

REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 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 protesico-riabilitativo, è stata avviata una rilevazione focalizzata sugli aspetti tecnici e riabilitativi nella fase del post-dimissione o post-fornitura. L'indagine ha l'obiettivo di acquisire informazioni utili al miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi di cui al Sistema qualità aziendale e viene svolta ad almeno 6 mesi dalla conclusione del trattamento. L'indagine riguarda il Centro Protesi di Vigorso di Budrio, la Filiale di Roma, la Filiale di Lamezia Terme e il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra. Il numero degli intervistati, complessivamente 150, si basa 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 per analogia di trattamento al Centro Protesi di Vigorso e alle Filiali di Roma e Lamezia Terme, mentre per il CRM di Volterra si rimanda al report dedicato. L'indagine 2022 ha riguardato:

1) 100 pazienti del Centro Protesi di Vigorso che hanno effettuato uno dei seguenti trattamenti:

- **Trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale**
40 pazienti (21 Inail e 19 Asl)
- **trattamento/fornitura ausili** 10 pazienti Inail (3 fornitura e 7 con percorso ausili)
- **trattamento tecnico-protesico** 50 assistiti (37 Inail e 13 Asl)

2) 20 pazienti del Centro Protesi -Filiale di Roma che hanno effettuato uno dei seguenti trattamenti:

- **trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale**
10 pazienti (6 Inail e 4 Asl)
- **trattamento tecnico-protesico** 10 assistiti (6 Inail e 4 Asl)

3) 10 pazienti del Centro Protesi -Filiale di Lamezia Terme che hanno effettuato:

- **trattamento tecnico-protesico** 10 assistiti (6 Inail e 4 Asl).

Il campione è stato individuato attraverso il database aziendale di gestione protesi e ausili ed in base ai criteri proporzionali indicati nel progetto iniziale (fasce di età, ente inviante, lesione/amputazione, numero trattamenti effettuati per tipologia, etc.). Le interviste si sono svolte in un *range* temporale che va da 20 a 45 minuti, stabilito come limite tecnico.

Dopo una preliminare informativa telefonica sulle finalità dell'intervista viene inviata all'interessato un'email con richiesta di adesione e una brochure sul tema della privacy. Di solito i pazienti sono disponibili, manifestano apprezzamento e dimostrano di comprendere le finalità di miglioramento del servizio. Una volta ricevuta l'email di risposta che esprime consenso e autorizza l'indagine, si procede con l'intervista telefonica. Vengono quindi rivolte 6 domande con 4 opzioni di risposta, più un'ulteriore domanda (3Bis) rivolta a chi ha ricevuto un dispositivo temporaneo.

Centro Protesi Inail Vigorso di Budrio - 100 intervistati

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

a) trattamento protesico-riab. vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 intervistati

molto soddisfatto	22 intervistati pari al 55%
soddisfatto	18 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati

molto soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati

molto soddisfatto	23 intervistati pari al 46%
soddisfatto	25 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 4%
per niente soddisfatto	-----

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	50 intervistati pari al 50%
soddisfatto	48 intervistati pari al 48%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 2%
per niente soddisfatto	-----

2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?

a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 intervistati

molto soddisfatto	17 intervistati pari al 43%
soddisfatto	22 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%

c) trattamento tecnico-protetico 50 intervistati

molto soddisfatto	18 intervistati pari al 36%
soddisfatto	27 intervistati pari al 54%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 4%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	41 intervistati pari al 41%
soddisfatto	51 intervistati pari al 51%
poco soddisfatto	5 intervistati pari al 5%
per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 3%

3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?

a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 intervistati

molto soddisfatto	18 intervistati pari al 45%
soddisfatto	17 intervistati pari al 43%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%

b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

c) trattamento tecnico-protetico 50 intervistati

molto soddisfatto	25 intervistati pari al 50%
soddisfatto	20 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 4%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	47 intervistati pari al 47%
soddisfatto	43 intervistati pari al 43%
poco soddisfatto	7 intervistati pari al 7%
per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 3%

3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (30 intervistati)

Protesi temporanee linea transtibiale 30 intervistati

molto soddisfatto	11 intervistati pari al 37%
soddisfatto	15 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 13%
per niente soddisfatto	-----

4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (47 intervistati)

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 22 intervistati arto inferiore

molto soddisfatto	16 intervistati pari al 72%
soddisfatto	6 intervistati pari al 28%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 18 intervistati	
molto soddisfatto	14 intervistati pari al 78%
soddisfatto	4 intervistati pari al 22%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
di cui training arto inferiore 14 intervistati	
molto soddisfatto	11 intervistati pari al 79%
soddisfatto	3 intervistati pari al 21%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
di cui training arto superiore 4 intervistati	
molto soddisfatto	3 intervistati pari al 75%
soddisfatto	1 intervistato pari al 25%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
a3) training riabilitativo percorso ausili 7 intervistati	
molto soddisfatto	5 intervistati pari al 71%
soddisfatto	2 intervistati pari al 29%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
TOTALE INTERVISTATI (47)	
molto soddisfatto	35 intervistati pari al 74%
soddisfatto	12 intervistati pari al 26%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

5) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CHE L'HA SEGUITA?

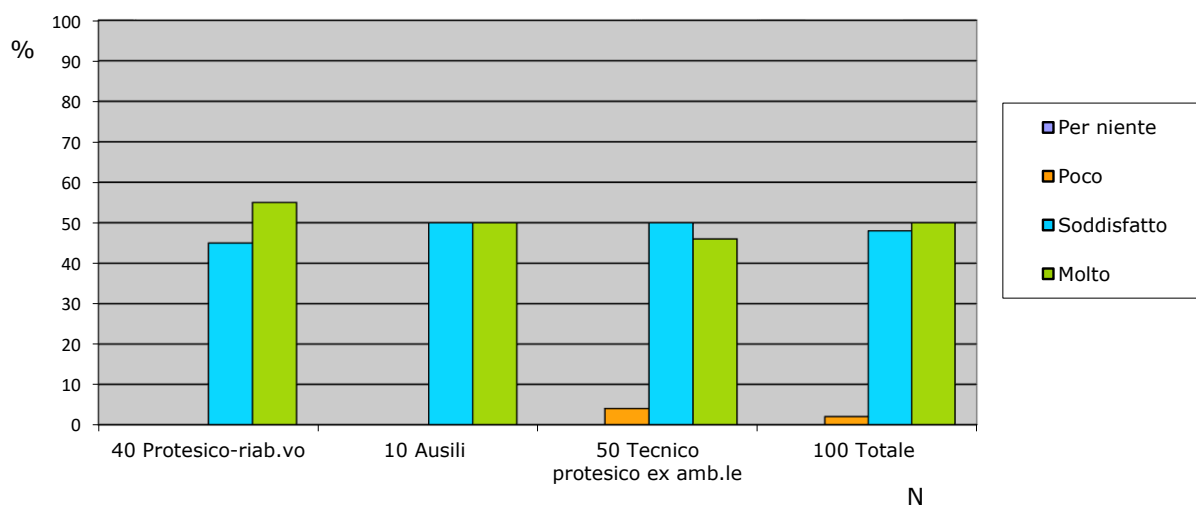
a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 intervistati	
molto soddisfatto	32 intervistati pari al 80%
soddisfatto	8 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati	
molto soddisfatto	7 intervistati pari al 70%
soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati	
molto soddisfatto	46 intervistati pari al 92%
soddisfatto	4 intervistati pari al 8%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
TOTALE INTERVISTATI (100)	
molto soddisfatto	85 intervistati pari al 85%
soddisfatto	14 intervistati pari al 14%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 1%

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

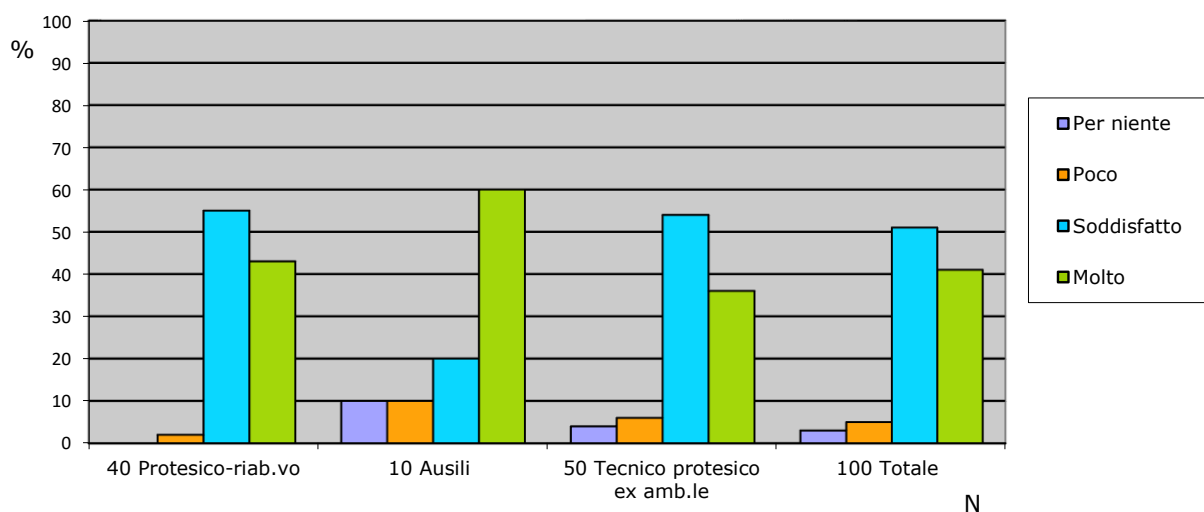
Molti intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento.

GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE (ASCISSE=N; ORDINATE=%)

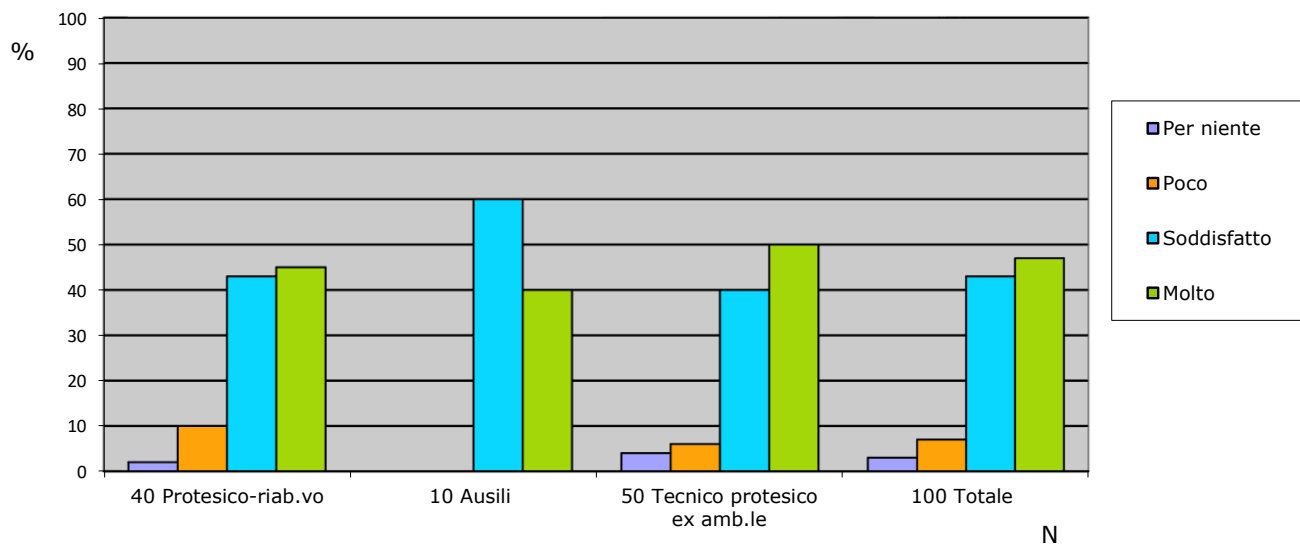
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI VIGORSO?



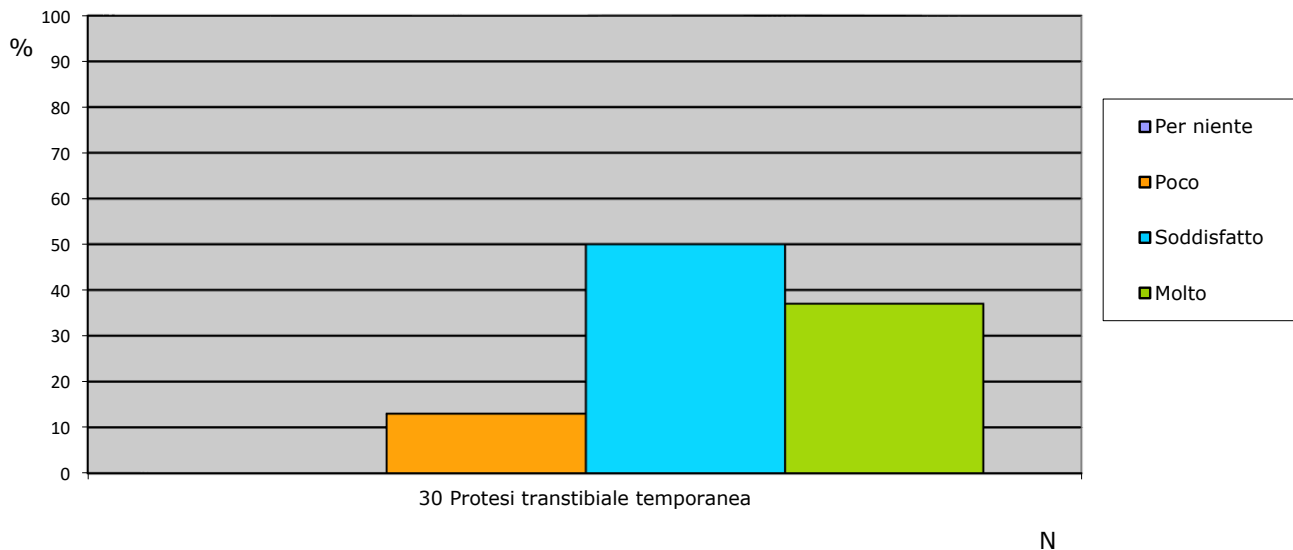
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



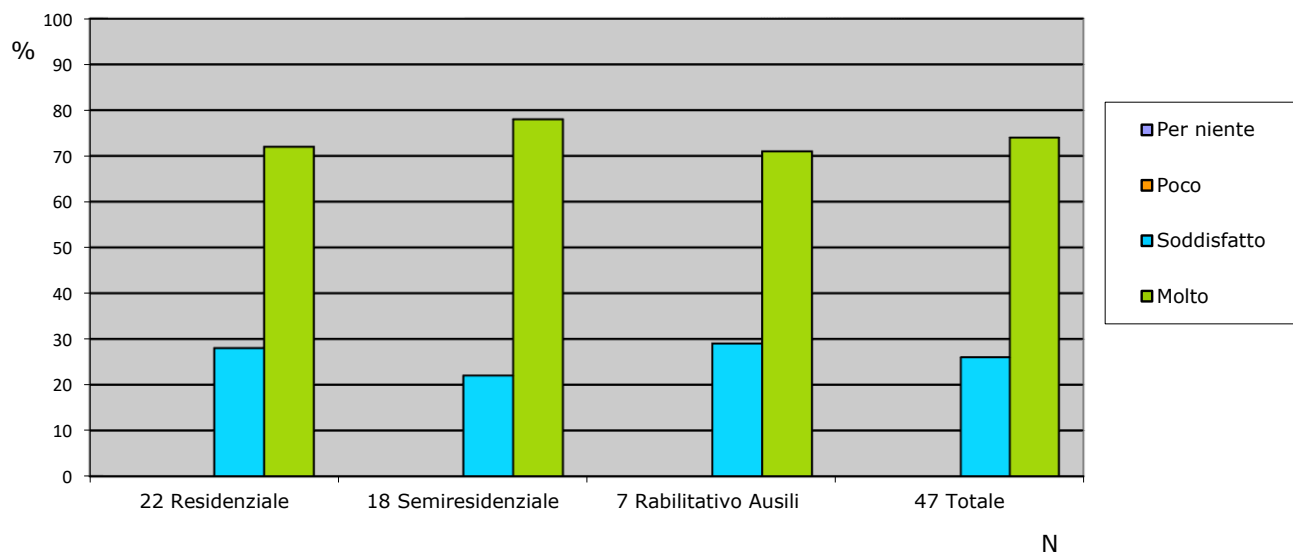
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



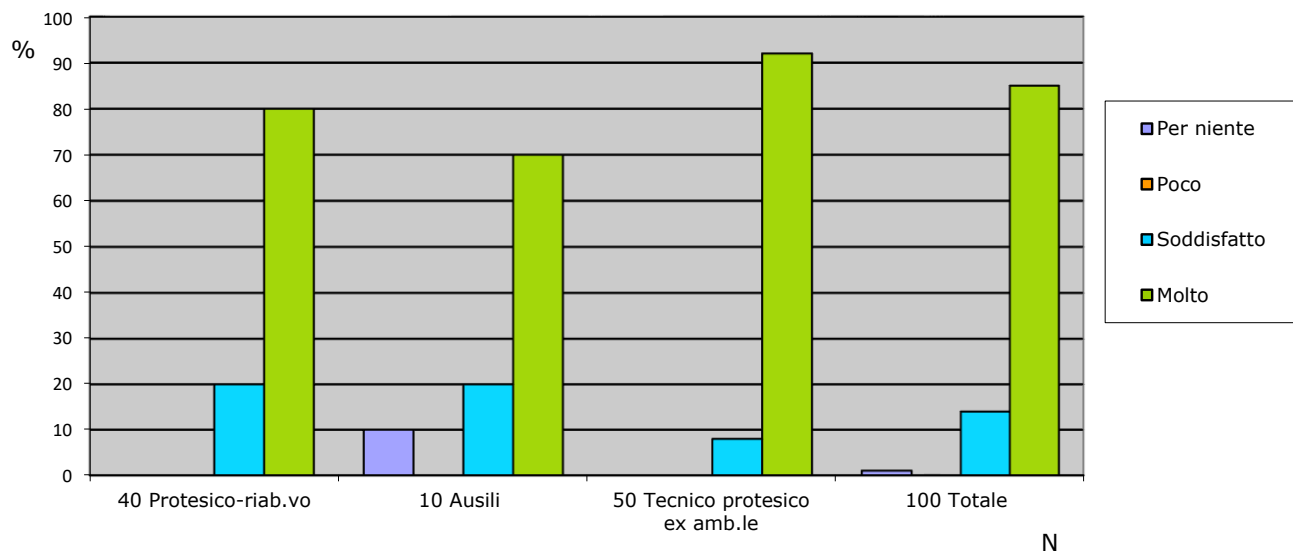
3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (30 intervistati)



4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO? (47 intervistati)



5) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CHE L'HA SEGUITA?



Centro Protesi Inail Filiale di Roma - 20 intervistati

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

a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 10 intervistati

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 15%
per niente soddisfatto	-----

2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?

a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 10 intervistati

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	7 intervistati pari al 70%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	5 intervistati pari al 25%
soddisfatto	13 intervistati pari al 65%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?

a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 10 intervistati

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%

b) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
per niente soddisfatto	-----
TOTALE INTERVISTATI (20)	
molto soddisfatto	6 intervistati pari al 30%
soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	5 intervistati pari al 25%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 5%

4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO? (10 intervistati)

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 3 intervistati arto inferiore

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 100%
soddisfatto	-----
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 7 intervistati

molto soddisfatto	1 intervistato pari al 14%
soddisfatto	4 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 29%
per niente soddisfatto	-----

di cui training arto inferiore 6 intervistati

molto soddisfatto	1 intervistato pari al 17%
soddisfatto	3 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 33%
per niente soddisfatto	-----

di cui training arto superiore 1 intervistato

molto soddisfatto	-----
soddisfatto	1 intervistato pari al 100%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

TOTALE INTERVISTATI (10)

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
per niente soddisfatto	-----

5) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CHE L'HA SEGUITA?

a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 10 intervistati

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 80%
soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

5 intervistati pari al 50%

5 intervistati pari al 50%

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

13 intervistati pari al 65%

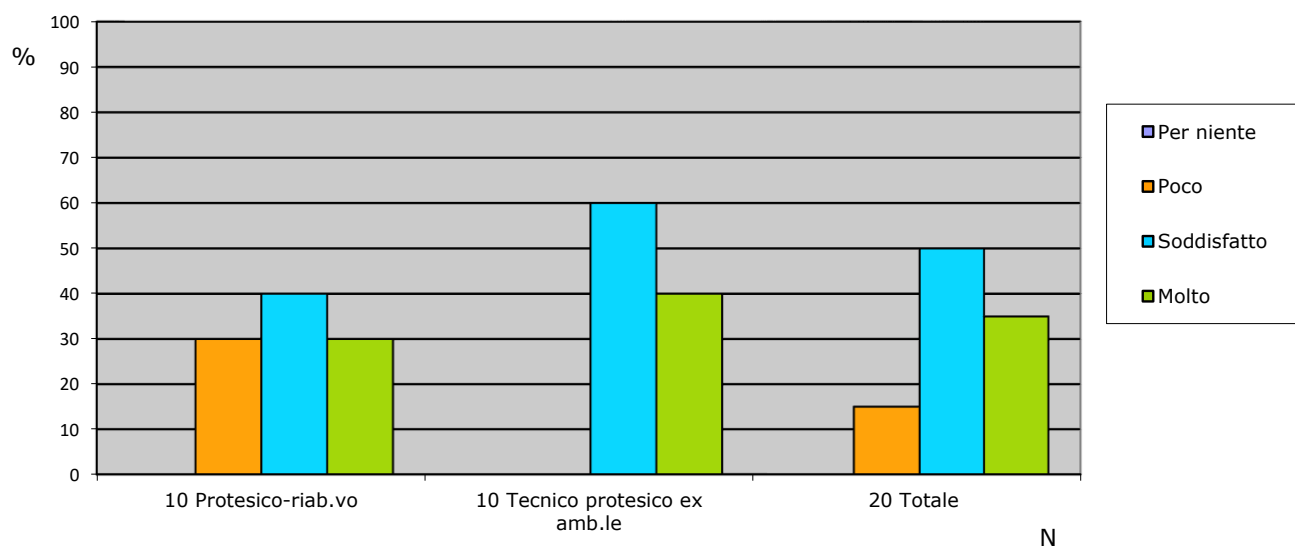
7 intervistati pari al 35%

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

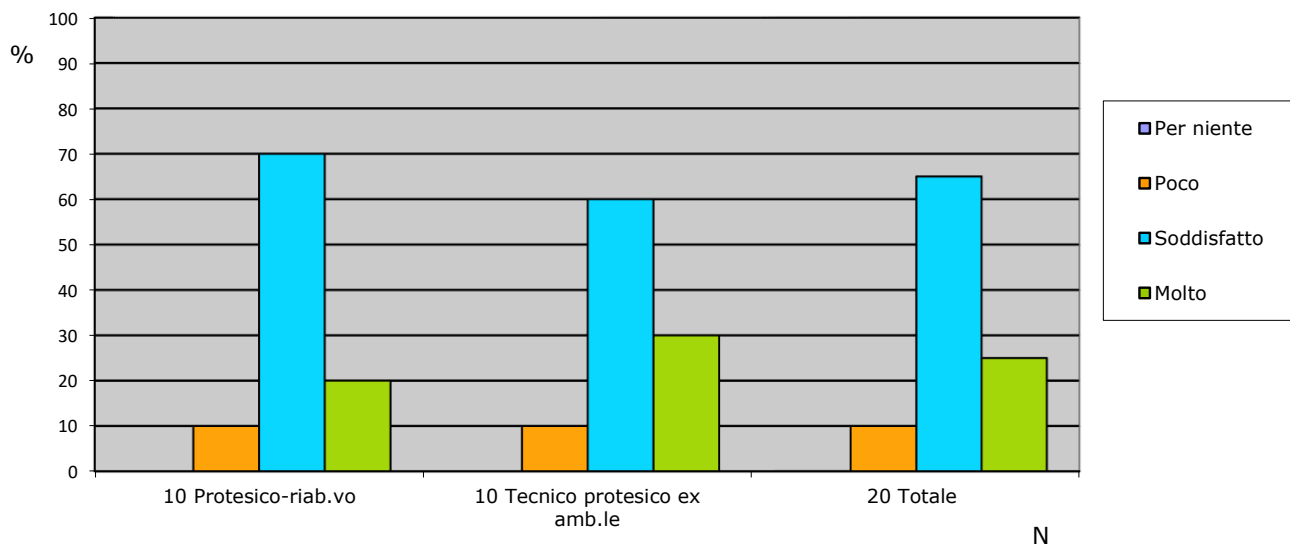
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento.

GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE (ASCISSE=N; ORDINATE=%)

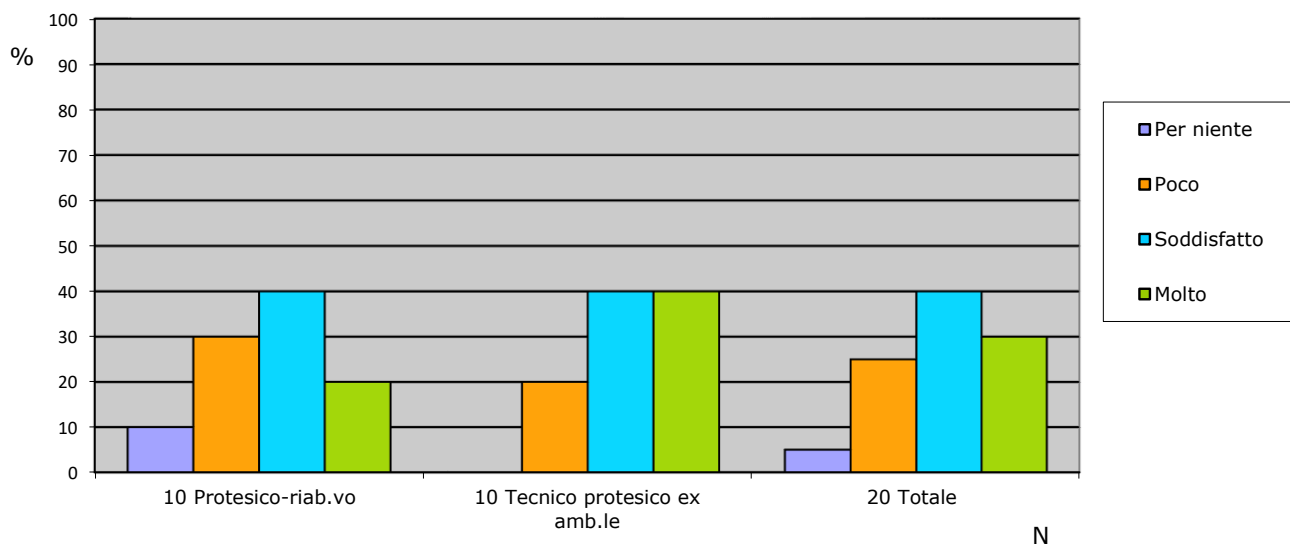
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI ROMA?



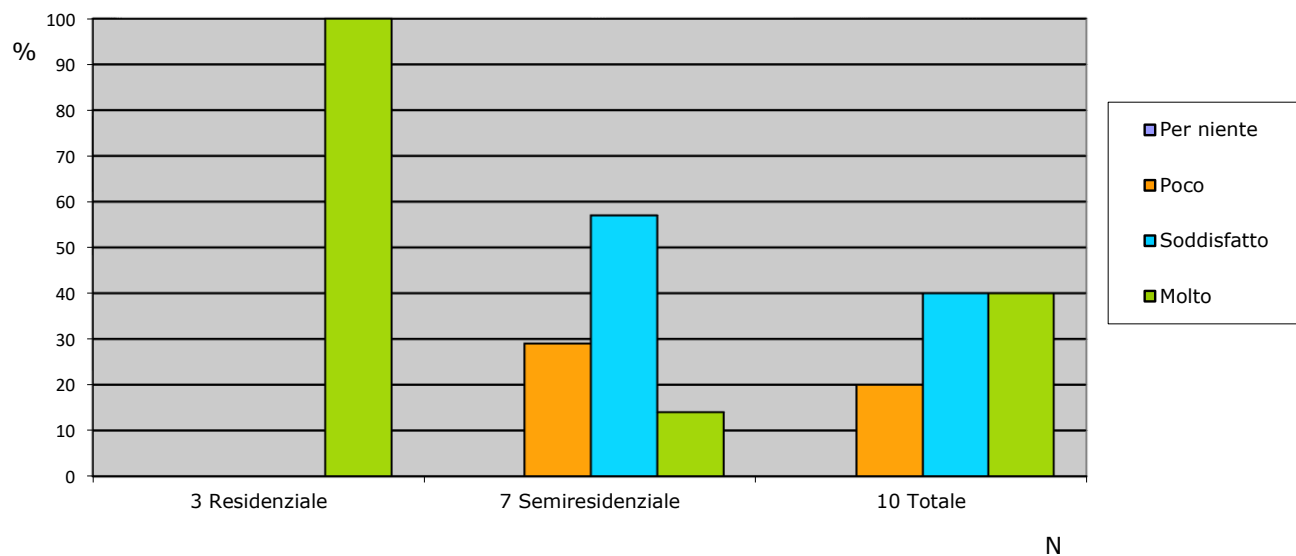
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



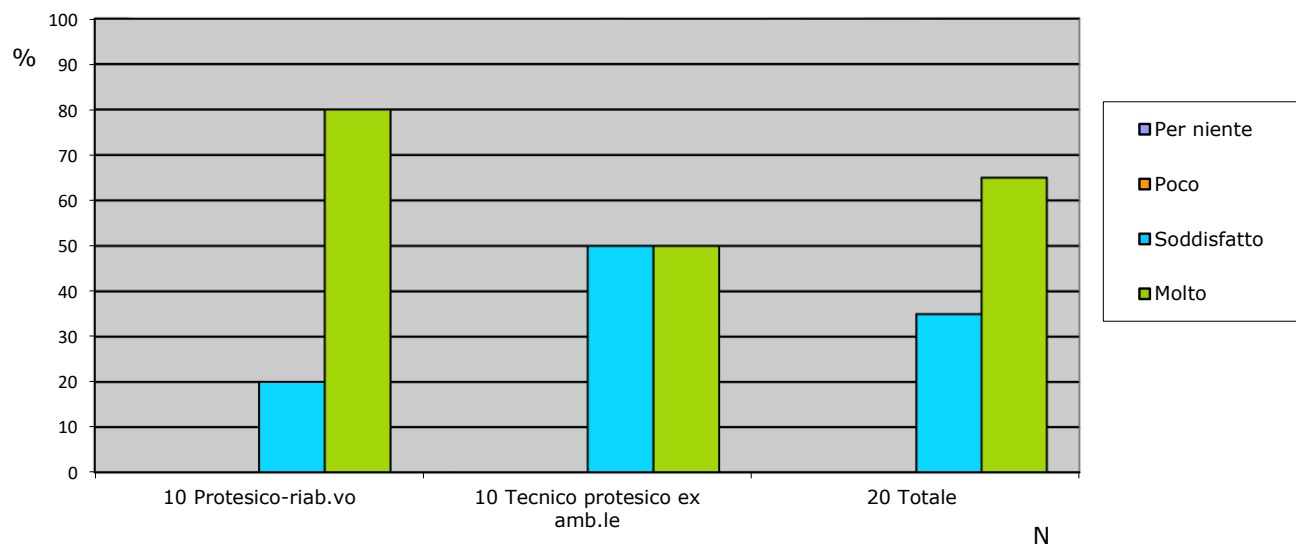
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (6 intervistati)



5) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CHE L'HA SEGUITA?



Centro Protesi Inail Filiale di Lamezia - 10 intervistati

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

a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?

a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO(REALIZZATO/RIPARATO)?

a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

4) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CHE L'HA SEGUITA?

a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

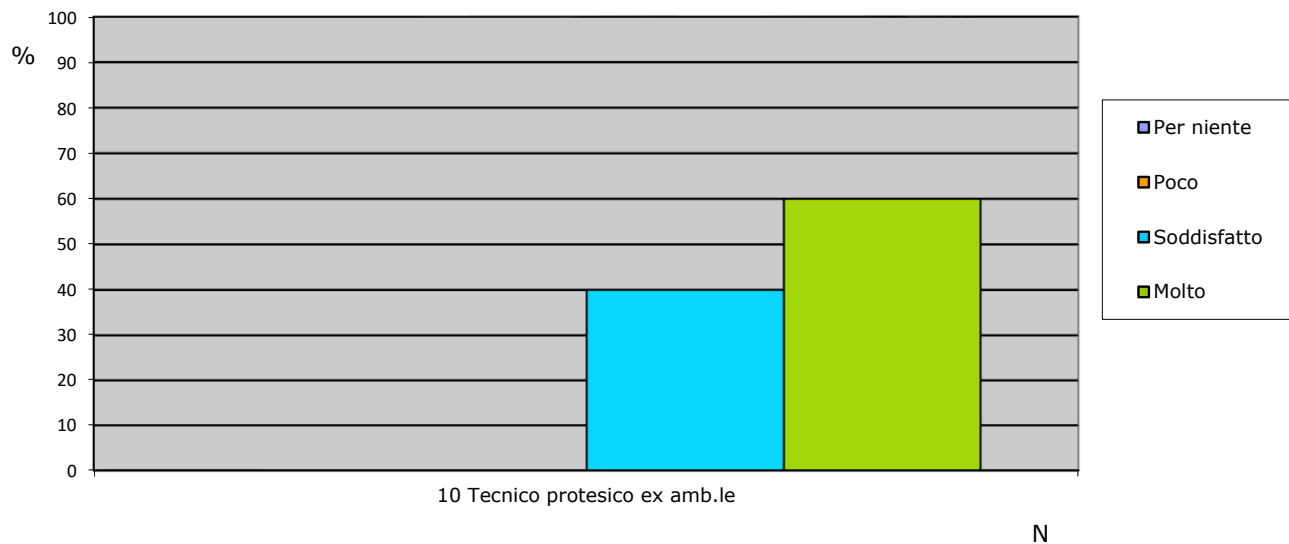
molto soddisfatto	7 intervistati pari al 70%
soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

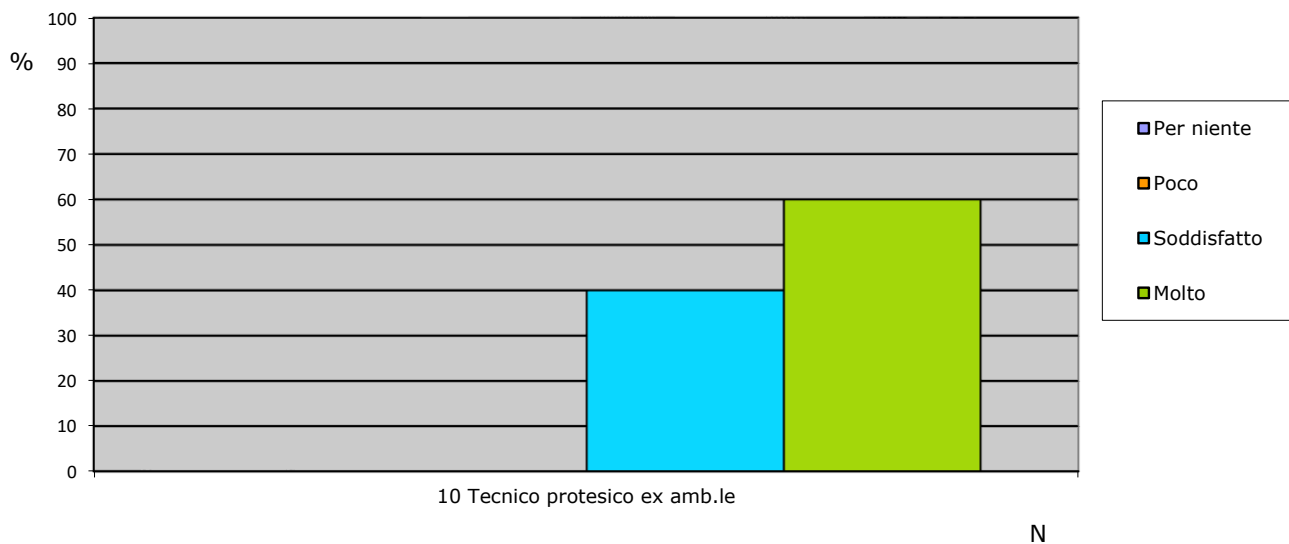
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento.

GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE (ASCISSE=N; ORDINATE=%)

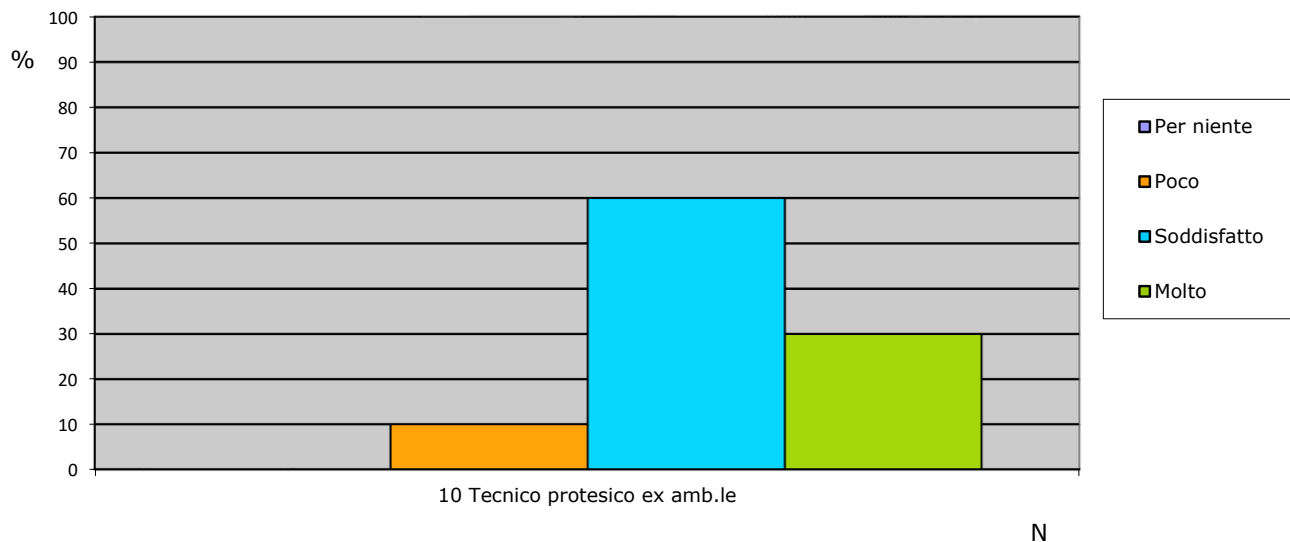
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI LAMEZIA?



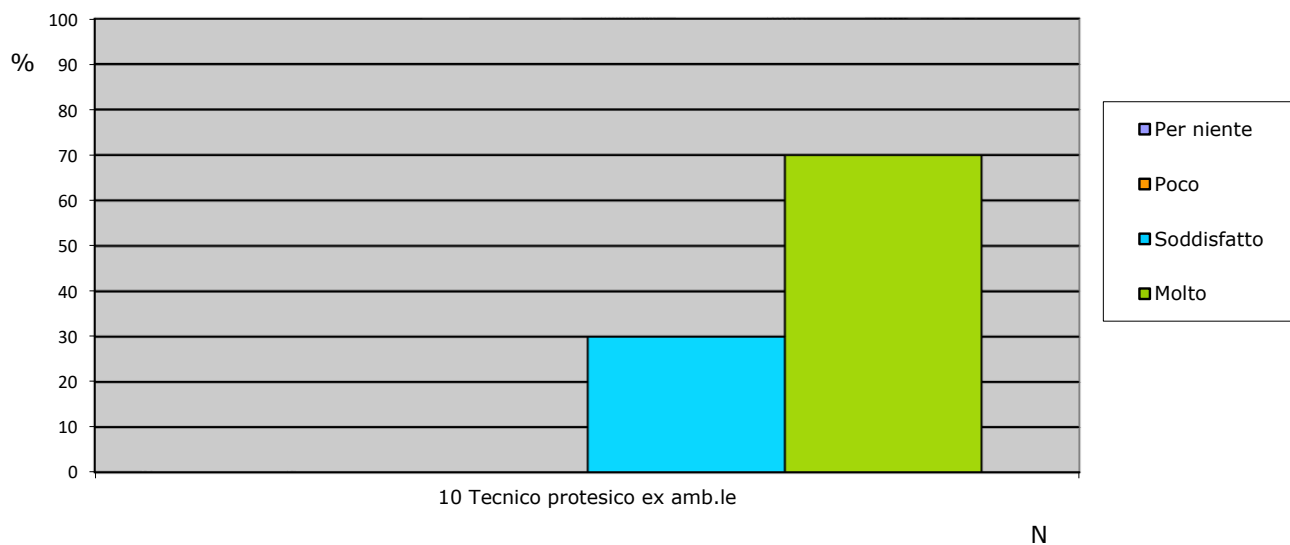
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



4) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA/DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE CHE L'HA SEGUITO?



CONCLUSIONI

L'indagine 2022 evidenzia ancora una volta la valutazione positiva degli operatori da parte dei pazienti, confermando che il punto di forza della struttura sono le risorse umane. Infatti l'85% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto e il 14% soddisfatto del personale del Centro di Vigorso di Budrio; il 65% è molto soddisfatto e il 35% soddisfatto del personale della Filiale di Roma; il 70% è molto soddisfatto e il 30% è soddisfatto del personale di Lamezia. Da sottolineare che la soddisfazione nei confronti degli operatori si attesta su queste percentuali per tutti i trattamenti e per tutti i regimi. Il dato è rafforzato dal fatto che l'intervistato in genere reputa importante segnalare uno o più nominativi. Questo elemento che si mantiene costante da molti anni rappresenta un grande valore soprattutto per una realtà come il Centro Protesi e le sue Filiali che operano nell'ambito del servizio e della relazione di aiuto. Anche per quanto riguarda il trattamento, la valutazione degli intervistati è molto positiva con un'area di soddisfazione del 98%, suddivisa tra molto soddisfatti (50%) e soddisfatti (48%) per il Centro di Vigorso di Budrio, 85% per la Filiale di Roma (35% molto soddisfatti, 50% soddisfatti) e 100% per la Filiale di Lamezia (60% molto soddisfatti e 40% soddisfatti). Sui tempi di realizzazione del trattamento, per il Centro di Budrio il 51% degli intervistati si dichiara soddisfatto e il 41% molto soddisfatto (area soddisfazione pari al 92%), per la Filiale di Roma i molto soddisfatti sono il 25% e i soddisfatti il 65% (area di soddisfazione pari al 90%) e per la Filiale di Lamezia 60% sono molto soddisfatti e 40% sono soddisfatti (area di soddisfazione 100%). In merito ai dispositivi tecnici realizzati dal Centro Protesi di Vigorso il 47% si dichiara molto soddisfatto e il 43% soddisfatto, per i dispositivi realizzati dalla Filiale di Roma il 30% è molto soddisfatto e il 40% soddisfatti, per i dispositivi forniti da Lamezia il 30% è molto soddisfatto e il 60% soddisfatto. Riguardo al dispositivo temporaneo (Centro Protesi di Vigorso) il 37% è molto soddisfatto e il 50% soddisfatto. Tra coloro che hanno effettuato il training riabilitativo a Vigorso il 74% è molto soddisfatto ed il 26% è soddisfatto, con percentuali abbastanza omogenee per tutti i trattamenti. Del training riabilitativo svolto a Roma il 40% degli intervistati è molto soddisfatto e il 40% è soddisfatto. In conclusione si confermano le indicazioni fornite dalle indagini degli ultimi anni sia per il Centro Protesi di Budrio sia per la Filiale di Roma sia per la Filiale di Lamezia, anche se, per quest'ultima l'indagine è, ancora per il 2022, riferita al solo trattamento tecnico. Da DPS Privacy, i dati sono stati raccolti esclusivamente per le finalità dell'indagine, sono archiviati presso l'Area comunicazione istituzionale su supporto informatico protetto da credenziali di accesso 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)