

---

# Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione

---

Rapporto comparativo nazionale  
Misurazione 2017

Versione 1.0 gennaio 2018



## Impressum

---

Titolo	Soddisfazione dei pazienti Riabilitazione Rapporto comparativo nazionale, misurazione 2017
Anno	Gennaio 2018
Autori	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne  Con la collaborazione del Comitato per la qualità Soddisfazione dei pazienti dell'ANQ
Membri di comitato per la qualità soddisfazione dei pazienti	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ospedali Regionali di Lugano Andrea Dobrin, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie
Traduzione	Versione tedesca: Sabine Dröschel Versione italiana: Martina De Bartolomei
Committente rappresentato da	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) Stephanie Studer Segretariato generale ANQ Weltpoststrasse 5, CH-3015 Berna Tel. 031 511 38 49, <a href="mailto:stephanie.studer@anq.ch">stephanie.studer@anq.ch</a> <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ)



## Indice

---

Impressum.....	2
Elenco delle tabelle e delle figure.....	4
Riepilogo.....	5
<b>1. Introduzione.....</b>	<b>6</b>
1.1 Situazione di partenza.....	6
1.2 Obiettivi del rapporto.....	6
<b>2. Metodo.....</b>	<b>7</b>
2.1 Popolazione.....	7
2.2 Misurazioni.....	7
2.3 Analisi statistiche.....	7
<b>3. Risultati.....</b>	<b>9</b>
3.1 Descrizione del campione.....	9
3.1.1 Partecipazione e tasso di risposta 2017.....	9
3.1.2 Caratteristiche dei partecipanti (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario.....	10
3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: principali risultati del 2017.....	12
3.3 Evoluzione tra il 2013 e il 2017 del grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione.....	16
3.4 Risultati stratificati per il 2017.....	18
3.4.1 Età dei pazienti.....	18
3.4.2 Sesso.....	19
3.4.3 Situazione assicurativa.....	20
3.4.4 Lingua del questionario.....	21
3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione.....	22
<b>4. Conclusioni.....</b>	<b>28</b>
Bibliografia.....	30
Allegati.....	31

## Elenco delle tabelle e delle figure

---

Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2017.....	9
Tabella 2: risultati descrittivi globali per il 2017, per domanda.....	15
Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo dei pazienti in riabilitazione (2013–2017).....	32
Tabella 4: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per età.....	32
Tabella 5: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per sesso.....	32
Tabella 6: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per situazione assicurativa.....	33
Tabella 7: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per lingua del questionario.....	33
Tabella 8: tasso di risposta e medie non aggiustate per le domande sulla soddisfazione, per clinica di riabilitazione, 2016 e 2017.....	34
Tabella 9: terminologia utilizzata nelle domande e scale di risposta.....	38
Figura 1: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2013–2017).....	10
Figura 2: ripartizione del sesso dei partecipanti (2013–2017).....	10
Figura 3: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2013–2017).....	11
Figura 4: ripartizione del numero di questionari ritornati, per lingua (2013–2017).....	11
Figura 5: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 1.....	12
Figura 6: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 2.....	13
Figura 7: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 3.....	13
Figura 8: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 4.....	14
Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 5.....	14
Figura 10: sviluppo del grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione (2013–2017).....	16
Figura 11: risultati stratificati secondo l'età dei pazienti.....	18
Figura 12: risultati stratificati secondo il sesso dei pazienti.....	19
Figura 13: risultati stratificati secondo la situazione assicurativa dei pazienti.....	20
Figura 14: risultati stratificati secondo la lingua del questionario.....	21
Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate).....	23
Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate).....	24
Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate).....	25
Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate).....	26
Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate).....	27

## Riepilogo

---

Il sondaggio nazionale di soddisfazione tra i pazienti adulti ricoverati in cliniche di riabilitazione o unità di riabilitazione di ospedali acuti (di seguito: cliniche di riabilitazione) si è svolto nel 2017 per la quinta volta. Rappresenta un elemento essenziale delle misurazioni della qualità dell'ANQ e permette alle cliniche di riabilitazione di sviluppare misure appropriate al fine di migliorare la qualità delle cure ai pazienti. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2017 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Mentre il tasso di risposta, pari al 52,3%, è di pochissimo inferiore a quello dell'anno precedente (53,1%), nel complesso le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti sono rimaste stabili dal 2013. L'età media dei partecipanti, in leggero aumento, è di 72 anni. La quota femminile è pari al 55% e i partecipanti con divisione privata o semiprivata rappresentano il 34%. Infine, dei questionari ritornati, il 68% è in tedesco, il 28% in francese e meno del 4% in italiano.

Il grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione, superiore a 8,8 punti su 10 per tutte le domande, è globalmente molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato (9,38), mentre quella concernente la qualità della riabilitazione è quella che ottiene risultati meno positivi (8,81).

Dai confronti nel tempo risulta che i risultati sono leggermente migliorati dal 2013 per le domande concernenti il ritorno nella stessa clinica, la qualità della riabilitazione e le cure fornite dal personale; i miglioramenti rimangono però contenuti (poco più di 0,1 punti su una scala da 0 a 10). Per le altre due domande, il grado di soddisfazione è rimasto stabile.

Dai risultati stratificati in funzione dei fattori che possono avere un impatto sul grado di soddisfazione emerge che, per determinate domande, il grado di soddisfazione è leggermente più elevato tra i pazienti più anziani e tra quelli con divisione privata o semiprivata.

La presentazione dei risultati delle cliniche per mezzo di grafici a imbuto comprende 74 delle 100 cliniche di riabilitazione. Un quarto di esse (26 cliniche) ha dovuto essere riunito in un singolo gruppo a causa del numero troppo ridotto di questionari ritornati (<30). I grafici a imbuto rivelano una marcata dispersione dei risultati attorno alla media complessiva, in particolare per le cliniche con un numero ridotto di partecipanti.

I risultati di questa indagine devono essere interpretati con prudenza, tenendo conto dei due limiti principali seguenti. Poiché spesso le cliniche sono estremamente specializzate, per consentire confronti più appropriati sarebbe necessario adeguare i risultati in funzione del rischio. Inoltre, non essendo disponibili le caratteristiche della popolazione fonte di pazienti potenziali non è possibile generalizzare i risultati all'insieme dei pazienti ricoverati in riabilitazione.



## 1. Introduzione

---

### 1.1 Situazione di partenza

La valutazione da parte del paziente<sup>1, 2</sup> della qualità delle prestazioni di una clinica è un indicatore di qualità (soddisfazione dei pazienti) importante e riconosciuto. La soddisfazione dei pazienti può infatti essere considerata un riflesso indiretto della qualità delle cure e degli altri servizi forniti nelle cliniche e negli ospedali. Può ad esempio influire sulla salute del paziente, sulla sua fruizione futura dei servizi oppure sull'adesione ai trattamenti proposti (1). Di conseguenza, i rilevamenti della soddisfazione dell'ANQ sono nell'interesse dei fornitori di prestazioni (p.es. ospedali, cliniche e medici invianti), degli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) e di tutta l'opinione pubblica.

Il sondaggio di soddisfazione tra i pazienti in riabilitazione è parte integrante del piano di misurazione dell'ANQ (2). Le cliniche di riabilitazione o le unità di riabilitazione degli ospedali (di seguito «cliniche») che hanno aderito al contratto nazionale di qualità sono pertanto tenute a svolgere il sondaggio. Nel 2017 è stato svolto in condizioni simili a quelle delle indagini realizzate annualmente dal 2013, conformemente al regolamento dei dati dell'ANQ (3): i questionari vengono inviati ai pazienti dagli istituti di inchiesta o dalle cliniche, tra due e sette settimane dopo la dimissione dalla clinica, senza solleciti ai pazienti che non hanno risposto.

Dato che il questionario si concentra su un numero ridotto di domande chiave, le cliniche possono partecipare combinandolo con altri questionari più completi.

### 1.2 Obiettivi del rapporto

L'obiettivo principale del presente rapporto è fornire un quadro della soddisfazione dei pazienti adulti ricoverati in cliniche di riabilitazione in Svizzera nel 2017 e comparare tali risultati a quelli degli anni precedenti. Il rapporto presenta i risultati per l'insieme delle cliniche svizzere aventi un servizio stazionario di riabilitazione.

---

<sup>1</sup> Nel presente rapporto i termini «pazienti» e «partecipanti» designano entrambi le «persone ricoverate in riabilitazione nel 2017 che hanno partecipato al sondaggio di soddisfazione dell'ANQ». Questi termini sono utilizzati alternativamente, a seconda del contesto. Il termine «paziente» può anche essere impiegato in senso più generico.

<sup>2</sup> Per una maggiore leggibilità, nel presente rapporto si rinuncia a utilizzare simultaneamente varianti maschili e femminili. Tutte le designazioni di persone sono applicabili a entrambi i sessi.

## 2. Metodo

---

Lo studio si avvale dei dati provenienti dal sondaggio di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti ricoverati in cliniche di riabilitazione svizzere nel 2017, come pure dei risultati delle indagini degli anni precedenti (2013–2016). L'edizione 2017 è la quinta.

### 2.1 Popolazione

La popolazione destinataria di questa indagine comprende tutti i pazienti adulti ricoverati per una riabilitazione e dimessi tra il 1° aprile e il 31 maggio 2017 da una clinica svizzera di riabilitazione. Sono invece stati esclusi i pazienti deceduti e quelli senza un domicilio fisso in Svizzera.

### 2.2 Misurazioni

I dati sono stati raccolti per conto dell'ANQ per mezzo di un questionario comprendente cinque domande sulla soddisfazione dei pazienti:

- (1) ritorno nella stessa clinica di riabilitazione;
- (2) qualità della riabilitazione fornita dalla clinica;
- (3) chiarezza delle risposte date dai medici;
- (4) cure prestate dal personale terapeutico e di cura e dai servizi sociali;
- (5) fatto di essersi sentiti trattati con rispetto e dignità.

La soddisfazione concernente questi vari aspetti viene misurata sulla base di una scala di risposte da 0 a 10.

### 2.3 Analisi statistiche

#### *Descrizione del campione*

Le analisi descrittive del campione comprendono (a) la qualità dei dati (tasso di risposte ottenute dall'istituto di inchiesta e tasso di risposta a ogni domanda tra i questionari ritornati) e (b) la composizione del campione secondo l'età, il sesso, la situazione assicurativa e la lingua del questionario.

I confronti avvengono per tutte le variabili di cui sopra e per i cinque anni d'inchiesta (dal 2013 al 2017).

#### *Valutazione delle risposte*

I risultati delle risposte alle domande concernenti la soddisfazione sono presentati sotto forma di grafici e di tabelle. I grafici illustrano la ripartizione delle possibilità di risposta con relativo intervallo di confidenza del 95% (IC 95%). Mettono inoltre in evidenza, in rosso, la quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso). Le altre informazioni relative a queste risposte (numero di persone che hanno risposto alla domanda, media e intervallo di confidenza del 95%, quota di risposte problematiche e di valori mancanti) sono presentate nelle tabelle che fanno seguito ai grafici. I valori medi delle risposte non sono stati aggiustati.

#### *Confronti nel tempo*

Vengono inoltre presentati dei confronti nel tempo (2013–2017) per ognuna delle cinque domande sulla soddisfazione. Le tendenze di sviluppo nel tempo sono state analizzate per mezzo del test trend

(nptrend, Stata 15), adeguato al test non parametrico di Wilcoxon. Il test consente di determinare la presenza o l'assenza di una tendenza lineare tra i dati (Cuzick, 1985, pagg. 543–547). Non fornisce tuttavia indicazioni sulla tendenza (al rialzo o al ribasso) né sull'ampiezza della stessa.

#### *Analisi stratificate*

Per ogni domanda, le analisi stratificate presentano i risultati (medie e IC 95%) in funzione dei potenziali fattori di influenza del grado di soddisfazione: caratteristiche legate ai pazienti (età, sesso e situazione assicurativa: divisione comune o privata/semiprivata) e lingua del questionario. Le analisi si basano unicamente sui dati rilevati nel 2017.

#### *Grafici a imbuto*

Come nel caso degli anni precedenti, per le cinque domande sulla soddisfazione, per rappresentare le medie non aggiustate di ogni clinica sono stati scelti i grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi grafici sono particolarmente indicati per raffigurare simultaneamente i risultati di campioni di dimensioni molto variabili (4). Per queste analisi, le cliniche per le quali sono stati ritornati meno di 30 questionari sono state raggruppate.

Un supporto all'interpretazione dei grafici a imbuto è disponibile all'inizio del capitolo corrispondente (cap. 3.5). I risultati descrittivi, ovvero le medie (non aggiustate) per clinica, sono contenuti negli allegati (tab. 8).



## 3. Risultati

### 3.1 Descrizione del campione

#### 3.1.1 Partecipazione e tasso di risposta 2017

Al sondaggio nazionale di soddisfazione tra i pazienti svolto nella primavera del 2017 hanno partecipato tutti gli stabilimenti registrati presso l'ANQ, ovvero 100 cliniche o servizi di riabilitazione. Delle persone dimesse nei mesi di aprile e maggio 2017 dalle cliniche di riabilitazione, a ritornare il questionario è stato il 52,3% (variazione del tasso di risposta tra un minimo del 28% e un massimo dell'83%). 26 cliniche hanno ottenuto meno di 30 risposte. La grande maggioranza dei pazienti (96%) ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione.

Per la realizzazione del sondaggio, le cliniche hanno scelto un istituto (tab. 1). Il numero di cliniche di cui si è occupato ogni istituto decentralizzato è molto variabile (tra 1 e 60). Una sola clinica ha scelto di proporre il questionario sia in forma cartacea che digitale, anche se tutte le risposte sono state ottenute su carta.

Mentre la tabella 1 presenta il tasso di risposta per i diversi istituti di inchiesta partecipanti, la tabella 8 negli allegati propone una rappresentazione dettagliata del tasso di risposta per ogni clinica/servizio di riabilitazione.

**Tabella 1: tasso di risposta per istituto di inchiesta, 2017**

	Numero di cliniche	Numero di questionari inviati	Numero di questionari ritornati	Tasso di risposta %
ESOPE	4	546	275	50.4%
Mecon GmbH	60	8'237	4'178	50.7%
NPO PLUS	1	33	16	48.5%
Post CH AG (hcri AG)	26	2'740	1'486	54.2%
Qualitest AG	9	1'115	674	60.4%
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>12'671</b>	<b>6'629</b>	<b>52.3%</b>

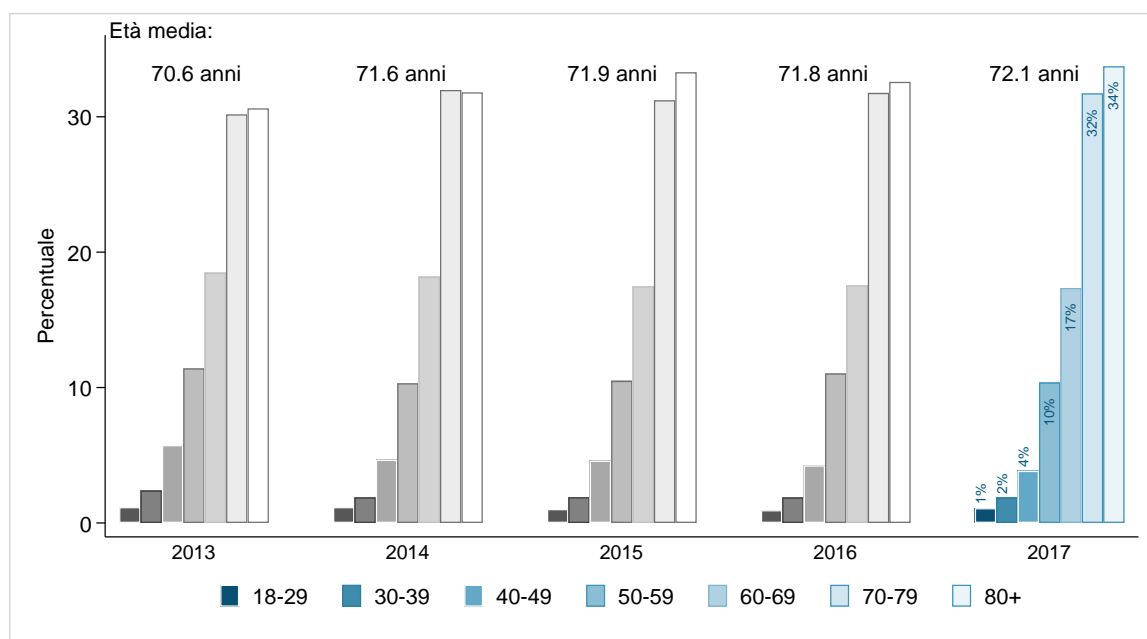
#### Commenti

- Il tasso di risposta complessivo (52,3%) è leggermente inferiore a quello del 2016 (53,1%).
- Anche il numero di questionari inviati è inferiore a quello del 2016 (13'799).

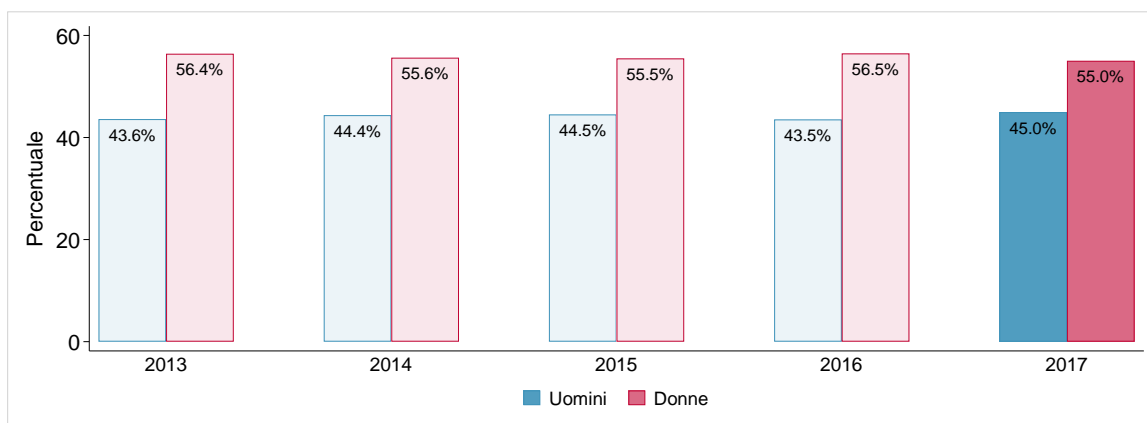
### 3.1.2 Caratteristiche dei partecipanti (età, sesso, situazione assicurativa) e lingua del questionario

Le figure da 1 a 4 presentano i risultati per ogni variabile di cui sopra e per ogni anno d'inchiesta. La tabella corrispondente alla figura 1 si trova negli allegati.

**Figura 1: ripartizione delle fasce d'età ed età media dei partecipanti (2013–2017)**



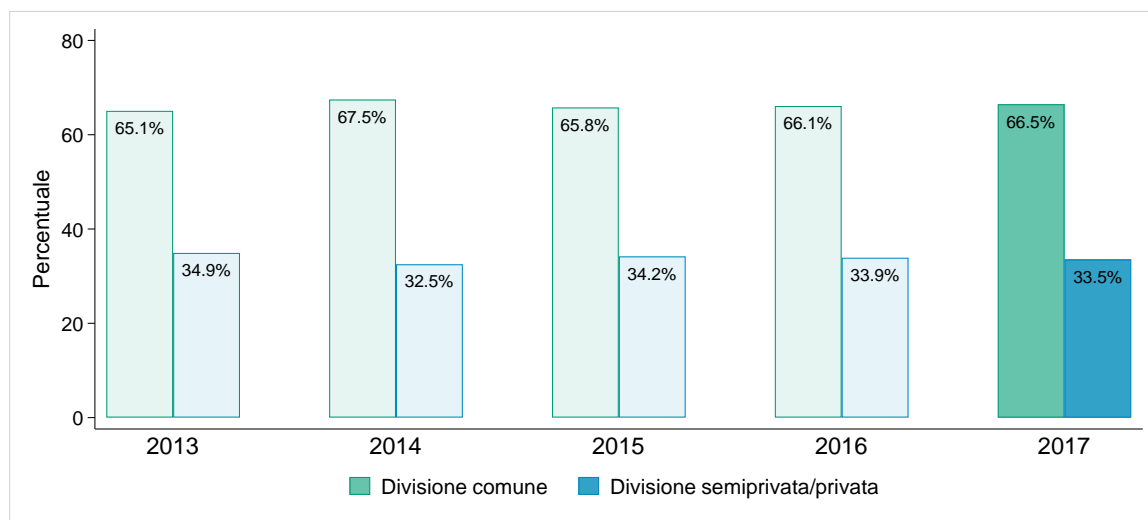
**Figura 2: ripartizione del sesso dei partecipanti (2013–2017)**



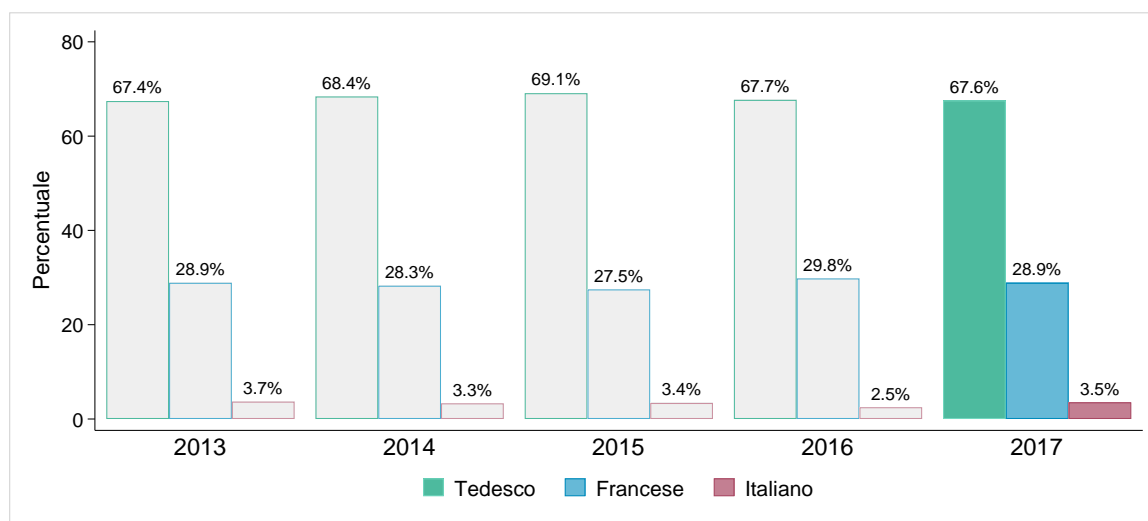
#### Commenti

- Sia l'età media che quella mediana sono aumentate nel corso dei cinque anni d'inchiesta. Nel 2017 l'età media è pari a 72,1 anni e quella mediana è di 75 anni.
- Nel 2017, le persone di 70 anni o più rappresentano oltre il 60% del campione; le persone che non hanno ancora compiuto i 50 anni il 7%.
- La quota femminile (55%) è rimasta pressoché stabile tra il 2013 e il 2017.

**Figura 3: ripartizione della situazione assicurativa dei partecipanti (2013–2017)**



**Figura 4: ripartizione del numero di questionari ritornati, per lingua (2013–2017)**



### Commenti

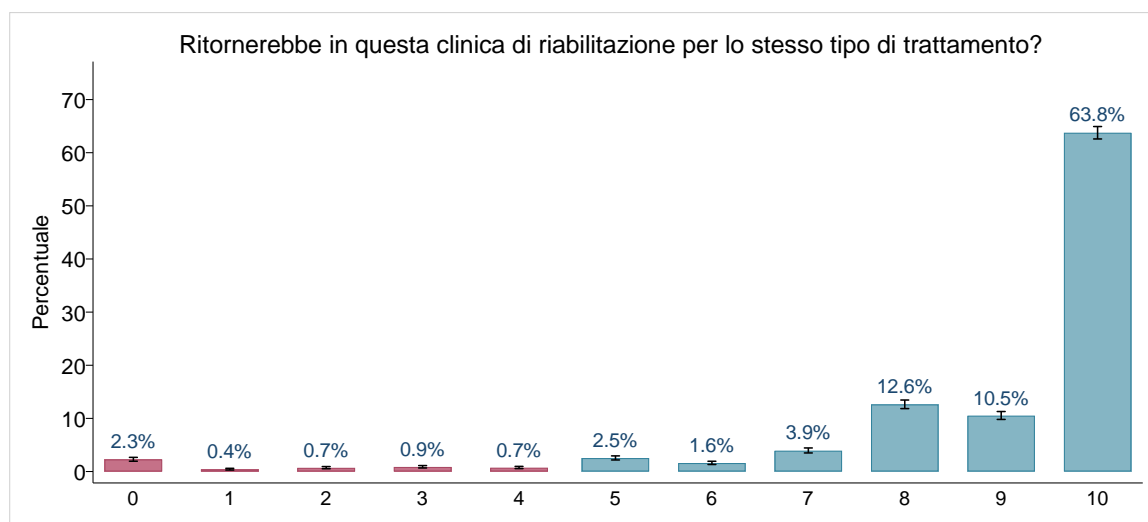
- Nel 2017 un terzo dei partecipanti (33,5%) è in divisione privata o semiprivata. Questa proporzione è stabile dal 2013.
- Circa due terzi dei questionari ritornati è in tedesco. La quota di questionari in francese rimane al di sotto del 30%; in italiano al di sotto del 4%. Queste proporzioni variano leggermente da un anno all'altro, senza però presentare una tendenza chiara.

### 3.2 Grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati in riabilitazione: principali risultati del 2017

Il presente capitolo contiene, alle figure da 5 a 9, le percentuali concernenti le risposte alle cinque domande, i relativi intervalli di confidenza del 95% come pure, in rosso, i tassi di risposte problematiche e, alla tabella 2, il numero di partecipanti, le medie concernenti le risposte e i relativi intervalli di confidenza al 95% nonché i tassi di risposte problematiche e mancanti.

I risultati illustrati nel presente capitolo prendono in considerazione l'insieme dei dati relativi al grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione in Svizzera.

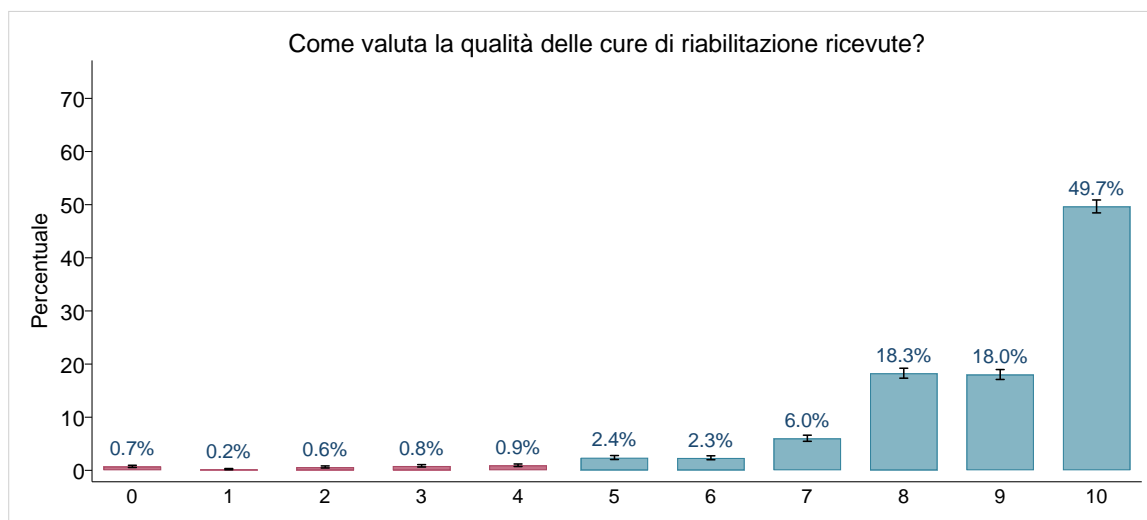
**Figura 5: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 1**



**Note**

- Quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso): 5,0%.
- Possibilità di risposta: 0 = sicuramente no; 10 = sicuramente sì.

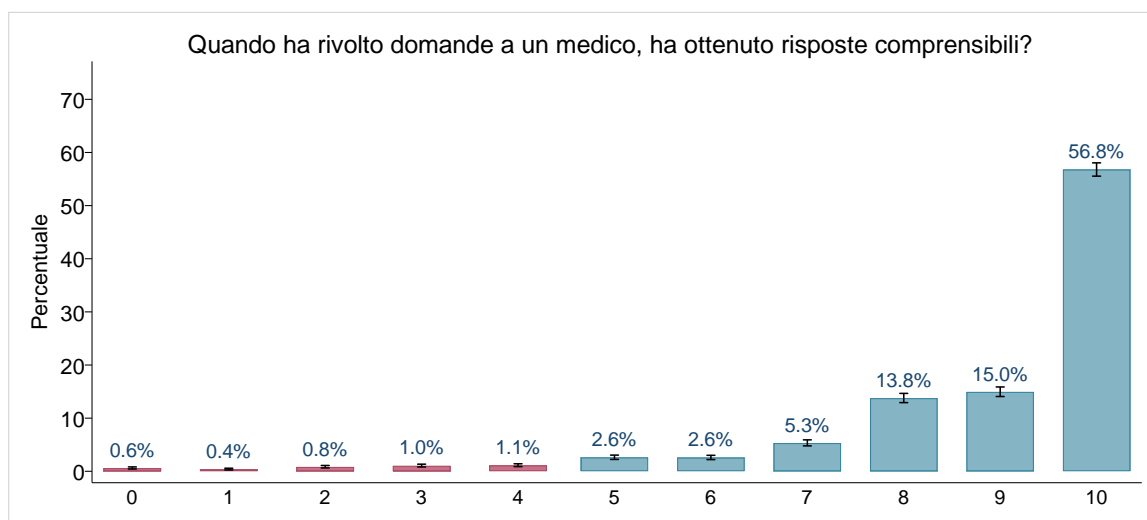
**Figura 6: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 2**



**Note**

- Quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso): 3,3%.
- Possibilità di risposta: 0 = pessima; 10 = ottima.

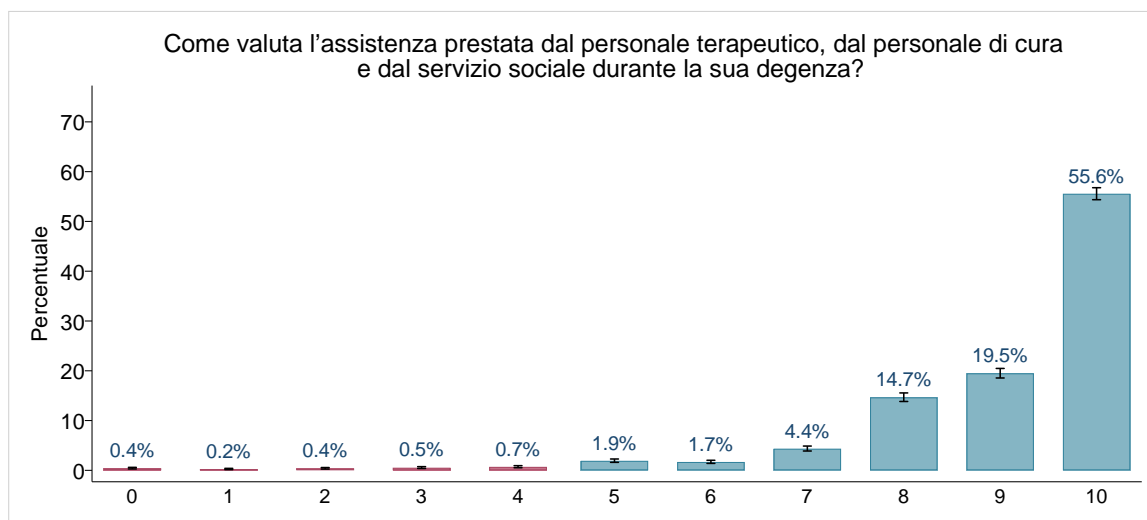
**Figura 7: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 3**



**Note**

- Quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso): 4,0%.
- Possibilità di risposta: 0 = no, mai; 10 = sì, sempre.

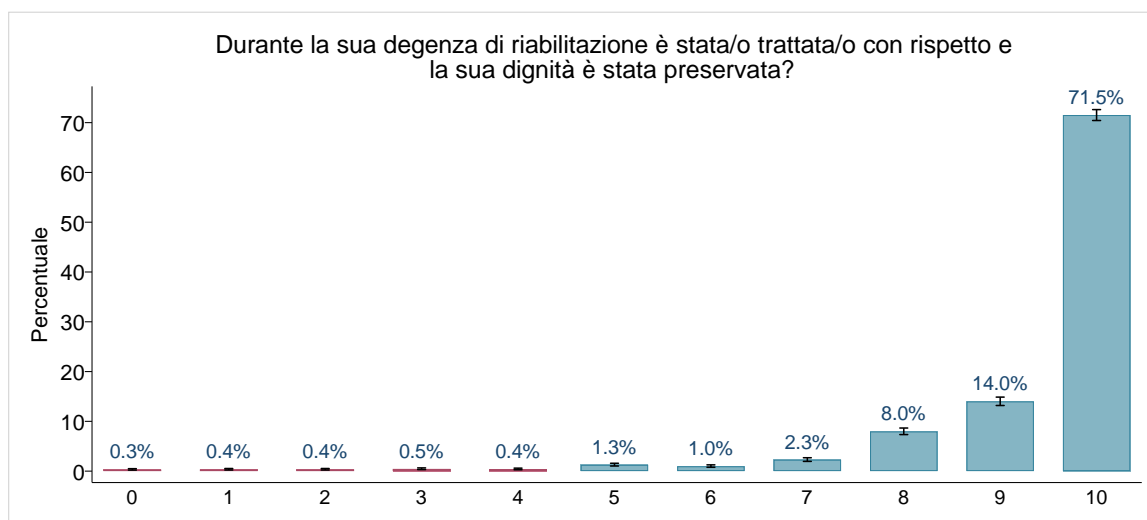
**Figura 8: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 4**



**Note**

- Quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso): 2,3%.
- Possibilità di risposta: 0 = pessima; 10 = ottima.

**Figura 9: grado di soddisfazione dei pazienti per la domanda 5**



**Note**

- Quota di risposte problematiche (ovvero la quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso): 1,9%.
- Possibilità di risposta: 0 = no, mai; 10 = sì, sempre.

**Tabella 2: risultati descrittivi globali per il 2017, per domanda**

Domanda	N	Media	Intervallo de confidenza 95%	Risposte <sup>1</sup> problematiche %	Valori mancanti %	Risposte <sup>2</sup> alternative %
<b>1) Ritornerebbe in questa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento?</b> 0 = no, assolutamente; 10 = sì, certamente	6'546	8.91	[8.86, 8.96]	5.0%	1.3%	-
<b>2) Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute?</b> 0 = pessima ; 10 = ottima	6'531	8.81	[8.77, 8.85]	3.3%	1.5%	-
<b>3) Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?</b> 0 = mai ; 10 = sempre	6'013	8.88	[8.83, 8.93]	4.0%	1.5%	7.8%
<b>4) Come valuta l'assistenza prestata dal personale terapeutico, dal personale di cura e dal servizio socio-le durante la sua degenza?</b> 0 = pessima ; 10 = ottima	6'514	9.04	[9.01, 9.08]	2.3%	1.7%	-
<b>5) Durante la sua degenza di riabilitazione è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?</b> 0 = mai ; 10 = sempre	6'553	9.38	[9.34, 9.41]	1.9%	1.1%	-

**Note**

<sup>1</sup> Risposte problematiche: quota delle cinque possibilità di risposta corrispondenti al grado di soddisfazione più basso, ovvero possibilità da 0 a 4.

<sup>2</sup> Risposte alternative: invece di rispondere alla domanda 3 era possibile indicare «Non ho posto domande».

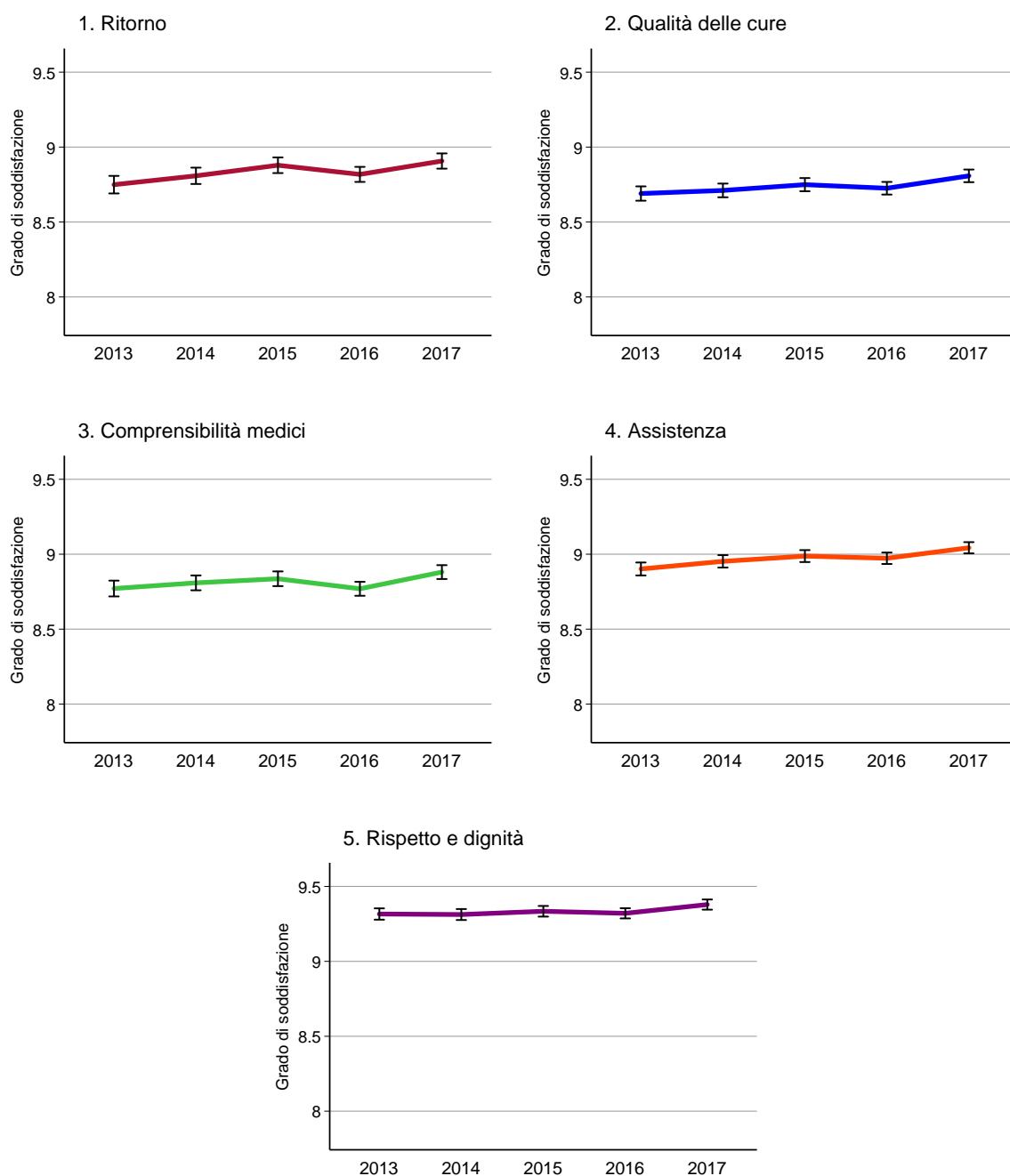
**Commenti**

- Per tutte le domande risulta un grado di soddisfazione molto elevato.
- La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità (domanda 5) è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato, superiore a 9. Per le altre quattro domande il grado di soddisfazione si situa leggermente al di sopra di 8,8 (e molto leggermente al di sopra di 9 per la domanda 4: 9,04).
- La ripartizione delle risposte è fortemente asimmetrica per tutte le domande (concentrazione verso la parte superiore della scala: effetto plafond, cfr. fig. 5–9). L'effetto plafond più marcato è quello osservato per la domanda 5, seguito da quello relativo alla domanda 1.
- La quota delle possibilità di risposta più positive (9 e 10) è massima (85%) per la domanda sul fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità (domanda 5) e minima (68%) per quella sulla qualità della riabilitazione (domanda 2).
- La quota maggiore di risposte problematiche è stata ottenuta dalla domanda sul ritorno nella stessa clinica di riabilitazione (5%), quella minore dalla domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto e dignità (1,9%).
- Le risposte mancanti sono meno del 2%. Per la domanda 3 la risposta alternativa («Non ho posto domande») è stata scelta dall'8% circa dei partecipanti.

### 3.3 Evoluzione tra il 2013 e il 2017 del grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione

Le medie 2013–2017 delle risposte alle cinque domande e i relativi intervalli di confidenza del 95% sono presentati alla figura 10 per l'insieme dei pazienti. Per una presentazione ottimale dei risultati, la scala del grado di soddisfazione è stata limitata alla parte superiore (7,8–9,5).

**Figura 10: sviluppo del grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione (2013–2017)**







### **Commenti**

- Le medie relative al grado di soddisfazione sono rimaste relativamente stabili nel tempo.
- Le medie relative al grado di soddisfazione per le domande 1, 2 e 4 hanno registrato lievi aumenti nel corso dei cinque anni (tendenza statisticamente significativa  $P < 0,05$ , test non parametrico di Wilcoxon [5]).
- Le domande 4 e 5 sono quelle che presentano il grado di soddisfazione più elevato sin dall'inizio delle misurazioni.

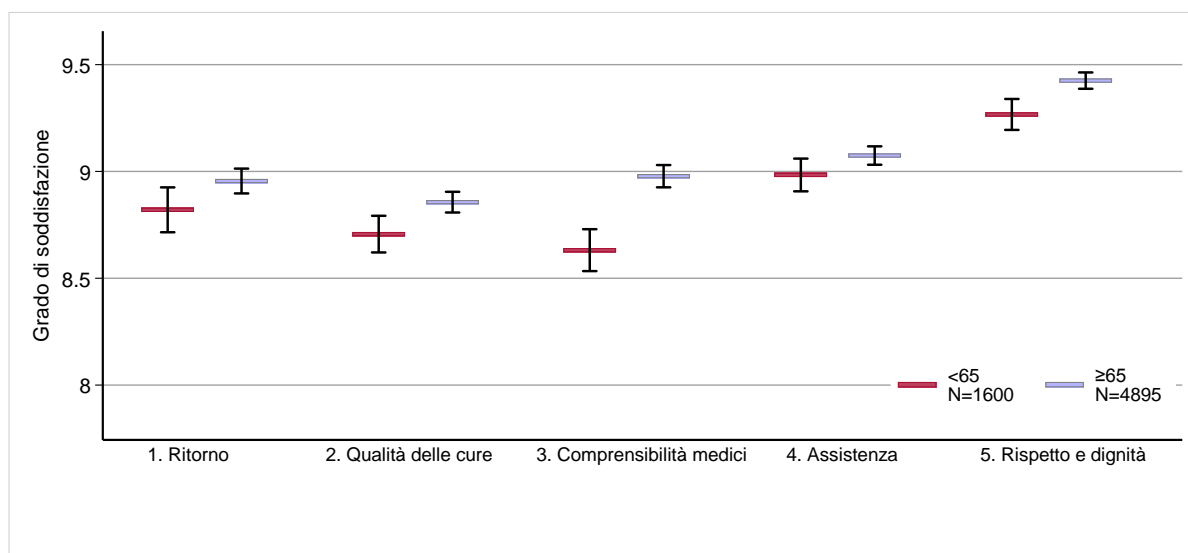
### 3.4 Risultati stratificati per il 2017

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione di fattori sociodemografici (età, sesso, situazione assicurativa) e della lingua del questionario (per i dettagli, cfr. tab. 4–7 negli allegati).

#### 3.4.1 Età dei pazienti

Per presentare il grado di soddisfazione in funzione dell'età dei pazienti, questi ultimi sono stati suddivisi in due gruppi sulla base dell'età ufficiale di pensionamento e del periodo di attività professionale (risp.  $\geq 65$  anni e  $< 65$ ).

**Figura 11: risultati stratificati secondo l'età dei pazienti**



Medie non aggiustate e intervalli di confidenza del 95%

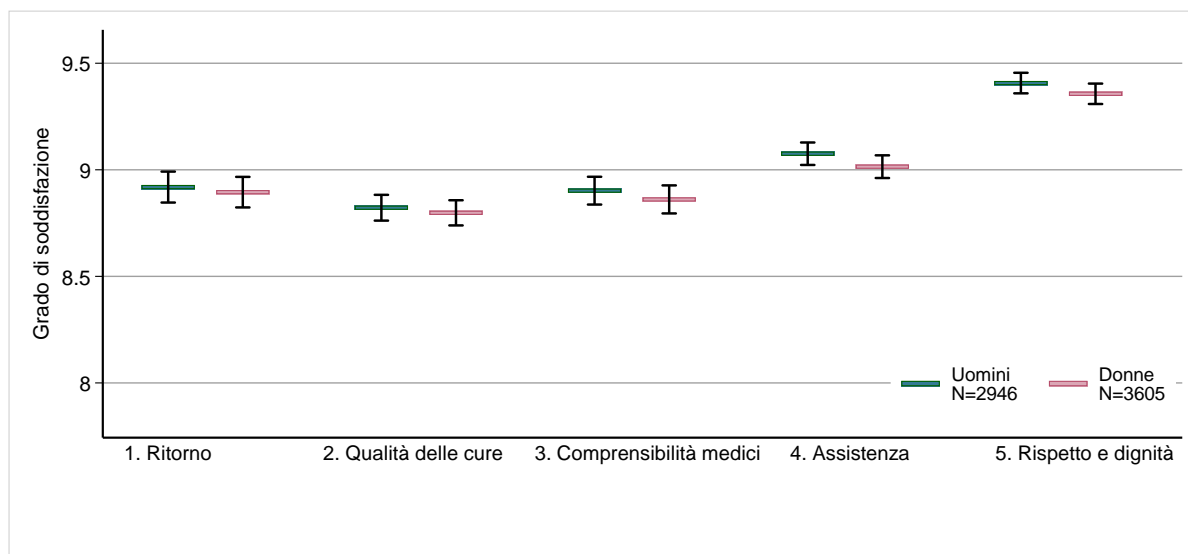
#### Commento

- Per tutte le domande, il grado di soddisfazione è leggermente più elevato tra i pazienti in riabilitazione di 65 anni o più; le differenze sono però statisticamente significative soltanto per le domande 3 e 5 (differenza di rispettivamente 0,3 e 0,2 punti).

### 3.4.2 Sesso

I risultati di seguito sono stratificati in funzione del sesso dei pazienti ricoverati in una clinica di riabilitazione.

**Figura 12: risultati stratificati secondo il sesso dei pazienti**



Medie non aggiustate e intervalli di confidenza del 95%

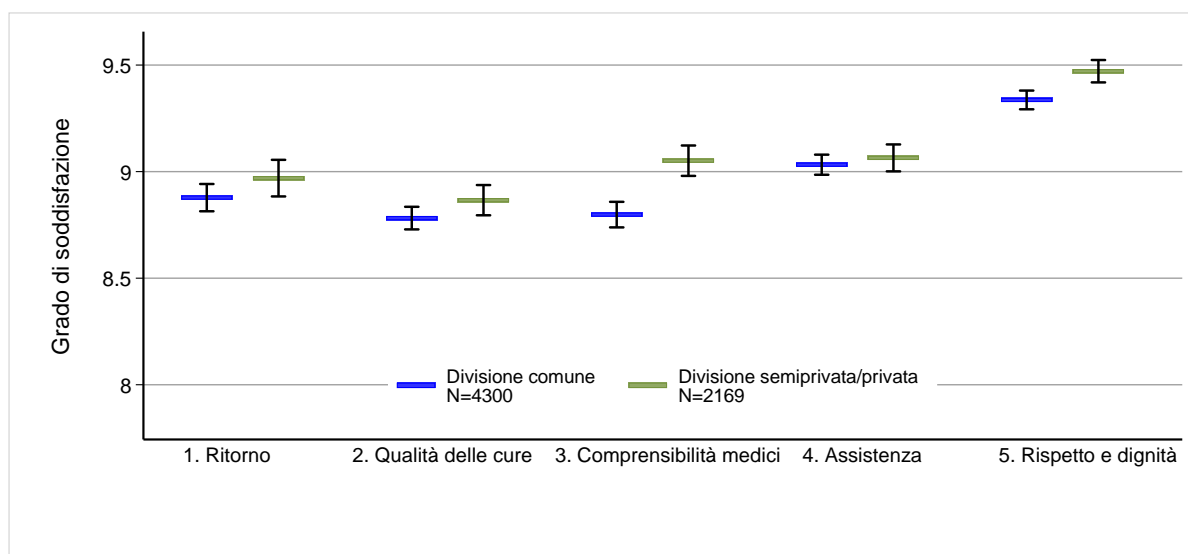
#### Commento

- I gradi di soddisfazione di uomini e donne sono simili.

### 3.4.3 Situazione assicurativa

I risultati di seguito sono stratificati in funzione della situazione assicurativa (divisione comune oppure privata/semiprivata) dei pazienti al momento del ricovero per una riabilitazione.

**Figura 13: risultati stratificati secondo la situazione assicurativa dei pazienti**



Medie non aggiustate e intervalli di confidenza del 95%

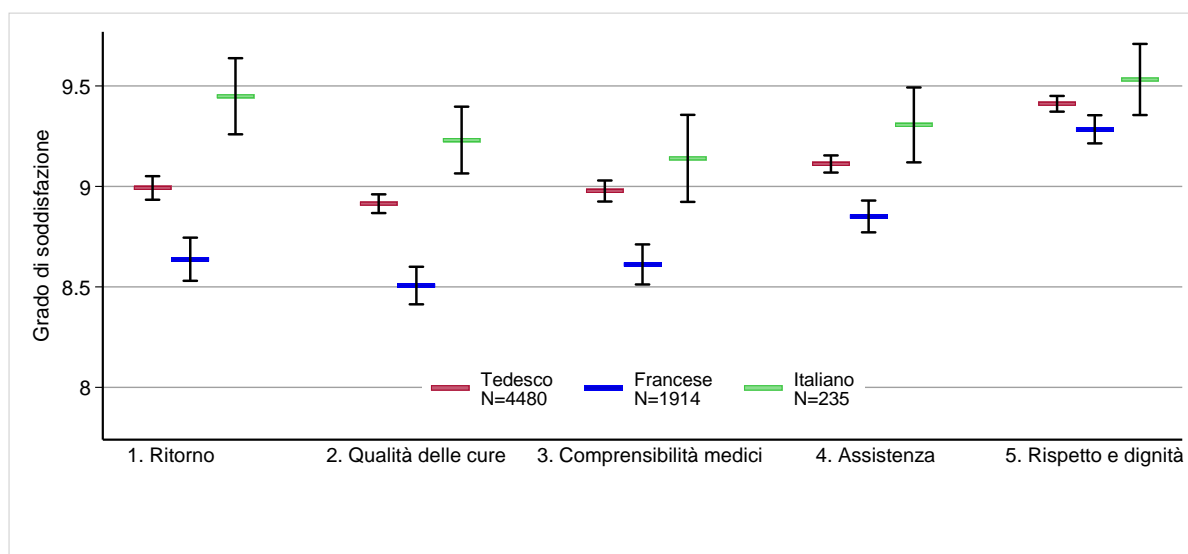
#### Commenti

- Per tutte le domande, il grado di soddisfazione è leggermente più elevato nel caso dei pazienti in divisione privata o semiprivata.
- Nel complesso queste differenze sono poco rilevanti, tranne che nel caso delle domande 3 e 5 (differenze statisticamente significative).

### 3.4.4 Lingua del questionario

Il presente capitolo illustra i risultati stratificati in funzione della lingua del questionario inviato ai pazienti in seguito al loro ricovero per una riabilitazione.

**Figura 14: risultati stratificati secondo la lingua del questionario**



Medie non aggiustate e intervalli di confidenza del 95%

#### Commenti

- Per le domande 1 e 2, il grado di soddisfazione presenta differenze statisticamente significative tra i partecipanti di lingue diverse: coloro che hanno risposto in italiano presentano il grado più elevato, seguiti da coloro che hanno risposto in tedesco, e per finire da coloro che hanno risposto in francese.
- Per le domande 3, 4 e 5, soltanto coloro che hanno risposto in francese presentano una media inferiore statisticamente significativa (per la domanda 5 la differenza è minore).
- L'intervallo di confidenza di coloro che hanno risposto in italiano è ampio a causa dell'effettivo ridotto.

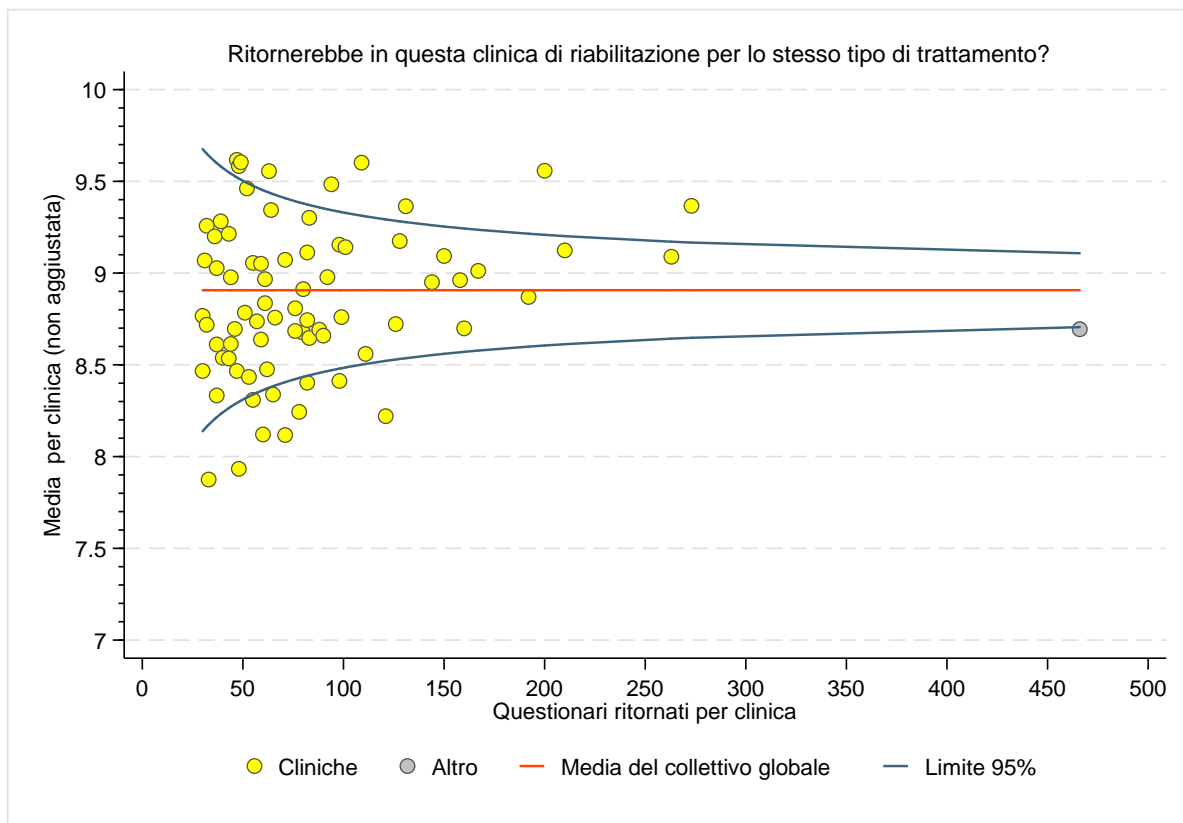
### 3.5 Grafici a imbuto che rappresentano le medie per ogni domanda sulla soddisfazione

Le figure da 15 a 19 presentano simultaneamente i risultati di tutte le cliniche per mezzo di grafici a imbuto (*funnel plot*). Questi ultimi rappresentano le medie non aggiustate di tutte le cliniche, separatamente per le domande da 1 a 5.

#### Supporto all'interpretazione dei grafici a imbuto

- I valori delle medie della soddisfazione del grafico sono rappresentati sull'asse verticale (ordinate). Per ragioni di leggibilità, sull'asse Y è rappresentata soltanto una parte della scala da 0 a 10 (da 7 a 10).
- L'asse orizzontale (ascisse) rappresenta il numero di questionari ritornati.
- La linea rossa orizzontale corrisponde alla media del collettivo globale e funge da valore di riferimento.
- Le due linee blu rappresentano il limite superiore e quello inferiore dell'incertezza statistica del 95%. Quest'ultima è inversamente proporzionale al numero di questionari ritornati, e da ciò deriva la forma a imbuto data da queste due linee.
- Ogni punto giallo rappresenta una clinica di riabilitazione. Il punto grigio rappresenta invece un gruppo di cliniche i cui questionari ritornati erano meno di 30.
- Più questionari sono stati ritornati da una clinica, più quest'ultima si situa sulla destra del grafico. Le cliniche situate al di fuori dell'imbuto presentano valori significativamente più bassi dal punto di vista statistico (area al di sotto della linea blu inferiore) o più alti (area al di sopra della linea blu superiore) rispetto all'insieme.

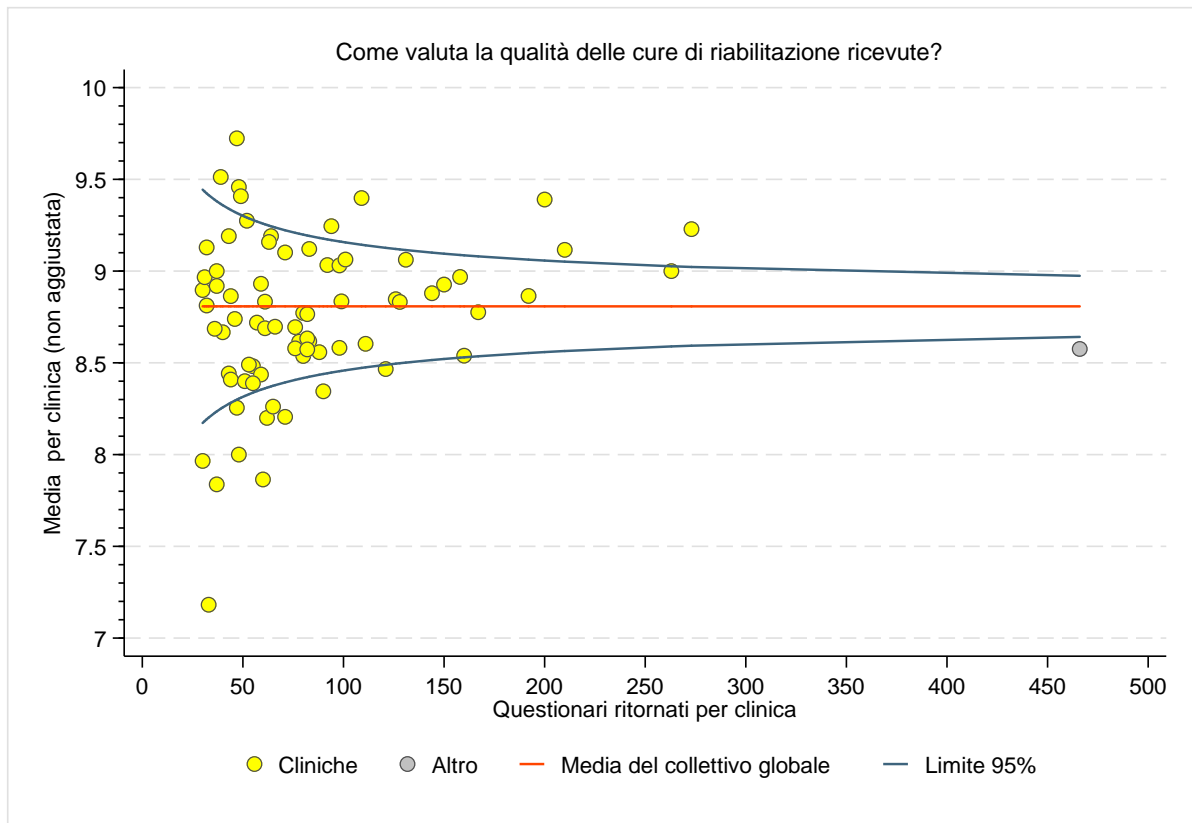
**Figura 15: grafico a imbuto per la domanda 1 (medie non aggiustate)**



### Commenti

- La media del collettivo globale per questa prima domanda è pari a 8,91 (linea rossa).
- La media più bassa è di 7,9; quella più elevata di 9,6. Lo scarto massimo è pari a 1,7 punti.
- La dispersione dei risultati attorno alla media complessiva è significativa; la proporzione di cliniche al di fuori dei limiti di incertezza statistica del 95% supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.

**Figura 16: grafico a imbuto per la domanda 2 (medie non aggiustate)**

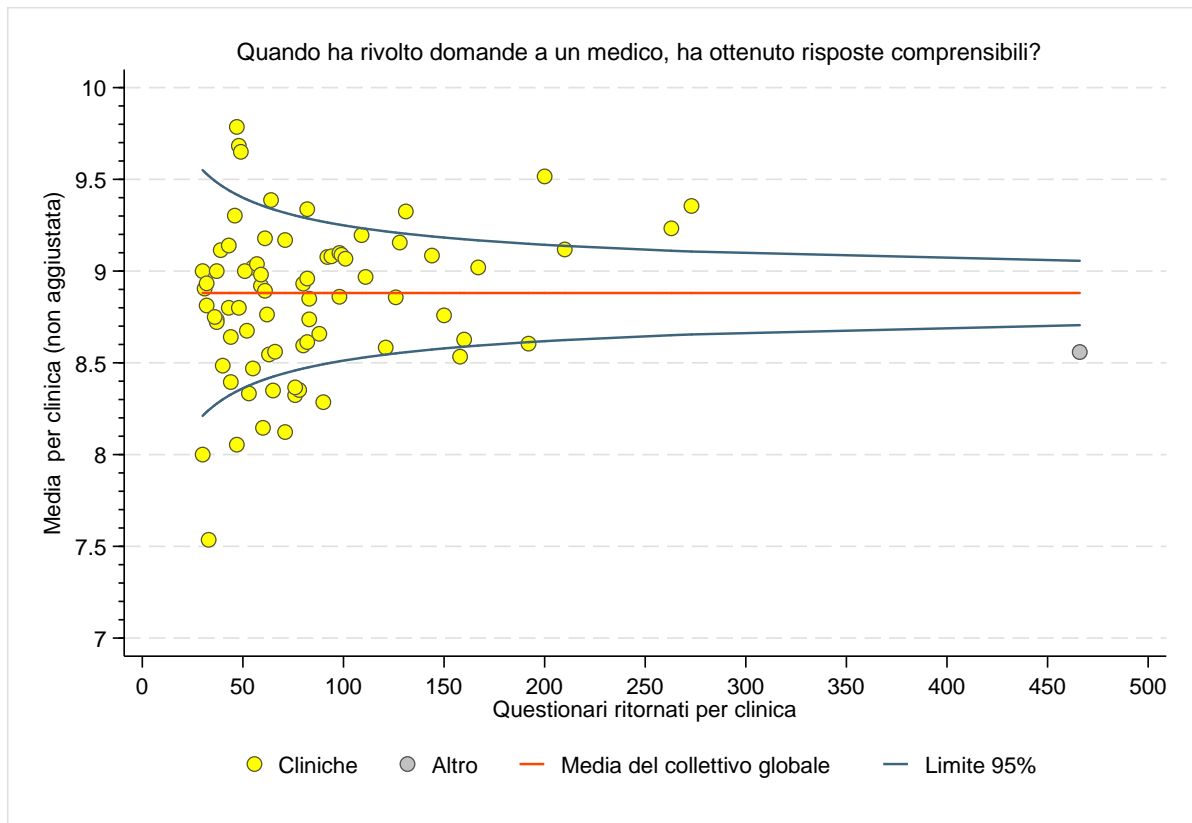


### Commenti

- La media del collettivo globale per la seconda domanda è pari a 8,81 (linea rossa).
- La media più bassa è di 7,2; quella più elevata di 9,7. Lo scarto massimo tra le cliniche è marcato (2,5 punti) a causa della presenza di un *outlier* (caso isolato: più di 0,5 punti al di sotto della media più vicina).
- La dispersione dei risultati attorno alla media complessiva è significativa; la proporzione di cliniche al di fuori dei limiti di incertezza statistica del 95% supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.



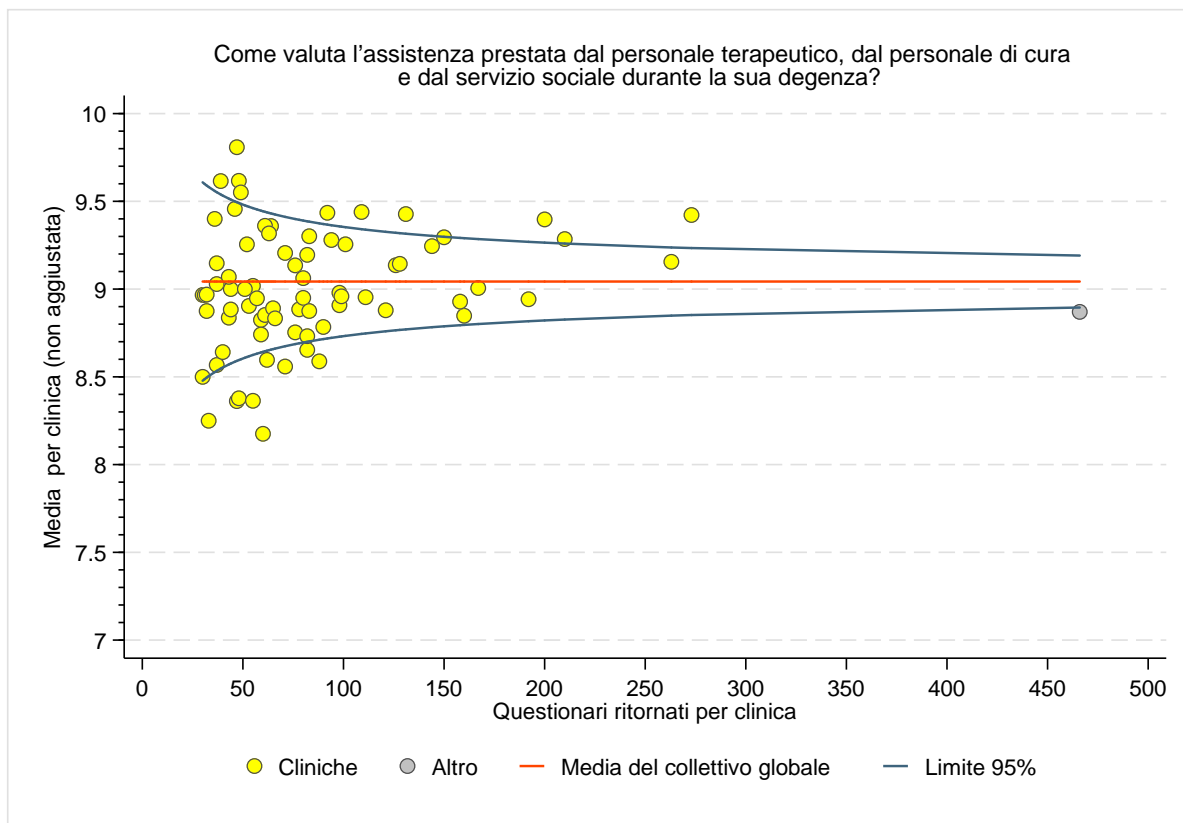
**Figura 17: grafico a imbuto per la domanda 3 (medie non aggiustate)**



### Commenti

- La media del collettivo globale per la terza domanda è pari a 8,88 (linea rossa).
- La media più bassa è di 7,5; quella più elevata di 9,8. Lo scarto massimo è pari a 2,3 punti. Il marcato scarto è dovuto alla presenza di un *outlier* (caso isolato: più di 0,5 punti al di sotto della media più vicina).
- La dispersione dei risultati attorno alla media complessiva è significativa; la proporzione di cliniche al di fuori dei limiti di incertezza statistica del 95% supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.

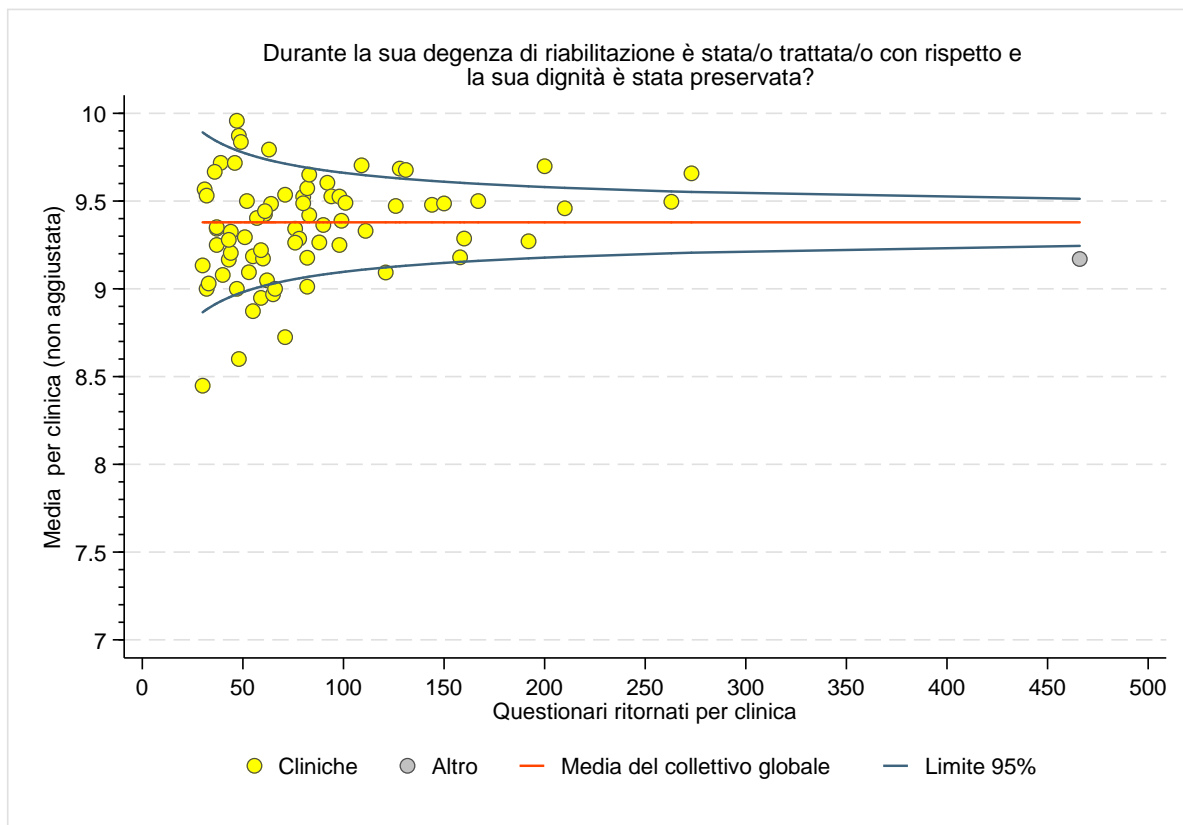
**Figura 18: grafico a imbuto per la domanda 4 (medie non aggiustate)**



### Commenti

- La media del collettivo globale per la quarta domanda è pari a 9,04 (linea rossa).
- La media meno elevata è di 8,2; quella più elevata di 9,8. Lo scarto massimo è pari a 1,6 punti.
- La dispersione dei risultati attorno alla media complessiva è significativa; la proporzione di cliniche al di fuori dei limiti di incertezza statistica del 95% supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.

**Figura 19: grafico a imbuto per la domanda 5 (medie non aggiustate)**



### Commenti

- La media del collettivo globale per la quinta domanda è molto elevata: 9,38 (linea rossa).
- La media meno elevata è di 8,4; quella più elevata raggiunge il punteggio massimo di 10. Lo scarto massimo, simile a quello delle domande 1 e 4, è di 1,6 punti.
- La dispersione dei risultati attorno alla media complessiva è significativa; la proporzione di cliniche al di fuori dei limiti di incertezza statistica del 95% supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali.

## 4. Conclusioni

---

Il sondaggio nazionale di soddisfazione dell'ANQ tra i pazienti ricoverati in riabilitazione viene realizzato annualmente dal 2013. Il presente rapporto costituisce un'analisi dei dati provenienti da questa indagine per il 2017 e contiene raffronti con i risultati degli anni precedenti.

Per il 2017 il tasso di risposta è leggermente inferiore a quello dell'anno precedente e il tasso di risposte mancanti nel caso delle domande sulla soddisfazione è contenuto (meno del 2%).

L'analisi delle caratteristiche dei partecipanti rivela che, dal 2013, l'età media ha registrato un leggero aumento. La proporzione di uomini (45%) e di donne (55%) come pure quella dei pazienti con divisione privata o semiprivata (34%) è rimasta perlopiù stabile nel tempo. Anche la quota relativa ai questionari ritornati in tedesco (67%), francese (29%) e italiano (4%) è rimasta praticamente invariata.

Il grado di soddisfazione dei pazienti in riabilitazione, uguale o superiore a 8,8 punti su 10 per tutte le domande, è molto elevato. La domanda riguardante il fatto di essere stati trattati con rispetto è quella che registra il grado di soddisfazione più elevato (9,38), mentre quella concernente la qualità della riabilitazione è quella che ottiene risultati meno positivi (8,81). Le risposte problematiche (valori 0-4) raggiungono al massimo il 5% nel caso della domanda sul ritorno nella stessa clinica e di quella riguardante la chiarezza delle risposte fornite dai medici (4%). Va sottolineato che questa domanda ha registrato un elevato tasso di risposte alternative (7,8%; «Non ho posto domande»).

Dal 2013 il grado di soddisfazione è leggermente aumentato, in modo statisticamente significativo, per le domande riguardanti il ritorno nella stessa clinica, la qualità della riabilitazione e l'assistenza prestata dal personale, mentre per le altre due domande è rimasto stabile.

Dai risultati stratificati emerge un grado di soddisfazione nel complesso più elevato tra i pazienti più anziani e tra quelli con divisione privata o semiprivata. Per quanto concerne la lingua, i questionari ritornati in italiano rivelano opinioni globalmente più positive, seguite da quelli in tedesco e infine da quelli in francese. I risultati stratificati in funzione del genere non mostrano invece differenze degne di nota.

Il confronto nazionale tra cliniche con l'ausilio di grafici a imbuto (*funnel plot*) mostra una dispersione dei risultati abbastanza marcata attorno alla media complessiva. In effetti, la proporzione di cliniche al di fuori dei limiti di incertezza statistica del 95% supera il 5% che ci si può attendere se le differenze tra le cliniche sono dovute soltanto a fluttuazioni casuali. Risulta marcato, per tutte le domande, anche lo scarto massimo tra le cliniche (tra 1,6 e 2,5 punti).

Il sondaggio nazionale di soddisfazione tra i pazienti, elemento essenziale delle misurazioni della qualità dell'ANQ, fornisce alle cliniche indicazioni in merito ai punti forti e deboli concernenti la qualità delle cure prestate. Tuttavia, i risultati di questa indagine devono essere interpretati con prudenza, tenendo conto dei limiti seguenti.

In primo luogo, per confrontare i gradi di soddisfazione relativi a cliniche diverse sarebbe appropriato un adeguamento secondo il rischio, in quanto queste ultime sono spesso estremamente specializzate e, di conseguenza, i relativi pazienti possono presentare differenze notevoli in termini di caratteristiche sociodemografiche e stato di salute. Questi fattori sono alcuni di quelli che possono influenzare i risultati ottenuti, come emerge dai risultati stratificati contenuti nel presente rapporto. I dati sociodemografici



raccolti consentirebbero un adeguamento parziale, come effettuato nel quadro delle indagini nazionali di soddisfazione dei pazienti ricoverati in medicina somatica acuta dell'ANQ. È opportuno ricordare che non è sempre possibile rilevare tutti i fattori di rischio, che peraltro non sono sempre noti (4).

Secondariamente, la maggior parte dei risultati è raggruppata nella parte superiore della scala di risposte, come nel caso di numerosi altri sondaggi di soddisfazione. Questa ripartizione asimmetrica (presenza di un effetto plafond) concerne tutte le domande e limita le possibilità di osservare differenze tra i partecipanti che hanno indicato un grado di soddisfazione elevato.

Il terzo limite è il seguente: per poter generalizzare i risultati di questa indagine occorrerebbe assicurarsi che il campione studiato sia rappresentativo della popolazione fonte. In mancanza delle caratteristiche dei pazienti potenziali di un'indagine di questo tipo, però, si ignora se il campione studiato vi corrisponda o meno. Si constata comunque una stabilità delle caratteristiche del campione da un anno all'altro.

Infine, occorre sottolineare che il questionario ha una portata molto ridotta. Un'indagine sulla soddisfazione più approfondita e più dettagliata consentirebbe di ottenere risultati più pertinenti e di meglio individuare le problematiche specifiche alle cliniche, con benefici in termini di qualità delle cure e assistenza ai pazienti. Di conseguenza, l'ANQ consiglia alle cliniche di svolgere in parallelo un'indagine di soddisfazione più completa.

A partire dal 2018 sarà utilizzata una versione rivista (2.0) del questionario. Per analizzare la soddisfazione dei pazienti nel 2018 saranno prese in considerazione le raccomandazioni derivanti dal bilancio delle indagini di soddisfazione tra i pazienti (2013–2017).

## Bibliografia

---

1. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Losanna, 2016 (in francese).
2. Piano nazionale di misurazione per la riabilitazione (moduli 2 e 3) Manuale sulla procedura, link:  
[http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20170831\\_ANQ\\_Reha\\_manuale\\_sulla\\_procedura\\_v6.0\\_20180101.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20170831_ANQ_Reha_manuale_sulla_procedura_v6.0_20180101.pdf).
3. ANQ. 2011. *Regolamento dell'ANQ per l'utilizzo dei dati rilevati*, link:  
[http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20111005\\_QVertrag\\_Anhang6\\_DatenreglementV10\\_def\\_it.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/italiano/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_it.pdf).
4. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), pagg. 1185–1202 (in inglese).
5. Cuzick, J. 1985. A Wilcoxon-type test for trend. *Statistics in Medicine*, Vol. 4,4 pagg. 543–547 (in inglese).

## Allegati

---

### Glossario

**Media:** la media (aritmetica) di una serie di numeri reali è la somma dei valori divisa per il numero di valori della serie.

**Media aggiustata:** si tratta di una media ottenuta dopo aver eliminato l'effetto della composizione differenziata (p.es. età, salute) dei gruppi che si intende raffrontare. Le medie del presente rapporto non sono state aggiustate.

**Mediana:** la mediana rappresenta il centro della ripartizione di una serie di osservazioni. Si tratta di un valore tale che almeno il 50% delle osservazioni ha un valore uguale o inferiore ad essa e almeno il 50% delle persone ha indicato un valore uguale o superiore.

**Scarto tipo:** lo scarto tipo è una misura della dispersione dei dati. Se lo scarto tipo è ridotto, le diverse osservazioni si situano a ridosso della media. In caso contrario, le osservazioni si allontanano dalla media.

**Intervallo di confidenza:** un intervallo di confidenza del 95% è un intervallo di valori che ha il 95% delle possibilità di contenere il valore reale del parametro stimato. Nel presente rapporto si tratta della media.

**Effetto plafond:** un effetto plafond si ha quando una ripartizione è positivamente asimmetrica, ovvero le osservazioni sono raggruppate nella parte superiore della scala di misurazione, in questo caso la scala di soddisfazione. In tal caso la maggior parte delle osservazioni si concentra a ridosso dei valori più elevati. Nel presente rapporto l'effetto plafond si osserva per tutte le domande, in particolare per la domanda 5.

**Tabella 3: ripartizione delle fasce d'età nel collettivo dei pazienti in riabilitazione (2013–2017)**

Fasce d'età	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	Mediana
2013	1.2%	2.4%	5.8%	11.4%	18.5%	30.2%	30.6%	74
2014	1.2%	1.9%	4.7%	10.3%	18.2%	32.0%	31.8%	74
2015	1.0%	1.9%	4.6%	10.5%	17.5%	31.2%	33.3%	75
2016	0.9%	1.9%	4.3%	11.0%	17.5%	31.8%	32.6%	74
2017	1.1%	1.9%	3.8%	10.4%	17.4%	31.7%	33.7%	75

**Tabella 4: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per età**

Età	Ritorno		Qualità delle cure		Comprensibilità medici		Assistenza		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
<65 anni	8.82	[8.72, 8.93]	8.71	[8.62, 8.79]	8.63	[8.53, 8.73]	8.98	[8.91, 9.06]	9.27	[9.19, 9.34]
≥65 anni	8.96	[8.90, 9.01]	8.86	[8.81, 8.90]	8.98	[8.93, 9.03]	9.07	[9.03, 9.12]	9.43	[9.39, 9.46]

**Tabella 5: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per sesso**

Sesso	Ritorno		Qualità delle cure		Comprensibilità medici		Assistenza		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Uomini	8.92	[8.85, 8.99]	8.82	[8.76, 8.88]	8.90	[8.84, 8.97]	9.08	[9.02, 9.13]	9.41	[9.36, 9.46]
Donne	8.90	[8.82, 8.97]	8.80	[8.74, 8.86]	8.86	[8.80, 8.93]	9.01	[8.96, 9.07]	9.36	[9.31, 9.40]



**Tabella 6: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per situazione assicurativa**

Assicurazione	Ritorno		Qualità delle cure		Comprensibilità medici		Assistenza		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
comune	8.88	[8.81, 8.94]	8.78	[8.73, 8.83]	8.80	[8.74, 8.86]	9.03	[8.99, 9.08]	9.34	[9.29, 9.38]
semiprivata privata	8.97	[8.88, 9.06]	8.87	[8.80, 8.94]	9.05	[8.98, 9.12]	9.06	[9.00, 9.13]	9.47	[9.42, 9.52]

**Tabella 7: risultati stratificati: medie (M) e intervalli di confidenza del 95% (IC), per lingua del questionario**

Lingue	Ritorno		Qualità delle cure		Comprensibilità medici		Assistenza		Rispetto e dignità	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
tedesco	8.99	[8.93, 9.05]	8.91	[8.87, 8.96]	8.98	[8.92, 9.03]	9.11	[9.07, 9.15]	9.41	[9.37, 9.45]
francese	8.64	[8.53, 8.74]	8.51	[8.41, 8.60]	8.61	[8.51, 8.71]	8.85	[8.77, 8.93]	9.28	[9.21, 9.35]
italiano	9.45	[9.26, 9.64]	9.23	[9.06, 9.40]	9.14	[8.92, 9.36]	9.31	[9.12, 9.49]	9.53	[9.36, 9.71]

**Tabella 8: tasso di risposta e medie non aggiustate per le domande sulla soddisfazione, per clinica di riabilitazione, 2016 e 2017**

Cliniche	Numero di questionari		Tasso di risposta(%)		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	51	48	38.1%	34.5%	7.4	7.9	7.5	8.0	8.1	8.8	7.8	8.4	8.2	8.6
2	99	82	57.2%	59.9%	9.0	8.7	8.9	8.6	8.6	9.0	9.0	8.7	9.1	9.2
3	132	121	55.9%	56.5%	8.7	8.2	8.6	8.5	8.4	8.6	8.6	8.9	8.9	9.1
4	293	263	60.2%	56.7%	9.3	9.1	9.1	9.0	9.2	9.2	9.2	9.2	9.5	9.5
5	54	44	55.1%	53.0%	9.3	9.0	9.0	8.9	9.6	8.4	9.5	9.0	9.7	9.3
6	105	98	57.4%	59.8%	8.7	8.4	8.8	8.6	8.6	8.9	9.1	9.0	9.4	9.3
7	134	160	56.5%	58.4%	8.8	8.7	8.4	8.5	8.6	8.6	8.8	8.8	9.3	9.3
8	54	94	41.2%	52.8%	9.4	9.5	9.3	9.2	9.2	9.1	9.0	9.3	9.6	9.5
9	80	55	48.8%	37.7%	8.4	8.3	8.6	8.4	8.9	8.5	9.0	8.4	9.3	8.9
10	117	99	48.8%	49.7%	9.2	8.8	8.8	8.8	9.1	9.1	9.0	9.0	9.5	9.4
11	138	128	58.7%	55.2%	9.5	9.2	9.2	8.8	9.3	9.2	9.3	9.1	9.8	9.7
12	65	63	56.0%	70.0%	9.4	9.6	9.3	9.2	9.3	8.5	9.6	9.3	9.8	9.8
13	114	90	50.9%	49.7%	8.8	8.7	8.5	8.3	8.6	8.3	8.7	8.8	9.3	9.4
14	109	65	36.9%	36.3%	8.5	8.3	8.3	8.3	8.2	8.3	8.7	8.9	9.2	9.0
15	79	80	38.0%	47.3%	9.2	8.9	8.7	8.8	8.4	8.6	9.2	9.1	9.4	9.5
16	33	37	39.3%	50.7%	7.6	8.3	7.9	7.8	8.4	8.7	8.3	8.6	9.2	9.4
17	91	109	48.9%	56.2%	9.5	9.6	9.5	9.4	9.6	9.2	9.5	9.4	9.7	9.7
18	33	32	54.1%	50.8%	9.2	8.7	8.9	8.8	9.3	8.9	9.2	8.9	9.5	9.0
19	68	62	58.6%	49.6%	8.5	8.5	8.7	8.2	8.8	8.8	8.8	8.6	9.6	9.0
20	47	43	59.5%	59.7%	8.2	8.5	8.4	8.4	8.2	8.8	8.7	8.8	9.1	9.2
21	84	83	35.3%	35.0%	8.0	8.6	8.3	8.6	8.7	8.8	8.7	8.9	8.8	9.4
22	44	46	50.0%	52.3%	8.7	8.7	8.8	8.7	8.7	9.3	9.0	9.5	9.2	9.7
23	38	64	44.7%	55.7%	7.2	9.3	7.5	9.2	8.1	9.4	8.3	9.4	8.6	9.5

Cliniche	Numero di questionari		Tasso di risposta(%)		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
24	39	44	44.8%	44.0%	8.1	8.6	8.4	8.4	8.0	8.6	8.3	8.9	9.0	9.2
25	68	51	55.7%	48.1%	8.8	8.8	8.7	8.4	9.3	9.0	8.8	9.0	9.5	9.3
26	88	55	56.1%	45.1%	8.7	9.1	8.7	8.5	8.3	9.0	8.7	9.0	9.2	9.2
27	76	78	52.1%	51.0%	8.3	8.2	8.5	8.6	8.4	8.4	8.7	8.9	9.2	9.3
28	72	80	52.6%	71.4%	8.9	8.7	8.7	8.5	9.2	8.9	9.1	8.9	9.6	9.5
29*		39		54.9%		9.3		9.5		9.1		9.6		9.7
30	46	40	47.9%	40.0%	8.6	8.5	8.6	8.7	8.5	8.5	8.8	8.6	9.0	9.1
31	86	71	86.9%	64.5%	8.2	8.1	8.1	8.2	8.1	8.1	8.4	8.6	8.9	8.7
32*		47		44.3%		8.5		8.3		8.1		8.4		9.0
33	92	88	34.8%	33.7%	8.6	8.7	8.4	8.6	8.5	8.7	8.6	8.6	9.1	9.3
34*		33		32.4%		7.9		7.2		7.5		8.3		9.0
35	88	60	35.9%	28.2%	7.6	8.1	7.7	7.9	8.0	8.1	8.2	8.2	8.8	9.2
36	64	61	50.4%	44.5%	9.2	8.8	9.0	8.8	9.3	9.2	9.0	8.9	9.3	9.4
37	114	111	54.0%	50.5%	8.6	8.6	8.5	8.6	8.6	9.0	9.0	9.0	9.3	9.3
38	190	200	67.9%	68.0%	9.3	9.6	9.0	9.4	9.1	9.5	9.2	9.4	9.5	9.7
39	152	144	51.5%	44.0%	8.6	9.0	8.5	8.9	8.8	9.1	8.8	9.2	9.2	9.5
40	77	76	56.6%	48.1%	8.8	8.8	8.8	8.7	8.1	8.3	9.0	8.8	9.3	9.3
41	206	82	66.5%	67.8%	9.2	9.1	8.9	8.8	8.7	9.3	9.1	9.2	9.5	9.6
42	35	37	47.3%	43.5%	8.0	8.6	8.5	9.0	8.0	9.0	8.7	9.1	9.1	9.3
43	247	273	74.8%	76.7%	9.3	9.4	9.3	9.2	9.2	9.4	9.4	9.4	9.6	9.7
44	153	131	46.6%	52.8%	9.0	9.4	8.7	9.1	9.1	9.3	9.0	9.4	9.4	9.7
45	45	30	88.2%	30.3%	7.8	8.8	7.8	8.9	8.8	9.0	8.3	9.0	8.8	9.1
46	168	101	70.0%	56.4%	9.1	9.1	9.1	9.1	9.0	9.1	9.3	9.3	9.5	9.5
47	44	47	65.7%	75.8%	9.6	9.6	9.3	9.7	9.1	9.8	9.5	9.8	9.9	10.0
48	101	71	59.4%	44.7%	8.6	9.1	8.5	9.1	8.8	9.2	9.1	9.2	9.4	9.5

Cliniche	Numero di questionari		Tasso di risposta(%)		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
49	165	158	55.0%	52.1%	9.0	9.0	8.7	9.0	8.6	8.5	9.1	8.9	9.2	9.2
50	200	167	57.1%	54.4%	8.6	9.0	8.8	8.8	8.3	9.0	8.9	9.0	9.2	9.5
51	58	61	43.3%	47.3%	8.3	9.0	8.4	8.7	8.2	8.9	9.1	9.4	9.3	9.4
52*		31		50.8%		9.1		9.0		8.9		9.0		9.6
53*		30		53.6%		8.5		8.0		8.0		8.5		8.4
54	62	48	56.4%	44.4%	9.2	9.6	9.2	9.5	9.4	9.7	9.3	9.6	9.7	9.9
55	99	83	61.5%	58.9%	8.9	9.3	9.0	9.1	8.6	8.7	9.0	9.3	9.4	9.7
56	177	192	53.3%	59.1%	9.3	8.9	9.1	8.9	8.7	8.6	9.2	8.9	9.5	9.3
57	82	92	57.7%	59.4%	9.0	9.0	8.7	9.0	8.7	9.1	9.0	9.4	9.5	9.6
58	59	52	41.3%	41.6%	9.8	9.5	9.7	9.3	9.6	8.7	9.6	9.3	9.8	9.5
59	169	98	52.3%	54.7%	8.7	9.2	8.6	9.0	8.5	9.1	8.9	8.9	9.1	9.5
60	89	82	74.2%	59.4%	8.6	8.4	8.7	8.6	8.9	8.6	8.9	8.7	9.2	9.0
61*		43		75.4%		9.2		9.2		9.1		9.1		9.3
62	66	57	82.5%	73.1%	8.9	8.7	8.9	8.7	9.2	9.0	8.9	8.9	9.3	9.4
63	120	66	47.2%	37.3%	8.4	8.8	8.6	8.7	8.5	8.6	8.9	8.8	9.1	9.0
64	102	59	53.1%	57.3%	8.8	9.1	9.0	8.9	9.1	9.0	9.2	8.7	9.4	9.2
65	75	76	50.3%	54.7%	8.8	8.7	8.6	8.6	7.8	8.4	9.2	9.1	9.2	9.3
66	73	53	57.5%	48.6%	9.0	8.4	9.0	8.5	8.9	8.3	9.3	8.9	9.5	9.1
67	40	36	69.0%	60.0%	9.5	9.2	9.1	8.7	8.9	8.8	9.3	9.4	9.7	9.7
68*		32		57.1%		9.3		9.1		8.8		9.0		9.5
69	50	59	53.8%	74.7%	9.2	8.6	8.9	8.4	9.1	8.9	9.1	8.8	9.2	8.9
70	50	49	70.4%	75.4%	9.9	9.6	9.7	9.4	9.7	9.6	9.7	9.6	9.9	9.8
71	35	37	63.6%	61.7%	8.9	9.0	8.6	8.9	8.9	8.7	9.0	9.0	9.0	9.3
72	136	126	49.3%	57.0%	8.8	8.7	8.7	8.8	8.8	8.9	9.1	9.1	9.3	9.5
73	212	210	59.4%	63.3%	8.6	9.1	8.8	9.1	9.0	9.1	9.0	9.3	9.2	9.5



Cliniche	Numero di questionari		Tasso di risposta(%)		Domanda 1 media		Domanda 2 media		Domanda 3 media		Domanda 4 media		Domanda 5 media	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
74	173	150	74.6%	65.5%	8.9	9.1	9.0	8.9	8.9	8.8	9.1	9.3	9.5	9.5
75**	427	466	42.5%	43.9%	8.5	8.7	8.3	8.6	8.6	8.6	8.8	8.9	9.2	9.2

\* Cliniche no partecipante o con meno di 30 risposte nel 2016

\*\* Cliniche con meno di 30 risposte (raggruppati), il loro numero può variare da un anno all'altro

**Tabella 9: terminologia utilizzata nelle domande e scale di risposta**

Ritorno:	Ritornerebbe in questa clinica di riabilitazione per lo stesso tipo di trattamento? 0 = «no, assolutamente»; 10= «sì, certamente»
Qualità delle cure:	Come valuta la qualità delle cure di riabilitazione ricevute? 0 = «pessima»; 10 = «ottima»
Comprensibilità medici:	Quando ha rivolto domande a un medico, ha ottenuto risposte comprensibili? 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? 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? 0 = «mai»; 10 = «sempre»