

Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta Adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2016

Agosto 2018, versione 1.1

Le modifiche nella versione 1.1 riguardano il tasso di risposta (pagine 5 e 10)

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta Adulti Rapporto comparativo nazionale misurazione 2016
Anno	Agosto 2018
Autori	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Losanna Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP 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, Genève Anne Claussen, Universitätsspital Basel Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis, ab April 2017 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg, ab April 2017 Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Dr. med. Norbert Rose, Kantonsspital St. Gallen, bis April 2017 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berna 6 T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

Indice

Impressum	2
Elence delle figure e delle tabelle	4
Riepilogo	5
1. Introduzione	6
1.1 Situazione di partenza	6
1.2 Obiettivi del rapporto	6
2 Metodo.....	7
2.1 Popolazione.....	7
2.2 Misurazioni.....	8
2.3 Analisi statistiche.....	8
3 Risultati	10
3.1 Descrizione del campione	10
3.1.1 Tasso di risposta	10
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti	11
3.1.3 Stato di salute autodichiarato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione	13
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali.....	14
3.3 Risultati per categoria ospedaliera (UST).....	16
3.3.1 Categoria K111 : ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari)	16
3.3.2 Categoria K112 : ospedali centralizzati – livello 2	18
3.3.3 Categoria K121 : ospedali con cure di base – livello 3	20
3.3.4 Categoria K122 : ospedali con cure di base – livello 4	22
3.3.5 Categoria K123 : ospedali con cure di base – livello 5	24
3.3.6 Categoria K231 : cliniche specializzate – chirurgia	26
3.3.7 Categoria K234 : cliniche specializzate – geriatria	28
3.3.8 Categoria K235 : cliniche specializzate: diverse cliniche	30
3.4 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione	32
4 Sintesi e conclusioni.....	41
Bibliografia	43
Allegati.....	44

Elence delle figure e delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2016	10
Tabella 2: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST	10
Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda.....	15
Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari).....	17
Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)	19
Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3).....	21
Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4).....	23
Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5).....	25
Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia).....	27
Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)	29
Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate – cliniche varie).....	31
Tabella 12: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno	45
Tabella 13: risultati per ospedale/clinica: numero e tasso di risposta per il 2015 e il 2016, medie aggiustate e non aggiustate per ogni domanda e tasso di risposte positive per la domanda 6	46
Figura 1: tipologia degli ospedali/delle cliniche di cure somatiche acute per adulti	7
Figura 2: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2011-2016).....	11
Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti (2011-2016)	11
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2011-2016).....	12
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2011-2016)	12
Figura 6: ripartizione dello stato di salute autodichiarato dei pazienti, nel complesso e per fascia d'età	13
Figura 7: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età	13
Figura 8: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda.....	14
Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda.....	16
Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda	18
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda	20
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda	22
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda	24
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 (chirurgia): ripartizione delle risposte per domanda.....	26
Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 (geriatria): ripartizione delle risposte per domanda.....	28
Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 (cliniche varie): ripartizione delle risposte per domanda.....	30
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche).	35
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche)	36
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche).....	37
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche).....	38
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche).....	39
Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzione di risposte «adeguata»)	40

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta nel 2016. Per questa edizione è stata utilizzata la nuova versione del questionario, comprendente sei domande. Al fine di migliorare il potere discriminante del questionario, infatti, sono state elaborate nuove domande. Inoltre, una scala di risposte ordinale a cinque livelli precedentemente convalidata ha sostituito la scala numerica a 11 livelli (da 0 a 10).

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2016 (46,5%) è simile quello degli anni precedenti, nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono pure rimaste stabili dal 2011. Si osserva tuttavia un leggero aumento delle fasce d'età più anziane e un calo del numero di pazienti con divisione privata o semiprivata (31,2% nel 2016). Dallo stato di salute autodichiarato, rilevato per la prima volta nel 2016, risulta che circa la metà dei partecipanti (49,1%) ritiene che il suo stato di salute sia buono e che più di un terzo di essi (37,5%) lo ritiene molto buono od ottimo al momento di rispondere alle domande. Occorre infine segnalare che nella maggior parte dei casi (88%) dopo la dimissione i pazienti hanno fatto ritorno al proprio domicilio.

Il grado di soddisfazione è elevato. In effetti, almeno tre partecipanti su cinque hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato per le due domande riguardanti la comunicazione (60,7% e 61,2%) e quella concernente la prescrizione di medicinali (66%). Il grado di soddisfazione in quanto all'organizzazione della dimissione e alla qualità delle cure ricevute è invece minore: a selezionare la risposta più positiva è stato circa un terzo dei partecipanti (29,6% risp. 35,6%). La durata del ricovero, valutata su una scala a tre livelli, è stata giudicata adeguata dal 90% circa dei pazienti. Risultati simili emergono dalle analisi in funzione delle categorie ospedaliere.

I grafici a imbuto rivelano una dispersione marcata dei dati. Inoltre, i dati relativi agli ospedali/alle cliniche con un numero ridotto di partecipanti (<100) sono distribuiti in modo asimmetrico; la maggior parte dei risultati si situa al di sopra della media globale.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto dei due limiti seguenti. Innanzitutto occorre considerare che non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di pazienti ammissibili non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta. I pochi dati sociodemografici a disposizione (età, sesso, situazione assicurativa) permettono unicamente di seguire l'andamento delle caratteristiche dei partecipanti nel corso del tempo. Non bisogna inoltre dimenticare che l'aggiustamento dei risultati avviene su un numero limitato di variabili, ovvero quelle disponibili per le analisi.

1. Introduzione

1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte dei pazienti^{1,2} della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti negli ospedali. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti (9). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. ospedali, medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Nel 2016 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2011, conformemente al regolamento dei dati dell'ANQ (11).

Per colmare le lacune del questionario precedente, in uso dal 2011 al 2015 (scala di risposte numerica da 0 a 10 con potere discriminante ridotto; marcato effetto plafond), per il 2016 il gruppo di esperti responsabile del progetto di sondaggio tra i pazienti ha sviluppato un nuovo questionario. La versione finale, ottenuta previo adattamento e convalida nel quadro di uno studio pilota (1) comprende sei domande legate alla soddisfazione e delle scale di risposta ordinali a cinque gradi; una sola domanda del questionario precedente è stata mantenuta. Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, gli ospedali/le cliniche possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di fornire un quadro della soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel 2016. Presenta i risultati dapprima per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri, e in seguito per categoria ospedaliera UST.

¹ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2016 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 Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

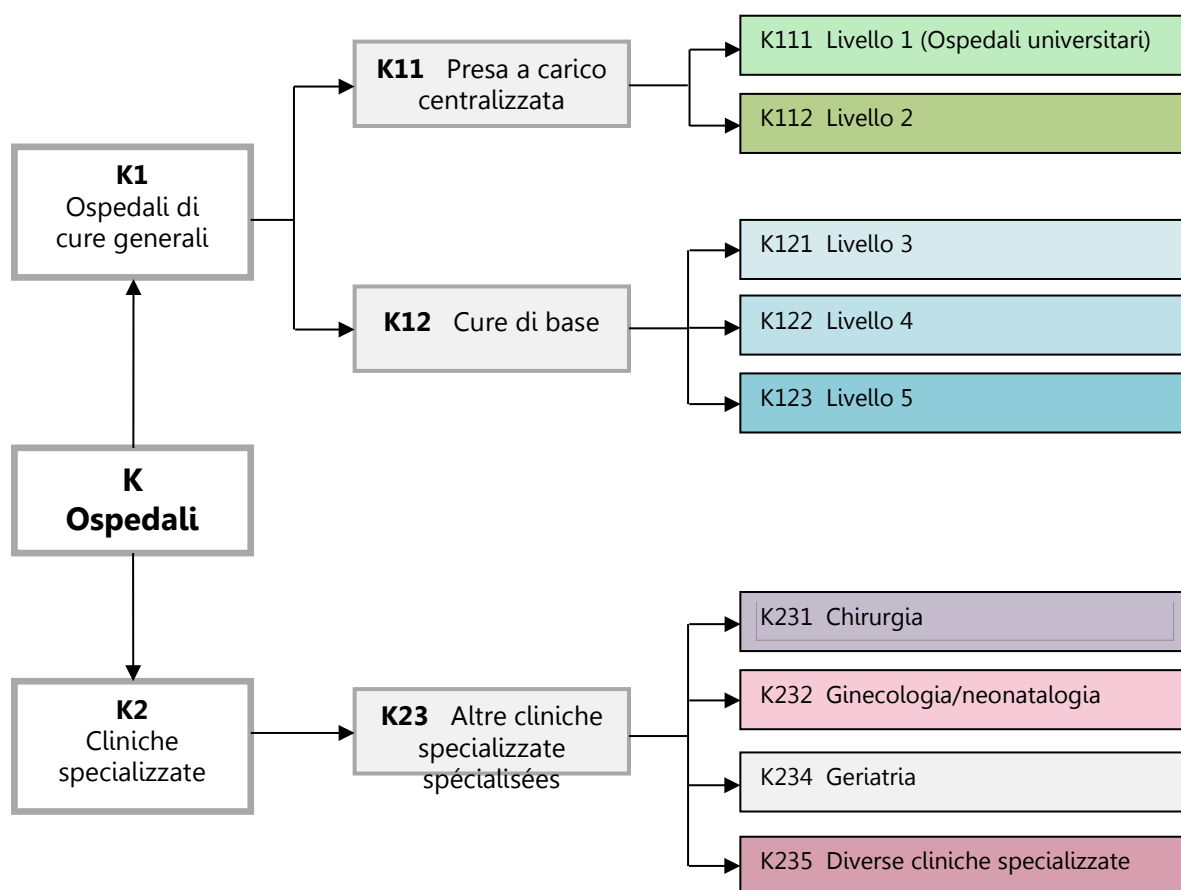
2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ricoverati negli ospedali/nelle cliniche svizzeri in medicina somatica acuta dimessi tra il 1° e il 30 settembre 2016. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

Categorie ospedaliere dell'Ufficio federale di statistica (UST)

Di seguito (fig. 1 e "[Tipologia degli ospedali](#)") vengono illustrate le categorie dell'UST, ovvero gli ospedali/le cliniche che forniscono cure somatiche acute per adulti.

Figura 1: tipologia degli ospedali/delle cliniche di cure somatiche acute per adulti



2.2 Misurazioni

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

- (1) qualità delle cure ricevute;
- (2) possibilità di porre domande ai medici e al personale infermieristico;
- (3) chiarezza delle risposte ricevute;
- (4) spiegazioni sulla prescrizione di medicinali;
- (5) organizzazione della dimissione;
- (6) durata del ricovero.

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui alle domande 1-5 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 (semiprivato/privato oppure di base), la lingua del questionario (tedesco, francese, italiano), lo stato di salute autodichiarato dai pazienti (ottimo, molto buono, buono, poco buono, cattivo) e la destinazione al momento della dimissione (domicilio oppure altro luogo).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute dall'istituto di inchiesta e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati) (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario, lo stato di salute autodichiarato e la destinazione dei pazienti al momento della dimissione. Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo per le variabili già raccolte tra il 2011 e il 2016 (età, sesso, situazione assicurativa, lingua del questionario). Sono infine illustrati risultati stratificati per fascia d'età per quanto concerne lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione, variabili per le quali non sono possibili confronti nel tempo.

Valutazione delle risposte (nel complesso e per categoria ospedaliera UST).

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 analisi di cui sopra sono innanzitutto state effettuate per l'insieme dei pazienti e degli ospedali/delle cliniche e in seguito per ogni categoria ospedaliera UST, a condizione che comprendesse almeno due ospedali/cliniche partecipanti.

L'interpretazione di un risultato statisticamente significativo è limitata, in quanto l'inchiesta è realizzata su campioni di grandi dimensioni. In condizioni tali, i risultati dei test si rivelano talvolta statisticamente significativi senza che sia possibile trarne conclusioni pertinenti sul piano clinico. Per questo motivo i test vengono applicati con moderazione e i loro risultati sono utilizzati solo se giudicato pertinente.

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.

Calcolo delle medie per le domande da 1 a 5

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). La domanda 6, che valuta la durata del ricovero, contempla soltanto tre livelli (troppo breve, adeguata, troppo lunga). Data questa differenza, i risultati della domanda 6 sono presentati sotto forma di percentuali senza essere comparati con quelli delle domande da 1 a 5.

Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, molto spesso, ..., mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa (12; 13; 14) 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 5, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni ospedale/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 (2). Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione i potenziali fattori confondenti identificati, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.4), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per ospedale/clinica, si trovano negli allegati (tab. 17).

Confronto nel tempo

Il nuovo questionario sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta è stato utilizzato per la prima volta nel 2016. Il confronto nel tempo potrà quindi essere effettuato a partire dal 2017.

3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2016 hanno partecipato 198 ospedali/cliniche. Dei 78'600 questionari inviati nel mese di settembre 2016, 36'551 sono ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 46,5% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 21% e un massimo dell'80%; 43 ospedali partecipanti hanno raccolto meno di 50 risposte). Questo tasso è uguale a quello del 2015 (46,5%).

La grande maggioranza dei pazienti (85%) ha compilato il questionario nella sua interezza e il 92% di essi ha risposto almeno a tutte le domande sulla soddisfazione.

La tabella 1 di cui sotto presenta il tasso di risposta ottenuto dai diversi istituti di inchiesta partecipanti come pure i rispettivi numeratori e denominatori. La tabella 2, che vi fa seguito, illustra invece il tasso di risposta per categoria ospedaliera UST.

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2016

Instituti	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
ESOPÉ	2'791	1'382	49.5%
Mecon GmbH	32'571	14'995	46.0%
NPO Plus	52	30	57.7%
QM Riedo	1'319	668	50.6%
hcri AG	37'728	17'742	47.0%
stevemarco sagl	4'139	1'734	41.9%
Collectif global	78'600	36'551	46.5%

Tabella 2: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST

Categorie ospedaliere UST	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
K111	12'271	5'217	42.5%
K112	30'767	13'640	44.3%
K121	14'261	6'664	46.7%
K122	11'519	5'654	49.1%
K123	4'393	2'356	53.6%
K231	4'616	2'667	57.8%
K232	48	38	79.2%
K234	264	91	34.5%
K235	461	224	48.6%

In occasione dell'invio del questionario dell'ANQ, 50 ospedali/cliniche hanno trasmesso ai pazienti altri questionari sulla soddisfazione. Nel 2016 nessun ospedale/clinica ha optato per una combinazione tra sondaggi cartacei e online.

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

Le figure da 2 a 5 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra e per ogni anno d'inchiesta. Le tabelle corrispondenti si trovano negli allegati.

Figura 2: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2011-2016)

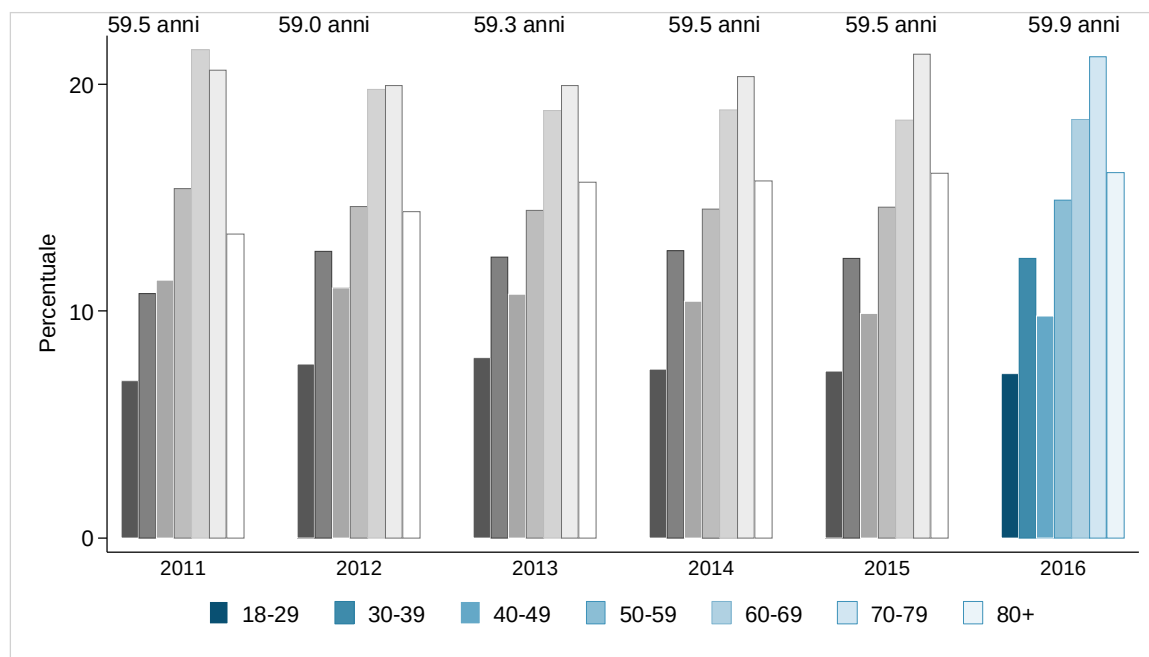
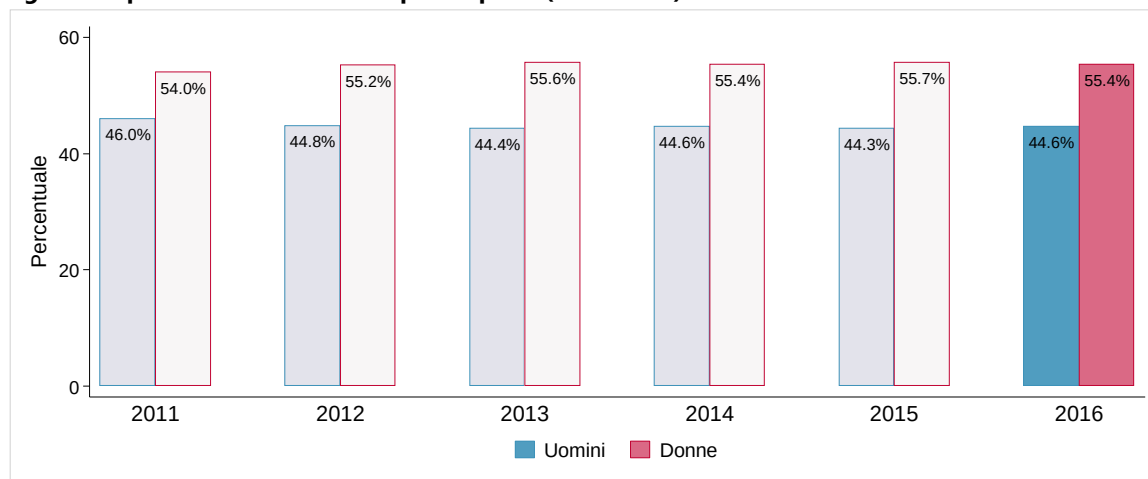


Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti (2011-2016)



Commenti

- Tra il 2011 e il 2016 l'età media è rimasta stabile. Anche la ripartizione delle fasce d'età è pressoché invariata, anche se con una maggiore differenziazione nel 2011 (proporzione minore di partecipanti tra i 30 e i 39 anni e di 80 anni e oltre).
- La quota femminile e maschile del campione di pazienti è rimasta stabile, pur presentando una discreta differenza nel 2011.

Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2011-2016)

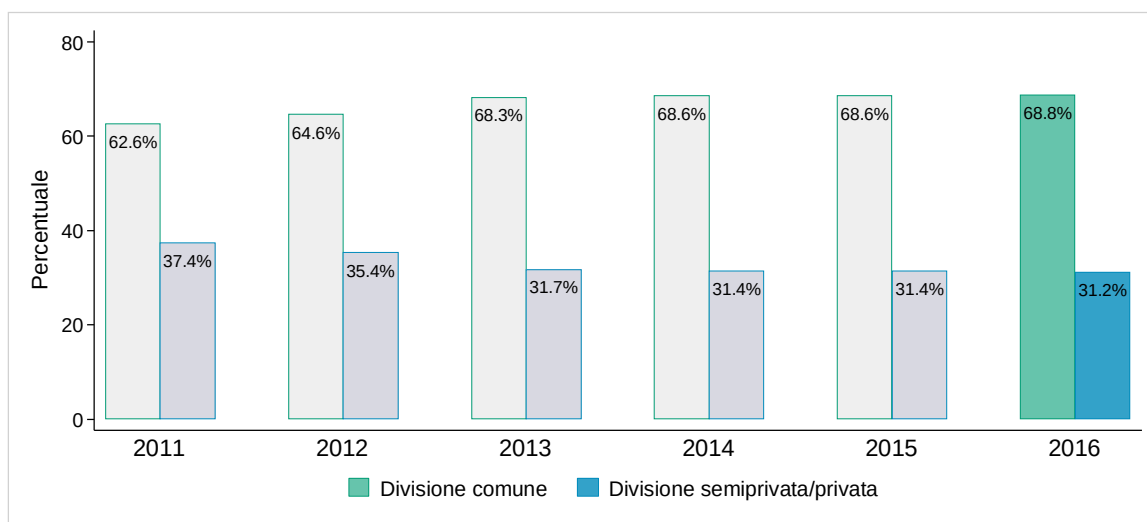
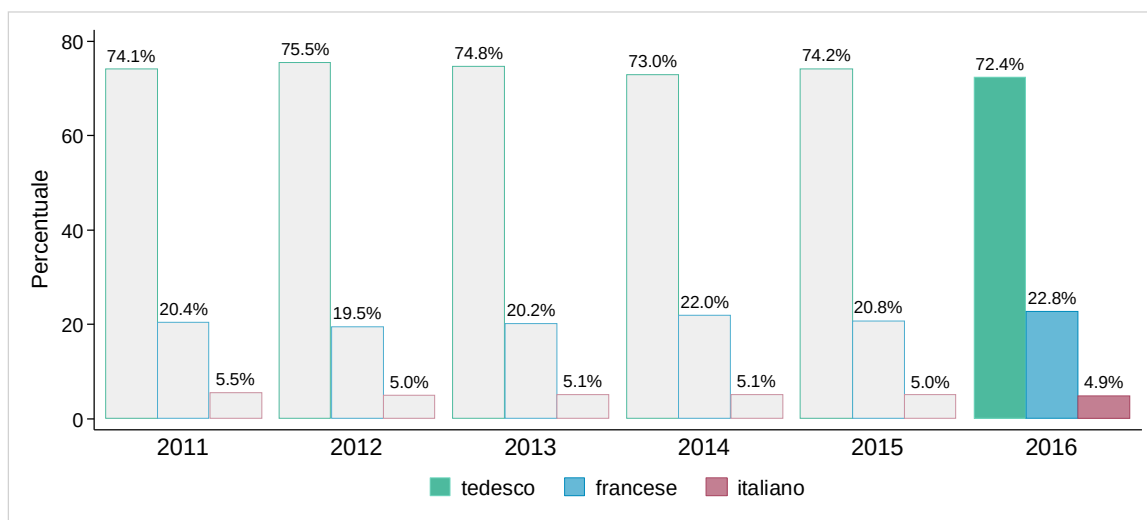


Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2011-2016)



Commenti

- Tra i partecipanti, la proporzione di pazienti con divisione comune è minore nel 2011 e nel 2012. Da allora è stabile.
- 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 autodichiarato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione

Di seguito (fig. 6 e 7) vengono illustrati i risultati riguardanti lo stato di salute autodichiarato dai pazienti e la loro destinazione al momento della dimissione. Queste variabili sono disponibili soltanto per il 2016. Sono presentate nel complesso come pure per fascia d'età.

Figura 6: ripartizione dello stato di salute autodichiarato dei pazienti, nel complesso e per fascia d'età

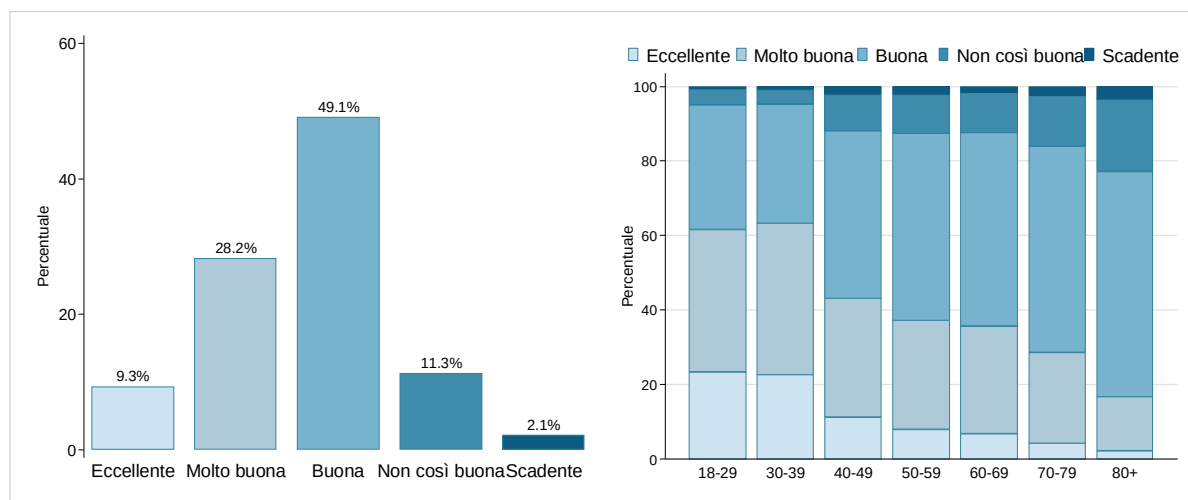
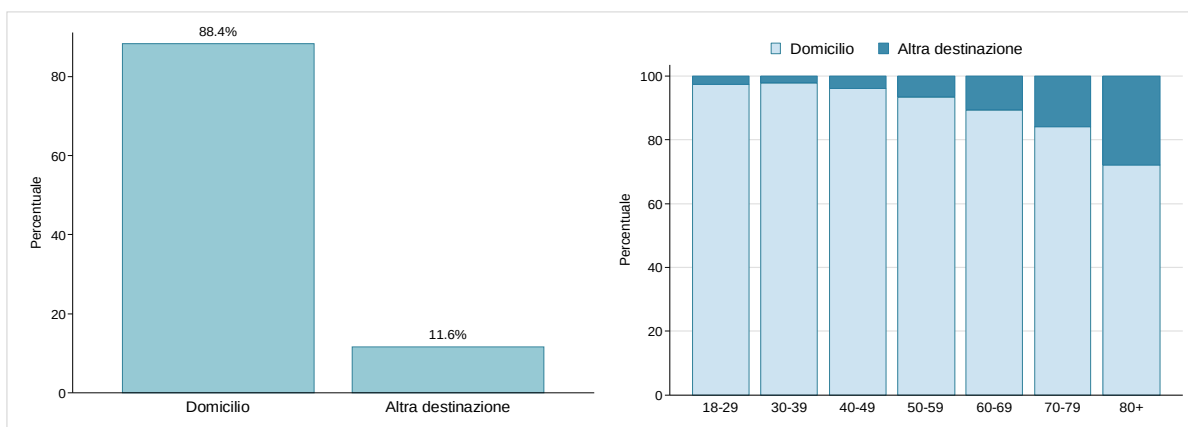


Figure 7: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età



Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (49%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; oltre un terzo (37,5%) afferma invece che è molto buono od ottimo.
- Lo stato di salute autodichiarato varia in funzione dell'età: soltanto il 5% dei pazienti tra i 18 e i 29 anni ritiene che sia poco buono o cattivo, ma questa proporzione passa al 23% nel caso degli ultraottantenni.
- La grande maggioranza dei partecipanti è rientrata al proprio domicilio al termine del ricovero in ospedale.

- A partire dalla categoria dei 40-49enni, il domicilio viene indicato con una frequenza progressivamente minore come destinazione al momento della dimissione.

3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali

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 cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% (fig. 8) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 3). Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, i risultati sono forniti soltanto sotto forma di percentuale.

Figura 8: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda

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

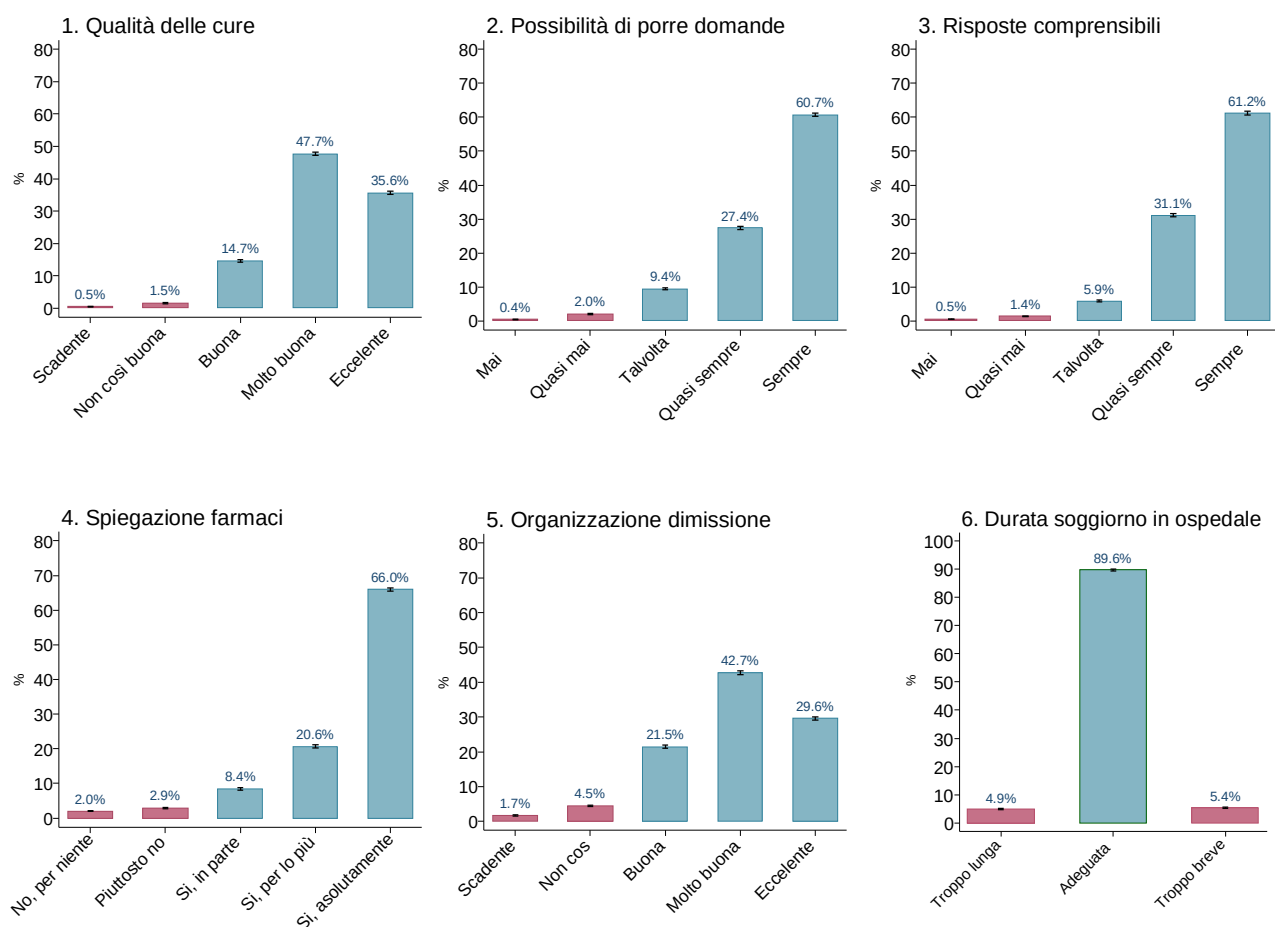


Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda

	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	35'696	4.16	[4.16, 4.17]	2.1%	2.3%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	34'470	4.46	[4.45, 4.47]	2.5%	1.5%	4.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	34'342	4.51	[4.50, 4.52]	1.9%	1.8%	4.3%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	32'215	4.46	[4.45, 4.47]	5.0%	2.9%	8.9%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	35'960	3.94	[3.93, 3.95]	6.2%	1.6%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale? *	35'699	89.64*	[89.32, 89.95]	10.4%*	2.3%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. Il risultato qui dato corrisponde alla percentuale di persone che hanno risposto «adeguata». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, ad eccezione dei pazienti che hanno indicato «Non avevo domande» (domande 2 e 3) o «Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio» (domanda 4).

Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 60% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata da quasi il 90% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dal 10% di essi.
- Le domande 4 e 5 sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6, cfr. cap. 2.2): oltre il 6% per la domanda concernente l'organizzazione della dimissione.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3 Risultati per categoria ospedaliera (UST)

Nel presente capitolo, per ogni categoria ospedaliera UST vengono illustrate le percentuali e le medie delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95%, come pure i dettagli di ogni risposta. Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, i risultati sono forniti sotto forma di percentuale.

La categoria K232 (Cliniche specializzate: ginecologia/neonatologia) è stata omessa in quanto comprendeva un solo ospedale/clinica partecipante, che non ha peraltro raggiunto la soglia minima di 50 risposte.

3.3.1 Categoria **K111**: ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari)

Questa categoria raggruppa i cinque ospedali universitari svizzeri. In totale, i questionari ritornati per questa categoria sono 5217 (14% del campione totale), per un tasso di risposta pari al 42,5%.

Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda

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

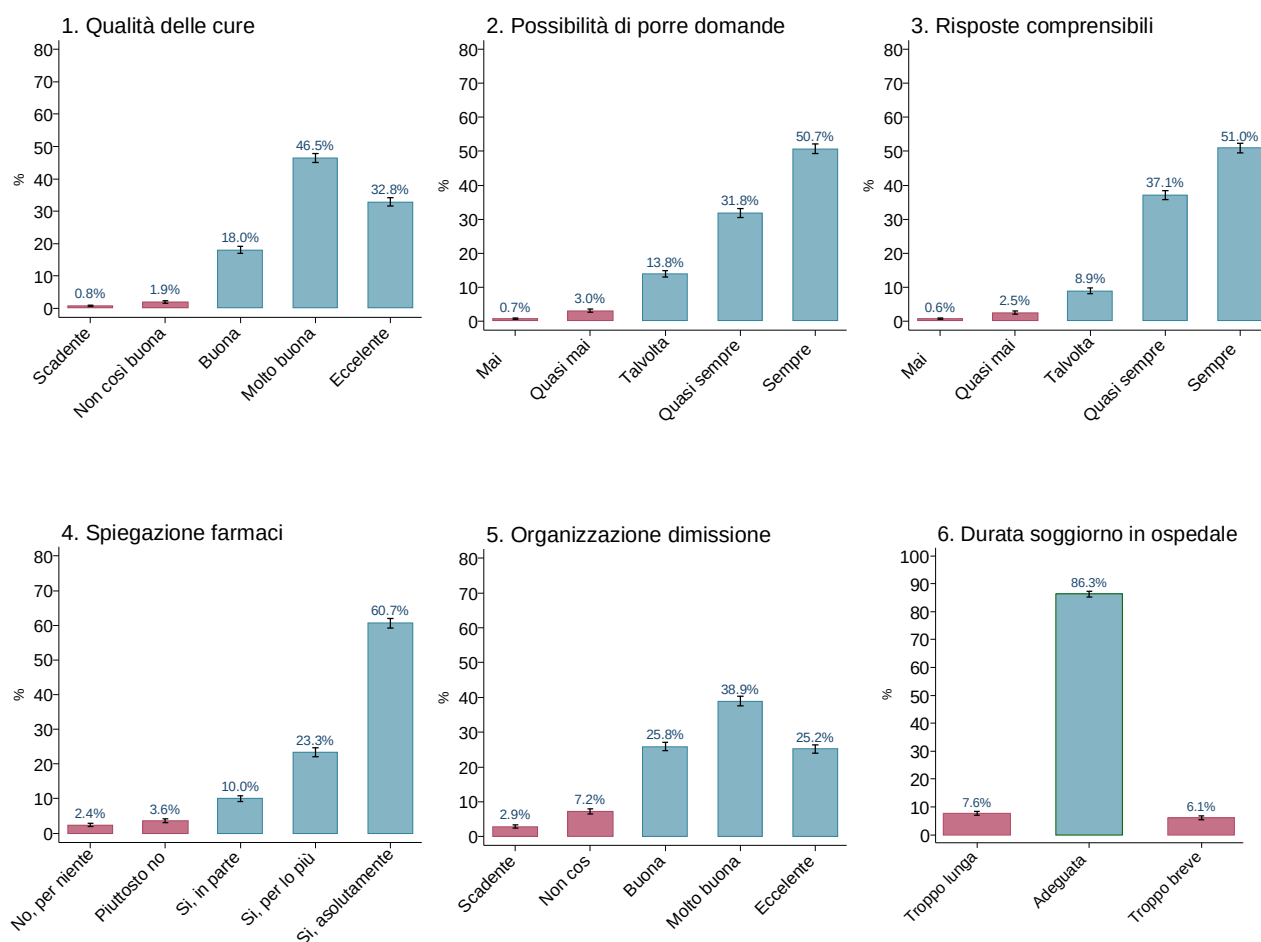


Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)

Categoria K111	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	5'076	4.09	[4.06, 4.11]	2.7%	2.7%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4'946	4.29	[4.27, 4.31]	3.6%	2.0%	3.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4'940	4.35	[4.33, 4.37]	3.1%	2.0%	3.4%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4'682	4.36	[4.34, 4.39]	6.0%	5.4%	4.8%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	5'113	3.76	[3.74, 3.79]	10.1%	2.0%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale? *	5'073	86.3%*	[85.29, 87.18]	13.7%*	2.8%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K111

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond da medio a marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da almeno il 50% dei pazienti; dal 60% di essi nel caso della domanda sui medicinali. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dall'86% circa dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» da circa il 14% di essi.
- Le domande 4 (6%) e 5 (10,1%) sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6).
- Le risposte problematiche relative alla domanda 6 non presentano grandi differenze tra la durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3.2 Categoria **K112**: ospedali centralizzati – livello 2

La categoria K122 è quella più significativa in termini di partecipanti (13'640, ovvero il 37% del campione totale). Comprende 52 ospedali/cliniche, di cui 7 hanno fornito meno di 50 risposte. Il tasso di risposta di questa categoria è pari al 44,3%.

Figura 10: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda

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

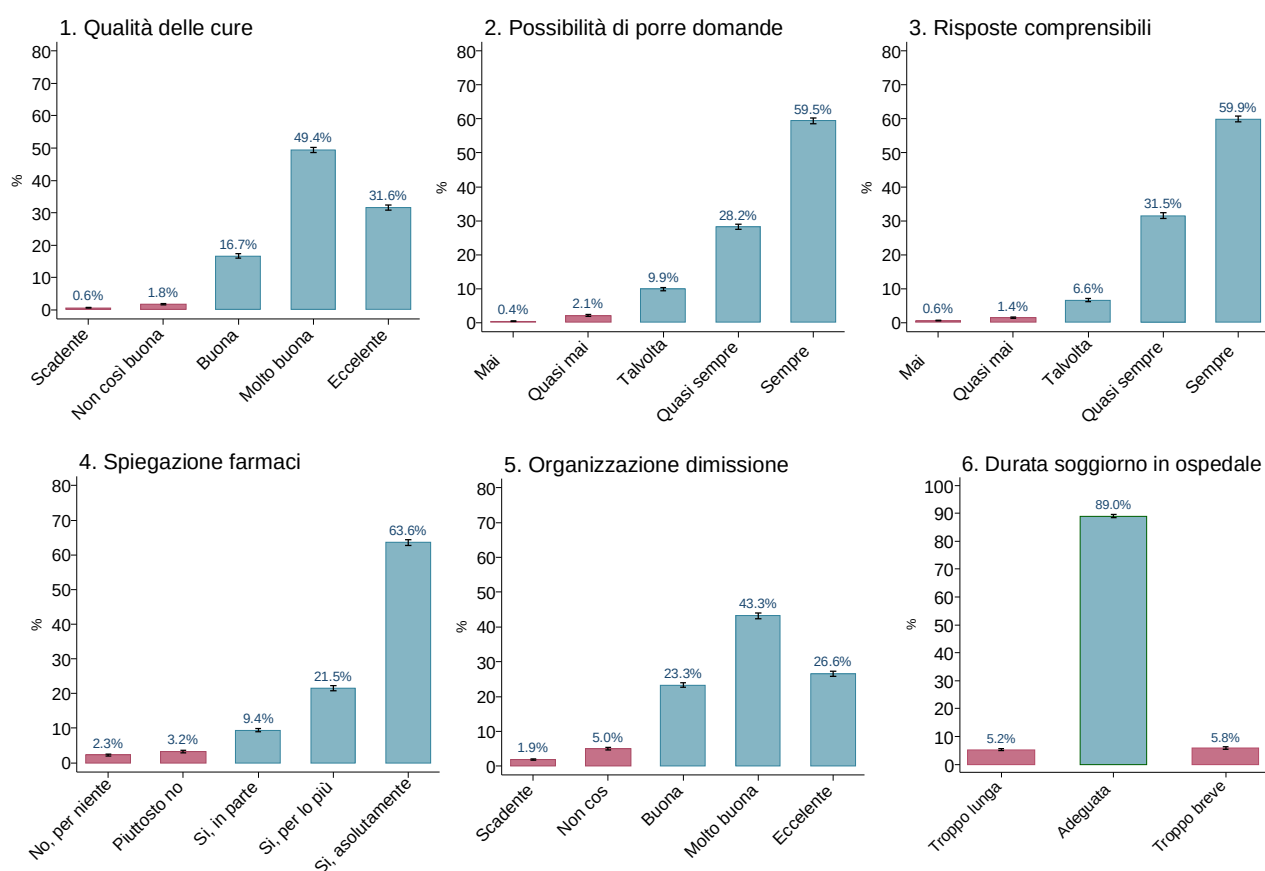


Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)

Categoria K112	MI	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	13'316	4.10	[4.08, 4.11]	2.3%	2.4%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	12'919	4.44	[4.43, 4.46]	2.5%	1.5%	3.8%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	12'867	4.49	[4.48, 4.50]	2.0%	1.7%	3.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	12'124	4.41	[4.39, 4.43]	5.5%	2.5%	8.6%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	13'424	3.88	[3.86, 3.89]	6.8%	1.6%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	13'291	89.0%*	[88.43, 89.49]	11.0%*	2.6%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K112

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da quasi il 60% dei pazienti; ancora maggiormente nel caso della domanda sui medicinali. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dall'89% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'11% di essi.
- Il tasso di risposte problematiche è più elevato per le domande 4 e 5 (5,5% e 6,8%; nessun confronto con la domanda 6).
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3.3 Categoria **K121**: ospedali con cure di base – livello 3

Questa categoria comprende 31 ospedali/cliniche, due dei quali hanno ritornato meno di 50 questionari. In totale, i pazienti di questa categoria (il 18% del campione totale) hanno ritornato 6664 questionari, per un tasso di risposta del 46,7%.

Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda

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

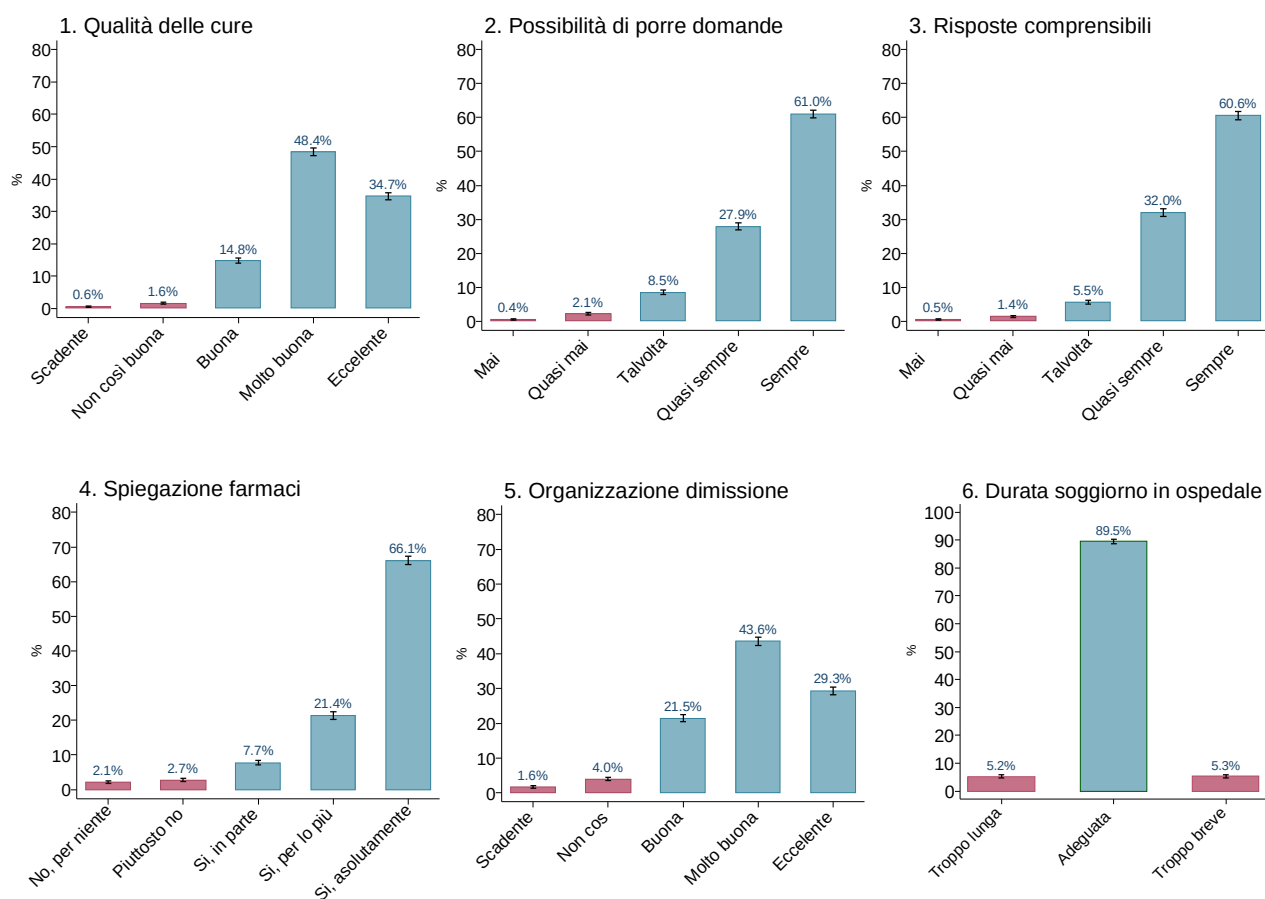


Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)

Categoria K121	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	6'503	4.15	[4.13, 4.17]	2.2%	2.4%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	6'257	4.47	[4.45, 4.49]	2.6%	1.6%	4.5%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	6'211	4.51	[4.49, 4.53]	1.9%	1.9%	4.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibili lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	5'825	4.47	[4.44, 4.49]	4.8%	2.7%	9.9%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	6'553	3.95	[3.93, 3.97]	5.6%	1.7%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	6'515	89.5%*	[88.72, 90.21]	10.5%*	2.2%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K121

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata almeno dal 60% dei pazienti; dal 66% di essi nel caso della domanda sui medicinali. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata da quasi il 90% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dal 10,5% di essi.
- Le domande 4 e 5 sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6): 4,8 rispettivamente 5,6%.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3.4 Categoria **K122**: ospedali con cure di base – livello 4

Questa categoria comprende 36 ospedali/cliniche, di cui uno solo con meno di 50 risposte. In totale, i questionari ritornati sono stati 5654 (15% del campione totale), per un tasso di risposta del 49,1%.

Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda

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

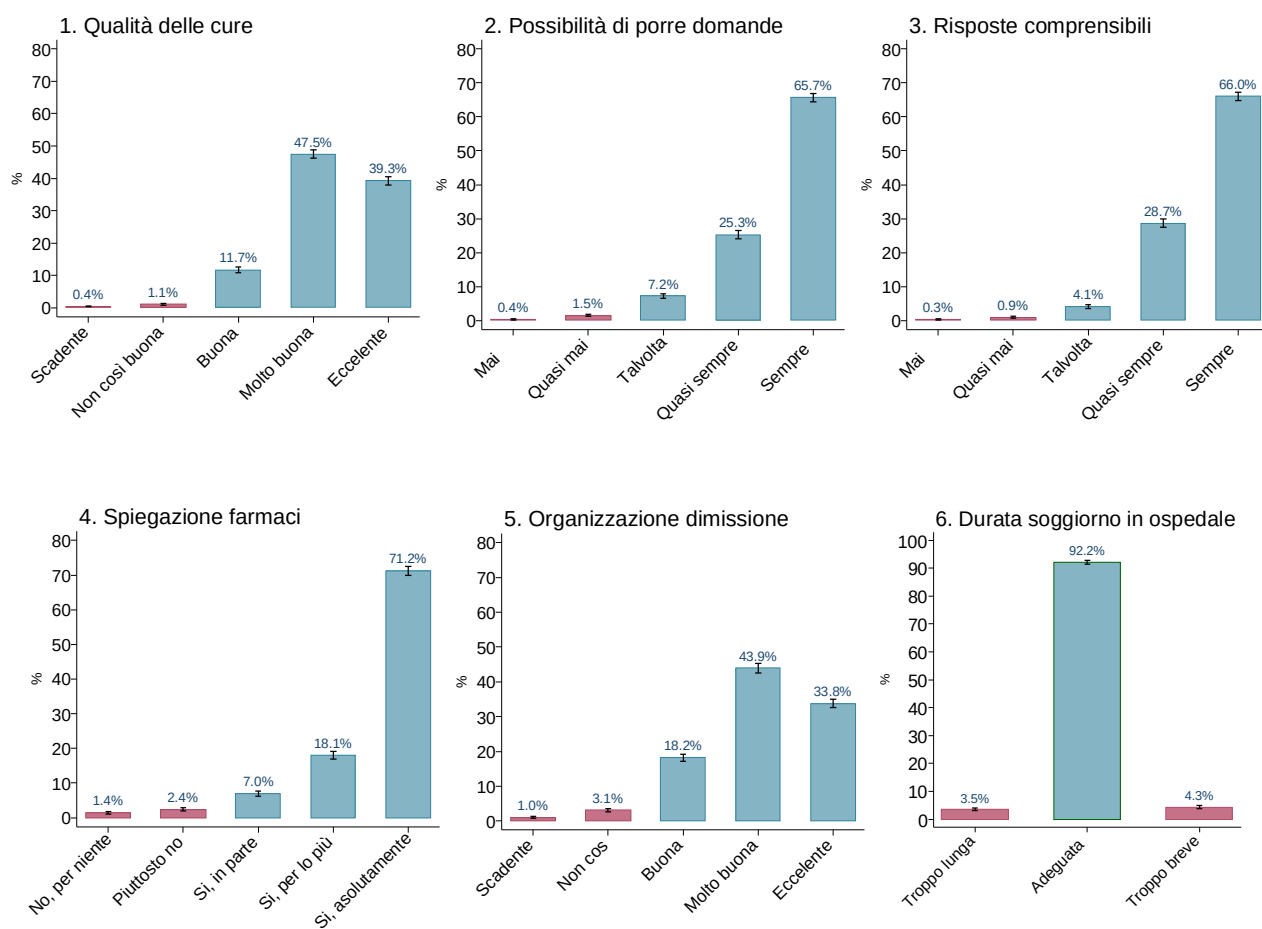


Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)

Categoria K122	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	5'545	4.24	[4.22, 4.26]	1.5%	1.9%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	5'314	4.54	[4.52, 4.56]	1.9%	1.4%	4.6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	5'310	4.59	[4.58, 4.61]	1.2%	1.5%	4.6%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4'851	4.55	[4.53, 4.58]	3.7%	2.2%	12.0%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	5'582	4.06	[4.04, 4.09]	4.1%	1.3%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	5'554	92.2%*	[91.47, 92.88]	7.8%*	1.8%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K122

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 65% dei pazienti; da più del 70% di essi nel caso della domanda sui medicinali. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 92% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» da meno dell'8% di essi.
- Le domande 4 (3,7%) e 5 (4,1%) sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6).
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3.5 Categoria **K123**: ospedali con cure di base – livello 5

Questa categoria comprende 36 ospedali/cliniche, di cui dieci hanno ottenuto meno di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (il 6% del campione totale) hanno ritornato 2356 questionari, per un tasso di risposta del 53,6%.

Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda

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

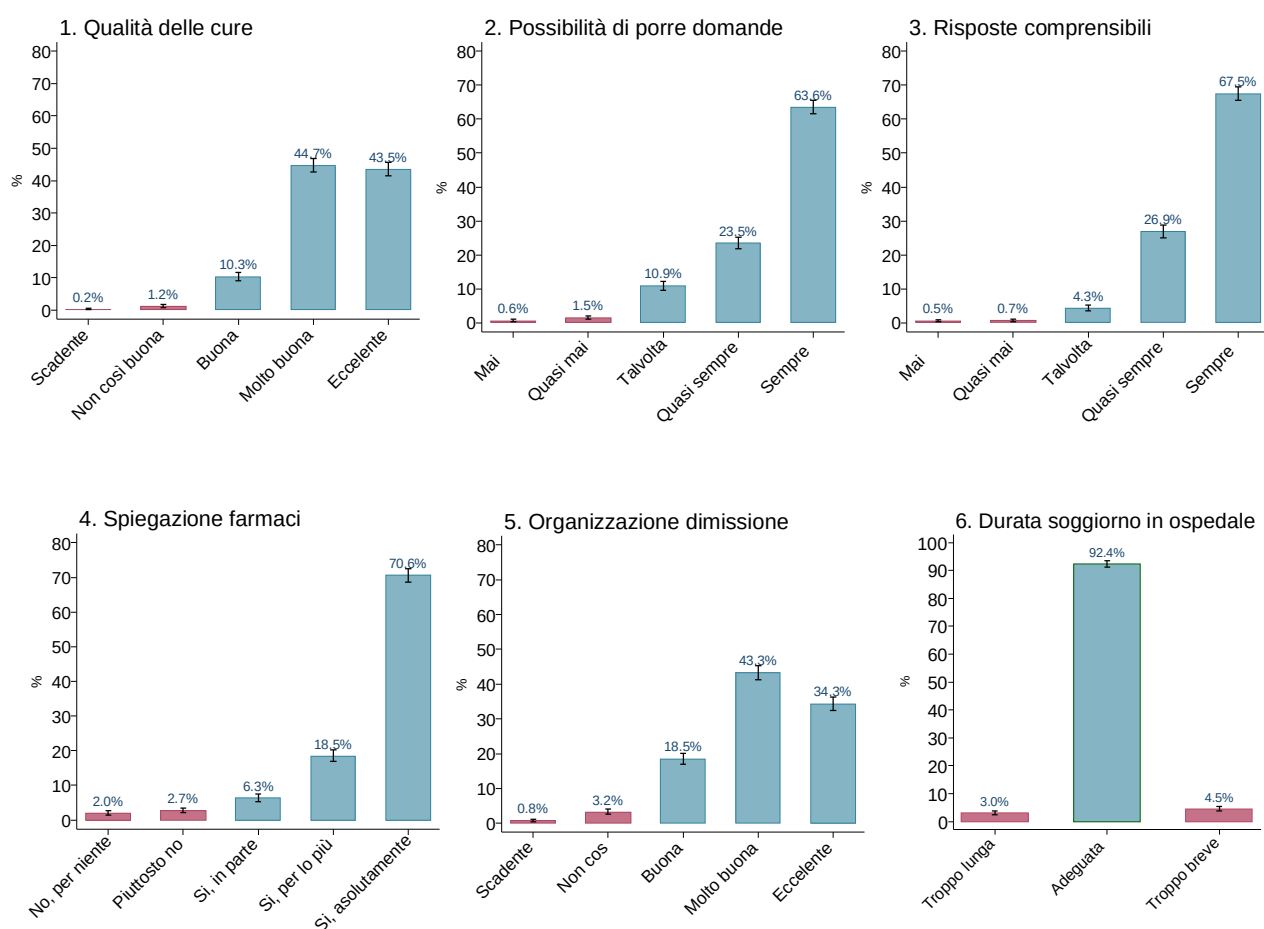


Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)

Categoria K123	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	2'304	4.30	[4.27, 4.33]	1.4%	2.2%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	2'198	4.48	[4.45, 4.51]	2.1%	1.2%	5.5%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	2'188	4.60	[4.57, 4.63]	1.2%	1.7%	5.4%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibili lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	2'014	4.53	[4.49, 4.57]	4.7%	2.4%	12.1%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	2'319	4.07	[4.04, 4.10]	4.0%	1.6%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	2'309	92.4%*	[91.27, 93.43]	7.6%*	2.0%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K123

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond particolarmente marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da oltre il 60% dei pazienti; da più del 70% nel caso della domanda sui medicinali. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 92% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» da meno dell'8% di essi.
- Le domande 4 e 5 sono quelle che hanno la proporzione più elevata di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6): per la domanda concernente la prescrizione di medicinali si avvicina al 5%.
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono proporzionalmente più numerose in caso di durata del ricovero giudicata «troppo breve» rispetto a «troppo lunga».

3.3.6 Categoria **K231**: cliniche specializzate – chirurgia

Questa categoria comprende 29 ospedali/cliniche, di cui sette con meno di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (il 7% del campione totale) hanno ritornato 2667 questionari, per un tasso di risposta del 57,8%.

Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 (chirurgia): ripartizione delle risposte per domanda

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

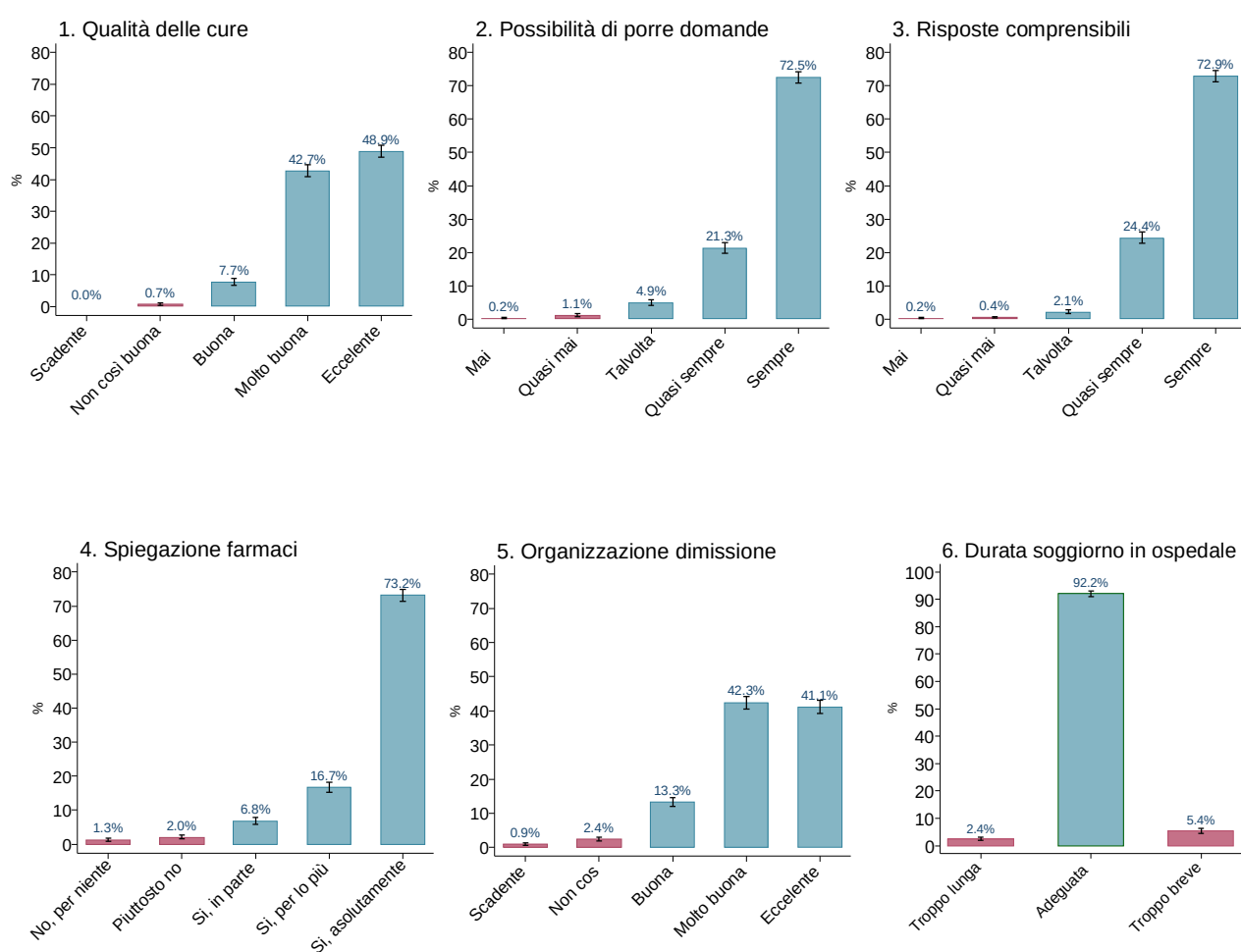


Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)

Categoria K231	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	2'605	4.40	[4.37, 4.42]	0.7%	2.3%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	2'510	4.65	[4.62, 4.67]	1.3%	1.2%	4.6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	2'492	4.69	[4.67, 4.72]	0.6%	1.7%	4.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibili lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	2'428	4.59	[4.55, 4.62]	3.3%	2.5%	6.5%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	2'626	4.20	[4.17, 4.24]	3.2%	1.5%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	2'614	92.2%*	[91.06, 93.13]	7.8%*	2.0%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K231

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da quasi tre quarti dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 92% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'8% di essi.
- Il tasso di risposte problematiche è leggermente più elevato per le domande 4 e 5 (più del 3%; nessun confronto con la domanda 6).
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 92,2% dei partecipanti. I pazienti che l'hanno giudicata «troppo breve» sono stati il doppio rispetto a quelli che la ritengono «troppo lunga».

3.3.7 Categoria **K234**: cliniche specializzate – geriatria

Questa categoria comprende quattro ospedali/cliniche, e nessuno di essi ha fornito più di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0,3% del campione totale) hanno ritornato 91 questionari, per un tasso di risposta del 34,5%. Il fatto che le analisi si basino su meno di 100 questionari si ripercuote sulla ripartizione delle risposte e di conseguenza sulla precisione dei parametri stimati (proporzioni e medie). Gli intervalli di confidenza sono più ampi.

Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 (geriatria): ripartizione delle risposte per domanda

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

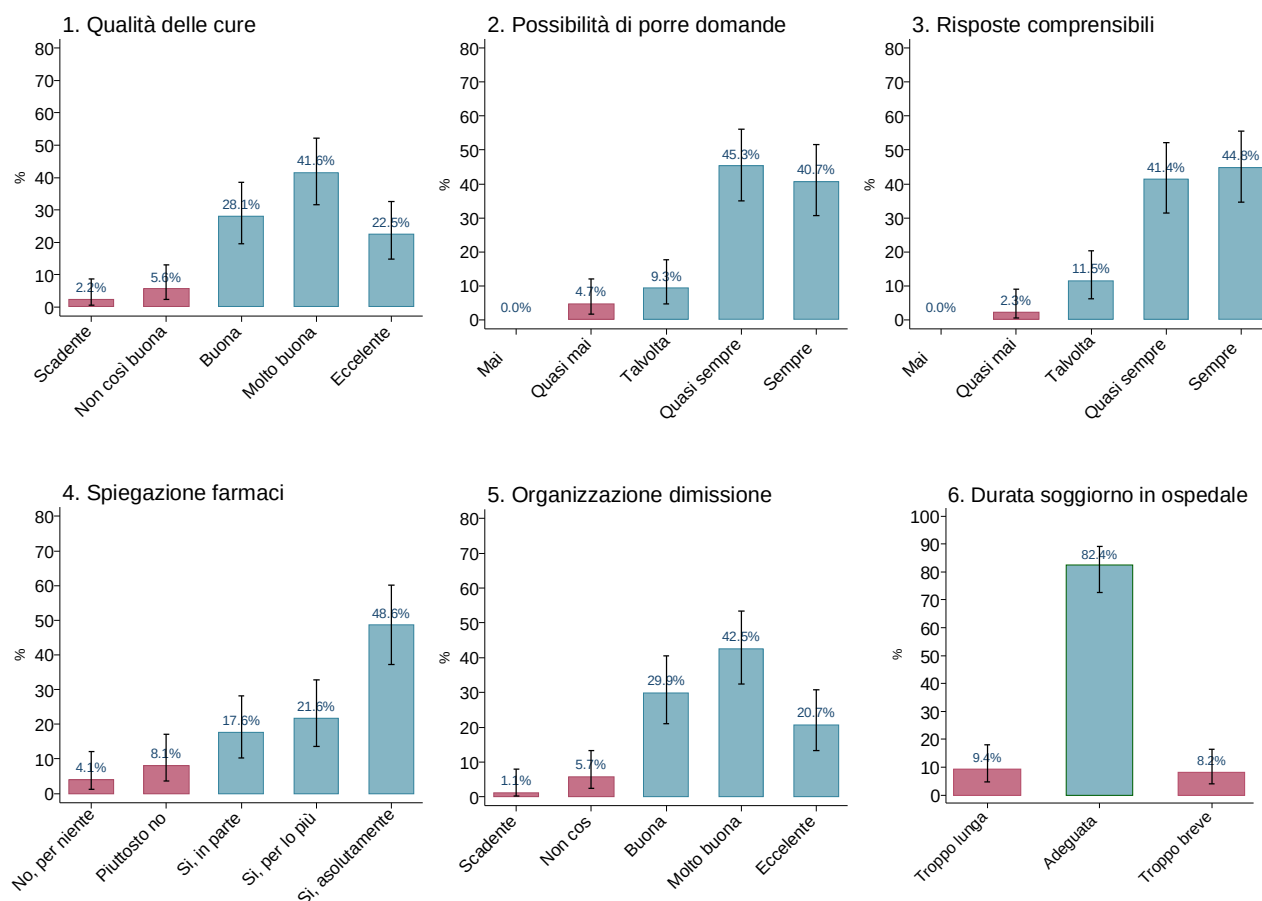


Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)

Categoria K234	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	89	3.76	[3.57, 3.96]	7.9%	2.2%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	86	4.22	[4.05, 4.39]	4.7%	2.2%	3.3%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	87	4.29	[4.13, 4.45]	2.3%	0.0%	4.4%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	74	4.03	[3.76, 4.30]	12.2%	6.6%	12.1%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	87	3.76	[3.57, 3.95]	6.9%	4.4%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	85	82.4%*	[72.70, 89.10]	17.6%*	6.6%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K234

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- L'ampiezza degli intervalli di confidenza è marcata a causa dell'effettivo ridotto (<100) di questa categoria ospedaliera UST. Di conseguenza i parametri (proporzioni, medie) sono stimati con una precisione minore.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- Nessuna domanda presenta un effetto plafond.
- Le domande 1 (7,9%), 4 (12,2%) e 5 (6,9%) presentano un elevato tasso di risposte problematiche (senza confronti con la domanda 6).
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dall'82% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» da più del 17% di essi.

3.3.8 Categoria **K235**: cliniche specializzate: diverse cliniche

Questa categoria comprende 11 cliniche, di cui dieci hanno fornito meno di 50 risposte. In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0,6% del campione totale) hanno ritornato 224 questionari, per un tasso di risposta del 48,6%.

Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 (cliniche varie): ripartizione delle risposte per domanda

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

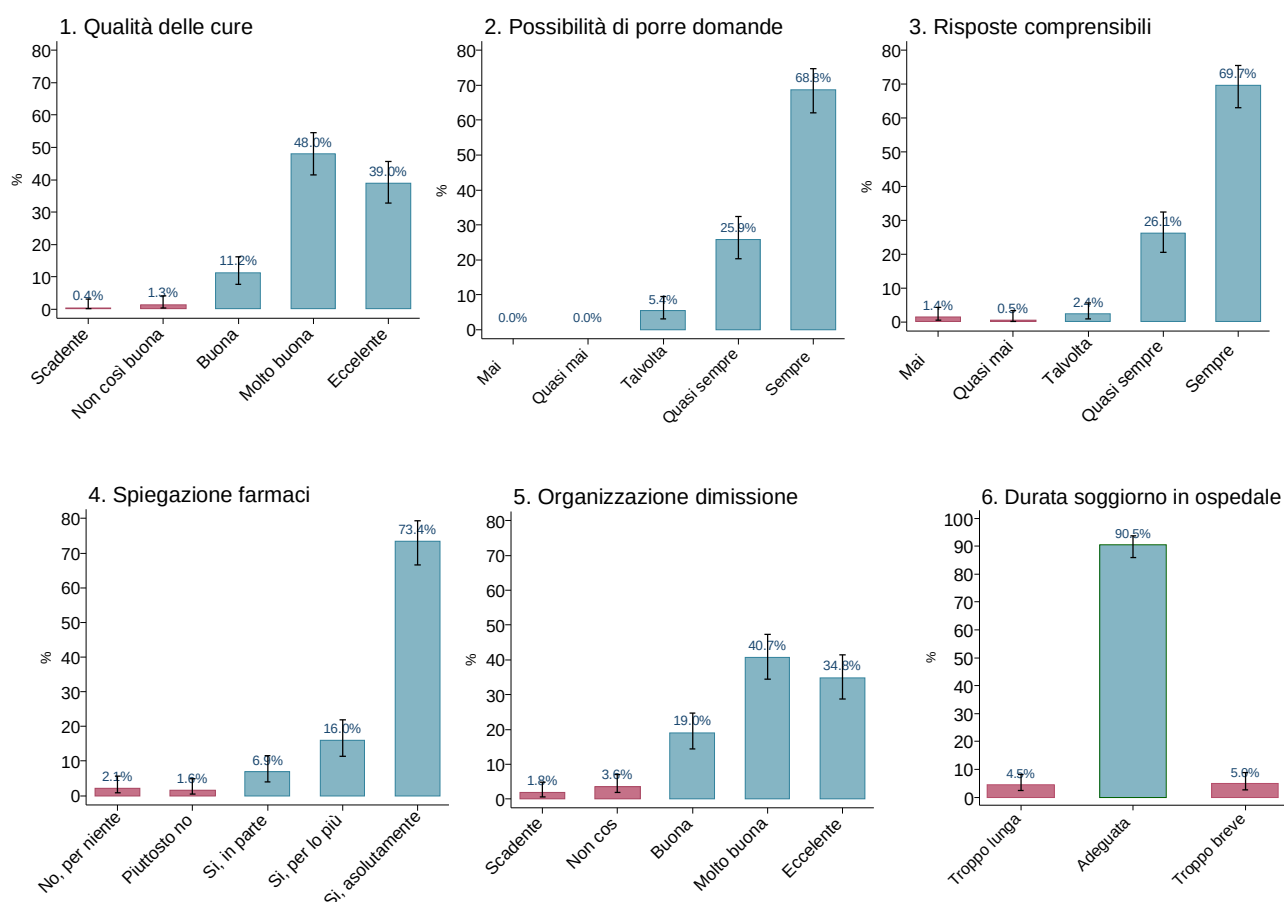


Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate – cliniche varie)

Categoria K235	N	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche %	Valori mancanti %	Risposte alternative %
1. Come valuta la qualità delle cure? (dei medici e del personale infermieristico)?	223	4.24	[4.14, 4.33]	1.8%	0.4%	-
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	205	4.63	[4.55, 4.71]	0.0%	1.8%	6.7%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	211	4.62	[4.53, 4.72]	1.9%	1.3%	4.5%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	188	4.57	[4.45, 4.69]	3.7%	2.2%	13.8%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	221	4.03	[3.91, 4.15]	5.4%	1.3%	-
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	222	90.5%*	[85.92, 93.76]	9.5%*	0.9%	-

* La scala di risposte della domanda 6 non consente di calcolare una media. La percentuale di persone che hanno risposto «adeguata» è quella indicata alla voce «Media». Alla voce «Risposte problematiche» è riportata la quota di persone che hanno risposto «troppo breve» e «troppo lunga».

N: numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, senza quelli che hanno scelto una risposta alternativa.

Risposte alternative: domande 2 e 3 > Non avevo domande; domanda 4 > Non ho dovuto assumere medicinali a domicilio.

Commenti sulla categoria K235

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- L'ampiezza degli intervalli di confidenza è marcata a causa dell'effettivo ridotto (224) di questa categoria ospedaliera UST. Di conseguenza i parametri (proporzioni, medie) sono stimati con una precisione minore.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di medicinali (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 6) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1).
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 91% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» dall'8,9% di essi.
- Per le domande 2, 3 e 4 è stato osservato l'effetto plafond più marcato tra tutte le categorie ospedaliere: la proporzione di pazienti che hanno selezionato il grado più elevato di soddisfazione si avvicina o supera il 70%. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- Il tasso di risposte problematiche più elevato è quello delle domande 4 (3,7%) e 5 (5,4%) (nessun confronto con la domanda 6).
- Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite uniformemente tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

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

Le figure da 15 a 19 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autodichiarato e destinazione al momento della dimissione) di tutti gli ospedali/le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 5. Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, viene indicata la proporzione delle risposte positive in merito alla durata del ricovero.

Le sezioni seguenti offrono un aiuto sotto forma di spiegazioni che consentono di interpretare correttamente i risultati relativi ai grafici a imbuto (fig. 17-22). La prima sezione descrive il quadro generale di esposizione dei risultati ed esplicita gli elementi contenuti nei grafici. La seconda precisa gli elementi relativi agli intervalli di confidenza, al valore medio del collettivo totale e alle medie individuali degli ospedali/delle cliniche e definisce i limiti di quanto sia possibile o meno dedurre dai risultati. La terza, infine, dà delle indicazioni sul principio dell'aggiustamento delle medie e sulle variabili utilizzate a tal fine.

Grafici a imbuto (fig. 17-22): spiegazioni

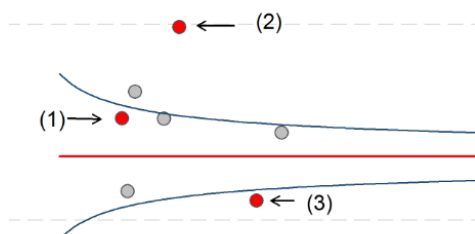
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari ritornati.
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento. La media del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie degli ospedali; i relativi valori non aggiustati e aggiustati sono identici e non viene pertanto aggiustata.
- Le due linee blu rappresentano les limites de contrôle (intervalle de confiance à 95% - IC95%). 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 un ospedale/una clinica e ogni colore corrisponde una categoria ospedaliera UST. Gli ospedali/le cliniche che hanno raccolto meno di 50 risposte sono stati raggruppati e nel grafico sono raffigurati alla categoria «Altro».
- Più questionari sono stati ritornati da un ospedale/una clinica, più questo ultimo si situa a destra nel grafico.
- La stessa categoria UST è attribuita a tutte le sedi di un ospedale/una clinica anche se queste sono di dimensioni ridotte e hanno ritornato pochi questionari. Per la stessa categoria ospedaliera (ad es. K111), nel grafico i punti possono quindi trovarsi sia a destra che a sinistra.
- Per ragioni di leggibilità, sull'asse Y (ordinate) è rappresentata soltanto una parte della scala da 1 a 5.

Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

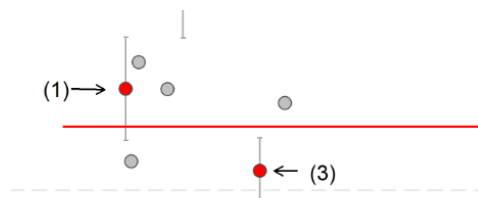
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC del 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche di cui alla tabella 13 allegata. Per ragioni di leggibilità, nei grafici a imbuto (fig. 17-22) non figurano gli intervalli di confidenza degli ospedali/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 13 (a ds.).

Grafico a imbuto



Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95% (tab. 13)



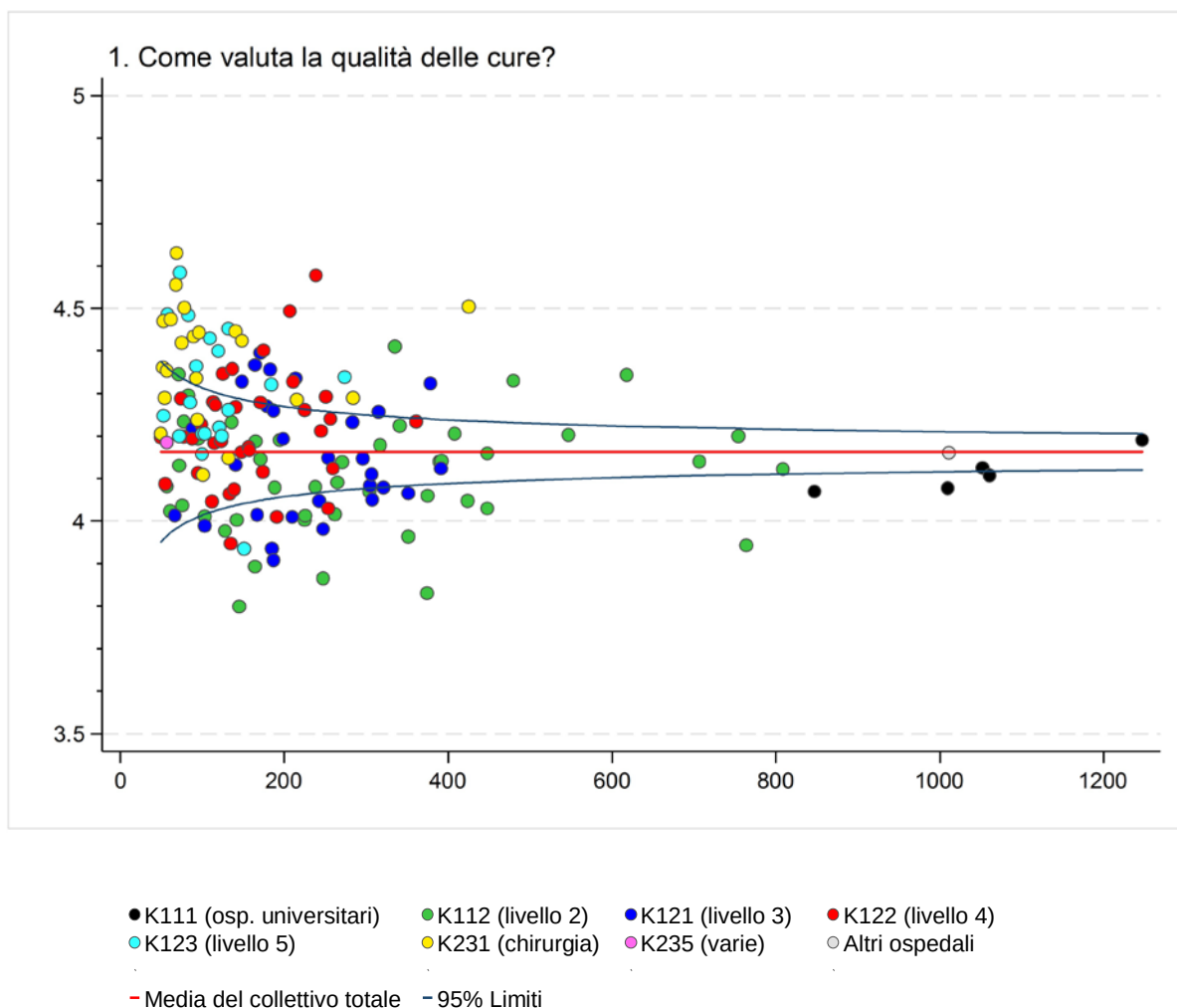
- Gli ospedali/le cliniche che si situano *all'interno* dell'imbuto compreso nei limiti blu (1) hanno valori aggiustati che dal punto di vista statistico *non* sono significativamente diversi dal valore medio del collettivo totale. Gli ospedali che si situano all'esterno dell'imbuto (al di sopra (2) 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 ospedale/cliniche, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC95% (a).
- Quando l'IC95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale non è diversa (più o meno elevata) del valore medio del collettivo totale. Le medie aggiustate degli ospedali (2) e (3), invece, dal punto di vista statistico sono diverse dal valore medio del collettivo totale (i relativi IC95% non intersecano tale valore (linea rossa)).

I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 13 (medie aggiustate per ospedale/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 ospedale/clinica. Sono stati effettuati aggiustamenti per l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autodichiarato e la destinazione al momento della dimissione. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra ospedali/cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. Ad esempio: i pazienti più giovani sono più severi nel giudicare la qualità del ricovero. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie degli ospedali con una proporzione elevata di giovani sono aggiustate verso l'alto e quelle degli ospedali con una proporzione ridotta di giovani sono aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati alle altre variabili.

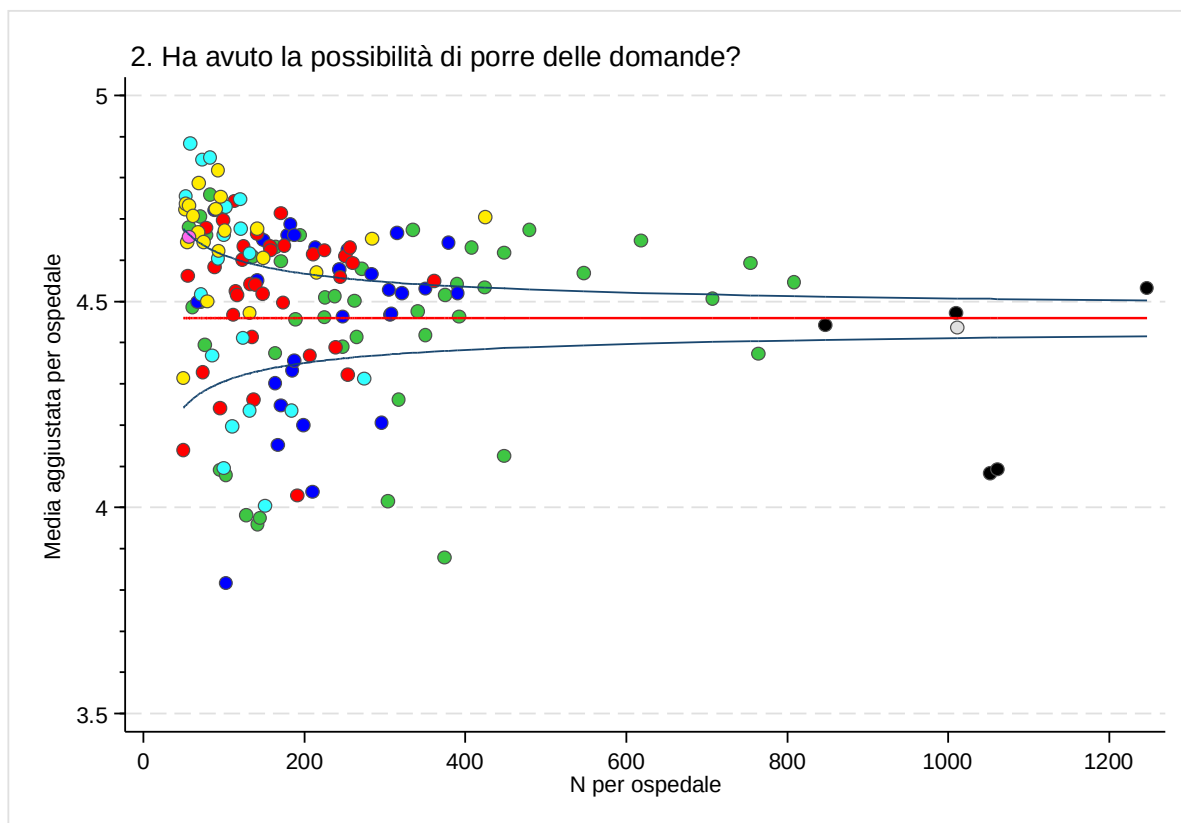
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche).



Commenti

- Per la prima domanda, la media del collettivo totale è leggermente inferiore a 4,2 (linea rossa).
- La media aggiustata meno elevata è pari a 3,8; quella più elevata a 4,6. Lo scarto è di 0,8 punti ed è simile a quello registrato per le domande 3 (cfr. pag. 35) e 4 (cfr. pag. 36).
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

Figure 18: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche)

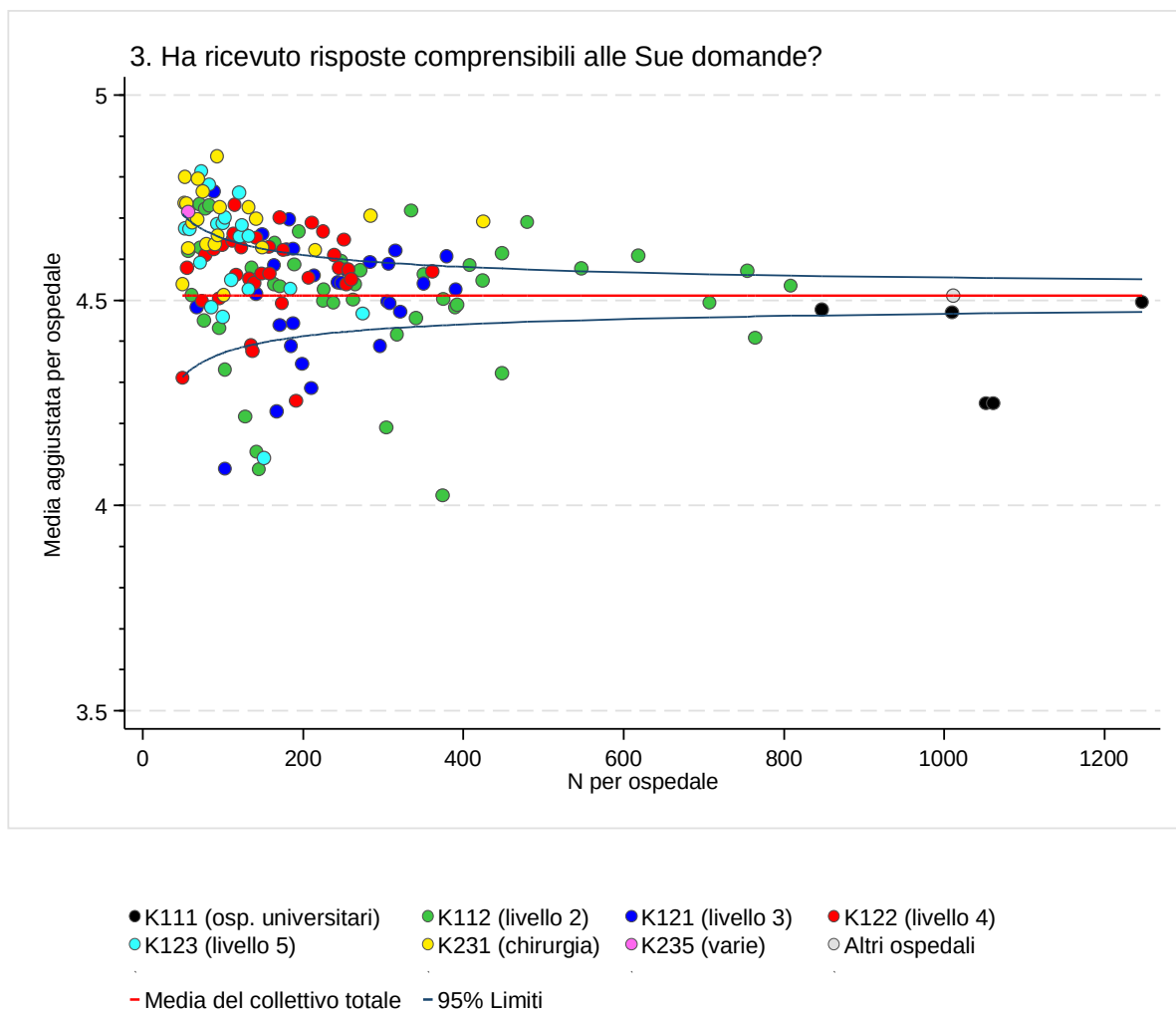


● K111 (osp. universitari) ● K112 (livello 2) ● K121 (livello 3) ● K122 (livello 4)
 ● K123 (livello 5) ● K231 (chirurgia) ● K235 (varie) ● Altri ospedali
 - Media del collettivo totale - 95% Limiti

Commenti

- Per la seconda domanda, la media del collettivo totale si avvicina a 4,5, un valore elevato.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 3,8 e quella più elevata è di quasi 4,9. Lo scarto totale è leggermente inferiore a 1,1 punti. Si tratta dello scarto più marcato dopo quello relativo alla domanda 5 (fig. 21).
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

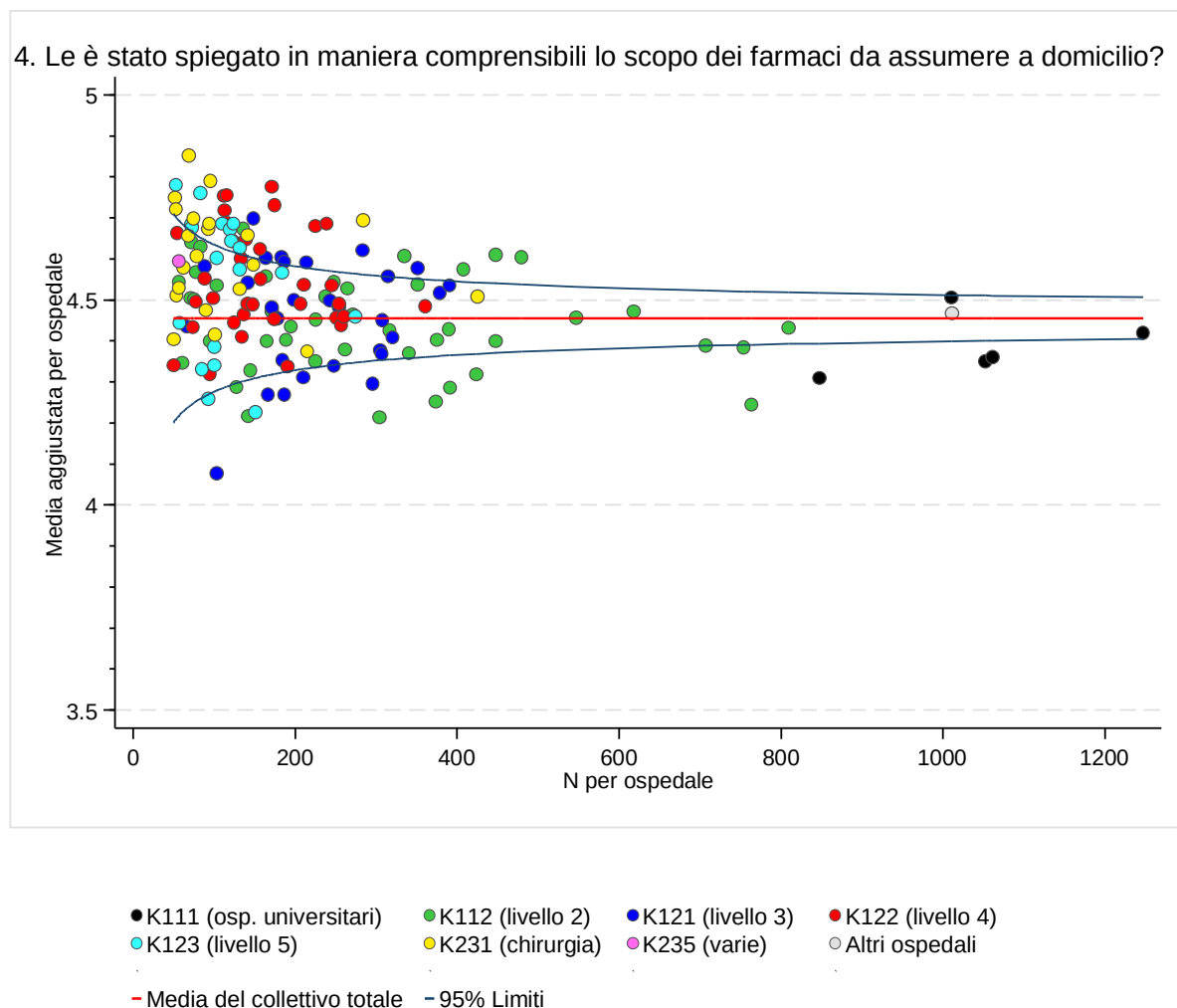
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche)



Commenti

- Per la terza domanda, la media del collettivo totale è elevata: 4,5.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 4,0 e quella più elevata è di quasi 4,9. Lo scarto di 0,8 punti è ridotto; soltanto la domanda 4 (cfr. pag. 36) presenta uno scarto minore.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

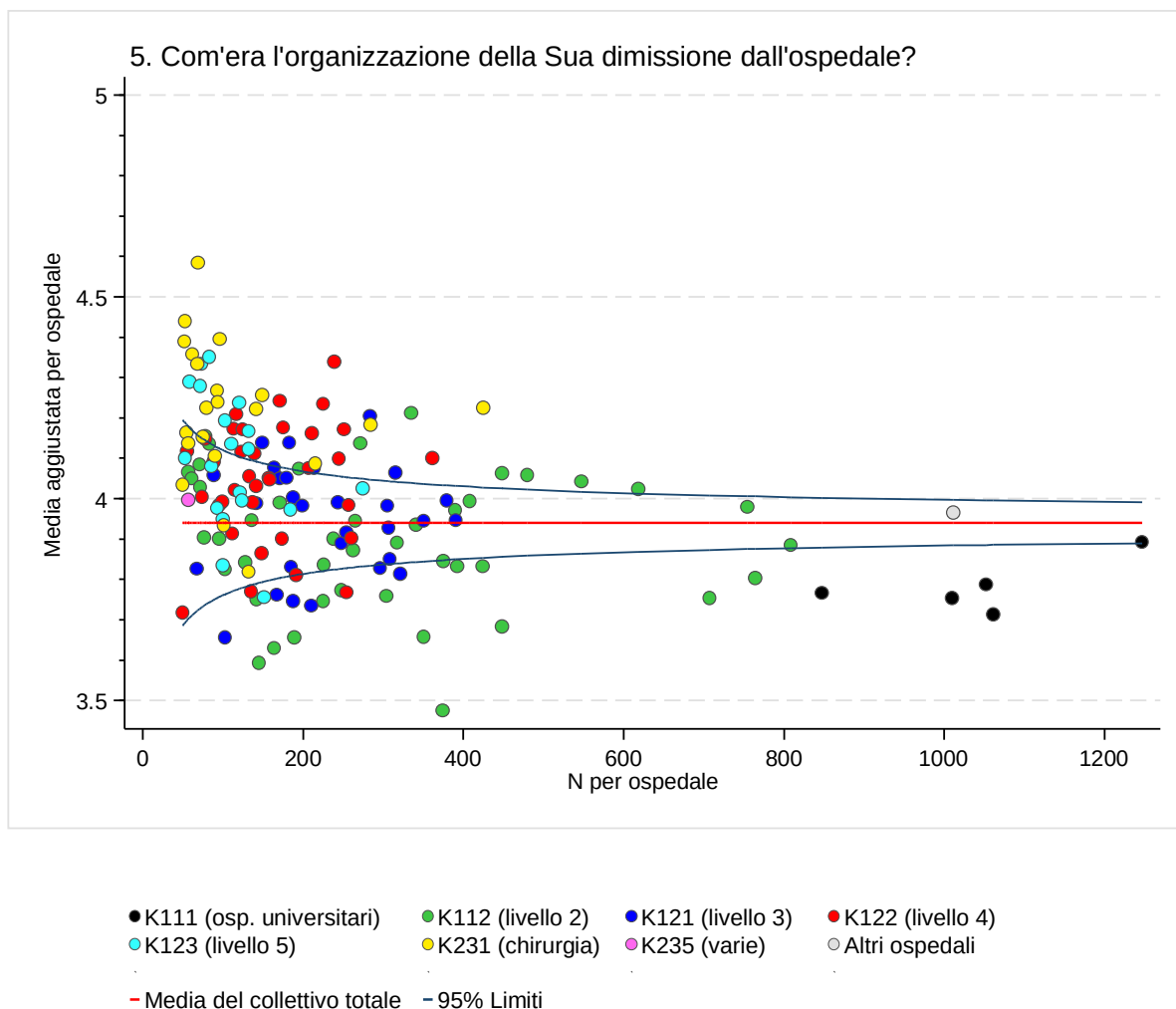
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche)



Commenti

- Per la quarta domanda, la media del collettivo totale si avvicina a 4,5, un valore elevato.
- La media aggiustata meno elevata è pari a 4,1 e quella più elevata a 4,9. Lo scarto totale è leggermente inferiore a 0,8 punti. Si tratta dello scarto meno marcato di tutte le domande.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

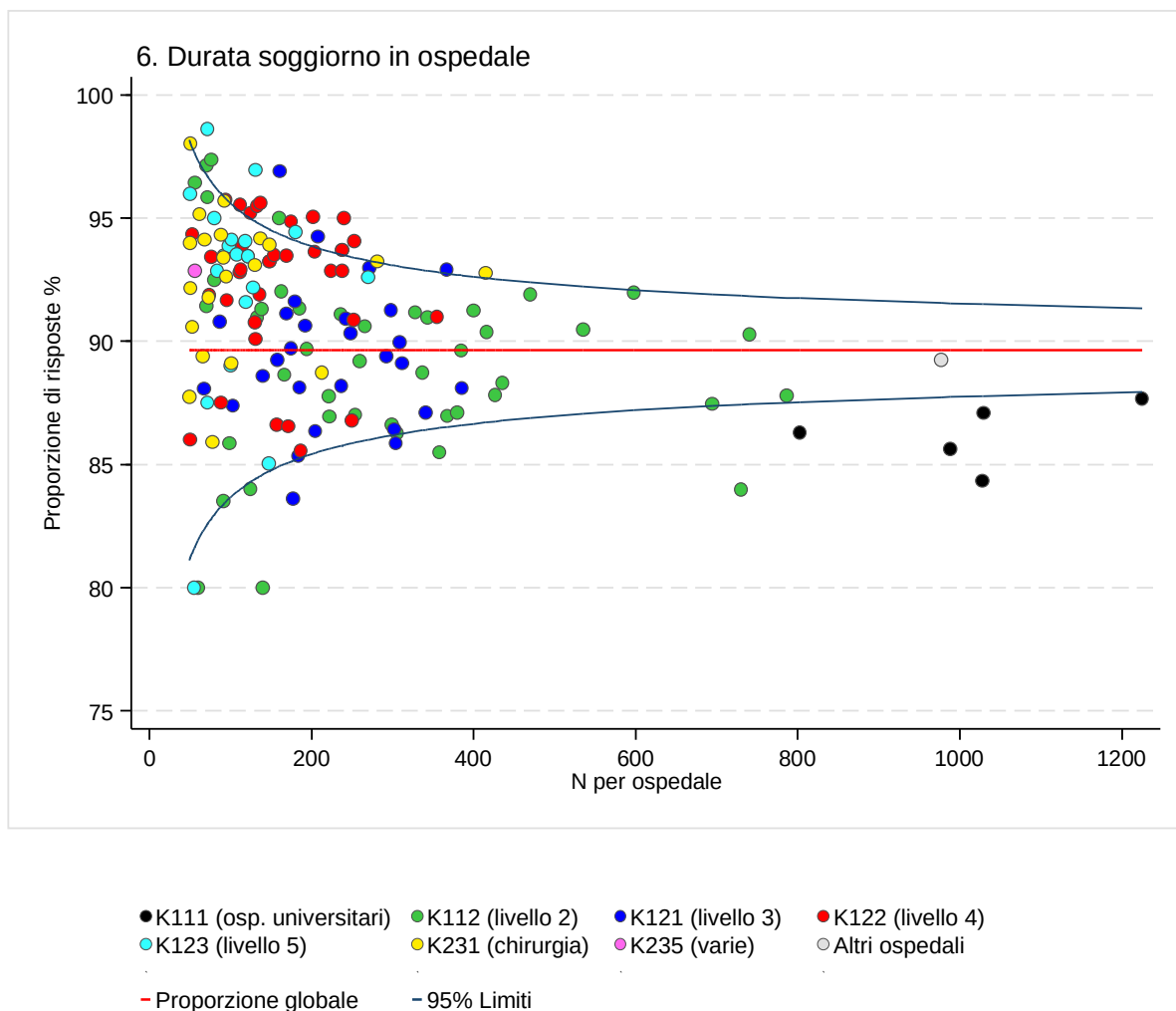
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche)



Commenti

- La domanda 5 è quella che registra la media del collettivo totale meno elevata (3,9).
- Le medie aggiustate si situano tra 3,5 e 4,6, con uno scarto di 1,1 punti, il più marcato delle cinque domande.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.

Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzione di risposte «adeguata»)



Commenti:

- Il grado di soddisfazione complessivo per la domanda sulla durata del ricovero è dell'89,6%.
- Lo scarto tra l'ospedale/la clinica con il grado più elevato e quello con il livello più ridotto è di 18,6 punti.
- L'1,4% dei pazienti dell'ospedale/della clinica con il grado di soddisfazione più elevato ha giudicato la durata del ricovero «troppo lunga» o «troppo breve», mentre per l'ospedale/la clinica con il grado di soddisfazione meno elevato tale valore è pari al 20%.

4 Sintesi e conclusioni

Sintesi

Il presente rapporto illustra i risultati 2016 sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera.

Mentre il tasso di risposta relativo al sondaggio 2016 è leggermente inferiore rispetto a quelli degli anni precedenti, nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2011. Si osserva tuttavia un leggero aumento delle fasce d'età più anziane e un calo dei pazienti con divisione privata o semiprivata. Dallo stato di salute autodichiarato emerge che la metà dei partecipanti considera il proprio stato di salute buono; un terzo molto buono od ottimo al momento di rispondere alle domande. Al momento della dimissione i pazienti possono perlopiù tornare al proprio domicilio.

Il grado di soddisfazione, misurato a partire dal 2016 su una scala ordinale a cinque livelli (anziché 11 come in precedenza), è generalmente elevato. Le due domande concernenti la comunicazione e quella sulla prescrizione di medicinali sono quelle che hanno ottenuto i risultati migliori (almeno tre partecipanti su cinque hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato). Il grado di soddisfazione è meno elevato per quanto riguarda l'organizzazione della dimissione e la qualità delle cure ricevute: il grado di soddisfazione più elevato è stato selezionato da circa un terzo dei partecipanti. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre posizioni, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei pazienti. Risultati molto simili risultano dalle analisi secondo le categorie ospedaliere UST.

Dai grafici a imbuto risultano numerosi casi che si situano al di fuori dei limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Ciò corrisponde a una dispersione dei dati maggiore a quella dovuta esclusivamente al caso. Questi grafici mostrano inoltre che i dati relativi agli ospedali con un numero di partecipanti ridotto (<100) presentano una distribuzione asimmetrica, con una proporzione maggiore di risultati al di sopra della media globale. Questa asimmetria è minore nel caso degli ospedali con un numero elevato di partecipanti.

Una differenza significativa tra il valore aggiustato relativo a un ospedale e il valore medio del collettivo totale può essere interpretata come un grado di soddisfazione dei pazienti effettivamente inferiore o superiore al valore medio del collettivo globale a condizione che sia stato effettuato un aggiustamento appropriato delle medie (caratteristiche della popolazione di pazienti di un ospedale (*case mix*), dimensioni, prestazioni, servizi degli ospedali). Ciò significa che le differenze, statisticamente significative o meno, tra le medie aggiustate relative agli ospedali e il valore medio del collettivo globale devono essere interpretate con precauzione. I risultati relativi alla soddisfazione presentati in questo rapporto, infatti, sono stati aggiustati soltanto per un numero esiguo di fattori che potrebbero potenzialmente influenzare il grado di soddisfazione; non è invece stato possibile prendere in considerazione altri fattori non misurati o non misurabili che potrebbero avere un impatto sulle risposte dei pazienti. D'altro canto, oltre a tali fattori, sui risultati possono influire anche differenze geografico-culturali (15).

Non bisogna dimenticare che i risultati di una misurazione della soddisfazione dei pazienti non consentono di trarre conclusioni sulla qualità delle cure mediche ricevute in occasione di un ricovero all'ospedale. Riflettono la percezione dei pazienti in merito a un numero limitato di aspetti: l'interazione con il personale infermieristico e i medici, la presa a carico durante il ricovero e la qualità delle cure ricevute.

Discussione e conclusioni

In seguito alla valutazione pilota dei nuovi questionari sviluppati dall'ANQ, dalla quale risultava che la scala a cinque livelli era quella con l'impatto maggiore sulla diminuzione dell'effetto plafond (1), è stata adottata una nuova scala di risposte. Questo cambiamento ha avuto un impatto sull'effetto plafond rilevato in occasione delle edizioni precedenti?

Da un lato, le domande che hanno registrato i risultati migliori (2, 3 e 4) presentano un effetto plafond marcato, con una proporzione notevole (>60%) di partecipanti che hanno scelto la possibilità di risposta più elevata. Dall'altro, i risultati della nuova edizione evidenziano comunque una diminuzione dell'effetto plafond, con ripartizioni per due domande (1 e 5) prossime a una distribuzione normale. Si tratta di un miglioramento rispetto alle edizioni precedenti dell'indagine, quando l'effetto plafond appariva in tutte le domande.

Il cambiamento di scala di risposte non ha pertanto consentito di eliminare del tutto l'effetto plafond. Le ragioni sono molteplici. Innanzitutto è da sottolineare il fatto che nemmeno lo studio di convalida aveva permesso di eliminare l'effetto plafond per tutte le domande. Inoltre, va segnalato il fatto che le domande poste sono di carattere generale. Se venissero valutate esperienze più specifiche dei pazienti, i risultati risulterebbero probabilmente più contrastanti.

Per questa inchiesta di soddisfazione si disponeva unicamente dei dati sociodemografici dei partecipanti; non erano invece note le caratteristiche della popolazione «fonte» (ovvero tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame) delle cliniche e degli ospedali. Di conseguenza, mentre è stato possibile comparare il campione 2016 a quello degli anni precedenti in termini di età, sesso e situazione assicurativa, non è possibile affermare che il campione sia rappresentativo della popolazione «fonte» (9).

A titolo esplorativo è stato effettuato un raffronto della popolazione dei partecipanti con la popolazione «fonte» di un ospedale universitario i cui dati relativi a età e sesso erano disponibili. Da tale analisi emerge che, mentre l'età media dei partecipanti è significativamente più elevata ($p=0,005$) rispetto a quella della popolazione «fonte» dell'ospedale sottoposto all'esame (60,5 vs. 58,4 anni), la quota femminile e maschile non presenta differenze a livello statistico. Questo risultato conferma che tenere conto delle differenze esistenti tra le caratteristiche dei partecipanti e quelle della popolazione «fonte» è essenziale per poter fare affermazioni sulla generalizzazione dei risultati. Per il futuro suggeriamo, come già proposto in precedenza (9), di mettere in atto una raccolta di dati sulla popolazione «fonte» degli ospedali. In caso contrario, la generalizzazione dei risultati dell'indagine rimarrà limitata.

Infine, occorre menzionare che altri parametri sono in misura di influenzare i risultati: ad esempio, 50 ospedali/cliniche hanno inviato ai pazienti un questionario supplementare in occasione della distribuzione dei questionari ANQ. Inoltre, il tempo intercorso tra la dimissione e l'invio dei questionari poteva variare caso per caso.

Bibliografia

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens -Projekt "PatZu". ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie*. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016.
2. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): pagg. 348-55.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): pagg. 1020-6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): pagg. 719-25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): pagg. 1085-93.
6. 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.
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire*. J Clin Epidemiol, 2011. **64**(2): pagg. 200-7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales*. BMC Med Res Methodol, 2014. **14**: pag. 96.
9. 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 Lausanne, 2016.
10. Hcri. 2016. *Sondaggio nazionale tra i pazienti Medicina somatica acuta. Rapporto comparativo nazionale 2015*. Berna.
11. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati*, link: http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_it.pdf (01.05.2017)
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): pag 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629.
14. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567.
15. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

Allegati

Glossario

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

Media aggiustata: si tratta di una media ottenuta dopo aver eliminato l'effetto della composizione differenziata (p.es. età, sesso) di gruppi che si intende raffrontare. Ad esempio, per comparare il grado di soddisfazione dei pazienti di due ospedali, 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. Le medie aggiustate ottenute (per ogni ospedale) possono in seguito essere confrontate tra di loro.

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

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

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, che nel presente rapporto corrisponde alla 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 concentrano attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5.

Tabella 12: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno

		Categorie d'età in percento per anno						
	N	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2011	32'806	6.9	10.8	11.4	15.4	21.5	20.6	13.4
2012	33'396	7.7	12.6	11.0	14.6	19.8	19.9	14.4
2013	34'415	8.0	12.4	10.8	14.4	18.8	19.9	15.7
2014	33'903	7.4	12.7	10.4	14.5	18.9	20.3	15.7
2015	34'866	7.4	12.3	9.9	14.6	18.4	21.3	16.1
2016	35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1

Tabella 13: risultati per ospedale/clinica: numero e tasso di risposta per il 2015 e il 2016, medie aggiustate e non aggiustate per ogni domanda e tasso di risposte positive per la domanda 6 (Intervalle di confidenza 95% delle medie aggiustate [CI 95%])

N°	Numeri di risposte		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
1	np	50	np	60.2%	4.21 [3.99, 4.42]	4.29	4.31 [4.09, 4.53]	4.30	4.54 [4.34, 4.74]	4.57	4.40 [4.14, 4.67]	4.41	4.03 [3.77, 4.30]	4.08	87.8%
2	np	50	np	38.2%	4.20 [3.99, 4.40]	4.20	4.14 [3.93, 4.35]	4.04	4.31 [4.11, 4.51]	4.32	4.34 [4.07, 4.61]	4.29	3.72 [3.47, 3.97]	3.68	86.0%
3	62	52	56.9%	61.9%	4.36 [4.16, 4.56]	4.38	4.72 [4.52, 4.93]	4.77	4.74 [4.55, 4.93]	4.77	4.75 [4.49, 5.00]	4.80	4.39 [4.14, 4.64]	4.39	92.2%
4	np	53	np	73.6%	4.47 [4.28, 4.67]	4.48	4.74 [4.53, 4.94]	4.78	4.80 [4.61, 4.99]	4.84	4.72 [4.48, 4.97]	4.69	4.44 [4.20, 4.68]	4.40	94.0%
5	65	53	68.4%	52.0%	4.25 [4.04, 4.45]	4.25	4.75 [4.55, 4.96]	4.77	4.68 [4.48, 4.87]	4.69	4.78 [4.49, 5.07]	4.80	4.10 [3.85, 4.35]	4.11	96.0%
6	np	54	np	51.4%	4.29 [4.09, 4.49]	4.40	4.64 [4.43, 4.86]	4.74	4.74 [4.54, 4.93]	4.78	4.51 [4.26, 4.77]	4.62	4.16 [3.92, 4.41]	4.20	90.6%
7	76	55	58.5%	41.4%	4.09 [3.89, 4.29]	4.08	4.56 [4.36, 4.76]	4.53	4.58 [4.39, 4.76]	4.60	4.66 [4.41, 4.92]	4.63	4.12 [3.88, 4.36]	4.13	94.3%
8	65	57	55.6%	50.9%	4.08 [3.90, 4.27]	4.05	4.68 [4.49, 4.87]	4.63	4.62 [4.44, 4.79]	4.60	4.54 [4.31, 4.78]	4.50	4.07 [3.84, 4.30]	4.05	96.4%
9	np	57	np	55.3%	4.18 [3.99, 4.38]	4.21	4.66 [4.45, 4.86]	4.68	4.71 [4.53, 4.90]	4.76	4.59 [4.33, 4.86]	4.62	4.00 [3.75, 4.24]	4.05	92.9%
10	np	57	np	71.3%	4.35 [4.15, 4.56]	4.35	4.73 [4.52, 4.95]	4.73	4.63 [4.43, 4.82]	4.65	4.53 [4.26, 4.80]	4.55	4.14 [3.88, 4.39]	4.12	98.0%
11	np	58	np	48.3%	4.49 [4.29, 4.68]	4.31	4.88 [4.68, 5.08]	4.75	4.67 [4.49, 4.86]	4.53	4.44 [4.20, 4.69]	4.22	4.29 [4.05, 4.53]	4.09	80.0%
12	107	61	44.4%	36.3%	4.02 [3.83, 4.22]	4.07	4.49 [4.28, 4.69]	4.46	4.51 [4.32, 4.70]	4.55	4.35 [4.09, 4.60]	4.38	4.05 [3.81, 4.29]	4.08	80.0%
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adequata»
13	np	62	np	77.5%	4.47	4.55	4.71	4.77	4.69	4.72	4.58	4.66	4.36	4.39	95.2%
					[4.29, 4.66]		[4.52, 4.90]		[4.52, 4.86]		[4.35, 4.80]		[4.13, 4.58]		
14	59	67	39.9%	37.2%	4.01	3.96	4.50	4.40	4.48	4.41	4.44	4.31	3.83	3.82	88.1%
					[3.84, 4.19]		[4.31, 4.68]		[4.31, 4.66]		[4.21, 4.66]		[3.61, 4.04]		
15	59	68	52.7%	73.1%	4.56	4.61	4.67	4.77	4.70	4.73	4.66	4.72	4.33	4.36	89.4%
					[4.38, 4.73]		[4.49, 4.85]		[4.53, 4.86]		[4.44, 4.88]		[4.12, 4.55]		
16	66	69	64.7%	64.5%	4.63	4.65	4.79	4.79	4.80	4.83	4.85	4.88	4.58	4.54	94.1%
					[4.44, 4.82]		[4.59, 4.98]		[4.62, 4.97]		[4.62, 5.08]		[4.36, 4.81]		
17	72	71	47.1%	50.0%	4.35	4.36	4.71	4.70	4.73	4.73	4.50	4.53	4.08	4.08	91.4%
					[4.17, 4.52]		[4.52, 4.89]		[4.56, 4.91]		[4.27, 4.74]		[3.87, 4.30]		
18	92	72	39.5%	36.0%	4.13	4.06	4.50	4.42	4.63	4.58	4.64	4.55	4.03	4.00	97.1%
					[3.96, 4.30]		[4.31, 4.69]		[4.46, 4.80]		[4.42, 4.86]		[3.82, 4.24]		
19	69	72	51.1%	47.1%	4.20	4.24	4.52	4.58	4.59	4.65	4.68	4.62	4.28	4.30	87.5%
					[4.03, 4.37]		[4.34, 4.70]		[4.42, 4.76]		[4.45, 4.92]		[4.06, 4.50]		
20	58	73	56.9%	68.9%	4.58	4.70	4.84	4.91	4.81	4.90	4.68	4.69	4.33	4.40	98.6%
					[4.40, 4.76]		[4.65, 5.03]		[4.64, 4.99]		[4.44, 4.91]		[4.11, 4.55]		
21	84	74	67.7%	51.4%	4.29	4.30	4.33	4.45	4.50	4.55	4.43	4.58	4.00	3.93	91.9%
					[4.12, 4.46]		[4.16, 4.50]		[4.34, 4.66]		[4.22, 4.65]		[3.80, 4.21]		
22	52	75	68.4%	66.4%	4.42	4.45	4.64	4.67	4.77	4.80	4.70	4.74	4.15	4.20	91.8%
					[4.26, 4.58]		[4.46, 4.82]		[4.60, 4.93]		[4.48, 4.92]		[3.95, 4.36]		
23	92	76	51.7%	54.3%	4.04	4.05	4.39	4.30	4.45	4.43	4.50	4.49	3.90	3.95	95.8%
					[3.86, 4.21]		[4.22, 4.57]		[4.29, 4.61]		[4.28, 4.72]		[3.69, 4.11]		
24	96	78	66.7%	53.1%	4.20	4.28	4.68	4.78	4.61	4.68	4.50	4.61	4.15	4.20	93.4%
					[4.04, 4.36]		[4.51, 4.85]		[4.46, 4.76]		[4.28, 4.71]		[3.95, 4.34]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
25	123	78	47.9%	37.1%	4.23	4.21	4.66	4.60	4.72	4.69	4.57	4.53	4.16	4.14	97.4%
					[4.07, 4.40]		[4.49, 4.83]		[4.57, 4.88]		[4.35, 4.78]		[3.96, 4.35]		
26	97	79	58.4%	62.7%	4.50	4.53	4.50	4.55	4.64	4.68	4.61	4.69	4.23	4.24	85.9%
					[4.34, 4.66]		[4.33, 4.67]		[4.48, 4.79]		[4.39, 4.82]		[4.03, 4.42]		
27	70	83	67.3%	75.5%	4.48	4.51	4.85	4.88	4.78	4.80	4.76	4.76	4.35	4.38	95.0%
					[4.33, 4.64]		[4.68, 5.02]		[4.63, 4.94]		[4.54, 4.98]		[4.16, 4.55]		
28	84	83	42.2%	41.7%	4.30	4.26	4.76	4.69	4.73	4.69	4.63	4.57	4.13	4.12	92.5%
					[4.13, 4.46]		[4.58, 4.94]		[4.57, 4.89]		[4.42, 4.84]		[3.93, 4.34]		
29	np	85	np	42.5%	4.28	4.43	4.37	4.45	4.48	4.59	4.33	4.45	4.08	4.20	92.9%
					[4.11, 4.44]		[4.19, 4.54]		[4.32, 4.64]		[4.12, 4.55]		[3.88, 4.28]		
30	71	88	32.1%	42.7%	4.22	4.16	4.72	4.68	4.77	4.75	4.58	4.58	4.06	4.05	90.8%
					[4.07, 4.37]		[4.56, 4.88]		[4.62, 4.91]		[4.39, 4.77]		[3.87, 4.25]		
31	105	88	52.0%	35.2%	4.19	4.20	4.58	4.59	4.62	4.64	4.55	4.60	4.09	4.10	87.5%
					[4.04, 4.35]		[4.42, 4.75]		[4.47, 4.77]		[4.34, 4.76]		[3.90, 4.28]		
32	102	90	59.6%	58.4%	4.43	4.39	4.72	4.67	4.64	4.63	4.47	4.40	4.10	4.09	94.3%
					[4.28, 4.59]		[4.57, 4.88]		[4.49, 4.78]		[4.28, 4.67]		[3.92, 4.29]		
33	153	93	60.5%	52.8%	4.34	4.40	4.82	4.86	4.85	4.85	4.67	4.68	4.27	4.35	95.7%
					[4.18, 4.49]		[4.65, 4.98]		[4.70, 5.01]		[4.47, 4.88]		[4.08, 4.46]		
34	93	93	49.2%	54.1%	4.36	4.35	4.60	4.62	4.69	4.70	4.26	4.26	3.98	3.96	93.5%
					[4.22, 4.51]		[4.45, 4.76]		[4.54, 4.83]		[4.06, 4.45]		[3.80, 4.16]		
35	92	94	50.5%	46.5%	4.24	4.26	4.62	4.68	4.66	4.69	4.69	4.76	4.24	4.23	93.4%
					[4.08, 4.39]		[4.46, 4.78]		[4.51, 4.80]		[4.49, 4.88]		[4.05, 4.43]		
36	116	95	52.3%	60.1%	4.19	4.15	4.09	4.06	4.43	4.42	4.40	4.40	3.90	3.88	83.5%
					[4.04, 4.35]		[3.93, 4.25]		[4.29, 4.57]		[4.21, 4.59]		[3.72, 4.09]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
37	89	95	40.6%	45.7%	4.11	4.15	4.24	4.33	4.50	4.57	4.32	4.37	3.98	3.98	95.7%
					[3.96, 4.27]		[4.08, 4.41]		[4.35, 4.66]		[4.12, 4.52]		[3.79, 4.17]		
38	91	96	64.5%	74.4%	4.44	4.56	4.75	4.86	4.73	4.81	4.79	4.86	4.40	4.46	92.6%
					[4.30, 4.59]		[4.60, 4.91]		[4.58, 4.87]		[4.61, 4.97]		[4.21, 4.58]		
39	76	99	46.1%	46.3%	4.23	4.27	4.70	4.68	4.64	4.66	4.50	4.51	3.99	4.04	91.7%
					[4.08, 4.38]		[4.54, 4.86]		[4.49, 4.78]		[4.31, 4.69]		[3.81, 4.17]		
40	98	100	49.2%	55.2%	4.16	4.14	4.09	4.09	4.46	4.45	4.34	4.30	3.83	3.82	89.0%
					[4.02, 4.30]		[3.94, 4.24]		[4.32, 4.60]		[4.16, 4.52]		[3.66, 4.01]		
41	63	100	47.0%	64.1%	4.21	4.21	4.66	4.66	4.69	4.70	4.39	4.34	3.95	3.97	93.9%
					[4.06, 4.35]		[4.51, 4.81]		[4.54, 4.83]		[4.18, 4.59]		[3.77, 4.13]		
42	83	101	48.3%	45.1%	4.11	4.09	4.67	4.61	4.51	4.52	4.42	4.35	3.93	3.98	89.1%
					[3.96, 4.25]		[4.51, 4.83]		[4.37, 4.66]		[4.23, 4.60]		[3.75, 4.12]		
43	80	103	46.5%	41.7%	4.21	4.19	4.73	4.66	4.70	4.68	4.60	4.48	4.19	4.10	94.1%
					[4.05, 4.36]		[4.57, 4.89]		[4.55, 4.85]		[4.40, 4.80]		[4.00, 4.38]		
44	83	103	43.0%	47.9%	3.99	3.95	3.82	3.74	4.09	4.05	4.08	3.99	3.66	3.65	87.4%
					[3.85, 4.13]		[3.67, 3.96]		[3.95, 4.22]		[3.89, 4.26]		[3.48, 3.83]		
45	117	103	46.8%	48.1%	4.01	4.03	4.08	4.05	4.33	4.35	4.54	4.48	3.83	3.87	85.9%
					[3.87, 4.15]		[3.93, 4.23]		[4.19, 4.47]		[4.35, 4.72]		[3.65, 4.00]		
46	108	110	44.1%	50.5%	4.43	4.54	4.20	4.31	4.55	4.63	4.69	4.75	4.13	4.24	93.5%
					[4.29, 4.57]		[4.05, 4.34]		[4.41, 4.69]		[4.51, 4.86]		[3.96, 4.30]		
47	102	112	46.2%	40.9%	4.05	4.01	4.47	4.44	4.65	4.64	4.75	4.75	3.91	3.89	92.8%
					[3.91, 4.18]		[4.32, 4.61]		[4.51, 4.78]		[4.56, 4.94]		[3.75, 4.08]		
48	135	113	57.7%	47.7%	4.28	4.29	4.74	4.71	4.66	4.66	4.72	4.72	4.17	4.17	92.9%
					[4.14, 4.42]		[4.60, 4.89]		[4.53, 4.79]		[4.54, 4.89]		[4.01, 4.34]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
49	117	115	44.8%	47.5%	4.18	4.13	4.53	4.58	4.73	4.73	4.69	4.74	4.02	3.99	93.9%
					[4.05, 4.32]		[4.38, 4.67]		[4.60, 4.86]		[4.50, 4.88]		[3.86, 4.19]		
50	115	116	46.0%	46.6%	4.27	4.27	4.52	4.56	4.56	4.59	4.75	4.77	4.21	4.23	95.5%
					[4.13, 4.41]		[4.37, 4.66]		[4.43, 4.69]		[4.58, 4.93]		[4.04, 4.38]		
51	124	120	63.9%	59.7%	4.40	4.46	4.75	4.74	4.76	4.81	4.67	4.67	4.24	4.26	94.1%
					[4.27, 4.53]		[4.61, 4.89]		[4.63, 4.89]		[4.50, 4.84]		[4.07, 4.40]		
52	125	121	49.6%	57.1%	4.22	4.20	4.68	4.69	4.65	4.66	4.64	4.64	4.02	4.03	91.6%
					[4.08, 4.35]		[4.54, 4.81]		[4.52, 4.78]		[4.46, 4.83]		[3.85, 4.18]		
53	np	123	np	58.0%	4.19	4.18	4.60	4.61	4.63	4.64	4.64	4.63	4.12	4.10	93.4%
					[4.06, 4.32]		[4.46, 4.74]		[4.50, 4.75]		[4.47, 4.82]		[3.96, 4.28]		
54	153	124	64.6%	53.9%	4.20	4.17	4.41	4.37	4.68	4.66	4.69	4.61	4.00	4.02	93.4%
					[4.07, 4.33]		[4.28, 4.55]		[4.56, 4.81]		[4.52, 4.85]		[3.84, 4.15]		
55	101	125	42.8%	44.8%	4.35	4.33	4.63	4.66	4.67	4.66	4.45	4.50	4.17	4.16	95.2%
					[4.22, 4.48]		[4.50, 4.77]		[4.54, 4.79]		[4.28, 4.61]		[4.01, 4.33]		
56	130	128	49.2%	44.4%	3.98	3.95	3.98	3.93	4.22	4.15	4.29	4.24	3.84	3.82	84.0%
					[3.84, 4.11]		[3.84, 4.12]		[4.09, 4.34]		[4.12, 4.45]		[3.68, 4.01]		
57	71	132	52.2%	58.1%	4.26	4.23	4.62	4.63	4.66	4.68	4.58	4.60	4.12	4.12	92.2%
					[4.13, 4.39]		[4.48, 4.75]		[4.53, 4.78]		[4.38, 4.77]		[3.96, 4.29]		
58	168	132	55.6%	52.6%	4.15	4.13	4.47	4.47	4.73	4.73	4.53	4.55	3.82	3.79	93.1%
					[4.02, 4.27]		[4.34, 4.60]		[4.61, 4.85]		[4.37, 4.68]		[3.66, 3.97]		
59	125	132	45.8%	47.1%	4.45	4.64	4.24	4.35	4.53	4.65	4.63	4.72	4.17	4.28	96.9%
					[4.32, 4.58]		[4.10, 4.37]		[4.40, 4.65]		[4.46, 4.79]		[4.01, 4.32]		
60	156	133	40.6%	42.8%	4.06	4.04	4.54	4.54	4.55	4.54	4.60	4.60	4.06	4.04	90.8%
					[3.93, 4.19]		[4.40, 4.68]		[4.43, 4.68]		[4.43, 4.77]		[3.90, 4.21]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
61	111	135	41.4%	45.5%	3.95	3.90	4.41	4.33	4.39	4.39	4.41	4.39	3.77	3.76	90.1%
					[3.82, 4.08]		[4.28, 4.55]		[4.26, 4.52]		[4.24, 4.58]		[3.61, 3.93]		
62	142	136	40.3%	45.9%	4.23	4.22	4.61	4.61	4.58	4.55	4.67	4.68	3.95	3.92	91.0%
					[4.11, 4.36]		[4.48, 4.74]		[4.46, 4.70]		[4.51, 4.83]		[3.79, 4.10]		
63	127	137	52.5%	48.9%	4.36	4.49	4.26	4.35	4.38	4.47	4.46	4.54	3.99	4.08	95.5%
					[4.23, 4.48]		[4.13, 4.40]		[4.25, 4.50]		[4.30, 4.63]		[3.83, 4.15]		
64	150	139	53.2%	50.9%	4.07	4.09	4.54	4.55	4.54	4.56	4.65	4.65	4.11	4.13	91.9%
					[3.95, 4.20]		[4.41, 4.67]		[4.42, 4.66]		[4.49, 4.81]		[3.96, 4.26]		
65	163	141	43.4%	44.2%	4.27	4.26	4.66	4.65	4.65	4.63	4.49	4.46	4.03	3.99	95.6%
					[4.14, 4.40]		[4.53, 4.80]		[4.53, 4.77]		[4.33, 4.65]		[3.88, 4.19]		
66	120	141	52.9%	56.0%	4.45	4.50	4.68	4.73	4.70	4.74	4.66	4.67	4.22	4.27	94.2%
					[4.32, 4.57]		[4.55, 4.81]		[4.58, 4.82]		[4.50, 4.81]		[4.07, 4.37]		
67	149	141	47.2%	34.3%	4.13	4.09	4.55	4.55	4.52	4.49	4.54	4.53	3.99	3.98	88.6%
					[4.01, 4.25]		[4.43, 4.68]		[4.40, 4.63]		[4.38, 4.70]		[3.84, 4.14]		
68	98	142	36.7%	44.8%	4.00	3.97	3.96	3.88	4.13	4.11	4.22	4.16	3.75	3.73	91.3%
					[3.88, 4.13]		[3.83, 4.09]		[4.01, 4.25]		[4.05, 4.38]		[3.60, 3.91]		
69	158	145	47.7%	48.0%	3.80	3.77	3.97	3.93	4.09	4.09	4.33	4.25	3.59	3.59	80.0%
					[3.68, 3.92]		[3.84, 4.11]		[3.96, 4.21]		[4.17, 4.49]		[3.44, 3.74]		
70	97	148	35.8%	50.0%	4.16	4.18	4.52	4.52	4.57	4.58	4.49	4.49	3.86	3.87	93.2%
					[4.04, 4.28]		[4.40, 4.64]		[4.45, 4.68]		[4.33, 4.65]		[3.72, 4.01]		
71	90	149	64.3%	51.9%	4.42	4.42	4.61	4.64	4.63	4.64	4.58	4.62	4.26	4.23	93.9%
					[4.30, 4.54]		[4.48, 4.73]		[4.51, 4.74]		[4.43, 4.74]		[4.11, 4.40]		
72	156	149	63.2%	53.4%	4.33	4.41	4.65	4.75	4.66	4.74	4.70	4.80	4.14	4.15	93.2%
					[4.21, 4.45]		[4.52, 4.77]		[4.54, 4.78]		[4.54, 4.86]		[3.99, 4.28]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
73	148	151	46.5%	52.4%	3.94	3.93	4.00	3.97	4.12	4.11	4.23	4.23	3.75	3.77	85.0%
					[3.81, 4.06]		[3.88, 4.13]		[4.00, 4.23]		[4.07, 4.38]		[3.60, 3.91]		
74	189	157	55.6%	39.3%	4.17	4.19	4.63	4.66	4.63	4.64	4.62	4.63	4.05	4.03	86.6%
					[4.06, 4.29]		[4.51, 4.76]		[4.52, 4.74]		[4.47, 4.78]		[3.91, 4.19]		
75	147	158	49.0%	46.2%	4.17	4.16	4.62	4.59	4.56	4.55	4.55	4.56	4.05	4.05	93.5%
					[4.05, 4.28]		[4.50, 4.74]		[4.45, 4.67]		[4.40, 4.70]		[3.91, 4.19]		
76	173	164	44.0%	42.6%	4.37	4.51	4.30	4.41	4.59	4.68	4.60	4.72	4.08	4.15	96.9%
					[4.25, 4.48]		[4.18, 4.42]		[4.48, 4.70]		[4.44, 4.77]		[3.94, 4.21]		
77	180	164	42.4%	38.3%	3.89	3.86	4.37	4.34	4.54	4.52	4.56	4.54	3.63	3.61	95.0%
					[3.78, 4.00]		[4.26, 4.49]		[4.43, 4.64]		[4.41, 4.70]		[3.49, 3.76]		
78	137	165	43.1%	51.9%	4.19	4.17	4.63	4.63	4.64	4.64	4.40	4.40	4.06	4.05	92.0%
					[4.07, 4.30]		[4.51, 4.75]		[4.53, 4.75]		[4.25, 4.55]		[3.92, 4.20]		
79	167	167	46.0%	42.4%	4.01	3.96	4.15	4.09	4.23	4.20	4.27	4.25	3.76	3.72	89.2%
					[3.90, 4.13]		[4.03, 4.28]		[4.11, 4.34]		[4.11, 4.42]		[3.62, 3.91]		
80	161	171	59.6%	60.4%	4.28	4.28	4.71	4.72	4.70	4.70	4.78	4.80	4.24	4.23	93.5%
					[4.17, 4.39]		[4.60, 4.83]		[4.60, 4.81]		[4.63, 4.92]		[4.11, 4.38]		
81	192	171	58.2%	59.2%	4.40	4.45	4.25	4.28	4.44	4.48	4.48	4.52	4.05	4.07	91.1%
					[4.28, 4.51]		[4.13, 4.36]		[4.33, 4.55]		[4.34, 4.63]		[3.91, 4.19]		
82	212	171	48.1%	45.6%	4.15	4.11	4.60	4.54	4.53	4.47	4.47	4.45	3.99	3.92	88.6%
					[4.03, 4.26]		[4.48, 4.72]		[4.42, 4.65]		[4.32, 4.62]		[3.85, 4.13]		
83	209	174	51.2%	50.7%	4.12	4.06	4.50	4.46	4.49	4.47	4.45	4.38	3.90	3.88	86.5%
					[4.00, 4.23]		[4.38, 4.62]		[4.38, 4.60]		[4.31, 4.60]		[3.76, 4.04]		
84	163	175	59.3%	60.6%	4.40	4.51	4.64	4.76	4.62	4.71	4.73	4.77	4.18	4.23	94.9%
					[4.29, 4.51]		[4.52, 4.75]		[4.52, 4.73]		[4.59, 4.87]		[4.04, 4.31]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
85	284	179	54.3%	37.1%	4.27	4.22	4.66	4.61	4.62	4.60	4.46	4.43	4.05	4.03	89.7%
					[4.16, 4.38]		[4.55, 4.77]		[4.52, 4.73]		[4.31, 4.60]		[3.92, 4.19]		
86	217	183	59.9%	46.8%	4.36	4.35	4.69	4.69	4.70	4.72	4.60	4.60	4.14	4.14	91.6%
					[4.25, 4.46]		[4.57, 4.80]		[4.59, 4.80]		[4.47, 4.74]		[4.01, 4.27]		
87	161	184	47.9%	59.2%	4.32	4.35	4.24	4.27	4.53	4.55	4.57	4.57	3.97	3.98	94.4%
					[4.22, 4.43]		[4.12, 4.35]		[4.42, 4.63]		[4.43, 4.70]		[3.84, 4.10]		
88	139	185	29.3%	39.9%	3.93	3.88	4.33	4.26	4.39	4.35	4.35	4.32	3.83	3.81	83.6%
					[3.82, 4.04]		[4.22, 4.45]		[4.28, 4.49]		[4.21, 4.50]		[3.70, 3.97]		
89	153	187	47.5%	57.0%	4.26	4.28	4.66	4.66	4.63	4.63	4.59	4.61	4.00	4.02	88.1%
					[4.15, 4.36]		[4.55, 4.77]		[4.52, 4.73]		[4.45, 4.73]		[3.87, 4.13]		
90	204	187	47.4%	44.7%	3.91	3.86	4.36	4.32	4.44	4.36	4.27	4.21	3.75	3.69	85.3%
					[3.80, 4.02]		[4.25, 4.47]		[4.34, 4.55]		[4.12, 4.41]		[3.62, 3.88]		
91	169	189	35.7%	38.9%	4.08	4.05	4.46	4.41	4.59	4.55	4.40	4.41	3.66	3.68	91.4%
					[3.97, 4.19]		[4.35, 4.57]		[4.48, 4.69]		[4.26, 4.54]		[3.52, 3.79]		
92	173	191	44.5%	42.4%	4.01	3.95	4.03	3.97	4.25	4.19	4.34	4.27	3.81	3.76	85.6%
					[3.90, 4.11]		[3.92, 4.14]		[4.15, 4.36]		[4.20, 4.47]		[3.68, 3.94]		
93	163	195	43.9%	52.6%	4.19	4.19	4.66	4.67	4.67	4.66	4.43	4.44	4.07	4.08	89.7%
					[4.09, 4.29]		[4.55, 4.77]		[4.57, 4.77]		[4.29, 4.57]		[3.95, 4.20]		
94	203	199	46.6%	53.1%	4.19	4.21	4.20	4.21	4.34	4.36	4.50	4.53	3.98	4.01	90.6%
					[4.09, 4.29]		[4.09, 4.31]		[4.25, 4.44]		[4.37, 4.63]		[3.86, 4.11]		
95	225	207	65.2%	65.1%	4.49	4.56	4.37	4.43	4.55	4.59	4.49	4.55	4.08	4.11	95.0%
					[4.39, 4.59]		[4.26, 4.48]		[4.46, 4.65]		[4.35, 4.63]		[3.95, 4.20]		
96	208	210	50.7%	49.3%	4.01	3.98	4.04	4.02	4.29	4.27	4.31	4.31	3.73	3.70	86.3%
					[3.91, 4.11]		[3.93, 4.14]		[4.19, 4.38]		[4.18, 4.44]		[3.61, 3.86]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
97	204	211	55.1%	51.6%	4.33	4.37	4.62	4.63	4.69	4.70	4.54	4.54	4.16	4.23	93.6%
					[4.23, 4.43]		[4.51, 4.72]		[4.59, 4.79]		[4.40, 4.67]		[4.04, 4.29]		
98	220	214	52.4%	51.0%	4.34	4.45	4.63	4.71	4.56	4.63	4.59	4.64	4.08	4.16	94.2%
					[4.23, 4.44]		[4.53, 4.74]		[4.46, 4.66]		[4.46, 4.72]		[3.95, 4.20]		
99	223	215	61.1%	53.9%	4.29	4.21	4.57	4.50	4.62	4.55	4.37	4.28	4.09	4.01	88.7%
					[4.19, 4.38]		[4.47, 4.67]		[4.53, 4.72]		[4.25, 4.50]		[3.97, 4.21]		
100	218	225	37.8%	34.4%	4.00	3.93	4.46	4.37	4.50	4.44	4.35	4.24	3.75	3.69	86.9%
					[3.90, 4.10]		[4.36, 4.56]		[4.40, 4.59]		[4.23, 4.48]		[3.63, 3.87]		
101	248	225	54.3%	52.2%	4.26	4.28	4.62	4.63	4.67	4.69	4.68	4.66	4.23	4.27	92.9%
					[4.16, 4.36]		[4.52, 4.73]		[4.57, 4.76]		[4.55, 4.81]		[4.11, 4.35]		
102	237	226	44.5%	41.1%	4.01	4.00	4.51	4.52	4.53	4.54	4.45	4.45	3.84	3.84	87.8%
					[3.92, 4.11]		[4.41, 4.61]		[4.43, 4.62]		[4.33, 4.58]		[3.72, 3.95]		
103	208	238	38.7%	45.4%	4.08	4.09	4.51	4.53	4.49	4.49	4.51	4.49	3.90	3.91	91.1%
					[3.99, 4.17]		[4.42, 4.61]		[4.40, 4.58]		[4.39, 4.63]		[3.79, 4.02]		
104	199	239	51.8%	49.8%	4.58	4.72	4.39	4.54	4.61	4.73	4.69	4.79	4.34	4.45	92.9%
					[4.48, 4.67]		[4.29, 4.49]		[4.52, 4.70]		[4.55, 4.82]		[4.22, 4.46]		
105	184	243	34.6%	46.7%	4.05	4.01	4.58	4.54	4.54	4.53	4.50	4.43	3.99	3.96	88.2%
					[3.95, 4.14]		[4.48, 4.68]		[4.45, 4.64]		[4.37, 4.62]		[3.87, 4.11]		
106	217	245	53.2%	57.4%	4.21	4.25	4.56	4.60	4.58	4.62	4.54	4.59	4.10	4.10	93.7%
					[4.12, 4.30]		[4.46, 4.66]		[4.49, 4.67]		[4.41, 4.66]		[3.99, 4.21]		
107	220	248	37.7%	41.9%	3.86	3.84	4.39	4.36	4.60	4.60	4.54	4.54	3.77	3.76	93.7%
					[3.77, 3.96]		[4.29, 4.49]		[4.51, 4.68]		[4.43, 4.66]		[3.66, 3.89]		
108	206	248	41.2%	46.5%	3.98	3.96	4.46	4.44	4.54	4.50	4.34	4.37	3.89	3.88	90.9%
					[3.89, 4.08]		[4.36, 4.56]		[4.45, 4.63]		[4.21, 4.47]		[3.77, 4.00]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
109	262	251	57.3%	45.9%	4.29	4.34	4.61	4.67	4.65	4.68	4.46	4.48	4.17	4.19	95.0%
					[4.20, 4.39]		[4.51, 4.71]		[4.56, 4.74]		[4.33, 4.58]		[4.06, 4.29]		
110	209	254	39.7%	46.9%	4.03	3.98	4.32	4.31	4.54	4.54	4.49	4.44	3.77	3.76	94.1%
					[3.94, 4.12]		[4.23, 4.42]		[4.45, 4.63]		[4.37, 4.61]		[3.65, 3.88]		
111	204	254	37.2%	46.7%	4.15	4.12	4.63	4.61	4.57	4.57	4.48	4.46	3.92	3.92	90.3%
					[4.06, 4.24]		[4.53, 4.72]		[4.49, 4.66]		[4.36, 4.60]		[3.80, 4.03]		
112	225	257	57.8%	62.2%	4.24	4.23	4.63	4.65	4.57	4.58	4.44	4.51	3.98	3.96	86.8%
					[4.15, 4.33]		[4.54, 4.72]		[4.49, 4.66]		[4.31, 4.57]		[3.87, 4.09]		
113	191	260	39.5%	50.1%	4.12	4.10	4.59	4.53	4.55	4.49	4.46	4.38	3.90	3.89	90.9%
					[4.03, 4.22]		[4.50, 4.69]		[4.46, 4.64]		[4.34, 4.58]		[3.79, 4.02]		
114	353	262	40.7%	31.8%	4.02	3.98	4.50	4.48	4.50	4.49	4.38	4.37	3.87	3.83	89.2%
					[3.93, 4.11]		[4.41, 4.60]		[4.41, 4.59]		[4.26, 4.50]		[3.76, 3.98]		
115	289	265	44.5%	37.7%	4.09	4.07	4.41	4.37	4.54	4.52	4.53	4.44	3.95	3.95	87.0%
					[3.99, 4.19]		[4.31, 4.52]		[4.44, 4.63]		[4.40, 4.65]		[3.83, 4.06]		
116	330	271	47.1%	41.9%	4.14	4.09	4.58	4.55	4.57	4.54	4.46	4.43	4.14	4.09	90.6%
					[4.05, 4.23]		[4.49, 4.67]		[4.49, 4.66]		[4.35, 4.58]		[4.03, 4.24]		
117	251	274	57.7%	59.1%	4.34	4.39	4.31	4.40	4.47	4.53	4.46	4.58	4.03	4.06	92.6%
					[4.25, 4.42]		[4.22, 4.41]		[4.38, 4.55]		[4.34, 4.58]		[3.92, 4.13]		
118	290	283	50.7%	48.3%	4.23	4.29	4.57	4.60	4.59	4.63	4.62	4.65	4.21	4.22	93.0%
					[4.15, 4.32]		[4.48, 4.66]		[4.51, 4.68]		[4.51, 4.73]		[4.10, 4.31]		
119	304	284	62.3%	56.2%	4.29	4.31	4.65	4.68	4.71	4.74	4.69	4.70	4.18	4.23	93.2%
					[4.20, 4.38]		[4.56, 4.74]		[4.62, 4.79]		[4.58, 4.81]		[4.08, 4.29]		
120	np	296	np	52.9%	4.15	4.17	4.21	4.21	4.39	4.41	4.30	4.32	3.83	3.85	89.4%
					[4.06, 4.23]		[4.12, 4.29]		[4.31, 4.47]		[4.19, 4.40]		[3.72, 3.93]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 Tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
121	234	304	49.5%	55.3%	4.07	4.05	4.02	4.01	4.19	4.19	4.21	4.24	3.76	3.74	86.6%
					[3.98, 4.15]		[3.93, 4.10]		[4.11, 4.27]		[4.10, 4.32]		[3.65, 3.86]		
122	292	305	50.8%	50.5%	4.08	4.08	4.53	4.54	4.50	4.51	4.38	4.40	3.98	3.99	91.3%
					[4.00, 4.16]		[4.44, 4.61]		[4.42, 4.58]		[4.27, 4.48]		[3.88, 4.08]		
123	299	307	44.2%	45.8%	4.11	4.07	4.47	4.44	4.59	4.54	4.37	4.37	3.93	3.92	86.4%
					[4.03, 4.20]		[4.38, 4.55]		[4.51, 4.67]		[4.26, 4.48]		[3.82, 4.03]		
124	251	308	41.4%	44.8%	4.05	4.06	4.47	4.50	4.49	4.50	4.45	4.46	3.85	3.87	85.9%
					[3.97, 4.13]		[4.38, 4.56]		[4.41, 4.57]		[4.34, 4.56]		[3.75, 3.95]		
125	326	315	51.9%	47.3%	4.26	4.28	4.67	4.69	4.62	4.64	4.56	4.60	4.07	4.08	89.1%
					[4.17, 4.34]		[4.58, 4.75]		[4.54, 4.70]		[4.45, 4.66]		[3.96, 4.17]		
126	356	317	49.9%	51.7%	4.18	4.14	4.26	4.26	4.42	4.38	4.43	4.41	3.89	3.88	86.3%
					[4.10, 4.26]		[4.18, 4.35]		[4.34, 4.50]		[4.32, 4.53]		[3.79, 3.99]		
127	385	321	48.4%	45.0%	4.08	4.02	4.52	4.48	4.47	4.43	4.41	4.36	3.81	3.79	90.0%
					[3.99, 4.16]		[4.43, 4.61]		[4.39, 4.55]		[4.30, 4.52]		[3.71, 3.92]		
128	353	335	61.2%	62.2%	4.41	4.38	4.67	4.64	4.72	4.73	4.61	4.58	4.21	4.21	91.2%
					[4.33, 4.49]		[4.59, 4.76]		[4.64, 4.79]		[4.50, 4.71]		[4.11, 4.31]		
129	331	341	42.5%	44.8%	4.22	4.19	4.48	4.45	4.46	4.44	4.37	4.35	3.94	3.90	88.7%
					[4.14, 4.30]		[4.39, 4.56]		[4.38, 4.53]		[4.27, 4.47]		[3.84, 4.03]		
130	355	351	39.4%	38.2%	3.96	3.91	4.42	4.35	4.56	4.51	4.54	4.44	3.66	3.61	91.0%
					[3.89, 4.04]		[4.34, 4.50]		[4.49, 4.64]		[4.44, 4.64]		[3.56, 3.75]		
131	334	351	45.1%	44.4%	4.06	4.04	4.53	4.51	4.54	4.52	4.58	4.58	3.94	3.92	87.1%
					[3.98, 4.15]		[4.45, 4.61]		[4.46, 4.62]		[4.47, 4.68]		[3.85, 4.04]		
132	329	361	52.9%	49.3%	4.23	4.31	4.55	4.60	4.57	4.61	4.48	4.51	4.10	4.15	91.0%
					[4.16, 4.31]		[4.47, 4.63]		[4.50, 4.65]		[4.38, 4.59]		[4.01, 4.20]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
133	335	374	45.8%	46.8%	3.83	3.80	3.88	3.87	4.02	4.02	4.25	4.22	3.47	3.45	85.5%
					[3.75, 3.90]		[3.80, 3.96]		[3.95, 4.10]		[4.15, 4.35]		[3.38, 3.57]		
134	328	375	38.6%	39.0%	4.06	4.02	4.52	4.47	4.50	4.47	4.40	4.36	3.84	3.81	87.0%
					[3.99, 4.13]		[4.44, 4.59]		[4.43, 4.57]		[4.31, 4.50]		[3.75, 3.94]		
135	344	379	51.2%	48.8%	4.32	4.37	4.64	4.68	4.61	4.63	4.52	4.53	4.00	4.00	92.9%
					[4.25, 4.40]		[4.56, 4.72]		[4.53, 4.68]		[4.42, 4.62]		[3.90, 4.09]		
136	375	390	42.8%	46.8%	4.14	4.11	4.54	4.54	4.48	4.48	4.43	4.43	3.97	3.94	87.1%
					[4.07, 4.22]		[4.46, 4.62]		[4.41, 4.56]		[4.33, 4.52]		[3.88, 4.06]		
137	375	391	52.2%	47.6%	4.12	4.15	4.52	4.52	4.53	4.51	4.54	4.51	3.95	3.96	88.1%
					[4.05, 4.20]		[4.44, 4.60]		[4.45, 4.60]		[4.44, 4.63]		[3.85, 4.04]		
138	376	392	43.4%	44.0%	4.14	4.12	4.46	4.42	4.49	4.45	4.29	4.28	3.83	3.85	89.6%
					[4.07, 4.22]		[4.38, 4.54]		[4.42, 4.56]		[4.19, 4.38]		[3.74, 3.92]		
139	406	408	50.5%	48.2%	4.21	4.17	4.63	4.60	4.59	4.56	4.58	4.55	3.99	3.98	91.3%
					[4.13, 4.28]		[4.56, 4.71]		[4.52, 4.65]		[4.48, 4.67]		[3.91, 4.08]		
140	614	424	50.5%	36.6%	4.05	4.03	4.53	4.52	4.55	4.53	4.32	4.30	3.83	3.84	90.4%
					[3.98, 4.12]		[4.46, 4.61]		[4.48, 4.62]		[4.23, 4.41]		[3.75, 3.92]		
141	381	425	63.9%	64.2%	4.50	4.52	4.70	4.70	4.69	4.69	4.51	4.47	4.22	4.25	92.8%
					[4.43, 4.58]		[4.63, 4.78]		[4.62, 4.76]		[4.42, 4.60]		[4.14, 4.31]		
142	385	448	47.1%	46.8%	4.03	4.00	4.13	4.10	4.32	4.29	4.40	4.41	3.68	3.68	87.8%
					[3.96, 4.10]		[4.05, 4.20]		[4.26, 4.39]		[4.31, 4.49]		[3.60, 3.77]		
143	426	448	50.4%	49.9%	4.16	4.11	4.62	4.57	4.61	4.59	4.61	4.59	4.06	4.02	88.3%
					[4.09, 4.23]		[4.55, 4.69]		[4.55, 4.68]		[4.52, 4.70]		[3.98, 4.15]		
144	520	480	54.5%	41.7%	4.33	4.35	4.67	4.68	4.69	4.71	4.60	4.63	4.06	4.07	91.9%
					[4.26, 4.40]		[4.60, 4.74]		[4.63, 4.76]		[4.52, 4.69]		[3.98, 4.14]		
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

N°	Numeri di risposti		Tasso di risposta %		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media		Domanda 6 tasso di risposta %
	2015	2016	2015	2016	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	aggiustata [CI 95%]	non-a.	«adeguata»
145	511	547	52.5%	51.8%	4.20 [4.14, 4.27]	4.19	4.57 [4.50, 4.64]	4.56	4.58 [4.52, 4.64]	4.57	4.46 [4.37, 4.54]	4.42	4.04 [3.96, 4.12]	4.03	90.5%
146	595	618	51.7%	51.6%	4.34 [4.28, 4.40]	4.43	4.65 [4.58, 4.71]	4.70	4.61 [4.55, 4.67]	4.65	4.47 [4.39, 4.55]	4.49	4.02 [3.95, 4.10]	4.10	92.0%
147	612	707	36.2%	44.9%	4.14 [4.09, 4.19]	4.15	4.51 [4.45, 4.56]	4.52	4.49 [4.44, 4.54]	4.50	4.39 [4.32, 4.46]	4.39	3.75 [3.69, 3.82]	3.74	87.5%
148	991	754	46.4%	40.8%	4.20 [4.15, 4.25]	4.19	4.59 [4.54, 4.65]	4.58	4.57 [4.52, 4.62]	4.56	4.38 [4.32, 4.45]	4.38	3.98 [3.92, 4.04]	3.97	90.3%
149	708	764	41.6%	44.7%	3.94 [3.89, 3.99]	3.90	4.37 [4.32, 4.43]	4.34	4.41 [4.36, 4.46]	4.37	4.24 [4.18, 4.31]	4.20	3.80 [3.74, 3.87]	3.76	84.0%
150	755	809	41.9%	44.9%	4.12 [4.07, 4.17]	4.11	4.55 [4.49, 4.60]	4.53	4.54 [4.49, 4.59]	4.52	4.43 [4.36, 4.50]	4.41	3.88 [3.82, 3.95]	3.87	87.8%
151	823	847	32.9%	34.6%	4.07 [4.02, 4.12]	4.03	4.44 [4.39, 4.49]	4.41	4.48 [4.43, 4.53]	4.45	4.31 [4.24, 4.37]	4.27	3.77 [3.71, 3.83]	3.74	86.3%
152	946	1010	37.9%	35.9%	4.08 [4.03, 4.12]	4.05	4.47 [4.42, 4.52]	4.44	4.47 [4.43, 4.51]	4.43	4.51 [4.45, 4.56]	4.46	3.75 [3.70, 3.81]	3.74	85.6%
153	GR	1011	GR	45.7%	4.16 [4.11, 4.21]	4.13	4.44 [4.39, 4.49]	4.40	4.51 [4.47, 4.56]	4.49	4.47 [4.41, 4.53]	4.43	3.97 [3.91, 4.02]	3.94	89.3%
154	909	1052	42.0%	45.9%	4.12 [4.08, 4.17]	4.10	4.08 [4.04, 4.13]	4.06	4.25 [4.21, 4.29]	4.22	4.35 [4.29, 4.41]	4.34	3.79 [3.73, 3.84]	3.76	87.1%
155	1043	1061	48.8%	48.5%	4.11 [4.06, 4.15]	4.07	4.09 [4.05, 4.14]	4.04	4.25 [4.21, 4.29]	4.22	4.36 [4.30, 4.42]	4.33	3.71 [3.66, 3.77]	3.68	84.3%
156	1026	1247	40.2%	49.3%	4.19 [4.15, 4.23]	4.16	4.53 [4.49, 4.58]	4.50	4.50 [4.46, 4.54]	4.45	4.42 [4.37, 4.47]	4.39	3.89 [3.84, 3.94]	3.87	87.7%
Media del collettivo totale					4.16		4.46		4.51		4.46		3.94		89.6%

np: ospedale non partecipante o con meno di 50 risposte nel 2015; non-a.: non aggiustata

GR : raggruppamento degli ospedali con meno di 50 risposte.

Tipologia degli ospedali

Precisazioni concernenti la classificazione degli «ospedali di cure generali»

Gli ospedali di cure generali si suddividono in due categorie principali: quelli con «presa a carico centralizzata» e quelli con «cure di base». L'ulteriore classificazione avviene in funzione dei criteri seguenti:

- somma ponderata delle categorie di riconoscimento per il perfezionamento professionale: $\sum FMH$.
Il perfezionamento professionale è classificato come segue:
A=3-3 ½ anni; B=2 anni; C=1 anno D=6 mesi
La somma ponderata FMH : $\sum FMH = 3xa + 2xb + c$ (o d)
(a, b, c e D=numero di formazioni di categoria A, B, C o D);
- numero dei casi di ricovero (esclusi i neonati sani e le persone sane).

Affinché gli sia attribuita una delle categorie seguenti, uno stabilimento deve rispettare la condizione minima relativa alla somma ponderata delle categorie FMH **oppure** al numero richiesto di casi di ricovero.

Somma delle categorie FMH ponderate ($\sum FMH$)	N. di casi di ricovero (F)	Designazione	Tipo
$\sum FMH \geq (100)$	(>30'000)	<i>Livello 1*</i> (ospedali universitari)	K111
$(100 >) \sum FMH \geq 20$	(30'000 >) F $\geq 9'000$	<i>Livello 2</i>	K112
$20 > \sum FMH \geq 10$	9'000 > F $\geq 6'000$	<i>Livello 3</i>	K121
$10 > \sum FMH \geq 5$	6'000 > F $\geq 3'000$	<i>Livello 4</i>	K122
$5 > \sum FMH \geq 0$	3'000 > F ≥ 0	<i>Livello 5</i>	K123

*Il livello 1 (K111) comprende unicamente i cinque ospedali universitari.

Precisazioni concernenti la classificazione delle «cliniche specializzate»

Le cliniche specializzate sono suddivise in funzione degli istituti di prestazione con il numero maggiore di giorni di ricovero. Le sottocategorie sono tre: «cliniche psichiatriche» **K21**, «cliniche di riabilitazione» **K22** e «altre cliniche specializzate» **K23**, le quali rientrano nelle cliniche di medicina somatica acuta.

Le «altre cliniche specializzate» K23 sono suddivise per specializzazione, ovvero a seconda dell'istituto di prestazione con il numero **maggiore** di giorni di ricovero:

- chirurgia **K231**;
- ginecologia/neonatologia **K232**;
- pediatria **K233**;
- geriatria **K234**;
- diverse cliniche specializzate **K235** (p.es. oftalmologia, otorinolaringoiatria, dermatologia).

Nel presente rapporto vengono prese in considerazione soltanto le cliniche specializzate di medicina somatica acuta per adulti: K231, K232, K234 e K235.

Da: Tipologia degli ospedali, Ufficio federale di statistica, versione 5.2, Neuchâtel, 2006 (in tedesco e francese) <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/salute/rilevazioni/ks.assetdetail.169879.html>