
Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione

Rapporto comparativo nazionale misurazione 2015

Gennaio 2016, 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	19
Annesso	20



Impressum

Titolo	Rapporto comparativo nazionale Sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione 2015 Versione 1.0
Anno	Gennaio 2016
Autori	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD dr. med. Urs Müller, hcri AG Dr. Luise Menzi, responsabile Riabilitazione Con il coinvolgimento del Comitato per la qualità Riabilitazione
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Dr. Luise Menzi, responsabile Riabilitazione, 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 2015, si è tenuto il terzo sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione. L'ANQ ha condotto l'inchiesta in stretta collaborazione con la hcrl AG e la MECON GmbH.

98 cliniche di riabilitazione, rispettivamente sedi, hanno partecipato nella primavera 2015 al sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti; si tratta del 98% delle cliniche che a fine 2015 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione. 2 cliniche hanno svolto il sondaggio telefonicamente, 96 per iscritto.

Dei 12'316 pazienti dimessi nei mesi di aprile o maggio 2015 e contattati per l'inchiesta, 6446 hanno acconsentito a partecipare, per un tasso di risposta del 52,3% (senza invio di solleciti), considerato dall'ANQ nell'ordine delle aspettative.

L'età media delle persone interrogate è di 71,9 anni (deviazione standard: 13,9 anni). Le donne sono il 56% circa, gli uomini il 44%. Il 66% circa dei pazienti era in reparto comune, il 34% 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'83% delle persone interrogate hanno assegnato i due valori più alti.

65 delle 98 cliniche di riabilitazione sono state considerate per il confronto nazionale. 33 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 e la MECON GmbH sono state incaricate 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

Il sondaggio è svolto con una combinazione di istituti di analisi e di inchiesta. La hcri AG e la MECON GmbH coordinano le operazioni e si accertano che gli istituti di inchiesta scelti dalle cliniche di riabilitazione conducano il sondaggio secondo le disposizioni.¹ Gli istituti di inchiesta mettono a disposizione delle cliniche i questionari e le rispettive lettere di accompagnamento, elaborano i questionari ritornati e si occupano del trasferimento dei dati alla hcri AG e alla MECON GmbH. Il mandato della hcri AG prevede 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 (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.



2.4 Rapporto

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 16 ottobre 2015 un accesso ai risultati protetto da parola chiave.

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

http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20160309_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_it.pdf.

3. Partecipazione e descrizione della prova a campione

3.1 Partecipazione e tasso di risposta

98 cliniche, rispettivamente sedi, hanno partecipato al sondaggio nella primavera 2015. Si tratta del 98% delle sedi che a fine 2015 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. 64 cliniche (il 65%) si sono affidate alla MECON GmbH, che ha anche elaborato gran parte dei questionari ritornati (il 67%). Il 25% scarso delle cliniche ha svolto il sondaggio con la hcri AG. Le altre hanno ricevuto il sostegno della ESOPE, della NPO Plus, della Qualitest AG o della RehabNET AG.

Secondo l'istituto di inchiesta, il tasso di risposta oscilla tra il 40,0% e il 71,7%. Il tasso più elevato è stato raggiunto dalle sedi che hanno svolto il sondaggio con la Qualitest AG (tabella 1). Le cliniche che hanno collaborato con la hcri AG, la Mecon GmbH e la RehabNET AG hanno ottenuto un tasso di risposta superiore al 50%. La maggior parte degli istituti di inchiesta ha effettuato il sondaggio su carta. La Qualitest AG lo ha condotto telefonicamente e su carta.

Tabella 1: partecipazione e tasso di risposta secondo l'istituto di inchiesta 2015

Istituto di inchiesta	Numero di cliniche	Metodo di sondaggio	Questionari ritornati	Questionari inviati	Tasso di risposta
ESOPE	4	Carta	210	439	47,8%
hcri AG	24	Carta	1456	2585	56,3%
Mecon GmbH	64	Carta	4297	8556	50,2%
NPO Plus	1	Carta	10	25	40,0%
Qualitest AG	2	Telefono	71	127	55,9%
Qualitest AG	2	Carta	307	428	71,7%
RehabNET AG	1	Carta	95	156	60,9%
Totale	98	Carta/ telefono	6446	12316	52,3%

Dei 12'316 pazienti dimessi nei mesi di aprile e maggio dalle cliniche di riabilitazione, 6446 hanno partecipato al sondaggio, il che corrisponde a un tasso di risposta del 52,3%. I tassi di risposta specifici per ogni clinica variano tra il 20,5% e il 100%. In media, ogni clinica ha ritornato 66 questionari (min. 4, mass. 238). Per 33 delle 98 cliniche, quindi un terzo 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 2015, presso l'ANQ erano registrate 100 sedi.

3.2 Descrizione della prova a campione

Nel 2015, la prova a campione comprende 6446 persone. L'età media è di 71,9 anni (2014: 71,6 anni) (deviazione standard: 13,9 anni; 2014: 13,8 anni). Le donne sono il 55,5% (2014: 55,6%), gli uomini il 44,5% (2014: 44,4%). Il 65,8% (2014: 67,5%) dei pazienti è in reparto comune, il 34,2% (2014: 32,5%) in reparto semiprivato o privato. Nelle figure 1, 2 e 3, sono raffigurate graficamente le indicazioni sociodemografiche.

Figura 1: ripartizione delle persone interrogate secondo l'età

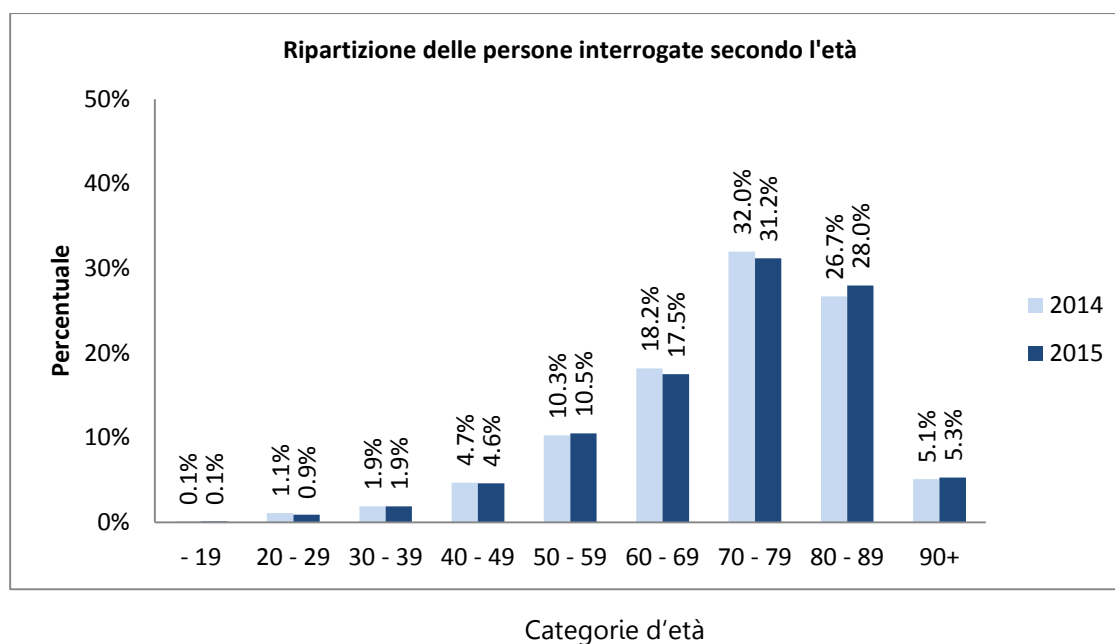


Figura 2: sesso delle persone interrogate

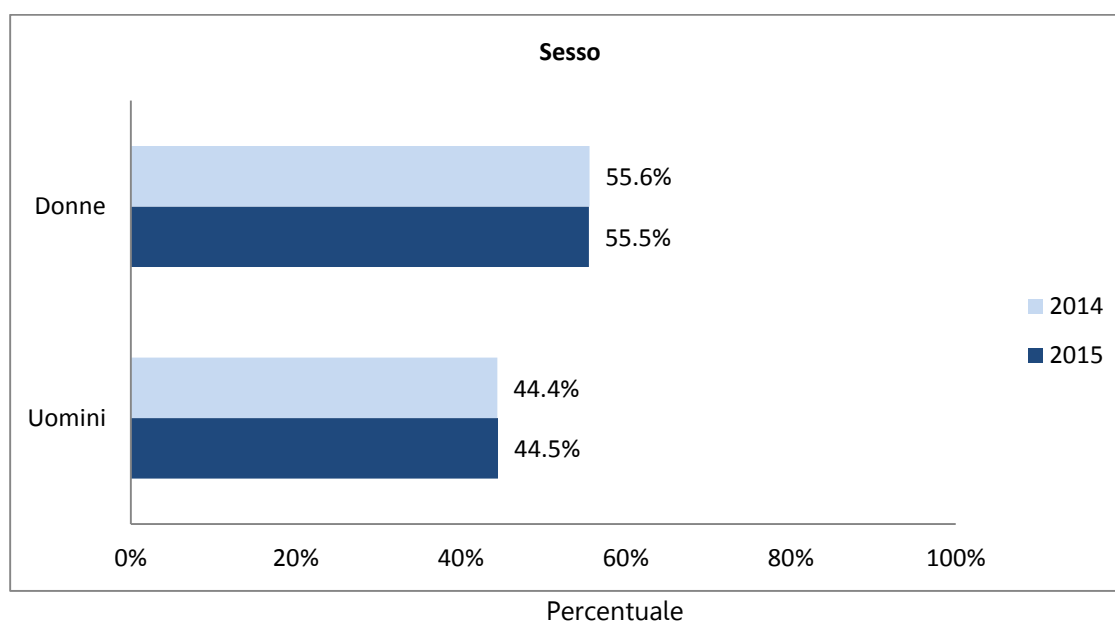
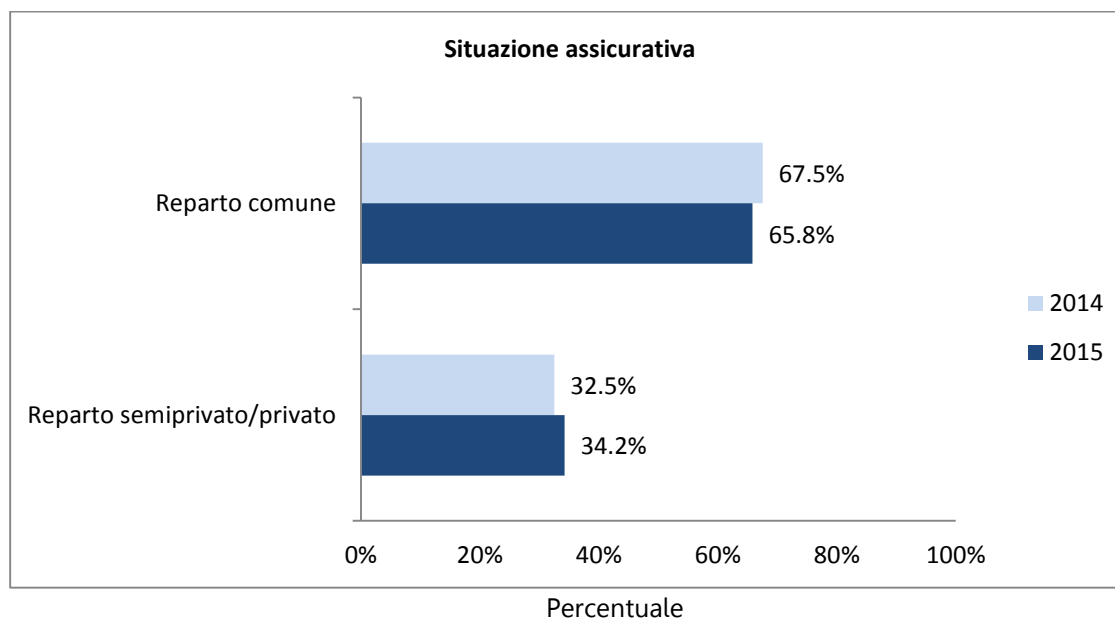


Figura 3: situazione assicurativa delle persone interrogate



4. Risultati

4.1 Risultati nazionali secondo la domanda

Dalla tabella 2, si evince che anche nel 2015 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'83%.

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"	2015	6355	8.9	2.1	10	73%	1.4
	2014	6338	8.8	2.2	10	72%	1.5
2) Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute? [Qualità delle cure] 0 = "pessima"; 10 = "ottima"	2015	6358	8.7	1.8	9	65%	1.4
	2014	6344	8.7	1.9	9	65%	1.4
3) Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? [Comprensibilità delle informazioni dei medici] 0 = "mai"; 10 = "sempre"	2015	5790	8.8	1.9	10	64%	2.2
	2014	5854	8.8	2.0	10	64%	1.8
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"	2015	6334	9.0	1.6	10	73%	1.7
	2014	6319	9.0	1.7	10	71%	1.8
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"	2015	6 359	9.3	1.4	10	83%	1.3
	2014	6359	9.3	1.5	10	82%	1.2

Il valore medio più elevato, pari a 9,3 (mediana: 10), è stato assegnato alla domanda sul *rispetto e la dignità*. L'83% 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 73% dei pazienti ha assegnato un 9 o un 10. Il valore medio della domanda sulla *comprensibilità delle informazioni dei medici* è 8,8 (mediana: 10) e il 64% delle persone interrogate ha risposto con un 9 o un 10. La domanda sul *ritorno*

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.

ha a sua volta ottenuto riscontri positivi, con un valore medio di 8,9 (mediana: 10). Il 73% 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'1,3% e il 2,2%.

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

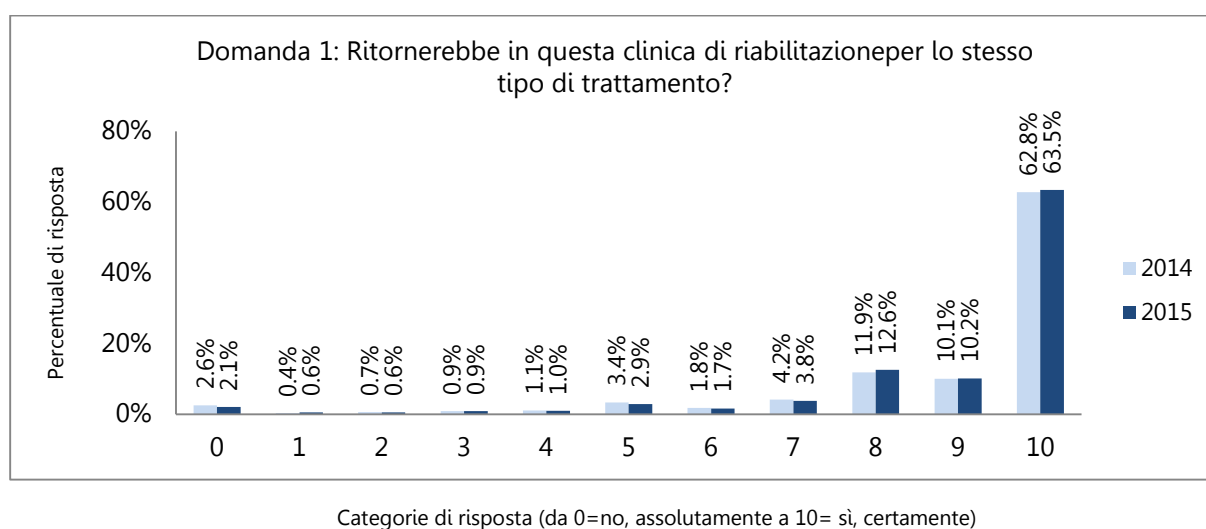


Figura 5: ripartizione delle risposte alla domanda sulla qualità delle cure

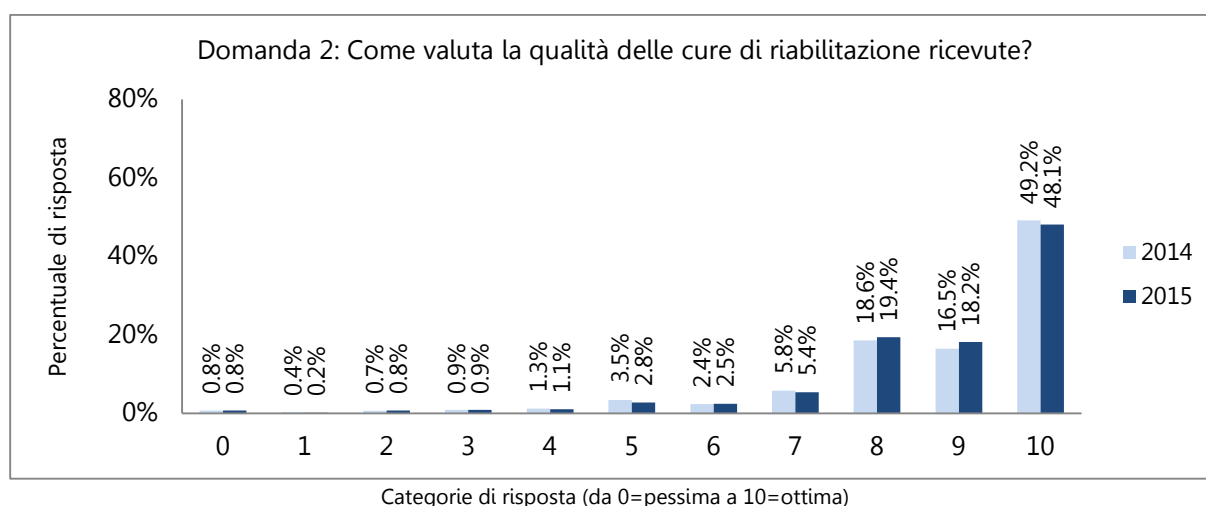


Figura 6: ripartizione delle risposte alla domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (nd = non ho posto domande)

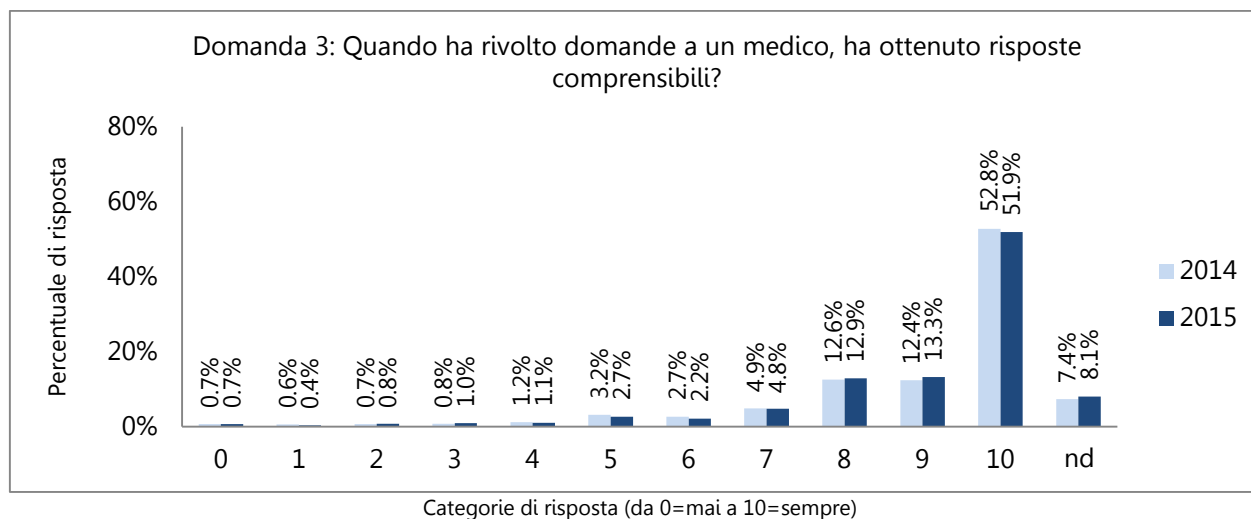


Figura 7: ripartizione delle risposte alla domanda sull'assistenza

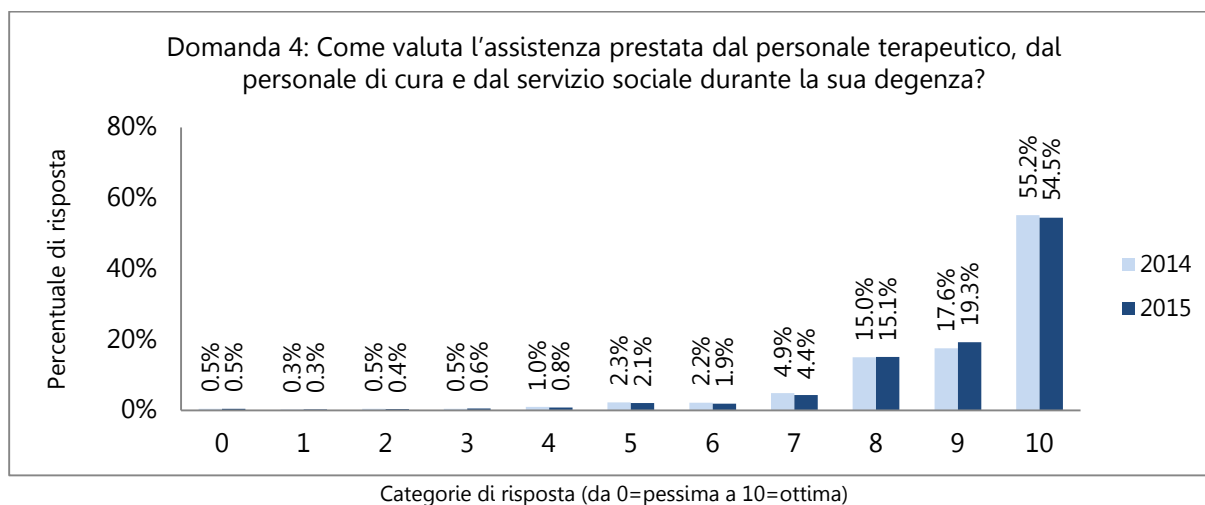
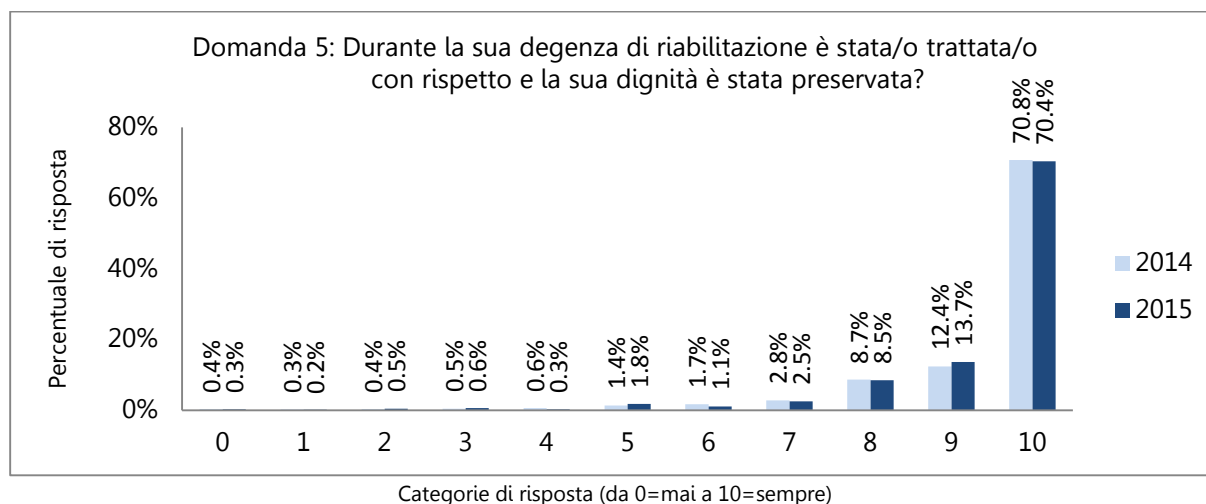


Figura 8: ripartizione delle risposte alla domanda sul rispetto e la dignità



Riassumendo, si può concludere che nel periodo 2014/2015 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 65 cliniche con trenta o più questionari ritornati. Le 33 cliniche che non hanno raggiunto questa soglia sono state riunite in un gruppo (n=593). 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.

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

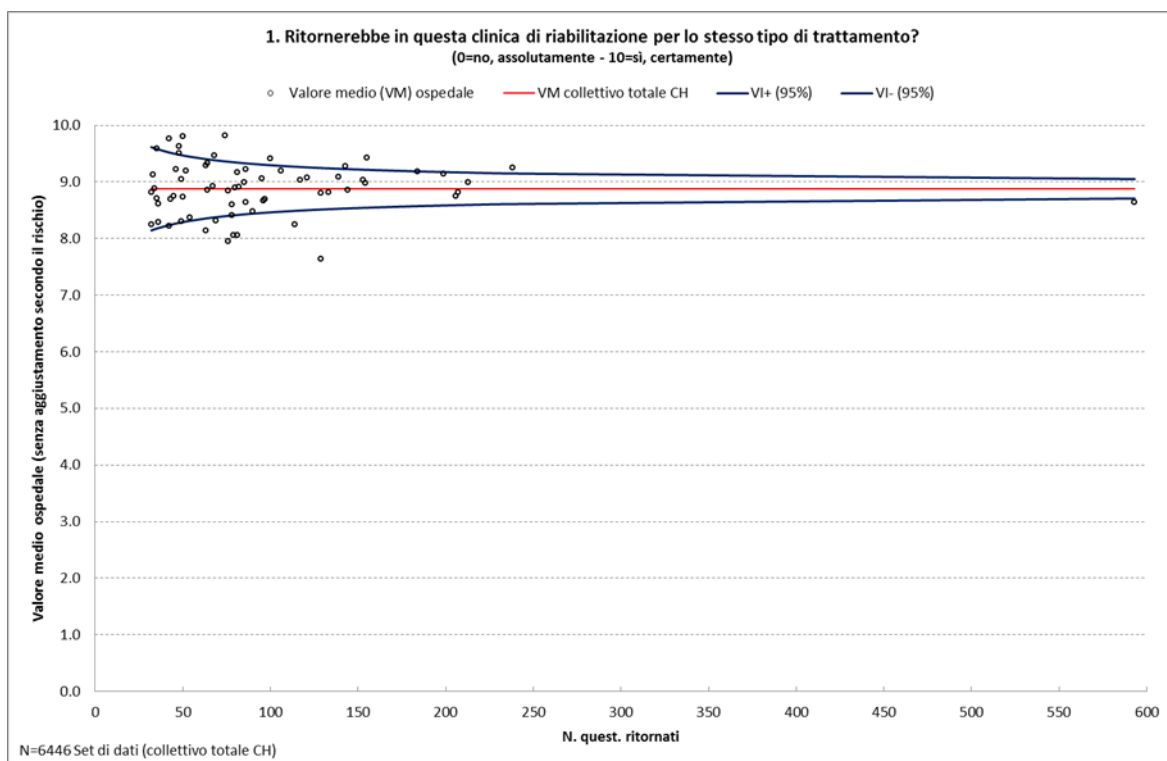


Figura 9b: grafico a imbuto per la domanda sul ritorno (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

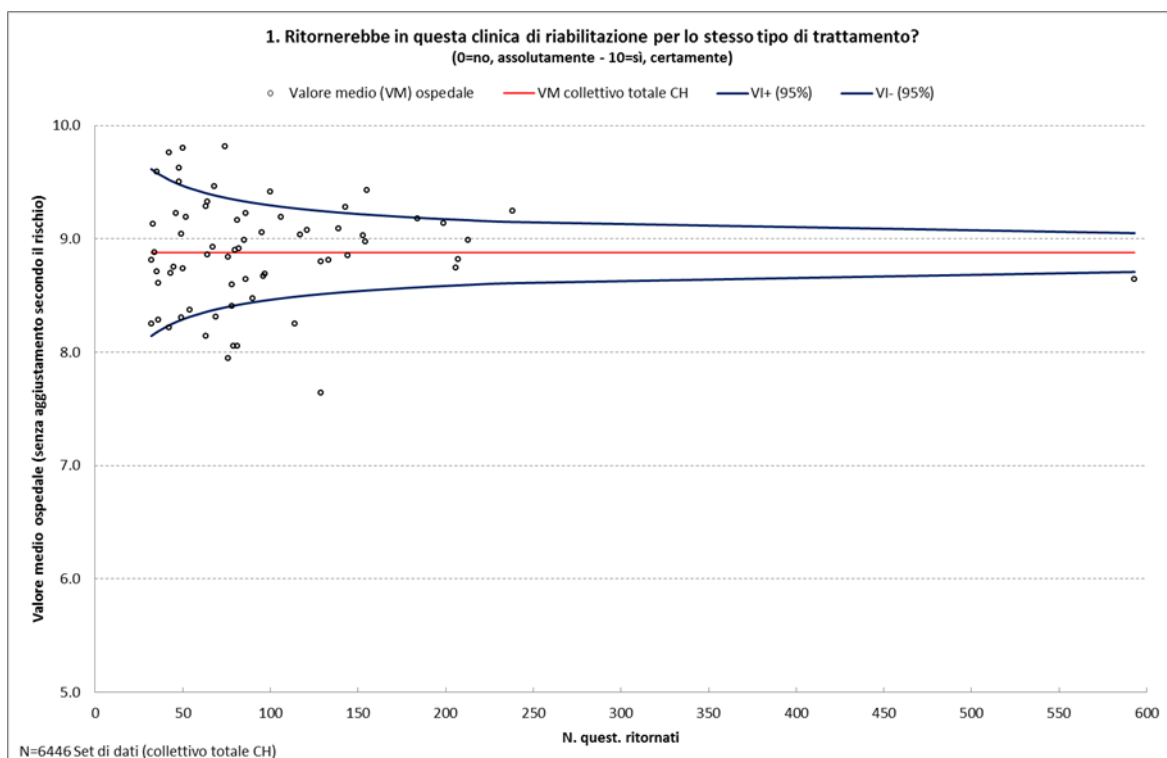


Figura 10a: grafico a imbuto per la domanda sulla qualità delle cure

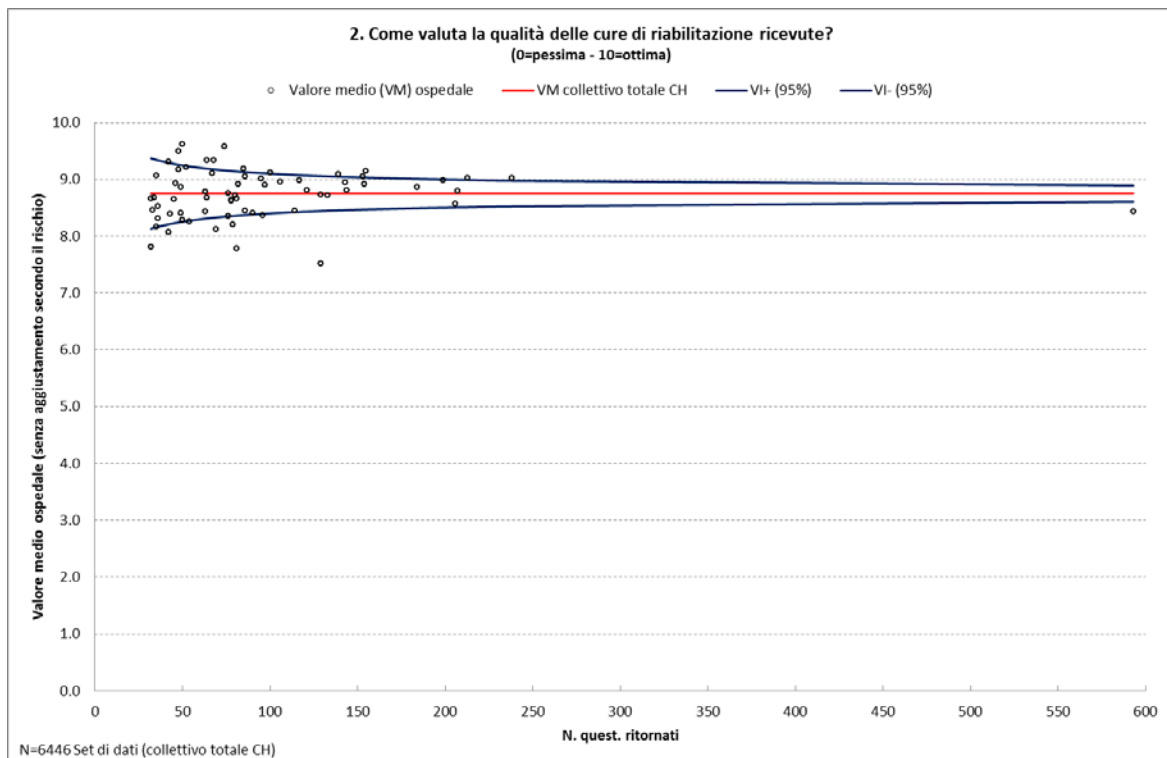


Figura 10b: grafico a imbuto per la domanda sulla qualità delle cure (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

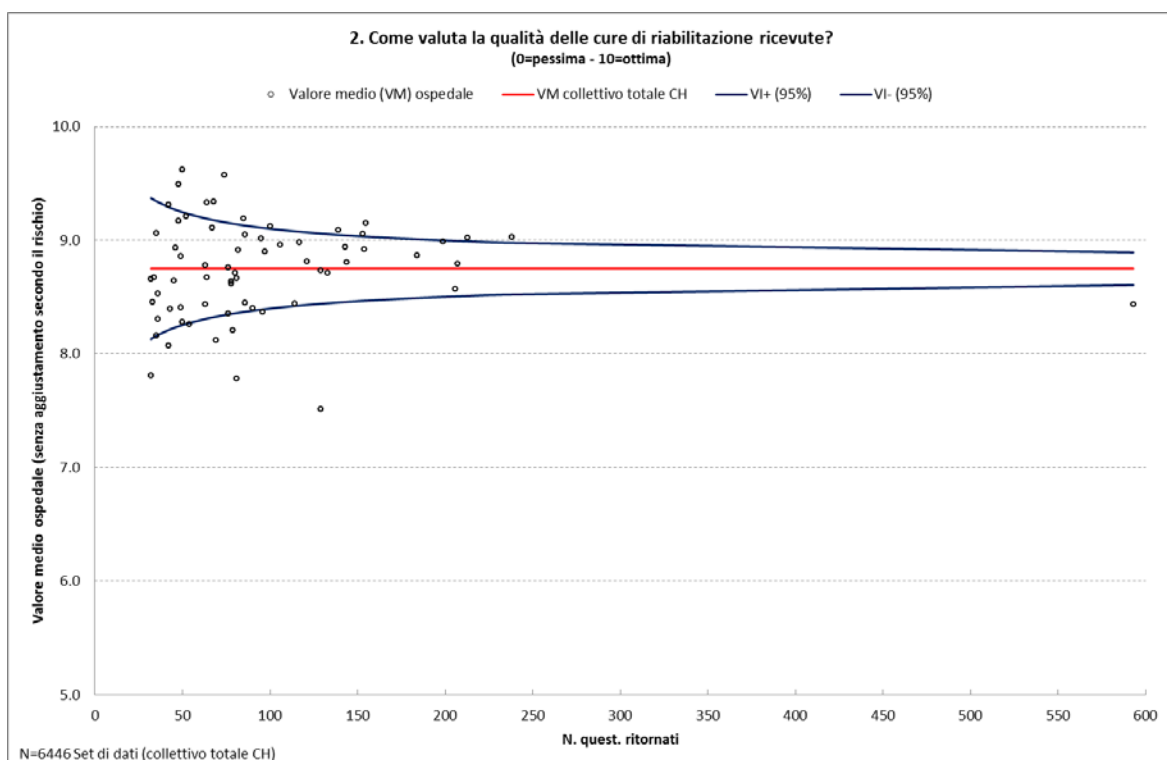


Figura 11a: grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici

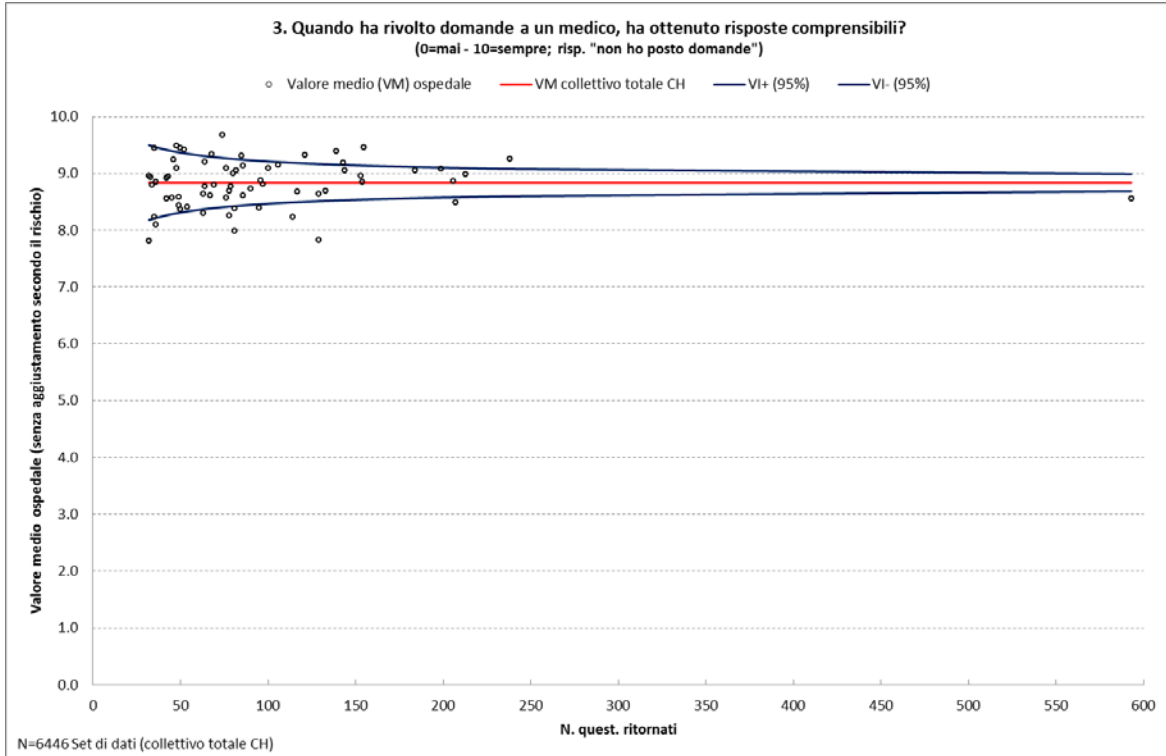


Figura 11b: grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

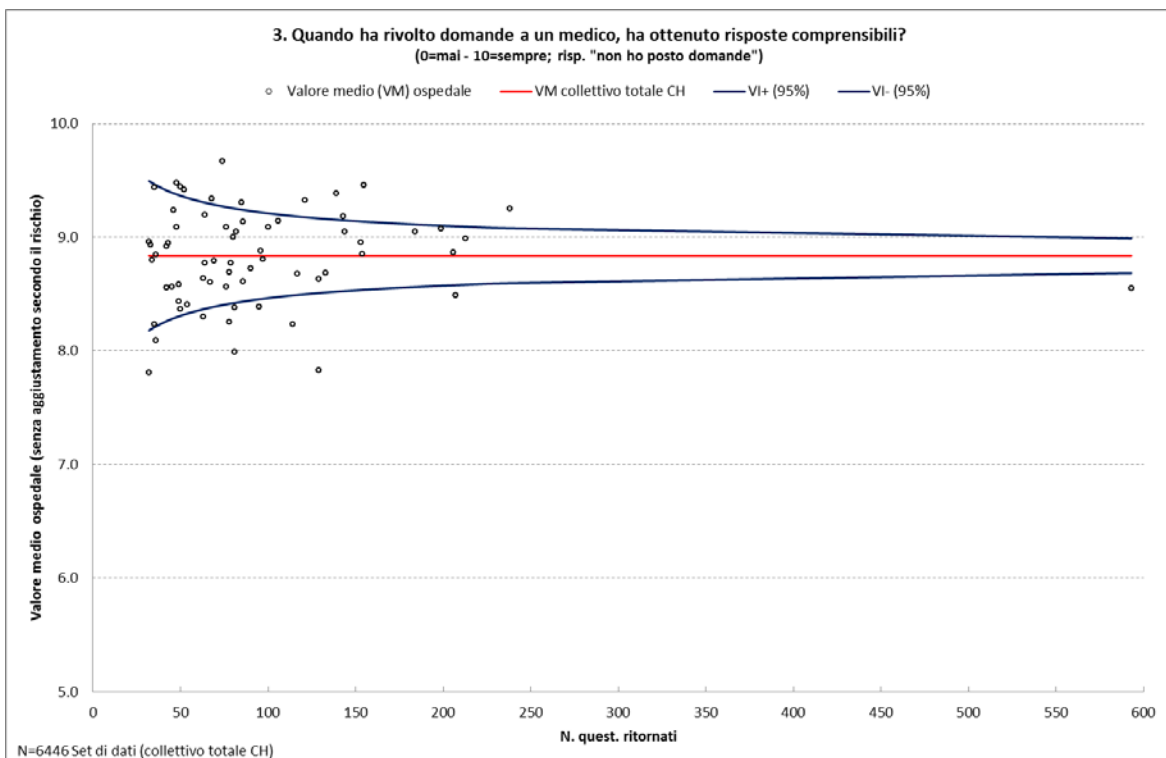


Figura 12a: grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza

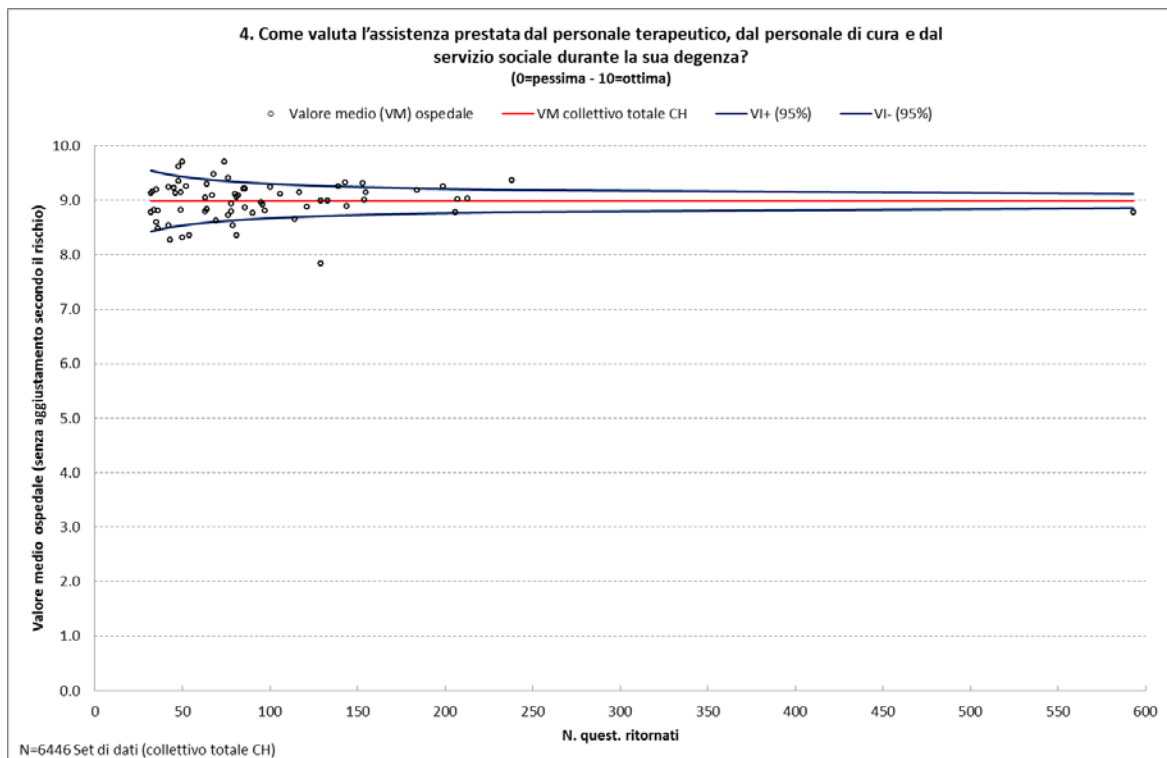


Figura 12b: grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)

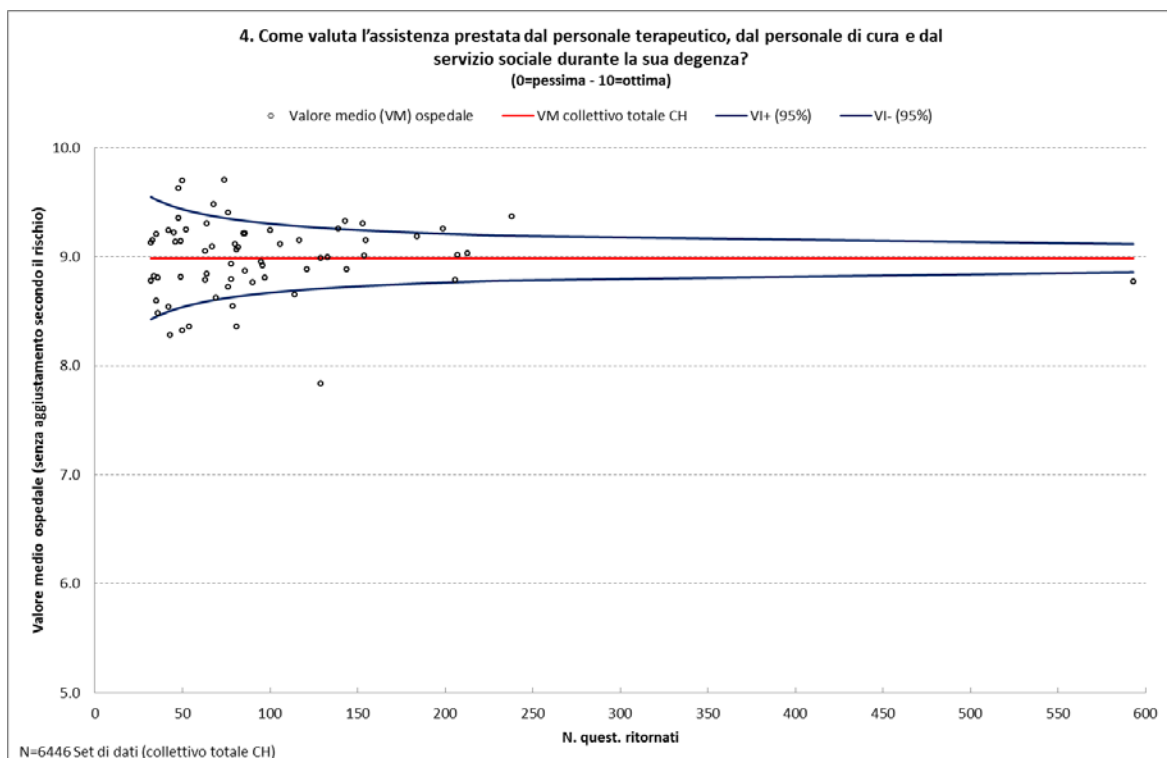


Figura 13a: grafico a imbuto per la domanda sul rispetto e la dignità

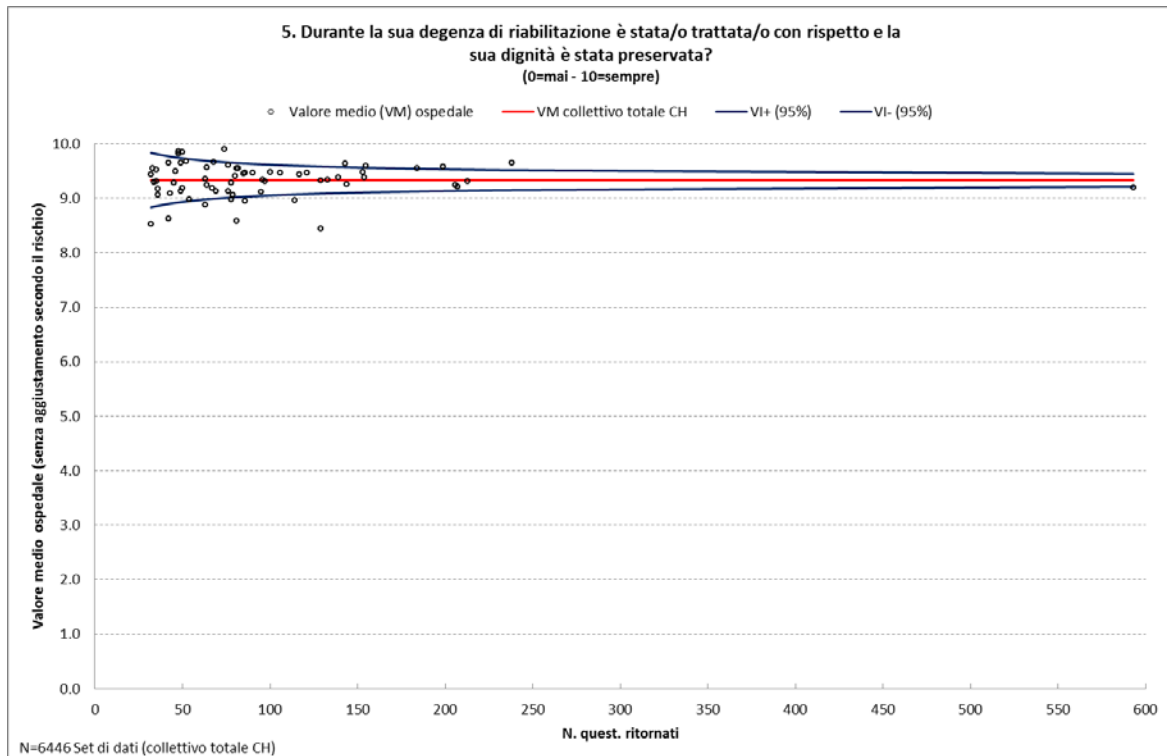
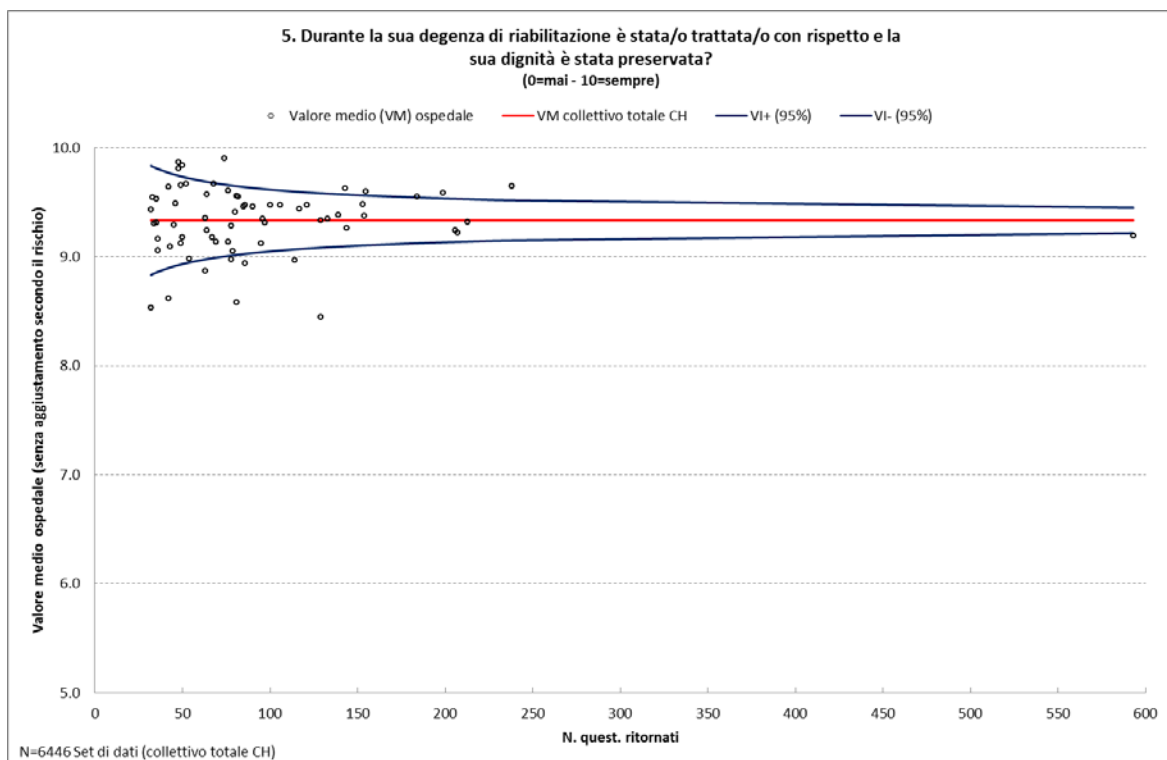


Figura 13b: grafico a imbuto per la domanda sul rispetto e la dignità (*attenzione: porzione di scala 5.0-10.0*)



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. Particolarmente positivo è il fatto che nel 2015 la partecipazione delle cliniche si è attestata al 98%.

Nel periodo 2013-2015, le risposte alle domande sulla soddisfazione non sono praticamente cambiate, sia per quanto concerne i valori medi sia la ripartizione delle risposte. Il tasso di valori mancanti è aumentato leggermente rispetto al 2014 (2014: 1,2-1,8; 2015: 1,3-2,2) e, per la prima volta dal 2012, supera il 2% per una domanda (3). Il basso numero di risposte alla domanda 3 (comprensibilità delle informazioni dei medici) è riconducibile al fatto che un paziente può anche non aver posto alcuna domanda.

Riguardo al confronto nazionale tra cliniche con l'ausilio di grafici a imbuto, va segnalato che il numero minimo desiderato di questionari ritornati è 30. Ciò ha permesso di considerare un numero adeguato di cliniche: su un totale di 98, infatti, 65 sono rappresentate nei grafici a imbuto. 33 cliniche – quindi circa un terzo – sono state riunite in un gruppo per il confronto (in totale 593 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 33 cliniche: 42%). 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.

Un'osservazione aggregata dei risultati, suddivisa secondo il tipo di riabilitazione (p.es. muscolo-scheletrica, neurologica, pneumologica ecc.), potrebbe consentire di trarre altre conclusioni interessanti sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione.

6. Rappresentatività dei risultati

Il terzo 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 rinunciarvi 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		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM		VM		VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
1	119	153	62.6%	79.7%	8.70	9.03	8.66	9.05	8.68	8.95	8.89	9.31	9.24	9.48
2	Gruppo < 30	36	31.7%	48.6%	9.35	8.61	9.33	8.53	9.07	8.09	9.21	8.81	9.45	9.06
3	102	144	55.4%	57.6%	8.26	8.85	8.41	8.80	8.68	9.05	8.54	8.89	9.16	9.26
4	246	213	61.5%	47.4%	9.17	8.99	8.95	9.02	9.07	8.98	9.17	9.03	9.56	9.32
5	47	64	61.0%	61.5%	8.67	9.33	8.87	9.33	9.09	9.20	9.33	9.30	9.32	9.57
6	43	43	45.7%	45.7%	7.88	8.70	8.64	8.40	9.00	8.95	7.74	8.28	8.81	9.09
7	102	96	52.3%	51.1%	8.92	8.67	8.65	8.36	8.37	8.88	8.99	8.92	9.26	9.34
8	96	100	60.0%	62.1%	9.14	9.41	9.01	9.12	9.34	9.09	9.28	9.24	9.56	9.47
9	75	85	53.6%	63.9%	9.35	8.99	9.21	9.19	9.21	9.30	9.36	9.22	9.59	9.46
10	99	81	45.0%	43.5%	9.13	9.16	8.84	8.66	8.63	8.38	9.11	9.06	9.58	9.56
11	109	69	49.5%	39.9%	8.77	8.31	8.29	8.12	8.32	8.79	8.76	8.62	9.05	9.13
12	128	106	51.2%	45.9%	9.12	9.19	8.98	8.96	9.43	9.14	9.18	9.12	9.61	9.47
13	117	121	60.0%	56.5%	9.06	9.07	8.88	8.81	9.42	9.32	9.10	8.88	9.51	9.47
14	67	63	62.0%	37.5%	8.18	9.29	7.96	8.78	7.18	8.64	8.40	9.05	8.96	9.35
15	68	86	63.0%	63.7%	8.64	9.23	9.00	9.05	8.76	9.13	8.78	9.21	9.27	9.47
16	71	54	56.3%	58.7%	8.71	8.37	8.76	8.26	8.96	8.41	8.97	8.36	9.30	8.98

Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM	VM		VM		VM
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
17	105	79	52.8%	41.8%	7.94	8.05	8.18	8.21	8.27	8.77	8.29	8.55	8.86	9.05
18	43	35	79.6%	42.2%	8.35	8.71	8.44	8.16	8.30	8.23	8.74	8.59	9.21	9.31
19	86	76	59.7%	55.1%	9.19	8.84	8.94	8.76	9.42	9.08	9.26	9.41	9.69	9.61
20	71	90	59.2%	70.3%	8.41	8.47	8.24	8.40	8.60	8.72	8.56	8.76	9.13	9.46
21	41	35	51.9%	45.5%	8.36	9.59	8.55	9.06	8.94	9.44	8.72	9.21	9.30	9.53
22	38	46	52.8%	52.9%	8.97	9.22	8.84	8.93	8.75	9.24	9.00	9.13	9.42	9.49
23	88	33	52.1%	50.0%	8.29	9.13	8.02	8.45	7.94	8.93	8.44	9.15	9.01	9.55
24	40	42	50.6%	42.9%	9.20	8.22	8.85	8.07	8.91	8.56	8.93	8.54	9.43	8.62
25	50	32	65.8%	43.8%	9.12	8.81	8.84	8.66	9.33	8.96	9.02	9.13	9.56	9.43
26	30	50	49.2%	56.8%	8.20	8.74	7.90	8.28	8.18	8.37	8.77	8.32	9.20	9.18
27	53	49	45.7%	46.7%	9.22	9.04	8.79	8.86	9.09	8.43	8.75	9.14	9.19	9.65
28	85	81	36.5%	37.2%	7.63	8.05	7.48	7.78	7.77	7.99	7.83	8.35	8.38	8.58
29	111	129	30.1%	32.7%	7.78	7.64	7.64	7.51	7.61	7.83	7.85	7.84	8.69	8.44
30	94	86	47.2%	47.0%	8.12	8.64	8.18	8.45	8.36	8.61	8.85	8.87	9.11	8.94
31	146	139	60.8%	61.8%	9.47	9.09	9.43	9.09	9.42	9.38	9.39	9.26	9.61	9.38
32	143	143	94.1%	47.7%	9.12	9.28	8.97	8.94	8.98	9.18	9.21	9.32	9.54	9.63
33	67	67	50.0%	54.9%	8.37	8.93	8.52	9.11	8.20	8.60	8.65	9.09	9.00	9.18
34	181	184	66.5%	64.8%	8.90	9.18	8.64	8.86	8.87	9.05	8.91	9.19	9.43	9.55

Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM			VM		VM		
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
35 ⁴		50		64.1%		9.80		9.62		9.45		9.70		9.84
36 ⁵		36		57.1%		8.29		8.31		8.84		8.49		9.17
37	236	238	68.0%	67.4%	9.48	9.25	9.31	9.03	9.43	9.25	9.38	9.37	9.63	9.65
38	132	155	56.4%	48.4%	8.95	9.43	8.72	9.15	9.14	9.46	8.94	9.15	9.33	9.60
39	165	129	57.7%	49.6%	8.98	8.80	8.78	8.73	8.66	8.63	9.09	8.99	9.25	9.33
40	101	78	57.7%	45.9%	8.34	8.60	8.46	8.64	8.67	8.69	9.02	8.79	9.14	9.29
41	72	80	60.5%	60.2%	9.29	8.90	8.94	8.71	9.16	9.00	9.17	9.11	9.35	9.41
42	223	207	70.6%	60.0%	9.00	8.82	8.96	8.79	8.97	8.49	9.13	9.01	9.42	9.22
43	78	48	80.4%	46.2%	9.64	9.63	9.51	9.49	9.31	9.09	9.47	9.63	9.63	9.87
44	73	45	28.3%	39.1%	8.94	8.75	8.44	8.64	8.47	8.56	9.15	9.22	9.47	9.29
45	Gruppo < 30	34	50.0%	58.6%	8.90	8.88	8.48	8.67	9.11	8.80	9.24	8.82	9.10	9.30
46	61	52	64.9%	63.4%	9.34	9.19	8.92	9.21	9.37	9.42	9.33	9.25	9.49	9.67
47	95	95	60.9%	60.9%	8.86	9.05	9.14	9.01	9.14	8.36	9.07	8.96	9.50	9.12
48	54	74	75.0%	82.2%	9.57	9.82	9.28	9.57	9.20	9.67	9.37	9.70	9.67	9.90
49	116	76	88.5%	35.3%	8.60	7.95	8.67	8.36	9.08	8.56	8.96	8.72	9.28	9.13
50	143	154	61.1%	65.3%	8.75	8.97	8.85	8.92	8.51	8.85	8.87	9.01	9.32	9.38
51	112	82	61.5%	65.1%	9.15	8.91	9.04	8.91	9.25	9.05	9.27	9.09	9.62	9.55
52	171	206	59.8%	53.9%	7.82	8.75	8.05	8.57	7.86	8.87	8.35	8.79	8.81	9.24

⁴ Questa clinica si è aggiunta nel 2015.

⁵ Questa clinica si è aggiunta nel 2015.

Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM	VM		VM		VM
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
53	62	63	50.8%	45.7%	7.71	8.15	8.48	8.44	8.63	8.30	8.61	8.79	9.00	8.87
54	42	64	58.3%	74.4%	9.24	8.86	9.29	8.67	9.22	8.77	8.98	8.84	9.57	9.24
55	79	114	90.8%	45.8%	8.22	8.25	8.49	8.44	8.38	8.23	8.96	8.65	8.99	8.96
56	97	97	64.7%	65.5%	9.45	8.69	9.29	8.90	9.18	8.80	9.27	8.81	9.67	9.31
57	79	78	55.6%	60.5%	8.68	8.41	8.41	8.61	8.76	8.25	9.00	8.93	9.05	8.97
58	42	48	50.6%	58.5%	8.48	9.50	8.36	9.17	8.64	9.48	9.00	9.35	9.33	9.81
59	46	42	65.7%	80.8%	9.52	9.76	9.37	9.31	9.00	8.92	9.32	9.24	9.67	9.64
60	79	32	50.6%	43.2%	8.81	8.25	8.27	7.81	8.39	7.81	8.74	8.78	9.03	8.53
61	73	68	53.7%	48.2%	9.24	9.46	9.18	9.33	9.51	9.33	9.28	9.48	9.69	9.67
62	122	117	70.9%	58.5%	8.50	9.03	8.70	8.98	8.75	8.68	8.94	9.15	9.43	9.44
63	46	49	59.0%	56.3%	8.38	8.31	8.43	8.41	8.73	8.59	8.83	8.82	9.05	9.12
64	144	133	55.2%	55.2%	9.04	8.81	8.91	8.71	8.95	8.68	9.28	8.99	9.51	9.35
65	180	199	49.3%	64.0%	9.12	9.13	8.92	8.99	8.87	9.07	9.20	9.25	9.34	9.59
Gruppo < 30	366	593	45.8%	42.7%	8.82	8.65	8.62	8.43	8.82	8.55	8.91	8.77	9.23	9.19
Collettivo totale CH	6435 ⁶	6446	55.8%	52.3%	8.81	8.88	8.71	8.75	8.81	8.84	8.95	8.99	9.31	9.33

⁶ Nel 2014, cinque ospedali (con 185 set di dati) non erano rappresentati nel gruppo dei nosocomi con un numero insufficiente di questionari ritornati, bensì indicati individualmente nella tabella. Riportiamo questa informazione per una questione di completezza e affinché il numero del collettivo totale CH del 2014 (6435 set di dati) sia corretto. Nel 2015, questi cinque ospedali si trovano nel gruppo dei nosocomi con meno di trenta questionari ritornati.

* 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"