

REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO 2022

Per acquisire la valutazione dell'utente anche a distanza di tempo e ad integrazione dell'indagine di customer satisfaction che viene svolta durante il trattamento riabilitativo, è stata avviata una rilevazione focalizzata sulla fase del post-dimissione. L'indagine si pone l'obiettivo di acquisire informazioni utili al miglioramento continuo del servizio di cui al Sistema qualità aziendale. Dal 2017 l'indagine post-trattamento svolta presso il Centro Protesi Inail (100 pazienti) è stata estesa alla Filiale di Roma (20 pazienti) e al Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra (20 pazienti), dal 2020 alla Filiale di Lamezia Terme (10 pazienti). Il numero degli intervistati è basato sul volume di attività delle singole strutture in relazione alla capacità dell'Area comunicazione istituzionale della Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione a cui l'indagine è affidata. Il presente report si riferisce al CRM di Volterra, mentre per il Centro Protesi di Budrio e per le Filiali di Roma e Lamezia Terme, si rimanda al report dedicato. Il campione è stato individuato sulla base di dati forniti direttamente dalla struttura. Le interviste si sono svolte in un range temporale che va da 20 a 45 minuti, stabilito come limite tecnico. Tutti gli intervistati hanno effettuato il trattamento almeno sei mesi prima dell'indagine. Dei 20 pazienti intervistati, tutti assistiti Inail, 10 hanno effettuato il trattamento riabilitativo in ricovero residenziale e 10 in ricovero semiresidenziale. Dopo una necessaria introduzione informativa in tema di privacy, sono state chiarite le finalità dell'intervista, presentata come azione di miglioramento del servizio offerto. I pazienti si sono dimostrati disponibili a rispondere al questionario telefonico, esprimendo spesso il loro apprezzamento e ringraziando, in alcuni casi, per l'attenzione dimostrata. Come concordato con i Responsabili del CRM, sono state poste 4 domande con 4 opzioni di risposta, 2 domande chiuse (sì/no) e una domanda aperta (suggerimenti). Di seguito le domande rivolte agli intervistati e le relative risposte.

Centro di Riabilitazione Motoria Inail Volterra - 20 intervistati

1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI VOLTERRA?

molto soddisfatto	13 intervistati pari al 65%
soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

2) È SODDISFATTO DI COME È STATO COINVOLTO NEL PERCORSO DI CURE, DURANTE IL RICOVERO?

molto soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

3) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE SANITARIO CHE L'HA SEGUITA?

molto soddisfatto	16 intervistati pari al 80%
soddisfatto	4 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

4) DESIDERA SEGNALARE UN OPERATORE CON CUI SI È TROVATO PARTICOLARMENTE BENE?

Quasi tutti gli intervistati hanno segnalato uno o più nominativi e a volte interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento.

5) ALLA DIMISSIONE LE SONO STATI PRESCRITTI PRESIDI (MATERIALE PER MEDICAZIONI, CATETERI MONOUSO, SACCHE URINA)? E SE PRESCRITTI, LE SONO STATI CONSEGNATI PER SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI DOPO IL RIENTRO A DOMICILIO?

A 16 pazienti non sono stati consegnati, né prescritti i presidi oggetto della domanda.

A 2 pazienti sono stati prescritti presidi e al momento della dimissione ne sono stati consegnati un numero ritenuto sufficiente a soddisfare il fabbisogno dei primi giorni, dopo il rientro a domicilio.

A 2 pazienti sono stati prescritti presidi e al momento della dimissione ne sono stati consegnati un numero ritenuto insufficiente a soddisfare il fabbisogno dei primi giorni, dopo il rientro a domicilio.

6) LE SONO STATI PRESCRITTI DEI FARMACI ALLA DIMISSIONE? E SE PRESCRITTI LE SONO STATI CONSEGNATI PER SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI A DOMICILIO?

17 pazienti hanno dichiarato che, alla dimissione, non gli sono stati né prescritti né consegnati farmaci. A 3 pazienti sono stati prescritti/consegnati farmaci, ritenuti sufficienti per il fabbisogno dei primi giorni.

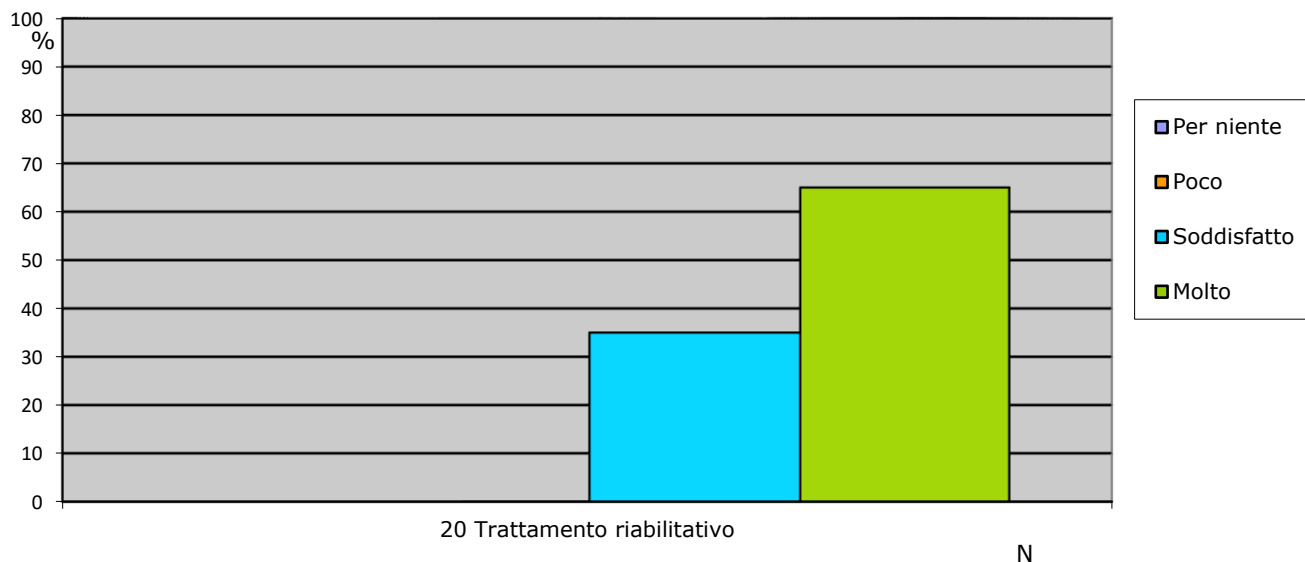
7) SUGGERIMENTI

7 pazienti non hanno ritenuto di lasciare alcun suggerimento. 13 pazienti hanno fornito indicazioni su diversi temi, affrontando aspetti strutturali, logistici e il percorso riabilitativo:

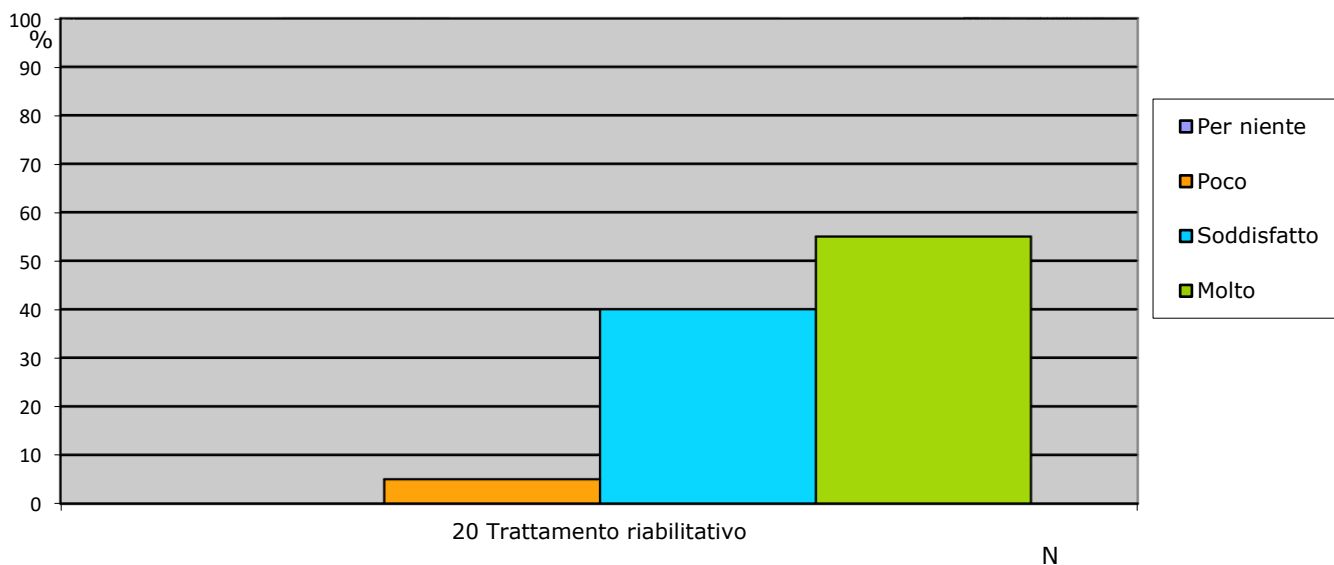
- migliorare il servizio mensa
- valutare attentamente la conclusione del trattamento prima di dimettere i pazienti
- maggiore disponibilità/elasticità personale alberghiero della struttura semiresidenziale
- attivare riabilitazione sabato mattina
- maniglioni antipanicò nei bagni delle camere
- migliorare pulizie camere
- aggiornare la struttura in funzione dei pazienti con lesione spinale
- inizio terapie graduale per pazienti che hanno affrontato un lungo viaggio
- più riabilitazione per i semiresidenziali nel pomeriggio

GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE

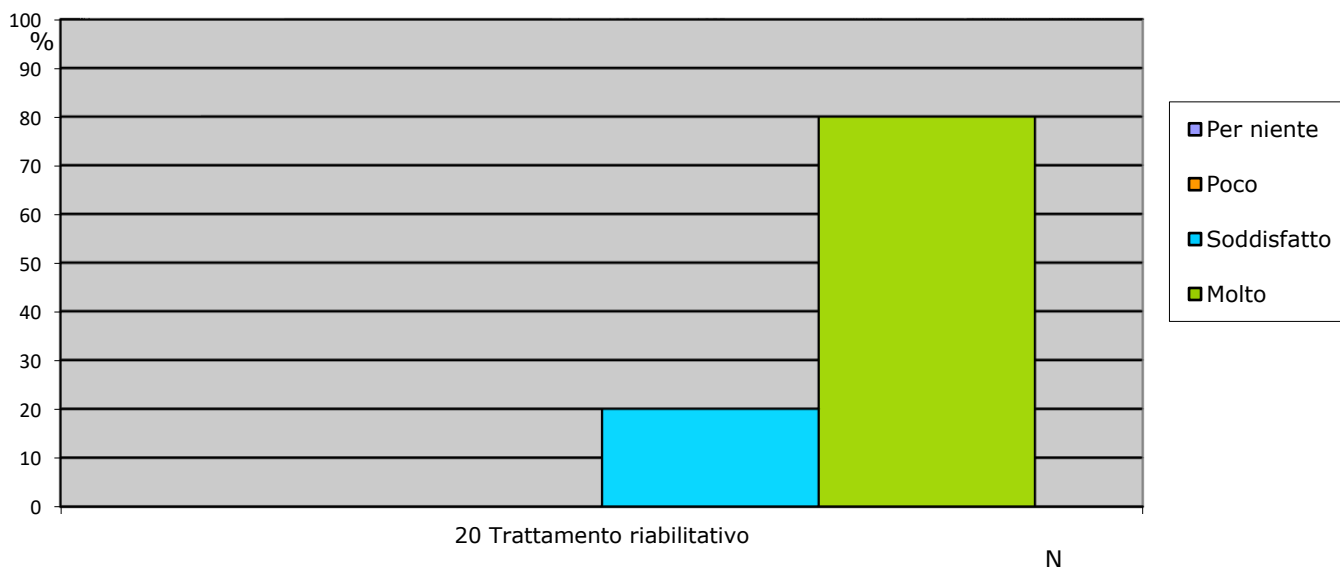
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI VOLTERRA?



2) È SODDISFATTO DI COME È STATO COINVOLTO NEL PERCORSO DI CURE, DURANTE IL RICOVERO?



3) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE SANITARIO CHE L'HA SEGUITA?



CONCLUSIONI

L'indagine relativa al 2022 evidenzia che il 100% degli intervistati esprime un giudizio positivo sugli operatori, dichiarandosi o molto soddisfatti (80%) o soddisfatti (20%). Questa valutazione rappresenta un vero punto di forza e un grande valore per un'organizzazione che opera nell'ambito del servizio e della relazione di aiuto. Oltre alla valutazione positiva sulle risorse umane, giudizio positivo viene espresso anche sul trattamento riabilitativo con il 65% degli utenti che si dichiara molto soddisfatto e il 35% soddisfatto. Buona anche la percezione di un proprio coinvolgimento nel percorso di cure, durante il ricovero, con il 55% di molto soddisfatti e il 40% di soddisfatti. Si rimanda ai responsabili della struttura l'esame delle risposte relative alle domande 5 e 6 sulla prescrizione dei presidi e dei farmaci alla dimissione e la valutazione dei suggerimenti. I valori e le percentuali espresse sono in linea e coerenti con quelli dell'anno 2021. Da DPS Privacy, i dati sono stati raccolti esclusivamente per le finalità dell'indagine e sono archiviati su supporto informatico protetto da credenziali di accesso presso l'Area comunicazione istituzionale, in Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione a Vigorso di Budrio e conservati per il tempo necessario a consentire il raffronto con l'indagine dell'anno successivo.

Responsabile
Area comunicazione istituzionale
Ufficio stampa
(dott.ssa Simona Amadesi)