[4.40, 4.88]				[4.27, 5.00]			[4.31, 4.93]			[4.39, 4.98]			
31	31.3	40.1	64.4	4.07	3.97	3.97	47	4.56	4.50	4.48	46	4.38	4.47	4.54	46	4.07	4.10	4.12	44	4.39	4.28	4.44	47	4.32	4.19	4.40	47
						[3.74, 4.20]				[4.28, 4.69]				[4.34, 4.75]				[3.80, 4.44]			[4.17, 4.71]			[4.15, 4.65]			
32		91.3	67.4	3.69	3.68	3.58	64	3.95	3.97	3.98	58	4.07	4.06	3.99	58	3.55	3.54	3.45	60	3.84	3.89	3.86	63	4.06	4.06	4.03	63
						[3.39, 3.78]				[3.80, 4.16]				[3.80, 4.17]				[3.17, 3.72]			[3.63, 4.10]			[3.82, 4.25]			
34	65.4	66.7	85.4	4.02	3.96	3.85	41	4.76	4.36	4.27	41	4.36	4.23	4.11	41	4.27	4.06	3.83	40	4.38	4.29	4.10	41	4.52	4.11	3.92	41
						[3.61, 4.10]				[4.06, 4.49]				[3.89, 4.33]				[3.49, 4.17]			[3.81, 4.38]			[3.65, 4.19]			
35	54.5	56.4	86.8	4.07	4.12	4.24	43	4.67	4.64	4.70	46	4.29	4.40	4.40	46	3.92	3.80	3.94	43	4.32	4.44	4.41	45	4.18	4.40	4.43	46
						[4.00, 4.48]				[4.50, 4.90]				[4.20, 4.61]				[3.61, 4.26]			[4.13, 4.68]			[4.17, 4.68]			
36	58.0	55.0	82.0	4.01	3.92	3.95	177	4.55	4.46	4.51	176	4.46	4.41	4.40	179	4.25	4.02	4.13	165	4.40	4.20	4.22	180	4.37	4.21	4.24	176
						[3.83, 4.06]				[4.41, 4.61]				[4.29, 4.50]				[3.96, 4.29]			[4.08, 4.35]			[4.11, 4.36]			
37	87.7	61.9	71.8	4.02	4.26	4.36	25	4.55	4.76	4.89	28	4.32	4.26	4.39	28	4.02	4.06	3.92	26	4.16	4.30	4.24	28	4.05	4.19	4.44	27
						[4.05, 4.68]				[4.63, 5.00]				[4.13, 4.66]				[3.50, 4.34]			[3.90, 4.59]			[4.11, 4.77]			
38	95.2	75.6	87.1	4.12	3.97	4.09	54	4.67	4.52	4.57	54	4.66	4.23	4.26	52	4.33	4.10	4.20	52	4.48	4.32	4.38	52	4.25	4.10	4.22	52
						[3.87, 4.30]				[4.38, 4.75]				[4.07, 4.46]				[3.90, 4.49]			[4.13, 4.64]			[3.98, 4.45]			
39	60.0	39.6	94.7	4.15	4.21	4.10	36	4.67	4.68	4.60	35	4.44	4.39	4.31	36	4.48	4.27	4.14	35	4.48	4.61	4.47	36	4.43	4.43	4.25	35
						[3.83, 4.36]				[4.37, 4.83]				[4.08, 4.54]				[3.78, 4.50]			[4.17, 4.78]			[3.96, 4.54]			
40	65.5	75.6	78.9	3.83	3.78	3.83	67	4.50	4.31	4.39	70	4.19	4.27	4.31	69	4.00	3.94	3.93	68	4.02	4.04	4.10	68	4.26	4.11	4.18	68
						[3.64, 4.03]				[4.22, 4.55]				[4.14, 4.48]				[3.67, 4.18]			[3.87, 4.32]			[3.98, 4.39]			

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)			
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N				
41	19.3	18.1	74.3	3.76	3.74	3.75 [3.44, 4.07]	25	4.04	4.18	4.36 [4.08, 4.64]	24	4.04	4.19	4.26 [3.96, 4.56]	22	3.60	4.03	4.12 [3.71, 4.54]	26	4.13	4.18	4.39 [4.02, 4.76]	25	4.44	4.15	4.31 [3.98, 4.65]	26
42	35.5	72.9	83.7	3.86	4.07	4.11 [3.92, 4.29]	71	4.59	4.68	4.71 [4.55, 4.88]	68	4.42	4.46	4.47 [4.31, 4.64]	70	4.06	4.15	4.12 [3.85, 4.38]	64	4.22	4.32	4.34 [4.12, 4.56]	70	4.13	4.21	4.30 [4.10, 4.51]	70
43	78.2	71.9	75.4	3.81	3.69	3.80 [3.58, 4.02]	50	4.45	4.33	4.42 [4.22, 4.61]	50	4.19	4.13	4.20 [4.00, 4.40]	50	3.84	3.53	3.56 [3.24, 3.88]	45	3.96	3.62	3.75 [3.49, 4.01]	51	3.92	3.87	4.00 [3.77, 4.24]	52
44	65.0	38.6	84.6	3.95	3.82	3.77 [3.49, 4.04]	32	4.55	4.57	4.58 [4.34, 4.82]	32	4.33	4.46	4.30 [4.05, 4.56]	31	4.13	3.77	3.64 [3.26, 4.02]	31	4.28	4.28	4.26 [3.94, 4.58]	33	4.18	4.32	4.17 [3.87, 4.47]	32
45	71.0	79.7	84.7	4.00	4.12	4.18 [3.95, 4.40]	49	4.65	4.73	4.78 [4.58, 4.97]	50	4.32	4.34	4.37 [4.18, 4.57]	50	4.11	4.23	4.44 [4.10, 4.79]	38	4.43	4.42	4.48 [4.21, 4.74]	50	4.24	4.19	4.28 [4.04, 4.52]	50
46	84.8		84.1	4.25	4.32	4.27 [4.05, 4.49]	52	4.69	4.79	4.79 [4.60, 4.98]	53	4.77	4.79	4.79 [4.60, 4.99]	53	4.45	4.47	4.49 [4.20, 4.79]	52	4.43	4.54	4.55 [4.29, 4.81]	51	4.64	4.68	4.63 [4.39, 4.86]	53
47	72.4	84.0	82.7	3.85	3.91	3.94 [3.78, 4.11]	88	4.46	4.52	4.56 [4.41, 4.70]	89	4.25	4.26	4.28 [4.13, 4.43]	89	4.02	3.85	3.90 [3.66, 4.14]	78	3.93	3.86	3.86 [3.67, 4.06]	90	4.04	4.08	4.08 [3.90, 4.26]	88
48	38.1	39.7	78.6	3.69	3.91	3.91 [3.67, 4.15]	44	4.52	4.48	4.56 [4.35, 4.77]	42	4.19	4.43	4.41 [4.20, 4.63]	42	3.98	4.17	4.12 [3.78, 4.47]	39	4.14	4.32	4.25 [3.97, 4.53]	44	4.17	4.30	4.38 [4.12, 4.64]	43
49	90.3	75.0	80.0	3.76	3.75	4.01 [3.67, 4.34]	22	4.40	4.43	4.51 [4.21, 4.80]	22	4.15	4.32	4.45 [4.16, 4.75]	22	3.92	4.09	4.19 [4.01, 4.78]	17	3.94	4.28	4.39 [4.01, 4.78]	23	4.11	4.03	4.31 [3.96, 4.66]	24
50	98.6	47.6	83.7	3.85	4.11	4.24 [3.99, 4.49]	39	4.66	4.64	4.76 [4.54, 4.97]	40	4.39	4.69	4.88 [4.66, 5.00]	41	4.26	4.00	4.35 [3.98, 4.71]	34	4.41	4.48	4.74 [4.44, 5.00]	39	4.23	4.23	4.53 [4.26, 4.80]	40
51	72.1	75.6	77.5	3.98	3.75	3.81 [3.63, 3.99]	78	4.53	4.46	4.50 [4.34, 4.65]	78	4.39	4.31	4.37 [4.21, 4.53]	78	3.74	3.86	3.90 [3.66, 4.15]	74	4.15	3.96	4.13 [3.92, 4.33]	78	4.36	4.08	4.12 [3.93, 4.31]	78
52	96.1	90.4	89.4	4.08	4.14	4.08 [3.83, 4.33]	40	4.63	4.67	4.62 [4.41, 4.84]	41	4.43	4.45	4.41 [4.19, 4.63]	42	4.02	4.23	4.24 [3.91, 4.57]	42	4.33	4.38	4.32 [4.03, 4.61]	41	4.19	4.43	4.31 [4.04, 4.57]	42
53	31.0	60.3	82.9	3.95	4.05	4.03 [3.76, 4.31]	33	4.59	4.61	4.69 [4.46, 4.93]	33	4.29	4.64	4.67 [4.43, 4.91]	34	4.05	4.30	4.38 [3.99, 4.77]	30	4.18	4.74	4.68 [4.36, 5.00]	33	4.00	4.44	4.46 [4.15, 4.76]	32

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)			
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N				
54	97.2		88.6	4.09	4.12	3.92	29	4.65	4.76	4.73	30	4.27	4.29	4.21	30	4.15	4.24	4.14	29	4.32	4.24	4.09	30	4.54	4.34	4.11	31
						[3.63, 4.22]				[4.48, 4.98]				[3.96, 4.47]				[3.75, 4.54]			[3.76, 4.43]			[3.81, 4.42]			
55	70.0		85.3	3.96	4.06	4.16	29	4.11	4.29	4.21	28	4.24	4.12	4.15	29	3.92	3.91	3.80	28	4.26	4.32	4.30	29	4.15	4.24	4.21	29
						[3.87, 4.45]				[3.95, 4.47]				[3.89, 4.41]				[3.39, 4.20]			[3.96, 4.64]			[3.89, 4.53]			
56	87.2	97.2	91.4	4.00	4.11	4.18	32	4.71	4.42	4.44	30	4.70	4.64	4.61	30	4.76	4.54	4.52	32	4.64	4.56	4.58	31	4.68	4.69	4.66	32
						[3.90, 4.46]				[4.19, 4.69]				[4.36, 4.87]				[4.14, 4.89]			[4.25, 4.91]			[4.36, 4.96]			
57*	69.2	81.8	94.4	3.69	3.24	3.35	16	4.27	4.13	4.20	15	3.71	3.76	3.89	16	3.73	2.65	2.87	16	4.12	3.67	3.64	17	4.00	3.94	4.06	17
58	55.0	67.4	82.8	4.55	4.43	4.40	23	4.50	4.46	4.50	24	4.52	4.57	4.52	24	4.50	4.38	4.31	24	4.55	4.52	4.46	23	4.67	4.38	4.31	24
						[4.07, 4.72]				[4.22, 4.78]				[4.23, 4.81]				[3.88, 4.75]			[4.08, 4.85]			[3.96, 4.66]			
59	71.9	88.6	74.2	4.03	4.06	4.15	23	4.71	4.65	4.67	23	4.49	4.31	4.32	23	4.32	4.08	4.22	20	4.28	4.29	4.26	22	4.38	4.37	4.30	21
						[3.82, 4.48]				[4.38, 4.95]				[4.02, 4.61]				[3.74, 4.69]			[3.87, 4.66]			[3.93, 4.67]			
60	74.0	67.9	77.2	3.83	3.93	4.03	42	4.51	4.63	4.70	40	4.44	4.40	4.39	40	3.86	3.93	4.05	42	3.95	4.23	4.24	43	4.08	3.85	4.01	41
						[3.79, 4.27]				[4.48, 4.92]				[4.17, 4.62]				[3.72, 4.38]			[3.95, 4.52]			[3.74, 4.28]			
61*	75.9	33.3	83.3	3.81	3.67	3.69	5	4.00	4.17	3.99	5	3.64	3.67	3.70	5	3.59	3.67	3.92	5	3.82	4.50	4.59	5	3.68	4.17	4.51	5
62	55.9	100.0	78.6	3.61	3.69	3.55	30	4.71	4.51	4.44	32	4.03	4.27	4.10	32	4.31	4.00	3.91	29	4.00	4.17	4.06	33	4.00	3.98	3.90	33
						[3.26, 3.83]				[4.19, 4.68]				[3.85, 4.35]				[3.51, 4.30]			[3.74, 4.38]			[3.60, 4.19]			
64*	54.0	37.3	64.3	4.15	3.82	3.66	18	4.50	4.56	4.44	18	4.42	4.33	4.35	18	3.96	3.50	3.46	16	4.15	4.14	3.85	18	4.48	4.00	3.99	16
65*	53.3	90.0	66.7	4.13	4.11	3.92	6	4.63	4.78	4.65	6	4.13	4.22	4.09	6	4.50	2.75	3.29	6	4.38	3.89	3.65	6	3.88	3.78	3.97	6
67*	64.9	75.0	75.0	3.96	4.26	4.01	18	4.39	4.88	4.74	18	4.27	4.67	4.46	18	4.00	4.79	4.62	13	4.24	4.79	4.52	18	4.23	4.63	4.27	18
68*	85.3	58.8	70.0	3.41	3.90	4.14	7	4.32	4.70	5.00	7	3.93	4.20	4.26	7	3.44	3.89	4.10	7	3.63	4.40	4.56	7	3.61	4.22	4.41	6

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)				
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021									
	%	%		%	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N
70*	16.0		86.7	3.88	4.13	4.14	13	4.63	4.71	4.72	12	4.25	4.23	4.28	11	3.86	4.36	4.58	12	4.75	4.53	4.53	13	4.25	4.40	4.52	13	
72*	66.7	50.0	84.2	3.41	3.94	3.82	15	4.27	4.79	4.74	16	3.95	4.32	4.24	16	3.26	4.00	3.81	15	3.95	4.33	4.25	15	4.18	4.39	4.21	16	
73*		50.0	75.0		4.25	4.15	3		4.75	4.56	3		4.75	4.67	3		4.33	4.24	3		4.75	4.60	3		5.00	4.87	3	
74*	62.5	84.0	90.5	4.00	4.57	4.60	19	4.76	4.85	4.85	18	4.42	4.53	4.52	18	4.64	4.53	4.53	17	4.44	4.76	4.71	19	4.12	4.57	4.72	19	
80*	33.3	62.5	60.0	3.50	4.20	4.59	3	3.75	4.40	4.57	3	4.00	4.40	4.53	3	3.50	3.40	3.92	3	3.75	4.00	4.18	3	4.00	4.20	4.87	3	
81	97.7	68.0	76.5	4.05	4.04	4.36	39	4.53	4.61	4.77	35	4.35	4.40	4.59	36	3.97	3.93	4.12	36	4.22	4.18	4.45	38	3.95	3.96	4.36	39	
						[4.11, 4.61]				[4.53, 5.00]				[4.36, 4.82]				[3.76, 4.47]				[4.15, 4.75]				[4.08, 4.63]		
82	83.6	87.9	88.2	4.31	4.33	4.37	42	4.73	4.80	4.91	44	4.61	4.56	4.62	44	4.24	4.35	4.53	43	4.33	4.47	4.51	45	4.00	4.12	4.29	44	
						[4.13, 4.61]				[4.71, 5.00]				[4.40, 4.83]				[4.20, 4.85]				[4.23, 4.78]				[4.03, 4.55]		
83	63.6	59.5	85.7	3.91	3.85	3.77	78	4.66	4.47	4.44	75	4.43	4.32	4.24	77	4.11	3.80	3.71	70	4.20	4.21	4.10	77	4.27	4.36	4.26	77	
						[3.59, 3.95]				[4.28, 4.59]				[4.08, 4.40]				[3.45, 3.96]				[3.89, 4.31]				[4.07, 4.46]		
84			80.3		4.06	4.09	53		4.63	4.68	53		4.44	4.45	53		3.83	3.89	48		4.25	4.27	53		4.32	4.32	53	
						[3.87, 4.30]				[4.49, 4.87]				[4.25, 4.64]				[3.58, 4.19]				[4.02, 4.52]				[4.09, 4.56]		
85	81.8	90.0	83.3	4.25	3.94	4.06	30	4.67	4.47	4.64	30	4.56	4.49	4.57	29	4.57	4.21	4.30	29	4.78	4.47	4.56	30	4.11	4.37	4.59	29	
						[3.77, 4.34]				[4.39, 4.89]				[4.31, 4.83]				[3.90, 4.69]				[4.23, 4.90]				[4.27, 4.91]		
86*		100.0	59.3		4.52	4.35	16		4.59	4.47	16		4.52	4.37	16		4.58	4.49	15		4.67	4.62	16		4.69	4.61	15	
87*	44.1	50.0	42.9	4.07	4.14	4.53	6	4.29	4.33	4.28	4	4.13	4.33	4.10	4	3.80	4.00	4.26	5	4.00	4.57	4.64	6	4.38	4.36	4.23	6	
88		29.6	81.5		3.62	3.56	65		3.94	4.01	60		3.90	3.96	65		3.72	3.70	61		3.92	3.91	66		3.94	3.93	65	
						[3.36, 3.75]				[3.83, 4.18]				[3.79, 4.14]				[3.43, 3.97]				[3.68, 4.14]				[3.72, 4.14]		

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo : 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo : 4.45)				Domanda 3 Media (Collettivo : 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo : 3.98)				Domanda 5 Media (Collettivo : 4.18)				Domanda 6 Media (Collettivo : 4.22)			
	2019	2021 <sup>a</sup>		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021						
	%	%		%	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	Agg. [IC95%]	N			
89*		95.8	78.3		4.22	4.11	18		4.13	4.20	18		4.09	4.11	17		4.04	3.93	18		4.13	4.02	18		4.05	3.96	17
90		38.3	79.1		3.66	3.69 [3.52, 3.86]	90		3.74	3.80 [3.65, 3.95]	82		3.90	3.89 [3.74, 4.04]	87		3.51	3.55 [3.32, 3.78]	85		3.81	3.84 [3.65, 4.03]	91		4.04	4.08 [3.90, 4.26]	90
91*	94.6	36.7	62.1	3.64	3.74	4.05	18	3.93	3.73	3.97	18	3.92	3.50	3.65	18	3.66	3.81	3.79	17	3.94	3.64	3.85	16	4.14	4.23	4.26	16
93		75.0	80.0		3.97	4.01 [3.69, 4.33]	24		4.31	4.35 [4.07, 4.63]	24		4.34	4.49 [4.21, 4.78]	24		3.92	3.94 [3.49, 4.40]	22		4.23	4.25 [3.88, 4.63]	24		4.04	4.06 [3.72, 4.41]	24
94*		100.0	64.3		4.07	4.26	9		4.54	4.78	8		4.71	4.83	9		4.23	4.14	9		4.21	4.36	9		4.38	4.66	9
95*	72.7	33.8	65.4	4.50	4.12	4.36	16	4.32	4.12	4.07	16	4.38	4.35	4.43	17	4.58	3.81	3.92	17	4.46	4.27	4.30	17	4.30	4.24	4.23	17
96*		70.0	100.0		3.71	3.52	7		4.29	4.16	7		4.14	4.08	7		4.29	4.15	7		4.14	4.00	7		4.33	4.11	6
97		89.7	80.0		4.52	4.43 [4.12, 4.74]	26		4.84	4.84 [4.57, 5.00]	26		4.53	4.47 [4.19, 4.74]	27		4.34	4.26 [3.84, 4.67]	26		4.03	3.97 [3.61, 4.33]	26		4.61	4.49 [4.15, 4.83]	25
98*		100.0	95.0		4.26	4.35	18		4.65	4.69	19		4.32	4.32	18		3.82	3.96	16		4.37	4.40	18		4.05	4.09	18
99*		1.4	0		5.00		0		4.00		0		4.00		0		5.00		0		3.00		0		3.00		0
101*		77.8	92.9		4.64	4.70	13		4.93	4.98	13		4.64	4.63	13		4.33	4.43	11		4.64	4.72	13		4.57	4.64	13
102		77.6	91.5		4.14	4.09 [3.87, 4.31]	51		4.58	4.57 [4.38, 4.75]	54		4.40	4.35 [4.16, 4.54]	54		4.23	4.25 [3.93, 4.57]	44		3.88	3.84 [3.58, 4.09]	53		4.04	4.06 [3.82, 4.30]	52

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

<sup>a</sup> I dati concernenti sei cliniche non sono stati considerati nel calcolo del tasso di risposta complessivo poiché non è stato possibile determinare il numero di questionari distribuiti. I questionari sono tuttavia stati presi in considerazione per le analisi sulla soddisfazione. Ciò spiega le differenze che si riscontrano nei totali.



## Questionario sulla soddisfazione

### Vostra soddisfazione riguardo al soggiorno in clinica

Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla vostra esperienza. Se desidera completare questo sondaggio online, inserisca l'URL stampato in un browser web o utilizzi uno scanner di codici QR su un dispositivo mobile.

Compilare questo sondaggio online:  
URL:  
mcomi



#### Domande generali sul Suo soggiorno in clinica

- Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?**  
 Eccellente     Molto buona     Buona     Non così buona     Scadente
- Ha avuto la possibilità di porre delle domande?**  
 Sempre     Quasi sempre     Talvolta     Quasi mai     Mai  
 Non ho avuto domande
- Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?**  
 Sempre     Quasi sempre     Talvolta     Quasi mai     Mai  
 Non ho avuto domande
- Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?**  
 Sì, assolutamente     Sì, per lo più     Sì, in parte     Piuttosto no     No, per niente  
 Non ho ricevuto farmaci
- È stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?**  
 Sì, assolutamente     Sì, per lo più     Sì, in parte     Piuttosto no     No, per niente
- La preparazione della Sua dimissione dalla clinica corrisponde ai Suoi bisogni?**  
 Sì, assolutamente     Sì, per lo più     Sì, in parte     Piuttosto no     No, per niente

#### Dati personali

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?

Eccellente     Molto buono     Buono     Non così buono     Scadente

Durante questa degenza è stato ammesso o trattenuto in clinica contro la sua volontà (ricovero a scopo di cura o di assistenza)?

Sì  
 No

Anno di nascita	Sesso	Categoria assicurativa per questo soggiorno in clinica
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Maschile	<input type="checkbox"/> Comune
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Femminile	<input type="checkbox"/> Semiprivata / privata

**La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario**

## Impressum

---

Titolo	Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2021
Anno	Marzo 2022
Autori	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Dott. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPE)  Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung e Università di Lucerna Dott. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie (CNP)
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 48, <a href="mailto:daniela.zahnd@anq.ch">daniela.zahnd@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)