
Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione

Rapporto comparativo nazionale misurazione 2013

Giugno 2014, versione 1.0

Indice

1. Riepilogo	4
2. Introduzione	5
2.1 Obiettivo e mandato	5
2.2 Organizzazione.....	5
2.3 Questionario	5
2.5 Rapporto	6
3. Partecipazione e descrizione della prova a campione	7
3.1 Partecipazione e tasso di risposta	7
3.2 Descrizione della prova a campione.....	8
4. Risultati	9
4.1 Risultati nazionali secondo la domanda	9
4.2 Confronto nazionale tra cliniche	12
5. Nozioni metodologiche.....	15
6. Rappresentatività dei risultati	16
Annesso	17



Impressum

Titolo	Rapporto comparativo nazionale Sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione 2013 Versione 1.0
Anno	Giugno 2014
Autori	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG Vinciane Vouets, responsabile Riabilitazione Regula Heller, responsabile Medicina somatica acuta Con il coinvolgimento del Comitato per la qualità Riabilitazione
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Regula Heller, responsabile Medicina somatica acuta, ANQ Segretariato ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berna 6 www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

1. Riepilogo

Il primo sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nel settore della riabilitazione si è tenuto nel 2013 secondo il concetto già affermato nella medicina somatica acuta. L'ANQ ha condotto l'inchiesta in collaborazione con la hcri AG e la MECON GmbH.

83 cliniche di riabilitazione, rispettivamente sedi, hanno partecipato nella primavera 2013 al sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti; si tratta del 90% delle cliniche che a fine 2013 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione. Tredici cliniche hanno svolto il sondaggio telefonicamente, settanta per iscritto.

Dei 10'867 pazienti dimessi nei mesi di aprile o maggio 2013 e contattati per l'inchiesta, 5979 hanno acconsentito a partecipare, per un tasso di risposta del 55% (senza invio di solleciti), considerato dall'ANQ nell'ordine delle aspettative.

L'età media delle persone interrogate è di 70,6 anni (deviazione standard: 14,3 anni). Le donne sono il 56% circa, gli uomini il 44%. Il 65% dei pazienti era in reparto comune, il 35% in reparto semiprivato o privato.

Il questionario, adattato alle particolarità della riabilitazione, rileva la disponibilità dei pazienti a tornare nella stessa clinica e la valutazione soggettiva della qualità delle cure. Altre due domande consentono ai pazienti di valutare la comprensibilità delle informazioni dei medici e l'assistenza da parte del personale terapeutico, del personale curante e del servizio sociale durante la degenza. Infine, le persone interrogate valutano se nella clinica di riabilitazione sono state trattate con rispetto e dignità.

Nel complesso, i pazienti hanno risposto positivamente alle cinque domande (ritorno, qualità delle cure, comprensibilità delle informazioni dei medici, assistenza, rispetto e dignità), con valori tra 8,7 e 9,3 su una scala da 0 (soddisfazione minima) a 10 (grande soddisfazione). Secondo la domanda, tra il 64% e l'84% delle persone interrogate hanno assegnato i due valori più alti.

62 delle 83 cliniche di riabilitazione sono state considerate per il confronto nazionale. 21 cliniche hanno dovuto esserne escluse a causa del numero troppo basso di questionari inviati (< 30). Nonostante la limitata rappresentatività (selettività della prova a campione, aggiustamento secondo il rischio non effettuato), questo sondaggio sulla soddisfazione documenta a livello nazionale un grado di soddisfazione piuttosto elevato.

L'inchiesta fornisce un contributo alla comunicazione trasparente nei confronti degli enti finanziatori, come assicuratori e Cantoni, e dell'opinione pubblica, ma non può essere impiegata da medici assegnanti e potenziali pazienti come strumento di scelta delle cliniche di riabilitazione, in quanto i risultati non sono rappresentativi per specifici gruppi di persone con un determinato fabbisogno di riabilitazione.

Il sondaggio sulla soddisfazione è utilizzabile come strumento globale e come fonte di indicazioni sul potenziale di miglioramento generale e specifico. Si tratta del primo di una serie di sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti delle cliniche di riabilitazione. Per ottenere ragguagli più approfonditi sulle possibilità di miglioramento, l'ANQ consiglia di svolgere inchieste più ampie.

2. Introduzione

2.1 Obiettivo e mandato

La valutazione da parte del paziente della qualità delle prestazioni di un ospedale o di una clinica è un indicatore di qualità importante e riconosciuto, ragione per la quale il rilevamento della soddisfazione dei pazienti è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ.

Dal 2011, la hcri AG/MECON GmbH conduce ogni anno su incarico dell'ANQ una misurazione della soddisfazione dei pazienti della medicina somatica acuta. I risultati sono stati analizzati in un confronto a livello nazionale e pubblicati. A inizio 2013, la hcri AG/MECON GmbH è stata incaricata di svolgere il sondaggio dell'ANQ, la relativa analisi e di redigere il rapporto anche per il settore della riabilitazione. Per sfruttare le sinergie, l'inchiesta nella riabilitazione segue lo stesso principio applicato nella medicina somatica acuta. L'ANQ fornisce il questionario specifico per la riabilitazione, si occupa dell'organizzazione del sondaggio, definisce il gruppo mirato e il metodo, e redige il concetto di analisi.

2.2 Organizzazione

Come nel settore della medicina somatica acuta, il sondaggio è stato svolto con una combinazione di istituti di analisi e di inchiesta. La hcri AG e la MECON GmbH hanno coordinato le operazioni e si sono accertate che gli istituti di inchiesta scelti dalle cliniche di riabilitazione conducessero il sondaggio secondo le disposizioni.¹ Gli istituti di inchiesta hanno messo a disposizione delle cliniche i questionari e le rispettive lettere di accompagnamento, elaborato i questionari ritornati e si sono occupati del trasferimento dei dati alla hcri AG e alla MECON GmbH. Il mandato della hcri AG prevedeva anche la creazione della banca dati centrale, l'analisi in linea e la redazione del rapporto.

2.3 Questionario

Dal punto di vista dei temi e della lunghezza, il questionario dell'ANQ per la riabilitazione coincide con quello per la medicina somatica acuta. La terminologia è stata adattata dall'ANQ alle particolarità della riabilitazione. Nelle prime due domande, si rilevano la disponibilità dei pazienti a tornare nella stessa clinica e la valutazione soggettiva della qualità delle cure. Altre due domande consentono ai pazienti di valutare la comprensibilità delle informazioni dei medici e l'assistenza da parte del personale terapeutico, del personale curante e del servizio sociale durante la degenza. Infine, le persone interrogate valutano se nella clinica di riabilitazione sono state trattate con rispetto e dignità.

Le domande prevedono una scala di risposte a undici livelli (dallo 0 al 10). Gli estremi della scala (0 e 10) rappresentano concetti diversi (frequenza, qualità). Un valore basso viene interpretato come sintomo di insoddisfazione da parte del paziente, mentre un valore elevato rappresenta un buon grado di soddisfazione.

Focalizzandosi su pochi temi, ma molto rilevanti per tutte le cliniche di riabilitazione, questo documento può essere impiegato come complemento a sondaggi già esistenti. Il questionario dell'ANQ è disponibile in italiano, tedesco e francese.

¹ Le direttive dettagliate concernenti l'invio dei questionari, il rilevamento, il trasferimento e l'elaborazione dei dati, compresi gli aspetti della protezione dei dati, sono riportate nel concetto di analisi e nel manuale sulla misurazione.

2.5 Rapporto

Come nel settore della medicina somatica acuta, circa cinque mesi dopo il sondaggio i risultati vengono messi a disposizione delle cliniche partecipanti sulla piattaforma in linea della hcri AG secondo le direttive dell'ANQ.² Ogni clinica partecipante ha ricevuto l'11 novembre 2013 un accesso ai risultati protetto da parola chiave.

Il presente rapporto comparativo nazionale, redatto sulla base di quello del mandatario, attenutosi alle direttive dell'ANQ, considera le raccomandazioni dell'ASSM (2009) sul rilevamento, l'analisi e la pubblicazione di dati sulla qualità delle cure mediche. Il rapporto è stato approvato dal Comitato il 24.6.2014 e inviato in seguito alle cliniche per il commento dei risultati (Regolamento per l'utilizzo dei dati rilevati, articolo 9). Una pubblicazione trasparente dei risultati è prevista nell'autunno 2014.

² Concetto di analisi sul sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione

3. Partecipazione e descrizione della prova a campione

3.1 Partecipazione e tasso di risposta

83 cliniche, rispettivamente sedi, hanno partecipato al sondaggio nella primavera 2013. Si tratta del 90% delle sedi che a fine 2013 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione.³

La tabella 1 mostra che per lo svolgimento del sondaggio le cliniche hanno scelto sei diversi istituti di inchiesta. 48 cliniche (il 58%) si sono affidate alla MECON GmbH, che ha anche elaborato gran parte dei questionari ritornati (il 63%). Il 20% scarso delle cliniche ha svolto il sondaggio con la hcri AG e la Qualitest AG. Le altre hanno ricevuto il sostegno della ESOPE, della NPO Plus o della RehabNET AG.

Secondo l'istituto di inchiesta, il tasso di risposta oscilla tra il 47,5% e il 63,2%. Il tasso più elevato è stato raggiunto dalle sedi che hanno svolto il sondaggio telefonicamente insieme alla Qualitest (tabella 1). Gli altri istituti di inchiesta hanno effettuato il sondaggio su carta: le cliniche che collaboravano con la hcri AG e la RehabNET AG hanno ottenuto un tasso di risposta (62,5%) simile a quello della Qualitest AG.

Tabella 1: partecipazione e tasso di risposta secondo l'istituto di inchiesta 2013

Istituto di inchiesta	Numero di cliniche	Metodo del sondaggio	Questionari ritornati	Questionari inviati	Tasso di risposta
ESOPE	4	Carta	179	349	51,3%
hcri AG	16	Carta	1247	1995	62,5%
MECON GmbH	48	Carta	3524	6881	51,2%
NPO Plus	1	Carta	19	40	47,5%
Qualitest AG	13	Telefono	920	1455	63,2%
RehabNET AG	1	Carta	90	147	61,2%
Totale	83	Carta / telefono	5979	10'867	55,0%

Dei 10'867 pazienti dimessi nei mesi di aprile o maggio dalle cliniche di riabilitazione, 5979 hanno partecipato al sondaggio, il che corrisponde a un tasso di risposta del 55%. I tassi di risposta specifici per ogni clinica variano tra il 10% e il 90%. In media, ogni clinica ha ritornato 72 questionari (min. 1, mass. 232). Per 21 delle 83 cliniche, quindi un quarto, sono disponibili meno di trenta questionari ritornati. La tabella 3 nell'annesso riporta i singoli tassi di risposta e il numero di questionari ritornati.

³ Nella primavera 2013, presso l'ANQ erano registrate 78 sedi, a fine 2013 erano 92.

3.2 Descrizione della prova a campione

La prova a campione comprende 5979 persone. L'età media era di 70,6 anni (deviazione standard: 14,3 anni). Le donne sono il 56,4%, gli uomini il 44,8%. Il 65,1% dei pazienti era in reparto comune, il 34,8% in reparto semiprivato o privato. Nelle immagini 1 e 2, sono raffigurate graficamente le indicazioni sociodemografiche.

Immagine 1: sesso e situazione assicurativa delle persone interrogate

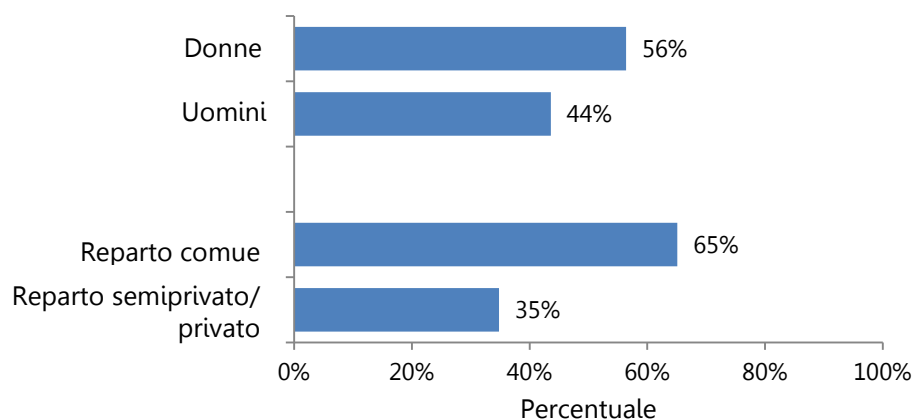
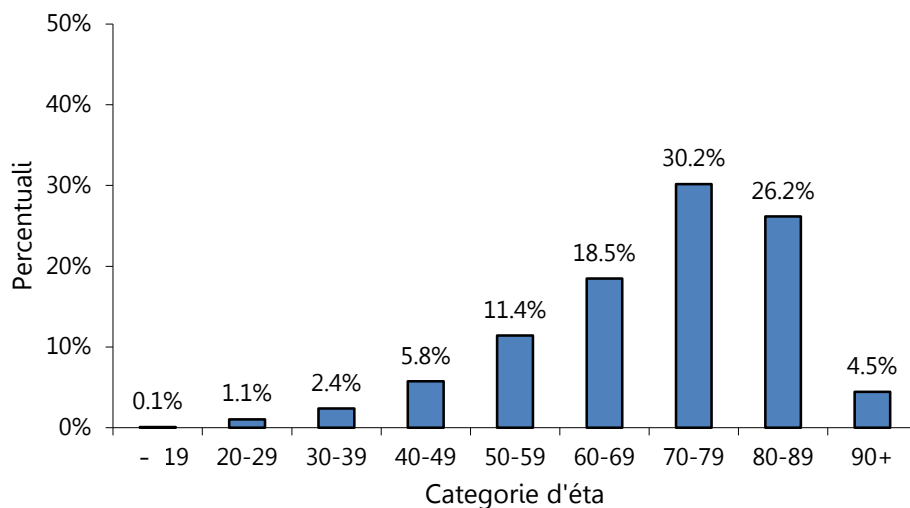


Immagine 2: ripartizione delle persone interrogate secondo l'età



4. Risultati

4.1 Risultati nazionali secondo la domanda

Dalla tabella 2, si evince che le persone interrogate hanno assegnato valori elevati alle cinque domande. Sulla scala di risposte da 0 a 10, laddove lo 0 è un valore basso di soddisfazione e il 10 un valore alto di soddisfazione, le risposte si situano tra l'8,7 e il 9,3. Il tasso di persone che hanno assegnato valori elevati (risposta 9 o 10) si situa tra il 64% e l'84%.

Tabella 2: risultati nazionali secondo la domanda

Domanda [forma abbreviata della domanda] e scala di risposte	n	Valore medio	Dev. st.	Mediana	Risposte 9 o 10 (tasso %)	Valori mancanti
1) Ritornerebbe in questa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento? [Ritorno] 0 = "no, assolutamente"; 10 = "sì, certamente"	5920	8.7	2.3	10	70%	1.0
2) Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute? [Qualità delle cure] 0 = "pessima"; 10 = "ottima"	5913	8.7	1.9	9	65%	1.1
3) Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? [Comprensibilità delle informazioni dei medici] 0 = "mai"; 10 = "sempre"	5437	8.8	2.0	10	64%	1.3
4) Come valuta l'assistenza prestata dal personale terapeutico, dal personale di cura e dal servizio sociale durante la sua degenza? [Assistenza] 0 = "pessima"; 10 = "ottima"	5895	8.9	1.7	10	71%	1.4
5) Durante la sua degenza di riabilitazione è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata? [Rispetto e dignità] 0 = "mai"; 10 = "sempre"	5939	9.3	1.5	10	84%	0.7

Il valore medio più elevato, pari a 9,3 (mediana: 10), è stato assegnato alla domanda sul rispetto e la dignità. L'84% delle persone interrogate ha risposto con un 9 o un 10. Segue, con un valore medio di 8,9 (mediana: 10), la domanda sull'assistenza da parte del personale. Il 71% dei pazienti ha assegnato un 9 o un 10. Anche la comprensibilità delle informazioni dei medici è stata valutata positivamente: il valore medio è 8,8 (mediana: 10) e il 64% delle persone interrogate ha risposto con un 9 o un 10. La domanda sul ritorno ha a sua volta ottenuto riscontri positivi, con un valore medio di 8,7 (mediana: 10). Il 70% delle persone interrogate ha dichiarato, assegnando uno dei due valori più alti, che tornerebbe nella clinica in questione per la stessa cura. Infine, alla qualità delle cure è stato assegnato un

valore di 8,7 (mediana: 9); il 65% delle persone interrogate ha risposto con un 9 o un 10. I valori mancanti (*missing values*) delle singole domande si situano tra lo 0,7% e l'1,4%.

Le immagini 3-7 mostrano che le risposte sono ripartite asimmetricamente e che le persone interrogate, pur avendo esplorato l'intero spettro di risposte, hanno più spesso optato per i due valori più elevati.

Immagine 3: ripartizione delle risposte alla domanda sul ritorno

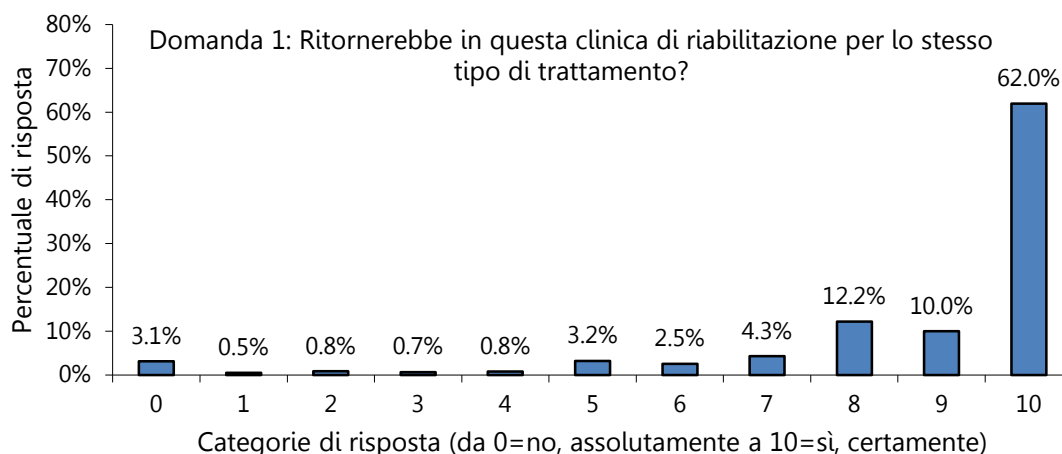


Immagine 4: ripartizione delle risposte alla domanda sulla qualità delle cure

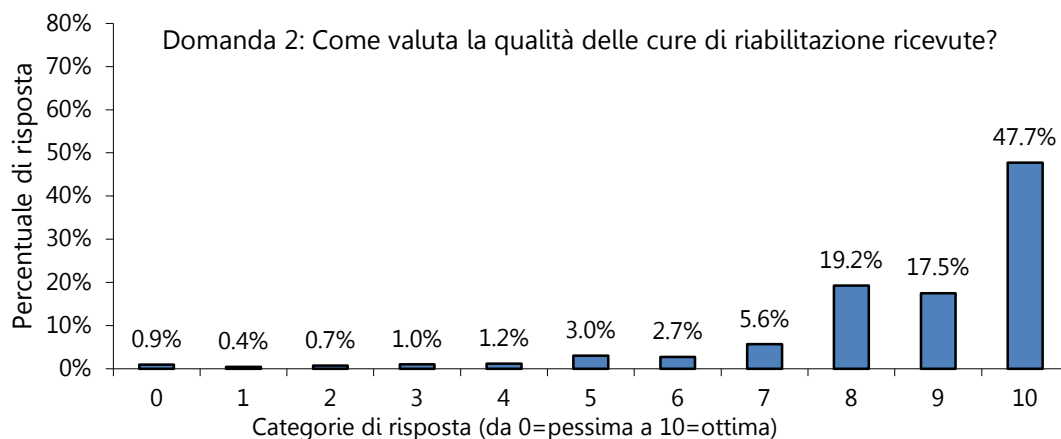


Immagine 5: ripartizione delle risposte alla domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (nd = non ho posto domande)

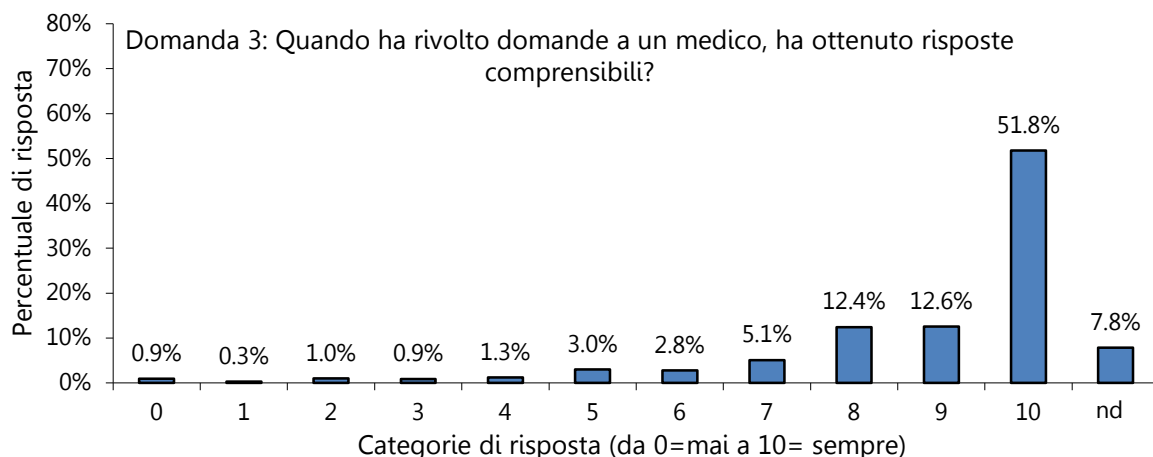


Immagine 6: ripartizione delle risposte alla domanda sull'assistenza

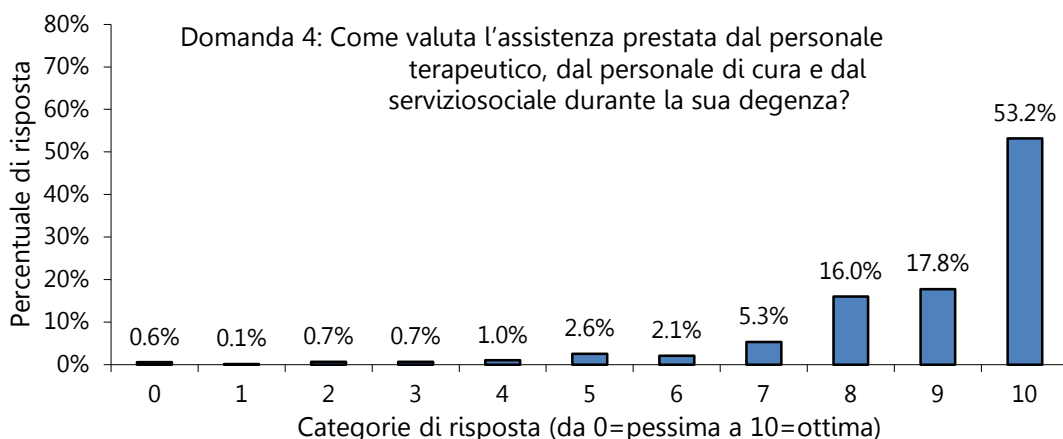
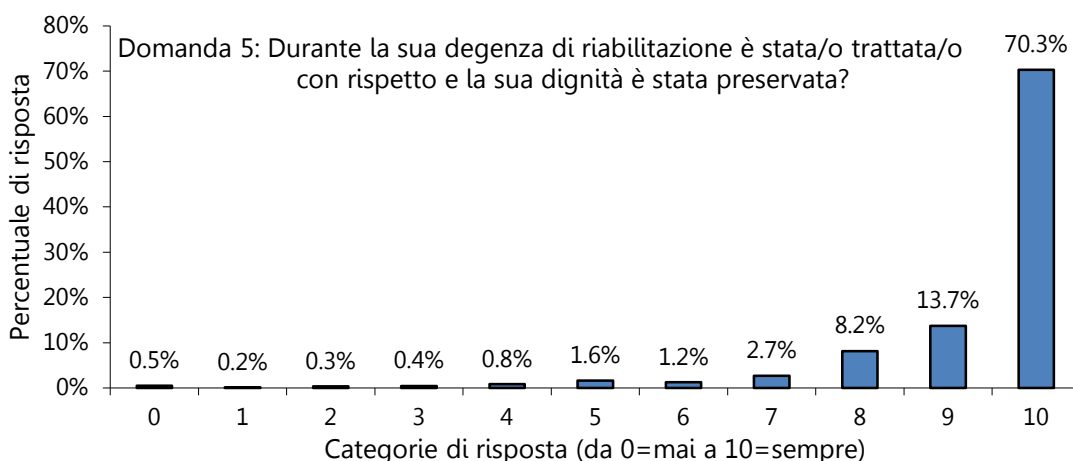


Immagine 7: ripartizione delle risposte alla domanda sul rispetto e la dignità



4.2 Confronto nazionale tra cliniche

Le immagini 8-12 rappresentano in grafici a imbuto i risultati del confronto tra cliniche. Sono state considerate le 62 cliniche con trenta o più questionari ritornati. Le 21 cliniche che non hanno raggiunto questa soglia sono state riunite in un gruppo (n 373). Il punto che le rappresenta è all'estrema destra del grafico.

Sull'asse y figura la scala di risposte da 0 a 10, sull'asse x il numero di questionari ritornati (in ordine crescente). Il valore della soddisfazione raggiunto dalla clinica per una determinata domanda viene inserito in corrispondenza del numero di questionari ritornati. Ogni cerchio nero è una clinica. La linea rossa orizzontale rappresenta il valore medio di tutti i questionari per la domanda in questione. Le linee blu corrispondono all'intervallo di confidenza del 95% per il valore della soddisfazione a livello nazionale secondo il numero di questionari ritornati. In questo settore, la cui forma a imbuto dà il nome al grafico, si trova con una probabilità del 95% il valore della soddisfazione a livello nazionale. Se il valore di una clinica si trova tra le due linee, significa che non si distingue in maniera statisticamente significativa dal valore complessivo. Le cliniche al di fuori del settore, invece, hanno valori che divergono in modo statisticamente significativo verso l'alto o verso il basso da quello nazionale.

Riassumendo, si può affermare che il 60% circa delle 62 cliniche raffigurate si trova nell'imbuto, mentre il restante 40% presenta valori significativamente più elevati o più bassi.

Immagine 8: grafico a imbuto per la domanda sul ritorno

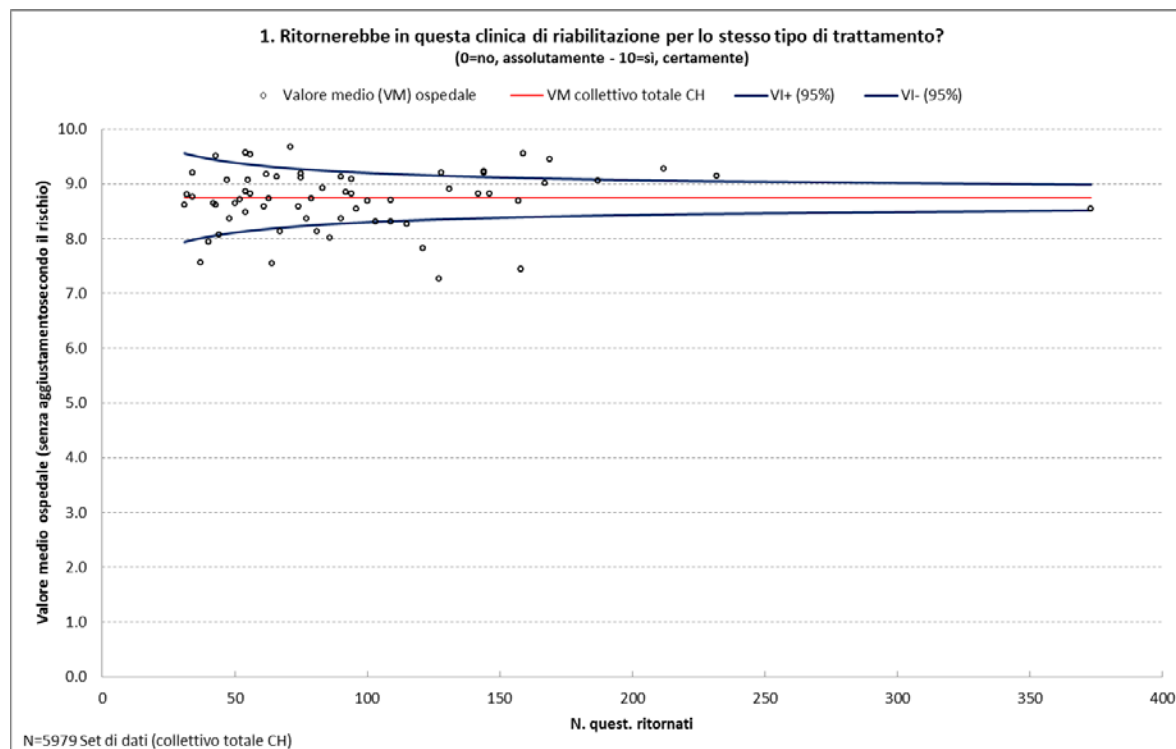


Immagine 9: grafico a imbuto per la domanda sulla qualità delle cure

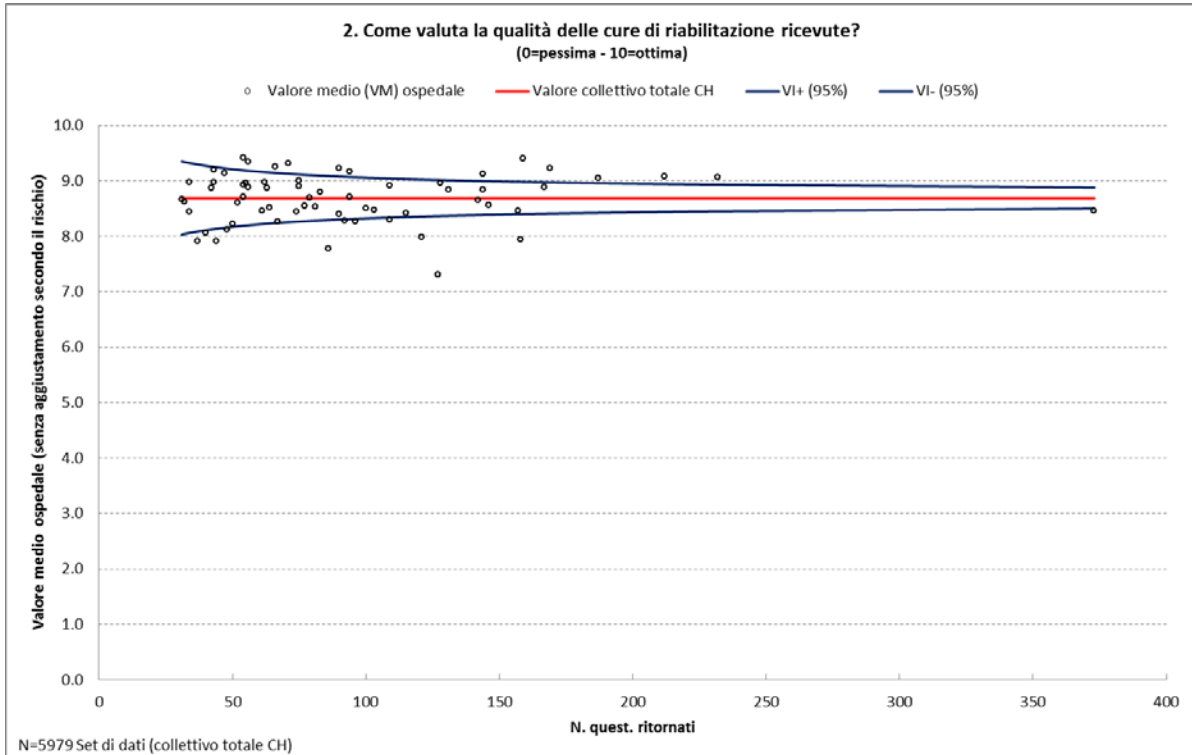


Immagine 10: grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici

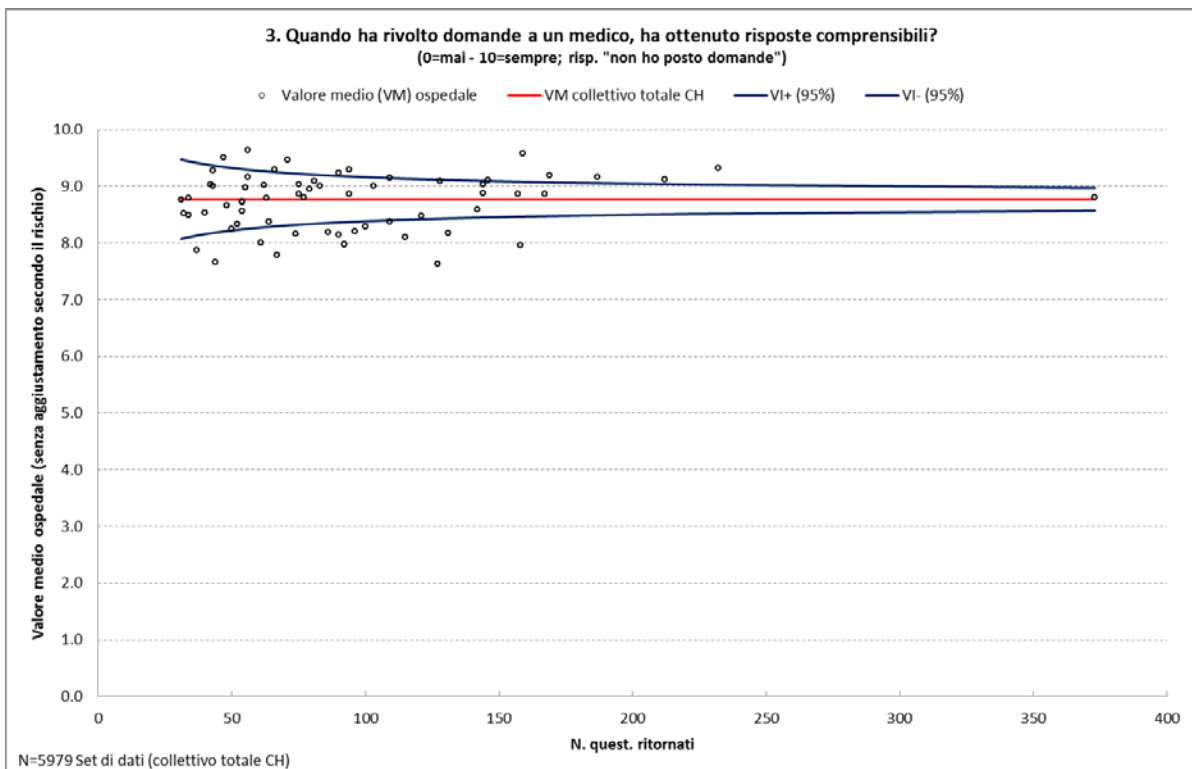


Immagine 11: grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza

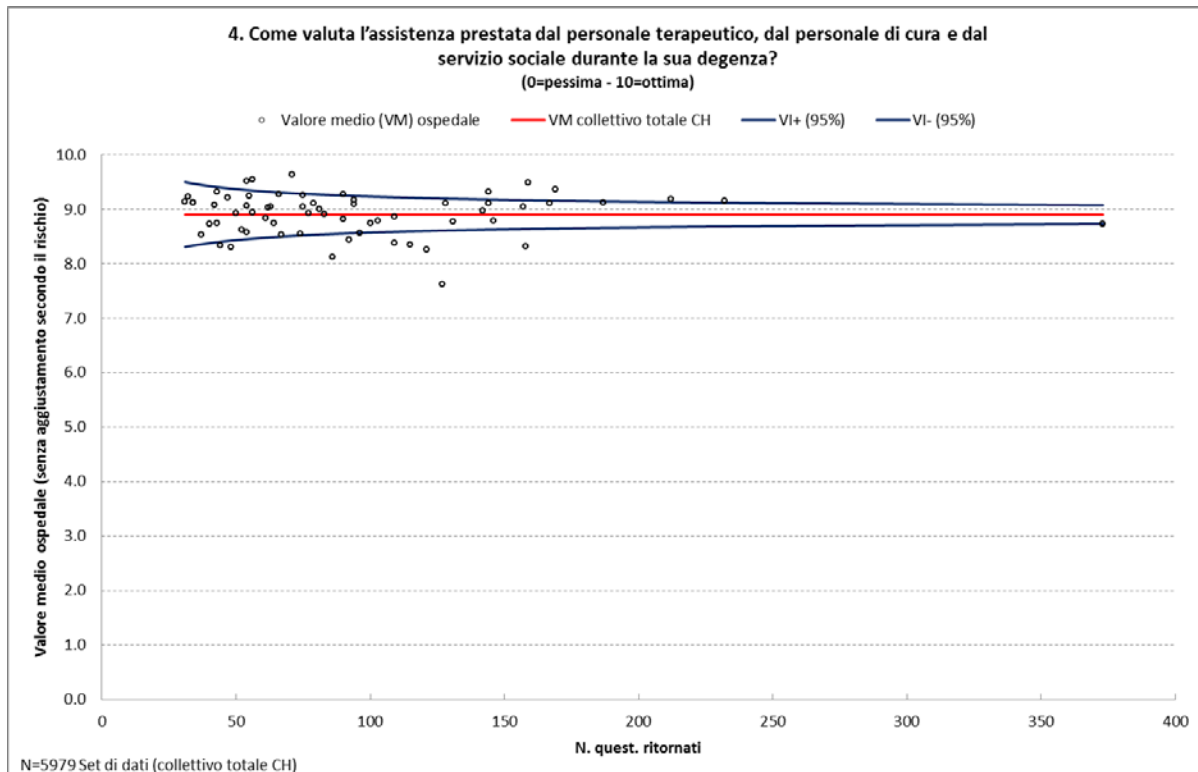
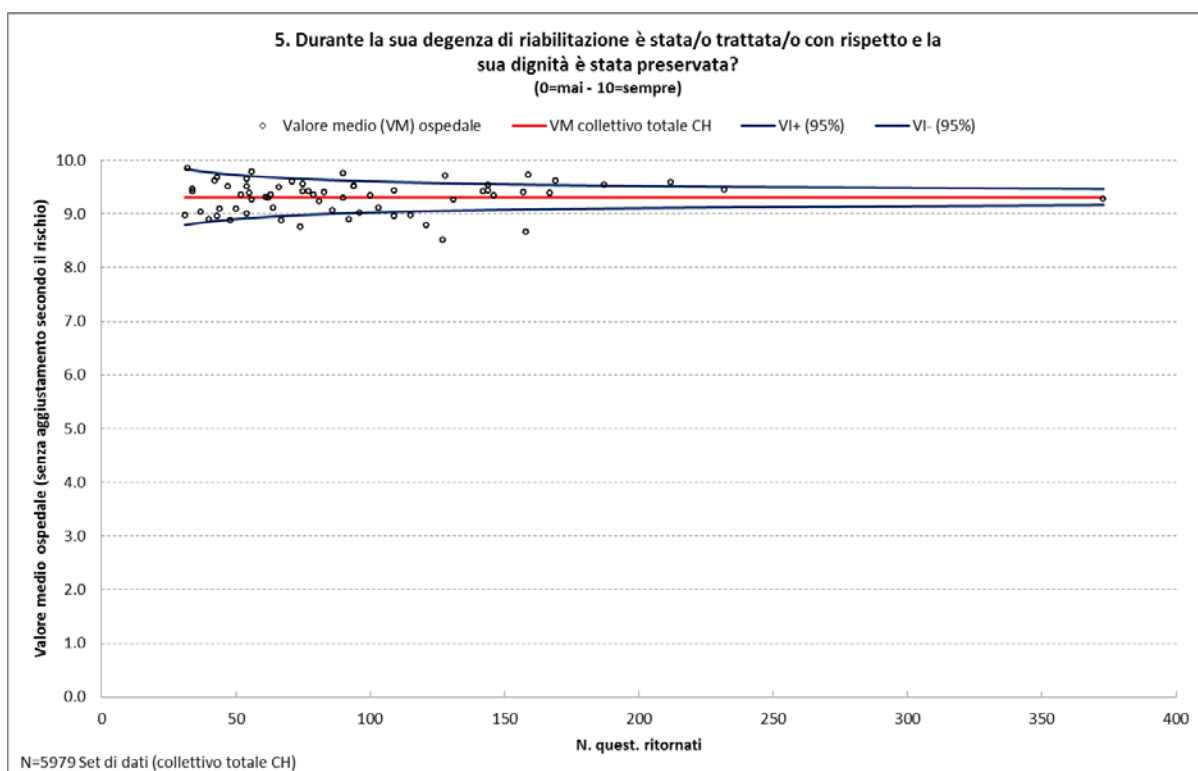


Immagine 12: grafico a imbuto per la domanda sul rispetto e la dignità



5. Nozioni metodologiche

L'elevato tasso di partecipazione delle cliniche di riabilitazione, l'alto tasso di risposta, il basso numero di valori mancanti e lo sfruttamento dell'intero spettro di risposte dimostrano che l'organizzazione del sondaggio e il questionario si sono rivelati efficaci. Alcune cliniche hanno combinato il questionario dell'ANQ con sondaggi più ampi.

L'analisi dei risultati secondo il metodo del sondaggio rileva che le persone interrogate telefonicamente assegnano valori statisticamente più bassi rispetto a quelle contattate per iscritto. Secondo la domanda, le differenze tra i valori medi delle risposte si situano tra lo 0,25 e lo 0,52 su una scala da 0 a 10.⁴ Se queste differenze dovessero riproporsi nella stessa portata anche nel sondaggio 2014, occorrerebbe valutare l'opportunità di continuare a svolgere l'inchiesta telefonicamente.

Riguardo al confronto nazionale tra cliniche con l'ausilio di grafici a imbuto, va segnalato che, nonostante il periodo di due mesi dedicato al sondaggio, il numero minimo desiderato di questionari ritornati è stato ridotto da 50 a 30. Ciò ha permesso di considerare un numero adeguato di cliniche: su un totale di 83, infatti, 62 sono rappresentate nei grafici a imbuto. 21 cliniche – quindi circa un quarto – sono state riunite in un gruppo per il confronto (in totale 373 questionari). Il basso numero di casi di queste cliniche è riconducibile alle dimensioni delle stesse e al minore tasso medio di risposta (tasso di risposta delle 21 cliniche: 49%). Le cliniche più piccole e con un tasso di risposta tendenzialmente sotto la media dovrebbero valutare con il loro istituto di inchiesta la possibilità di adottare misure per incrementare tale tasso. In alternativa, se anche in futuro il gruppo delle cliniche con pochi casi dovesse essere nutrito, si potrebbe esaminare l'opportunità di prolungare il periodo da dedicare al sondaggio.

⁴ Differenze statisticamente rilevanti tra il sondaggio svolto telefonicamente e quello per iscritto (ANOVA, $\alpha=0.05$): domanda sul ritorno: valore medio per iscritto = 8,83; valore medio telefonicamente = 8,31; valore p = 0,000; domanda sulla qualità delle cure: valore medio per iscritto = 8,73; valore medio telefonicamente = 8,49; valore p = 0,001; domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici: valore medio per iscritto = 8,85; valore medio telefonicamente = 8,37; valore p = 0,000; domanda sull'assistenza: valore medio per iscritto = 8,95; valore medio telefonicamente = 8,66; valore p = 0,000; domanda sul rispetto e la dignità: valore medio per iscritto = 9,35; valore medio telefonicamente = 9,1; valore p = 0,000.

6. Rappresentatività dei risultati

Il sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nel settore della riabilitazione documenta un elevato grado di soddisfazione e conferma l'esperienza secondo la quale in genere da queste inchieste emergono valori alti.

Dal sondaggio è possibile ricavare indicazioni su possibilità di miglioramento generali e specifiche per ogni clinica, ma occorre ricordare che il questionario breve non sostituisce un'inchiesta più approfondita. Quest'ultima fornisce indicazioni dettagliate sui vari settori della soddisfazione dei pazienti, laddove invece un questionario breve rileva dati solo sotto forma di *tracer*. Al momento di interpretare i valori specifici per ogni clinica, va considerato che non è stato effettuato un aggiustamento secondo il rischio: dato che nel settore della medicina somatica acuta da questa procedura, basata sulle caratteristiche sesso, età e situazione assicurativa, sono sorte solo divergenze minime dai risultati non aggiustati, si è deciso di rinunciare nel settore della riabilitazione.

Nonostante la rappresentatività limitata, i risultati del sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione e il relativo confronto tra cliniche sono utilizzabili come strumento globale. Si tratta del primo di una serie di sondaggi sulla soddisfazione dei pazienti delle cliniche di riabilitazione.

Annesso

Tabella 3: tassi di risposta e valori della soddisfazione per ogni clinica

Clinica/sede	Questionari	Tasso di risposta	Ritorno*	Qualità delle cure*	Comprensibilità delle informazioni*	Assistenza*	Rispetto e dignità*
	n	%	VM	VM	VM	VM	VM
1	109	61.6%	8.71	8.92	9.15	8.86	9.43
2	71	59.2%	9.67	9.31	9.46	9.63	9.59
3	115	61.8%	8.26	8.42	8.11	8.35	8.97
4	167	47.7%	9.01	8.89	8.86	9.11	9.39
5	37	43.5%	7.56	7.92	7.88	8.53	9.03
6	94	51.6%	8.83	8.70	8.86	9.09	9.51
7	83	53.5%	8.92	8.80	9.00	8.92	9.40
8	66	56.9%	9.12	9.26	9.30	9.28	9.49
9	109	47.4%	8.31	8.30	8.37	8.38	8.95
10	100	43.3%	8.69	8.50	8.29	8.74	9.33
11	144	59.5%	9.20	8.84	9.04	9.11	9.44
12	128	73.1%	9.20	8.95	9.10	9.10	9.71
13	62	55.4%	9.18	8.97	9.02	9.03	9.29
14	56	53.3%	8.82	8.89	9.17	8.95	9.27
15	121	50.6%	7.83	7.98	8.47	8.25	8.79
16	40	37.7%	7.95	8.05	8.53	8.73	8.89
17	146	53.3%	8.83	8.57	9.10	8.79	9.34
18	79	61.2%	8.73	8.69	8.95	9.10	9.35
19	54	54.0%	8.87	8.70	8.73	9.06	9.51
20	47	59.5%	9.07	9.13	9.50	9.21	9.51
21	43	68.3%	8.62	9.19	9.28	8.74	8.95
22	96	56.5%	8.54	8.26	8.21	8.56	9.02
23	34	53.1%	8.76	8.44	8.48	9.13	9.42
24	52	50.0%	8.71	8.61	8.33	8.62	9.35
25	32	49.2%	8.81	8.61	8.52	9.23	9.84
26	50	62.5%	8.64	8.22	8.25	8.92	9.10
27	48	53.9%	8.36	8.13	8.66	8.30	8.88

Clinica/sede	Questionari	Tasso di risposta	Ritorno*	Qualità delle cure*	Comprensibilità delle informazioni*	Assistenza*	Rispetto e dignità*
	n	%	VM	VM	VM	VM	VM
28	44	40.7%	8.07	7.91	7.66	8.33	9.09
29	86	35.2%	8.01	7.78	8.18	8.12	9.07
30	127	31.8%	7.26	7.31	7.63	7.63	8.52
31	77	41.4%	8.36	8.55	8.80	8.92	9.42
32	159	65.7%	9.55	9.39	9.58	9.48	9.72
33	169	67.9%	9.44	9.22	9.19	9.37	9.62
34	74	60.7%	8.59	8.44	8.16	8.55	8.76
35	157	62.3%	8.69	8.46	8.86	9.04	9.41
36	232	72.0%	9.15	9.06	9.33	9.16	9.45
37	142	54.6%	8.82	8.65	8.59	8.97	9.42
38	81	51.3%	8.14	8.54	9.09	9.00	9.23
39	212	66.0%	9.28	9.07	9.11	9.18	9.58
40	54	75.0%	9.57	9.42	8.56	9.52	9.64
41	75	47.8%	9.19	8.91	9.03	9.26	9.55
42	34	54.0%	9.21	8.97	8.79	9.12	9.47
43	90	61.2%	9.13	9.23	9.23	9.27	9.76
44	103	52.0%	8.31	8.48	9.00	8.79	9.11
45	131	62.7%	8.91	8.85	8.18	8.77	9.27
46	94	61.0%	9.09	9.17	9.30	9.16	9.52
47	64	54.7%	7.55	8.52	8.37	8.73	9.11
48	54	60.7%	8.48	8.93	8.72	8.57	9.00
49	158	67.5%	7.44	7.94	7.96	8.32	8.67
50	90	81.1%	8.37	8.40	8.14	8.82	9.30
51	67	43.8%	8.14	8.27	7.79	8.52	8.88
52	61	58.1%	8.59	8.46	8.00	8.84	9.31
53	63	58.9%	8.73	8.87	8.79	9.05	9.35
54	55	64.0%	9.07	8.96	8.98	9.24	9.38
55	75	62.0%	9.11	9.00	8.86	9.04	9.41
56	43	70.5%	9.51	8.98	9.00	9.32	9.67
57	42	54.5%	8.64	8.88	9.03	9.07	9.62

Clinica/sede	Questionari	Tasso di risposta	Ritorno*	Qualità delle cure*	Comprensibilità delle informazioni*	Assistenza*	Rispetto e dignità*
	n	%	VM	VM	VM	VM	VM
58	92	58.6%	8.85	8.28	7.97	8.45	8.90
59	56	81.2%	9.54	9.34	9.64	9.55	9.78
60	31	53.4%	8.61	8.67	8.77	9.13	8.97
61	144	54.5%	9.22	9.13	8.88	9.32	9.54
62	187	53.6%	9.05	9.05	9.16	9.12	9.54
Gruppo cliniche <30	373	47.1%	8.54	8.46	8.80	8.73	9.27
Totale	5979	55.0%	8.75	8.69	8.77	8.90	9.32

* Formulazione delle domande e scala di risposte

Ritorno	Ritornerebbe in questa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento? Scala di risposte: 0 = "no, assolutamente"; 10 = "sì, certamente"
Qualità delle cure	Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute? Scala di risposte: 0 = "pessima"; 10 = "ottima"
Comprensibilità delle informazioni dei medici	Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? Scala di risposte: 0 = "mai"; 10 = "sempre"
Assistenza	Come valuta l'assistenza prestata dal personale terapeutico, dal personale di cura e dal servizio sociale durante la sua degenza? Scala di risposte: 0 = "pessima"; 10 = "ottima"
Rispetto e dignità	Durante la sua degenza di riabilitazione è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata? Scala di risposte: 0 = "mai"; 10 = "sempre"