
Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione

Rapporto comparativo nazionale misurazione 2014

Gennaio 2015, versione 1.0

Indice

1. Riepilogo	4
2. Introduzione	5
2.1 Obiettivo e mandato	5
2.2 Organizzazione.....	5
2.3 Questionario	5
2.4 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	10
4.1 risultati nazionali secondo la domanda.....	10
4.2 Confronto nazionale tra cliniche	13
5. Nozioni metodologiche.....	19
6. Rappresentatività dei risultati	20
Annesso	21



Impressum

Titolo	Rapporto comparativo nazionale Sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione 2014 Versione 1.0
Anno	Gennaio 2015
Autori	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD dr. med. Urs Müller, hcri AG 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 generale ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berna 6 www.anq.ch
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

1. Riepilogo

Nel 2014, si è tenuto il secondo sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione. L'ANQ ha condotto l'inchiesta in collaborazione con la hcri AG e la MECON GmbH.

85 cliniche di riabilitazione, rispettivamente sedi, hanno partecipato nella primavera 2014 al sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti; si tratta del 90% circa delle cliniche che a fine 2014 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione. Tredici cliniche hanno svolto il sondaggio telefonicamente, 72 per iscritto.

Degli 11'542 pazienti dimessi nei mesi di aprile o maggio 2014 e contattati per l'inchiesta, 6435 hanno acconsentito a partecipare, per un tasso di risposta del 56% (senza invio di solleciti), considerato dall'ANQ nell'ordine delle aspettative.

L'età media delle persone interrogate è di 71,6 anni (deviazione standard: 13,8 anni). Le donne sono il 56% circa, gli uomini il 44%. Il 68% circa dei pazienti era in reparto comune, il 32% 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'82% delle persone interrogate hanno assegnato i due valori più alti.

66 delle 85 cliniche di riabilitazione sono state considerate per il confronto nazionale. 19 cliniche hanno dovuto esserne escluse a causa del numero troppo basso di questionari inviati (< 30). Queste cliniche sono state riunite in un gruppo. 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. 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 online 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 (dal 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.



2.4 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 online della hcri AG secondo le direttive dell'ANQ. Ogni clinica partecipante ha ricevuto il 29 settembre 2014 un accesso ai risultati protetto da parola chiave.

Le modalità di rappresentazione e altri dettagli sono riportati nel concetto di analisi.

www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20150225_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_it.pdf

3. Partecipazione e descrizione della prova a campione

3.1 Partecipazione e tasso di risposta

85 cliniche, rispettivamente sedi, hanno partecipato al sondaggio nella primavera 2014. Si tratta del 90% circa delle sedi che a fine 2014 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione.²

La tabella 1 mostra che per lo svolgimento del sondaggio le cliniche hanno scelto sei diversi istituti di inchiesta. 50 cliniche (il 59%) si sono affidate alla MECON GmbH, che ha anche elaborato gran parte dei questionari ritornati (il 60%). 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 28,6% e il 64,3%. Il tasso più elevato è stato raggiunto dalle sedi che hanno svolto il sondaggio con la hcri AG (tabella 1). Le cliniche che collaboravano con la Qualitest AG e la RehabNET AG hanno ottenuto un tasso di risposta simile (poco meno del 61%). La maggior parte degli istituti di inchiesta ha effettuato il sondaggio su carta. La Qualitest AG lo ha condotto telefonicamente.

Tabella 1: partecipazione e tasso di risposta secondo l'istituto di inchiesta 2014

Istituto di inchiesta	Numero di cliniche	Metodo del sondaggio	Questionari ritornati	Questionari inviati	Tasso di risposta
ESOPE	4	Carta	208	406	51,2%
hcri AG	16	Carta	1'318	2'051	64,3%
Mecon GmbH	50	Carta	3'882	7'363	52,7%
NPO Plus	1	Carta	12	42	28,6%
Qualitest AG	13	Telefono	920	1'524	60,4%
RehabNET AG	1	Carta	95	156	60,9%
Totale	85	Carta / telefono	6'435	11'542	55,8%

Degli 11'542 pazienti dimessi nei mesi di aprile e maggio dalle cliniche di riabilitazione, 6435 hanno partecipato al sondaggio, il che corrisponde a un tasso di risposta del 55,8%. I tassi di risposta specifici per ogni clinica variano tra il 28% e il 94%. In media, ogni clinica ha ritornato 76 questionari (min. 5, mass. 246). Per 19 delle 85 cliniche, quindi un quarto scarso, sono disponibili meno di trenta questionari ritornati. La tabella 3 nell'annesso riporta i singoli tassi di risposta e il numero di questionari ritornati.

² A fine 2014, presso l'ANQ erano registrate 96 sedi.

3.2 Descrizione della prova a campione

Nel 2014, la prova a campione comprende 6453 persone. L'età media è di 71,6 anni (2013: 70,6 anni) (deviazione standard 2014: 13,8 anni; 2013: 14,3 anni). Le donne sono il 55,6% (2013: 56,4%), gli uomini il 44,4% (2013: 43,6%). Il 67,5% (2013: 65,1%) dei pazienti è in reparto comune, il 32,5% (2013: 34,8%) in reparto semi-privato o privato. Nelle figure 1, 2 e 3, sono raffigurate graficamente le indicazioni sociodemografiche.

Figura 1: ripartizione delle persone interrogate secondo l'età

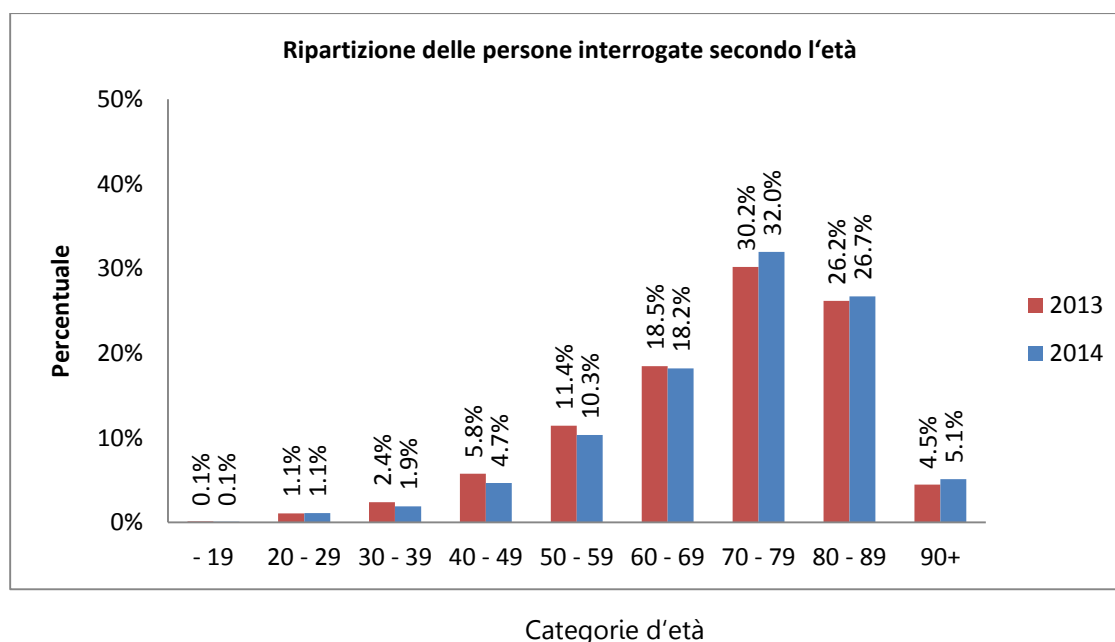


Figura 2: sesso delle persone interrogate

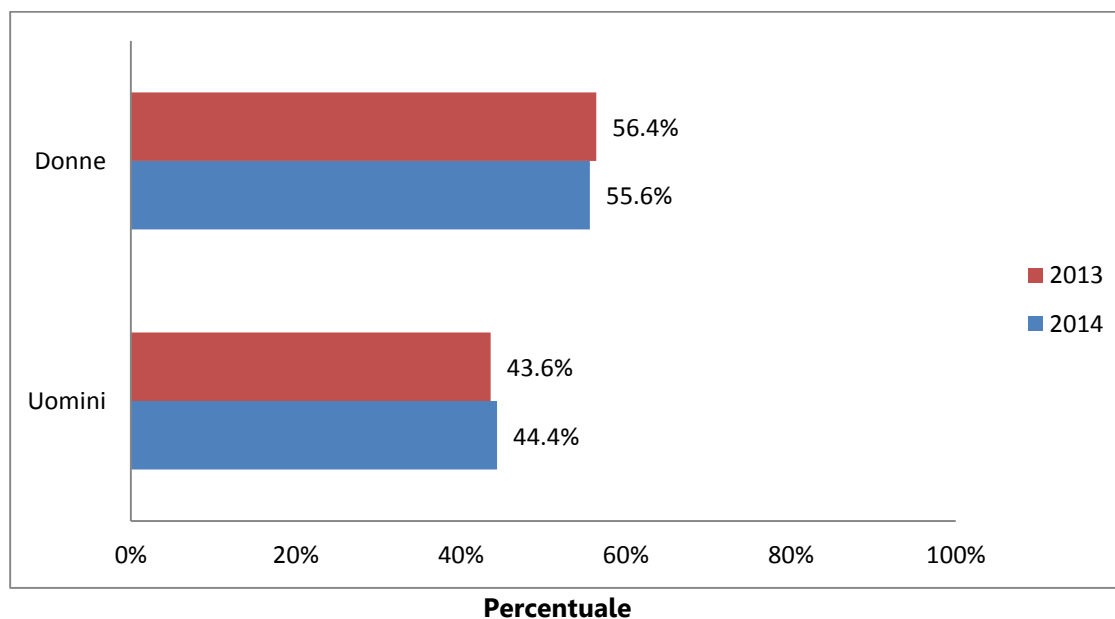
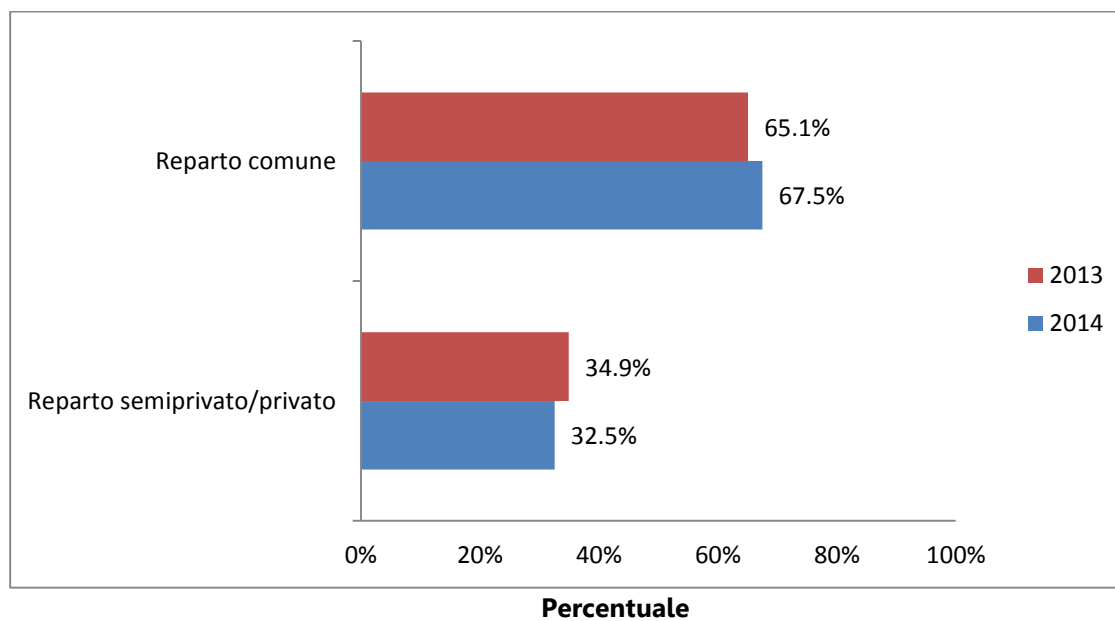


Figura 3: situazione assicurativa delle persone interrogate



4. Risultati

4.1 risultati nazionali secondo la domanda

Dalla tabella 2, si evince che anche nel 2014 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'82%.

Tabella 2: risultati nazionali secondo la domanda

Domanda [forma abbreviata della domanda] e scala di risposte	Anno	n	Valore medio	Dev. st.	Mediana	Risposte 9 o 10 (tasso %) ³	Valori mancanti
1) Ritornerebbe in questa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento? [Ritorno] 0 = "no, assolutamente"; 10 = "sì, certamente"	2014 2013	6338 5920	8.8 8.7	2.2 2.3	10 10	72% 71%	1.5 1.0
2) Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute? [Qualità delle cure] 0 = "pessima"; 10 = "ottima"	2014 2013	6344 5913	8.7 8.7	1.9 1.9	9 9	65% 65%	1.4 1.1
3) Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? [Comprensibilità delle informazioni dei medici] 0 = "mai"; 10 = "sempre"	2014 2013	5854 5437	8.8 8.8	1.9 2.0	10 10	64% 64%	1.8 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"	2014 2013	6319 5895	9.0 8.9	1.7 1.7	10 10	71% 70%	1.8 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"	2014 2013	6359 5939	9.3 9.3	1.5 1.5	10 10	82% 83%	1.2 0.7

Il valore medio più elevato, pari a 9,3 (mediana: 10), è stato assegnato alla domanda sul rispetto e la dignità. L'82% delle persone interrogate ha risposto con un 9 o un 10. Segue, con un valore medio di 9,0 (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

³ Per il calcolo del tasso delle risposte 9 e 10 sono state considerate tutte le 6435 indicazioni, quindi anche i valori mancanti (analogamente al calcolo degli stessi valori mancanti). Le figure 4-8 considerano invece solo le risposte effettive, quindi senza i valori mancanti.

domanda sul ritorno ha a sua volta ottenuto riscontri positivi, con un valore medio di 8,8 (mediana: 10). Il 72% 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 l'1,2% e l'1,8%.

Le figure 4-8 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.

Figura 4: ripartizione delle risposte alla domanda sul ritorno

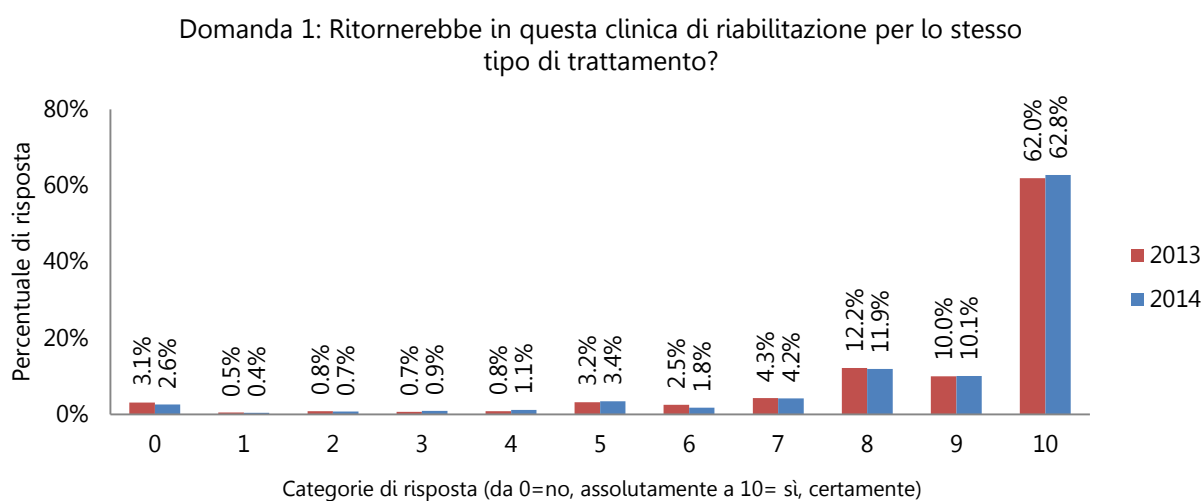


Figura 5: ripartizione delle risposte alla domanda sulla qualità delle cure

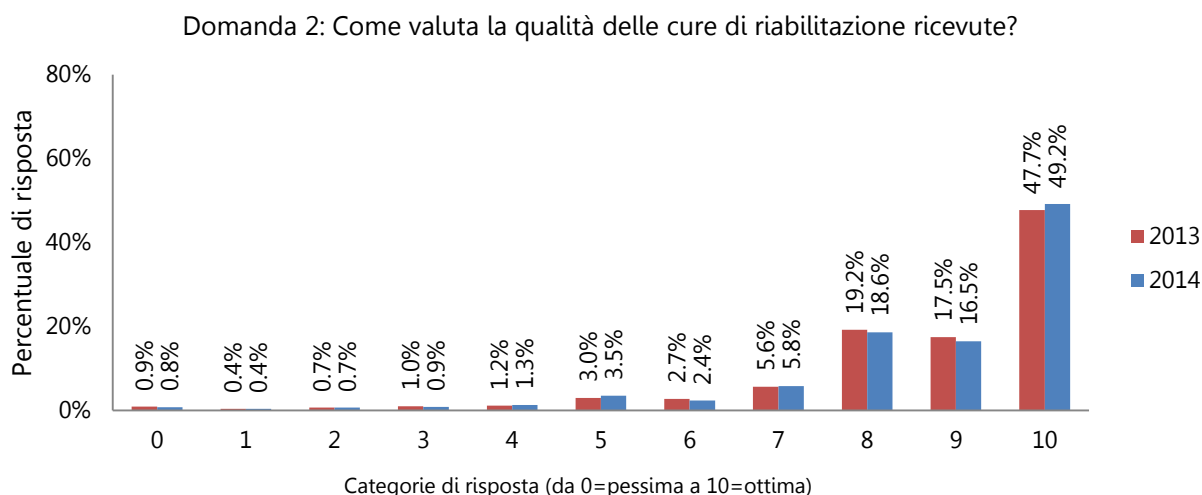


Figura 6: ripartizione delle risposte alla domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (nd = non ho posto domande)

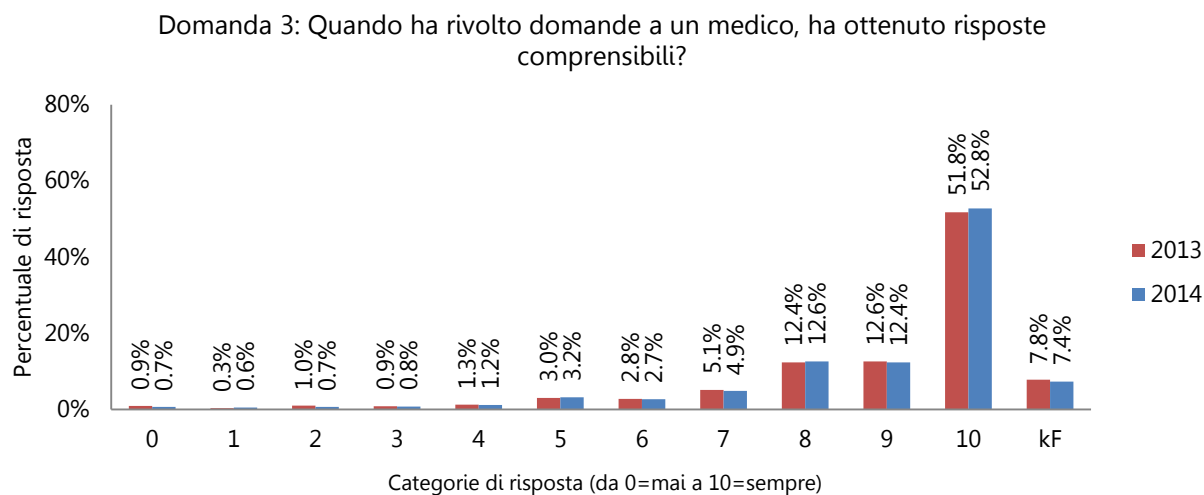


Figura 7: ripartizione delle risposte alla domanda sull'assistenza

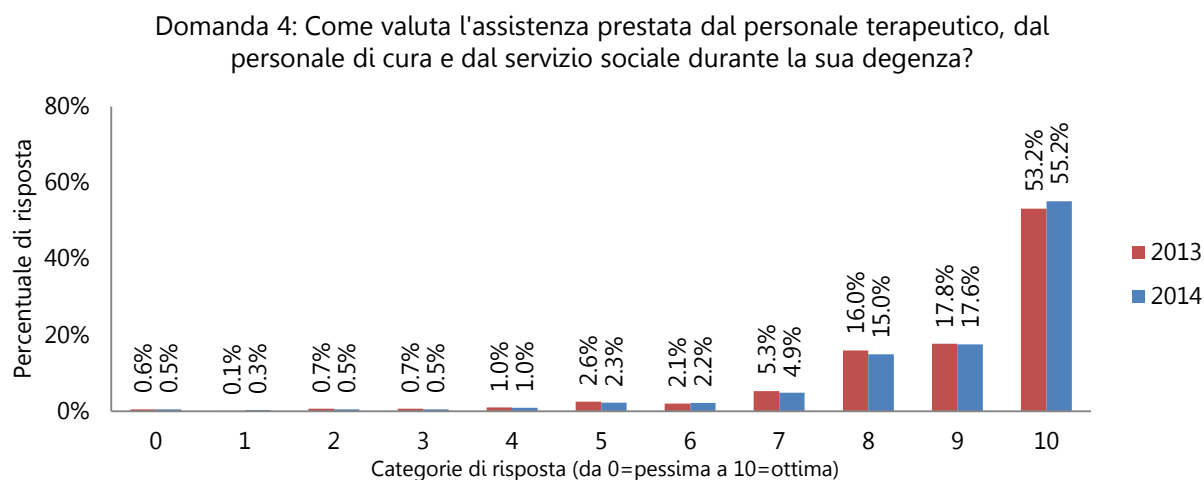
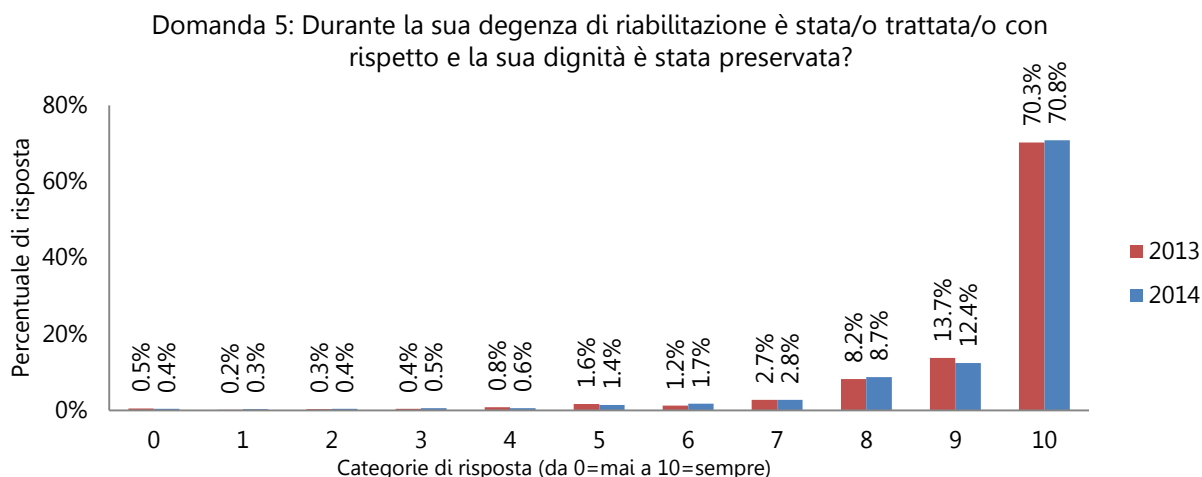


Figura 8: ripartizione delle risposte alla domanda sul rispetto e la dignità



Riassumendo, si può concludere che nel periodo 2013/2014 i risultati sono rimasti pressoché invariati, sia per quanto concerne i valori medi sia la ripartizione delle risposte.

4.2 Confronto nazionale tra cliniche

Le figure 9a-13b rappresentano in grafici a imbuto i risultati del confronto tra cliniche. Per ogni domanda, sono previsti due grafici, la cui unica differenza è la scala, rispettivamente la sezione dell'asse. Nel primo grafico viene sempre rappresentato l'intero asse, nel secondo solo la porzione di scala tra 5 e 10.

Sono state considerate le 66 cliniche con trenta o più questionari ritornati. Le 19 cliniche che non hanno raggiunto questa soglia sono state riunite in un gruppo (n = 366). 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 66 cliniche raffigurate si trova nell'imbuto, mentre il restante 40% presenta valori significativamente più elevati o più bassi.

Figura 9a: grafico a imbuto per la domanda sul ritorno

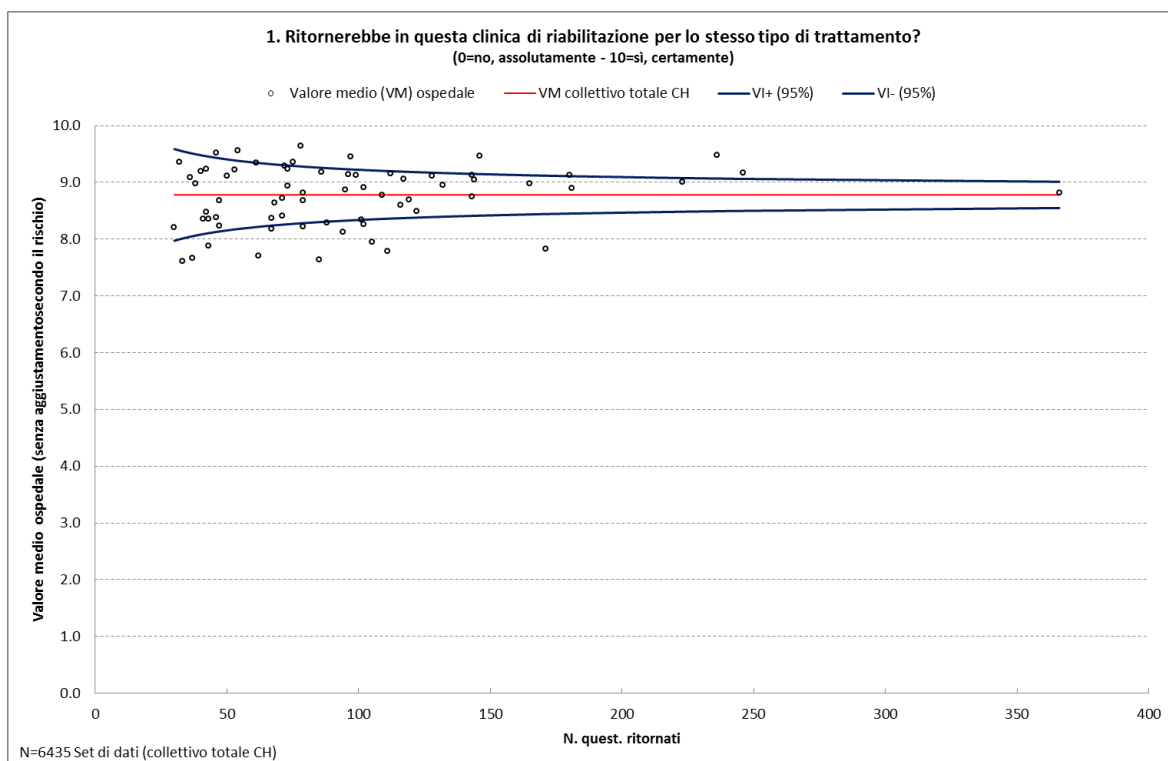


Figura 9b: grafico a imbuto per la domanda sul ritorno (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

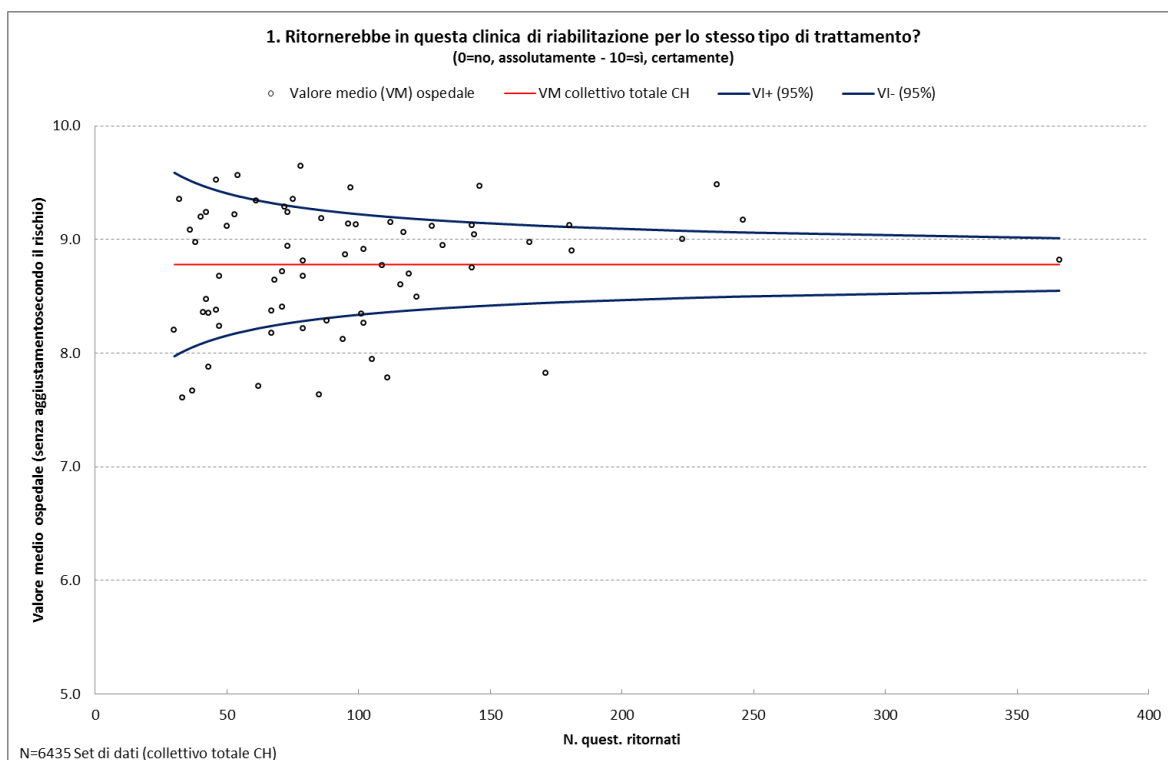


Figura 10a: grafico a imbuto per la domanda sulla qualità delle cure

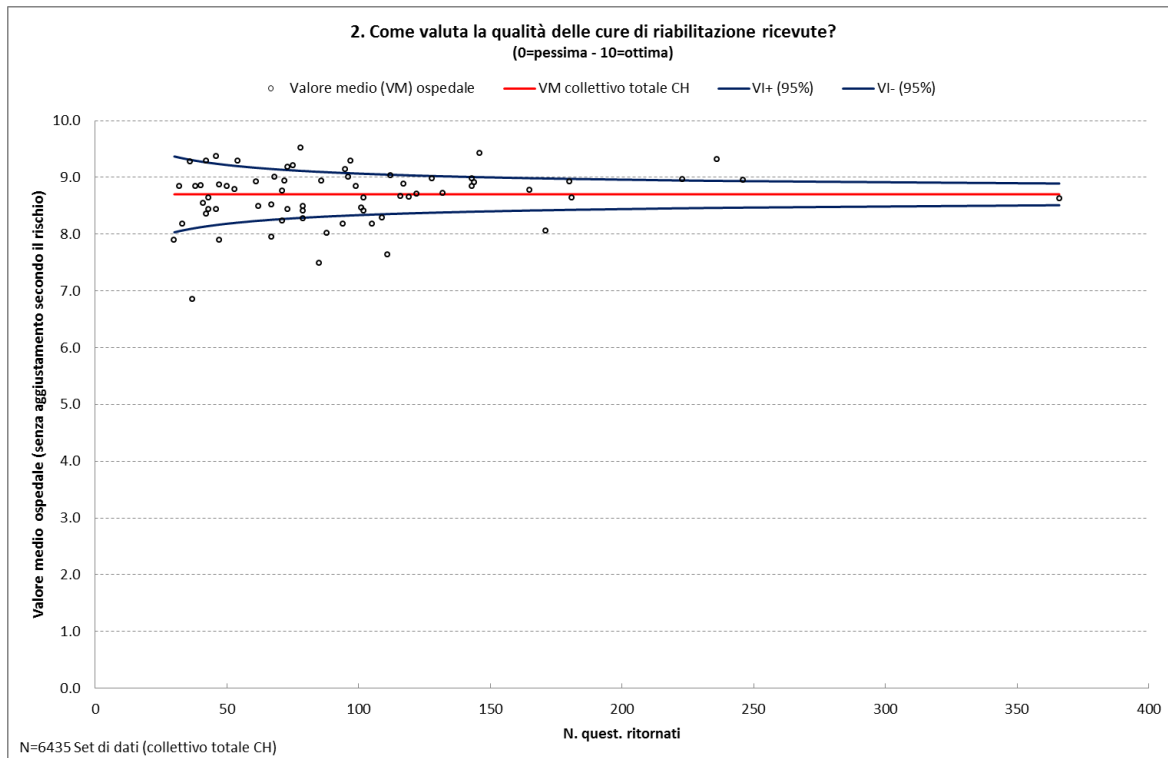


Figura 10b: grafico a imbuto per la domanda sulla qualità delle cure (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

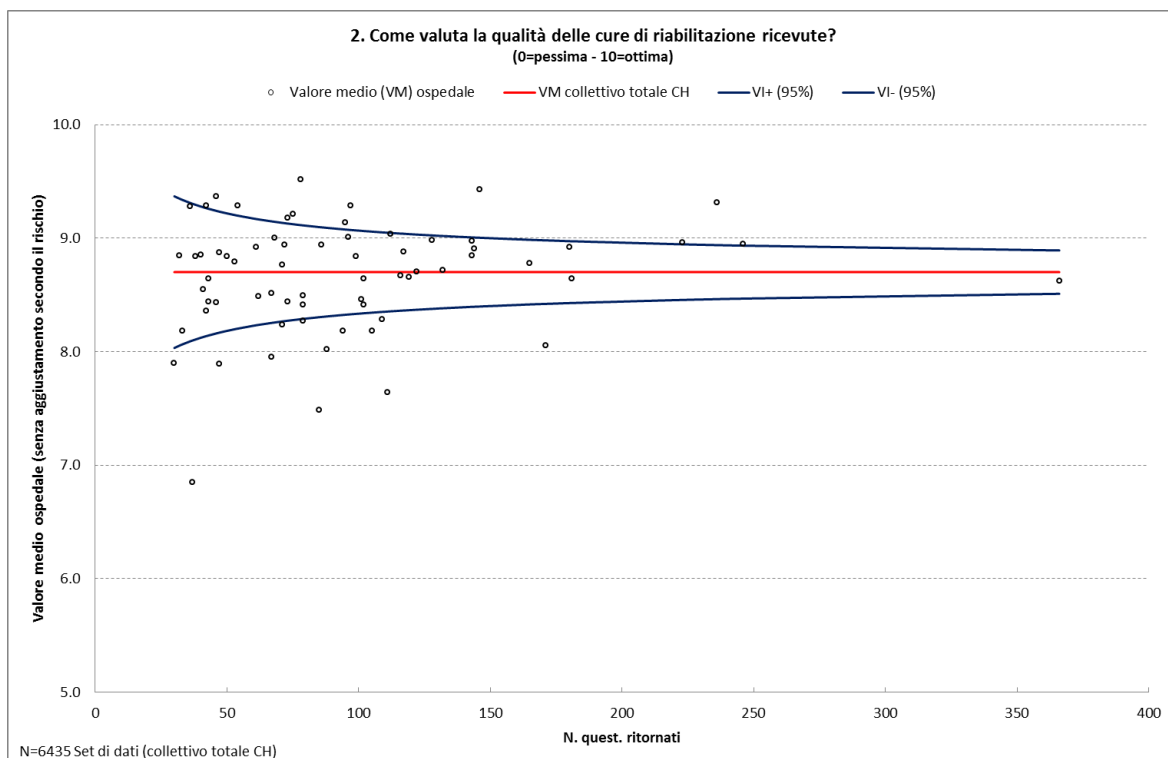


Figura 11a: grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici

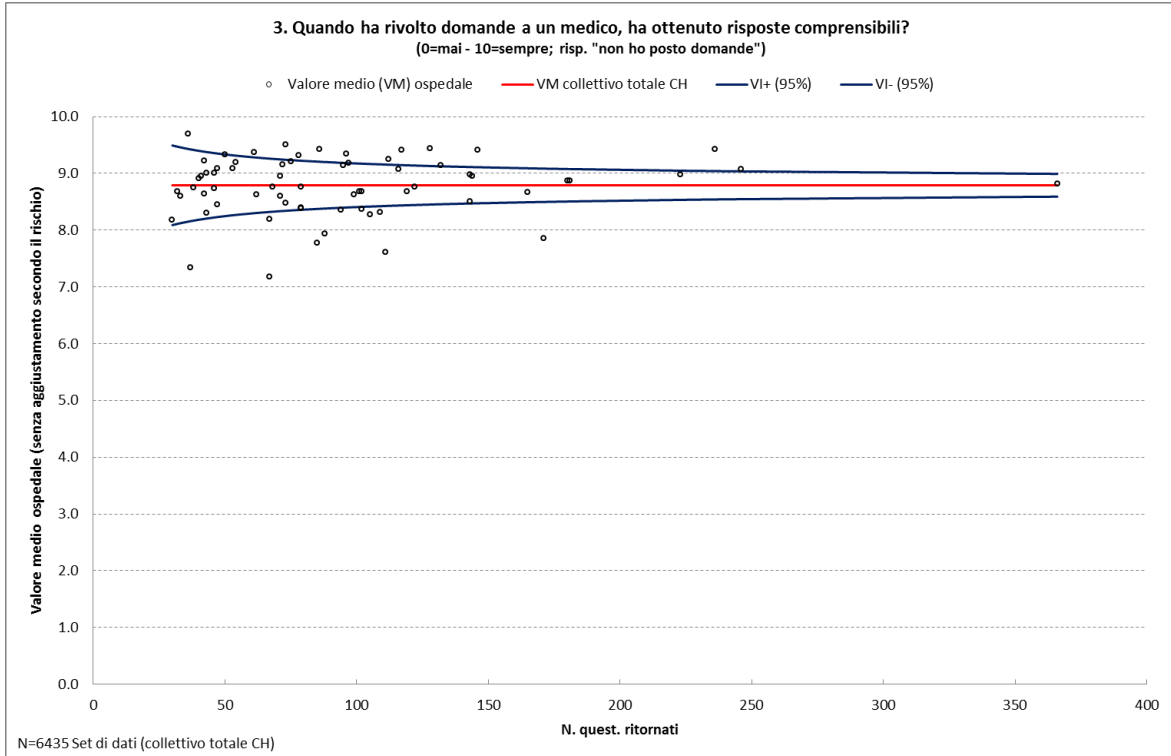


Figura 11b: grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

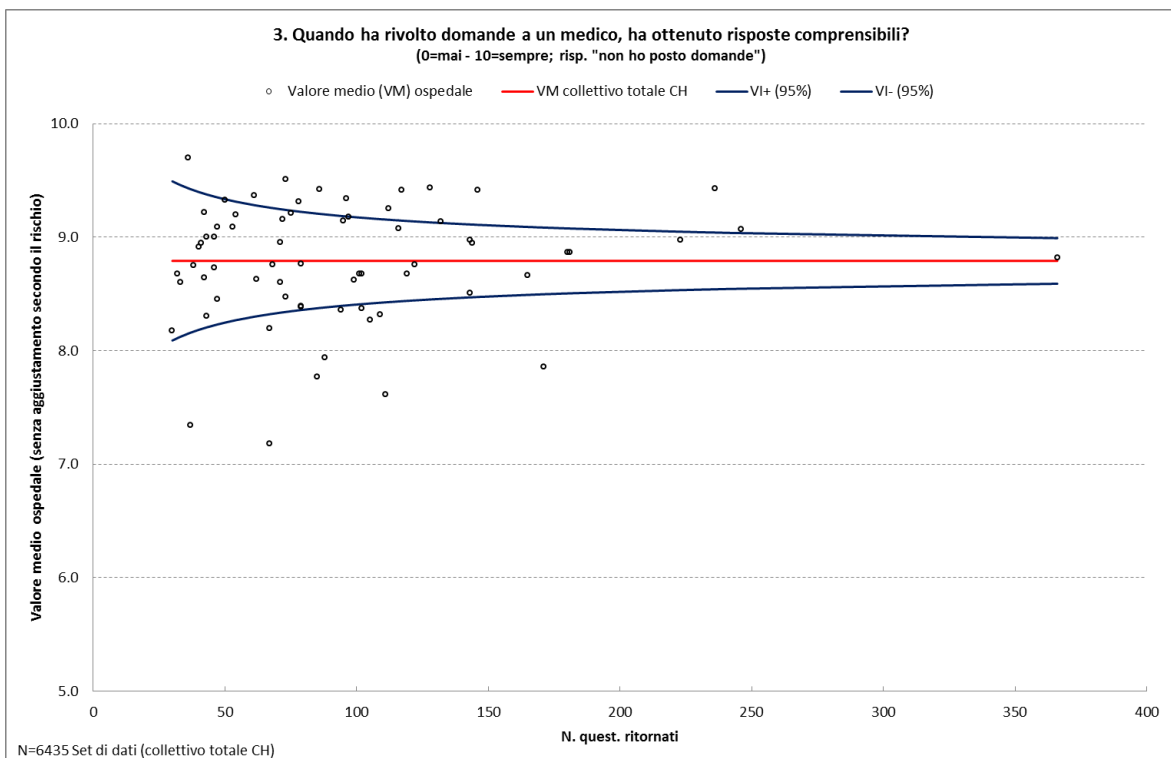


Figura 12a: grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza

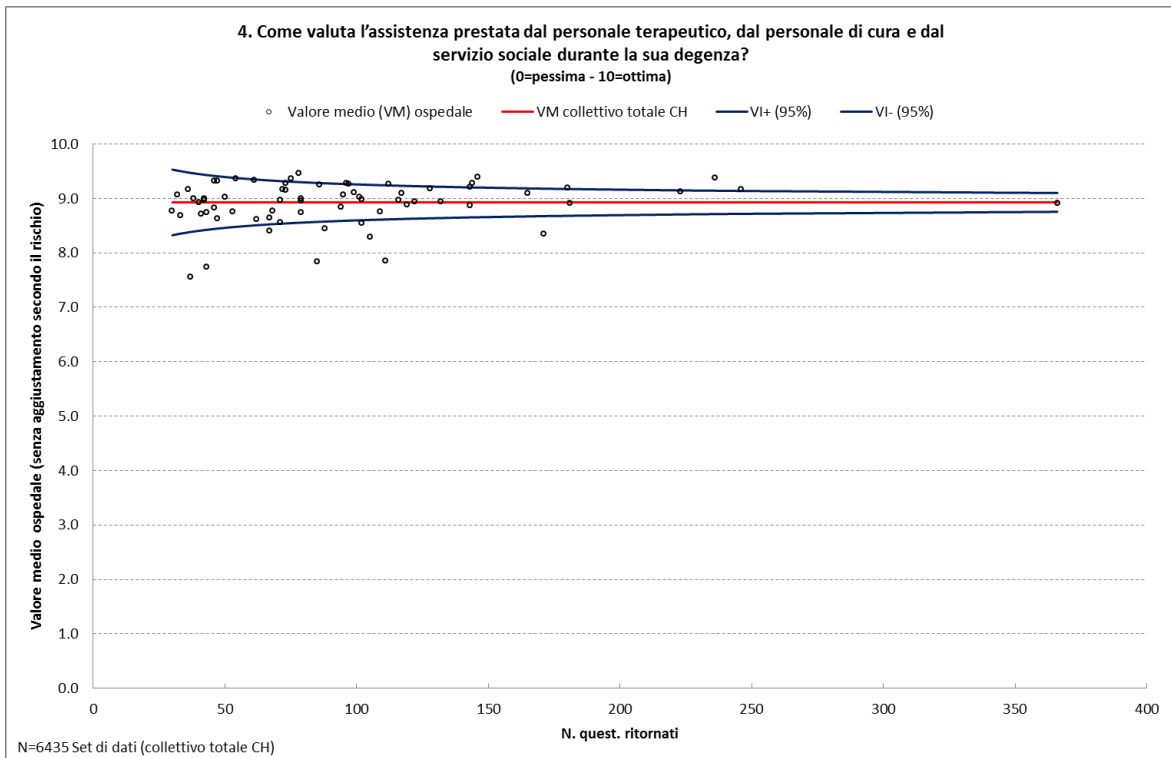


Figura 12b: grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

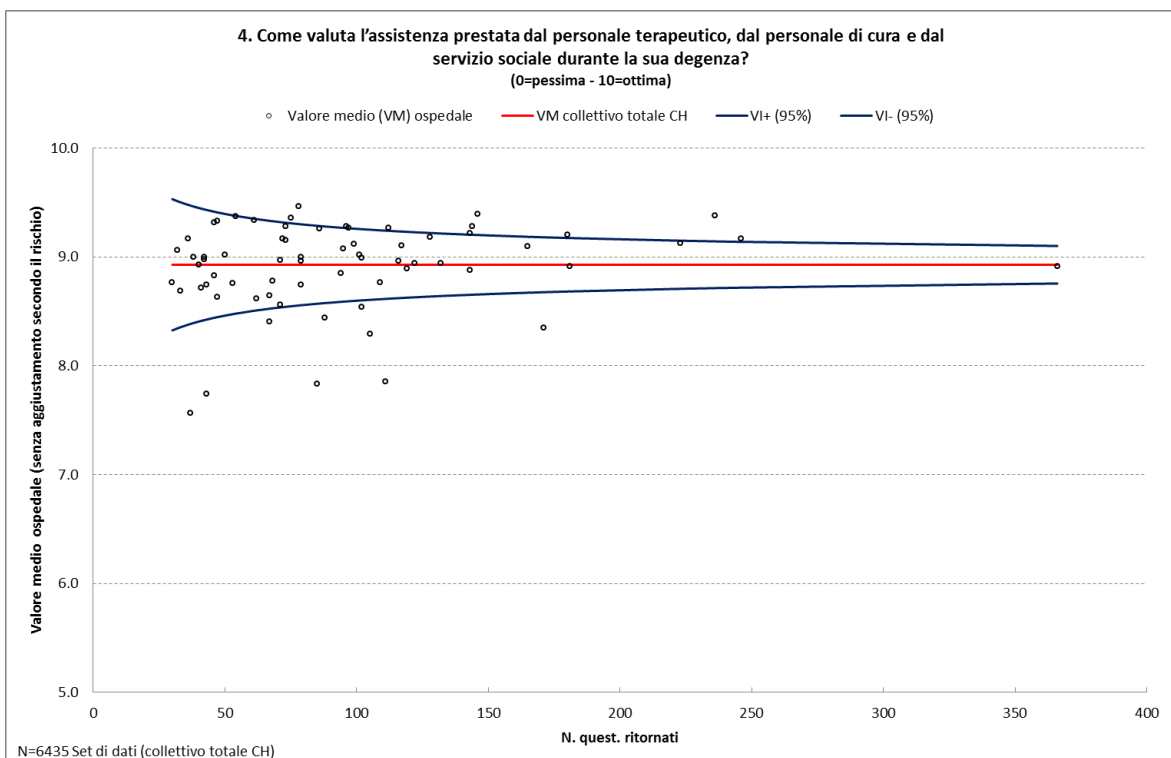


Figura 13a: grafico a imbuto per la domanda sul rispetto e la dignità

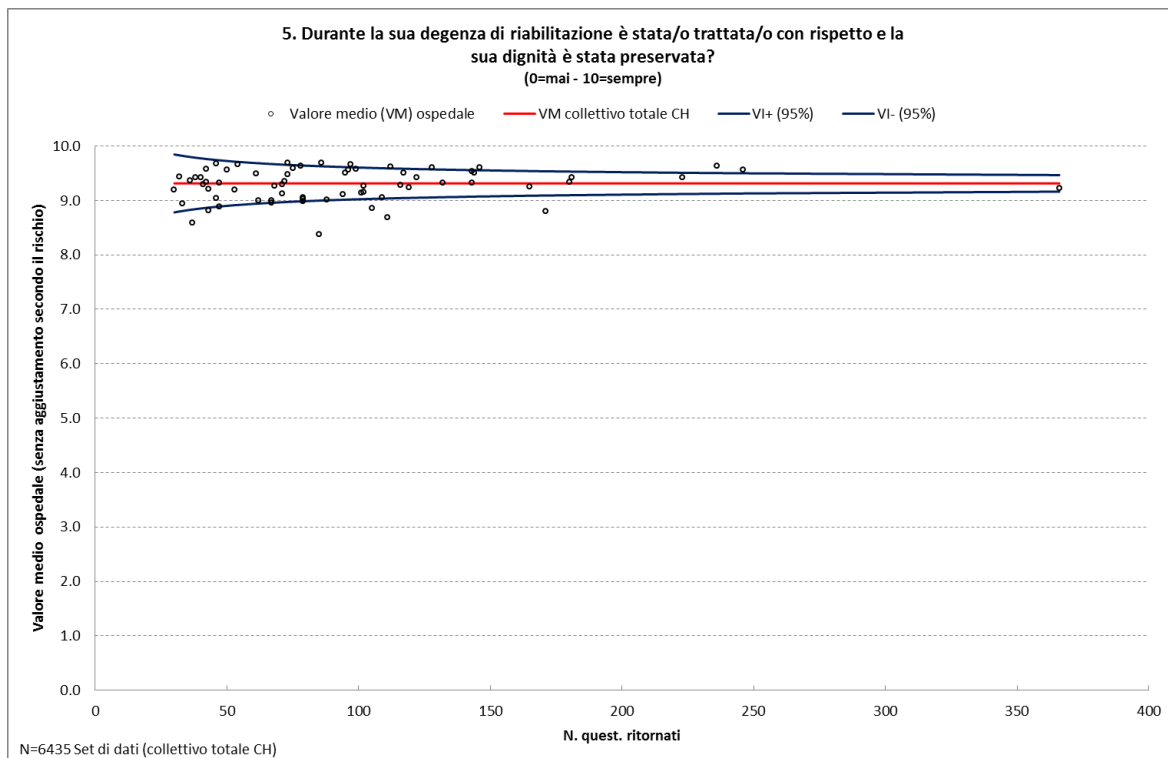
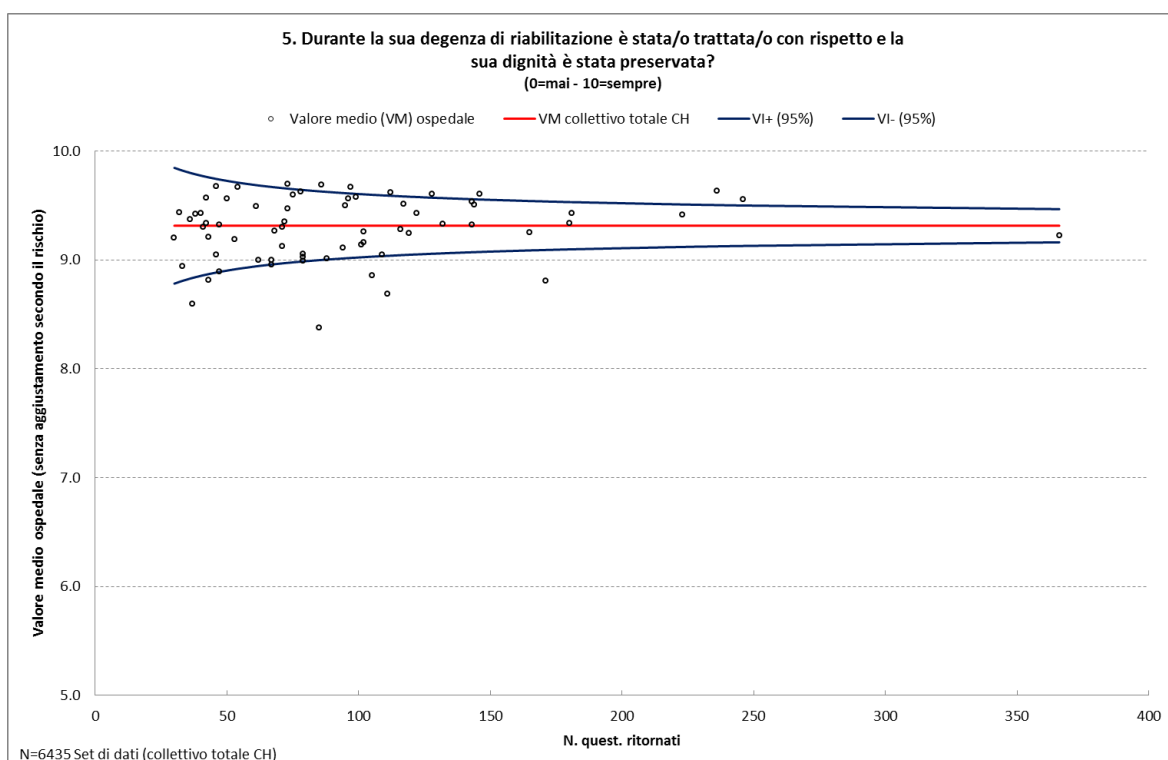


Figura 13b: grafico a imbuto per la domanda sul rispetto e la dignità (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)



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 anche nel 2014 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 0,23 e lo 0,54 su una scala da 0 a 10⁴ (2013: differenze tra lo 0,25 e lo 0,52). Per questioni di confrontabilità, è opportuno chiedersi se dal 2015 convenga riproporre il sondaggio telefonico. Considerato che da questo tipo di inchiesta emergono valori più bassi presso la maggior parte delle cliniche partecipanti, è probabile che il metodo applicato comporti una distorsione. Il Comitato per la qualità Riabilitazione raccomanda alle cliniche che svolgono il sondaggio al telefono di valutare l'opportunità di passare alla versione scritta. A prescindere da queste valutazioni, è possibile affermare che i risultati del collettivo totale delle cinque domande non sono praticamente cambiati nel periodo 2013/2014, sia per quanto concerne i valori medi sia la ripartizione delle risposte. Il tasso di valori mancanti è aumentato rispetto al 2013 (2013: 0,7-1,4; 2014: 1,2-1,8), ma resta comunque sotto il 2%.

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 85, infatti, 66 sono rappresentate nei grafici a imbuto. 19 cliniche – quindi circa un quarto – sono state riunite in un gruppo per il confronto (in totale 366 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 19 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.

⁴ Differenze statisticamente rilevanti tra il sondaggio svolto telefonicamente e quello per iscritto (ANOVA, $\alpha=0,05$): domanda sul ritorno: valore medio per iscritto = 8,89; valore medio telefonicamente = 8,35; valore p = 0,000; domanda sulla qualità delle cure: valore medio per iscritto = 8,75; valore medio telefonicamente = 8,47; valore p = 0,000; domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici: valore medio per iscritto = 8,88; valore medio telefonicamente = 8,40; valore p = 0,000; domanda sull'assistenza: valore medio per iscritto = 9,00; valore medio telefonicamente = 8,68; valore p = 0,000; domanda sul rispetto e la dignità: valore medio per iscritto = 9,35; valore medio telefonicamente = 9,12; valore p = 0,000.

6. Rappresentatività dei risultati

Il secondo sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nel settore della riabilitazione documenta di nuovo un elevato grado di soddisfazione e conferma quindi la soddisfazione dei pazienti nei confronti delle cliniche di riabilitazione svizzere.

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.

Annesso

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

Clinica/sede	Questionari n		Tasso di risposta %		Ritorno* VM		Qualità delle cure* VM		Comprensibilità delle informazioni* VM		Assistenza* VM		Rispetto e dignità* VM	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1	109	119	61.6%	62.6%	8.71	8.70	8.92	8.66	9.15	8.68	8.86	8.89	9.43	9.24
2	40	47	37.7%	34.8%	7.95	8.24	8.05	7.89	8.53	8.45	8.73	8.63	8.89	8.89
3	115	102	61.8%	55.4%	8.26	8.26	8.42	8.41	8.11	8.68	8.35	8.54	8.97	9.16
4	167	246	47.7%	61.5%	9.01	9.17	8.89	8.95	8.86	9.07	9.11	9.17	9.39	9.56
5	37	47	43.5%	61.0%	7.56	8.67	7.92	8.87	7.88	9.09	8.53	9.33	9.03	9.32
6	Gruppo < 30	43	Gruppo < 30	45.7%	Gruppo < 30	7.88	Gruppo < 30	8.64	Gruppo < 30	9.00	Gruppo < 30	7.74	Gruppo < 30	8.81
7	Gruppo < 30	36	Gruppo < 30	63.2%	Gruppo < 30	9.08	Gruppo < 30	9.28	Gruppo < 30	9.70	Gruppo < 30	9.17	Gruppo < 30	9.37
8	96	88	56.5%	52.1%	8.54	8.29	8.26	8.02	8.21	7.94	8.56	8.44	9.02	9.01
9	94	102	51.6%	52.3%	8.83	8.92	8.70	8.65	8.86	8.37	9.09	8.99	9.51	9.26
10	83	96	53.5%	60.0%	8.92	9.14	8.80	9.01	9.00	9.34	8.92	9.28	9.40	9.56
11	66	75	56.9%	53.6%	9.12	9.35	9.26	9.21	9.30	9.21	9.28	9.36	9.49	9.59
12	109	99	47.4%	45.0%	8.31	9.13	8.30	8.84	8.37	8.63	8.38	9.11	8.95	9.58
13	100	109	43.3%	49.5%	8.69	8.77	8.50	8.29	8.29	8.32	8.74	8.76	9.33	9.05
14	144	128	59.5%	51.2%	9.20	9.12	8.84	8.98	9.04	9.43	9.11	9.18	9.44	9.61
15	128	117	73.1%	60.0%	9.20	9.06	8.95	8.88	9.10	9.42	9.10	9.10	9.71	9.51

Clinica/sede	Questionari n		Tasso di risposta %		Ritorno* VM		Qualità delle cure* VM		Comprensibilità delle informazioni* VM		Assistenza* VM		Rispetto e dignità* VM	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
16	62	68	55.4%	63.0%	9.18	8.64	8.97	9.00	9.02	8.76	9.03	8.78	9.29	9.27
17	56	71	53.3%	56.3%	8.82	8.71	8.89	8.76	9.17	8.96	8.95	8.97	9.27	9.30
18	121	105	50.6%	52.8%	7.83	7.94	7.98	8.18	8.47	8.27	8.25	8.29	8.79	8.86
19	146	132	53.3%	56.4%	8.83	8.95	8.57	8.72	9.10	9.14	8.79	8.94	9.34	9.33
20	Gruppo < 30	43	Gruppo < 30	79.6%	Gruppo < 30	8.35	Gruppo < 30	8.44	Gruppo < 30	8.30	Gruppo < 30	8.74	Gruppo < 30	9.21
21	79	86	61.2%	59.7%	8.73	9.19	8.69	8.94	8.95	9.42	9.10	9.26	9.35	9.69
22	54	71	54.0%	59.2%	8.87	8.41	8.70	8.24	8.73	8.60	9.06	8.56	9.51	9.13
23	47	41	59.5%	51.9%	9.07	8.36	9.13	8.55	9.50	8.94	9.21	8.72	9.51	9.30
24	43	38	68.3%	52.8%	8.62	8.97	9.19	8.84	9.28	8.75	8.74	9.00	8.95	9.42
25	52	40	50.0%	50.6%	8.71	9.20	8.61	8.85	8.33	8.91	8.62	8.93	9.35	9.43
26	50	50	62.5%	65.8%	8.64	9.12	8.22	8.84	8.25	9.33	8.92	9.02	9.10	9.56
27	48	30	53.9%	49.2%	8.36	8.20	8.13	7.90	8.66	8.18	8.30	8.77	8.88	9.20
28	Gruppo < 30	33	Gruppo < 30	48.5%	Gruppo < 30	7.61	Gruppo < 30	8.18	Gruppo < 30	8.60	Gruppo < 30	8.69	Gruppo < 30	8.94
29	44	53	40.7%	45.7%	8.07	9.22	7.91	8.79	7.66	9.09	8.33	8.75	9.09	9.19
30	86	85	35.2%	36.5%	8.01	7.63	7.78	7.48	8.18	7.77	8.12	7.83	9.07	8.38
31	Gruppo < 30	37	Gruppo < 30	29.6%	Gruppo < 30	7.67	Gruppo < 30	6.85	Gruppo < 30	7.34	Gruppo < 30	7.56	Gruppo < 30	8.59
32	127	111	31.8%	30.1%	7.26	7.78	7.31	7.64	7.63	7.61	7.63	7.85	8.52	8.69
33	Gruppo < 30	32	Gruppo < 30	78.0%	Gruppo < 30	9.35	Gruppo < 30	8.84	Gruppo < 30	8.68	Gruppo < 30	9.06	Gruppo < 30	9.44

Clinica/sede	Questionari n		Tasso di risposta %		Ritorno* VM		Qualità delle cure* VM		Comprensibilità delle informazioni* VM		Assistenza* VM		Rispetto e dignità* VM	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
34	77	94	41.4%	47.2%	8.36	8.12	8.55	8.18	8.80	8.36	8.92	8.85	9.42	9.11
35	159	146	65.7%	60.8%	9.55	9.47	9.39	9.43	9.58	9.42	9.48	9.39	9.72	9.61
36	169	143	67.9%	94.1%	9.44	9.12	9.22	8.97	9.19	8.98	9.37	9.21	9.62	9.54
37	74	67	60.7%	50.0%	8.59	8.37	8.44	8.52	8.16	8.20	8.55	8.65	8.76	9.00
38	157	181	62.3%	66.5%	8.69	8.90	8.46	8.64	8.86	8.87	9.04	8.91	9.41	9.43
39	232	236	72.0%	68.0%	9.15	9.48	9.06	9.31	9.33	9.43	9.16	9.38	9.45	9.63
40		122		70.9%		8.50		8.70		8.75		8.94		9.43
41	142	165	54.6%	57.7%	8.82	8.98	8.65	8.78	8.59	8.66	8.97	9.09	9.42	9.25
42	81	101	51.3%	57.7%	8.14	8.34	8.54	8.46	9.09	8.67	9.00	9.02	9.23	9.14
43	212	223	66.0%	70.6%	9.28	9.00	9.07	8.96	9.11	8.97	9.18	9.13	9.58	9.42
44	54	78	75.0%	80.4%	9.57	9.64	9.42	9.51	8.56	9.31	9.52	9.47	9.64	9.63
45	75	73	47.8%	28.3%	9.19	8.94	8.91	8.44	9.03	8.47	9.26	9.15	9.55	9.47
46		61		64.9%		9.34		8.92		9.37		9.33		9.49
47	90	95	61.2%	60.9%	9.13	8.86	9.23	9.14	9.23	9.14	9.27	9.07	9.76	9.50
48	103	116	52.0%	88.5%	8.31	8.60	8.48	8.67	9.00	9.08	8.79	8.96	9.11	9.28
49	131	143	62.7%	61.1%	8.91	8.75	8.85	8.85	8.18	8.51	8.77	8.87	9.27	9.32
50	94	112	61.0%	61.5%	9.09	9.15	9.17	9.04	9.30	9.25	9.16	9.27	9.52	9.62
51	64	62	54.7%	50.8%	7.55	7.71	8.52	8.48	8.37	8.63	8.73	8.61	9.11	9.00
52	54	42	60.7%	58.3%	8.48	9.24	8.93	9.29	8.72	9.22	8.57	8.98	9.00	9.57

Clinica/sede	Questionari n		Tasso di risposta %		Ritorno* VM		Qualità delle cure* VM		Comprensibilità delle informazioni* VM		Assistenza* VM		Rispetto e dignità* VM	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
53	158	171	67.5%	59.8%	7.44	7.82	7.94	8.05	7.96	7.86	8.32	8.35	8.67	8.81
54	90	79	81.1%	90.8%	8.37	8.22	8.40	8.49	8.14	8.38	8.82	8.96	9.30	8.99
55	67	97	43.8%	64.7%	8.14	9.45	8.27	9.29	7.79	9.18	8.52	9.27	8.88	9.67
56	61	67	58.1%	62.0%	8.59	8.18	8.46	7.96	8.00	7.18	8.84	8.40	9.31	8.96
57	63	79	58.9%	55.6%	8.73	8.68	8.87	8.41	8.79	8.76	9.05	9.00	9.35	9.05
58	55	42	64.0%	50.6%	9.07	8.48	8.96	8.36	8.98	8.64	9.24	9.00	9.38	9.33
59	75	72	62.0%	60.5%	9.11	9.29	9.00	8.94	8.86	9.16	9.04	9.17	9.41	9.35
60	43	46	70.5%	65.7%	9.51	9.52	8.98	9.37	9.00	9.00	9.32	9.32	9.67	9.67
61	42	46	54.5%	59.0%	8.64	8.38	8.88	8.43	9.03	8.73	9.07	8.83	9.62	9.05
62	92	79	58.6%	50.6%	8.85	8.81	8.28	8.27	7.97	8.39	8.45	8.74	8.90	9.03
63	71	73	59.2%	53.7%	9.67	9.24	9.31	9.18	9.46	9.51	9.63	9.28	9.59	9.69
64	56	54	81.2%	75.0%	9.54	9.57	9.34	9.28	9.64	9.20	9.55	9.37	9.78	9.67
65	144	144	54.5%	55.2%	9.22	9.04	9.13	8.91	8.88	8.95	9.32	9.28	9.54	9.51
66	187	180	53.6%	49.3%	9.05	9.12	9.05	8.92	9.16	8.87	9.12	9.20	9.54	9.34
Gruppo < 30	373	366	45.7%	45.8%	8.54	8.82	8.46	8.62	8.80	8.82	8.73	8.91	9.27	9.23
Collettivo totale CH	5979	6435	55.0%	55.8%	8.75	8.81	8.69	8.71	8.77	8.81	8.90	8.95	9.32	9.31

* 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"