

# Soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria: adulti

---

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2024

Marzo 2025, versione 1.5

## Indice

---

Riepilogo .....	3
<b>1</b> <b>Introduzione</b> .....	<b>5</b>
1.1    Situazione di partenza .....	5
1.2    Obiettivi del rapporto .....	5
<b>2</b> <b>Metodo</b> .....	<b>6</b>
2.1    Popolazione .....	6
2.2    Misurazioni .....	7
<b>3</b> <b>Risultati</b> .....	<b>8</b>
3.1    Descrizione del campione .....	8
3.1.1    Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2024 .....	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    Risultati globali per il 2024 .....	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
<b>4</b> <b>Sintesi e conclusioni</b> .....	<b>30</b>
Bibliografia .....	33
Indice delle figure .....	34
Indice delle tabelle .....	35
Allegati .....	36
Impressum .....	48

## Riepilogo

---

### Situazione di partenza

Il presente rapporto illustra i risultati del sesto sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'ANQ realizzato tra i pazienti adulti ricoverati in psichiatria in Svizzera e nel Liechtenstein. Si tratta della quinta 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 quarta 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 2024 è la quarta 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

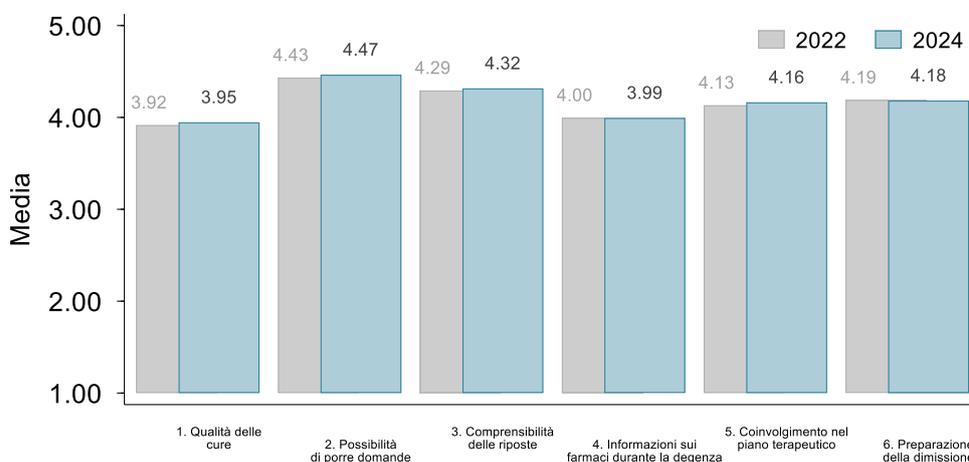
Il tasso di risposta per l'indagine relativa al 2024 (62,9%) è superiore a quello del 2022 (56,6%). In totale hanno partecipato alla misurazione 97 cliniche, per un totale di 8448 questionari inclusi nelle analisi. Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili: l'età media è di 46,2 anni e nella maggior parte dei casi i partecipanti sono donne (54,4%) con un'assicurazione in divisione comune (85,3%). Dallo stato di salute autovalutato risulta che oltre la metà dei partecipanti (52,2%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono e che più di un quarto di essi (28,3%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. Risulta inoltre che il 16,5% 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 4 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.

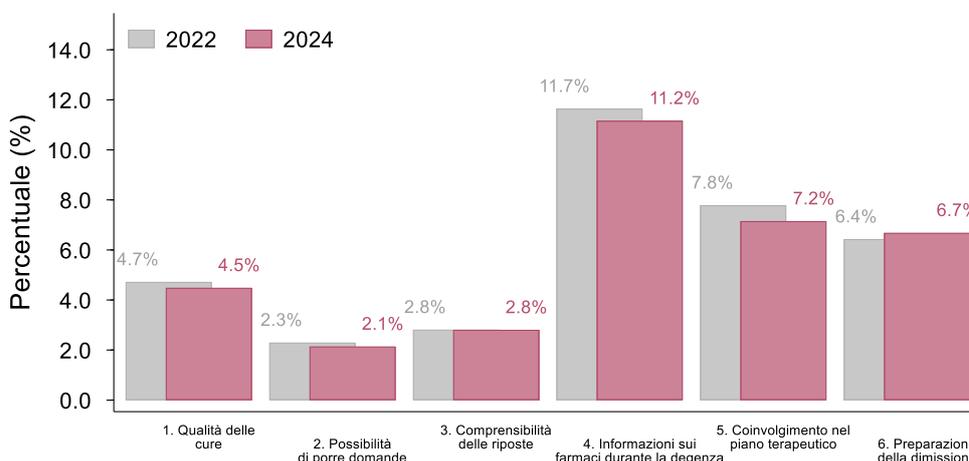
Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda concernente la possibilità di porre domande (media globale di 4,47), seguita da quelle riguardanti la comprensibilità delle risposte (4,32), la preparazione della dimissione (4,18), il coinvolgimento nel piano terapeutico (4,16), le informazioni sui farmaci durante la degenza (3,99) e infine la qualità delle cure (3,95).

### Medie globali di soddisfazione dei pazienti per ogni domanda, 2022-2024



Le risposte problematiche<sup>1</sup>, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti: fra il 2,1% per la domanda concernente la possibilità di porre domande (domanda 2) e l'11,2% per quella riguardante le informazioni sui farmaci durante la degenza (domanda 4).

### Quota di risposte problematiche per domanda sulla soddisfazione, 2022-2024



### Conclusione

Considerando congiuntamente il calcolo delle medie e quello delle quote di risposte problematiche, se ne deduce che per le cliniche il potenziale di miglioramento più grande risiede nella domanda 1, ovvero la *qualità delle cure*.

<sup>1</sup> 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<sup>2,3</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 (ad es. cliniche e medici che inviano loro pazienti), 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 le cliniche distribuiscono il questionario direttamente ai pazienti negli ultimi tre giorni di ricovero anziché spedirlo per posta due settimane dopo la dimissione. Nel 2020 l'indagine non aveva potuto essere realizzata a causa della pandemia di COVID-19 ed era stata posticipata al 2021. Nei grafici questa interruzione temporale è stata segnalata mediante una linea verticale punteggiata. La prossima misurazione, prevista per il 2026, utilizzerà un nuovo questionario incentrato sull'esperienza dei pazienti e sulle PREMs (Patient-Reported Experience Measures).

Dato che il questionario breve dell'ANQ 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 e nel Liechtenstein tra aprile e giugno 2024. Presenta i risultati dapprima per l'insieme delle cliniche, e in seguito per tipo di clinica.

---

<sup>2</sup> Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in psichiatria tra aprile e giugno 2024 che hanno partecipato al sondaggio di soddisfazione dell'ANQ». Questi due termini sono utilizzati alternativamente, a seconda del contesto. Il termine «paziente» può anche essere impiegato in senso più generico.

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

## 2 Metodo

---

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa indagine; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» [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 ( $\geq 16$  anni) ricoverati nelle cliniche psichiatriche svizzere e nel Liechtenstein dimessi tra il 1° aprile e il 30 giugno 2024. Sono 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 o nel Liechtenstein.

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 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);
- cliniche di psichiatria geriatrica (Tipo di clinica V)  
(nota: per l'anno d'inchiesta 2024 questo tipo di clinica non è stato valutato separatamente).

## 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 (1 = risposta più negativa o frequenza minima; 5 = risposta più positiva o frequenza massima). Per le analisi, la scala ordinale è stata trasformata in una scala di 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» (RSA) 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 2019.

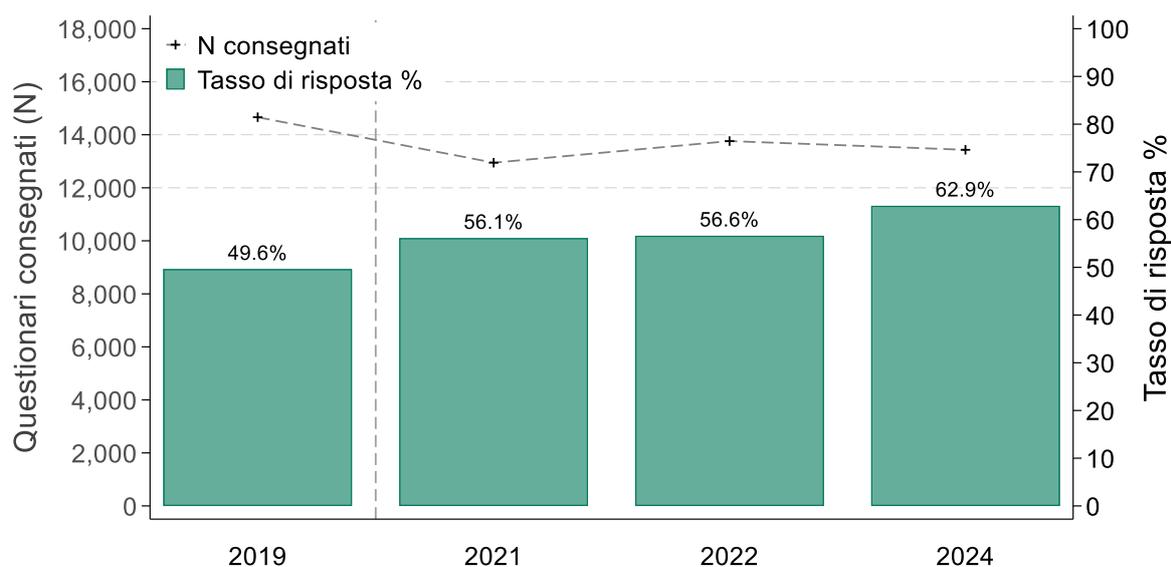
## 3 Risultati

### 3.1 Descrizione del campione

#### 3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2024

All'inchiesta nazionale di soddisfazione svolta nel 2024 hanno partecipato 97 cliniche, per un totale di 13 433 questionari consegnati ai pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche dimessi tra aprile e giugno 2024 e un tasso di risposta del 62,9% (8448 questionari ritornati). Il tasso di risposta del 2024 è superiore a quello del 2022 (56,6%). Dal 2019 si constata una tendenza al rialzo per il tasso di risposta. I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo del 9,1% e un massimo del 100% (2022: risp. 1,5 e 100%). Nel 2024, mentre oltre la metà delle cliniche partecipanti ha raccolto più di 50 questionari, 16 cliniche ne hanno raccolti meno di 20. In totale sono stati ritornati 288 (3,3%) 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 2024. La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2019, come pure il numero di questionari distribuiti ogni anno.

**Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari consegnati, 2019-2024**



Degli 8448 partecipanti, 300 (2022: 202) hanno scelto di rispondere al questionario online, ovvero il 3,6% (2022: 2,6%). In totale, 28 cliniche (28,9%) non hanno registrato nemmeno una risposta online (2022: 43 cliniche, ovvero il 45,7%).

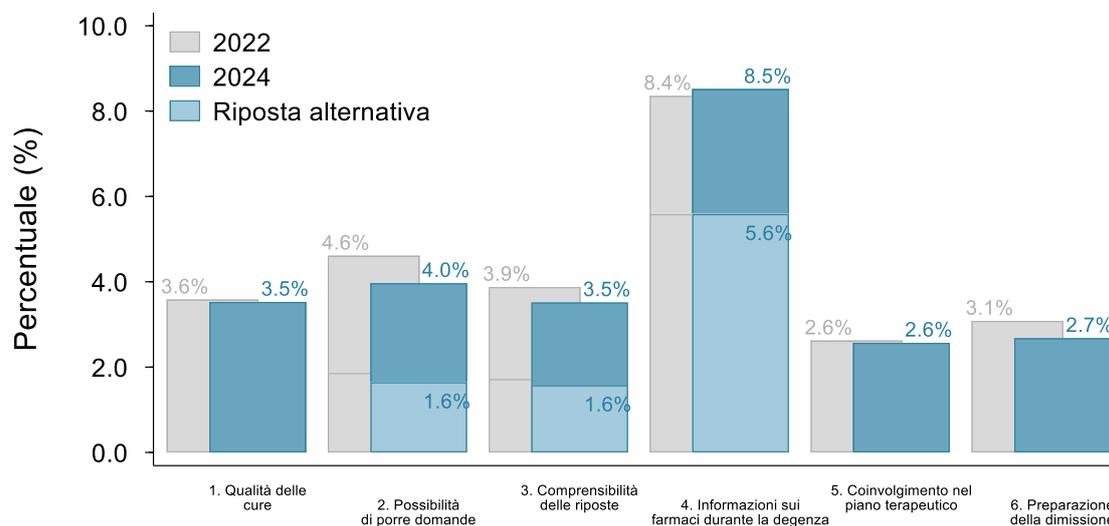
La tabella 1 presenta il tasso di risposta ottenuto per tipo di clinica psichiatrica, nel 2022 e nel 2024.

**Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2022 e 2024**

Tipo di clinica	2022			2024		
	Numero di questionari consegnati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)	Numero di questionari consegnati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta (Tipo di clinica I)	10'698	5'617	52.5	10'168	6'070	59.7
Cliniche specializzate (Tipo di clinica II)	2'528	1'782	70.5	2'783	2'017	72.5
Cliniche per la cura di dipendenze (Tipo di clinica III)	535	392	73.3	482	361	74.9
Totale	13'761	7'791	56.6	13'433	8'448	62.9

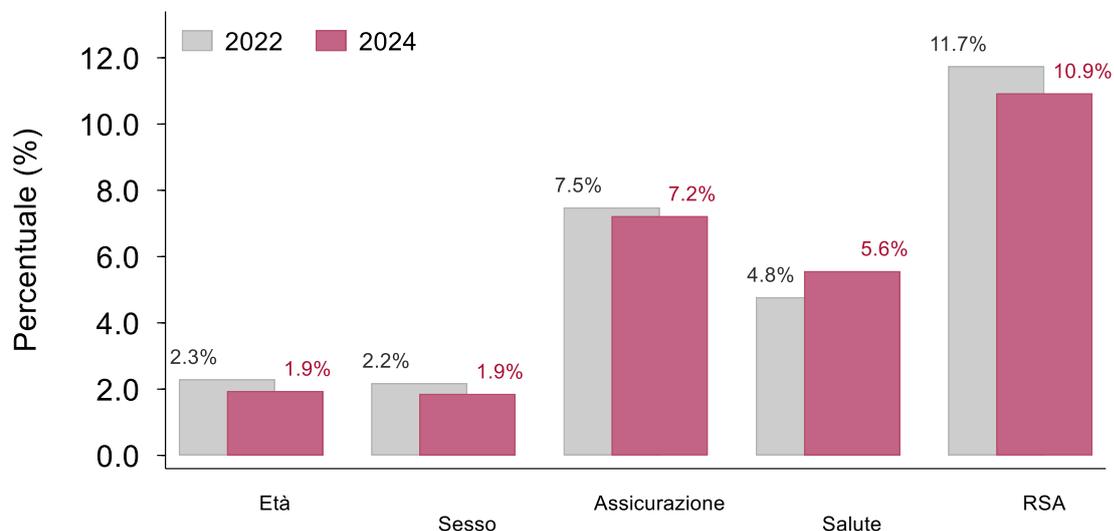
Nel complesso, la maggior parte dei partecipanti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione (89,1%) e il 78,6% di essi ha compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche sociodemografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e lo statuto «ricovero 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 alternative<sup>4</sup> per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2022 e il 2024 sono presentate nelle figure 2 e 3.

**Figura 2: quota di dati mancanti e di risposte alternative per le domande sulla soddisfazione, 2022 e 2024**



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

**Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2022 e 2024**



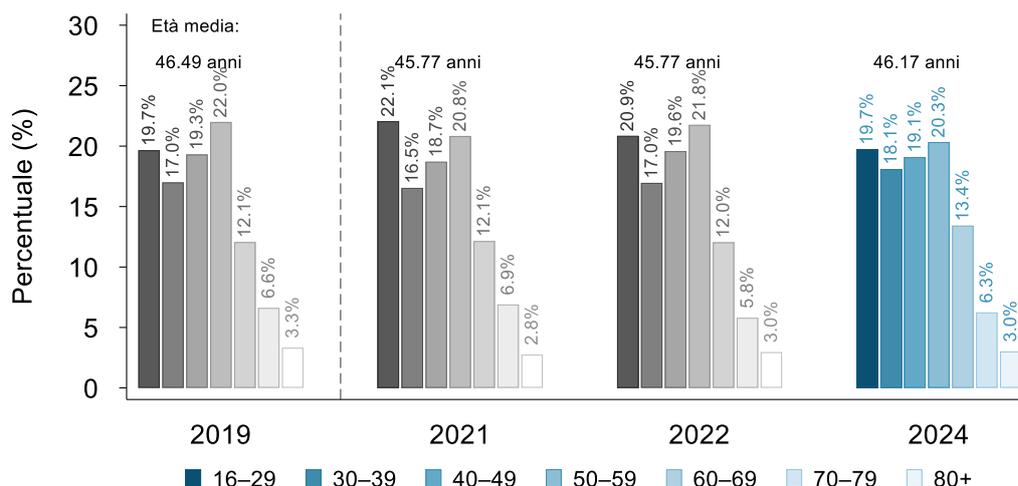
### Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (62,9%)   superiore a quello del 2022 (56,6%), confermando una tendenza al rialzo in atto dal 2019 (49,6%).
- La quota di persone che hanno risposto online   aumentata leggermente tra il 2022 e il 2024 (dal 2,6 al 3,6%) ed   quasi quadruplicata dall'introduzione del questionario online (2019: 1,0%).
- Nel complesso, la qualit  (in termini di quota di dati mancanti) dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici   aumentata rispetto a quella del 2022. Nel 2024 ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione l'89,1% dei partecipanti, contro l'87,7% nel 2022. Per quanto riguarda i fattori sociodemografici, nel 2024 ha risposto integralmente il 78,6% dei partecipanti, contro il 78,1% nel 2022.

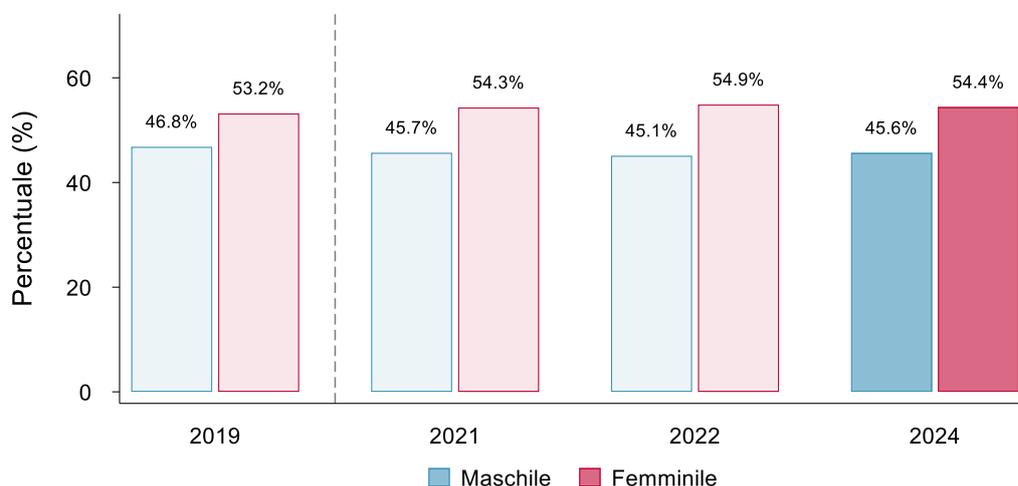
### 3.1.2 Età, sesso, categoria assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure da 4 a 7 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra per gli ultimi quattro anni d'inchiesta. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'età figura tra gli allegati ([tab. 7](#)). I dati mancanti corrispondono all'1,9% per l'età, all'1,9% per il sesso e al 7,2% per la categoria assicurativa.

**Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2019-2024**



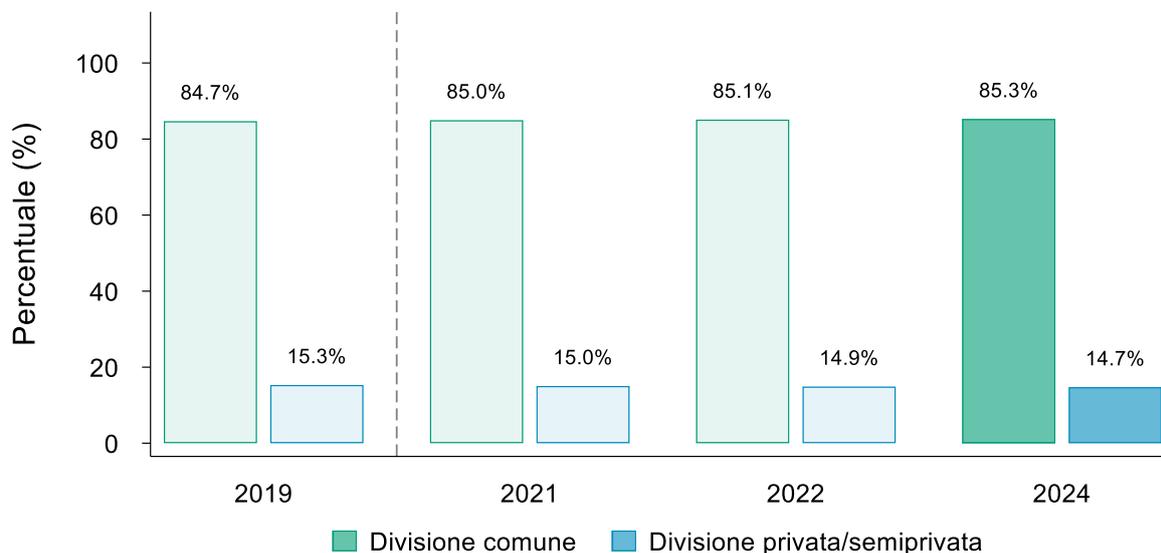
**Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2019-2024**



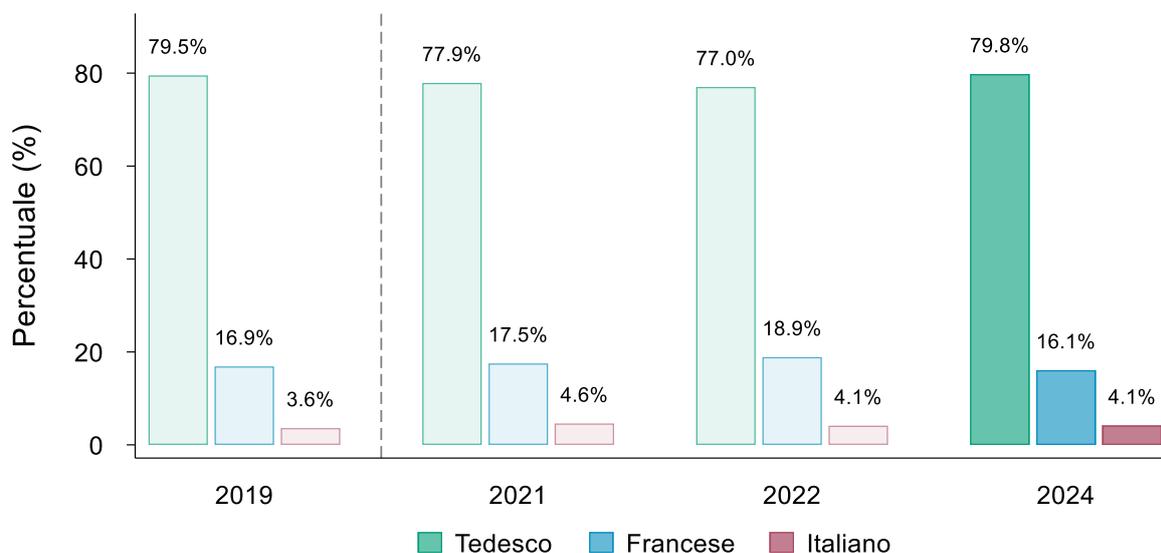
#### Commento

- L'età media, la ripartizione uomini-donne e la ripartizione delle fasce d'età sono rimaste stabili nel corso degli anni.

**Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2019-2024**



**Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2019-2024**



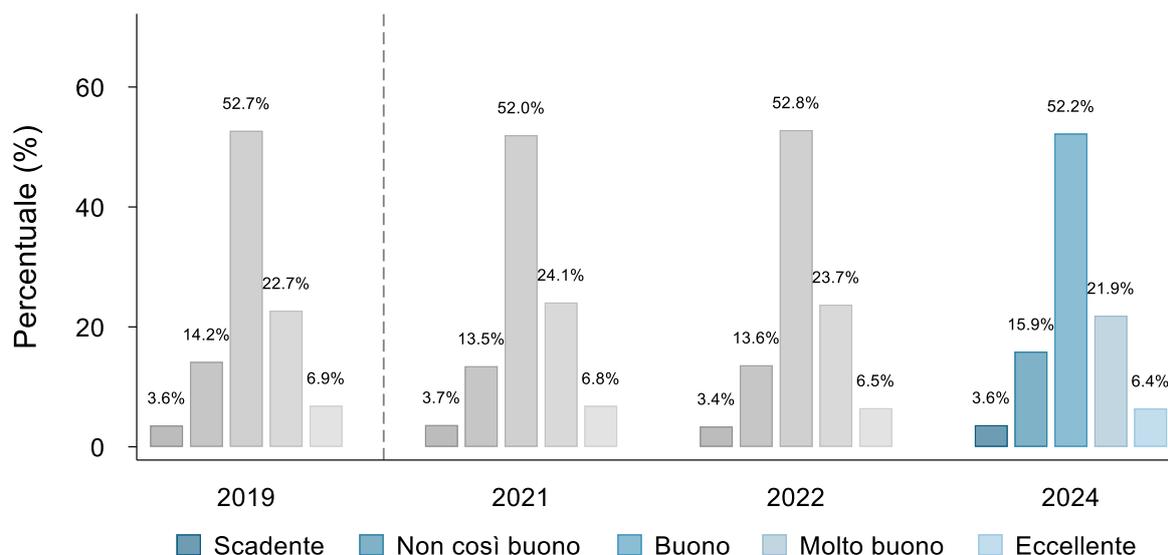
### Commenti

- La quota di partecipanti ricoverati in divisione comune è rimasta stabile (2022: 85,1%; 2024: 85,3%), anche se nel tempo si constata un leggero aumento (2017: 82,2%).
- Le percentuali relative ai questionari ritornati sono rimaste stabili in relazione al peso rispettivo delle tre lingue (maggioranza dei questionari in tedesco, seguiti da francese e italiano in netta minoranza).

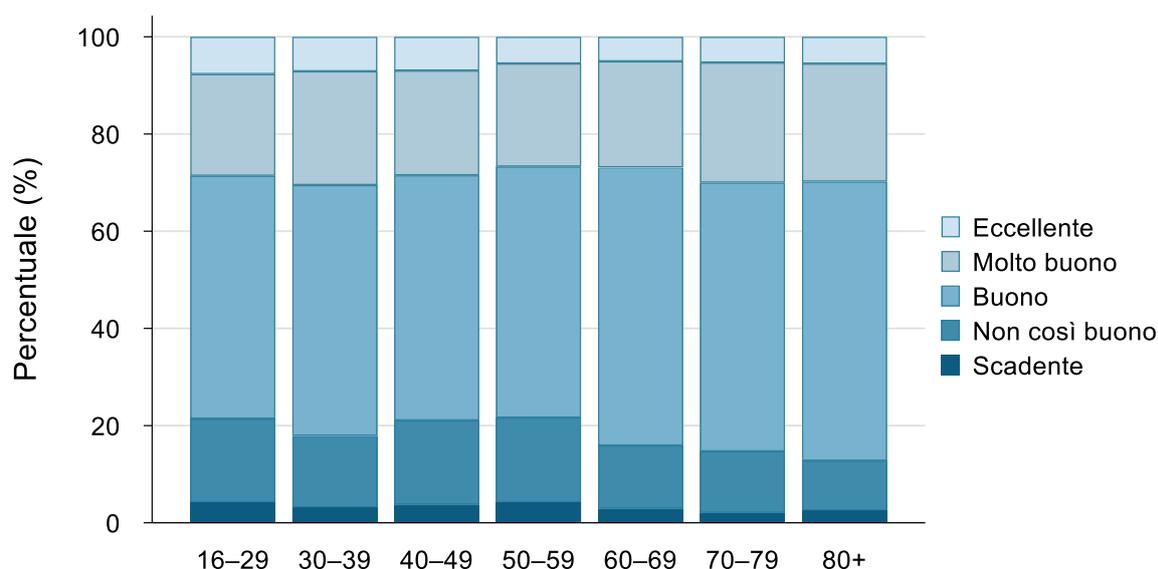
### 3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

Le figure 8 e 9 presentano i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dei pazienti, per gli anni 2019, 2021, 2022 e 2024 e per fascia d'età. La proporzione di dati mancanti concernente lo stato di salute autovalutato è più elevata (5,6%) rispetto a quella relativa all'età e al sesso, ma inferiore rispetto a quella relativa alla situazione assicurativa e allo statuto «ricovero a scopo di assistenza».

**Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2019-2024**



**Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2024**



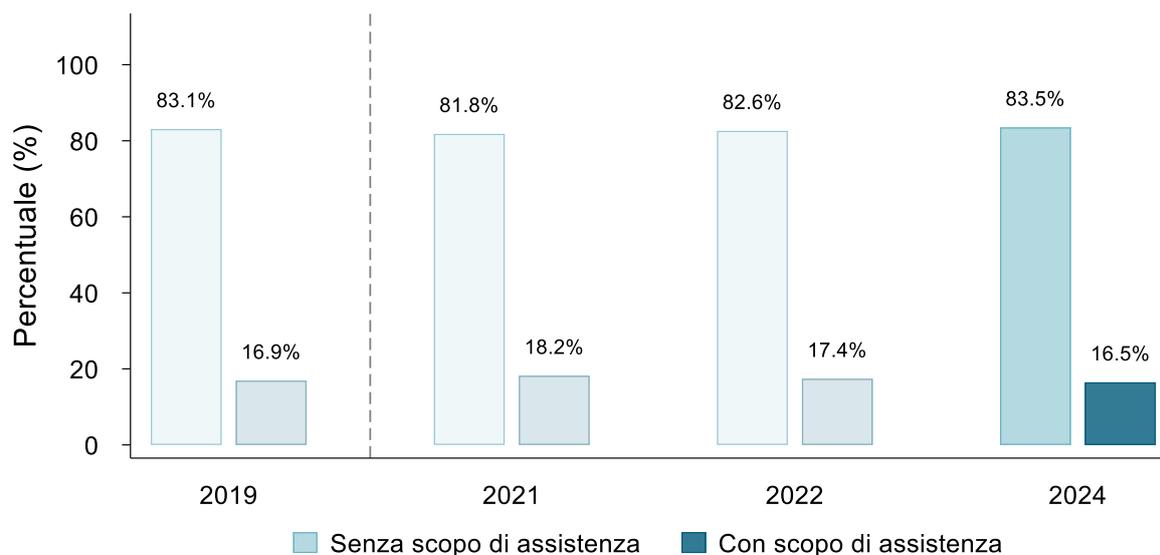
#### Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (52,2%) ritiene che il proprio stato di salute sia «buono»; una persona su quattro (28,3%) afferma che è persino «molto buono» o «eccellente».
- 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 nel 2024 è pari al 10,9%, contro l'11,7% nel 2022. A partire dal 2019 sono i pazienti stessi a fornire questa informazione.

**Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo lo statuto «ricovero a scopo di assistenza», 2019-2024**



#### Commento

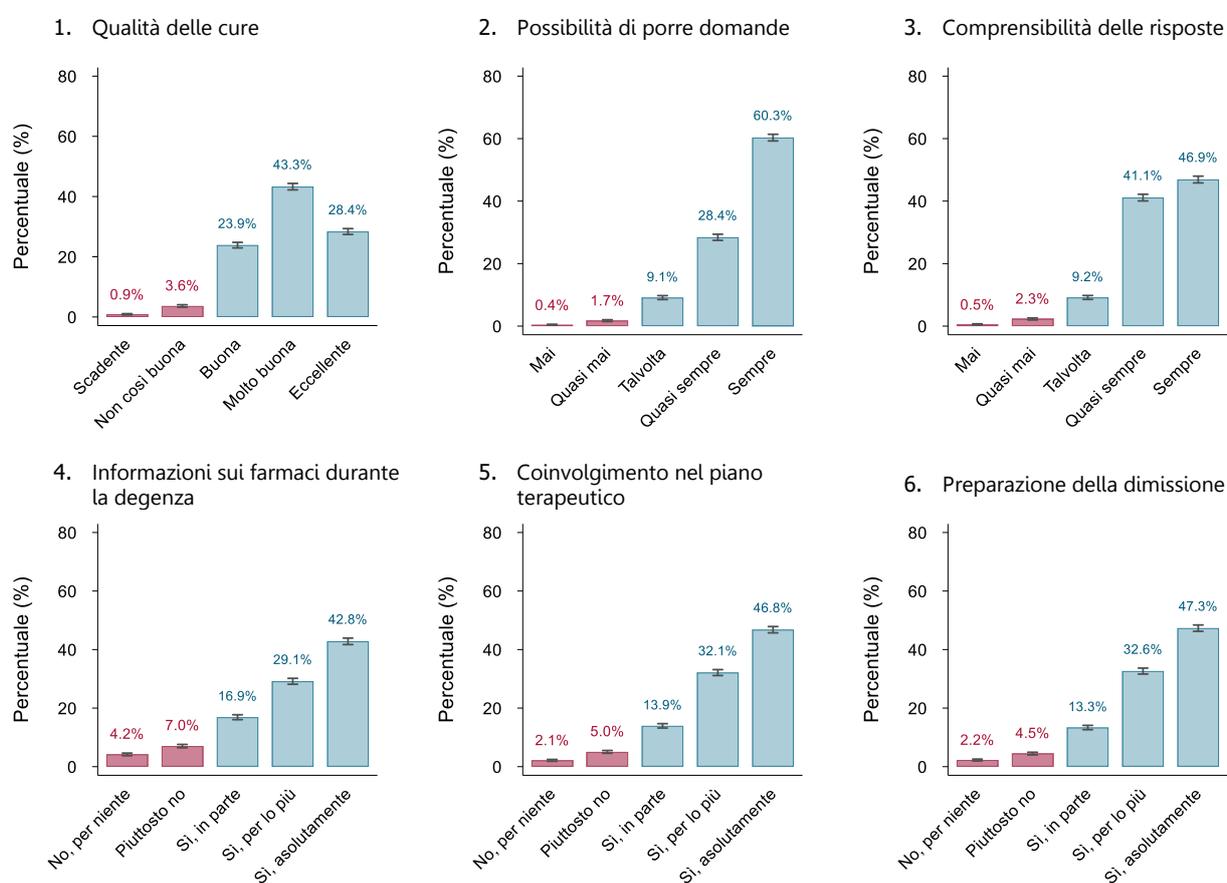
- La quota di pazienti con statuto «ricovero a scopo di assistenza» che hanno partecipato all'indagine sulla soddisfazione non è cambiata nel tempo.

## 3.2 Risultati globali per il 2024

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 (collettivo totale) – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2024**

Proporzioni delle possibilità di risposta con intervallo di confidenza del 95%. Risposte problematiche in rosso<sup>5</sup>.



<sup>5</sup> 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, 2024**

Numero di questionari ritornati: 8'448	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 8'448)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapeuti)?</b>	8'150	3.95	[3.93 ; 3.97]	4.5	3.5	--
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	8'113	4.47	[4.45 ; 4.48]	2.1	2.3	1.6
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	8'151	4.32	[4.30 ; 4.33]	2.8	1.9	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>	7'729	3.99	[3.97 ; 4.02]	11.2	2.9	5.6
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	8'231	4.16	[4.14 ; 4.19]	7.2	2.6	--
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni<sup>6</sup>?</b>	8'222	4.18	[4.16 ; 4.20]	6.7	2.7	--

**N valutati:** numero di risposte analizzate

**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 degli 8448 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»).
- La domanda 1 è quella che presenta la quota più elevata di risposte mancanti (3,5%). 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 2<sup>7</sup> (fig. 11).
- Per quanto riguarda l'andamento tra il 2019 e il 2024 (v. [fig. 21](#) negli allegati), le medie di soddisfazione relative alle sei domande sono rimaste stabili nel tempo.

<sup>6</sup> Non va dimenticato che la risposta alla domanda 6 ha potuto essere data fino a 72 ore prima della dimissione dalla clinica.

<sup>7</sup> 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 selezionò 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

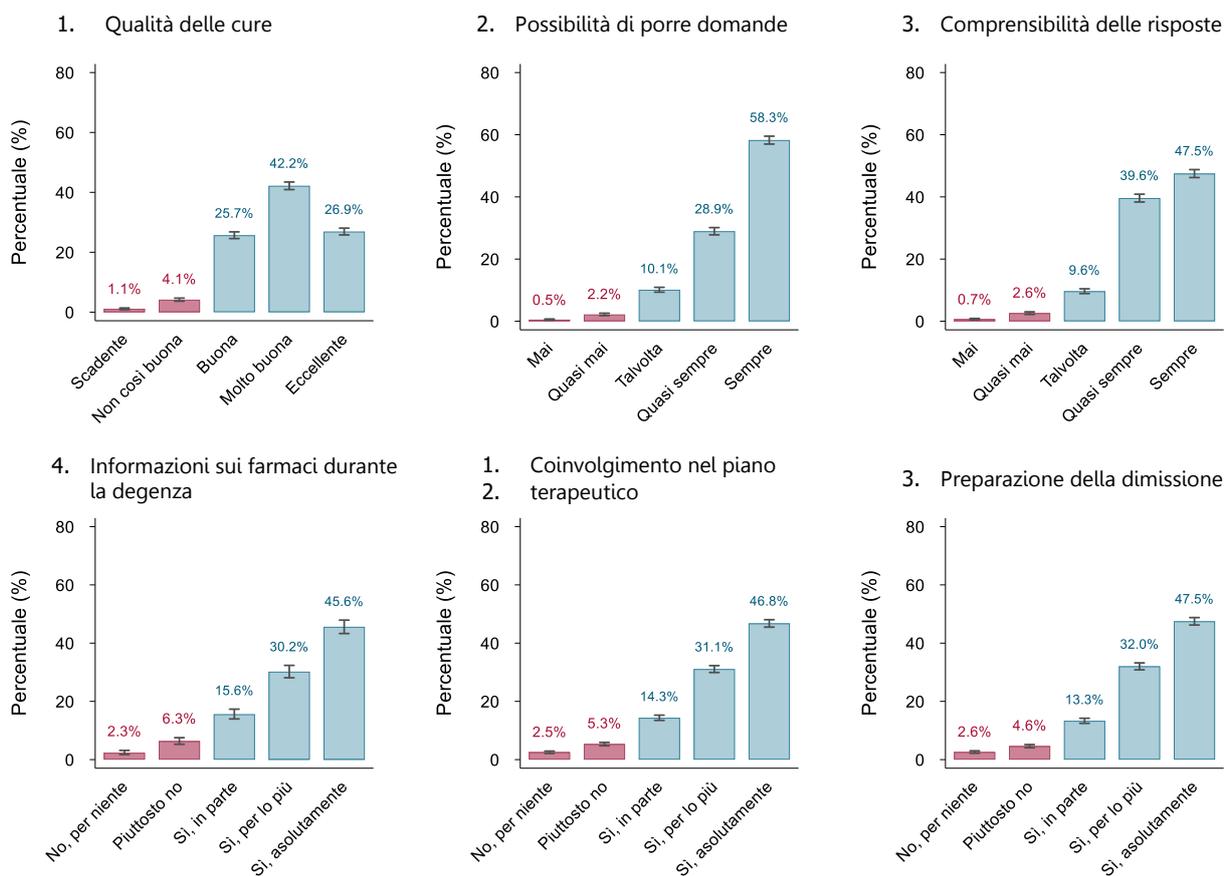
Nel presente capitolo, per ognuno dei tre tipi di clinica psichiatrica vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli relativi a ogni risposta.

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

Questo tipo comprende 46 cliniche (sulle 97 cliniche che hanno partecipato alla misurazione). In totale, i pazienti di queste cliniche hanno ritornato 6070 questionari, ovvero il 71,9% del campione totale (tasso di risposta del 59,7%).

**Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica I (fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta), 2024**

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



**Tabella 3: risultati descrittivi – fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2024**

Numero di questionari ritornati: 6'070	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 6'070)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	5'858	3.90	[3.87 ; 3.92]	5.2	3.5	--
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	5'797	4.42	[4.40 ; 4.44]	2.7	2.7	1.8
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	5'829	4.31	[4.29 ; 4.33]	3.2	2.1	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>	5'604	3.95	[3.91 ; 3.98]	12.3	3.3	4.4
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	5'897	4.14	[4.12 ; 4.17]	7.8	2.9	--
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	5'891	4.17	[4.15 ; 4.20]	7.2	2.9	--

**N valutati:** numero di risposte analizzate

**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 6070 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 fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta

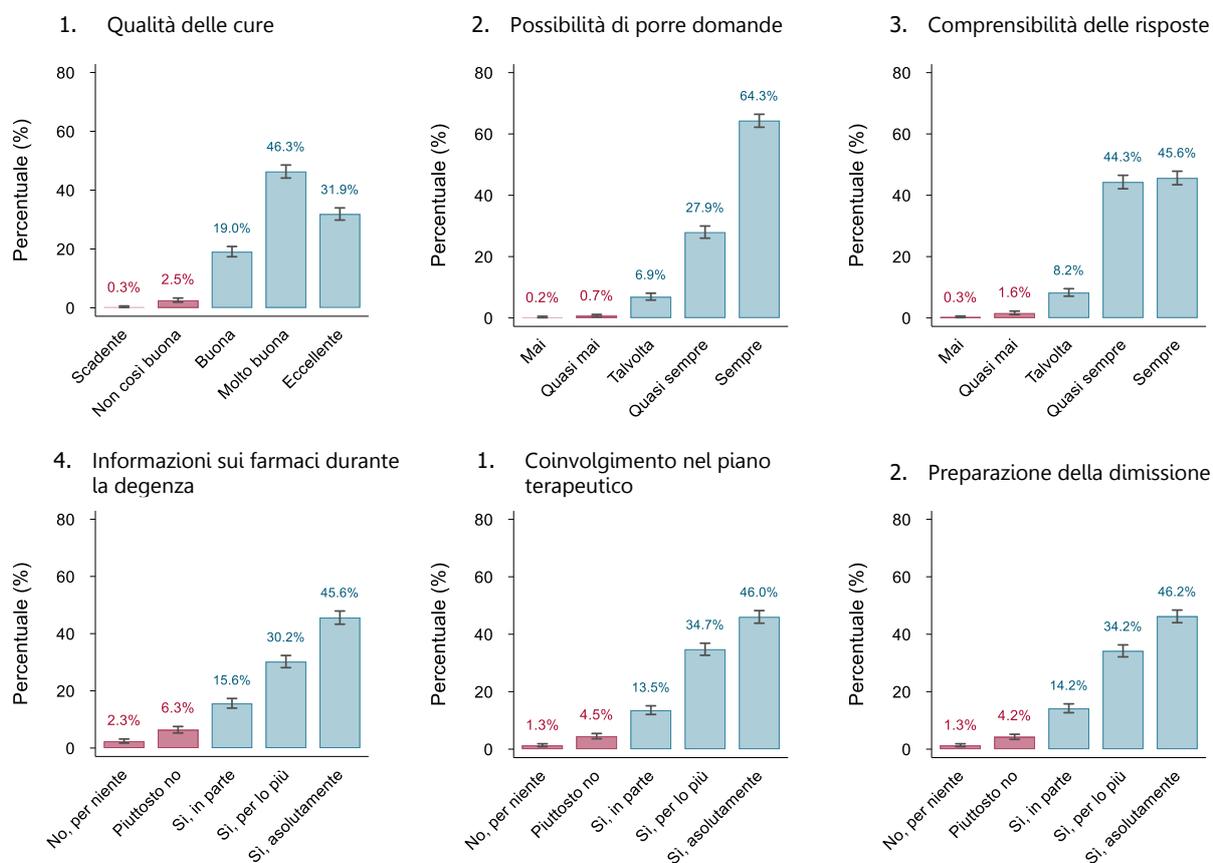
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 3 («risposte comprensibili»).
- Le domande concernenti la qualità delle cure e le spiegazioni in merito ai farmaci (domande 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 1 e 4 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 3,5 e 3,3%). Il 4,4% 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 40 cliniche (sulle 97 cliniche che hanno partecipato alla misurazione). I partecipanti sono stati 2017, ovvero il 23,9% del campione totale. Il tasso di risposta per questo tipo di clinica si è attestato al 72,5%.

**Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica II (cliniche specializzate), 2024**

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



**Tabella 4: risultati descrittivi – cliniche specializzate, 2024**

Numero di questionari ritornati: 2'017	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 2'017)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?</b>	1'943	4.07	[4.03 ; 4.11]	2.8	3.7	--
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	1'968	4.56	[4.53 ; 4.58]	0.9	1.1	1.3
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	1'968	4.33	[4.30 ; 4.37]	1.8	1.4	1.0
<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>	1'792	4.10	[4.06 ; 4.15]	8.6	1.9	9.2
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	1'977	4.20	[4.16 ; 4.24]	5.7	2.0	--
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	1'978	4.20	[4.16 ; 4.24]	5.5	1.9	--

**N valutati:** numero di risposte analizzate

**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 2017 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

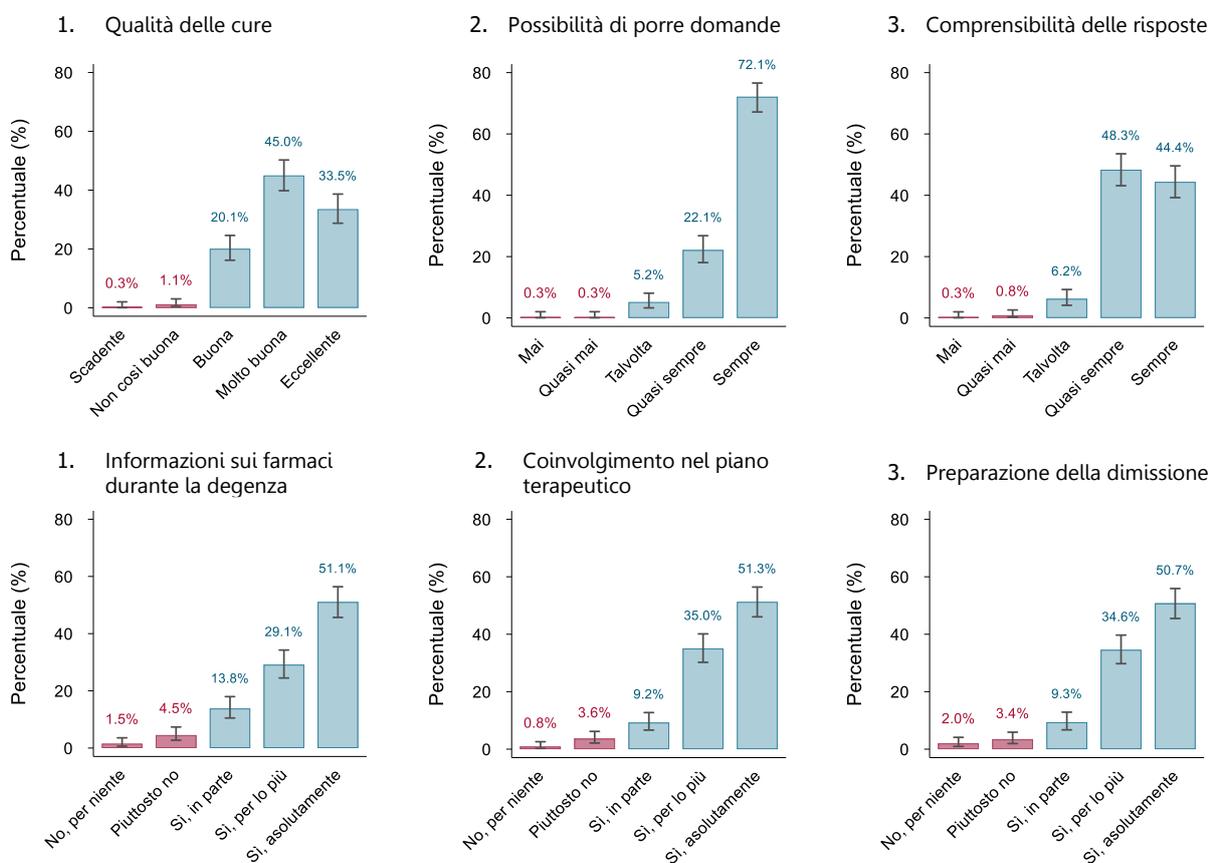
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 3 («risposte comprensibili»).
- Le domande concernenti la «qualità delle cure» e le «spiegazioni in merito ai farmaci» (domande 1 e 4) hanno ottenuto i gradi di soddisfazione meno elevati.
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche (oltre il 6%) è la 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»).
- La domanda 1 è quella che presenta la quota più elevata di risposte mancanti (3,7%). Il 9,2% 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 11 cliniche per la cura di dipendenze (sulle 97 cliniche che hanno partecipato alla misurazione). In totale, i pazienti hanno ritornato 361 questionari (il 4,3% del campione trattato nel presente rapporto), per un tasso di risposta del 74,9% per questo tipo di clinica.

**Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica III (cliniche per la cura di dipendenze), 2024**

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



**Tabella 5: risultati descrittivi – cliniche per la cura di dipendenze, 2024**

Numero di questionari ritornati: 361	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche (%)	Senza risposta (%) (N = 361)	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapeuti)?</b>	349	4.10	[4.02 ; 4.18]	1.4	3.3	--
<b>2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?</b>	348	4.66	[4.59 ; 4.72]	0.6	2.5	1.1
<b>3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?</b>	354	4.36	[4.29 ; 4.43]	1.1	1.7	0.3
<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>	333	4.24	[4.13 ; 4.34]	6.0	1.9	5.8
<b>5. È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?</b>	357	4.32	[4.23 ; 4.41]	4.5	1.1	--
<b>6. La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?</b>	353	4.29	[4.19 ; 4.38]	5.4	2.2	--

**N valutati:** numero di risposte analizzate

**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 361 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

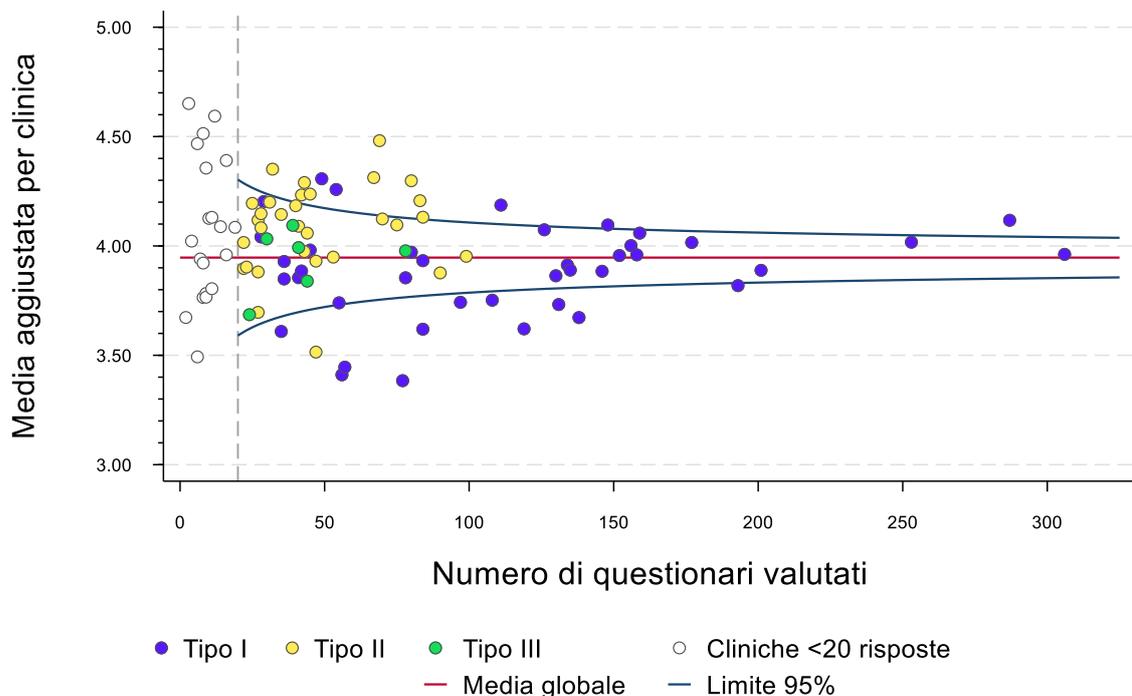
- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato. Il valore medio più elevato è quello osservato per la domanda 2 («possibilità di porre domande»).
- La domanda concernente la «qualità delle cure» (domanda 1) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato.
- La domanda con la quota più elevata di risposte problematiche (oltre il 6%) è la 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»).
- La domanda 1 è quella che presenta la quota più elevata di risposte mancanti (3,3%). Il 5,8% 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 tutte e quattro le domande.

### 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 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 = 6464)**

#### 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%.

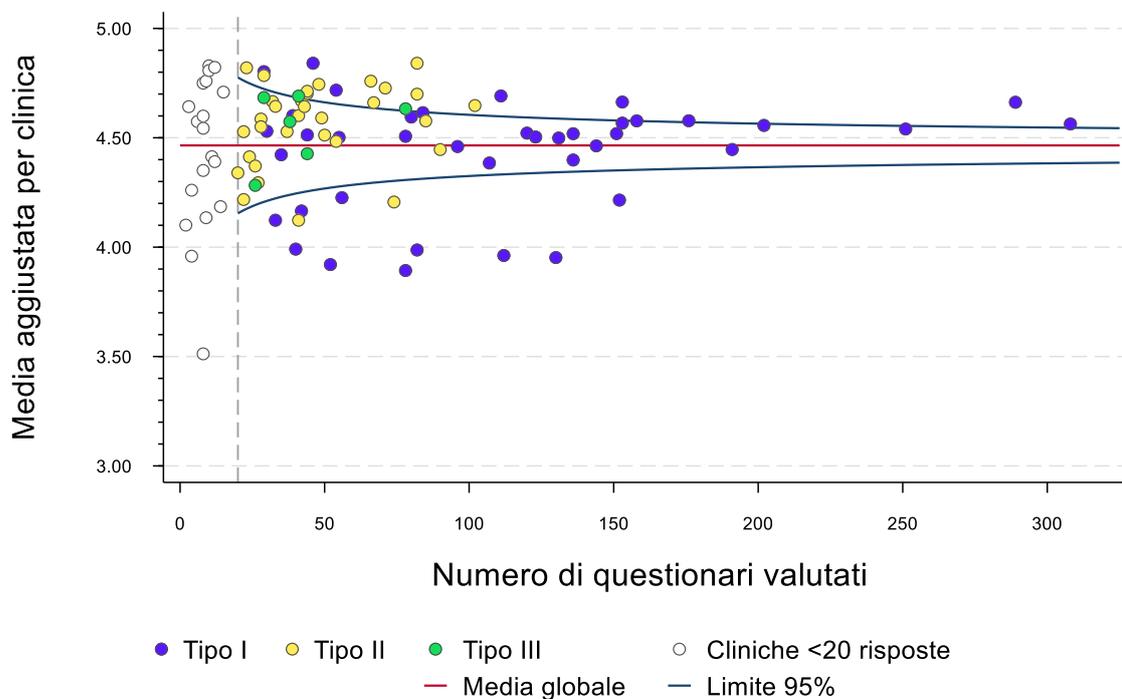
#### Note

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 3,95.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,38; quello superiore a 4,48. Lo scarto è dell'1,10<sup>8</sup> (per le cliniche con almeno 20 risposte).

<sup>8</sup> Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano del tutto.

**Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6430)**

2. Possibilità di porre domande



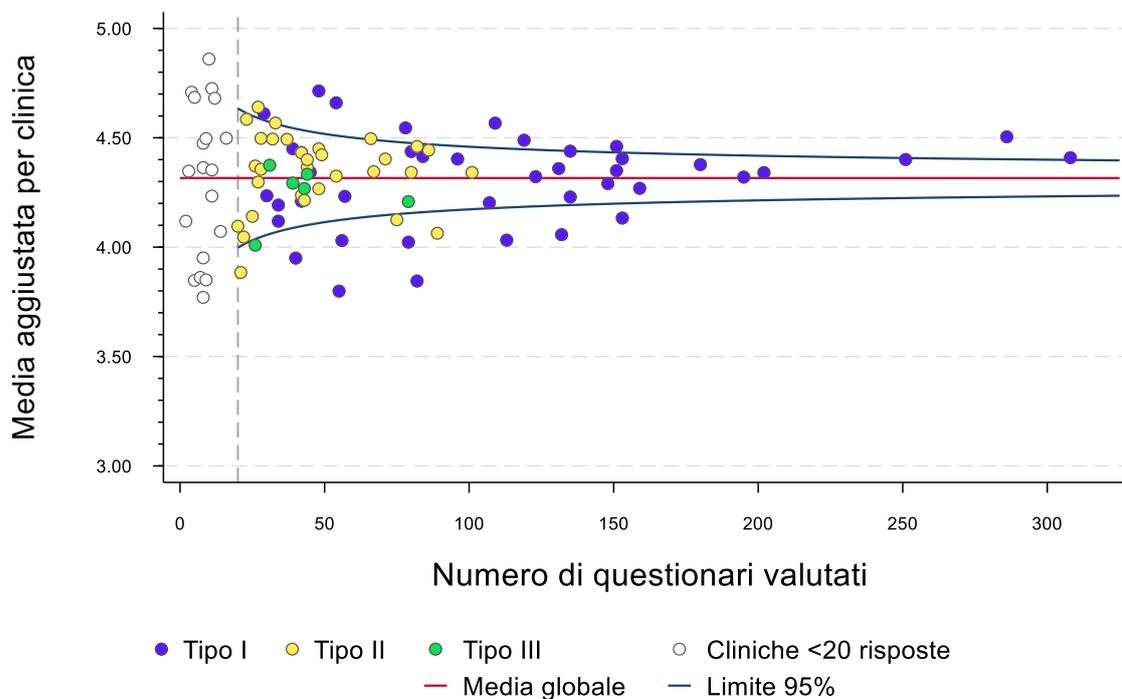
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,47.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,89; quello superiore a 4,84. Lo scarto è dello 0,95 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6448)**

3. Comprensibilità delle risposte



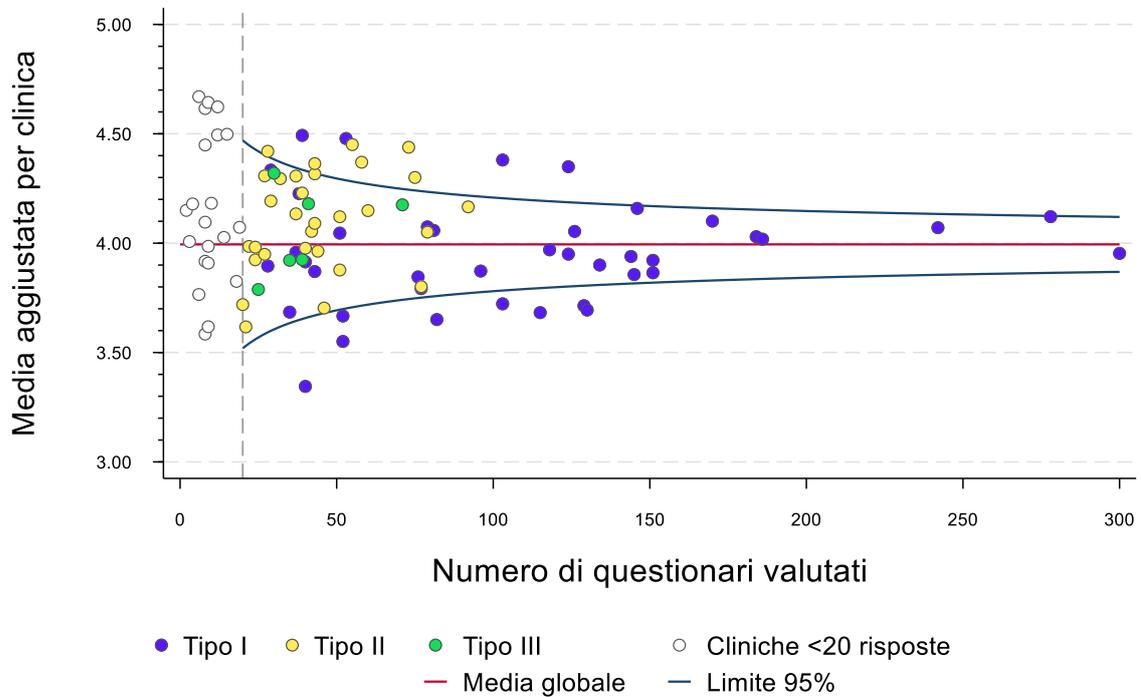
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,32.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,80; quello superiore a 4,71. Lo scarto è dello 0,91 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6108)**

4. Informazioni sui farmaci durante la degenza



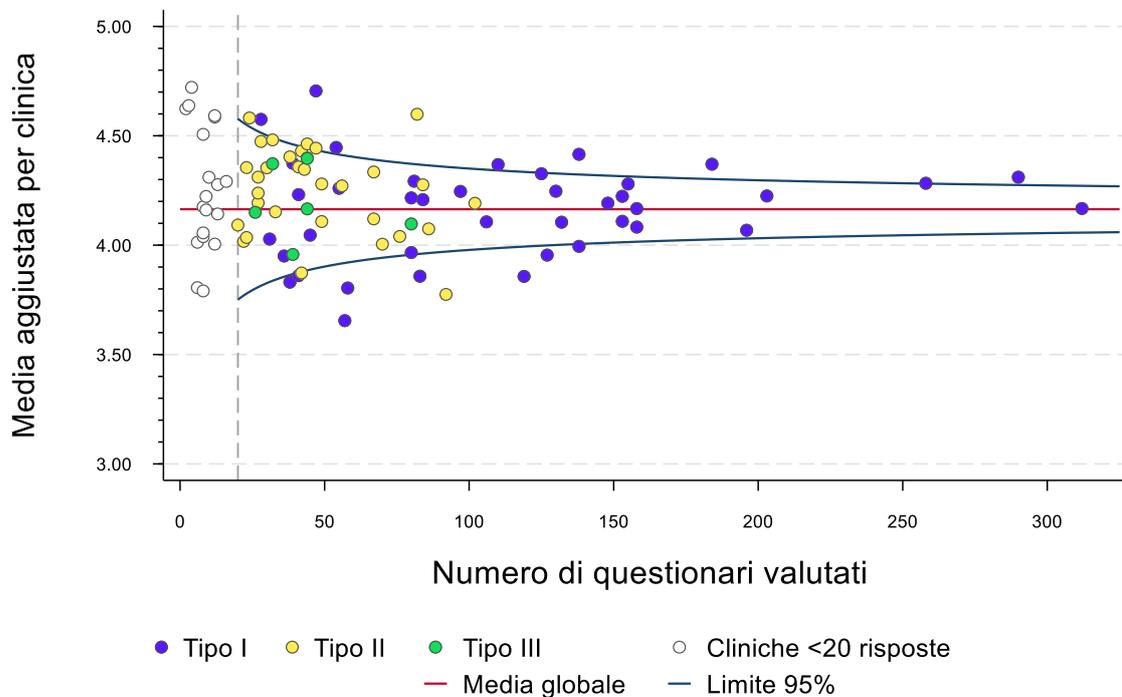
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 3,99.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,35; quello superiore a 4,49. Lo scarto è dell'1,14 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6537)**

5. Coinvolgimento nel piano terapeutico



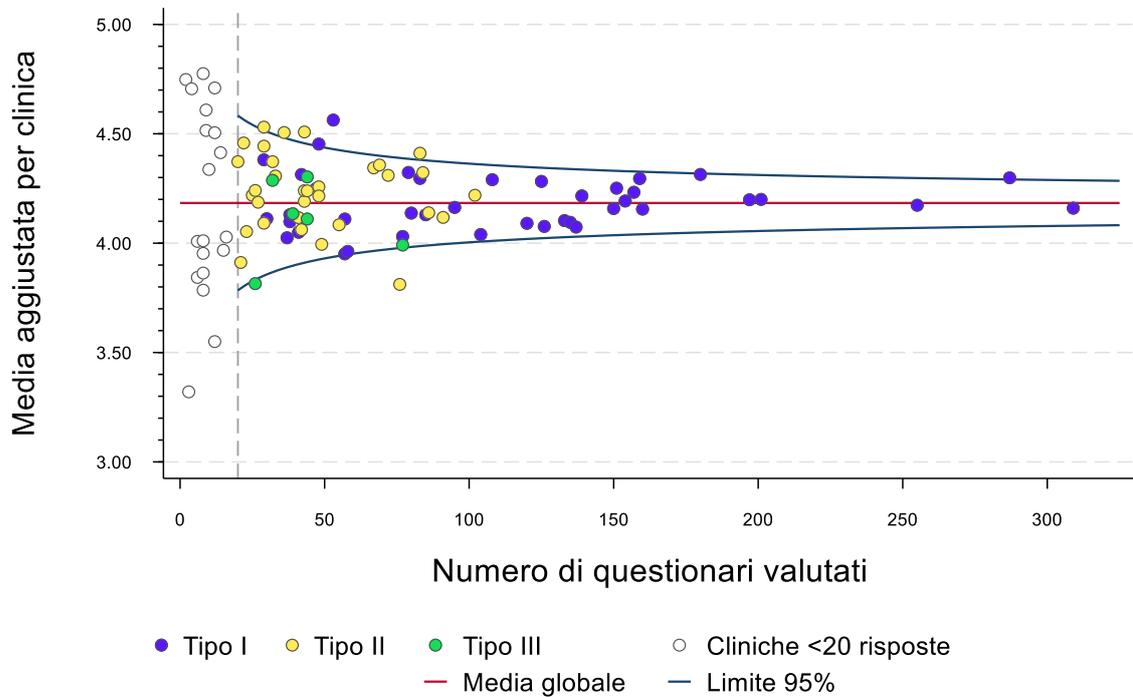
N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,16.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,66; quello superiore a 4,71. Lo scarto è dell'1,05 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6531)**

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 4,18.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,81; quello superiore a 4,56. Lo scarto è dello 0,75 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

### Commenti ai sei grafici a imbuto<sup>9</sup>

- La media aggiustata più elevata sull'insieme delle domande è quella di 4,84 per la domanda 2 («possibilità di porre domande»); quella meno elevata è quella di 3,35 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 si situano tra l'11,5% (domanda 6, preparazione della dimissione) e il 43,6% (domanda 2, possibilità di porre domande). Di conseguenza, il numero di cliniche che si situano oltre i limiti di controllo del 95% 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, mentre invece è probabilmente dovuta ad altri fattori. 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.
- La dispersione dei valori più marcata è quella che si osserva per la domanda 4 («spiegazioni in merito ai farmaci»), ovvero quella che presenta lo scarto più ampio (1,14 punti su una scala di 5 punti) tra i valori aggiustati delle cliniche. Lo scarto più ristretto (0,75) 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 del collettivo.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 6108 (domanda 4) e 6537 (domanda 5): rispettivamente il 72,3 e il 77,4% dei questionari ritornati sul totale di 8448. Tale differenza è dovuta alle risposte mancanti alle domande sulla soddisfazione, ma ancor più alle domande sociodemografiche (2024: 21,4%; 2022: 21,9%).

---

<sup>9</sup> I commenti sono riferiti unicamente ai risultati delle cliniche con almeno 20 risposte.

## 4 Sintesi e conclusioni

---

Il presente rapporto illustra i risultati del sesto sondaggio nazionale sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in psichiatria per adulti in Svizzera e nel Liechtenstein. Si tratta del quinto 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.

### Riassunto dei principali risultati

Il tasso di risposta complessivo (62,9%) è superiore a quello del 2022 (56,6%), confermando una tendenza al rialzo in atto dal 2019 (49,6%). I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo del 9,1% e un massimo del 100% (2022: risp. 1,5 e 100%). La quota di persone che hanno risposto online è aumentata leggermente tra il 2022 e il 2024 (dal 2,6 al 3,6%) ed è quasi quadruplicata dall'introduzione del questionario online (2019: 1,0%).

Complessivamente, la qualità (in termini di quota di dati mancanti) dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici è aumentata rispetto a quella del 2022. Nel 2024 ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione l'89,1% dei partecipanti, contro l'87,7% nel 2022. Per quanto riguarda i fattori sociodemografici, nel 2024 ha risposto integralmente il 78,6% dei partecipanti, contro il 78,1% nel 2022.

Nel complesso, le caratteristiche sociodemografiche (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e statuto «ricovero a scopo di assistenza») sono rimaste stabili tra il 2022 (età media: 45,77; quota femminile: 54,9%; divisione comune: 85,1%; stato di salute autovalutato «buono»: 52,8%; statuto «ricovero a scopo di assistenza»: 17,4%) e il 2024 (età media: 46,17; quota femminile: 54,4%; divisione comune: 85,3%; stato di salute autovalutato «buono»: 52,2%; statuto «ricovero a scopo di assistenza»: 16,5%).

In generale, il grado medio di soddisfazione<sup>10</sup> dei pazienti ricoverati in psichiatria per adulti è rimasto molto elevato nel 2024. Per 4 domande su 6, infatti, presenta una media superiore a 4. Come nel 2022, a ottenere il risultato migliore è stata la domanda sulla *possibilità di porre domande* (domanda 2; 2024: 4,47; 2022: 4,43). Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per la domanda sulla *qualità delle cure* (domanda 1; 2024: 3,95; 2022: 3,92).

Per tutti i tipi di cliniche (Tipo I: fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, Tipo II: cliniche specializzate e Tipo III: cliniche per la cura di dipendenze) si osservano gradi di soddisfazione molto simili alla media del collettivo totale.

I grafici a imbuto presentano un numero elevato di cliniche che si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95%. La percentuale di cliniche con almeno 20 questionari analizzati e una media aggiustata situata all'esterno degli imbuto varia tra l'11,5 e il 43,6% (risp. domanda 6 sulla *preparazione della dimissione* e domanda 2 sulla *possibilità di porre domande*). In linea di principio, la differenza tra le medie relative a queste cliniche e quella del collettivo totale dovrebbe essere dovuta a fluttuazioni casuali soltanto nel 5% dei casi. La differenza tra queste medie aggiustate e la media del collettivo totale dovrebbe pertanto essere maggiore di quella che ci si potrebbe attendere se fosse soltanto casuale. Questa significativa dispersione dei valori relativi alle medie aggiustate rispetto alla media globale si osserva per tutte le domande sulla soddisfazione, anche se in modo più o meno marcato.

---

<sup>10</sup> La soddisfazione è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli (1 = risposta più negativa o frequenza minima; 5 = risposta più positiva o frequenza massima).

## Discussione e conclusioni

A livello nazionale, dai risultati dell'inchiesta di soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche di psichiatria per adulti nel 2024 si possono trarre diverse conclusioni.

- Il tasso di risposta continua ad aumentare, confermando la tendenza al rialzo osservata negli ultimi anni.
- Complessivamente, la qualità (in termini di quota di risposte mancanti) dei dati relativi alle domande sulla soddisfazione e ai fattori sociodemografici è aumentata rispetto al 2022.
- A breve termine le caratteristiche sociodemografiche (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e statuto «ricovero a scopo di assistenza») sono rimaste stabili, anche se a lungo termine risulta un leggero ma costante aumento della quota di partecipanti in divisione comune.
- Il grado medio di soddisfazione dei pazienti ricoverati in psichiatria per adulti rimane molto elevato.
- 4 domande su 6 presentano una media superiore a 4.
- La qualità delle cure continua a essere la domanda con il grado di soddisfazione meno elevato.

I risultati di questo sondaggio sulla soddisfazione tra i pazienti ricoverati in cliniche psichiatriche per il 2024 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 per adulti.

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 misurate 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 statuto «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 preparazione della 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 2024. Berna: ANQ. [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Misurazioni\\_Piano-di-misurazione\\_Annesso-7.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Misurazioni_Piano-di-misurazione_Annesso-7.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 5.2, febbraio 2022. <https://www.anq.ch/it/downloads/?category=3060&deepid=3c53999aafd8a28e8fd220fcb62f865f>
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): pag. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: pag. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: pagg. 564-567.
8. Köhn, S., Oedekoven, M., Bernert, S., & Spyra, K. (2018). *ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation: Forschungsstudie zur wissenschaftlichen Testung des neuen ANQ-Kurzfragebogens Patientenzufriedenheit, Abschlussbericht Teil 1 und 2*. Berlin: Charité.
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): pagg. 1-244.
11. 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.

## Indice delle figure

---

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari consegnati, 2019-2024 .....	8
Figura 2: quota di dati mancanti e di risposte alternative per le domande sulla soddisfazione, 2022 e 2024.....	9
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2022 e 2024.....	10
Figura 4: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2019-2024 .....	11
Figura 5: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2019-2024 .....	11
Figura 6: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2019-2024 .....	12
Figura 7: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2019-2024 .....	12
Figura 8: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2019-2024 .....	13
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2024.....	13
Figura 10: ripartizione dei pazienti secondo lo statuto «ricovero a scopo di assistenza», 2019-2024 ....	14
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti (collettivo totale) – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2024.....	15
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica I (fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta), 2024 .....	17
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica II (cliniche specializzate), 2024 .....	19
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti – tipo di clinica III (cliniche per la cura di dipendenze), 2024.....	21
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6464) .....	23
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6430) .....	24
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6448) .....	25
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6108) .....	26
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6537) .....	27
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 6531) .....	28
Figura 21: grado di soddisfazione per le indagini 2019-2024 .....	37

## Indice delle tabelle

---

Tabella 1: tasso di risposta per tipo di clinica psichiatrica, 2022 e 2024 .....	9
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2024 .....	16
Tabella 3: risultati descrittivi – fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta, 2024 .....	18
Tabella 4: risultati descrittivi – cliniche specializzate, 2024 .....	20
Tabella 5: risultati descrittivi – cliniche per la cura di dipendenze, 2024 .....	22
Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2024.....	36
Tabella 7: età dei pazienti – ripartizione e percentuale per fascia d’età, 2022 e 2024 .....	36
Tabella 8: principali risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, 2022-2024.....	36
Tabella 9: risultati per clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non aggiustate, 2024.....	38

## Allegati

**Tabella 6: qualità dei questionari ritornati per tipo di clinica, 2024**

Tipo di clinica	N questionari	Dati completi per domanda <sup>a</sup> (%)						Con fattori di aggiustamento <sup>b</sup> (%)	Completezza questionario <sup>c</sup> (%)
		1	2	3	4	5	6		
<b>Tipo I</b> (Fornitori di prestazioni di base e della medicina acuta)	6'070	75.8	74.9	75.2	72.3	76.3	76.2	77.6	64.1
<b>Tipo II</b> (Cliniche specializzate)	2'017	78.1	78.9	78.7	71.5	79.6	79.7	80.6	66.4
<b>Tipo III</b> (Cliniche per la cura di dipendenze)	361	80.3	80.3	81.4	76.2	82.8	82.0	83.4	70.6
<b>Totale</b>	8'448	76.5	76.1	76.3	72.3	77.4	77.3	78.6	66.6

<sup>a</sup> 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 statuto «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).

<sup>b</sup> percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, stato di salute autovalutato, situazione assicurativa e statuto «ricovero a scopo di assistenza»).

<sup>c</sup> proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

**Tabella 7: età dei pazienti – ripartizione e percentuale per fascia d'età, 2022 e 2024**

		Totale	Fascia d'età						
			16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2022	N	7'612	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
2024	N	8'284	1'636	1'500	1'582	1'685	1'113	518	250
	%	100.0	19.7	18.1	19.1	20.3	13.4	6.3	3.0

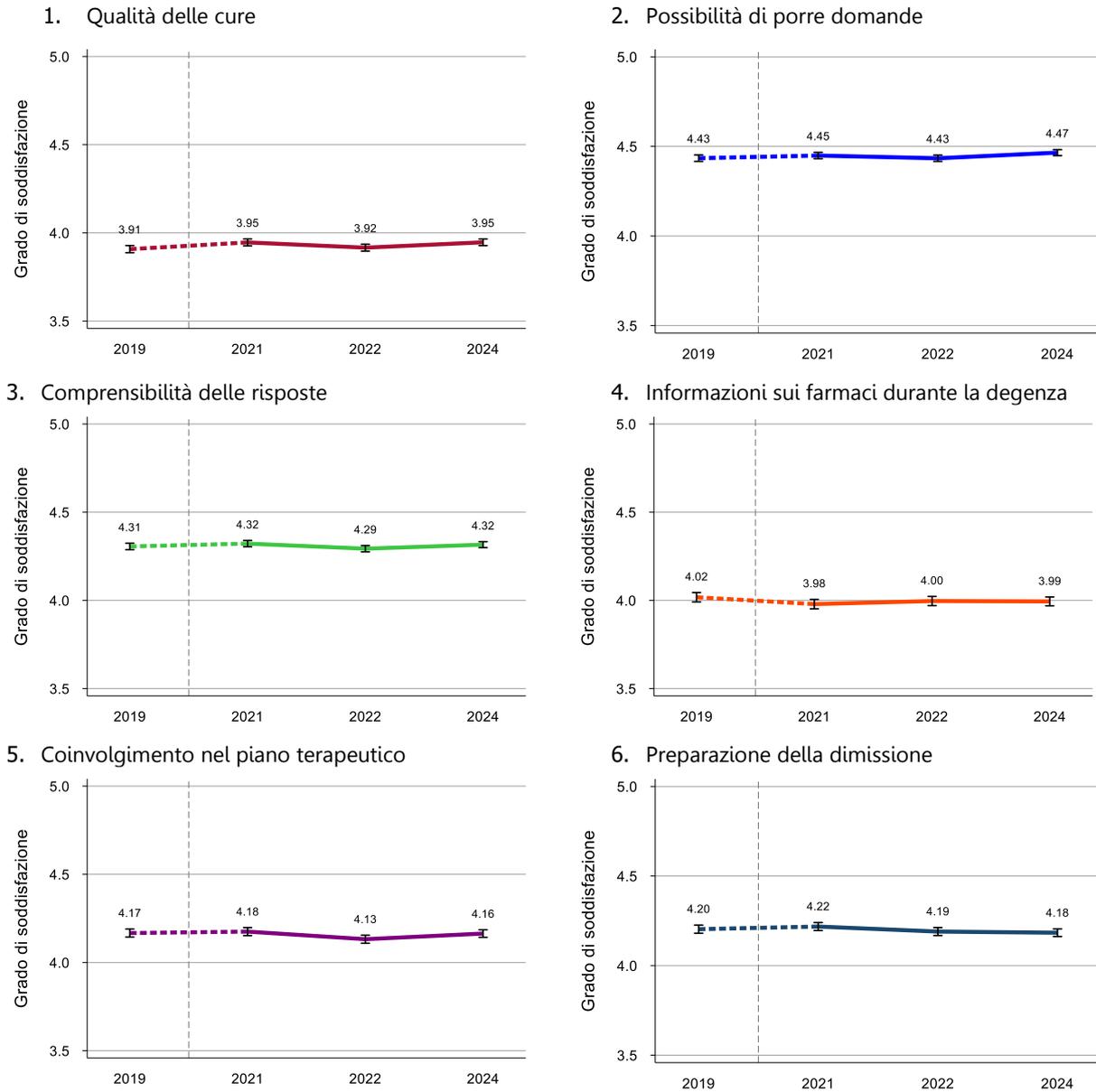
**Tabella 8: principali risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti, 2022-2024**

	N		Media del collettivo		Risposte problematiche (%)		Senza risposta alla domanda (%) <sup>*</sup>	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
<b>1. Qualità delle cure</b>	7'512	8'150	3.92	3.95	4.7	4.5	3.6	3.5
<b>2. Possibilità di porre domande</b>	7'432	8'113	4.43	4.47	2.3	2.1	4.6	4.0
<b>3. Comprensibilità delle risposte</b>	7'489	8'151	4.29	4.32	2.8	2.8	3.9	3.5
<b>4. Informazioni sui farmaci durante la degenza</b>	7'140	7'729	4.00	3.99	11.7	11.2	8.4	8.5
<b>5. Coinvolgimento nel piano terapeutico</b>	7'587	8'231	4.13	4.16	7.8	7.2	2.6	2.6
<b>6. Preparazione della dimissione</b>	7'551	8'222	4.19	4.18	6.4	6.7	3.1	2.7

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, situazione assicurativa e statuto «ricovero a scopo di assistenza»).

<sup>\*</sup> La percentuale è riferita al numero totale di questionari ritornati, ovvero 7791 nel 2022 e 8448 nel 2024.

**Figura 21: grado di soddisfazione per le indagini 2019-2024**



**Tabella 9: risultati per clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non aggiustate, 2024**

**Legenda:**  
**Agg. [IC95%]:** media aggiustata con intervallo di confidenza del 95%; **n-a:** media non aggiustata; **Fatt. agg.:** percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, categoria assicurativa, stato di salute autovalutato e statuto «ricovero a scopo di assistenza»); **N:** numero di questionari compilati utilizzabili per il calcolo della media aggiustata (per ogni domanda)

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024					
	%	%		%	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	48.8	62.0	76.5	3.69	3.98	4.02 [3.92;4.12]	253	4.31	4.52	4.54 [4.45;4.63]	251	4.11	4.38	4.40 [4.31;4.49]	251	3.82	4.03	4.07 [3.94;4.20]	242	3.97	4.24	4.28 [4.17;4.40]	258	4.03	4.16	4.17 [4.06;4.28]	255
2	64.6	77.0	80.2	3.79	3.93	3.96 [3.87;4.05]	306	4.51	4.55	4.56 [4.49;4.64]	308	4.34	4.39	4.41 [4.33;4.49]	308	3.83	3.93	3.95 [3.83;4.07]	300	4.12	4.13	4.17 [4.07;4.27]	312	4.09	4.12	4.16 [4.06;4.26]	309
3	78.5	69.6	81.9	4.15	4.06	4.12 [4.02;4.21]	287	4.66	4.62	4.66 [4.58;4.74]	289	4.40	4.46	4.50 [4.42;4.59]	286	4.19	4.12	4.12 [4.00;4.25]	278	4.32	4.28	4.31 [4.20;4.42]	290	4.32	4.22	4.30 [4.20;4.40]	287
4	66.2	50.9	80.4	3.91	4.01	4.00 [3.88;4.13]	156	4.50	4.52	4.57 [4.46;4.68]	153	4.36	4.40	4.40 [4.29;4.52]	153	3.95	3.96	3.92 [3.75;4.09]	151	4.12	4.26	4.28 [4.13;4.42]	155	4.15	4.31	4.30 [4.16;4.43]	159
5	26.8	34.5	71.4	3.76	3.70	3.62 [3.45;3.79]	84	3.93	3.84	3.99 [3.84;4.14]	82	4.05	3.89	3.85 [3.69;4.00]	82	3.84	3.63	3.65 [3.42;3.88]	82	3.98	3.81	3.86 [3.66;4.06]	83	4.07	4.23	4.13 [3.94;4.32]	85
6	56.5	64.3	83.5	4.08	4.16	4.19 [4.04;4.33]	111	4.58	4.65	4.69 [4.56;4.82]	111	4.39	4.55	4.57 [4.43;4.70]	109	4.27	4.23	4.38 [4.17;4.59]	103	4.15	4.30	4.37 [4.20;4.54]	110	4.18	4.25	4.29 [4.12;4.46]	108
7	58.9	65.5	80.9	4.13	3.88	3.91 [3.78;4.05]	134	4.66	4.54	4.52 [4.40;4.64]	136	4.44	4.43	4.44 [4.32;4.56]	135	4.29	4.05	4.05 [3.87;4.24]	126	4.47	4.43	4.42 [4.26;4.57]	138	4.30	4.17	4.22 [4.07;4.36]	139
8	71.2	62.1	78.0	3.91	4.00	4.02 [3.90;4.13]	177	4.55	4.54	4.58 [4.48;4.68]	176	4.42	4.37	4.38 [4.27;4.48]	180	4.01	4.03	4.10 [3.94;4.26]	170	4.29	4.34	4.37 [4.24;4.50]	184	4.17	4.26	4.31 [4.18;4.44]	180
9	37.9	36.4	78.2	3.66	3.68	3.67 [3.54;3.81]	138	4.32	4.38	4.40 [4.28;4.51]	136	4.15	4.21	4.23 [4.11;4.35]	135	3.68	3.66	3.71 [3.53;3.90]	129	3.86	3.94	3.99 [3.84;4.15]	138	3.91	4.06	4.07 [3.92;4.22]	137
10	63.0	61.0	74.6	4.10	4.05	4.06 [3.93;4.18]	159	4.25	4.21	4.22 [4.10;4.33]	152	4.19	4.08	4.13 [4.02;4.25]	153	3.94	3.86	3.86 [3.70;4.03]	151	4.14	4.01	4.08 [3.94;4.23]	158	4.33	4.17	4.23 [4.09;4.37]	157

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		%	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%]
11	69.0	65.1	84.7	3.86	3.96	3.96	158	4.53	4.58	4.58	158	4.27	4.30	4.27	159	3.85	3.94	3.94	144	4.05	4.20	4.17	158	4.11	4.22	4.16	160
						[3.84;4.08]				[4.47;4.69]				[4.16;4.38]				[3.77;4.11]				[4.02;4.31]				[4.02;4.29]	
12	70.2	66.9	81.6	4.09	4.18	4.21	83	4.66	4.66	4.70	82	4.50	4.43	4.46	82	4.12	4.31	4.30	75	4.26	4.24	4.28	84	4.25	4.30	4.32	84
						[4.04;4.38]				[4.55;4.85]				[4.31;4.61]				[4.06;4.54]				[4.08;4.47]				[4.13;4.51]	
13	48.7	64.6	78.0	3.69	3.78	3.73	131	4.00	3.92	3.95	130	4.02	4.08	4.06	132	3.84	3.75	3.69	130	3.94	4.00	3.95	127	4.13	4.20	4.10	133
						[3.60;3.87]				[3.83;4.07]				[3.94;4.18]				[3.51;3.88]				[3.79;4.12]				[3.95;4.25]	
14	31.8	42.6	81.2	3.71	4.03	3.97	80	4.29	4.51	4.51	78	4.28	4.46	4.44	80	4.03	4.13	4.07	79	3.93	4.36	4.29	81	4.18	4.30	4.14	80
						[3.80;4.15]				[4.35;4.66]				[4.28;4.59]				[3.84;4.31]				[4.09;4.49]				[3.94;4.33]	
15	69.8	90.5	76.7	3.79	3.83	3.89	135	4.48	4.41	4.50	131	4.38	4.33	4.36	131	3.96	3.85	3.95	124	4.11	4.04	4.10	132	4.11	4.09	4.10	135
						[3.76;4.02]				[4.38;4.62]				[4.24;4.48]				[3.76;4.14]				[3.95;4.26]				[3.94;4.25]	
16	81.5	72.2	74.1	3.86	3.83	3.82	193	4.40	4.38	4.45	191	4.24	4.29	4.32	195	3.90	4.01	4.03	184	4.10	4.06	4.07	196	4.19	4.18	4.20	197
						[3.71;3.93]				[4.35;4.54]				[4.22;4.42]				[3.88;4.18]				[3.94;4.20]				[4.07;4.32]	
17	46.0	51.7	82.9	4.19	4.11	4.13	84	4.60	4.51	4.58	85	4.50	4.40	4.44	86	4.17	3.92	3.88	51	4.11	4.03	4.07	86	4.33	4.15	4.14	86
						[3.96;4.30]				[4.43;4.72]				[4.29;4.59]				[3.59;4.17]				[3.88;4.27]				[3.95;4.33]	
18	66.8	55.6	73.3	3.85	3.70	3.75	108	4.45	4.33	4.38	107	4.33	4.16	4.20	107	3.89	3.67	3.72	103	4.14	4.03	4.11	106	4.25	3.99	4.04	104
						[3.60;3.90]				[4.25;4.52]				[4.07;4.34]				[3.52;3.93]				[3.93;4.28]				[3.87;4.21]	
19	57.3	75.7	73.0	3.80	3.82	3.86	130	4.46	4.46	4.50	123	4.23	4.27	4.32	123	3.89	4.03	3.97	118	3.99	4.20	4.25	130	4.18	4.11	4.08	126
						[3.73;4.00]				[4.38;4.63]				[4.20;4.45]				[3.78;4.16]				[4.09;4.41]				[3.92;4.23]	
20	32.5	62.1	77.1	3.72	3.88	3.85	78	4.33	4.60	4.59	80	4.31	4.51	4.55	78	3.73	3.87	3.85	76	3.83	4.17	4.22	80	3.99	4.25	4.32	79
						[3.68;4.03]				[4.44;4.75]				[4.39;4.70]				[3.61;4.08]				[4.01;4.42]				[4.13;4.52]	
21	86.5	88.0	81.8	4.32	4.44	4.48	69	4.69	4.72	4.73	71	4.45	4.44	4.40	71	4.26	4.45	4.45	55	3.94	3.95	4.00	70	4.07	4.24	4.31	72
						[4.29;4.67]				[4.57;4.89]				[4.24;4.57]				[4.17;4.73]				[3.79;4.22]				[4.10;4.52]	
22	43.1	44.5	81.6	3.28	3.38	3.38	77	3.79	3.88	3.89	78	3.80	4.00	4.02	79	3.61	3.68	3.79	77	3.79	3.92	3.97	80	4.08	4.03	4.03	77

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		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
						[3.21;3.56]				[3.74;4.05]				[3.87;4.18]				[3.56;4.03]			[3.76;4.17]				[3.83;4.23]		
23	76.6	62.8	66.5	3.70	3.62	3.62	119	3.89	3.85	3.96	112	3.96	3.97	4.03	113	3.75	3.60	3.68	115	4.04	3.76	3.86	119	4.12	4.01	4.09	120
						[3.48;3.76]				[3.83;4.09]				[3.90;4.16]				[3.49;3.88]			[3.69;4.02]				[3.93;4.25]		
24	45.0	83.2	75.4	4.10	3.93	3.88	146	4.58	4.51	4.46	144	4.49	4.36	4.29	148	4.24	3.94	3.90	134	4.36	4.19	4.19	148	4.30	4.20	4.16	150
						[3.76;4.01]				[4.35;4.58]				[4.18;4.40]				[3.72;4.08]			[4.04;4.34]				[4.02;4.30]		
25	43.3	67.1	76.2	3.81	3.94	3.96	152	4.52	4.49	4.52	151	4.30	4.35	4.35	151	3.91	3.89	3.86	145	4.21	4.21	4.22	153	4.16	4.22	4.19	154
						[3.83;4.08]				[4.41;4.63]				[4.24;4.46]				[3.68;4.03]			[4.08;4.37]				[4.05;4.33]		
26	83.2	71.0	82.9	3.92	4.08	4.07	126	4.45	4.54	4.52	120	4.38	4.53	4.49	119	4.28	4.39	4.35	124	4.33	4.33	4.33	125	4.53	4.27	4.28	125
						[3.94;4.21]				[4.40;4.65]				[4.36;4.62]				[4.16;4.54]			[4.17;4.49]				[4.13;4.44]		
27	84.5	77.0	81.8	4.17	4.07	4.10	148	4.70	4.64	4.66	153	4.41	4.42	4.46	151	4.17	4.08	4.16	146	4.13	4.02	4.11	153	4.18	4.18	4.25	151
						[3.97;4.22]				[4.55;4.77]				[4.35;4.57]				[3.99;4.33]			[3.96;4.26]				[4.11;4.39]		
28	43.1	56.0	79.4	3.83	3.71	3.74	97	4.30	4.39	4.46	96	4.32	4.35	4.40	96	3.87	3.83	3.87	96	4.23	4.16	4.25	97	4.20	4.14	4.16	95
						[3.58;3.90]				[4.32;4.60]				[4.26;4.55]				[3.66;4.08]			[4.06;4.43]				[3.98;4.34]		
29	96.9	88.1	80.2	4.25	4.11	4.10	75	4.37	4.26	4.21	74	4.34	4.16	4.13	75	4.07	3.87	3.80	77	4.29	4.04	4.04	76	4.37	3.92	3.81	76
						[3.92;4.28]				[4.05;4.37]				[3.96;4.29]				[3.56;4.04]			[3.83;4.25]				[3.61;4.01]		
30	66.7	64.4	86.5	4.30	4.37	4.30	80	4.67	4.87	4.84	82	4.52	4.46	4.34	80	4.47	4.49	4.44	73	4.44	4.65	4.60	82	4.27	4.43	4.41	83
						[4.12;4.48]				[4.69;4.99]				[4.18;4.50]				[4.19;4.69]			[4.39;4.80]				[4.21;4.61]		
31	54.9	53.6	76.0	4.07	3.75	3.74	55	4.62	4.50	4.50	55	4.60	4.29	4.23	57	4.05	3.94	4.05	51	4.33	4.21	4.26	55	4.33	4.04	4.11	57
						[3.53;3.95]				[4.32;4.68]				[4.05;4.42]				[3.75;4.34]			[4.02;4.50]				[3.88;4.34]		
32	73.7	74.6	82.0	3.80	3.90	3.86	41	3.94	3.96	3.99	40	4.04	4.02	3.95	40	4.03	3.91	3.91	40	3.83	3.89	3.86	41	4.15	4.08	4.05	41
						[3.61;4.10]				[3.78;4.21]				[3.73;4.17]				[3.59;4.24]			[3.58;4.14]				[3.78;4.32]		
34	51.1	41.7	88.0	3.96	4.19	3.99	41	4.62	4.58	4.43	44	4.40	4.50	4.33	44	4.05	4.20	3.92	39	4.23	4.33	4.17	44	4.33	4.39	4.11	44
						[3.75;4.24]				[4.22;4.63]				[4.12;4.54]				[3.59;4.26]			[3.89;4.44]				[3.85;4.37]		

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		%	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%]
35	52.7	43.2	75.4	4.27	4.07	4.09	41	4.62	4.60	4.60	41	4.45	4.23	4.21	43	3.91	4.00	4.05	42	4.23	3.96	3.87	42	4.41	4.11	4.19	43
						[3.85;4.33]				[4.39;4.81]				[4.00;4.43]				[3.73;4.37]				[3.59;4.15]				[3.92;4.46]	
36	2.1	74.6	79.8	3.83	3.88	3.89	201	4.83	4.54	4.56	202	4.67	4.32	4.34	202	4.00	4.00	4.02	186	4.00	4.23	4.22	203	4.33	4.17	4.20	201
						[3.78;4.00]				[4.46;4.65]				[4.24;4.44]				[3.87;4.17]				[4.10;4.35]				[4.08;4.32]	
37	100.0	63.0	86.3	4.46	4.20	4.29	43	4.80	4.71	4.71	44	4.63	4.41	4.40	44	4.46	4.28	4.32	43	4.55	4.39	4.40	44	4.53	4.22	4.24	44
						[4.05;4.53]				[4.51;4.92]				[4.19;4.61]				[4.00;4.63]				[4.13;4.67]				[3.98;4.50]	
38	91.3	100.0	77.8	4.09	4.01	4.12	70	4.60	4.58	4.66	67	4.39	4.28	4.35	67	4.07	3.97	4.15	60	4.39	4.23	4.33	67	4.22	4.18	4.36	69
						[3.94;4.31]				[4.49;4.83]				[4.18;4.52]				[3.88;4.42]				[4.11;4.56]				[4.15;4.57]	
39	66.9	97.9	86.2	3.96	4.04	3.98	78	4.65	4.72	4.63	78	4.39	4.33	4.21	79	4.23	4.29	4.18	71	4.33	4.24	4.10	80	4.40	4.16	3.99	77
						[3.80;4.15]				[4.48;4.79]				[4.05;4.37]				[3.93;4.42]				[3.89;4.30]				[3.79;4.19]	
40	64.7	52.3	86.6	3.64	3.44	3.41	56	4.39	4.25	4.23	56	4.16	4.03	4.03	56	3.78	3.67	3.67	52	4.06	3.80	3.80	58	4.19	4.03	3.96	58
						[3.20;3.62]				[4.04;4.41]				[3.84;4.22]				[3.38;3.95]				[3.57;4.04]				[3.73;4.19]	
41*	1.7	9.1	82.4	3.25	4.00	4.09	14	3.25	4.12	4.19	14	4.33	4.06	4.07	14	3.33	3.88	4.03	14	3.25	4.25	4.28	13	3.33	4.35	4.41	14
42	64.0	65.3	70.9	3.83	3.88	3.95	53	4.49	4.56	4.48	54	4.29	4.38	4.32	54	4.16	4.18	4.12	51	4.13	4.23	4.27	56	4.16	4.15	4.08	55
						[3.73;4.16]				[4.30;4.67]				[4.14;4.51]				[3.83;4.41]				[4.03;4.51]				[3.85;4.32]	
43	93.3	78.8	85.2	3.98	3.82	3.88	90	4.53	4.41	4.45	90	4.18	4.00	4.06	89	3.96	3.86	4.05	79	3.98	3.68	3.77	92	4.16	4.00	4.12	91
						[3.71;4.04]				[4.30;4.59]				[3.92;4.21]				[3.82;4.28]				[3.59;3.96]				[3.93;4.30]	
44	23.5	56.4	71.7	4.25	3.61	3.61	35	5.00	4.39	4.42	35	5.00	4.13	4.12	34	4.67	3.98	3.96	37	5.00	3.94	3.95	36	4.75	4.16	4.02	37
						[3.34;3.87]				[4.19;4.65]				[3.88;4.36]				[3.61;4.30]				[3.65;4.25]				[3.74;4.31]	
45	57.9	80.3	85.7	3.98	4.27	4.23	42	4.54	4.69	4.67	42	4.35	4.43	4.43	42	4.02	4.33	4.31	37	4.34	4.43	4.43	42	4.16	4.13	4.06	42
						[3.99;4.47]				[4.46;4.88]				[4.22;4.65]				[3.97;4.65]				[4.15;4.71]				[3.79;4.33]	
46	97.3	75.0	85.7	4.09	4.29	4.26	54	4.67	4.73	4.72	54	4.59	4.63	4.66	54	4.41	4.58	4.48	53	4.33	4.48	4.45	54	4.48	4.68	4.56	53

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024					
	%	%		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				
						[4.05;4.47]				[4.53;4.90]				[4.47;4.85]				[4.19;4.76]				[4.20;4.69]				[4.32;4.80]	
47	89.0	94.7	83.2	3.92	3.90	3.95	99	4.54	4.56	4.65	102	4.33	4.34	4.34	101	4.32	4.07	4.17	92	4.11	4.12	4.19	102	3.94	4.13	4.22	102
						[3.80;4.11]				[4.51;4.78]				[4.20;4.48]				[3.95;4.38]				[4.01;4.37]				[4.05;4.39]	
48	1.5	98.2	75.9	4.00	3.95	3.93	84	5.00	4.55	4.61	84	5.00	4.44	4.41	84	5.00	4.03	4.06	81	5.00	4.19	4.21	84	5.00	4.31	4.30	83
						[3.76;4.10]				[4.47;4.76]				[4.26;4.57]				[3.83;4.29]				[4.01;4.41]				[4.10;4.49]	
49	86.5	85.1	67.5	3.93	3.92	3.70	27	4.65	4.51	4.37	26	4.40	4.41	4.37	26	3.72	3.92	3.92	24	4.35	4.36	4.31	27	4.12	4.18	4.24	26
						[3.40;4.00]				[4.11;4.64]				[4.10;4.64]				[3.50;4.35]				[3.96;4.66]				[3.90;4.58]	
50	40.5	46.6	79.0	4.17	4.13	4.31	49	4.76	4.72	4.84	46	4.60	4.51	4.71	48	4.24	4.12	4.49	39	4.50	4.48	4.71	47	4.39	4.15	4.45	48
						[4.08;4.53]				[4.64;5.04]				[4.51;4.92]				[4.16;4.83]				[4.44;4.97]				[4.20;4.71]	
51	62.4	22.3	79.5	3.72	4.03	4.04	28	4.43	4.46	4.53	30	4.41	4.24	4.23	30	3.95	4.03	3.90	28	4.13	4.05	4.03	31	4.29	4.19	4.11	30
						[3.75;4.34]				[4.28;4.78]				[3.98;4.49]				[3.50;4.29]				[3.70;4.35]				[3.79;4.43]	
52	92.4	86.2	80.4	4.16	3.93	3.84	44	4.67	4.65	4.69	41	4.31	4.28	4.27	43	4.17	4.12	4.18	41	4.33	4.40	4.40	44	4.22	4.29	4.30	44
						[3.60;4.07]				[4.48;4.90]				[4.06;4.48]				[3.85;4.51]				[4.12;4.67]				[4.04;4.57]	
53	44.8	48.4	84.8	3.97	3.91	3.93	36	4.71	4.58	4.60	39	4.31	4.46	4.45	39	4.03	4.24	4.23	38	4.00	4.39	4.37	39	4.08	4.11	4.13	38
						[3.67;4.19]				[4.38;4.82]				[4.23;4.67]				[3.89;4.56]				[4.09;4.66]				[3.85;4.41]	
55	100.0	62.8	92.6	4.26	4.33	4.19	25	4.18	4.58	4.41	24	4.21	4.19	4.14	25	4.00	4.00	3.98	24	4.53	4.69	4.58	24	4.26	4.33	4.22	25
						[3.88;4.51]				[4.14;4.69]				[3.86;4.42]				[3.56;4.41]				[4.21;4.95]				[3.87;4.57]	
56	62.0	79.2	76.3	3.77	4.22	4.08	28	4.45	4.49	4.59	28	4.52	4.69	4.64	27	4.10	4.34	4.19	29	4.29	4.54	4.47	28	4.39	4.76	4.53	29
						[3.79;4.38]				[4.33;4.84]				[4.37;4.91]				[3.81;4.58]				[4.13;4.82]				[4.21;4.86]	
57*	76.2	40.9	100.0	3.67	3.78	3.77	9	4.56	4.63	4.54	8	3.81	3.75	3.77	8	3.47	4.00	4.10	8	3.88	4.13	4.04	8	3.75	4.56	4.52	9
58	43.1	68.2	90.0	4.41	4.23	4.12	27	4.45	4.33	4.29	27	4.45	4.40	4.30	27	4.52	4.07	3.95	27	4.50	4.27	4.19	27	4.27	4.33	4.19	27
						[3.82;4.42]				[4.03;4.56]				[4.03;4.57]				[3.55;4.35]				[3.84;4.54]				[3.85;4.53]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		%	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%]
59	80.0	66.7	78.9	3.94	4.17	4.15 [3.85;4.44]	28	4.63	4.81	4.78 [4.53;5.04]	29	4.41	4.40	4.36 [4.09;4.62]	28	3.89	4.38	4.31 [3.91;4.71]	27	4.13	4.39	4.35 [4.02;4.68]	30	4.50	4.41	4.44 [4.12;4.77]	29
60	89.9	68.0	73.5	3.89	3.38	3.51 [3.29;3.74]	47	4.58	4.36	4.51 [4.32;4.70]	50	4.26	4.11	4.27 [4.07;4.47]	48	3.95	3.83	3.96 [3.65;4.28]	44	4.02	3.94	4.11 [3.85;4.37]	49	4.00	3.77	3.99 [3.75;4.24]	49
61	28.6	86.2	88.0	3.88	3.92	4.02 [3.68;4.35]	22	4.38	4.28	4.22 [3.93;4.51]	22	4.00	3.79	3.88 [3.58;4.19]	21	3.88	3.72	3.99 [3.54;4.43]	22	4.00	4.00	4.02 [3.63;4.40]	22	3.63	3.71	3.91 [3.53;4.29]	21
62*	93.4	39.1	100.0	3.84	4.33	4.36	9	4.47	4.78	4.76	9	4.16	4.44	4.50	9	3.98	3.89	3.91	9	3.96	4.22	4.22	9	4.26	4.56	4.61	9
63*	66.7	34.8	75.0	3.90	3.88	3.49	6	4.60	4.71	4.57	6	4.00	4.14	3.85	5	4.71	4.13	3.77	6	3.90	4.13	3.81	6	4.20	4.25	3.84	6
64	60.2	43.9	80.9	4.03	4.16	4.14 [3.88;4.41]	35	4.48	4.52	4.53 [4.31;4.75]	37	4.36	4.54	4.49 [4.26;4.72]	37	4.02	4.07	4.13 [3.79;4.48]	37	3.92	4.37	4.40 [4.11;4.70]	38	3.96	4.53	4.51 [4.21;4.80]	36
65*	73.3	84.6	81.8	3.30	3.64	3.78	9	4.36	4.09	4.13	9	3.55	3.73	3.85	9	3.36	3.36	3.62	9	3.18	4.00	4.16	9	3.30	3.50	3.79	8
66*	77.8			3.71		.	0	4.40		.	0	4.29		.	0	4.67		.	0	3.50		.	0	3.50		.	0
67	100.0	97.6	78.0	3.93	4.13	4.03 [3.75;4.32]	30	4.72	4.66	4.68 [4.43;4.94]	29	4.34	4.47	4.37 [4.12;4.62]	31	4.46	4.46	4.32 [3.94;4.70]	30	4.13	4.51	4.37 [4.05;4.69]	32	4.33	4.39	4.29 [3.98;4.60]	32
68	100.0	82.4	82.1	3.81	4.07	3.90 [3.58;4.23]	23	4.69	4.82	4.82 [4.54;5.10]	23	4.46	4.68	4.58 [4.29;4.87]	23	4.04	3.81	3.62 [3.16;4.07]	21	4.46	4.18	4.04 [3.66;4.41]	23	4.59	4.63	4.46 [4.09;4.83]	22
70*	84.6	100.0	75.0	4.00	4.69	4.59	12	4.64	4.88	4.82	12	4.40	4.63	4.68	12	3.73	4.56	4.62	12	4.36	4.73	4.59	12	4.00	4.69	4.71	12
72	68.2	100.0	83.9	3.73	3.90	3.69	24	4.86	4.45	4.28	26	4.40	4.16	4.01	26	4.14	3.97	3.79	25	4.53	4.29	4.15	26	4.40	4.06	3.82	26

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		%	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%]
						[3.37;4.00]				[4.02;4.55]				[3.74;4.28]				[3.37;4.20]				[3.80;4.51]				[3.47;4.16]	
73*	63.6	75.0	88.9	4.00	4.11	3.76	8	4.86	4.67	4.60	8	4.29	4.00	3.86	7	5.00	4.67	4.45	8	4.86	4.44	4.18	8	4.86	4.22	3.86	8
74*	94.1	71.4	80.0	4.56	4.60	4.51	8	4.81	4.80	4.75	8	4.38	4.40	4.47	8	4.53	4.60	4.62	8	4.81	4.56	4.51	8	4.50	4.78	4.78	8
80*	80.0	100.0	66.7	4.75	3.67	3.67	2	5.00	4.00	4.10	2	4.75	4.00	4.12	2	4.67	4.33	4.15	2	5.00	4.67	4.62	2	4.00	4.33	4.75	2
82	83.3	100.0	82.8	4.50	4.24	4.24	45	4.84	4.69	4.74	48	4.56	4.43	4.45	48	4.59	4.42	4.36	43	4.46	4.46	4.44	47	4.43	4.28	4.26	48
						[4.00;4.47]				[4.55;4.94]				[4.25;4.65]				[4.05;4.68]				[4.18;4.71]				[4.01;4.51]	
83	58.8	80.8	72.9	4.03	3.93	3.97	43	4.58	4.52	4.64	43	4.47	4.29	4.43	42	4.24	4.09	4.09	43	4.26	4.26	4.35	43	4.48	4.50	4.51	43
						[3.74;4.21]				[4.44;4.85]				[4.22;4.65]				[3.77;4.41]				[4.07;4.62]				[4.24;4.77]	
84	100.0	85.3	84.5	4.06	3.77	3.93	47	4.64	4.54	4.59	49	4.50	4.33	4.42	49	3.90	3.58	3.70	46	4.17	4.19	4.28	49	4.02	4.00	4.22	48
						[3.70;4.16]				[4.40;4.78]				[4.22;4.62]				[3.40;4.01]				[4.02;4.54]				[3.96;4.47]	
85	82.5	58.0	72.5	4.28	4.15	4.20	29	4.49	4.75	4.80	29	4.51	4.63	4.61	29	4.29	4.26	4.33	29	4.50	4.44	4.58	28	4.43	4.28	4.38	29
						[3.91;4.49]				[4.55;5.05]				[4.35;4.87]				[3.95;4.72]				[4.23;4.92]				[4.06;4.71]	
86*	96.7	88.9	75.0	3.85	4.07	3.80	11	3.93	4.44	4.39	12	4.38	4.27	4.23	11	4.14	4.56	4.49	12	4.14	4.63	4.59	12	4.24	4.56	4.51	12
87*	43.8	52.0	46.2	4.00	3.77	4.47	6	3.71	3.27	3.96	4	3.57	3.55	4.69	5	3.57	3.92	4.67	6	3.43	3.46	4.01	6	4.00	4.08	4.01	6
88	49.6	49.6	64.4	3.80	3.75	3.85	36	3.92	3.98	4.12	33	3.95	4.07	4.19	34	3.88	3.72	3.68	35	3.99	3.69	3.83	38	4.19	4.00	4.10	38
						[3.59;4.11]				[3.89;4.36]				[3.95;4.43]				[3.33;4.04]				[3.54;4.12]				[3.81;4.38]	
89*	100.0	100.0	87.0	4.05	4.27	4.09	19	3.95	4.39	4.34	20	4.19	4.26	4.10	20	4.10	4.32	4.07	19	4.15	4.26	4.09	20	4.05	4.61	4.37	20
										[4.04;4.64]				[3.78;4.41]								[3.69;4.50]				[3.98;4.76]	

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%		%	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%]
90	33.1	34.5	76.3	3.70	3.51	3.45 [3.24;3.65]	57	3.77	3.91	3.92 [3.73;4.11]	52	3.92	3.78	3.80 [3.61;3.99]	55	3.64	3.54	3.55 [3.26;3.84]	52	3.77	3.62	3.66 [3.42;3.89]	57	4.05	3.96	3.95 [3.72;4.18]	57
91*	49.2	21.3	61.5	3.97	3.85	3.92	8	3.75	3.42	3.51	8	4.07	3.77	3.95	8	3.64	3.69	3.58	8	3.77	3.62	3.79	8	4.09	4.15	4.01	8
92*	13.6	22.2	100.0	5.00	4.00	4.02	4	5.00	4.25	4.26	4	5.00	4.75	4.71	4	3.67	4.25	4.18	4	5.00	4.75	4.72	4	5.00	4.75	4.71	4
93	34.7	96.4	83.0	4.04	4.04	4.06 [3.82;4.29]	44	4.68	4.69	4.70 [4.50;4.91]	44	4.42	4.34	4.37 [4.16;4.58]	44	4.23	4.13	4.23 [3.90;4.56]	39	4.44	4.40	4.46 [4.19;4.74]	44	4.44	4.23	4.24 [3.97;4.51]	43
94*	6.3	57.9	72.7	4.50	3.80	3.94	7	5.00	4.40	4.35	8	5.00	4.45	4.36	8	4.50	4.00	3.92	8	4.50	4.20	4.06	8	4.50	4.09	3.95	8
95	78.0	71.2	80.8	3.88	4.18	4.18 [3.94;4.43]	40	4.04	4.16	4.12 [3.91;4.33]	41	4.24	4.23	4.24 [4.02;4.45]	42	3.88	4.00	3.98 [3.65;4.31]	40	4.06	4.29	4.36 [4.08;4.64]	41	4.19	4.00	4.12 [3.84;4.39]	41
96*	33.3	60.0	100.0	3.00	4.67	4.65	3	4.00	4.67	4.64	3	4.50	4.33	4.35	3	3.00	4.00	4.01	3	3.50	4.67	4.64	3	5.00	3.33	3.32	3
97		100.0	91.7		4.26	4.20 [3.92;4.48]	31		4.71	4.67 [4.42;4.91]	32		4.57	4.49 [4.25;4.74]	32		4.40	4.42 [4.03;4.81]	28		4.49	4.48 [4.16;4.80]	32		4.40	4.37 [4.06;4.68]	32
98	62.2	100.0	87.9	4.26	3.77	3.88 [3.58;4.18]	27	4.65	4.45	4.55 [4.29;4.81]	28	4.52	4.48	4.50 [4.23;4.76]	28	4.47	3.86	3.83	18	4.41	4.19	4.24 [3.89;4.59]	27	4.29	3.94	4.09 [3.77;4.42]	29
99*	100.0	38.3	69.6	4.00	4.04	3.96	16	2.00	4.18	4.41	11	4.00	4.24	4.35	11	4.00	4.53	4.64	9	3.67	4.05	4.14	13	3.67	4.09	3.97	15
101*	60.0	53.3	75.0	4.05	3.80	4.13	11	4.62	4.57	4.83	10	4.43	4.40	4.73	11	4.14	3.92	3.99	9	3.95	4.00	4.00	12	4.16	3.56	3.55	12
102	75.0	77.4	81.7	4.39	4.25	4.31	67	4.67	4.69	4.76	66	4.50	4.47	4.50	66	4.50	4.28	4.37	58	4.19	4.06	4.12	67	4.25	4.26	4.34	67

Codice della clinica	Tasso di risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 Media (Collettivo: 3.95)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.47)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.32)				Domanda 4 Media (Collettivo: 3.99)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.16)				Domanda 6 Media (Collettivo: 4.18)			
	2022	2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024					
	%	%		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				
						[4.12;4.50]				[4.59;4.93]				[4.32;4.67]				[4.10;4.64]			[3.90;4.34]			[4.13;4.56]			
103	55.7	71.0	67.3	4.03	4.30	4.35	32	4.65	4.65	4.64	33	4.41	4.49	4.57	33	4.39	4.34	4.30	32	4.09	4.00	4.15	33	4.26	4.27	4.31	33
						[4.08;4.63]				[4.41;4.88]				[4.33;4.81]				[3.93;4.66]			[3.84;4.47]			[4.00;4.61]			
104	92.0	100.0	77.0	3.58	3.92	3.98	45	4.27	4.53	4.51	44	4.16	4.38	4.34	45	3.32	3.85	3.87	43	3.96	4.15	4.05	45	4.02	4.20	4.25	47
						[3.75;4.21]				[4.31;4.72]				[4.13;4.55]				[3.55;4.19]			[3.78;4.32]			[3.99;4.50]			
105	100.0	98.0	78.0	3.81	4.28	4.09	39	4.79	4.67	4.57	38	4.46	4.44	4.29	39	4.26	4.24	3.92	35	3.93	4.22	3.96	39	4.39	4.40	4.13	39
						[3.84;4.34]				[4.35;4.79]				[4.07;4.52]				[3.57;4.27]			[3.67;4.25]			[3.85;4.42]			
106		61.1	63.6		3.98	3.89	42		4.32	4.17	42		4.29	4.21	42		3.49	3.35	40		4.28	4.23	41		4.23	4.31	42
						[3.64;4.13]				[3.96;4.37]				[4.00;4.42]				[3.02;3.67]			[3.95;4.51]			[4.04;4.58]			
107		47.7	74.2		3.87	3.90	22		4.50	4.53	22		4.10	4.05	22		3.75	3.72	20		4.42	4.35	23		4.26	4.05	23
						[3.56;4.23]				[4.24;4.82]				[3.75;4.34]				[3.25;4.18]			[3.98;4.73]			[3.69;4.42]			
108*		92.3	66.7		3.92	4.39	16		4.50	4.71	15		4.04	4.50	16		3.95	4.50	15		3.87	4.29	16		3.45	4.03	16
109*		25.6	50.0		3.79	4.13	10		4.39	4.81	10		4.44	4.86	10		3.80	4.18	10		4.05	4.31	10		4.26	4.34	10

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

## Questionario sulla soddisfazione



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

### 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 2024
Anno	Marzo 2025
Autori	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) MSc. André Frei, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Secteur S3S)  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 HUG Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale EOC, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera Chablais HRC Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie lups Anne Pouly, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV Andrea Ruprecht, Rehaklinik Bellikon PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland PBL Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	ANQ Muriel Haldemann Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 47, <a href="mailto:muriel.haldemann@anq.ch">muriel.haldemann@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	ANQ