



AZIENDA OSPEDALIERO - UNIVERSITARIA  
**Città della Salute e della Scienza di Torino**  
S.S.D. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali e Esteri  
Politiche Aziendali di Crowdfunding e Fundraising  
URP - Relazioni Esterne e Comunicazione

**Settore Qualità Percepita e Partecipata**



**Report**

**Qualità Percepita  
DEGENZE**

**Anno 2021**



## Premessa

Nell'anno 2021 è stata realizzata l'indagine sulla qualità percepita dai pazienti ricoverati presso le unità di degenza dell'A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino.

Lo studio è stato condotto attraverso la somministrazione di un questionario on line reperibile sul sito istituzionale dell'Azienda e attraverso interviste telefoniche somministrate da operatori sanitari opportunamente formati. L'analisi è stata eseguita su 2047 questionari compilati, di cui 1758 somministrati telefonicamente dall'operatore.

Lo strumento di indagine è stato costruito secondo il modello del Picker Institute ed è costituito da domande a risposta chiusa indaganti le seguenti aree:

- dati generali e socio-demografici
- ambienti, comfort fisico e cibo
- informazioni, comunicazione e relazione
- assistenza e cure
- informazioni alla dimissione
- valutazioni generali complessive

Le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che, per la valutazione della qualità, sono state escluse dall'analisi, per esempio: "Non abbiamo avuto bisogno di chiedere", "Non abbiamo usato i servizi igienici", "Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione".

Il metodo di analisi Picker prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive, e, nella valutazione della qualità percepita, tali risposte devono raggiungere un valore percentuale pari o superiore all'80% del totale delle risposte.

Per questo motivo, al fine di evidenziare il risultato dei dati rilevati, le variabili con più possibilità di risposta sono state trasformate in variabili dicotomiche e rappresentate su grafici a barre.

## INFORMAZIONI GENERALI

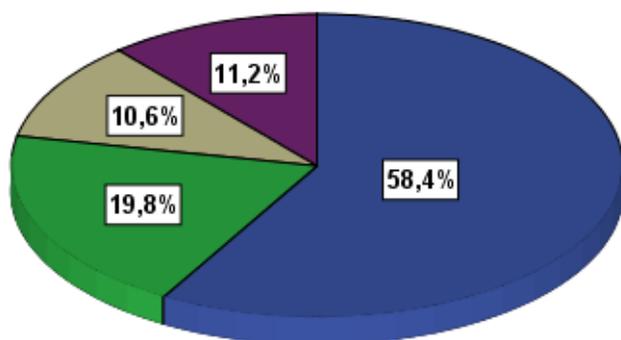
“In quale presidio è stato ricoverato?”

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2047
	<b>Mancante</b>	0

		Conteggio	% di casi per colonna
<b>In quale presidio è stato ricoverato?</b>	<b>Molinette, S. Lazzaro, S. Vito</b>	1195	58,4%
	<b>CTO, USU</b>	405	19,8%
	<b>S. Anna</b>	217	10,6%
	<b>OIRM</b>	230	11,2%
	<b>Totale</b>	2047	100,0%

**In quale presidio è stato ricoverato?**

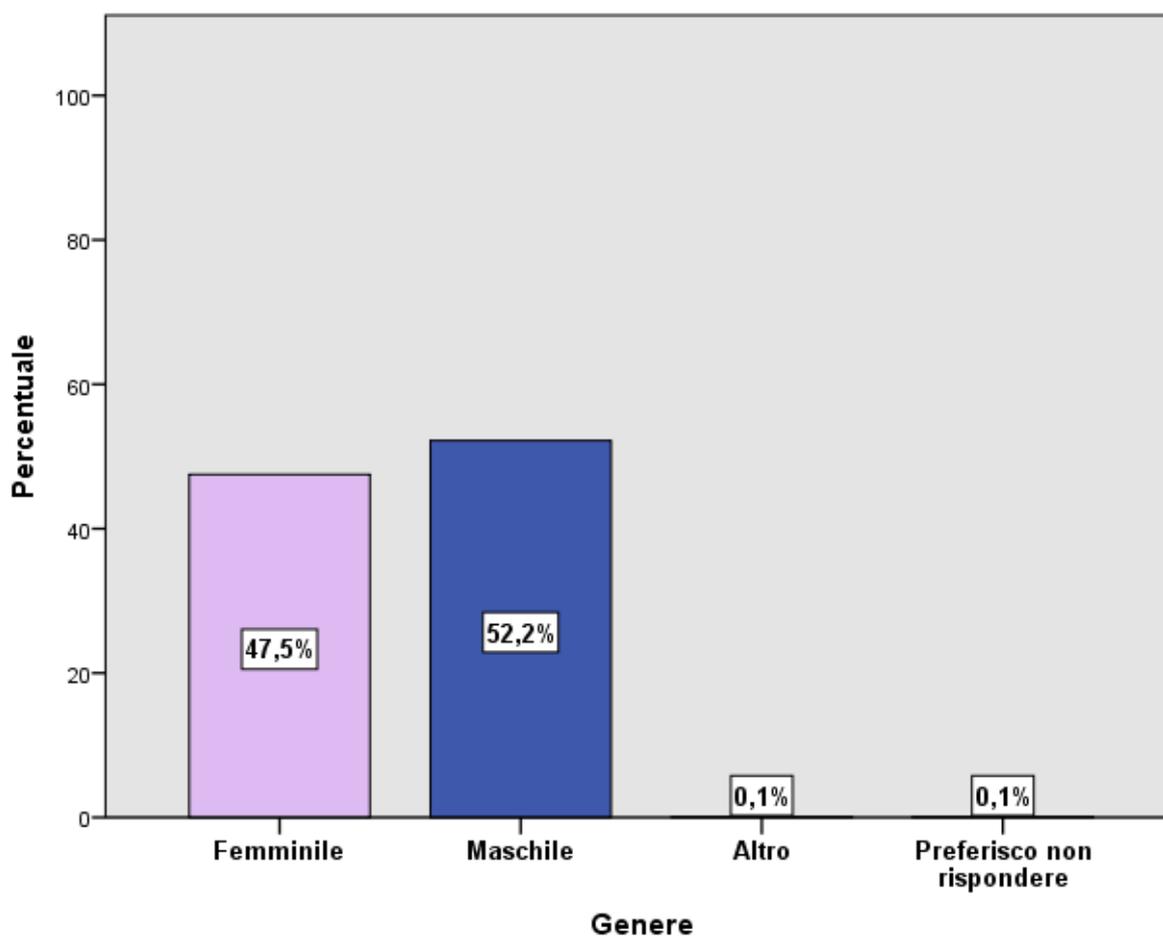
- Molinette, S. Lazzaro, S. Vito
- CTO, USU
- S. Anna
- OIRM



## “Genere”

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2046
	<b>Mancante</b>	1

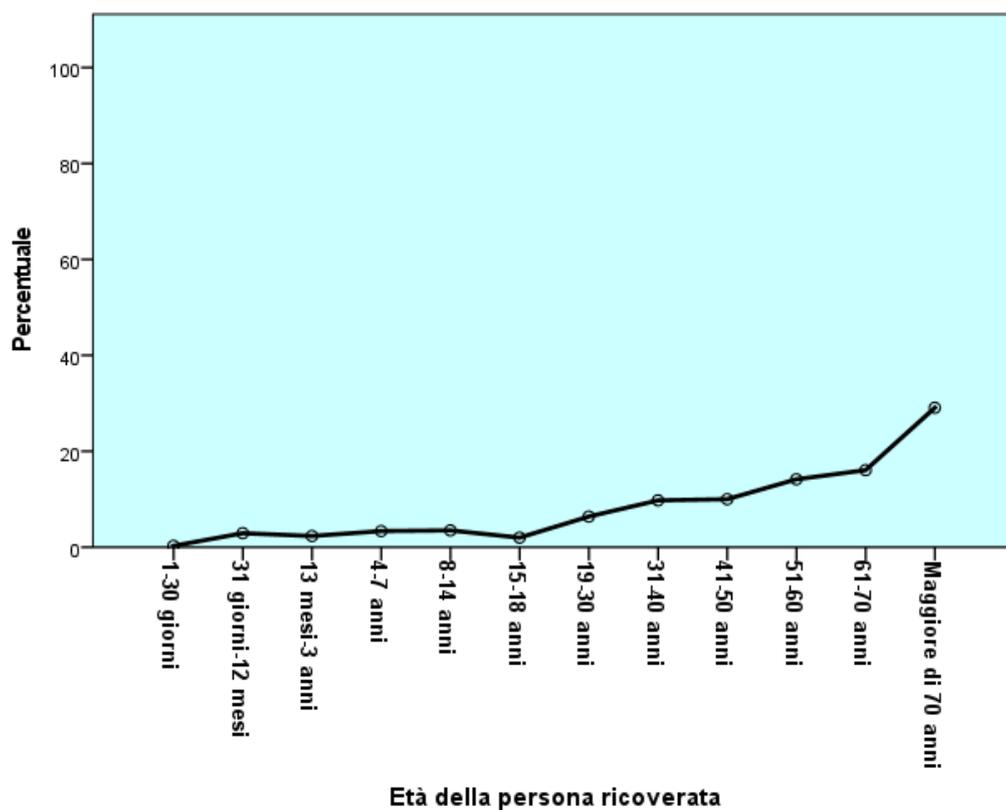
		Conteggio	% di casi per colonna
<b>Genere</b>	<b>Femminile</b>	972	47,5%
	<b>Maschile</b>	1068	52,2%
	<b>Altro</b>	3	0,1%
	<b>Preferisco non rispondere</b>	3	0,1%
	<b>Totale</b>	2046	100,0%



### “Età della persona ricoverata”

N	Valido	2046
	Mancante	1

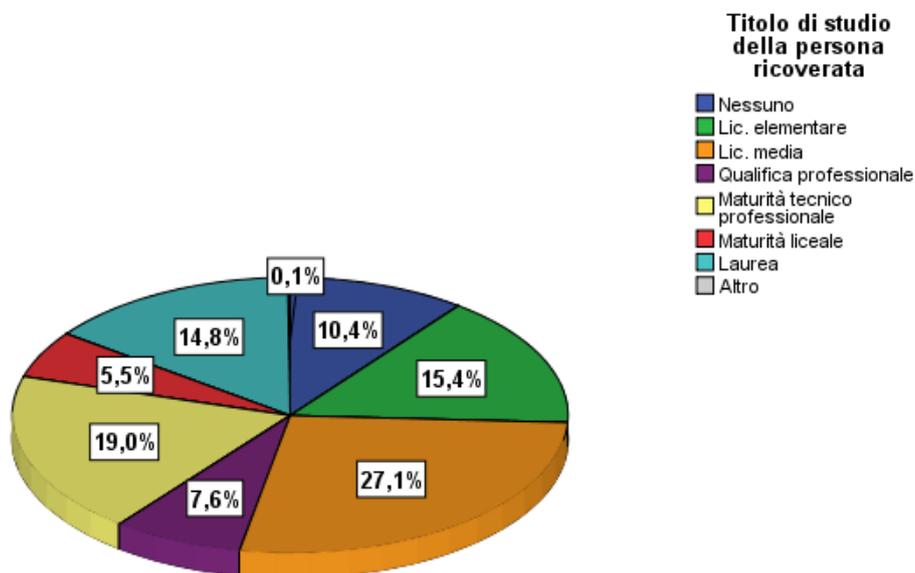
Età della persona ricoverata	Conteggio	% di casi per colonna
1-30 giorni	6	0,3%
31 giorni-12 mesi	60	2,9%
13 mesi-3 anni	48	2,3%
4-7 anni	69	3,4%
8-14 anni	72	3,5%
15-18 anni	41	2,0%
19-30 anni	131	6,4%
31-40 anni	200	9,8%
41-50 anni	205	10,0%
51-60 anni	290	14,2%
61-70 anni	329	16,1%
Maggiore di 70 anni	595	29,1%
<b>Totale</b>	<b>2046</b>	<b>100,0%</b>



### “Titolo di studio della persona ricoverata”

N	Valido	2046
	Mancante	1

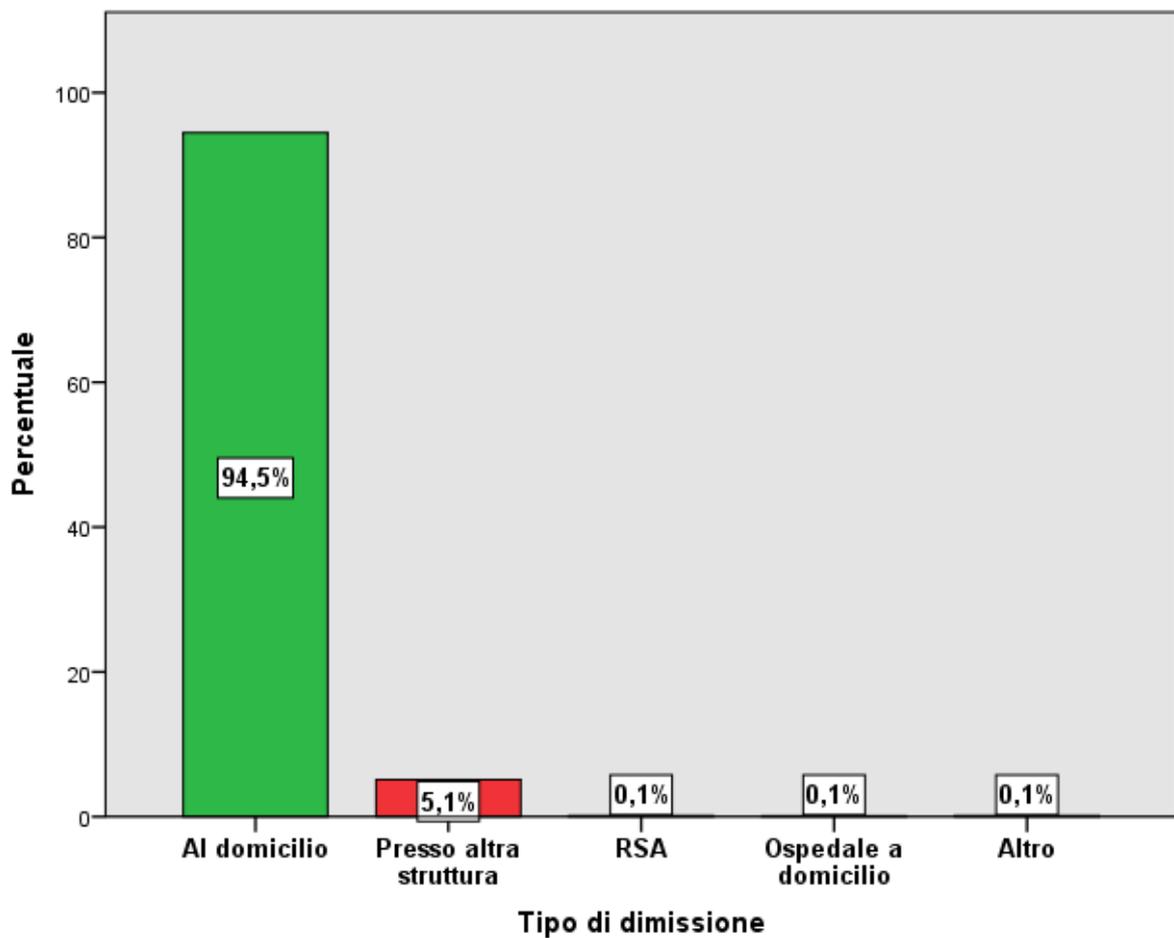
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio della persona ricoverata	Nessuno	212	10,4%
	Lic. elementare	316	15,4%
	Lic. media	555	27,1%
	Qualifica professionale	156	7,6%
	Maturità tecnico professionale	389	19,0%
	Maturità liceale	113	5,5%
	Laurea	302	14,8%
	Altro	3	0,1%
	Totale	2046	100,0%



### “Tipo di dimissione”

N	Valido	2046
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Tipo di dimissione	Al domicilio	1933	94,5%
	Presso altra struttura	105	5,1%
	RSA	3	0,1%
	Ospedale a domicilio	2	0,1%
	Altro	3	0,1%
	Totale	2046	100,0%



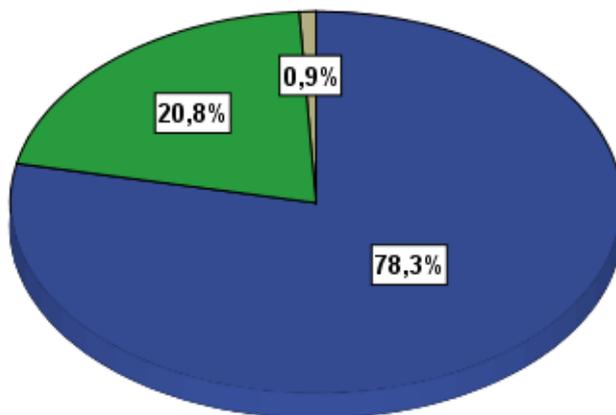
## “Chi risponde al questionario?”

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2046
	<b>Mancante</b>	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Chi risponde al questionario?	La persona ricoverata	1602	78,3%
	Un parente-amico	426	20,8%
	La persona ricoverata con aiuto di un parente-amico	18	0,9%
	Totale	2046	100,0%

### Chi risponde al questionario?

- La persona ricoverata
- Un parente-amico
- La persona ricoverata con aiuto di un parente-amico



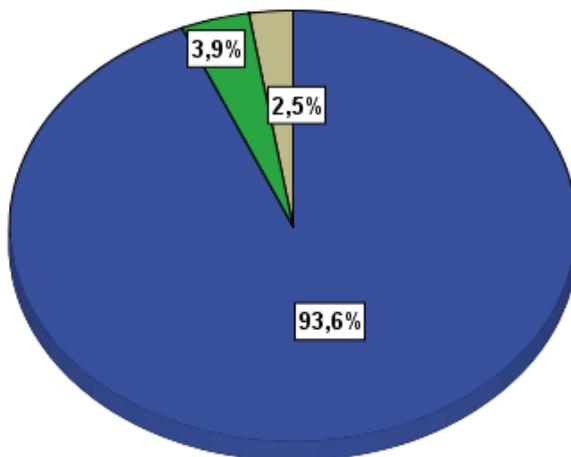
## “E' un cittadino”

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2046
	<b>Mancante</b>	1

		Conteggio	% di casi per colonna
<b>E' un cittadino</b>	<b>Italiano</b>	1915	93,6%
	<b>Dell'Unione Europea</b>	80	3,9%
	<b>Di un Paese fuori dall'Unione Europea</b>	51	2,5%
	<b>Totale</b>	2046	100,0%

### E' un cittadino

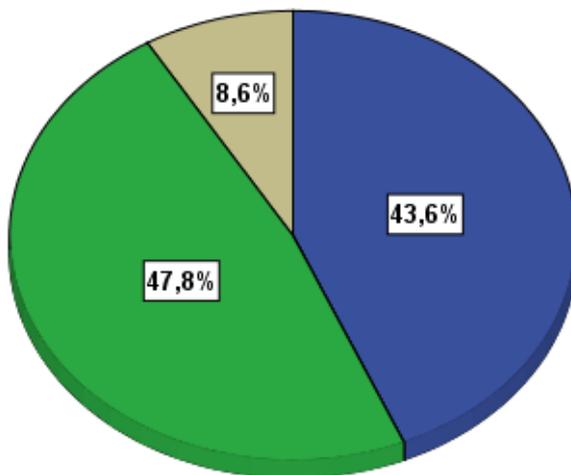
- Italiano
- Dell'Unione Europea
- Di un Paese fuori dall'Unione Europea



### “Area di ricovero”

N	Valido	2037
	Mancante	10

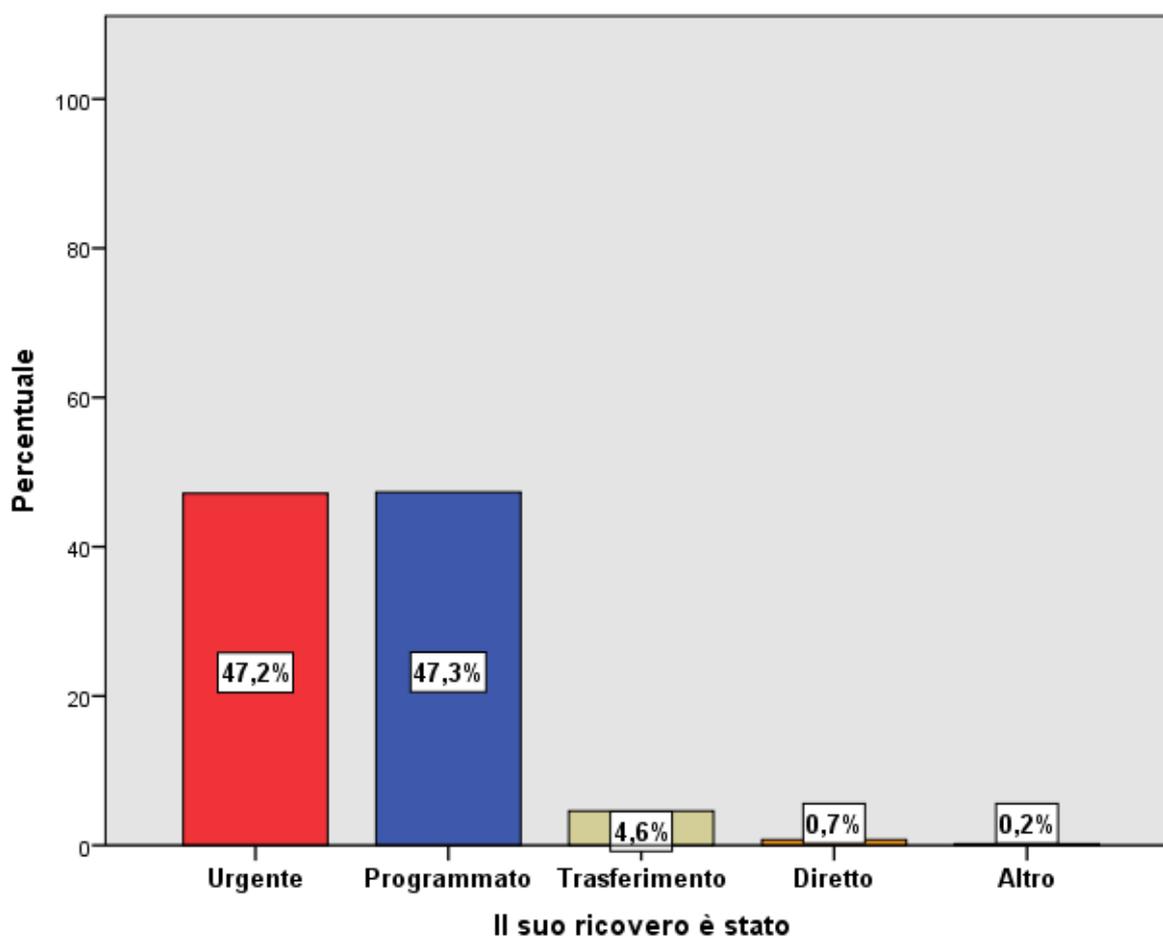
		Conteggio	% di casi per colonna
Area di ricovero	Medicine-Medicine specialistiche	888	43,6%
	Chirurgie-Chirurgie specialistiche	974	47,8%
	Ostetricia	175	8,6%
	Totale	2037	100,0%



### “Il suo ricovero è stato”

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2038
	<b>Mancante</b>	9

		Conteggio	% di casi per colonna
<b>Il suo ricovero è stato</b>	<b>Urgente</b>	961	47,2%
	<b>Programmato</b>	964	47,3%
	<b>Trasferimento</b>	94	4,6%
	<b>Diretto</b>	15	0,7%
	<b>Altro</b>	4	0,2%
	<b>Totale</b>	2038	100,0%



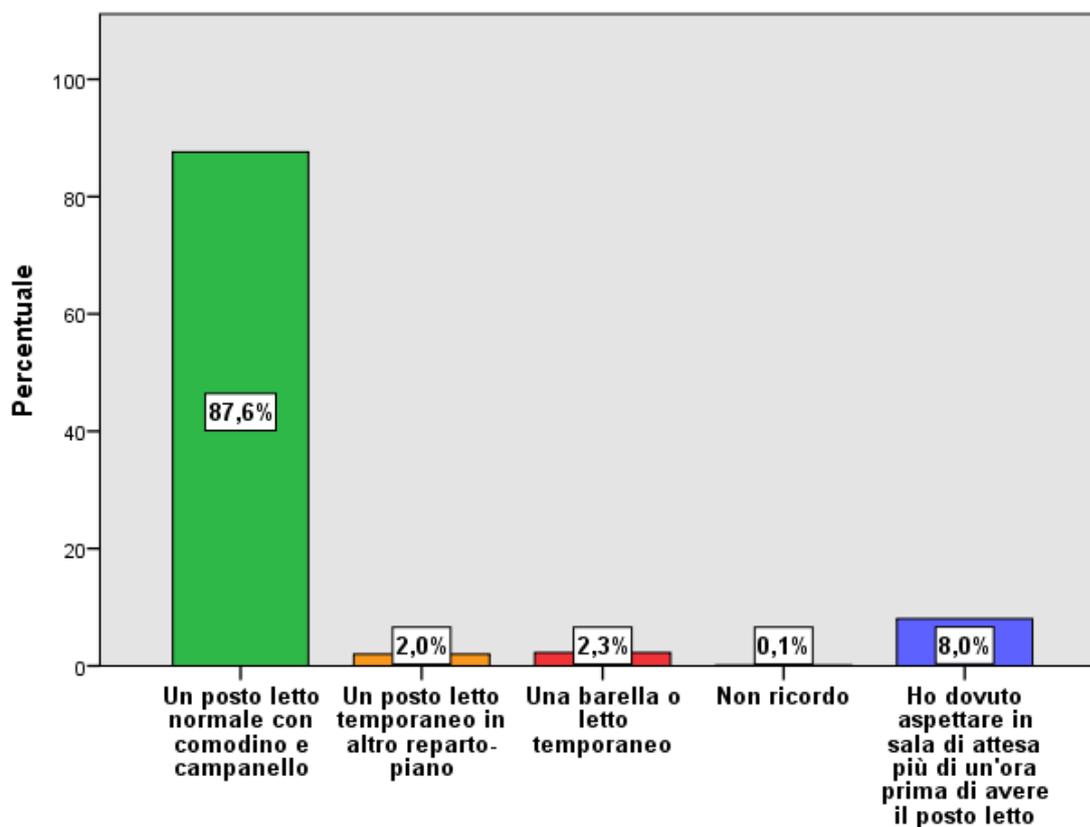
## ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT FISICO

### ASSEGNAZIONE POSTO LETTO

Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato

N	Valido	2029
	Mancante	18

		Conteggio	% di casi per colonna
Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato	Un posto letto normale con comodino e campanello	1777	87,6%
	Un posto letto temporaneo in altro reparto-piano	41	2,0%
	Una barella o letto temporaneo	46	2,3%
	Non ricordo	2	0,1%
	Ho dovuto aspettare in sala di attesa più di un'ora prima di avere il posto letto	163	8,0%
	<b>Totale</b>	<b>2029</b>	<b>100,0%</b>

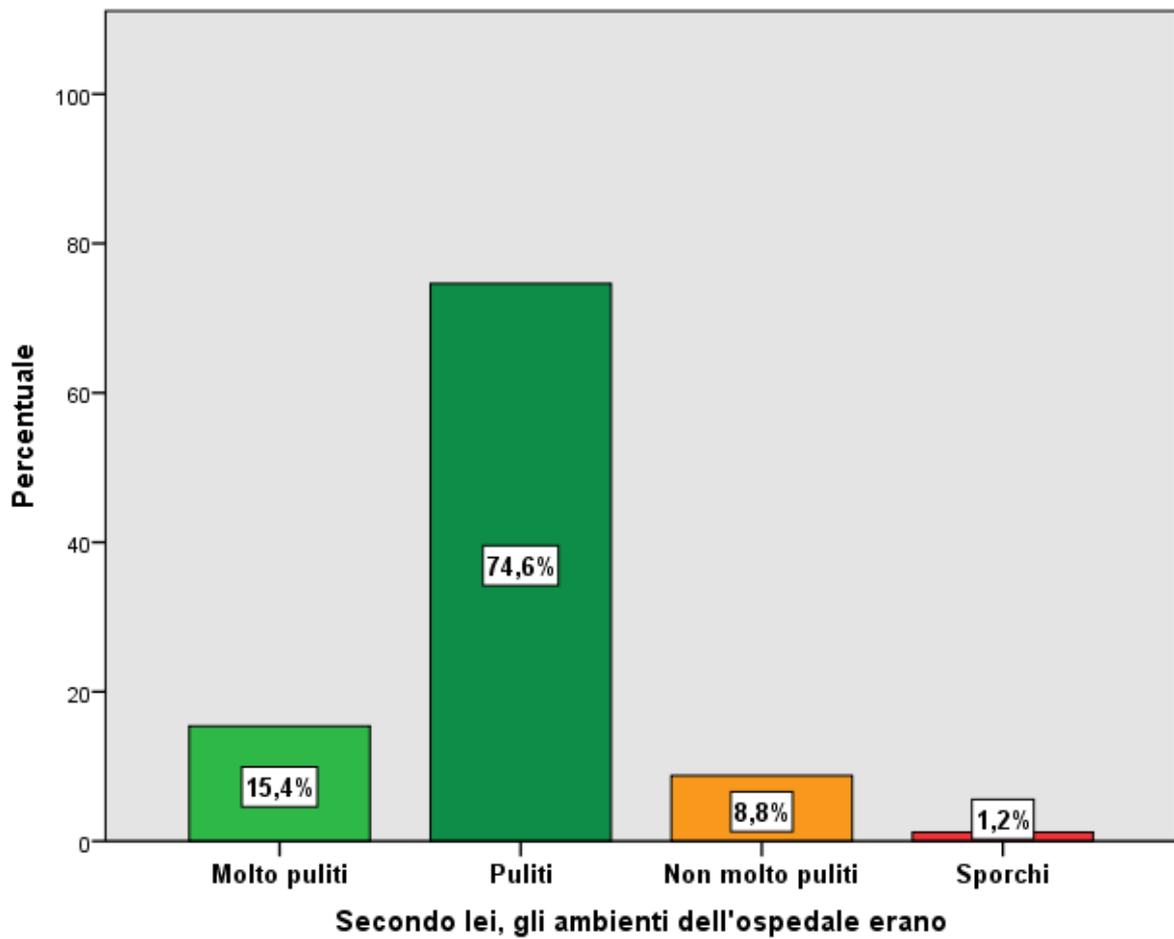


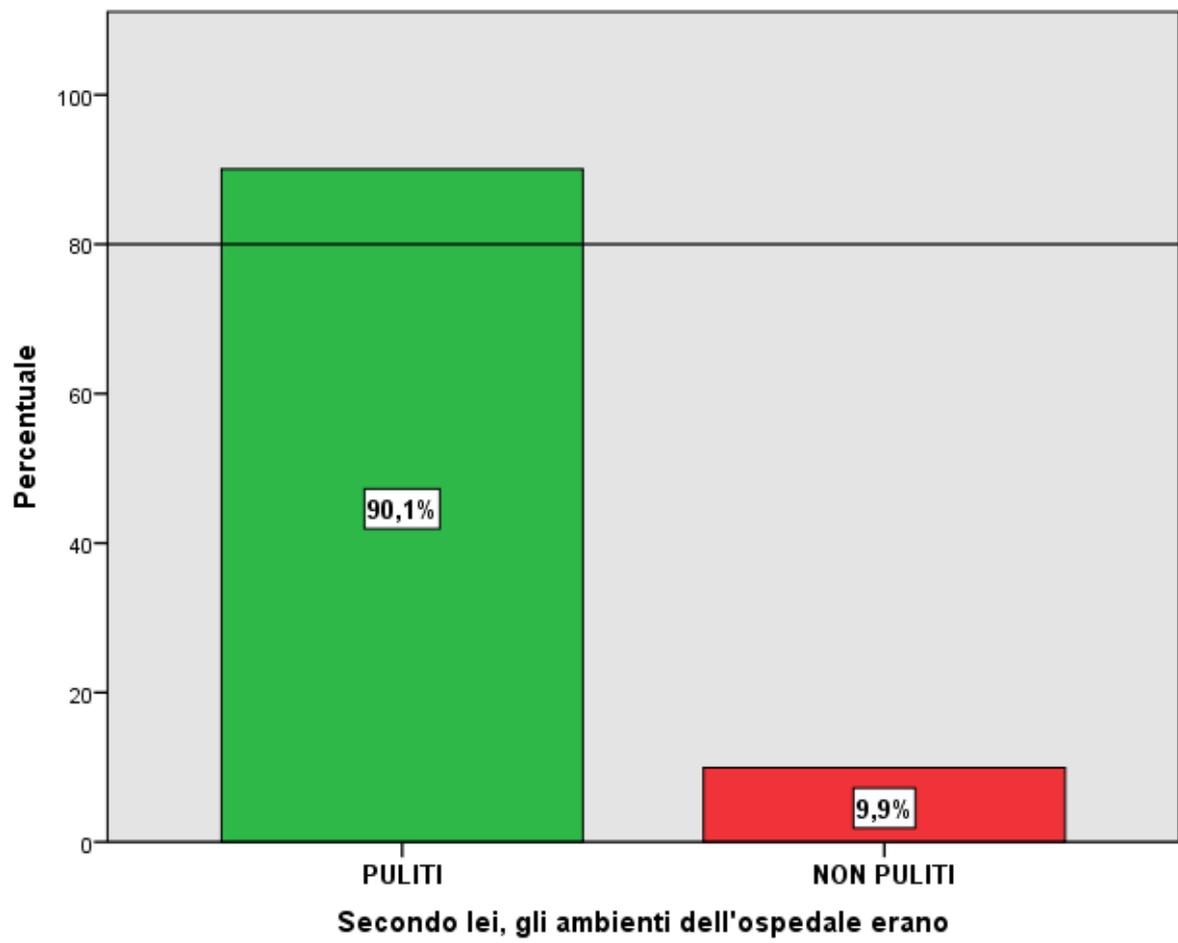
Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato

**Secondo lei, gli ambienti dell'ospedale erano**

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2031
	<b>Mancante</b>	16

		<b>Conteggio</b>	<b>% di casi per colonna</b>
<b>Secondo lei, gli ambienti dell'ospedale erano</b>	<b>Molto puliti</b>	313	15,4%
	<b>Puliti</b>	1516	74,6%
	<b>Non molto puliti</b>	178	8,8%
	<b>Sporchi</b>	24	1,2%
	<b>Totale</b>	2031	100,0%

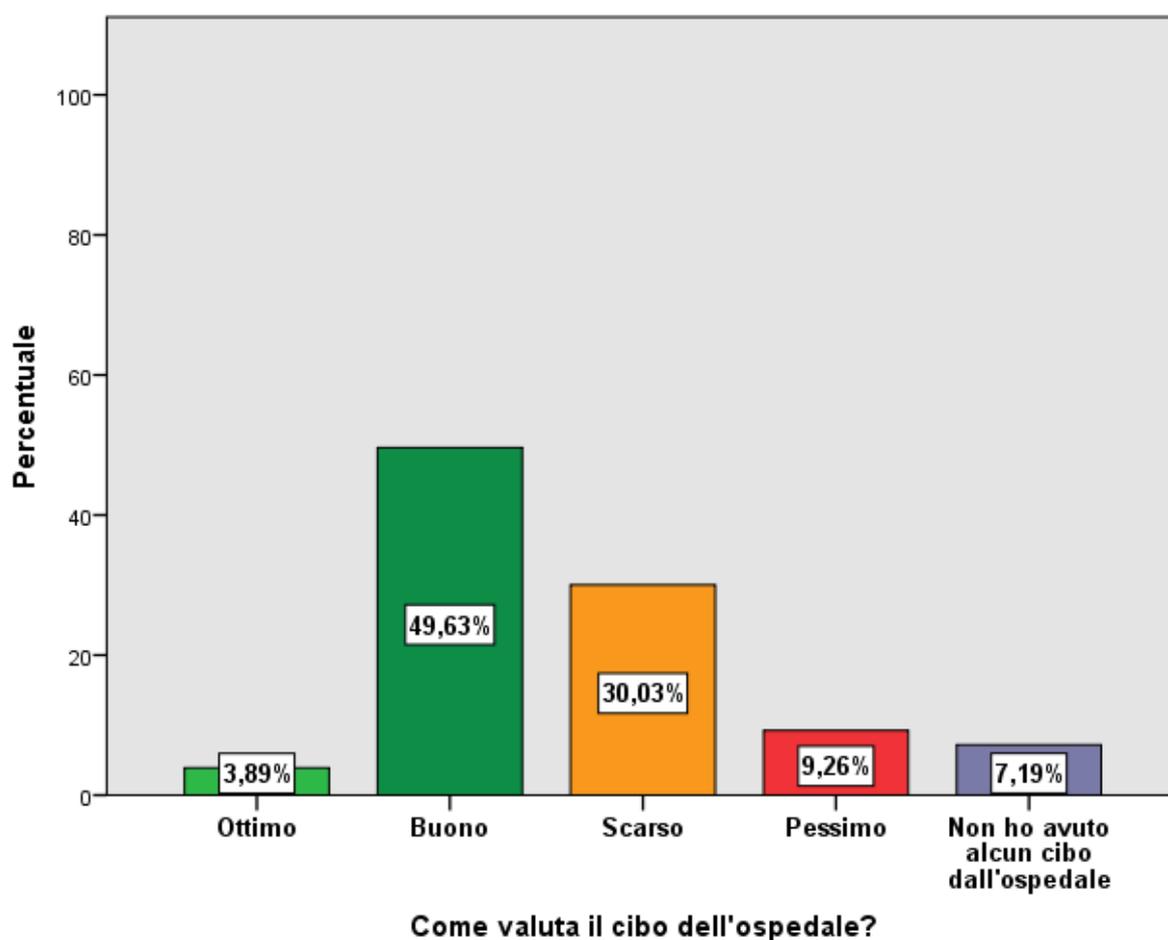




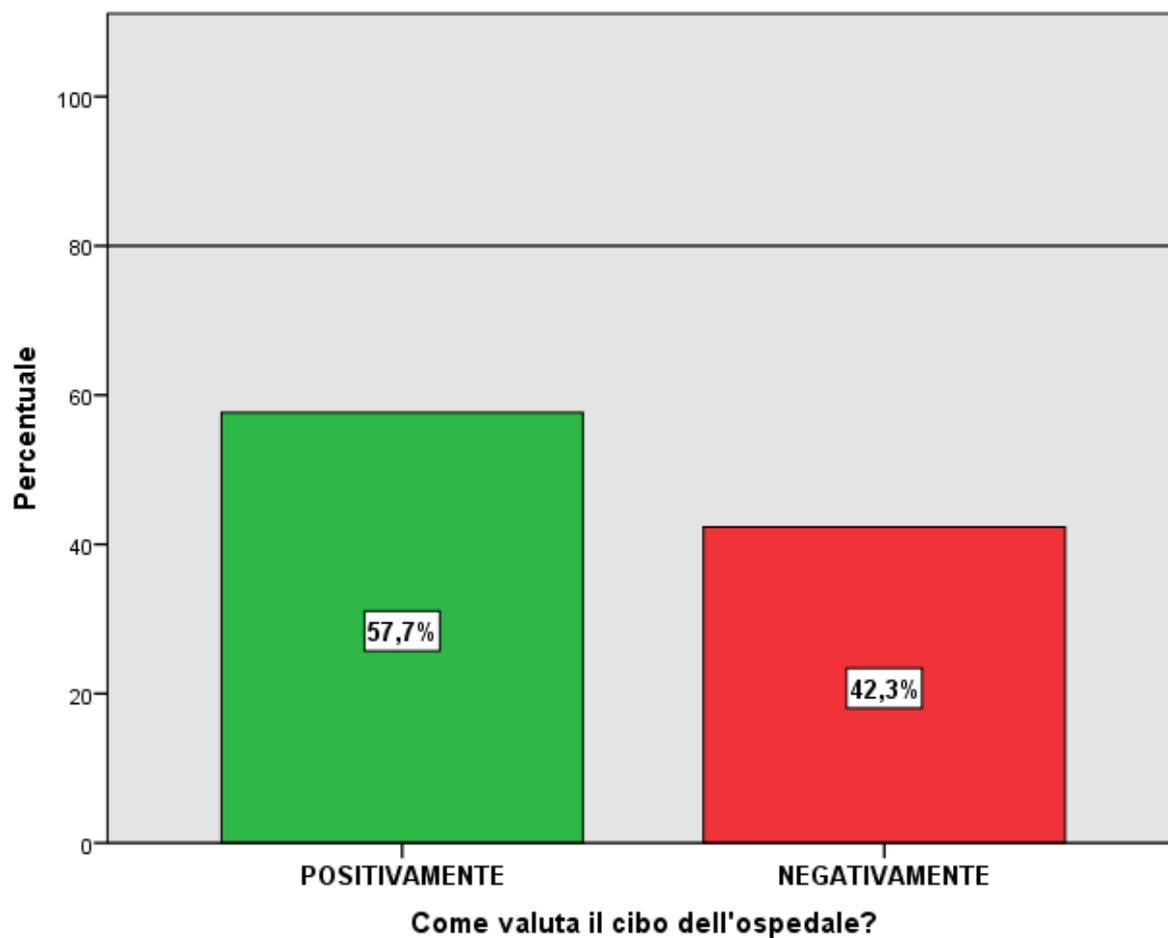
Come valuta il cibo dell'ospedale?

N	Valido	2031
	Mancante	16

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta il cibo dell'ospedale?	Ottimo	79	3,9%
	Buono	1008	49,6%
	Scarso	610	30,0%
	Pessimo	188	9,3%
	Non ho avuto alcun cibo dall'ospedale	146	7,2%
	Totale	2031	100,0%



Le frequenze di risposta sono state calcolate escludendo la risposta: "Non ho avuto alcun cibo dall'ospedale".

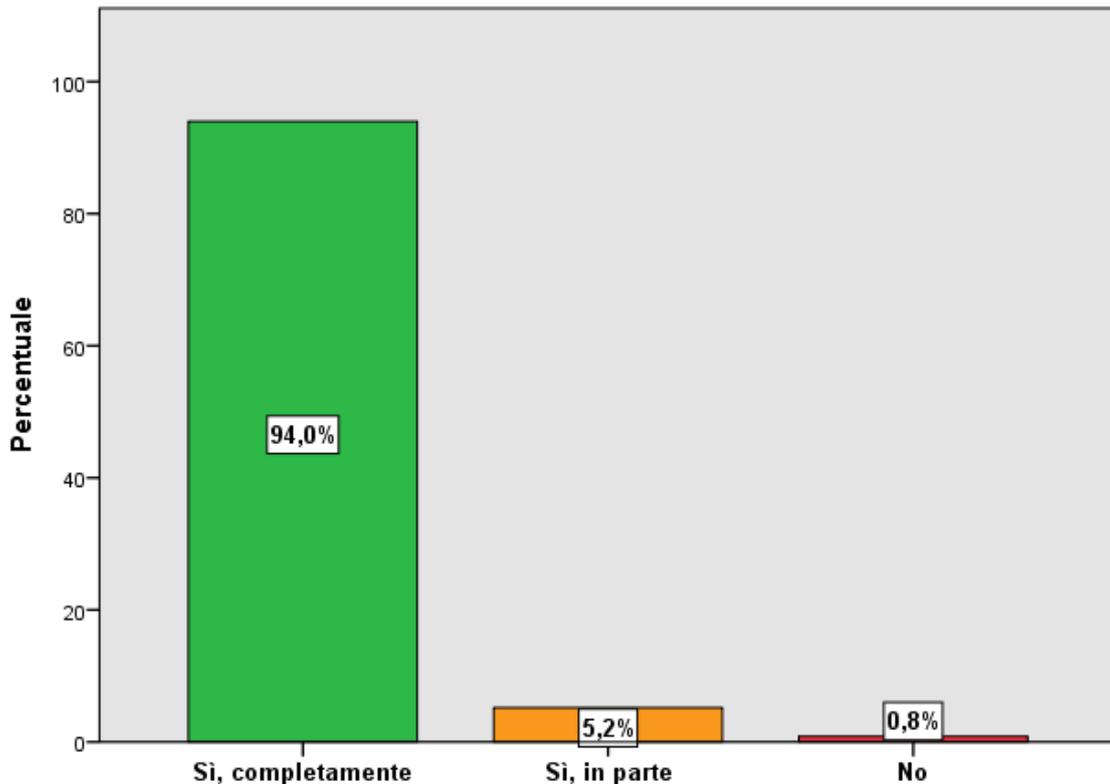


## INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE

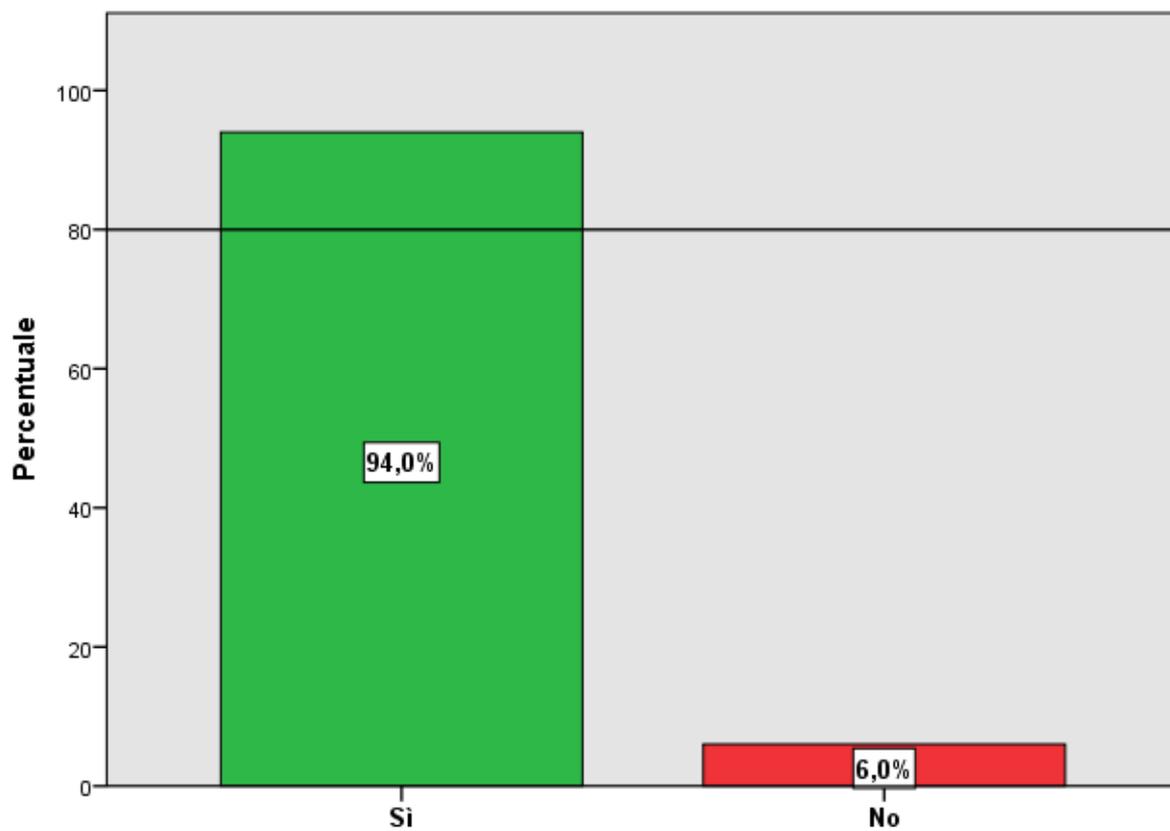
“Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?”

<b>N</b>	<b>Valido</b>	963
	<b>Mancante</b>	1084

		Conteggio	% di casi per colonna
Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?	Sì, completamente	905	94,0%
	Sì, in parte	50	5,2%
	No	8	0,8%
	<b>Totale</b>	<b>963</b>	<b>100,0%</b>



**Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?**

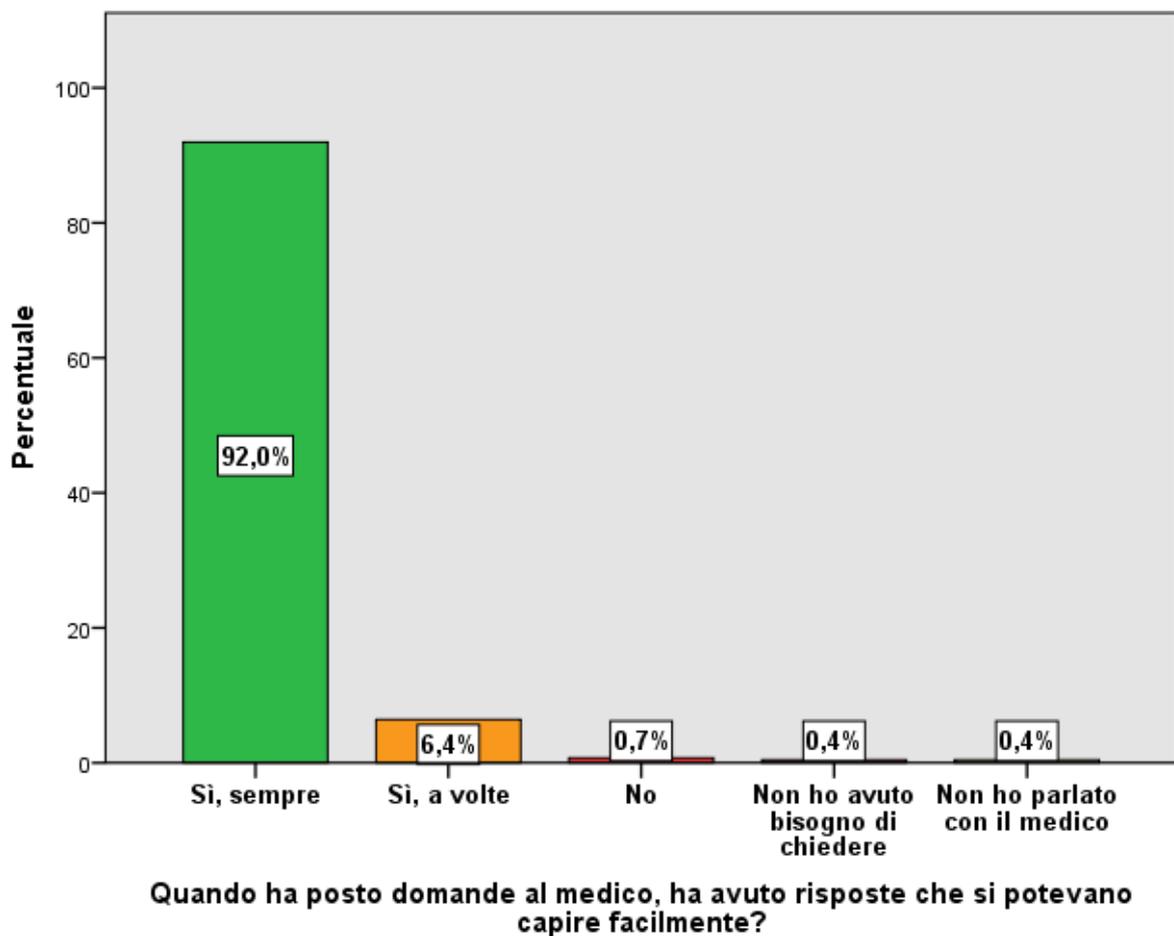


**Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?**

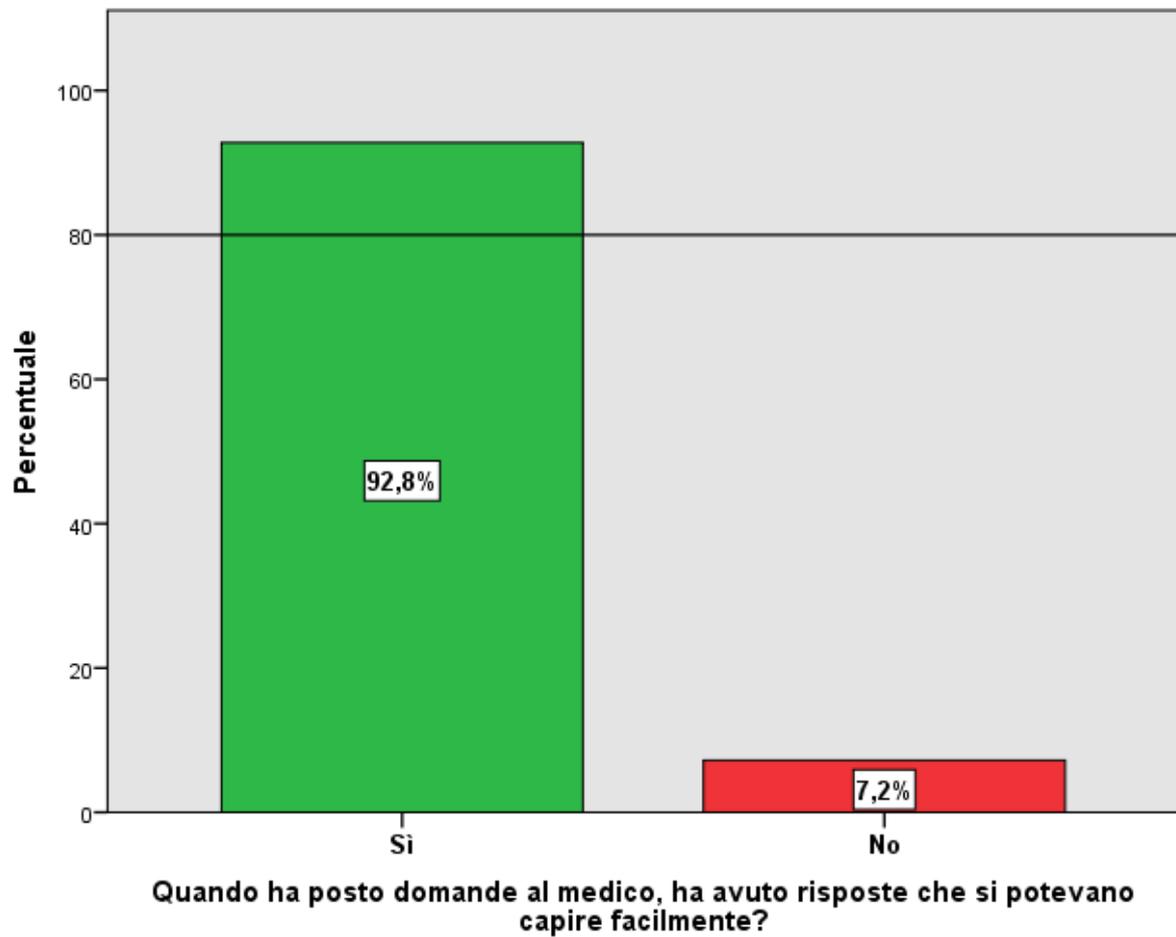
**Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?**

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2030
	<b>Mancante</b>	17

		<b>Conteggio</b>	<b>% di casi per colonna</b>
<b>Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?</b>	<b>Sì, sempre</b>	1867	92,0%
	<b>Sì, a volte</b>	130	6,4%
	<b>No</b>	15	0,7%
	<b>Non ho avuto bisogno di chiedere</b>	9	0,4%
	<b>Non ho parlato con il medico</b>	9	0,4%
	<b>Totale</b>	2030	100,0%



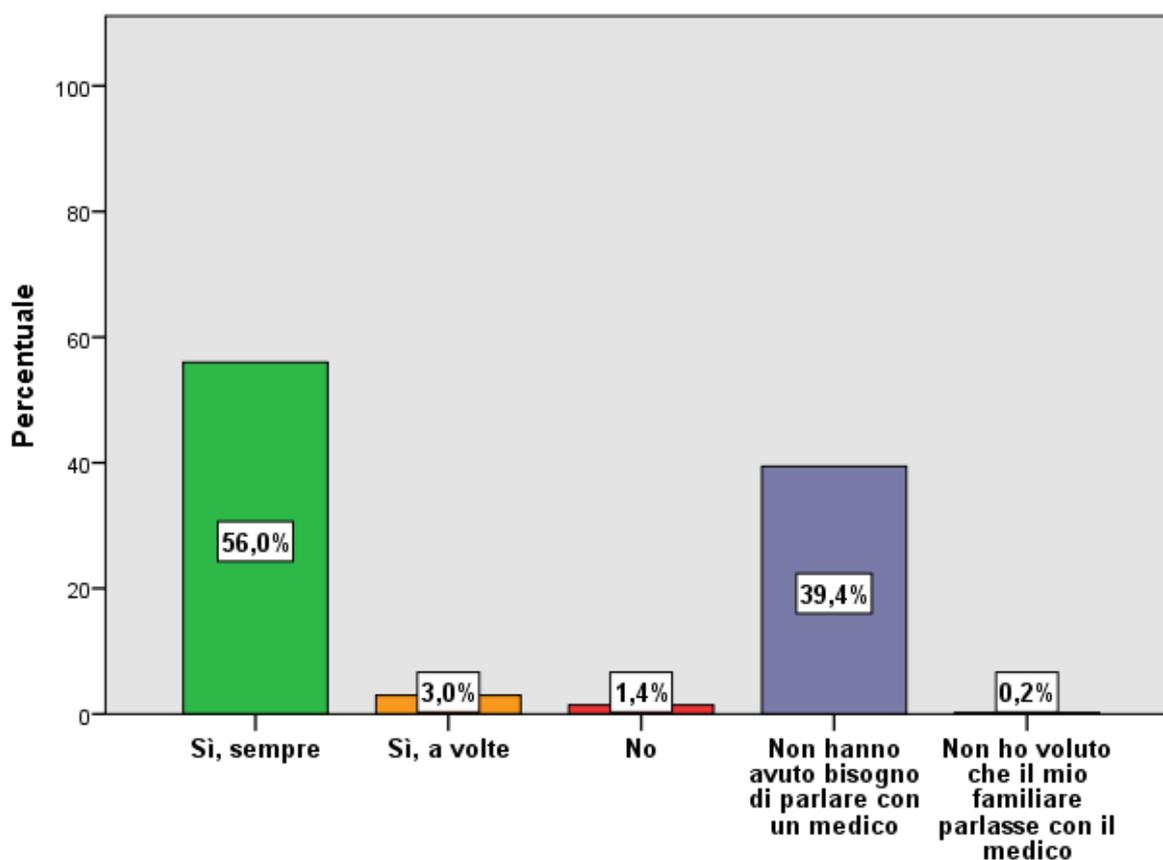
Le frequenze di risposta sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho avuto bisogno di chiedere" e "Non ho parlato con il medico".



Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo?

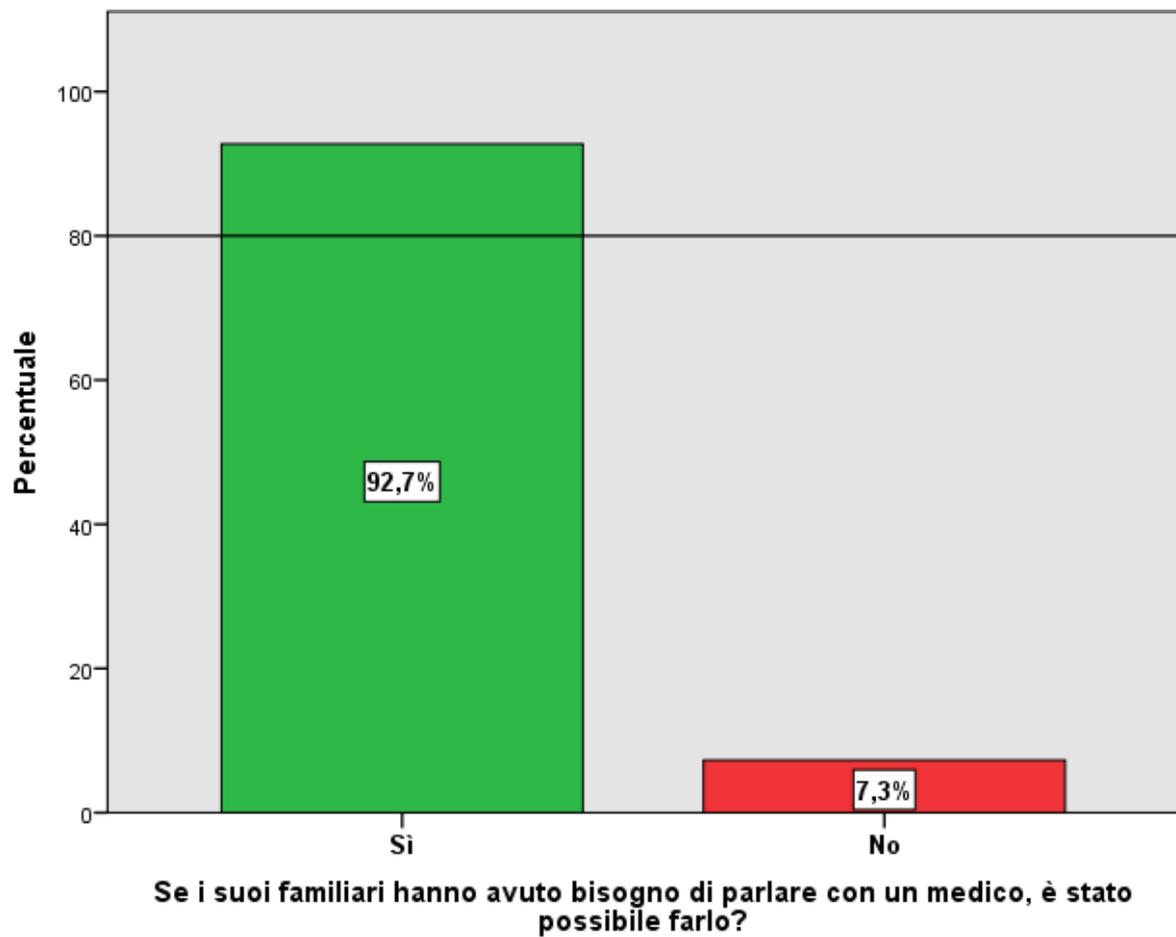
N	Valido	2029
	Mancante	18

		Conteggio	% di casi per colonna
Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo?	Sì, sempre	1136	56,0%
	Sì, a volte	60	3,0%
	No	29	1,4%
	Non hanno avuto bisogno di parlare con un medico	800	39,4%
	Non ho voluto che il mio familiare parlasse con il medico	4	0,2%
	Totale	2029	100,0%



Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo?

Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: “Non hanno avuto bisogno di parlare con un medico” e “Non ho voluto che il mio familiare parlasse con il medico”.



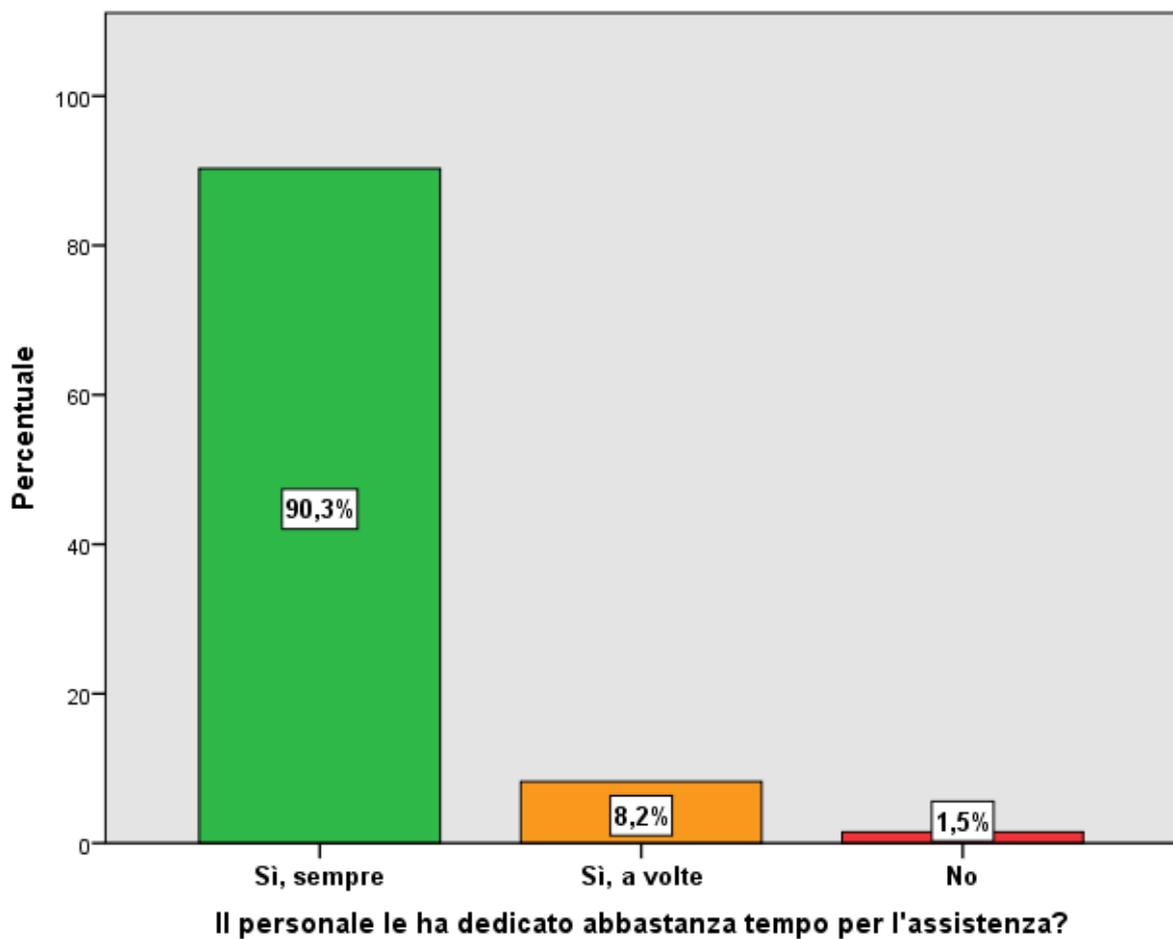
## L'ASSISTENZA E LE CURE

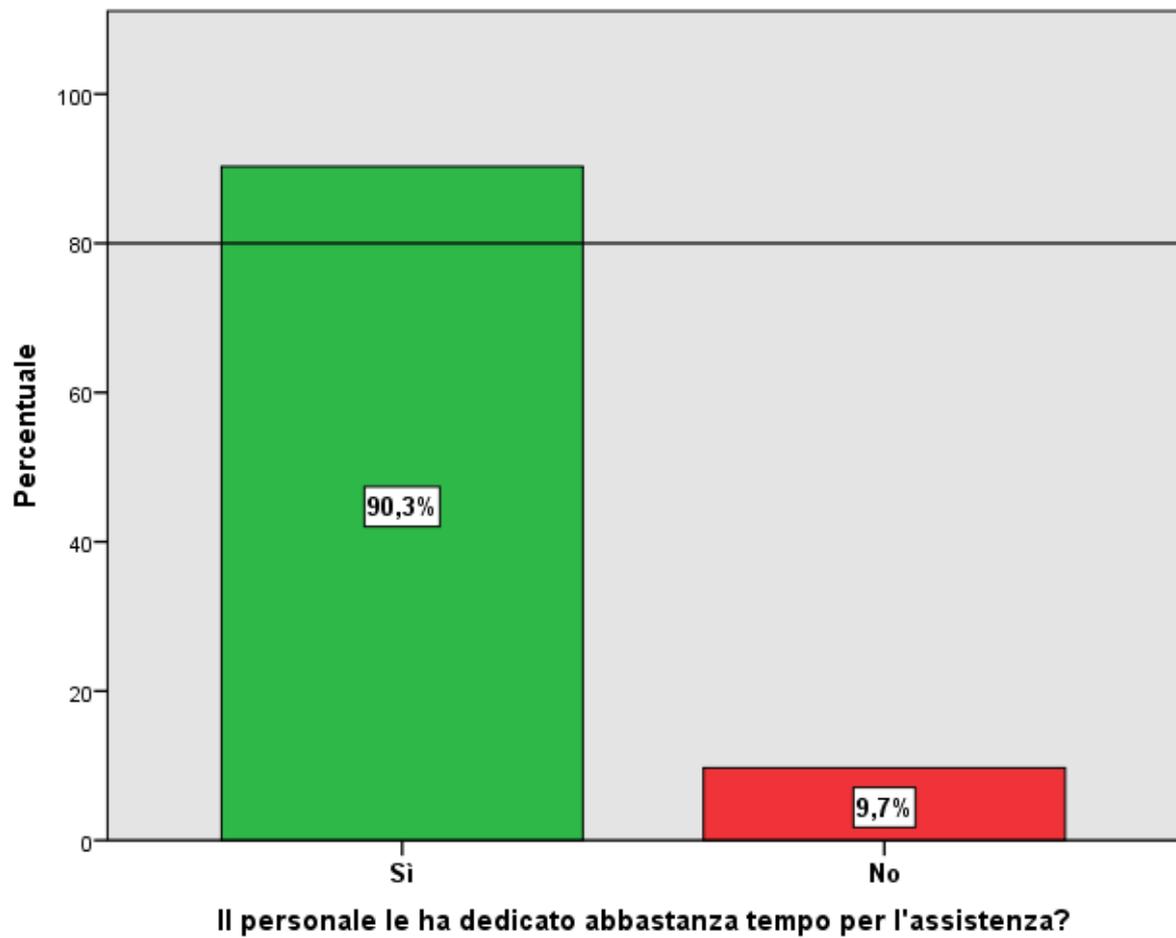
### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il personale le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

N	Valido	2029
	Mancante	18

		Conteggio	% di casi per colonna
Il personale le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?	Sì, sempre	1832	90,3%
	Sì, a volte	167	8,2%
	No	30	1,5%
	Totale	2029	100,0%



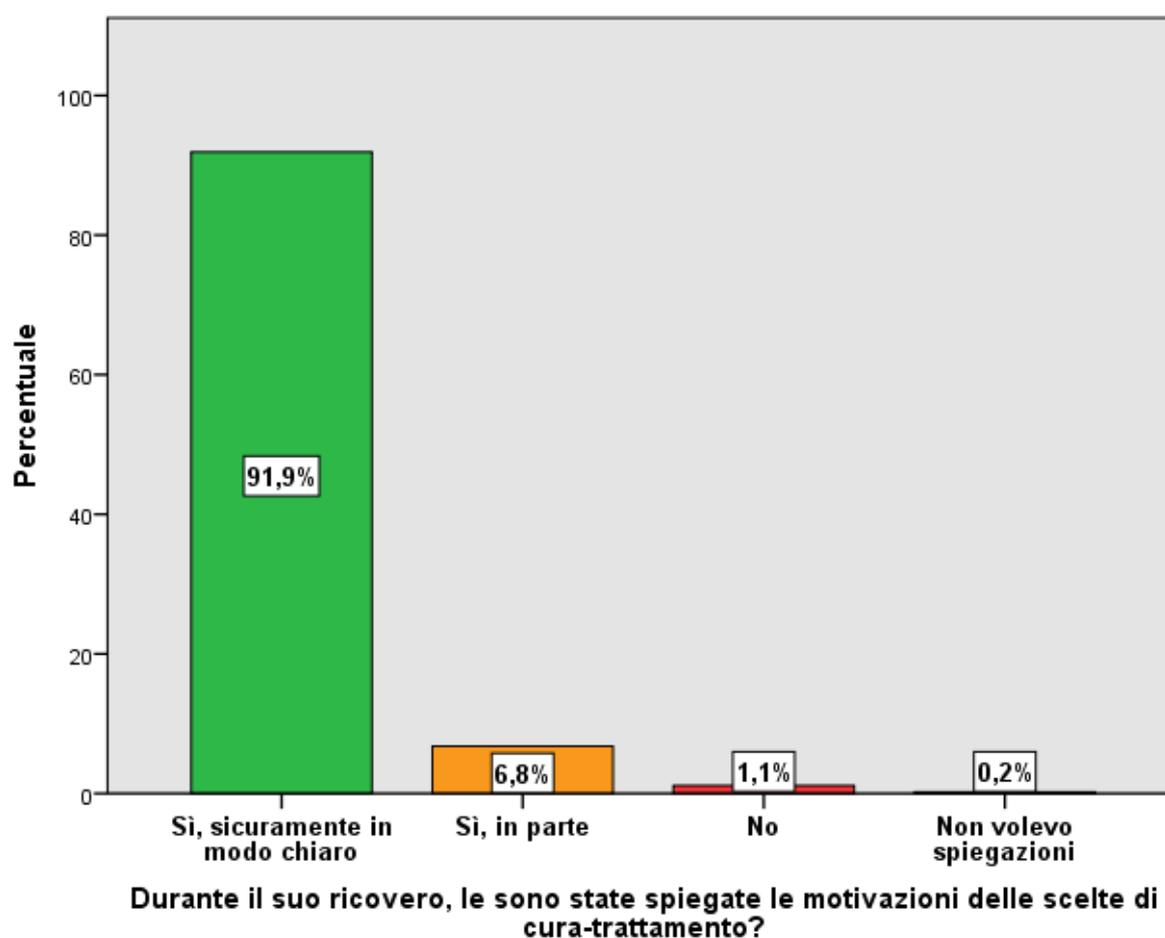


## COINVOLGIMENTO NELLE CURE

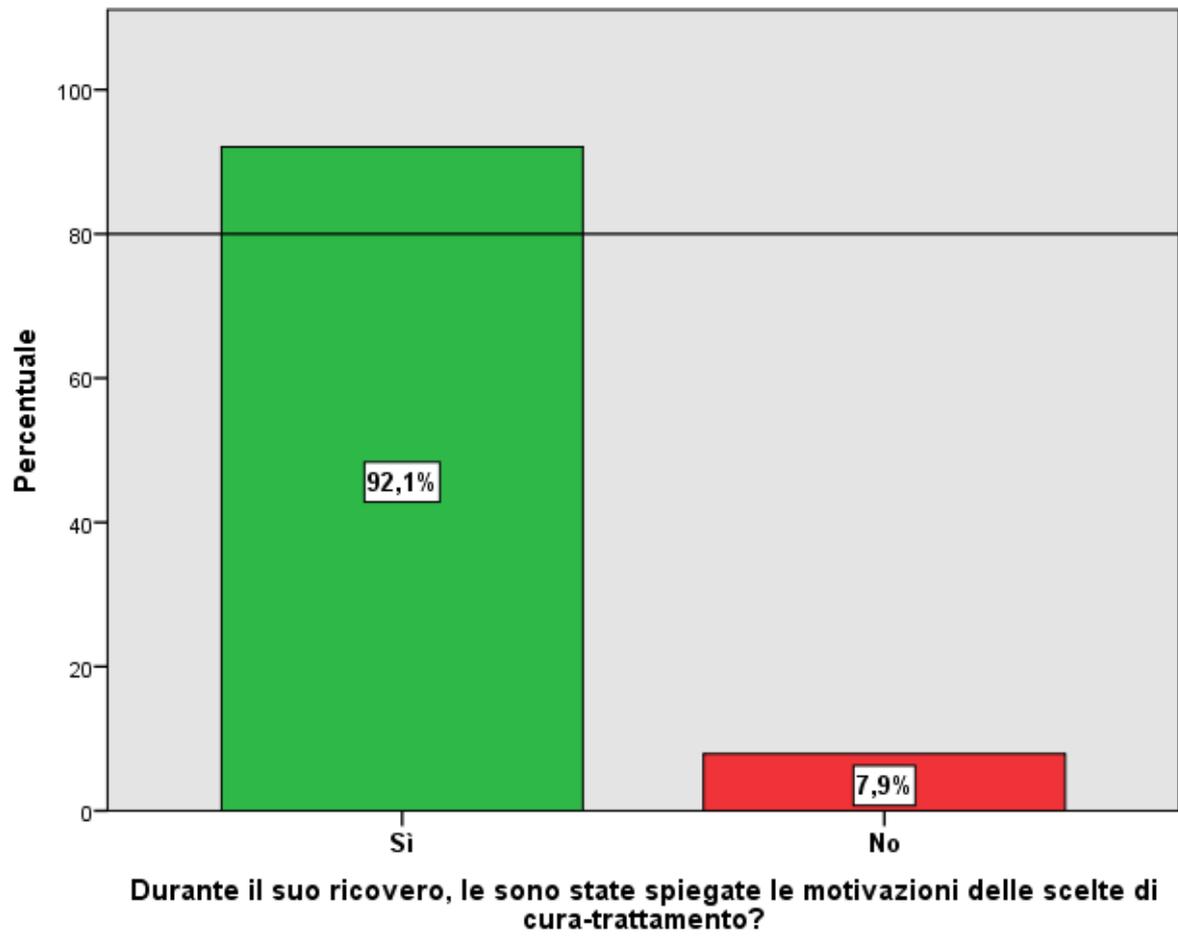
Durante il suo ricovero, le sono state spiegate le motivazioni delle scelte di cura-trattamento?

N	Valido	2027
	Mancante	20

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il suo ricovero, le sono state spiegate le motivazioni delle scelte di cura-trattamento?	Sì, sicuramente in modo chiaro	1863	91,9%
	Sì, in parte	137	6,8%
	No	23	1,1%
	Non volevo spiegazioni	4	0,2%
	Totale	2027	100,0%



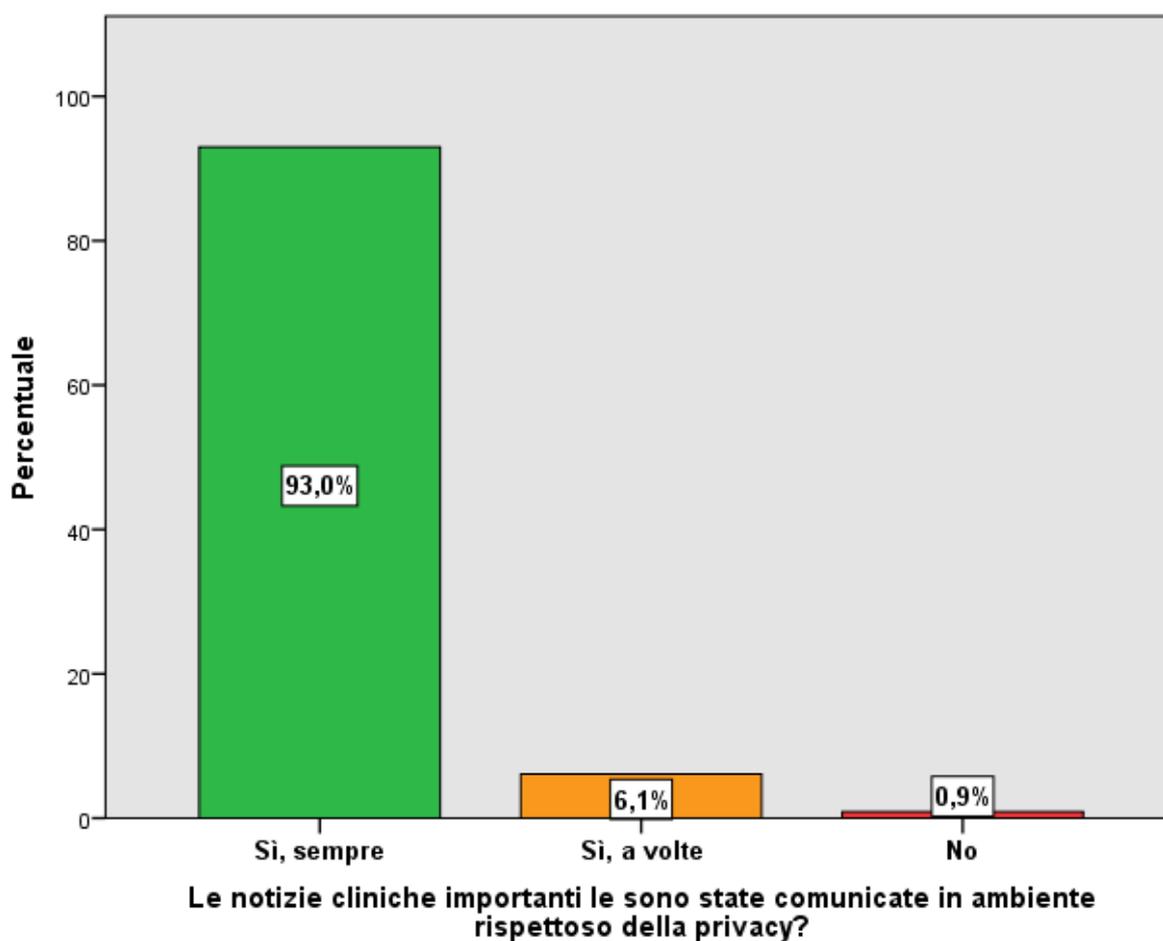
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non volevo spiegazioni".

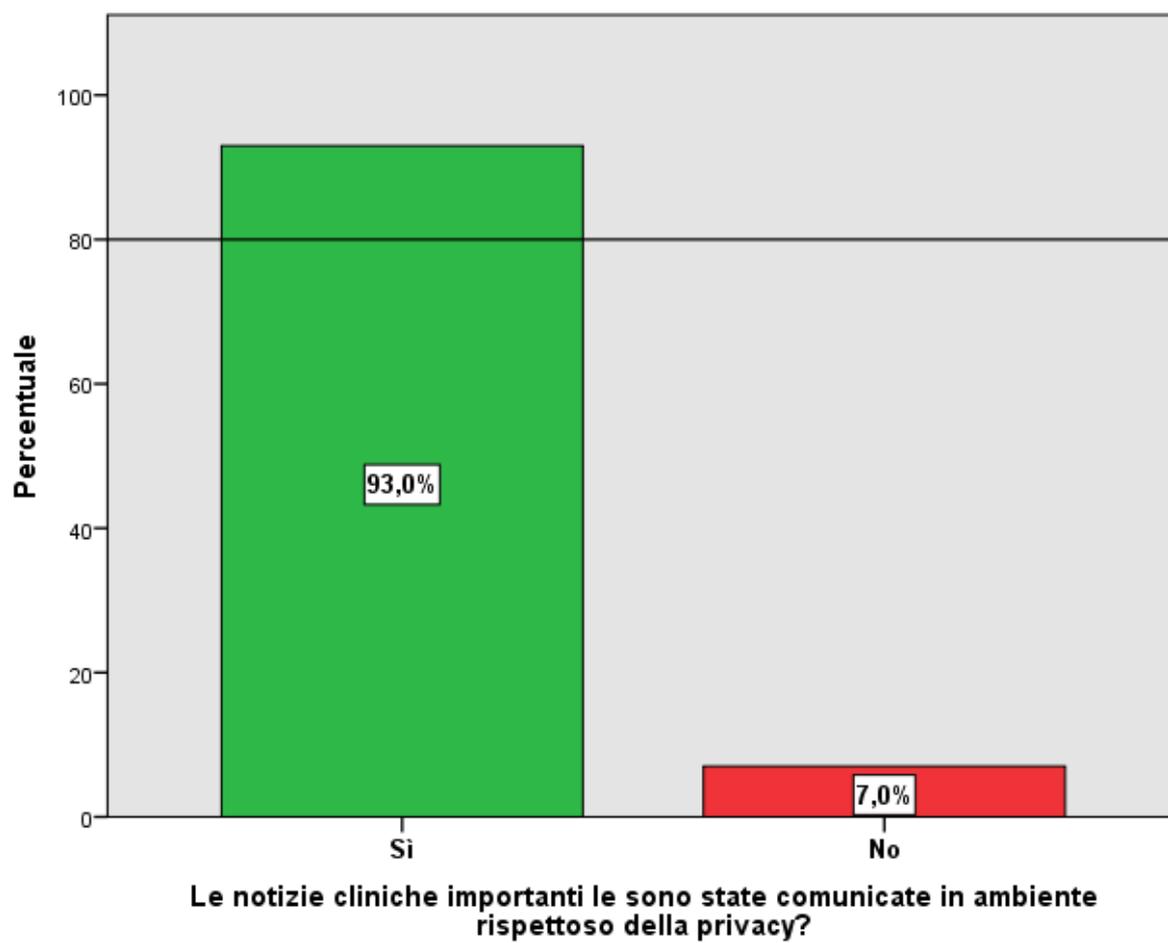


**Le notizie cliniche importanti le sono state comunicate in ambiente rispettoso della privacy?**

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2026
	<b>Mancante</b>	21

		<b>Conteggio</b>	<b>% di casi per colonna</b>
<b>Le notizie cliniche importanti le sono state comunicate in ambiente rispettoso della privacy?</b>	<b>Sì, sempre</b>	1884	93,0%
	<b>Sì, a volte</b>	124	6,1%
	<b>No</b>	18	0,9%
	<b>Totale</b>	2026	100,0%

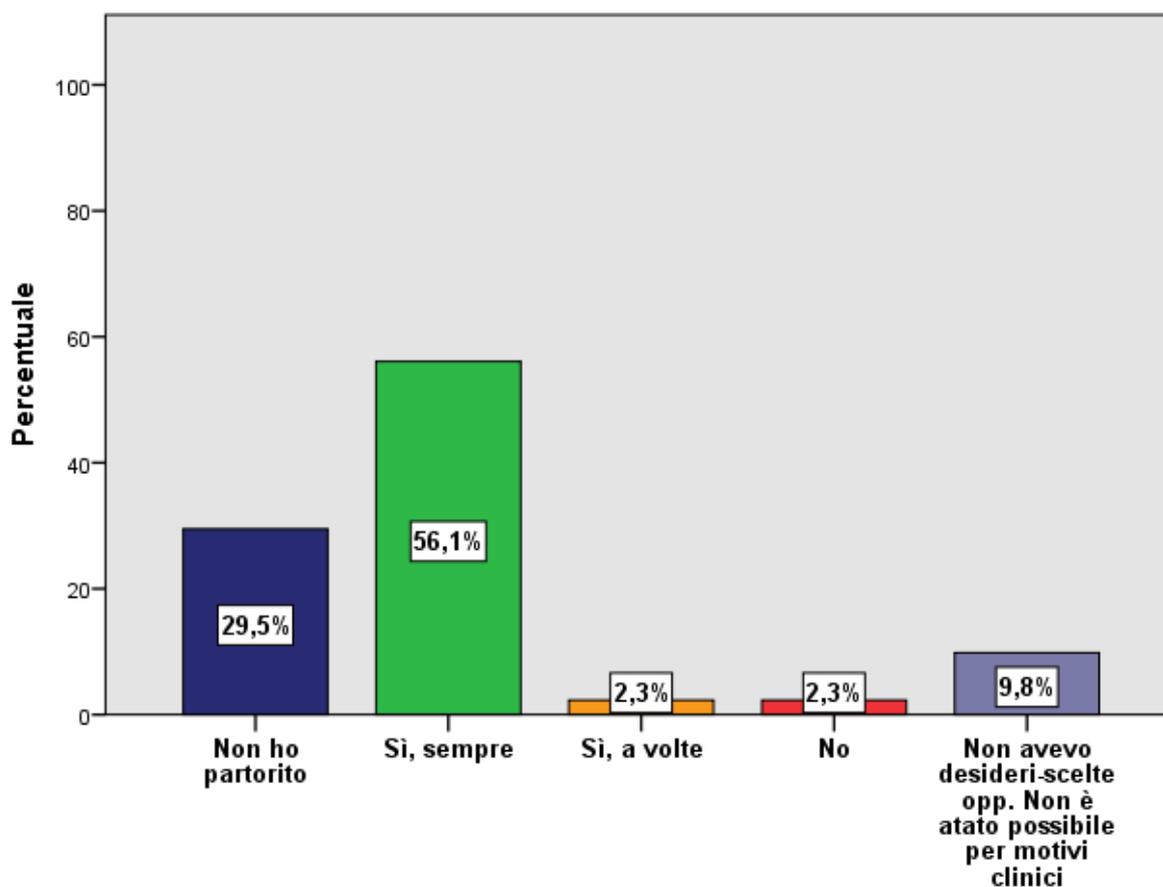




Sono state rispettate le scelte-desideri riguardo la modalità di parto?

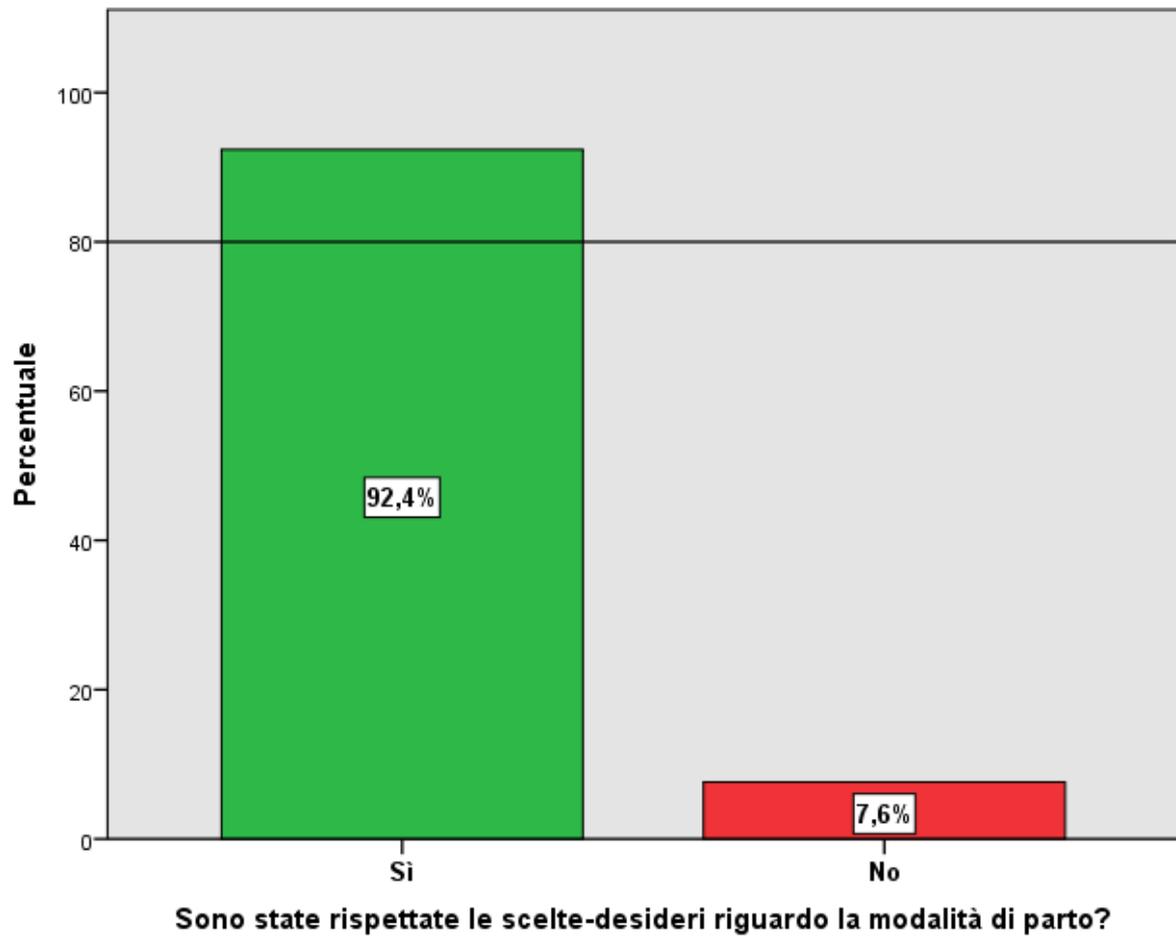
N	Valido	173
	Mancante	1874

		Conteggio	% di casi per colonna
Sono state rispettate le scelte-desideri riguardo la modalità di parto?	Non ho partorito	51	29,5%
	Sì, sempre	97	56,1%
	Sì, a volte	4	2,3%
	No	4	2,3%
	Non avevo desideri-scelte opp. Non è stato possibile per motivi clinici	17	9,8%
	Totale	173	100,0%



Sono state rispettate le scelte-desideri riguardo la modalità di parto?

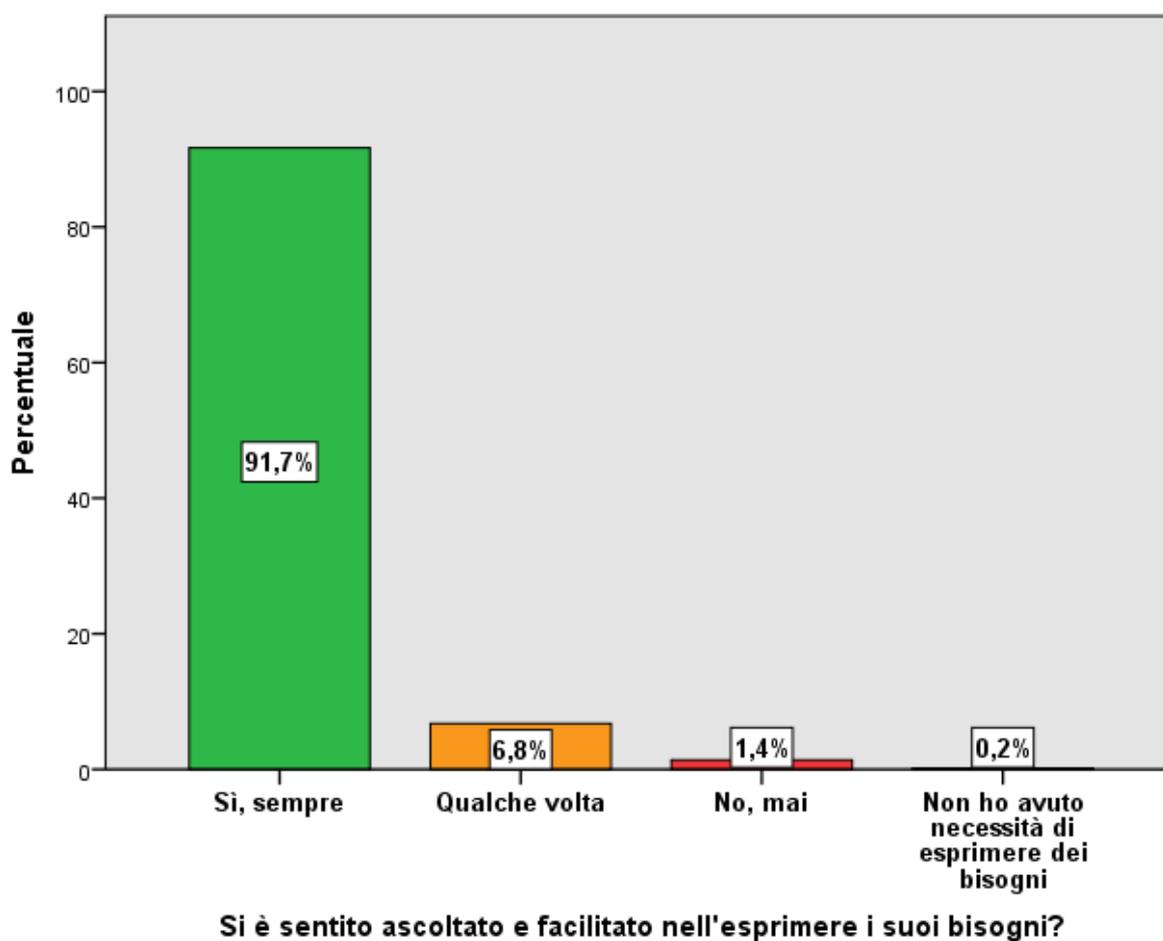
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho partorito", "Non avevo desideri-scelte/ non è stato stato possibile per motivi clinici".

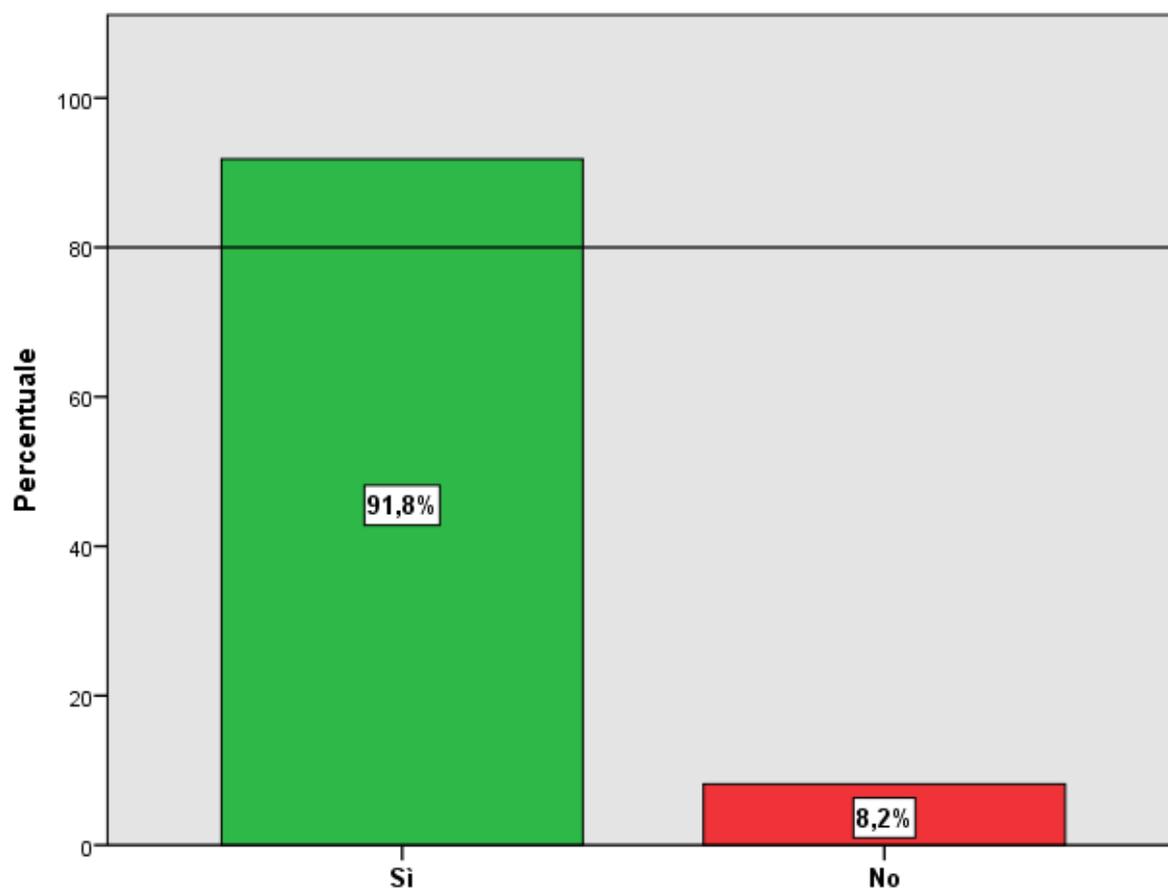


## Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?

<b>N</b>	<b>Valido</b>	2026
	<b>Mancante</b>	21

		Conteggio	% di casi per colonna
<b>Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?</b>	<b>Sì, sempre</b>	1857	91,7%
	<b>Qualche volta</b>	137	6,8%
	<b>No, mai</b>	28	1,4%
	<b>Non ho avuto necessità di esprimere dei bisogni</b>	4	0,2%
	<b>Totale</b>	2026	100,0%



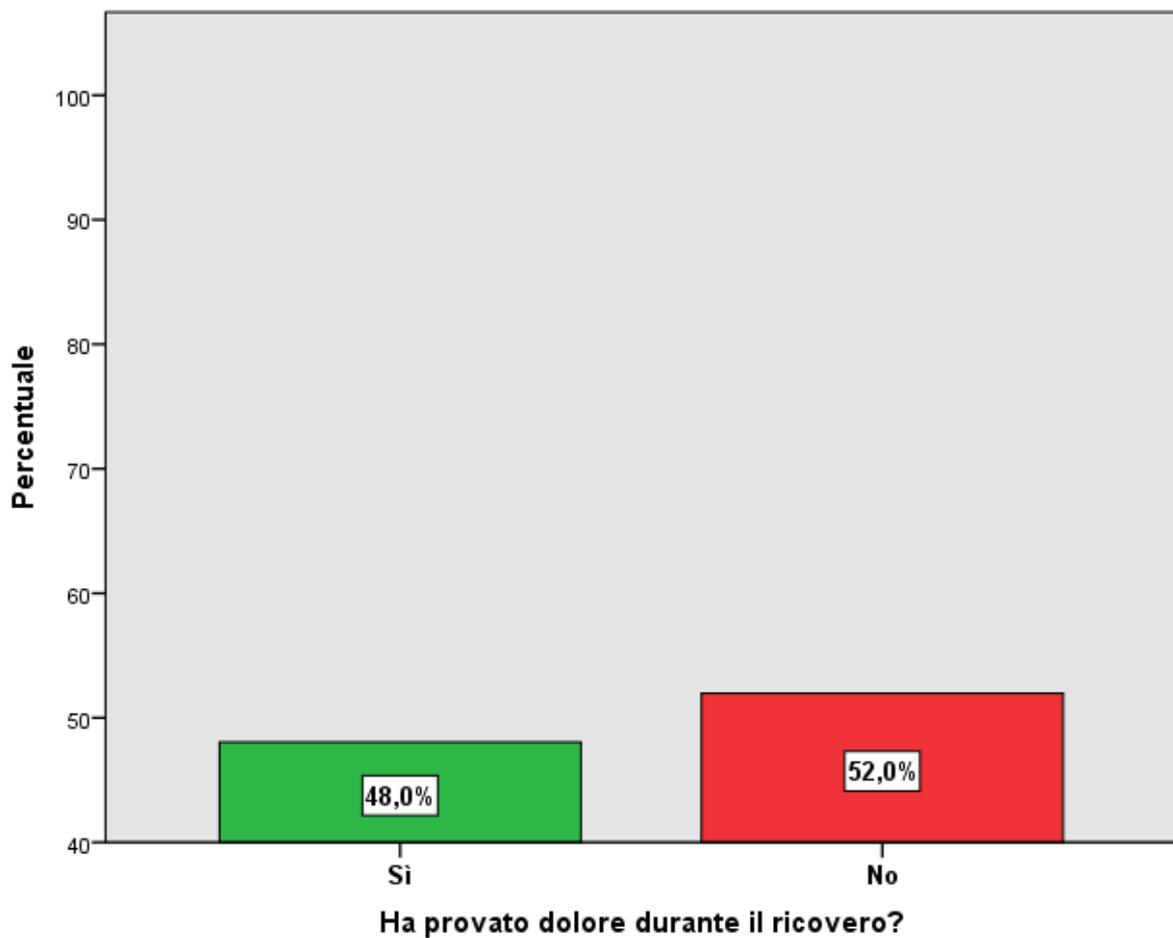


**Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?**

Ha provato dolore durante il ricovero?

N	Valido	2025
	Mancante	22

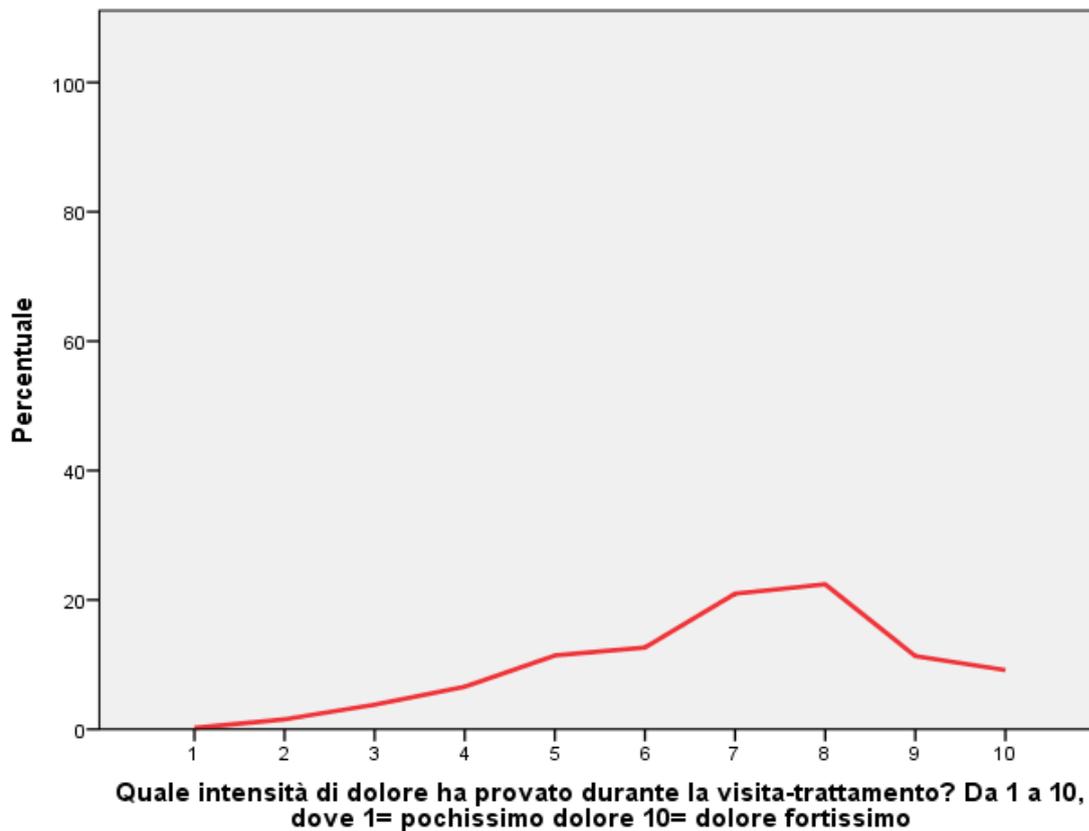
		Conteggio	% di casi per colonna
Ha provato dolore durante il ricovero?	Sì	973	48,0%
	No	1052	52,0%
	Totale	2025	100,0%



## Quale intensità di dolore ha provato durante la visita-trattamento?

<b>N</b>	<b>Valido</b>	973
	<b>Mancante</b>	1074

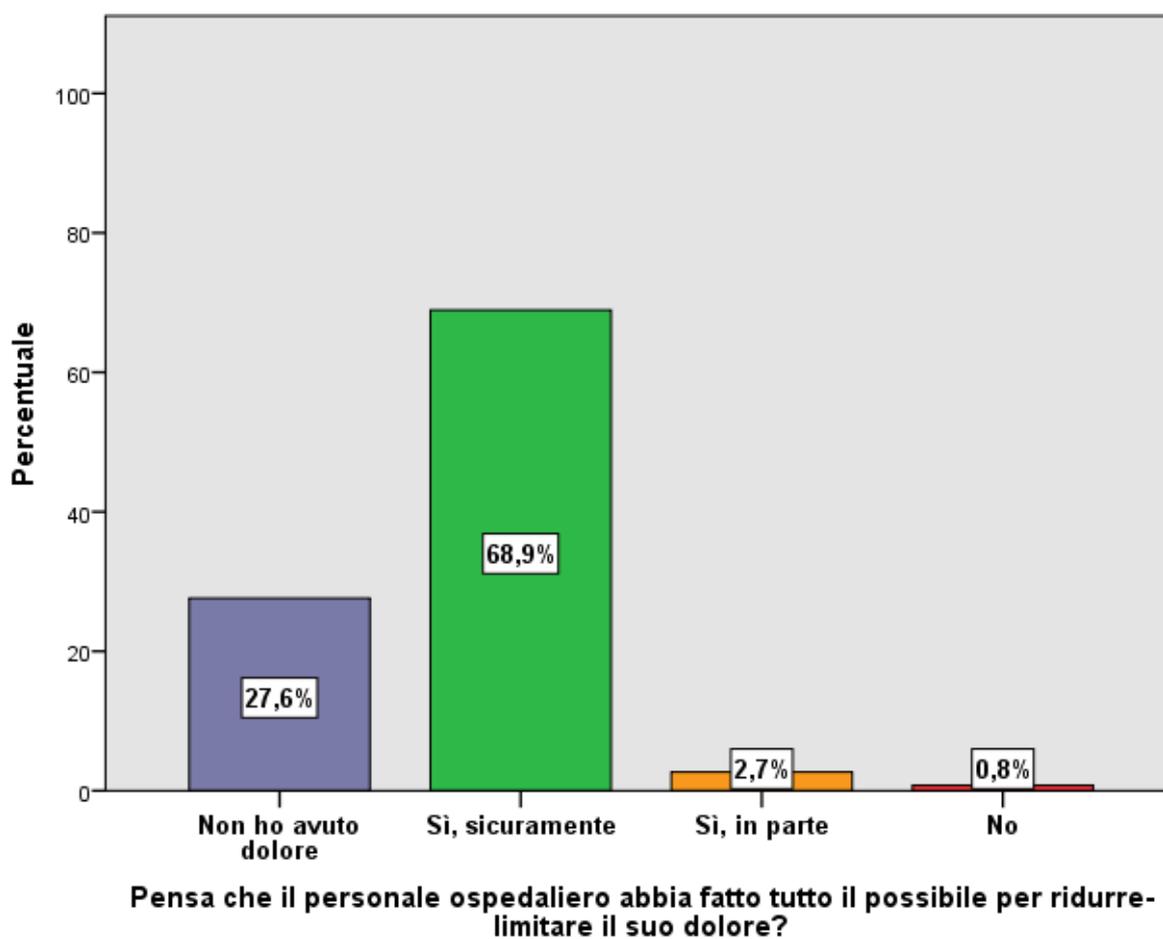
		Conteggio	% di casi per colonna
Quale intensità di dolore ha provato durante la visita-trattamento? Da 1 a 10, dove 1= pochissimo dolore 10= dolore fortissimo	<b>1</b>	2	0,2%
	<b>2</b>	15	1,5%
	<b>3</b>	37	3,8%
	<b>4</b>	64	6,6%
	<b>5</b>	111	11,4%
	<b>6</b>	123	12,6%
	<b>7</b>	204	21,0%
	<b>8</b>	218	22,4%
	<b>9</b>	110	11,3%
	<b>10</b>	89	9,1%
	<b>Totale</b>	973	100,0%



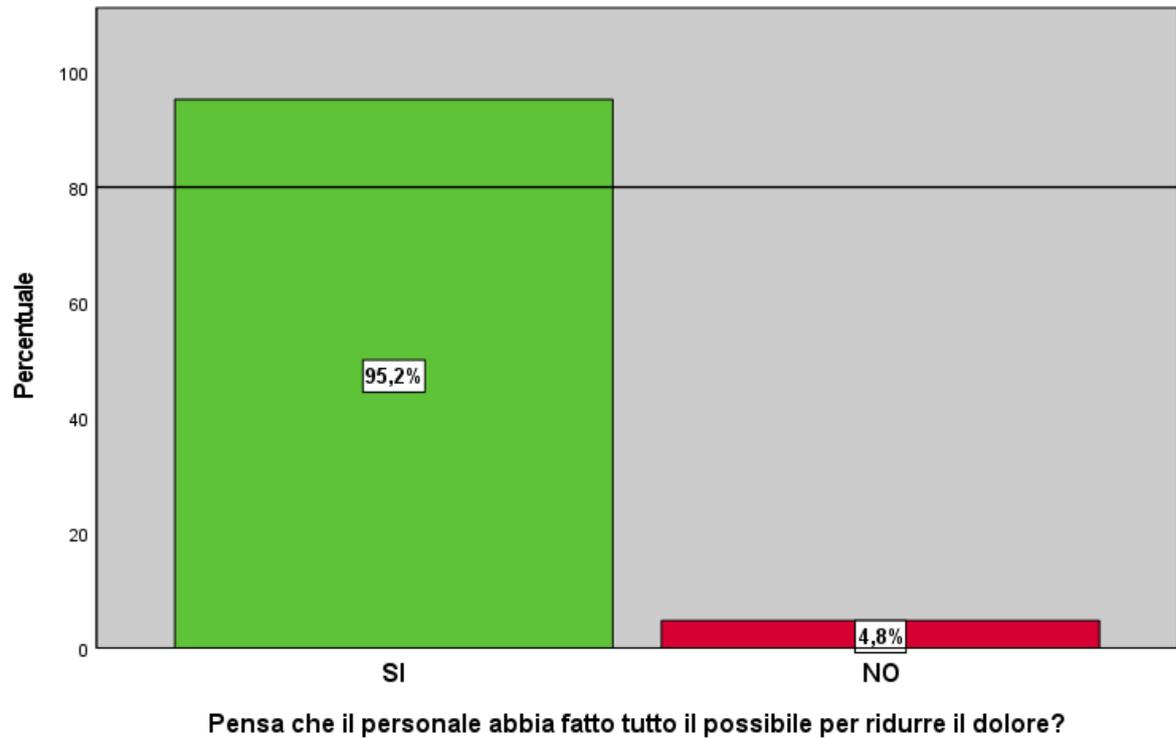
**Pensa che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per ridurre-limitare il suo dolore?**

N	Valido	2026
	Mancante	21

		Conteggio	% di casi per colonna
Pensa che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per ridurre-limitare il suo dolore?	Non ho avuto dolore	559	27,6%
	Sì, sicuramente	1396	68,9%
	Sì, in parte	54	2,7%
	No	16	0,8%
	Ho rifiutato trattamenti per il dolore	1	0,0%
	<b>Totale</b>	<b>2026</b>	<b>100,0%</b>



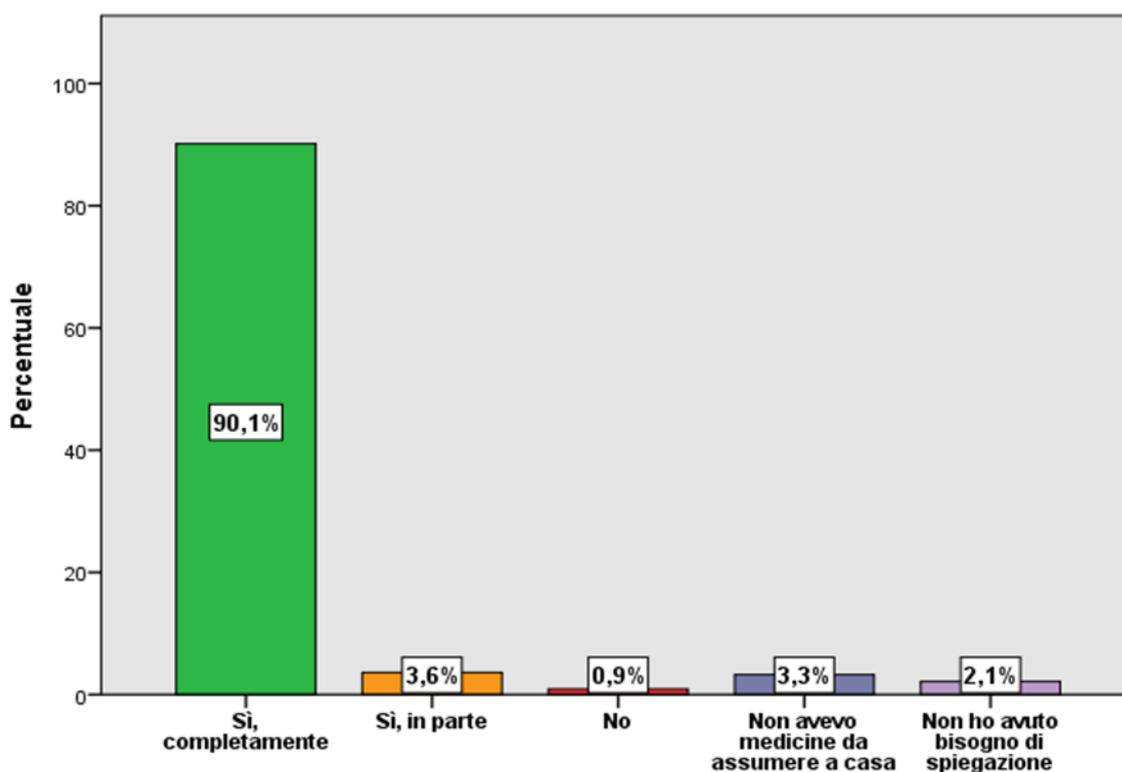
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho avuto dolore" e "Ho rifiutato trattamenti per il dolore".



**Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?**

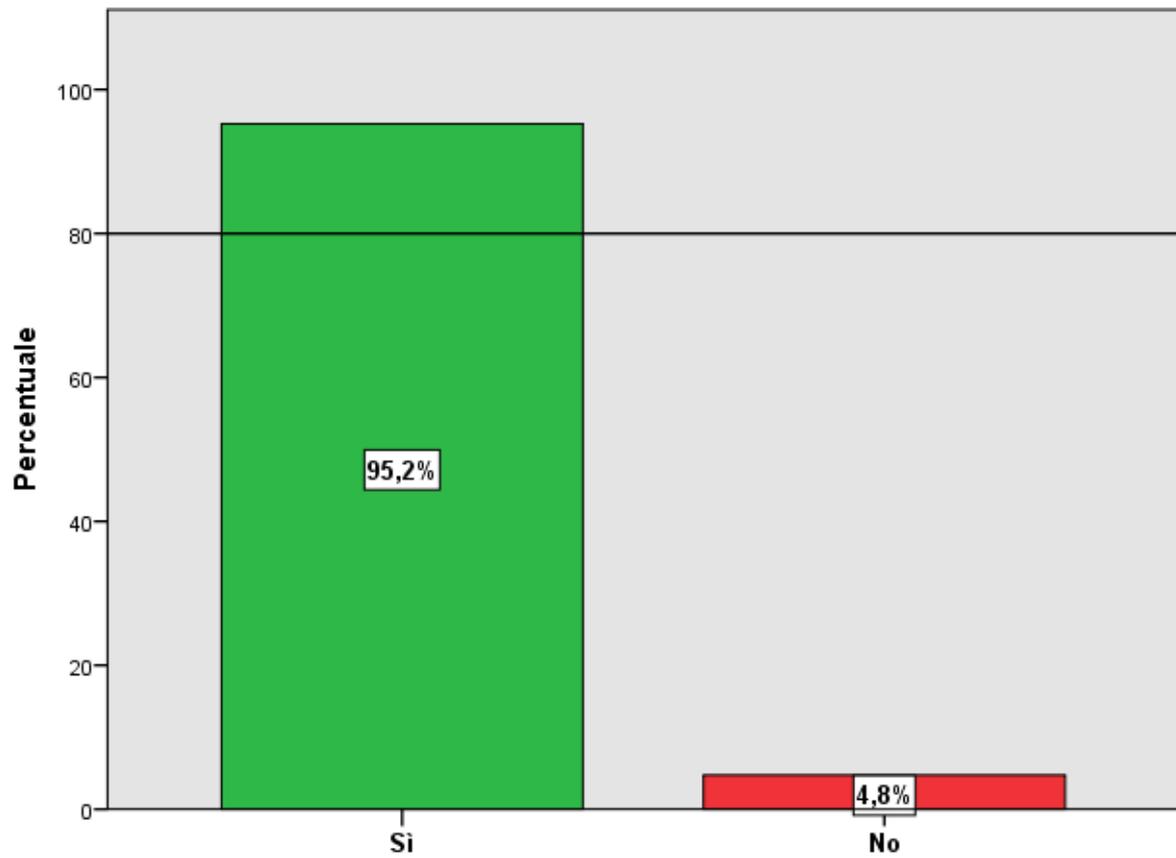
<b>N</b>	<b>Valido</b>	2023
	<b>Mancante</b>	24

		<b>Conteggio</b>	<b>% di casi per colonna</b>
<b>Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?</b>	<b>Sì, completamente</b>	1823	90,1%
	<b>Sì, in parte</b>	73	3,6%
	<b>No</b>	18	0,9%
	<b>Non avevo medicine da assumere a casa</b>	66	3,3%
	<b>Non ho avuto bisogno di spiegazione</b>	43	2,1%
	<b>Totale</b>	2023	100,0%



**Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?**

Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non avevo medicine da assumere a casa" e "Non ho avuto bisogno di spiegazione".

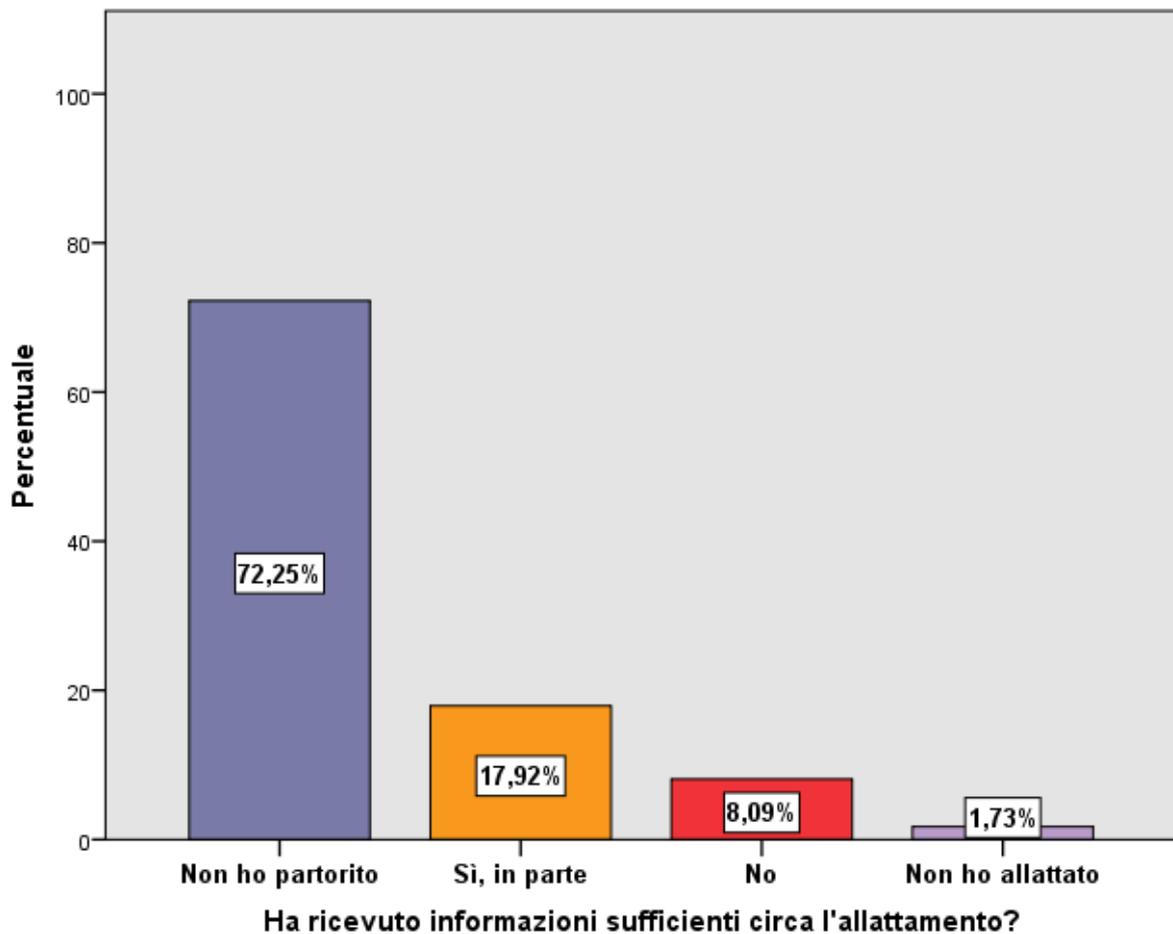


**Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?**

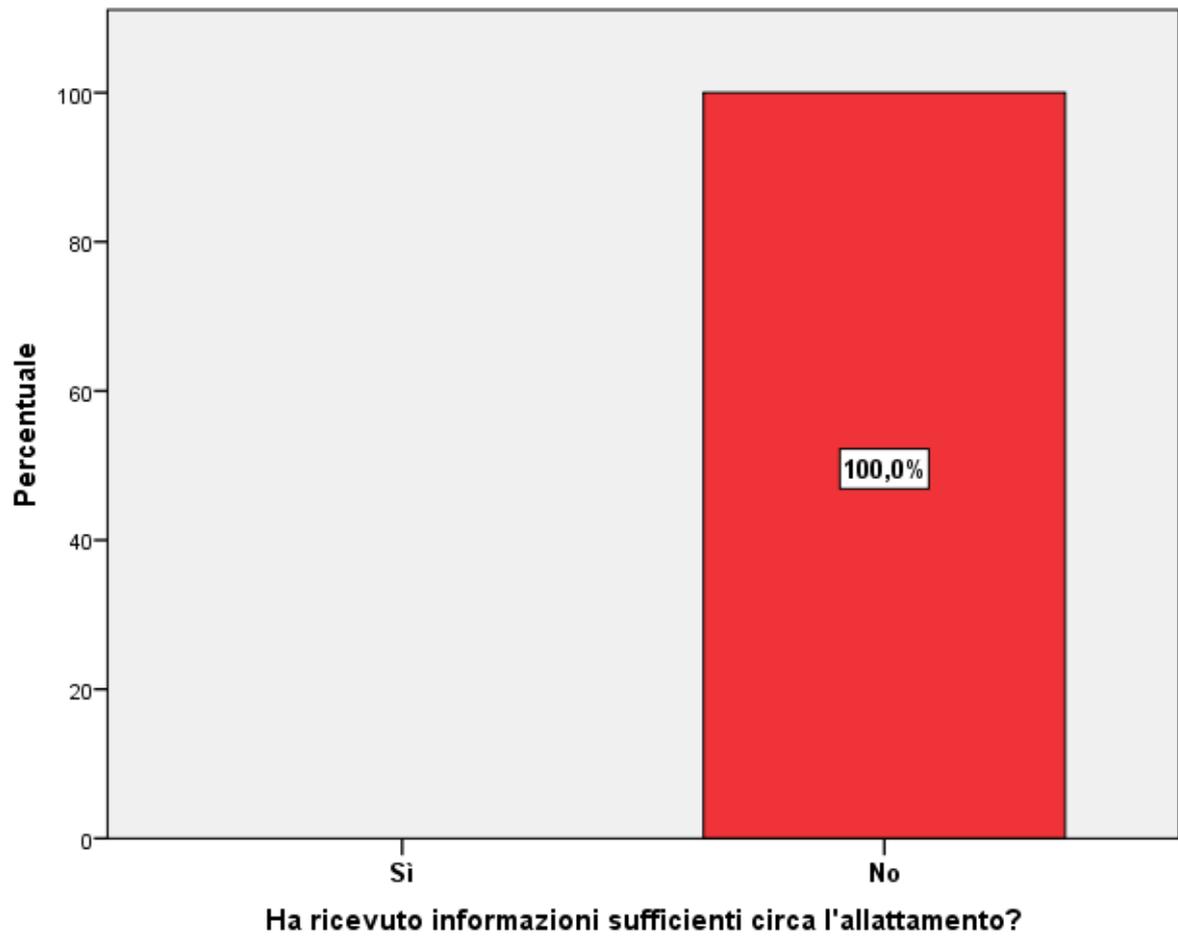
## Ha ricevuto informazioni sufficienti circa l'allattamento?

<b>N</b>	<b>Valido</b>	173
	<b>Mancante</b>	1874

		Conteggio	% di casi per colonna
Ha ricevuto informazioni sufficienti circa l'allattamento?	Non ho partorito	125	72,3%
	Sì, completamente	0	0,0%
	Sì, in parte	31	17,9%
	No	14	8,1%
	Non ho allattato	3	1,7%
	<b>Totale</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>



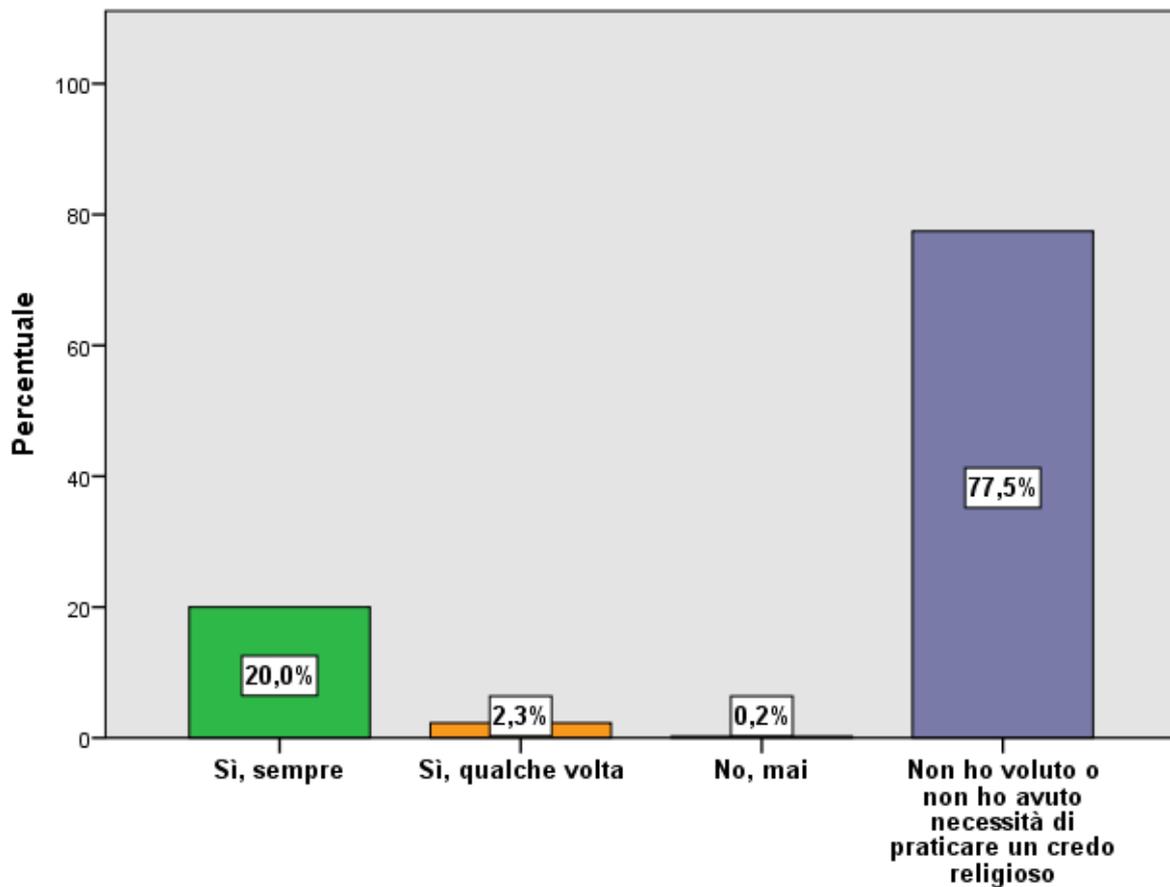
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho partorito" e "Non ho allattato "



**In ospedale, è riuscito a praticare la sua religione come desiderava?**

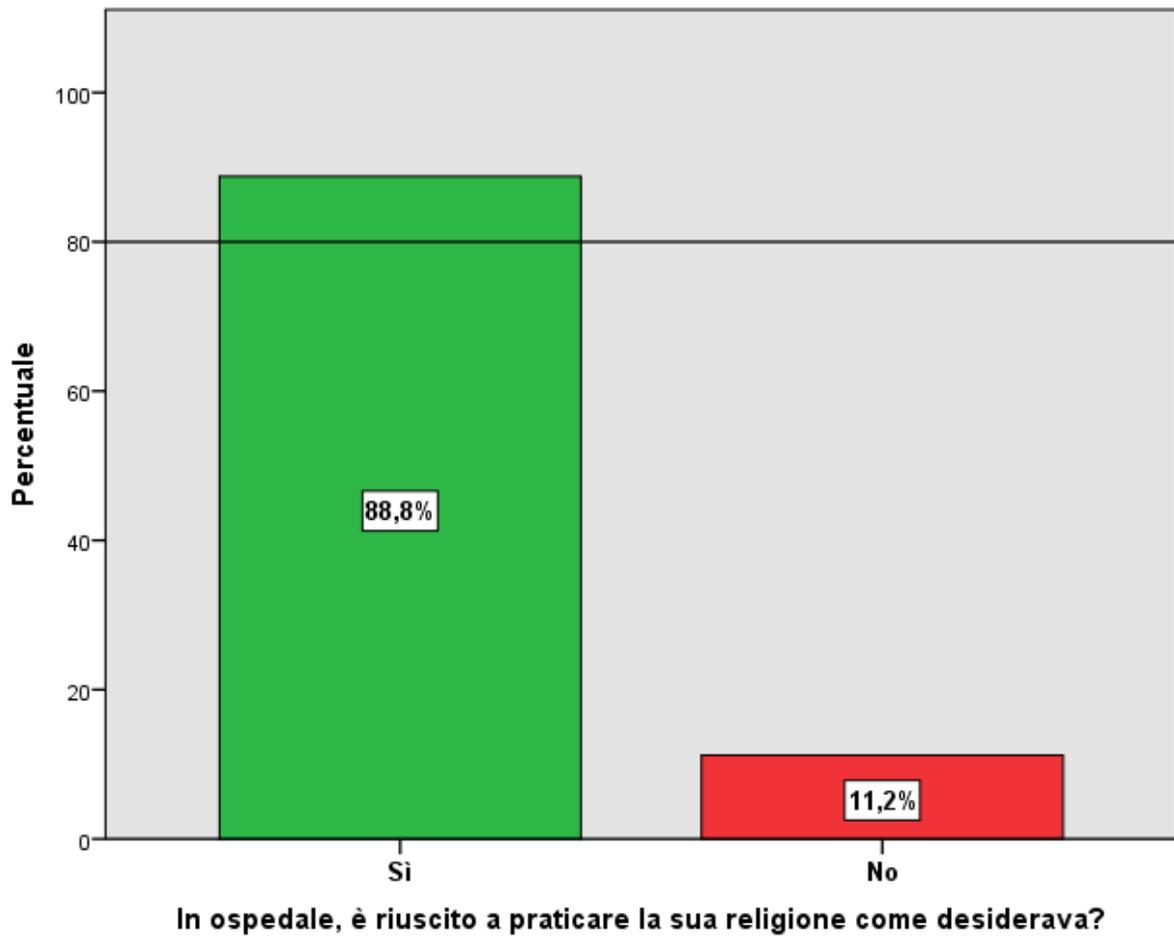
<b>N</b>	<b>Valido</b>	2014
	<b>Mancante</b>	33

		<b>Conteggio</b>	<b>% di casi per colonna</b>
<b>In ospedale, è riuscito a praticare la sua religione come desiderava?</b>	<b>Sì, sempre</b>	403	20,0%
	<b>Sì, qualche volta</b>	46	2,3%
	<b>No, mai</b>	5	0,2%
	<b>Non ho voluto o non ho avuto necessità di praticare un credo religioso</b>	1560	77,5%
	<b>Totale</b>	2014	100,0%



**In ospedale, è riuscito a praticare la sua religione come desiderava?**

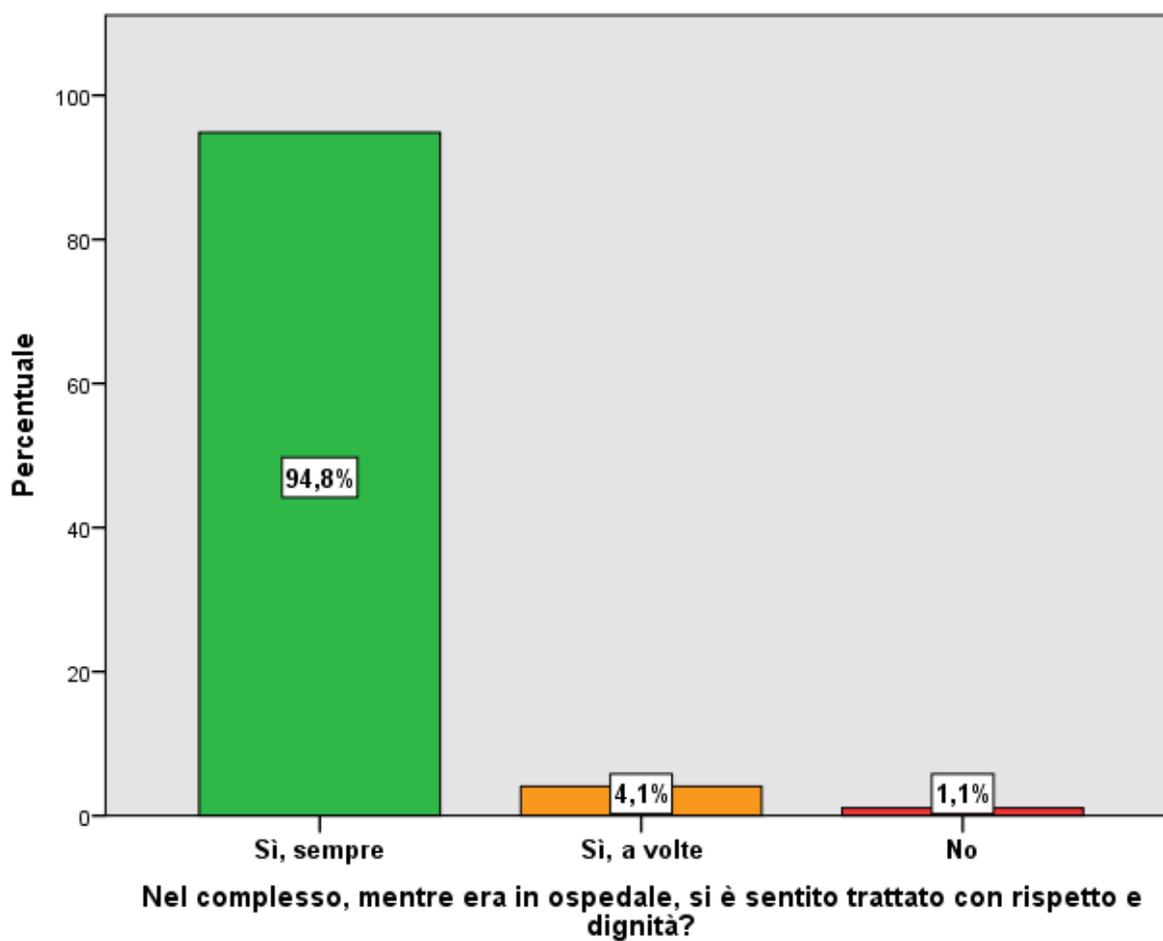
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho voluto o non ho avuto necessità di praticare un credo religioso".

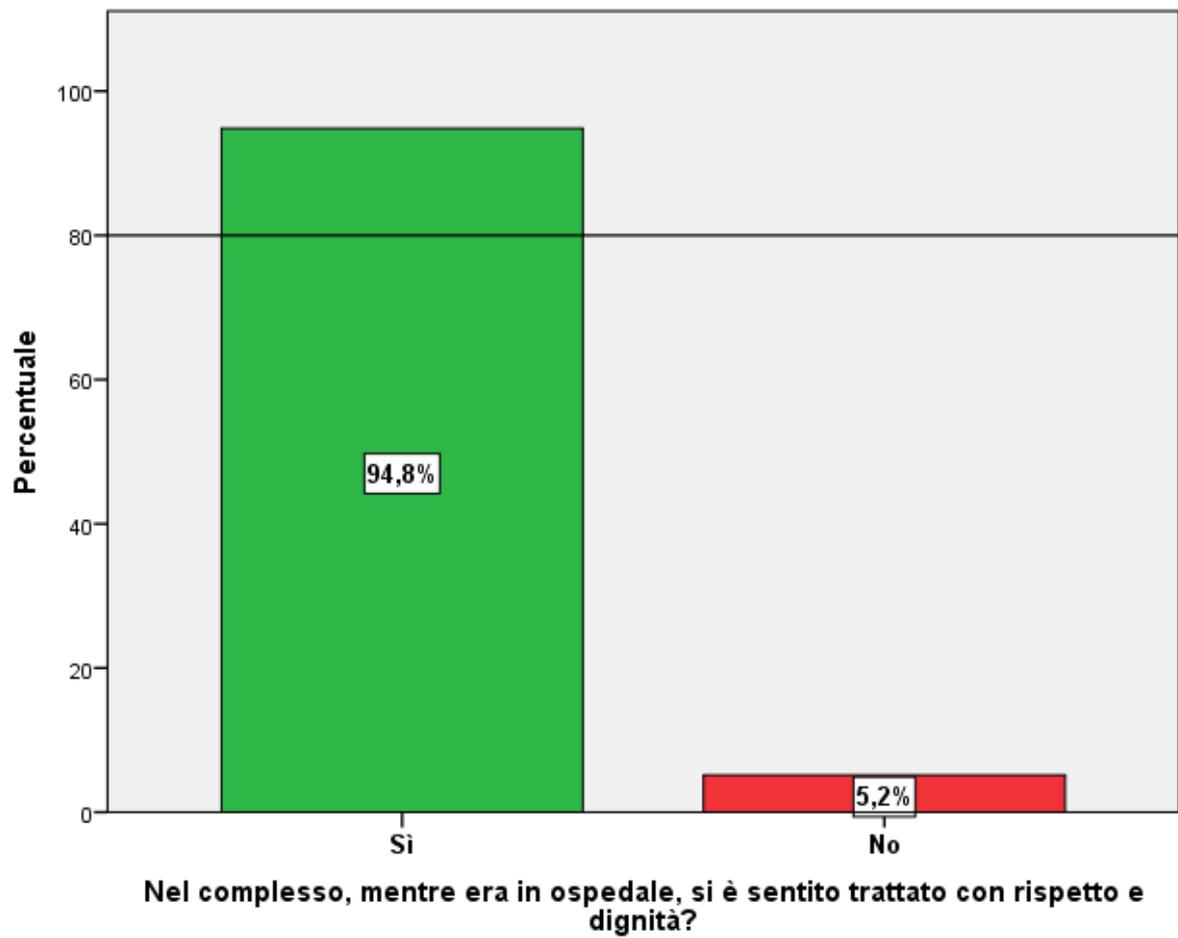


Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?

N	Valido	2014
	Mancante	33

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?	Sì, sempre	1910	94,8%
	Sì, a volte	82	4,1%
	No	22	1,1%
	Totale	2014	100,0%



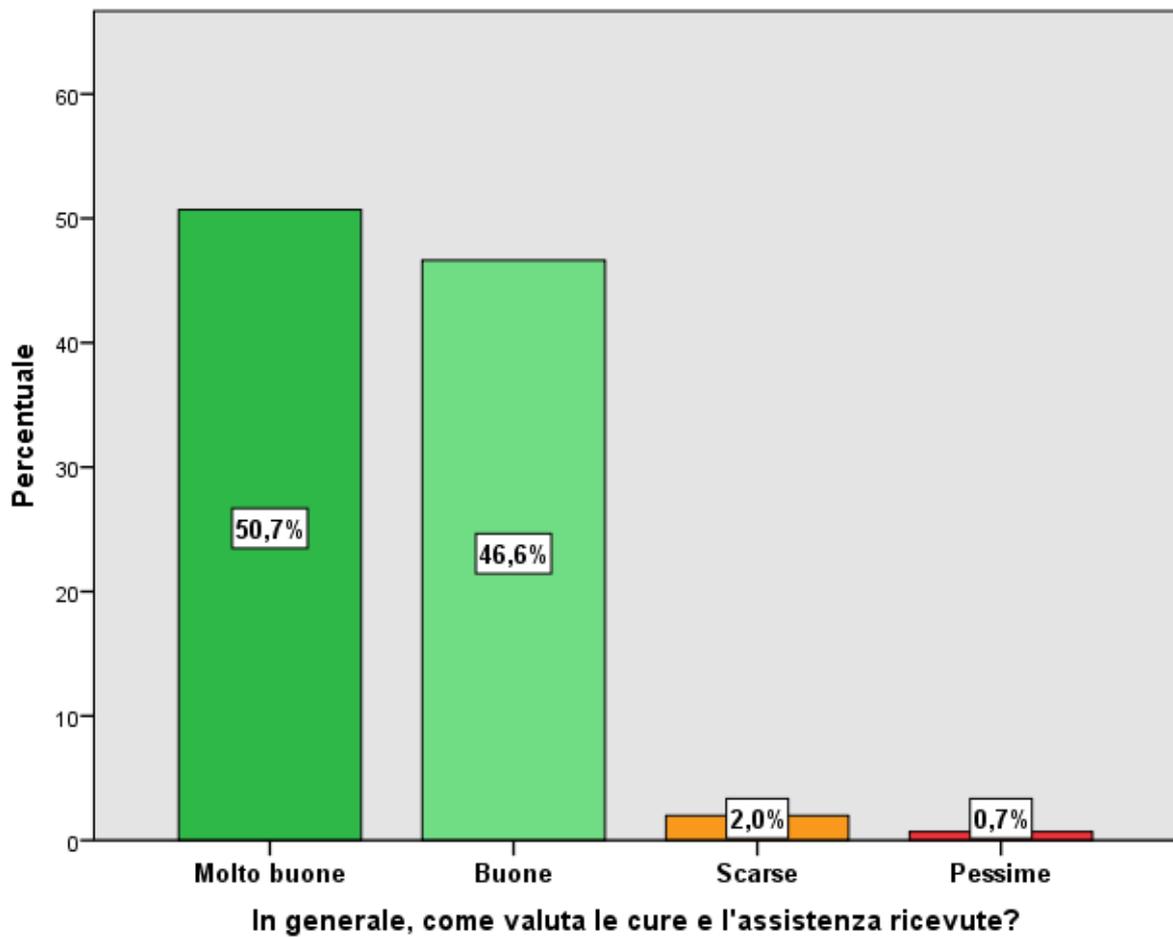


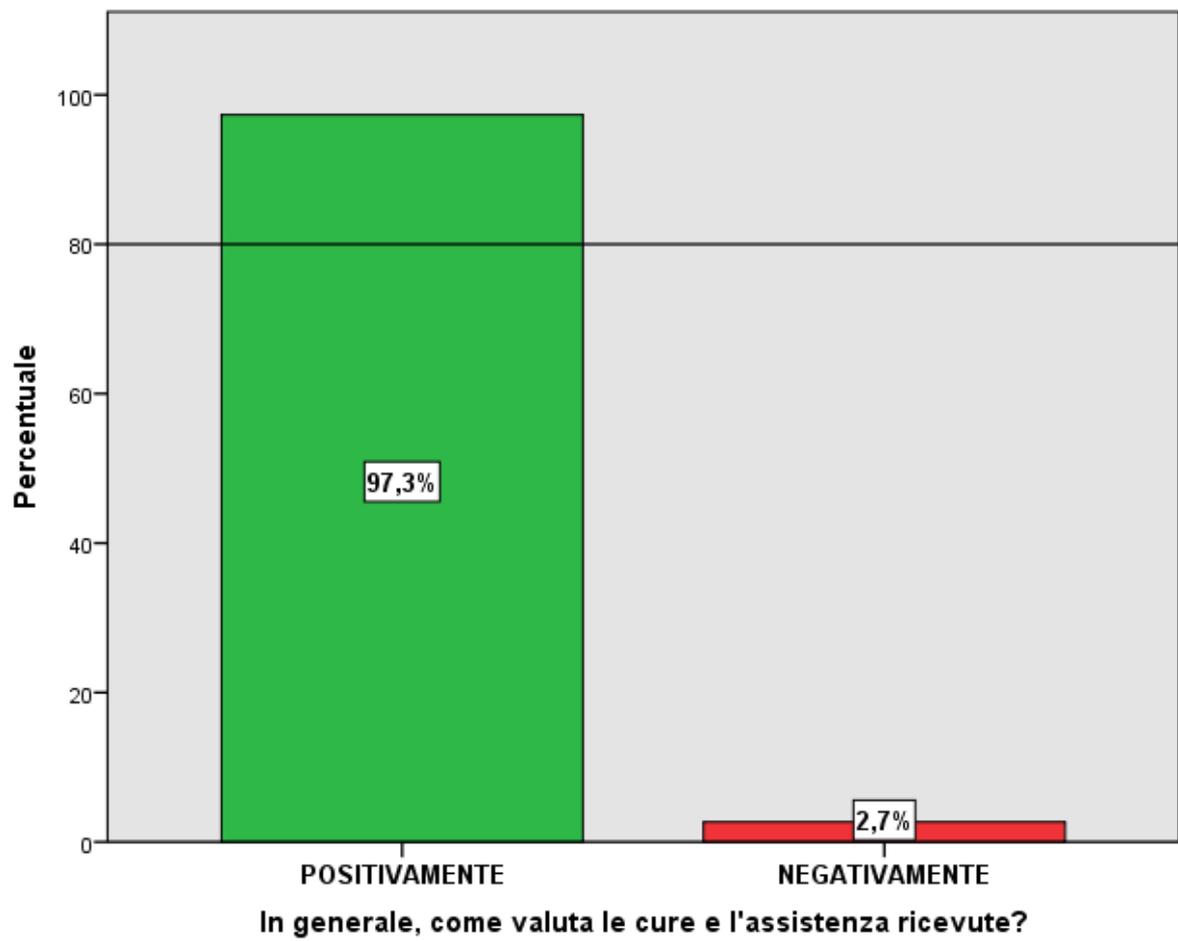
## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

In generale, come valuta le cure e l'assistenza ricevute?

<b>N</b>	Valido	2014
	Mancante	33

		Conteggio	% di casi per colonna
In generale, come valuta le cure e l'assistenza ricevute?	POSITIVAMENTE	1960	97,3%
	NEGATIVAMENTE	54	2,7%
	Totale	2014	100,0%





## **CONSIDERAZIONI FINALI**

Il campione di popolazione rispondente al questionario è composto da circa il 47,5% di femmine e dal 52,2% di maschi, 3 intervistati hanno selezionato la voce "Altro" e 3 hanno preferito non rispondere alla domanda.

Il 93,6% dei rispondenti è di nazionalità italiana, 3,9% proviene da un paese dell'Unione europea, il 2,5% da un paese extra europeo.

Il 58,4% dei pazienti che hanno accettato di rispondere al questionario è stato ricoverato presso il Presidio Molinette, il 19,8% presso il C.T.O./U.S.U., il 10,6% al S. Anna e circa il 11,2% presso il Presidio Pediatrico O.I.R.M.

I rispondenti si distribuiscono in fasce di età così suddivise:

- il 14,4% di età inferiore o uguale a 18 anni
- il 6,4% dai 19 ai 30 anni
- il 9,8% dai 31 ai 40 anni
- l'10% dai 41 ai 50 anni
- il 14,2% dai 51 ai 60 anni
- il 16,1% dai 61 ai 70 anni
- il 29,1% per una età maggiore di 70.

Il 47,8% dei pazienti intervistati è stato ricoverato in area chirurgica, il 43,6% in area medica e l'8,6% in area ostetrica; il 47,2% ha avuto un ricovero in regime di urgenza, il 47,3% un ricovero programmato, il 4,6% delle persone ricoverate è stato trasferito da altre strutture e lo 0,7% ha avuto un ricovero diretto per parto.

All'87,6% delle persone che hanno risposto al questionario, al momento del ricovero, è stato assegnato il posto letto definitivo; al 2% è stato assegnato un letto temporaneo in una struttura diversa da quella che lo aveva preso in carico e al 2,3% è stata assegnata temporaneamente una barella o un letto provvisorio nel reparto di ricovero, l'8% dei pazienti ha dovuto attendere in sala di attesa per più di un'ora prima dell'assegnazione di un posto letto.

L'igiene delle camere e dei servizi igienici sono stati valutati complessivamente in modo

positivo, la qualità del vitto continua a non soddisfare le aspettative dei ricoverati e la percentuale di pazienti che valuta negativamente il cibo in ospedale è pari al 42,3%.

### **INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE**

Le informazioni fornite ai pazienti prima del ricovero circa il luogo e l'ora, la documentazione e gli effetti personali da portare in ospedale, sono state considerate chiare ed esaustive dal 94% degli intervistati.

Tra i familiari che lo hanno richiesto il 92,7% ha avuto la possibilità di ricevere informazioni dai medici sullo stato di salute dei propri congiunti. La comunicazione delle informazioni cliniche è avvenuta in ambienti adeguati e nel rispetto della privacy.

Il 91,7% delle persone ricoverate si è sentito ascoltato quando ha avuto la necessità di confidare a qualcuno le proprie preoccupazione o paure.

### **L'ASSISTENZA E LA CURA**

Il coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura risulta adeguato, infatti essi risultano generalmente soddisfatti dalle spiegazioni ricevute dai sanitari circa le motivazioni di scelta di cure e trattamento.

Il tempo che gli infermieri, le ostetriche e gli oss hanno dedicato all'assistenza ha soddisfatto il 90,3% dei ricoverati e, quando i pazienti hanno provato dolore, i sanitari hanno messo in atto tutti gli interventi possibili per limitarlo o ridurlo.

Tenuto conto che la scelta delle modalità del parto da parte della partoriente può essere assecondata solamente quando le sue condizioni cliniche e quelle del nascituro lo consentano, il 92,4% delle donne si ritiene soddisfatta per l'attenzione data ai desideri o scelte espresse.

### **DIMISSIONE**

In fase di dimissione, i pazienti affermano di essere stati informati circa le modalità di assunzione della terapia domiciliare ma le puerpere dichiarano di non aver ricevuto sufficienti informazioni rispetto alle modalità di allattamento.

### **VALUTAZIONI COMPLESSIVE**

Per quanto riguarda la possibilità di pratica di credo religioso in ospedale, il 77,5% degli intervistati ha risposto che non ha voluto o non ha avuto bisogno di praticare un credo religioso; dei restanti pazienti quasi la totalità ha potuto praticare la propria religione

durante il ricovero.

In generale, le persone si sono sentite trattate con rispetto e dignità e la valutazione complessiva delle cure e dell'assistenza ricevute risulta positiva per il 96,1% dei rispondenti al questionario.