

REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 2025

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 si pone l'obiettivo di acquisire informazioni utili al miglioramento continuo dei prodotti e servizi 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 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. Da progetto, sono state poste 3 domande con 4 opzioni di risposta, 3 domande chiuse (sì/no) e 2 domande aperte (operatore, 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	9 intervistati pari al 45%
soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

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

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

molto soddisfatto	17 intervistati pari al 85%
soddisfatto	3 intervistati pari al 15%
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 (dettaglio in allegato Excel).

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

A 3 pazienti sono stati prescritti presidi al momento della dimissione e non sono stati consegnati in numero ritenuto sufficiente a soddisfare il fabbisogno dei primi giorni, dopo il rientro a domicilio.

A 2 pazienti sono stati prescritti presidi al momento della dimissione e ne sono stati consegnati un numero ritenuto sufficiente 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?

A 9 pazienti sono stati prescritti/consegnati farmaci, ritenuti sufficienti per il fabbisogno dei primi giorni. 7 pazienti hanno dichiarato che, alla dimissione, non gli sono stati né prescritti né consegnati farmaci. A 4 pazienti sono stati prescritti/consegnati farmaci, ritenuti insufficienti per il fabbisogno dei primi giorni.

7) LE SONO STATE DATE INDICAZIONI SU COSA TENERE SOTTO CONTROLLO UNA VOLTA RIENTRATO AL DOMICILIO? ALLA DIMISSIONE QUESTE INDICAZIONI LE SONO STATE DATE PER ISCRITTO?

A 19 pazienti sono state date istruzioni su cosa tenere sotto controllo una volta dimessi e hanno ricevuto indicazioni per iscritto, 1 ha ricevuto solo indicazioni scritte.

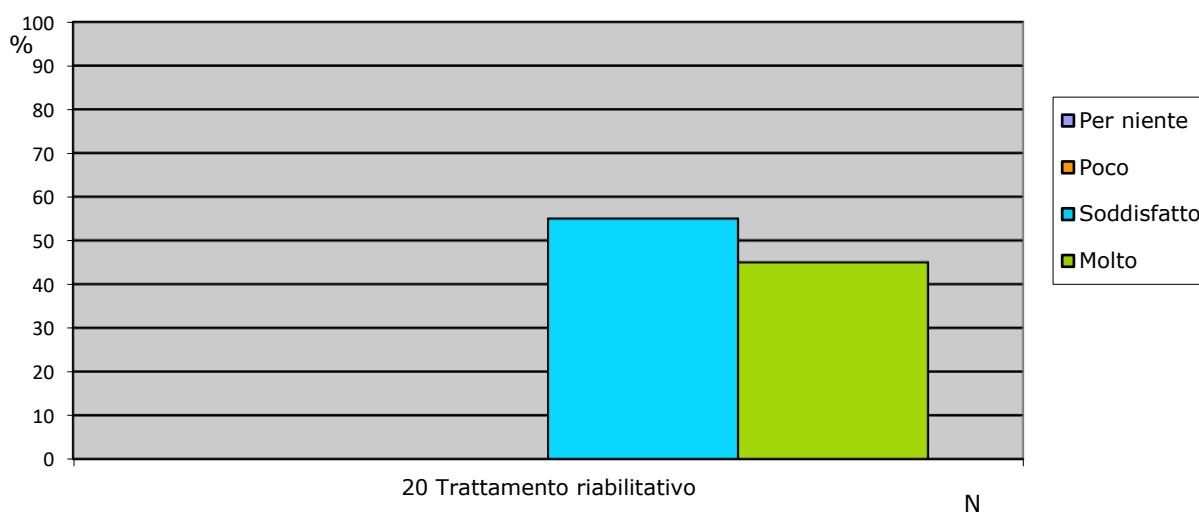
8) SUGGERIMENTI

2 pazienti non hanno ritenuto di lasciare alcun suggerimento. 18 pazienti hanno fornito indicazioni su diversi temi, affrontando aspetti strutturali, logistici e il percorso riabilitativo:

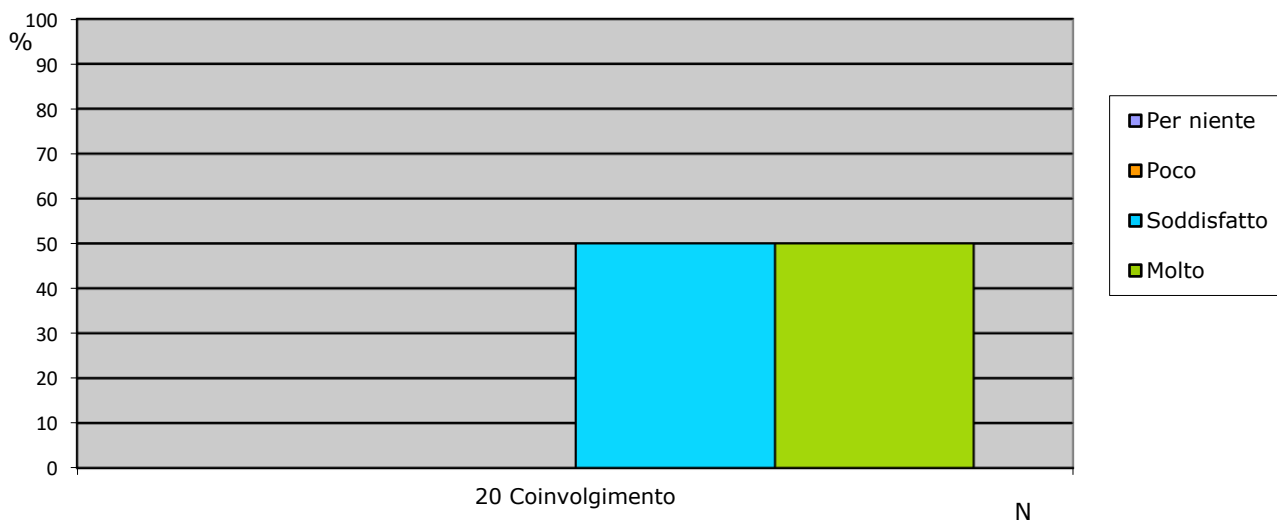
- migliorare il servizio mensa
- migliorare comfort letti
- ristrutturare piano palestra
- ampliare spazi riabilitativi
- dotare il CRM di una piscina
- parcheggio distante per persone con deambulazione ridotta
- convocare pazienti in palestra con congruo preavviso
- aumentare numero di fisioterapisti
- non utilizzare piano basso della foresteria per la degenza
- pulizia macchine riabilitative
- valutare attentamente chiusura infortunio
- pavimentazione sconnessa nel corridoio fra palestra e reparti degenza

GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE

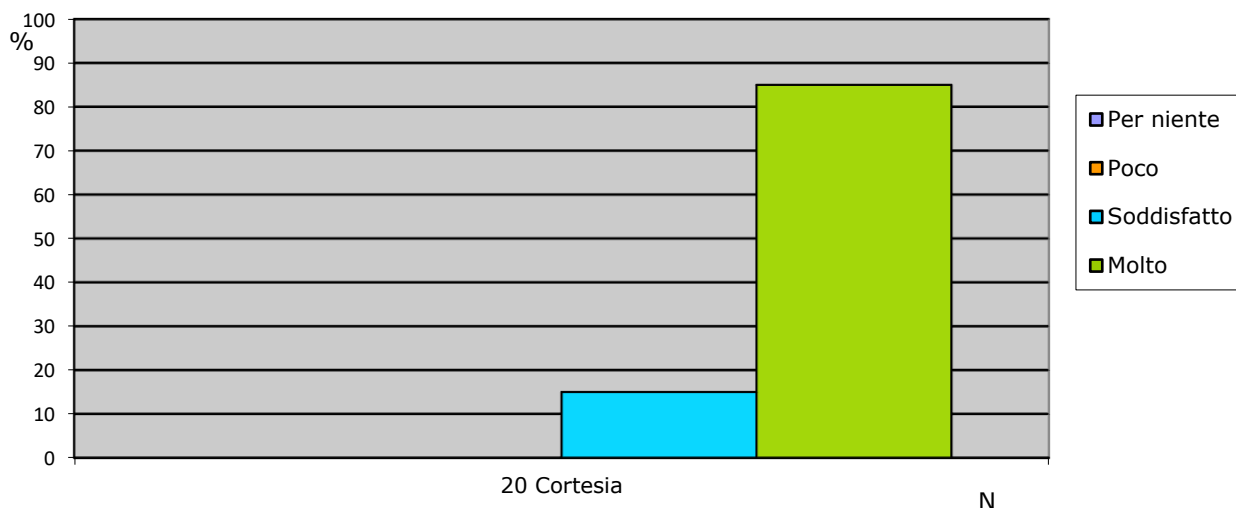
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI VOLTERRA?



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 2025 indica la valutazione positiva degli operatori da parte dei pazienti che raggiunge il 100% di soddisfazione (85% molto, 15% soddisfatti). Questo elemento rappresenta un grande valore per un'organizzazione che opera nell'ambito del servizio e della relazione di aiuto. Il giudizio sul trattamento riabilitativo registra un'area di soddisfazione complessiva pari al 100%, di cui 45% molto soddisfatti e 55% soddisfatti. Buona anche la percezione da parte degli utenti di un proprio coinvolgimento nel percorso di cure, durante il ricovero (50% molto soddisfatti, 50% soddisfatti). Si rimanda ai responsabili della struttura l'analisi sulle domande 5, 6 e 7 sulla prescrizione dei presidi e dei farmaci alla dimissione, le indicazioni date ai pazienti e la domanda numero 8 riguardante i suggerimenti. I valori e le percentuali espresse sono in linea e coerenti con quelli dell'anno 2024. Per ulteriori dettagli si rimanda al documento Excel allegato, in cui sono riportati i dati di ciascun trattamento/reparto, età, ente inviante.

Da DPS Privacy, i dati sono stati raccolti esclusivamente per le finalità dell'indagine, sono archiviati presso l'Area comunicazione istituzionale della Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione 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)