

Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2022

Marzo 2023, versione 1.0

Indice

Riepilogo	4
1. Introduzione	5
1.1 Situazione di partenza	5
1.2 Obiettivi del rapporto	5
2 Metodo	6
2.1 Popolazione	6
2.2 Misurazioni	6
3 Risultati	8
3.1 Descrizione del campione	8
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2022	8
3.1.2 Età, sesso, categoria assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti	11
3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti	13
3.1.4 Ricovero a scopo di assistenza	14
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2022	15
3.3 Risultati secondo il tipo di clinica	17
3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta	17
3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate	19
3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze	21
3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione	23
4 Sintesi e conclusioni	30
Bibliografia	32
Indice delle figure	33
Indice delle tabelle	34
Allegati	35
Impressum	46

Riepilogo

Situazione di partenza

Il presente rapporto illustra i risultati del quinto sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ realizzato tra i pazienti adulti ricoverati in psichiatria in Svizzera. Si tratta della quarta indagine con le nuove modalità di consegna del questionario (distribuzione ai pazienti prima della dimissione dalla clinica anziché spedizione a casa per posta) e della terza per la quale il fattore «ricovero a scopo di assistenza» è stato rilevato per mezzo di una domanda inclusa nel questionario.

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 2022 è la terza per cui i pazienti possono scegliere il questionario in formato cartaceo od online (utilizzando un codice specifico contenuto nella versione cartacea distribuita).

Descrizione della popolazione

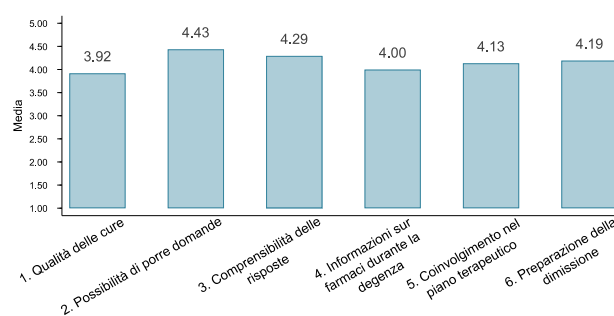
Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2022 (56,6%) è comparabile a quello del 2021 (56,1%). In totale hanno partecipato alla misurazione 94 cliniche, per un totale di 7791 questionari inclusi nelle analisi. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili: l'età media è di 45,77 anni e nella maggior parte dei casi i partecipanti sono donne (54,9%) con un'assicurazione in divisione comune (85,1%). Dallo stato di salute autovalutato risulta che oltre la metà dei partecipanti (52,8%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono e che più di un quarto di essi (30,2%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. Risulta inoltre che circa il 17,4% dei partecipanti è stato ammesso nella clinica od obbligato a restarvi in virtù di una misura di ricovero a scopo di assistenza.

Risultati principali

Il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria rimane elevato. Per 5 domande su 6,

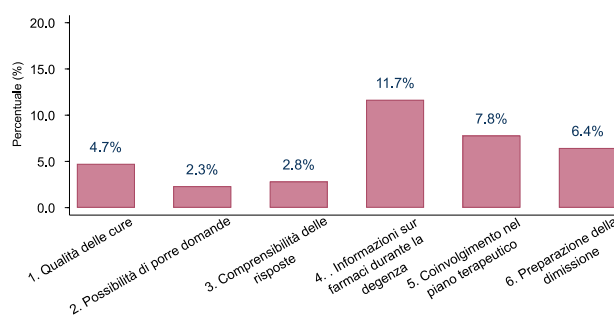
infatti, presenta una media superiore a 4 su una scala da 1 a 5. Inoltre, quasi un paziente su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato rispondendo a 5 domande su 6. Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda concernente la possibilità di porre domande (media globale di 4,43), seguita da quelle riguardanti la comprensibilità delle risposte (4,29), la preparazione della dimissione (4,19), il coinvolgimento nel piano terapeutico (4,13), le informazioni sui farmaci durante la degenza (4,00) e infine la qualità delle cure (3,92).

Medie globali di soddisfazione dei pazienti per ogni domanda, 2022



Le risposte problematiche¹, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti: fra il 2,3% per la domanda concernente la possibilità di porre domande (domanda 2) e l'11,7% per quella riguardante le informazioni sui farmaci durante la degenza (domanda 4).

Quota di risposte problematiche per domanda sulla soddisfazione, 2022



¹ Le risposte problematiche riguardano le due possibilità di risposta inferiori alle domande sulla soddisfazione (ovvero i valori 1 e 2 sulla scala da 1 a 5).

1. Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente^{2,3} 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 2022. Presenta i risultati dapprima per l'insieme delle cliniche, e in seguito per tipo di clinica.

² Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2022 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.

³ Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa indagine; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» [4] e nella [guida alla lettura](#) e all'interpretazione disponibile sul sito dell'ANQ.

2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti (≥ 16 anni) ricoverati nelle cliniche psichiatriche svizzere dimessi tra il 1 aprile e il 30 giugno 2022. 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 sono ancora state adottate disposizioni particolari in merito all'eventuale partecipazione all'indagine sulla soddisfazione da parte di pazienti con capacità di discernimento limitata.

Tipi di cliniche

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

- fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta (Tipo di clinica I);
- cliniche specializzate (Tipo di clinica II);
- cliniche per la cura di dipendenze (Tipo di clinica III).

2.2 Misurazioni

I dati sono stati rilevati per mezzo di un questionario cartaceo/online consegnato ai pazienti prima della loro dimissione da parte del personale delle cliniche psichiatriche. Il questionario comprende sei domande per valutare sei aspetti diversi relativi al ricovero (v. questionario allegato):



(1) *Qualità delle cure*

Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?



(2) *Possibilità di porre domande*

Ha avuto la possibilità di porre delle domande?



(3) *Comprensibilità delle risposte*

Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?



(4) *Informazioni sui farmaci durante la degenza*

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?



(5) *Coinvolgimento nel piano terapeutico*

È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?



(6) *Preparazione della dimissione*

La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui alle domande da 1 a 6 è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli. La media delle valutazioni per le domande sulla soddisfazione è stata calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 5 per ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa; 5 = risposta più positiva). Le medie sono state calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (ad es. sempre, ..., mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa [5, 6, 7] a causa del mancato rispetto del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative.

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

Queste informazioni sono state utilizzate per calcolare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica (fattori di aggiustamento). Dato che non sono note le caratteristiche della popolazione di riferimento dei pazienti, non è possibile calcolare le medie aggiustate per il collettivo di cliniche.

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.

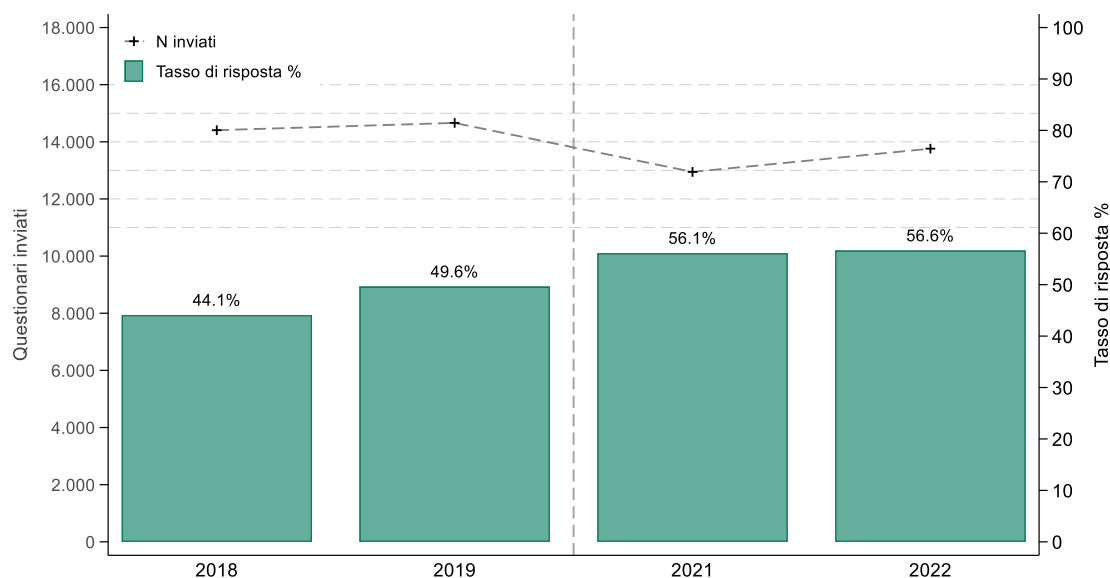
3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2022

In totale sono stati ritornati 288 (3,6%) questionari interamente vuoti (senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche). Questi sono stati esclusi dalla banca dati della misurazione relativa al 2022. Dopo questo aggiustamento, nell'ambito di questo quinto sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria, hanno partecipato all'indagine 94 cliniche, per un totale di 13 761 questionari inviati ai pazienti dimessi tra aprile e giugno 2022 e un tasso di risposta del 56,6% (7791 questionari ritornati). Il tasso di risposta del 2022 è rimasto stabile rispetto a quello del 2021 (56,1%) ed è superiore a quelli misurati negli anni precedenti. I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo dell'1,5% e un massimo del 100% (2021: risp. 1,4 e 100%). Nel 2022, mentre oltre la metà delle cliniche partecipanti ha ottenuto più di 50 risposte, 20 cliniche ne hanno ottenute meno di 20. Dei 7791 partecipanti, 202 hanno scelto di rispondere al questionario online (il 2,6% dei partecipanti; 2021: 1,9%). Quarantatré cliniche non hanno registrato nessuna risposta online (45,7%; 2021: 24,3%, ovvero 25 cliniche). La figura seguente illustra l'andamento del tasso 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, 2018-2022



La tabella 1 presenta il tasso di risposta ottenuto per tipo di clinica psichiatrica, nel 2021 e nel 2022.

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2021-2022

Tipo di clinica	2019			2021		
	Numero di questionari distribuiti	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)	Numero di questionari distribuiti	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta (tipo di clinica I)	10'306	5'481	53,2	10'698	5'617	52,5
Cliniche specializzate (Tipo di clinica II)	2'266	1'534	67,7	2'528	1'782	70,5
Cliniche per la cura di dipendenze (Tipo di clinica III)	375	250	66,7	535	392	73,3
Totale	12'947	7'265	56,1	13'761	7'791	56,6

Nel complesso, la maggior parte dei partecipanti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione (87,7%) e il 78,1% di essi ha 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» (RSA) (per informazioni su ogni tipo di clinica cfr. tab. 6 negli allegati). Le quote di dati mancanti e di risposte alternative⁴ per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2021 e il 2022 sono presentate nelle figure 2 e 3.

⁴ Sono considerate risposte alternative le seguenti risposte alle domande 2, 3 o 4: «Non avevo domande» e «Non ho ricevuto farmaci».

Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021-2022

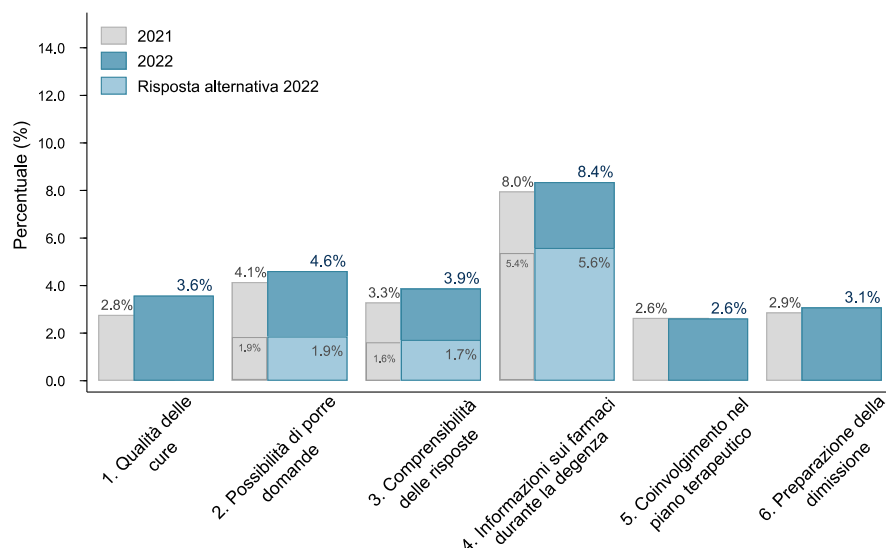
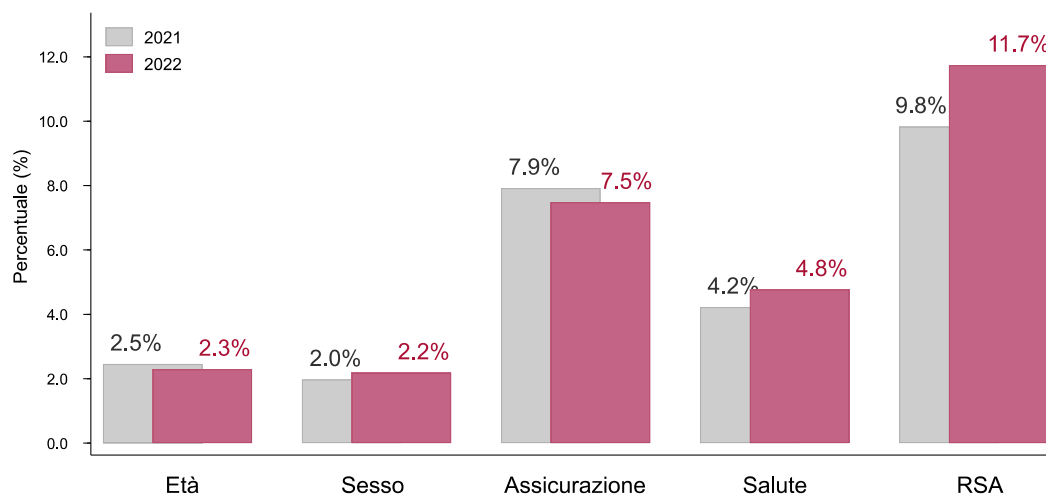


Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021-2022



Commenti:

- Il tasso di risposta complessivo (56,6%) è comparabile a quello dell'indagine relativa al 2021, ma superiore a quello delle indagini precedenti.
- La quota di persone che hanno risposto online è rimasta stabile tra il 2021 e il 2022 (risp. 1,9 e 2,6%).
- La qualità dei dati in termini di proporzione di dati mancanti è rimasta perlopiù invariata rispetto a quella del 2021: a non aver risposto ad almeno una domanda sulla soddisfazione è stato il 12,7% dei partecipanti (2021: 11,0%).
- La quota di dati mancanti riguardanti le caratteristiche sociodemografiche età, sesso, categoria assicurativa e stato di salute autovalutato è rimasta relativamente stabile. È invece aumentata leggermente per quanto concerne lo statuto «ricovero a scopo di assistenza».

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

Le figure da 4 a 7 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra 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). I dati mancanti corrispondono al 2,3% per l'età, al 2,2% per il sesso e al 7,5% per la categoria assicurativa.

Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2022

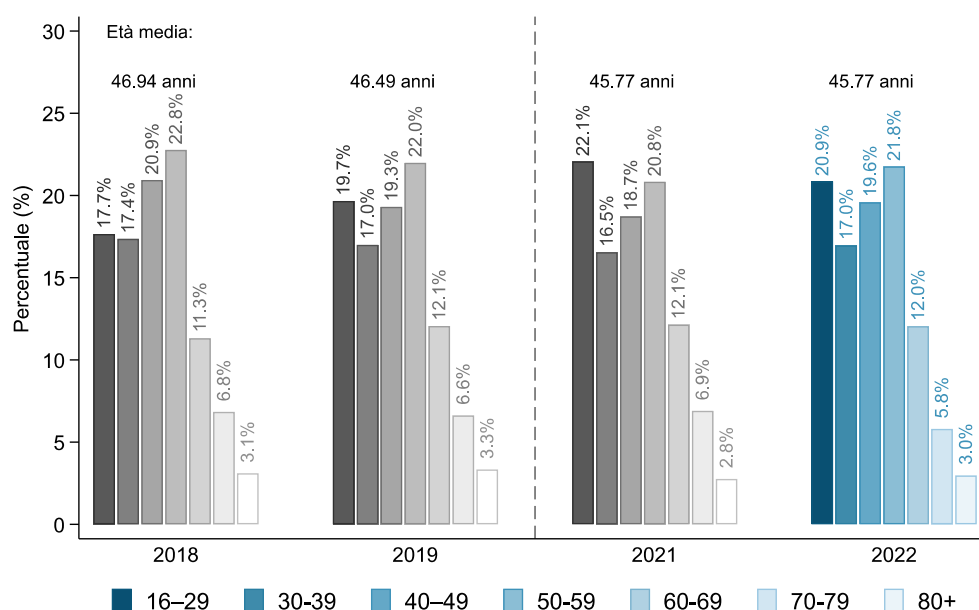
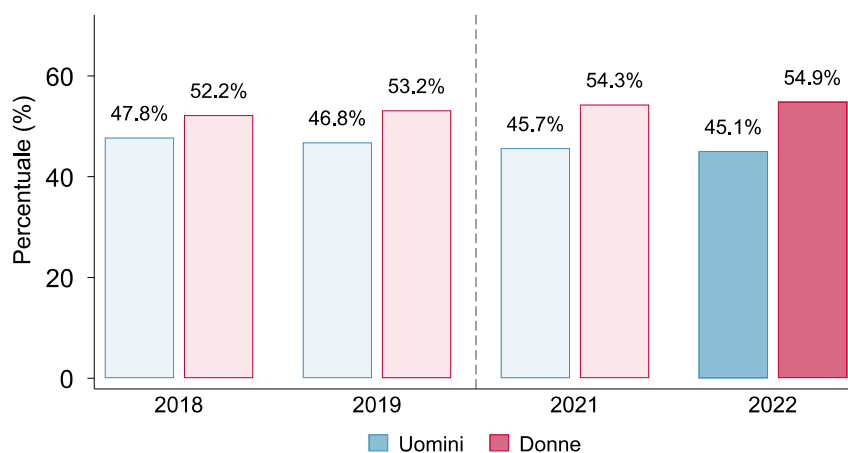


Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2022



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, 2018-2022

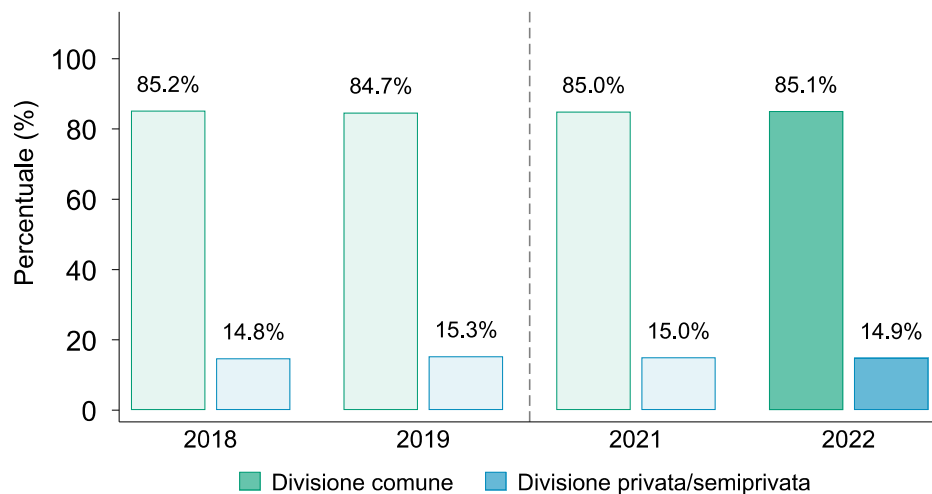
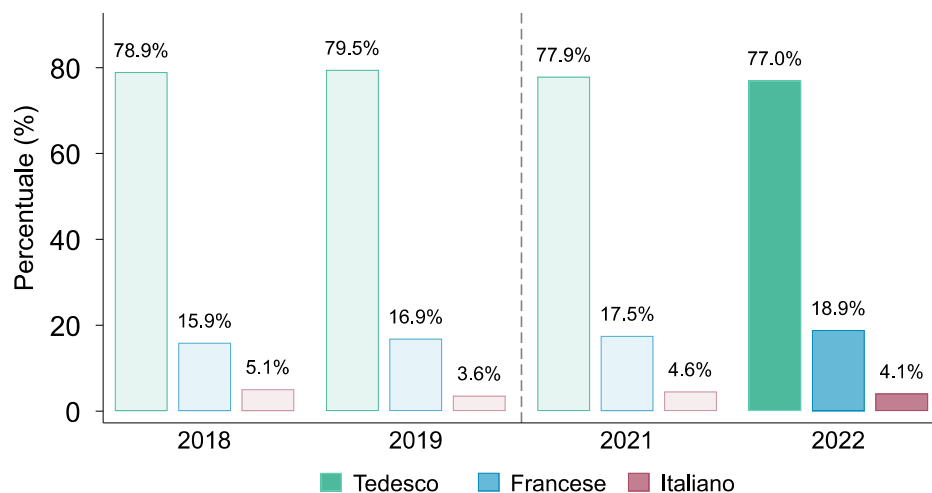


Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2022



Commenti:

- La quota di partecipanti ricoverati in divisione privata o semiprivata è rimasta stabile.
- Nel complesso, rispetto al 2018 le percentuali relative ai questionari ritornati sono rimaste stabili in relazione al peso rispettivo delle tre lingue (ovvero, maggioranza dei questionari in tedesco, seguiti da francese e italiano in netta minoranza).

3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

Le figure 8 e 9 presentano i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dei pazienti, nel complesso (2018, 2019, 2021 e 2022) e per fascia d'età. La proporzione di dati mancanti concernente lo stato di salute autovalutato è più elevata (4,9%) rispetto a quella relativa a età e sesso.

Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018-2022

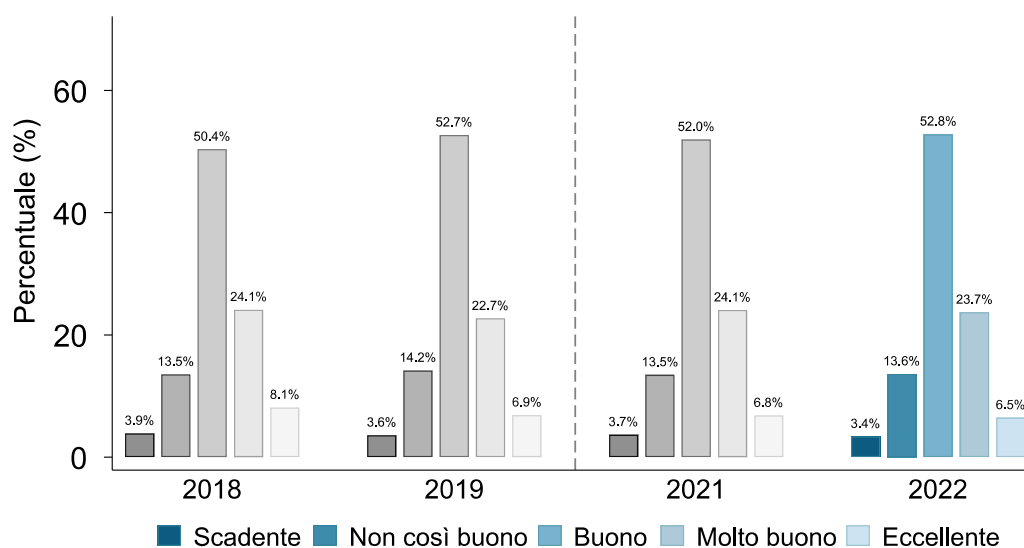
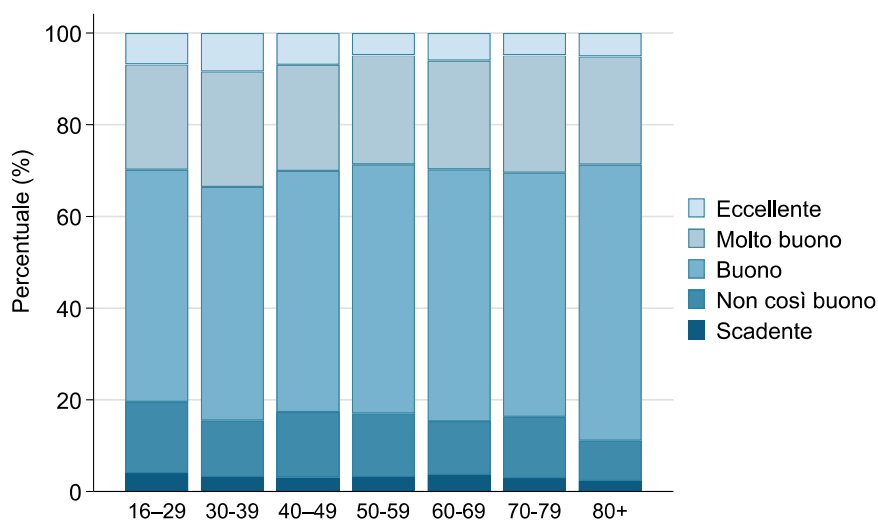


Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2022



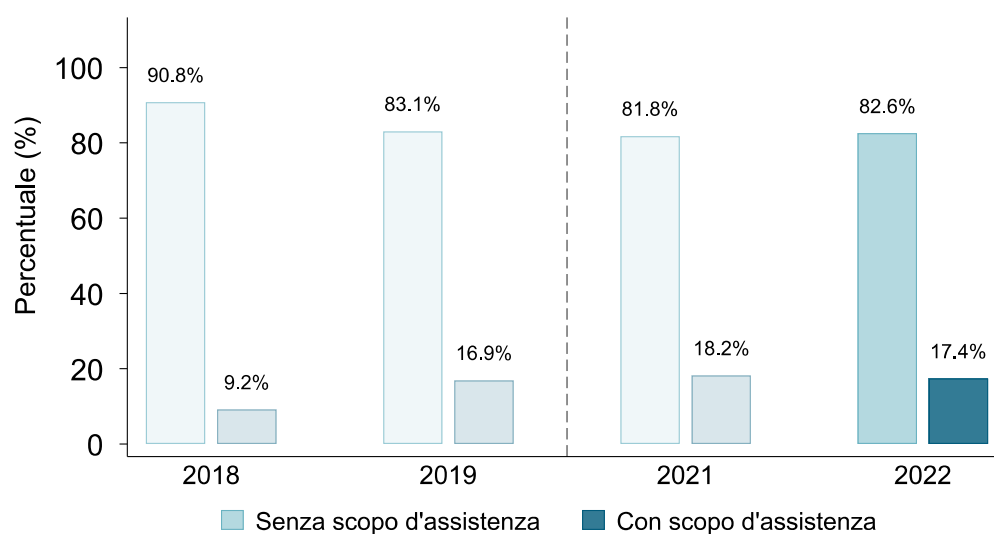
Commenti:

- Nel 2022, a ritenere che il proprio stato di salute fosse eccellente, molto buono o buono era l'83,0% dei partecipanti; proporzione stabile rispetto al 2021, 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 10 illustra la proporzione di pazienti ricoverati in clinica psichiatrica a scopo di assistenza, secondo la loro autovalutazione. La quota di dati mancanti è pari all'11,7% (+1,9%). 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 lo statuto «ricovero a scopo di assistenza», 2018-2022



Commento:

- La quota di pazienti con statuto «ricovero a scopo di assistenza» è rimasta stabile rispetto a quelle relative alle indagini del 2021 e del 2019, ma leggermente superiore a quella osservata nel 2018.

3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: risultati globali per il 2022

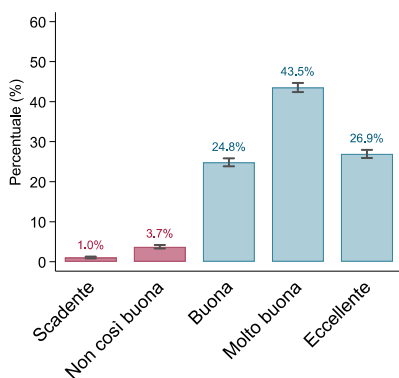
I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme dei dati relativi al grado di soddisfazione di tutti i partecipanti.

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 11) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 2).

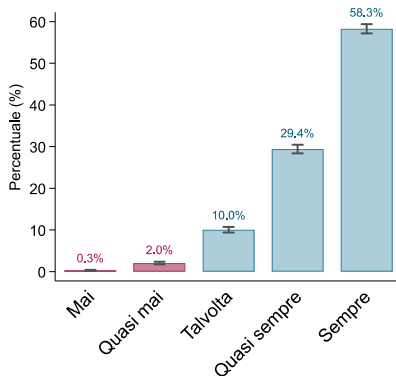
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2022

Proporzioni delle possibilità di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso⁵.

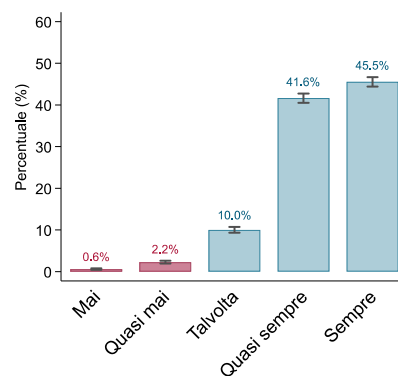
1. Qualità delle cure



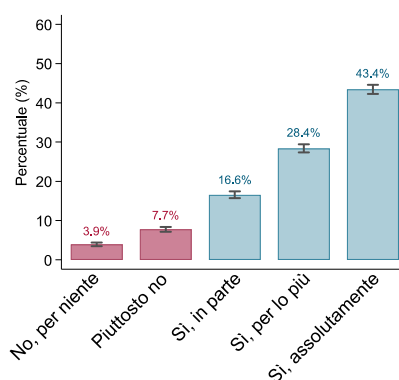
2. Possibilità di porre domande



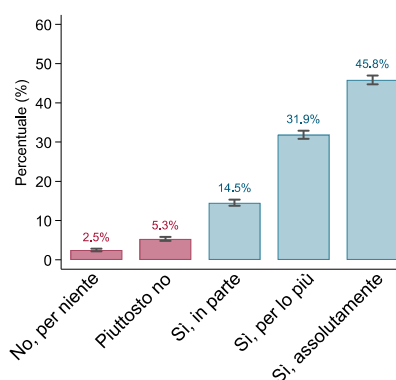
3. Comprensibilità delle risposte



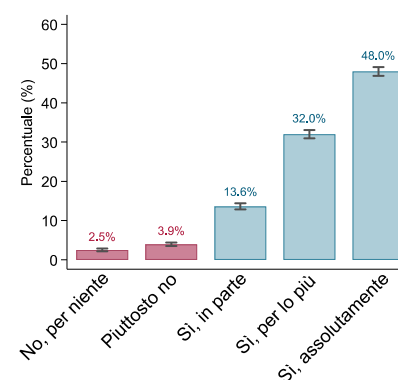
4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



6. Preparazione della dimissione



⁵ Le risposte problematiche riguardano le due possibilità di risposta inferiori alle domande sulla soddisfazione (ovvero i valori 1 e 2 sulla scala da 1 a 5).

Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2022

Numero di questionari ritornati: 7'791	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 7'791)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	7'512	3,92	[3,90; 3,94]	4,7%	3,6	--
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	7'432	4,43	[4,42; 4,45]	2,3%	4,6	1,9
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	7'489	4,29	[4,28; 4,31]	2,8%	3,9	1,7
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?	7'140	4,00	[3,97; 4,02]	11,7%	8,4	5,6
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	7'587	4,13	[4,11; 4,15]	7,8%	2,6	--
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	7'551	4,19	[4,17; 4,21]	6,4%	3,1	--

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»). A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 7'791 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 risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 3 («risposte comprensibili»).
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e le «spiegazioni in merito ai farmaci» (domande 1 e 4) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- Le domande con la quota più elevata di risposte problematiche (oltre il 6%) sono la 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»), la 5 («coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche») e la 6 («preparazione della dimissione»).
- Le domande 2 e 4 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 4,6 e 8,4%). Il 5,6% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4.
- Per le domande 2, 3, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond. La relativa quota supera il 50% per la domanda 2⁶.
- Per quanto riguarda l'andamento tra il 2018 e il 2022 (v. fig. 21 negli allegati), le medie di soddisfazione relative alle sei domande sono rimaste stabili dal 2018.

⁶ Un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5. Si può quindi ipotizzare che la scala utilizzata non sia molto adeguata, poiché i partecipanti, se si avesse dato loro la possibilità di farlo, avrebbero potuto scegliere un valore più alto di quello proposto (5). 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.

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.

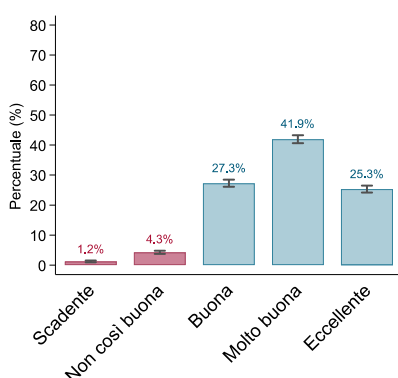
3.3.1 Tipo di clinica I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

Questo tipo comprende 44 cliniche (sulle 94 cliniche che hanno partecipato alla misurazione). In totale, i pazienti di queste cliniche hanno ritornato 5617 questionari, ovvero il 72,1% del campione totale (tasso di risposta del 52,5%).

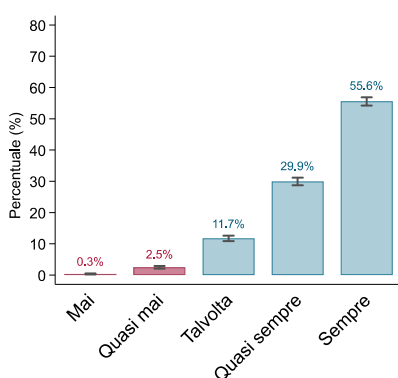
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica I (fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta), 2022

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

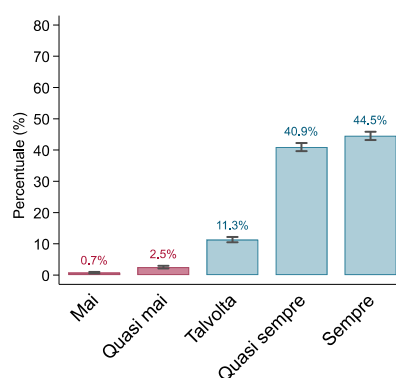
1. Qualità delle cure



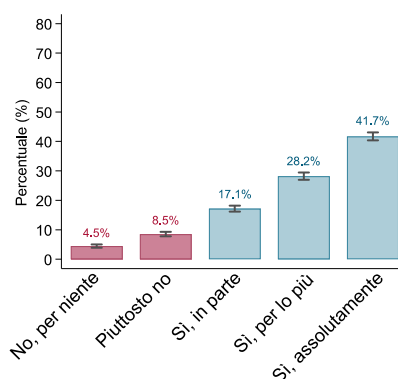
2. Possibilità di porre domande



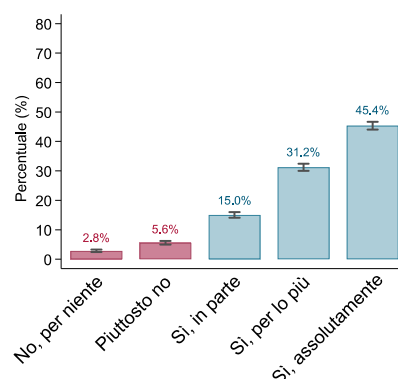
3. Comprensibilità delle risposte



4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



6. Preparazione della dimissione

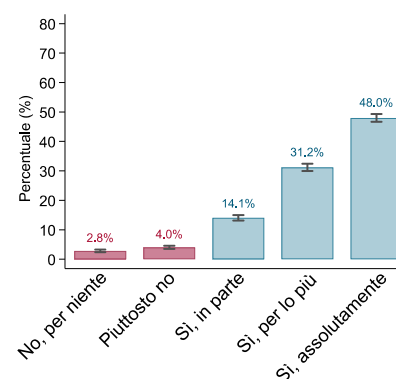


Tabella 3: risultati descrittivi – fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2022

Numero di questionari ritornati: 5'617	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 5'617)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapeuti)?	5'617	3,86	[3,84; 3,88]	5,5	3,7	--
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	5'617	4,38	[4,36; 4,40]	2,8	5,3	2,1
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	5'617	4,26	[4,24; 4,28]	3,2	4,5	2,0
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?	5'617	3,94	[3,91; 3,97]	13,0	7,6	4,5
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	5'617	4,11	[4,08; 4,13]	8,4	3,0	--
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	5'617	4,18	[4,15; 4,20]	6,8	3,2	--

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»). A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 5'617 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 sulle cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta:

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 3 («risposte comprensibili»).
- Le domande concernenti la qualità delle cure e le spiegazioni in merito ai farmaci (domande 1 e 4) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- Le domande con le quote più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono la 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»), la 5 («coinvolgimento nelle decisioni terapeutiche») e la 6 («preparazione della dimissione»).
- Le domande 2 e 4 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 5,3 e 7,6%). Il 4,5% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4.
- Per le domande 2, 3, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond. La relativa quota supera il 50% per la domanda 2.

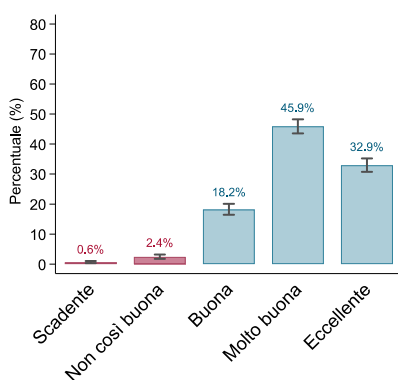
3.3.2 Tipo di clinica II: cliniche specializzate

Nella presente indagine, le cliniche specializzate sono rappresentate da 39 cliniche (sulle 94 cliniche che hanno partecipato alla misura). I partecipanti sono stati 1782, ovvero il 22,9% del campione totale. Il tasso di risposta per questo tipo di clinica si è attestato al 70,5%.

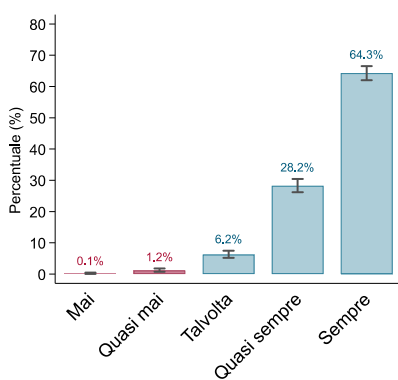
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica II (cliniche specializzate), 2022

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

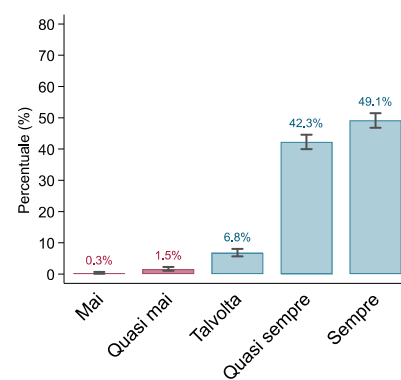
1. Qualità delle cure



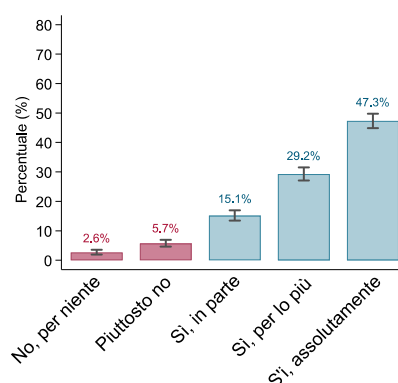
2. Possibilità di porre domande



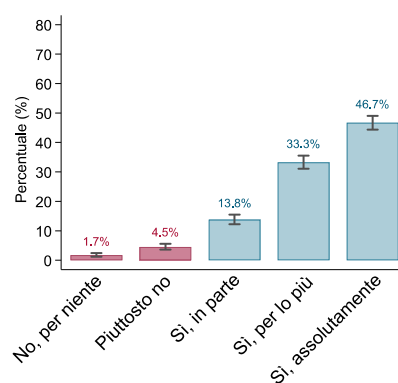
3. Comprensibilità delle risposte



4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



6. Preparazione della dimissione

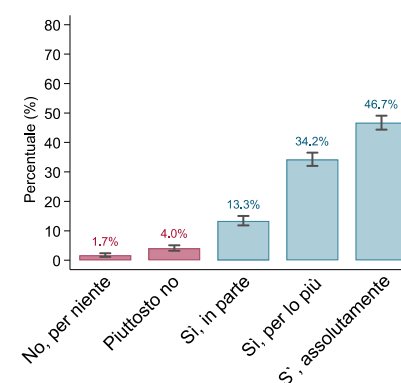


Tabella 4: risultati descrittivi – cliniche specializzate, 2022

Numero di questionari ritornati: 1'782	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 1'782)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	1'724	4,08	[4,04; 4,12]	3,0	3,3	--
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	1'739	4,55	[4,52; 4,59]	1,3	2,4	1,2
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	1'742	4,38	[4,35; 4,42]	1,8	2,2	1,0
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?	1'600	4,13	[4,08; 4,18]	8,3	10,2	8,1
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	1'749	4,19	[4,14; 4,23]	6,2	1,9	--
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	1'732	4,20	[4,16; 4,25]	5,7	0,8	--

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»). A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 1'782 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 sulle cliniche specializzate:

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 3 («risposte comprensibili»).
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e le «spiegazioni in merito ai farmaci» (domande 1 e 4) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- Le domande con le quote più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono la 4 («spiegazioni in merito ai farmaci») e la 5 («coinvolgimento nel piano terapeutico»).
- Le domande 1 e 4 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 3,3 e 10,2%). L'8,1% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4.
- Per le domande 2, 3, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond. La relativa quota supera il 50% per la domanda 2.

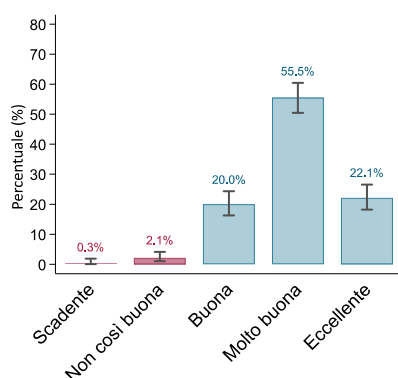
3.3.3 Tipo di clinica III: cliniche per la cura di dipendenze

Alla presente indagine hanno partecipato dieci cliniche per la cura di dipendenze. In totale, i pazienti hanno ritornato 392 questionari (il 5,0% del campione trattato nel presente rapporto), per un tasso di risposta del 70,3% per questo tipo di clinica.

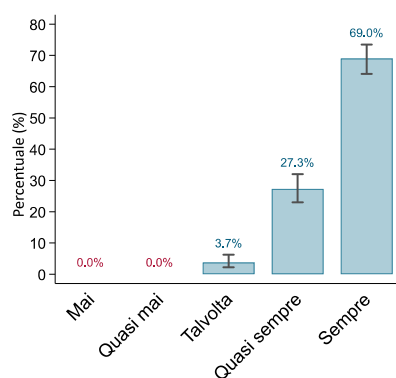
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica III (cliniche per la cura di dipendenze), 2022

Proporzioni delle possibilità di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso⁷.

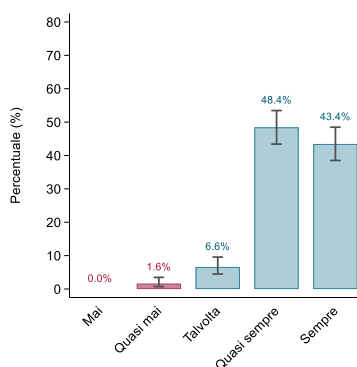
1. Qualità delle cure



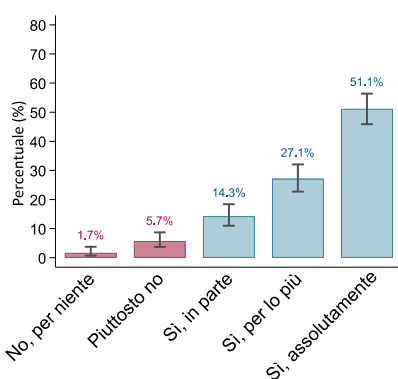
2. Possibilità di porre domande



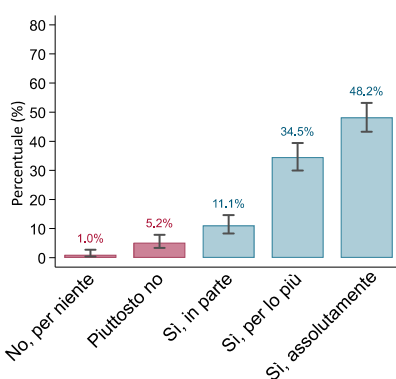
3. Comprensibilità delle risposte



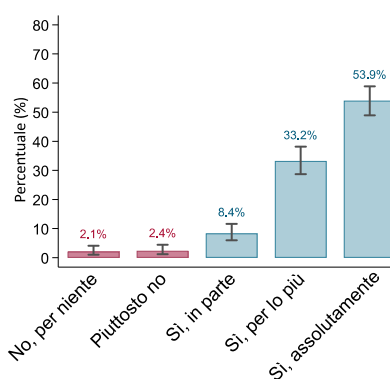
4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



6. Preparazione della dimissione



⁷ Le risposte problematiche riguardano le due possibilità di risposta inferiori alle domande sulla soddisfazione (ovvero i valori 1 e 2 sulla scala da 1 a 5).

Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze, 2022

Numero di questionari ritornati: 392	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 392)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	380	3,97	[3,90; 4,04]	2,4	3,1	--
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	374	4,65	[4,60; 4,71]	0,0	4,6	1,3
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	380	4,34	[4,27; 4,40]	1,6	3,1	1,3
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?	350	4,20	[4,10; 4,31]	7,4	10,7	8,9
5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	388	4,24	[4,15; 4,33]	6,2	1,0	--
6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	382	4,35	[4,26; 4,43]	4,5	2,6	--

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»). A causa dell'arrotondamento, è possibile che la somma delle percentuali non corrisponda a quella dei grafici.

Senza risposta: percentuale dei 392 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 sulle cliniche per la cura di dipendenze:

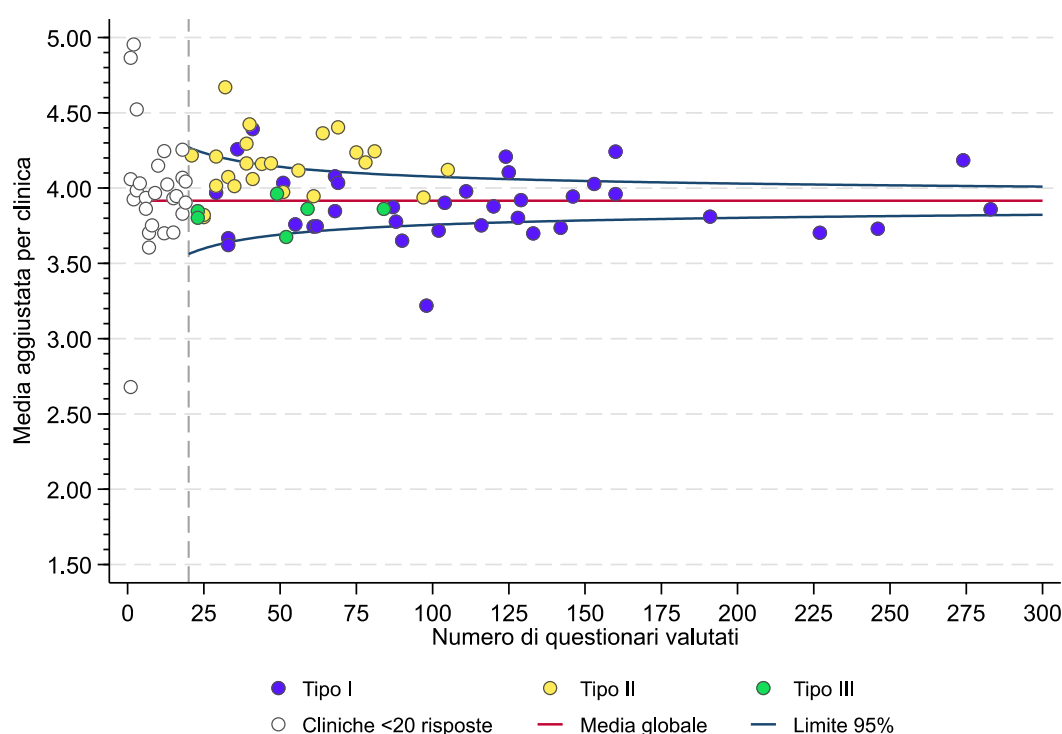
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 6 («preparazione della dimissione»).
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e le «spiegazioni in merito ai farmaci» (domande 1 e 4) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- Le domande con le quote più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono la 4 («spiegazioni in merito ai farmaci») e la 5 («coinvolgimento nel piano terapeutico»).
- Le domande 2 e 4 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 4,6 e 10,7%). L'8,9% dei partecipanti ha selezionato la risposta alternativa per la domanda 4.
- Per le domande 2, 4, 5 e 6 si osserva un effetto plafond. La relativa quota supera il 50% per le domande 2, 4 e 6.

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

Le figure da 15 a 20 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. Il numero totale di partecipanti non corrisponde a quello della tabella 1, poiché per il calcolo riguardante i grafici a imbuto seguenti sono stati presi in considerazione soltanto i pazienti che hanno risposto alla domanda sulla soddisfazione in questione e a tutti i fattori di aggiustamento (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e statuto «ricovero a scopo di assistenza»).

Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'918).

1. Qualità delle cure



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

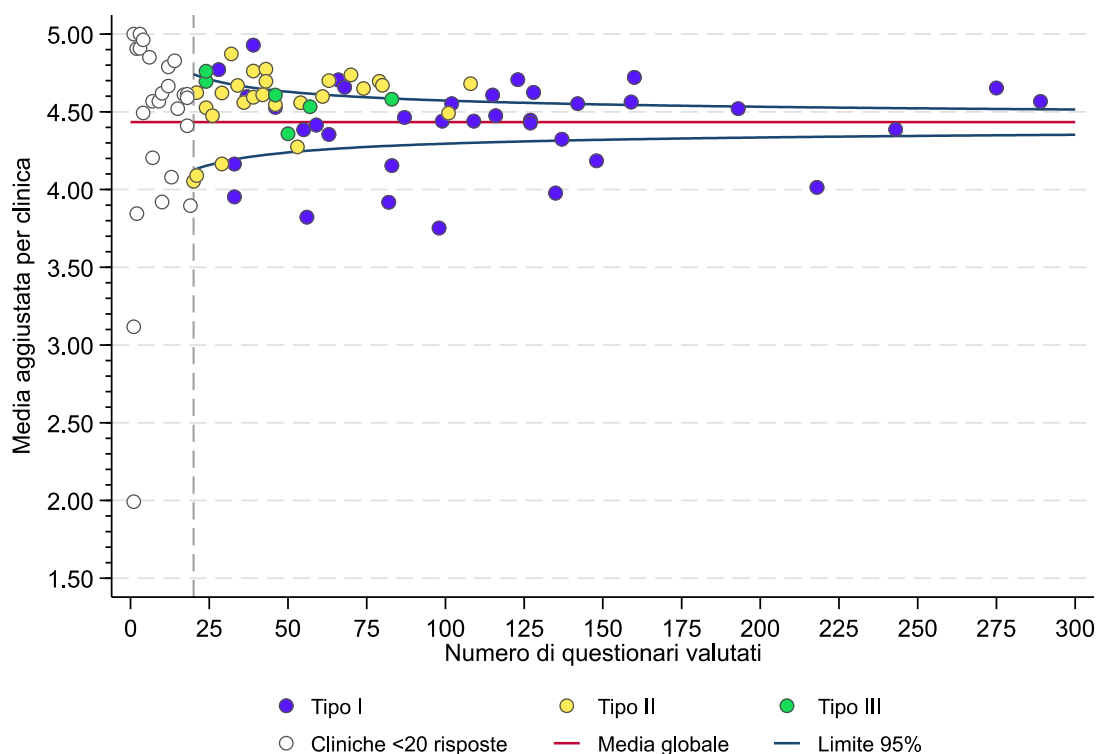
Note

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 3,92.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,22; quello superiore a 4,67. Lo scarto è dell'1,45⁸ (per le cliniche con almeno 20 risposte).

⁸ Dato che le cifre sono state arrotondate e i valori aggiustati, è possibile che non corrispondano del tutto con quelli indicati nelle tabelle.

Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'855)

2. Possibilità di porre domande



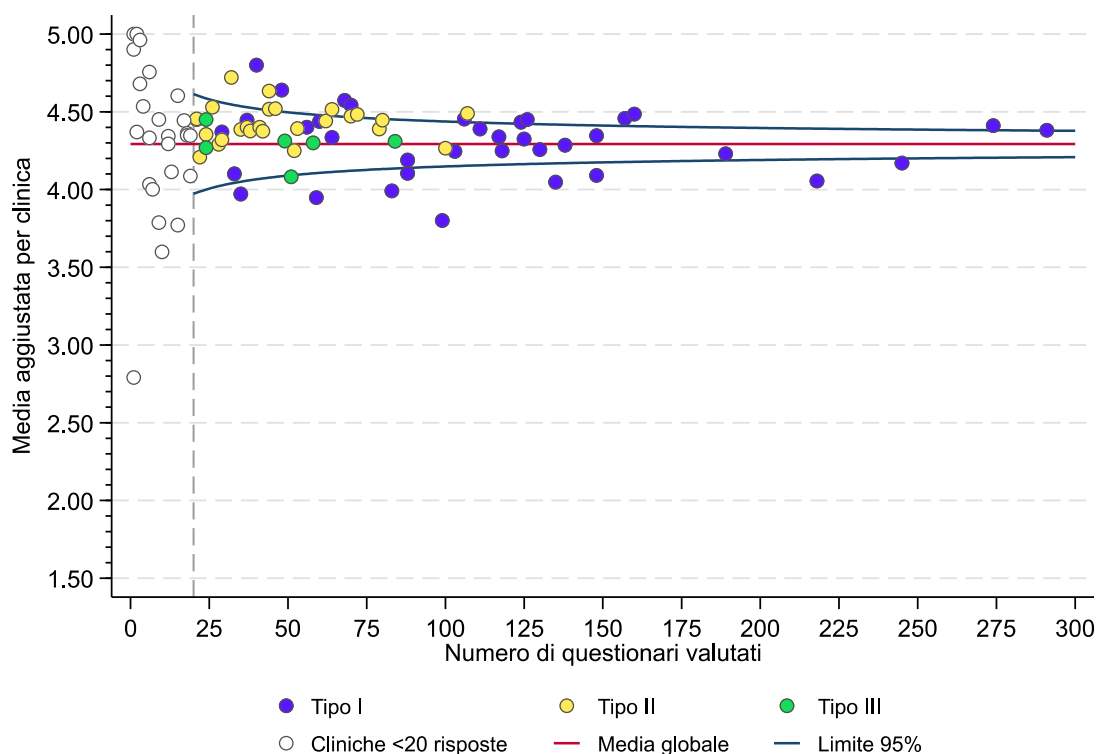
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,43.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,75; quello superiore a 4,93. Lo scarto è dell'1,18 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'907)

3. Comprensibilità delle risposte



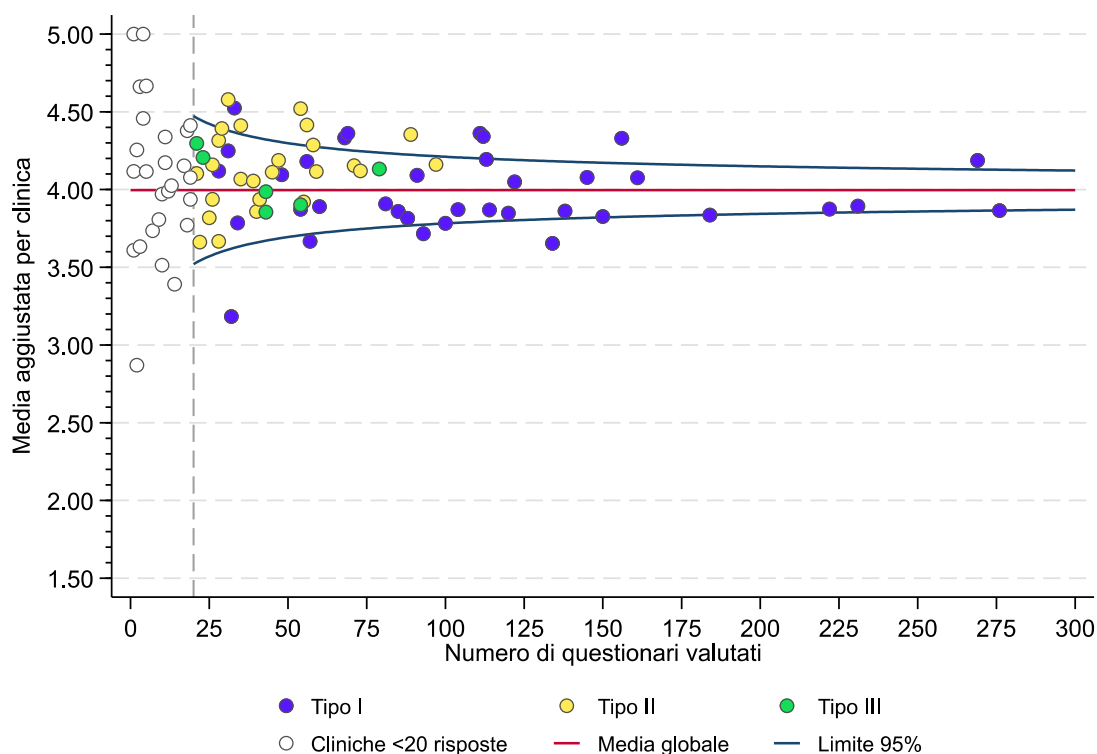
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,29.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,80; quello superiore a 4,80. Lo scarto è dell'1,00 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'601)

4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



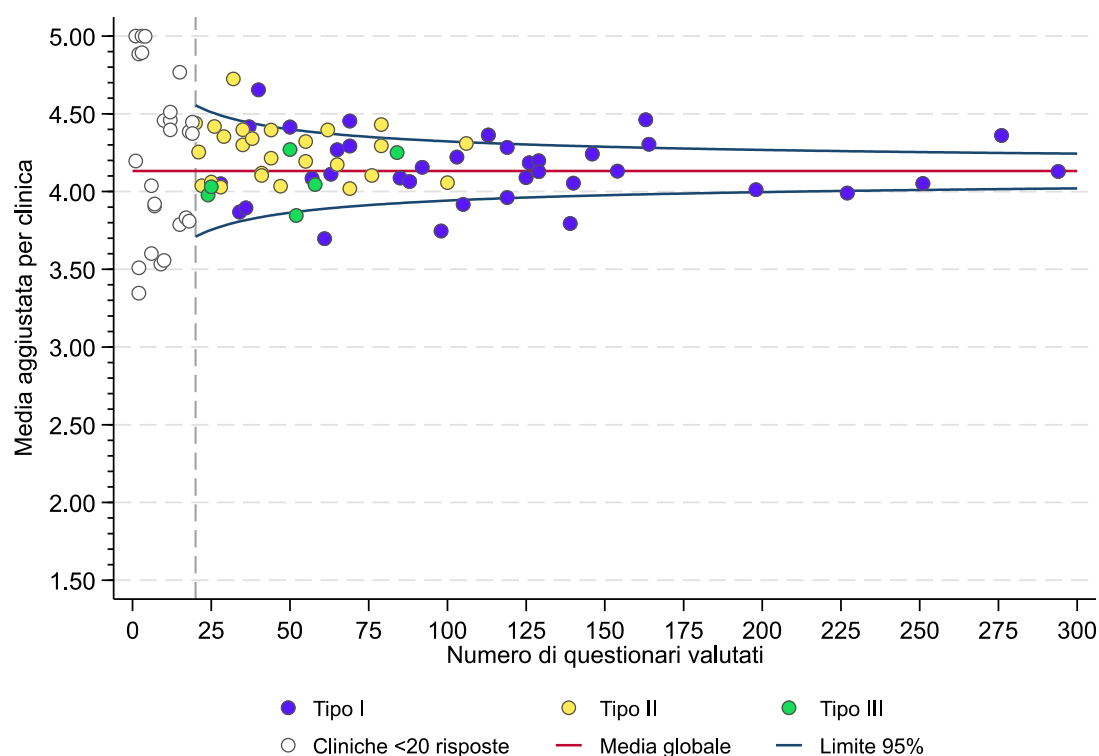
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,00.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,18; quello superiore a 4,58. Lo scarto è dell'1,40 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche N = 5'989)

5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



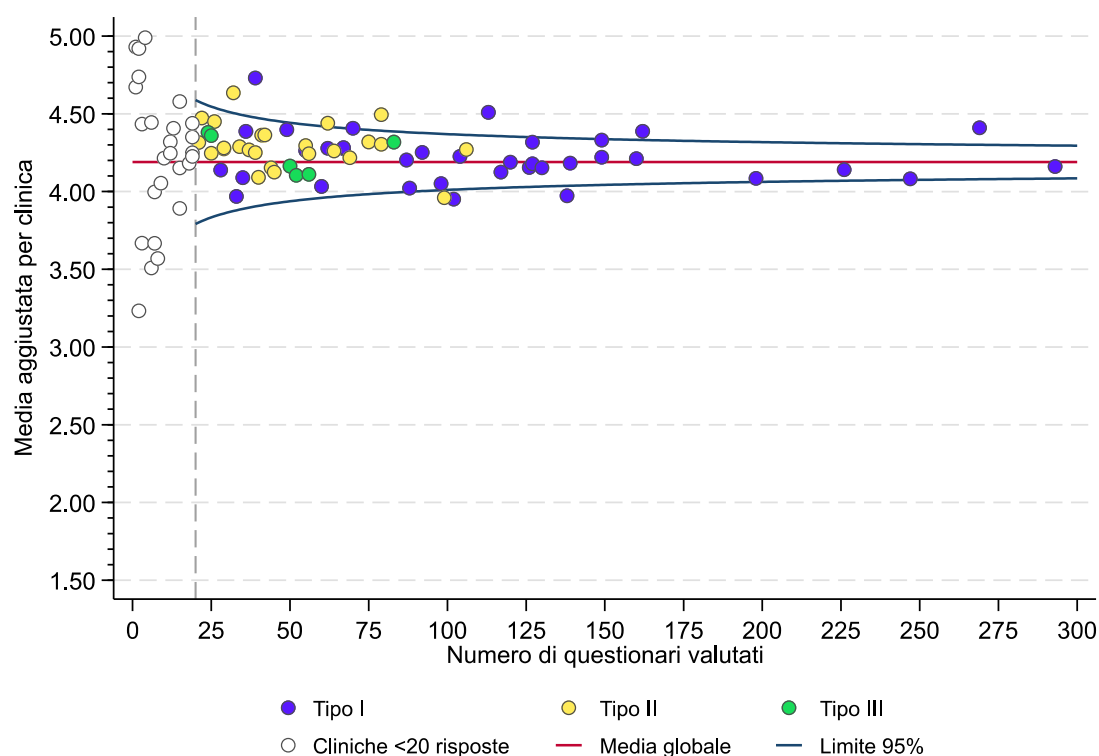
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

Note

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,13.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,70; quello superiore a 4,72. Lo scarto è dell'1,03 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'949)

6. Preparazione della dimissione



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 4,19.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,95; quello superiore a 4,73. Lo scarto è dello 0,78 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

Commenti ai sei grafici a imbuto⁹

- Per le cliniche con almeno 20 risposte, la media aggiustata più elevata sull'insieme delle domande è quella di 4,93 per la domanda 2 («possibilità di porre domande»); quella meno elevata è quella di 3,18 per la domanda 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»).
- Dai grafici a imbuto risulta che le medie aggiustate delle cliniche che si trovano al di fuori dell'imbuto definito dai limiti di controllo del 95% si situano tra un massimo di 51,5% (domanda 2) e un minimo di 16,4% (domanda 6), proporzione che supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra i valori delle cliniche e quelli del collettivo totale fossero dovute soltanto a fluttuazioni casuali. Questo significa che la variabilità di queste medie aggiustate rispetto alla media del collettivo totale è maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se questa variabilità fosse casuale. Questa dispersione dei valori relativi alle medie aggiustate delle cliniche con almeno 20 risposte rispetto alla media totale si osserva per tutte le domande sulla soddisfazione, anche se in modo più o meno marcato.
- La dispersione dei valori più marcata è quella che si osserva per la domanda 1 («qualità delle cure»), ovvero quella che presenta lo scarto più ampio (1,45 punti su una scala di 5 punti) tra i valori aggiustati delle cliniche. Lo scarto più ristretto (0,78) è stato registrato dalla domanda 6 («preparazione della dimissione»).
- I valori relativi alle medie aggiustate molto bassi o molto elevati si riscontrano generalmente per le cliniche con un numero ridotto di risposte, per le quali ci si attendono fluttuazioni casuali più marcate. Non è pertanto opportuno effettuare confronti statistici con la media aggiustata del collettivo.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 5'989 (domanda 6) e 5'601 (domanda 4): rispettivamente il 76,9 e il 71,9% dei questionari ritornati sul totale di 7'791. Tale differenza è dovuta alle risposte mancanti. Tuttavia, a contribuire maggiormente a questo tasso di questionari utilizzati per le analisi aggiustate relativamente basso è la mancanza di numerose variabili sociodemografiche.

⁹ I commenti sono riferiti unicamente ai risultati delle cliniche con almeno 20 risposte.

4 Sintesi e conclusioni

Il presente rapporto illustra i risultati del quinto sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria in Svizzera. Si tratta del quarto 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 2022 il tasso di risposta ammonta al 56,6%, pur variando fortemente da una clinica all'altra (dall'1,5 al 100%). Questo tasso è rimasto stabile rispetto all'indagine relativa al 2021 (56,1%). 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 (14,9%) era ricoverato in divisione privata o semiprivata. Otto pazienti su dieci (83,0%) ritenevano peraltro che il proprio stato di salute fosse buono, molto buono o eccellente. Dallo statuto «ricovero a scopo di assistenza» risulta che il 18,2% dei partecipanti era stato ricoverato a tal fine. Nel 2022 le quote di risposte mancanti per quanto concerne i fattori di aggiustamento sono rimaste stabili rispetto al 2021. Oltre una persona su dieci non ha risposto alla domanda concernente il ricovero a scopo di assistenza. Questa quota di valori mancanti si ripercuote sulle analisi delle medie aggiustate, disponibili unicamente per i pazienti che hanno risposto a tutte le domande riguardanti i fattori di aggiustamento. Di conseguenza, nei modelli aggiustati questa misurazione ha potuto tenere conto di soltanto otto partecipanti circa su dieci.

In generale, il grado di soddisfazione medio varia, a seconda delle domande, fra 3,92 e 4,43 punti su 5. Quasi il 60% dei partecipanti ha selezionato un grado di soddisfazione molto elevato per la domanda concernente la «possibilità di porre domande», mentre la percentuale corrispondente per la domanda riguardante la «qualità delle cure» si limita al 26,9%. 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 2,3% per la domanda «possibilità di porre domande» e l'11,7% per la domanda «spiegazioni in merito ai farmaci». Dai confronti nel tempo a partire dal 2018 emergono gradi di soddisfazione stabili.

Per tutti i tipi di cliniche (i.e., cliniche del gruppo dei fornitori di prestazioni di base, della medicina acuta, cliniche specializzate e le cliniche per la cura di dipendenze), si osservano gradi di soddisfazione molto simili alla media del collettivo totale. Dai grafici a imbuto relativi alle cliniche con almeno 20 questionari analizzati risulta che un'elevata percentuale delle medie aggiustate delle cliniche si situa al di fuori dell'imbuto definito dai limiti di controllo del 95%. La differenza tra i valori medi delle cliniche e quelli del collettivo totale non è probabilmente dovuta soltanto a fluttuazioni casuali (stimate a un massimo del 5%). Questo significa che la differenza tra queste medie aggiustate e la media del collettivo totale è maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se fosse casuale. Questa dispersione dei valori relativi alle medie aggiustate rispetto alla media totale si osserva per tutte le domande sulla soddisfazione, anche se in modo più o meno marcato. Se ne deduce che alcune caratteristiche proprie ai pazienti delle cliniche (p. es. la loro età) hanno un ruolo nella valutazione della soddisfazione.

Limiti della misurazione

I risultati di questo sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2022 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, per le indagini dell'ANQ si dispone unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti; le cliniche non sono invece obbligate a fornire le caratteristiche della popolazione fonte. Per questo motivo, non è possibile comparare le due popolazioni. Va altresì menzionato che, di fatto, i risultati non tengono conto del parere dei pazienti non ammissibili per i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ. A seconda delle cliniche la quota di pazienti non ammissibili, in particolare a causa del luogo di residenza all'estero o del fatto di non conoscere alcuna lingua ufficiale, può essere rilevante. È il caso ad esempio delle cliniche con pazienti domiciliati all'estero.

Secondariamente, il marcato effetto plafond per cinque domande su sei 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.

In terzo luogo, i confronti delle medie aggiustate devono essere interpretati con precauzione: solitamente è possibile aggiustare soltanto un numero esiguo di fattori. L'aggiustamento eseguito a fini di analisi nel presente rapporto (età, sesso, categoria assicurativa, stato di salute autovalutato e ricovero a scopo di assistenza) è peraltro limitato dal fatto che i fattori considerati presentano dati mancanti. Va infine segnalato che: non è stato possibile controllare l'effetto di altri fattori non misurati nel quadro delle indagini dell'ANQ che potrebbero influenzare la soddisfazione dei pazienti, come il luogo di residenza prima dell'ammissione (menzionato nello studio pilota di Charité [8]), e oltre a tali fattori, delle differenze geografico-culturali possono influire sulla valutazione della soddisfazione [9].

Inoltre, 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 [10] in merito a un numero limitato di aspetti relativi al ricovero: le interazioni con il personale infermieristico, il coinvolgimento dei pazienti nelle decisioni terapeutiche, la loro preparazione alla dimissione dalla clinica e altri aspetti concernenti il loro ricovero.

Infine, si osserva un limite specifico alle indagini in ambito psichiatrico, ovvero il fatto che la consegna del questionario sia 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 [11]. D'altro canto, consegnare il questionario prima della dimissione dalla clinica rende problematica l'interpretazione delle risposte alla domanda 6 («preparazione della dimissione»). Per i pazienti è infatti difficile fornire una risposta pertinente se la preparazione della 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.

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
2. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie* IUMSP Lausanne, 2016.
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
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
8. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin.
<https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/telechargement-readaptation/>
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
10. 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.
11. Visser, A.Ph., Broomhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. *Social desirability and program evaluation in health care*. Impact Assessment, 7:2–3, 99–112.

Indice delle figure

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari ritornati, 2018-2022	8
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2021-2022	10
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2021-2022	10
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2018-2022	11
Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2018-2022	11
Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2018-2022	12
Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2018-2022	12
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018-2022	13
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2022	13
Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo lo statuto «ricovero a scopo di assistenza», 2018-2022	14
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2022...	15
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica I (fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta), 2022	17
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica II (cliniche specializzate), 2022	19
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica III (cliniche per la cura di dipendenze), 2022	21
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'918)	23
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'855)	24
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'907)	25
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'601)	26
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche N = 5'989)	27
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5'949)	28
Figura 21: grado di soddisfazione per le indagini, 2018-2022	36

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2021-2022	9
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2022	16
Tabella 3: risultati descrittivi – fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2022	18
Tabella 4: risultati descrittivi – cliniche specializzate, 2022	20
Tabella 5: risultati descrittivi: cliniche per la cura di dipendenze, 2022.....	22
Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2022.....	35
Tabella 7: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2021 e 2022.....	35
Tabella 8: principali risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, 2021 e 2022.....	35
Tabella 9: risultati per clinica – tasso di risposta, fattori di aggiustamento, medie aggiustate e non aggiustate e numero di questionari.....	37

Allegati

Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2022

Tipo di clinica	N questio- nari	Dati completi per domanda ^a (%)						Con fattori di aggiustamento ^b (%)	Completezza questionario ^c (%)
		1	2	3	4	5	6		
Tipo I (Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta)	5617	74,6	73,4	74,2	71,4	75,5	75,0	76,7	64,1
Tipo II (Cliniche specializzate)	1782	78,7	79,1	79,3	72,6	79,7	79,2	80,8	67,3
Tipo III (Cliniche per la cura di dipendenze)	392	83,2	81,9	83,2	75,3	84,2	83,4	85,2	68,4
Totale	7791	76,0	75,2	75,8	71,9	76,9	76,4	78,1	65,1

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

^b percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e ricovero a scopo di assistenza).

^c proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

Tabella 7: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2021 e 2022

			Fascia d'età (%)						
			18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2019	N	7'499	1'655	1'241	1'404	1'563	911	518	207
	%	100,0	22,1	16,5	18,7	20,8	12,1	6,9	2,8
2021	N	7'791	1'588	1'291	1'491	1'657	917	442	226
	%	100,0	20,9	17,0	19,6	21,8	12,0	5,8	3,0

Tabella 8: principali risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, 2021 e 2022

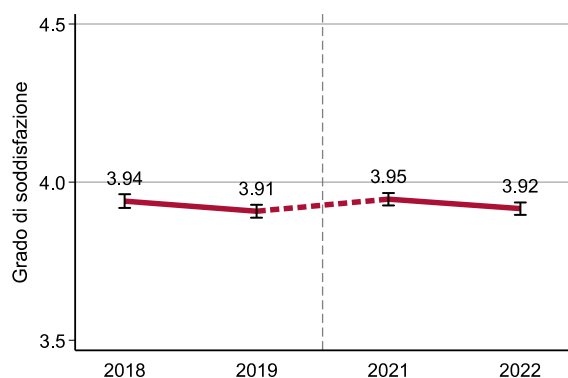
	N		Media del collettivo		Risposte problematiche (%)		Senza risposta alla domanda*(%)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1. Qualità delle cure	7'475	7'512	3,95	3,92	4,4	4,7	2,8	3,6
2. Possibilità di porre domande	7'369	7'432	4,45	4,43	2,2	2,3	4,1	4,6
3. Comprensibilità delle risposte	7'435	7'489	4,32	4,29	2,6	2,8	3,3	3,9
4. Informazioni sui farmaci durante la degenza	7'076	7'140	3,98	4,00	12,1	11,7	8,0	8,4
5. Coinvolgimento nel piano terapeutico	7'485	7'587	4,18	4,13	7,6	7,8	2,6	2,6
6. Preparazione della dimissione	7'467	7'551	4,22	4,19	6,5	6,4	2,9	3,1

N: numero di questionari con una risposta alla domanda sulla soddisfazione. In questo caso sono stati considerati anche i questionari che non avevano dati completi per tutte le variabili di aggiustamento (età, sesso, stato di salute autovalutato e situazione assicurativa).

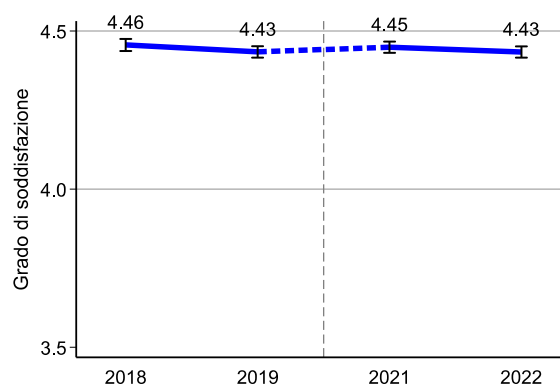
* La percentuale è riferita al numero totale di questionari ritornati, ovvero 7'265 nel 2021 e 7'791 nel 2022.

Figura 21: grado di soddisfazione per le indagini, 2018-2022

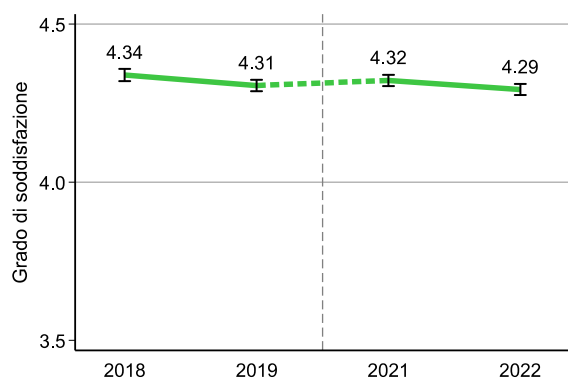
1. Qualità delle cure



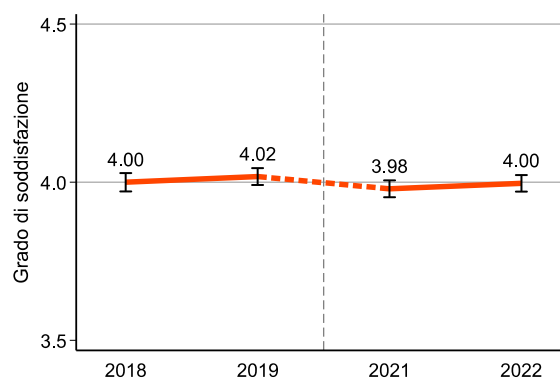
2. Possibilità di porre domande



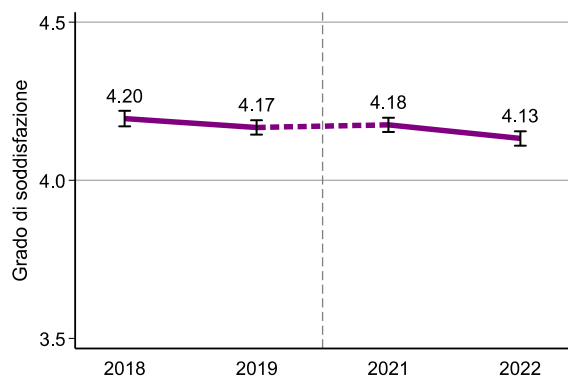
3. Comprensibilità delle risposte



4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



6. Preparazione della dimissione

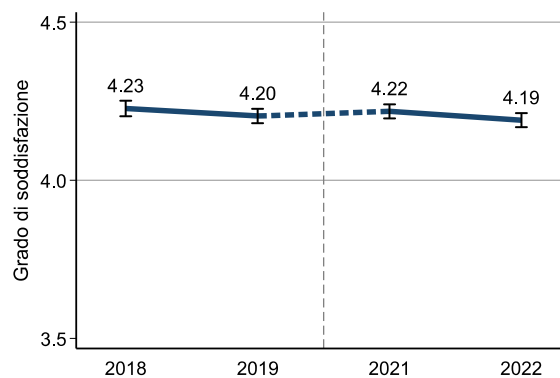


Tabella 9: risultati per clinica – tasso di risposta, fattori di aggiustamento, medie aggiustate e non aggiustate e numero di questionari

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				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
	2021	2022		(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
				2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N
1	21,7	48,8	75,7	3,64	3,69	3,73	246	4,33	4,31	4,39	243	4,25	4,11	4,17	245	3,85	3,82	3,89	231	3,96	3,97	4,05	251	3,88	4,03	4,08	247
						[3,63;3,83]				[4,30;4,47]				[4,08;4,26]				[3,76;4,03]				[3,94;4,17]				[3,97;4,19]	
2	68,4	64,6	80,2	3,90	3,79	3,86	283	4,56	4,51	4,57	289	4,43	4,34	4,38	291	3,99	3,83	3,86	276	4,29	4,12	4,13	294	4,27	4,09	4,16	293
						[3,77;3,95]				[4,49;4,65]				[4,30;4,46]				[3,74;3,99]				[4,02;4,24]				[4,06;4,26]	
3	76,5	78,5	79,1	4,20	4,15	4,18	274	4,59	4,66	4,65	275	4,47	4,40	4,41	274	4,14	4,19	4,19	269	4,33	4,32	4,36	276	4,34	4,32	4,41	269
						[4,09;4,28]				[4,57;4,73]				[4,33;4,50]				[4,06;4,31]				[4,25;4,47]				[4,30;4,52]	
4	60,9	66,2	74,0	3,73	3,91	3,94	146	4,39	4,50	4,55	142	4,25	4,36	4,35	148	3,86	3,95	4,08	145	4,17	4,12	4,24	146	4,12	4,15	4,22	149
						[3,82;4,07]				[4,44;4,67]				[4,23;4,46]				[3,91;4,25]				[4,09;4,39]				[4,08;4,36]	
5	32,1	26,8	73,6	3,76	3,76	3,87	87	3,96	3,93	4,15	83	3,94	4,05	4,10	88	3,67	3,84	3,86	85	3,92	3,98	4,06	88	4,32	4,07	4,02	88
						[3,71;4,04]				[4,01;4,30]				[3,95;4,25]				[3,63;4,09]				[3,87;4,26]				[3,84;4,21]	
6	56,5	56,5	82,1	4,08	4,08	4,1	125	4,55	4,58	4,62	128	4,35	4,39	4,45	126	3,99	4,27	4,34	112	4,25	4,15	4,19	126	4,26	4,18	4,18	127
						[3,97;4,24]				[4,51;4,74]				[4,33;4,58]				[4,14;4,54]				[4,02;4,35]				[4,02;4,33]	
7	76,3	58,9	78,9	4,11	4,13	4,24	160	4,61	4,66	4,72	160	4,44	4,44	4,49	160	3,97	4,29	4,33	156	4,38	4,47	4,46	163	4,31	4,30	4,39	162
						[4,12;4,36]				[4,62;4,83]				[4,37;4,60]				[4,16;4,50]				[4,32;4,61]				[4,25;4,52]	
8	64,5	71,2	77,5	4,03	3,91	3,96	160	4,55	4,55	4,56	159	4,39	4,42	4,46	157	4,01	4,01	4,08	161	4,29	4,29	4,30	164	4,32	4,17	4,21	160
						[3,84;4,08]				[4,46;4,67]				[4,35;4,57]				[3,91;4,24]				[4,16;4,45]				[4,07;4,35]	
9	45,9	37,9	75,4	3,84	3,66	3,72	102	4,34	4,32	4,44	99	4,28	4,15	4,25	103	3,90	3,68	3,78	100	4,05	3,86	3,92	105	4,03	3,91	3,95	102
						[3,56;3,87]				[4,30;4,58]				[4,11;4,38]				[3,57;3,99]				[3,74;4,10]				[3,78;4,12]	
10	64,7	63,0	68,6	3,90	4,10	4,03	153	4,08	4,25	4,18	148	3,99	4,19	4,09	148	3,80	3,94	3,83	150	4,01	4,14	4,13	154	4,08	4,33	4,33	149
						[3,90;4,15]				[4,07;4,30]				[3,98;4,21]				[3,66;4,00]				[3,98;4,28]				[4,19;4,47]	
11	75,2	69,0	81,0	4,05	3,86	3,81	191	4,57	4,53	4,52	193	4,39	4,27	4,23	189	4,06	3,85	3,84	184	4,25	4,05	4,01	198	4,23	4,11	4,08	198
						[3,70;3,92]				[4,42;4,62]				[4,13;4,33]				[3,68;3,99]				[3,88;4,14]				[3,96;4,21]	

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
12	68,0	70,2	90,0	4,14	4,09	4,12	105	4,68	4,66	4,68	108	4,43	4,50	4,49	107	4,38	4,12	4,16	97	4,28	4,26	4,31	106	4,22	4,25	4,27	106
						[3,97;4,27]				[4,55;4,81]				[4,35;4,63]				[3,95;4,37]				[4,13;4,49]				[4,10;4,44]	
13	65,2	48,7	79,8	3,84	3,69	3,70	227	4,15	4,00	4,01	218	4,18	4,02	4,06	218	3,76	3,84	3,87	222	3,85	3,94	3,99	227	4,32	4,13	4,14	226
						[3,60;3,81]				[3,92;4,11]				[3,96;4,15]				[3,73;4,01]				[3,87;4,11]				[4,02;4,26]	
14	38,1	31,8	75,0	3,95	3,71	3,76	55	4,44	4,29	4,38	55	4,41	4,28	4,40	56	4,42	4,03	4,18	56	4,35	3,93	4,08	57	4,38	4,18	4,26	55
						[3,55;3,97]				[4,20;4,57]				[4,21;4,59]				[3,90;4,46]				[3,84;4,33]				[4,03;4,50]	
15	70,9	69,8	85,6	3,76	3,79	3,90	104	4,58	4,48	4,55	102	4,32	4,38	4,45	106	3,95	3,96	4,09	91	4,01	4,11	4,22	103	4,14	4,11	4,23	104
						[3,75;4,05]				[4,42;4,69]				[4,32;4,59]				[3,87;4,31]				[4,04;4,40]				[4,06;4,40]	
16	82,1	81,5	68,9	3,96	3,86	3,92	129	4,49	4,40	4,45	127	4,33	4,24	4,33	125	3,93	3,90	4,05	122	4,22	4,10	4,20	129	4,27	4,19	4,32	127
						[3,78;4,06]				[4,33;4,57]				[4,20;4,45]				[3,86;4,24]				[4,03;4,36]				[4,16;4,47]	
17	49,7	46,0	83,7	3,86	4,19	4,24	75	4,53	4,60	4,65	74	4,39	4,50	4,48	72	4,15	4,17	4,12	59	4,01	4,11	4,10	76	4,22	4,33	4,32	75
						[4,06;4,42]				[4,49;4,81]				[4,32;4,65]				[3,84;4,39]				[3,89;4,32]				[4,12;4,52]	
18	58,9	66,8	76,9	3,98	3,85	3,80	128	4,43	4,45	4,43	127	4,35	4,33	4,26	130	4,02	3,89	3,85	120	4,11	4,14	4,13	129	4,22	4,25	4,15	130
						[3,66;3,94]				[4,31;4,55]				[4,13;4,38]				[3,66;4,04]				[3,97;4,29]				[4,00;4,31]	
19	46,3	57,3	74,5	3,75	3,80	3,75	116	4,49	4,46	4,47	116	4,32	4,23	4,25	118	4,01	3,89	3,87	104	4,22	3,99	3,96	119	4,25	4,18	4,12	117
						[3,61;3,90]				[4,35;4,60]				[4,12;4,38]				[3,67;4,07]				[3,79;4,13]				[3,96;4,29]	
20		32,5	78,8	3,87	3,72	3,7	133	4,53	4,33	4,32	137	4,32	4,31	4,29	138	3,77	3,73	3,65	134	4,03	3,83	3,79	139	4,16	3,99	3,97	138
						[3,56;3,83]				[4,21;4,44]				[4,17;4,40]				[3,47;3,83]				[3,64;3,95]				[3,82;4,12]	
21	82,6	86,5	84,3	4,43	4,32	4,4	69	4,75	4,69	4,74	70	4,42	4,45	4,47	70	4,35	4,26	4,42	56	3,97	3,94	4,02	69	4,44	4,07	4,22	69
						[4,22;4,59]				[4,58;4,90]				[4,30;4,64]				[4,14;4,69]				[3,80;4,24]				[4,01;4,43]	
22	63,3	43,1	72,5	3,61	3,28	3,22	98	3,95	3,79	3,75	98	3,97	3,80	3,80	99	3,52	3,61	3,72	93	3,90	3,79	3,75	98	4,33	4,08	4,05	98
						[3,06;3,38]				[3,62;3,89]				[3,66;3,94]				[3,50;3,93]				[3,56;3,93]				[3,87;4,23]	
23		76,6	73,0		3,70	3,74	142		3,89	3,98	135		3,96	4,05	135		3,75	3,86	138		4,04	4,05	140		4,12	4,18	139
						[3,61;3,87]				[3,86;4,09]				[3,93;4,17]				[3,68;4,04]				[3,90;4,21]				[4,03;4,33]	

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
24	34,8	45,0	73,4	3,94	4,10	4,08	68	4,53	4,58	4,71	66	4,45	4,49	4,57	68	4,08	4,24	4,33	68	4,27	4,36	4,45	69	4,24	4,30	4,28	67
						[3,89;4,27]				[4,54;4,87]				[4,40;4,74]				[4,08;4,58]				[4,23;4,68]				[4,06;4,49]	
25	50,3	43,3	78,8	3,90	3,81	3,88	120	4,51	4,52	4,61	115	4,39	4,30	4,34	117	3,97	3,91	3,87	114	4,26	4,21	4,28	119	4,29	4,16	4,19	120
						[3,74;4,02]				[4,48;4,73]				[4,21;4,47]				[3,67;4,06]				[4,11;4,45]				[4,03;4,35]	
26	66,5	83,2	74,5	4,05	3,92	3,98	111	4,47	4,45	4,44	109	4,53	4,38	4,39	111	4,39	4,28	4,36	111	4,36	4,33	4,36	113	4,46	4,53	4,51	113
						[3,83;4,13]				[4,31;4,57]				[4,26;4,52]				[4,16;4,56]				[4,19;4,54]				[4,35;4,67]	
27	80,0	84,5	82,4	4,08	4,17	4,21	124	4,63	4,70	4,71	123	4,29	4,41	4,43	124	4,18	4,17	4,19	113	4,18	4,13	4,09	125	4,20	4,18	4,16	126
						[4,07;4,35]				[4,59;4,83]				[4,31;4,56]				[4,00;4,39]				[3,92;4,26]				[4,00;4,31]	
28	63,8	43,1	74,2	3,68	3,83	3,85	68	4,30	4,30	4,35	63	4,29	4,32	4,34	64	3,66	3,87	3,89	60	3,88	4,23	4,27	65	3,79	4,20	4,28	67
						[3,66;4,04]				[4,18;4,52]				[4,16;4,51]				[3,62;4,16]				[4,04;4,50]				[4,07;4,50]	
29	64,6	96,9	88,9	4,20	4,25	4,12	56	4,22	4,37	4,27	53	4,22	4,34	4,25	52	4,12	4,07	3,92	55	4,32	4,29	4,19	55	4,28	4,37	4,24	56
						[3,91;4,33]				[4,09;4,46]				[4,05;4,45]				[3,64;4,20]				[3,94;4,45]				[4,01;4,48]	
30	43,4	66,7	88,6	4,59	4,30	4,16	39	4,87	4,67	4,59	39	4,64	4,52	4,38	38	4,60	4,47	4,39	29	4,59	4,44	4,34	38	4,57	4,27	4,25	39
						[3,91;4,42]				[4,37;4,81]				[4,15;4,61]				[4,00;4,78]				[4,04;4,65]				[3,97;4,53]	
31	40,1	54,9	69,9	3,97	4,07	4,03	51	4,50	4,62	4,53	46	4,47	4,60	4,64	48	4,10	4,05	4,09	48	4,28	4,33	4,41	50	4,19	4,33	4,40	49
						[3,82;4,25]				[4,33;4,73]				[4,44;4,84]				[3,79;4,40]				[4,15;4,68]				[4,15;4,65]	
32	91,3	73,7	49,3	3,68	3,80	3,67	33	3,97	3,94	3,95	33	4,06	4,04	3,97	35	3,54	4,03	3,79	34	3,89	3,83	3,90	36	4,06	4,15	4,09	35
						[3,40;3,94]				[3,72;4,19]				[3,73;4,21]				[3,43;4,14]				[3,59;4,20]				[3,80;4,38]	
34	66,7	51,1	88,1	3,96	3,96	3,86	59	4,36	4,62	4,53	57	4,23	4,40	4,30	58	4,06	4,05	3,9	54	4,29	4,23	4,04	58	4,11	4,33	4,11	56
						[3,66;4,06]				[4,35;4,71]				[4,12;4,48]				[3,62;4,19]				[3,80;4,29]				[3,88;4,34]	
35	56,4	52,7	72,4	4,12	4,27	4,3	39	4,64	4,62	4,61	42	4,40	4,45	4,38	42	3,80	3,91	3,86	40	4,44	4,23	4,12	41	4,40	4,41	4,36	41
						[4,05;4,54]				[4,40;4,82]				[4,16;4,59]				[3,53;4,19]				[3,83;4,41]				[4,09;4,64]	
36*	55,0	2,1	100,0	3,92	3,83	3,93	6	4,46	4,83	4,85	6	4,41	4,67	4,76	6	4,02	4,00	4,12	5	4,20	4,00	4,04	6	4,21	4,33	4,44	6

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
37	61,9	100,0	78,0	4,26	4,46	4,67	32	4,76	4,80	4,87	32	4,26	4,63	4,72	32	4,06	4,46	4,58	31	4,30	4,55	4,72	32	4,19	4,53	4,63	32
						[4,40;4,94]				[4,63;5,11]				[4,47;4,97]				[4,20;4,95]				[4,40;5,05]				[4,33;4,94]	
38	75,6	91,3	84,2	3,97	4,09	4,17	78	4,52	4,60	4,67	80	4,23	4,39	4,45	80	4,10	4,07	4,12	73	4,32	4,39	4,43	79	4,10	4,22	4,30	79
						[3,99;4,35]				[4,52;4,82]				[4,29;4,60]				[3,88;4,36]				[4,22;4,64]				[4,11;4,50]	
39	39,6	66,9	86,9	4,21	3,96	3,86	84	4,68	4,65	4,58	83	4,39	4,39	4,31	84	4,27	4,23	4,13	79	4,61	4,33	4,25	84	4,43	4,40	4,32	83
						[3,69;4,03]				[4,43;4,73]				[4,16;4,46]				[3,90;4,37]				[4,05;4,45]				[4,13;4,51]	
40	75,6	64,7	83,0	3,78	3,64	3,65	90	4,31	4,39	4,46	87	4,27	4,16	4,19	88	3,94	3,78	3,82	88	4,04	4,06	4,16	92	4,11	4,19	4,25	92
						[3,49;3,81]				[4,32;4,61]				[4,04;4,34]				[3,59;4,04]				[3,96;4,35]				[4,07;4,43]	
41*	18,1	1,7	25,0	3,74	3,25	4,06	1	4,18	3,25	3,12	1	4,19	4,33	5,04	1	4,03	3,33	4,12	1	4,18	3,25	4,20	1	4,15	3,33	4,93	1
42	72,9	64,0	77,5	4,07	3,83	3,95	61	4,68	4,49	4,60	61	4,46	4,29	4,44	62	4,15	4,16	4,29	58	4,32	4,13	4,40	62	4,21	4,16	4,44	62
						[3,75;4,14]				[4,43;4,77]				[4,26;4,62]				[4,01;4,56]				[4,16;4,63]				[4,22;4,66]	
43	71,9	93,3	72,3	3,69	3,98	4,24	81	4,33	4,53	4,70	79	4,13	4,18	4,39	79	3,53	3,96	4,15	71	3,62	3,98	4,29	79	3,87	4,16	4,49	79
						[4,07;4,42]				[4,54;4,85]				[4,23;4,55]				[3,91;4,40]				[4,09;4,50]				[4,30;4,69]	
44*	38,6	23,5	75,0	3,82	4,25	3,98	3	4,57	5,00	5,12	3	4,46	5,00	4,96	3	3,77	4,67	4,25	2	4,28	5,00	5,03	3	4,32	4,75	4,43	3
45	79,7	57,9	84,1	4,12	3,98	4,01	35	4,73	4,54	4,56	36	4,34	4,35	4,4	37	4,23	4,02	4,07	35	4,42	4,34	4,30	35	4,19	4,16	4,27	37
						[3,75;4,28]				[4,34;4,78]				[4,17;4,63]				[3,72;4,42]				[3,99;4,61]				[3,98;4,55]	
46		97,3	98,6	4,32	4,09	4,03	69	4,79	4,67	4,66	68	4,79	4,59	4,54	70	4,47	4,41	4,36	69	4,54	4,33	4,29	69	4,68	4,48	4,41	70
						[3,85;4,22]				[4,50;4,82]				[4,37;4,71]				[4,11;4,61]				[4,07;4,52]				[4,20;4,62]	
47	84,0	89,0	79,1	3,91	3,92	3,94	97	4,52	4,54	4,49	101	4,26	4,33	4,27	100	3,85	4,32	4,35	89	3,86	4,11	4,06	100	4,08	3,94	3,96	99
						[3,78;4,10]				[4,36;4,63]				[4,13;4,41]				[4,13;4,58]				[3,87;4,24]				[3,79;4,14]	
48*	39,7	1,5	0,0	3,91	4,00		0	4,48	5,00	,	0	4,43	5,00		0	4,17	5,00	,	0	4,32	5,00	,	0	4,30	5,00	,	0

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022					
	%	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		
49	75,0	86,5	77,8	3,75	3,93	4,07	33	4,43	4,65	4,67	34	4,32	4,40	4,39	35	4,09	3,72	3,67	28	4,28	4,35	4,40	35	4,03	4,12	4,29	34
						[3,80;4,34]				[4,44;4,90]				[4,15;4,62]				[3,27;4,06]				[4,08;4,71]				[3,99;4,59]	
50	47,6	40,5	87,2	4,11	4,17	4,39	41	4,64	4,76	4,93	39	4,69	4,60	4,8	40	4,00	4,24	4,52	33	4,48	4,50	4,65	40	4,23	4,39	4,73	39
						[4,15;4,63]				[4,71;5,15]				[4,58;5,02]				[4,16;4,89]				[4,36;4,95]				[4,45;5,01]	
51	75,6	62,4	77,1	3,75	3,72	3,75	62	4,46	4,43	4,41	59	4,31	4,41	4,44	60	3,86	3,95	3,87	54	3,96	4,13	4,11	63	4,08	4,29	4,28	62
						[3,55;3,94]				[4,24;4,59]				[4,26;4,62]				[3,59;4,16]				[3,88;4,34]				[4,06;4,50]	
52	90,4	92,4	83,6	4,14	4,16	3,96	49	4,67	4,67	4,61	46	4,45	4,31	4,31	49	4,23	4,17	3,99	43	4,38	4,33	4,27	50	4,43	4,22	4,16	50
						[3,74;4,18]				[4,41;4,81]				[4,11;4,51]				[3,67;4,30]				[4,01;4,53]				[3,92;4,41]	
53	60,3	44,8	76,9	4,05	3,97	3,97	29	4,61	4,71	4,77	28	4,64	4,31	4,37	29	4,30	4,03	4,12	28	4,74	4,00	4,05	28	4,44	4,08	4,14	28
						[3,68;4,26]				[4,52;5,03]				[4,11;4,63]				[3,73;4,51]				[3,70;4,40]				[3,81;4,47]	
55		100,0	85,3	4,06	4,26	4,21	29	4,29	4,18	4,16	29	4,12	4,21	4,29	28	3,91	4,00	3,94	26	4,32	4,53	4,35	29	4,24	4,26	4,27	29
						[3,92;4,50]				[3,91;4,41]				[4,03;4,56]				[3,53;4,35]				[4,01;4,70]				[3,95;4,60]	
56	97,2	62,0	83,9	4,11	3,77	3,81	25	4,42	4,45	4,48	26	4,64	4,52	4,53	26	4,54	4,10	4,16	26	4,56	4,29	4,42	26	4,69	4,39	4,45	26
						[3,50;4,12]				[4,21;4,74]				[4,25;4,80]				[3,75;4,57]				[4,06;4,78]				[4,11;4,79]	
57*	81,8	76,2	93,8	3,24	3,67	3,7	15	4,13	4,56	4,52	15	3,76	3,81	3,77	15	2,65	3,47	3,39	14	3,67	3,88	3,79	15	3,94	3,75	3,89	15
58*	67,4	43,1	81,8	4,43	4,41	4,25	18	4,46	4,45	4,41	18	4,57	4,45	4,36	18	4,38	4,52	4,38	18	4,52	4,50	4,38	18	4,38	4,27	4,18	18
59	88,6	80,0	75,0	4,06	3,94	3,82	24	4,65	4,63	4,53	24	4,31	4,41	4,35	24	4,08	3,89	3,66	22	4,29	4,13	4,04	22	4,37	4,50	4,47	22
						[3,50;4,14]				[4,25;4,80]				[4,07;4,64]				[3,22;4,11]				[3,64;4,43]				[4,10;4,84]	
60	67,9	89,9	66,1	3,93	3,89	4,06	41	4,63	4,58	4,76	39	4,40	4,26	4,4	41	3,93	3,95	4,06	39	4,23	4,02	4,10	41	3,85	4,00	4,09	40
						[3,82;4,30]				[4,55;4,98]				[4,18;4,62]				[3,72;4,39]				[3,82;4,39]				[3,82;4,37]	
61*	33,3	28,6	87,5	3,67	3,88	3,7	7	4,17	4,38	4,2	7	3,67	4,00	4	7	3,67	3,88	3,74	7	4,50	4,00	3,91	7	4,17	3,63	3,67	7

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
62	100,0	93,4	91,2	3,69	3,84	3,68	52	4,51	4,47	4,36	50	4,27	4,16	4,08	51	4,00	3,98	3,85	43	4,17	3,96	3,85	52	3,98	4,26	4,10	52
						[3,46;3,89]				[4,17;4,55]				[3,89;4,28]				[3,54;4,17]				[3,59;4,10]				[3,86;4,35]	
63*		66,7	70,0		3,90	3,61	7		4,60	4,57	7		4,00	4,03	6		4,71	4,46	4		3,90	3,92	7		4,20	4,00	7
64	37,3	60,2	79,7	3,82	4,03	4,16	47	4,56	4,48	4,55	46	4,33	4,36	4,52	46	3,50	4,02	4,11	45	4,14	3,92	4,03	47	4,00	3,96	4,12	45
						[3,94;4,39]				[4,35;4,74]				[4,31;4,73]				[3,80;4,42]				[3,76;4,30]				[3,86;4,38]	
65*	90,0	73,3	81,8	4,11	3,30	3,75	8	4,78	4,36	4,57	9	4,22	3,55	3,79	9	2,75	3,36	3,81	9	3,89	3,18	3,53	9	3,78	3,30	3,57	8
66*		77,8	85,7		3,71	3,86	6		4,40	4,49	4		4,29	4,33	6		4,67	4,67	5		3,50	3,60	6		3,50	3,51	6
67	75,0	100,0	83,3	4,26	3,93	3,85	23	4,88	4,72	4,7	24	4,67	4,34	4,27	24	4,79	4,46	4,3	21	4,79	4,13	4,03	25	4,63	4,33	4,36	25
						[3,52;4,17]				[4,42;4,97]				[3,98;4,56]				[3,84;4,75]				[3,66;4,40]				[4,01;4,71]	
68*	58,8	100,0	67,9	3,90	3,81	3,83	18	4,70	4,69	4,61	18	4,20	4,46	4,35	18	3,89	4,04	3,94	19	4,40	4,46	4,45	19	4,22	4,59	4,35	19
70*		84,6	90,9	4,13	4,00	3,97	9	4,71	4,64	4,62	10	4,23	4,40	4,45	9	4,36	3,73	3,97	10	4,53	4,36	4,46	10	4,40	4,00	4,21	10
72*	50,0	68,2	80,0	3,94	3,73	3,7	12	4,79	4,86	4,79	12	4,32	4,40	4,34	12	4,00	4,14	4,34	11	4,33	4,53	4,46	12	4,39	4,40	4,32	12
73*	50,0	63,6	57,1	4,25	4,00	4,03	4	4,75	4,86	4,96	4	4,75	4,29	4,54	4	4,33	5,00	5,07	4	4,75	4,86	5,00	4	5,00	4,86	4,99	4
74*	84,0	94,1	75,0	4,57	4,56	4,25	12	4,85	4,81	4,67	12	4,53	4,38	4,29	12	4,53	4,53	4,17	11	4,76	4,81	4,51	12	4,57	4,50	4,25	12
80*	62,5	80,0	75,0	4,20	4,75	4,52	3	4,40	5,00	4,91	3	4,40	4,75	4,68	3	3,40	4,67	4,66	3	4,00	5,00	4,89	3	4,20	4,00	3,67	3

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
81*	68,0	41,3	78,9	4,04	3,74	3,93	15	4,61	4,67	4,83	14	4,40	4,37	4,6	15	3,93	3,71	3,99	12	4,18	4,53	4,77	15	3,96	4,16	4,58	15
82	87,9	83,3	88,0	4,33	4,50	4,42	40	4,80	4,84	4,77	43	4,56	4,56	4,52	44	4,35	4,59	4,41	35	4,47	4,46	4,40	44	4,12	4,43	4,36	42
						[4,18;4,67]				[4,57;4,98]				[4,30;4,73]				[4,06;4,76]				[4,12;4,67]				[4,09;4,63]	
83	59,5	58,8	82,1	3,85	4,03	3,97	51	4,47	4,58	4,56	54	4,32	4,47	4,39	53	3,80	4,24	4,19	47	4,21	4,26	4,32	55	4,36	4,48	4,30	55
						[3,76;4,19]				[4,37;4,74]				[4,20;4,58]				[3,88;4,49]				[4,07;4,57]				[4,06;4,53]	
84		100,0	81,5	4,06	4,06	4,16	44	4,63	4,64	4,7	43	4,44	4,50	4,63	44	3,83	3,90	3,94	41	4,25	4,17	4,21	44	4,32	4,02	4,15	44
						[3,93;4,39]				[4,49;4,90]				[4,42;4,84]				[3,61;4,26]				[3,94;4,49]				[3,89;4,42]	
85	90,0	82,5	78,7	3,94	4,28	4,26	36	4,47	4,49	4,6	37	4,49	4,51	4,45	37	4,21	4,29	4,25	31	4,47	4,50	4,42	37	4,37	4,43	4,39	36
						[4,00;4,52]				[4,38;4,82]				[4,22;4,68]				[3,88;4,62]				[4,11;4,72]				[4,10;4,68]	
86*	100,0	96,7	72,4	4,52	3,85	3,9	19	4,59	3,93	4,05	20	4,52	4,38	4,45	21	4,58	4,14	4,1	21	4,67	4,14	4,25	21	4,69	4,24	4,32	21
										[3,75;4,35]				[4,14;4,76]				[3,65;4,56]				[3,85;4,66]				[3,94;4,70]	
87*	50,0	43,8	71,4	4,14	4,00	4,15	10	4,33	3,71	3,92	10	4,33	3,57	3,6	10	4,00	3,57	3,51	10	4,57	3,43	3,56	10	4,36	4,00	4,05	9
88	29,6	49,6	75,2	3,62	3,80	3,78	88	3,94	3,92	3,92	82	3,90	3,95	3,99	83	3,72	3,88	3,91	81	3,92	3,99	4,09	85	3,94	4,19	4,20	87
						[3,61;3,94]				[3,77;4,07]				[3,84;4,15]				[3,68;4,14]				[3,89;4,29]				[4,02;4,39]	
89*	95,8	100,0	61,9	4,22	4,05	4,02	13	4,13	3,95	4,08	13	4,09	4,19	4,11	13	4,04	4,10	4,03	13	4,13	4,15	4,40	12	4,05	4,05	4,41	13
90	38,3	33,1	73,5	3,66	3,70	3,74	61	3,74	3,77	3,82	56	3,90	3,92	3,95	59	3,51	3,64	3,67	57	3,81	3,77	3,70	61	4,04	4,05	4,03	60
						[3,55;3,94]				[3,64;4,00]				[3,77;4,13]				[3,39;3,94]				[3,46;3,93]				[3,81;4,26]	
91*	36,7	49,2	59,4	3,74	3,97	4,07	18	3,73	3,75	3,9	19	3,50	4,07	4,09	19	3,81	3,64	3,77	18	3,64	3,77	3,81	18	4,23	4,09	4,25	19
92*		13,6	100,0		5,00	4,95	2		5,00	4,91	2		5,00	5	2		3,67	3,63	3		5,00	4,89	2		5,00	4,92	2

Codice clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Media			
				(Collettivo: 3,92)				(Collettivo: 4,43)				(Collettivo: 4,29)				(Collettivo: 4,00)				(Collettivo: 4,13)				(Collettivo: 4,19)			
	2021	2022		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
	%	%		%	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%]
93*	75,0	34,7	73,1	3,97	4,04	4,04	19	4,31	4,68	4,59	18	4,34	4,42	4,35	19	3,92	4,23	4,08	19	4,23	4,44	4,37	19	4,04	4,44	4,44	19
94*	100,0	6,3	50,0	4,07	4,50	4,86	1	4,54	5,00	5,06	1	4,71	5,00	4,9	1	4,23	4,50	5	1	4,21	4,50	5,16	1	4,38	4,50	4,67	1
95	33,8	78,0	78,1	4,12	3,88	3,82	25	4,12	4,04	4,09	21	4,35	4,24	4,21	22	3,81	3,88	3,82	25	4,27	4,06	4,06	25	4,24	4,19	4,25	25
						[3,51;4,13]				[3,80;4,38]				[3,91;4,51]				[3,40;4,23]				[3,69;4,43]				[3,90;4,59]	
96*	70,0	33,3	100,0	3,71	3,00	2,68	1	4,29	4,00	3,84	2	4,14	4,50	4,37	2	4,29	3,00	2,87	2	4,14	3,50	3,35	2	4,33	5,00	4,74	2
98	100,0	62,2	91,3	4,26	4,26	4,22	21	4,65	4,65	4,62	21	4,32	4,52	4,45	21	3,82	4,47	4,41	19	4,37	4,41	4,44	20	4,05	4,29	4,23	19
						[3,88;4,55]				[4,33;4,92]				[4,15;4,76]								[4,03;4,85]					
99*	1,4	100,0	50,0	5,00	4,00	3,93	2	4,00	2,00	1,99	1	4,00	4,00	2,79	1	5,00	4,00	3,61	1	3,00	3,67	3,51	2	3,00	3,67	3,23	2
101*	77,8	60,0	81,0	4,64	4,05	3,95	16	4,93	4,62	4,61	17	4,64	4,43	4,44	17	4,33	4,14	4,15	17	4,64	3,95	3,83	17	4,57	4,16	4,15	15
102	77,6	75,0	84,6	4,14	4,39	4,36	64	4,58	4,67	4,7	63	4,40	4,50	4,52	64	4,23	4,50	4,52	54	3,88	4,19	4,17	65	4,04	4,25	4,26	64
						[4,17;4,56]				[4,53;4,87]				[4,34;4,69]				[4,24;4,80]				[3,94;4,40]				[4,04;4,48]	
103		55,7	85,3		4,03	4,02	29		4,65	4,62	29		4,41	4,32	29		4,39	4,32	28		4,09	4,03	28		4,26	4,28	29
						[3,73;4,30]				[4,37;4,87]				[4,06;4,58]				[3,92;4,71]				[3,68;4,38]				[3,96;4,60]	
104		92,0	73,9		3,58	3,62	33		4,27	4,16	33		4,16	4,1	33		3,32	3,18	32		3,96	3,87	34		4,02	3,97	33
						[3,35;3,89]				[3,93;4,40]				[3,86;4,34]				[2,82;3,55]				[3,55;4,18]				[3,67;4,27]	
105		100,0	85,7		3,81	3,8	23		4,79	4,76	24		4,46	4,45	24		4,26	4,21	23		3,93	3,98	24		4,39	4,38	24
						[3,48;4,13]				[4,49;5,04]				[4,16;4,74]				[3,77;4,64]				[3,60;4,36]				[4,03;4,74]	

* 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.

^a 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

1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?

- ☐ Eccellente ☐ Molto buona ☐ Buona ☐ Non così buona ☐ Scadente

2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?

- ☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai
☐ Non ho avuto domande

3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?

- ☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Talvolta ☐ Quasi mai ☐ Mai
☐ Non ho avuto domande

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?

- ☐ Sì, assolutamente ☐ Sì, per lo più ☐ Sì, in parte ☐ Piuttosto no ☐ No, per niente
☐ Non ho ricevuto farmaci

5. 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

6. 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

- ☐ Maschile
☐ Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in clinica

- ☐ Comune
☐ Semiprivata / privata

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2022
Anno	Marzo 2023
Autori	PhD Chiara C. Storari, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPÉ) Dott. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPÉ) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Losanna (Gruppo ESOPÉ) 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 Dr. Peter Erhart, Rehaklinik Bellikon Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera Chablais HRC Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)