

Sondaggio nazionale dei pazienti Medicina somatica acuta – adulti

Rapporto comparativo nazionale

Misurazione 2021

Marzo 2022, 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
2.1 Misurazioni.....	6
2.2 Analisi statistiche.....	6
3 Risultati.....	8
3.1 Descrizione del campione.....	8
3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2021.....	8
3.1.2 Età, sesso, situazione assicurativa e lingua dell'insieme dei partecipanti.....	10
3.1.3 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 2021	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 adulti ricoverati in medicina somatica acuta nel 2021. Dal 2019, l'indagine è organizzata a cadenza biennale, in primavera. Inizialmente prevista per aprile 2021, a causa della pandemia di COVID-19 la misurazione è stata posticipata a giugno 2021. Si tratta della quinta edizione del sondaggio nazionale di soddisfazione che utilizza la versione del questionario (2.0) che prevede sei domande sulla soddisfazione.

A partire dall'indagine del 2019 il centro logistico di misurazione w hoch 2 inoltra i questionari alle istituzioni partecipanti, si occupa del trattamento di quelli ritornati e fornisce agli ospedali e alle cliniche l'accesso ai risultati online. L'indagine del 2021 è la seconda per la quale i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

Il tasso di risposta per l'indagine 2021 è leggermente inferiore a quello del 2019: 38.4% (contro il 40.3% nel 2019). Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili. Si osserva tuttavia una leggera tendenza all'aumento dell'età media. Dallo stato di salute autovalutato, rilevato per la prima volta nel 2016, risulta che la metà dei partecipanti ritiene che il suo stato di salute sia buono e che circa un terzo di essi lo ritiene molto buono o eccellente al momento di rispondere alle domande. Queste proporzioni sono simili a quelle rilevate nel 2019. Occorre infine segnalare che la maggior parte dei partecipanti (88.9%) dopo la dimissione ha fatto ritorno al proprio domicilio.

Il grado di soddisfazione è elevato e globalmente stabile rispetto agli anni precedenti. Più precisamente, per le domande che si basano su una scala di risposte da 1 a 5, la media risulta sempre superiore a 4. I risultati migliori sono stati ottenuti dalle domande riguardanti le risposte comprensibili e la possibilità di porre domande, seguite da quella sulle spiegazioni in merito ai farmaci. Il grado di soddisfazione meno elevato è quello osservato per la domanda sull'organizzazione della dimissione, che ha comunque raggiunto una media di 4. Le risposte problematiche, che riflettono un certo grado di insoddisfazione, sono poco frequenti (<2.3%), tranne che nel caso delle domande sulle spiegazioni in merito ai farmaci (domanda 4) e sull'organizzazione della dimissione (domanda 5), per le quali hanno raggiunto rispettivamente il 4.8 e il 4.9%. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre punti, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei partecipanti (90.6%), quota leggermente superiore a quella registrata nel 2019 (89.5%). Le analisi delle domande sulla soddisfazione in base alla categoria ospedaliera UST ottengono risultati perlopiù simili. Dai confronti nel tempo risulta che il grado di soddisfazione è rimasto complessivamente stabile, senza presentare evoluzioni significative nel tempo. I grafici tendono a mostrare una leggera tendenza all'aumento della soddisfazione tra il 2019 e il 2021. In termini numerici, tuttavia, questo incremento raggiunge un massimo di soli 0.08 punti su una scala da 1 a 5 (1.1 punti percentuali).

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. Differenti ragioni possono spiegare questi risultati: ad esempio, i partecipanti potrebbero differire dalla popolazione fonte dal punto di vista sociodemografico. Tuttavia, è complicato indentificarne le ragioni.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati tenendo conto di diversi limiti. Innanzitutto occorre considerare che generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati può essere fatto soltanto in modo limitato. Le cliniche, infatti, non sono obbligate a fornire le caratteristiche sociodemografiche della popolazione fonte. Dalle informazioni ottenute a titolo volontario nel 2019 da sei strutture ripartite in 11 sedi è emersa una sovrarappresentazione dei pazienti con divisione privata o semiprivata e una sottorappresentazione delle donne e dei giovani. 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 pazienti¹ (soddisfazione dei pazienti) 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 [1]. Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (ad 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 [2]. Gli ospedali e le cliniche che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono tenuti a svolgere il sondaggio. Prevista per aprile 2021, a causa della pandemia di COVID-19 l'indagine è stata realizzata soltanto nel giugno 2021. Inoltre sono cambiate le tempistiche: dal 2019 le misurazioni avvengono a cadenza biennale. Nei grafici concernenti confronti nel tempo, questa interruzione temporale è stata segnalata mediante una linea punteggiata. Nel 2019 l'indagine è stata svolta in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2011, conformemente al Regolamento dell'ANQ [3] e al concetto di analisi [4]. La prossima misurazione è prevista per il 2023.

Poiché il questionario è basato su un numero limitato di domande fondamentali, gli ospedali/le cliniche possono combinarlo con questionari più dettagliati.

1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è quello di fornire una valutazione della soddisfazione dei pazienti adulti (≥ 16 anni) ricoverati in medicina somatica acuta in Svizzera nel giugno del 2021. 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 con più di un'istituzione.

¹ Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi gli «individui ricoverati in medicina somatica acuta nel 2021 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. Il maschile viene impiegato senza alcuna discriminazione e all'unico scopo di alleggerire il testo.

2 Metodo

In questo capitolo ricordiamo brevemente i principali elementi del metodo utilizzato per questa indagine; i dettagli sono disponibili nel «Concetto di analisi ANQ» [4].

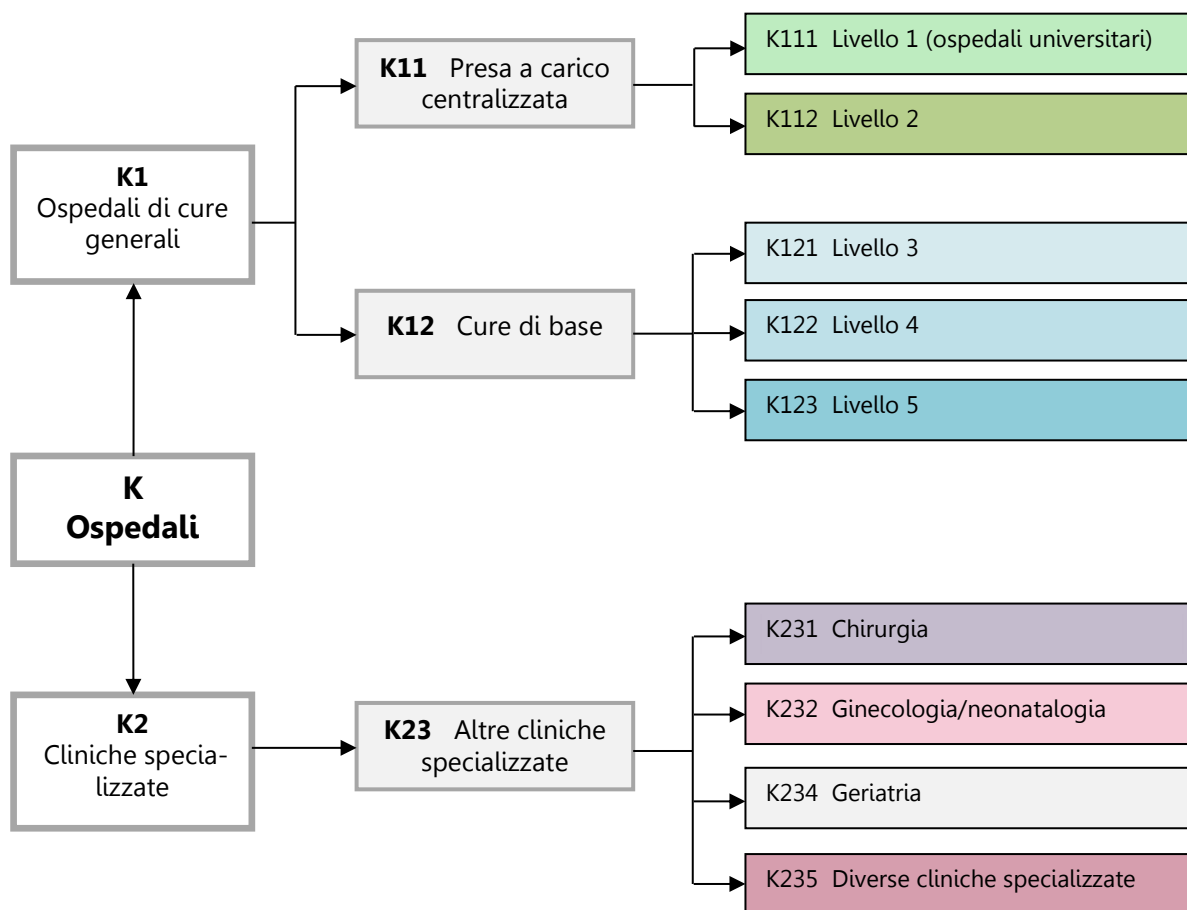
2.1 Popolazione

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 giugno 2021. 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 allegato a pag. 75) vengono illustrate le categorie dell'UST, ovvero gli ospedali/le cliniche che forniscono cure somatiche acute per adulti [5].

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



2.1 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per mezzo di un questionario cartaceo spedito per posta. Il questionario comprende sei domande sulla soddisfazione dei pazienti:

- (1) Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)? (*Qualità delle cure*)
- (2) Ha avuto la possibilità di porre delle domande? (*Possibilità di porre domande*)
- (3) Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? (*Risposte comprensibili*)
- (4) Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio? (*Spiegazioni farmaci*)
- (5) Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale? (*Organizzazione dimissione*)
- (6) Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale? (*Durata soggiorno in ospedale*)

La soddisfazione concernente gli aspetti di cui alle domande da 1 a 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). Dal 2019, i pazienti possono scegliere tra la versione cartacea del questionario e quella online.

2.2 Analisi statistiche

Descrizione del campione

Le analisi descrittive comprendono:

- a) la qualità dei dati (tasso di risposta e tasso di risposta a ogni domanda);
- 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 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'indagine 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 fanno riferimento a una scala di valori possibili, questi ultimi danno un'idea della precisione dei valori ottenuti. Inoltre, nel raffronto di due medie, se i rispettivi intervalli di confidenza non si sovrappongono, la loro differenza può essere considerata statisticamente significativa.

Confronti nel tempo

Per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri vengono inoltre presentati confronti nel tempo (2016-2021) 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. I confronti statistici dei risultati tra gli ultimi due anni d'indagine (2019 e 2021) e tra il 2016 e il 2021 sono stati effettuati per mezzo del test di Student (test t) e, per la domanda 6, mediante il test di proporzionalità. Per rendere visibile l'interruzione temporale nella linea del tempo dell'indagine, nei grafici è stata segnalata mediante una linea punteggiata. I confronti nel tempo per ogni categoria ospedaliera UST come pure per ogni ospedale/clinica individualmente sono presentati nel dettaglio negli allegati (risp. fig. 28-35 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). È per questo che i risultati relativi a questa domanda 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 (ad es. sempre, quasi sempre, a volte, raramente, mai) in valori numerici (da 1 a 5). Nonostante questa procedura sia talvolta controversa [6, 7, 8] a causa del postulato di equidistanza psicometrica tra le risposte, è del tutto giustificata se confrontata con le possibili alternative. Effettivamente sarebbe possibile raffrontare i risultati selezionando unicamente le quote di risposte problematiche o le possibilità di risposta corrispondenti a un grado di soddisfazione elevato. Tuttavia, questa opzione causerebbe una perdita di informazioni troppo grande rispetto alla media, la quale comprende tutte le risposte date. Inoltre, anche ricorrere alla mediana come base di confronto comporta dei limiti: se le risposte si concentrano nella parte alta della scala (tipico dei dati trattati nel presente rapporto) la variabilità osservata è quasi nulla. Come nel caso di numerose analisi della soddisfazione che impiegano scale semantiche di tipo «Likert», è dunque opportuno utilizzare la media.

Grafici a imbuto

Per le domande da 1 a 5, per rappresentare le medie aggiustate relative alla soddisfazione di ogni ospedale/clinica sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Per la domanda 6, che prevede soltanto tre possibili risposte, viene indicata la proporzione di risposte positive in merito alla durata del ricovero (ovvero durata adeguata). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili [9, 10]. 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. Tutti gli ospedali e tutte le cliniche sono stati presi in considerazione e presentati nei grafici. Gli ospedali/le cliniche con un numero ridotto di questionari compilati ($N < 20$) sono tuttavia chiaramente identificabili in questi grafici poiché l'interpretazione dei risultati basati su un effettivo ridotto è limitata. In tal caso, i limiti di controllo non sono illustrati. Un supporto all'interpretazione di questi grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (3.5), mentre le medie non aggiustate e aggiustate, per ospedale/clinica, si trovano negli allegati (tab. 16).

Dati mancanti

Tutte le analisi sono state effettuate a partire dai dati a disposizione, ovvero i dati completi, senza imputazione. Nello specifico, per le medie relative alle domande (valore medio del collettivo totale e medie non aggiustate), i calcoli sono stati effettuati a partire da tutte le risposte valide; per il calcolo delle medie aggiustate, ciò significa che sono stati considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Inoltre, per la misurazione relativa al 2021 i questionari interamente vuoti (ovvero senza risposte, né alle domande sulla soddisfazione né a quelle sociodemografiche) sono stati esclusi dalla banca dati ($N = 209$, ovvero lo 0.7% dei questionari ritornati). Questa decisione è stata presa d'intesa con l'ANQ per garantire un trattamento omogeneo di questo tipo di questionari in tutte le indagini di soddisfazione.

3 Risultati

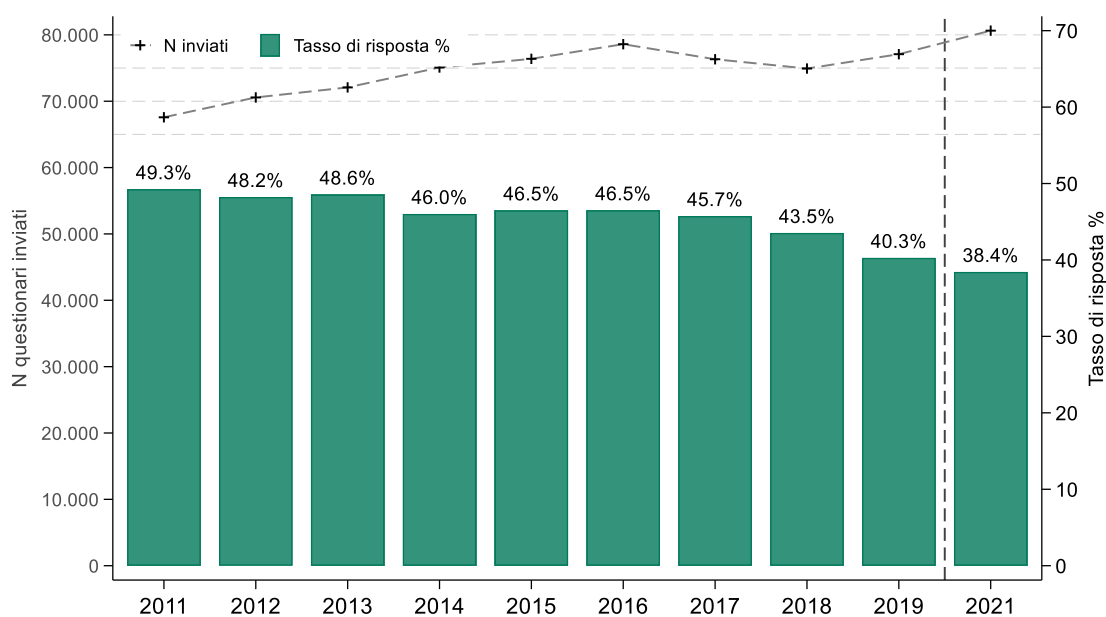
3.1 Descrizione del campione

3.1.1 Tasso di risposta e qualità dei dati per il 2021

Al sondaggio nazionale tra i pazienti 2021 hanno partecipato 196 ospedali/cliniche (2019: 192). Tuttavia, dato che 7 ospedali/cliniche non hanno ritornato nemmeno un questionario con almeno una risposta valida, il numero finale di ospedali/cliniche su cui si basa il presente rapporto è di 189. Degli 80'639² questionari inviati nel mese di giugno 2021, 30'991 sono stati ritornati, il che corrisponde a un tasso di risposta complessivo del 38.4% (variazione del tasso di risposta per ospedale/clinica tra un minimo del 12.5% e un massimo dell'85.7%); 135 ospedali/cliniche partecipanti hanno raccolto più di 50 risposte e 24 meno di 20. Mentre il tasso di risposta è inferiore a quello degli anni precedenti (-1.9%), il numero assoluto di questionari inviati è superiore (2019: 77'092; +3'547).

La figura di cui sotto presenta l'andamento del tasso di risposta dal 2011 come pure del numero di questionari inviati ogni anno.

Figura 2: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2011-2021



Per quanto riguarda il formato dell'indagine, 3'133 pazienti, ovvero il 10.1%, hanno scelto di rispondere al questionario online. L'età media dei partecipanti online è di 49 anni, ampiamente inferiore a quella dei partecipanti che hanno risposto al questionario utilizzando la versione cartacea (65 anni).

² I dati concernenti 2 ospedali/cliniche non sono stati considerati nel calcolo del tasso di risposta complessivo poiché non è stato possibile determinare il numero di questionari inviati. Così, i questionari ritornati (N = 29) non sono stati presi in considerazione nel calcolo del tasso di risposta. I questionari sono stati invece inclusi nelle altre analisi, dal momento che il numero di questionari inviati non ha nessun effetto sulla validità delle risposte. Questo spiega la differenza tra il numero di questionari ritornati in questo capitolo (N = 30'991) e quello riportato nelle analisi delle domande sulla soddisfazione (N = 31'020).

La tabella 1 di cui sotto illustra il tasso di risposta per categoria ospedaliera UST. I tassi meno elevati tra gli ospedali con oltre 1'000 partecipanti risultano essere quelli degli ospedali universitari (K111; 28.3%) e quelli più elevati quelli delle cliniche specializzate in chirurgia (K231; 52.5%).

Tabella 1: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST, 2021

Tipo di clinica	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta (%)
K111	12'596	3'559	28.3
K112	39'365	15'395	39.1
K121	14'097	5'337	37.9
K122	6'420	2'738	42.6
K123^a	1'982	802	40.5
K231	5'078	2'668	52.5
K234^b	285	86	30.2
K235	737	362	49.1

^a Un ospedale/una clinica è stato escluso dal calcolo del tasso di risposta.

^b Un ospedale/una clinica è stato escluso dal calcolo del tasso di risposta.

Per quanto concerne il tasso di risposta alle domande, il 79.5% dei pazienti ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione e il 90.2% ha compilato tutte quelle concernenti le caratteristiche sociodemografiche, ovvero l'età, il sesso, la situazione assicurativa, lo stato di salute autovalutato e la destinazione al momento della dimissione. Le quote di dati mancanti per ogni domanda sulla soddisfazione e per i fattori sociodemografici per il 2019 e il 2021 sono presentati nelle figure 3 e 4. Le quote di questionari completi in funzione della categoria di ospedale, invece, figurano nella tabella 15 negli allegati.

Figura 3: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2019-2021

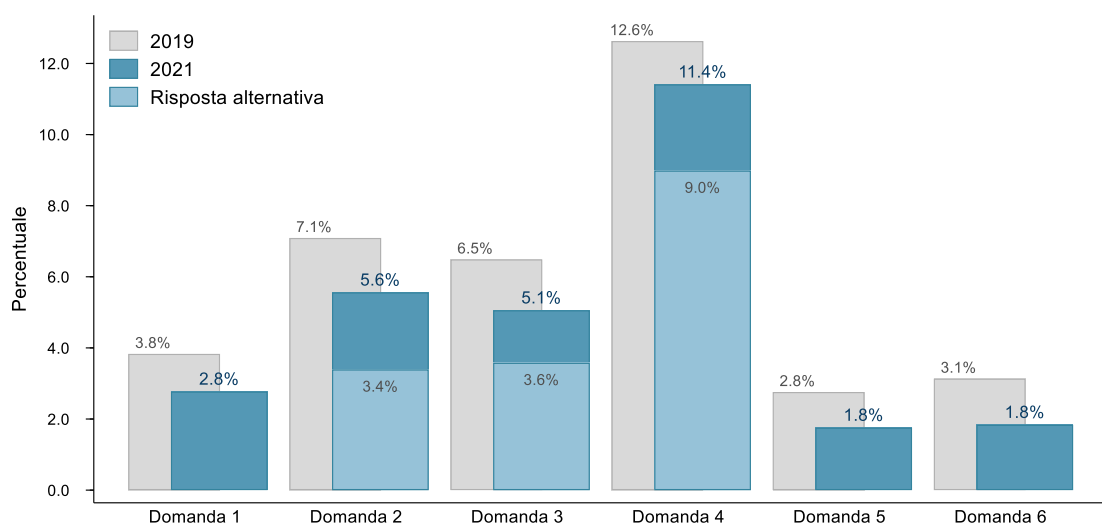
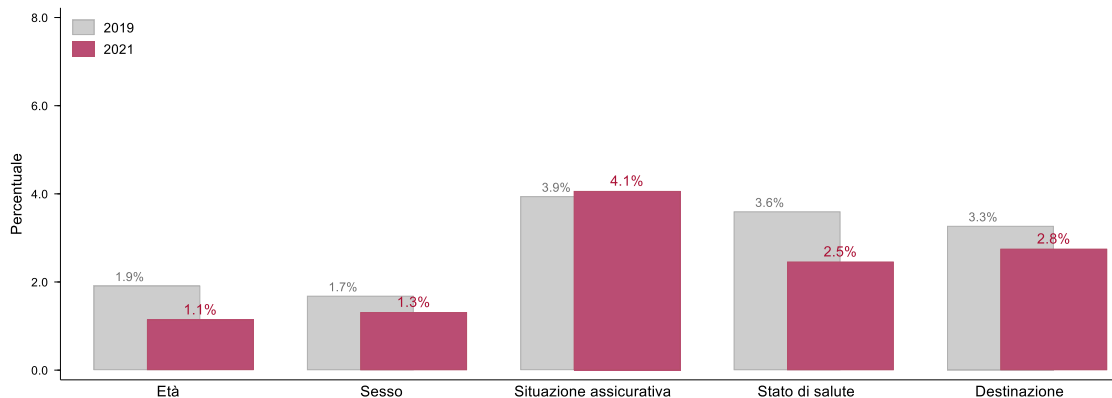


Figura 4: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2019-2021



Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (38.4%)   inferiore a quello delle indagini precedenti.
- Nel 2021 ha scelto di rispondere online il 10.1% delle persone, ovvero il doppio rispetto al 2019 (5.0%).
- La qualit  dei dati (in termini di quota di valori mancanti) ha registrato un leggero miglioramento rispetto al 2019: il tasso di risposte mancanti   risultato leggermente inferiore sia per le domande sulla soddisfazione che per i fattori sociodemografici (tranne nel caso della situazione assicurativa).

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

Le figure da 5 a 8 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra nel periodo 2017-2021. La tabella dettagliata corrispondente per la ripartizione delle fasce d'et  si trova negli allegati (tab. 12).

Figura 5: ripartizione delle fasce d'et  ed et  media dei partecipanti, 2017-2021

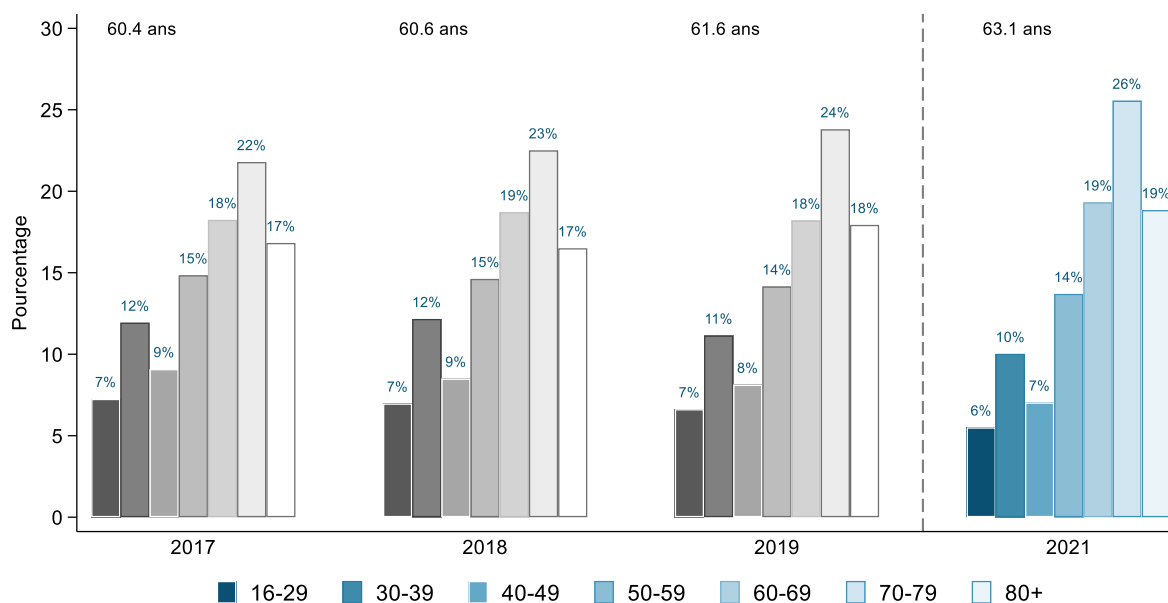
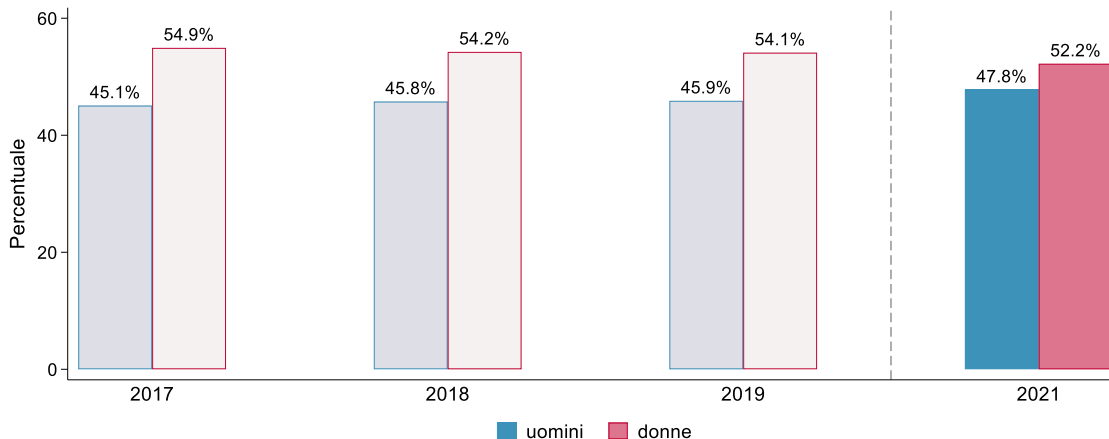


Figura 6: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2017-2021



Commenti

- Nel 2021 l'età media era di 63,1 anni ed è in aumento dal 2017 (+2.7 anni).
- Nel 2021 la quota femminile è leggermente diminuita (-1.9% rispetto al 2019 e -2.7% rispetto al 2017), ma rimane superiore a quella maschile.

Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2017-2021

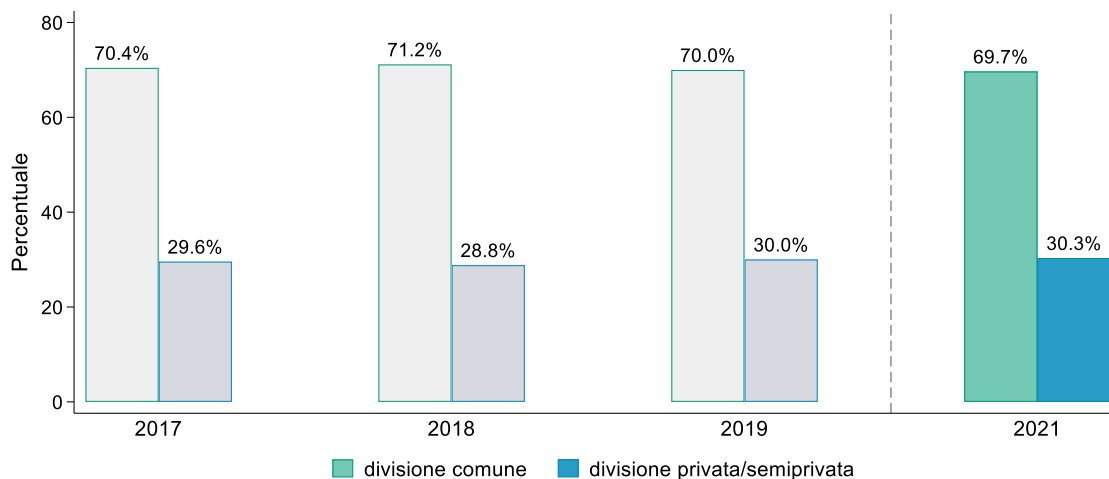
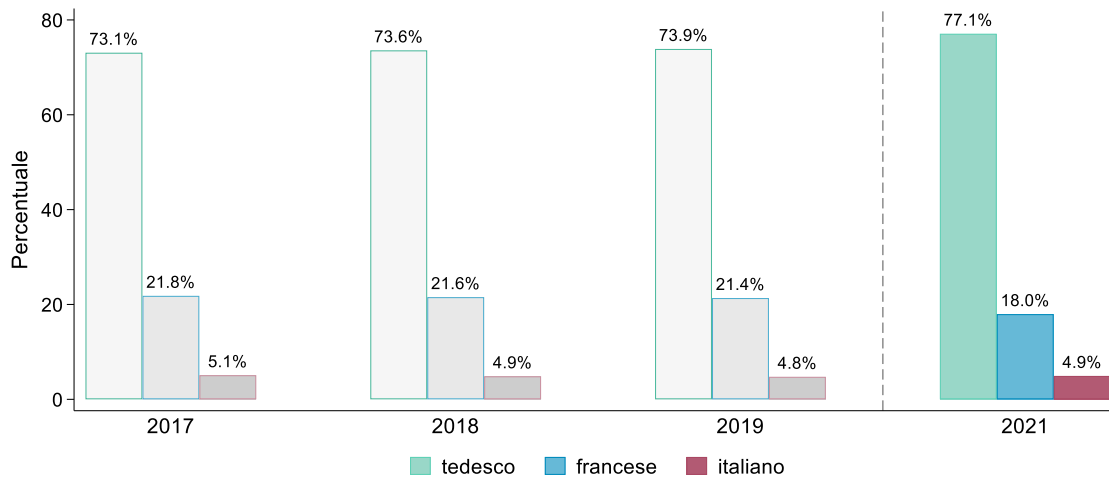


Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017-2021



Commenti

- La proporzione di pazienti con divisione comune è rimasta stabile tra il 2019 e il 2021. La differenza assoluta tra il 2017 e il 2021 è di soli 0.7 punti percentuali.
- Dall'andamento del numero di questionari ritornati in funzione della lingua tra il 2019 e il 2021 emerge una leggera progressione della quota di questionari in tedesco (+3.2%), a fronte di un leggero calo di quella dei questionari in francese (-3.4%).

3.1.3 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. 9, 10 e 11). Queste variabili, disponibili dal 2016, sono presentate dapprima per anno, a partire dal 2017, e in seguito, per il 2021, per fascia d'età.

Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti, 2017-2021

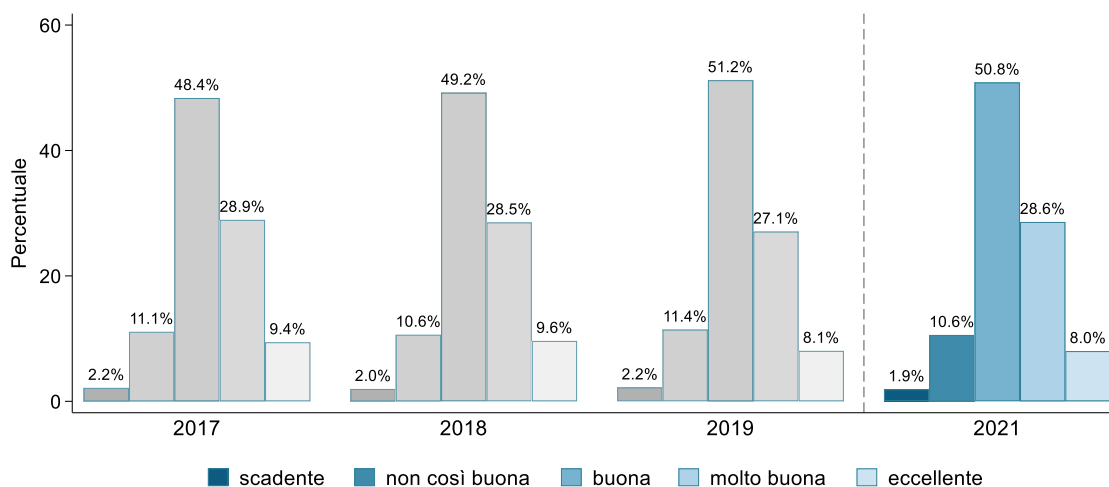


Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2021

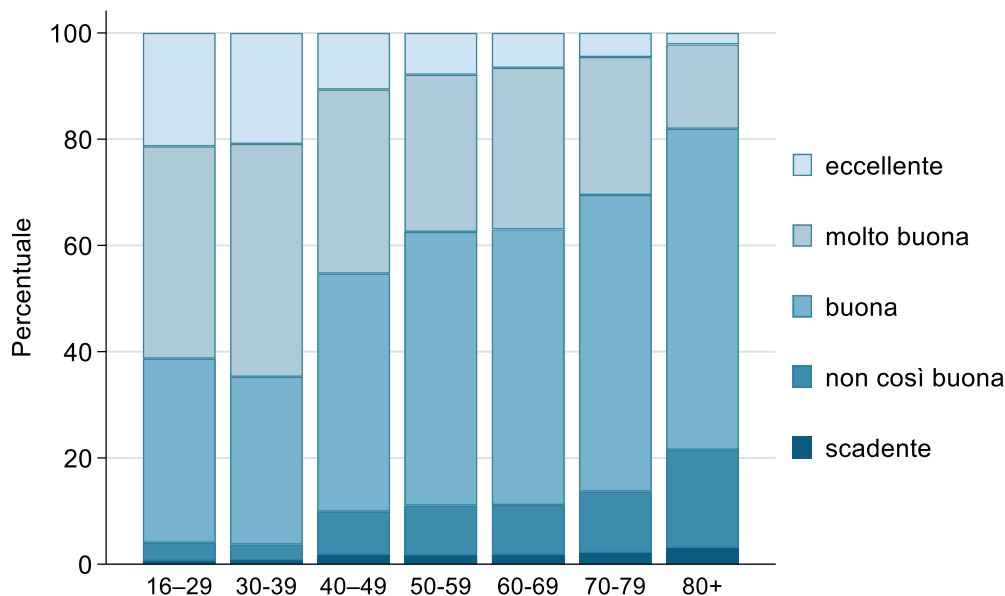
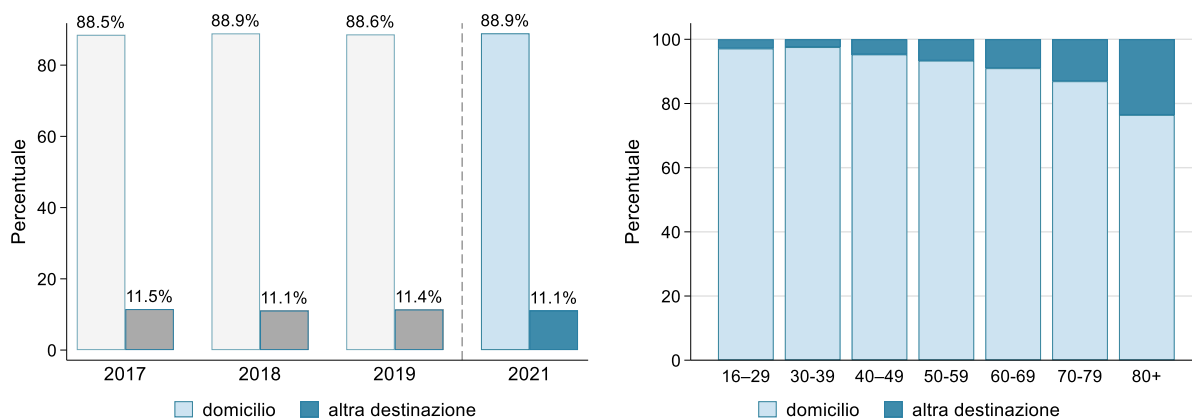


Figura 11: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età, 2021



Commenti

- La maggior parte dei partecipanti ritiene che il proprio stato di salute sia buono; un terzo afferma invece che è molto buono o eccellente. Queste proporzioni sono molto simili a quelle degli anni precedenti.
- Lo stato di salute autovalutato varia in funzione dell'età: soltanto il 4.0% dei pazienti tra i 16 e i 29 anni ritiene che sia non così buono o scadente, contro il 21.5% 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 2021

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. 12) come pure i dettagli delle risposte per domanda (tab. 2). Per la domanda 6, che contempla soltanto tre possibilità di risposta, i risultati sono forniti unicamente sotto forma di percentuale.

Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2021

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

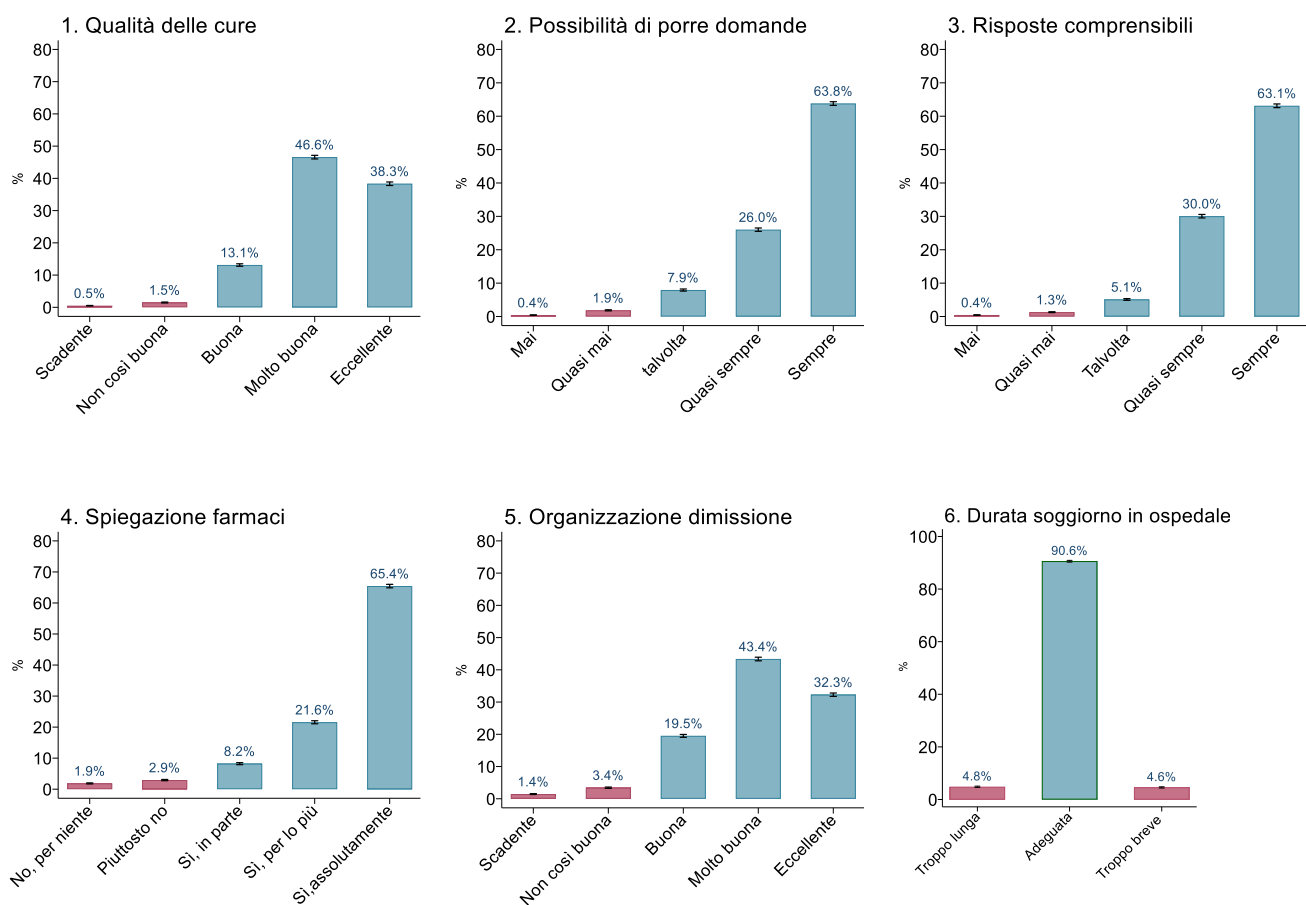


Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2021

Numero di questionari ritornati: 31'020 ^a	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^a	Senza risposta (N = 31'020)	
					miss.	alt.
1. Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	30'160	4.21	[4.20, 4.22]	2.0%	2.8%	
2. Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	29'295	4.51	[4.50, 4.52]	2.3%	5.6%	3.4%
3. Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	29'451	4.54	[4.53, 4.55]	1.7%	5.1%	3.6%
4. Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	27'480	4.46	[4.45, 4.47]	4.8%	11.4%	9.0%
5. Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	30'475	4.02	[4.01, 4.03]	4.9%	1.8%	
6. Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	30'450	90.6%*	[90.26, 90.91]	9.4%*	1.8%	

^a Due ospedali/cliniche (N = 29) sono stati esclusi dal calcolo del tasso di risposta, ma le risposte sono state prese in considerazione per le analisi successive. Questo spiega la differenza che si osserva nel totale dei questionari ritornati rispetto alla fig. 1.

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

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

^aDato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 31 020 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 ho avuto 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».

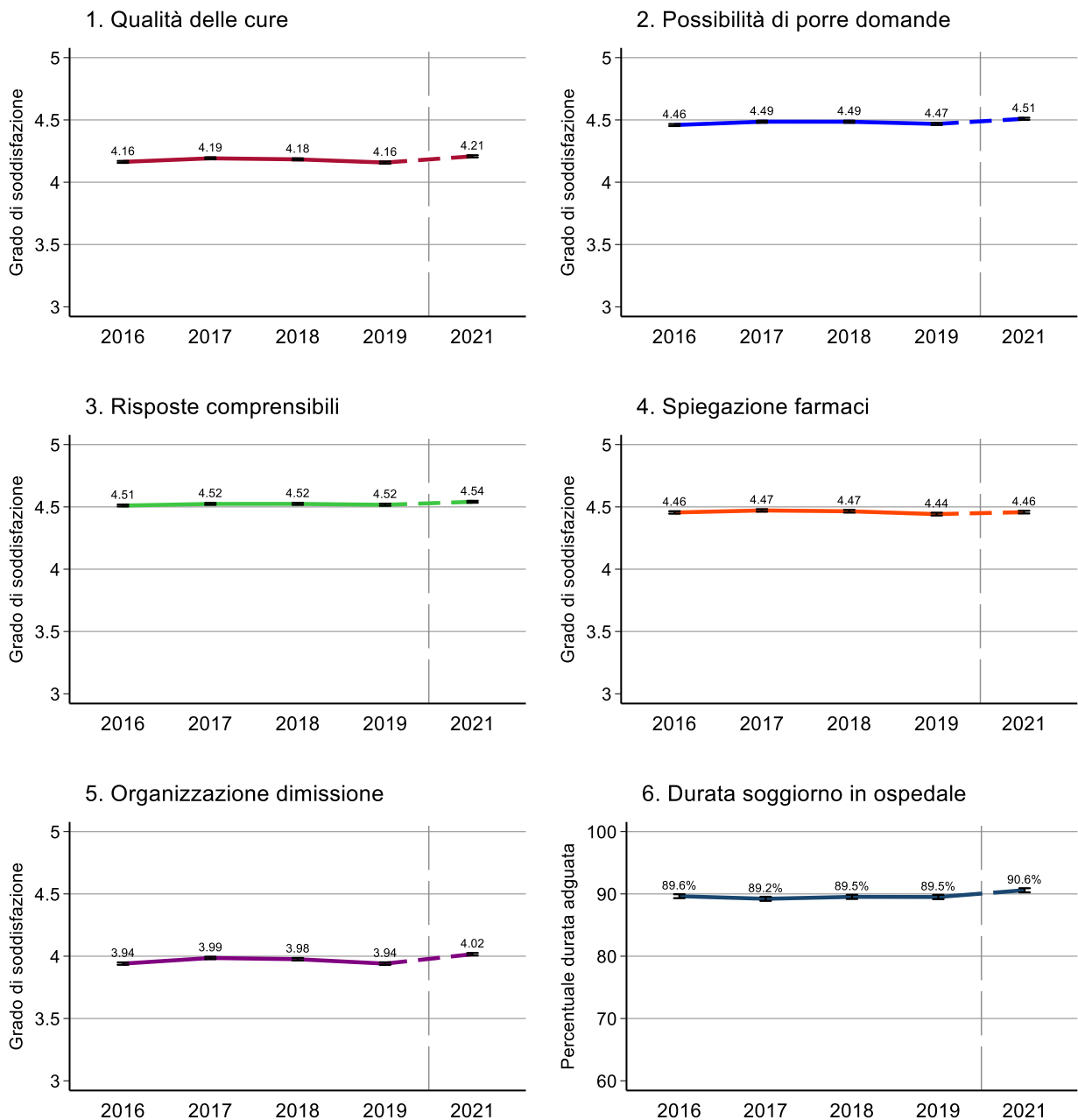
Commenti sui risultati globali

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato (media superiore a 4 su una scala da 1 a 5).
- 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 (risp. 4.8 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 63% dei pazienti.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 90.6% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 4.8 e 4.6% di essi.

3.3 Andamento dal 2016 del grado di soddisfazione dei pazienti

Le medie 2016-2021 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 13 per l'insieme dei pazienti. I risultati relativi alla domanda 6 (durata del ricovero) corrispondono alla percentuale di persone che hanno risposto «adeguata».

Figura 13: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta, 2016-2021



Commenti

- Le medie relative al grado di soddisfazione per le prime cinque domande sono rimaste stabili, anche se dai grafici risulta un aumento della soddisfazione tra il 2019 e il 2021. In termini numerici, l'aumento massimo è pari a 0.08 punti su una scala da 1 a 5.
- La proporzione di pazienti che hanno risposto «adeguata» alla domanda 6 è aumentata molto leggermente tra il 2019 e il 2021 (+1.1 punti percentuali).

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 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. 11). L'andamento dei risultati nel periodo 2016-2021 è illustrato negli allegati, in funzione delle categorie ospedaliere UST.

La categoria K232 (Cliniche specializzate: ginecologia/neonatologia) è stata omessa in quanto comprendeva una sola clinica partecipante, che peraltro ha totalizzato meno di 50 risposte. Occorre inoltre sottolineare che gli ospedali/le cliniche sono attribuiti a una categoria in base alle informazioni fornite dalle istituzioni stesse.

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 3'559 (11.5% del campione totale, 2019: 4'430), per un tasso di risposta del 28.3% (2019: 35.3%).

Figura 14: 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.

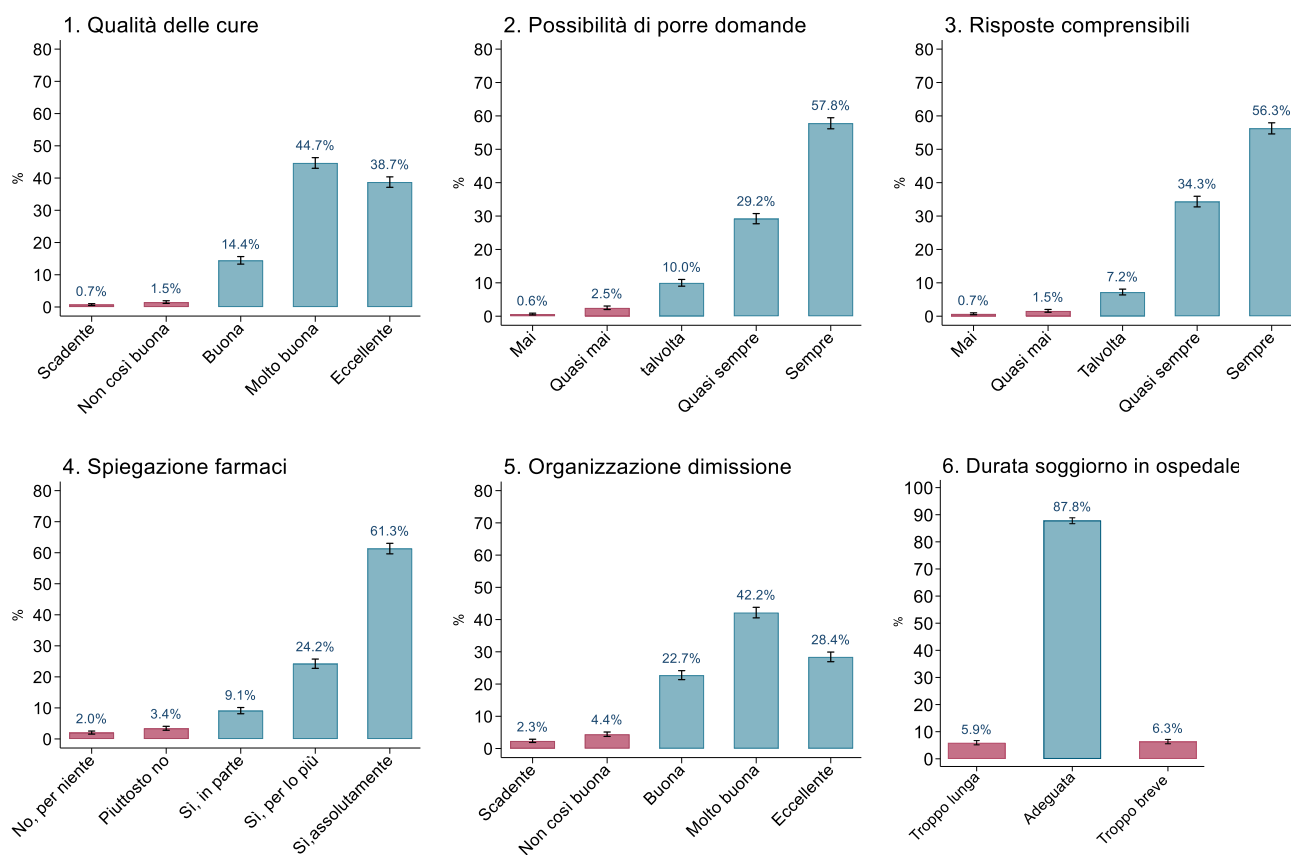


Tabella 3: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)

K111: 3'559 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^a	Senza risposta (N = 3'559)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	3'472	4.19	[4.17, 4.22]	2.20%	2.40%	
2. Possibilità di porre domande	3'405	4.41	[4.38, 4.44]	3.10%	4.30%	2.50%
3. Risposte comprensibili	3'421	4.44	[4.41, 4.46]	2.20%	3.90%	2.50%
4. Spiegazione farmaci	3'164	4.4	[4.36, 4.43]	5.40%	11.1%	9.10%
5. Organizzazione dimissione	3'489	3.9	[3.87, 3.93]	6.70%	2.00%	
6. Durata soggiorno in ospedale	3'490	87.8%*	[86.69, 88.87]	12.2%*	1.90%	

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»).

^aDato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 3559 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 ho avuto 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

- 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 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 5.4 e 6.7%).
- 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 56% dei pazienti.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dall'87.8% dei partecipanti. Le risposte problematiche (12.2%) sono ripartite in modo relativamente equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga» (risp. 5.9 e 6.3%).
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è aumentato molto leggermente per le domande 5 (+0.14 punti su una scala da 1 a 5), 2 (+0.12 punti) e 1 (+0.10 punti), ma è rimasto stabile per le domande 3 e 4, sempre su una scala da 1 a 5 (risp. 0.09 e 0.04 punti). La proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è cresciuta molto leggermente dal 2016 (variazione di +1.4 punti percentuali; cfr. fig. 28 negli allegati).

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

La categoria K112 è quella con il numero maggiore di partecipanti, ovvero 15'395 (2019: 15'177) o quasi la metà (49.7%) del campione totale. Comprende 61 ospedali/cliniche (2019: 67). Il tasso di risposta è pari al 39.1% (2019: 40.4%).

Figura 15: 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.

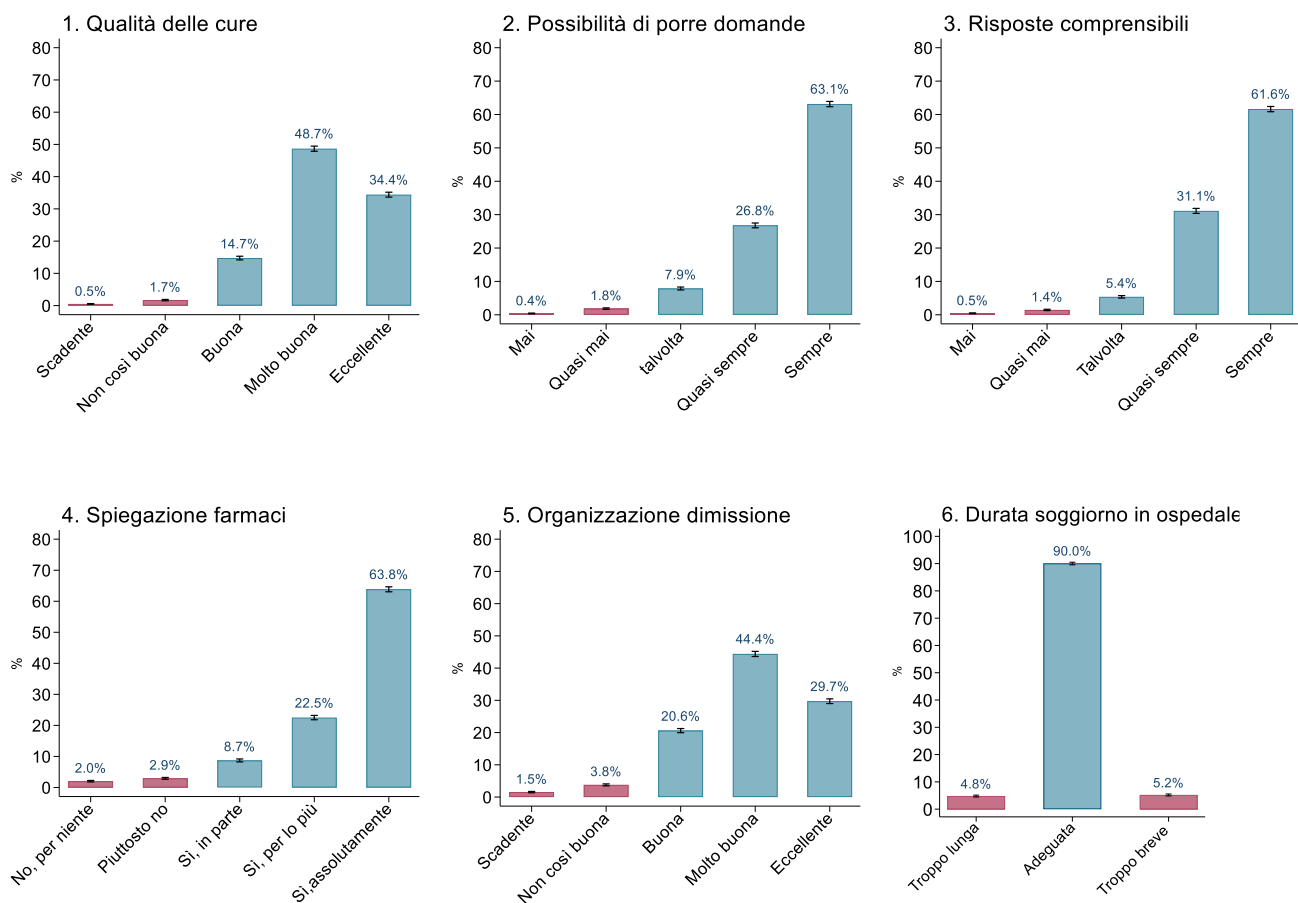


Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)

K112: 15'395 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^a	Senza risposta (N = 15'395)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	14'959	4.15	[4.14, 4.16]	2.2%	2.8%	
2. Possibilità di porre domande	14'571	4.50	[4.49, 4.52]	2.2%	5.4%	3.1%
3. Risposte comprensibili	14'658	4.52	[4.51, 4.53]	1.9%	4.8%	3.4%
4. Spiegazione farmaci	13'717	4.43	[4.42, 4.45]	4.9%	10.9%	8.6%
5. Organizzazione dimissione	15'117	3.97	[3.96, 3.98]	5.3%	1.8%	
6. Durata soggiorno in ospedale	15'102	90.0%*	[89.56, 90.52]	10.0%*	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»).

^aDato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 15 395 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 ho avuto 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 (5.3 e 4.9%) 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 almeno il 61% dei pazienti.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 90.0% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 4.8 e dal 5.2% di essi.
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per le domande da 1 a 5 (variazione massima assoluta: 0.09 punti su una scala da 1 a 5; domanda 5). La proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è cresciuta molto leggermente (variazione di +1.0 punti percentuali; cfr. fig. 29 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 32 ospedali/cliniche (2019: 31). In totale, i pazienti di questa categoria (il 17.2% del campione totale) hanno ritornato 5337 questionari (2019: 5'085), per un tasso di risposta del 37.9% (2019: 39.8%).

Figura 16: 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.

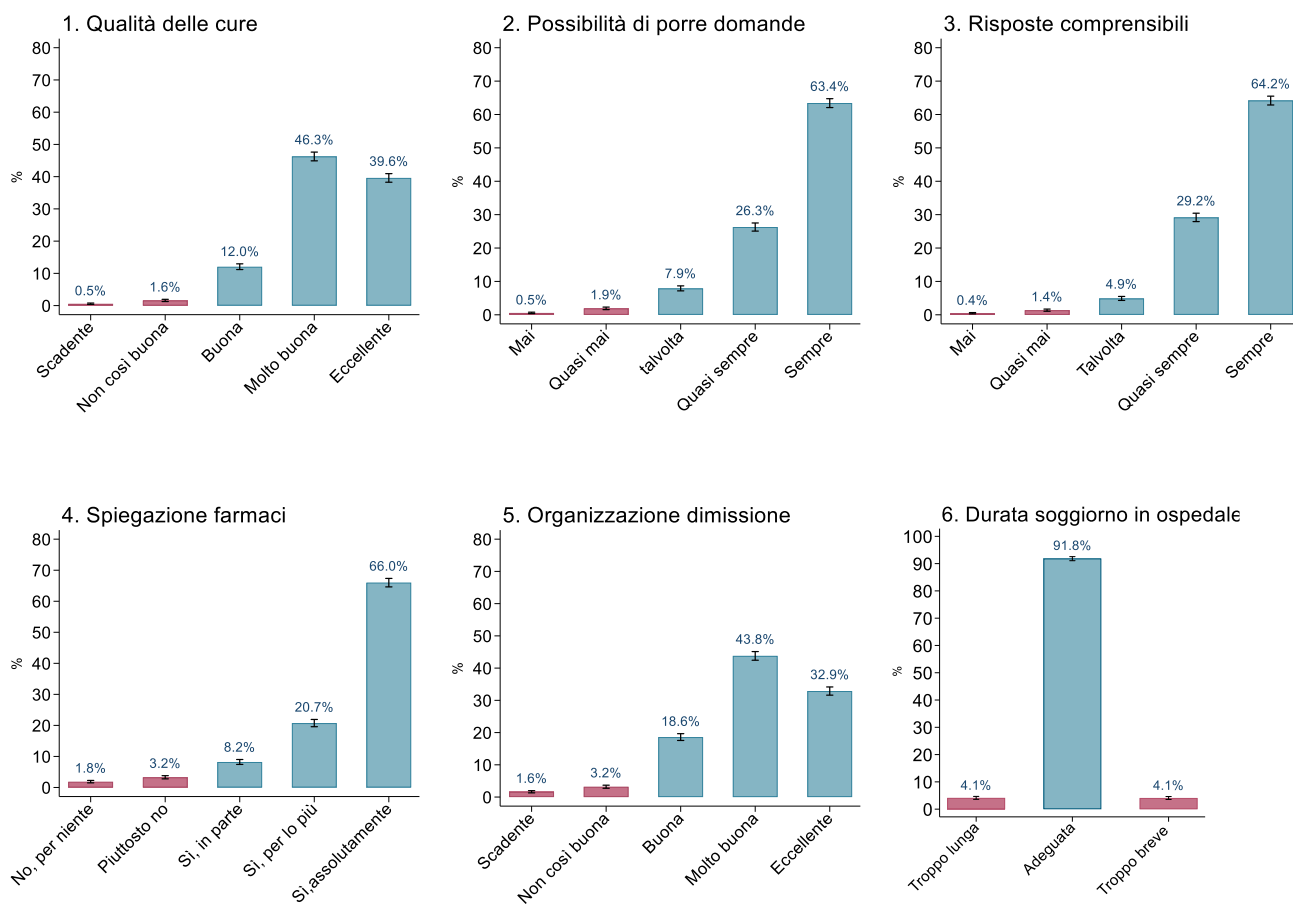


Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)

K121: 5'337 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^a	Senza risposta (N = 5'337)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	5'175	4.23	[4.21, 4.25]	2.1%	3.0%	
2. Possibilità di porre domande	5'021	4.50	[4.48, 4.52]	2.4%	5.9%	3.7%
3. Risposte comprensibili	5'031	4.55	[4.53, 4.57]	1.8%	5.7%	3.8%
4. Spiegazione farmaci	4'618	4.46	[4.43, 4.48]	5.0%	13.5%	10.7%
5. Organizzazione dimissione	5'242	4.03	[4.01, 4.06]	4.8%	1.8%	
6. Durata soggiorno in ospedale	5'226	91.8%*	[91.07, 92.56]	8.2%*	2.1%	

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

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

^aDato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 5337 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 ho avuto 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 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 5.0 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 63% dei pazienti.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 91.8% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto dal 4.1% di essi in entrambi i casi.
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per le domande da 1 a 5 (variazione massima assoluta: 0.08 punti su una scala da 1 a 5; domande 1 e 5). La proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è cresciuta molto leggermente dal 2016 (variazione di +2.3 punti percentuali; cfr. fig. 30 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 25 ospedali/cliniche (2019: 24). In totale, i pazienti di questa categoria (l'8.8% del campione totale) hanno ritornato 2738 questionari (2019: 2'704), per un tasso di risposta del 42.6% (2019: 43.0%).

Figura 17: 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.

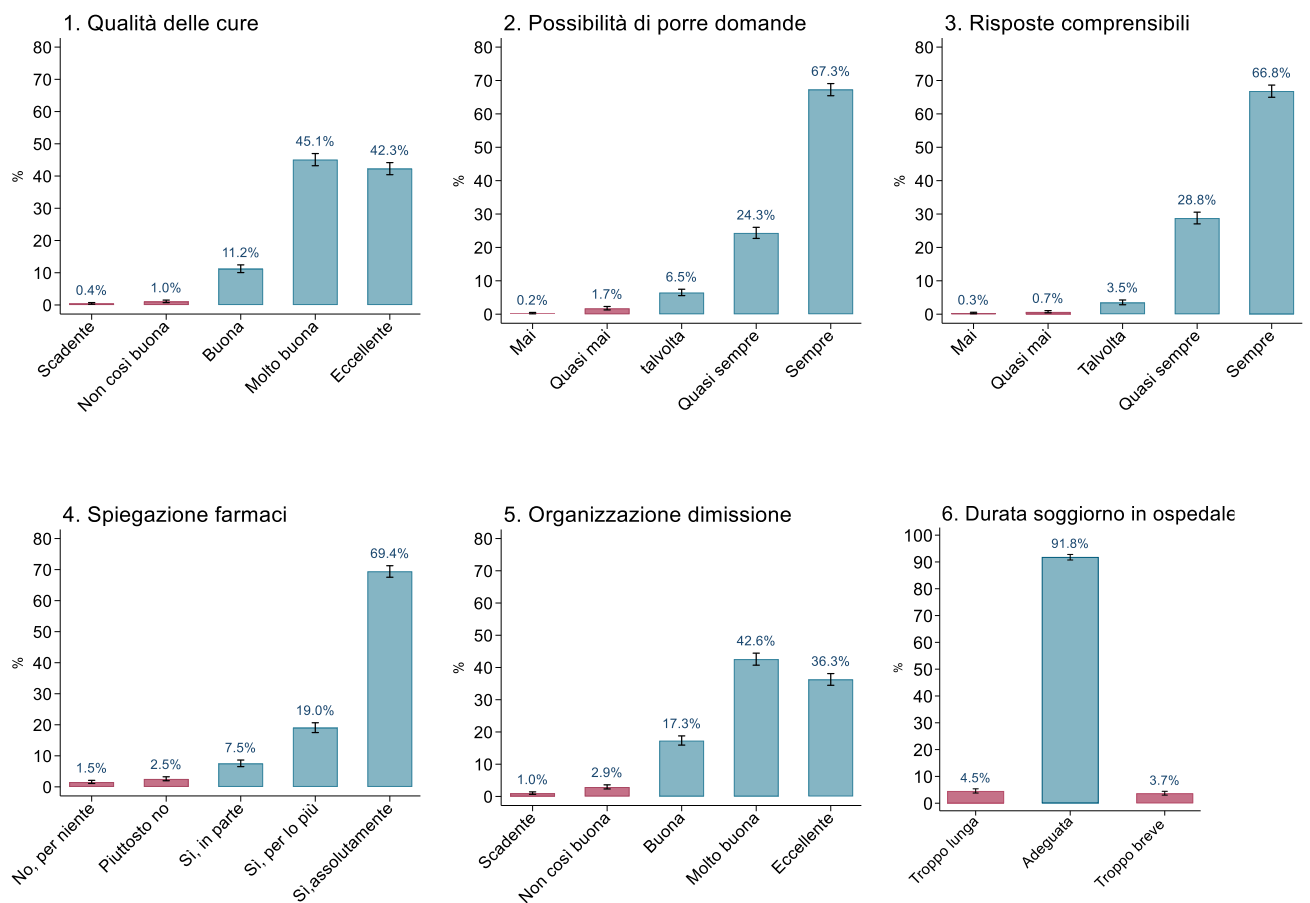


Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)

K122: 2'738 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^a	Senza risposta (N = 2'738)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	2'673	4.28	[4.25, 4.31]	1.4%	2.4%	
2. Possibilità di porre domande	2'558	4.57	[4.54, 4.59]	1.9%	6.6%	4.4%
3. Risposte comprensibili	2'565	4.61	[4.59, 4.64]	1.0%	6.3%	4.7%
4. Spiegazione farmaci	2'371	4.52	[4.49, 4.56]	4.0%	13.4%	10.6%
5. Organizzazione dimissione	2'699	4.1	[4.07, 4.14]	3.9%	1.4%	
6. Durata soggiorno in ospedale	2'702	91.8%*	[90.73, 92.80]	8.2%*	1.3%	

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»).

^aDato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 2738 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 ho avuto 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 i 4 punti. Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 4.0 e 3.9%).
- 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 66% dei pazienti.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 91.8% dei partecipanti; le risposte problematiche (8.2%) sono ripartite in modo perlopiù equilibrato tra una durata del ricovero giudicata «troppo breve» e «troppo lunga» (risp. 4.5 e 3.7%).
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per le domande da 1 a 5 (variazione massima assoluta: 0.04 punti su una scala da 1 a 5; domande 1 e 5). Dal 2016 è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (variazione di -0.4 punti percentuali; cfr. fig. 31 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 16 ospedali/cliniche (2019: 19). In totale, i pazienti di questa categoria (il 2.6% del campione totale) hanno ritornato 802 questionari (2019: 793), per un tasso di risposta del 40.5% (2019: 38.0%).

Figura 18: 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.

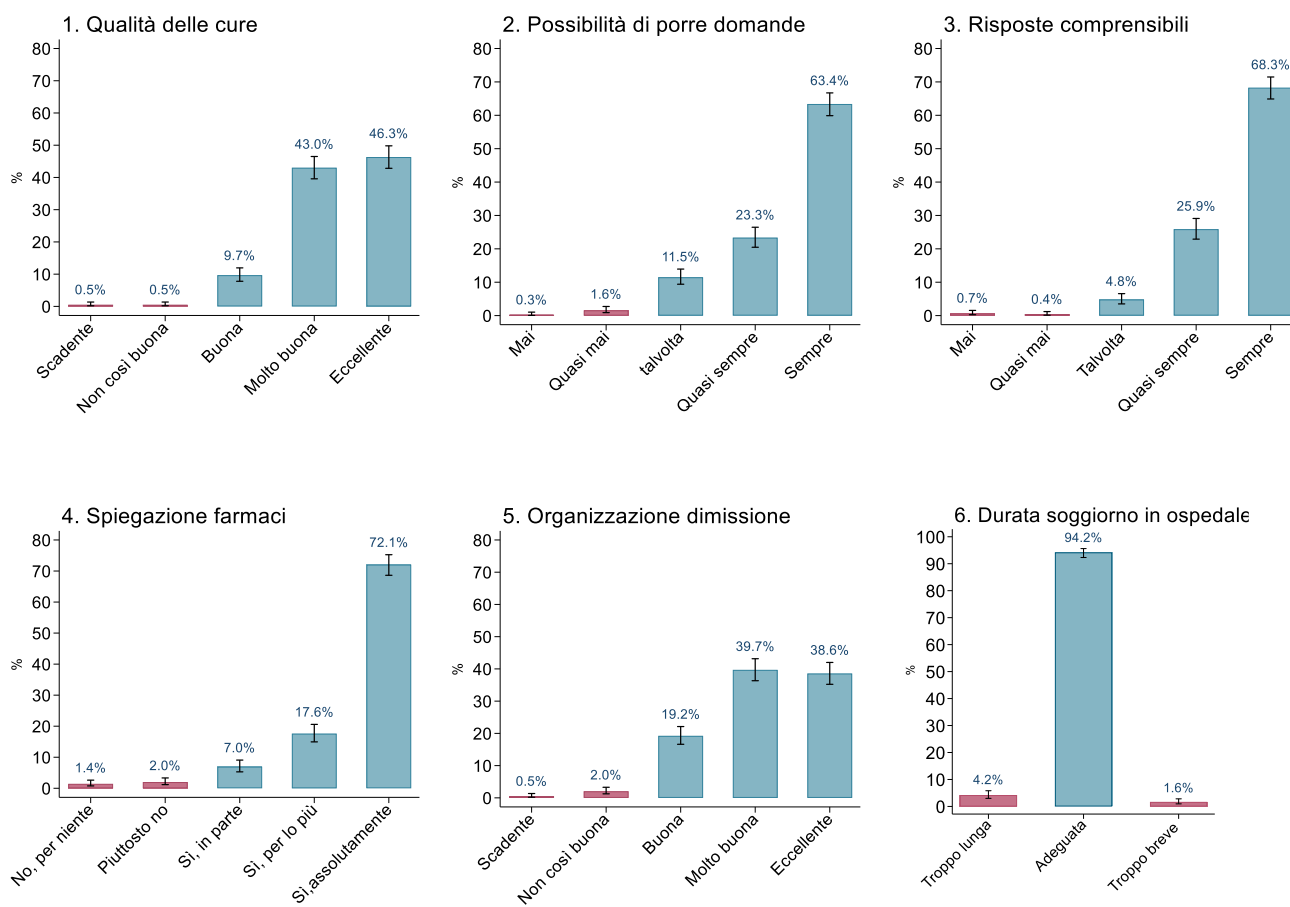


Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)

K123: 806 questionari ritornati ^a	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^b	Senza risposta (N = 806)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	786	4.34	[4.29, 4.39]	1.0%	2.5%	
2. Possibilità di porre domande	767	4.48	[4.42, 4.53]	1.9%	4.8%	3.2%
3. Risposte comprensibili	769	4.61	[4.56, 4.65]	1.1%	4.6%	3.2%
4. Spiegazione farmaci	705	4.57	[4.51, 4.63]	3.4%	12.5%	10.3%
5. Organizzazione dimissione	791	4.14	[4.08, 4.20]	2.5%	1.9%	
6. Durata soggiorno in ospedale	790	94.2%*	[92.31, 95.61]	5.8%*	2.0%	

^a Un ospedale/una clinica è stato escluso dal calcolo del tasso di risposta, ma le risposte sono state prese in considerazione per le analisi successive. Questo spiega la differenza che si osserva nel totale dei questionari ritornati rispetto alla tabella 1.

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

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

^b Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale degli 806 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 ho avuto 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 (risp. 3.4 e 2.5%).
- 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 63% dei pazienti.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 94.2% dei partecipanti e «troppo breve» o «troppo lunga» rispettivamente dal 4.2 e dall'1.6% di essi.
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per le domande da 1 a 5 (variazione massima assoluta: 0.07 punti su una scala da 1 a 5; domanda 5). La proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è leggermente cresciuta dal 2016 (variazione di +1,8 punti percentuali; cfr. fig. 35 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 28 ospedali/cliniche (2019: 25). In totale, i pazienti di questa categoria (l'8.6% del campione totale) hanno ritornato 2'668 questionari (2019: 2'081), per un tasso di risposta del 52.5% (2019: 48.9%).

Figura 19: 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.

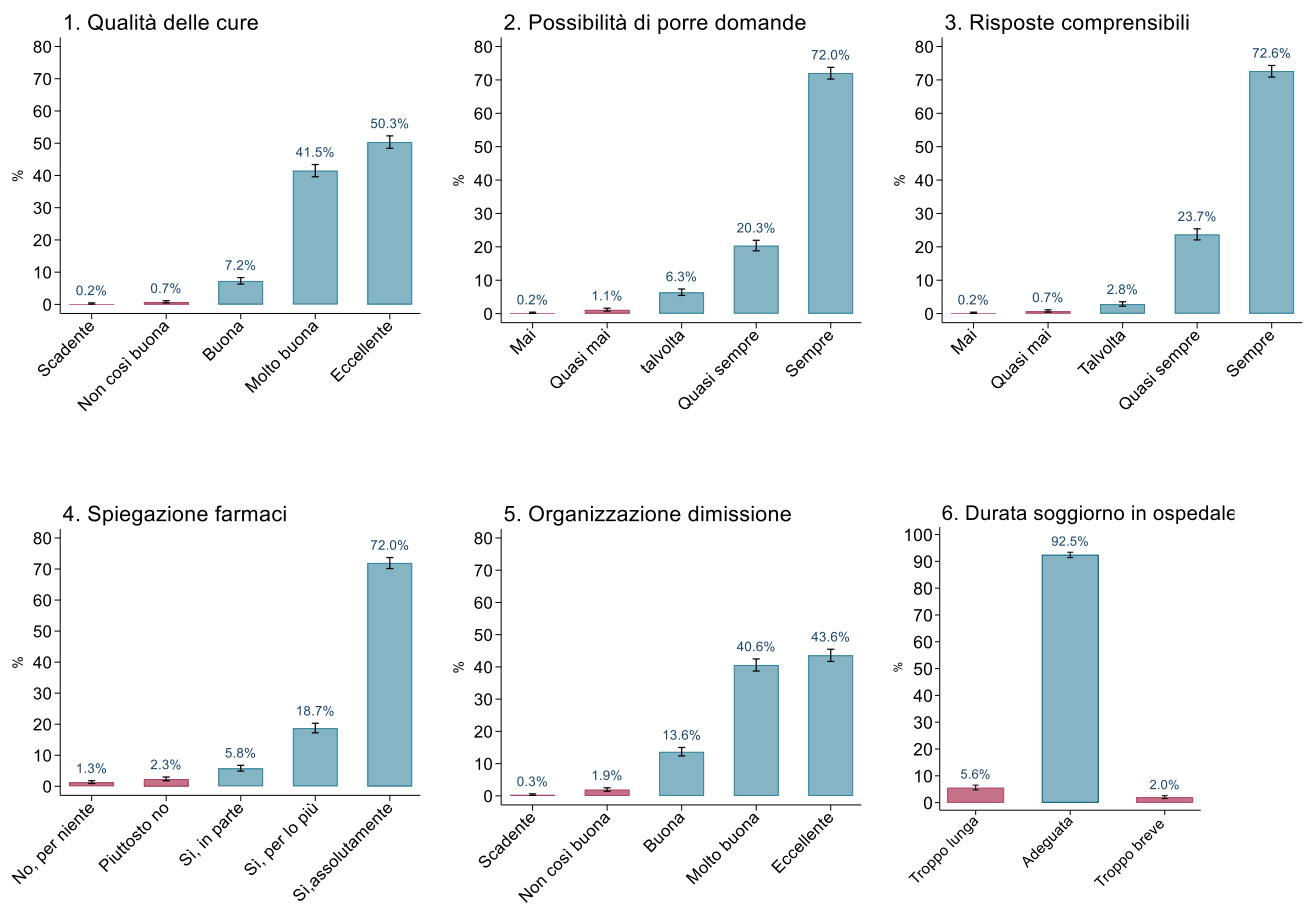


Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)

K231: 2'668 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 2'668)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	2'594	4.41	[4.38, 4.44]	0.9%	2.8%	
2. Possibilità di porre domande	2'493	4.63	[4.60, 4.66]	1.3%	6.6%	4.5%
3. Risposte comprensibili	2'524	4.68	[4.66, 4.70]	0.9%	5.4%	4.5%
4. Spiegazione farmaci	2'464	4.58	[4.55, 4.61]	3.6%	7.6%	5.4%
5. Organizzazione dimissione	2'632	4.25	[4.22, 4.28]	2.2%	1.3%	
6. Durata soggiorno in ospedale	2'637	92.5%*	[91.38, 93.40]	7.6%*	1.2%	

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»).

*Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 2668 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 ho avuto 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. 3.6 e 2.2%).
- 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 70% dei pazienti. Per la domanda 1, il 50.3% ha selezionato la possibilità di risposta più elevata.
- La durata del ricovero (domanda 6) è stata giudicata adeguata dal 92,5% dei partecipanti e «troppo lunga» o «troppo breve» soltanto rispettivamente dal 5,6 e dal 2,0% di essi.
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è rimasto stabile per le domande da 1 a 5 (variazione massima assoluta: 0.05 punti su una scala da 1 a 5; domanda 5). Dal 2016 è rimasta stabile pure la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero (variazione di +0.3 punti percentuali; cfr. fig. 33 negli allegati).

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

Questa categoria comprende soltanto 7 ospedali/cliniche (2019: 7). In totale, i pazienti di questa categoria (lo 0.4% del campione totale) hanno ritornato 86 questionari (2019: 121), per un tasso di risposta del 30.2% (2019: 33.1%). 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 200: 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.

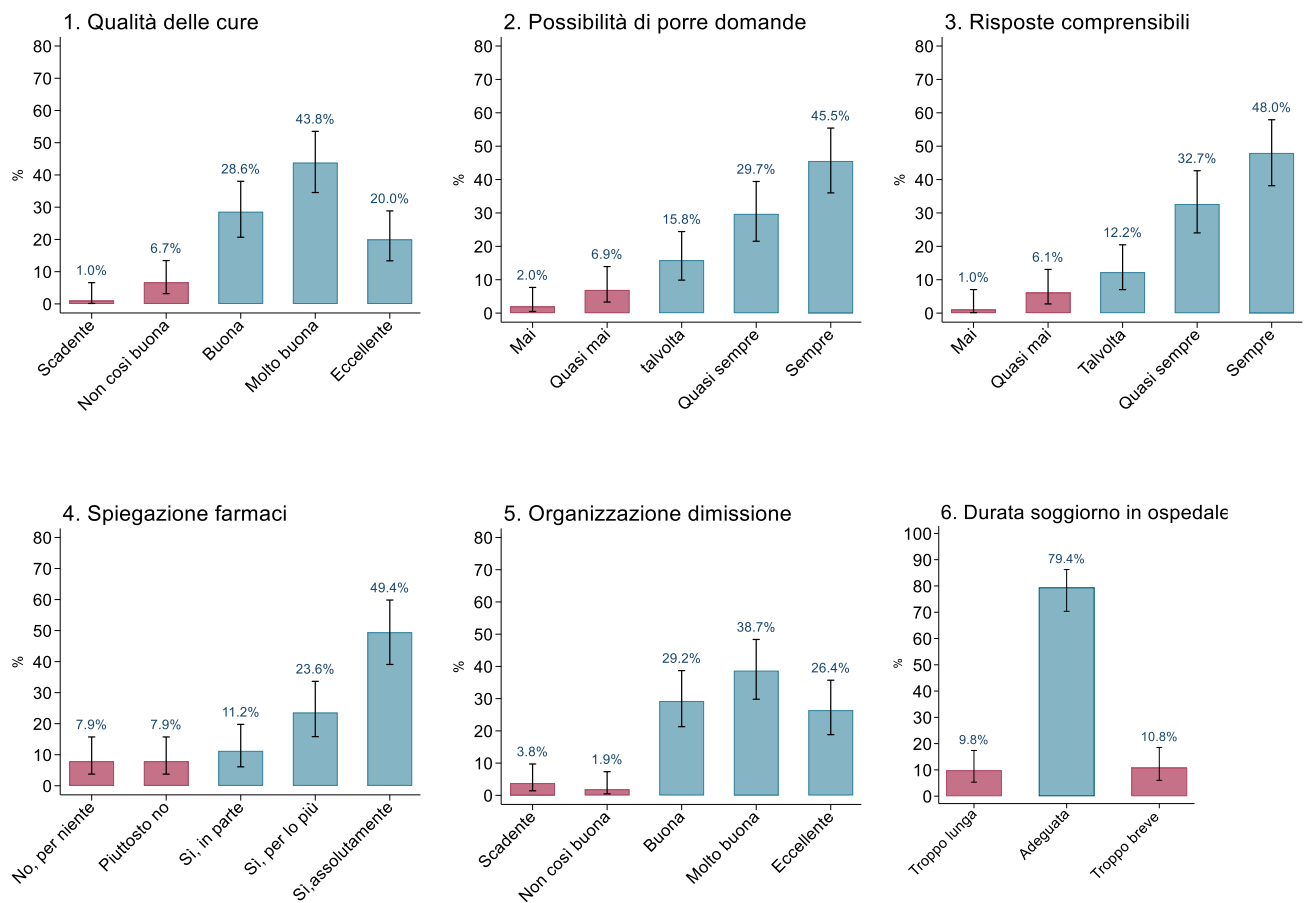


Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)

K234: 111 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche	Senza risposta (N = 111)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	105	3.75	[3.58, 3.92]	7.7%		5.4%
2. Possibilità di porre domande	101	4.1	[3.89, 4.30]	8.9%		9.0% 3.6%
3. Risposte comprensibili	98	4.2	[4.01, 4.39]	7.1%		11.7% 5.4%
4. Spiegazione farmaci	89	3.99	[3.72, 4.26]	15.8%		19.8% 11.7%
5. Organizzazione dimissione	106	3.82	[3.63, 4.01]	5.7%		4.5%
6. Durata soggiorno in ospedale	102	79,4%*	[70.35, 86.24]	20.6%*		8.10%

^aUn ospedale/una clinica è stato escluso dal calcolo del tasso di risposta, ma le risposte sono state prese in considerazione per le analisi successive. Questo spiega la differenza che si osserva nel totale dei questionari ritornati rispetto alla tab. 1.

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

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

*Dato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 111 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 ho avuto 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, ma le tre domande 1, 4 e 5, i valori medi sono inferiori al 4 e tutte le domande presentano una quota di risposte problematiche superiore al 5%.
- L'ampiezza degli intervalli di confidenza è marcata a causa dell'effettivo ridotto (111 questionari ritornati) 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, mentre le domande 4 e 2 sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (risp. 8.9 e 15.8%).
- L'organizzazione della dimissione (domanda 5) e la qualità delle cure (domanda 1) hanno ottenuto il grado di soddisfazione meno elevato.
- Per le domande 2, 3 e 4 si osserva un effetto plafond: la possibilità che corrisponde alla soddisfazione maggiore è stata selezionata da circa la metà dei pazienti. Le domande 1 e 5, invece, non presentano un effetto plafond.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 79.4% dei partecipanti e «troppo breve» o «troppo lunga» rispettivamente dal 9.8 e dal 10.8% dei partecipanti.
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è diminuito leggermente per la domanda 2 (-0.12 punti su una scala da 1 a 5), ma è rimasto stabile per le altre domande basate sulla stessa scala da 1 a 5 (variazione massima assoluta: 0.09 punti; domanda 3). Dal 2016 la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è diminuita (variazione di -3.0 punti percentuali; cfr. fig. 34 negli allegati).

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

Questa categoria comprende 14 cliniche (2019: 13). In totale, i pazienti di questa categoria (l'1.2% del campione totale) hanno ritornato 362 questionari (2019: 701), per un tasso di risposta del 49.1% (2019: 52.3%).

Figura 21: 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.

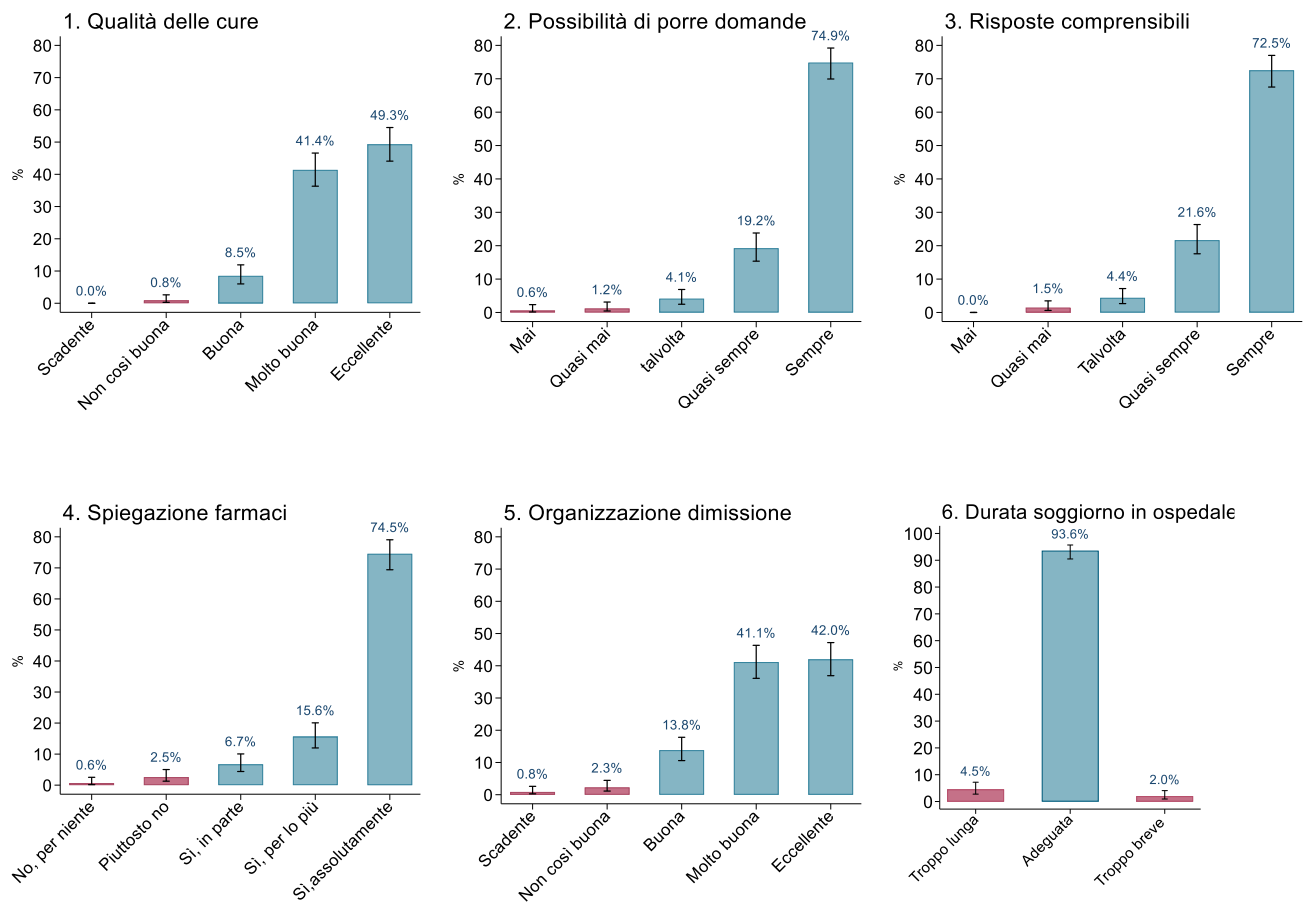


Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche)

K235: 362 questionari ritornati	N valutati	Media	Intervallo di confidenza 95%	Risposte problematiche ^a	Senza risposta (N = 362)	
					miss.	alt.
1. Qualità delle cure	353	4.39	[4.32, 4.46]	0.8%	2.5%	
2. Possibilità di porre domande	338	4.67	[4.59, 4.74]	1.8%	6.6%	4.7%
3. Risposte comprensibili	342	4.65	[4.58, 4.72]	1.5%	5.5%	4.4%
4. Spiegazione farmaci	314	4.61	[4.52, 4.69]	3.1%	13.3%	10.5%
5. Organizzazione dimissione	355	4.21	[4.13, 4.30]	3.1%	1.9%	
6. Durata soggiorno in ospedale	357	93,6%*	[90.48, 95.69]	6.5%*	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»).

^aDato che le cifre sono state arrotondate, è possibile che le somme non corrispondano del tutto.

Senza risposta: percentuale dei 362 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 ho avuto 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.
- Le 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). La domanda sulle spiegazioni in merito ai farmaci (domanda 4) e quella sull'organizzazione della dimissione (domanda 5), sono quelle che presentano la quota di risposte problematiche più elevata (3.1% in entrambi i casi).
- Per le domande 2, 3 e 4 è stato osservato un effetto plafond molto marcato: la proporzione di pazienti che hanno selezionato il grado di soddisfazione più elevato supera il 72%.
- La durata del ricovero è stata giudicata adeguata dal 93.6% dei partecipanti. È invece stata giudicata «troppo lunga» dal 4.5% e «troppo breve» dal 2.0% dei partecipanti.
- Andamento 2016-2021: dal 2016, il grado di soddisfazione dei pazienti per questa categoria ospedaliera UST è aumentato leggermente per le domande 5 (+0.18 punti su una scala da 1 a 5) e 1 (+0.15 punti), mentre è rimasto stabile per le domande 2, 3 e 4 (variazione massima assoluta: 0.04 punti). Dal 2016 la proporzione di pazienti soddisfatti della durata del ricovero è aumentata (variazione di +3.1 punti percentuali; cfr. fig. 35 negli allegati).

Tabella 11: sintesi dei risultati delle diverse categorie ospedaliere UST, 2021

Categorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Domanda 1	4.19	4.15	4.23	4.28	4.34	4.41	3.75	4.39
Domanda 2	4.41	4.50	4.50	4.57	4.48	4.63	4.10	4.67
Domanda 3	4.44	4.52	4.55	4.61	4.61	4.68	4.20	4.65
Domanda 4	4.40	4.43	4.46	4.52	4.57	4.58	3.99	4.61
Domanda 5	3.90	3.97	4.03	4.10	4.14	4.25	3.82	4.21
Domanda 6	87.8%	90.0%	91.8%	91.8%	94.2%	92.5%	79.4%	93.6%
Numero di cliniche/ospedali	5	61	32	25	16	28	7	14
N medio	2'519	645	441	257	124	181	66	53

Nota: per le domande da 1 a 5, valori medi relativi alla soddisfazione. La categoria K232 comprende un solo ospedale e pertanto non figura nella presente tabella.

Per la domanda 6, proporzione di risposte positive (ovvero durata adeguata).

Numero di cliniche/ospedali: numero di ospedali/cliniche (sedi) che hanno affermato di appartenere a questa categoria e i cui questionari sono pertanto stati utilizzati per le analisi.

N medio: 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 22 a 27 presentano simultaneamente i risultati di tutti gli ospedali/tutte le cliniche presi in considerazione nelle analisi³ 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) degli ospedali/delle 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 (ovvero durata adeguata).

I sottocapitoli seguenti offrono un aiuto sotto forma di spiegazioni che consentono di interpretare correttamente i risultati relativi ai grafici a imbuto. Il primo sottocapitolo descrive il quadro generale di esposizione dei risultati ed esplicita gli elementi contenuti nei grafici. Il secondo precisa gli elementi relativi agli intervalli di confidenza, al valore medio del collettivo totale e alle medie individuali 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. 22-27): 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 su una scala da 1 a 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 al valore medio del collettivo totale e funge da valore di riferimento. Il valore medio del collettivo totale funge da base per l'aggiustamento delle medie delle cliniche e non è aggiustato.
- Le due linee blu rappresentano i limiti di controllo del 95%⁴. L'intervallo tra questi due limiti 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 a una categoria ospedaliera UST. Gli ospedali/le cliniche per i quali sono disponibili meno di 20 questionari valutati per domanda 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.

³ Per precauzione, le risposte di un ospedale/una clinica sono state escluse dalle analisi a causa di un'imprecisione nelle misurazioni.

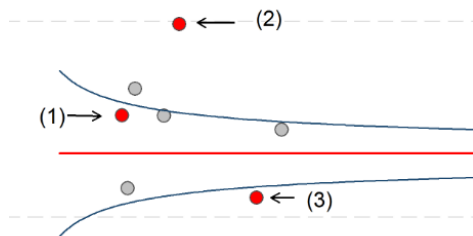
⁴ Il 95% significa che la probabilità di sbagliare affermando che la media di un ospedale / una clinica differisce dalla media del collettivo totale è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

Interpretazione degli intervalli di confidenza: alcune precisazioni

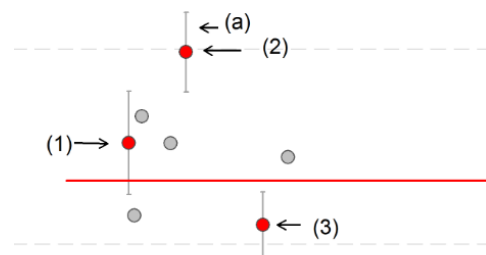
Le spiegazioni seguenti aiutano a interpretare i limiti di controllo (IC del 95%) rappresentati nei grafici a imbuto (limiti blu) come pure gli intervalli di confidenza del 95% delle medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche di cui alla tabella 16 negli allegati. Per ragioni di leggibilità, nei 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. Le cliniche che si situano *all'esterno* dell'imbuto (al di sopra (2) o al di sotto (3)) hanno una media aggiustata che dal punto di vista statistico è significativamente diversa dal valore medio del collettivo totale.
- Se dal punto di vista statistico un valore è significativamente diverso dal valore medio del collettivo totale, la differenza rispetto alla media globale dà una prima indicazione in merito alla grandezza dello scarto tra questi due valori (il valore esatto della differenza non può essere precisato).

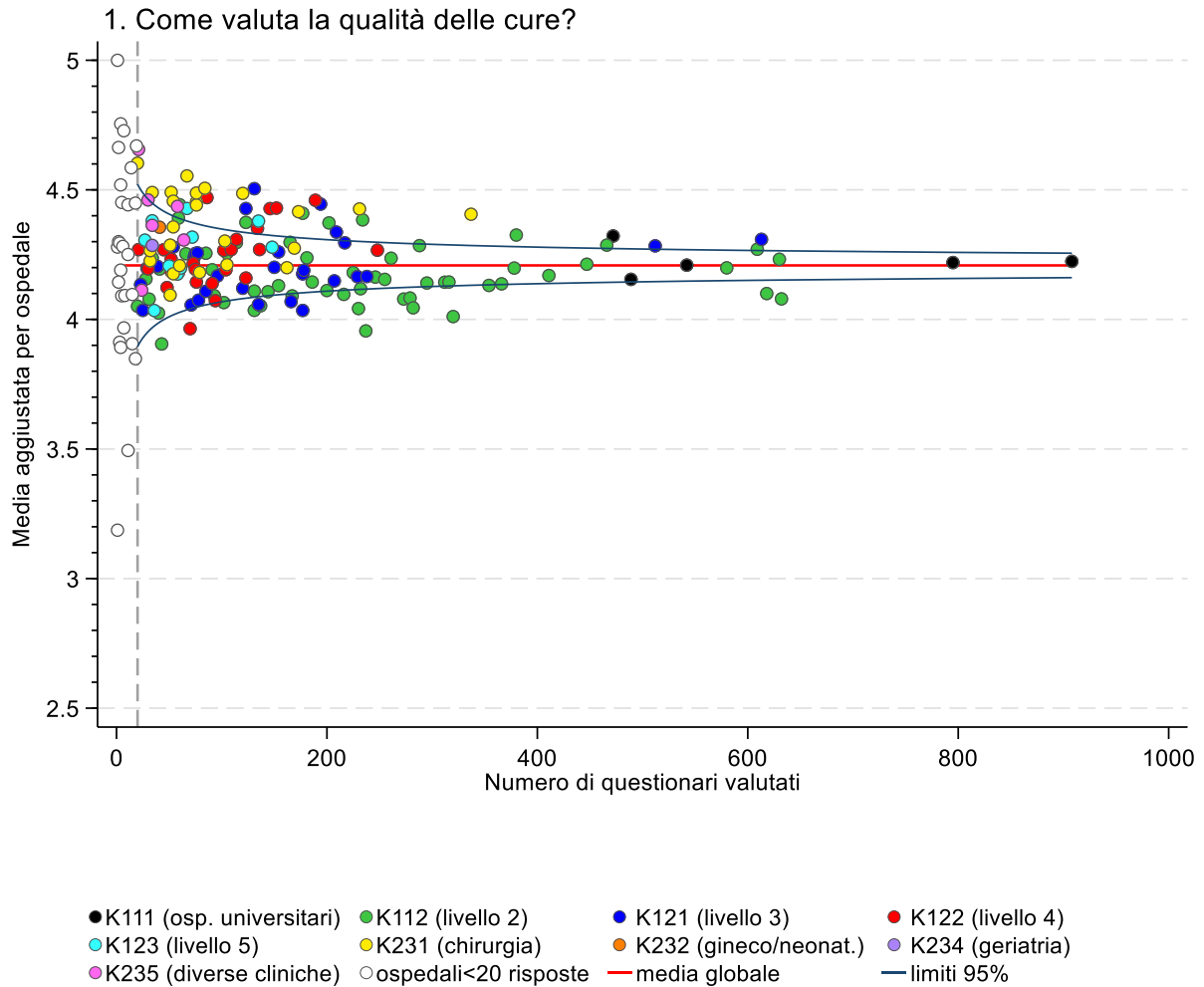
- Per ogni ospedale/clinica, l'intervallo di confidenza è rappresentato da una distanza tra due limiti che rappresentano l'IC 95% (a).
- Quando l'IC 95% relativo a un ospedale interseca il valore medio del collettivo totale (linea rossa, punto (1)), dal punto di vista statistico la media aggiustata dell'ospedale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

I risultati di cui ai grafici a imbuto e alla tabella 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. L'aggiustamento viene effettuato per mezzo di una regressione multipla che integra i fattori confondenti citati in precedenza. Tuttavia, per il calcolo delle medie aggiustate vengono considerati soltanto i partecipanti con dati completi per tutte le variabili di aggiustamento. Ad esempio, dalle analisi risulta che i pazienti più giovani sono più severi di quelli più anziani nel giudicare la qualità del ricovero in ospedale. L'aggiustamento tiene conto di questo fatto: le medie relative alle domande sulla soddisfazione 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 di soddisfazione.

Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 27 320)

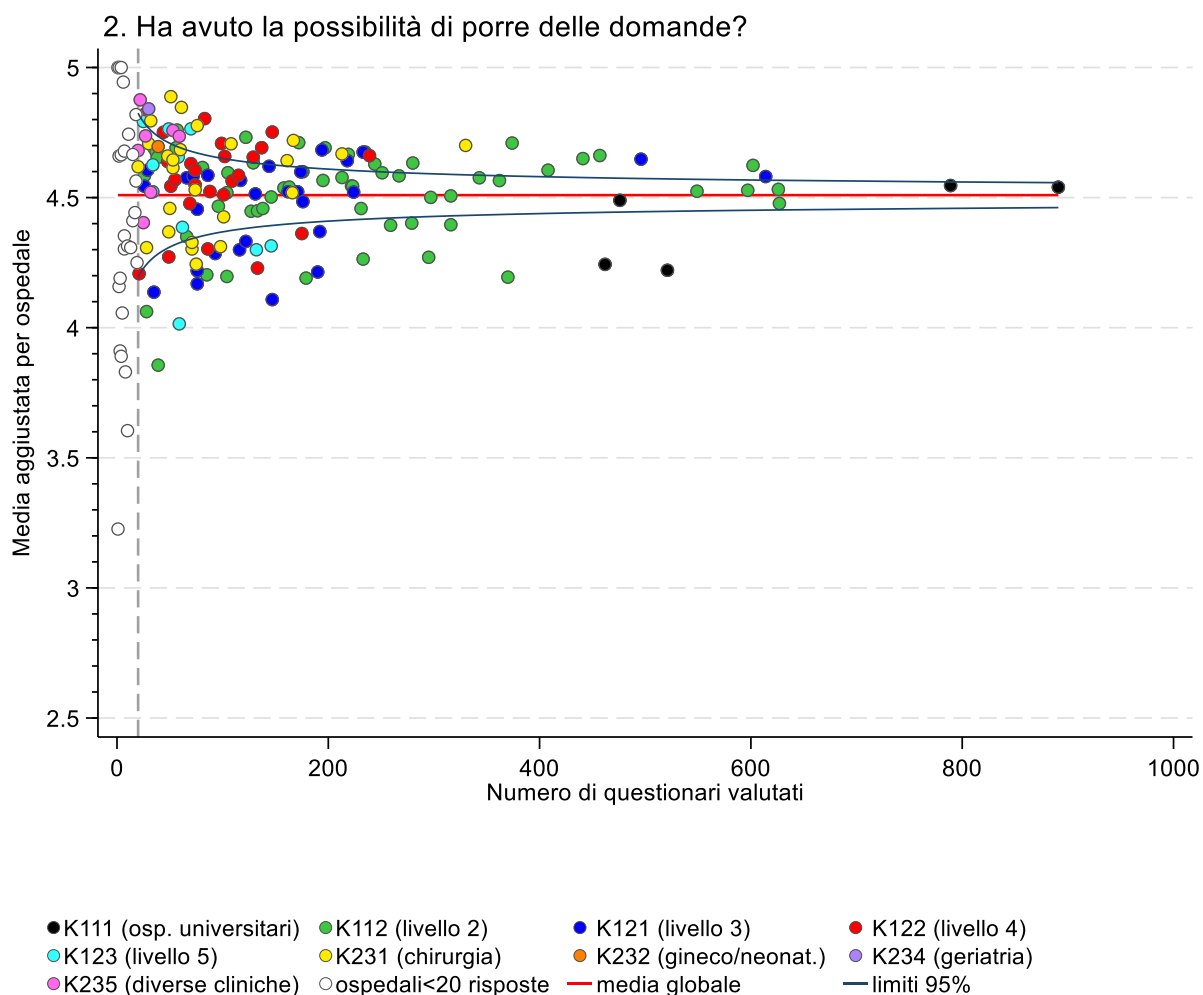


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali / delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 1 corrisponde a 4,21; il valore più basso osservato è di 3,91 e quello più elevato di 4,66 (scarto max.: 0,75).

Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 26 534)

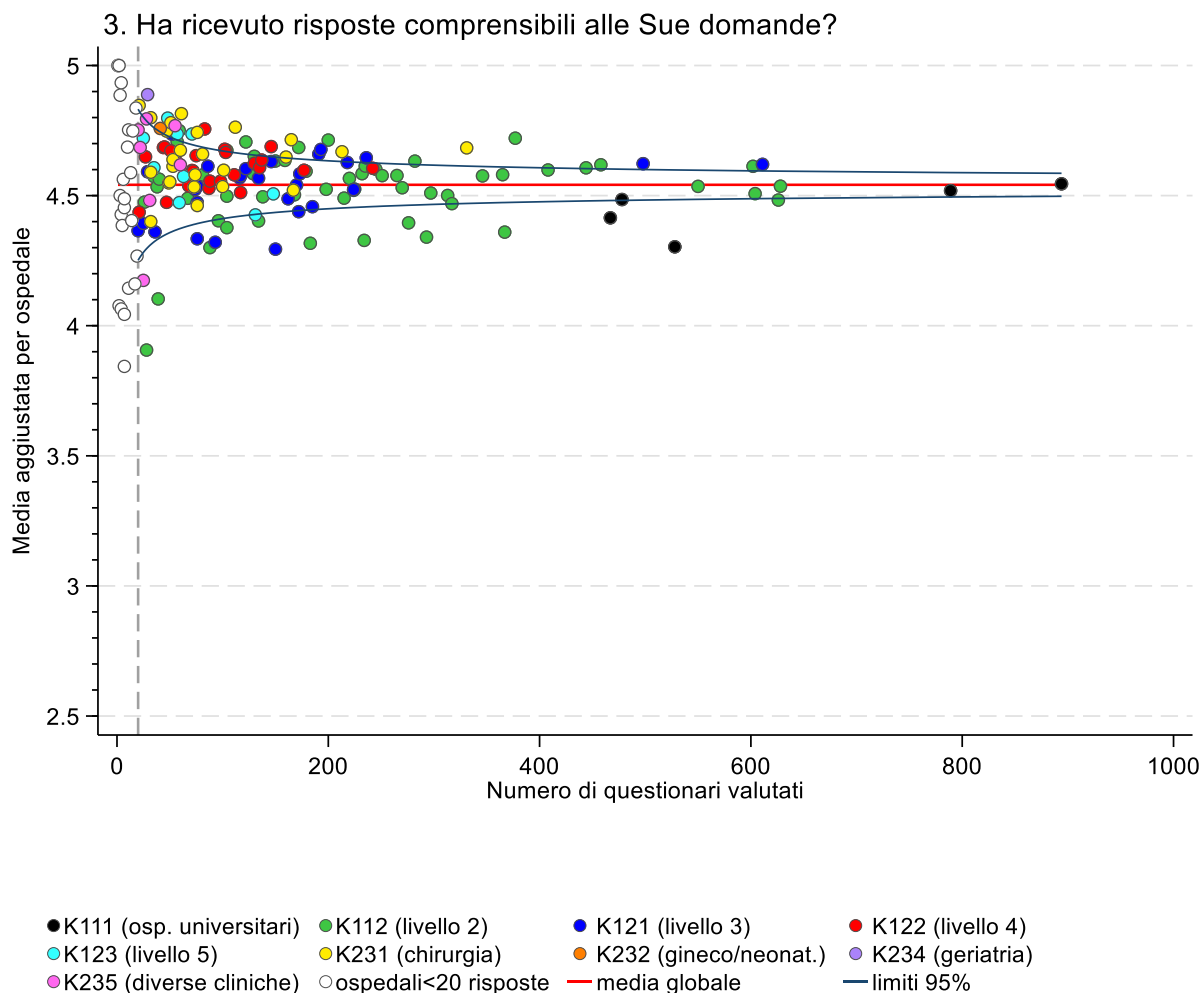


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 160 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 2 corrisponde a 4.52; il valore più basso osservato è di 3.86 e quello più elevato di 4.89 (scarto max.: 1.03).

Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 26 660)

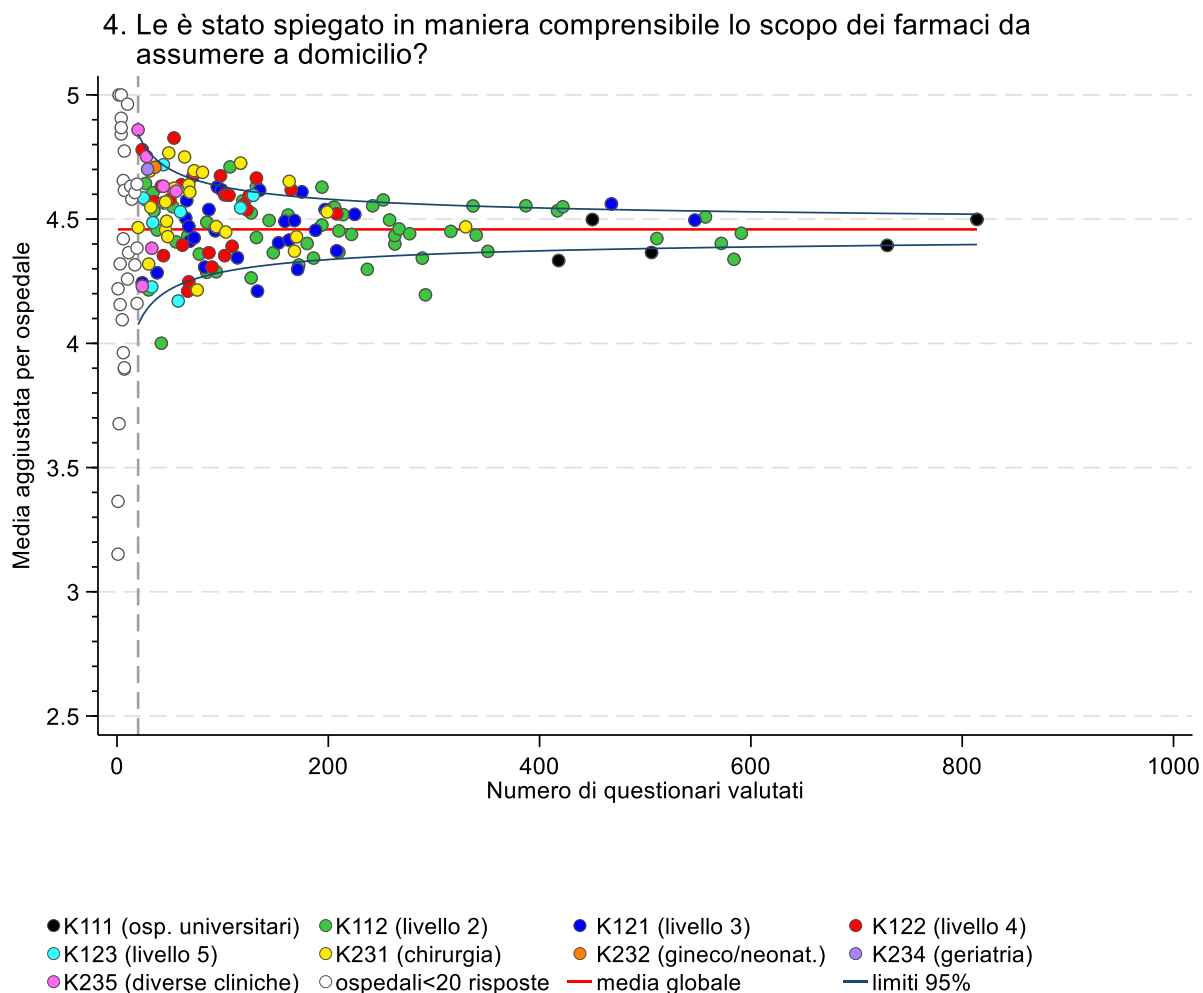


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 161 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 3 corrisponde a 4.54; il valore più basso osservato è di 3.91 e quello più elevato di 4.89 (scarto max.: 0.98).

Figura 25: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 24 892)

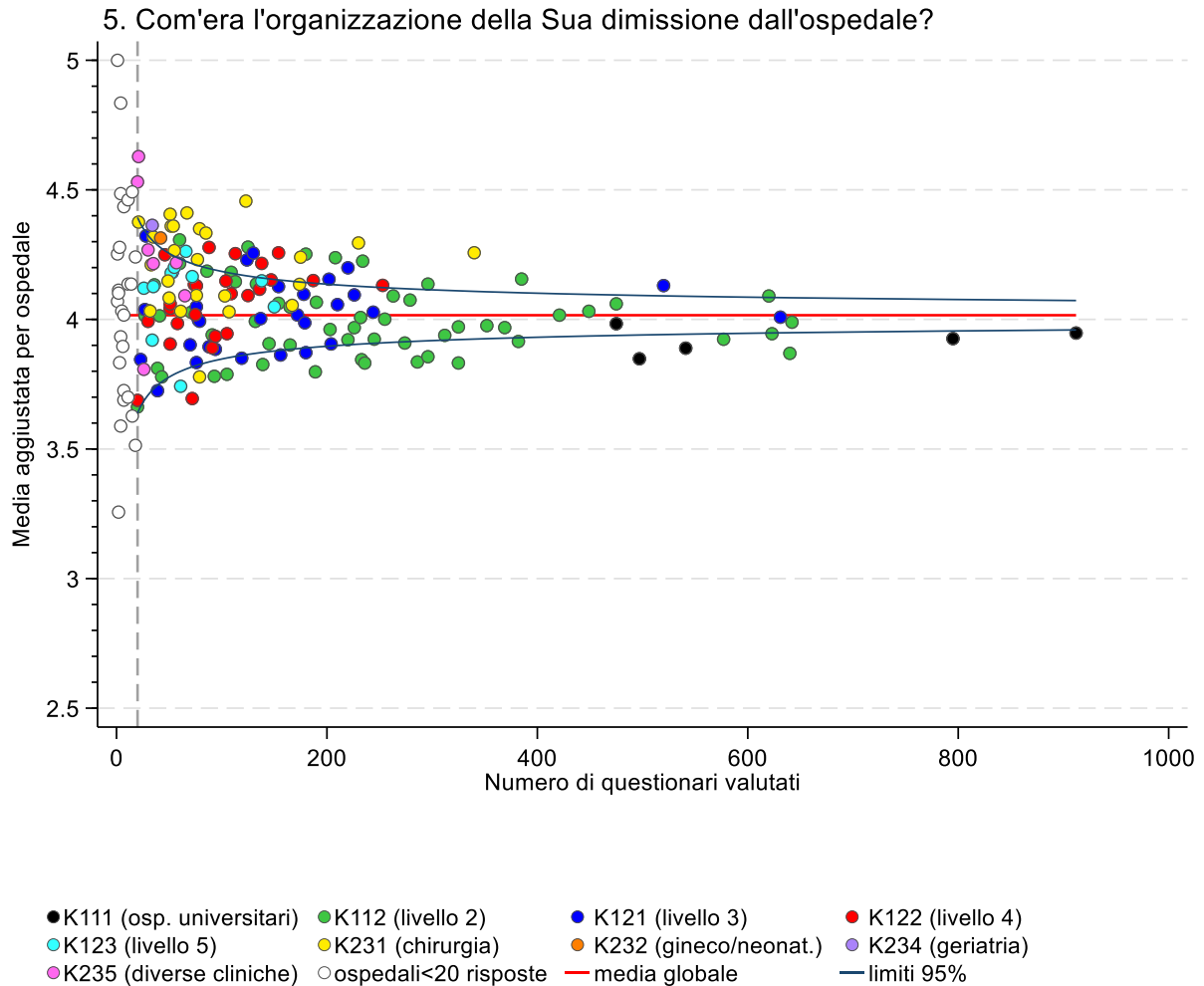


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 158 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 4 corrisponde a 4.57; il valore più basso osservato è di 4.00 e quello più elevato di 4.86 (scarto max.: 0.86).

Figura 26: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 27 587)

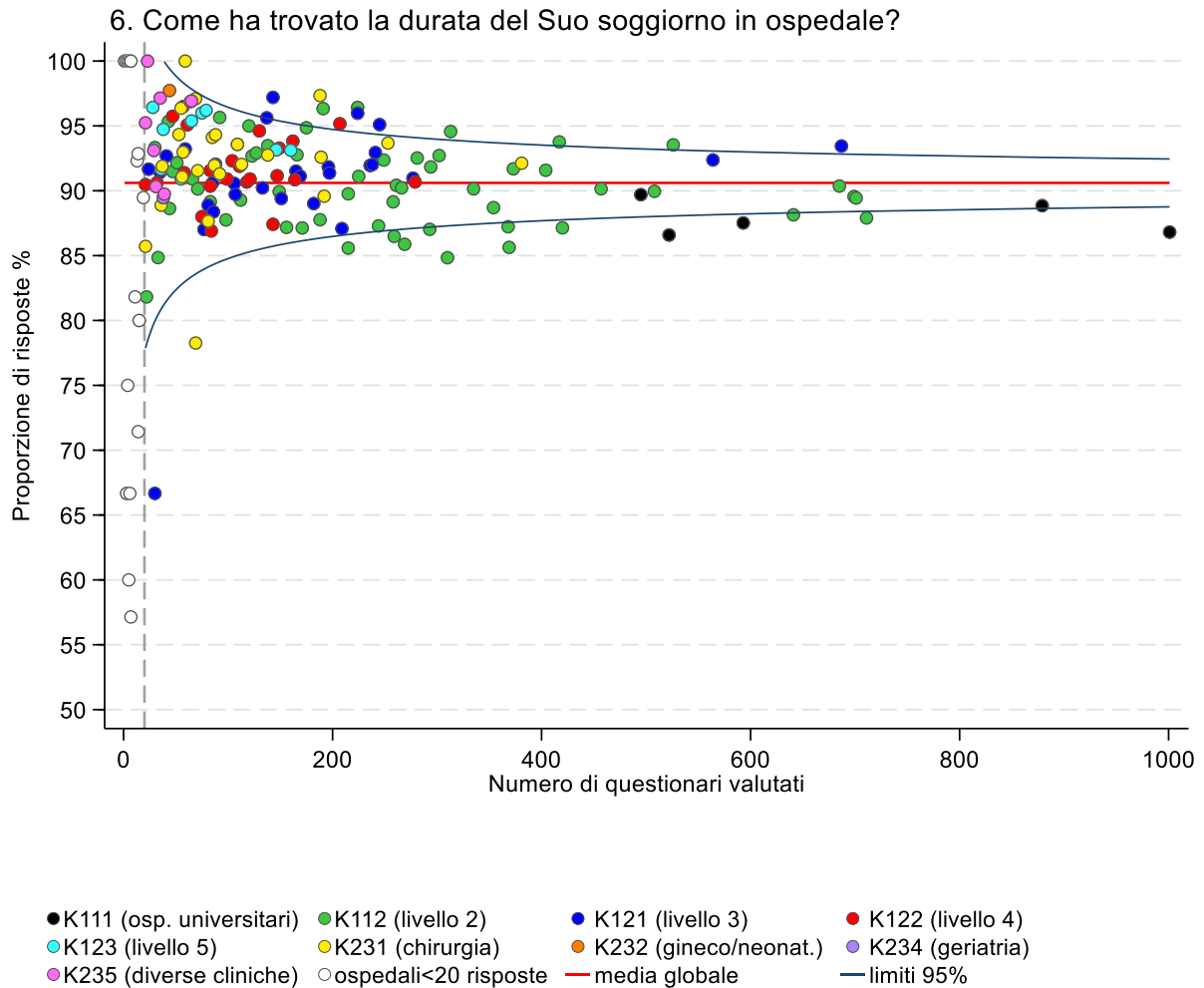


N: numero di casi valutati con una risposta valida e disponibilità di tutti i fattori di aggiustamento. I valori degli ospedali/delle cliniche con <20 risposte valutate sono raffigurati in bianco, omettendo in tal caso i limiti del 95%.

Nota

- Per i 162 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, il valore medio del collettivo totale per la domanda 5 corrisponde a 4,02; il valore più basso osservato è di 3,66 e quello più elevato di 4,63 (scarto max.: 0,97).

Figura 27: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzioni di risposte «adeguata» ospedali/delle cliniche, N = 30 427)



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%.

Nota

- Per i 163 ospedali/cliniche con almeno 20 risposte valutate, la proporzione complessiva di risposte positive per la domanda 6 (durata del ricovero adeguata) corrisponde al 90,6%; il valore più basso osservato è del 66,7% e quello più elevato del 100,00% (scarto max.: 33,3 punti percentuali, in valore assoluto).

Commenti

- In tutti i grafici, la maggior parte dei valori relativi agli ospedali/alle cliniche per i quali sono disponibili più di 20 questionari valutati per le analisi si situa all'interno dei limiti di controllo del 95% (tra 52.2 e 82.2 punti percentuali). Un numero variabile di ospedali/cliniche supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali. Per le domande 1, 3, 4 e 5, la maggior parte degli ospedali/delle cliniche all'esterno dei limiti si situa al di sopra del limite superiore (95%).
- Gli ospedali/le cliniche con un numero di risposte ridotto presentano più spesso una media aggiustata al di sopra sia del valore medio del collettivo totale che del limite superiore (ovvero all'esterno dei limiti di controllo del 95%).
- La dispersione dei valori relativi alle medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche è relativamente poco marcata tra una domanda e l'altra: è pari a 1.03 punti per la domanda 2, 0.98 e 0.97 per le domande 5 e 3, 0.86 per la domanda 4 e 0.75 per la domanda 1.
- La media aggiustata più elevata è pari a 4.89 per le domande 2 («possibilità di porre domande») e 3 («risposte comprensibili»); si tratta anche di domande con un effetto plafond marcato. La media aggiustata meno elevata è pari a 3.66 (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 relativi alle variabili di aggiustamento (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) e alla domanda sulla soddisfazione in esame: il numero totale di questionari su cui si basavano i calcoli è variato tra 24'892 (domanda 4) e 30'427 (domanda 6), ovvero tra l'80.3 e il 98.1% dei questionari ritornati. Questo calo nell'effettivo 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 proporzione di risposte positive per ogni ospedale/clinica. Il numero di punti al di fuori dei limiti di controllo del 95% è un po' più ridotto che per le altre domande sulla soddisfazione ed è ripartito in modo equilibrato.

4 Sintesi e conclusioni

Il presente rapporto illustra nel dettaglio i risultati per il 2021 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 (2016-2019) per l'insieme degli ospedali/delle cliniche svizzeri.

Nel presente rapporto sono stati illustrati i risultati di tutti gli ospedali/tutte le cliniche con questionari aventi almeno una risposta valida, compresi quelli provenienti da strutture con pochi partecipanti. I risultati relativi a queste ultime vanno quindi interpretati con la massima prudenza, in quanto ci si devono attendere numerose fluttuazioni casuali (ciò significa che la valutazione di un paziente ha un impatto sui risultati relativi all'ospedale/alla clinica maggiore rispetto al caso in cui il numero di partecipanti è elevato).

Riassunto dei principali risultati

Il tasso di risposta relativo all'indagine 2021 (38.4%) è quello più basso mai raggiunto dall'inizio delle misurazioni. La scelta di escludere i questionari interamente vuoti ha avuto un impatto minimo sul calo del tasso di risposta (-0.3 punti percentuali rispetto al tasso complessivo) e non basta a spiegare questo decremento. La versione online del questionario ha attratto 3'133 partecipanti (10.1%); il doppio rispetto al 2019 (1'565 partecipanti; 5.0%). Chi ha risposto online è più giovane rispetto a chi ha risposto rispondendo il questionario per posta (età media: 48 vs. 62 anni).

La qualità dei dati (in termini di risposte mancanti) è leggermente migliorata rispetto al 2019, con una leggera diminuzione dei questionari in cui mancava almeno una risposta a una domanda sulla soddisfazione, e leggermente meno risposte omesse per quanto concerne le variabili sociodemografiche.

Nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2016. Lo stato di salute autovalutato è simile a quello degli anni precedenti: più della 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 2019. Nel 2021 si osserva tuttavia un leggero aumento dell'età media dei partecipanti.

Il grado di soddisfazione, misurato su una scala ordinale a cinque livelli, è generalmente elevato. Le due domande riguardanti l'informazione e la comunicazione (domande 2 e 3) e quella sulla prescrizione di farmaci (domanda 4) sono quelle che hanno ottenuto i risultati migliori (più del 63% dei partecipanti ha selezionato il grado di soddisfazione più elevato). Il grado di soddisfazione è meno elevato per quanto riguarda l'organizzazione della dimissione (domanda 5) e la qualità delle cure (domanda 1): il grado di soddisfazione più elevato è stato selezionato rispettivamente dal 32.3 e dal 38.3% soltanto dei partecipanti. La durata del ricovero, valutata su una scala a tre posizioni, è stata giudicata adeguata dalla grande maggioranza dei pazienti (90.6%).

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

Dal confronto dei risultati relativi al sondaggio di soddisfazione per il 2021 con quelli del 2019 risulta una grande stabilità dei risultati nel corso del tempo. Lo stesso vale per i confronti dei risultati del 2016 con quelli del 2021 per le categorie ospedaliere UST.

Dai grafici a imbuto risultano più casi che si situano al di fuori dei limiti di controllo del 95% (tra il 17.2 e il 42.1%). 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 questionari) presentano una distribuzione asimmetrica, con una proporzione maggiore di risultati aggiustati al di sopra della media globale. Questo può essere riconducibile a diversi fattori e le informazioni a disposizione non consentono di giungere a una spiegazione chiara. 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 e i quali di conseguenza non sono paragonati alla media globale.

Discussione e conclusioni

Le risposte dei pazienti alle domande riguardanti l'organizzazione della dimissione (domanda 5) e la qualità delle cure (domanda 1) 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. Questa constatazione 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 [11]. Questo fatto può essere riconducibile in particolare alla maggiore complessità della presa a carico e delle prestazioni di cura. Per questo motivo la classificazione ospedaliera UST non è lo strumento ideale per classificare le istituzioni: a tutte le sedi di una struttura, anche se di dimensioni variabili, viene attribuita la stessa categoria ospedaliera UST. Va altresì sottolineato che le informazioni ufficiali sulla classificazione degli ospedali/delle cliniche sono disponibili con due anni di ritardo rispetto allo svolgimento dell'indagine di soddisfazione. Le analisi sono pertanto basate essenzialmente sulle indicazioni fornite direttamente dagli ospedali / dalle cliniche. Nonostante le imprecisioni che ne possono derivare, per ora non esiste una classificazione più appropriata.

Una differenza significativa tra il valore medio aggiustato relativo a un ospedale/una clinica e il valore medio del collettivo totale può essere interpretata come un grado di soddisfazione dei pazienti di tale ospedale/clinica effettivamente inferiore o superiore al valore medio del collettivo totale 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). Le differenze, statisticamente significative o meno, tra le medie aggiustate relative agli ospedali/alle cliniche e il valore medio del collettivo totale devono essere interpretate con precauzione. In effetti, i risultati relativi alla soddisfazione presentati in questo rapporto 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 [12]. Va inoltre sottolineato che i fattori presi in considerazione per l'aggiustamento presentano una percentuale variabile di dati mancanti. Occorre ricordare che per poter prendere in considerazione la risposta di un paziente nel calcolo delle medie aggiustate devono essere state debitamente compilate tutte le variabili di aggiustamento. 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 terapie e delle cure 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 valutazione della qualità delle cure ricevute. Occorre infine ricordare che i risultati possono essere influenzati anche da altri parametri: ad esempio, 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 (>63% 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.

Le indagini dell'ANQ rilevano unicamente i dati sociodemografici dei partecipanti. Non sono invece note le caratteristiche della popolazione fonte, ovvero di tutti i pazienti ammissibili nel periodo in esame. Di conseguenza, non è possibile fare affermazioni in merito alla rappresentatività del campione di partecipanti. Nel 2019 hanno acconsentito a raccogliere questi dati sei strutture, ripartite su 11 sedi. Ne è emerso che le persone con divisione privata o semiprivata erano sovrarappresentate tra i partecipanti, e che erano invece sottorappresentati le donne e i pazienti più giovani. Tali differenze non sono molto rilevanti, ma limitano la generalizzazione dei risultati all'insieme dei pazienti dimessi da un ospedale di medicina somatica. Inoltre, dato che i dati fonte sono stati forniti soltanto da sei strutture, non è possibile sapere se differenze simili si osserverebbero sull'insieme delle strutture.

Anche il tasso di risposta relativamente basso (inferiore al 40%) può limitare la generalizzazione dei risultati all'insieme della popolazione. Il tasso è in continuo calo dal 2013 e la stessa tendenza si osserva anche per gli altri sondaggi nazionali. Per migliorare il tasso di risposta e la rappresentatività delle risposte dei pazienti vi sono diverse opzioni, tra cui l'introduzione di un richiamo durante il periodo di rilevazione dei dati [13].

Infine, va sottolineato che i pazienti che hanno risposto all'indagine online sono in forte aumento, ma rimangono una minoranza. Questa possibilità, offerta per la prima volta all'insieme dei partecipanti all'indagine relativa al 2019, presenta vantaggi incontestabili rispetto alla versione cartacea del questionario (logistica semplificata, qualità dei dati migliore, oneri ecologici e finanziari ridotti, incentivo per i partecipanti più giovani).

Bibliografia

1. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-es de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Losanna, 2016.
2. *Piano di misurazione dell'ANQ. Base: Contratto nazionale di qualità*. Stato: gennaio 2021. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Piano-misurazione.pdf
3. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati*. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Regolamento-dei-dati.pdf
4. *Concetto di analisi ANQ. Misurazioni nazionali della soddisfazione dei pazienti nella medicina somatica acuta (incl. sondaggio tra i genitori nel settore pediatrico), psichiatria per adulti e riabilitazione dal 2018*. Versione 5.1, aprile 2019. https://anq.cubetech.site/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Soddisfazione-pazienti_Concetto-analisi.pdf
5. *Statistique des établissements de santé (soins intra-muros). Typologie des hôpitaux*, Ufficio federale di statistica, versione 5.2, Neuchâtel, 2006, gennaio 2013 (in tedesco e in francese). <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/enquetes/ks.assetdetail.227888.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: pag. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: pag. 629.
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pagg. 564-567.
9. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**: pagg. 348-355.
10. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005. 24: pagg. 1185-1202.
11. McFarland, D.C. et al., *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?* 2017. Qual.Manag.Health Care; 26 (4): pagg. 205-209.
12. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011. **41**, pag. 26.
13. Barron, D.N., et al. *It takes patience and persistence to get negative feedback about patients' experiences: a secondary analysis of national inpatient survey data*. MBC, Health serv res, 2014. **14**: pag. 153.

Indice delle figure

Figura 1 : tipologia degli ospedali / delle cliniche di cure somatiche acute per adulti.....	5
Figura 2: andamento del tasso di risposta e del numero di questionari inviati, 2011-2021.....	8
Figura 3: quota di dati mancanti per le domande sulla soddisfazione, 2019-2021.....	9
Figura 4: quota di dati mancanti per i fattori sociodemografici, 2019-2021.....	10
Figura 5: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti, 2017-2021.....	10
Figura 6: ripartizione del sesso dei partecipanti, 2017-2021.....	11
Figura 7: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti, 2017-2021.....	11
Figura 8: ripartizione del numero di questionari ritornati secondo la lingua, 2017-2021.....	12
Figura 9: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei partecipanti, 2017-2021.....	12
Figura 10: ripartizione dello stato di salute autovalutato dei pazienti per fascia d'età, 2021.....	13
Figura 11: ripartizione dei pazienti secondo la loro destinazione al momento della dimissione, nel complesso e per fascia d'età, 2021.....	13
Figura 12: grado di soddisfazione dei pazienti – ripartizione delle risposte per ogni domanda, 2021.....	14
Figura 13: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta, 2016-2021.....	16
Figura 14: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K111 – ripartizione delle risposte per domanda.....	18
Figura 15: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K112 – ripartizione delle risposte per domanda.....	20
Figura 16: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K121 – ripartizione delle risposte per domanda.....	22
Figura 17: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K122 – ripartizione delle risposte per domanda.....	24
Figura 18: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K123 – ripartizione delle risposte per domanda.....	26
Figura 19: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K231 – ripartizione delle risposte per domanda.....	28
Figura 20: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K234 – ripartizione delle risposte per domanda.....	30
Figura 21: grado di soddisfazione dei pazienti della categoria K235 – ripartizione delle risposte per domanda.....	32
Figura 22: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 27 320).....	38
Figura 23: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 26 534).....	39
Figura 24: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 26 660).....	40
Figura 25: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 24 892).....	41
Figura 26: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie aggiustate degli ospedali/delle cliniche, N = 27 587).....	42
Figura 27: grafico a imbuto per la domanda 6 (proporzioni di risposte «adeguata» ospedali/delle cliniche, N = 30'427).....	43
Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111, 2016-2021.....	52
Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112, 2016-2021.....	52
Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121, 2016-2021.....	53
Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122, 2016-2021.....	53
Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123, 2016-2021.....	54
Figura 33: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231, 2016-2021.....	54
Figura 34: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234, 2016-2021.....	55
Figura 35: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235, 2016-2021.....	55

Indice delle tabelle

Tabella 1: tasso di risposta per categoria ospedaliera UST, 2021	9
Tabella 2: risultati descrittivi globali per ogni domanda, 2021	15
Tabella 3: risultati descrittivi per la categoria K111 (ospedali centralizzati – livello 1: ospedali universitari)	19
Tabella 4: risultati descrittivi per la categoria K112 (ospedali centralizzati – livello 2)	21
Tabella 5: risultati descrittivi per la categoria K121 (cure di base – livello 3)	23
Tabella 6: risultati descrittivi per la categoria K122 (cure di base – livello 4)	25
Tabella 7: risultati descrittivi per la categoria K123 (cure di base – livello 5)	27
Tabella 8: risultati descrittivi per la categoria K231 (cliniche specializzate – chirurgia)	29
Tabella 9: risultati descrittivi per la categoria K234 (cliniche specializzate – geriatria)	31
Tabella 10: risultati descrittivi per la categoria K235 (cliniche specializzate: diverse cliniche)	33
Tabella 11: sintesi dei risultati delle diverse categorie ospedaliere UST, 2021	34
Tabella 12: età dei pazienti – ripartizione e percentuale per fascia d'età e per anno, 2017-2021	56
Tabella 13: stato di salute autovalutato per fascia d'età, 2021	56
Tabella 14: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti, 2017-2021	56
Tabella 15: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera, 2021	57
Tabella 16: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non aggiustate o proporzione 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 (ad 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, o il 5% di probabilità (1 caso su 20) di non contenerlo. Descrive perciò la precisione della stima di un parametro; nel caso del presente rapporto la media relativa alla soddisfazione.

Limiti di controllo: i limiti di controllo determinano la probabilità che dei valori (ad es. medie) siano statisticamente diversi tra di loro. In questo rapporto, dei limiti di controllo del 95% significano che la probabilità di sbagliare affermando che la media di un ospedale / una clinica differisce dalla media del collettivo totale è del 5% se la prima si trova al di fuori dei limiti di controllo.

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.

Case mix: designa un insieme di pazienti presi a carico da una struttura medica (ad es. in funzione delle caratteristiche demografiche dei pazienti nonché del tipo e della gravità della malattia curata).

Figura 28: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K111, 2016-2021

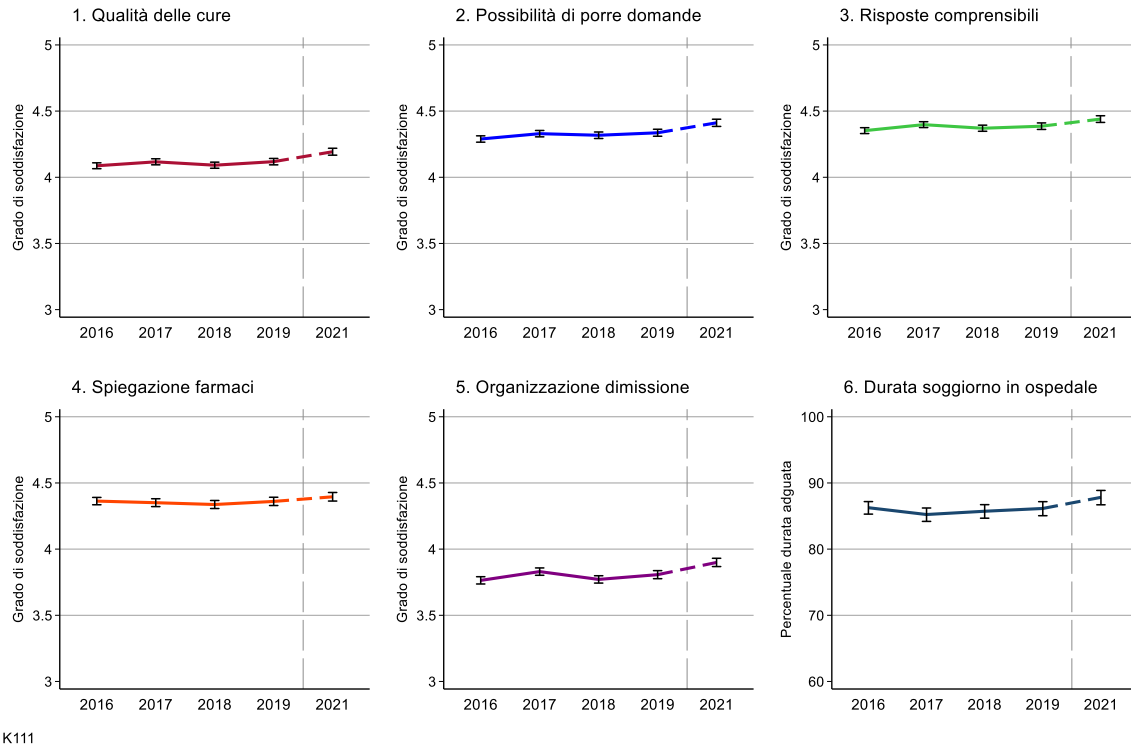


Figura 29: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K112, 2016-2021

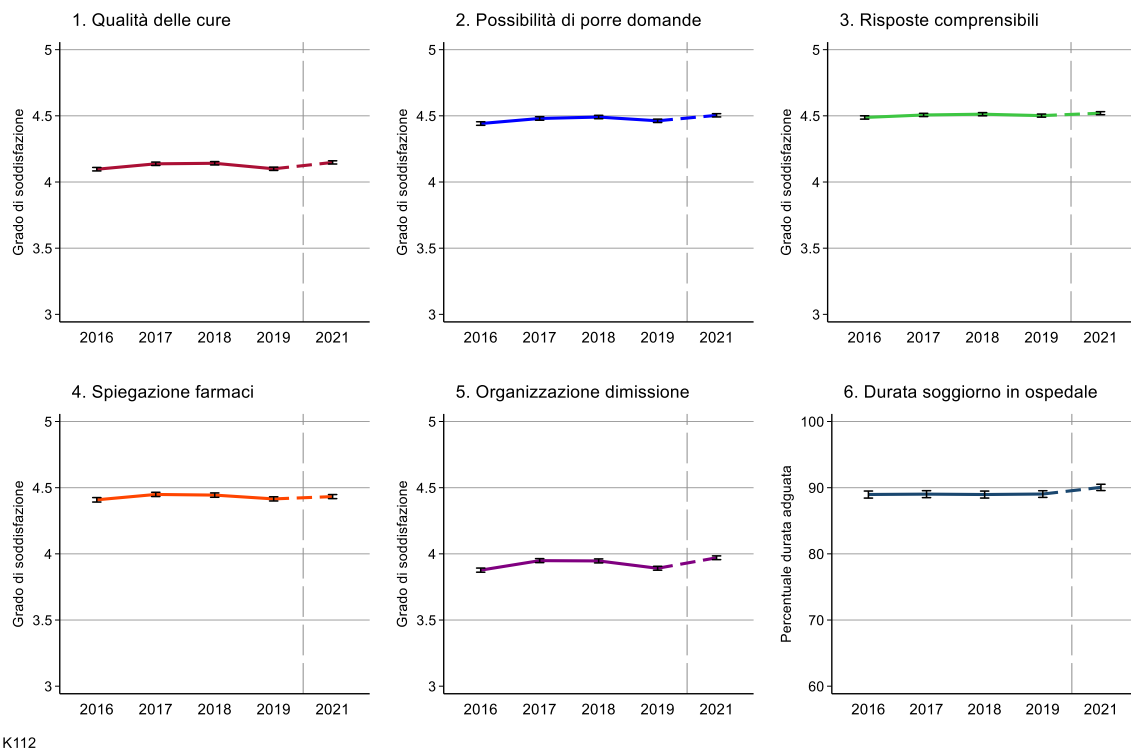


Figura 30: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K121, 2016-2021

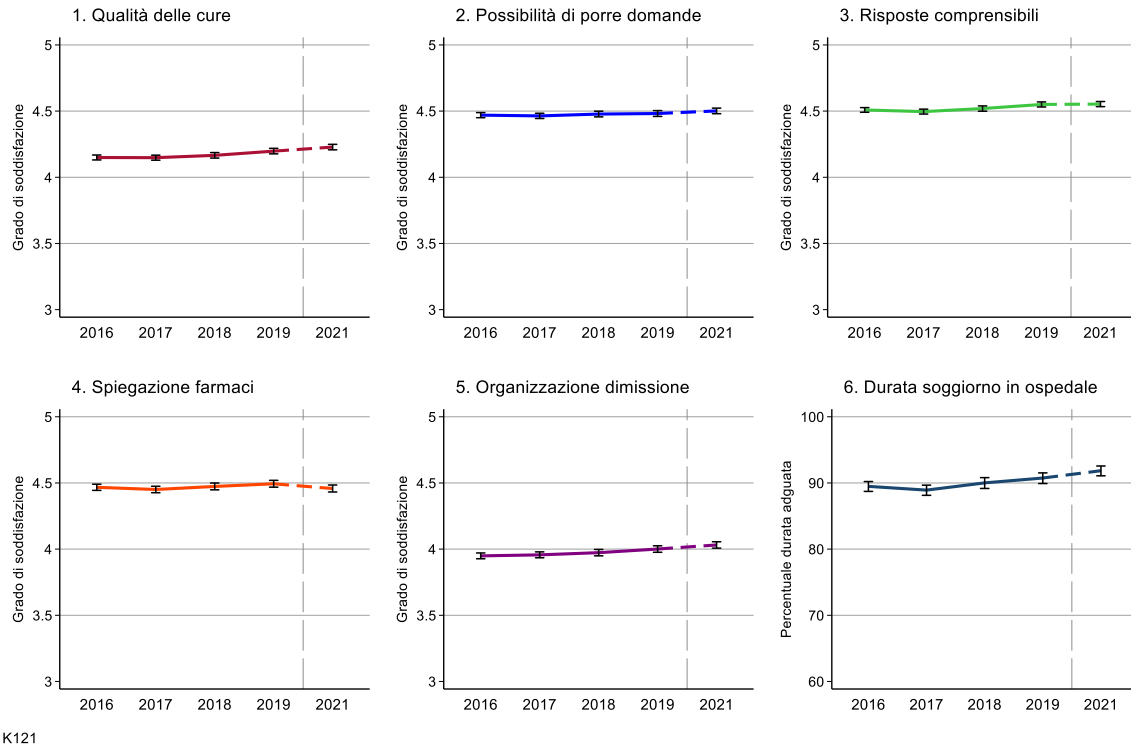


Figura 31: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K122, 2016-2021

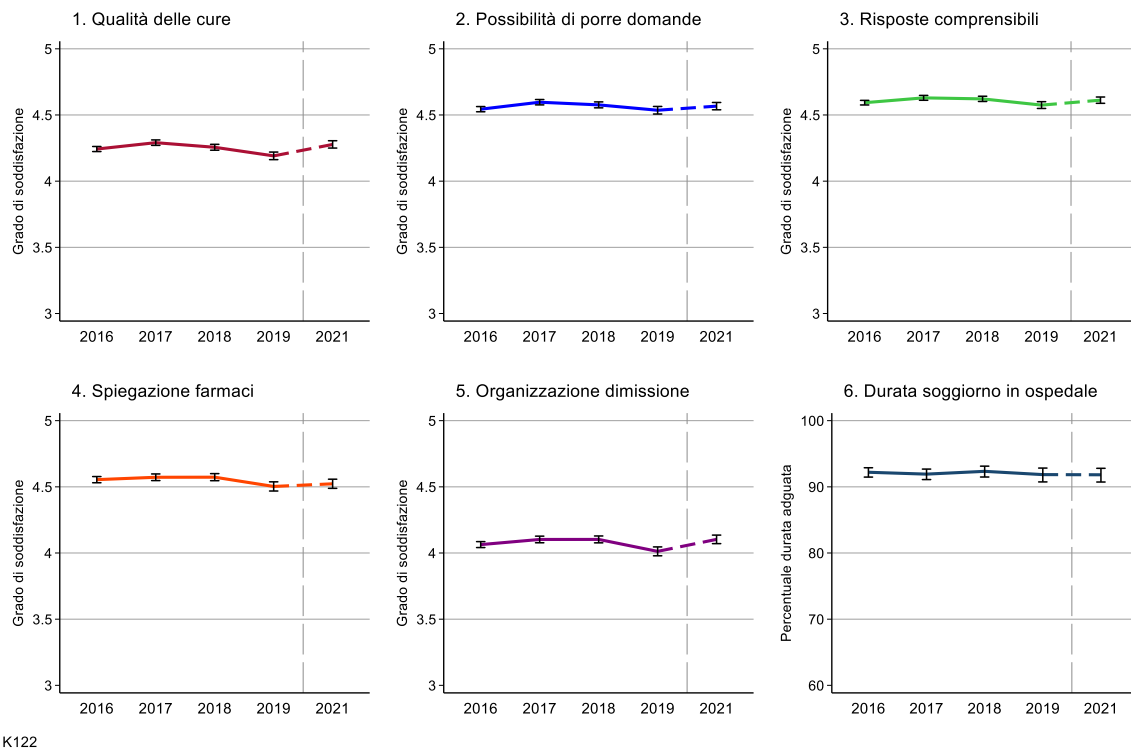
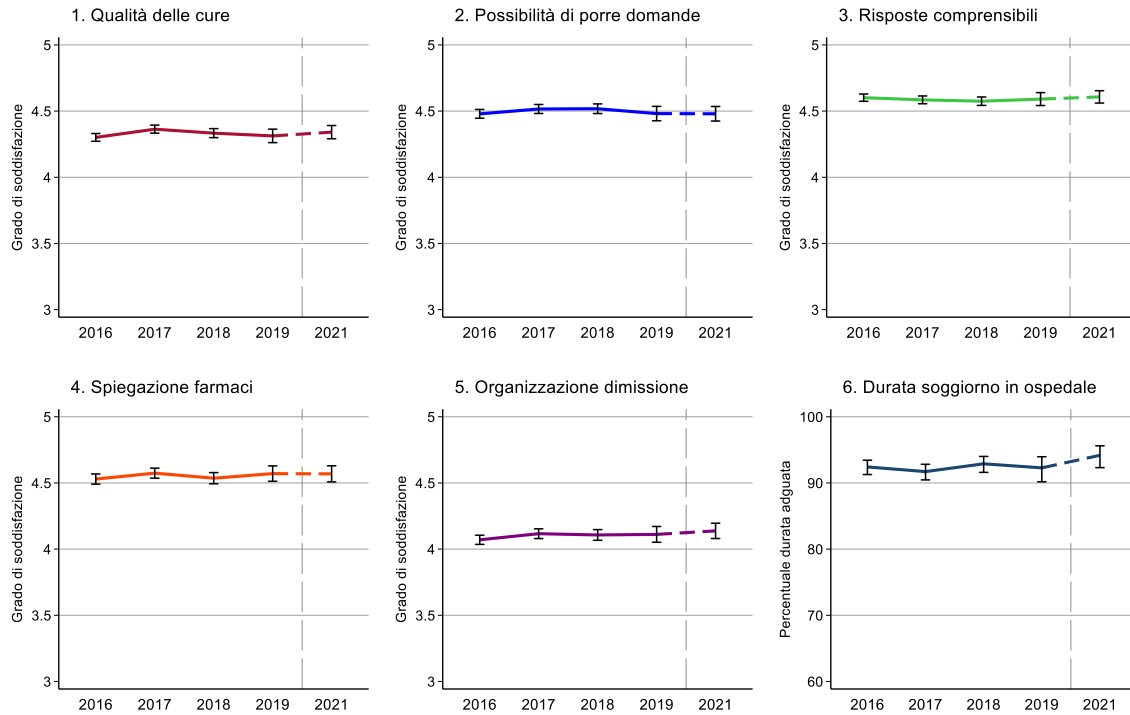
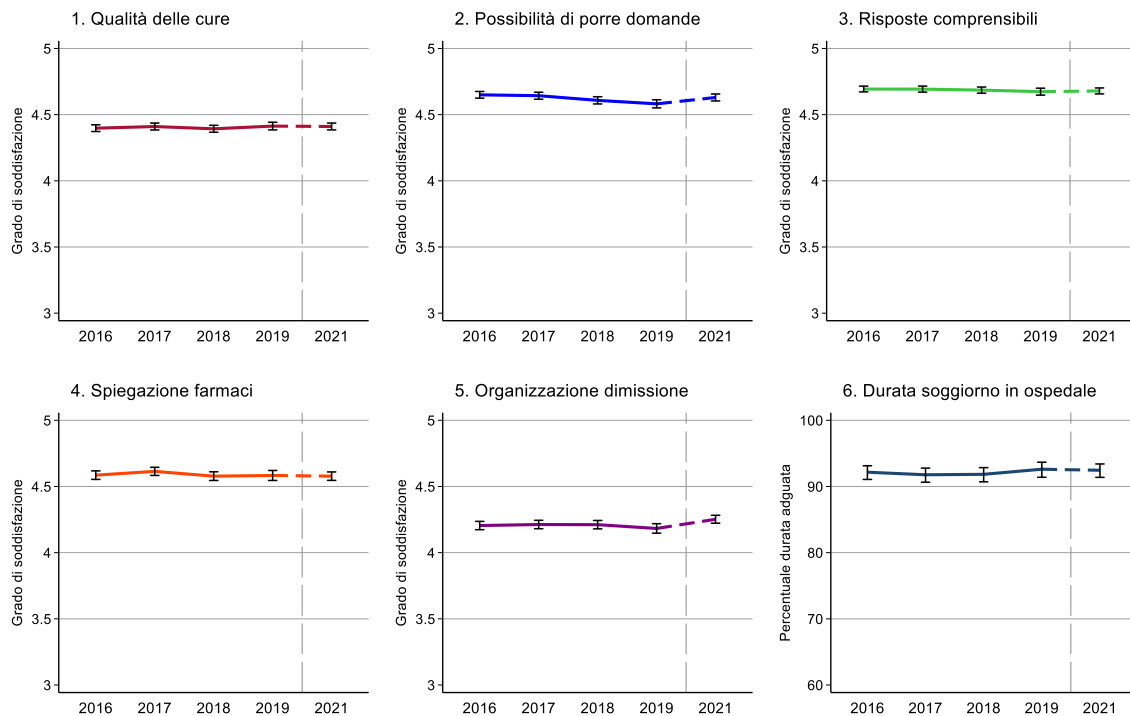


Figura 32: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K123, 2016-2021



K123

Figura 33: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K231, 2016-2021



K231

Figura 34: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K234, 2016-2021

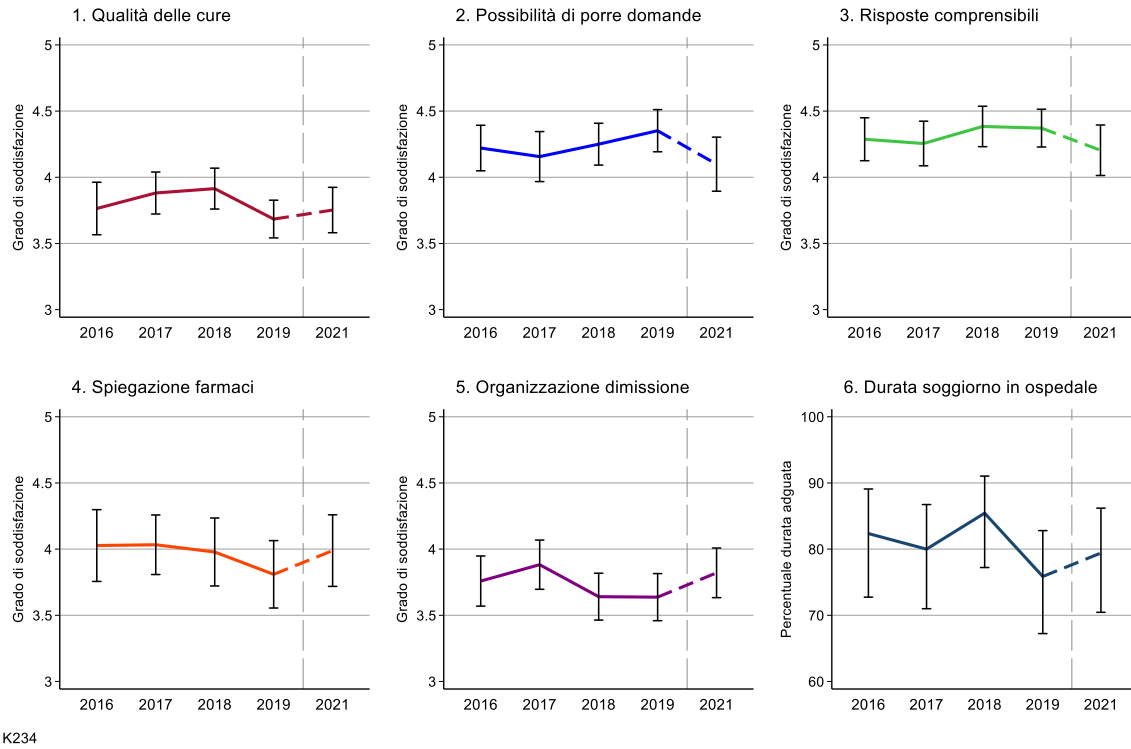


Figura 35: andamento del grado di soddisfazione dei pazienti di ospedali della categoria K235, 2016-2021

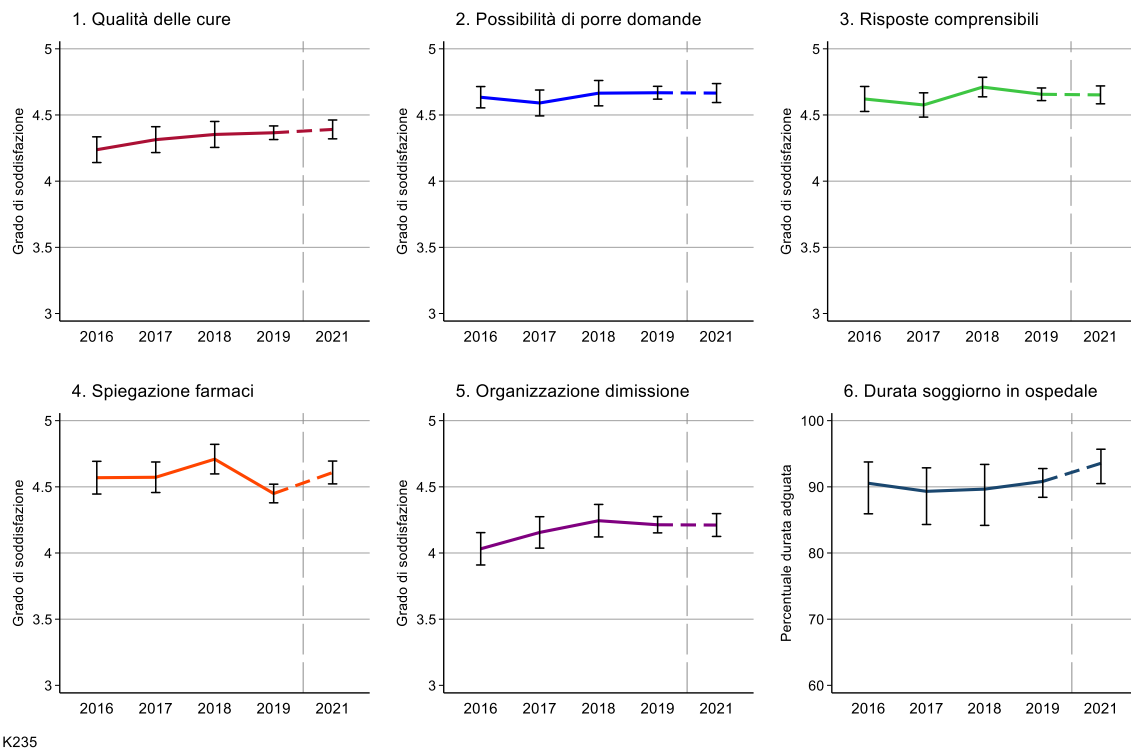


Tabella 12: età dei pazienti – ripartizione e percentuale per fascia d’età e per anno, 2017-2021

N	Fascia d’età %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
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
2019 30 528	6.6	11.1	8.1	14.2	18.2	23.8	17.9
2021 30 664	5.5	10.0	7.0	13.7	19.3	25.6	18.8

Tabella 13: stato di salute autovalutato per fascia d’età, 2021

	Ripartizione per fascia d’età (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Eccellente	21.4	20.9	10.7	7.9	6.6	4.5	2.2
Molto buono	40.0	43.8	34.6	29.6	30.4	26.0	15.9
Buono	34.7	31.6	44.8	51.5	51.9	55.8	60.4
Non così buono	3.4	3.0	8.1	9.4	9.3	11.5	18.5
Scadente	0.7	0.7	1.8	1.7	1.8	2.1	3.1

Tabella 14: risultati principali del sondaggio di soddisfazione tra i pazienti, 2017-2021

Domanda	Media del collettivo				Risposte problematiche (%)				Senza risposta alla domanda (%)			
	2017	2018	2019	2021	2017	2018	2019	2021	2017	2018	2019	2021
1. Qualità delle cure	4.19	4.18	4.16	4.21	1.94	1.87	2.14	1.97	2.45	2.76	3.83	2.77
2. Possibilità di porre domande	4.49	4.49	4.47	4.51	2.36	2.22	2.41	2.27	5.86	5.90	7.09	5.56
3. Risposte comprensibili	4.52	4.52	4.52	4.54	1.83	1.76	1.88	1.73	5.85	5.65	6.49	5.06
4. Spiegazione farmaci	4.47	4.47	4.44	4.46	4.89	4.95	4.96	4.79	12.14	11.95	12.63	11.41
5. Organizzazione dimissione	3.99	3.98	3.94	4.02	5.72	5.57	5.92	4.86	1.57	1.73	2.76	1.76
6. Durata* del ricovero in ospedale	89.2%	89.5%	89.5%	90.6%	10.79	10.47	10.49	9.41	2.16	2.16	3.14	1.84

*proporzione di risposte positive

Tabella 15: qualità dei questionari ritornati per categoria ospedaliera, 2021

Tipo di clinica*	N questionari	Dati completi per domanda (%)					Con fattori di aggiustamento (%)	Completezza questionario (%)
		1	2	3	4	5		
K111	3'559	90.1	88.2	88.7	82.0	90.5	91.9	85.3
K112	15'395	87.6	85.5	85.9	80.4	88.6	89.8	82.1
K121	5'337	87.5	85.0	85.1	78.1	88.6	89.8	81.8
K122	2'738	88.7	84.9	85.2	79.0	89.4	90.6	83.1
K123	806	90.2	87.6	87.8	80.5	90.3	91.8	84.4
K231	2'668	88.9	84.9	85.8	84.2	89.7	90.7	84.2
K234	111	82.0	78.4	76.6	67.6	82.0	85.6	68.5
K235	362	86.7	82.9	83.4	76.8	87.8	88.4	81.5
Total	31'020	88.1	85.6	86.0	80.3	89.0	90.2	82.7

Dati completi per domanda: percentuale di questionari utilizzati per determinare la media aggiustata per la domanda in esame. Per l'aggiustamento sono stati presi in considerazione soltanto i questionari che presentavano dati completi per tutte le variabili di aggiustamento (età, sesso, situazione assicurativa, stato di salute autovalutato e destinazione al momento della dimissione) e al contempo una risposta valida alla domanda in esame (valori da 1 a 5: le risposte alternative date non sono considerate risposte valide).

Fattori di aggiustamento completi: proporzione 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 (risposte a tutte le domande).

* La categoria K232 non è rappresentata (numero esiguo di questionari).

Tabella 16: risultati per ospedale/clinica – tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non aggiustate o proporzione di risposte positive per domanda

Tasso di risposta, qualità dei dati, medie aggiustate e non aggiustate o tasso di risposte positive in funzione della domanda (intervallo di confidenza del 95% [IC 95%] per la media aggiustata; n-a: non aggiustata; N = numero di questionari valutati per la domanda in esame)

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media (Collettivo: 4.21)				Domanda 2 Media (Collettivo: 4.51)				Domanda 3 Media (Collettivo: 4.54)				Domanda 4 Media (Collettivo: 4.46)				Domanda 5 Media (Collettivo: 4.02)				Domanda 6 Tasso di risposte positive (Collettivo: 90.6%)								
	2019	2021		2019	2021	agg. [IC 95%]		N	2019	2021	agg. [IC 95%]		N	2019	2021	agg. [IC 95%]		N	2019	2021	agg. [IC 95%]		N	2019	2021	agg. [IC 95%]		N				
	%	%		%	n-a	n-a			n-a	n-a				n-a	n-a				n-a	n-a				n-a	n-a				n-a	n-a		
1	60.7	56.7	84.2	4.41	4.34	4.23	32	4.35	4.35	4.31	28	4.68	4.45	4.40	32	4.64	4.76	4.69	31	4.19	4.03	4.03	32	95.7	89.5	89.5	38					
						[3.98, 4.47]				[4.05, 4.57]				[4.18, 4.63]				[4.39, 5.00]				[3.74, 4.32]			[80.0,98.9]							
2	33.3	28.4	91.3	3.91	4.14	4.27	21	4.38	4.10	4.21	21	4.40	4.33	4.44	21	4.33	4.50	4.61	17	3.76	3.57	3.69	20	90.9	90.5	90.5	21					
						[3.97, 4.57]				[3.91, 4.51]				[4.16, 4.71]					[3.32, 4.06]				[77.7,100]									
3	58.2	57.1	87.5	4.70	4.41	4.36	34	4.87	4.49	4.52	32	4.79	4.50	4.48	31	4.84	4.43	4.38	33	4.68	4.22	4.22	35	92.3	89.7	89.7	39					
						[4.13, 4.60]				[4.28, 4.76]				[4.25, 4.71]				[4.09, 4.67]				[3.94, 4.49]			[80.4,99.1]							
4	62.9	58.2	90.6	4.49	4.56	4.44	58	4.85	4.83	4.76	53	4.80	4.87	4.77	55	4.75	4.73	4.61	56	4.35	4.35	4.22	57	93.4	96.9	96.9	64					
						[4.26, 4.62]				[4.57, 4.95]				[4.60, 4.94]				[4.39, 4.84]				[4.00, 4.44]			[89.6,100]							
5	51.3	52.3	89.7	4.32	4.20	4.21	50	4.65	4.73	4.76	49	4.77	4.77	4.80	48	4.58	4.59	4.57	45	4.31	4.16	4.18	52	97.4	90.9	90.9	55					
						[4.01, 4.40]				[4.57, 4.96]				[4.61, 4.98]				[4.32, 4.82]				[3.95, 4.41]			[83.0,98.8]							
6		42.3	95.5		4.67	4.60	20		4.71	4.62	20		4.91	4.85	21		4.48	4.47	20		4.41	4.38	21		85.7	85.7	21					
						[4.30, 4.91]				[4.31, 4.93]				[4.57, 5.12]				[4.09, 4.84]				[4.01, 4.74]			[73.0,98.5]							
7	41.6	16.6	93.8	4.04	4.22	4.20	30	4.63	4.85	4.82	26	4.60	4.64	4.65	27	4.49	4.81	4.78	24	3.94	4.03	3.99	30	90.0	90.6	90.6	32					
						[3.94, 4.45]				[4.55, 5.09]				[4.40, 4.89]				[4.44, 5.12]				[3.69, 4.29]			[80.3,100]							
8	44.2	56.7	84.7	4.25	4.38	4.44	60	4.62	4.70	4.76	57	4.68	4.69	4.75	59	4.37	4.40	4.41	56	4.06	4.15	4.22	60	80.6	90.1	90.1	71					
						[4.27, 4.62]				[4.58, 4.94]				[4.58, 4.92]				[4.18, 4.63]				[4.00, 4.43]			[83.2,97.1]							
9	38.5	44.3	85.7	4.12	4.50	4.46	30	4.58	4.78	4.74	27	4.52	4.85	4.79	28	4.87	4.81	4.75	28	4.24	4.27	4.27	30	92.0	97.1	97.1	35					
						[4.21, 4.71]				[4.47, 5.00]				[4.55, 5.04]				[4.43, 5.07]				[3.97, 4.57]			[87.3,100]							
10	66.3	67.0	97.0	4.46	4.34	4.31	64	4.71	4.73	4.74	59	4.78	4.63	4.62	60	4.63	4.62	4.63	44	4.28	4.10	4.09	65	94.7	96.9	96.9	65					
						[4.13, 4.48]				[4.56, 4.92]				[4.45, 4.78]				[4.38, 4.89]				[3.89, 4.30]			[89.7,100]							
11	16.7	38.7	82.9	4.36	4.26	4.38	34	4.67	4.49	4.52	34	4.64	4.54	4.60	34	4.69	4.26	4.23	33	4.33	3.93	3.92	34	85.7	94.7	94.7	38					
						[4.15, 4.62]				[4.29, 4.76]				[4.38, 4.82]				[3.94, 4.52]				[3.64, 4.20]			[85.3,100]							

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021			
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	agg. [IC 95%]
13	59.3	83.1	79.7	4.52	4.21	4.18 [3.99, 4.36]	54	4.77	4.62	4.61 [4.43, 4.80]	53	4.71	4.67	4.61 [4.44, 4.79]	53	4.86	4.59	4.57 [4.32, 4.82]	46	4.47	4.29	4.27 [4.04, 4.49]	55	100	78.3 [71.2,85.3]	69
14	44.0	26.5	75.0	4.09	3.91	4.03 [3.76, 4.31]	25	4.57	4.41	4.54 [4.27, 4.81]	26	4.59	4.35	4.39 [4.14, 4.65]	25	4.47	4.09	4.24 [3.90, 4.59]	24	3.95	3.94	4.04 [3.72, 4.36]	27	87.3	91.4 [81.6,100]	35
15	59.1	50.0	96.5	4.66	4.48	4.36 [4.17, 4.54]	54	4.75	4.76	4.64 [4.46, 4.83]	53	4.82	4.69	4.64 [4.46, 4.81]	53	4.86	4.75	4.62 [4.39, 4.85]	53	4.60	4.43	4.36 [4.14, 4.59]	54	96.9	93.0 [85.2,100]	57
16		48.6	97.2		4.54	4.49 [4.25, 4.73]	34		4.71	4.71 [4.46, 4.96]	30		4.61	4.59 [4.37, 4.81]	32		4.32	4.32 [4.01, 4.63]	30		4.36	4.32 [4.04, 4.60]	35		88.9 [79.2,98.6]	36
17	50.0	46.5	87.0	4.44	4.07	4.02 [3.81, 4.24]	40	4.61	4.66	4.65 [4.43, 4.88]	38	4.70	4.43	4.53 [4.33, 4.74]	38	4.60	4.54	4.53 [4.25, 4.82]	35	4.15	3.84	3.81 [3.55, 4.08]	39	92.5	88.6 [79.8,97.4]	44
19	37.8	35.3	86.6	4.17	4.15	4.17 [3.99, 4.36]	58	4.69	4.61	4.66 [4.47, 4.84]	58	4.70	4.68	4.74 [4.57, 4.91]	57	4.40	4.57	4.72 [4.47, 4.97]	44	4.12	4.17	4.20 [3.98, 4.42]	55	89.5	95.4 [88.1,100]	65
20	64.3	55.1	88.1	4.59	4.53	4.49 [4.30, 4.68]	52	4.86	4.91	4.89 [4.69, 5.08]	51	4.84	4.79	4.78 [4.60, 4.96]	51	4.83	4.80	4.77 [4.53, 5.01]	49	4.39	4.42	4.41 [4.17, 4.64]	51	95.8	100 [92.4,100]	59
22	61.7	67.6	88.4	4.29	4.19	4.21 [4.03, 4.38]	60	4.76	4.71	4.68 [4.51, 4.86]	60	4.76	4.66	4.67 [4.51, 4.84]	60	4.54	4.57	4.62 [4.40, 4.85]	54	3.96	4.03	4.03 [3.82, 4.24]	61	93.1	97.1 [90.1,100]	69
23	46.7	35.8	83.3	3.97	3.88	4.05 [3.74, 4.36]	20	4.46	4.18	4.25	19	4.43	4.14	4.27	19	4.50	4.26	4.38	19	3.85	3.67	3.66 [3.29, 4.03]	20	87.1	81.8 [69.4,94.3]	22
24	41.3	55.7	95.5	4.38	4.47	4.36 [4.14, 4.57]	41	4.86	4.80	4.70 [4.48, 4.92]	39	4.75	4.84	4.76 [4.56, 4.96]	41	4.68	4.82	4.71 [4.43, 4.99]	36	4.27	4.39	4.31 [4.06, 4.57]	42	100	97.7 [88.9,100]	44
25	39.7	36.1	85.2	4.18	4.06	4.09 [3.95, 4.23]	93	4.51	4.41	4.47 [4.33, 4.61]	96	4.59	4.36	4.40 [4.27, 4.53]	96	4.47	4.22	4.29 [4.10, 4.47]	85	3.99	3.79	3.78 [3.61, 3.95]	93	89.7	89.3 [83.8,94.8]	112
26	50.0	43.7	91.5	4.47	4.55	4.51 [4.36, 4.66]	84	4.49	4.24	4.24 [4.08, 4.40]	75	4.67	4.68	4.66 [4.52, 4.80]	81	4.36	4.75	4.69 [4.50, 4.87]	81	4.31	4.37	4.33 [4.15, 4.51]	85	90.0	91.3 [85.2,97.4]	92

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
				2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021	
	%	%		n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	agg. [IC 95%]	N
27	63.6	62.9	89.8	4.62	4.53	4.44 [4.28, 4.60]	76	4.81	4.84	4.78 [4.62, 4.94]	76	4.84	4.78	4.74 [4.60, 4.89]	76	4.76	4.75	4.64 [4.43, 4.84]	68	4.55	4.42	4.35 [4.16, 4.54]	79	96.0	94.3 [88.1,100]	88
28	34.9	30.9	89.6	4.13	4.36	4.39 [4.21, 4.57]	59	4.50	4.68	4.69 [4.51, 4.88]	56	4.41	4.70	4.71 [4.54, 4.88]	57	4.02	4.52	4.55 [4.32, 4.78]	53	3.95	4.30	4.31 [4.09, 4.52]	60	86.1	90.9 [83.7,98.1]	66
29	45.6	37.1	90.7	4.34	4.55	4.43 [4.26, 4.60]	67	4.29	4.42	4.39 [4.21, 4.56]	62	4.44	4.64	4.57 [4.41, 4.73]	63	4.31	4.62	4.53 [4.31, 4.75]	60	4.11	4.34	4.26 [4.06, 4.47]	66	92.9	96.0 [89.3,100]	75
30	38.0	40.2	88.8	4.14	3.96	4.06 [3.89, 4.22]	71	4.65	4.45	4.58 [4.41, 4.75]	66	4.67	4.45	4.57 [4.42, 4.73]	66	4.62	4.34	4.47 [4.27, 4.67]	68	4.14	3.85	3.90 [3.70, 4.10]	70	90.9	87.0 [80.4,93.7]	77
31	51.2	37.2	95.8	3.97	4.26	4.27 [4.06, 4.47]	45	4.56	4.80	4.75 [4.54, 4.96]	44	4.53	4.69	4.68 [4.49, 4.88]	44	4.65	4.61	4.57 [4.29, 4.85]	35	3.89	4.23	4.25 [4.01, 4.49]	46	91.9	95.7 [87.2,100]	47
32	42.8	52.0	91.0	4.10	4.16	4.18 [4.03, 4.34]	79	4.45	4.48	4.53 [4.37, 4.69]	74	4.56	4.43	4.46 [4.32, 4.61]	76	3.86	4.20	4.21 [4.02, 4.41]	76	3.74	3.81	3.78 [3.59, 3.96]	79	95.4	92.0 [85.7,98.2]	87
33	26.2	61.2	88.5	4.41	4.53	4.49 [4.36, 4.61]	120	4.76	4.77	4.71 [4.57, 4.84]	108	4.71	4.80	4.76 [4.64, 4.88]	112	4.76	4.78	4.73 [4.57, 4.88]	117	4.20	4.47	4.46 [4.31, 4.61]	123	90.2	92.8 [87.8,97.7]	138
35	40.5	48.8	90.9	4.21	4.27	4.26 [4.12, 4.39]	105	4.58	4.63	4.60 [4.46, 4.73]	105	4.60	4.69	4.67 [4.55, 4.80]	104	4.45	4.74	4.71 [4.55, 4.87]	107	3.98	4.19	4.18 [4.02, 4.34]	109	85.4	95.0 [89.7,100]	120
36	53.1	32.1	90.7	4.24	4.16	4.20 [3.98, 4.42]	39	4.13	4.05	4.14 [3.90, 4.37]	35	4.44	4.32	4.36 [4.15, 4.57]	36	4.39	4.24	4.28 [4.01, 4.56]	38	4.09	3.74	3.72 [3.46, 3.99]	39	82.7	92.7 [83.6,100]	41
37	35.6	36.7	89.7	4.28	4.34	4.23 [4.04, 4.42]	52	4.43	4.35	4.27 [4.07, 4.47]	49	4.39	4.55	4.47 [4.29, 4.66]	47	4.55	4.43	4.35 [4.10, 4.61]	44	4.08	4.02	3.91 [3.67, 4.14]	51	95.8	91.4 [83.7,99.0]	58
38	54.3	60.0	93.1	4.67	4.65	4.55 [4.39, 4.72]	67	4.75	4.91	4.85 [4.67, 5.02]	61	4.83	4.83	4.81 [4.65, 4.98]	61	4.90	4.81	4.75 [4.54, 4.96]	64	4.53	4.46	4.41 [4.21, 4.61]	67	95.1	91.5 [84.6,98.5]	71
39	37.3	30.2	88.5	4.03	4.08	4.13 [3.85, 4.42]	23	4.54	4.52	4.56	18	4.59	4.36	4.37 [4.08, 4.65]	20	4.50	4.14	4.16	19	3.92	3.80	3.85 [3.50, 4.19]	23	92.1	91.7 [79.7,100]	24

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]
40		38.8	93.9	4.48	4.25	4.20 [4.02, 4.37]	61	4.23	4.08	4.01 [3.83, 4.19]	59	4.61	4.53	4.47 [4.31, 4.64]	59	4.55	4.21	4.17 [3.95, 4.39]	58	4.28	3.80	3.74 [3.53, 3.95]	61	90.0	96.9	65 [89.7,100]	
41	45.2	39.3	91.2	4.27	4.14	4.19 [3.99, 4.38]	52	4.75	4.64	4.64 [4.44, 4.84]	48	4.69	4.70	4.69 [4.50, 4.88]	45	4.61	4.56	4.58 [4.34, 4.82]	50	4.14	4.02	4.06 [3.83, 4.29]	51	92.8	96.5	57 [88.8,100]	
42*	29.9	21.3	88.2	3.81	3.82	4.10	15	4.35	4.12	4.41	15	4.45	4.13	4.40	14	3.70	3.77	4.37	11	3.85	3.47	3.63	15	71.4	80.0	15	
43	32.7	38.0	94.9	3.94	3.92	3.96 [3.80, 4.13]	70	4.27	4.45	4.48 [4.31, 4.64]	69	4.42	4.51	4.54 [4.38, 4.69]	68	4.23	4.19	4.25 [4.04, 4.45]	68	3.75	3.68	3.69 [3.50, 3.89]	72	84.4	88.0	75 [81.3,94.7]	
45	40.1	28.2	91.7	4.29	3.87	3.91 [3.70, 4.11]	43	4.40	3.79	3.86 [3.63, 4.08]	39	4.47	4.02	4.10 [3.90, 4.31]	39	4.51	3.89	4.00 [3.74, 4.26]	42	3.81	3.79	3.78 [3.53, 4.03]	43	88.1	91.5	47 [83.0,100]	
46	22.3	45.8	93.3	4.55	4.46	4.38 [4.26, 4.50]	135	4.44	4.35	4.30 [4.18, 4.42]	132	4.72	4.50	4.43 [4.31, 4.54]	131	4.65	4.62	4.60 [4.45, 4.74]	129	4.15	4.22	4.15 [4.01, 4.29]	138	98.4	93.2	146 [88.3,98.0]	
47		33.3	85.0		4.13	4.12 [3.93, 4.32]	48		4.53	4.54 [4.35, 4.74]	51		4.63	4.67 [4.49, 4.85]	51		4.59	4.63 [4.37, 4.89]	42		4.07	4.04 [3.81, 4.27]	51		91.4	58 [83.7,99.0]	
48	45.6	51.4	87.2	4.30	4.27	4.31 [4.18, 4.44]	114	4.64	4.64	4.66 [4.52, 4.79]	102	4.60	4.64	4.67 [4.54, 4.79]	103	4.66	4.58	4.60 [4.43, 4.76]	102	4.08	4.23	4.25 [4.10, 4.41]	113	87.7	94.6	130 [89.5,99.7]	
49	44.3	44.0	95.2	4.14	4.26	4.18 [4.00, 4.36]	59	4.36	4.62	4.57 [4.38, 4.75]	55	4.60	4.64	4.63 [4.46, 4.80]	57	4.60	4.89	4.83 [4.60, 5.06]	54	3.79	4.03	3.98 [3.77, 4.20]	58	96.1	95.1	61 [87.6,100]	
50		45.1	90.1		4.38	4.35 [4.23, 4.47]	134		4.68	4.66 [4.53, 4.78]	129		4.67	4.62 [4.51, 4.74]	130		4.62	4.59 [4.44, 4.74]	125		4.13	4.12 [3.97, 4.26]	136		93.3	149 [88.5,98.1]	
51	40.5	54.4	92.5	4.40	4.34	4.32 [4.16, 4.48]	72	4.69	4.79	4.76 [4.60, 4.93]	70	4.75	4.76	4.74 [4.59, 4.89]	71	4.75	4.69	4.62 [4.42, 4.83]	67	4.29	4.19	4.17 [3.97, 4.36]	72	95.3	96.2	79 [89.6,100]	
52	43.9	40.2	88.4	4.20	4.11	4.14 [3.99, 4.30]	76	4.63	4.56	4.61 [4.44, 4.77]	74	4.61	4.60	4.59 [4.44, 4.74]	72	4.47	4.30	4.40 [4.18, 4.61]	62	4.01	3.98	4.02 [3.83, 4.21]	75	89.5	86.9	84 [80.5,93.3]	
53	40.3	45.8	91.7	4.14	4.24	4.28 [4.09, 4.47]	54	4.56	4.58	4.63 [4.44, 4.83]	50	4.51	4.70	4.74 [4.56, 4.91]	52	4.49	4.46	4.57 [4.31, 4.82]	44	4.06	4.14	4.18 [3.95, 4.41]	53	88.5	93.2	59 [85.6,100]	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021	
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	agg. [IC 95%]
54	48.5	56.1	86.8	4.17	4.18	4.14	91	4.44	4.28	4.30	86	4.52	4.59	4.56	88	4.47	4.31	4.31	90	3.92	3.91	3.89	91	92.8	92.3	104
						[4.00, 4.28]				[4.15, 4.45]				[4.42, 4.69]				[4.13, 4.48]				[3.72, 4.06]			[86.6,98.0]	
55	52.7	38.4	92.9	4.21	4.20	4.19	75	4.59	4.53	4.55	74	4.62	4.64	4.65	75	4.54	4.25	4.21	67	4.08	4.11	4.13	76	94.0	91.6	83
						[4.03, 4.35]				[4.39, 4.71]				[4.51, 4.80]				[4.00, 4.41]				[3.94, 4.32]			[85.2,98.0]	
56	36.7	20.1	93.9	3.97	3.91	4.08	31	4.05	3.90	4.06	28	4.21	3.83	3.91	28	4.21	4.00	4.22	30	3.84	3.91	4.03	31	90.7	84.8	33
						[3.83, 4.32]				[3.80, 4.32]				[3.67, 4.15]				[3.91, 4.52]				[3.74, 4.33]			[74.7,95.0]	
57	48.8	43.9	88.1	4.19	4.43	4.47	86	4.62	4.81	4.80	83	4.76	4.74	4.76	83	4.66	4.54	4.67	72	4.24	4.25	4.28	88	98.0	90.9	99
						[4.32, 4.62]				[4.65, 4.95]				[4.62, 4.90]				[4.47, 4.87]				[4.10, 4.45]			[85.0,96.8]	
58	49.8	56.1	96.4	4.14	4.17	4.21	105	4.38	4.40	4.43	101	4.59	4.59	4.60	101	4.72	4.44	4.45	103	3.90	3.97	4.03	107	89.8	93.6	109
						[4.08, 4.34]				[4.29, 4.56]				[4.47, 4.72]				[4.28, 4.61]				[3.87, 4.19]			[88.0,99.2]	
59	55.2	40.3	90.6	4.45	4.55	4.45	76	4.29	4.38	4.33	71	4.52	4.64	4.58	74	4.65	4.72	4.69	73	4.06	4.31	4.23	77	91.2	94.1	85
						[4.30, 4.61]				[4.16, 4.49]				[4.43, 4.73]				[4.50, 4.89]				[4.04, 4.42]			[87.8,100]	
60	44.2	36.9	93.4	4.18	4.18	4.20	150	4.59	4.62	4.62	144	4.65	4.64	4.63	146	4.55	4.64	4.62	135	4.12	4.08	4.13	154	92.9	91.5	165
						[4.09, 4.31]				[4.51, 4.74]				[4.53, 4.74]				[4.47, 4.76]				[3.99, 4.26]			[87.0,96.1]	
61	41.7	42.5	85.6	3.95	4.00	4.07	94	4.38	4.47	4.52	88	4.41	4.50	4.53	87	4.28	4.36	4.36	87	3.80	3.90	3.93	94	91.7	93.6	109
						[3.93, 4.21]				[4.38, 4.67]				[4.39, 4.66]				[4.18, 4.54]				[3.76, 4.11]			[88.0,99.2]	
62	47.9	47.4	87.0	4.34	4.14	4.11	131	4.69	4.64	4.63	129	4.72	4.57	4.58	129	4.66	4.50	4.52	127	4.12	4.10	4.14	133	92.6	89.9	149
						[3.99, 4.23]				[4.51, 4.76]				[4.47, 4.70]				[4.38, 4.67]				[3.99, 4.28]			[85.1,94.7]	
63	25.4	42.3	90.2	4.46	4.48	4.43	146	4.48	4.28	4.23	133	4.59	4.64	4.61	135	4.31	4.58	4.56	120	4.16	4.18	4.15	147	95.3	93.8	162
						[4.31, 4.54]				[4.11, 4.35]				[4.50, 4.72]				[4.40, 4.71]				[4.02, 4.29]			[89.2,98.4]	
64	43.6	42.7	94.6	4.03	4.21	4.19	104	4.53	4.70	4.71	99	4.38	4.69	4.68	102	4.43	4.66	4.67	98	3.83	4.15	4.15	104	89.9	91.9	111
						[4.06, 4.33]				[4.57, 4.85]				[4.55, 4.80]				[4.50, 4.84]				[3.99, 4.31]			[86.3,97.4]	
65	36.1	37.3	88.2	4.11	4.21	4.18	177	4.51	4.55	4.52	171	4.59	4.59	4.58	173	4.42	4.51	4.49	159	3.90	4.09	4.10	178	87.3	91.4	197
						[4.07, 4.28]				[4.42, 4.63]				[4.49, 4.68]				[4.36, 4.62]				[3.97, 4.22]			[87.2,95.5]	
66	48.5	56.4	90.0	4.37	4.22	4.20	162	4.75	4.66	4.64	161	4.80	4.69	4.65	160	4.63	4.70	4.65	163	4.16	4.08	4.05	167	93.2	92.6	189
						[4.09, 4.31]				[4.53, 4.75]				[4.55, 4.75]				[4.52, 4.78]				[3.93, 4.18]			[88.3,96.8]	
67	38.4	29.1	87.2	4.18	4.15	4.12	120	4.54	4.59	4.57	117	4.56	4.60	4.58	117	4.39	4.51	4.45	93	4.03	3.90	3.85	119	90.1	90.2	133

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021				
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]
68	28.6	32.2	84.7	4.16	4.29	4.25 [3.99, 4.25] [4.08, 4.42]	66	4.00	4.29	4.35 [4.44, 4.69] [4.18, 4.52]	66	4.28	4.47	4.49 [4.46, 4.69] [4.33, 4.64]	67	4.28	4.43	4.43 [4.28, 4.63] [4.23, 4.64]	67	3.86	3.95	4.03 [3.70, 4.00] [3.83, 4.22]	71	90.3	89.2	83 [85.2,95.3] [82.7,95.6]	
69	38.3	46.8	92.1	3.93	4.08	4.19 [4.05, 4.34]	91	4.02	4.10	4.20 [4.44, 4.69] [4.05, 4.35]	85	4.24	4.22	4.30 [4.16, 4.44]	88	4.28	4.34	4.49 [4.31, 4.67]	85	3.81	3.88	3.94 [3.77, 4.11]	91	77.9	87.8	98 [81.9,93.7]	
70	45.4	40.1	89.2	4.07	4.16	4.22 [4.06, 4.38]	73	4.47	4.57	4.63 [4.47, 4.80]	70	4.50	4.55	4.60 [4.45, 4.75]	71	4.59	4.59	4.64 [4.42, 4.85]	61	3.99	4.10	4.13 [3.94, 4.33]	74	84.1	90.4	83 [84.0,96.8]	
71	49.3	54.6	93.2	4.50	4.50	4.42 [4.31, 4.52]	173	4.71	4.77	4.72 [4.61, 4.83]	167	4.70	4.77	4.71 [4.62, 4.81]	165	4.39	4.49	4.43 [4.30, 4.56]	170	4.38	4.32	4.24 [4.11, 4.37]	175	91.9	97.3	188 [93.1,100]	
72	35.1	44.6	90.6	4.17	4.34	4.30 [4.17, 4.42]	114	4.58	4.57	4.52 [4.38, 4.65]	104	4.67	4.56	4.50 [4.37, 4.62]	104	4.42	4.37	4.29 [4.11, 4.46]	94	3.96	4.16	4.15 [3.99, 4.30]	113	83.8	92.9	127 [87.7,98.1]	
73	35.4	30.7	86.4	4.07	4.08	4.06 [3.93, 4.20]	102	4.12	4.18	4.20 [4.06, 4.33]	104	4.24	4.35	4.38 [4.25, 4.50]	104	4.36	4.48	4.47 [4.29, 4.64]	93	3.75	3.79	3.79 [3.63, 3.95]	105	85.9	92.7	123 [87.4,97.9]	
74	40.0	44.9	87.0	4.09	4.15	4.16 [4.04, 4.28]	123	4.58	4.53	4.59 [4.46, 4.71]	115	4.54	4.50	4.51 [4.39, 4.63]	117	4.39	4.39	4.39 [4.23, 4.55]	109	3.98	4.10	4.09 [3.94, 4.24]	125	93.9	87.4	143 [82.5,92.3]	
75	41.8	38.5	92.6	3.98	4.21	4.27 [4.14, 4.40]	109	4.56	4.50	4.56 [4.43, 4.70]	109	4.52	4.55	4.58 [4.46, 4.70]	111	4.50	4.54	4.60 [4.43, 4.76]	106	3.82	4.06	4.10 [3.94, 4.26]	109	81.7	90.9	121 [85.6,96.2]	
76	41.5	40.9	91.0	4.59	4.67	4.50 [4.38, 4.63]	131	4.43	4.45	4.33 [4.21, 4.46]	122	4.63	4.70	4.60 [4.49, 4.72]	122	4.68	4.74	4.62 [4.45, 4.79]	99	4.26	4.37	4.26 [4.11, 4.40]	130	93.6	97.2	143 [92.3,100]	
77	42.2	44.6	88.7	3.85	3.99	4.04 [3.92, 4.16]	131	4.21	4.38	4.45 [4.33, 4.57]	127	4.51	4.57	4.65 [4.54, 4.76]	130	4.41	4.62	4.72 [4.57, 4.88]	117	3.66	3.95	3.99 [3.85, 4.14]	132	91.3	93.2	147 [88.4,98.0]	
78	43.4	28.7	80.8	4.08	4.08	4.19 [3.98, 4.41]	41	4.61	4.61	4.68 [4.45, 4.90]	37	4.64	4.55	4.56 [4.36, 4.76]	40	4.46	4.43	4.46 [4.18, 4.73]	38	4.16	4.02	4.01 [3.76, 4.27]	41	92.2	92.2	51 [84.0,100]	
80	55.4	46.4	94.6	4.35	4.28	4.27 [4.15, 4.39]	136	4.71	4.69	4.69 [4.57, 4.81]	137	4.67	4.63	4.64 [4.53, 4.75]	137	4.61	4.64	4.67 [4.52, 4.81]	132	4.30	4.20	4.22 [4.08, 4.36]	138	91.2	91.2	147 [86.3,96.0]	
81	41.9	35.0	89.1	4.47	4.52	4.45	194	4.40	4.28	4.21	190	4.58	4.51	4.46	185	4.60	4.54	4.49	168	4.15	4.24	4.16	202	92.7	96.0	224	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	agg. [IC 95%]	N
							[4.35, 4.54]				[4.11, 4.31]				[4.36, 4.55]				[4.36, 4.62]				[4.04, 4.27]				[92.1,99.9]
82	41.8	46.8	88.4	4.16	4.21	4.24	181	4.56	4.54	4.60	176	4.48	4.57	4.59	179	4.33	4.41	4.40	180	3.94	4.04	4.07	190	87.5	89.8	215	
						[4.14, 4.34]				[4.50, 4.70]				[4.50, 4.69]				[4.28, 4.53]				[3.95, 4.19]			[85.8,93.7]		
83	38.0	40.9	89.9	3.98	4.22	4.27	102	4.46	4.48	4.51	101	4.39	4.49	4.56	98	4.08	4.35	4.35	102	3.82	3.94	3.95	105	89.0	90.7	118	
						[4.13, 4.40]				[4.37, 4.65]				[4.43, 4.68]				[4.19, 4.52]				[3.78, 4.11]			[85.3,96.1]		
84	47.6	43.1	92.5	4.44	4.40	4.26	85	4.79	4.74	4.62	81	4.74	4.68	4.58	81	4.63	4.46	4.36	78	4.24	4.26	4.19	86	97.8	95.7	92	
						[4.11, 4.41]				[4.46, 4.77]				[4.44, 4.72]				[4.17, 4.55]				[4.01, 4.37]			[89.6,100]		
85	42.2	51.5	86.9	4.01	4.04	4.17	238	4.43	4.59	4.67	233	4.40	4.54	4.65	236	4.31	4.46	4.52	225	3.85	3.92	4.03	244	91.6	91.0	277	
						[4.08, 4.25]				[4.58, 4.77]				[4.56, 4.73]				[4.41, 4.63]				[3.92, 4.13]			[87.5,94.5]		
86	65.8	51.4	87.5	4.23	4.37	4.37	123	4.60	4.75	4.73	122	4.58	4.71	4.71	122	4.53	4.60	4.57	119	4.18	4.29	4.28	125	92.4	93.5	138	
						[4.25, 4.50]				[4.61, 4.86]				[4.59, 4.82]				[4.42, 4.73]				[4.13, 4.43]			[88.5,98.4]		
87	53.6	50.0	91.2	4.46	4.38	4.30	103	4.33	4.35	4.31	98	4.57	4.60	4.53	100	4.58	4.55	4.47	94	4.14	4.18	4.09	103	89.2	92.0	113	
						[4.17, 4.44]				[4.17, 4.45]				[4.41, 4.66]				[4.30, 4.64]				[3.93, 4.25]			[86.5,97.5]		
88	31.6	31.8	80.9	3.88	4.06	4.11	85	4.32	4.46	4.59	86	4.39	4.52	4.61	86	4.23	4.20	4.31	83	3.72	3.82	3.89	88	83.1	89.7	107	
						[3.96, 4.26]				[4.44, 4.73]				[4.48, 4.75]				[4.12, 4.49]				[3.72, 4.07]			[84.1,95.4]		
89	51.3	40.2	90.9	4.34	4.27	4.24	74	4.68	4.65	4.58	72	4.79	4.59	4.52	74	4.83	4.56	4.50	65	4.14	4.06	4.00	78	92.9	92.0	88	
						[4.08, 4.40]				[4.42, 4.74]				[4.38, 4.67]				[4.30, 4.71]				[3.81, 4.18]			[85.8,98.3]		
90	35.6	22.7	91.9	4.01	4.08	4.07	78	4.45	4.43	4.46	76	4.47	4.51	4.54	76	4.29	4.39	4.41	69	3.77	4.01	3.99	79	91.5	90.6	85	
						[3.92, 4.23]				[4.30, 4.61]				[4.39, 4.68]				[4.21, 4.61]				[3.81, 4.18]			[84.3,96.9]		
91	37.9	38.2	92.9	4.03	4.06	4.13	154	4.42	4.42	4.50	146	4.50	4.57	4.63	150	4.49	4.55	4.63	132	3.87	4.02	4.06	154	86.7	92.8	166	
						[4.02, 4.24]				[4.39, 4.62]				[4.53, 4.74]				[4.49, 4.78]				[3.93, 4.20]			[88.2,97.3]		
93	43.2	33.2	90.9	4.27	4.45	4.41	177	4.71	4.77	4.71	172	4.71	4.74	4.68	172	4.46	4.60	4.52	162	4.05	4.28	4.25	180	91.2	96.3	191	
						[4.31, 4.51]				[4.61, 4.82]				[4.59, 4.78]				[4.38, 4.65]				[4.13, 4.38]			[92.1,100]		
94	41.8	35.1	90.8	4.27	4.26	4.26	154	4.14	4.11	4.11	147	4.40	4.30	4.29	150	4.52	4.26	4.21	133	3.95	3.91	3.86	156	85.1	91.1	169	
						[4.15, 4.37]				[3.99, 4.22]				[4.19, 4.40]				[4.06, 4.36]				[3.73, 3.99]			[86.6,95.6]		
95	53.2	54.0	91.9	4.63	4.54	4.46	189	4.49	4.42	4.36	175	4.68	4.65	4.60	177	4.67	4.65	4.62	165	4.24	4.21	4.15	187	93.6	95.2	207	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive									
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)									
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021								
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N					
						[4.36, 4.56]				[4.26, 4.47]				[4.50, 4.69]				[4.49, 4.75]				[4.03, 4.27]			[91.1,99.2]								
96	41.6	20.1	90.8	4.15	4.23	4.26	77	4.15	4.16	4.17	76	4.48	4.35	4.33	76	4.53	4.47	4.42	73	3.96	4.05	4.05	76	89.3	88.4	86	[4.10, 4.41]	[4.01, 4.33]	[4.19, 4.48]	[4.23, 4.62]	[3.86, 4.24]	[82.1,94.7]	
97	25.6	46.4	92.0	4.43	4.36	4.37	202	4.69	4.68	4.69	197	4.71	4.71	4.71	200	4.46	4.60	4.63	194	4.21	4.23	4.24	208	91.8	96.4	224	[4.28, 4.47]	[4.59, 4.79]	[4.62, 4.80]	[4.51, 4.75]	[4.12, 4.35]	[92.5,100]	
98	39.0	46.6	87.7	4.36	4.36	4.34	209	4.67	4.69	4.68	194	4.67	4.69	4.68	193	4.60	4.56	4.61	175	4.09	4.07	4.06	210	94.6	92.0	238	[4.24, 4.43]	[4.58, 4.78]	[4.59, 4.77]	[4.48, 4.74]	[3.94, 4.17]	[88.2,95.8]	
99	48.8	40.2	89.3	4.30	4.29	4.27	169	4.53	4.52	4.52	166	4.58	4.53	4.52	167	4.45	4.40	4.37	168	4.12	4.14	4.14	174	94.7	89.6	192	[4.17, 4.38]	[4.41, 4.63]	[4.42, 4.62]	[4.24, 4.50]	[4.01, 4.26]	[85.4,93.8]	
100	37.5	31.8	89.9	3.96	3.99	4.05	137	4.39	4.39	4.45	133	4.43	4.36	4.40	134	4.39	4.18	4.26	127	3.79	3.79	3.83	139	92.6	87.2	156	[3.94, 4.17]	[4.33, 4.57]	[4.29, 4.51]	[4.11, 4.41]	[3.69, 3.97]	[82.5,91.9]	
101	37.0	43.2	92.5	4.14	4.09	4.07	166	4.64	4.53	4.52	162	4.57	4.50	4.49	162	4.51	4.43	4.40	153	4.25	4.03	4.02	172	91.9	89.0	182	[3.96, 4.18]	[4.41, 4.63]	[4.39, 4.59]	[4.27, 4.54]	[3.89, 4.14]	[84.7,93.3]	
102	31.2	34.9	88.5	4.02	4.05	4.09	167	4.50	4.51	4.54	163	4.51	4.49	4.50	168	4.43	4.33	4.36	148	3.88	3.91	3.90	165	90.6	87.8	188	[3.98, 4.20]	[4.43, 4.65]	[4.40, 4.60]	[4.23, 4.50]	[3.77, 4.03]	[83.5,92.0]	
103	42.1	37.4	90.8	4.10	4.11	4.11	200	4.51	4.55	4.57	195	4.52	4.50	4.52	198	4.54	4.36	4.34	186	3.95	3.97	3.96	203	89.9	91.1	225	[4.01, 4.21]	[4.47, 4.66]	[4.43, 4.61]	[4.22, 4.47]	[3.85, 4.08]	[87.2,95.0]	
104	43.6	32.1	89.3	4.53	4.49	4.43	123	4.39	4.37	4.30	116	4.52	4.60	4.57	116	4.65	4.63	4.63	95	4.16	4.28	4.23	124	92.3	95.6	137	[4.30, 4.55]	[4.17, 4.43]	[4.45, 4.69]	[4.46, 4.80]	[4.08, 4.38]	[90.6,100]	
105	41.3	38.3	91.5	4.09	4.11	4.19	178	4.49	4.57	4.60	174	4.53	4.49	4.54	170	4.40	4.37	4.42	163	3.87	3.94	3.99	179	89.1	91.8	196	[4.09, 4.29]	[4.49, 4.70]	[4.44, 4.64]	[4.28, 4.55]	[3.86, 4.11]	[87.7,96.0]	
106	50.0	44.4	94.9	4.33	4.34	4.30	165	4.51	4.60	4.54	158	4.57	4.68	4.64	159	4.56	4.53	4.49	144	4.09	4.10	4.05	165	92.0	94.9	175	[4.19, 4.40]	[4.43, 4.65]	[4.53, 4.74]	[4.35, 4.63]	[3.92, 4.18]	[90.4,99.3]	
107	35.3	38.8	90.2	3.90	3.87	3.96	237	4.37	4.40	4.46	231	4.42	4.51	4.58	232	4.44	4.44	4.52	214	3.77	3.76	3.83	236	93.7	90.4	261							

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021	
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	agg. [IC 95%]
						[3.87, 4.04]				[4.37, 4.55]				[4.50, 4.67]				[4.40, 4.63]				[3.72, 3.94]			[86.8,94.0]	
108	35.4	29.6	88.5	4.00	4.01	4.06	135	4.48	4.49	4.51	131	4.44	4.53	4.57	134	4.33	4.35	4.34	114	3.78	3.95	4.00	137	90.9	89.4	151
						[3.94, 4.18]				[4.39, 4.63]				[4.46, 4.68]				[4.19, 4.50]				[3.86, 4.14]			[84.7,94.2]	
109	38.9	45.7	90.1	4.29	4.32	4.27	248	4.67	4.67	4.66	239	4.70	4.61	4.61	242	4.61	4.52	4.52	208	4.11	4.16	4.13	253	96.2	90.7	279
						[4.18, 4.35]				[4.57, 4.75]				[4.52, 4.69]				[4.41, 4.64]				[4.03, 4.24]			[87.2,94.2]	
110	43.8	44.4	88.2	3.95	4.06	4.15	207	4.27	4.29	4.37	192	4.52	4.59	4.66	191	4.46	4.34	4.46	188	3.83	3.84	3.91	204	94.7	91.9	236
						[4.05, 4.24]				[4.27, 4.47]				[4.57, 4.75]				[4.33, 4.58]				[3.79, 4.02]			[88.1,95.8]	
111	38.2	38.0	89.2	3.94	4.07	4.10	216	4.34	4.58	4.58	213	4.33	4.49	4.49	215	4.33	4.44	4.48	194	3.81	3.91	3.92	220	83.5	87.3	244
						[4.00, 4.19]				[4.48, 4.67]				[4.40, 4.58]				[4.36, 4.60]				[3.81, 4.03]			[83.6,91.0]	
112	45.7	44.1	93.4	4.42	4.45	4.43	152	4.74	4.78	4.75	147	4.70	4.70	4.69	146	4.60	4.60	4.54	123	4.10	4.25	4.26	154	89.7	90.9	164
						[4.32, 4.54]				[4.64, 4.87]				[4.58, 4.79]				[4.39, 4.69]				[4.12, 4.39]			[86.3,95.4]	
113	46.7	43.2	90.3	4.18	4.31	4.30	217	4.63	4.62	4.64	218	4.62	4.61	4.63	218	4.54	4.54	4.54	197	4.00	4.19	4.20	220	88.1	92.9	241
						[4.20, 4.39]				[4.55, 4.74]				[4.54, 4.71]				[4.42, 4.66]				[4.09, 4.31]			[89.2,96.7]	
114	40.2	35.8	87.8	3.98	3.96	4.01	320	4.41	4.36	4.40	316	4.43	4.43	4.47	317	4.42	4.16	4.20	292	3.86	3.80	3.83	325	85.3	85.6	369
						[3.93, 4.09]				[4.32, 4.47]				[4.40, 4.54]				[4.10, 4.29]				[3.74, 3.92]			[82.6,88.7]	
115	35.5	29.6	84.2	3.99	4.00	4.11	144	4.38	4.38	4.46	138	4.46	4.41	4.50	138	4.29	4.29	4.43	132	3.76	3.85	3.91	145	86.6	87.1	171
						[3.99, 4.22]				[4.34, 4.58]				[4.39, 4.60]				[4.28, 4.57]				[3.77, 4.04]			[82.7,91.6]	
116	34.8	37.0	91.2	4.08	4.08	4.08	273	4.52	4.55	4.58	267	4.52	4.51	4.53	270	4.35	4.40	4.40	263	3.91	4.07	4.07	279	91.7	92.7	302
						[4.00, 4.16]				[4.50, 4.67]				[4.45, 4.61]				[4.30, 4.50]				[3.98, 4.17]			[89.4,96.1]	
117	44.4	35.5	94.4	4.35	4.40	4.28	148	4.39	4.42	4.31	146	4.47	4.58	4.51	148	4.58	4.67	4.55	117	4.02	4.14	4.05	150	89.8	93.1	160
						[4.17, 4.39]				[4.20, 4.43]				[4.40, 4.61]				[4.39, 4.70]				[3.91, 4.18]			[88.5,97.7]	
118	36.2	48.6	93.7	4.24	4.30	4.28	288	4.60	4.65	4.63	280	4.67	4.65	4.63	282	4.51	4.53	4.50	258	4.09	4.14	4.14	296	95.2	94.6	313
						[4.20, 4.37]				[4.55, 4.72]				[4.56, 4.71]				[4.39, 4.60]				[4.04, 4.23]			[91.3,97.9]	
119	42.4	48.0	90.7	4.41	4.48	4.43	231	4.71	4.70	4.67	213	4.73	4.72	4.67	213	4.59	4.57	4.53	199	4.13	4.33	4.29	230	93.0	93.7	253

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021			
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.34, 4.52]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.57, 4.76]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.58, 4.76]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.41, 4.65]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.19, 4.40]	N	n-a	agg. [IC 95%] [90.0,97.3]
120	39.5	15.3	90.6	4.21	4.20	4.25	75	4.12	4.17	4.22	76	4.37	4.42	4.47	76	4.35	4.57	4.57	66	3.87	3.84	3.83	76	86.9	88.9	81
						[4.10, 4.41]				[4.06, 4.38]				[4.33, 4.62]				[4.37, 4.78]				[3.64, 4.02]			[82.4,95.4]	
121	39.9	23.7	88.1	4.05	4.17	4.17	96	4.32	4.28	4.29	93	4.31	4.31	4.32	93	4.36	4.55	4.54	87	3.69	3.82	3.88	94	86.9	90.6	106
						[4.03, 4.31]				[4.14, 4.43]				[4.19, 4.45]				[4.36, 4.72]				[3.71, 4.06]			[84.9,96.2]	
122	41.5	48.1	93.1	4.14	4.14	4.17	229	4.59	4.50	4.52	224	4.57	4.50	4.52	224	4.53	4.35	4.37	208	3.93	4.07	4.09	226	91.5	95.1	245
						[4.07, 4.26]				[4.43, 4.61]				[4.44, 4.61]				[4.26, 4.49]				[3.98, 4.20]			[91.4,98.8]	
123	41.6	35.8	87.6	4.02	4.00	4.03	177	4.47	4.43	4.48	176	4.52	4.39	4.44	172	4.47	4.26	4.30	171	3.96	3.81	3.87	180	90.9	87.1	209
						[3.93, 4.14]				[4.38, 4.59]				[4.34, 4.54]				[4.17, 4.43]				[3.75, 4.00]			[83.0,91.1]	
124	38.2	41.0	88.0	4.07	4.02	4.04	230	4.54	4.52	4.54	223	4.50	4.48	4.52	224	4.49	4.39	4.45	210	3.92	3.80	3.84	233	86.7	89.1	258
						[3.95, 4.13]				[4.45, 4.64]				[4.44, 4.61]				[4.34, 4.57]				[3.74, 3.95]			[85.5,92.8]	
125	35.1	34.9	87.7	4.23	4.18	4.18	225	4.57	4.62	4.67	219	4.63	4.53	4.57	220	4.45	4.51	4.55	205	3.92	3.94	3.97	226	85.7	86.5	259
						[4.09, 4.27]				[4.57, 4.76]				[4.48, 4.65]				[4.43, 4.66]				[3.86, 4.08]			[82.9,90.1]	
126	45.9	24.0	87.1	4.17	4.13	4.14	186	4.18	4.18	4.19	179	4.41	4.29	4.32	183	4.42	4.32	4.32	172	3.86	3.81	3.80	189	87.7	85.6	215
						[4.04, 4.24]				[4.09, 4.29]				[4.22, 4.41]				[4.19, 4.44]				[3.68, 3.92]			[81.6,89.6]	
127	40.4	40.0	92.6	4.01	4.10	4.12	232	4.48	4.53	4.54	222	4.47	4.52	4.53	225	4.33	4.37	4.37	210	3.81	3.97	4.01	232	90.8	92.4	249
						[4.03, 4.21]				[4.45, 4.64]				[4.44, 4.61]				[4.25, 4.48]				[3.90, 4.12]			[88.7,96.1]	
128	42.9	35.1	89.6	4.32	4.31	4.38	234	4.59	4.62	4.67	235	4.60	4.59	4.61	235	4.56	4.47	4.55	206	4.11	4.15	4.22	234	91.6	90.2	266
						[4.29, 4.47]				[4.58, 4.76]				[4.53, 4.70]				[4.43, 4.66]				[4.12, 4.33]			[86.6,93.8]	
129	41.7	41.2	90.3	3.97	4.00	4.04	282	4.31	4.36	4.40	279	4.36	4.37	4.40	276	4.42	4.42	4.43	263	3.73	3.79	3.84	286	88.6	84.8	310
						[3.96, 4.13]				[4.32, 4.48]				[4.32, 4.47]				[4.33, 4.54]				[3.74, 3.93]			[81.5,88.2]	
130	33.9	39.1	93.4	3.93	3.96	4.08	279	4.36	4.31	4.39	259	4.57	4.50	4.58	265	4.49	4.48	4.58	252	3.74	3.81	3.91	274	90.5	91.8	294
						[4.00, 4.16]				[4.31, 4.48]				[4.50, 4.66]				[4.47, 4.68]				[3.81, 4.01]			[88.4,95.2]	
131	36.9	33.3	89.5	4.12	4.12	4.15	255	4.52	4.58	4.63	244	4.57	4.56	4.60	245	4.46	4.39	4.44	222	3.90	3.97	4.00	255	90.3	92.5	281

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	agg. [IC 95%]	N
							[4.07, 4.24]				[4.54, 4.72]				[4.52, 4.68]				[4.33, 4.55]				[3.90, 4.10]			[89.0,96.0]	
132	38.6	46.5	91.8	4.32	4.34	4.33	380	4.65	4.71	4.71	374	4.66	4.74	4.72	377	4.57	4.55	4.55	337	4.12	4.17	4.16	385	95.2	93.8	417	
						[4.26, 4.40]				[4.64, 4.78]				[4.66, 4.79]				[4.46, 4.64]				[4.07, 4.24]			[90.9,96.6]		
133	43.9	39.4	91.2	3.89	4.11	4.16	246	3.97	4.24	4.26	233	4.16	4.30	4.33	234	4.22	4.31	4.30	237	3.52	3.89	3.92	245	83.1	85.9	269	
						[4.08, 4.25]				[4.17, 4.35]				[4.24, 4.41]				[4.19, 4.41]				[3.82, 4.03]			[82.3,89.4]		
134	38.2	37.3	89.1	3.99	4.09	4.14	312	4.48	4.47	4.50	297	4.44	4.49	4.51	297	4.35	4.34	4.34	289	3.77	3.90	3.94	312	89.1	88.7	354	
						[4.07, 4.22]				[4.42, 4.58]				[4.44, 4.58]				[4.24, 4.44]				[3.84, 4.03]			[85.6,91.8]		
135	44.0	50.5	90.5	4.27	4.27	4.28	512	4.66	4.63	4.65	496	4.70	4.62	4.62	498	4.58	4.52	4.56	468	4.13	4.12	4.13	520	92.7	92.4	564	
						[4.22, 4.34]				[4.59, 4.71]				[4.57, 4.68]				[4.48, 4.64]				[4.06, 4.20]			[89.9,94.8]		
136	39.9	46.9	90.4	4.10	4.12	4.14	366	4.44	4.57	4.57	362	4.53	4.57	4.58	365	4.33	4.44	4.44	340	3.86	3.96	3.97	369	87.8	91.6	404	
						[4.07, 4.21]				[4.49, 4.64]				[4.51, 4.65]				[4.34, 4.53]				[3.88, 4.05]			[88.7,94.5]		
137	43.8	45.1	89.5	4.09	4.25	4.24	261	4.48	4.61	4.60	251	4.49	4.58	4.58	251	4.43	4.59	4.55	242	3.95	4.09	4.09	263	90.7	87.0	293	
						[4.15, 4.32]				[4.51, 4.68]				[4.50, 4.66]				[4.45, 4.66]				[3.99, 4.19]			[83.6,90.4]		
138	41.4	40.5	90.1	4.13	4.17	4.20	580	4.50	4.50	4.52	549	4.52	4.53	4.54	550	4.41	4.39	4.42	511	3.91	3.91	3.92	577	88.1	88.1	641	
						[4.14, 4.26]				[4.47, 4.58]				[4.48, 4.59]				[4.35, 4.50]				[3.85, 3.99]			[85.8,90.4]		
139	45.8	41.1	88.2	4.06	4.09	4.14	316	4.52	4.46	4.51	316	4.55	4.46	4.50	313	4.40	4.37	4.44	277	3.94	3.91	3.97	325	92.1	87.2	368	
						[4.07, 4.22]				[4.43, 4.58]				[4.43, 4.57]				[4.34, 4.54]				[3.88, 4.06]			[84.2,90.3]		
140	36.9	30.3	93.5	4.10	4.10	4.13	354	4.59	4.54	4.58	343	4.53	4.56	4.58	346	4.40	4.44	4.45	316	3.89	3.95	3.98	352	88.4	91.7	373	
						[4.06, 4.20]				[4.50, 4.65]				[4.51, 4.64]				[4.36, 4.55]				[3.89, 4.06]			[88.7,94.7]		
141	56.8	60.9	88.7	4.31	4.42	4.41	337	4.65	4.72	4.70	330	4.63	4.69	4.68	331	4.31	4.48	4.47	330	4.13	4.27	4.26	340	89.6	92.1	381	
						[4.33, 4.48]				[4.62, 4.78]				[4.61, 4.75]				[4.38, 4.56]				[4.17, 4.35]			[89.1,95.1]		
142	36.6	36.7	87.2	4.08	4.10	4.14	295	4.18	4.25	4.27	295	4.25	4.30	4.34	293	4.23	4.45	4.46	267	3.72	3.80	3.86	296	87.4	90.1	335	
						[4.06, 4.22]				[4.19, 4.35]				[4.27, 4.41]				[4.36, 4.56]				[3.76, 3.95]			[87.0,93.3]		
143	42.2	46.2	91.4	4.07	4.13	4.17	411	4.53	4.57	4.61	408	4.47	4.57	4.60	408	4.42	4.54	4.55	387	3.92	4.00	4.02	421	88.3	90.2	457	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021	
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.10, 4.24]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.54, 4.67]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.54, 4.66]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.47, 4.64]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [3.94, 4.10]	N	n-a	agg. [IC 95%] [87.4,92.9]
144	46.3	48.7	89.7	4.31	4.29	4.29	466	4.68	4.67	4.66	457	4.68	4.63	4.62	458	4.64	4.57	4.55	422	4.10	4.07	4.06	475	92.0	93.5	526
						[4.22, 4.35]				[4.60, 4.73]				[4.56, 4.68]				[4.47, 4.63]				[3.98, 4.14]			[91.0,96.1]	
145	46.4	41.1	88.8	4.13	4.18	4.21	447	4.58	4.63	4.65	441	4.59	4.60	4.61	444	4.47	4.48	4.53	417	3.97	4.02	4.03	449	89.1	90.0	508
						[4.15, 4.28]				[4.58, 4.72]				[4.55, 4.67]				[4.45, 4.62]				[3.95, 4.11]			[87.4,92.6]	
146	31.4	44.2	91.6	4.30	4.37	4.31	613	4.63	4.62	4.58	614	4.64	4.65	4.62	611	4.58	4.50	4.50	547	4.10	4.06	4.01	631	95.4	93.4	687
						[4.25, 4.36]				[4.52, 4.64]				[4.57, 4.67]				[4.42, 4.57]				[3.94, 4.07]			[91.2,95.7]	
147	43.1	41.1	90.8	4.05	4.23	4.23	630	4.45	4.52	4.53	626	4.45	4.52	4.54	628	4.35	4.45	4.44	591	3.73	3.98	3.99	642	86.7	89.6	699
						[4.18, 4.29]				[4.48, 4.59]				[4.49, 4.59]				[4.37, 4.51]				[3.92, 4.05]			[87.3,91.8]	
148	48.0	39.3	88.6	4.11	4.24	4.27	609	4.55	4.58	4.62	602	4.55	4.58	4.61	602	4.41	4.46	4.51	557	3.94	4.07	4.09	620	88.5	89.4	701
						[4.22, 4.33]				[4.57, 4.68]				[4.56, 4.66]				[4.44, 4.58]				[4.02, 4.16]			[87.2,91.6]	
149	39.7	38.9	90.1	4.03	4.06	4.08	632	4.43	4.47	4.48	627	4.47	4.47	4.48	626	4.29	4.33	4.34	584	3.80	3.85	3.87	640	88.1	87.9	711
						[4.02, 4.13]				[4.42, 4.53]				[4.43, 4.53]				[4.27, 4.41]				[3.80, 3.93]			[85.7,90.1]	
150	42.6	38.3	90.6	4.09	4.09	4.10	618	4.52	4.51	4.53	597	4.55	4.50	4.51	604	4.41	4.39	4.40	572	3.89	3.95	3.94	623	90.4	90.4	685
						[4.04, 4.16]				[4.47, 4.58]				[4.46, 4.56]				[4.33, 4.47]				[3.88, 4.01]			[88.1,92.6]	
151	29.8	18.9	99.2	4.12	4.13	4.15	489	4.45	4.46	4.49	476	4.49	4.46	4.48	478	4.27	4.30	4.33	418	3.87	3.83	3.85	497	88.3	89.7	495
						[4.09, 4.22]				[4.43, 4.55]				[4.43, 4.54]				[4.25, 4.42]				[3.77, 3.92]			[87.1,92.3]	
152	33.9	30.9	90.7	4.09	4.19	4.22	795	4.46	4.53	4.55	789	4.47	4.49	4.52	789	4.34	4.36	4.39	729	3.80	3.90	3.93	795	87.4	88.9	879
						[4.17, 4.27]				[4.50, 4.60]				[4.47, 4.56]				[4.33, 4.46]				[3.87, 3.98]			[86.9,90.8]	
154	33.4	23.1	90.4	4.13	4.29	4.32	472	4.09	4.23	4.24	462	4.21	4.39	4.41	467	4.37	4.49	4.50	450	3.79	3.95	3.98	475	81.8	86.6	522
						[4.26, 4.39]				[4.18, 4.31]				[4.36, 4.47]				[4.42, 4.58]				[3.91, 4.06]			[84.0,89.1]	
155	40.0	35.0	91.5	4.13	4.19	4.21	542	4.10	4.19	4.22	521	4.25	4.29	4.30	528	4.39	4.36	4.37	506	3.69	3.87	3.89	541	84.6	87.5	593
						[4.15, 4.27]				[4.16, 4.28]				[4.25, 4.36]				[4.29, 4.44]				[3.82, 3.96]			[85.1,89.9]	
156	40.1	34.2	90.3	4.13	4.18	4.22	908	4.50	4.50	4.54	891	4.48	4.50	4.55	894	4.39	4.44	4.50	814	3.88	3.92	3.95	912	88.3	86.8	1001

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive		
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021	
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.18, 4.27]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.49, 4.59]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.50, 4.59]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [4.44, 4.56]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%] [3.89, 4.00]	N	n-a	agg. [IC 95%] [85.0,88.7]
157	38.6	42.6	93.1	4.32	4.24	4.31	27	4.81	4.74	4.79	25	4.77	4.70	4.72	25	4.59	4.56	4.59	25	4.27	4.07	4.12	26	96.6	96.4	28
						[4.04, 4.57]				[4.52, 5.07]				[4.47, 4.97]				[4.25, 4.92]				[3.80, 4.44]			[85.4,100]	
158	34.5	39.4	82.9	3.47	4.00	4.29	34	4.28	4.54	4.84	30	4.17	4.58	4.89	29	3.76	4.38	4.70	29	3.54	4.15	4.36	34	75.7	89.5	38
						[4.05, 4.52]				[4.59, 5.09]				[4.65, 5.12]				[4.39, 5.01]				[4.08, 4.65]			[80.0,98.9]	
159	48.9	38.4	84.8	3.93	4.12	4.16	28	4.68	4.55	4.58	26	4.55	4.45	4.48	26	4.45	4.60	4.64	27	3.91	4.03	4.01	27	86.7	93.3	30
						[3.90, 4.42]				[4.31, 4.85]				[4.23, 4.72]				[4.32, 4.97]				[3.70, 4.33]			[82.7,100]	
160	44.4	50.0	93.8	4.43	4.59	4.49	76	4.28	4.36	4.30	71	4.53	4.62	4.53	73	4.71	4.72	4.61	69	4.09	4.22	4.09	76	89.2	87.7	81
						[4.33, 4.64]				[4.14, 4.47]				[4.38, 4.68]				[4.41, 4.81]				[3.90, 4.28]			[81.2,94.1]	
162	35.6	40.3	93.5	4.04	4.10	4.20	29	4.13	4.45	4.61	29	4.42	4.53	4.59	29	4.28	4.48	4.58	27	3.96	4.20	4.32	28	73.1	66.7	30
						[3.94, 4.45]				[4.35, 4.86]				[4.36, 4.83]				[4.26, 4.90]				[4.01, 4.63]			[56.0,77.3]	
163	36.3	32.1	94.4	4.28	4.42	4.29	51	4.63	4.76	4.66	48	4.62	4.82	4.75	47	4.55	4.65	4.49	47	4.11	4.27	4.15	49	84.1	94.3	53
						[4.09, 4.48]				[4.46, 4.86]				[4.56, 4.93]				[4.25, 4.74]				[3.91, 4.38]			[86.3,100]	
164		43.0	83.7		4.22	4.24	34		4.69	4.69	35		4.57	4.57	35		4.57	4.61	34		4.14	4.13	36		95.3	43
						[4.00, 4.47]				[4.46, 4.92]				[4.36, 4.79]				[4.32, 4.89]				[3.86, 4.41]			[86.4,100]	
166*	37.9	47.5	94.7	4.45	4.37	4.45	18	4.67	4.68	4.82	18	4.82	4.74	4.84	18	4.60	4.33	4.32	17	4.41	4.16	4.24	18	85.7	89.5	19
167	52.2	56.1	89.2	4.43	4.29	4.27	32	4.75	4.72	4.80	32	4.69	4.81	4.80	32	4.36	4.49	4.55	32	4.17	4.19	4.21	33	97.2	91.9	37
						[4.02, 4.51]				[4.55, 5.04]				[4.57, 5.02]				[4.25, 4.84]				[3.92, 4.50]			[82.3,100]	
168*	40.4	28.8	93.3	4.47	4.60	4.59	14	4.47	4.36	4.31	13	4.83	4.64	4.59	13	4.95	4.71	4.63	13	4.28	4.13	4.14	14	100	92.9	14
169	47.6	57.7	96.4	4.72	4.63	4.46	54	4.45	4.51	4.37	49	4.53	4.67	4.55	50	4.67	4.56	4.43	48	4.34	4.52	4.36	52	90.0	96.4	55
						[4.27, 4.64]				[4.17, 4.57]				[4.37, 4.73]				[4.19, 4.67]				[4.13, 4.59]			[88.5,100]	
170	37.5	38.5	97.3	4.28	3.95	4.03	36	4.62	4.54	4.63	34	4.62	4.53	4.61	35	4.66	4.43	4.49	34	4.05	4.08	4.13	35	92.3	91.7	36

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]
						[3.81, 4.26]				[4.39, 4.86]				[4.39, 4.82]				[4.20, 4.77]				[3.85, 4.41]				[81.9,100]	
173*	66.1	52.3	87.0	4.49	4.68	4.67	19	4.76	4.65	4.68	20	4.78	4.83	4.75	20	4.42	4.91	4.86	20	4.41	4.48	4.53	20	92.3	100		23
										[4.37, 4.99]				[4.47, 5.04]				[4.48, 5.23]				[4.16, 4.90]				[87.8,100]	
174*	33.3	28.6	83.3	3.80	4.33	4.45	5	4.33	4.00	4.06	5	4.86	4.50	4.38	5	4.38	4.17	4.09	5	3.70	3.83	4.03	5	90.0	100		6
175	16.7	37.3	83.9	4.75	4.14	4.11	24	4.75	4.30	4.40	25	4.88	4.27	4.17	25	4.29	4.34	4.23	24	4.38	3.90	3.81	26	75.0	90.3		31
						[3.83, 4.39]				[4.13, 4.68]				[3.92, 4.43]				[3.89, 4.57]				[3.48, 4.13]				[79.8,100]	
176*	36.4	25.0	100.0	4.25	4.50	4.66	2	4.25	4.00	4.16	2	4.50	5.00	5.00	2	4.25	5.00	5.00	2	4.50	4.00	4.11	2	100	100		2
177*	33.9	33.8	81.8	4.05	3.90	3.85	18	4.50	4.50	4.44	17	4.35	4.15	4.16	17	4.44	4.59	4.58	14	4.06	3.52	3.51	18	85.0	95.2		21
																										[82.5,100]	
178*	27.8			3.53	3.59		18	4.33	4.04		19	4.47	3.96		19	3.58	3.45		17	3.57	3.75		19	71.4			23
179*		33.3	80.0		4.40	4.19	4		4.80	4.66	4		4.60	4.43	4		5.00	4.91	4		4.60	4.49	4		100		5
180*	45.2	31.8	100.0	3.89	3.71	3.97	7	4.50	4.43	4.68	7	4.44	4.29	4.49	7	4.60	3.57	3.90	7	3.69	3.86	4.02	7	93.8	100		7
181*	38.6	40.5	100.0	3.94	3.73	3.91	15	4.41	4.53	4.67	15	4.47	4.60	4.75	15	4.27	4.20	4.26	10	3.44	4.33	4.49	15	88.2	80.0		15
182*	60.0	24.2	100.0	4.27	3.88	4.09	8	4.57	3.63	3.83	8	4.64	3.86	4.04	7	4.62	4.17	4.42	6	3.73	3.57	3.73	7	80.0	57.1		7
183*	39.6	14.0	100.0	4.63	4.86	4.73	7	4.44	4.43	4.35	7	4.61	4.57	4.45	7	4.58	4.71	4.62	7	4.53	4.57	4.43	7	94.7	100		7
184*	22.0	13.3	25.0	4.15	3.00	4.28	1	4.50	3.67	5.00	1	4.23	3.50		0	4.50	3.67	4.22	1	3.92	3.00	4.25	1	92.3	66.7		3

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
	%	%		%	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]	N	n-a	n-a	agg. [IC 95%]
185*	53.8	68.8	100.0	4.36	4.45	4.25	11	5.00	4.91	4.74	11	4.77	4.91	4.75	11	4.64	5.00	4.77	7	4.15	4.64	4.46	11	92.9	81.8	11	
186*	50.0	43.3	84.6	4.18	4.46	4.44	11	4.47	4.33	4.31	10	4.65	4.58	4.69	10	4.50	4.92	4.96	10	4.00	4.23	4.14	11	93.3	92.3	13	
187*	52.2	40.0	100.0	4.25	4.17	4.28	6	4.89	4.83	4.94	6	4.88	4.50	4.56	6	4.82	4.50	4.66	6	4.27	3.83	3.90	6	90.0	100	6	
190*	27.8	33.3	40.0	4.75	3.80	4.30	2	4.00	4.80	5.00	2	4.20	4.50	5.00	1	4.60	4.60	5.00	2	4.50	4.00	3.26	2	80.0	60.0	5	
192*	24.1	33.3	75.0	3.29	3.75	3.91	3	4.14	3.50	3.91	3	4.00	4.25	4.50	3	4.00	4.25	4.32	3	2.86	3.75	3.83	3	71.4	100	4	
193*	40.0	26.9	100.0	4.20	4.00	4.09	5	3.78	4.14	4.30	7	4.44	3.71	3.84	7	4.50	3.83	3.96	6	4.00	3.57	3.69	7	100	66.7	6	
194*	41.7	42.9	100.0	4.50	4.00	4.30	3	4.00	5.00	5.00	2	4.00	5.00	5.00	2	3.50	4.00	4.16	3	3.80	4.00	4.30	3	100	66.7	3	
197*	32.0	36.8	85.7	3.73	3.15	3.49	11	4.33	3.42	3.60	10	4.50	4.00	4.14	11	3.50	3.78	3.90	7	3.47	3.58	3.70	11	81.3	71.4	14	
198*	30.0	36.4	100.0	4.00	4.50	4.75	4	4.67	5.00	5.00	4	4.50	4.75	4.93	4	4.50	4.75	5.00	4	3.67	3.75	3.93	4	100	100	4	
199*	83.3		50.0	3.50	4.25	4.14	2	4.75	4.75	4.66	2	4.80	4.25	4.08	2	4.80	4.25	3.68	2	3.40	4.50	4.10	2	100	75.0	4	
201	45.9	61.5	91.1	4.09	4.15	4.09	51	4.59	4.55	4.46	50	4.67	4.61	4.55	49	4.43	4.58	4.46	46	3.74	4.11	4.08	50	93.0	91.1	56	
						[3.90, 4.29]				[4.26, 4.65]				[4.37, 4.73]				[4.21, 4.70]				[3.85, 4.32]			[83.3, 98.9]		
202*		50.0	100.0		5.00	5.00	1		5.00	5.00	1		5.00	5.00	1		3.00	3.15	1		5.00	5.00	1		100	1	

Codice	Tasso di risposta		Fatt. agg.	Domanda 1 Media				Domanda 2 Media				Domanda 3 Media				Domanda 4 Media				Domanda 5 Media				Domanda 6 Tasso di risposte positive			
	2019	2021		(Collettivo: 4.21)				(Collettivo: 4.51)				(Collettivo: 4.54)				(Collettivo: 4.46)				(Collettivo: 4.02)				(Collettivo: 90.6%)			
	2019	2021		2019	2021	agg. [IC 95%]	N	2019	2021	agg. [IC 95%]	N	2019	2021	agg. [IC 95%]	N	2019	2021	agg. [IC 95%]	N	2019	2021	agg. [IC 95%]	N	2019	2021	agg. [IC 95%]	N
	%	%		%	n-a	n-a		n-a	n-a		n-a	n-a		n-a	n-a		n-a	n-a		n-a	n-a		n-a	n-a		n-a	n-a
203*	50.0	12.5	100.0	4.00	3.00	3.19	1	4.00	3.00	3.23	1	4.50	5.00	5.00	1	4.50	3.00	3.36	1	4.50	4.00	4.07	1	100	100	1	
204		85.7	73.3		4.72	4.66	21		4.86	4.88	22		4.79	4.68	22		4.80	4.64	19		4.63	4.63	21		93.1	29	
						[4.36, 4.96]				[4.58, 5.17]				[4.41, 4.96]							[4.27, 4.99]			[82.3,100]			
205*	75.0	57.1	100.0	4.50	4.75	4.52	4	4.50	4.33	4.19	3	4.83	5.00	4.89	3	4.67	5.00	4.84	4	4.17	5.00	4.83	4	100	100	4	
209		37.6	89.1		4.17	4.20	378		4.18	4.19	370		4.36	4.36	367		4.39	4.37	351		3.89	3.92	382		87.1	420	
						[4.13, 4.27]				[4.12, 4.27]				[4.29, 4.43]				[4.28, 4.46]			[3.83, 4.00]			[84.3,90.0]			
211*		22.7	100.0		3.75	3.89	4		3.75	3.89	4		4.00	4.06	4		4.75	4.87	4		3.50	3.59	4		100	4	

* Nel caso delle cliniche/sedi con meno di 20 risposte valutate, i valori degli IC 95% non sono indicati. N.B.: a causa del numero esiguo di risposte prese in considerazione, questi risultati hanno un'attendibilità statistica limitata e devono pertanto essere interpretati con prudenza

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).

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: $\sum FMH = 3 \times a + 2 \times b + c$ (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 delle sedi 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 della sede di prestazione con il numero **maggiore** di giorni di ricovero:

- chirurgia **K231**;
- ginecologia/neonatologia **K232**;
- pediatria **K233**;
- geriatria **K234**;
- diverse cliniche specializzate **K235** (ad 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.227888.html>.

Questionario sulla soddisfazione

La Sua soddisfazione riguardo al soggiorno in ospedale

Voglia per favore contrassegnare la risposta che corrisponde al meglio alla Sua opinione e Sua vostra esperienza. Se desidera completare questo sondaggio online, inserisca l'URL stampato in un browser web o utilizzi uno scanner di codici QR su un dispositivo mobile.

Compilare questo sondaggio online:

URL:
www.patzu.ch/mcomi



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

Come descriverebbe il Suo attuale stato di salute?

- Eccellente Molto buono Buono Non così buono Scadente

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.)

Anno di nascita (p.es. 1980)

--	--	--	--

Sesso

- Maschile
 Femminile

Categoria assicurativa per questo soggiorno in ospedale

- Comune
 Semiprivata/privata

Le ringraziamo di cuore per aver compilato il questionario

Impressum

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Medicina somatica acuta – adulti Rapporto comparativo nazionale – Misurazione 2021
Anno	Marzo 2022
Autori	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Dott. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Dott. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Losanna (Groupe ESOPE) Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung AG Nottwil e Università di Lucerna Janick Gross, Hôpital fribourgeois, Friburgo Dott. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zurigo Dr phil Stephan Tobler, Kliniken Valens PD dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie (CNP)
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Sig.ra Daniela Zahnd Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berna Tel. 031 511 38 40, 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 2021 è stato approvato dal Comitato dell'ANQ nel mese di marzo 2022.