

---

# Sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione

---

Rapporto comparativo nazionale misurazione 2016

Gennaio 2017, 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 del campione.....	7
3.1 Partecipazione e tasso di risposta .....	7
3.2 Descrizione del campione.....	7
4. Risultati .....	10
4.1 Risultati nazionali secondo la domanda .....	10
4.2 Confronto nazionale tra cliniche .....	14
5. Nozioni metodologiche.....	20
6. Rappresentatività dei risultati .....	20
Annesso .....	21



## Impressum

Titolo	Rapporto comparativo nazionale Sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione 2016 Versione 1.0
Anno	Gennaio 2017
Autori	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA Nicolas Matzinger, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA Béatrice Schwark, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG – un'azienda della Posta CH SA 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 <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)

## 1. Riepilogo

---

Il sondaggio nazionale sulla soddisfazione dei pazienti nella riabilitazione è svolto dal 2013 dall'ANQ in stretta collaborazione con la hcri AG e la MECON GmbH.

Cento cliniche di riabilitazione, rispettivamente sedi (di seguito cliniche), hanno partecipato nella primavera 2016 al sondaggio sulla soddisfazione dei pazienti; si tratta del 99% delle cliniche che a fine 2016 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione. Tutte le cliniche hanno effettuato il sondaggio per iscritto.

Dei 13'799 pazienti dimessi nei mesi di aprile o maggio 2016 e contattati per l'inchiesta, 7332 hanno acconsentito a partecipare, per un tasso di risposta del 53,1% (senza invio di solleciti), considerato dall'ANQ nell'ordine delle aspettative.

L'età media delle persone interrogate è di 71,8 anni (deviazione standard: 13,8 anni). Le donne sono il 56,5% circa, gli uomini il 43,5%. Il 66,1% dei pazienti era in reparto comune, il 33,9% in reparto 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, anche nel 2016 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.

75 delle cento cliniche di riabilitazione sono state considerate per il confronto nazionale. 25 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.<sup>1</sup> 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 utilizzato nel periodo 2011-2015. 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.

---

<sup>1</sup> 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 31 ottobre 2016 un accesso ai risultati protetto da parola chiave.

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

[www.ang.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20160309\\_PAZU\\_REHA\\_Auswertungskonzept\\_final\\_de.pdf](http://www.ang.ch/fileadmin/redaktion/deutsch/20160309_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_de.pdf)

### 3. Partecipazione e descrizione del campione

#### 3.1 Partecipazione e tasso di risposta

Cento cliniche, rispettivamente sedi, hanno partecipato al sondaggio nella primavera 2016. Si tratta del 99% delle sedi che a fine 2016 erano registrate presso l'ANQ per le misurazioni nel settore della riabilitazione.<sup>2</sup>

La tabella 1 mostra che per lo svolgimento del sondaggio le cliniche hanno scelto cinque diversi istituti di inchiesta. 65 cliniche (il 65%) si sono affidate alla MECON GmbH, che ha anche elaborato gran parte dei questionari ritornati (il 67%). Il 22% delle cliniche ha svolto il sondaggio con la hcri AG. Le altre hanno ricevuto il sostegno della ESOPE, della NPO Plus o della Qualitest AG.

Secondo l'istituto di inchiesta, il tasso di risposta oscilla tra il 19,4% e il 61,7%. 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 ESOPE hanno ottenuto un tasso di risposta superiore al 50%. Tutti gli istituti di inchiesta hanno effettuato il sondaggio su carta.

**Tabella 1:** partecipazione e tasso di risposta secondo l'istituto di inchiesta 2016

Istituto di inchiesta	Numero di cliniche	Metodo del sondaggio	Questionari ritornati	Questionari inviati	Tasso di risposta
ESOPE	4	Carta	285	548	52,0%
hcri AG	22	Carta	1401	2459	57,0%
Mecon GmbH	65	Carta	4901	9564	51,2%
NPO Plus	1	Carta	6	31	19,4%
Qualitest AG	8	Carta	739	1197	61,7%
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>Carta</b>	<b>7332</b>	<b>13799</b>	<b>53,1%</b>

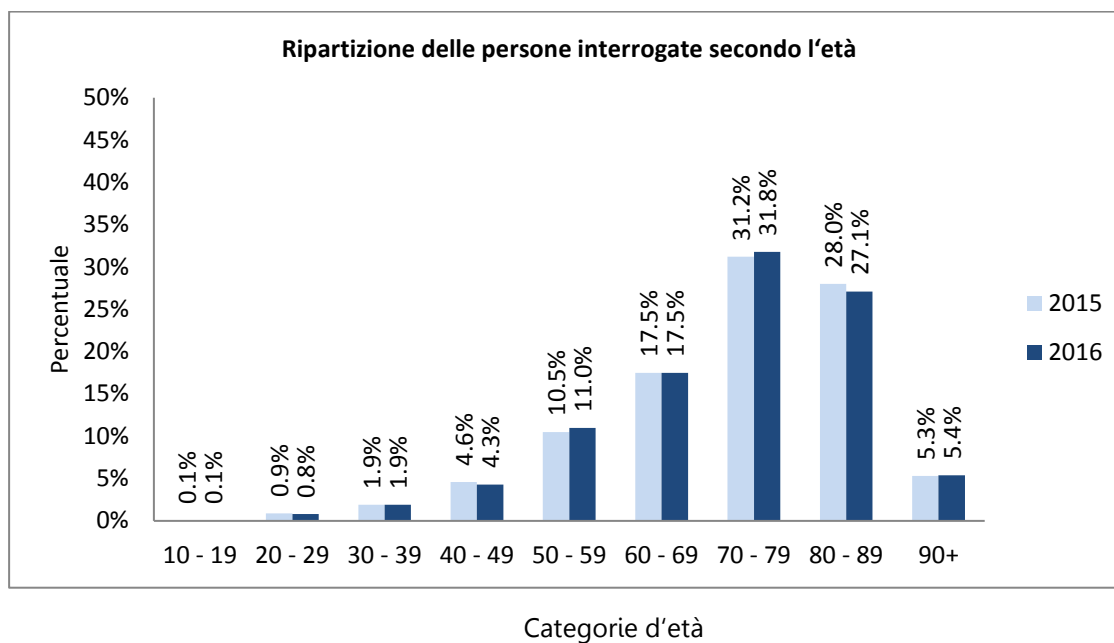
Dei 13'799 pazienti dimessi nei mesi di aprile e maggio dalle cliniche di riabilitazione, 7332 hanno partecipato al sondaggio, il che corrisponde a un tasso di risposta del 53,1%. I tassi di risposta specifici per ogni clinica variano tra il 19,4% e il 100%. In media, ogni clinica ha ritornato 73 questionari (min. 1, mass. 293). Per 25 delle cento 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.

#### 3.2 Descrizione del campione

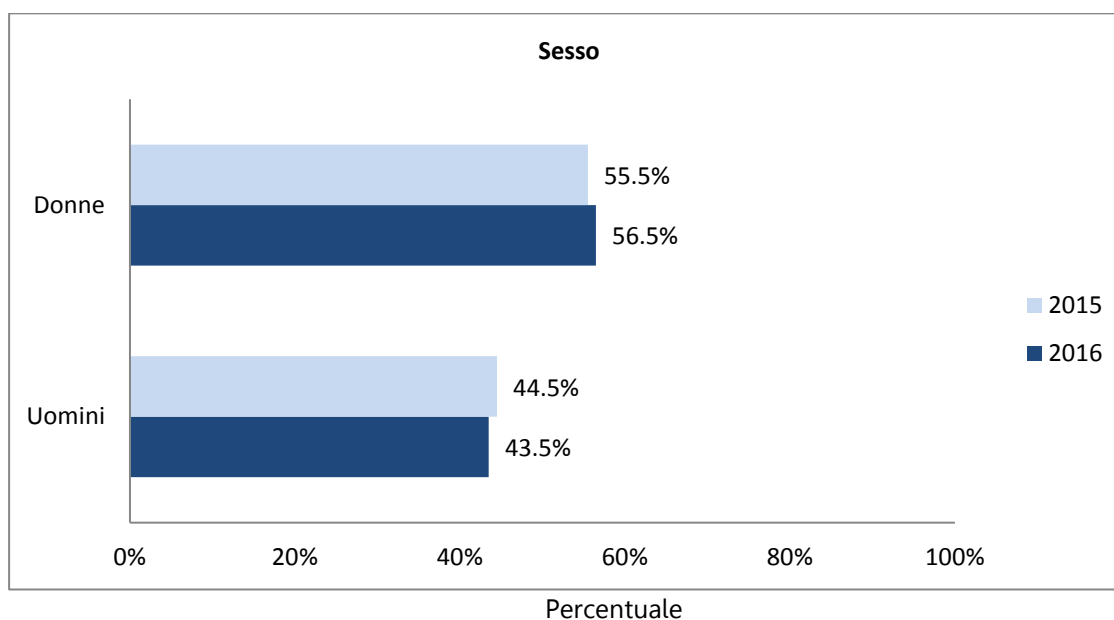
Nel 2016, il campione comprende 7332 persone. L'età media è di 71,8 anni (2015: 71,9 anni) (deviazione standard 2016: 13,8 anni; 2015: 13,9 anni). Le donne sono il 56,5% (2015: 55,5%), gli uomini il 43,5% (2015: 44,5%). Il 66,1% (2015: 65,8%) dei pazienti è in reparto comune, il 33,9% (2015: 34,3%) in reparto semiprivato o privato. Nelle figure 1, 2 e 3, sono raffigurate graficamente le indicazioni sociodemografiche.

<sup>2</sup> A fine 2016, presso l'ANQ erano registrate 101 sedi.

**Figura 1:** ripartizione delle persone interrogate secondo l'età

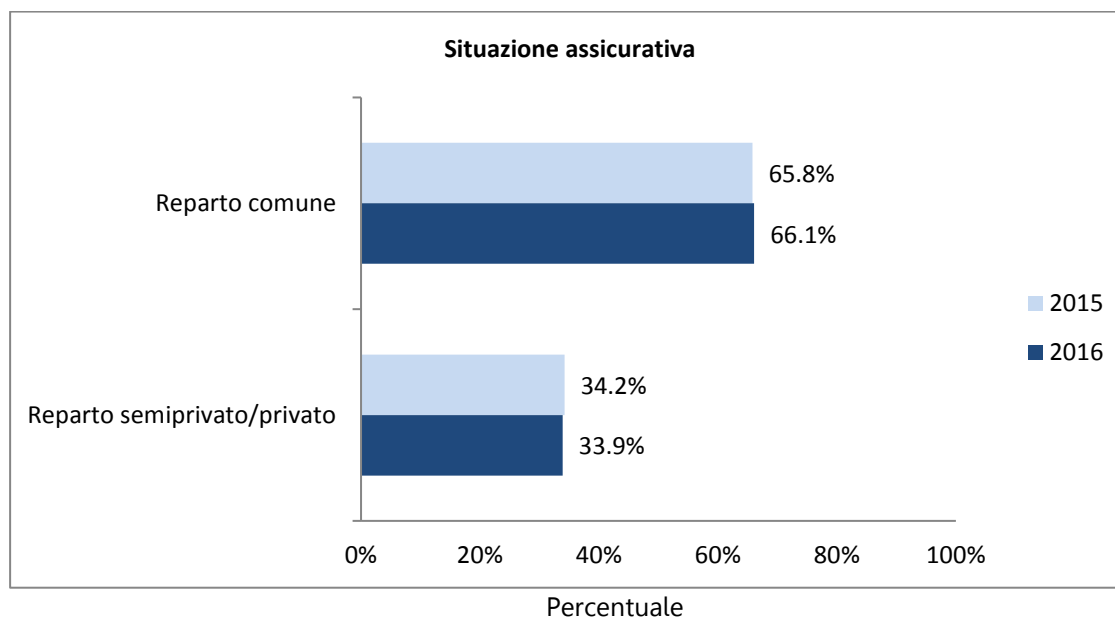


**Figura 2:** sesso delle persone interrogate





**Figura 3:** situazione assicurativa delle persone interrogate



## 4. Risultati

### 4.1 Risultati nazionali secondo la domanda

Dalla tabella 2, si evince che anche nel 2016 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 %) <sup>3</sup>	Valori mancanti
1) Ritornerebbe in questa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento? [Ritorno] 0 = "no, assolutamente"; 10 = "sì, certamente"	<b>2016</b> 2015	<b>7247</b> 6'355	<b>8.8</b> 8.9	<b>2.2</b> 2.1	<b>1</b> <b>0</b> 1 0	<b>72%</b> 73%	<b>1.2</b> 1.4
2) Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute? [Qualità delle cure] 0 = "pessima"; 10 = "ottima"	<b>2016</b> 2015	<b>7245</b> 6'358	<b>8.7</b> 8.7	<b>1.8</b> 1.8	<b>9</b> 9	<b>66%</b> 65%	<b>1.2</b> 1.4
3) Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? [Comprensibilità delle informazioni dei medici] 0 = "mai"; 10 = "sempre"	<b>2016</b> 2015	<b>6641</b> 5'790	<b>8.8</b> 8.8	<b>1.9</b> 1.9	<b>1</b> <b>0</b> 1 0	<b>64%</b> 64%	<b>1.7</b> 2.2
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"	<b>2016</b> 2015	<b>7220</b> 6'334	<b>9.0</b> 9.0	<b>1.7</b> 1.6	<b>1</b> <b>0</b> 1 0	<b>73%</b> 73%	<b>1.5</b> 1.7
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"	<b>2016</b> 2015	<b>7246</b> 6'359	<b>9.3</b> 9.3	<b>1.5</b> 1.4	<b>1</b> <b>0</b> 1 0	<b>83%</b> 83%	<b>1.2</b> 1.3

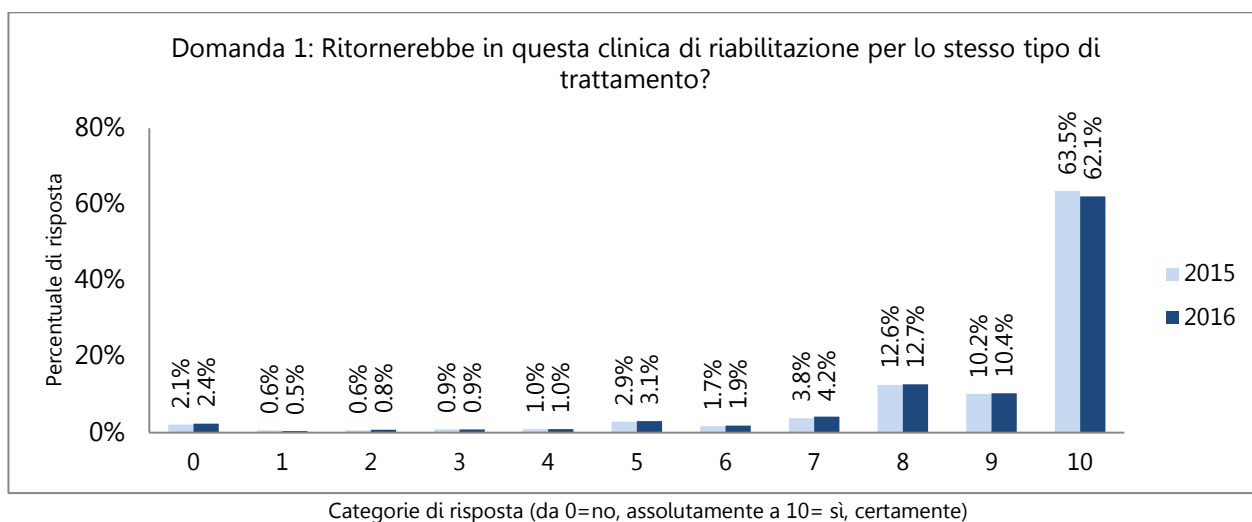
Il valore medio più elevato, pari a 9,3 (mediana: 10), è stato assegnato alla domanda sul *rispetto e la dignità*. L'83% delle persone interrogate ha risposto con un 9 o un 10. Segue, con un valore medio di 9,0 (mediana: 10), la domanda sull'*assistenza da parte del personale*. Il 73% dei pazienti ha 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*

<sup>3</sup> Per il calcolo del tasso delle risposte 9 e 10 sono state considerate tutte le 7332 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.

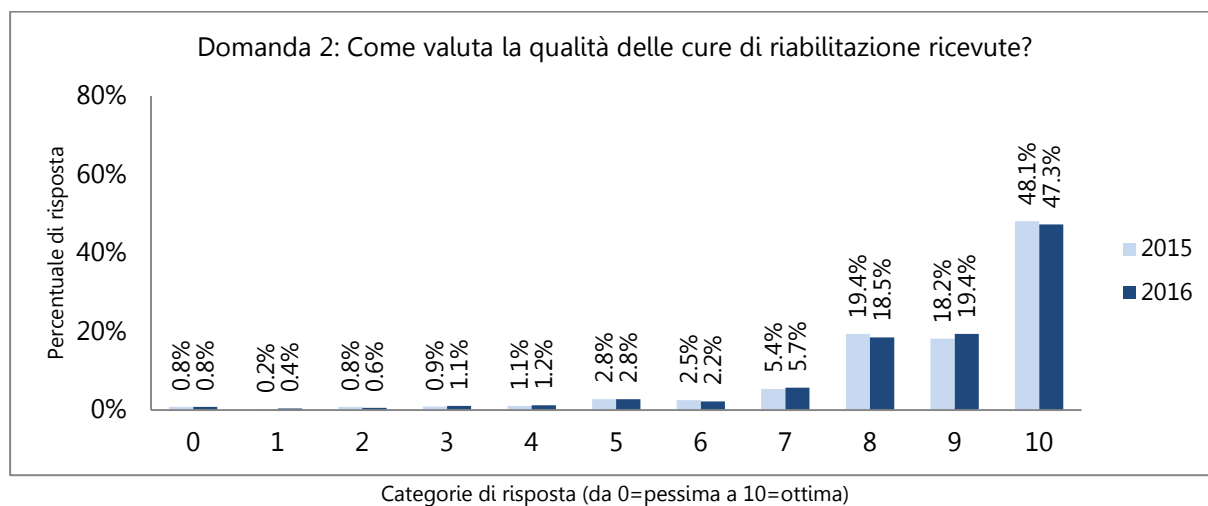
ha a sua volta ottenuto riscontri positivi, con un valore medio di 8,8 (mediana: 10). Il 72% delle persone interrogate ha dichiarato, assegnando uno dei due valori più alti, che tornerebbe nella clinica in questione per la stessa cura. Infine, alla *qualità delle cure* è stato assegnato un valore di 8,7 (mediana: 9); il 66% 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'1,7%.

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.

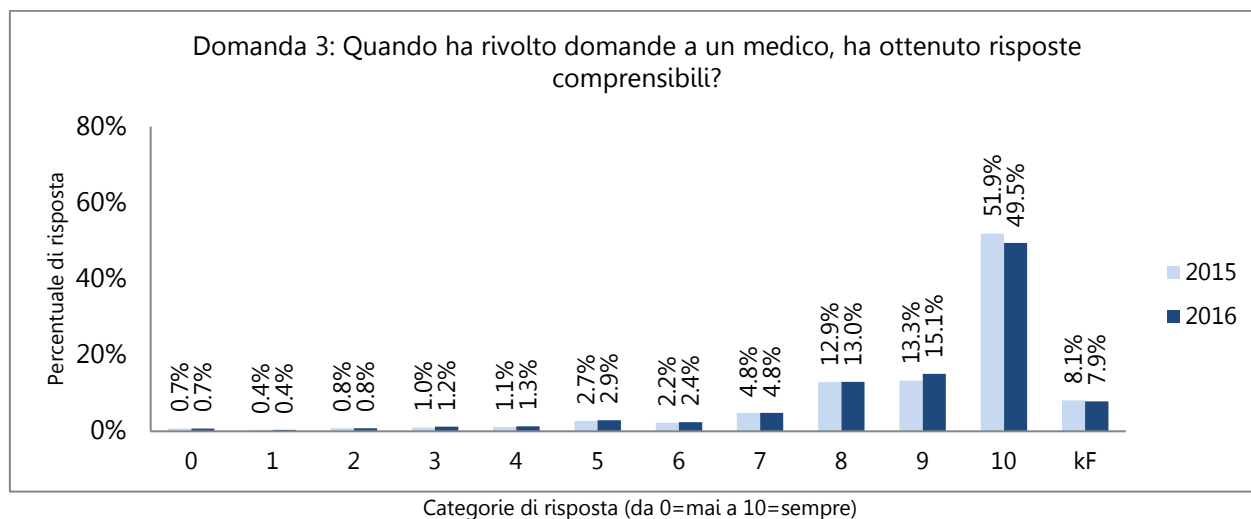
**Figura 4:** ripartizione delle risposte alla domanda sul ritorno



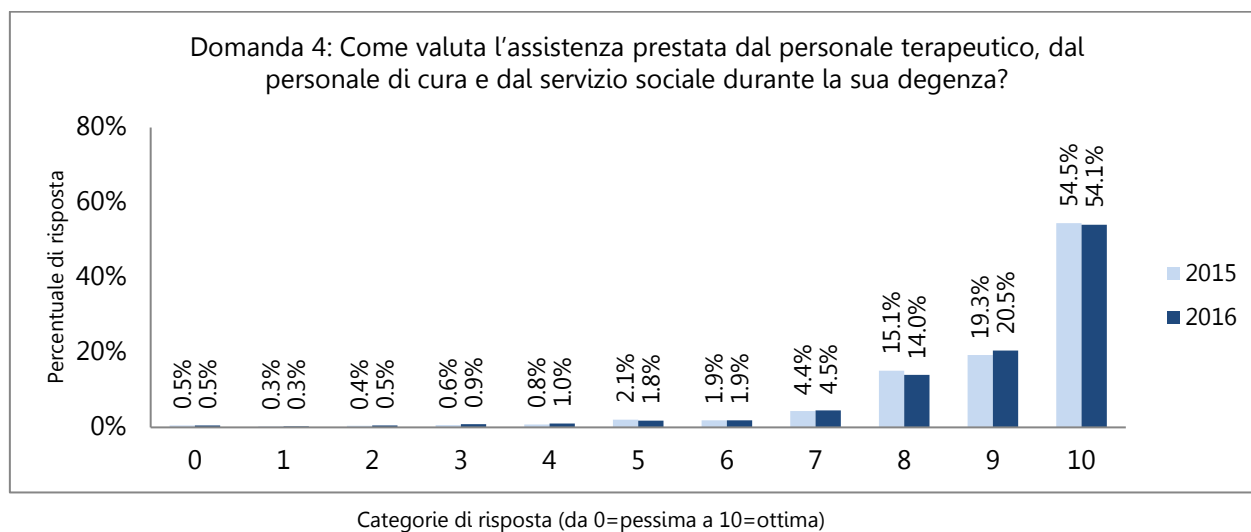
**Figura 5:** ripartizione delle risposte alla domanda sulla qualità delle cure



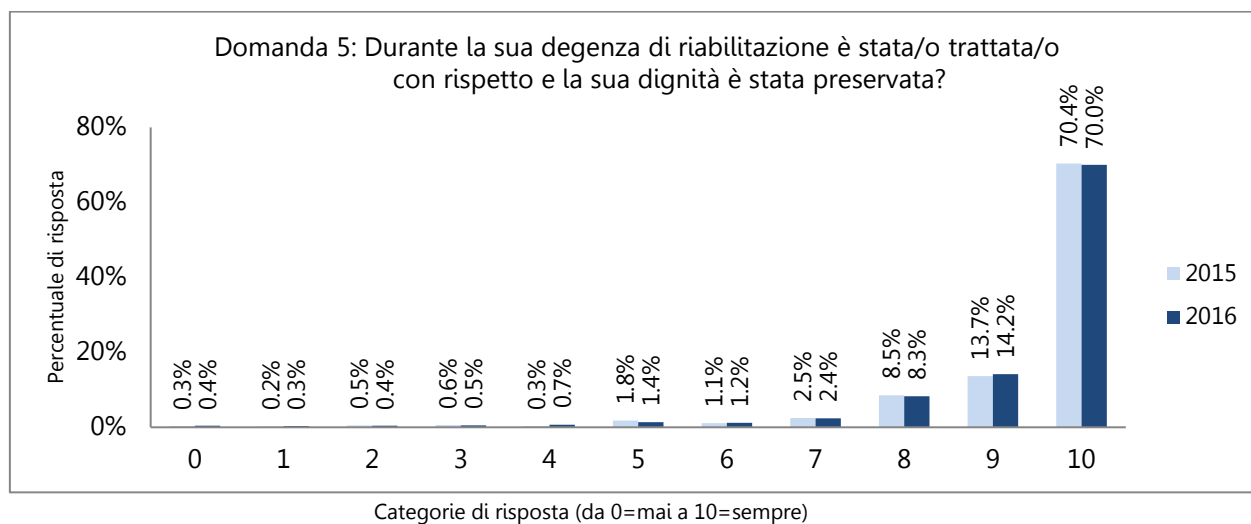
**Figura 6:** ripartizione delle risposte alla domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (nd = non ho posto domande)



**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 2015/2016 i risultati sono rimasti pressoché invariati, sia per quanto concerne i valori medi sia la ripartizione delle risposte.

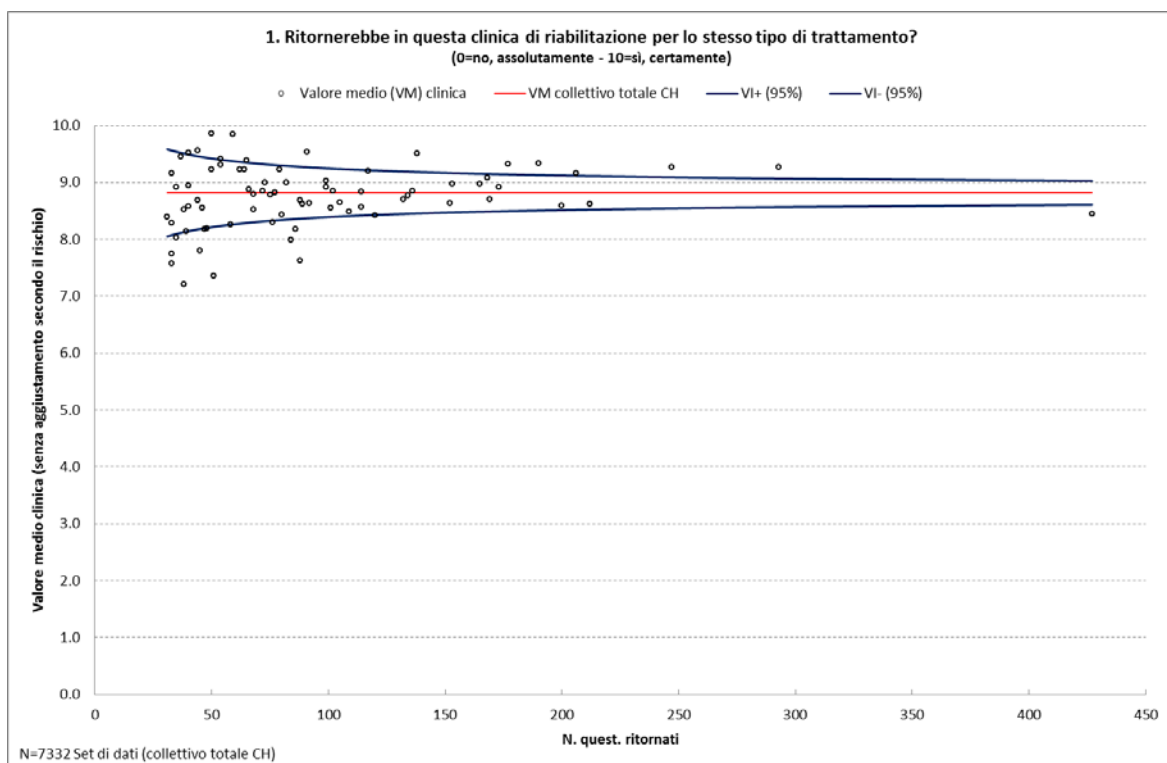
#### 4.2 Confronto nazionale tra cliniche

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.

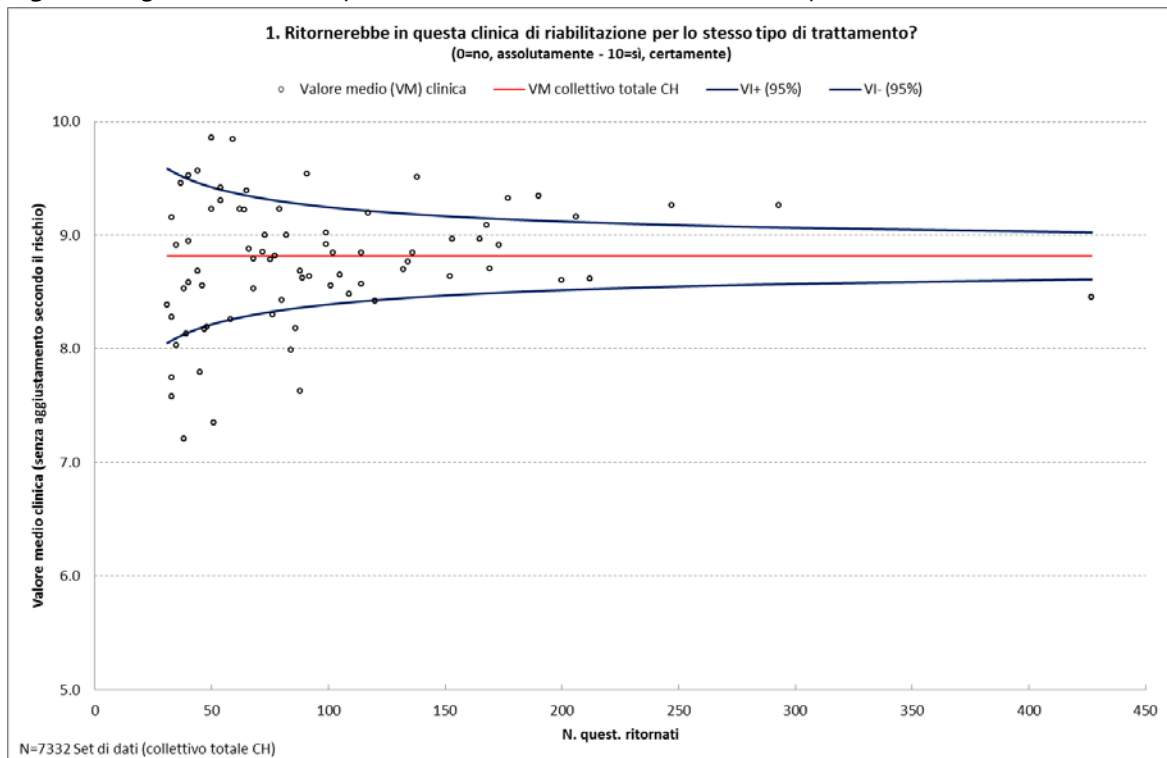
Sono state considerate le 75 cliniche con trenta o più questionari ritornati. Le 25 cliniche che non hanno raggiunto questa soglia sono state riunite in un gruppo (n=427). Il punto che le rappresenta è all'estrema destra del grafico.

Sull'asse y figura la scala di risposte da 0 a 10 (rispettivamente da 5 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.

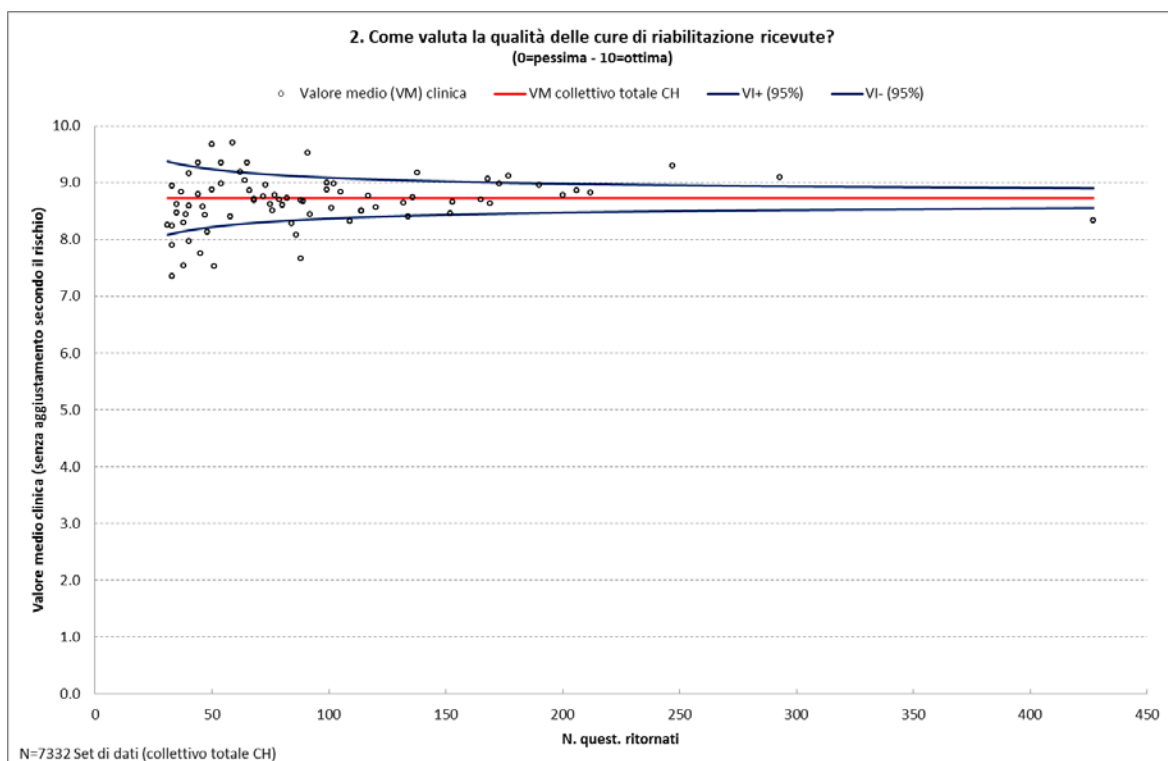
**Figura 9a:** grafico a imbuto per la domanda sul ritorno



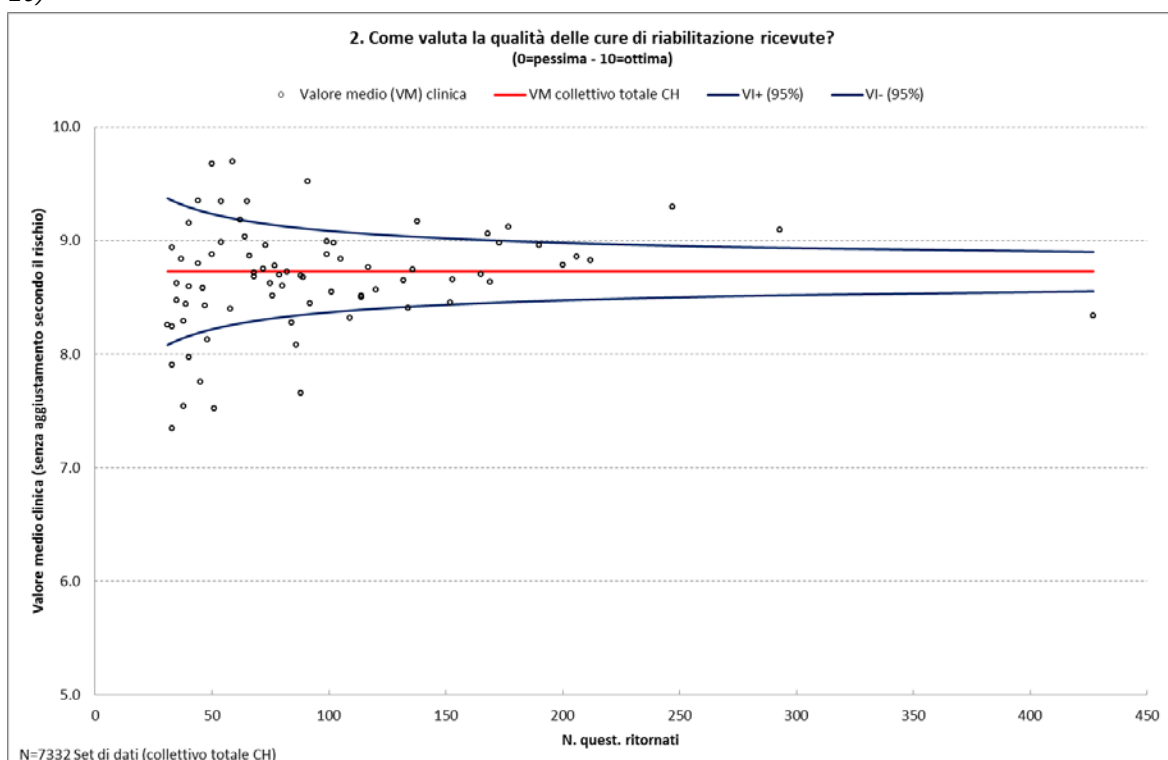
**Figura 9b:** grafico a imbuto per la domanda sul ritorno (*attenzione: porzione di scala 5-10*)



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

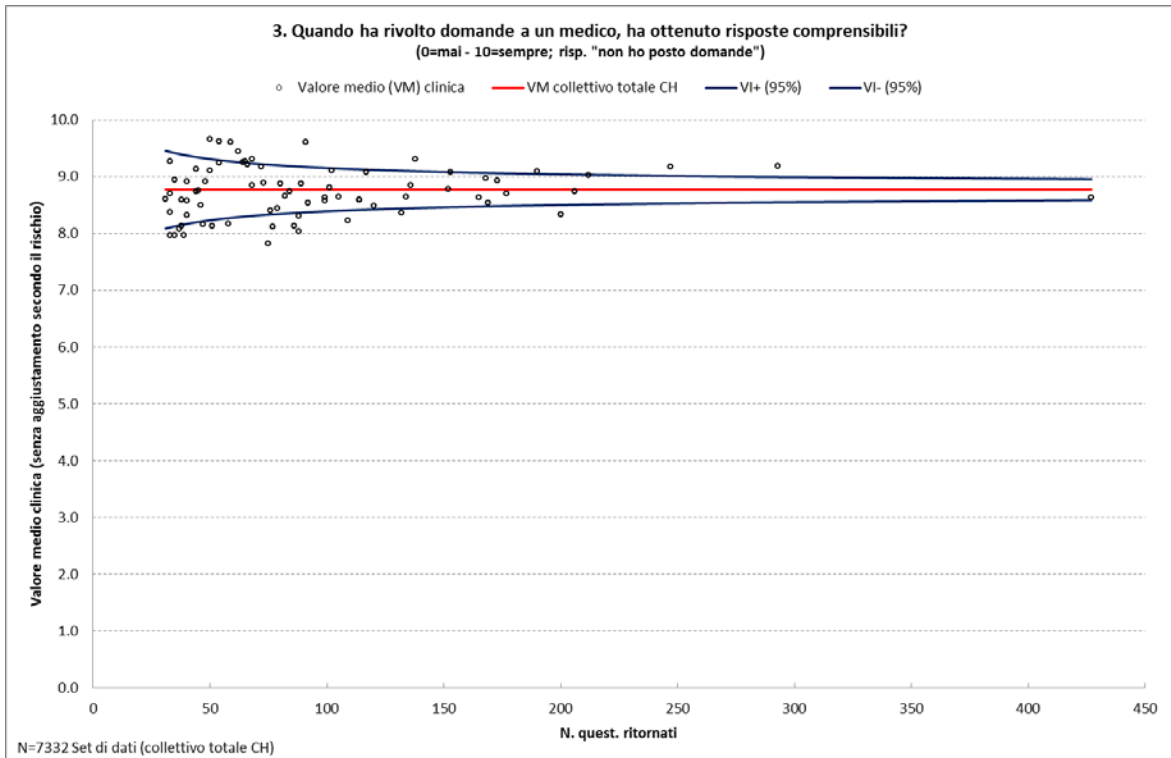


**Figura 10b:** grafico a imbuto per la domanda sulla qualità delle cure (*attenzione: porzione di scala 5-10*)

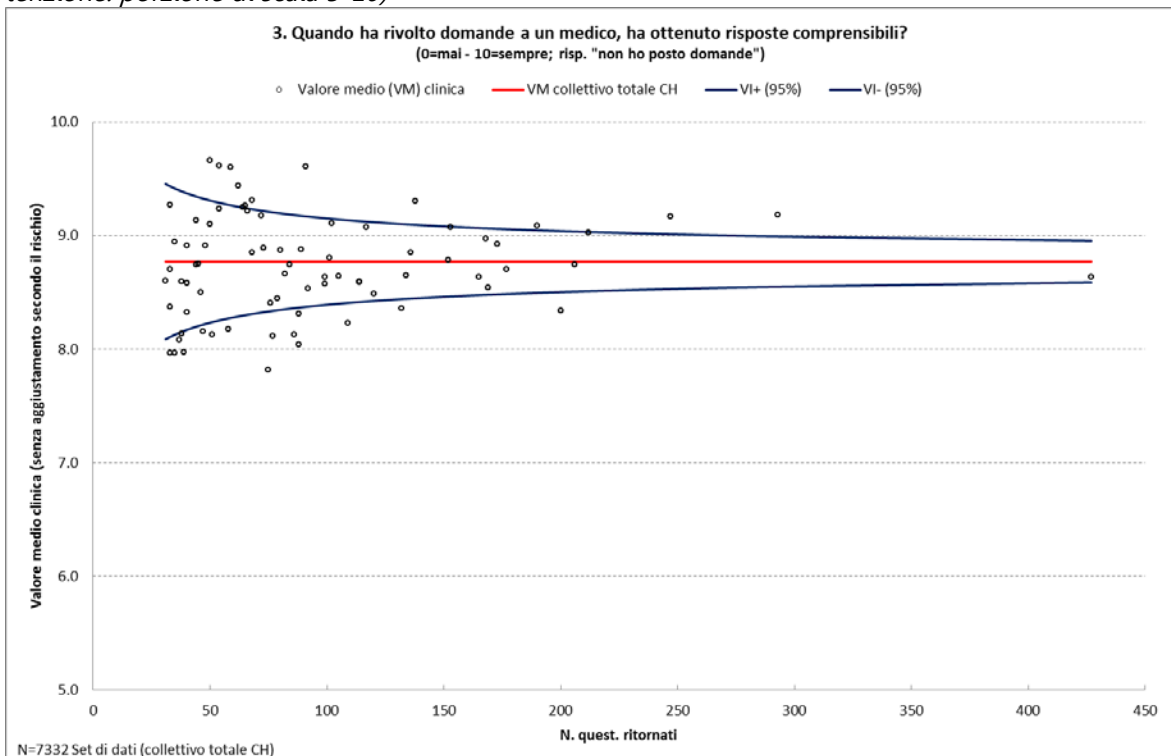




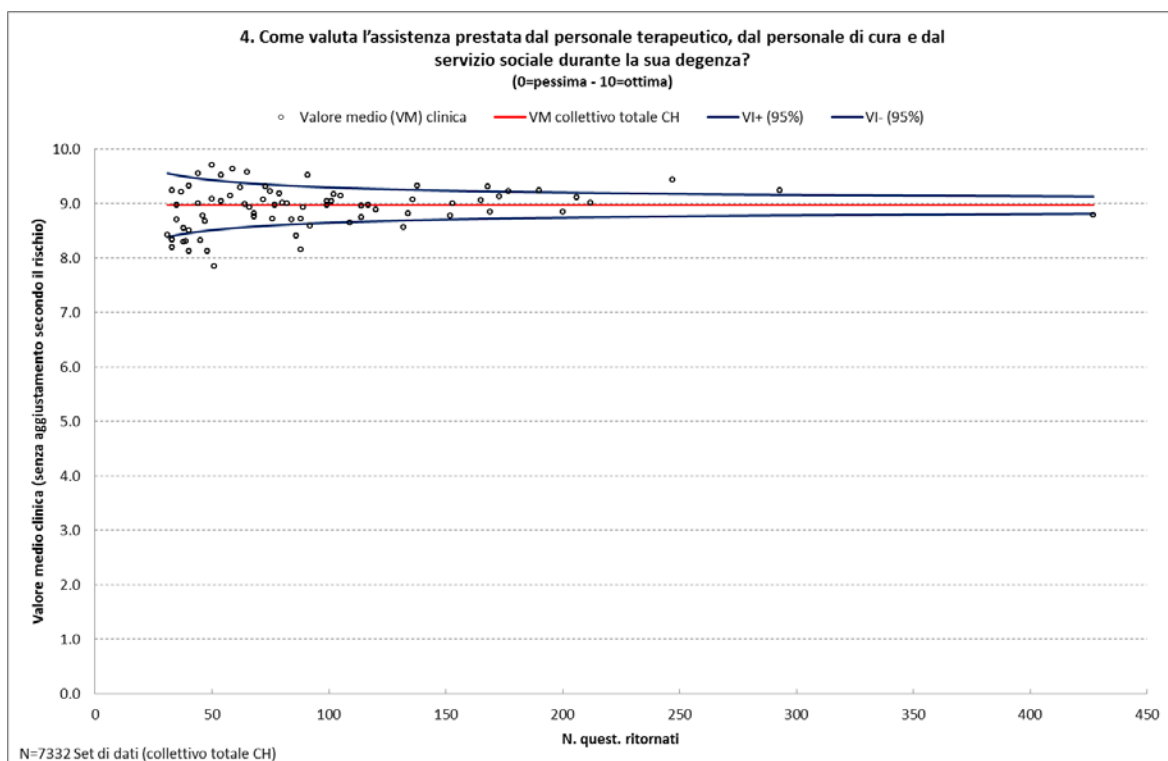
**Figura 11a:** grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici



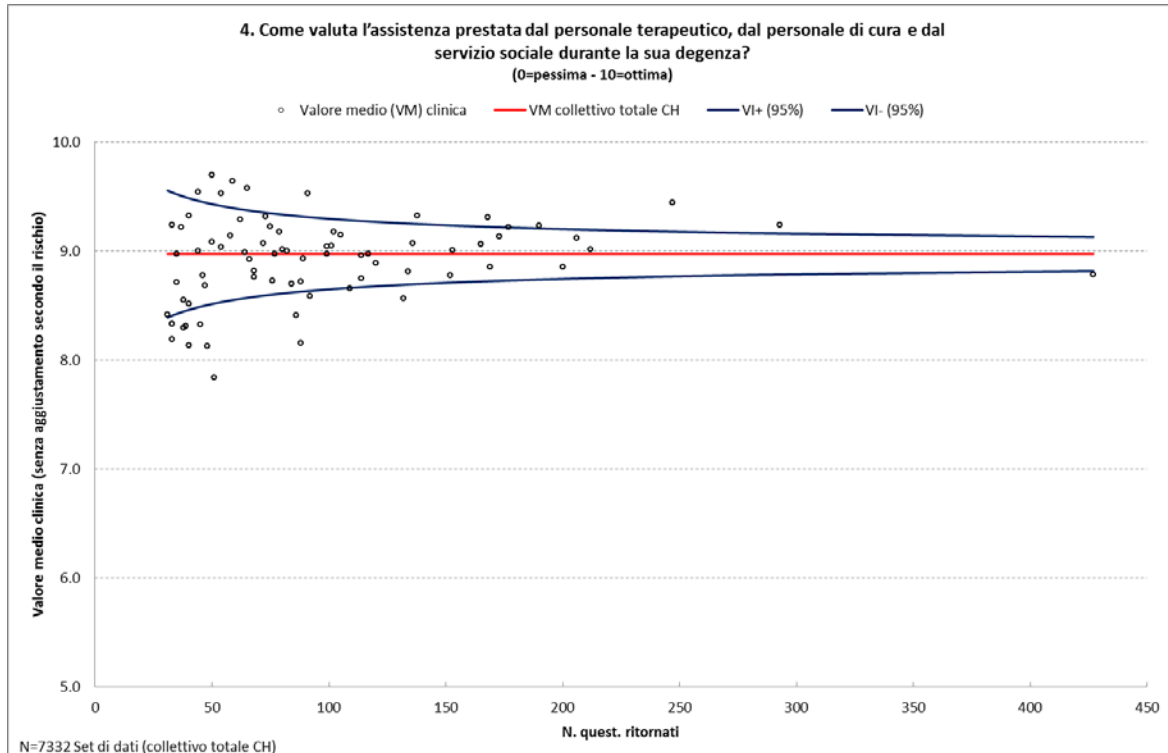
**Figura 11b:** grafico a imbuto per la domanda sulla comprensibilità delle informazioni dei medici (*attenzione: porzione di scala 5-10*)



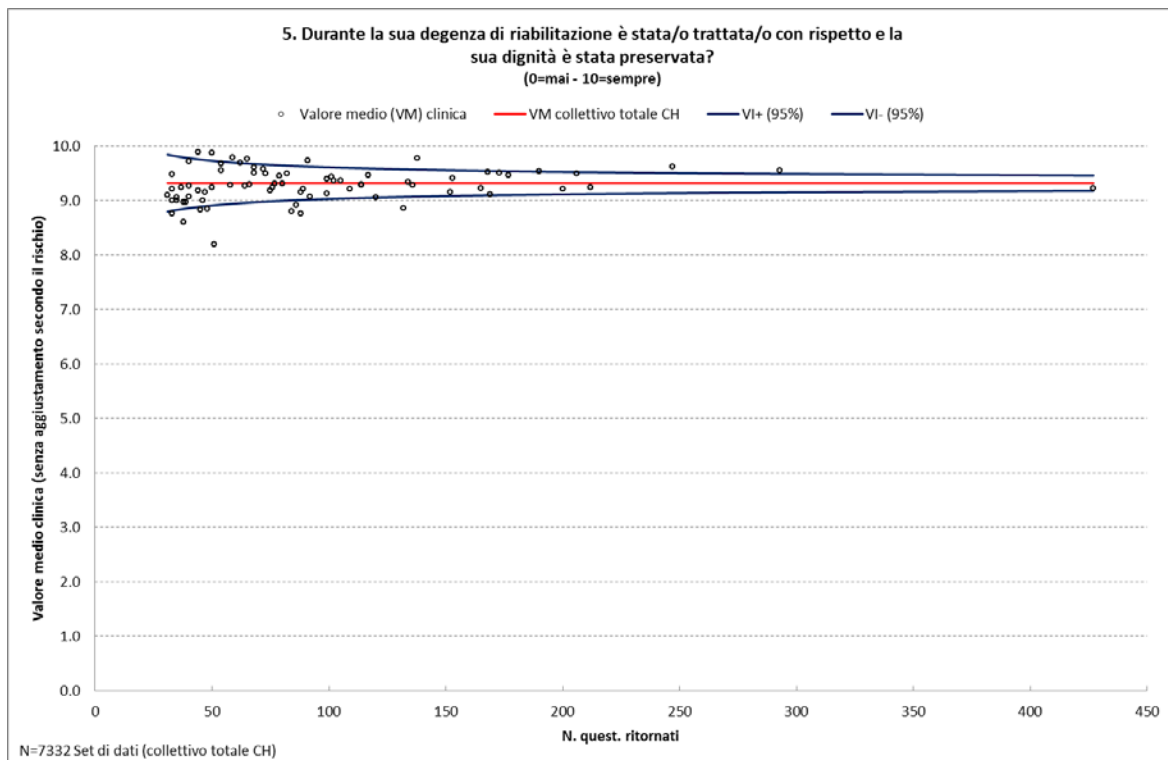
**Figura 12a:** grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza



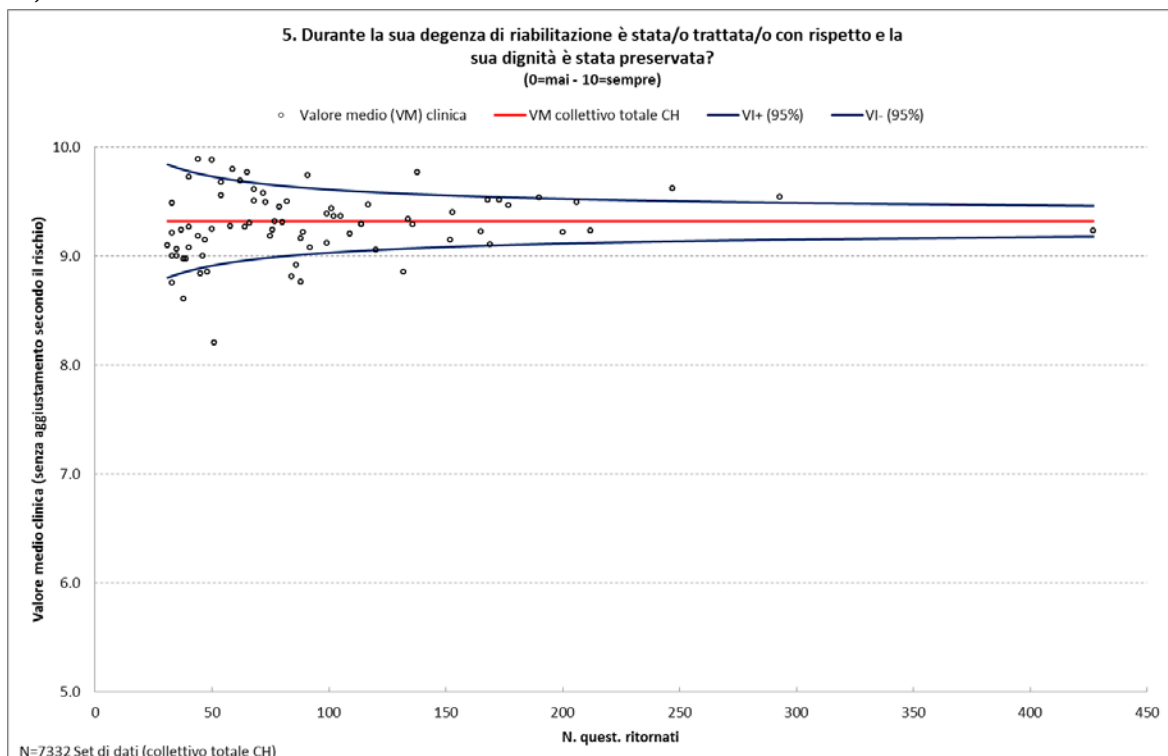
**Figura 12b:** grafico a imbuto per la domanda sull'assistenza (*attenzione: porzione di scala 5-10*)



**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 5-10*)



## 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 2016 la partecipazione delle cliniche si è attestata al 99%.

Nel periodo 2013-2016, 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 calato leggermente rispetto al 2015 (2015: 1,3-2,2; 2016: 1,2-1,7) ed è tornato sotto il 2%. È quindi ripresa la tendenza già osservata nel periodo 2013/2014. 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 cento, infatti, 75 sono rappresentate nei grafici a imbuto. 25 cliniche – quindi un quarto – sono state riunite in un gruppo per il confronto (in totale 427 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 25 cliniche: 42,5%). 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 quarto 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	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	153	173	79.7%	74.6%	9.03	8.91	9.05	8.98	8.95	8.92	9.31	9.13	9.48	9.51
2	Gruppo < 30	51	20.5%	38.1%	8.00	7.35	7.62	7.52	8.65	8.13	8.16	7.84	8.50	8.20
3	36	38	48.6%	60.3%	8.61	8.53	8.53	8.29	8.09	8.59	8.81	8.55	9.06	8.97
4	144	132	57.6%	55.9%	8.85	8.70	8.80	8.65	9.05	8.35	8.89	8.57	9.26	8.85
5	213	293	47.4%	60.2%	8.99	9.26	9.02	9.09	8.98	9.18	9.03	9.24	9.32	9.54
6	64	54	61.5%	55.1%	9.33	9.30	9.33	8.98	9.20	9.61	9.30	9.53	9.57	9.67
7	43	80	45.7%	48.8%	8.70	8.43	8.40	8.60	8.95	8.87	8.28	9.01	9.09	9.31
8	96	134	51.1%	56.5%	8.67	8.77	8.36	8.40	8.88	8.65	8.92	8.81	9.34	9.34
9	100	91	62.1%	48.9%	9.41	9.54	9.12	9.52	9.09	9.60	9.24	9.53	9.47	9.74
10	85	54	63.9%	41.2%	8.99	9.42	9.19	9.34	9.30	9.23	9.22	9.04	9.46	9.56
11	81	114	43.5%	50.9%	9.16	8.84	8.66	8.50	8.38	8.58	9.06	8.75	9.56	9.29
12	69	109	39.9%	36.9%	8.31	8.48	8.12	8.32	8.79	8.23	8.62	8.65	9.13	9.21
13	106	117	45.9%	48.8%	9.19	9.20	8.96	8.76	9.14	9.07	9.12	8.97	9.47	9.47
14	121	138	56.5%	58.7%	9.07	9.51	8.81	9.17	9.32	9.30	8.88	9.33	9.47	9.77
15	63	79	37.5%	38.0%	9.29	9.23	8.78	8.70	8.64	8.45	9.05	9.18	9.35	9.45
16		65		56.0%		9.39		9.34		9.26		9.58		9.77

Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM	VM		VM		VM
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
17	86	68	63.7%	58.6%	9.23	8.53	9.05	8.71	9.13	8.85	9.21	8.76	9.47	9.61
18	54	47	58.7%	59.5%	8.37	8.17	8.26	8.42	8.41	8.15	8.36	8.68	8.98	9.15
19	79	84	41.8%	35.3%	8.05	7.99	8.21	8.28	8.77	8.74	8.55	8.70	9.05	8.81
20	35	33	42.2%	39.3%	8.71	7.58	8.16	7.91	8.23	8.37	8.59	8.33	9.31	9.21
21	76	72	55.1%	52.6%	8.84	8.85	8.76	8.75	9.08	9.17	9.41	9.07	9.61	9.58
22	Gruppo < 30	38	26.0%	44.7%	9.15	7.21	9.23	7.54	9.38	8.14	9.42	8.30	9.23	8.61
23	90	68	70.3%	55.7%	8.47	8.79	8.40	8.68	8.72	9.31	8.76	8.82	9.46	9.51
24	35	44	45.5%	50.0%	9.59	8.68	9.06	8.80	9.44	8.74	9.21	9.00	9.53	9.18
25	46	88	52.9%	56.1%	9.22	8.68	8.93	8.69	9.24	8.31	9.13	8.72	9.49	9.16
26	33	76	50.0%	52.1%	9.13	8.30	8.45	8.51	8.93	8.41	9.15	8.72	9.55	9.24
27	Gruppo < 30	40	38.6%	42.1%	9.00	8.95	8.41	8.59	8.47	8.58	8.76	8.51	9.14	9.27
28	Gruppo < 30	40	37.0%	36.7%	8.06	8.58	7.56	7.97	7.75	8.32	8.06	8.13	8.35	9.08
29	Gruppo < 30	33	44.4%	33.0%	8.75	7.75	8.25	7.34	8.50	7.96	8.25	8.19	8.38	8.76
30	Gruppo < 30	48	54.8%	43.2%	7.65	8.19	8.00	8.13	9.00	8.91	8.24	8.13	8.59	8.85
31	42	46	42.9%	47.9%	8.22	8.56	8.07	8.58	8.56	8.50	8.54	8.78	8.62	9.00
32	50	86	56.8%	86.9%	8.74	8.18	8.28	8.08	8.37	8.13	8.32	8.41	9.18	8.92
33	Gruppo < 30	33	24.7%	61.1%	9.18	8.28	8.59	8.24	8.64	8.70	9.06	8.33	9.65	9.00
34	49	39	46.7%	44.8%	9.04	8.13	8.86	8.44	8.43	7.97	9.14	8.31	9.65	8.97
35	81	92	37.2%	34.8%	8.05	8.64	7.78	8.45	7.99	8.53	8.35	8.59	8.58	9.08

Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM	VM		VM		VM
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
36	129	88	32.7%	35.9%	7.64	7.63	7.51	7.66	7.83	8.04	7.84	8.15	8.44	8.76
37	86	114	47.0%	54.0%	8.64	8.57	8.45	8.51	8.61	8.59	8.87	8.96	8.94	9.29
38	139	190	61.8%	67.9%	9.09	9.34	9.09	8.96	9.38	9.09	9.26	9.24	9.38	9.53
39	143	152	47.7%	51.5%	9.28	8.64	8.94	8.45	9.18	8.78	9.32	8.77	9.63	9.15
40	67	77	54.9%	56.6%	8.93	8.82	9.11	8.78	8.60	8.11	9.09	8.97	9.18	9.32
41	184	206	64.8%	66.5%	9.18	9.16	8.86	8.85	9.05	8.74	9.19	9.12	9.55	9.50
42	50	44	64.1%	65.7%	9.80	9.57	9.62	9.35	9.45	9.14	9.70	9.55	9.84	9.89
43	36	35	57.1%	47.3%	8.29	8.03	8.31	8.47	8.84	7.96	8.49	8.71	9.17	9.06
44	238	247	67.4%	74.8%	9.25	9.26	9.03	9.30	9.25	9.17	9.37	9.44	9.65	9.62
45	155	153	48.4%	46.6%	9.43	8.97	9.15	8.65	9.46	9.07	9.15	9.01	9.60	9.40
46		45		88.2%		7.80		7.76		8.75		8.33		8.84
47	129	165	49.6%	55.0%	8.80	8.97	8.73	8.70	8.63	8.63	8.99	9.06	9.33	9.23
48	207	200	60.0%	57.1%	8.82	8.60	8.79	8.79	8.49	8.34	9.01	8.85	9.22	9.22
49	48	59	46.2%	41.3%	9.63	9.84	9.49	9.69	9.09	9.60	9.63	9.64	9.87	9.79
50	48	99	58.5%	61.5%	9.50	8.92	9.17	8.99	9.48	8.63	9.35	9.04	9.81	9.39
51	45	58	39.1%	43.3%	8.75	8.26	8.64	8.40	8.56	8.18	9.22	9.14	9.29	9.28
52	34	33	58.6%	54.1%	8.88	9.16	8.67	8.94	8.80	9.27	8.82	9.24	9.30	9.48
53	52	62	63.4%	56.4%	9.19	9.23	9.21	9.18	9.42	9.44	9.25	9.29	9.67	9.69
54	95	99	60.9%	57.2%	9.05	9.02	9.01	8.88	8.39	8.57	8.96	8.97	9.12	9.12

Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM	VM		VM		VM
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
55	74	50	82.2%	70.4%	9.82	9.86	9.57	9.67	9.67	9.66	9.70	9.70	9.90	9.88
56	76	105	35.3%	57.4%	7.95	8.65	8.36	8.84	8.56	8.64	8.72	9.15	9.13	9.37
57	154	177	65.3%	53.3%	8.97	9.32	8.92	9.12	8.85	8.70	9.01	9.22	9.38	9.46
58	82	82	65.1%	57.7%	8.91	9.00	8.91	8.72	9.05	8.66	9.09	9.00	9.55	9.50
59	Gruppo < 30	31	51.1%	45.6%	9.22	8.39	8.91	8.26	8.68	8.60	8.70	8.42	9.39	9.10
60	206	169	53.9%	52.3%	8.75	8.71	8.57	8.63	8.87	8.54	8.79	8.85	9.24	9.11
61	63	89	45.7%	74.2%	8.15	8.63	8.44	8.67	8.30	8.87	8.79	8.93	8.87	9.22
62	64	66	74.4%	82.5%	8.86	8.88	8.67	8.86	8.77	9.21	8.84	8.92	9.24	9.30
63	114	120	45.8%	47.2%	8.25	8.42	8.44	8.56	8.23	8.48	8.65	8.89	8.96	9.06
64	97	102	65.5%	53.1%	8.69	8.84	8.90	8.98	8.80	9.10	8.81	9.18	9.31	9.37
65	78	101	45.9%	59.4%	8.60	8.55	8.64	8.54	8.69	8.80	8.79	9.05	9.29	9.44
66	78	75	60.5%	50.3%	8.41	8.79	8.61	8.62	8.25	7.81	8.93	9.23	8.97	9.19
67	80	73	60.2%	57.5%	8.90	9.00	8.71	8.96	9.00	8.89	9.11	9.32	9.41	9.49
68	42	40	80.8%	69.0%	9.76	9.53	9.31	9.15	8.92	8.91	9.24	9.33	9.64	9.73
69	32	37	43.2%	56.1%	8.25	9.46	7.81	8.84	7.81	8.08	8.78	9.22	8.53	9.24
70	68	64	48.2%	50.4%	9.46	9.22	9.33	9.03	9.33	9.25	9.48	8.98	9.67	9.27
71	117	168	58.5%	70.0%	9.03	9.08	8.98	9.06	8.68	8.97	9.15	9.31	9.44	9.51
72	49	50	56.3%	53.8%	8.31	9.23	8.41	8.88	8.59	9.10	8.82	9.08	9.12	9.24
73	Gruppo < 30	35	51.9%	63.6%	9.12	8.91	8.92	8.62	9.04	8.94	9.31	8.97	9.50	9.00



Clinica/sede	Questionari		Tasso di risposta		Ritorno*		Qualità delle cure*		Comprensibilità delle informazioni*		Assistenza*		Rispetto e dignità*	
	n		%		VM		VM		VM		VM		VM	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
74	133	136	55.2%	49.3%	8.81	8.84	8.71	8.74	8.68	8.85	8.99	9.07	9.35	9.29
75	199	212	64.0%	59.4%	9.13	8.62	8.99	8.82	9.07	9.03	9.25	9.01	9.59	9.23
Gruppo < 30	593	427	42.7%	42.5%	8.65	8.45	8.43	8.33	8.55	8.63	8.77	8.79	9.19	9.23
<b>Collettivo totale CH</b>	6446	<b>7332</b>	52.3%	<b>53.1%</b>	8.88	<b>8.82</b>	8.75	<b>8.73</b>	8.84	<b>8.77</b>	8.99	<b>8.97</b>	9.33	<b>9.32</b>

\* 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"