

Sondaggio nazionale dei pazienti Medicina somatica acuta

Rapporto comparativo nazionale – adulti

Misurazione 2018

Ottobre 2019, versione 1.0

Indice

Riepilogo	3
1 Introduzione	4
1.1 Situazione di partenza.....	4
1.2 Obiettivi del rapporto.....	4
2 Metodo	5
2.1 Popolazione.....	5
2.2 Misurazioni.....	6
2.3 Analisi statistiche.....	6
3 Risultati.....	8
3.1 Descrizione del campione.....	8
3.1.1 Tasso di risposta.....	8
3.1.2 Qualità dei dati.....	9
3.1.3 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti	10
3.1.4 Stato di salute autovalutato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione.....	12
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta: risultati globali per il 2018	14
3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti.....	16
3.4 Risultati per categoria ospedaliera (UST)	18
3.4.1 Categoria K111 : ospedali centralizzati – livello 1 (ospedali universitari)	18
3.4.2 Categoria K112 : ospedali centralizzati – livello 2	20
3.4.3 Categoria K121 : ospedali con cure di base – livello 3.....	22
3.4.4 Categoria K122 : ospedali con cure di base – livello 4.....	24
3.4.5 Categoria K123 : ospedali con cure di base – livello 5.....	26
3.4.6 Categoria K231 : cliniche specializzate – chirurgia.....	28
3.4.7 Categoria K234 : cliniche specializzate – geriatria.....	30
3.4.8 Categoria K235 : cliniche specializzate: diverse cliniche.....	32
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie aggiustate per ogni domanda sulla soddisfazione	35
4 Sintesi e conclusioni	45
Bibliografia.....	48
Indice delle figure	49
Indice delle tabelle	50
Allegati.....	51
Impressum	77

Riepilogo

Il presente rapporto illustra i risultati del sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti ricoverati in medicina somatica acuta nel 2018. Si tratta della terza edizione del sondaggio nazionale di soddisfazione che utilizza la versione del questionario (2.0) che prevede sei domande sulla soddisfazione.

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2018 (43,5%) è leggermente inferiore a quello dell'anno precedente (45,7%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2011. Dall'inizio delle indagini nel 2011, si osservano tuttavia una tendenza a un leggero aumento dell'età media e un calo del numero di pazienti con divisione privata o semiprivata (28,8% nel 2018). Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la prima volta nel 2016, risulta che quasi la metà dei partecipanti (49,2%) ritiene che il suo stato di salute sia buono e che più di un terzo di essi (38,1%) lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. Queste proporzioni sono simili a quelle rilevate nel 2017 e nel 2016. Occorre infine segnalare che, come negli anni precedenti, nella maggior parte dei casi (88,9%) dopo la dimissione i pazienti hanno fatto ritorno al proprio domicilio.

Il grado di soddisfazione è elevato e globalmente stabile rispetto al 2017 e al 2016. Più precisamente, per le domande che si basano su una scala di risposte da 1 a 5, la media supera il 4 per quattro domande su cinque. I risultati migliori sono stati ottenuti dalle due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione e da quella concernente le spiegazioni in merito ai farmaci, seguite da quella sulla qualità delle cure. Soltanto il grado di soddisfazione in quanto all'organizzazione della dimissione non ha pienamente raggiunto una media di 4. Le risposte problematiche, che riflettono un certo grado di insoddisfazione, sono poco frequenti (<3%), tranne che nel caso delle domande concernenti le spiegazioni in merito ai farmaci e l'organizzazione della dimissione, per le quali hanno raggiunto il 5% circa (risp. 4,9 e 5,6%). La soddisfazione in termini di durata del ricovero, valutata su una scala a tre punti, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei partecipanti (89,5%), come nel 2017. Le analisi delle domande sulla soddisfazione in base alla categoria ospedaliera UST ottengono risultati perlopiù simili.

I grafici a imbuto rivelano una dispersione relativamente 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, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) 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 (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione), 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 2018 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2011, conformemente al regolamento dei dati dell'ANQ (11).

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 una valutazione della soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel settembre del 2018. Presenta i risultati dapprima per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri, e in seguito per categoria ospedaliera UST. Il rapporto presenta pure l'andamento dei risultati dal 2016 per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri nonché per tutte le categorie ospedaliere UST.

¹ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2018 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

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa inchiesta; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» (17).

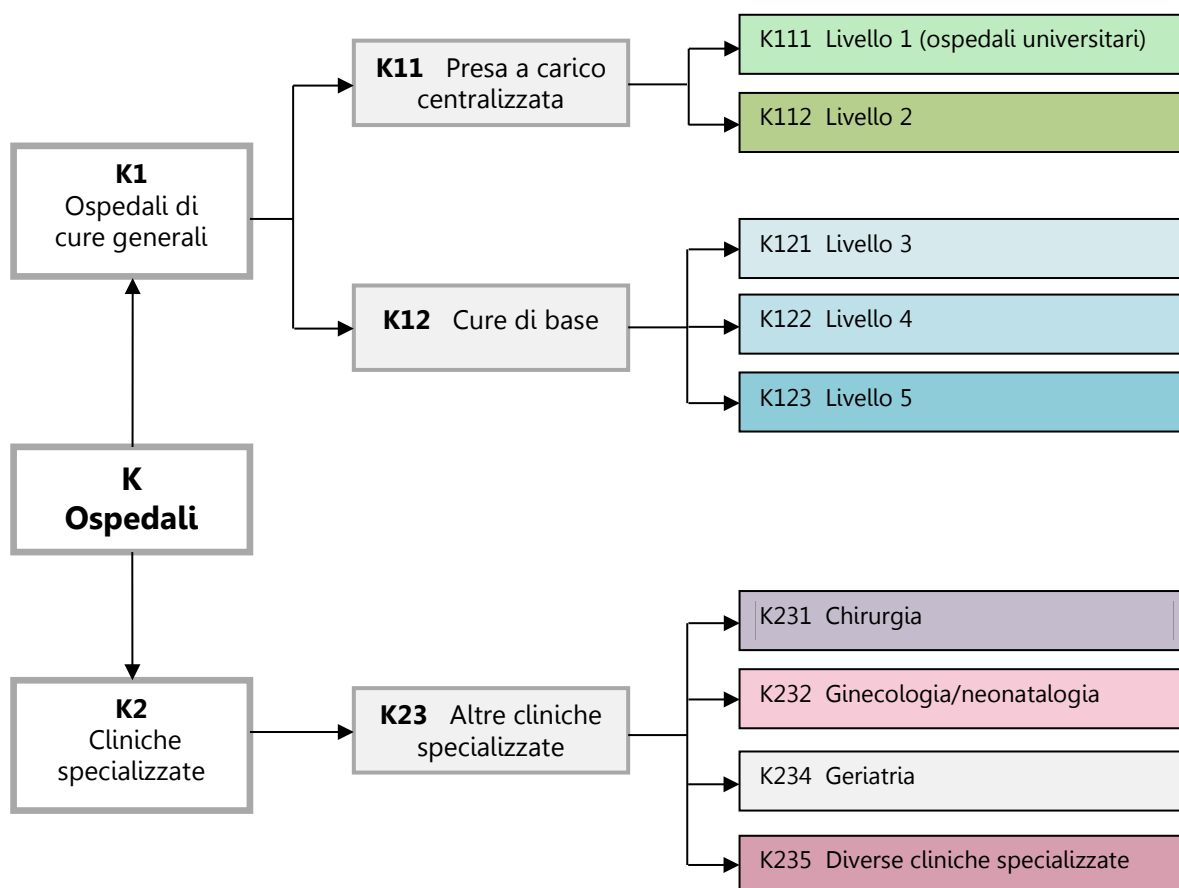
2.1 Popolazione

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 2018. 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 allegati a p. 75) 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 mezzo di un questionario cartaceo comprendente sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

1. la qualità delle cure ricevute;
2. la possibilità di porre domande ai medici e al personale infermieristico;
3. la chiarezza delle risposte ricevute;
4. le spiegazioni sulla prescrizione di farmaci;
5. l'organizzazione della dimissione;
6. la 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, mentre quella riguardante la domanda 6 su una scala di risposte a tre punti.

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 autovalutato dei pazienti (eccellente, molto buono, buono, non così buono, scadente) e la destinazione al momento della dimissione (domicilio oppure altro luogo).

2.3 Analisi statistiche

Descrizione dei dati

Le analisi descrittive comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute dall'istituto di inchiesta e tasso di risposta a ogni domanda) e (b) la descrizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa, la lingua del questionario, lo stato di salute autovalutato e la destinazione dei pazienti al momento della dimissione. Per queste variabili vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo a partire dall'anno della prima indagine, tranne che per lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione, disponibili soltanto dal 2016. Sono infine illustrati risultati stratificati per fascia d'età per quanto concerne lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione.

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

I risultati delle risposte alle domande sulla soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%) e mettono in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle due possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di pazienti che hanno risposto alla domanda, media non aggiustata e intervallo di confidenza del 95% (cfr. glossario negli allegati), 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, una differenza anche minima può risultare statisticamente significativa. Quindi, interpretando i risultati, è necessario prendere in considerazione il significato «clinico» (per il paziente) di una differenza oltre alla soglia di significatività statistica (P -valore < 0.05). Per questo motivo i test vengono applicati con moderatezza 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 fa riferimento a una scala di valori possibili, quest'ultimo dà un'idea della precisione dei valori ottenuti. Inoltre, nel raffronto di due medie, se i rispettivi intervalli di confidenza non si sovrappongono, la differenza tra le due medie può essere considerata statisticamente significativa.

Confronti nel tempo

Per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri vengono inoltre presentati confronti nel tempo (2016-2018) per ognuna delle sei domande sulla soddisfazione. Attualmente questi confronti sono limitati a questo periodo, siccome il questionario (domande e possibilità di risposta) è stato modificato nel 2016. Il confronto dei risultati tra gli ultimi due anni d'inchiesta è stato effettuato per mezzo del test di Student (test t) e, per la domanda 6, mediante il test di proporzionalità.

I confronti nel tempo (2016-2018) per ogni categoria ospedaliera UST come pure per ogni ospedale/clinica individualmente sono presentati nel dettaglio negli allegati (risp. fig. 25-32 e tab. 16).

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; 5 = risposta più positiva). La domanda 6, che valuta la durata del ricovero, contempla soltanto tre livelli (troppo breve, adeguata, troppo lunga). Data questa differenza, i risultati relativi alla domanda 6 sono presentati sotto forma di percentuali anziché di medie.

Le medie presentate in questo rapporto sono calcolate a partire dalla conversione di una scala ordinale (p.es. sempre, quasi sempre, ..., mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa (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, 16). 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 autovalutato e la destinazione al momento della dimissione.

Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per ospedale/clinica, si trovano negli allegati (tab. 16).

3 Risultati

3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2018 hanno partecipato 194 ospedali/cliniche (199 nel 2017). Dei 74 927 questionari inviati nel mese di settembre 2018, 32 617 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 43,5% (variazione del tasso di risposta (per ospedale/clinica) tra un minimo del 17,4% e un massimo del 73,9%); 146 ospedali partecipanti hanno raccolto più di 50 risposte e 18 meno di 20. Il tasso di risposta è leggermente inferiore a quelli del 2017 e del 2016 (risp. 45,7 e 46,5%). Anche il numero assoluto di questionari inviati e ritornati è inferiore a quello del 2017 (risp. 76 326 e 34 910). Ciò significa che nello stesso periodo dell'anno il numero di ricoveri è stato inferiore.

Nel 2018 20 ospedali/cliniche hanno optato per una combinazione tra sondaggi cartacei e online. Va inoltre segnalato che sono stati esclusi dalle analisi 26 questionari in inglese. In effetti, l'ANQ non aveva autorizzato la traduzione del questionario in inglese né approvato versioni diverse da quelle esistenti nelle tre lingue ufficiali (tedesco, francese e italiano) la cui validità è stata debitamente testata e approvata nell'ambito di un progetto pilota (1).

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. I tassi meno elevati risultano essere quelli degli ospedali con una presa a carico centralizzata (K111 e K112).

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta (2018)

Istituti	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
ESOPE	2'450	1'169	47.7%
Mecon GmbH	35'659	15'582	43.7%
NPO PLUS	62	23	37.1%
Post CH AG	30'637	13'393	43.7%
QM Riedo	1'458	596	40.9%
Stevemarco sagl	3'871	1'558	40.2%
ValueQuest	790	296	37.5%
Totale	74'927	32'617	43.5%

Tabella 2: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST (2018)

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta
K111	11'640	4'616	39.7%
K112	32'771	13'917	42.5%
K121	12'099	5'321	44.0%
K122	9'322	4'106	44.0%
K123	3'622	1'793	49.5%
K231	4'782	2'546	53.2%
K234	272	105	38.6%
K235	364	174	47.8%

3.1.2 Qualità dei dati

Mentre la maggioranza dei pazienti (73,1%) ha compilato il questionario nella sua interezza (dati personali, ovvero età, sesso, situazione assicurativa, destinazione al momento della dimissione e stato di salute autovalutato, e domande sulla soddisfazione), il 79,7% di essi ha risposto almeno a tutte e sei le domande sulla soddisfazione (senza tenere conto dei dati personali; cfr. tab. 15 negli allegati) e il 90,2% di essi ha risposto almeno a tutte le domande concernenti i dati personali. Nel complesso, la quota di dati mancanti è perlopiù simile a quella del 2017. La quota di dati mancanti relativi all'età è pari al 3,5% (2017: 1,7%), al sesso all'1,0% (2017: 1,3%), alla situazione assicurativa al 2,0% (2017: 2,7%), allo stato di salute autovalutato al 3,9% (2017: 4,1%) e alla destinazione al momento della dimissione al 2,3% (2017: 2,8%). Ne risulta che i dati (personali) mancanti per le analisi delle medie aggiustate sono il 9,8% (2017: 9,0%). Va sottolineato che, per ridurre il numero di dati mancanti, per una parte minima di ospedali/cliniche i dati personali (età, sesso, situazione assicurativa e destinazione al momento della dimissione) sono stati compilati (se disponibili) dall'istituto di inchiesta.

3.1.3 Et , 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 gli ultimi quattro anni d'inchiesta. La tabella corrispondente per la ripartizione delle fasce d'et  per ogni anno d'inchiesta si trova negli allegati.

Figura 2: ripartizione delle fasce d'et  ed et  media dei partecipanti (2015-2018)

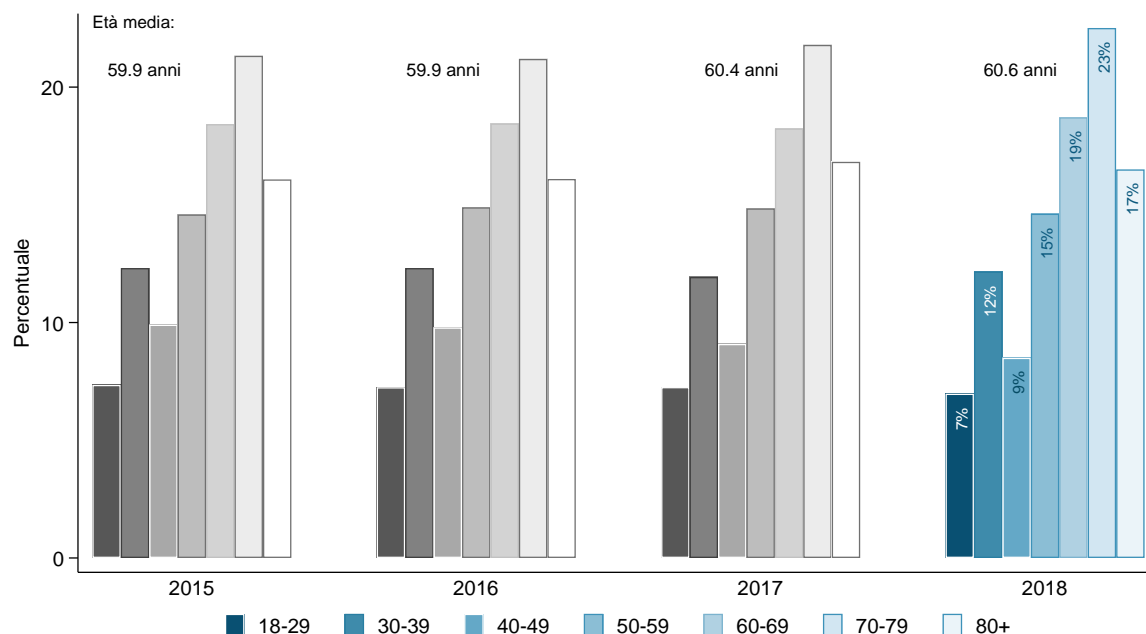
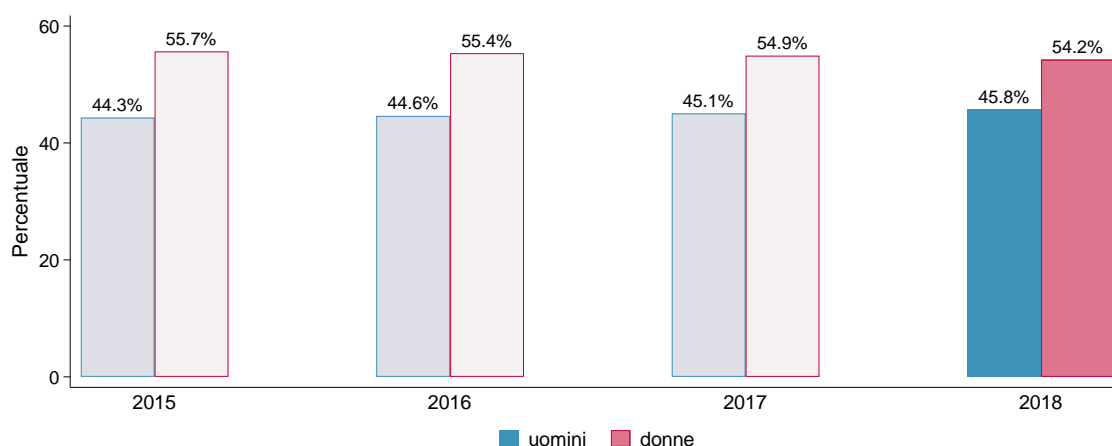


Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti (2015-2018)



Commenti

- Nel 2018, l'et  media registra nuovamente un leggerissimo incremento. La ripartizione delle fasce d'et    rimasta stabile.
- La quota femminile e maschile   rimasta stabile nel corso di tutti gli anni d'inchiesta.

Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2015-2018)

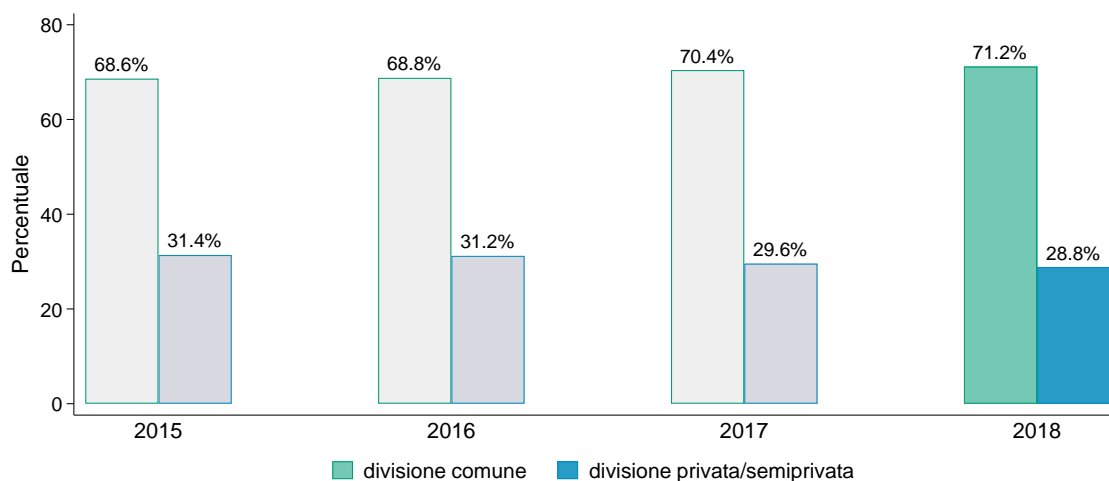
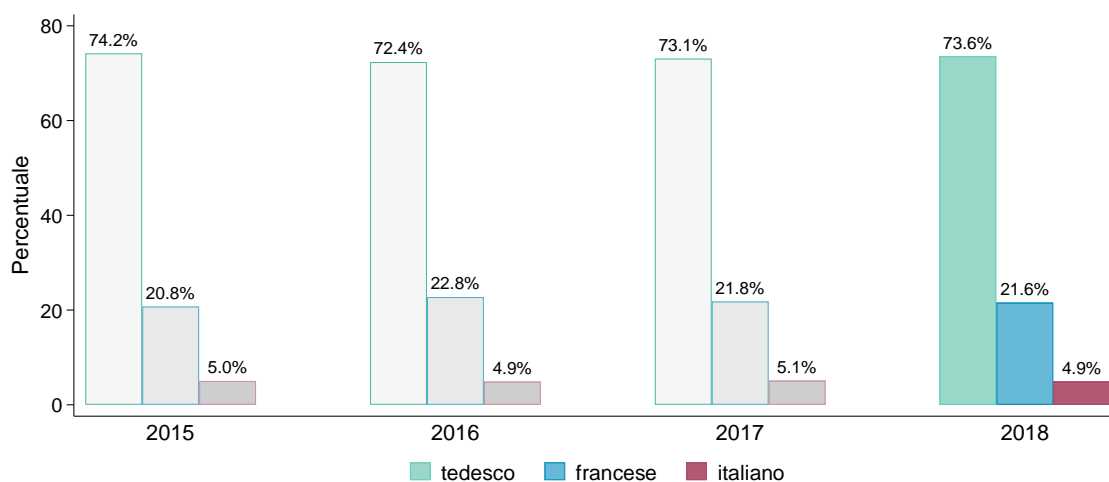


Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2015-2018)



Commenti

- La proporzione di pazienti con divisione comune continua a registrare un leggerissimo incremento. Nel periodo compreso tra il 2015 e il 2018, la differenza assoluta era di quasi 2,6 punti percentuali.
- Il numero di questionari ritornati in funzione della lingua subisce leggere variazioni da un anno all'altro, senza una tendenza chiara.

3.1.4 Stato di salute autovalutato dei partecipanti e destinazione al momento della dimissione

Di seguito vengono illustrati i risultati riguardanti lo stato di salute autovalutato dai pazienti e la loro destinazione al momento della dimissione (fig. 6, 7 e 8). Queste variabili, disponibili dal 2016, sono presentate dapprima per anno e in seguito, per il 2018, per fascia d'età.

Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti (2016-2018)

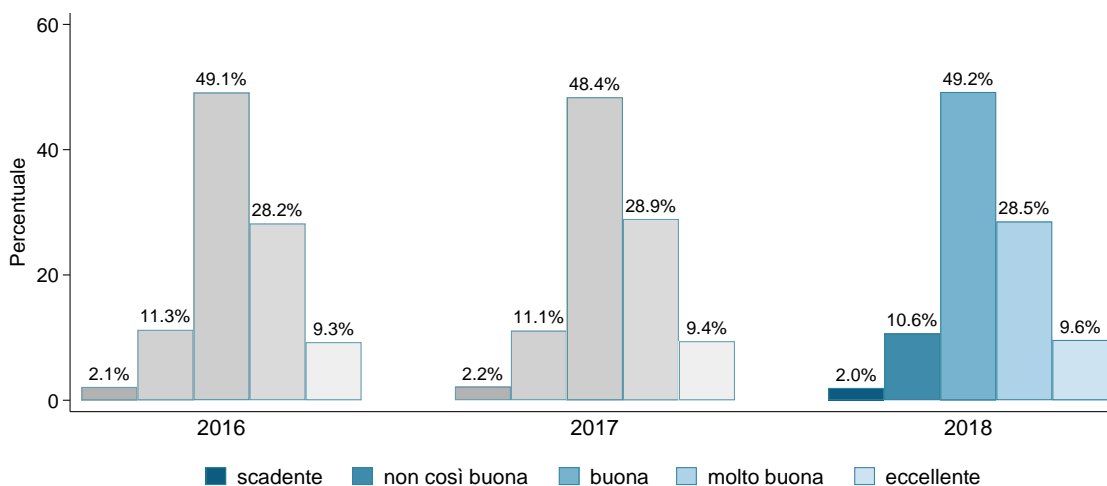


Figura 7: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età (2018)

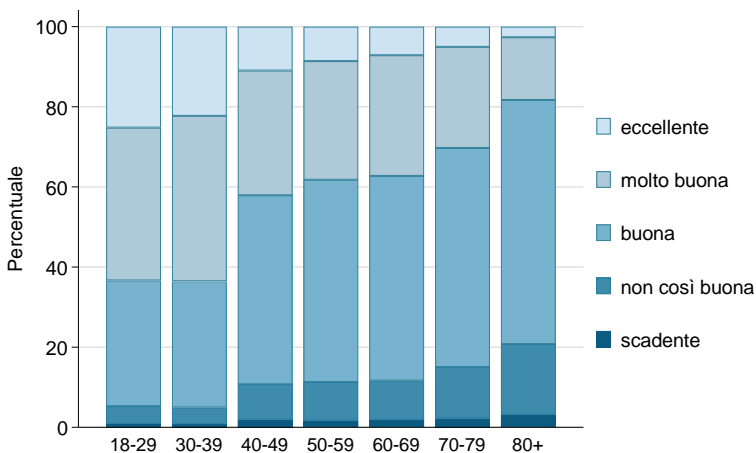
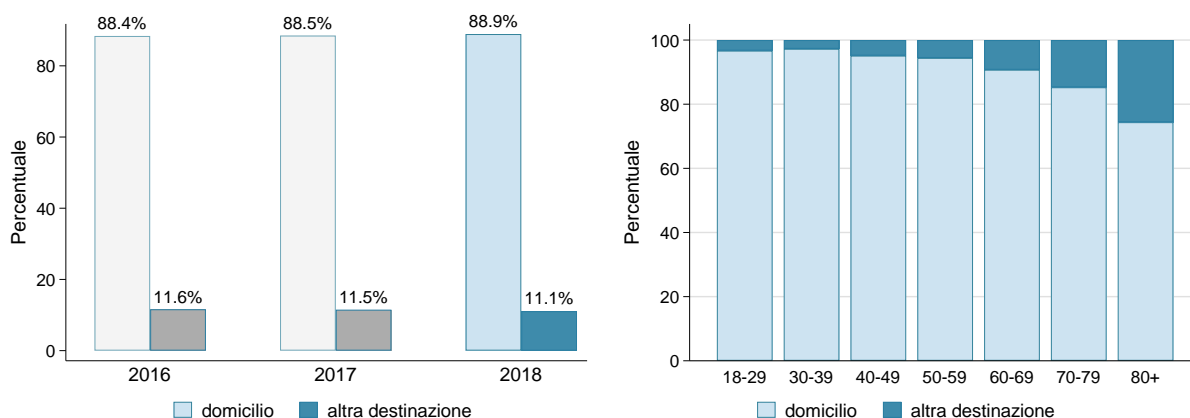


Figura 8: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età



Commenti

- La maggior parte dei partecipanti (49,2%) ritiene che il proprio stato di salute sia buono; oltre un terzo (38,1%) afferma invece che è molto buono o eccellente. Queste proporzioni sono molto simili a quelle del 2017.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: soltanto il 5,3% dei pazienti tra i 18 e i 29 anni ritiene che sia non così buono o scadente, ma questa proporzione passa al 20,8% nel caso degli ultraottantenni.
- La grande maggioranza dei partecipanti (88,9%) è rientrata al proprio domicilio al termine del ricovero in ospedale. Tale proporzione è simile a quella dell'anno precedente.
- 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 per il 2018

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. 9) 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 9: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda

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

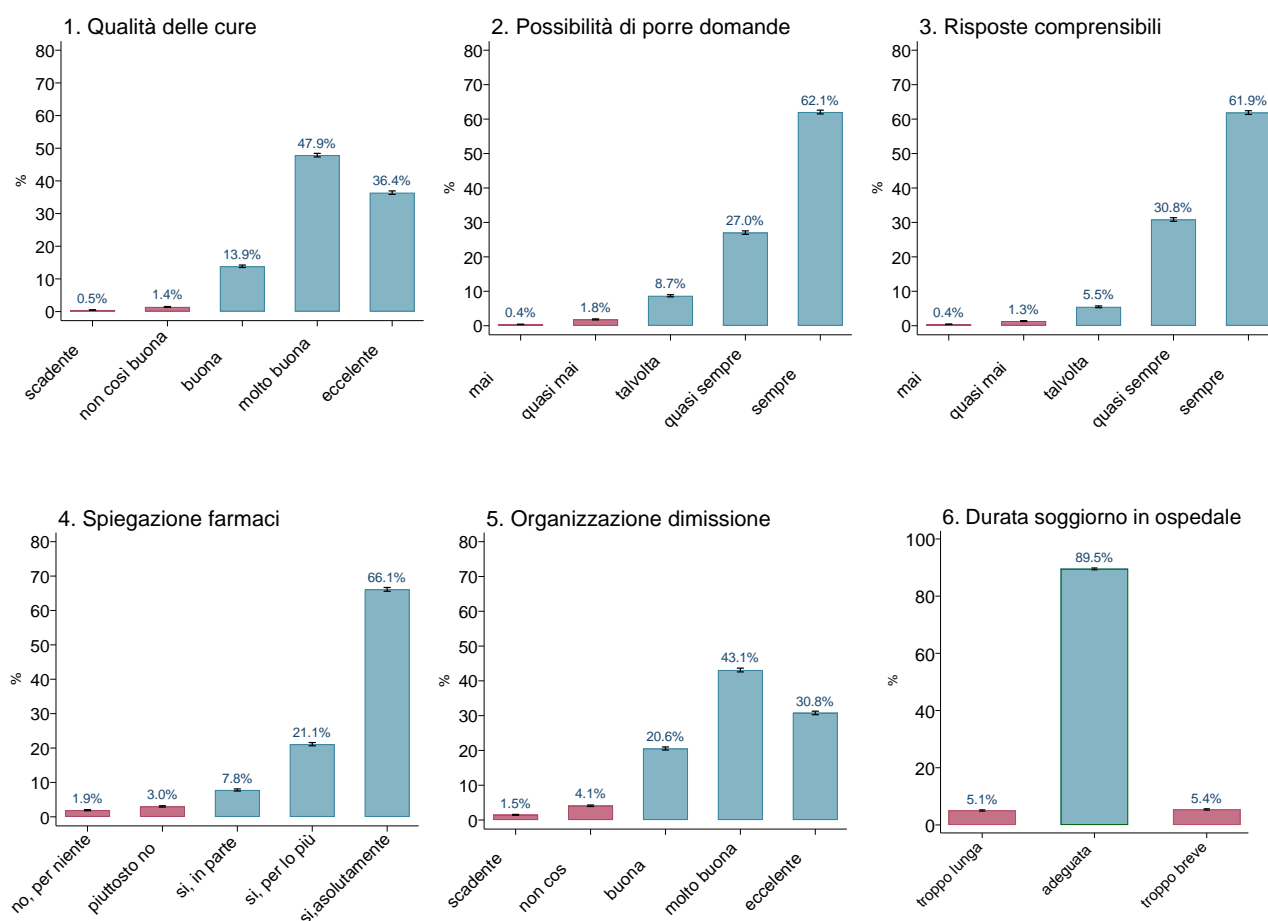


Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda

Numero di questionari ritornati: 32'617	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 32'617)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	31'716	4.18	[4.18, 4.19]	1.9%	2.8%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	30'692	4.49	[4.48, 4.49]	2.2%	5.9%	4.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	30'775	4.52	[4.52, 4.53]	1.8%	5.6%	3.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	28'719	4.47	[4.45, 4.48]	4.9%	12.0%	9.2%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	32'052	3.98	[3.97, 3.99]	5.6%	1.7%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	31'914	89.53*	[89.19, 89.87]	10.5%*	2.2%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

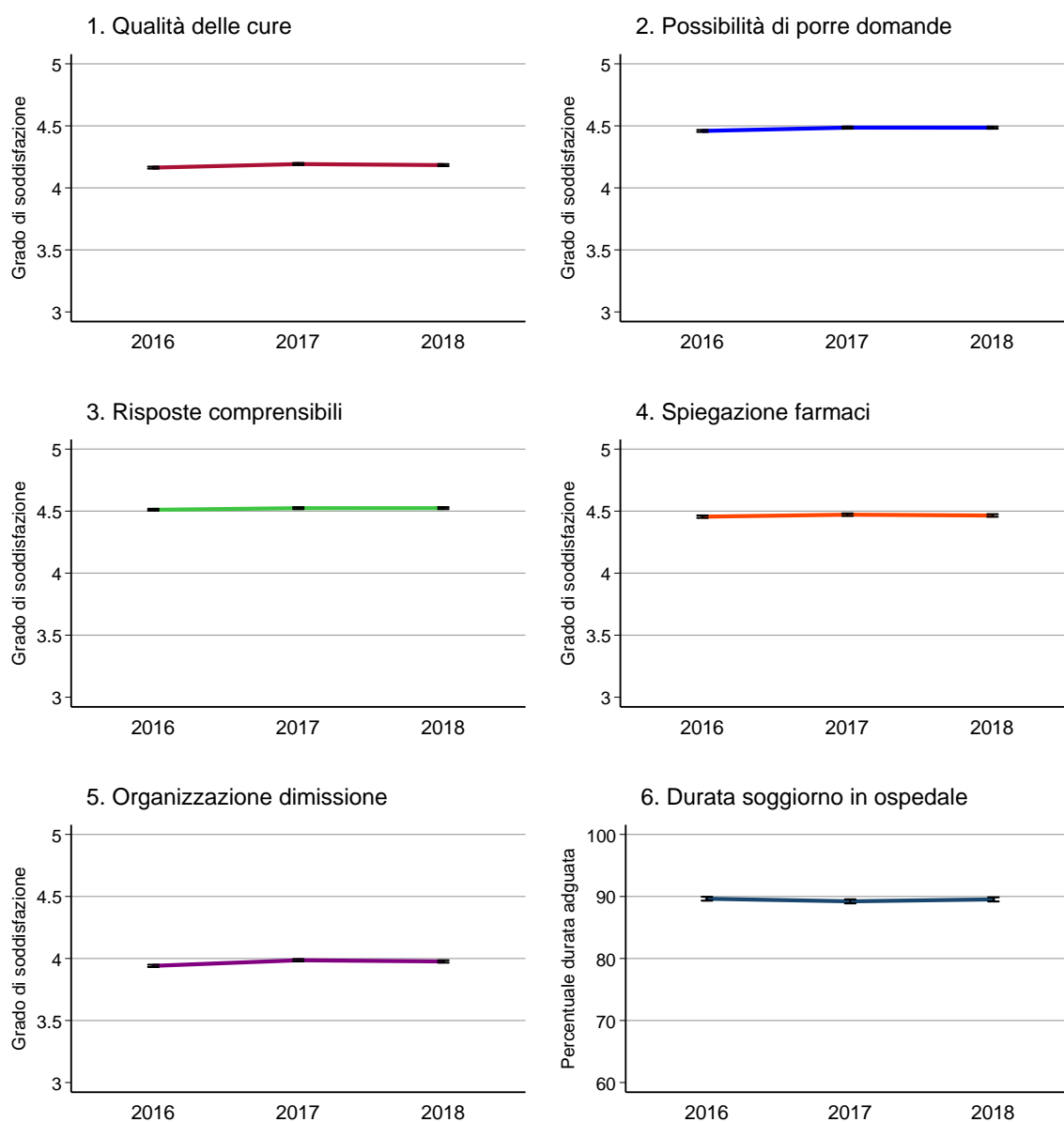
Commenti sui risultati globali

- 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 sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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). Le domande 5 e 4 sono quelle che presentano la proporzione di risposte problematiche più elevata (5,6 e 4,9%; senza confronti con la domanda 6, la cui scala di risposte è diversa e contempla soltanto tre livelli, cfr. commento di cui sopra).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da almeno il 62% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata da quasi l'89,5% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto dal 10,5% di essi. Le risposte problematiche relative alla durata del ricovero sono ripartite in modo equilibrato tra durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».

3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti

Le medie 2016-2018 delle risposte alle cinque domande sulla soddisfazione con cinque possibilità di risposta (cfr. tab. 14 negli allegati) e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 10 per l'insieme dei pazienti. I risultati relativi alla domanda 6 (durata del ricovero) corrispondono alla percentuale di persone che hanno risposto «adeguata».

Figura 10: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta (2016-2018)



Commenti

- Le medie relative al grado di soddisfazione per le prime cinque domande sono rimaste ampiamente stabili.
- È rimasta stabile pure la quota di pazienti che hanno risposto «adeguata» alla domanda 6.

3.4 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. Alla fine del capitolo, i risultati per categoria sono riassunti in un'unica tabella (tab. 12). L'andamento dei risultati nel periodo 2016-2018 è illustrato negli allegati, in funzione delle categorie ospedaliere UST.

Le categorie K232 (cliniche specializzate: ginecologia/neonatologia) e K221 (cliniche di riabilitazione) sono state omesse in quanto comprendevano una sola clinica partecipante. Occorre inoltre sottolineare che fra il 2017 e il 2018 sei ospedali/cliniche sono stati attribuiti a una categoria ospedaliera UST diversa.

3.4.1 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 4616 (14% del campione totale), per un tasso di risposta pari al 39,7%.

Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda

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

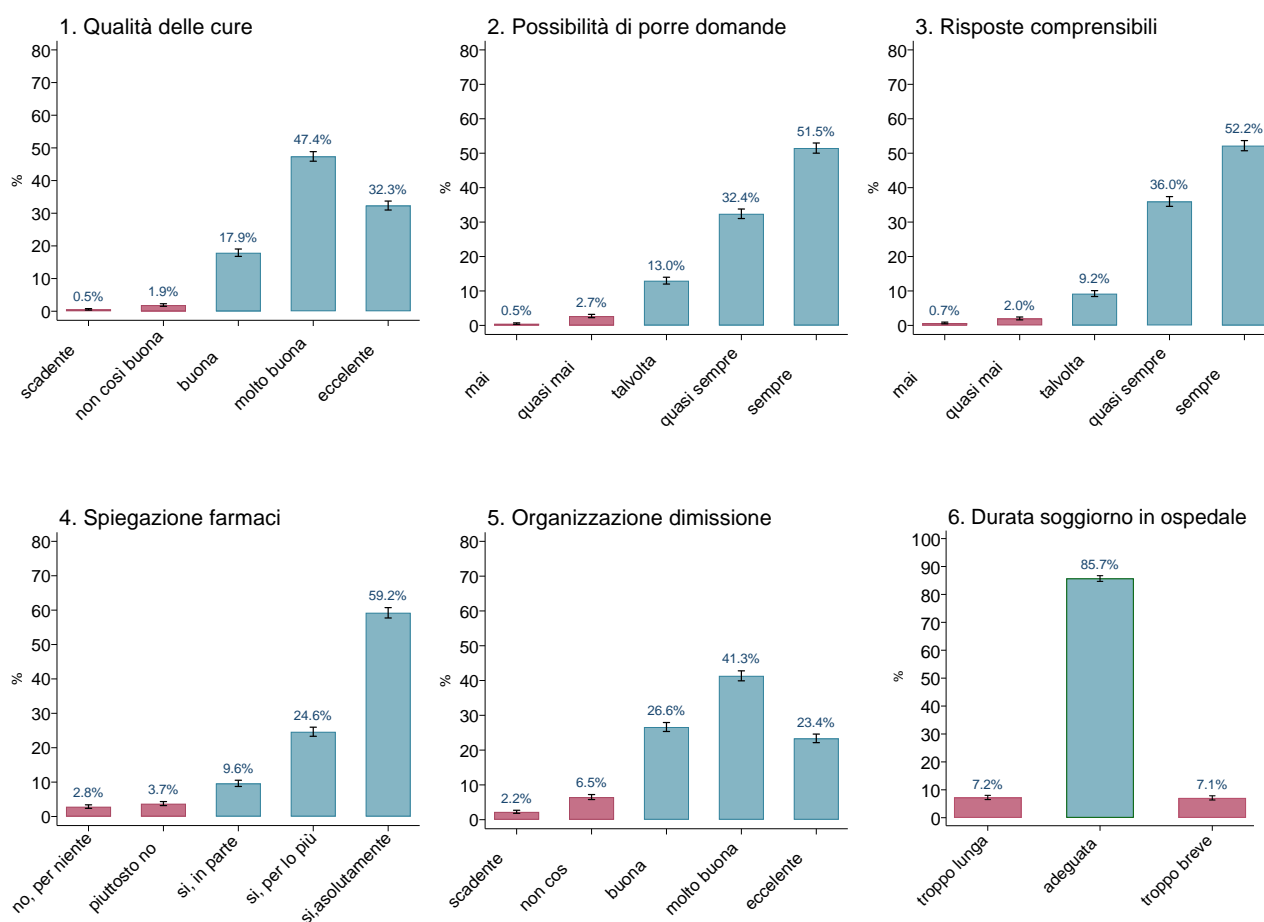


Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)

K111: 4'616 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N= 4'616)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4'472	4.09	[4.07, 4.11]	2.4%	3.1%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4'405	4.32	[4.29, 4.34]	3.2%	4.6%	2.6%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4'401	4.37	[4.35, 4.39]	2.6%	4.7%	2.6%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4'094	4.34	[4.31, 4.37]	6.5%	11.3%	8.5%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	4'531	3.77	[3.74, 3.80]	8.7%	1.8%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	4'504	85.72*	[84.67, 86.72]	14.3%*	2.4%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

Commenti sulla categoria K111

- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulle spiegazioni in merito ai farmaci (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione di gran lunga meno elevato, seguita dalla qualità delle cure (domanda 1). Le domande 5 (8,7%) e 4 (6,5%) sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata.
- 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 50% dei partecipanti; da quasi il 60% di essi nel caso della domanda sui farmaci. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dall'85,7% dei partecipanti. Le risposte problematiche (14,3%) sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST per gli ospedali/le cliniche è rimasto stabile, anche per quanto concerne la soddisfazione legata alla durata del ricovero (cfr. fig. 25 negli allegati).

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

La categoria K122 è quella con il numero maggiore di partecipanti (13 917, ovvero il 42,7% del campione totale). Comprende 56 ospedali/cliniche. Il tasso di risposta è pari al 42,5%.

Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda

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

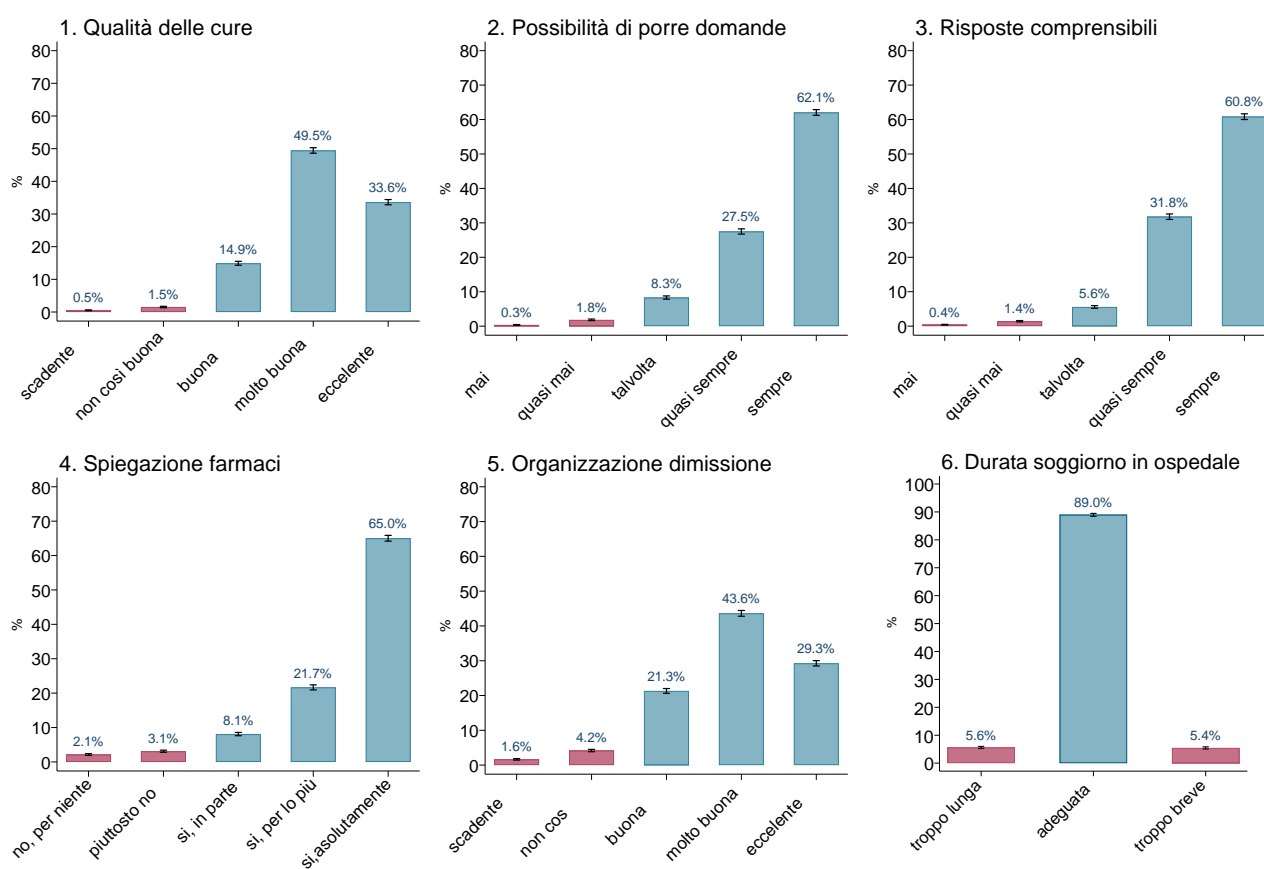


Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)

K112: 13'917 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=13'917)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	13'534	4.14	[4.13, 4.15]	2.0%	2.8%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	13'166	4.49	[4.48, 4.50]	2.2%	5.4%	3.9%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	13'225	4.51	[4.50, 4.52]	1.8%	5.0%	3.5%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	12'353	4.44	[4.43, 4.46]	5.2%	11.2%	8.6%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	13'688	3.95	[3.93, 3.96]	5.8%	1.6%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	13'634	88.97*	[88.43, 89.48]	11.0%*	2.0%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

Commenti sulla categoria K112

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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). Le domande 5 e 4 (5,8 e 5,2%) sono quelle che presentano il tasso di risposta più elevato.
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da almeno il 60% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dall'89,0% dei partecipanti. Le risposte problematiche (11,0%) sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile dal 2016 per le domande da 1 a 5. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 26 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 32 ospedali/cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (il 16% del campione totale) hanno ritornato 5321 questionari, per un tasso di risposta pari al 44,0%.

Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda

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

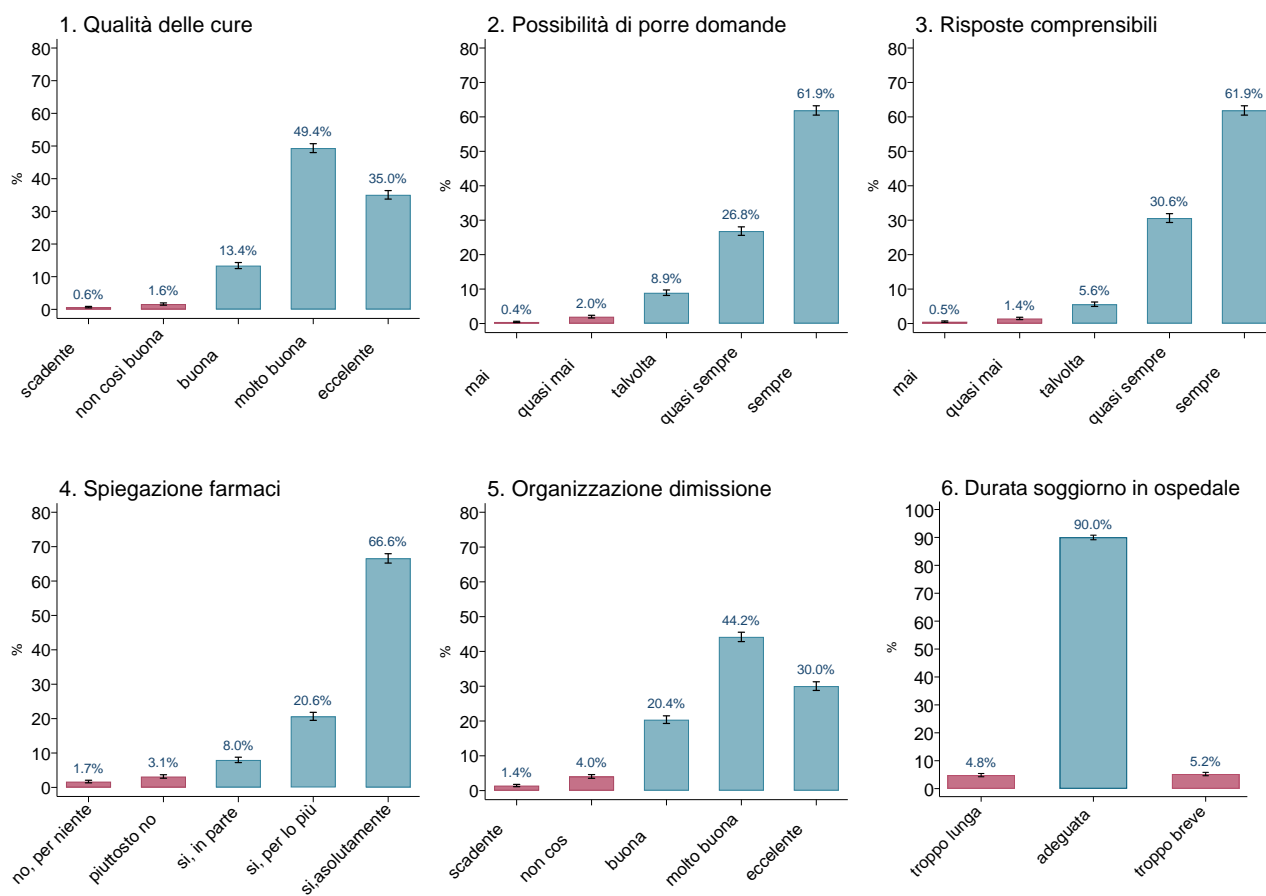


Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)

K121: 5'321 questionari ritornati:	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=5'321)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	5'165	4.17	[4.14, 4.19]	2.2%	2.9%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4'948	4.48	[4.46, 4.50]	2.4%	7.0%	5.1%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4'937	4.52	[4.50, 4.54]	1.9%	7.2%	4.7%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4'623	4.47	[4.45, 4.50]	4.8%	13.1%	9.7%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	5'214	3.97	[3.95, 4.00]	5.4%	2.0%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	5'167	90.01*	[89.17, 90.80]	10.0%*	2.9%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

Commenti sulla categoria K121

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione elevato.
- Le due domande riguardanti l'informazione/la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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). Le domande 5 e 4 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 5,4 e 4,8).
- 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; da quasi il 67% di essi nel caso della domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 90% dei partecipanti. Le risposte problematiche (10%) sono ripartite in modo equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST di ospedali/cliniche è rimasto stabile per le domande da 1 a 5. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 27 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 34 ospedali/cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (il 13% del campione totale) hanno ritornato 4106 questionari, per un tasso di risposta pari al 44%.

Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda

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

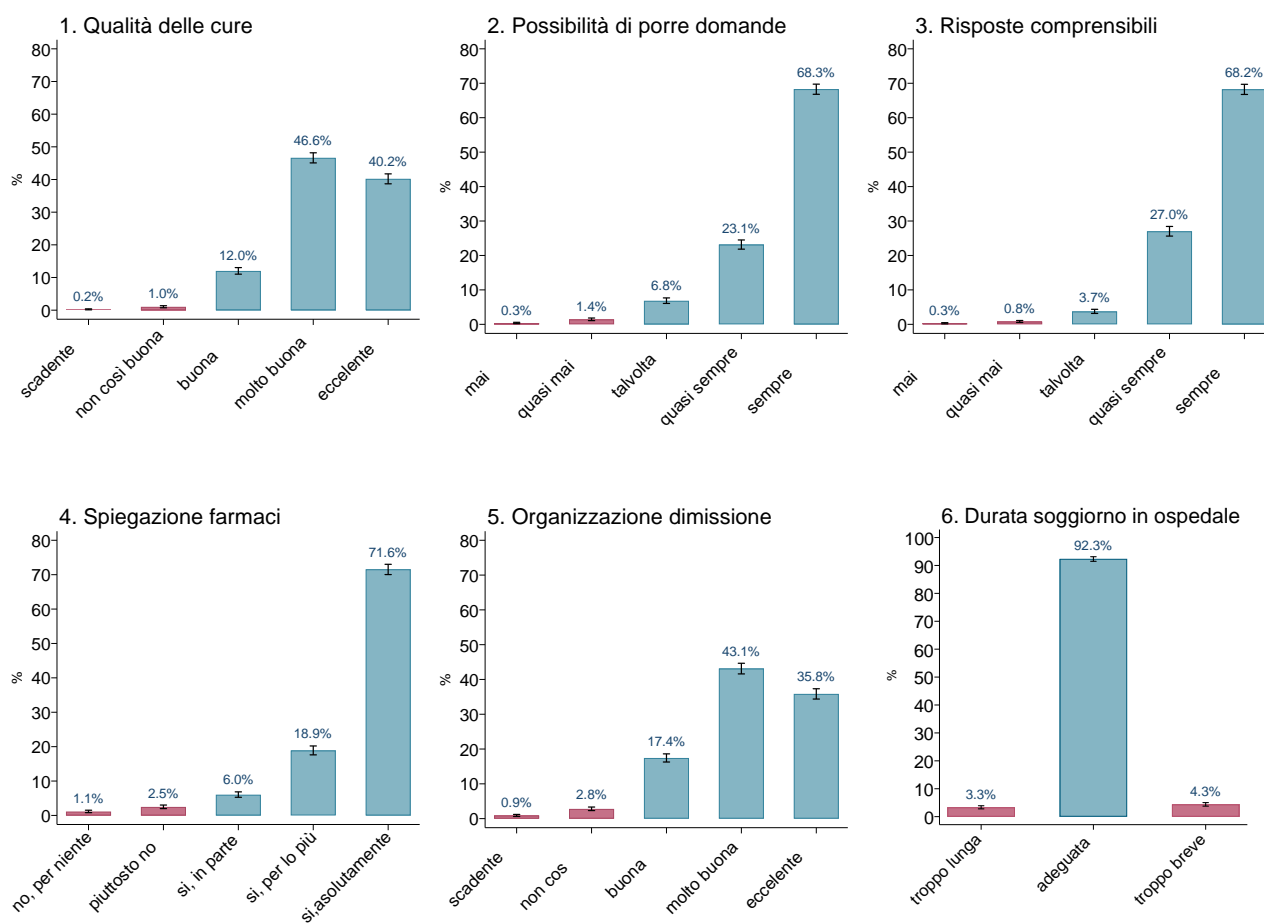


Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)

K122: 4'106 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=4'106)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	3'996	4.26	[4.23, 4.28]	1.2%	2.7%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	3'838	4.58	[4.55, 4.60]	1.7%	6.5%	4.7%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	3'848	4.62	[4.60, 4.64]	1.0%	6.3%	4.4%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	3'508	4.57	[4.55, 4.60]	3.6%	14.6%	11.6%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	4'038	4.10	[4.08, 4.13]	3.6%	1.7%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	4'023	92.34*	[91.48, 93.13]	7.7%*	2.0%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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). Questi livelli superano comunque nettamente i 4 punti. Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (3,6 %).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dal 70% circa dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 92,3% dei partecipanti; le risposte problematiche (7,7%) sono ripartite in modo perlopiù equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga».
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 28 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 26 ospedali/cliniche (quattro in meno rispetto al 2017). In totale, i pazienti di questa categoria (il 6% del campione totale) hanno ritornato 1793 questionari, per un tasso di risposta pari al 49,5%.

Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda

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

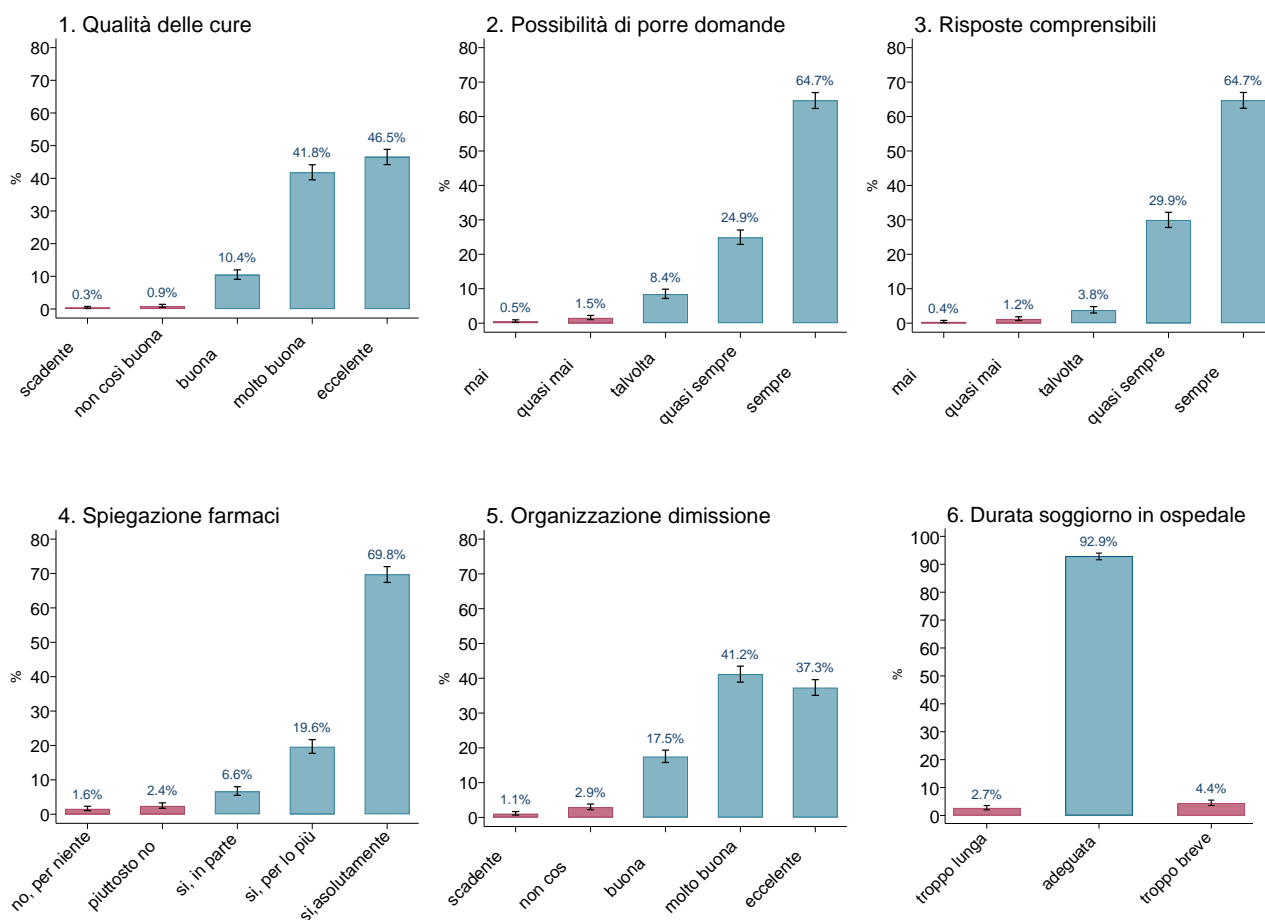


Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)

K123: 1'793 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=1'793)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	31'716	4.18	[4.18, 4.19]	1.9%	2.8%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	30'692	4.49	[4.48, 4.49]	2.2%	5.9%	4.2%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	30'775	4.52	[4.52, 4.53]	1.8%	5.6%	3.9%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	28'719	4.47	[4.45, 4.48]	4.9%	12.0%	9.2%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	32'052	3.98	[3.97, 3.99]	5.6%	1.7%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	31'914	89.53*	[89.19, 89.87]	10.5%*	2.2%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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). Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (4%).
- 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 quasi il 70% nel caso della domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci. La domanda 5 è l'unica che non presenta un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 92,9% dei partecipanti. In proporzione, le risposte problematiche riguardano maggiormente una durata giudicata «troppo breve» (4,4%) che «troppo lunga» (2,7%).
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST di ospedali/cliniche è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 29 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 27 ospedali/cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (l'8% del campione totale) hanno ritornato 2546 questionari, per un tasso di risposta pari al 53,2%.

Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231: ripartizione delle risposte per domanda

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

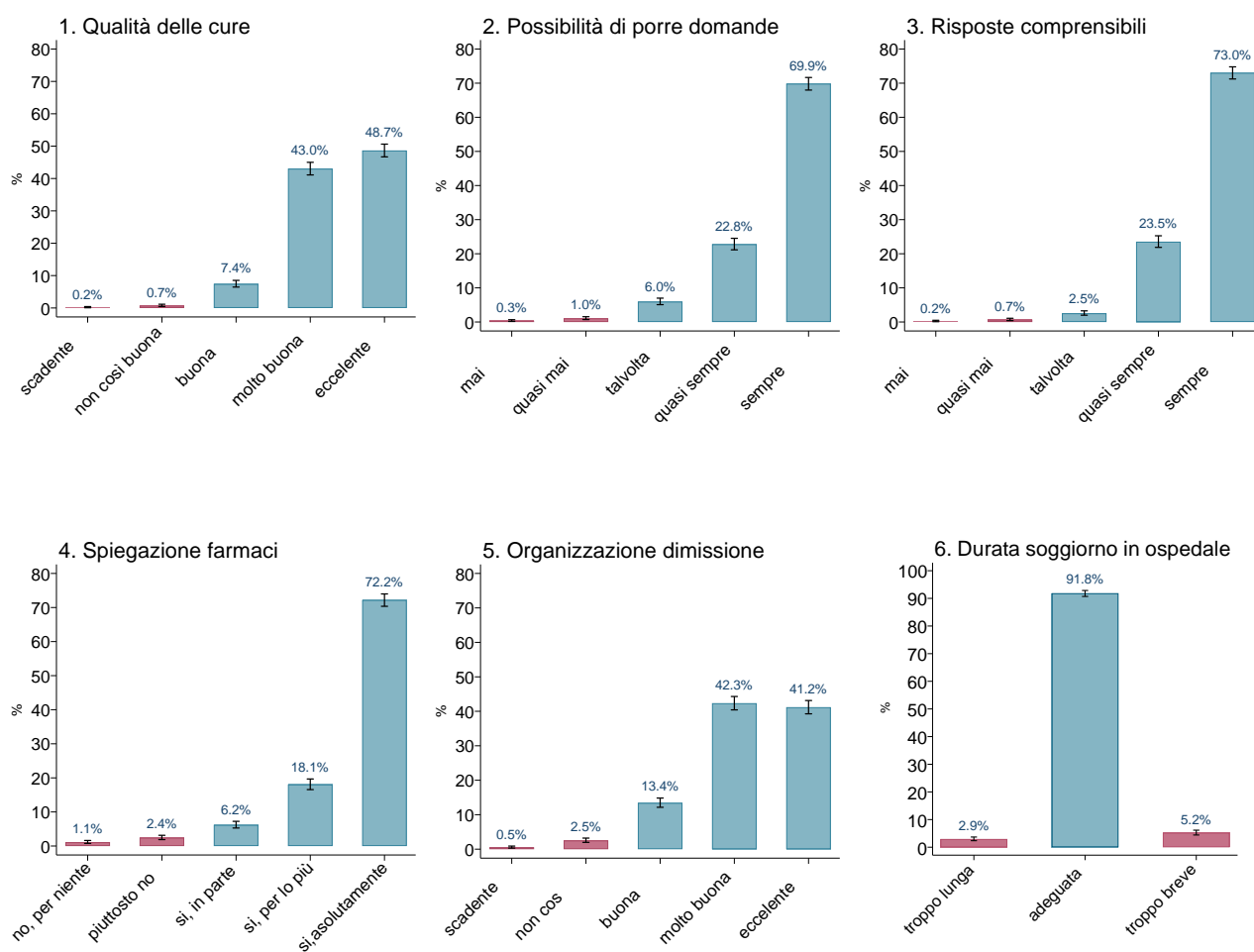


Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)

K231: 2'546 questionari ritornati:	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=2'546)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	2'493	4.39	[4.37, 4.42]	0.9%	2.1%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	2'382	4.61	[4.58, 4.64]	1.4%	6.4%	5.0%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	2'393	4.69	[4.66, 4.71]	0.9%	6.0%	4.6%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	2'342	4.58	[4.55, 4.61]	3.5%	8.0%	6.0%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	2'501	4.21	[4.18, 4.24]	3.0%	1.8%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	2'511	91.84*	[90.70, 92.85]	8.2%*	1.4%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

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 sulle spiegazioni in merito ai farmaci (domanda 4) sono state quelle con risultati più positivi.
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) ha ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato (ma comunque ben al di sopra dei 4 punti), seguita dalla qualità delle cure (domanda 1). Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 3,5 e 3,0%).
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond particolarmente marcato: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata dal 70% circa dei pazienti. Per la domanda 1, la maggior parte dei partecipanti (48,7%) ha selezionato la possibilità di risposta più elevata. La domanda 5 è l'unica che non presenta un effetto plafond.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata «adeguata» dal 91,8% dei partecipanti e la risposta «troppo breve» (5,2%) è più frequente rispetto a «troppo lunga» (2,9%).
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 30 negli allegati).

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

Questa categoria comprende soltanto quattro ospedali/cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (meno dell'1% del campione totale) hanno ritornato 105 questionari, per un tasso di risposta pari al 38,6%. Il fatto che le analisi si basino su poco più 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 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234: ripartizione delle risposte per domanda

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

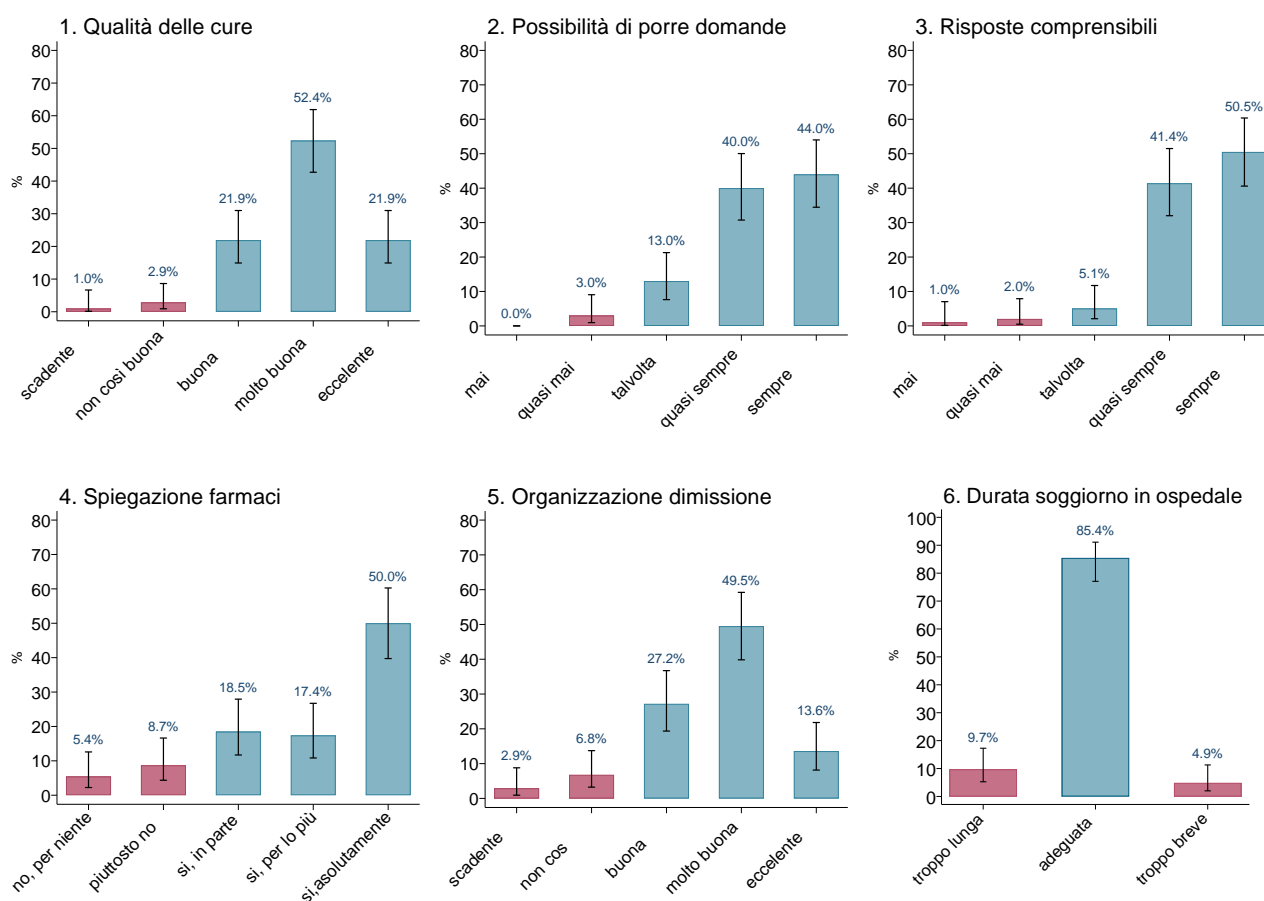


Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)

K234: 105 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=105)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	105	3.91	[3.76, 4.07]	3.8%	0.0%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	100	4.25	[4.09, 4.41]	3.0%	4.8%	4.8%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	99	4.38	[4.23, 4.54]	3.0%	5.7%	4.8%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	92	3.98	[3.72, 4.24]	14.1%	12.4%	4.8%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	103	3.64	[3.46, 3.82]	9.7%	1.9%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	103	85.44*	[77.07, 91.10]	14.6%*	1.9%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

Commenti sulla categoria K234

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione abbastanza elevato, comunque con due domande con medie al di sotto di 4.
- 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) sono state quelle con risultati più positivi, registrando il tasso di risposte problematiche meno elevato (3%).
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) e la qualità delle cure (domanda 1) hanno ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato. Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 14,1 e 9,7%; senza confronti con la domanda 6).
- Per le domande 3 e 4 si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata almeno dal 50% dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dall'85,4% dei partecipanti. È stata giudicata più spesso «troppo lunga» (9,7%) che «troppo breve» (4,9%).
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 31 negli allegati).

3.4.8 Categoria **K235**: cliniche specializzate: diverse cliniche

Questa categoria comprende otto cliniche. In totale, i pazienti di questa categoria (meno dell'1% del campione totale) hanno ritornato 174 questionari, per un tasso di risposta pari al 47,8%. Come nel caso della categoria precedente (K234), anche queste analisi sono basate su un numero limitato di questionari. Ciò si ripercuote sulla precisione dei parametri stimati (proporzioni e medie). Gli intervalli di confidenza sono più ampi.

Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235: ripartizione delle risposte per domanda

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

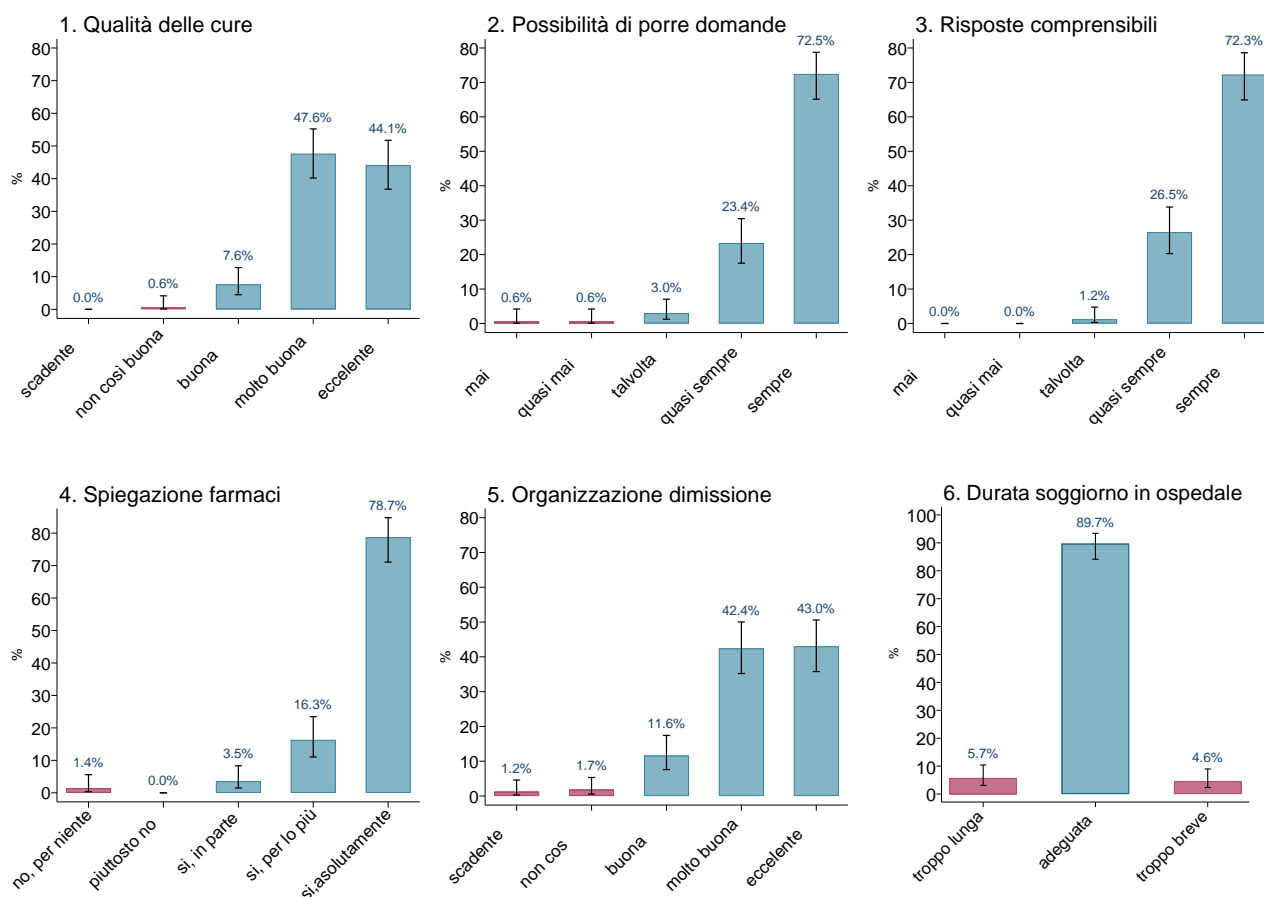


Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche)

K235: 174 questionari ritornati:	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta* (N=174)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	170	4.35	[4.25, 4.45]	0.6%	2.3%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	167	4.66	[4.57, 4.76]	1.2%	4.0%	4.0%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	166	4.71	[4.64, 4.78]	0.0%	4.6%	4.0%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	141	4.71	[4.60, 4.82]	1.4%	19.0%	17.2%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	172	4.24	[4.12, 4.37]	2.9%	1.1%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?*	174	89.66*	[84.11, 93.41]	10.3%*	0.0%	

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

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

Senza risposta*: percentuale dei questionari ritornati non utilizzati in quanto non è stato selezionato nessun grado di soddisfazione.

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

* 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».

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 (174) 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 sulle spiegazioni in merito ai farmaci (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 molto marcato: la proporzione di pazienti che hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato supera il 70%.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dall'89,7% dei partecipanti. È invece stata giudicata «troppo lunga» dal 5,7% e «troppo breve» dal 4,6% dei partecipanti.
- Andamento 2016-2018: il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria è rimasto stabile per tutte le domande. Nel corso di questi tre anni è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (cfr. fig. 32 negli allegati).

Tabella 12: sintesi dei risultati delle diverse categorie ospedaliere UST

Categorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Domanda 1	4.09	4.14	4.17	4.26	4.33	4.39	3.91	4.35
Domanda 2	4.32	4.49	4.48	4.58	4.52	4.61	4.25	4.66
Domanda 3	4.37	4.51	4.52	4.62	4.57	4.69	4.38	4.71
Domanda 4	4.34	4.44	4.47	4.57	4.54	4.58	3.98	4.71
Domanda 5	3.77	3.95	3.97	4.10	4.11	4.21	3.64	4.24
Domanda 6	85.7%	89.0%	90.0%	92.3%	92.9%	91.8%	85.4%	89.7%
Numero di cliniche/ospedali	5	56	32	34	26	27	4	8
N media	2328	585	378	274	139	177	68	46

Nota: per le domande 1-5, valori medi relativi alla soddisfazione; per la domanda 6, proporzione di risposte positive.

Numero di cliniche/ospedali: numero di ospedali/cliniche (sedi) in questa categoria.

N media: numero medio di questionari inviati per ospedale/clinica in questa categoria.

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

Le figure da 19 a 24 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali/tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie aggiustate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) di tutti gli ospedali/tutte 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.

I sottocapitoli seguenti offrono un aiuto sotto forma di spiegazioni che consentono di interpretare correttamente i risultati relativi ai grafici a imbuto (fig. 19-24). Il primo sottocapitolo descrive il quadro generale di esposizione dei risultati ed esplicita gli elementi contenuti nei grafici. Il secondo precisa gli elementi relativi agli intervalli di confidenza, al valore medio del collettivo totale e alle medie individuali degli ospedali/delle cliniche e definisce i limiti di quanto sia possibile o meno dedurre dai risultati. Il terzo, infine, dà delle indicazioni sul principio dell'aggiustamento delle medie e sulle variabili utilizzate a tal fine.

Grafici a imbuto (fig. 19-24): spiegazioni

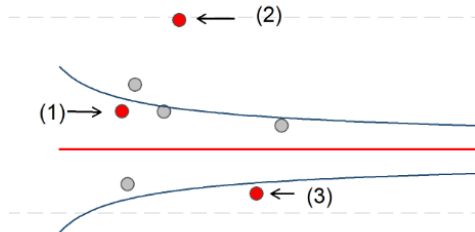
- I valori delle medie aggiustate sulla soddisfazione (da 1 a 5) del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Se sono stati ottenuti risultati paradossali (>5), possibili in presenza di campioni molto ridotti, le medie aggiustate vengono fissate a 5.
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento per la domanda in esame.
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo totale e funge da valore di riferimento. La media del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie degli ospedali.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo (intervallo di confidenza del 95% – IC 95%). Quest'ultimo è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati: da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto rappresenta un ospedale/una clinica e ogni colore corrisponde una categoria ospedaliera UST. Gli ospedali/le cliniche per i quali sono disponibili meno di 20 risposte complete per le analisi aggiustate sono raffigurati da cerchi bianchi, senza segnalare i relativi limiti di controllo.
- Più questionari con dati comprendenti gli aggiustamenti sono stati ritornati a un ospedale/una clinica, più quest'ultimo/a si situa a destra nel grafico.
- La stessa categoria ospedaliera 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 UST (ad es. K112), nel grafico i punti possono quindi trovarsi sia a destra che a sinistra.
- Per ragioni di leggibilità, sull'asse verticale (ordinate) è rappresentata soltanto una parte della scala da 1 a 5.

Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

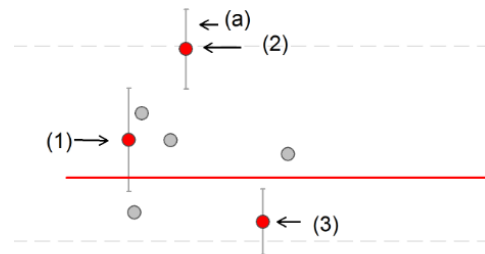
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC del 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche di cui alla tabella 16 negli allegati. Per ragioni di leggibilità, nei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

Grafico a imbuto



Rappresentazione grafica delle medie aggiustate e dell'IC 95%



- 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).

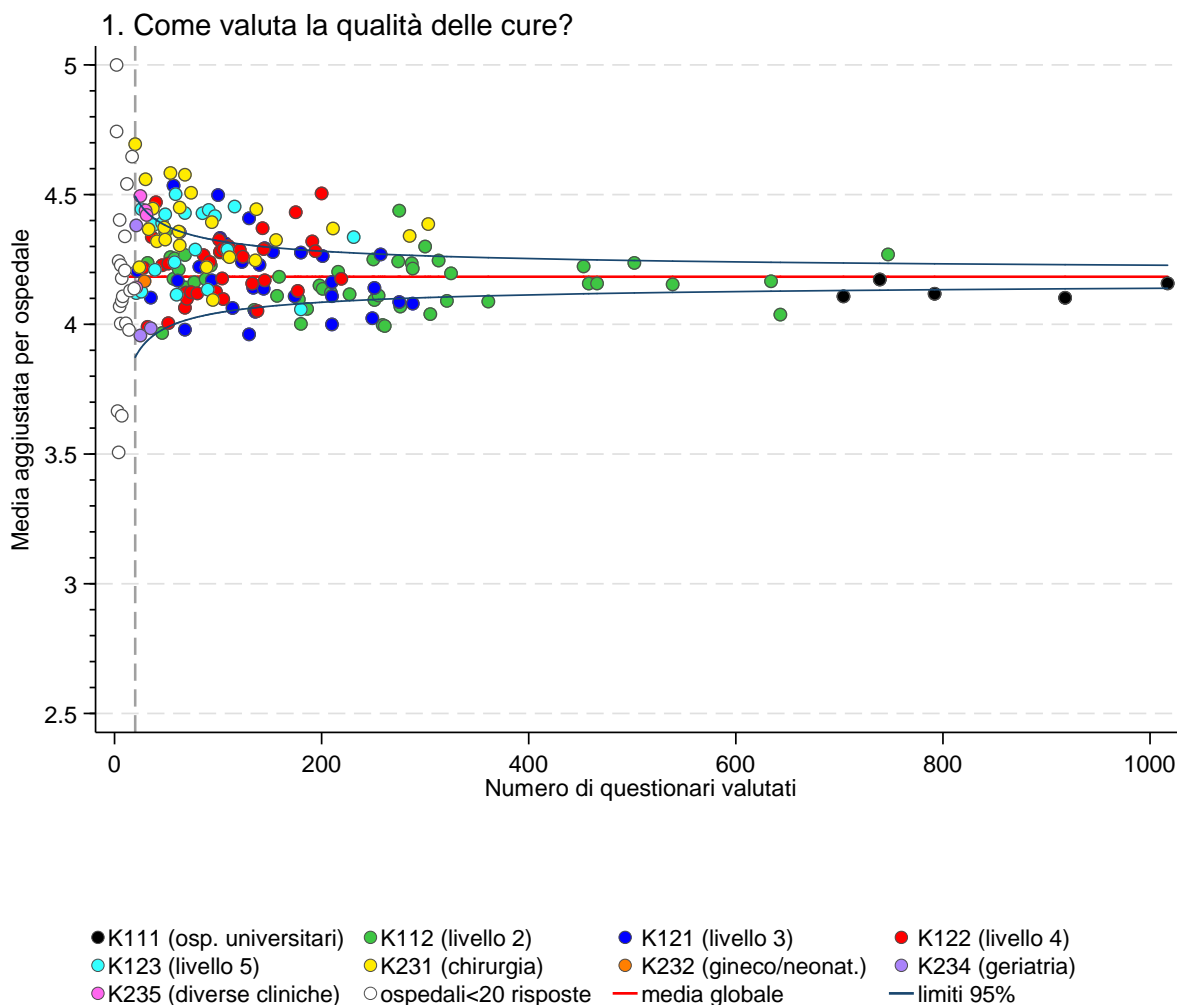
- Per ogni ospedale/clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).
- Quando l'IC95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale 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 16 (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 autovalutato e la destinazione al momento della dimissione. Ciò consente di tenere conto delle differenze tra ospedali/cliniche per quanto riguarda queste caratteristiche. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Ad esempio, i pazienti più giovani sono più severi nel giudicare la qualità del ricovero in ospedale. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie degli ospedali con una proporzione elevata di pazienti giovani sono aggiustate verso l'alto, mentre quelle degli ospedali con una proporzione ridotta sono aggiustate verso il basso. Il principio vale anche per gli aggiustamenti applicati alle altre variabili.

Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=28 797)

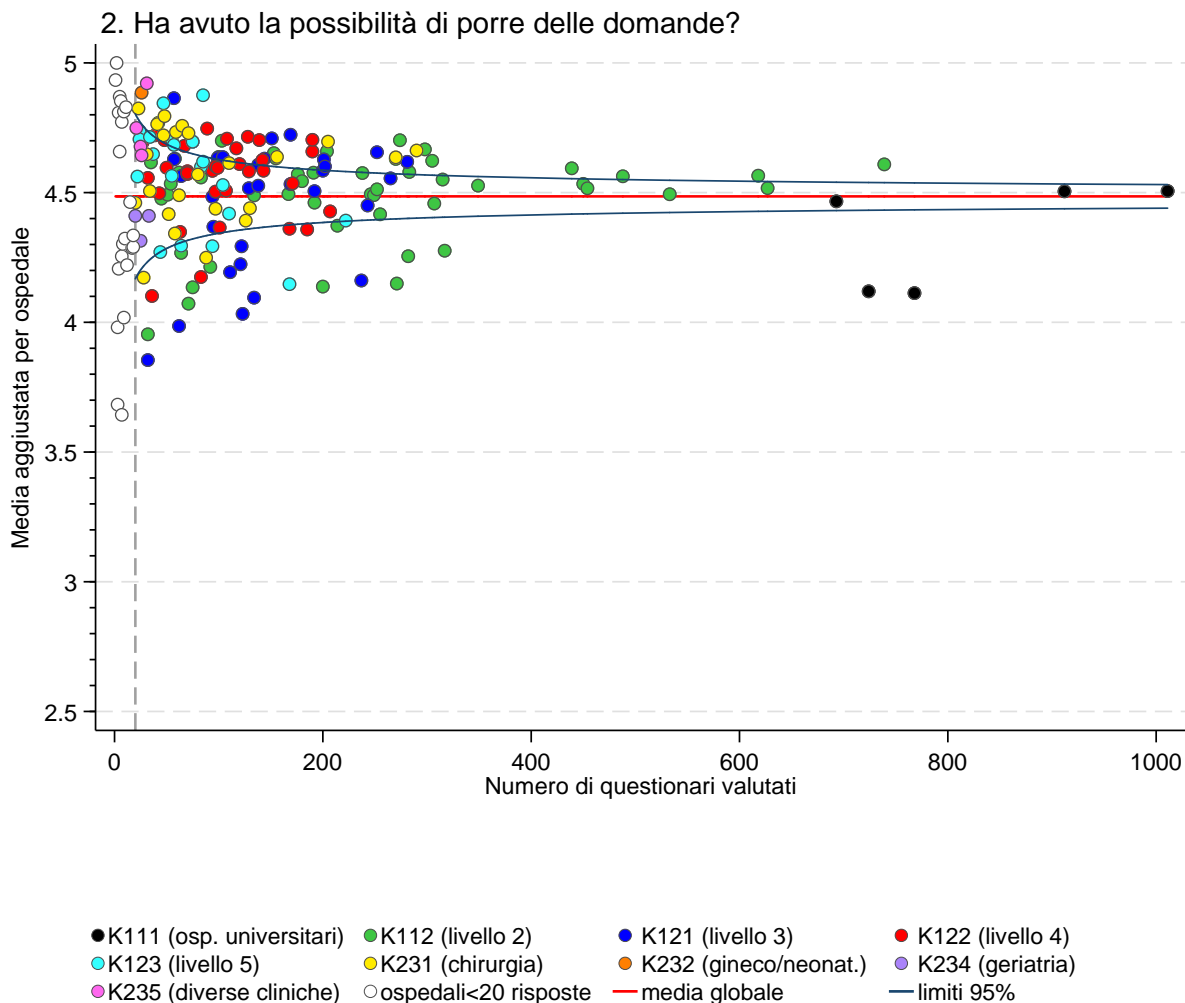


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 173 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 1 corrisponde a 4,2; il valore più basso osservato è di 4,0 e quello più elevato di 4,7 (scarto max.: 0,7).

Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=27 948)



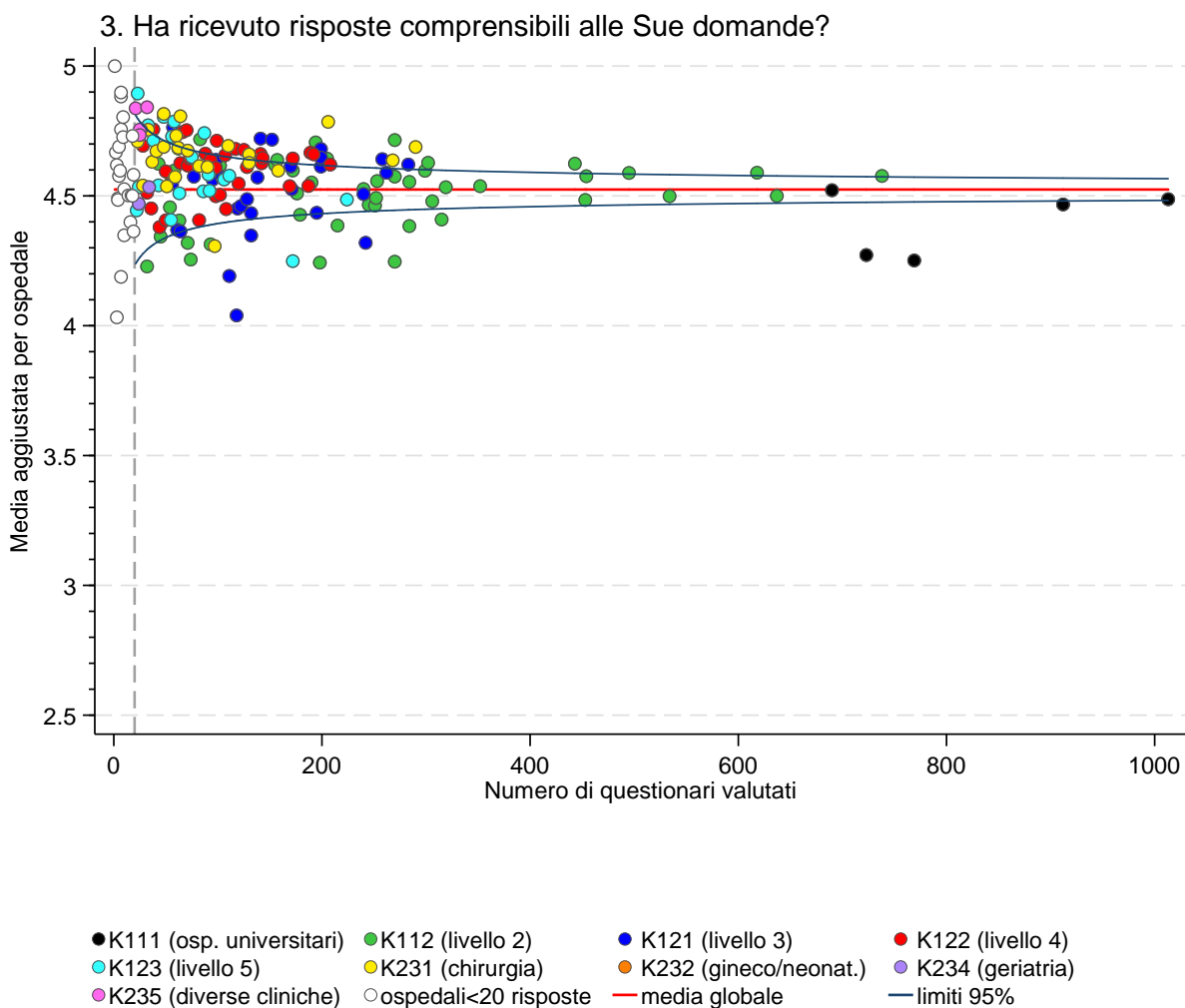
N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 172 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 2 corrisponde a 4,5; il valore più basso osservato è di 3,9 e quello più elevato di 4,9 (scarto max.: 1,1³).

³ A causa dell'arrotondamento delle cifre, è possibile che le differenze o le somme non corrispondano.

Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche, N=28 012)

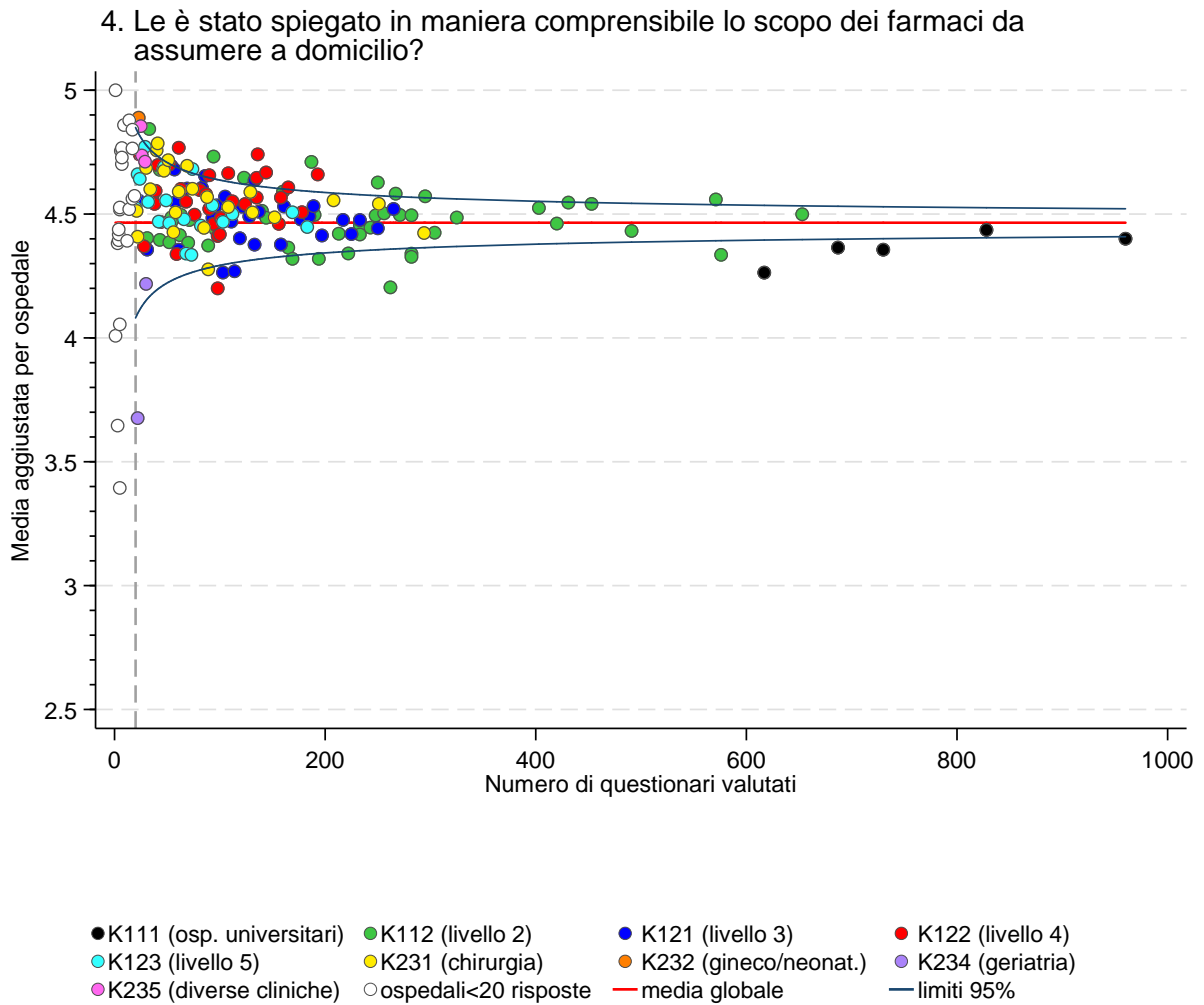


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 170 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 3 corrisponde a 4,5; il valore più basso osservato è di 4,0 e quello più elevato di 4,9 (scarto max.: 0,9).

Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=26 114)

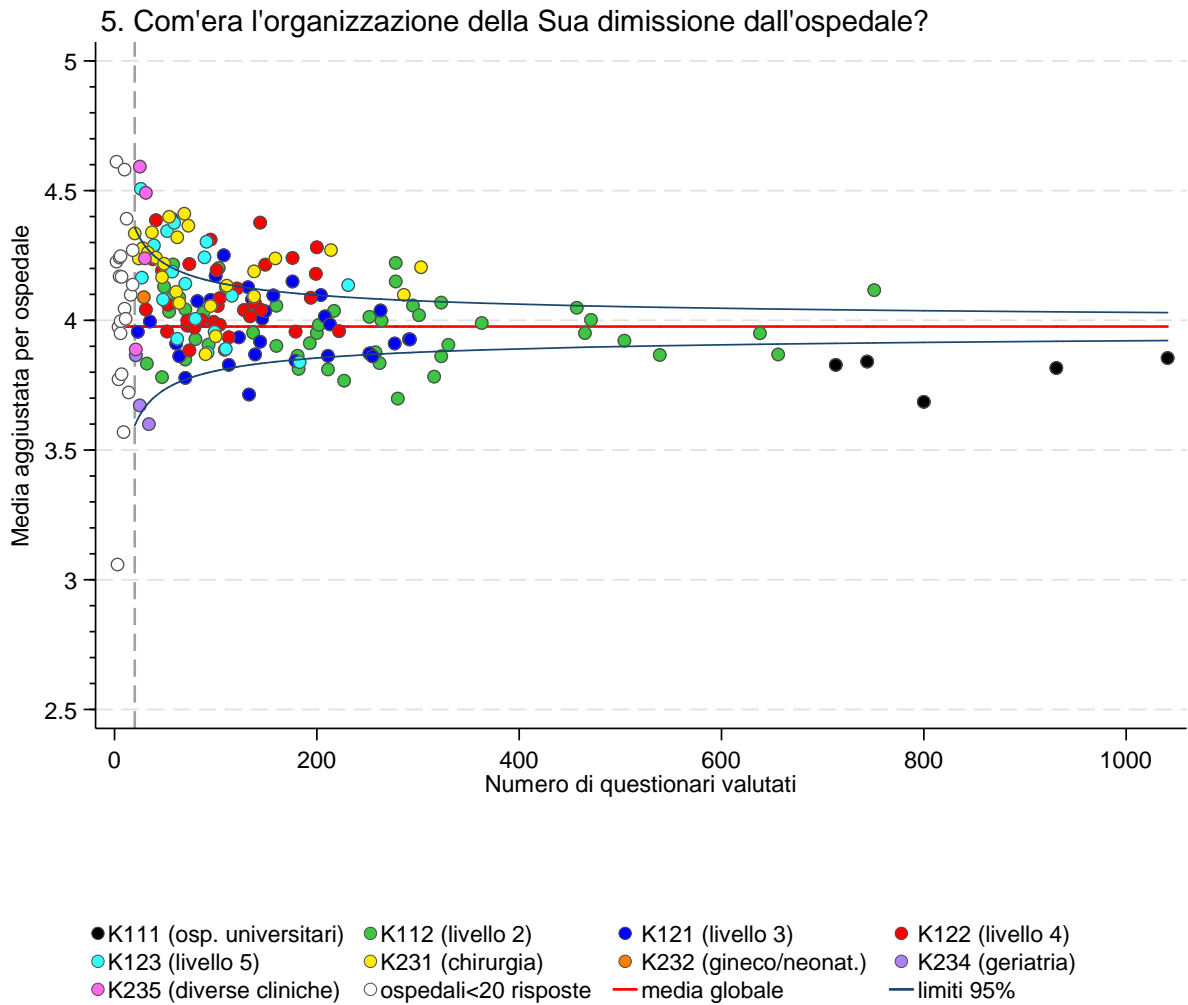


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 170 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 4 corrisponde a 4,5; il valore più basso osservato è di 3,7 e quello più elevato di 4,9 (scarto max.: 1,2).

Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=29 137)

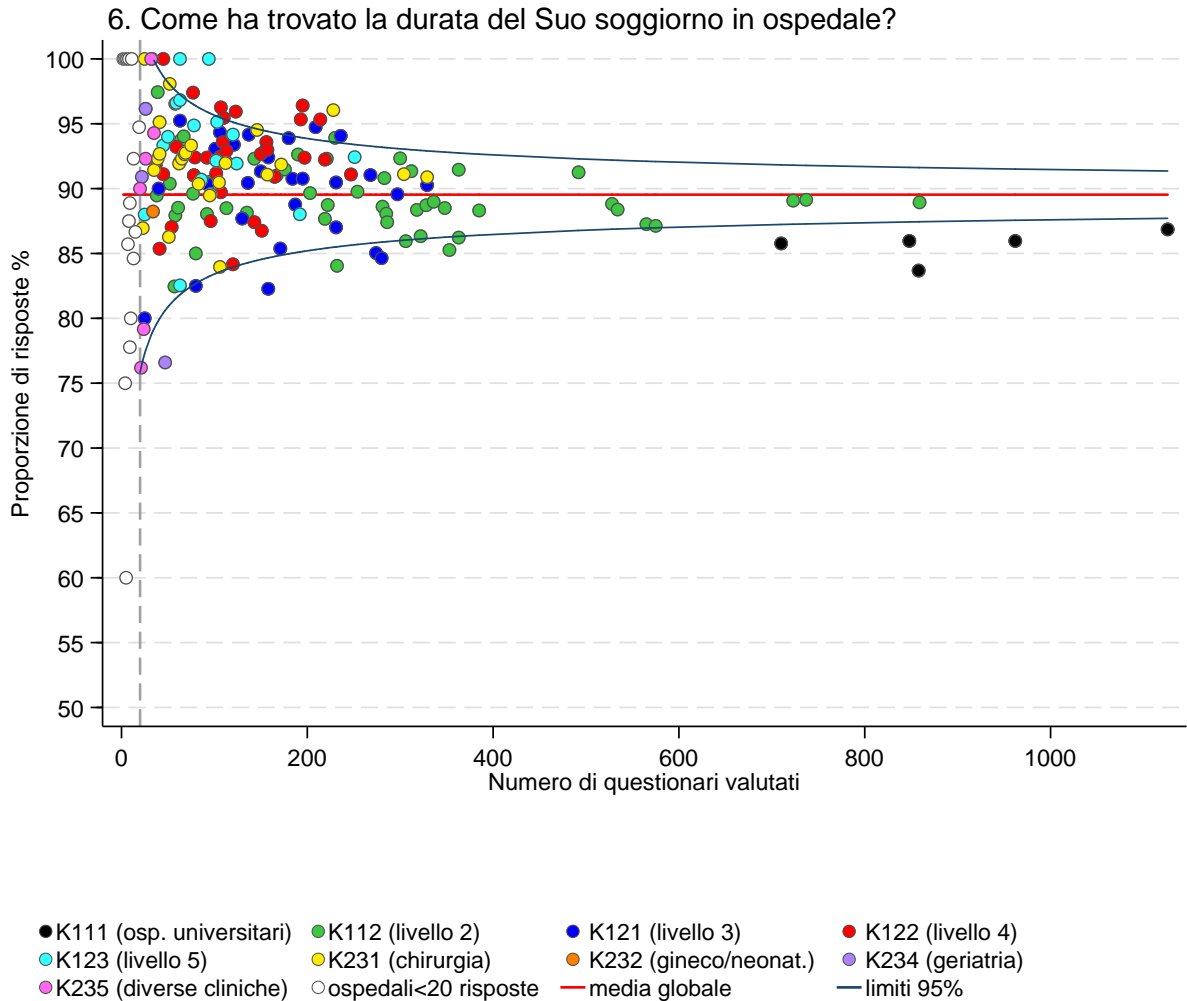


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 173 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la media complessiva del collettivo per la domanda 5 corrisponde a 4,0; il valore più basso osservato è di 3,6 e quello più elevato di 4,6 (scarto max.: 1,0).

Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=31 914)



N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Note

- Per i 175 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la proporzione complessiva di risposte positive per la domanda 6 (durata del ricovero adeguata) corrisponde all'89,5%; il valore più basso osservato è del 76,2% e quello più elevato del 100% (scarto max.: 23,8%).

Commenti

- In tutti i grafici, la maggior parte dei valori si situa tra i limiti dell'intervallo di confidenza del 95%. Un numero variabile di ospedali/cliniche si situa tuttavia all'esterno dell'imbuto, superando così il 5% che ci si può attendere se le differenze tra cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali. La maggior parte delle domande da 1 a 5 si situa al di sopra del limite superiore.
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media aggiustata al di sopra sia della media del collettivo totale che del limite superiore.
- Per la domanda 4 «spiegazioni in merito ai farmaci» la dispersione dei valori è più marcata che per le altre domande, con uno scarto massimo di 1,2 punti tra le medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche. Va ricordato che il grado di soddisfazione raggiunto da questa domanda è molto elevato, ma allo stesso tempo la quota di risposte problematiche raggiunge quasi il 5%. Lo scarto minore (0,7 punti su 5) è quello registrato dalla domanda 1 (qualità delle cure).
- La media aggiustata più elevata è pari a 4,9 (domanda 2 «possibilità di porre domande»); si tratta anche della domanda con l'effetto plafond più marcato. La media aggiustata meno elevata è pari a 3,6 (domanda 5 «organizzazione della dimissione»).
- L'eterogeneità dei valori (valori molto bassi o molto elevati) più marcata si osserva generalmente per gli ospedali/le cliniche con un numero limitato di risposte. Da ciò risulta anche la grande dispersione dei valori degli ospedali/delle cliniche con meno di 20 risposte complete prese in considerazione per le analisi aggiustate.
- Per il calcolo delle medie aggiustate sono stati presi in considerazione unicamente i dati completi: il numero totale di questionari su cui si basavano i calcoli è variato tra 26 114 (domanda 4) e 29 137 (domanda 5), ovvero tra l'80,1 e l'89,3% dei questionari ritornati. Questo è da ricondurre in particolare ai dati mancanti relativi alle domande personali (età, sesso ecc.) utilizzati per l'aggiustamento.
- Il *funnel plot* relativo alla domanda 6, che prevede tre anziché cinque possibilità di risposta, illustra la quota di risposte positive. Il numero di punti al di fuori dei limiti di controllo è un po' più ridotto ed è ripartito in modo equilibrato.

4 Sintesi e conclusioni

Il presente rapporto illustra nel dettaglio i risultati per il 2018 del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera e presenta un raffronto dei risultati con le indagini precedenti (2016 e 2017) per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri.

Contrariamente agli anni precedenti, nel presente rapporto sono stati illustrati i risultati di tutti gli ospedali/tutte le cliniche, compresi quelli provenienti da strutture con meno di 50 partecipanti. I risultati relativi a questi ultimi vanno quindi interpretati con la massima prudenza, in quanto ci si devono attendere numerose fluttuazioni casuali. Occorre altresì segnalare dei 194 ospedali/cliniche che hanno partecipato all'indagine, fra il 2017 e il 2018 sei sono stati attribuiti a una categoria ospedaliera UST diversa.

Riassunto dei principali risultati

Mentre il tasso di risposta per l'indagine 2018 è leggermente inferiore a quello dell'anno precedente (43,5 vs. 45,7%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2011. Si osserva tuttavia un leggero aumento dell'età media e un calo del numero di pazienti con divisione privata o semiprivata. Lo stato di salute autovalutato è simile a quello del 2017 e del 2016: circa la metà dei partecipanti considera il proprio stato di salute buono; oltre un terzo molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. La proporzione di pazienti che dopo la dimissione ha fatto ritorno al proprio domicilio è altrettanto alta che nel 2017.

Il grado di soddisfazione, misurato su una scala ordinale a cinque livelli, è generalmente elevato. Le due domande concernenti l'informazione e la comunicazione e quella sulla prescrizione di farmaci sono quelle che hanno ottenuto i risultati migliori (più del 60% dei partecipanti ha 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: il grado di soddisfazione più elevato è stato selezionato rispettivamente dal 32% e dal 36% soltanto dei partecipanti. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre posizioni, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei pazienti (89,5%).

Risultati perlopiù simili risultano dalle analisi secondo le categorie ospedaliere UST.

Dal confronto dei risultati relativi al sondaggio di soddisfazione per il 2018 con quelli dei due anni precedenti risulta una grande stabilità dei risultati nel corso del tempo, senza nessuna traccia di un'evoluzione nel tempo.

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/alle cliniche 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 più elevato di partecipanti. La dispersione più marcata dei risultati nei grafici a imbuto è quella che si osserva per gli ospedali/le cliniche con un numero molto ridotto di risposte (<20), per i quali la precisione dei parametri stimati è limitata.

Discussione

Le risposte dei pazienti alle domande concernenti l'organizzazione della dimissione e la qualità delle cure inducono a pensare che esista un potenziale di miglioramento in tali ambiti, poiché si tratta delle domande che hanno registrato i risultati meno buoni. Il carattere molto generale delle domande, tuttavia, non consente di identificare aspetti precisi da migliorare. Soltanto una valutazione più dettagliata, a partire da una serie di domande specifiche, ad esempio sullo svolgimento della dimissione, potrebbe rispondervi, almeno parzialmente. Alcune differenze tra i valori medi relativi alla soddisfazione si constatano pure in funzione del numero di persone ricoverate in medicina acuta per struttura. Questo non è sorprendente, in quanto è risaputo che

le caratteristiche della struttura, ad esempio le dimensioni, possono avere un impatto sulla soddisfazione: i pazienti dei grandi ospedali sono meno soddisfatti rispetto a quelli degli ospedali di dimensioni più ridotte (18). Questo fatto può essere riconducibile in particolare alla maggiore complessità della presa a carico e delle prestazioni di cura. Per questo motivo la classificazione degli ospedali dell'UST non è lo strumento ideale per classificare gli istituti: a tutte le sedi di un ospedale/una clinica, anche se di dimensioni ridotte, viene attribuita la stessa categoria ospedaliera UST. Tuttavia, per ora non esiste una classificazione più appropriata.

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).

Va inoltre sottolineato che i fattori presi in considerazione per l'aggiustamento presentano una percentuale variabile di dati mancanti, con una proporzione pari al 9,8% dei questionari con almeno un dato mancante (tra i fattori di aggiustamento). Occorre ricordare che per poter prendere in considerazione la risposta di un paziente devono essere state debitamente compilate tutte le variabili sociodemografiche. Inoltre, è importante provvedere affinché la quota di dati mancanti rimanga limitata.

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. Occorre infine ricordare che i risultati possono essere influenzati anche da altri parametri: ad esempio, il fatto che gli ospedali possano inviare ai pazienti un questionario supplementare in occasione della distribuzione dei questionari ANQ, oppure il tempo intercorso tra la dimissione e l'invio dei questionari, che poteva variare da un caso all'altro.

Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto *plafond* marcato (>60% dei partecipanti ha selezionato la possibilità di risposta più elevata), con una conseguente limitazione della possibilità di distinguere gli ospedali/le cliniche. Il questionario utilizzato, che l'ANQ ha modificato nel 2016 in particolare nell'intento di fare capo a una scala di risposte a cinque livelli (anziché una scala da 0 a 10), ha avuto ripercussioni sull'effetto *plafond*: le domande 1 e 5, infatti, hanno una ripartizione prossima a quella normale: si tratta di un miglioramento rispetto alle edizioni precedenti del sondaggio nazionale (fino al 2015). Per diversi motivi, il cambiamento di scala di risposte non ha tuttavia consentito di eliminare del tutto l'effetto *plafond*. 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 sono invece note le caratteristiche della popolazione «fonte» (ovvero tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame) delle cliniche e degli ospedali. Di conseguenza, sebbene sia stato possibile comparare il campione 2018 a quello dell'anno o degli anni precedenti in termini di età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute e destinazione dei pazienti al momento della dimissione, non è possibile affermare che il campione sia rappresentativo della popolazione «fonte» (9). 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 di allestire una raccolta di dati sulla popolazione «fonte» degli ospedali. Questa indagine ha comunque registrato un tasso di risposta superiore al 43%: tiene quindi conto dell'opinione di una parte relativamente grande della popolazione ammissibile. I fatti che non siano disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di pazienti ammissibili sopra descritta e che l'aggiustamento dei risultati ha luogo su un numero limitato di variabili (ovvero quelle disponibili per le analisi) rappresentano i due limiti principali per l'interpretazione dei risultati dell'indagine.

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 Charité Berlino.
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 Lausanna, 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.
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): pag. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629.
14. Gaito, G. *Measurement 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.
16. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: pagg. 1185-1202.
17. ANQ 2017. *Concetto di analisi ANQ. Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta dal 2016*, link: https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_ACUTO_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf.
18. McFarland, D.C. et al.. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction ?* 2017. Qual.Manag.Health Care; 26 (4) : pagg. 205-209.

Indice delle figure

Figura 1: tipologia degli ospedali/delle cliniche di cure somatiche acute per adulti.....	5
Figura 2: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2015-2018).....	10
Figura 3: ripartizione del sesso dei partecipanti (2015-2018).....	10
Figura 4: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2015-2018).....	11
Figura 5: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua (2015-2018).....	11
Figura 6: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti (2016-2018).....	12
Figura 7: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età (2018)	12
Figura 8: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età	13
Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti: ripartizione delle risposte per ogni domanda	14
Figura 10: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta (2016-2018)	16
Figura 11: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111: ripartizione delle risposte per domanda	18
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112: ripartizione delle risposte per domanda	20
Figura 13: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121: ripartizione delle risposte per domanda	22
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122: ripartizione delle risposte per domanda	24
Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123: ripartizione delle risposte per domanda	26
Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231: ripartizione delle risposte per domanda	28
Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234: ripartizione delle risposte per domanda	30
Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235: ripartizione delle risposte per domanda	32
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=28 797).38	
Figura 20: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=27 948).39	
Figura 21: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedale/delle cliniche, N=28 012)40	
Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=26 114).41	
Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=29 137).42	
Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 6 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N=31 914).43	
Figura 25: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111	52
Figura 26: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112	52
Figura 27: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121	53
Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122	53
Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123	54
Figure 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231	54
Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234	55
Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235	55

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta (2018).....	8
Tabella 2: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST.....	9
Tabella 3: risultati descrittivi globali per ogni domanda	15
Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari).....	19
Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2).....	21
Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3).....	23
Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4).....	25
Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5).....	27
Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia).....	29
Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria).....	31
Tabella 11: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche).....	33
Tabella 12: sintesi dei risultati delle diverse categorie ospedaliere UST	34
Tabella 13: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d’età e per anno	56
Tabella 14: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti (2016-2018).....	56
Tabella 15: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera UST.....	57
Tabella 16: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non o tasso di risposte positive per domanda.....	58

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. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Le medie aggiustate ottenute (per ogni 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 concentra attorno ai valori più elevati, ad esempio nel caso in cui il 90% dei partecipanti selezioni un punteggio di 5 su una scala da 1 a 5.

Figura 25: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111

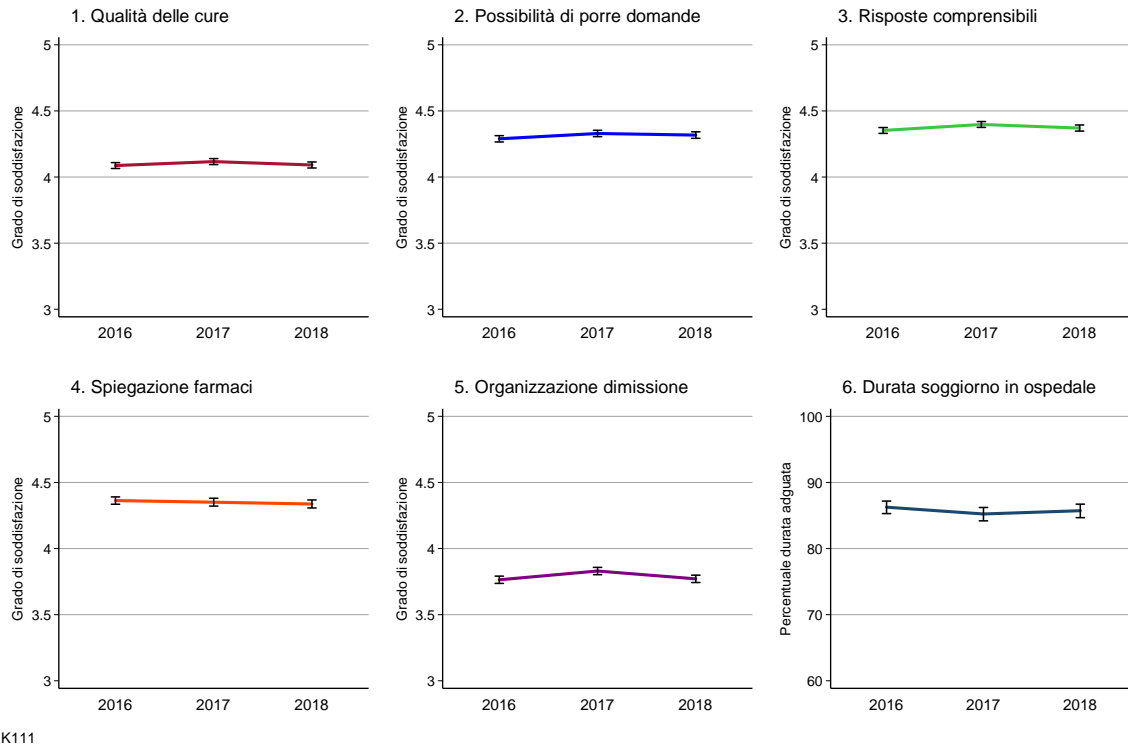


Figura 26: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112

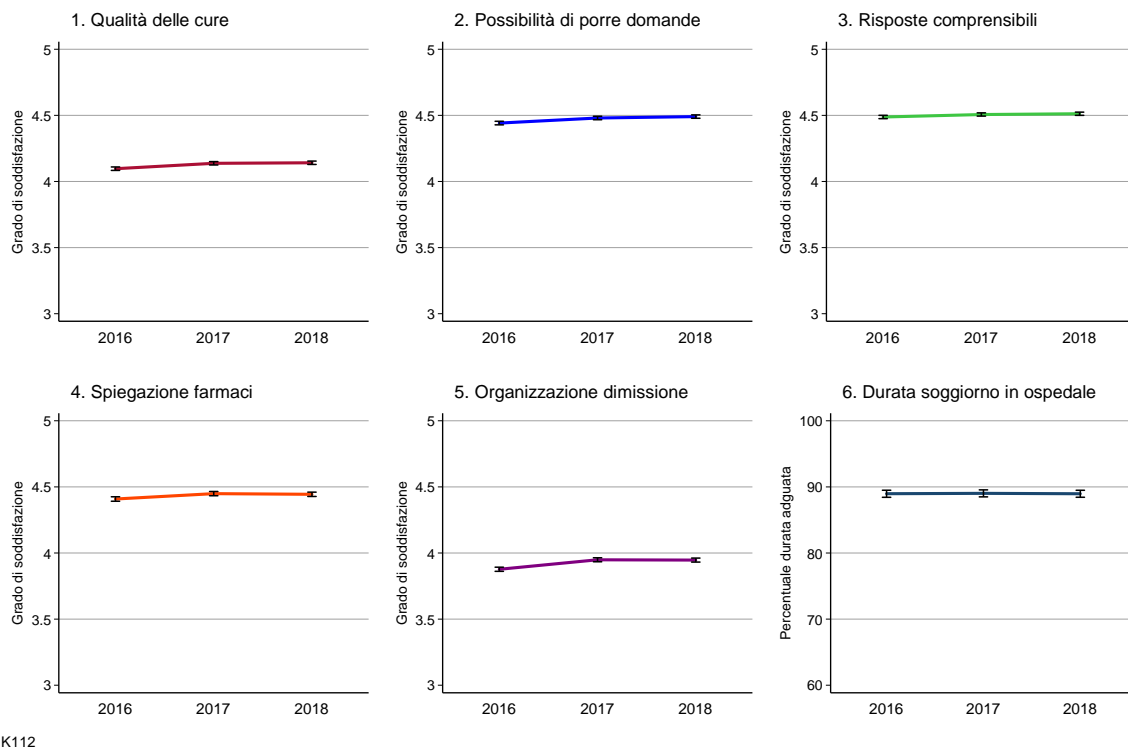


Figura 27: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121

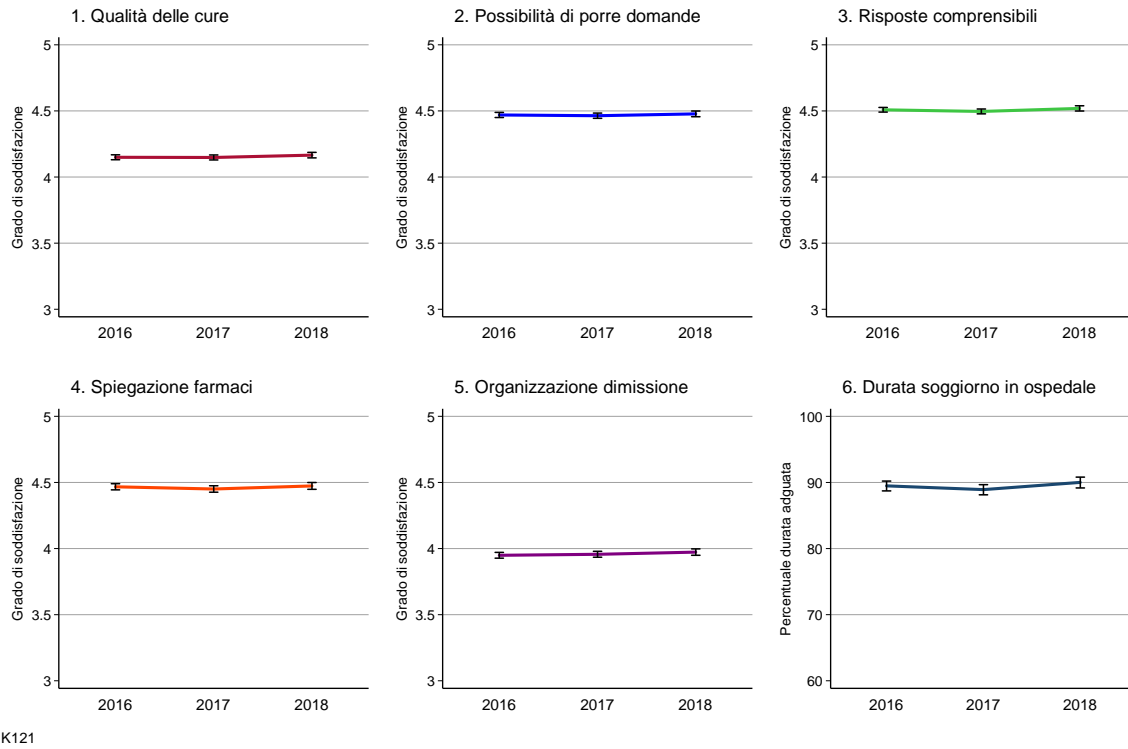


Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122

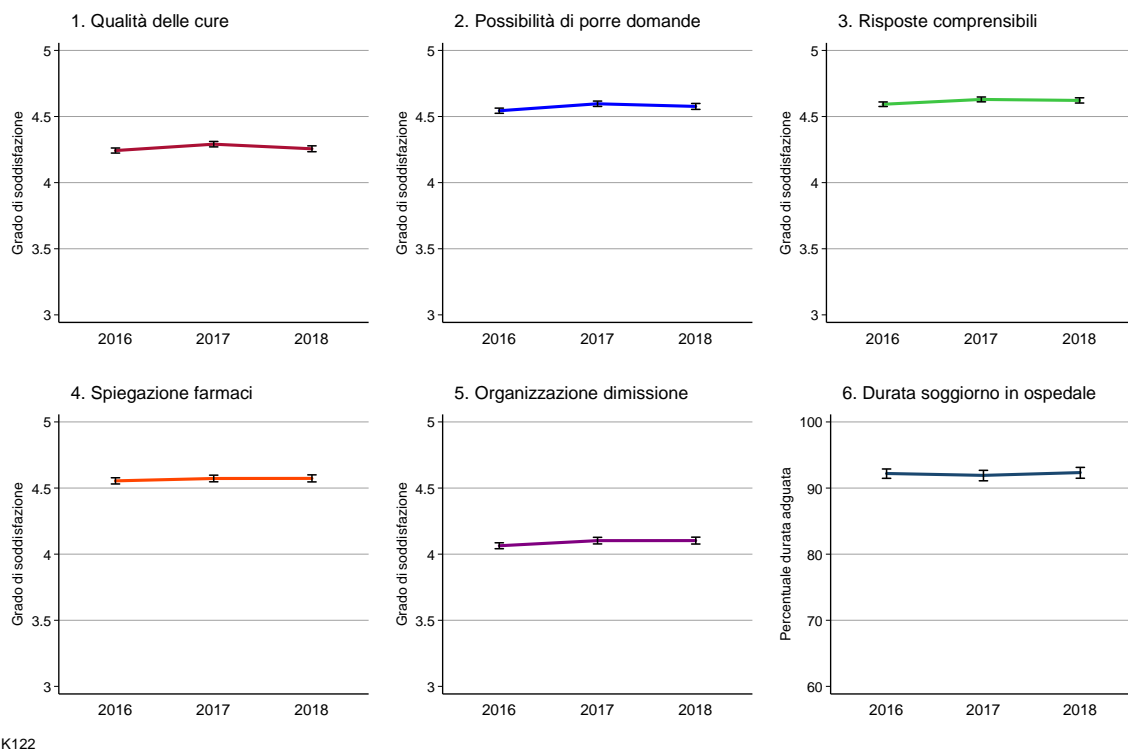


Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123

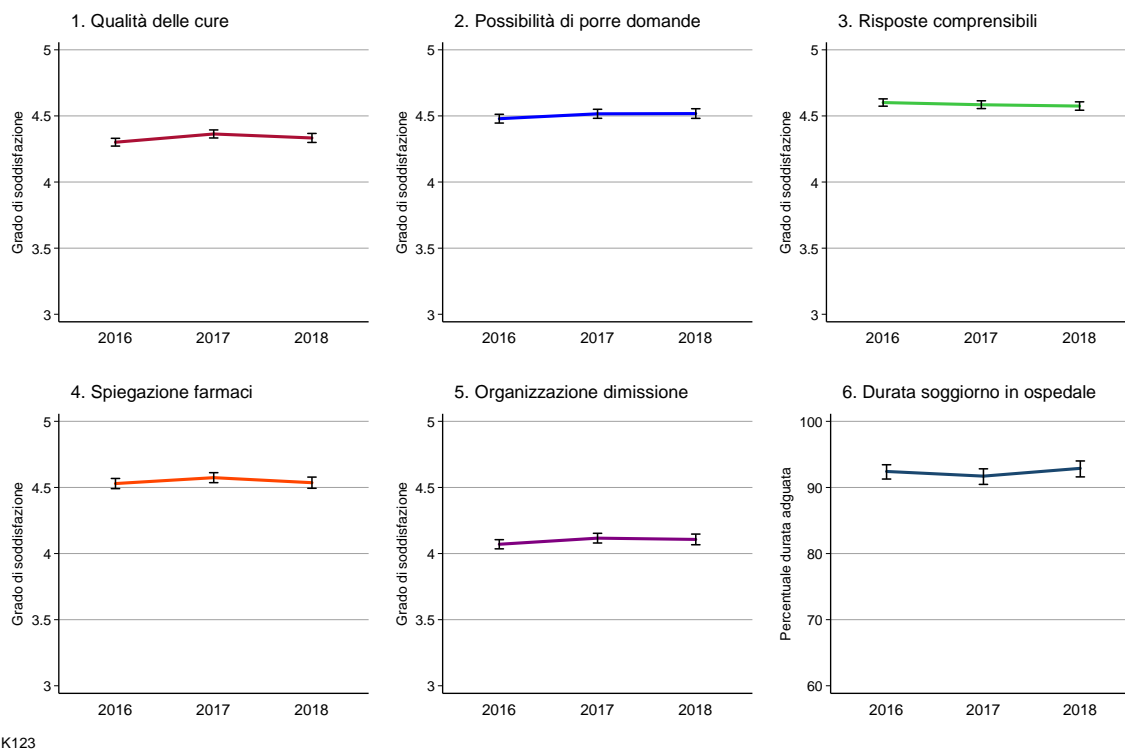


Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231

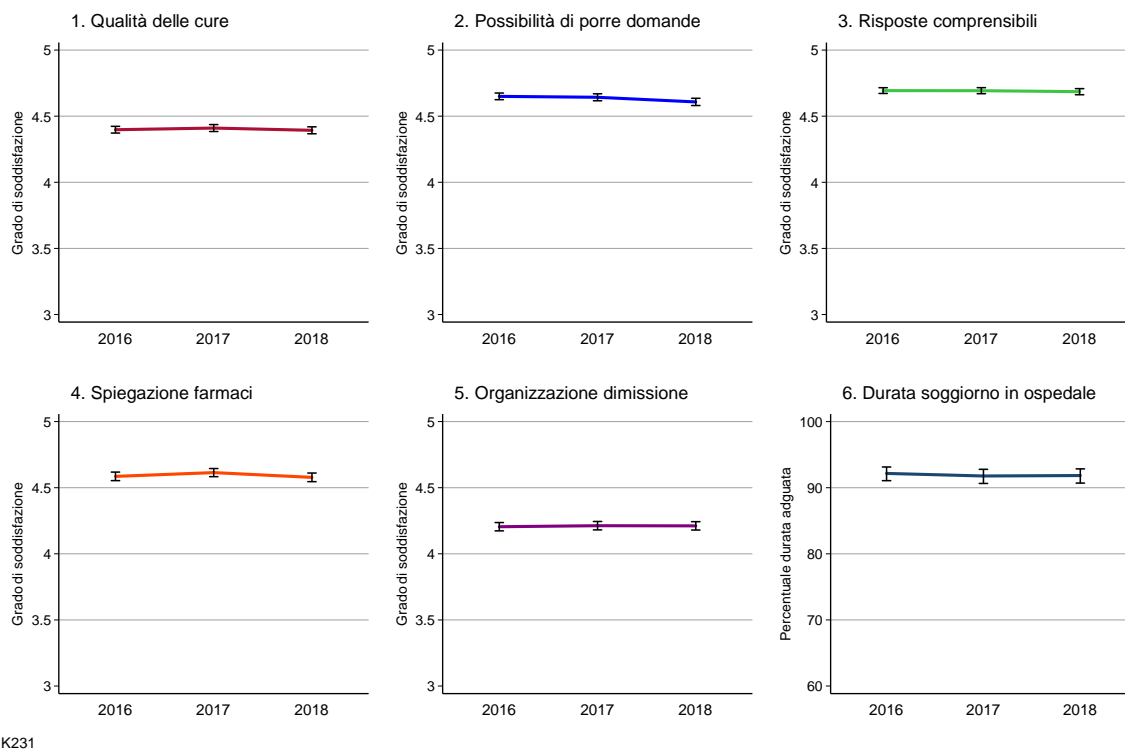


Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234

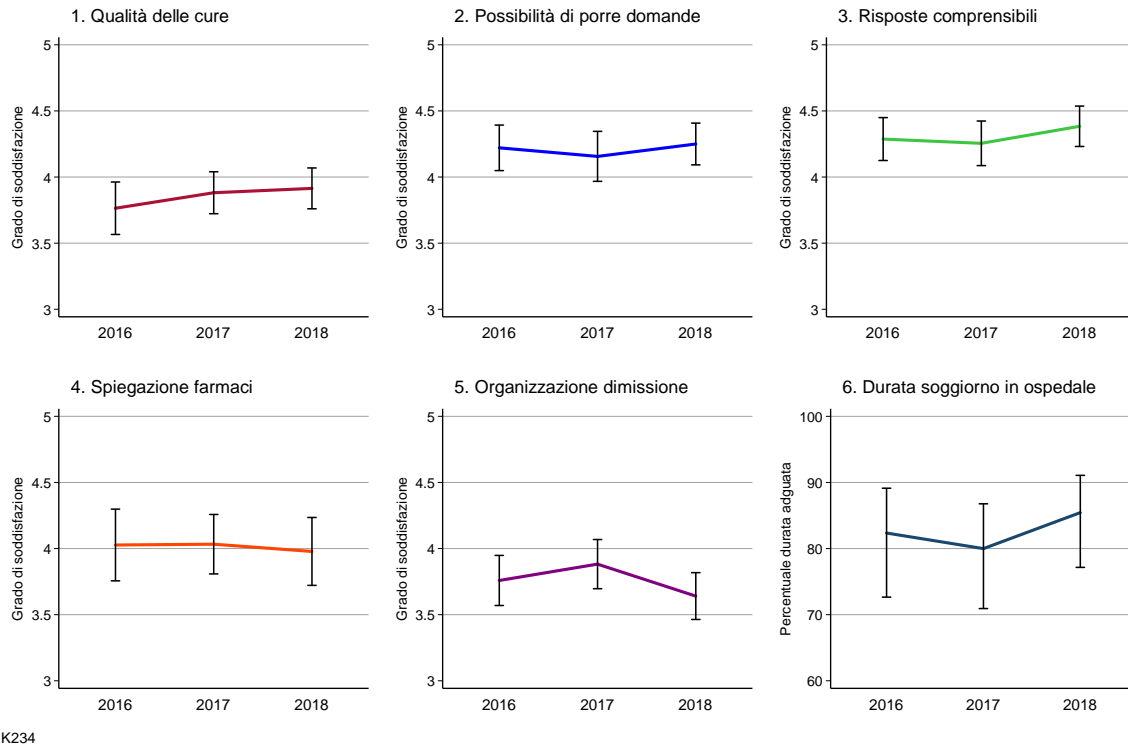


Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235

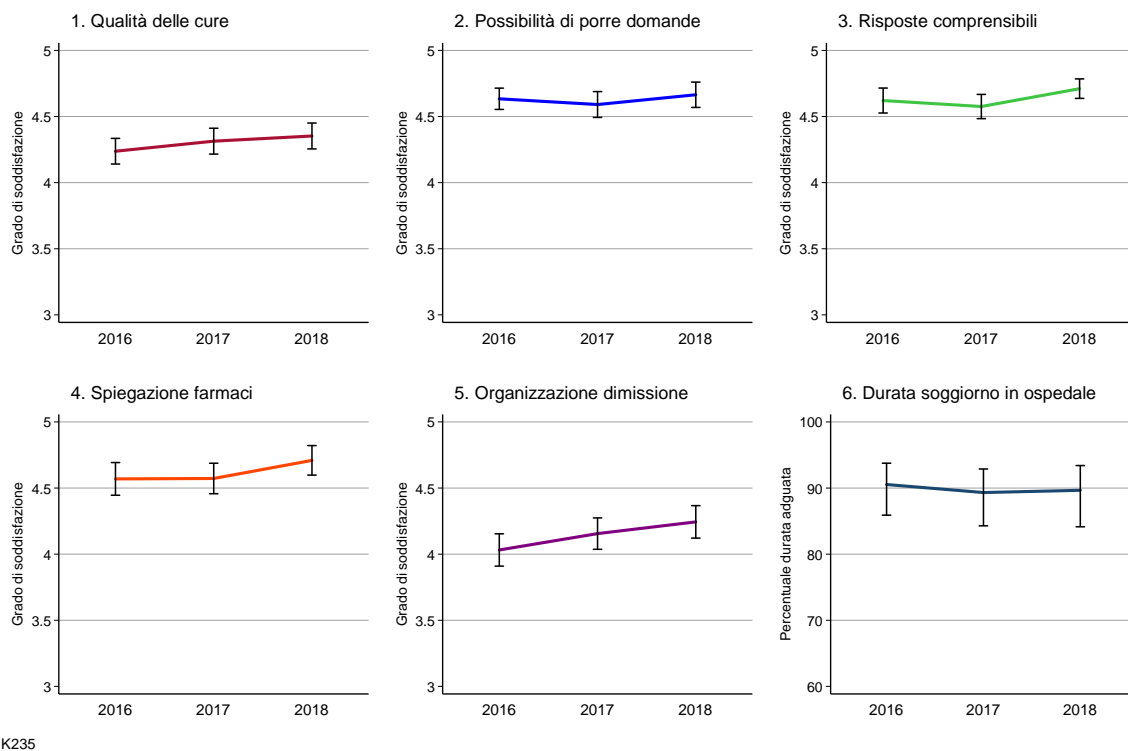


Tabella 13: età dei pazienti: ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno

	N	Fascia d'età %						
		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
2017	34'308	7.3	11.9	9.1	14.8	18.2	21.8	16.8
2018	31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5

Tabella 14: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti (2016-2018)

Domanda	N			Media del collettivo			Risposte problematiche			Nessuna risposta		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
1. Qualità delle cure	35'696	34'053	31'716	4.16	4.19	4.18	2.1%	1.9%	1.9%	2.3%	2.5%	2.8%
2. Possibilità di porre domande	34'470	32'865	30'692	4.46	4.49	4.49	2.5%	2.4%	2.2%	5.7%	5.9%	5.9%
3. Risposte comprensibili	34'342	32'867	30'775	4.51	4.52	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	6.0%	5.9%	5.6%
4. Spiegazione farmaci	32'215	30'673	28'719	4.46	4.47	4.47	5.0%	4.9%	4.9%	11.9%	12.1%	12.0%
5. Organizzazione dimissione	35'960	34'362	32'052	3.94	3.99	3.98	6.2%	5.7%	5.6%	1.6%	1.6%	1.7%
6. Durata del ricovero in ospedale*	35'699	34'157	31'914	89.6%	89.2%	89.5%	10.4%	10.8%	10.5%	2.3%	2.2%	2.2%

*percentuale di risposte positive

Tabella 15: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera UST

Tipo di clinica	N questionari	Dati completi per domanda					Con fattori di aggiustamento	Completezza questionario
		1	2	3	4	5		
K111	4'616	90.3%	89.0%	89.0%	82.8%	91.6%	92.6%	86.1%
K112	13'917	87.2%	85.1%	85.4%	79.6%	88.3%	89.2%	83.1%
K121	5'321	87.3%	84.2%	83.9%	78.4%	88.3%	89.2%	82.0%
K122	4'106	89.0%	85.7%	86.0%	78.2%	90.2%	90.8%	84.4%
K123	1'793	89.5%	84.8%	85.9%	79.1%	90.8%	91.4%	86.1%
K231	2'546	90.7%	87.0%	87.5%	85.3%	91.2%	92.4%	86.1%
K234	105	82.9%	80.0%	79.0%	72.4%	81.9%	82.9%	74.3%
K235	174	89.7%	86.8%	86.2%	75.9%	89.7%	90.8%	86.8%
Total	32'617	88.3%	85.7%	85.9%	80.1%	89.3%	90.2%	83.9%

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

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

Completezza questionario: proporzione di questionari ritornati debitamente compilati.

* Le categorie K232 e K232 non sono rappresentate (numero esiguo di questionari).

Tabella 16: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non o tasso di risposte positive per domanda
(con intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] per la media aggiustata; n-a: non aggiustata)

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)	
			N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
	2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
1	57.5%	70.8%	68	94.1%	4.46	4.55	4.45 [4.28, 4.62]	4.28	4.39	4.34 [4.16, 4.53]	4.53	4.68	4.57 [4.41, 4.74]	4.59	4.61	4.51 [4.29, 4.73]	4.12	4.44	4.32 [4.11, 4.53]	95.0%	92.6%
2	37.2%	43.4%	46	82.6%	4.31	4.33	4.34 [4.11, 4.56]	4.43	4.12	4.10 [3.87, 4.33]	4.59	4.42	4.45 [4.24, 4.67]	4.59	4.49	4.57 [4.29, 4.85]	4.02	4.18	4.24 [3.96, 4.51]	89.6%	91.1%
3	67.3%	61.8%	47	87.2%	4.56	4.50	4.47 [4.26, 4.69]	4.71	4.82	4.72 [4.50, 4.94]	4.91	4.82	4.76 [4.55, 4.96]	4.62	4.67	4.59 [4.32, 4.86]	4.33	4.38	4.39 [4.13, 4.65]	91.9%	100.0%
4	56.0%	65.3%	64	90.6%	4.62	4.57	4.53 [4.35, 4.71]	4.86	4.92	4.86 [4.68, 5.05]	4.92	4.83	4.76 [4.59, 4.93]	4.87	4.79	4.68 [4.46, 4.90]	4.50	4.48	4.39 [4.17, 4.61]	98.0%	95.2%
5	59.2%	59.6%	59	88.1%	4.28	4.32	4.42 [4.23, 4.62]	4.76	4.83	4.84 [4.64, 5.05]	4.71	4.73	4.80 [4.62, 4.99]	4.64	4.49	4.56 [4.31, 4.80]	4.28	4.28	4.34 [4.11, 4.58]	98.2%	96.6%
7	54.4%	47.1%	65	89.2%	4.30	4.27	4.24 [4.06, 4.42]	4.61	4.70	4.71 [4.52, 4.89]	4.54	4.74	4.73 [4.56, 4.90]	4.67	4.67	4.68 [4.43, 4.93]	4.04	4.21	4.19 [3.97, 4.41]	90.9%	96.8%
8	42.4%	54.1%	59	91.5%	4.27	4.27	4.26 [4.07, 4.44]	4.71	4.45	4.49 [4.30, 4.69]	4.60	4.47	4.46 [4.28, 4.63]	4.71	4.36	4.39 [4.15, 4.62]	4.29	4.03	4.03 [3.81, 4.26]	90.5%	87.9%
9	41.7%	47.9%	35	91.4%	4.36	4.41	4.42 [4.18, 4.67]	4.72	4.91	4.92 [4.67, 5.17]	4.79	4.83	4.84 [4.61, 5.07]	4.77	4.74	4.71 [4.40, 5.02]	4.29	4.53	4.49 [4.19, 4.79]	88.9%	94.3%
10	64.4%	58.9%	53	94.3%	4.42	4.47	4.37 [4.18, 4.57]	4.73	4.80	4.79 [4.59, 5.00]	4.74	4.86	4.82 [4.63, 5.00]	4.60	4.84	4.79 [4.52, 5.05]	4.25	4.31	4.22 [3.98, 4.46]	94.5%	98.1%
11	38.7%	42.4%	28	78.6%	4.13	4.15	4.12 [3.82, 4.42]	4.65	4.46	4.56 [4.27, 4.86]	4.58	4.54	4.44 [4.17, 4.72]	4.35	4.48	4.53 [4.15, 4.90]	3.73	3.85	3.86 [3.50, 4.23]	81.0%	88.0%
12	42.0%	29.0%	53	92.5%	4.08	4.25	4.35 [4.16, 4.55]	4.40	4.65	4.77 [4.55, 4.98]	4.57	4.55	4.62 [4.43, 4.82]	4.31	4.57	4.68 [4.42, 4.94]	4.01	4.08	4.13 [3.89, 4.37]	90.5%	90.4%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive		
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)		
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a
2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
13	69.6%	58.2%	39	87.2%	4.52	4.38	4.37	4.93	4.69	4.65	4.74	4.76	4.76	4.79	4.71	4.69	4.33	4.21	4.26	91.5%	92.3%	
							[4.13, 4.60]			[4.40, 4.90]			[4.53, 4.98]			[4.38, 4.99]			[3.97, 4.55]			
14	42.8%	45.2%	98	85.7%	4.14	4.19	4.22	4.58	4.58	4.70	4.68	4.48	4.57	4.41	4.46	4.60	3.95	4.03	4.07	94.7%	90.3%	
							[4.07, 4.37]			[4.54, 4.86]			[4.43, 4.72]			[4.40, 4.81]			[3.89, 4.26]			
15	69.9%	67.7%	84	89.3%	4.51	4.52	4.51	4.66	4.74	4.73	4.74	4.66	4.67	4.66	4.66	4.60	4.32	4.29	4.36	93.0%	90.4%	
							[4.35, 4.67]			[4.56, 4.89]			[4.52, 4.83]			[4.41, 4.80]			[4.17, 4.56]			
16	49.5%	35.1%	26	92.3%	4.34	4.35	4.22	4.79	4.88	4.82	4.79	4.80	4.71	4.68	4.65	4.51	4.18	4.36	4.24	86.4%	100.0%	
							[3.94, 4.50]			[4.53, 5.11]			[4.44, 4.98]			[4.15, 4.88]			[3.90, 4.58]			
17	53.6%	56.4%	66	87.9%	4.29	4.22	4.18	4.63	4.66	4.63	4.56	4.65	4.60	4.78	4.55	4.47	4.22	4.09	4.09	93.1%	93.8%	
							[4.00, 4.36]			[4.45, 4.81]			[4.43, 4.77]			[4.24, 4.70]			[3.87, 4.31]			
18	36.1%	39.6%	63	92.1%	4.12	4.24	4.25	4.49	4.53	4.53	4.51	4.63	4.58	4.63	4.48	4.49	4.03	4.23	4.22	88.0%	88.5%	
							[4.08, 4.43]			[4.34, 4.72]			[4.41, 4.76]			[4.26, 4.72]			[4.00, 4.43]			
19	58.6%	37.9%	47	80.9%	4.39	4.36	4.38	4.77	4.76	4.71	4.76	4.73	4.77	4.53	4.72	4.77	4.26	4.21	4.28	98.5%	93.3%	
							[4.16, 4.60]			[4.48, 4.95]			[4.55, 5.00]			[4.46, 5.08]			[4.01, 4.55]			
20	70.0%	54.7%	64	92.2%	4.68	4.59	4.50	4.80	4.77	4.68	4.73	4.86	4.79	4.69	4.73	4.69	4.36	4.42	4.38	97.3%	100.0%	
							[4.32, 4.68]			[4.50, 4.87]			[4.62, 4.96]			[4.44, 4.94]			[4.16, 4.59]			
21	47.9%	48.6%	68	94.1%	4.37	4.46	4.36	4.47	4.66	4.56	4.57	4.44	4.36	4.63	4.70	4.55	3.80	3.94	3.86	85.5%	92.5%	
							[4.18, 4.53]			[4.39, 4.74]			[4.20, 4.52]			[4.33, 4.77]			[3.65, 4.07]			
22	70.0%	58.6%	65	95.4%	4.43	4.37	4.36	4.79	4.77	4.73	4.75	4.77	4.73	4.59	4.69	4.59	4.25	4.16	4.11	88.5%	92.3%	
							[4.18, 4.53]			[4.55, 4.91]			[4.57, 4.90]			[4.38, 4.81]			[3.90, 4.32]			
23	50.5%	44.3%	58	82.8%	4.12	3.91	3.97	4.31	4.40	4.48	4.54	4.32	4.34	4.63	4.41	4.40	4.06	3.75	3.78	92.5%	82.5%	
							[3.77, 4.17]			[4.27, 4.68]			[4.15, 4.53]			[4.14, 4.65]			[3.54, 4.03]			
24	52.3%	56.7%	59	89.8%	4.45	4.33	4.23	4.77	4.78	4.70	4.85	4.66	4.59	4.88	4.82	4.70	4.19	4.10	4.06	100.0%	96.6%	
							[4.05, 4.42]			[4.50, 4.90]			[4.41, 4.78]			[4.43, 4.96]			[3.83, 4.29]			

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive						
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)						
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017
25	55.3%	49.1%	138	80.4%	4.19	4.18	4.27	4.36	4.60	4.64	4.58	4.58	4.62	4.45	4.38	4.44	4.03	4.11	4.13	87.6%	88.1%					
							[4.14, 4.40]			[4.50, 4.78]			[4.49, 4.74]			[4.27, 4.61]			[3.97, 4.29]							
26	54.4%	59.9%	106	89.6%	4.52	4.47	4.39	4.31	4.30	4.25	4.66	4.69	4.61	4.68	4.69	4.57	4.27	4.16	4.06	93.8%	90.5%					
							[4.25, 4.53]			[4.10, 4.40]			[4.48, 4.75]			[4.39, 4.75]			[3.88, 4.23]							
27	71.5%	69.1%	103	88.3%	4.66	4.49	4.44	4.82	4.90	4.88	4.84	4.79	4.74	4.75	4.76	4.68	4.40	4.38	4.30	96.7%	95.1%					
							[4.30, 4.58]			[4.72, 5.03]			[4.60, 4.88]			[4.49, 4.88]			[4.13, 4.48]							
28	48.2%	34.0%	71	91.5%	4.24	4.18	4.21	4.62	4.53	4.58	4.70	4.65	4.68	4.41	4.48	4.55	4.21	4.11	4.09	91.7%	94.0%					
							[4.04, 4.38]			[4.40, 4.75]			[4.52, 4.85]			[4.33, 4.77]			[3.88, 4.30]							
29	42.3%	46.4%	51	94.1%	4.66	4.55	4.39	4.55	4.40	4.27	4.77	4.67	4.54	4.75	4.56	4.47	4.47	4.22	4.08	96.3%	94.0%					
							[4.19, 4.59]			[4.06, 4.48]			[4.34, 4.74]			[4.21, 4.73]			[3.84, 4.32]							
30	52.1%	38.2%	65	93.8%	4.05	4.16	4.17	4.53	4.62	4.63	4.53	4.58	4.55	4.29	4.72	4.69	3.86	3.91	3.91	83.0%	92.1%					
							[3.99, 4.34]			[4.44, 4.81]			[4.38, 4.72]			[4.47, 4.92]			[3.70, 4.12]							
31	51.0%	52.6%	82	90.2%	4.36	4.15	4.12	4.63	4.60	4.58	4.66	4.65	4.64	4.55	4.59	4.60	4.24	4.20	4.22	96.0%	92.4%					
							[3.96, 4.29]			[4.42, 4.75]			[4.49, 4.79]			[4.39, 4.81]			[4.02, 4.41]							
32	51.1%	59.1%	97	94.8%	4.41	4.22	4.22	4.43	4.52	4.57	4.55	4.59	4.61	4.31	4.39	4.44	3.99	3.86	3.87	88.3%	89.5%					
							[4.08, 4.36]			[4.41, 4.73]			[4.47, 4.76]			[4.26, 4.63]			[3.69, 4.05]							
33	57.4%	38.7%	43	95.3%	4.48	4.45	4.32	4.81	4.86	4.76	4.88	4.76	4.67	4.81	4.85	4.76	4.25	4.34	4.24	93.0%	92.7%					
							[4.11, 4.53]			[4.55, 4.98]			[4.47, 4.87]			[4.49, 5.02]			[3.98, 4.50]							
34	56.6%	48.5%	65	95.4%	4.46	4.10	4.11	4.85	4.60	4.56	4.60	4.40	4.41	4.57	4.52	4.46	4.00	3.89	3.93	90.2%	82.5%					
							[3.94, 4.29]			[4.38, 4.75]			[4.23, 4.58]			[4.23, 4.70]			[3.72, 4.14]							
35	38.7%	32.3%	51	96.1%	4.38	4.24	4.33	4.80	4.69	4.72	4.80	4.60	4.69	4.71	4.65	4.67	4.28	4.08	4.17	96.3%	86.3%					
							[4.13, 4.52]			[4.52, 4.92]			[4.50, 4.87]			[4.43, 4.92]			[3.92, 4.41]							
36	55.9%	24.5%	38	84.2%	4.30	4.29	4.24	4.22	4.00	3.95	4.45	4.30	4.23	4.49	4.36	4.40	3.99	3.86	3.83	88.3%	89.5%					
							[4.00, 4.48]			[3.71, 4.20]			[4.00, 4.45]			[4.10, 4.71]			[3.54, 4.13]							

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive						
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)						
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
																									2017	2018
37	46.5%	49.2%	97	88.7%	4.22	4.30	4.27	4.35	4.23	4.17	4.45	4.45	4.41	4.58	4.56	4.50	3.97	4.04	4.00	94.6%	87.5%					
							[4.12, 4.41]			[4.02, 4.33]			[4.26, 4.55]			[4.30, 4.69]			[3.82, 4.18]							
38	68.0%	69.1%	76	90.8%	4.63	4.69	4.58	4.78	4.87	4.76	4.85	4.89	4.81	4.90	4.74	4.70	4.40	4.49	4.41	94.2%	93.3%					
							[4.41, 4.74]			[4.58, 4.93]			[4.65, 4.97]			[4.49, 4.90]			[4.21, 4.61]							
39	31.5%	43.2%	41	78.0%	4.02	3.93	3.99	4.44	4.47	4.56	4.52	4.43	4.51	4.53	4.30	4.37	3.88	3.97	4.04	92.7%	85.4%					
							[3.75, 4.23]			[4.31, 4.80]			[4.29, 4.74]			[4.05, 4.69]			[3.74, 4.34]							
40	66.7%	53.8%	78	89.7%	4.41	4.46	4.43	4.41	4.24	4.30	4.59	4.51	4.51	4.67	4.36	4.34	4.36	4.21	4.14	91.3%	94.9%					
							[4.26, 4.59]			[4.12, 4.47]			[4.35, 4.67]			[4.14, 4.54]			[3.94, 4.34]							
41	53.9%	66.4%	89	89.9%	4.26	4.34	4.29	4.71	4.72	4.70	4.71	4.71	4.65	4.69	4.51	4.48	4.04	4.07	4.01	90.1%	90.7%					
							[4.13, 4.44]			[4.54, 4.86]			[4.50, 4.80]			[4.27, 4.69]			[3.82, 4.19]							
42	48.2%	47.8%	110	90.9%	4.19	4.03	4.09	4.60	4.36	4.44	4.62	4.27	4.31	4.52	4.19	4.28	3.98	3.89	3.94	92.2%	84.0%					
							[3.95, 4.23]			[4.30, 4.58]			[4.18, 4.44]			[4.10, 4.46]			[3.77, 4.11]							
43	43.3%	32.0%	62	85.5%	4.15	4.00	4.00	4.53	4.55	4.60	4.60	4.43	4.41	4.55	4.51	4.47	4.07	4.00	3.96	93.5%	93.2%					
							[3.82, 4.19]			[4.40, 4.79]			[4.22, 4.59]			[4.21, 4.72]			[3.73, 4.19]							
44	48.3%	38.4%	83	84.3%	3.91	3.86	3.98	4.03	3.89	3.99	4.10	4.24	4.37	4.32	4.19	4.36	3.63	3.71	3.78	83.7%	82.5%					
							[3.81, 4.14]			[3.81, 4.16]			[4.21, 4.53]			[4.14, 4.57]			[3.58, 3.98]							
45	50.9%	48.7%	77	90.9%	4.30	4.28	4.27	4.25	4.23	4.27	4.35	4.43	4.41	4.46	4.51	4.50	4.08	4.08	4.04	90.9%	89.6%					
							[4.10, 4.43]			[4.09, 4.44]			[4.24, 4.57]			[4.28, 4.71]			[3.84, 4.24]							
46	57.9%	57.9%	124	93.5%	4.43	4.55	4.45	4.48	4.50	4.42	4.68	4.65	4.58	4.66	4.59	4.50	4.16	4.14	4.09	90.0%	94.2%					
							[4.33, 4.58]			[4.29, 4.55]			[4.46, 4.70]			[4.34, 4.66]			[3.94, 4.25]							
47	36.5%	38.1%	82	91.5%	3.93	4.05	4.12	4.54	4.54	4.58	4.59	4.70	4.75	4.61	4.65	4.77	3.91	3.85	3.88	92.1%	91.0%					
							[3.97, 4.28]			[4.41, 4.74]			[4.60, 4.91]			[4.55, 4.98]			[3.69, 4.08]							
48	63.8%	46.3%	107	88.8%	4.31	4.29	4.24	4.75	4.79	4.75	4.70	4.71	4.66	4.75	4.66	4.60	4.22	4.35	4.31	96.8%	96.3%					
							[4.10, 4.38]			[4.60, 4.89]			[4.53, 4.80]			[4.41, 4.78]			[4.14, 4.48]							

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive						
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)						
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017
49	35.0%	39.6%	78	92.3%	4.28	4.15	4.10	4.48	4.38	4.35	4.67	4.67	4.63	4.54	4.77	4.70	4.13	4.04	4.00	90.0%	91.0%					
							[3.94, 4.26]			[4.17, 4.52]			[4.47, 4.79]			[4.47, 4.93]			[3.80, 4.20]							
50	35.9%	41.7%	113	96.5%	4.28	4.13	4.10	4.70	4.53	4.51	4.75	4.47	4.45	4.68	4.45	4.41	4.23	3.88	3.89	91.0%	89.7%					
							[3.96, 4.23]			[4.37, 4.64]			[4.33, 4.57]			[4.24, 4.58]			[3.73, 4.05]							
51	54.9%	53.7%	95	93.7%	4.38	4.49	4.43	4.70	4.65	4.60	4.78	4.56	4.52	4.60	4.52	4.45	4.09	4.29	4.24	96.6%	100.0%					
							[4.28, 4.58]			[4.45, 4.75]			[4.38, 4.66]			[4.27, 4.64]			[4.07, 4.42]							
52	54.3%	46.9%	99	96.0%	4.16	4.06	4.13	4.50	4.56	4.62	4.50	4.53	4.58	4.30	4.29	4.34	3.97	3.83	3.87	89.1%	89.6%					
							[3.99, 4.28]			[4.47, 4.77]			[4.45, 4.72]			[4.14, 4.53]			[3.70, 4.05]							
53	44.2%	38.9%	56	83.9%	4.21	4.31	4.23	4.55	4.61	4.50	4.56	4.44	4.38	4.60	4.65	4.54	3.98	4.23	4.19	83.1%	87.0%					
							[4.03, 4.43]			[4.29, 4.71]			[4.19, 4.57]			[4.27, 4.81]			[3.95, 4.44]							
54	56.3%	54.9%	124	90.3%	4.31	4.27	4.29	4.38	4.47	4.53	4.61	4.53	4.56	4.43	4.42	4.47	3.88	3.89	3.89	91.0%	91.9%					
							[4.16, 4.42]			[4.39, 4.67]			[4.44, 4.69]			[4.30, 4.63]			[3.73, 4.05]							
55	45.1%	46.1%	112	90.2%	4.36	4.38	4.33	4.71	4.64	4.60	4.61	4.76	4.71	4.73	4.68	4.66	4.22	4.24	4.19	94.0%	95.5%					
							[4.19, 4.46]			[4.46, 4.74]			[4.58, 4.84]			[4.48, 4.83]			[4.03, 4.36]							
56	54.0%	43.0%	92	87.0%	4.15	4.22	4.16	4.22	4.20	4.14	4.24	4.30	4.25	4.40	4.48	4.38	3.81	3.99	3.93	84.1%	88.0%					
							[4.01, 4.32]			[3.97, 4.30]			[4.11, 4.40]			[4.18, 4.59]			[3.74, 4.11]							
57	57.9%	43.3%	78	92.3%	4.34	4.07	4.06	4.76	4.67	4.68	4.73	4.72	4.75	4.60	4.38	4.34	4.23	3.99	3.98	94.8%	97.4%					
							[3.90, 4.23]			[4.51, 4.85]			[4.59, 4.90]			[4.12, 4.56]			[3.78, 4.18]							
58	56.4%	55.7%	147	94.6%	4.18	4.24	4.25	4.56	4.46	4.44	4.68	4.69	4.66	4.67	4.53	4.51	4.00	4.10	4.09	88.7%	94.5%					
							[4.13, 4.36]			[4.32, 4.56]			[4.55, 4.77]			[4.36, 4.65]			[3.95, 4.23]							
59	37.0%	32.2%	105	94.3%	4.50	4.53	4.42	4.39	4.37	4.29	4.45	4.59	4.52	4.63	4.55	4.54	4.06	4.05	3.96	95.7%	92.2%					
							[4.28, 4.56]			[4.15, 4.44]			[4.39, 4.65]			[4.36, 4.71]			[3.79, 4.12]							
60	39.5%	42.3%	151	88.7%	4.14	4.10	4.16	4.59	4.68	4.72	4.57	4.60	4.68	4.47	4.47	4.54	4.02	3.99	4.02	87.8%	92.7%					
							[4.04, 4.28]			[4.59, 4.84]			[4.56, 4.79]			[4.39, 4.69]			[3.87, 4.16]							

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive			
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)			
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018
61	47.8%	43.5%	93	86.0%	3.97	4.08	4.12	4.53	4.53	4.57	4.67	4.60	4.62	4.45	4.48	4.55	3.86	3.91	3.97	87.9%	92.4%		
							[3.97, 4.27]			[4.41, 4.74]			[4.46, 4.77]			[4.35, 4.75]			[3.78, 4.16]				
62	47.1%	48.0%	109	94.5%	4.27	4.36	4.28	4.70	4.75	4.70	4.58	4.68	4.62	4.65	4.77	4.73	4.12	4.22	4.20	90.4%	93.6%		
							[4.14, 4.41]			[4.56, 4.84]			[4.49, 4.74]			[4.56, 4.91]			[4.04, 4.37]				
63	51.2%	48.7%	111	94.6%	4.41	4.38	4.29	4.48	4.44	4.37	4.50	4.57	4.50	4.42	4.55	4.46	4.09	4.19	4.09	93.5%	93.6%		
							[4.16, 4.42]			[4.23, 4.50]			[4.38, 4.63]			[4.29, 4.63]			[3.92, 4.25]				
64	54.1%	53.7%	167	88.0%	4.22	4.18	4.17	4.49	4.64	4.63	4.61	4.64	4.63	4.57	4.71	4.74	3.98	4.02	4.04	92.0%	90.9%		
							[4.06, 4.28]			[4.51, 4.74]			[4.52, 4.73]			[4.60, 4.89]			[3.90, 4.18]				
65	43.8%	42.8%	200	90.5%	4.23	4.14	4.13	4.60	4.55	4.54	4.59	4.65	4.64	4.45	4.59	4.57	4.04	3.96	3.96	90.8%	95.3%		
							[4.03, 4.23]			[4.43, 4.64]			[4.55, 4.74]			[4.43, 4.70]			[3.83, 4.08]				
66	55.6%	41.6%	114	97.4%	4.50	4.28	4.26	4.69	4.65	4.61	4.77	4.72	4.69	4.62	4.58	4.53	4.34	4.18	4.13	89.3%	92.0%		
							[4.13, 4.39]			[4.48, 4.75]			[4.57, 4.82]			[4.37, 4.69]			[3.98, 4.29]				
67	43.7%	43.5%	192	82.3%	4.13	4.20	4.28	4.56	4.65	4.71	4.60	4.61	4.72	4.52	4.57	4.64	4.03	4.03	4.10	93.2%	90.8%		
							[4.17, 4.39]			[4.60, 4.82]			[4.61, 4.82]			[4.49, 4.78]			[3.96, 4.23]				
68	43.5%	43.2%	114	83.3%	4.10	4.09	4.23	4.02	4.13	4.21	4.24	4.23	4.31	4.19	4.36	4.37	3.88	3.91	3.91	87.4%	88.5%		
							[4.09, 4.37]			[4.07, 4.36]			[4.18, 4.45]			[4.19, 4.55]			[3.73, 4.08]				
69	48.2%	38.8%	81	87.7%	4.00	4.01	4.14	4.02	3.91	4.07	4.10	4.21	4.32	4.28	4.20	4.42	3.67	3.75	3.85	81.1%	85.0%		
							[3.98, 4.31]			[3.91, 4.24]			[4.17, 4.47]			[4.20, 4.63]			[3.65, 4.05]				
70	54.8%	49.3%	109	90.8%	4.27	4.13	4.13	4.60	4.59	4.58	4.58	4.66	4.64	4.59	4.59	4.58	4.04	4.01	3.99	91.7%	92.5%		
							[3.99, 4.26]			[4.44, 4.73]			[4.51, 4.77]			[4.40, 4.76]			[3.83, 4.16]				
71	56.7%	60.1%	232	93.5%	4.44	4.45	4.37	4.71	4.76	4.70	4.72	4.85	4.79	4.69	4.65	4.56	4.36	4.34	4.27	93.6%	96.1%		
							[4.28, 4.46]			[4.60, 4.79]			[4.70, 4.87]			[4.44, 4.67]			[4.16, 4.39]				
72	44.4%	51.5%	123	89.4%	4.28	4.35	4.31	4.67	4.68	4.64	4.72	4.61	4.57	4.66	4.70	4.65	3.92	4.24	4.25	88.8%	93.4%		
							[4.18, 4.44]			[4.50, 4.77]			[4.44, 4.70]			[4.47, 4.84]			[4.09, 4.41]				

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)	
			N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
	2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
73	41.2%	47.0%	195	94.9%	3.96	4.06	4.06	4.01	4.14	4.15	4.22	4.24	4.25	4.31	4.50	4.51	3.71	3.81	3.84	83.3%	88.0%
							[3.96, 4.16]			[4.04, 4.25]			[4.15, 4.35]			[4.38, 4.64]			[3.72, 3.96]		
74	50.8%	43.8%	154	90.9%	4.28	4.00	4.05	4.70	4.56	4.58	4.62	4.60	4.61	4.50	4.40	4.48	4.12	4.02	4.07	89.3%	86.8%
							[3.94, 4.17]			[4.46, 4.70]			[4.50, 4.72]			[4.32, 4.65]			[3.92, 4.21]		
75	46.8%	47.2%	145	88.3%	4.18	4.23	4.26	4.57	4.63	4.61	4.60	4.55	4.55	4.60	4.56	4.55	4.04	4.02	4.04	93.2%	87.4%
							[4.14, 4.38]			[4.48, 4.74]			[4.43, 4.66]			[4.39, 4.71]			[3.89, 4.19]		
76	42.9%	41.8%	140	95.0%	4.53	4.61	4.41	4.44	4.44	4.29	4.61	4.59	4.46	4.61	4.65	4.57	4.18	4.30	4.13	93.6%	94.2%
							[4.29, 4.53]			[4.17, 4.42]			[4.34, 4.58]			[4.41, 4.74]			[3.98, 4.27]		
77	49.6%	36.8%	146	95.2%	3.96	3.99	4.06	4.25	4.40	4.49	4.56	4.59	4.65	4.53	4.59	4.65	3.72	3.90	3.95	93.5%	92.3%
							[3.94, 4.17]			[4.37, 4.61]			[4.54, 4.76]			[4.49, 4.80]			[3.81, 4.10]		
78	54.8%	35.8%	96	92.7%	4.22	4.23	4.17	4.70	4.58	4.56	4.70	4.76	4.72	4.54	4.51	4.48	4.16	4.05	4.03	91.1%	90.5%
							[4.03, 4.32]			[4.41, 4.71]			[4.58, 4.86]			[4.28, 4.68]			[3.85, 4.21]		
79	38.7%	39.6%	133	85.7%	4.07	4.05	4.06	3.99	4.17	4.19	4.28	4.15	4.19	4.24	4.26	4.26	3.83	3.79	3.83	79.9%	87.7%
							[3.94, 4.19]			[4.06, 4.33]			[4.07, 4.31]			[4.10, 4.43]			[3.67, 3.99]		
80	60.5%	56.4%	158	91.8%	4.38	4.38	4.37	4.65	4.73	4.70	4.66	4.66	4.66	4.59	4.67	4.65	4.28	4.35	4.38	95.6%	93.0%
							[4.26, 4.48]			[4.58, 4.82]			[4.55, 4.77]			[4.50, 4.79]			[4.24, 4.52]		
81	36.2%	38.1%	114	87.7%	4.42	4.64	4.50	4.42	4.44	4.37	4.51	4.65	4.56	4.60	4.55	4.48	4.18	4.31	4.17	95.1%	92.0%
							[4.36, 4.63]			[4.23, 4.51]			[4.43, 4.69]			[4.31, 4.66]			[4.00, 4.34]		
82	45.5%	47.9%	179	90.5%	4.18	4.18	4.18	4.50	4.64	4.65	4.48	4.63	4.62	4.37	4.52	4.51	4.05	4.07	4.06	88.8%	91.5%
							[4.08, 4.29]			[4.54, 4.76]			[4.52, 4.72]			[4.37, 4.66]			[3.92, 4.19]		
83	46.5%	47.5%	125	86.4%	4.06	4.10	4.18	4.50	4.50	4.60	4.52	4.54	4.61	4.33	4.17	4.20	3.87	3.95	3.98	92.9%	84.2%
							[4.04, 4.31]			[4.46, 4.74]			[4.48, 4.74]			[4.03, 4.37]			[3.82, 4.15]		
84	55.8%	58.0%	159	93.7%	4.53	4.43	4.29	4.78	4.67	4.58	4.78	4.73	4.65	4.76	4.63	4.57	4.21	4.30	4.21	96.1%	93.6%
							[4.18, 4.40]			[4.47, 4.70]			[4.54, 4.75]			[4.42, 4.71]			[4.08, 4.35]		

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive			
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)			
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018
85	48.7%	37.2%	192	93.8%	4.02	4.09	4.11	4.56	4.52	4.53	4.50	4.51	4.53	4.49	4.40	4.38	3.87	3.84	3.84	88.6%	88.8%		
							[4.01, 4.21]			[4.43, 4.64]			[4.43, 4.62]			[4.24, 4.51]			[3.72, 3.97]				
86	43.0%	50.5%	186	82.3%	4.15	4.32	4.29	4.63	4.65	4.63	4.70	4.75	4.72	4.56	4.55	4.51	3.99	4.09	4.03	93.0%	93.9%		
							[4.18, 4.41]			[4.52, 4.75]			[4.61, 4.83]			[4.37, 4.65]			[3.90, 4.17]				
87	56.5%	55.8%	159	88.1%	4.48	4.51	4.44	4.39	4.44	4.39	4.54	4.69	4.63	4.54	4.70	4.59	4.16	4.28	4.19	94.8%	91.1%		
							[4.33, 4.56]			[4.27, 4.52]			[4.51, 4.74]			[4.44, 4.74]			[4.05, 4.33]				
88	43.4%	38.6%	157	89.2%	4.04	3.99	4.05	4.54	4.45	4.53	4.48	4.38	4.43	4.24	4.23	4.40	3.85	3.84	3.87	86.1%	91.3%		
							[3.93, 4.16]			[4.41, 4.65]			[4.32, 4.55]			[4.25, 4.56]			[3.73, 4.01]				
89	55.9%	44.8%	107	89.7%	4.27	4.22	4.17	4.69	4.48	4.48	4.72	4.62	4.60	4.68	4.64	4.61	4.25	4.10	4.08	93.0%	94.3%		
							[4.03, 4.31]			[4.34, 4.63]			[4.47, 4.73]			[4.42, 4.79]			[3.91, 4.25]				
90	48.7%	45.2%	175	84.6%	4.09	4.15	4.14	4.49	4.57	4.61	4.49	4.57	4.57	4.30	4.44	4.49	3.96	4.01	4.01	87.6%	85.4%		
							[4.02, 4.25]			[4.49, 4.73]			[4.46, 4.68]			[4.34, 4.64]			[3.87, 4.14]				
91	35.8%	37.9%	192	94.3%	4.13	4.06	4.10	4.41	4.47	4.49	4.50	4.58	4.60	4.55	4.54	4.59	3.83	3.82	3.86	92.9%	92.6%		
							[3.99, 4.20]			[4.39, 4.60]			[4.50, 4.70]			[4.46, 4.72]			[3.74, 3.99]				
92	38.3%	41.8%	165	81.8%	3.95	3.87	3.96	4.04	3.97	4.03	4.16	3.99	4.04	4.31	4.24	4.27	3.85	3.66	3.71	87.3%	82.3%		
							[3.84, 4.08]			[3.91, 4.16]			[3.92, 4.16]			[4.11, 4.43]			[3.57, 3.86]				
93	42.1%	42.9%	233	94.8%	4.33	4.21	4.20	4.73	4.67	4.66	4.71	4.65	4.64	4.56	4.51	4.50	4.18	4.03	4.04	93.3%	93.9%		
							[4.11, 4.30]			[4.56, 4.76]			[4.55, 4.73]			[4.37, 4.62]			[3.92, 4.15]				
94	51.7%	37.8%	143	86.0%	4.16	4.26	4.24	4.13	4.17	4.22	4.28	4.41	4.45	4.42	4.46	4.47	3.90	3.94	3.93	89.4%	90.4%		
							[4.12, 4.36]			[4.10, 4.35]			[4.33, 4.57]			[4.31, 4.63]			[3.78, 4.09]				
95	62.7%	55.4%	200	88.5%	4.56	4.51	4.43	4.50	4.47	4.36	4.61	4.63	4.54	4.65	4.72	4.67	4.16	4.29	4.24	94.9%	92.4%		
							[4.33, 4.54]			[4.25, 4.47]			[4.44, 4.64]			[4.53, 4.81]			[4.11, 4.37]				
96	51.8%	44.3%	168	86.3%	4.09	4.17	4.23	4.16	4.05	4.10	4.29	4.31	4.35	4.31	4.36	4.38	3.84	3.91	3.92	89.0%	92.4%		
							[4.11, 4.34]			[3.98, 4.22]			[4.24, 4.46]			[4.23, 4.52]			[3.78, 4.06]				

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive						
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)						
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017
97	46.4%	40.6%	119	95.0%	4.29	4.25	4.30	4.66	4.65	4.71	4.66	4.65	4.66	4.59	4.41	4.42	4.08	3.92	3.93	91.5%	92.9%					
							[4.17, 4.43]			[4.57, 4.84]			[4.53, 4.78]			[4.25, 4.59]			[3.78, 4.09]							
98	41.6%	32.8%	105	97.1%	4.16	4.39	4.33	4.61	4.68	4.63	4.57	4.67	4.64	4.45	4.54	4.53	4.06	4.10	4.07	84.7%	93.1%					
							[4.20, 4.47]			[4.49, 4.77]			[4.51, 4.77]			[4.36, 4.71]			[3.90, 4.23]							
99	62.1%	43.1%	172	93.0%	4.26	4.32	4.33	4.55	4.65	4.64	4.55	4.58	4.60	4.40	4.51	4.49	4.09	4.22	4.24	88.6%	91.9%					
							[4.22, 4.43]			[4.53, 4.75]			[4.50, 4.70]			[4.35, 4.62]			[4.11, 4.37]							
100	30.5%	39.6%	224	87.1%	4.06	4.02	4.06	4.56	4.45	4.54	4.56	4.39	4.43	4.41	4.26	4.32	3.99	3.88	3.91	93.2%	88.7%					
							[3.96, 4.16]			[4.44, 4.65]			[4.33, 4.52]			[4.19, 4.45]			[3.79, 4.03]							
101	48.0%	44.7%	196	91.8%	4.21	4.28	4.28	4.56	4.73	4.72	4.53	4.62	4.61	4.59	4.57	4.53	4.15	4.16	4.15	89.8%	90.8%					
							[4.18, 4.38]			[4.62, 4.83]			[4.52, 4.71]			[4.40, 4.66]			[4.02, 4.28]							
102	52.5%	36.9%	211	86.7%	4.04	3.97	4.00	4.54	4.54	4.57	4.49	4.45	4.51	4.52	4.35	4.36	3.97	3.78	3.81	89.7%	89.7%					
							[3.90, 4.10]			[4.47, 4.68]			[4.41, 4.61]			[4.23, 4.50]			[3.69, 3.94]							
103	42.4%	41.8%	169	95.3%	4.21	4.15	4.11	4.58	4.67	4.63	4.48	4.64	4.64	4.49	4.53	4.49	4.02	3.93	3.90	92.7%	91.0%					
							[4.00, 4.22]			[4.52, 4.74]			[4.54, 4.74]			[4.35, 4.63]			[3.77, 4.03]							
104	40.6%	43.4%	217	92.2%	4.72	4.67	4.50	4.55	4.49	4.36	4.67	4.64	4.54	4.63	4.69	4.61	4.46	4.41	4.28	89.4%	95.3%					
							[4.41, 4.60]			[4.26, 4.46]			[4.44, 4.63]			[4.48, 4.74]			[4.16, 4.40]							
105	48.9%	47.5%	241	89.6%	4.05	4.06	4.11	4.49	4.59	4.60	4.44	4.62	4.65	4.44	4.40	4.41	3.89	3.94	3.98	87.0%	90.5%					
							[4.01, 4.20]			[4.50, 4.70]			[4.56, 4.74]			[4.29, 4.53]			[3.87, 4.10]							
106	56.8%	23.1%	107	95.3%	4.32	4.26	4.28	4.64	4.48	4.50	4.61	4.50	4.50	4.52	4.53	4.52	4.17	4.04	4.06	93.9%	91.2%					
							[4.15, 4.42]			[4.36, 4.65]			[4.37, 4.63]			[4.34, 4.70]			[3.89, 4.22]							
107	39.7%	37.9%	224	91.5%	3.95	4.05	4.14	4.48	4.50	4.58	4.56	4.63	4.71	4.59	4.66	4.71	3.78	3.88	3.95	89.3%	92.3%					
							[4.04, 4.23]			[4.48, 4.68]			[4.61, 4.80]			[4.59, 4.83]			[3.83, 4.07]							
108	46.6%	48.0%	240	89.6%	4.16	3.94	4.00	4.50	4.46	4.51	4.54	4.41	4.43	4.52	4.43	4.48	3.98	3.81	3.86	89.5%	87.0%					
							[3.91, 4.09]			[4.41, 4.61]			[4.34, 4.53]			[4.35, 4.60]			[3.75, 3.98]							

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive			
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)			
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a
2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018	
109	47.5%	32.9%	124	99.2%	4.24	4.34	4.29	4.75	4.73	4.67	4.68	4.73	4.68	4.55	4.74	4.66	4.15	4.17	4.12	89.6%	95.9%		
							[4.16, 4.41]			[4.54, 4.80]			[4.56, 4.80]			[4.50, 4.83]			[3.97, 4.27]				
110	49.4%	44.5%	248	90.7%	4.03	4.10	4.18	4.29	4.34	4.43	4.50	4.54	4.62	4.44	4.54	4.66	3.84	3.91	3.96	88.3%	91.1%		
							[4.08, 4.27]			[4.33, 4.52]			[4.53, 4.71]			[4.54, 4.78]			[3.85, 4.07]				
111	47.1%	46.1%	294	88.8%	4.06	3.94	4.00	4.50	4.46	4.51	4.53	4.44	4.49	4.43	4.40	4.45	3.94	3.81	3.88	88.2%	88.1%		
							[3.91, 4.08]			[4.43, 4.60]			[4.41, 4.57]			[4.34, 4.57]			[3.77, 3.98]				
112	56.0%	48.4%	221	91.0%	4.37	4.25	4.28	4.72	4.67	4.66	4.71	4.65	4.66	4.63	4.50	4.46	4.04	4.11	4.18	88.4%	92.2%		
							[4.18, 4.38]			[4.56, 4.76]			[4.57, 4.75]			[4.33, 4.60]			[4.06, 4.30]				
113	54.9%	51.2%	241	88.4%	4.17	4.15	4.16	4.56	4.58	4.58	4.57	4.69	4.68	4.45	4.49	4.49	3.98	4.03	4.02	86.6%	94.1%		
							[4.07, 4.26]			[4.49, 4.68]			[4.59, 4.77]			[4.37, 4.61]			[3.90, 4.13]				
114	43.2%	38.7%	323	82.4%	4.05	4.07	4.11	4.47	4.43	4.49	4.50	4.44	4.46	4.35	4.35	4.45	3.91	3.97	4.00	87.0%	88.4%		
							[4.03, 4.20]			[4.40, 4.58]			[4.38, 4.54]			[4.34, 4.55]			[3.90, 4.10]				
115	36.4%	35.8%	228	90.8%	4.06	4.04	4.15	4.52	4.38	4.46	4.50	4.48	4.55	4.32	4.32	4.49	3.94	3.92	3.98	86.8%	87.7%		
							[4.05, 4.25]			[4.36, 4.56]			[4.46, 4.65]			[4.36, 4.61]			[3.86, 4.10]				
116	45.9%	40.7%	330	85.2%	4.14	4.21	4.24	4.58	4.59	4.63	4.57	4.55	4.57	4.48	4.50	4.49	4.05	4.12	4.15	89.3%	88.7%		
							[4.16, 4.32]			[4.55, 4.71]			[4.50, 4.65]			[4.39, 4.60]			[4.05, 4.25]				
117	58.8%	51.8%	253	92.1%	4.43	4.45	4.34	4.60	4.47	4.39	4.57	4.55	4.49	4.70	4.58	4.45	4.22	4.22	4.14	92.1%	92.4%		
							[4.25, 4.43]			[4.30, 4.49]			[4.40, 4.57]			[4.32, 4.57]			[4.03, 4.25]				
118	43.0%	45.3%	216	95.4%	4.26	4.25	4.26	4.59	4.63	4.63	4.61	4.62	4.61	4.55	4.55	4.53	4.11	4.09	4.10	93.4%	94.7%		
							[4.17, 4.36]			[4.53, 4.73]			[4.52, 4.70]			[4.41, 4.65]			[3.98, 4.21]				
119	55.5%	51.9%	308	94.2%	4.36	4.37	4.34	4.68	4.66	4.64	4.75	4.68	4.64	4.66	4.58	4.54	4.22	4.13	4.10	93.2%	91.1%		
							[4.26, 4.42]			[4.55, 4.72]			[4.56, 4.72]			[4.44, 4.65]			[4.00, 4.20]				
120	55.2%	48.1%	274	92.3%	4.03	4.13	4.14	4.04	4.16	4.16	4.20	4.31	4.32	4.31	4.42	4.42	3.77	3.84	3.87	87.3%	85.0%		
							[4.05, 4.23]			[4.07, 4.25]			[4.24, 4.40]			[4.31, 4.53]			[3.77, 3.98]				

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)	
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]
2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
121	56.0%	42.9%	235	90.2%	4.19	4.12	4.12	4.16	4.13	4.14	4.28	4.24	4.24	4.42	4.31	4.32	3.91	3.82	3.81	88.9%	84.1%
							[4.03, 4.22]			[4.04, 4.24]			[4.15, 4.33]			[4.20, 4.44]			[3.70, 3.93]		
122	49.2%	37.6%	160	85.0%	4.20	4.18	4.14	4.51	4.55	4.52	4.55	4.50	4.49	4.41	4.51	4.53	4.00	4.10	4.08	87.4%	92.9%
							[4.02, 4.26]			[4.39, 4.64]			[4.37, 4.60]			[4.38, 4.68]			[3.94, 4.22]		
123	51.5%	49.9%	307	90.6%	4.11	4.07	4.09	4.55	4.54	4.55	4.53	4.58	4.59	4.48	4.43	4.44	3.93	3.91	3.91	88.3%	89.6%
							[4.00, 4.17]			[4.47, 4.64]			[4.51, 4.67]			[4.34, 4.55]			[3.81, 4.01]		
124	45.0%	45.5%	284	89.8%	4.10	3.95	4.02	4.49	4.39	4.45	4.49	4.43	4.51	4.51	4.45	4.48	3.87	3.81	3.86	88.3%	84.6%
							[3.94, 4.11]			[4.36, 4.54]			[4.42, 4.59]			[4.36, 4.59]			[3.76, 3.97]		
125	49.8%	45.5%	286	88.5%	4.24	4.26	4.25	4.61	4.56	4.58	4.57	4.53	4.53	4.51	4.42	4.42	4.10	4.02	4.01	86.3%	88.6%
							[4.16, 4.34]			[4.49, 4.67]			[4.44, 4.61]			[4.31, 4.53]			[3.91, 4.12]		
126	45.2%	47.6%	366	90.4%	4.16	4.20	4.20	4.23	4.30	4.28	4.30	4.42	4.41	4.41	4.45	4.42	3.89	3.89	3.91	85.5%	86.2%
							[4.12, 4.27]			[4.20, 4.35]			[4.34, 4.48]			[4.33, 4.52]			[3.81, 4.00]		
127	39.0%	37.5%	296	85.8%	4.05	4.04	4.09	4.49	4.44	4.49	4.52	4.43	4.47	4.38	4.27	4.34	3.90	3.83	3.87	87.1%	87.4%
							[4.01, 4.18]			[4.41, 4.58]			[4.38, 4.55]			[4.23, 4.45]			[3.77, 3.98]		
128	59.1%	53.4%	315	88.9%	4.47	4.42	4.44	4.71	4.68	4.70	4.66	4.71	4.72	4.63	4.61	4.63	4.24	4.22	4.22	93.9%	91.3%
							[4.36, 4.52]			[4.62, 4.79]			[4.64, 4.79]			[4.52, 4.73]			[4.12, 4.32]		
129	40.9%	35.5%	265	86.4%	4.12	4.07	4.12	4.28	4.32	4.37	4.36	4.36	4.39	4.41	4.36	4.42	3.90	3.72	3.77	87.0%	89.8%
							[4.03, 4.21]			[4.28, 4.47]			[4.30, 4.47]			[4.31, 4.54]			[3.66, 3.88]		
130	37.4%	34.7%	285	92.6%	4.01	3.95	3.99	4.38	4.38	4.42	4.55	4.50	4.56	4.54	4.43	4.50	3.79	3.79	3.83	91.2%	90.8%
							[3.91, 4.08]			[4.33, 4.50]			[4.48, 4.64]			[4.40, 4.61]			[3.73, 3.94]		
131	43.2%	42.4%	335	88.4%	4.16	4.06	4.08	4.59	4.57	4.62	4.58	4.60	4.62	4.50	4.53	4.52	3.96	3.91	3.93	89.9%	90.3%
							[4.00, 4.16]			[4.54, 4.70]			[4.54, 4.70]			[4.42, 4.62]			[3.83, 4.02]		
132	46.4%	37.1%	199	98.0%	4.37	4.38	4.32	4.74	4.77	4.70	4.74	4.72	4.67	4.56	4.57	4.51	4.16	4.14	4.09	91.4%	96.4%
							[4.22, 4.42]			[4.60, 4.80]			[4.57, 4.76]			[4.38, 4.63]			[3.97, 4.21]		

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive						
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)						
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017
133	47.8%	44.6%	311	90.4%	3.99	4.05	4.07	4.10	4.15	4.15	4.21	4.23	4.25	4.25	4.21	4.20	3.74	3.70	3.70	85.5%	85.9%					
							[3.99, 4.15]			[4.07, 4.23]			[4.17, 4.32]			[4.10, 4.31]			[3.60, 3.80]							
134	36.0%	41.4%	359	88.9%	4.10	4.01	4.04	4.45	4.41	4.46	4.53	4.44	4.48	4.35	4.26	4.33	3.88	3.78	3.78	86.4%	85.3%					
							[3.96, 4.12]			[4.38, 4.54]			[4.41, 4.55]			[4.23, 4.43]			[3.69, 3.88]							
135	49.7%	42.0%	280	94.3%	4.26	4.32	4.27	4.64	4.67	4.66	4.59	4.68	4.64	4.46	4.49	4.48	4.05	4.07	4.04	94.7%	91.0%					
							[4.18, 4.35]			[4.57, 4.74]			[4.56, 4.72]			[4.37, 4.59]			[3.93, 4.14]							
136	46.5%	43.4%	359	91.1%	4.16	4.05	4.09	4.61	4.53	4.55	4.56	4.52	4.53	4.39	4.32	4.34	4.06	3.83	3.86	89.2%	88.5%					
							[4.01, 4.17]			[4.47, 4.63]			[4.46, 4.61]			[4.24, 4.44]			[3.77, 3.95]							
137	41.1%	45.5%	330	90.3%	4.13	4.21	4.24	4.53	4.58	4.58	4.49	4.54	4.55	4.42	4.55	4.58	4.01	4.07	4.06	92.3%	86.3%					
							[4.16, 4.32]			[4.50, 4.66]			[4.48, 4.63]			[4.48, 4.69]			[3.96, 4.15]							
138	38.8%	36.7%	571	89.7%	4.15	4.24	4.24	4.49	4.55	4.56	4.51	4.57	4.59	4.45	4.50	4.54	3.96	3.94	3.92	90.5%	87.3%					
							[4.18, 4.30]			[4.50, 4.63]			[4.53, 4.65]			[4.46, 4.62]			[3.85, 4.00]							
139	43.0%	43.8%	389	94.9%	4.21	4.04	4.09	4.70	4.49	4.53	4.63	4.49	4.54	4.53	4.46	4.49	4.13	3.94	3.99	92.0%	88.3%					
							[4.02, 4.16]			[4.45, 4.60]			[4.47, 4.61]			[4.39, 4.58]			[3.90, 4.08]							
140	45.0%	48.9%	544	86.6%	4.03	4.15	4.16	4.44	4.55	4.53	4.42	4.47	4.48	4.29	4.42	4.46	3.78	3.95	3.95	88.1%	88.8%					
							[4.09, 4.22]			[4.47, 4.60]			[4.42, 4.54]			[4.38, 4.54]			[3.87, 4.03]							
141	66.3%	59.1%	336	91.4%	4.48	4.38	4.39	4.70	4.67	4.66	4.69	4.71	4.69	4.55	4.43	4.42	4.22	4.22	4.20	91.5%	90.9%					
							[4.31, 4.46]			[4.58, 4.74]			[4.61, 4.76]			[4.33, 4.52]			[4.11, 4.30]							
142	42.9%	44.3%	338	87.0%	4.09	4.17	4.22	4.23	4.20	4.25	4.32	4.36	4.38	4.40	4.50	4.50	3.77	3.93	3.93	85.9%	89.0%					
							[4.14, 4.30]			[4.17, 4.34]			[4.31, 4.46]			[4.39, 4.60]			[3.83, 4.03]							
143	50.1%	44.6%	368	88.0%	4.16	4.22	4.25	4.53	4.59	4.62	4.57	4.61	4.63	4.55	4.54	4.57	4.06	4.05	4.07	90.1%	91.5%					
							[4.17, 4.32]			[4.54, 4.70]			[4.55, 4.70]			[4.47, 4.67]			[3.98, 4.16]							
144	43.3%	46.4%	512	91.4%	4.15	4.24	4.22	4.58	4.62	4.59	4.62	4.65	4.62	4.59	4.54	4.52	3.96	4.07	4.05	92.7%	91.3%					
							[4.16, 4.29]			[4.53, 4.66]			[4.56, 4.69]			[4.44, 4.61]			[3.97, 4.13]							

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)	
			N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
	2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
145	48.2%	51.7%	551	86.2%	4.19	4.15	4.16	4.62	4.53	4.52	4.58	4.57	4.58	4.46	4.54	4.55	4.04	4.00	4.00	89.7%	88.4%
							[4.09, 4.22]			[4.45, 4.58]			[4.52, 4.64]			[4.47, 4.63]			[3.92, 4.08]		
146	41.7%	36.2%	314	96.5%	4.33	4.34	4.30	4.67	4.70	4.67	4.63	4.63	4.60	4.54	4.51	4.50	4.02	4.05	4.02	90.8%	92.3%
							[4.22, 4.38]			[4.59, 4.75]			[4.52, 4.67]			[4.39, 4.60]			[3.92, 4.12]		
147	44.4%	42.5%	585	93.2%	4.10	4.16	4.15	4.53	4.50	4.49	4.45	4.51	4.50	4.46	4.44	4.43	3.87	3.86	3.87	88.8%	87.1%
							[4.10, 4.21]			[4.43, 4.55]			[4.44, 4.55]			[4.36, 4.51]			[3.79, 3.94]		
148	45.5%	44.7%	873	87.2%	4.21	4.25	4.27	4.56	4.60	4.61	4.59	4.57	4.58	4.43	4.47	4.50	4.03	4.10	4.12	89.7%	88.9%
							[4.22, 4.32]			[4.56, 4.66]			[4.53, 4.62]			[4.43, 4.57]			[4.06, 4.18]		
149	39.9%	45.0%	741	89.5%	4.07	3.97	4.04	4.48	4.48	4.52	4.47	4.45	4.50	4.41	4.26	4.34	3.87	3.81	3.87	88.2%	89.1%
							[3.98, 4.09]			[4.46, 4.57]			[4.45, 4.55]			[4.27, 4.41]			[3.80, 3.93]		
150	43.1%	42.9%	756	85.2%	4.12	4.16	4.17	4.49	4.55	4.57	4.54	4.58	4.59	4.43	4.52	4.56	3.86	3.96	3.95	84.2%	89.1%
							[4.11, 4.22]			[4.51, 4.62]			[4.54, 4.64]			[4.49, 4.63]			[3.88, 4.02]		
151	34.1%	34.3%	742	97.8%	4.08	4.05	4.11	4.45	4.43	4.47	4.51	4.48	4.52	4.30	4.21	4.26	3.77	3.79	3.83	87.1%	85.8%
							[4.06, 4.16]			[4.41, 4.52]			[4.47, 4.57]			[4.20, 4.33]			[3.77, 3.89]		
152	34.0%	35.0%	986	95.0%	4.05	4.05	4.10	4.43	4.46	4.51	4.46	4.42	4.47	4.35	4.39	4.44	3.77	3.76	3.82	84.0%	86.0%
							[4.06, 4.15]			[4.46, 4.55]			[4.42, 4.51]			[4.38, 4.49]			[3.76, 3.87]		
154	44.5%	39.2%	865	87.1%	4.20	4.18	4.17	4.09	4.10	4.12	4.27	4.28	4.27	4.37	4.37	4.36	3.86	3.84	3.84	84.7%	86.0%
							[4.12, 4.22]			[4.07, 4.17]			[4.22, 4.32]			[4.30, 4.43]			[3.78, 3.90]		
155	45.4%	47.3%	875	92.0%	4.06	4.07	4.12	4.12	4.07	4.11	4.26	4.20	4.25	4.35	4.31	4.36	3.71	3.65	3.69	85.1%	83.7%
							[4.07, 4.17]			[4.06, 4.16]			[4.21, 4.30]			[4.29, 4.42]			[3.63, 3.75]		
156	47.1%	44.0%	1148	91.6%	4.16	4.11	4.16	4.51	4.47	4.51	4.47	4.46	4.49	4.37	4.36	4.40	3.96	3.81	3.85	85.5%	86.9%
							[4.12, 4.20]			[4.46, 4.55]			[4.45, 4.53]			[4.35, 4.45]			[3.80, 3.91]		
157	65.5%	52.4%	43	90.7%	4.40	4.10	4.21	4.73	4.65	4.65	4.69	4.68	4.71	4.60	4.60	4.55	4.28	4.21	4.29	85.2%	95.1%
							[3.99, 4.43]			[4.42, 4.88]			[4.51, 4.92]			[4.25, 4.85]			[4.02, 4.56]		

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive						
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)						
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
					2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017
158	53.0%	43.2%	48	72.9%	3.77	3.83	3.98	4.16	4.16	4.41	4.20	4.35	4.53	3.80	4.07	4.22	3.82	3.59	3.60	78.3%	76.6%					
							[3.75, 4.21]			[4.17, 4.65]			[4.31, 4.75]			[3.91, 4.53]			[3.31, 3.89]							
159	59.1%	44.1%	41	87.8%	4.19	4.31	4.38	4.51	4.59	4.62	4.52	4.74	4.76	4.53	4.76	4.84	4.15	4.23	4.25	100.0%	97.4%					
							[4.15, 4.60]			[4.38, 4.85]			[4.54, 4.97]			[4.55, 5.14]			[3.97, 4.53]							
160	68.5%	60.2%	62	88.7%	4.63	4.64	4.58	4.38	4.41	4.42	4.59	4.60	4.54	4.71	4.77	4.72	4.40	4.41	4.40	96.8%	91.9%					
							[4.40, 4.77]			[4.22, 4.61]			[4.36, 4.72]			[4.48, 4.95]			[4.17, 4.63]							
161	51.3%	49.1%	26	100.0%	4.36	4.50	4.44	4.79	4.75	4.71	4.79	4.91	4.89	4.75	4.75	4.64	4.23	4.54	4.51	94.9%	96.2%					
							[4.18, 4.71]			[4.42, 4.99]			[4.63, 5.16]			[4.30, 4.99]			[4.18, 4.83]							
162	55.7%	57.3%	43	81.4%	4.19	4.07	4.10	4.27	3.86	3.85	4.39	4.49	4.52	4.62	4.38	4.36	3.97	3.97	4.00	76.3%	90.0%					
							[3.87, 4.33]			[3.61, 4.10]			[4.29, 4.75]			[4.05, 4.66]			[3.71, 4.28]							
163	41.8%	53.9%	69	94.2%	4.55	4.36	4.30	4.83	4.55	4.49	4.72	4.70	4.69	4.77	4.50	4.43	4.32	4.10	4.07	86.8%	92.8%					
							[4.13, 4.48]			[4.31, 4.67]			[4.52, 4.85]			[4.20, 4.65]			[3.86, 4.28]							
164	48.6%	41.1%	39	71.8%	4.14	4.26	4.22	4.42	4.63	4.69	4.57	4.59	4.69	4.70	4.65	4.74	4.11	4.22	4.25	97.2%	91.9%					
							[3.96, 4.47]			[4.43, 4.96]			[4.45, 4.94]			[4.40, 5.08]			[3.93, 4.57]							
165	25.8%	28.6%	20	80.0%	4.06	4.05	4.13	4.56	4.44	4.46	4.52	4.32	4.40	4.63	4.75	4.88	4.12	4.11	4.10	88.2%	94.7%					
166	65.3%	53.3%	32	93.8%	4.31	4.50	4.44	4.64	4.71	4.64	4.83	4.78	4.73	4.69	4.81	4.74	4.22	4.25	4.24	96.9%	100.0%					
							[4.19, 4.69]			[4.37, 4.92]			[4.48, 4.99]			[4.41, 5.07]			[3.93, 4.54]							
167	40.0%	50.0%	42	90.5%	4.34	4.49	4.45	4.80	4.61	4.51	4.80	4.68	4.63	4.64	4.71	4.60	3.97	4.44	4.34	83.9%	95.1%					
							[4.22, 4.67]			[4.27, 4.74]			[4.42, 4.84]			[4.31, 4.89]			[4.06, 4.61]							
168	64.6%	53.3%	24	83.3%	4.30	4.63	4.69	4.32	4.58	4.46	4.57	4.65	4.58	4.67	4.81	4.77	4.00	4.25	4.34	90.3%	87.0%					
							[4.39, 5.00]			[4.15, 4.77]									[3.96, 4.71]							
169	62.0%	48.6%	35	85.7%	4.61	4.60	4.56	4.52	4.15	4.17	4.86	4.58	4.54	4.75	4.48	4.41	4.32	4.33	4.28	96.8%	91.4%					
							[4.31, 4.81]			[3.91, 4.44]			[4.30, 4.78]			[4.05, 4.77]			[3.96, 4.59]							

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive		
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)		
					N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a
2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2018
170	39.5%	37.5%	33	81.8%	4.03	4.00	4.13	4.28	4.66	4.74	4.31	4.55	4.53	4.32	4.46	4.66	3.93	4.03	4.16	89.7%	100.0%	
							[3.86, 4.39]			[4.45, 5.02]			[4.27, 4.80]			[4.30, 5.02]			[3.84, 4.49]			
171	56.0%	43.3%	26	88.5%	4.11	4.04	4.21	4.00	4.14	4.29	4.12	4.43	4.50	4.12	4.54	4.55	3.54	3.84	3.96	92.9%	80.0%	
							[3.92, 4.50]									[4.20, 4.91]			[3.61, 4.30]			
172	40.0%	73.9%	34	85.3%	4.38	4.15	4.17	4.75	4.83	4.89	4.79	4.71	4.76	4.53	4.78	4.89	4.33	4.06	4.09	87.5%	88.2%	
							[3.91, 4.42]			[4.61, 5.16]			[4.50, 5.01]			[4.54, 5.24]			[3.78, 4.40]			
173	77.4%	60.5%	26	96.2%	4.39	4.54	4.49	4.61	4.69	4.68	4.64	4.77	4.76	4.55	4.88	4.86	4.48	4.62	4.59	95.7%	92.3%	
							[4.22, 4.77]			[4.40, 4.96]			[4.50, 5.01]			[4.52, 5.19]			[4.26, 4.93]			
174	34.8%	21.9%	7	100.0%	3.50	3.86	4.09	4.41	4.00	4.25	4.52	4.71	4.90	4.64	4.43	4.73	3.64	4.00	4.17	82.6%	85.7%	
175	53.5%	42.1%	24	87.5%	4.14	4.04	4.14	4.39	4.63	4.75	4.26	4.67	4.84	4.19	4.47	4.56	3.57	3.75	3.89	82.6%	79.2%	
							[3.85, 4.44]			[4.45, 5.05]			[4.56, 5.12]						[3.52, 4.25]			
176	63.3%	27.3%	6	83.3%	4.00	4.17	4.07	3.65	3.50	3.68	4.19	4.50	4.62	4.05	4.40	4.44	4.00	4.33	4.24	94.4%	100.0%	
177	34.6%	40.4%	21	90.5%	4.12	4.05	4.14	4.39	4.40	4.34	4.17	4.70	4.73	4.29	4.38	4.39	3.72	3.90	4.14	66.7%	76.2%	
178	24.7%	32.5%	27	92.6%	3.88	3.70	3.96	4.13	4.15	4.31	4.20	4.35	4.47	4.00	3.46	3.68	3.71	3.44	3.67	87.5%	96.2%	
							[3.69, 4.23]			[4.04, 4.59]			[4.21, 4.73]			[3.32, 4.04]			[3.34, 4.01]			
180	37.5%	50.0%	16	87.5%	4.00	3.94	3.98	3.94	3.86	4.22	4.25	4.19	4.50	4.60	4.36	4.52	3.78	3.81	3.72	72.2%	86.7%	
181	37.5%	35.1%	13	84.6%	4.00	4.08	4.00	4.33	4.77	4.83	4.44	4.50	4.53	4.40	4.33	4.53	4.00	4.08	4.01	83.3%	84.6%	
182	56.3%	52.4%	22	95.5%	4.11	4.36	4.38	4.06	4.40	4.41	4.41	4.42	4.36	4.75	4.50	4.57	4.28	3.91	3.87	77.8%	90.9%	
							[4.08, 4.68]			[4.10, 4.72]									[3.50, 4.23]			

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)	
			N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
	2017	2018	tot.	agg.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
183	51.5%	66.7%	20	90.0%	4.71	4.63	4.65	4.76	4.37	4.29	4.59	4.58	4.50	4.59	4.89	4.84	4.41	4.35	4.27	94.1%	90.0%
184	35.4%	44.4%	8	87.5%	4.07	4.25	4.18	4.35	4.75	4.77	4.47	4.88	4.88	4.33	4.71	4.76	3.82	4.00	4.00	82.4%	87.5%
185	53.3%	59.1%	13	92.3%	4.50	4.69	4.54	4.73	4.90	4.81	4.67	4.90	4.80	5.00	4.86	4.77	4.80	4.54	4.39	93.8%	92.3%
186	47.1%	33.3%	9	66.7%	4.19	4.13	4.23	4.36	4.67	4.66	4.53	4.67	4.69	4.62	4.33	4.42	4.13	4.00	4.25	87.5%	100.0%
187	57.7%	40.9%	9	77.8%	4.27	3.67	3.65	4.73	3.89	3.64	4.67	4.22	4.19	4.71	4.57	4.52	4.31	4.00	3.79	78.6%	77.8%
190	73.3%	25.0%	3	66.7%	4.00	4.33	4.74	4.63	4.67	5.00	4.25	4.33	4.67	4.67	4.00	4.01	3.90	4.00	4.23	100.0%	100.0%
192	35.5%	28.1%	9	100.0%	4.18	3.88	4.11	4.40	4.13	4.30	4.73	4.57	4.76	4.45	4.43	4.76	4.18	3.44	3.57	90.9%	88.9%
193	50.0%	47.6%	10	100.0%	4.00	4.10	4.21	4.56	3.89	4.02	4.00	4.30	4.35	3.88	4.78	4.86	3.56	4.00	4.05	62.5%	80.0%
194	47.1%	55.6%	5	60.0%	4.25	3.80	3.67	4.38	4.40	3.98	4.38	4.40	4.03	4.38	3.80	3.65	4.13	3.80	3.06	100.0%	60.0%
195	12.5%	17.4%	4	100.0%	4.71	4.25	4.24	4.43	4.25	4.21	4.57	4.50	4.48	4.57	4.33	4.38	4.14	3.75	3.77	100.0%	75.0%
196	33.3%	38.5%	5	80.0%	4.00	3.60	3.51	4.20	4.80	4.81	4.20	4.60	4.49	4.40	4.40	4.39	3.83	4.00	3.97	66.7%	100.0%
197	12.5%	22.2%	8	75.0%	4.33	3.88	4.00	4.50	4.75	4.85	4.50	4.63	4.60	4.50	3.71	3.39	3.83	3.88	3.95	83.3%	87.5%

Codice	Tasso di risposta		Risposte nel 2018		Domanda 1 (media)			Domanda 2 (media)			Domanda 3 (media)			Domanda 4 (media)			Domanda 5 (media)			Domanda 6 Tasso di risposte positive	
					(collettivo: 4.18)			(collettivo: 4.49)			(collettivo: 4.52)			(collettivo: 4.47)			(collettivo: 3.98)			(collettivo: 89.5%)	
	2017	2018	N	fatt.	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	n-a	n-a	agg. [IC95%]	«adeguata»	
198	41.7%	20.0%	2	100.0%	4.00	5.00	5.00	4.60	5.00	4.93	4.40	5.00	5.00	4.40	5.00	5.00	3.80	4.50	4.61	80.0%	100.0%
200	50.0%	41.7%	5	100.0%	4.00	4.40	4.40	4.00	4.80	4.87	5.00	4.60	4.58	5.00	4.00	4.05	4.50	4.20	4.17	100.0%	100.0%
201		50.0%	11	90.9%		4.64	4.34		4.55	4.32		4.90	4.73		4.75	4.70		4.73	4.58		100.0%

N tot.: numero di risposte nel 2018.

fatt. agg.: percentuale di questionari ritornati con tutte le variabili di aggiustamento debitamente compilate (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione).

N.B.: gli IC non sono indicati per i casi con meno di 20 risposte. Queste cifre sono basate su un numero ridotto di dati rilevati e devono pertanto essere interpretate con la massima prudenza.

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=3-3½ 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 e C o D);
- numero dei casi di ricovero (esclusi i neonati sani e le persone sane).

Affinché gli sia attribuita una delle categorie seguenti, una struttura 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/neonatalogia **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), link: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/salute/rilevazioni/ks.assetdetail.169879.html>.

Questionario sulla soddisfazione



Vostra soddisfazione riguardo al soggiorno in ospedale

Ospedale:

Numero di identificazione:

Vogliate per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla vostra opinione e alla vostra esperienza.

Domande generali sul Suo soggiorno in ospedale

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

- Eccellente
 Molto buona
 Buona
 Non così buona
 Scadente

2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?

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

3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?

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

4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?

- Sì, assolutamente
 Sì, per lo più
 Sì, in parte
 Piuttosto no
 No, per niente
 Non ho dovuto assumere farmaci a domicilio

5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?

- Eccellente
 Molto buona
 Buona
 Non così buona
 Scadente

6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?

- Troppo lunga
 Adeguata
 Troppo breve

Dati personali

Como descriverebbe il Suo attuale stato di salute?

- Eccellente
 Molto buono
 Buono
 Non così buono
 Scadente

Anno di nascita

Genere

- Maschile
 Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in ospedale

- Comune
 Semiprivata/privata

Dove è stato/a indirizzato/a immediatamente dopo la dimissione?

- Al mio domicilio
 Altrove (centro di riabilitazione, altro ospedale/altra clinica, casa per anziani ecc.)

La ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario.

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta, adulti Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2018
Anno	Ottobre 2019
Autori	Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Losanna Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Losanna Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. Med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Ginevra Adriana Degiorgi, Ospedali Regionali di Lugano Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Turgovia Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung e Università di Lucerna Janick Gross, Swiss Medical Network – Clinique Générale, Friburgo Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zurigo Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dott. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Stephan Tobler, Kliniken Valens PD dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie Eric Veya, CNP Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Sig.ra Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5 3015 Berna Tel. 031 511 38 41, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)
Approvazione	Il presente rapporto comparativo nazionale 2018 è stato approvato dal Comitato dell'ANQ in data 09.08.2019.