

REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 2023

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 2023 ha riguardato:

- 1) 100 pazienti che presso il Centro Protesi di Vigorso** hanno effettuato:
 - trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 pazienti (26 Inail e 14 Asl)
 - trattamento/fornitura ausili 10 pazienti Inail (3 fornitura e 7 con percorso ausili)
 - trattamento tecnico-protesico 50 assistiti (30 Inail e 20 Asl)
- 2) 20 pazienti che presso il Centro Protesi-Filiale di Roma** hanno effettuato:
 - trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 10 pazienti (7 Inail e 3 Asl)
 - trattamento tecnico-protesico 10 assistiti (6 Inail e 4 Asl)
- 3) 10 pazienti che presso il Centro Protesi-Filiale di Lamezia** 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 una e-mail con richiesta di adesione e una brochure informativa 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 la e-mail 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 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	23 intervistati pari al 58%
soddisfatto	16 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%

b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati

molto soddisfatto	19 intervistati pari al 38%
soddisfatto	30 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistati pari al 2%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	46 intervistati pari al 46%
soddisfatto	51 intervistati pari al 51%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 1%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 2%

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

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

molto soddisfatto	14 intervistati pari al 35%
soddisfatto	24 intervistati pari al 61%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%

b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati

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

c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati

molto soddisfatto	19 intervistati pari al 38%
soddisfatto	21 intervistati pari al 42%
poco soddisfatto	8 intervistati pari al 16%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 4%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	36 intervistati pari al 36%
soddisfatto	52 intervistati pari al 52%
poco soddisfatto	9 intervistati pari al 9%
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	14 intervistati pari al 35%
soddisfatto	22 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 5%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 5%
b) trattamento/fornitura ausili 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	-----
c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati	
molto soddisfatto	19 intervistati pari al 38%
soddisfatto	28 intervistati pari al 56%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	-----
TOTALE INTERVISTATI (100)	
molto soddisfatto	35 intervistati pari al 35%
soddisfatto	57 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	6 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 2%

3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (22 intervistati)

Protesi temporanee linea transtibiale

molto soddisfatto	10 intervistati pari al 45%
soddisfatto	11 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 27 intervistati	
molto soddisfatto	21 intervistati pari al 78%
soddisfatto	6 intervistati pari al 22%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
di cui training arto inferiore 25 intervistati	
molto soddisfatto	19 intervistati pari al 76%
soddisfatto	6 intervistati pari al 24%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
di cui training arto superiore 2 intervistati	
molto soddisfatto	2 intervistati pari al 100%
soddisfatto	-----
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 13 intervistati	
molto soddisfatto	11 intervistati pari al 85%
soddisfatto	2 intervistati pari al 15%

poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
di cui training arto inferiore 8 intervistati	
molto soddisfatto	8 intervistati pari al 100%
soddisfatto	-----
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
di cui training arto superiore 5 intervistati	
molto soddisfatto	3 intervistati pari al 60%
soddisfatto	2 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
a3) training riabilitativo percorso ausili 7 intervistati	
molto soddisfatto	3 intervistati pari al 43%
soddisfatto	4 intervistati pari al 57%
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?

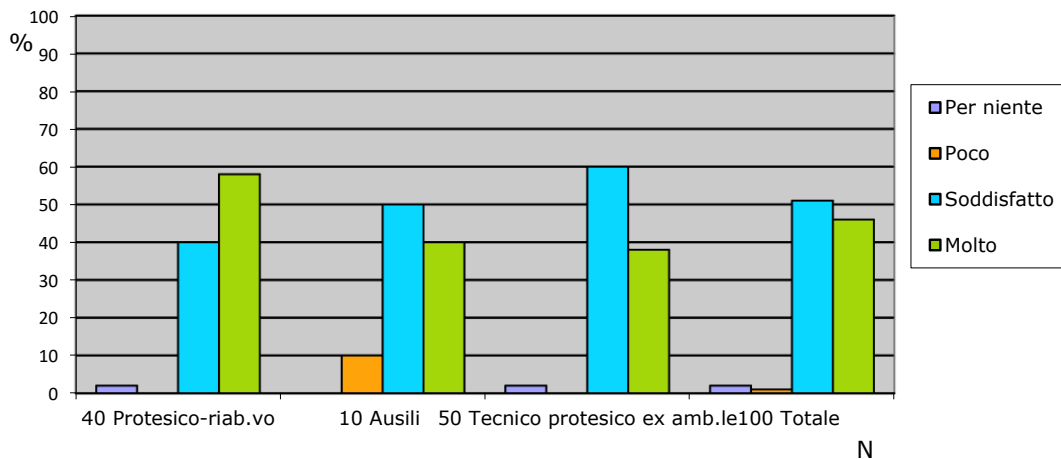
a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 intervistati	
molto soddisfatto	31 intervistati pari al 78%
soddisfatto	9 intervistati pari al 22%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati	
molto soddisfatto	7 intervistati pari al 70%
soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----
c) trattamento tecnico-protesico intervistati	
molto soddisfatto	38 intervistati pari al 76%
soddisfatto	11 intervistati pari al 22%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
TOTALE INTERVISTATI (100)	
molto soddisfatto	76 intervistati pari al 76%
soddisfatto	23 intervistati pari al 23%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 1%

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

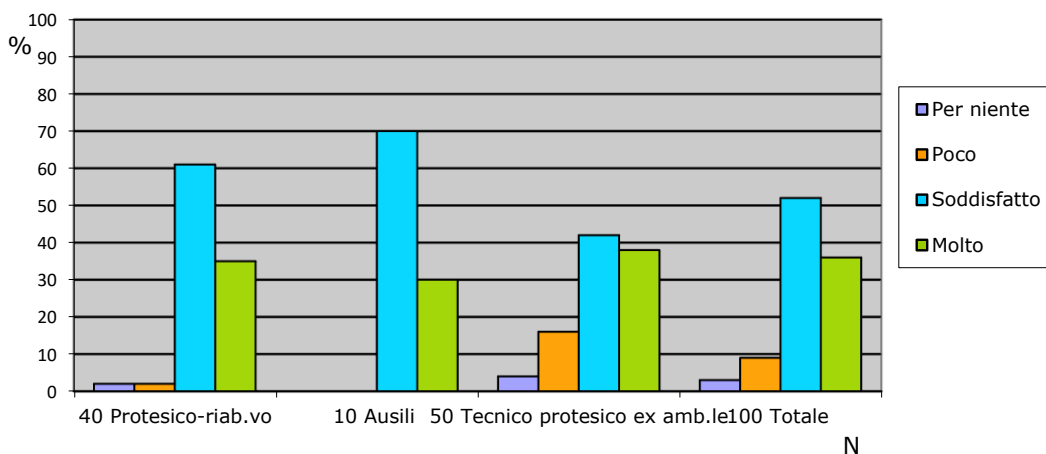
Molti intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

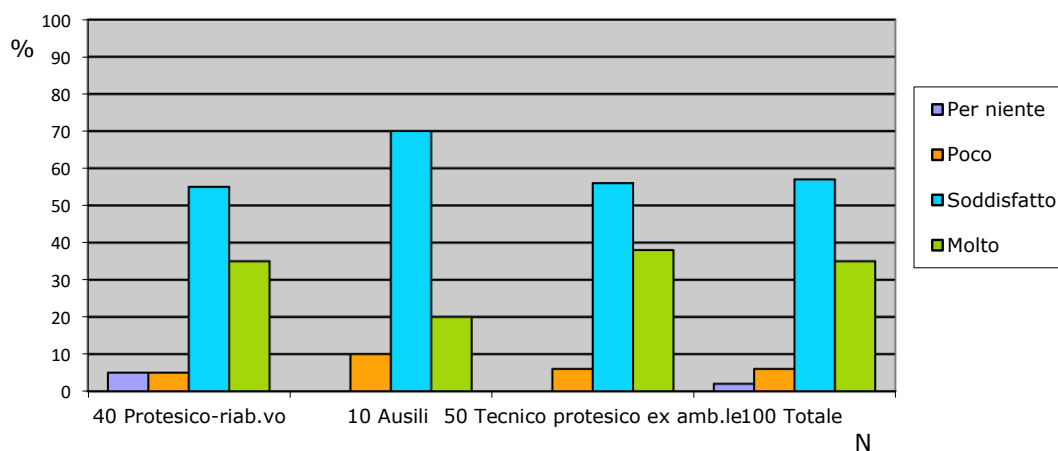
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI VIGORSO?



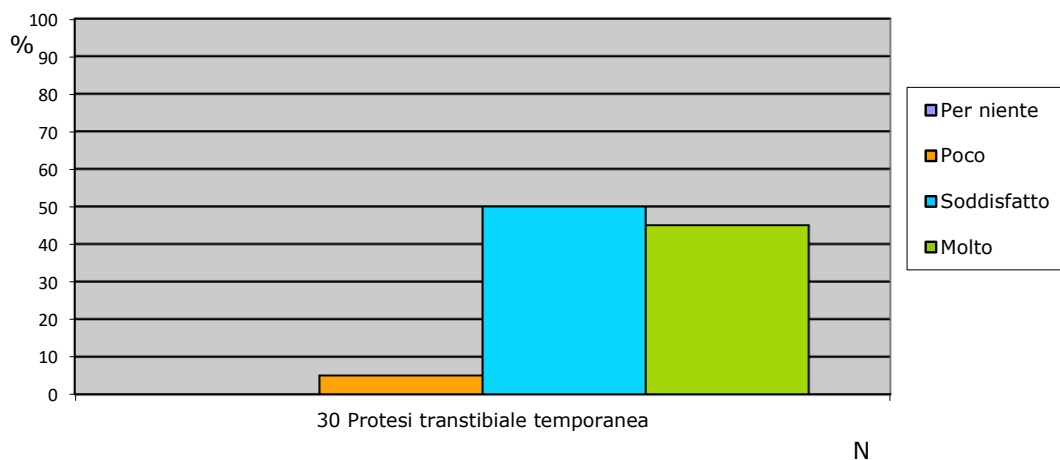
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



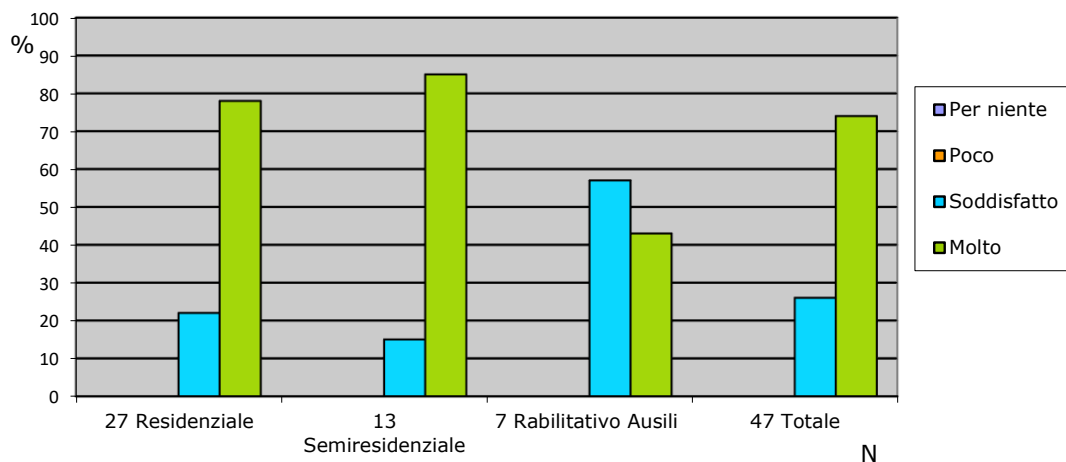
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



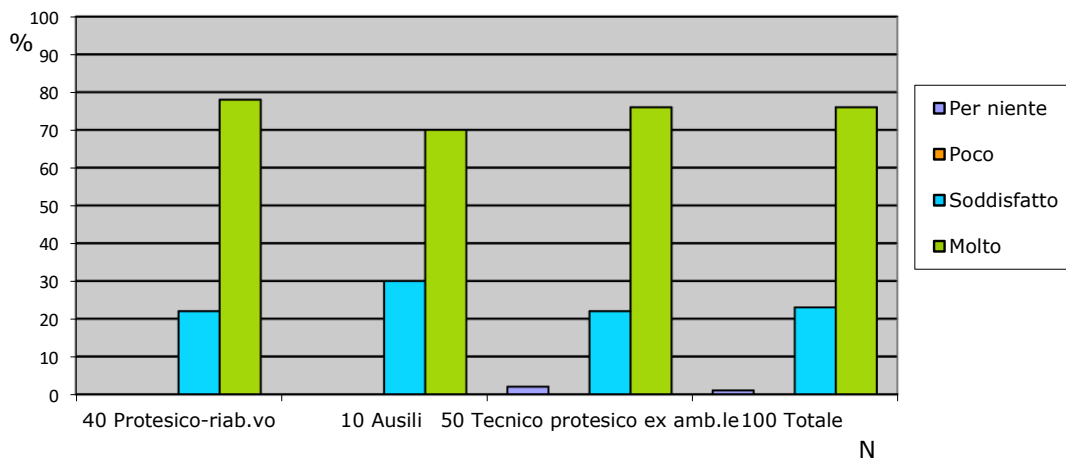
3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (22 intervistati)



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



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



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

b) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 20%
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	3 intervistati pari al 30%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 20%
soddisfatto	13 intervistati pari al 65%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 10%

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

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

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

b) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 10%

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

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 5 intervistati di arto inferiore

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 60%
soddisfatto	2 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 5 intervistati di arto inferiore

molto soddisfatto	1 intervistato pari al 20%
soddisfatto	4 intervistati pari al 80%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

TOTALE INTERVISTATI (10)

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
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-protesico 10 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (20)

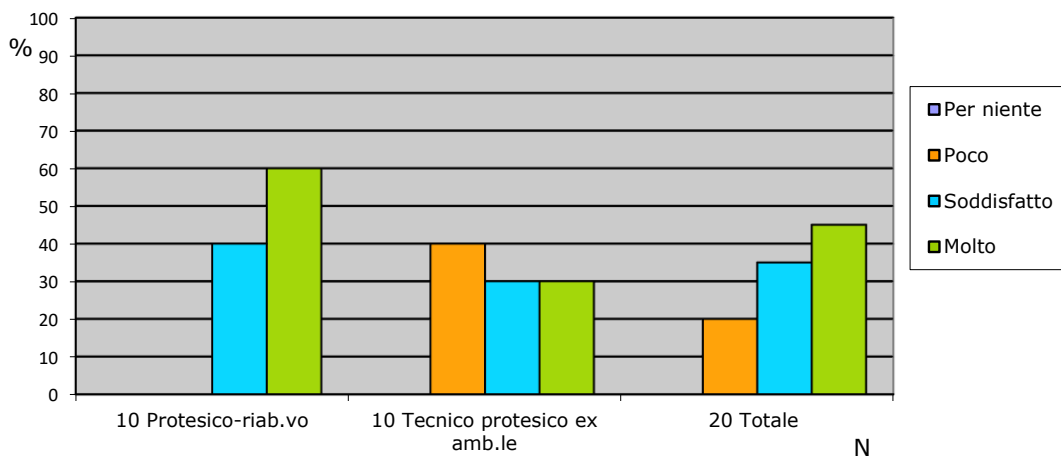
molto soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

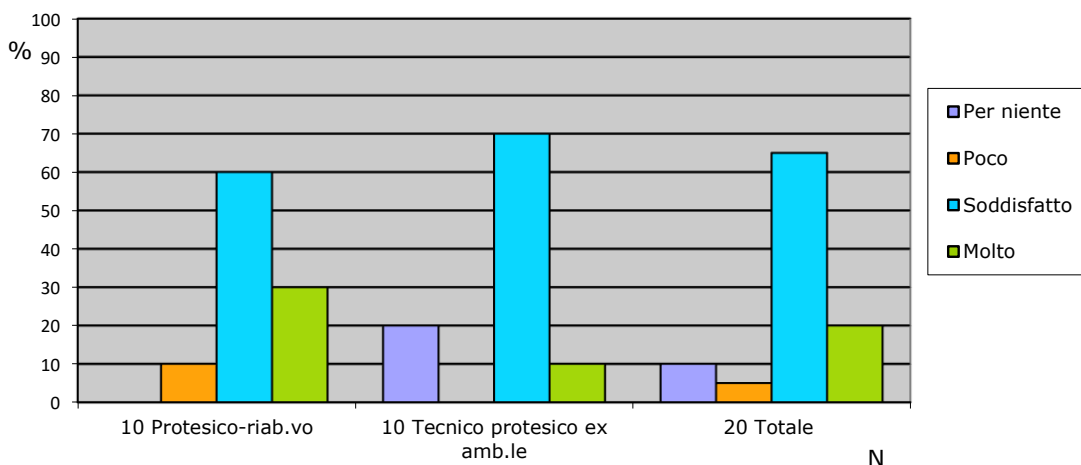
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

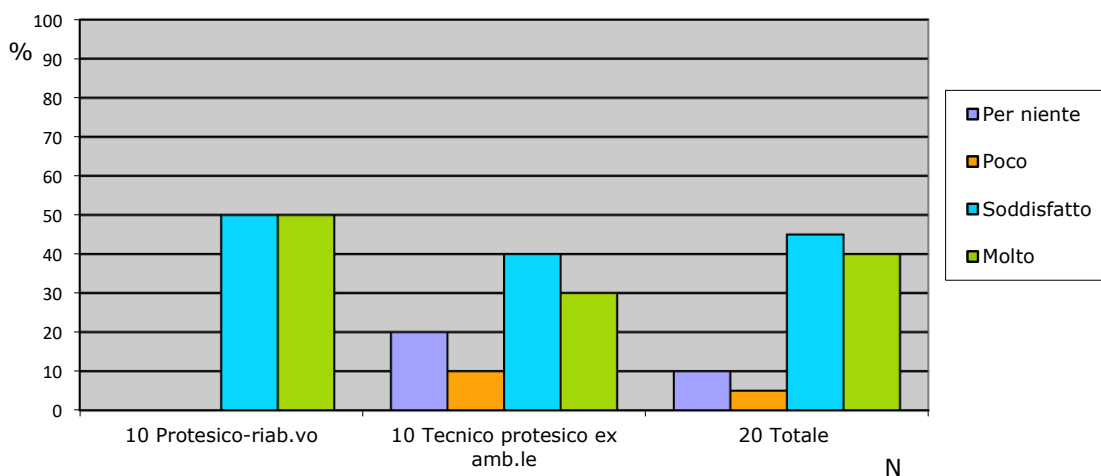
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI ROMA?



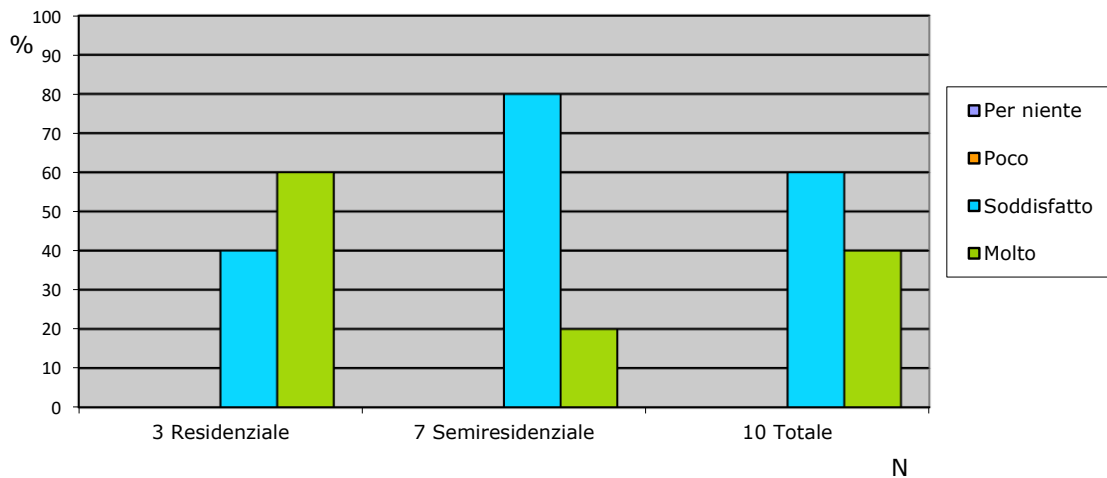
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



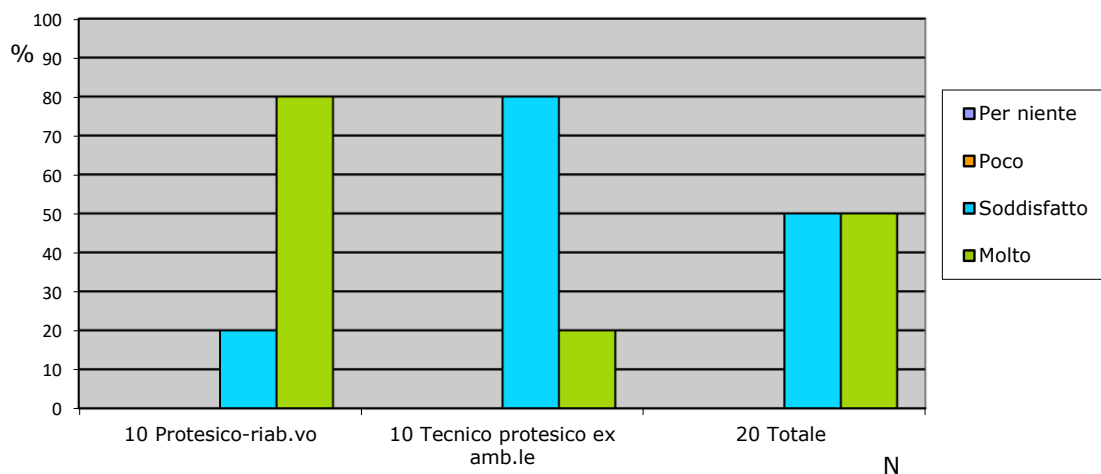
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



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



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



Centro Protesi 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	5 intervistati pari al 50%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

a) 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	-----

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

a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

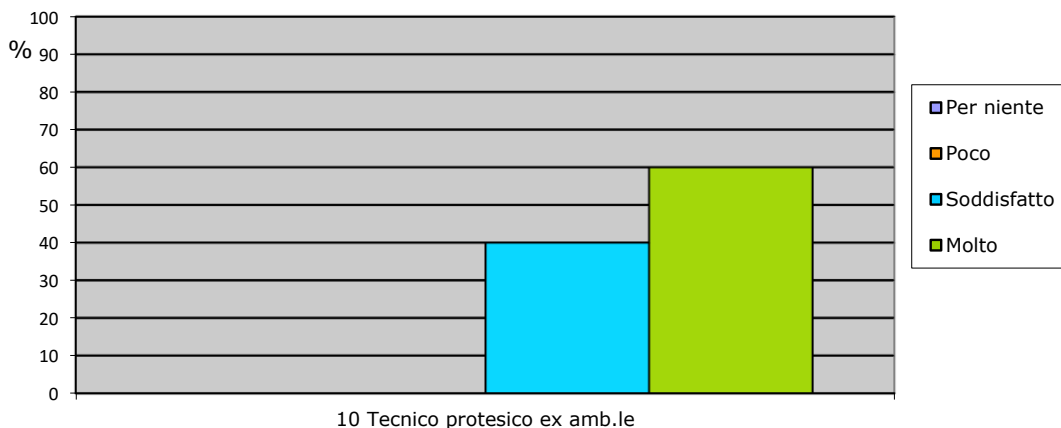
molto soddisfatto	9 intervistati pari al 90%
soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

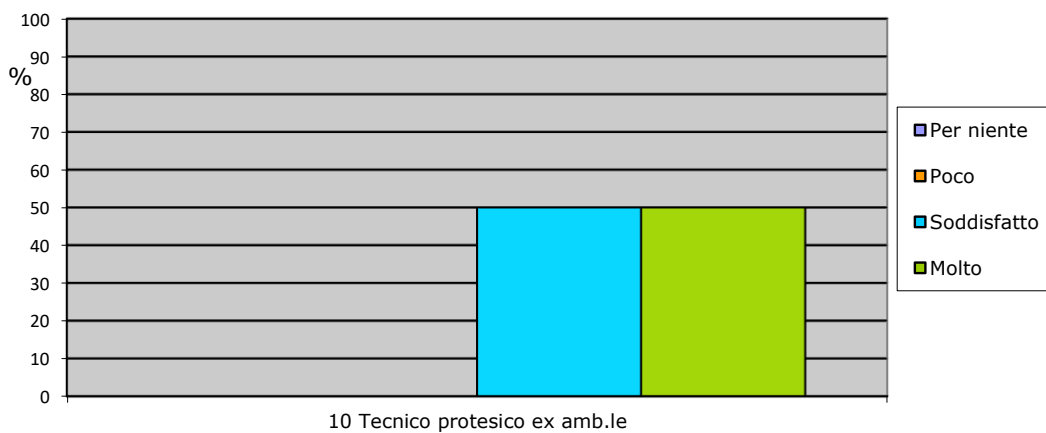
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

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

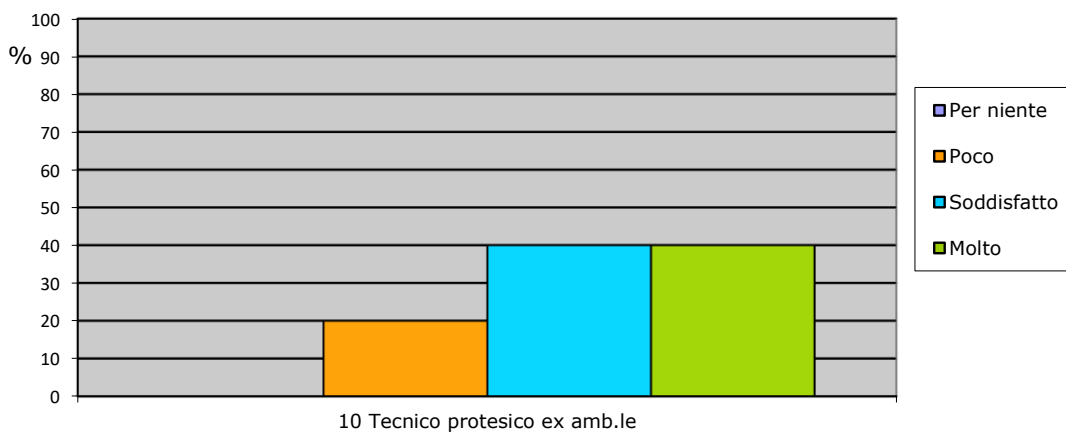


2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



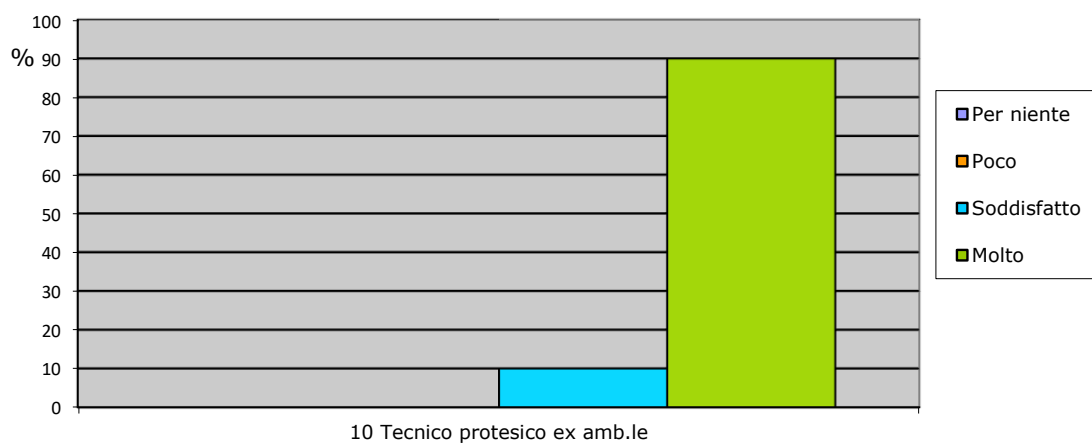
N

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



N


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



N

CONCLUSIONI

L'indagine 2023 evidenzia la percezione positiva degli operatori da parte dei pazienti, confermando che il vero punto di forza della struttura sono le risorse umane, con un 99% di soddisfazione per il Centro di Vigorso (76% molto, 23% soddisfatti) e il 100% per le Filiali di Roma (50% molto, 50% soddisfatti) e di Lamezia (100% molto). Da sottolineare che la soddisfazione nei confronti degli operatori si attesta su queste percentuali per tutti i trattamenti, residenziali/semiresidenziali, ambulatoriali o ausili. Il dato è confermato anche dai nominativi degli operatori che normalmente l'intervistato ci tiene a indicare. Si ribadisce che questo elemento rappresenta un grande valore per un'organizzazione che opera nell'ambito del servizio e della relazione di aiuto. In merito al trattamento effettuato, la valutazione è molto positiva con un'area di soddisfazione del 97%, suddiviso tra i soddisfatti (51%) ed i molto soddisfatti (46%) per Vigorso, 80% per la Filiale di Roma (45% molto soddisfatti, 35% soddisfatti e 20% poco soddisfatti) e 100% per la Filiale di Lamezia di cui 60% molto soddisfatti e 40% soddisfatti. In merito ai tempi di realizzazione del trattamento, per il Centro di Vigorso il 52% degli intervistati si dichiara soddisfatto e il 36% molto soddisfatto, mentre il 9% lo è poco e il 3% per niente; per la Filiale di Roma il 20% sono molto soddisfatti, il 65% soddisfatti, il 5% poco soddisfatti e il 10% per niente soddisfatti; per la Filiale di Lamezia i molto soddisfatti sono il 50% e i soddisfatti il 50%. In merito al dispositivo tecnico, per Vigorso il 92% si colloca nell'area di soddisfazione con il 57% di soddisfatti e il 35% di molto soddisfatti, per Roma l'area di soddisfazione registra un 85% di cui 40% di molto soddisfatti e 45% di soddisfatti, per Lamezia l'area di soddisfazione si attesta sull'80%: 40% molto soddisfatti e 40% soddisfatti. Il livello di soddisfazione del dispositivo nelle protesi temporanee (dato relativo al solo Centro Protesi di Vigorso) è del 95% di cui 45% soddisfatti e 50% molto soddisfatti. 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 60% è soddisfatto e il 40% è molto 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, questa indagine è ancora riferita al solo trattamento tecnico. Nel documento Excel allegato, sono riportati i dati di ciascun trattamento/reparto, età, ente inviante e i nominativi segnalati dagli intervistati. 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)