

# Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione

---

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2019

Gennaio 2020, versione 1.0

## Indice

---

Riepilogo .....	3
<b>1</b> <b>Introduzione</b> .....	<b>4</b>
1.1   Situazione di partenza.....	4
1.2   Obiettivi del rapporto.....	4
<b>2</b> <b>Metodo</b> .....	<b>5</b>
2.1   Popolazione.....	5
2.2   Misurazioni.....	5
2.3   Analisi statistiche.....	5
<b>3</b> <b>Risultati</b> .....	<b>7</b>
3.1   Descrizione del campione.....	7
3.1.1   Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2019.....	7
3.1.2   Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti.....	10
3.1.3   Stato di salute autovalutato dei partecipanti.....	12
3.2   Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2019 .....	13
3.3   Andamento del grado di soddisfazione dei pazienti dal 2018.....	15
3.4   Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione	16
<b>4</b> <b>Sintesi e conclusioni</b> .....	<b>26</b>
Bibliografia.....	28
Indice delle figure .....	29
Indice delle tabelle .....	29
Allegati .....	30
Impressum .....	42

## Riepilogo

---

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti adulti ricoverati in cliniche di riabilitazione o unità di riabilitazione di ospedali acuti in Svizzera (di seguito: cliniche) nel 2019. Si tratta del settimo sondaggio nazionale di soddisfazione dal 2013 e della seconda edizione che utilizza la nuova versione del questionario (2.0; sei domande).

Al fine di semplificare e minimizzare l'onere che le cliniche devono fornire, sono stati modificate le strutture e le procedure di misurazione. Un nuovo centro logistico di misurazione, w hoch 2, inoltra ora i questionari a tutti gli istituti partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce alle cliniche l'accesso ai risultati online. Inoltre, i pazienti possono ora sistematicamente scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

Mentre per l'indagine del 2019 il tasso di risposta, pari al 46,7%, è leggermente inferiore a quello dell'anno precedente (48,7%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche e assicurative dei partecipanti sono rimaste stabili. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la seconda volta, risulta che sei partecipanti su dieci ritengono che il loro stato di salute sia buono e che quasi un quinto di essi lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande.

Il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione rimane elevato. Per cinque domande su sei, infatti, presenta una media superiore a 4 su una scala da 1 a 5 (e quasi un paziente su due ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato rispondendo a queste domande). Il risultato migliore è stato quello ottenuto dalla domanda riguardante la comunicazione, seguita da quelle sulle aspettative dei pazienti, sull'informazione sul soggiorno, sul coinvolgimento nelle decisioni e sulla qualità della presa in carico. Le risposte problematiche, ovvero quelle indice di una certa insoddisfazione, sono state selezionate da un numero ridotto di partecipanti: fra il 3,3% per le domande sulla comunicazione e la qualità della presa in carico e il 6,6% per quelle sul coinvolgimento nelle decisioni.

Dai confronti nel tempo tra il 2018 e il 2019 risulta che i gradi di soddisfazione sono rimasti stabili.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in cliniche di riabilitazione. Queste ultime, infatti, non sono obbligate a fornire le caratteristiche demografiche della popolazione fonte, che hanno potuto essere raccolte, a titolo volontario, soltanto per dieci cliniche. Dal confronto delle caratteristiche dei partecipanti con quelle della popolazione fonte per le dieci cliniche è emerso che i partecipanti sono più spesso uomini, un po' più anziani, con divisione privata o semiprivata più spesso rispetto alla popolazione fonte. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili, ovvero quelle disponibili per le analisi (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute).

## 1 Introduzione

---

### 1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente<sup>1</sup> della qualità delle prestazioni di una clinica o di un servizio di riabilitazione è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti nelle cliniche. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione alle misure terapeutiche proposte (1). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. cliniche e medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in riabilitazione è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ (2). Di conseguenza, le cliniche di riabilitazione e le unità di riabilitazione di ospedali acuti in Svizzera (di seguito: cliniche) che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Nel 2019 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al Concetto di analisi dell'ANQ (3 e 4).

Il 2019 è il secondo anno in cui è stato utilizzato il nuovo questionario, sviluppato nel 2017 dal gruppo Qualità, responsabile del progetto di rilevazione della soddisfazione tra i pazienti. Il questionario comprende sei domande legate alla soddisfazione con scale di risposta ordinali a cinque gradi e quattro domande relative alle caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti.

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, le cliniche possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

### 1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di valutare, per l'insieme delle cliniche, la soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in riabilitazione in Svizzera nel 2019. Il rapporto presenta pure l'andamento della soddisfazione dei pazienti dall'anno precedente nonché le caratteristiche dei partecipanti (età, sesso, situazione assicurativa) dal 2016 e il loro stato di salute autovalutato dal 2018.

---

<sup>1</sup> Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in riabilitazione nel 2019 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.

## 2 Metodo

---

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa indagine; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» (3).

### 2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ricoverati e dimessi tra il 1° aprile e il 31 maggio 2019 da un servizio di riabilitazione o da una clinica. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

### 2.2 Misurazioni

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

- (1) Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)? *(Qualità della presa in carico)*
- (2) All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione? *(Informazione sul soggiorno)*
- (3) Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolto/a nelle decisioni da prendere? *(Coinvolgimento nelle decisioni)*
- (4) Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? *(Risposte comprensibili)*
- (5) Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)? *(Terapie secondo le aspettative)*
- (6) Come era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)? *(Organizzazione del post-soggiorno)*

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui sopra è stata misurata a partire da una scala di risposte ordinale a cinque livelli.

Le altre informazioni a disposizione oltre alla misurazione della soddisfazione sono l'età, il sesso, la situazione assicurativa (semiprivata/privata oppure comune), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano) e lo stato di salute autovalutato dai pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente).

Dal 2019, i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

### 2.3 Analisi statistiche

#### *Descrizione del campione*

Le analisi descrittive del campione comprendono:

- (a) la qualità dei dati 1) il tasso di risposte ottenute e 2) la quota di compilazione dei questionari ritornati, ovvero la percentuale di valori mancanti per le domande sulla soddisfazione e per quelle sociodemografiche;
- (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario e lo stato di salute autovalutato dei pazienti. Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo per tali variabili per gli ultimi quattro anni (nel caso dello stato di salute autovalutato, due anni). Sono infine illustrati risultati stratificati per fascia d'età per quanto concerne lo stato di salute autovalutato.

#### *Valutazione delle risposte*

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle due

possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, media non aggiustata e intervallo di confidenza del 95% (cfr. glossario allegato), quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici.

Le percentuali e le medie sono invece presentate con il relativo intervallo di confidenza del 95%. Poiché fanno riferimento a una scala di valori possibili, questi ultimi danno un'idea della precisione dei valori ottenuti. Inoltre, nel raffronto di due medie, se i rispettivi intervalli di confidenza non si sovrappongono, la differenza tra le due medie può essere considerata statisticamente significativa.

#### *Confronti nel tempo*

Per l'insieme delle cliniche svizzere vengono inoltre presentati confronti nel tempo per ognuna delle domande sulla soddisfazione, tuttavia limitati al 2018 e al 2019, in quanto nel 2018 è stato introdotto un nuovo questionario. Questi risultati, come pure le medie non aggiustate per ogni clinica, si trovano negli allegati (cfr. risp. tab. 5 e 6). Il confronto statistico dei risultati tra i due anni è stato effettuato per mezzo del test di Student (test t).

#### *Calcolo delle medie per le domande*

La media viene calcolata a partire dall'attribuzione di un valore numerico da 1 a 5 a ogni possibilità di risposta (1 = risposta più negativa o che indica la frequenza minima; 5 = risposta più positiva o che indica la frequenza massima).

Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, quasi sempre, ..., mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa (6, 7, 8) a causa del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative.

Effettivamente sarebbe possibile raffrontare i risultati selezionando unicamente le quote di risposte problematiche o le possibilità di risposta corrispondenti a un grado di soddisfazione elevato. Tuttavia, questa opzione causerebbe una perdita di informazioni troppo grande rispetto alla media, la quale comprende tutte le risposte date. Inoltre, anche ricorrere alla mediana come base di confronto comporta dei limiti: se le risposte si concentrano nella parte alta della scala (tipico dei dati trattati nel presente rapporto) la variabilità osservata è quasi nulla. Come nel caso di numerose analisi della soddisfazione che impiegano scale semantiche di tipo «Likert», è dunque opportuno utilizzare la media.

#### *Grafici a imbuto*

Per le domande da 1 a 6, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni clinica sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili (9, 10). Per l'aggiustamento si è tenuto conto dei potenziali fattori confondenti identificati, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato. Tutte le cliniche sono state prese in considerazione e presentate nei grafici. Le cliniche con un numero ridotto di questionari compilati ( $N < 20$ ) sono tuttavia chiaramente identificabili in questi grafici poiché l'interpretazione dei risultati è limitata. In tal caso, i limiti di controllo non sono illustrati.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per clinica, si trovano negli allegati (tab. 6).

#### *Dati mancanti*

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

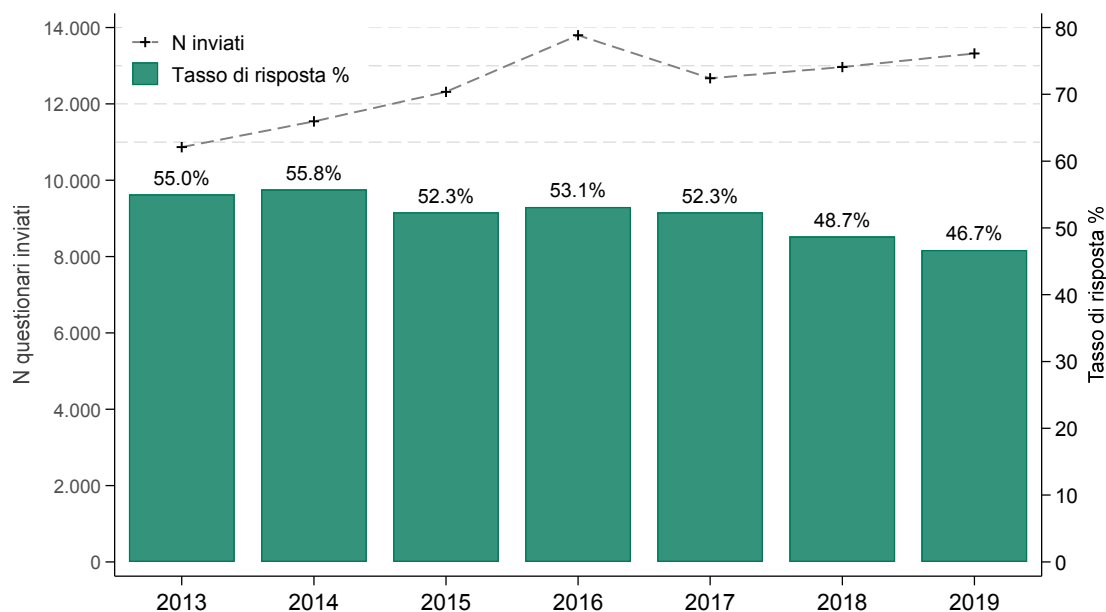
## 3 Risultati

### 3.1 Descrizione del campione

#### 3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2019

Al sondaggio nazionale di soddisfazione svolto nel 2019 hanno partecipato 102 cliniche, per un totale di 13 321 questionari inviati ai pazienti dimessi in aprile o maggio 2019 e un tasso di risposta del 46,7% (6221 questionari ritornati). Il tasso di risposta del 2019, inferiore a quello del 2018 (48,7%), è quello più basso dall'inizio delle indagini sulla soddisfazione in riabilitazione (2013). I tassi di risposta per clinica variano tra un minimo del 19% e un massimo dell'88% (2018: risp. 25 e 80%). Nel 2019, mentre circa la metà delle cliniche partecipanti ha ottenuto più di 50 risposte, 16 cliniche ne hanno ottenute meno di 20. La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2013 come pure il numero di questionari inviati ogni anno.

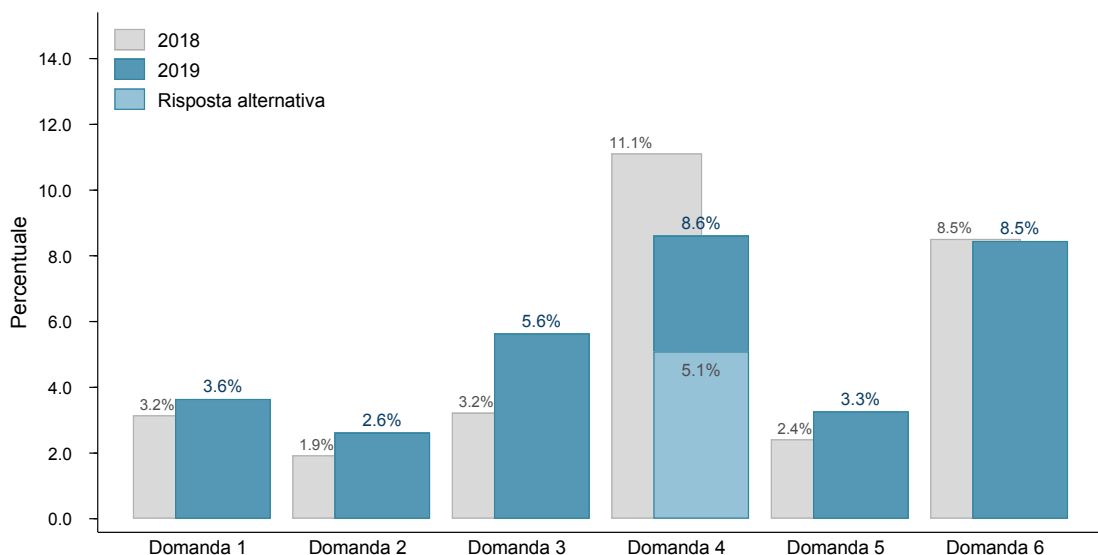
**Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati (2013-2019)**



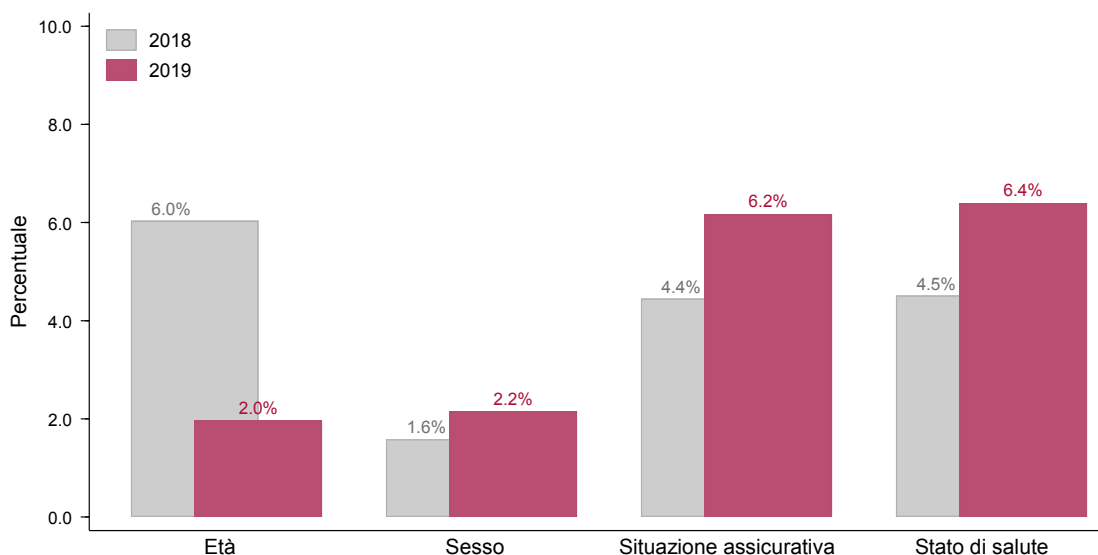
Soltanto 180 pazienti (meno del 3%) hanno scelto di rispondere al questionario online. Mentre 37 cliniche non hanno registrato nemmeno una risposta online, nelle altre cliniche questa opzione è stata scelta al massimo dal 15% dei partecipanti.

Oltre i tre quarti dei pazienti hanno risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e più di otto pazienti su dieci hanno compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche demografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato (cifre simili a quelle del 2018; cfr. tab. 2 negli all.). Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2018 e il 2019 sono presentati nelle figure 2 e 3.

**Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione**



**Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici**



**Commenti**

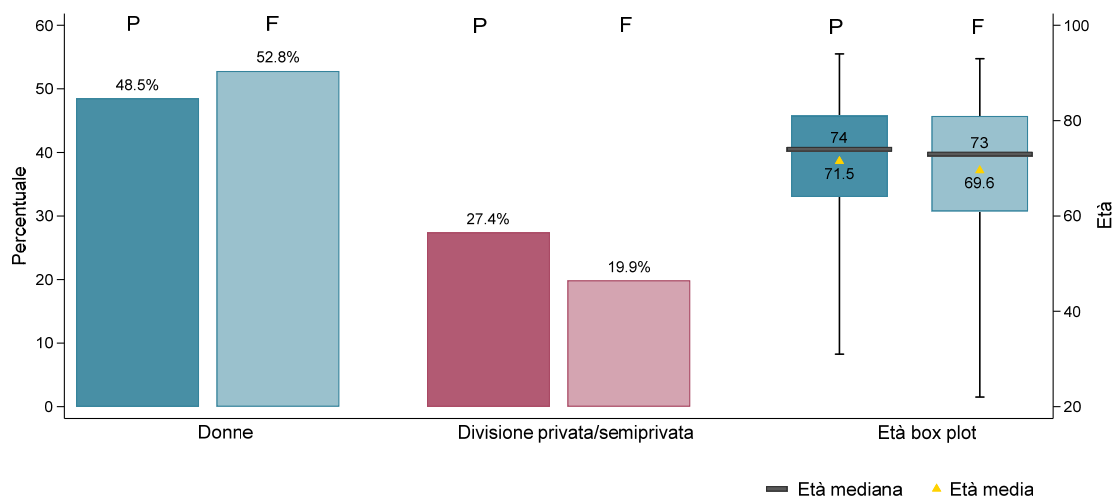
- Il tasso di risposta complessivo (46,7%) è inferiore a quello delle indagini precedenti.
- Poche persone (3%) hanno scelto di rispondere online.
- La qualità dei dati ha registrato un leggero calo rispetto al 2018: a non aver risposto ad almeno una domanda sulla soddisfazione è stato il 20,3% dei partecipanti (2018: 16,5%). Per le quote di dati



mancanti relative alle altre variabili si osserva un decremento in termini di età e un incremento legato alla salute autovalutata e alla situazione assicurativa (>5%).

Per ottenere una stima della rappresentatività del campione di partecipanti, dieci cliniche hanno messo a disposizione le caratteristiche di tutti i pazienti ammissibili (la cosiddetta popolazione fonte; N=1725). Nel grafico seguente (fig. 4) l'età, il sesso e la situazione assicurativa dei partecipanti sono stati confrontati con quelli della popolazione fonte di queste cliniche.

**Figura 4: confronto delle caratteristiche dei partecipanti con quelle della popolazione fonte**



P = partecipanti (colore più scuro); F = popolazione fonte (colore più chiaro). L'età è raffigurata sotto forma di diagramma a scatola e baffi (box plot): mediana e media; il rettangolo (scatola): dal primo al terzo quartile ed estensioni dall'1 al 99%

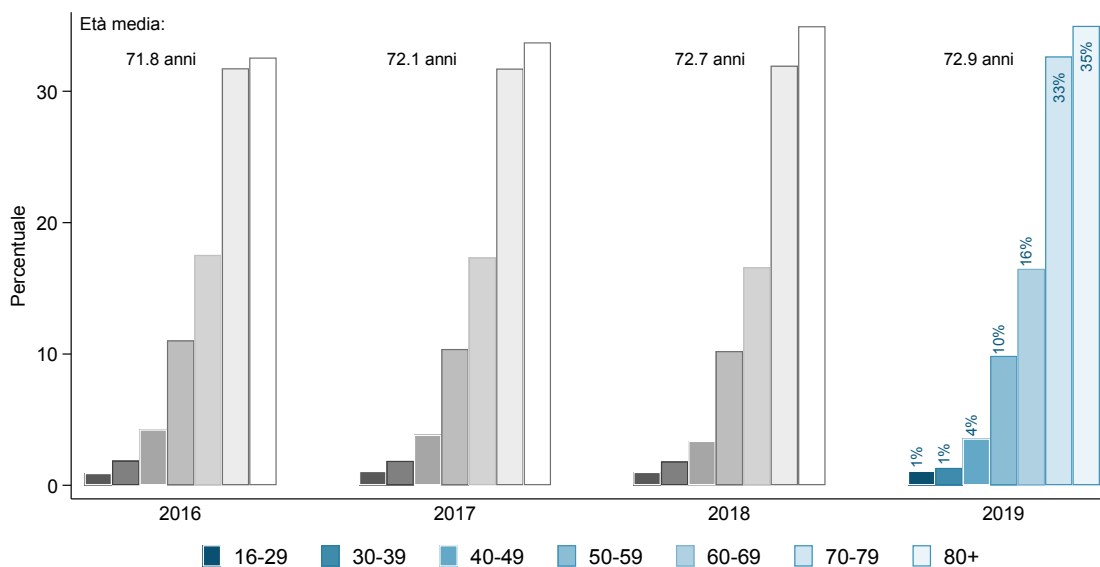
### Commenti

- Rispetto alla popolazione fonte, i partecipanti sono più spesso uomini, persone un po' più anziane e con divisione privata o semiprivata.

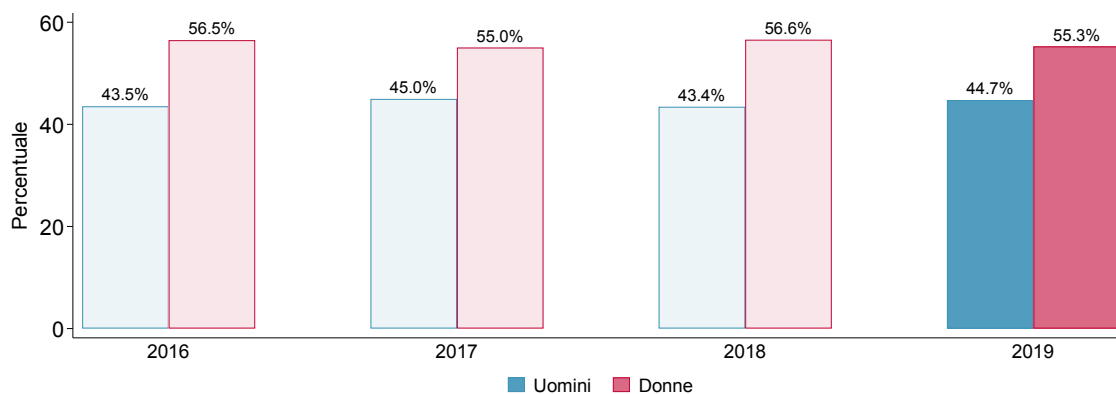
### 3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti

Le figure da 5 a 8 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra e per gli ultimi quattro anni d'inchiesta (per i dettagli relativi alle fasce d'età nello stesso periodo, v. tab. 3 negli all.). I dati mancanti corrispondono al 2,0% per l'età, al 2,2% per il sesso e al 6,2% per la situazione assicurativa.

**Figura 5: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2016-2019)**



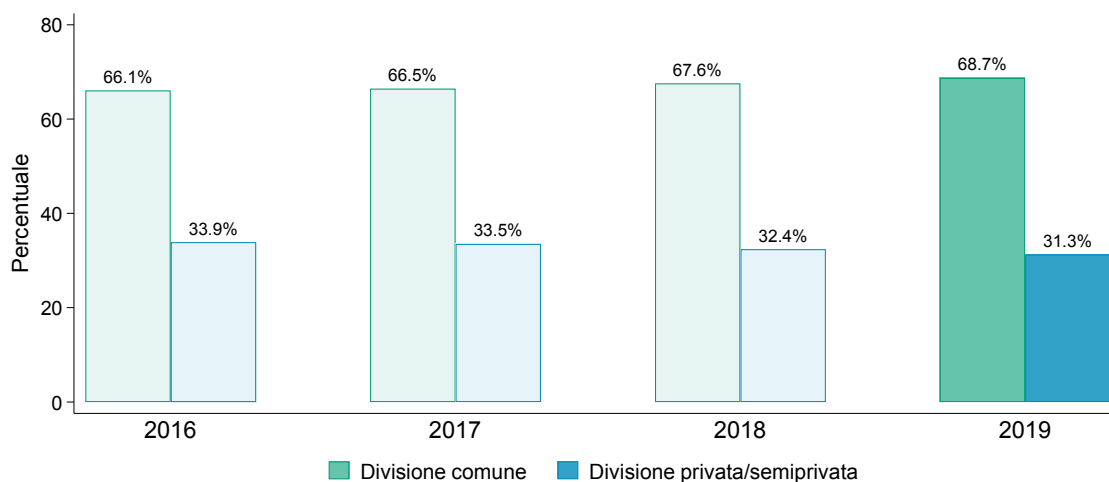
**Figura 6: ripartizione del sesso dei partecipanti (2016-2019)**



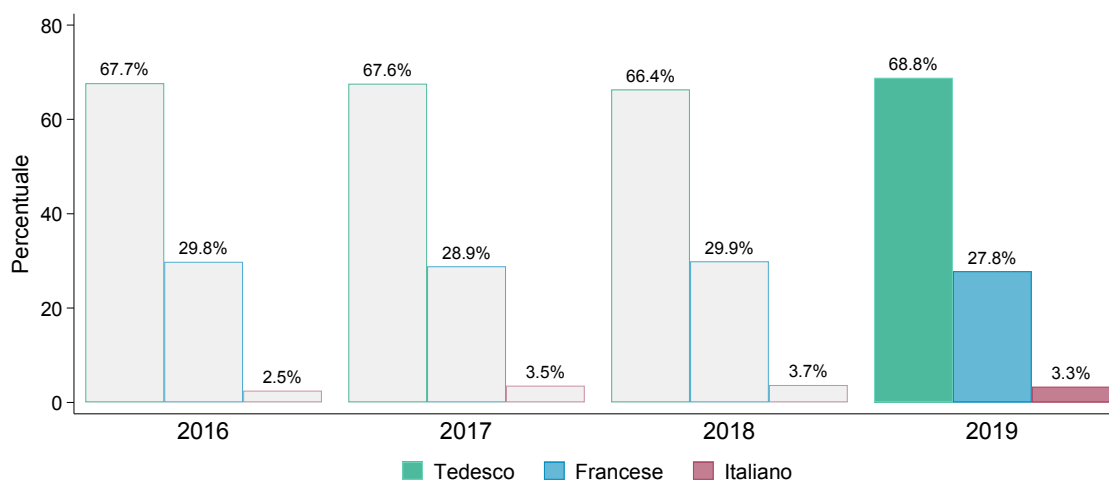
#### Commenti

- Nel 2019, l'età media registra nuovamente un leggero incremento, mentre la ripartizione delle fasce d'età è rimasta relativamente stabile.
- La quota femminile e maschile è rimasta stabile nel corso degli anni d'inchiesta.

**Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2016-2019)**



**Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2016-2019)**



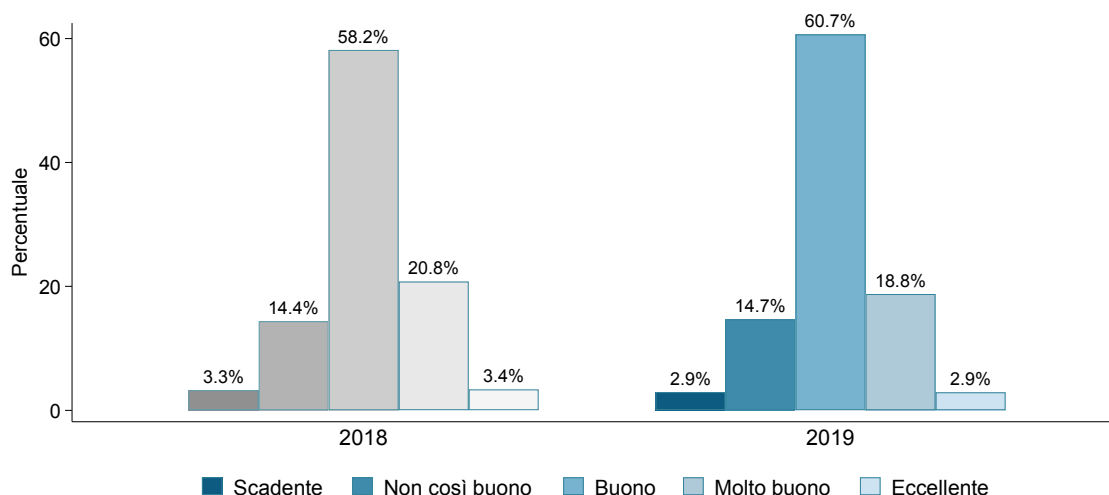
**Commenti**

- La proporzione di pazienti con divisione comune è sempre in leggero aumento. Nel periodo compreso tra il 2016 e il 2019, la differenza assoluta è comunque soltanto di 2,6 punti percentuali.
- Il numero di questionari ritornati in funzione della lingua subisce leggere variazioni da un anno all'altro, senza una tendenza chiara.

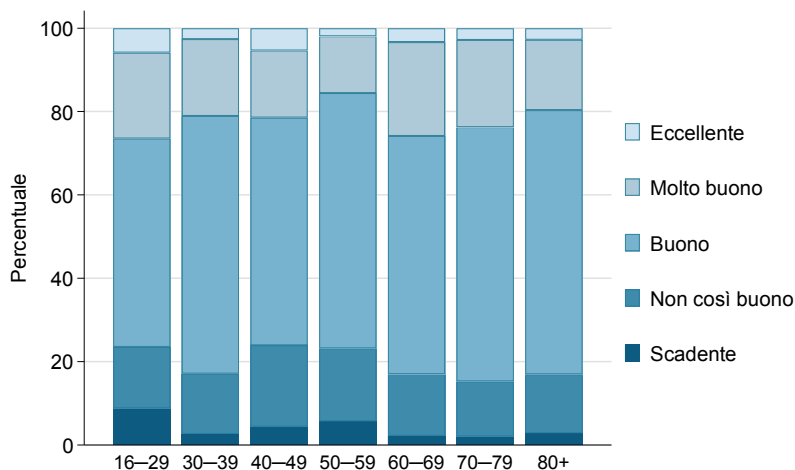
### 3.1.3 Stato di salute autovalutato dei partecipanti

Le figure 9 e 10 presentano i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dei pazienti, nel complesso, per il 2018 e il 2019 e per fascia d'età. La quota di dati mancanti è elevata (6,4%).

**Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018 e 2019**



**Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2019**



#### Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (60,7%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; oltre una persona su cinque (21,7%) afferma invece che è molto buono o eccellente.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: circa un quarto dei pazienti al di sotto dei 60 anni ritiene che sia non così buono o scadente, ma questa proporzione non supera il 20% per le persone più anziane, nemmeno nel caso degli ultraottantenni.

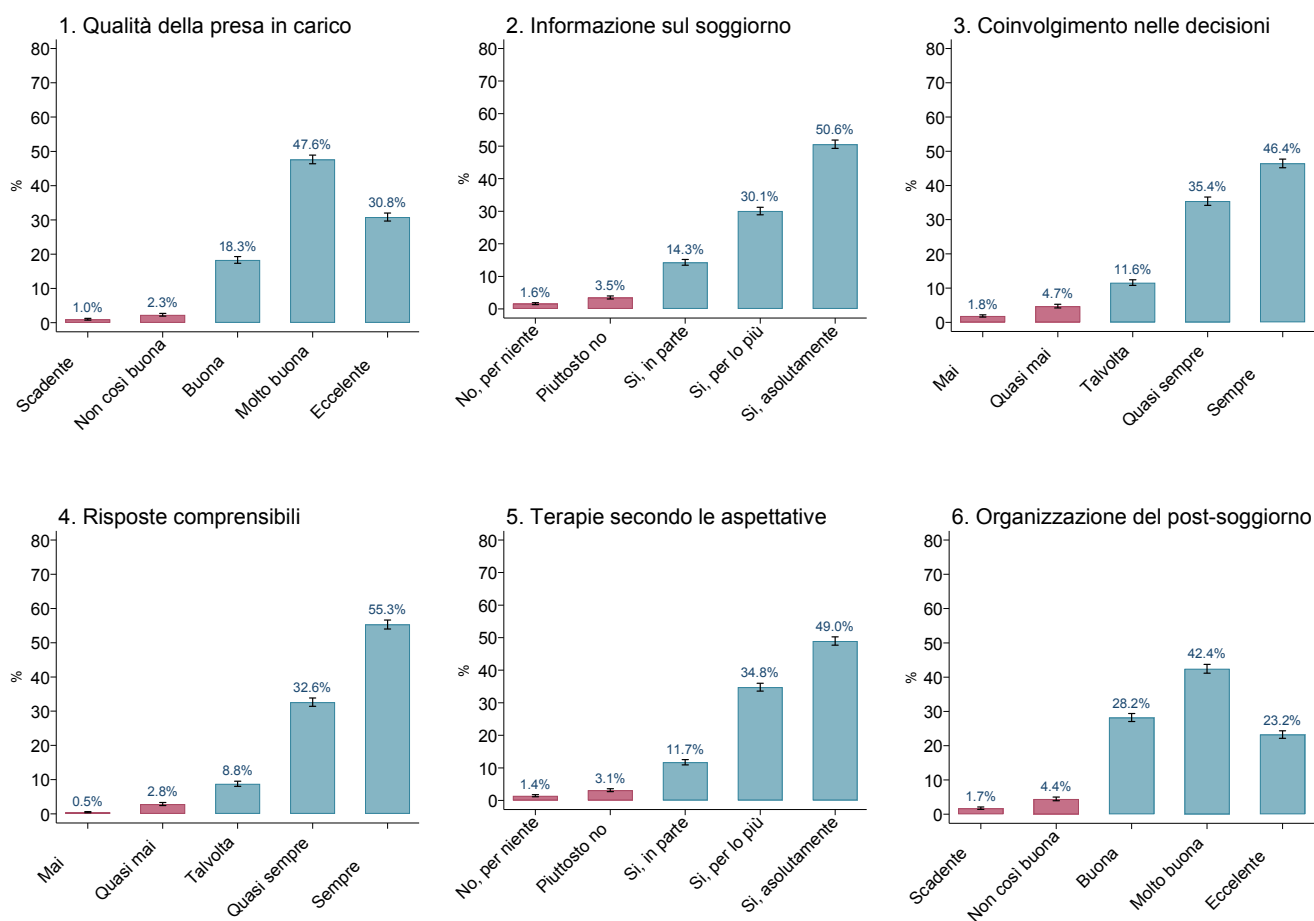
### 3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: risultati globali per il 2019

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

Il presente capitolo contiene le percentuali e le medie delle risposte alle sei domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 11) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 1).

**Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2019**

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



**Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2019**

Numero di ques tionari ritornati: 6'221	N valutati	Media	Intervallo di confidenza del 95%	Ris pos te problema- tiche	Senza ris pos ta*	
					miss.	alt.
<b>1. Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (pers onale medico e terapeutico, pers onale infermieris tico, s ervice s ociale)?</b>	5'994	4.05	[4.03, 4.07]	3.3%	3.6%	
<b>2. All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprens ibili s ullo s volgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?</b>	6'058	4.25	[4.22, 4.27]	5.1%	2.6%	
<b>3. Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è s tata-o s ufficientemente coinvolta-o nelle decis ioni da prendere?</b>	5'870	4.20	[4.17, 4.22]	6.6%	5.6%	
<b>4. Ha ricevuto ris poste comprens ibili alle Sue domande?</b>	5'685	4.39	[4.37, 4.42]	3.3%	8.6%	5.1%
<b>5. Le terapie hanno corris posto alle Sue as pettative (entità, s volgimento, ecc.)?</b>	6'018	4.27	[4.25, 4.29]	4.5%	3.3%	
<b>6. Com'era l'organizzazione di tutte le mis ure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo succes sivo al s oggiorno di riabilitazione (as sis tenza, Spitex, terapie, ecc.)?</b>	5'695	3.81	[3.79, 3.83]	6.2%	8.5%	

**N valutati:** numero di risposte analizzate per questi risultati.

**Risposte problematiche:** proporzione delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso (ad es. «scadente» e «non così buono»).

**Senza risposta\*:** percentuale dei 6221 questionari ritornati non utilizzati poiché non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

**Abbreviazioni:** miss.: senza risposta alla domanda; alt.: è stata selezionata una risposta alternativa: «Non ho avuto domande» o «Non ho potuto fare domande» (domanda 4).

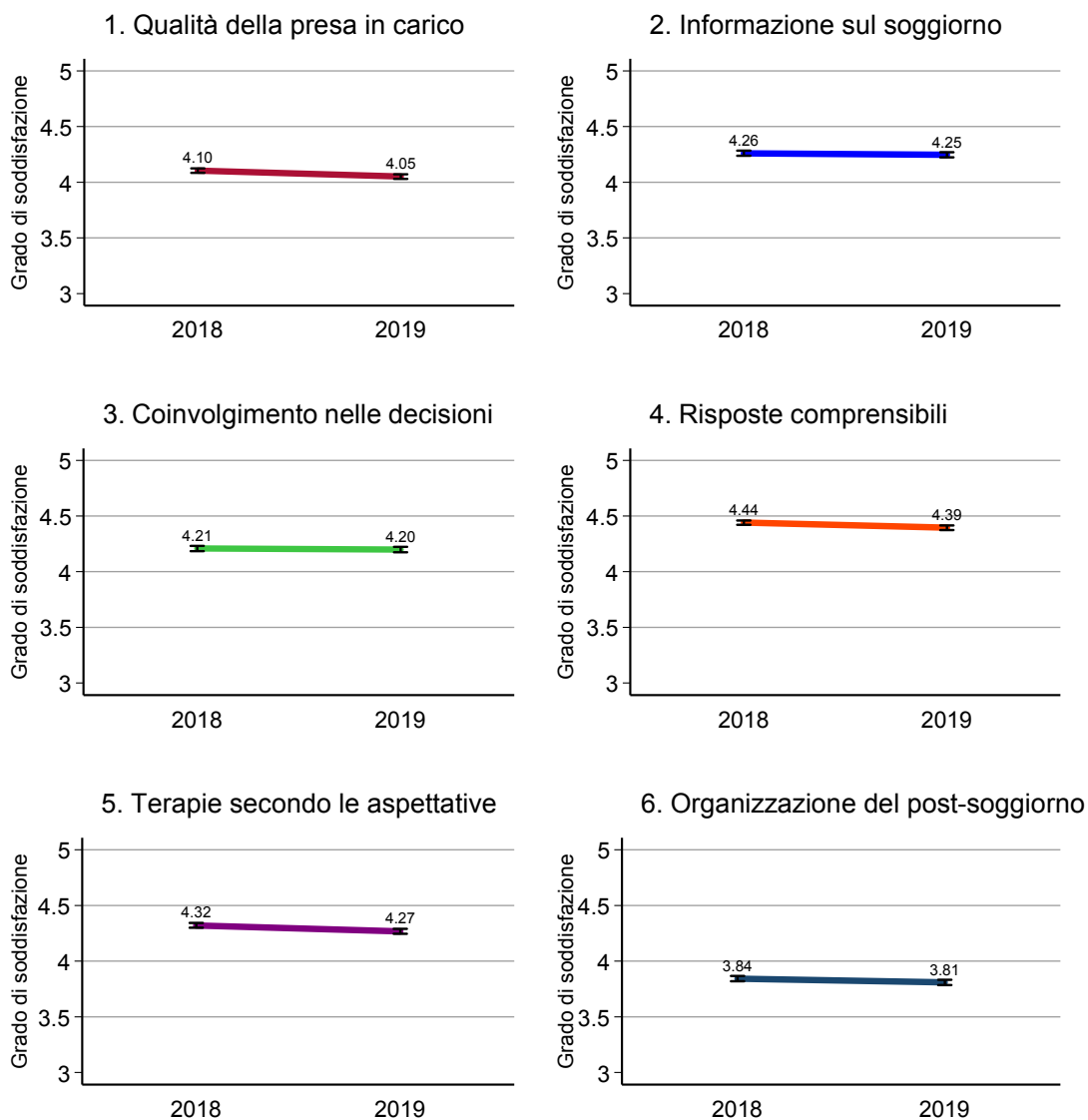
### Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione da medio a elevato. I valori medi più elevati sono quelli osservati per le domande 4 e 5.
- Le domande riguardanti l'organizzazione del post-soggiorno e la qualità della presa in cura (domande 6 e 1) sono quelle che hanno registrato i gradi di soddisfazione più bassi.
- Le proporzioni più elevate di risposte problematiche (oltre il 6%) sono state osservate per le domande 3 (coinvolgimento nelle decisioni) e 6 (organizzazione del post-soggiorno).
- Le domande 4 e 6 sono quelle che presentano la quota più elevata di risposte mancanti (risp. 8,6 e 8,5%). Il 5,1% dei partecipanti ha selezionato una delle risposte alternative per la domanda 4.
- Per le domande 2, 3, 4 e 5 si osserva un effetto plafond. La possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dalla maggioranza dei pazienti: la relativa quota supera il 50% per le domande 2 e 4. Per le domande 1 e 6, invece, la ripartizione corrisponde maggiormente a una ripartizione normale.

### 3.3 Andamento del grado di soddisfazione dei pazienti dal 2018

Le medie 2018 e 2019 delle risposte alle sei domande sulla soddisfazione e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 12 per l'insieme dei pazienti (cfr. tab. 5 negli all.).

**Figura 12: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2018-2019**



#### Commenti

- I valori medi relativi alla soddisfazione per le sei domande sono rimasti pressoché invariati rispetto alle misurazioni del 2018.
- Sono rimaste complessivamente stabili anche le quote di risposte problematiche per queste domande (cfr. tab. 5 negli all.).

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

Le figure da 13 a 18 presentano simultaneamente i risultati di tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato) di tutte le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 6.

I sottocapitoli seguenti offrono un aiuto sotto forma di spiegazioni che consentono di interpretare correttamente i risultati relativi ai grafici a imbuto. Il primo sottocapitolo descrive il quadro generale di esposizione dei risultati ed esplicita gli elementi contenuti nei grafici. Il secondo precisa gli elementi relativi agli intervalli di confidenza, al valore medio del collettivo totale e alle medie individuali delle cliniche e definisce i limiti di quanto sia possibile o meno dedurre dai risultati. Il terzo, infine, dà delle indicazioni sul principio dell'aggiustamento delle medie e sulle variabili utilizzate a tal fine.

#### **Grafici a imbuto (fig. 13-18): spiegazioni**

- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame (cfr. tab. 2 e 6 negli allegati).
- La linea rossa orizzontale corrisponde al valore medio del collettivo totale e funge da valore di riferimento. Il valore medio del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie delle cliniche e non viene pertanto aggiustato.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (95%). Quest'ultimo è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta una clinica. Le cliniche che hanno raccolto meno di 20 questionari compilati per domanda nel grafico sono raffigurate sotto forma di simboli bianchi, senza limiti di controllo.
- Più questionari con dati comprendenti gli aggiustamenti sono stati ritornati da una clinica, più quest'ultima si situa a destra nel grafico.
- Per ragioni di leggibilità, sull'asse verticale (ordinate) è rappresentata soltanto una parte della scala da 1 a 5.

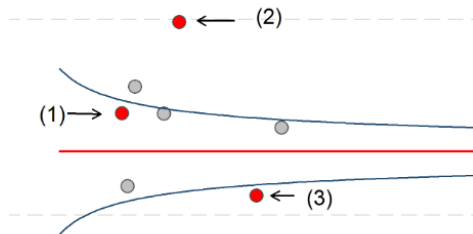


### Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

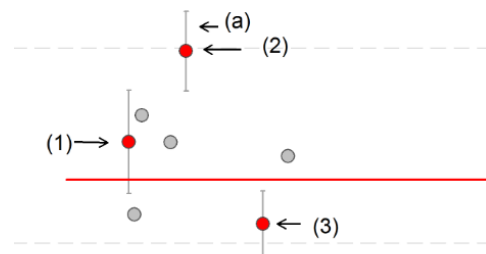
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate delle cliniche di cui alla tabella 6 allegata. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 13-18) non figurano gli intervalli di confidenza delle cliniche.

Le precisazioni vengono fatte con l'aiuto di un grafico a imbuto (a sin.) e degli intervalli di confidenza di cui alla tabella 6 (a ds.).

*Grafico a imbuto*



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



- Le cliniche che si situano *all'interno* dell'imbuto compreso nei limiti blu (1) hanno valori aggiustati che dal punto di vista statistico *non* sono significativamente diversi dal valore medio del collettivo totale. Le cliniche che si situano all'esterno dell'imbuto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) hanno una media aggiustata che dal punto di vista statistico è significativamente diversa dal valore medio del collettivo totale.
- Se dal punto di vista statistico un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo globale, la differenza rispetto alla media totale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).

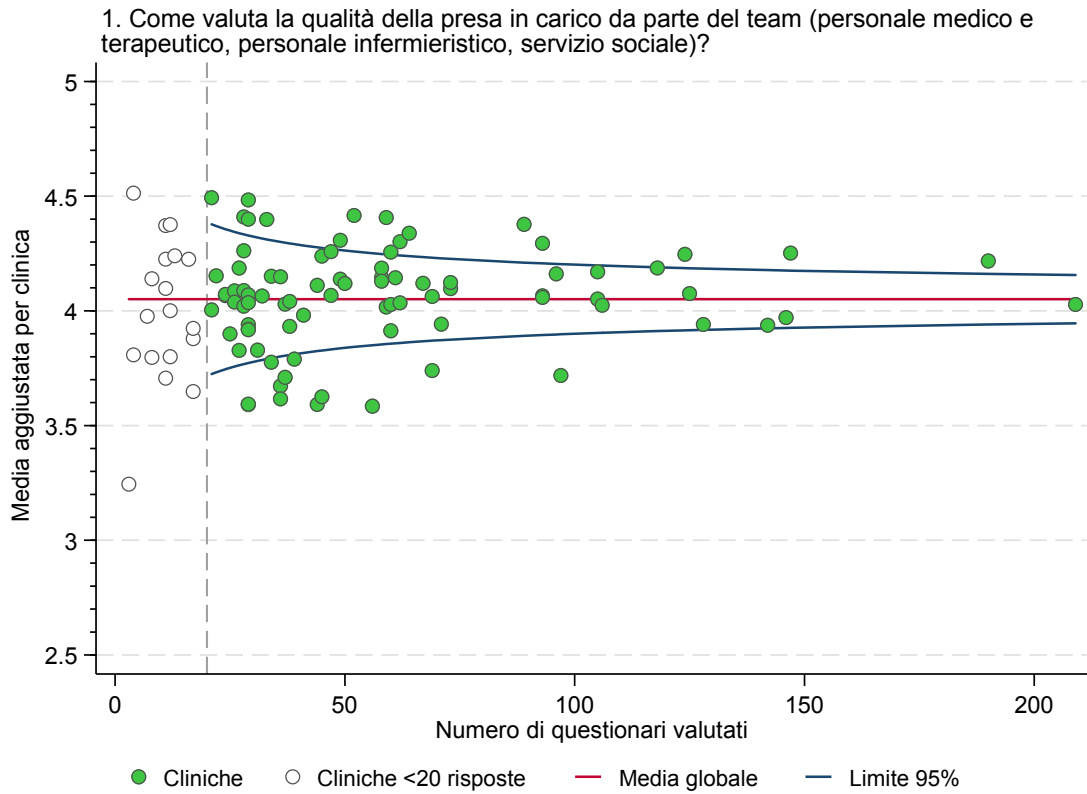
- Per ogni clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).
- Quando l'IC95% relativo a una clinica interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata della clinica non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate delle cliniche (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC 95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

*I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 6 (medie aggiustate per clinica, con i rispettivi intervalli di confidenza) sopra raffigurati danno le stesse informazioni, ma con modalità diverse.*

*L'interpretazione di queste differenze concernenti le medie aggiustate, statisticamente significative o meno, deve essere fatta con precauzione e tenere conto in particolare dei potenziali fattori confondenti (v. capitolo dedicato alla discussione del rapporto).*

**Nota esplicativa sulle medie aggiustate:** i valori rappresentati nei grafici a imbuto sono medie aggiustate per clinica. Sono stati effettuati aggiustamenti per l'età, il sesso, la situazione assicurativa e lo stato di salute autovalutato. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. L'aggiustamento viene effettuato per mezzo di una regressione multipla che integra i fattori confondenti precedentemente menzionati. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Ad esempio, i pazienti che hanno valutato il loro stato di salute «non così buono» o «scadente» sono più severi nel giudicare la qualità del soggiorno in clinica. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie delle cliniche con una proporzione elevata di pazienti con uno stato di salute autovalutato scadente o non così buono sono aggiustate verso l'alto, mentre quelle con una proporzione ridotta sono aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati sulle altre variabili.

**Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5189)**

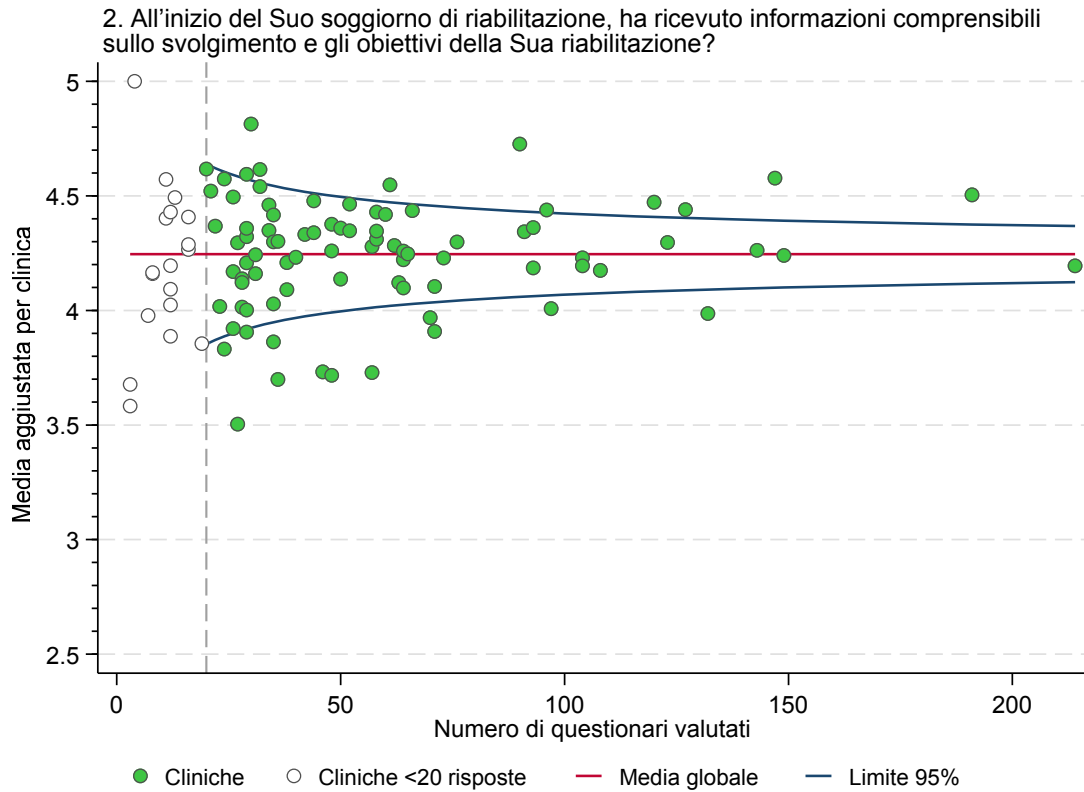


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 1 è pari a 4,1.
- La media inferiore è pari a 3,6; quella superiore a 4,5. Lo scarto è dello 0,9 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5235)**

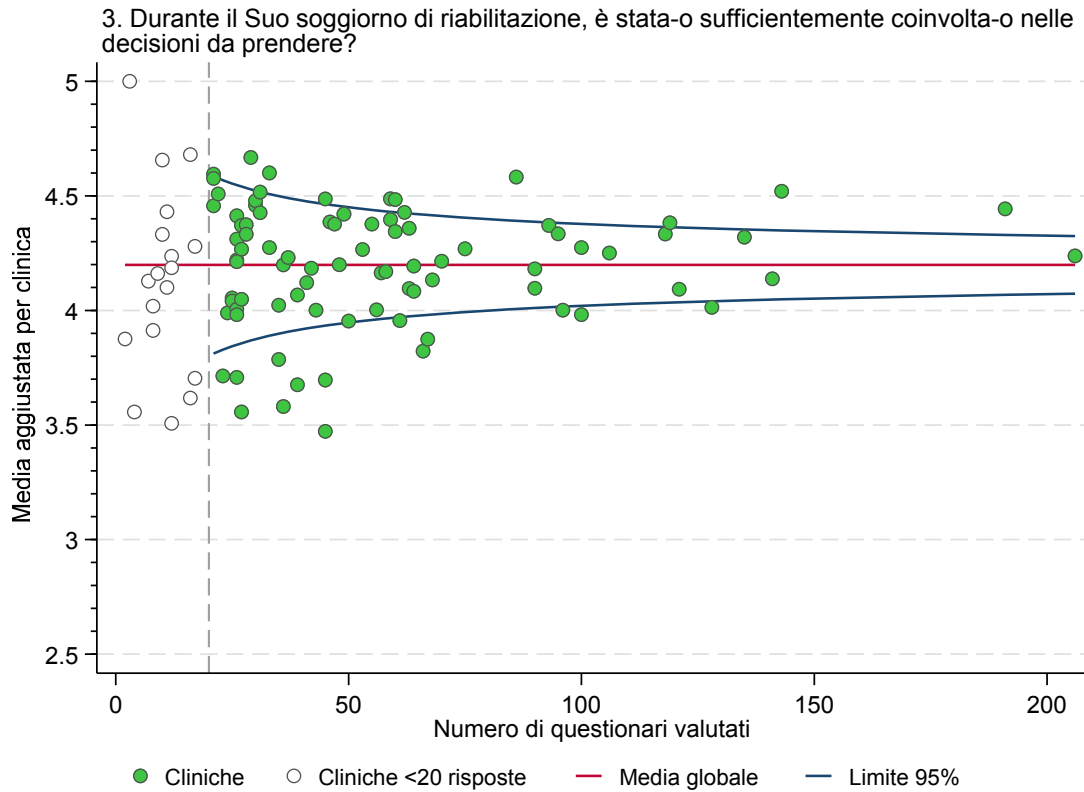


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 2 è pari a 4,3.
- La media inferiore è pari a 3,5; quella superiore a 4,8. Lo scarto è dell'1,3 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5086)**

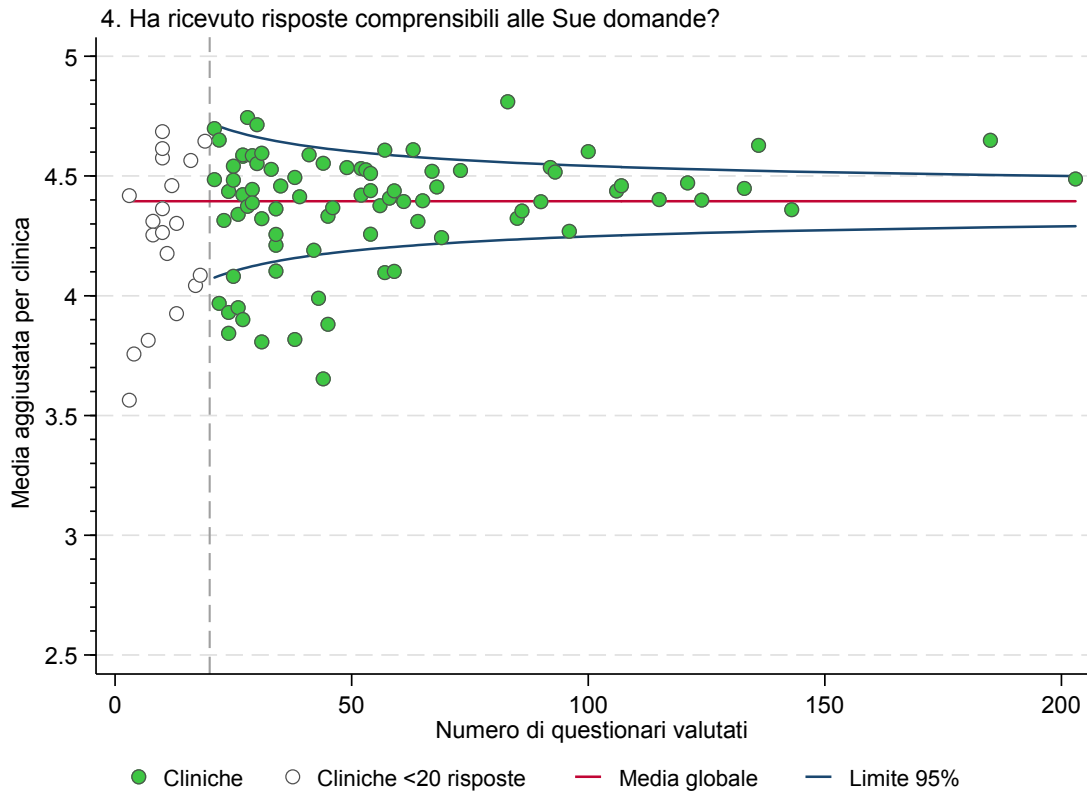


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 3 è pari a 4,2.
- La media inferiore è pari a 3,5; quella superiore a 4,7. Lo scarto è dell'1,2 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4925)**

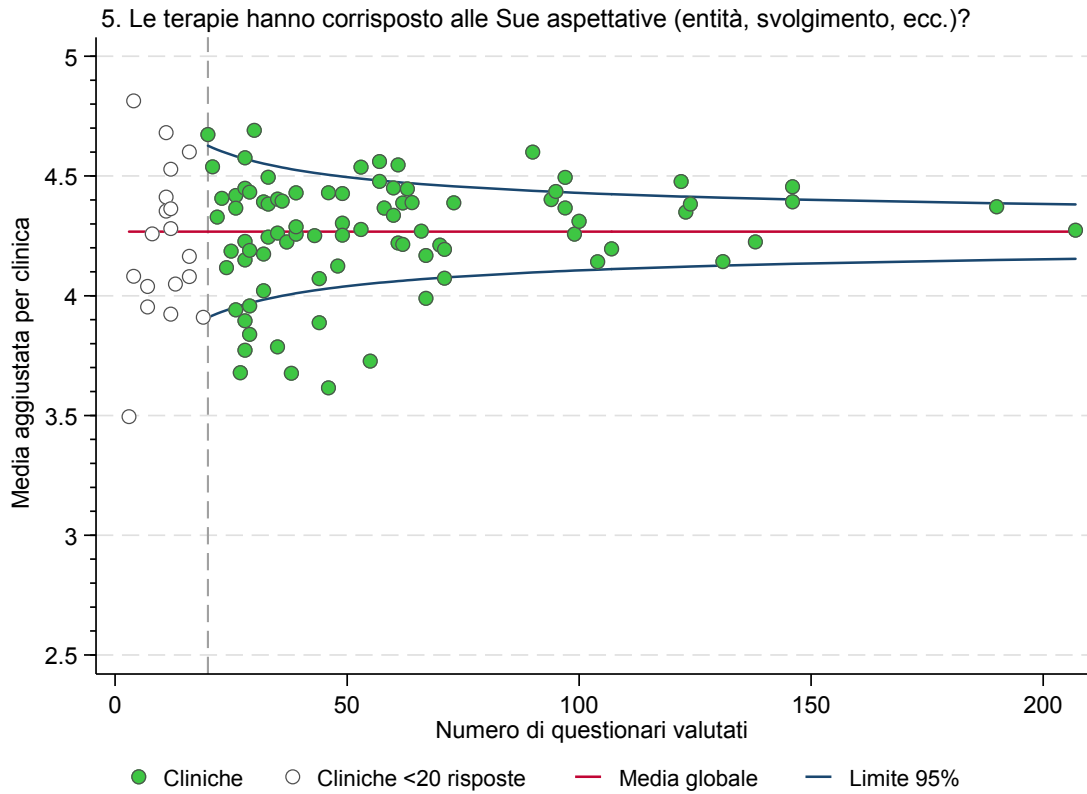


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 4 è pari a 4,4.
- La media inferiore è pari a 3,7; quella superiore a 4,8. Lo scarto è dell'1,1 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5215)**

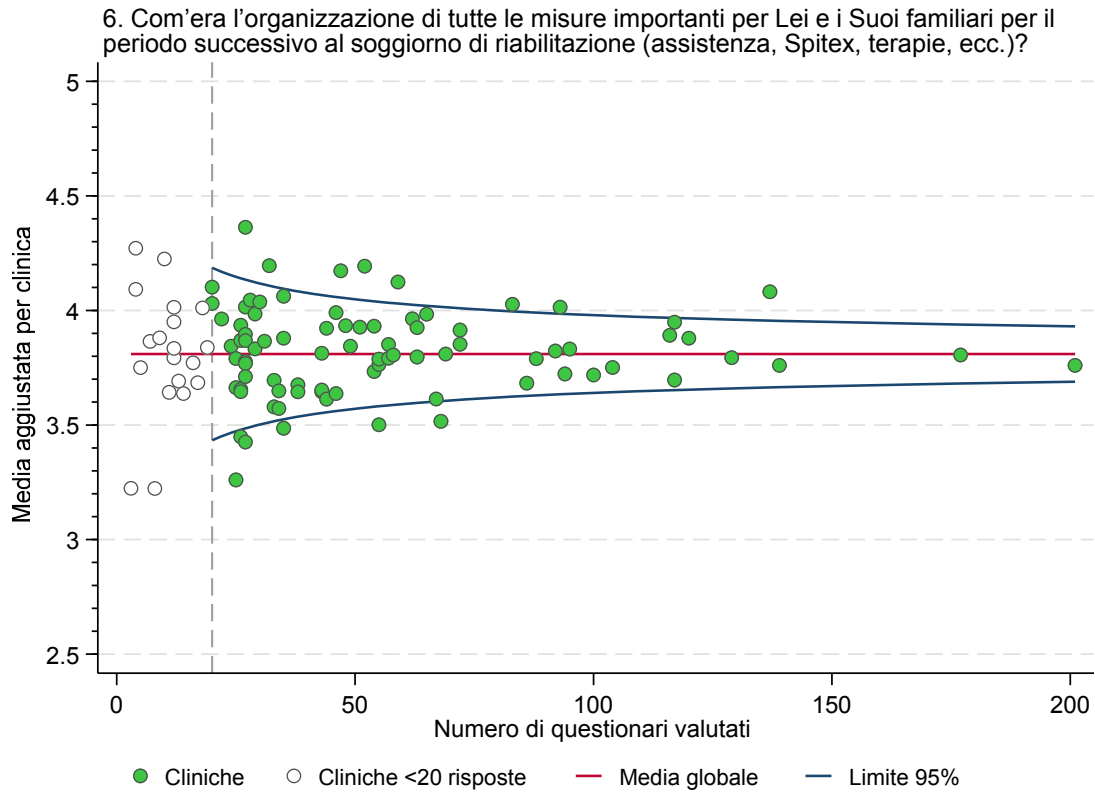


N: numero di questionari valutati con una risposta valida e i fattori di aggiustamento completi. I valori delle cliniche con meno di 20 risposte valutate sono illustrati in bianco, omettendo i limiti del 95%.

**Note**

- La media totale del collettivo per la domanda 5 è pari a 4,3.
- La media inferiore è pari a 3,6; quella superiore a 4,7. Lo scarto è dell'1,1 (per le cliniche con almeno 20 risposte).

**Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4956)**



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 3,8.
- Il valore inferiore osservato è pari a 3,3; quello superiore a 4,4. Lo scarto è dell'1,1 (per le cliniche con almeno 20 risposte).



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

- La media aggiustata più elevata sull'insieme delle domande è quella di 4,8 per la domanda 2 (informazione sul soggiorno); quella meno elevata è quella di 3,3 per la domanda 6 (organizzazione del post-soggiorno).
- In tutti i grafici la maggior parte dei valori si situa all'interno dei due limiti di controllo. Le cliniche che si trovano all'esterno dell'imbuto sono tra un terzo e un quarto, proporzione che supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.
- La dispersione dei valori più marcata è quella che si osserva per la domanda 2 (informazione sul soggiorno), ovvero quella che presenta lo scarto più ampio (1,3 punti) tra i valori aggiustati delle cliniche. Lo scarto più ristretto (0,9) è stato registrato dalla domanda 1 (qualità della presa in carico).
- I valori molto bassi o molto elevati si riscontrano generalmente per cliniche con un numero ridotto di risposte, per le quali ci si attendono fluttuazioni casuali più marcate.
- Il numero totale di casi considerati per il calcolo delle medie aggiustate varia tra 4925 (domanda 4) e 5235 (domanda 2): rispettivamente il 79 e l'84% di questionari ritornati sul totale di 6221. Tale differenza è dovuta alle risposte mancanti oppure a una risposta alternativa selezionata (domanda 4). Tuttavia, a contribuire maggiormente a questo tasso di questionari utilizzati relativamente basso è la mancanza di numerose variabili sociodemografiche.

## 4 Sintesi e conclusioni

---

### Sintesi

Dal 2013 l'ANQ svolge ogni anno un sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in riabilitazione in Svizzera. L'indagine relativa al 2019 è la seconda che utilizza la versione 2.0 del questionario. Il presente rapporto ne illustra nel dettaglio i risultati.

La presente indagine è stata organizzata dal nuovo centro logistico di misurazione della soddisfazione (w hoch 2). La centralizzazione del processo facilita lo svolgimento dell'indagine e consente alle cliniche di avere accesso ai risultati dell'ultima indagine più rapidamente. Inoltre, ogni paziente può scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

Il tasso di risposta per l'anno d'inchiesta 2019 (46,7%) è quello più basso dall'inizio delle indagini. Pur inserendosi nella tendenza al calo regolare in atto dal 2013, rimane vicino al 50%. Soltanto 180 partecipanti (<3%) hanno scelto la versione online del questionario.

La qualità dei dati (risposte mancanti) ha registrato un leggerissimo peggioramento rispetto al 2018, con un leggero aumento delle domande sulla soddisfazione senza risposta. Non si osservano invece variazioni in termini di qualità dei dati per le variabili sociodemografiche.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili. Si osserva tuttavia un leggerissimo aumento dell'età media e un discreto calo della quota di pazienti con divisione privata o semiprivata, tendenza in atto da diversi anni. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la seconda volta nel 2019, risulta che sei pazienti su dieci ritengono che il loro stato di salute sia buono e che quasi un quinto di essi lo ritiene molto buono o eccellente. A ritenere che il proprio stato di salute sia scadente o non così buono è un quinto dei pazienti, quota più elevata nel caso dei partecipanti in età lavorativa (16-59 anni).

Il grado medio di soddisfazione, simile a quello del 2018, è generalmente elevato: per cinque delle sei domande si situa al di sopra di 4 sulla scala di risposte da 1 a 5. La domanda sulla comunicazione è quella che ha ottenuto i risultati migliori, seguita da quelle sulle aspettative, sull'informazione sul soggiorno e sul coinvolgimento nelle decisioni. Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per l'organizzazione del post-soggiorno: ad aver selezionato il grado di soddisfazione più elevato è stato meno di un quarto dei pazienti.

Dai grafici a imbuto che illustrano i risultati per le sei domande sulla soddisfazione e per tutti gli istituti risulta che una percentuale compresa fra un terzo e un quarto dei casi si situa al di fuori dei limiti di controllo. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati più marcata di quella dovuta esclusivamente al caso. La dispersione si osserva per tutte le domande.

### Discussione e conclusioni

Le cliniche possono presentare gradi di soddisfazione differenti perché anche la loro clientela è diversa. In funzione della specificità delle prestazioni di riabilitazione offerte, infatti, ogni clinica di riabilitazione può infatti avere un *case mix* di pazienti specifico, che potrebbe differire da quello delle altre cliniche. Ciò può avere un influsso sulla soddisfazione dei pazienti in quanto quest'ultima non dipende soltanto dalla qualità dei servizi e delle cure dell'istituto, ma anche ad esempio dalle caratteristiche sociodemografiche dei pazienti o dal loro stato di salute. È quindi consuetudine aggiustare i risultati (nel caso dei rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ, i valori medi relativi alla soddisfazione) per questo tipo di fattori per poter procedere a confronti (p.es. tra istituti, dipartimenti o servizi). Un aggiustamento di questo tipo consente infatti di tenere conto di potenziali differenze in termini di *case mix*. I confronti delle medie aggiustate, statisticamente significativi o meno, devono comunque 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, situazione assicurativa, stato di salute) è peraltro limitato dal fatto che i fattori considerati presentano dati mancanti. Va infine segnalato che i) non è stato possibile tenere conto di altri fattori non misurati nel quadro delle indagini dell'ANQ ma che potrebbero influenzare la soddisfazione dei pazienti, come il luogo di residenza prima dell'ammissione (menzionato nello studio pilota di Charité (4)), e che ii) oltre a tali fattori, sulla valutazione della soddisfazione possono influire anche differenze geografico-culturali (11, 12).

Se i risultati delle misurazioni della soddisfazione sono utilizzati a fini di monitoraggio interno della qualità e non per confronti (p.es. tra istituti, dipartimenti o servizi), generalmente si fa capo alle medie non aggiustate (11, 13). Ciò consente infatti di individuare il potenziale di miglioramento o di documentare l'effetto di una misura adottata per migliorare la soddisfazione dei pazienti.

Finora si disponeva unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti alle indagini dell'ANQ; non erano invece note le caratteristiche della popolazione fonte (ovvero tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame). Nell'ambito dell'indagine del 2019, questi dati sono stati rilevati presso dieci cliniche. Ne è emerso che gli uomini e le persone con divisione privata o semiprivata erano sovrarappresentati tra i partecipanti, mentre erano sottorappresentati i pazienti più giovani. Tali differenze non sono molto rilevanti, ma limitano in parte la generalizzazione dei risultati all'insieme dei pazienti dimessi da una clinica di riabilitazione, indipendentemente dal tasso di risposta della stessa. 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, può essere rilevante. È il caso ad esempio delle cliniche con una clientela straniera.

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni sulla qualità dei trattamenti terapeutici e delle cure mediche ricevuti in occasione di un soggiorno in una clinica di riabilitazione. Riflettono la percezione dei pazienti in merito a un numero limitato di aspetti, ad esempio l'interazione con il personale medico e infermieristico, il servizio sociale, l'organizzazione del soggiorno e la qualità della presa in carico.

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

## Bibliografia

---

1. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Losanna, 2016 (in francese).
2. ANQ, Piano di misurazione dell'ANQ: Base: Contratto nazionale di qualità, stato: gennaio 2019. <https://www.anq.ch/it/anq/download-partner/>
3. ANQ, Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione, dati dal 2015. <https://www.anq.ch/it/settori/riabilitazione/informazioni-misurazioni-riabilitazione/soddisfazione-dei-pazienti-nella-riabilitazione/>
4. ANQ, Misurazioni ANQ della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta e nella psichiatria. Rapporto finale, parte 1 e 2. Charité Berlino. <https://www.anq.ch/it/settori/riabilitazione/download-riabilitazione/>
5. Typologie des hôpitaux, Ufficio federale di statistica, versione 5.2, Neuchâtel, 2006 (in francese e tedesco). <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/salute/rilevazioni/ks.assetdetail.227888.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: pag. 394 (in inglese).
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629 (in inglese).
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567 (in inglese).
9. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: pagg. 1185-1202 (in inglese).
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**: pagg. 348-355 (in inglese).
11. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26 (in inglese).
12. Kamra, V., Singh, H. Kumar De, K., *Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health sector*. Total Quality Management & Business Excellence, 2015. 27: pagg. 9-10, 1013-1027 (in inglese).
13. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): pagg. 433-435 (in inglese).

## Indice delle figure

---

Figura 1: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati (2013-2019).....	7
Figura 2: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione .....	8
Figura 3: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici .....	8
Figura 4: confronto delle caratteristiche dei partecipanti con quelle della popolazione fonte .....	9
Figura 5: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2016-2019).....	10
Figura 6: ripartizione del sesso dei partecipanti (2016-2019).....	10
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2016-2019).....	11
Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2016-2019).....	11
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti, 2018 e 2019 .....	12
Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2019.....	12
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2019 .....	13
Figura 12: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione, 2018-2019.....	15
Figura 13: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5189).....	19
Figura 14: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5235).....	20
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5086).....	21
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4925).....	22
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate delle cliniche, N = 5215).....	23
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate delle cliniche, N = 4956).....	24

## Indice delle tabelle

---

Tabella 1: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2019 .....	14
Tabella 2: qualità dei questionari ritornati.....	31
Tabella 3: età dei pazienti 2016-2019 e percentuale per fascia d'età.....	31
Tabella 4: stato di salute autovalutato.....	31
Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2018 e 2019.....	32
Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate.....	33

## Allegati

---

### Glossario

**Case-mix:** designa un insieme di pazienti presi a carico da uno stabilimento medico (ad es. in funzione delle caratteristiche demografiche, del tipo e della gravità della malattia curata).

**Scarto tipo:** lo scarto tipo è una misura della dispersione dei dati. Se lo scarto tipo è ridotto, le diverse osservazioni si situano a ridosso della media. In caso contrario, le osservazioni si allontanano dalla media.

**Effetto plafond:** un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte alta della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5.

**Fattori di aggiustamento:** fattori che possono influenzare i risultati di un'indagine. Se vi sono cliniche la cui composizione dei pazienti si distingue per quanto riguarda questi fattori, i loro risultati possono risultare distorti rispetto ad altre cliniche. La procedura di aggiustamento tiene conto di tali fattori e permette un confronto più equo tra le cliniche (media aggiustata).

**Intervallo di confidenza:** un intervallo di confidenza del 95% è un intervallo di valori che ha il 95% di probabilità di contenere il valore reale del parametro stimato, o il 5% di probabilità (1 caso su 20) di non contenerlo. Descrive perciò la precisione della stima di un parametro; nel caso del presente rapporto la media relativa alla soddisfazione.

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

**Media:** la media (aritmetica) di una serie di numeri reali è la somma dei valori divisa per il numero di valori della serie.

**Media aggiustata:** si tratta di una media ottenuta dopo aver eliminato l'effetto della composizione differenziata (ad es. età, sesso) di gruppi che si intende raffrontare. Ad esempio, per comparare il grado di soddisfazione dei pazienti di due cliniche, i due gruppi di pazienti corrispondenti possono essere di età diversa. L'età può però avere un impatto sul grado di soddisfazione, fatto di cui non si tiene conto se le medie non sono aggiustate. Per rimediare a tale problema si calcola una media per la quale l'effetto dell'età sul grado di soddisfazione viene neutralizzato. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Le medie aggiustate ottenute (per ogni clinica) possono in seguito essere confrontate tra di loro.

**Tabella 2: qualità dei questionari ritornati**

Totale	Numero questionari	Dati completi per domanda						Con fattori di aggiustamento
		1	2	3	4	5	6	
<b>2018</b>	6'315	84.2%	85.2%	84.3%	77.6%	84.9%	79.8%	86.2%
<b>2019</b>	6'221	83.4%	84.2%	81.8%	79.2%	83.8%	79.7%	85.9%

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

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

**Tabella 3: età dei pazienti 2016-2019 e percentuale per fascia d'età**

Anni	N	Media	Deviazione standard	Mediana	Fascia d'età (%)						
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2016	7'198	71.8	13.8	74	0.9	1.9	4.3	11.0	17.5	31.8	32.6
2017	6'495	72.1	13.7	75	1.1	1.9	3.8	10.4	17.4	31.7	33.7
2018	5'934	72.7	13.7	75	1.0	1.8	3.4	10.2	16.6	32.0	35.0
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0

**Tabella 4: stato di salute autovalutato**

	Ripartizione per fascia d'età (%)						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
<b>Eccellente</b>	5.9%	2.6%	5.4%	1.9%	3.3%	2.8%	2.8%
<b>Molto buono</b>	20.6%	18.4%	16.1%	13.6%	22.5%	20.9%	16.9%
<b>Buono</b>	50.0%	61.8%	54.6%	61.2%	57.1%	61.0%	63.4%
<b>Non così buono</b>	14.7%	14.5%	19.5%	17.5%	14.8%	13.2%	14.1%
<b>Scadente</b>	8.8%	2.6%	4.4%	5.7%	2.2%	2.1%	2.8%

**Tabella 5: principali risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti, 2018 e 2019**

	N		Media		Risposte problematiche		Senza risposta	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<b>1. Qualità della presa in carico</b>	6'116	5'994	4.10	4.05	2.9%	3.3%	3.2%	3.6%
<b>2. Informazione sul soggiorno</b>	6'193	6'058	4.26	4.25	5.4%	5.1%	1.9%	2.6%
<b>3. Coinvolgimento nelle decisioni</b>	6'111	5'870	4.21	4.20	6.3%	6.6%	3.2%	5.6%
<b>4. Risposte comprensibili</b>	5'613	5'685	4.44	4.39	2.2%	3.3%	11.1%	8.6%
<b>5. Terapie secondo le aspettative</b>	6'162	6'018	4.32	4.27	3.8%	4.5%	2.4%	3.3%
<b>6. Organizzazione del post-soggiorno</b>	5'777	5'695	3.84	3.81	6.4%	6.2%	8.5%	8.5%

N: numero di questionari con una risposta alla domanda sulla soddisfazione.

Senza risposta: la percentuale è riferita al numero totale di questionari ritornati, ovvero 6315 nel 2018 e 6221 nel 2019.



**Tabella 6: risultati per clinica: tasso di risposta e medie aggiustate e non aggiustate**

Fatt. agg: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate: età, sesso, situazione assicurativa e stato di salute autovalutato; [IC 95%]: intervallo di confidenza del 95% per la media aggiustata (agg.) (se ≥ 20 questionari valutati); n-a: media non aggiustata  
N: numero di questionari compilati utilizzabili per il calcolo della media aggiustata (per ogni domanda)

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 media (collettivo: 4.05)				Domanda 2 media (collettivo: 4.25)				Domanda 3 media (collettivo: 4.20)				Domanda 4 media (collettivo: 4.39)				Domanda 5 media (collettivo: 4.27)				Domanda 6 media (collettivo: 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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	49.4	45.4	90.6	3.84	3.52	3.58	56	3.96	3.62	3.73	57	4.20	3.92	4.00	56	4.38	4.21	4.26	1054	4.12	3.70	3.73	55	3.85	3.41	3.50	55
						[3.39, 3.78]				[3.50, 3.96]				[3.77, 4.23]				[4.06, 4.45]			[3.52, 3.94]				[3.28, 3.72]		
2	56.3	55.5	81.6	4.08	4.12	4.03	60	4.23	4.33	4.28	62	4.31	4.34	4.34	60	4.48	4.51	4.44	54	4.47	4.44	4.34	60	3.79	4.03	3.93	54
						[3.84, 4.22]				[4.06, 4.50]				[4.12, 4.57]				[4.24, 4.63]			[4.13, 4.54]				[3.71, 4.16]		
3	49.1	52.8	85.7	3.94	4.07	4.07	93	4.05	4.23	4.19	93	4.05	4.07	4.10	90	4.25	4.36	4.39	90	4.20	4.37	4.44	95	3.64	3.78	3.79	88
						[3.91, 4.22]				[4.01, 4.36]				[3.91, 4.28]				[4.24, 4.54]			[4.27, 4.60]				[3.61, 3.97]		
4	50.6	47.7	86.1	4.16	4.06	4.03	209	4.35	4.26	4.19	214	4.33	4.25	4.24	206	4.56	4.51	4.49	203	4.44	4.30	4.27	207	3.96	3.82	3.76	201
						[3.93, 4.13]				[4.08, 4.31]				[4.12, 4.36]				[4.39, 4.59]			[4.16, 4.38]				[3.64, 3.88]		
5	54.5	88.1	83.1	4.13	4.07	4.07	47	4.24	4.21	4.26	48	4.29	4.25	4.20	48	4.68	4.44	4.37	46	4.17	4.21	4.12	48	3.74	3.91	3.93	48
						[3.85, 4.28]				[4.01, 4.51]				[3.95, 4.45]				[4.16, 4.58]			[3.90, 4.35]				[3.70, 4.17]		
7	55.9	52.8	88.5	4.13	3.93	4.02	106	4.23	4.12	4.23	104	3.95	3.91	3.98	100	4.24	4.21	4.27	96	4.30	4.07	4.14	104	3.90	3.65	3.75	104
						[3.88, 4.17]				[4.06, 4.40]				[3.81, 4.16]				[4.12, 4.42]			[3.99, 4.30]				[3.59, 3.91]		
8	48.2	45.1	74.4	4.06	4.08	4.13	58	4.20	4.29	4.28	57	4.11	4.37	4.38	55	4.45	4.41	4.38	56	4.43	4.32	4.37	58	3.75	3.77	3.79	55
						[3.94, 4.32]				[4.05, 4.51]				[4.14, 4.61]				[4.19, 4.57]			[4.16, 4.57]				[3.57, 4.01]		
9	33.3	32.8	84.1	4.21	4.12	4.03	37	4.02	4.34	4.42	35	3.91	4.26	4.23	37	4.21	4.46	4.36	34	4.41	4.37	4.22	37	3.91	4.15	4.06	35
						[3.79, 4.27]				[4.13, 4.71]				[3.95, 4.52]				[4.12, 4.61]			[3.97, 4.48]				[3.78, 4.34]		
10	56.1	54.0	87.0	4.37	4.32	4.29	93	4.43	4.39	4.34	91	4.22	4.22	4.18	90	4.42	4.36	4.35	86	4.46	4.45	4.40	94	3.93	3.77	3.68	86
						[4.14, 4.45]				[4.16, 4.52]				[4.00, 4.36]				[4.20, 4.51]			[4.24, 4.56]				[3.51, 3.86]		
11	50.6	59.0	86.8	4.17	4.30	4.25	124	4.33	4.37	4.30	123	4.06	4.19	4.09	121	4.44	4.45	4.40	115	4.38	4.40	4.35	123	3.69	3.94	3.88	120
						[4.12, 4.38]				[4.14, 4.45]				[3.94, 4.25]				[4.27, 4.53]			[4.21, 4.49]				[3.73, 4.03]		
12	57.3	45.2	85.7	4.48	4.57	4.38	12	4.48	4.50	4.43	12	4.38	4.62	4.43	11	4.64	4.83	4.69	10	4.68	4.71	4.53	12	4.05	4.15	4.01	12

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 media (collettivo: 4.05)				Domanda 2 media (collettivo: 4.25)				Domanda 3 media (collettivo: 4.20)				Domanda 4 media (collettivo: 4.39)				Domanda 5 media (collettivo: 4.27)				Domanda 6 media (collettivo: 3.81)							
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019						
	%	%		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	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N
	13	45.3		38.4	92.6	3.94	3.91	3.91	60	3.85	4.09	4.12	63	3.72	3.94	3.96	61	4.11	4.16	4.10	57	4.20	4.28	4.22	61	3.72	3.79	3.81	58		
						[3.72, 4.10]				[3.91, 4.34]				[3.73, 4.18]				[3.91, 4.29]				[4.02, 4.42]				[3.59, 4.02]					
14	32.8	32.3	81.5	4.16	4.02	4.11	44	4.10	4.25	4.33	42	4.03	3.77	4.00	43	4.21	4.02	4.19	42	4.24	3.83	4.07	44	3.71	3.47	3.65	43				
						[3.89, 4.33]				[4.06, 4.60]				[3.74, 4.27]				[3.97, 4.41]				[3.83, 4.31]				[3.40, 3.90]					
15	48.5	46.1	80.5	4.23	4.26	4.34	64	4.40	4.43	4.44	66	4.19	4.14	4.19	64	4.24	4.28	4.40	65	4.19	4.10	4.27	66	3.75	3.76	3.93	63				
						[4.15, 4.53]				[4.22, 4.65]				[3.97, 4.42]				[4.21, 4.58]				[4.07, 4.47]				[3.71, 4.14]					
16	48.0	40.8	87.1	3.93	3.74	3.83	27	4.06	3.86	3.92	26	3.85	3.63	3.71	26	4.29	3.93	3.95	26	4.17	3.87	3.94	26	3.76	3.74	3.87	27				
						[3.55, 4.11]				[3.58, 4.26]				[3.37, 4.05]				[3.67, 4.23]				[3.63, 4.25]				[3.55, 4.18]					
17	53.8	54.8	88.2	4.18	4.27	4.38	89	4.65	4.65	4.73	90	4.58	4.54	4.58	86	4.59	4.75	4.81	83	4.46	4.53	4.60	90	3.95	3.96	4.03	83				
						[4.22, 4.53]				[4.55, 4.91]				[4.40, 4.77]				[4.65, 4.97]				[4.43, 4.76]				[3.85, 4.21]					
18	47.3	40.8	88.1	3.88	3.53	3.62	36	4.24	4.28	4.30	35	4.34	4.12	4.20	36	4.45	4.45	4.53	33	4.35	4.35	4.40	35	3.59	3.62	3.65	34				
						[3.37, 3.86]				[4.01, 4.59]				[3.91, 4.49]				[4.28, 4.78]				[4.14, 4.67]				[3.37, 3.93]					
19	46.1	55.4	82.8	4.05	3.87	3.94	71	4.33	3.89	3.97	70	4.09	3.69	3.82	66	4.33	4.04	4.10	59	4.31	3.95	3.99	67	3.93	3.82	3.91	72				
						[3.77, 4.12]				[3.76, 4.17]				[3.61, 4.04]				[3.92, 4.29]				[3.80, 4.18]				[3.72, 4.11]					
20	62.1	22.0	92.3	4.33	4.00	4.00	12	4.39	4.00	4.09	12	4.11	4.08	4.10	11	4.17	4.18	4.26	10	4.40	4.42	4.41	11	4.11	3.85	3.83	12				
21	30.7	33.1	89.3	3.73	3.54	3.59	44	3.87	3.61	3.72	48	4.00	3.59	3.70	45	4.39	3.84	3.88	45	4.03	3.82	3.89	44	3.70	3.50	3.61	44				
						[3.37, 3.81]				[3.47, 3.97]				[3.44, 3.95]				[3.67, 4.09]				[3.65, 4.12]				[3.36, 3.86]					
22	41.4	34.0	87.9	3.92	4.33	4.40	29	4.17	4.28	4.32	29	3.92	4.07	4.21	26	4.39	4.34	4.39	29	4.00	4.36	4.43	29	3.50	3.62	3.66	26				
						[4.13, 4.67]				[4.00, 4.64]				[3.87, 4.55]				[4.12, 4.65]				[4.14, 4.72]				[3.33, 3.98]					
23	70.6	52.5	84.0	4.00	4.17	4.17	105	3.88	4.23	4.19	104	4.16	4.26	4.27	100	4.42	4.60	4.60	100	4.06	4.30	4.31	100	3.35	3.70	3.72	94				
						[4.03, 4.31]				[4.03, 4.36]				[4.10, 4.45]				[4.46, 4.75]				[4.15, 4.47]				[3.55, 3.89]					
25	50.8	38.3	88.6	4.17	3.82	3.79	39	4.18	4.19	4.21	38	4.03	3.80	3.79	35	4.14	4.13	4.10	34	4.19	4.33	4.29	39	3.85	3.74	3.68	38				
						[3.56, 4.02]				[3.93, 4.49]				[3.49, 4.08]				[3.86, 4.35]				[4.04, 4.54]				[3.41, 3.94]					
26	43.3	42.9	87.1	4.25	4.18	4.26	60	4.42	4.37	4.43	58	4.29	4.11	4.17	58	4.45	4.45	4.53	53	4.50	4.40	4.45	60	4.10	4.03	4.12	59				
						[4.07, 4.44]				[4.20, 4.66]				[3.94, 4.40]				[4.33, 4.72]				[4.25, 4.65]				[3.91, 4.34]					

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 media (collettivo: 4.05)				Domanda 2 media (collettivo: 4.25)				Domanda 3 media (collettivo: 4.20)				Domanda 4 media (collettivo: 4.39)				Domanda 5 media (collettivo: 4.27)				Domanda 6 media (collettivo: 3.81)							
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019						
	%	%		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	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N
	27	52.1		63.5	85.2	4.15	4.08	4.12	50	4.32	4.22	4.14	50	4.10	3.98	3.95	50	4.32	4.04	3.99	43	4.33	4.28	4.25	49	3.85	3.80	3.81	43		
						[3.91, 4.33]				[3.89, 4.38]				[3.71, 4.20]				[3.77, 4.21]				[4.03, 4.48]				[3.56, 4.06]					
28	53.8	61.4	85.9	4.16	4.18	4.12	67	4.32	4.22	4.25	65	4.13	4.12	4.08	64	4.46	4.32	4.31	64	4.39	4.18	4.17	67	3.88	3.86	3.80	63				
						[3.94, 4.30]				[4.03, 4.46]				[3.87, 4.30]				[4.13, 4.49]				[3.98, 4.36]				[3.59, 4.00]					
29	52.8	51.7	80.0	4.11	3.93	4.07	24	4.25	4.00	4.02	23	4.39	3.93	3.99	24	4.38	4.07	3.97	22	4.39	4.28	4.41	23	4.19	3.87	3.84	24				
						[3.77, 4.36]				[3.66, 4.37]				[3.64, 4.34]				[3.66, 4.27]				[4.08, 4.73]				[3.51, 4.18]					
30	37.3	29.3	81.8	3.97	3.67	3.67	36	4.05	3.98	4.03	35	3.82	3.60	3.58	36	4.07	3.87	3.81	31	3.95	3.86	3.79	35	3.83	3.67	3.70	33				
						[3.43, 3.92]				[3.74, 4.32]				[3.29, 3.87]				[3.55, 4.06]				[3.52, 4.05]				[3.41, 3.98]					
31	52.0	38.1	86.7	3.91	3.84	3.93	38	4.21	4.02	4.09	38	3.92	4.02	4.07	39	4.23	4.13	4.21	34	3.90	4.20	4.26	39	3.70	3.57	3.64	38				
						[3.70, 4.17]				[3.81, 4.37]				[3.79, 4.34]				[3.97, 4.46]				[4.01, 4.51]				[3.38, 3.91]					
32	44.1	38.2	92.3	4.02	3.57	3.63	45	4.08	3.72	3.73	46	3.84	3.45	3.47	45	4.21	3.60	3.65	44	4.23	3.62	3.62	46	3.89	3.65	3.64	46				
						[3.41, 3.84]				[3.48, 3.99]				[3.21, 3.73]				[3.44, 3.87]				[3.38, 3.85]				[3.39, 3.88]					
33	31.5	23.8	86.7	3.89	3.58	3.71	37	3.85	3.60	3.70	36	3.69	3.60	3.68	39	3.86	3.63	3.82	38	3.94	3.52	3.68	38	3.61	3.40	3.49	35				
						[3.47, 3.95]				[3.41, 3.99]				[3.40, 3.95]				[3.59, 4.05]				[3.42, 3.93]				[3.21, 3.76]					
34	26.6	31.6	83.9	3.91	3.87	4.04	26	3.88	4.34	4.57	24	3.85	3.77	4.04	25	4.26	4.21	4.44	24	3.85	4.16	4.37	26	3.65	3.70	3.96	22				
						[3.75, 4.32]				[4.22, 4.92]				[3.69, 4.39]				[4.14, 4.73]				[4.06, 4.67]				[3.61, 4.31]					
35	35.3	20.6	80.6	3.86	3.57	3.59	29	3.67	3.44	3.50	27	3.64	3.44	3.56	27	3.75	3.79	3.84	24	3.76	3.64	3.68	27	3.42	3.44	3.45	26				
						[3.32, 3.86]				[3.17, 3.84]				[3.22, 3.89]				[3.55, 4.14]				[3.38, 3.98]				[3.13, 3.77]					
36	45.0	51.7	84.4	4.11	4.08	4.14	61	4.41	4.37	4.42	60	4.24	4.47	4.49	59	4.58	4.54	4.61	57	4.35	4.49	4.45	63	3.88	3.89	3.98	65				
						[3.96, 4.33]				[4.20, 4.64]				[4.26, 4.71]				[4.42, 4.80]				[4.25, 4.64]				[3.78, 4.19]					
37	46.4	36.5	91.4	4.01	3.71	3.74	69	4.01	3.87	3.91	71	4.04	3.82	3.87	67	4.36	4.22	4.24	69	4.18	4.04	4.07	71	3.83	3.58	3.61	67				
						[3.56, 3.92]				[3.70, 4.11]				[3.66, 4.09]				[4.07, 4.41]				[3.89, 4.26]				[3.41, 3.81]					
38	56.2	62.5	84.3	4.35	4.28	4.25	147	4.52	4.61	4.58	147	4.53	4.52	4.52	143	4.65	4.65	4.63	136	4.47	4.49	4.46	146	4.13	4.09	4.08	137				
						[4.13, 4.37]				[4.44, 4.72]				[4.38, 4.67]				[4.51, 4.75]				[4.33, 4.59]				[3.94, 4.22]					
39	42.9	45.6	84.6	4.04	3.91	3.94	128	4.24	4.04	3.99	132	4.07	4.04	4.01	128	4.45	4.38	4.40	124	4.16	4.12	4.14	131	3.67	3.66	3.70	117				
						[3.81, 4.07]				[3.84, 4.14]				[3.86, 4.17]				[4.27, 4.53]				[4.01, 4.28]				[3.54, 3.85]					

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 media (collettivo: 4.05)				Domanda 2 media (collettivo: 4.25)				Domanda 3 media (collettivo: 4.20)				Domanda 4 media (collettivo: 4.39)				Domanda 5 media (collettivo: 4.27)				Domanda 6 media (collettivo: 3.81)							
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019						
	%	%		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	n-a	n-a	agg. [IC95%]	N
	40	42.4		44.4	86.8	4.18	3.98	4.14	58	4.30	4.08	4.35	58	4.21	4.15	4.40	59	4.51	4.26	4.41	58	4.17	4.27	4.56	57	3.87	3.60	3.79	57		
						[3.95, 4.34]				[4.12, 4.57]				[4.17, 4.62]				[4.22, 4.60]				[4.35, 4.77]				[3.57, 4.01]					
41	52.9	71.8	86.9	3.87	4.16	4.12	73	4.12	4.21	4.10	71	4.13	4.26	4.21	70	4.37	4.56	4.52	67	4.17	4.26	4.19	71	3.44	3.56	3.52	68				
						[3.95, 4.29]				[3.90, 4.31]				[4.01, 4.42]				[4.34, 4.69]				[4.01, 4.38]				[3.32, 3.72]					
42	47.4	41.8	89.1	3.86	4.05	4.04	38	3.85	4.20	4.23	40	4.11	4.15	4.12	41	4.44	4.49	4.49	38	4.11	4.36	4.43	39	3.45	3.92	3.88	35				
						[3.80, 4.28]				[3.96, 4.50]				[3.85, 4.39]				[4.26, 4.73]				[4.18, 4.68]				[3.60, 4.16]					
43	71.4	69.6	86.6	4.34	4.27	4.22	190	4.50	4.53	4.50	191	4.45	4.50	4.44	191	4.68	4.70	4.65	185	4.57	4.41	4.37	190	3.84	3.88	3.81	177				
						[4.11, 4.33]				[4.38, 4.63]				[4.32, 4.57]				[4.54, 4.76]				[4.26, 4.49]				[3.68, 3.93]					
44	44.3	53.3	85.2	4.12	3.97	3.94	142	4.32	4.25	4.26	143	4.40	4.36	4.32	135	4.56	4.49	4.45	133	4.49	4.26	4.22	138	3.96	3.89	3.79	129				
						[3.81, 4.06]				[4.12, 4.41]				[4.17, 4.47]				[4.32, 4.57]				[4.09, 4.36]				[3.65, 3.94]					
45	25.0	40.9	87.8	3.93	3.94	4.02	59	4.17	4.13	4.26	64	4.17	4.23	4.36	63	4.60	4.36	4.44	59	4.36	4.14	4.21	62	3.93	3.87	3.96	62				
						[3.83, 4.21]				[4.04, 4.47]				[4.14, 4.58]				[4.25, 4.62]				[4.01, 4.41]				[3.75, 4.17]					
46	31.7	34.1	84.4	4.14	4.03	4.03	62	4.34	4.09	4.10	64	4.46	4.11	4.10	63	4.57	4.39	4.39	61	4.28	4.35	4.39	64	3.88	3.78	3.76	55				
						[3.85, 4.22]				[3.88, 4.31]				[3.88, 4.31]				[4.21, 4.58]				[4.19, 4.59]				[3.54, 3.99]					
47	80.0	57.4	85.7	4.61	4.61	4.48	29	4.63	4.83	4.81	30	4.55	4.79	4.67	29	4.76	4.88	4.74	28	4.79	4.76	4.69	30	4.29	4.40	4.36	27				
						[4.21, 4.76]				[4.50, 5.00]				[4.34, 4.99]				[4.47, 5.00]				[4.40, 4.98]				[4.05, 4.68]					
48	51.7	52.9	83.5	4.13	4.02	4.10	73	4.32	4.29	4.30	76	4.29	4.22	4.27	75	4.45	4.43	4.52	73	4.44	4.32	4.39	73	3.90	3.83	3.85	72				
						[3.93, 4.27]				[4.10, 4.50]				[4.07, 4.47]				[4.36, 4.69]				[4.21, 4.57]				[3.66, 4.05]					
49	48.6	54.2	86.6	4.23	4.12	4.19	118	4.38	4.43	4.47	120	4.34	4.35	4.33	118	4.49	4.41	4.44	106	4.35	4.39	4.48	122	3.95	3.82	3.89	116				
						[4.05, 4.32]				[4.31, 4.63]				[4.17, 4.49]				[4.30, 4.58]				[4.33, 4.62]				[3.74, 4.05]					
50	58.6	37.7	88.6	3.91	3.71	3.72	97	4.07	4.01	4.01	97	4.03	3.98	4.00	96	4.34	4.32	4.32	85	4.21	4.23	4.26	99	3.82	3.84	3.83	95				
						[3.57, 3.87]				[3.83, 4.18]				[3.82, 4.18]				[4.17, 4.48]				[4.10, 4.41]				[3.66, 4.00]					
51	39.4	50.8	92.4	4.13	4.38	4.41	59	4.26	4.58	4.55	61	4.17	4.48	4.48	60	4.48	4.51	4.51	54	4.41	4.55	4.55	61	3.72	3.95	3.93	51				
						[4.22, 4.60]				[4.33, 4.77]				[4.26, 4.71]				[4.32, 4.70]				[4.35, 4.75]				[3.70, 4.16]					
52	52.8	40.8	86.2	3.97	3.89	3.90	25	4.24	3.89	3.83	24	4.17	4.04	4.05	25	4.44	4.30	4.31	23	4.29	4.14	4.12	24	3.83	3.62	3.66	25				
						[3.61, 4.19]				[3.48, 4.18]				[3.71, 4.40]				[4.02, 4.61]				[3.80, 4.44]				[3.34, 3.99]					

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media				Domanda 2 media				Domanda 3 media				Domanda 4 media				Domanda 5 media				Domanda 6 media				
	2018	2019		(collettivo: 4.05)				(collettivo: 4.25)				(collettivo: 4.20)				(collettivo: 4.39)				(collettivo: 4.27)				(collettivo: 3.81)				
	%	%		%	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
	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	n-a	n-a	agg. [IC95%]
53	59.7	32.0	84.8	4.07	4.28	4.19	27	4.03	4.22	4.12	28	4.36	4.45	4.31	26	4.39	4.63	4.54	25	4.24	4.33	4.15	28	3.58	3.87	3.78	27	
						[3.91, 4.47]				[3.80, 4.45]				[3.97, 4.65]				[4.26, 4.83]				[3.85, 4.45]				[3.46, 4.09]		
54	63.7	45.9	79.4	3.98	4.00	4.09	26	4.28	4.30	4.50	26	4.27	4.45	4.51	22	4.58	4.48	4.48	21	4.23	4.22	4.19	25	3.77	3.87	3.87	26	
						[3.80, 4.37]				[4.16, 4.83]				[4.14, 4.88]				[4.17, 4.80]				[3.87, 4.50]				[3.55, 4.19]		
55	53.0	48.3	80.8	4.25	4.20	4.19	58	4.14	4.29	4.31	58	4.00	4.18	4.16	57	4.37	4.35	4.42	52	4.37	4.49	4.48	57	3.97	3.75	3.73	54	
						[3.99, 4.38]				[4.09, 4.54]				[3.94, 4.39]				[4.22, 4.62]				[4.27, 4.68]				[3.51, 3.96]		
56	52.5	42.5	84.7	3.97	4.02	4.08	125	4.34	4.38	4.44	127	4.25	4.34	4.38	119	4.49	4.44	4.47	121	4.39	4.31	4.38	124	3.81	3.88	3.95	117	
						[3.95, 4.21]				[4.29, 4.59]				[4.22, 4.54]				[4.34, 4.60]				[4.24, 4.52]				[3.80, 4.10]		
57	48.8	62.0	85.3	4.17	4.39	4.30	62	4.39	4.35	4.22	64	4.41	4.49	4.43	62	4.64	4.67	4.61	63	4.37	4.43	4.39	62	3.60	3.94	3.85	57	
						[4.12, 4.49]				[4.01, 4.44]				[4.21, 4.65]				[4.43, 4.79]				[4.19, 4.59]				[3.63, 4.07]		
58	31.2	65.1	87.0	4.00	4.24	4.24	45	4.39	4.46	4.48	44	4.37	4.51	4.49	45	4.69	4.61	4.59	41	4.65	4.42	4.43	46	4.15	3.94	3.92	44	
						[4.02, 4.46]				[4.22, 4.74]				[4.23, 4.74]				[4.37, 4.81]				[4.20, 4.66]				[3.67, 4.17]		
59	55.0	53.0	82.1	3.92	4.00	4.05	105	4.20	4.17	4.17	108	4.27	4.21	4.25	106	4.45	4.42	4.46	107	4.30	4.15	4.20	107	3.55	3.69	3.72	100	
						[3.91, 4.19]				[4.01, 4.34]				[4.08, 4.42]				[4.32, 4.60]				[4.04, 4.35]				[3.55, 3.88]		
60	53.5	52.6	82.9	4.04	4.08	4.06	32	4.47	4.40	4.35	34	4.27	4.49	4.46	30	4.56	4.73	4.71	30	4.58	4.32	4.25	33	3.78	4.09	3.98	29	
						[3.81, 4.32]				[4.06, 4.64]				[4.14, 4.77]				[4.45, 4.97]				[3.97, 4.52]				[3.68, 4.29]		
61	58.9	38.8	87.5	3.94	3.89	3.78	34	4.24	3.92	3.86	35	4.28	4.05	4.02	35	4.62	4.32	4.26	34	4.33	4.33	4.26	35	3.74	3.62	3.58	33	
						[3.53, 4.03]				[3.57, 4.15]				[3.73, 4.31]				[4.01, 4.50]				[4.00, 4.53]				[3.29, 3.86]		
62	60.6	55.2	83.0	3.83	4.02	3.98	41	4.16	4.36	4.34	44	4.21	4.18	4.18	42	4.54	4.50	4.41	39	4.26	4.27	4.25	43	3.80	3.78	3.65	43	
						[3.75, 4.21]				[4.08, 4.60]				[3.92, 4.45]				[4.18, 4.64]				[4.01, 4.49]				[3.39, 3.90]		
63	36.1	45.1	82.8	4.33	4.02	4.14	49	4.38	4.32	4.35	52	4.44	4.24	4.27	53	4.48	4.46	4.53	52	4.57	4.18	4.28	53	3.94	3.79	3.84	49	
						[3.93, 4.35]				[4.11, 4.59]				[4.02, 4.51]				[4.33, 4.73]				[4.06, 4.50]				[3.61, 4.08]		
64	53.3	27.8	91.4	4.17	3.85	3.83	31	4.29	4.16	4.16	31	4.30	4.37	4.33	28	4.52	4.30	4.32	31	4.28	4.00	4.02	32	3.77	3.46	3.43	27	
						[3.57, 4.09]				[3.85, 4.47]				[4.01, 4.66]				[4.07, 4.58]				[3.74, 4.30]				[3.11, 3.74]		
65	55.4	46.7	85.9	3.89	4.05	4.06	69	4.02	4.22	4.23	73	3.94	4.18	4.13	68	4.40	4.42	4.45	68	4.15	4.16	4.21	70	3.53	3.77	3.81	69	
						[3.89, 4.24]				[4.03, 4.43]				[3.92, 4.34]				[4.28, 4.63]				[4.02, 4.40]				[3.61, 4.01]		

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media				Domanda 2 media				Domanda 3 media				Domanda 4 media				Domanda 5 media				Domanda 6 media				
	2018	2019		(collettivo: 4.05)				(collettivo: 4.25)				(collettivo: 4.20)				(collettivo: 4.39)				(collettivo: 4.27)				(collettivo: 3.81)				
	%	%		%	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
	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	n-a	n-a	agg. [IC95%]
66	66.1	50.0	91.4	4.24	4.41	4.42	52	4.32	4.46	4.46	52	4.30	4.38	4.42	49	4.58	4.55	4.54	49	4.38	4.50	4.54	53	4.15	4.20	4.19	52	
						[4.21, 4.62]				[4.23, 4.70]				[4.17, 4.67]				[4.33, 4.74]				[4.32, 4.75]				[3.97, 4.42]		
67	58.8	64.6	85.7	3.93	4.24	4.15	36	4.06	4.33	4.30	36	4.22	4.39	4.27	33	4.55	4.55	4.46	35	4.38	4.55	4.40	36	3.54	3.74	3.57	34	
						[3.90, 4.39]				[4.01, 4.59]				[3.97, 4.58]				[4.22, 4.70]				[4.13, 4.66]				[3.29, 3.85]		
69	46.9	52.3	85.3	3.97	3.61	3.59	29	4.09	3.88	4.01	28	4.14	3.94	4.01	26	4.60	4.10	4.08	25	4.19	3.76	3.90	28	3.86	3.27	3.26	25	
						[3.32, 3.86]				[3.69, 4.34]				[3.67, 4.35]				[3.79, 4.37]				[3.60, 4.19]				[2.93, 3.59]		
70	78.1	70.9	87.2	4.23	4.21	4.15	34	4.56	4.54	4.46	34	4.70	4.61	4.60	33	4.65	4.65	4.58	29	4.55	4.53	4.50	33	4.18	4.12	4.04	30	
						[3.90, 4.40]				[4.17, 4.75]				[4.30, 4.90]				[4.32, 4.85]				[4.22, 4.77]				[3.74, 4.34]		
71	40.0	46.6	81.5	4.22	4.11	4.15	22	4.07	4.30	4.37	22	4.32	4.42	4.46	21	4.48	4.50	4.65	22	4.32	4.46	4.54	21	3.96	3.79	3.84	19	
						[3.84, 4.46]				[4.00, 4.73]				[4.08, 4.83]				[4.35, 4.96]				[4.20, 4.88]						
72	54.4	44.9	89.9	4.28	4.10	4.16	96	4.40	4.39	4.44	96	4.52	4.35	4.37	93	4.57	4.46	4.54	92	4.38	4.42	4.49	97	3.91	3.87	4.01	93	
						[4.01, 4.31]				[4.26, 4.61]				[4.19, 4.55]				[4.39, 4.69]				[4.33, 4.65]				[3.84, 4.19]		
73	54.6	44.9	87.7	3.97	3.92	3.97	146	4.32	4.21	4.24	149	4.26	4.14	4.14	141	4.35	4.35	4.36	143	4.30	4.34	4.39	146	3.77	3.76	3.76	139	
						[3.85, 4.09]				[4.10, 4.38]				[3.99, 4.28]				[4.24, 4.48]				[4.26, 4.52]				[3.62, 3.90]		
74	53.1	57.8	85.2	4.09	4.00	4.06	93	4.33	4.31	4.36	93	4.41	4.29	4.33	95	4.56	4.46	4.52	93	4.35	4.31	4.37	97	3.90	3.73	3.82	92	
						[3.91, 4.21]				[4.18, 4.54]				[4.16, 4.51]				[4.37, 4.66]				[4.21, 4.53]				[3.65, 3.99]		
75	72.6	59.6	87.5	4.31	4.39	4.26	47	4.37	4.55	4.38	48	4.49	4.53	4.39	46	4.71	4.70	4.55	44	4.64	4.59	4.43	49	4.29	4.19	3.99	46	
						[4.05, 4.47]				[4.13, 4.62]				[4.13, 4.64]				[4.34, 4.77]				[4.20, 4.65]				[3.75, 4.23]		
77	34.0	41.1	73.9	4.24	3.82	3.92	17	4.53	4.00	4.27	16	3.94	3.68	3.70	17	4.29	3.79	3.93	13	4.63	4.00	4.16	16	3.67	3.65	3.68	17	
79	57.1	52.9	88.9	4.14	3.67	3.80	8	4.13	4.00	4.16	8	4.00	4.00	4.02	8	4.00	4.33	4.31	8	4.00	3.88	3.95	7	3.00	3.22	3.22	8	
80	60.0	55.8	91.7	4.83	4.65	4.49	21	4.53	4.65	4.52	21	4.78	4.74	4.59	21	4.69	4.83	4.70	21	4.78	4.46	4.33	22	3.83	4.24	4.10	20	
						[4.17, 4.81]				[4.15, 4.90]				[4.22, 4.97]				[4.39, 5.00]				[3.99, 4.66]				[3.73, 4.47]		
82	50.0	23.1	100.0	4.17	3.33	3.24	3	4.50	3.67	3.58	3	4.33	4.00	3.88	2	4.50	3.67	3.56	3	4.50	3.67	3.50	3	4.40	3.33	3.22	3	

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 media				Domanda 2 media				Domanda 3 media				Domanda 4 media				Domanda 5 media				Domanda 6 media				
	2018	2019		(collettivo: 4.05)				(collettivo: 4.25)				(collettivo: 4.20)				(collettivo: 4.39)				(collettivo: 4.27)				(collettivo: 3.81)				
	%	%		%	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
					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
83	40.0	40.4	91.7	4.29	4.31	4.40	33	4.54	4.54	4.62	32	4.07	4.39	4.43	31	4.26	4.52	4.55	30	4.74	4.36	4.38	33	4.30	4.14	4.20	32	
					[4.14, 4.65]				[4.31, 4.92]					[4.12, 4.74]				[4.29, 4.81]				[4.11, 4.66]				[3.90, 4.49]		
84	34.1	32.7	82.9	3.81	3.74	3.94	29	3.93	3.82	3.91	29	3.63	3.65	3.71	23	3.71	3.79	3.93	24	4.19	3.71	3.84	29	3.88	3.65	3.77	27	
					[3.67, 4.21]				[3.59, 4.22]					[3.35, 4.08]				[3.64, 4.22]				[3.55, 4.13]				[3.45, 4.08]		
85	34.4	35.1	87.9	4.24	3.85	3.92	29	4.43	3.91	4.00	29	4.55	3.90	4.05	27	4.44	3.83	3.90	27	4.33	3.81	3.77	28	4.14	3.55	3.71	27	
					[3.65, 4.19]				[3.68, 4.32]					[3.72, 4.38]				[3.63, 4.18]				[3.48, 4.07]				[3.39, 4.03]		
86	57.1	31.3	94.3	4.26	4.00	4.04	29	4.46	4.18	4.24	31	4.62	4.42	4.52	31	4.62	4.61	4.59	31	4.20	4.12	4.17	32	4.32	3.82	3.87	31	
					[3.76, 4.31]				[3.93, 4.55]					[4.21, 4.83]				[4.34, 4.85]				[3.90, 4.45]				[3.57, 4.16]		
87	50.0	37.1	82.6	3.95	3.57	3.65	17	4.20	3.87	3.86	19	4.25	3.63	3.62	16	4.00	4.00	4.09	18	4.26	3.86	3.91	19	4.05	3.86	4.01	18	
88	36.4	18.5	86.7	3.55	4.07	4.24	13	3.52	4.13	4.49	13	3.43	4.07	4.24	12	3.78	4.13	4.30	13	3.61	3.67	4.05	13	3.52	3.60	3.69	13	
89	39.3	33.3	92.3	4.10	3.67	3.71	11	4.00	3.77	3.89	12	3.73	3.54	3.51	12	4.45	4.17	4.18	11	4.80	4.23	4.28	12	3.78	3.67	3.79	12	
90	58.2	59.0	80.6	4.31	4.23	4.26	28	4.53	4.31	4.36	29	4.41	4.33	4.41	26	4.67	4.50	4.59	27	4.65	4.34	4.45	28	3.83	3.76	3.90	27	
						[3.99, 4.54]				[4.04, 4.68]				[4.07, 4.75]				[4.31, 4.86]				[4.15, 4.75]				[3.58, 4.21]		
91	46.0	57.7	93.3	4.35	4.40	4.41	28	4.43	4.38	4.30	27	4.43	4.40	4.37	28	4.36	4.33	4.37	28	4.30	4.60	4.58	28	4.04	4.00	4.05	28	
						[4.13, 4.69]				[3.96, 4.63]				[4.05, 4.70]				[4.10, 4.64]				[4.28, 4.87]				[3.73, 4.36]		
92	48.1	57.1	90.6	4.19	3.94	3.92	29	4.04	4.20	4.14	28	4.45	4.34	4.27	27	4.68	4.62	4.48	25	4.15	4.06	3.96	29	4.00	3.70	3.65	26	
						[3.65, 4.19]				[3.81, 4.46]				[3.93, 4.60]				[4.20, 4.77]				[3.67, 4.25]				[3.32, 3.97]		
93	41.0	50.0	78.6	4.27	4.29	4.37	11	4.31	4.29	4.40	11	4.50	4.46	4.33	10	4.63	4.62	4.61	10	4.31	4.36	4.35	11	4.38	4.15	4.22	10	
94	46.9	46.2	88.9	4.13	4.06	4.22	16	4.33	4.22	4.41	16	4.27	4.71	4.68	16	4.47	4.39	4.56	16	4.07	3.94	4.08	16	3.93	3.59	3.77	16	
95	66.7	51.6	75.0	4.00	3.94	3.80	12	4.64	4.19	4.02	12	4.50	4.54	4.66	10	4.85	4.56	4.46	12	4.21	4.25	3.92	12	3.92	3.94	3.95	12	

Codice	Tasso risposta		Fatt. agg. %	Domanda 1 media (collettivo: 4.05)				Domanda 2 media (collettivo: 4.25)				Domanda 3 media (collettivo: 4.20)				Domanda 4 media (collettivo: 4.39)				Domanda 5 media (collettivo: 4.27)				Domanda 6 media (collettivo: 3.81)			
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019						
	%	%		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
96	40.0	57.6	89.5	3.67	3.89	3.88	17	4.42	4.33	4.29	16	3.92	4.32	4.28	17	4.27	4.00	4.04	17	4.33	4.39	4.60	16	3.83	3.50	3.64	14
97	37.5	37.0	86.7	4.25	3.96	4.07	24	4.52	4.03	4.17	26	4.54	3.86	3.98	26	4.42	4.20	4.34	26	4.38	4.30	4.42	26	3.92	3.55	3.79	25
						[3.77, 4.37]				[3.83, 4.51]				[3.64, 4.32]				[4.06, 4.62]				[4.11, 4.73]			[3.46, 4.12]		
98	31.6	37.0	85.3	4.00	3.88	4.07	29	4.20	4.16	4.21	29	4.44	4.17	4.22	26	4.50	4.35	4.42	27	4.08	4.00	4.19	29	3.95	3.90	4.02	27
						[3.80, 4.34]				[3.89, 4.53]				[3.88, 4.56]				[4.15, 4.70]				[3.90, 4.48]			[3.70, 4.33]		
99	37.0	55.6	80.0	4.00	4.31	4.10	11	4.40	4.43	4.20	12	4.22	4.27	4.19	12	4.89	4.69	4.58	10	4.30	4.64	4.36	12	4.22	3.92	3.64	11
100	41.2	64.3	77.8	4.00	4.00	3.98	7	3.57	4.22	3.98	7	3.43	4.11	4.13	7	4.50	3.89	3.81	7	4.00	4.22	4.04	7	4.00	3.86	3.75	5
101	56.9	52.4	87.9	4.09	3.97	4.02	28	4.18	4.50	4.59	29	4.25	4.30	4.37	27	4.59	4.53	4.58	27	4.18	4.19	4.23	28	3.58	3.90	3.94	26
						[3.75, 4.30]				[4.28, 4.91]				[4.04, 4.70]				[4.31, 4.86]				[3.93, 4.52]			[3.61, 4.26]		
102	36.4	40.0	100.0	4.25	4.25	4.51	4	4.25	4.75	5.00	4	4.75	5.00	5.00	3	4.33	4.33	4.42	3	4.50	4.50	4.81	4	4.25	4.00	4.27	4
103	62.5	50.0	100.0	4.20	3.50	3.81	4	4.40	3.33	3.68	3	4.75	3.25	3.56	4	4.25	3.50	3.76	4	5.00	3.75	4.08	4	4.50	3.75	4.09	4
104	34.8	57.1	100.0	4.25	4.13	4.14	8	4.50	4.13	4.17	8	4.13	3.88	3.91	8	4.00	4.25	4.25	8	3.88	4.25	4.26	8	3.63	3.86	3.87	7
105	55.0	46.2	91.7	4.18	4.00	4.00	21	4.90	4.45	4.62	20	4.91	4.55	4.58	21	4.90	4.65	4.65	19	4.55	4.59	4.67	20	4.18	3.95	4.03	20
						[3.69, 4.32]				[4.23, 5.00]				[4.20, 4.95]								[4.32, 5.00]			[3.66, 4.40]		
106		40.3	83.3		4.19	4.31	49		4.19	4.36	50		4.30	4.38	47		4.27	4.33	45		4.25	4.30	49		4.11	4.17	47
						[4.10, 4.52]				[4.12, 4.60]				[4.12, 4.63]				[4.12, 4.55]				[4.08, 4.53]			[3.93, 4.41]		
107		52.0	82.1		4.06	4.09	28		4.49	4.54	32		4.46	4.48	30		4.51	4.44	29		4.51	4.39	32		3.94	3.83	29
						[3.81, 4.36]				[4.24, 4.84]				[4.16, 4.79]				[4.18, 4.71]				[4.12, 4.67]			[3.53, 4.14]		
110		40.6	84.6		4.31	4.23	11		4.46	4.57	11		4.30	4.16	9		4.50	4.36	10		4.85	4.68	11		3.91	3.88	9



## Questionario sulla soddisfazione

### Vostra soddisfazione riguardo al soggiorno di riabilitazione

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:  
[www.patzu.ch/mcomi](http://www.patzu.ch/mcomi)



Domande generali sul Suo soggiorno di riabilitazione					
1.	Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)?				
	<input type="checkbox"/> Eccellente	<input type="checkbox"/> Molto buona	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Non così buona	<input type="checkbox"/> Scadente
2.	All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione?				
	<input type="checkbox"/> Sì, assolutamente	<input type="checkbox"/> Sì, per lo più	<input type="checkbox"/> Sì, in parte	<input type="checkbox"/> Piuttosto no	<input type="checkbox"/> No, per niente
3.	Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolta/o nelle decisioni da prendere?				
	<input type="checkbox"/> Sempre	<input type="checkbox"/> Quasi sempre	<input type="checkbox"/> Talvolta	<input type="checkbox"/> Quasi mai	<input type="checkbox"/> Mai
4.	Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?				
	<input type="checkbox"/> Sempre	<input type="checkbox"/> Quasi sempre	<input type="checkbox"/> Talvolta	<input type="checkbox"/> Quasi mai	<input type="checkbox"/> Mai
	<input type="checkbox"/> Non ho avuto domande				
5.	Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)?				
	<input type="checkbox"/> Sì, assolutamente	<input type="checkbox"/> Sì, per lo più	<input type="checkbox"/> Sì, in parte	<input type="checkbox"/> Piuttosto no	<input type="checkbox"/> No, per niente
6.	Com'era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)?				
	<input type="checkbox"/> Eccellente	<input type="checkbox"/> Molto buona	<input type="checkbox"/> Buona	<input type="checkbox"/> Non così buona	<input type="checkbox"/> Scadente
Dati personali					
Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?					
	<input type="checkbox"/> Eccellente	<input type="checkbox"/> Molto buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Non così buono	<input type="checkbox"/> Scadente
Anno di nascita		Sesso	Categoria assicurativa per questo soggiorno di riabilitazione		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Maschile	<input type="checkbox"/> Comune		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Femminile	<input type="checkbox"/> Semiprivata / privata		

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

## Impressum

---

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2019
Anno	Gennaio 2020
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Losanna  Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Hôpital du Valais (RSV)-SZO, Briga Prof. dott. Armin Gemperli, Ricerca svizzera per paraplegici SA e Università di Lucerna Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale Ste-Anne SA, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zurich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie (LUPS), Lucerna Dott. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik (PUK), Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie (CNP)
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Muriel Haldemann Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 48, <a href="mailto:muriel.haldemann-scheuner@anq.ch">muriel.haldemann-scheuner@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)