

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 protesicoriabilitativo, 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 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 Inail di Budrio e alle Filiali di Roma e di Lamezia, mentre per il CRM di Volterra si rimanda al report dedicato.

L'indagine effettuata nel 2025 ha riguardato:

- 1) 100 pazienti che presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio** hanno effettuato uno dei seguenti trattamenti:
 - trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 40 pazienti (29 Inail e 11 Asl)
 - trattamento/fornitura ausili 10 pazienti Inail con percorso ausili (di cui 7 consulenze domiciliari e 2 consulenze in unità riabilitative)
 - trattamento tecnico-protesico 50 assistiti (34 Inail e 16 Asl)
- 2) 20 pazienti che presso il Centro Protesi Inail-Filiale di Roma** hanno effettuato uno dei seguenti trattamenti:
 - 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 Inail-Filiale di Lamezia Terme** hanno effettuato:
 - trattamento tecnico-protesico 10 assistiti (7 Inail e 3 Asl).

Il campione come di consueto è stato individuato attraverso il database aziendale di gestione protesi e ausili, seguendo i criteri proporzionali indicati nel progetto iniziale (fasce di età, ente inviante, lesione/amputazione, numero trattamenti effettuati per tipologia, etc.). Da rilevare che anche nel 2025, l'individuazione del campione dei pazienti in regime residenziale e semiresidenziale è stata particolarmente difficile a causa della diminuzione del numero dei potenziali intervistabili, dovuta alle alluvioni dell'ultimo quadrimestre del 2024. Le interviste si sono svolte in un range temporale che va da 20 a 45 minuti, stabilito come limite tecnico. Dopo una preliminare informazione telefonica sulle finalità dell'intervista viene inviata all'interessato una mail con richiesta di adesione e una brochure a tema privacy. Di solito i pazienti sono disponibili, manifestano apprezzamento e dimostrano di comprendere le finalità di miglioramento del servizio. Una volta ricevuta la 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 (arto inferiore) o con componente specifico (nel 2025, protesi mioelettrica con mano poliarticolata).

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	29 intervistati pari al 73%
soddisfatto	10 intervistati pari al 25%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
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 50 intervistati

molto soddisfatto	27 intervistati pari al 54%
soddisfatto	22 intervistati pari al 44%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2 %

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	63 intervistati pari al 63%
soddisfatto	35 intervistati pari al 35%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 1%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 1%

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

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

molto soddisfatto	19 intervistati pari al 48%
soddisfatto	20 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	-----

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	17 intervistati pari al 34%
soddisfatto	28 intervistati pari al 56%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 8%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	40 intervistati pari al 40%
soddisfatto	53 intervistati pari al 53%
poco soddisfatto	6 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 1%

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

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

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

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-protesico 50 intervistati

molto soddisfatto	29 intervistati pari al 58%
soddisfatto	18 intervistati pari al 36%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 4%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	55 intervistati pari al 55%
soddisfatto	41 intervistati pari al 41%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 3%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 1%

3BIS) a) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (24 intervistati)

Protesi temporanee linea transtibiale

molto soddisfatto	13 intervistati pari al 54%
soddisfatto	10 intervistati pari al 42%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 4%
per niente soddisfatto	-----

3BIS) b) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI CON MANO POLIARTICOLATA? (7 intervistati)

Protesi mioelettrica poliarticolata linea arto superiore

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 43%
soddisfatto	4 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (40 intervistati)

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 8 intervistati training arto inferiore

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 75%
soddisfatto	2 intervistati pari al 25%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 32 intervistati

molto soddisfatto	24 intervistati pari al 75%
soddisfatto	8 intervistati pari al 25%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

di cui training arto inferiore 25 intervistati

molto soddisfatto	21 intervistati pari al 84%
soddisfatto	4 intervistati pari al 16%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

di cui training arto superiore 7 intervistati

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 43%
soddisfatto	4 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

TOTALE INTERVISTATI (40)

molto soddisfatto	30 intervistati pari al 75%
soddisfatto	10 intervistati pari al 25%
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	34 intervistati pari al 85%
soddisfatto	6 intervistati pari al 15%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento/fornitura ausili 10 intervistati

molto soddisfatto

8 intervistati pari al 80%

soddisfatto

2 intervistati pari al 20%

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati

molto soddisfatto

41 intervistati pari al 82%

soddisfatto

8 intervistati pari al 16%

poco soddisfatto

1 intervistato pari al 2%

per niente soddisfatto

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto

83 intervistati pari al 83%

soddisfatto

16 intervistati pari al 16%

poco soddisfatto

1 intervistato pari al 1%

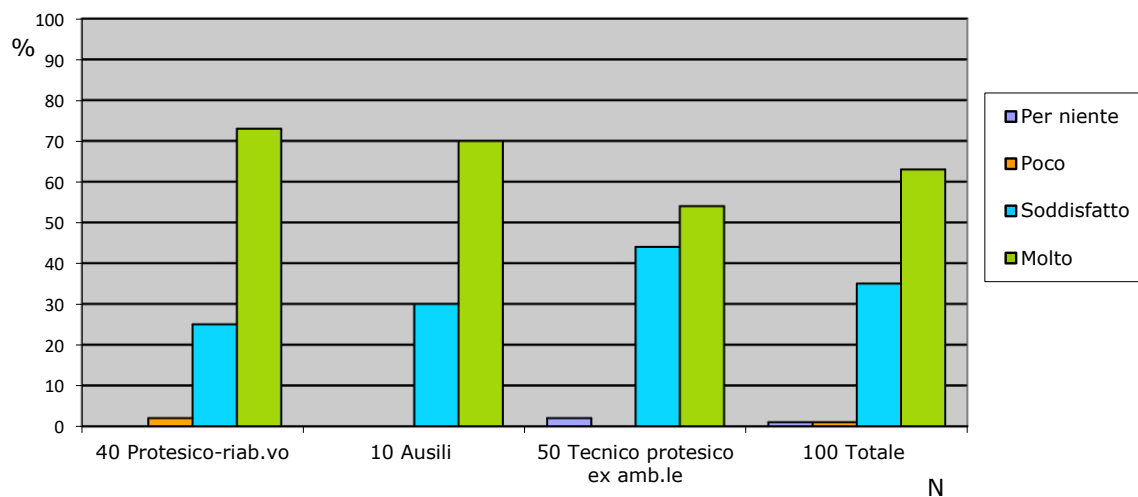
per niente soddisfatto

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

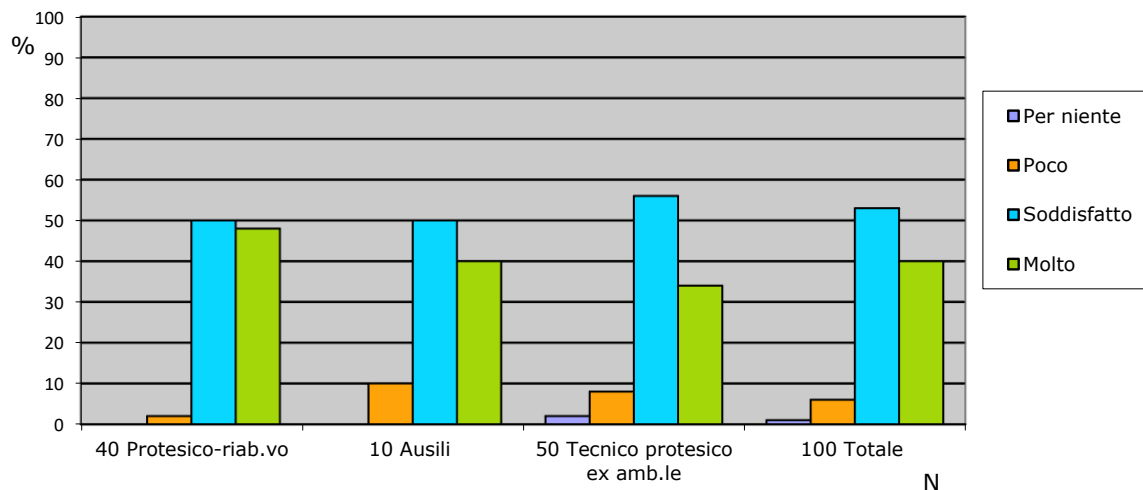
Molti intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

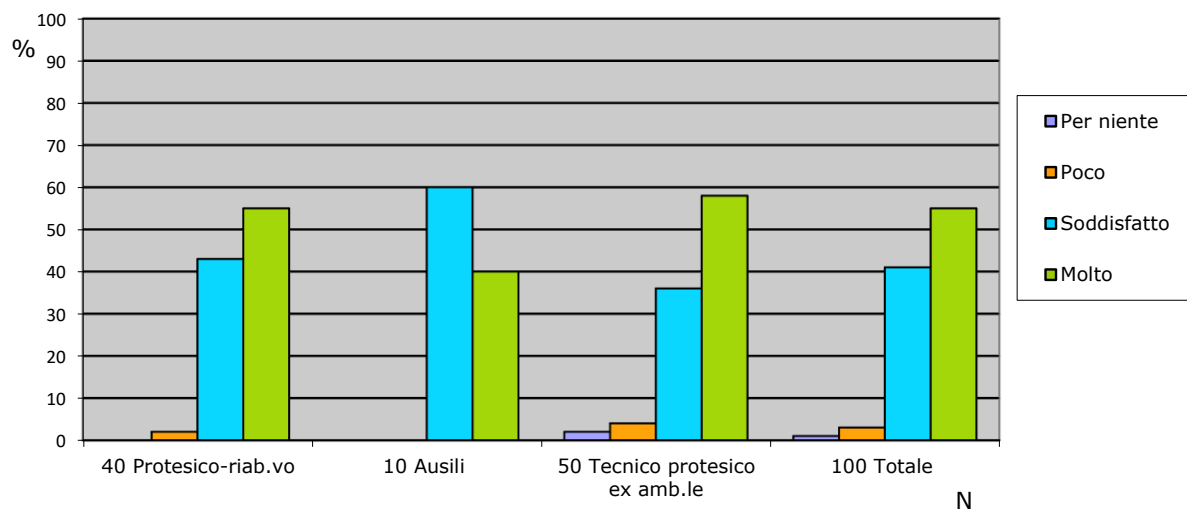
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI VIGORSO?



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

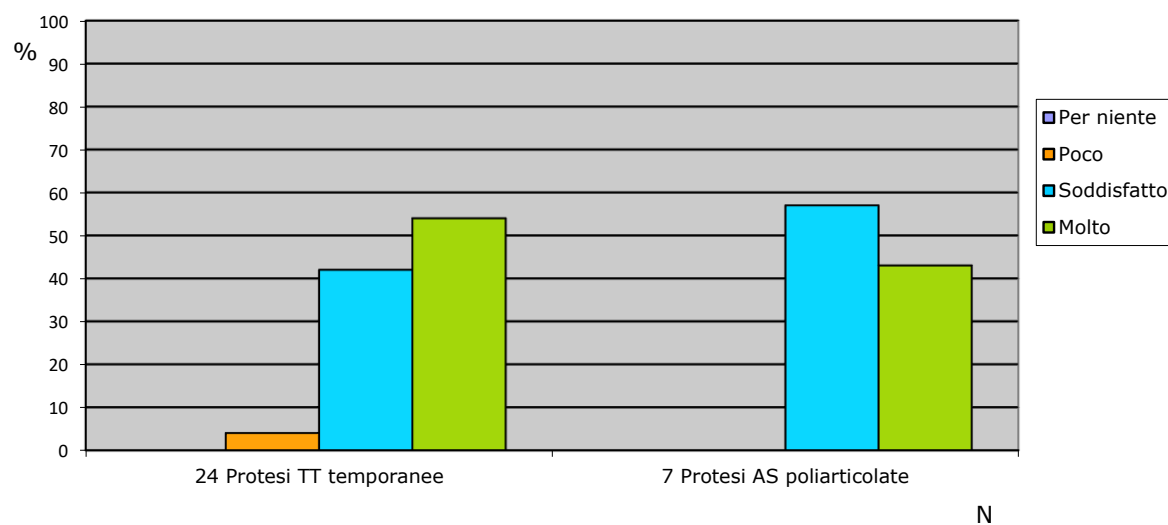


3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?

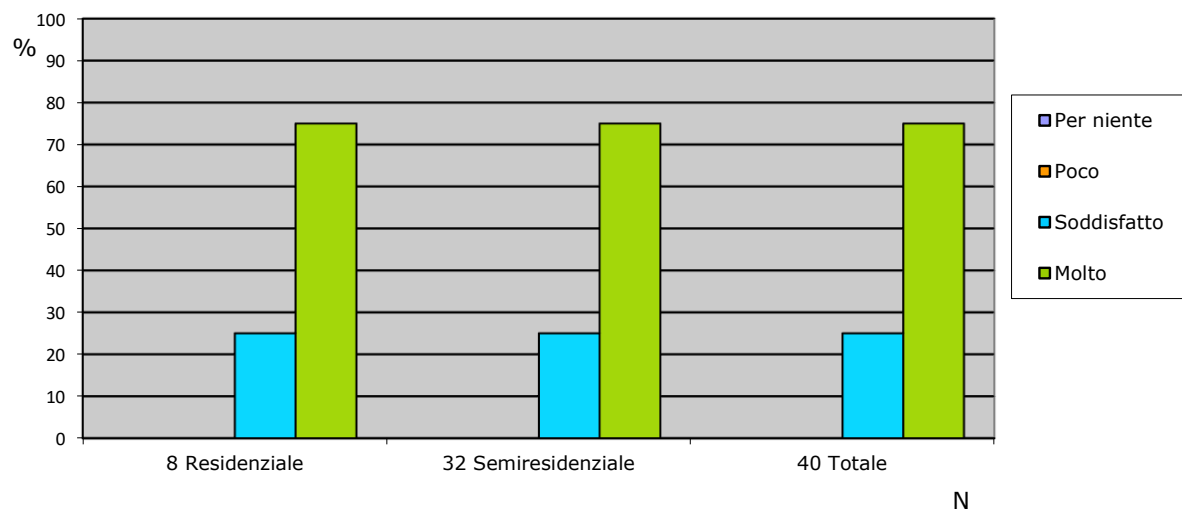


3BIS) a) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (24 intervistati)

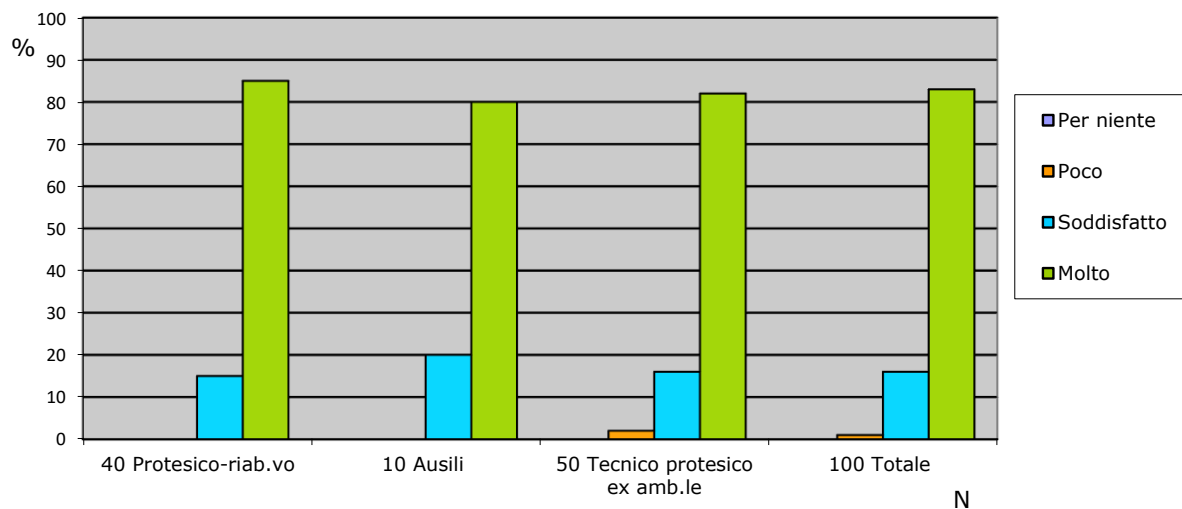
b) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI POLIARTICOLATA DI ARTO SUPERIORE? (7 intervistati)



4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO? (40 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	5 intervistati pari al 50%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
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	9 intervistati pari al 45%
soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	-----
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	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

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

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-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

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto

6 intervistati pari al 30%

soddisfatto

12 intervistati pari al 60%

poco soddisfatto

2 intervistati pari al 10%

per niente soddisfatto

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

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 7 intervistati

molto soddisfatto

4 intervistati pari al 57%

soddisfatto

3 intervistati pari al 43%

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

di cui training arto inferiore 6 intervistati

molto soddisfatto

3 intervistati pari al 50%

soddisfatto

3 intervistati pari al 50%

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

di cui training arto superiore 1 intervistato

molto soddisfatto

1 intervistato pari al 100%

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 3 intervistati di arto inferiore

molto soddisfatto

1 intervistato pari al 33%

soddisfatto

2 intervistati pari al 67%

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

TOTALE INTERVISTATI (10)

molto soddisfatto

5 intervistati pari al 50%

soddisfatto

5 intervistati pari al 50%

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-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

7 intervistati pari al 70%

3 intervistati pari al 30%

15 intervistati pari al 75%

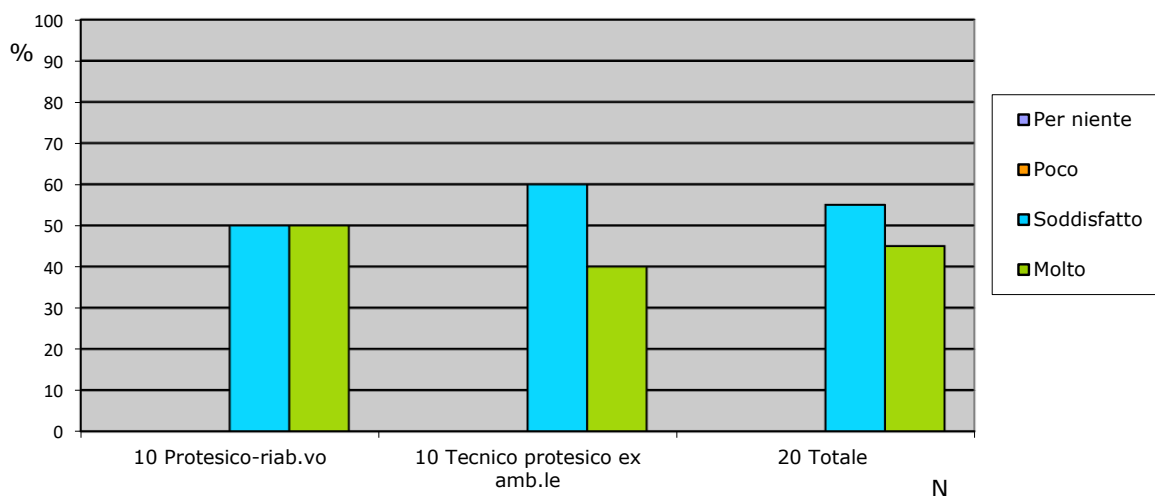
5 intervistati pari al 25%

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

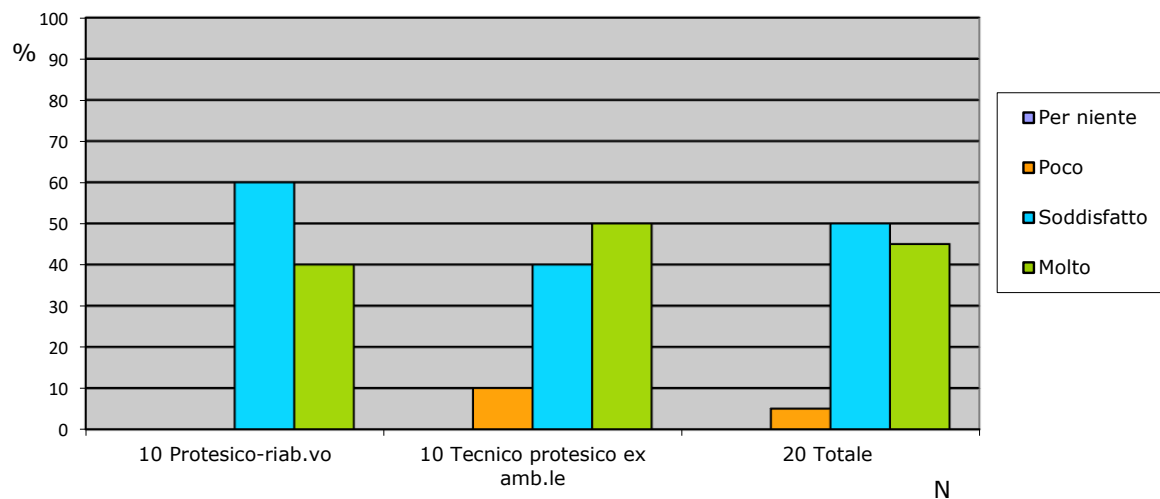
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

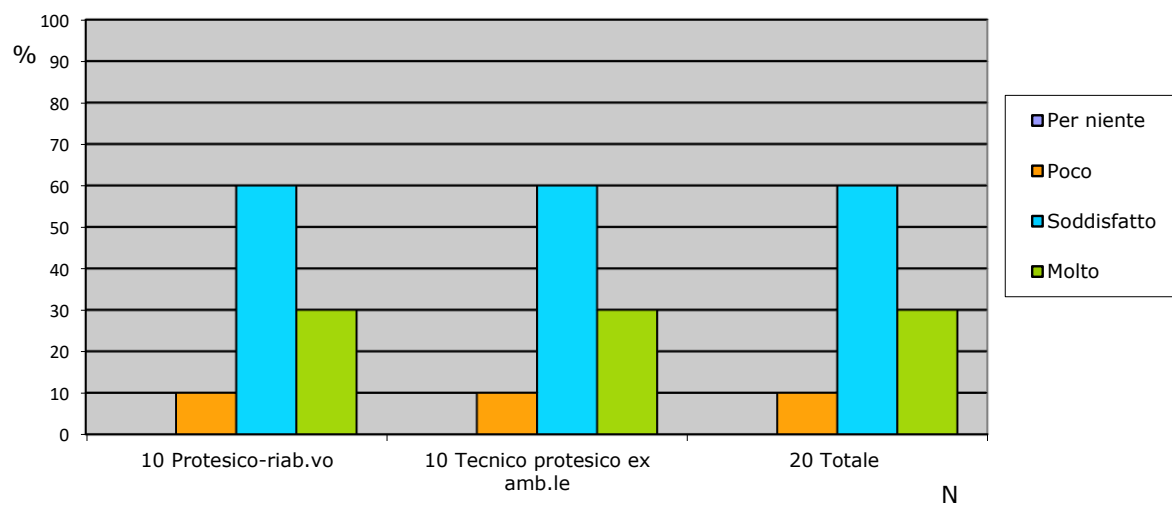
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI ROMA?



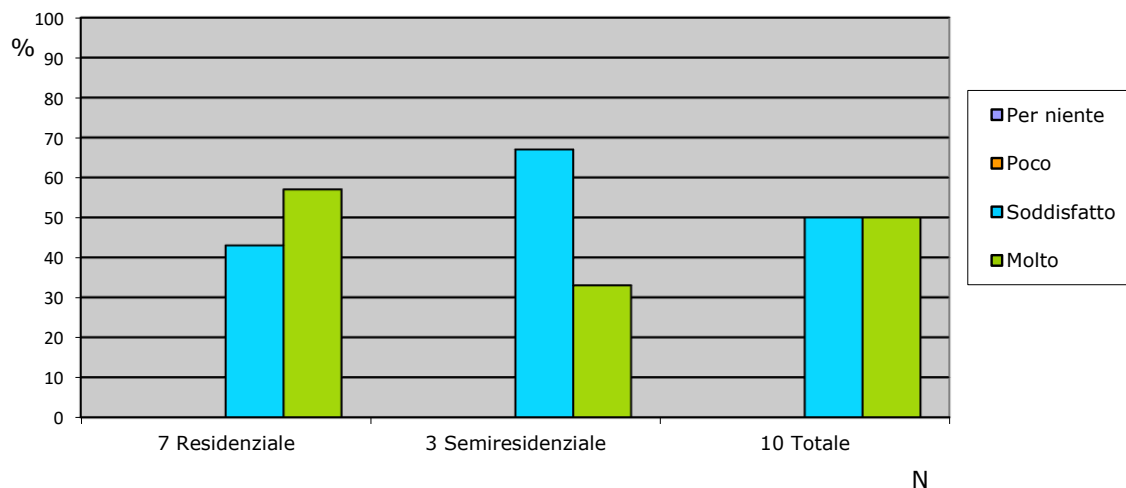
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



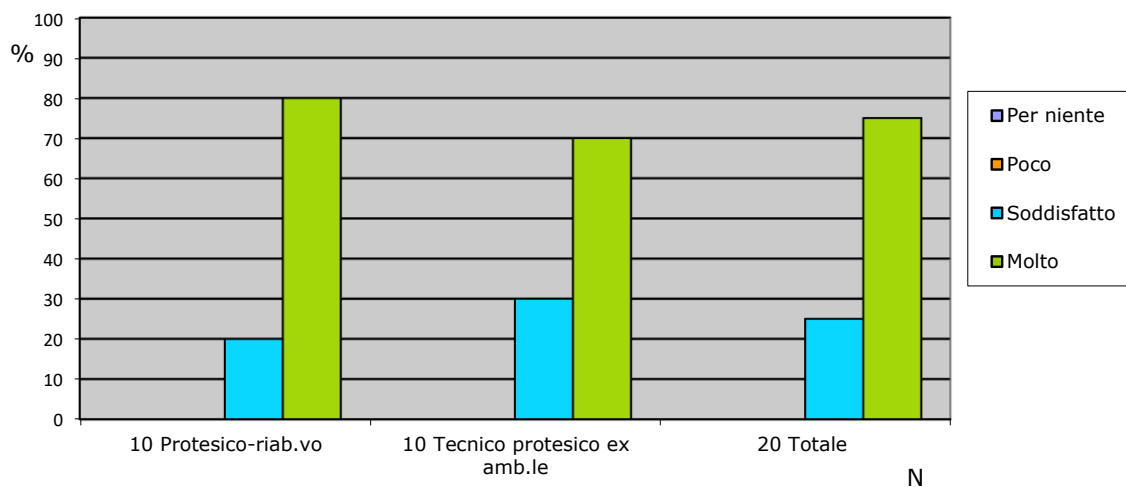
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



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



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



Centro Protesi Inail Filiale di Lamezia - 10 intervistati

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

a) trattamento tecnico-protesico 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	-----

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

a) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

molto soddisfatto	1 intervistati pari al 10%
soddisfatto	8 intervistati pari al 80%
poco soddisfatto	1 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

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

a) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

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

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

a) trattamento tecnico-protesico 10 intervistati

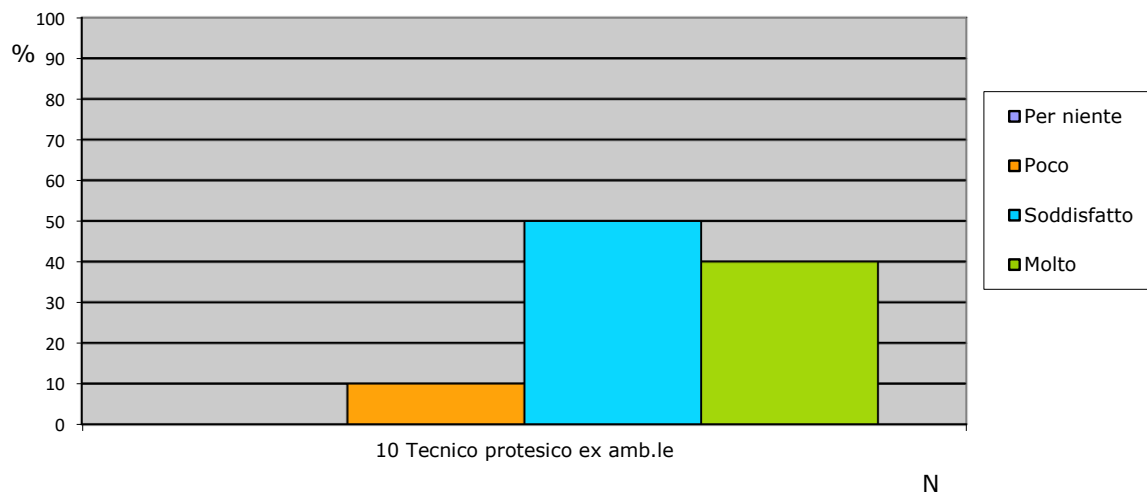
molto soddisfatto	7 intervistati pari al 70%
soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

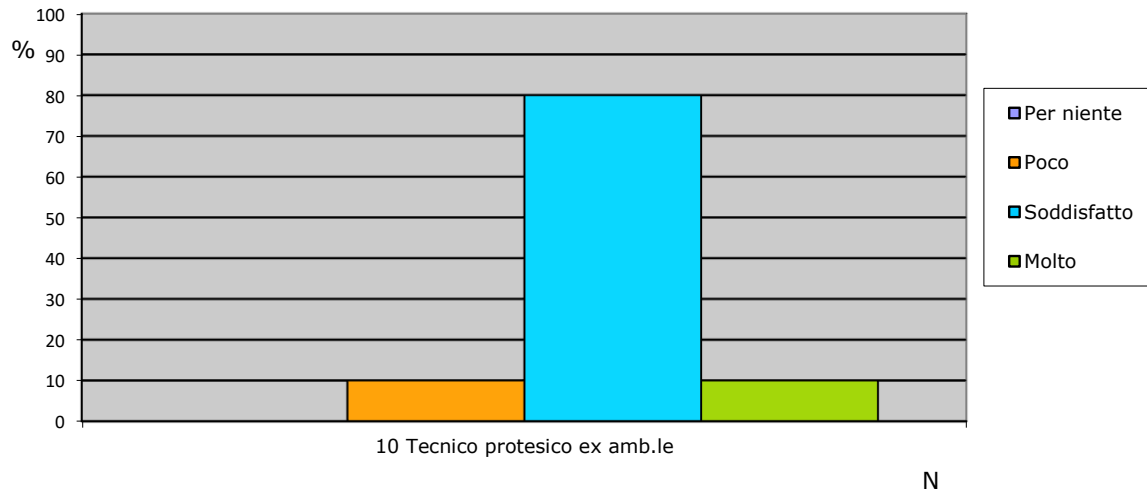
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

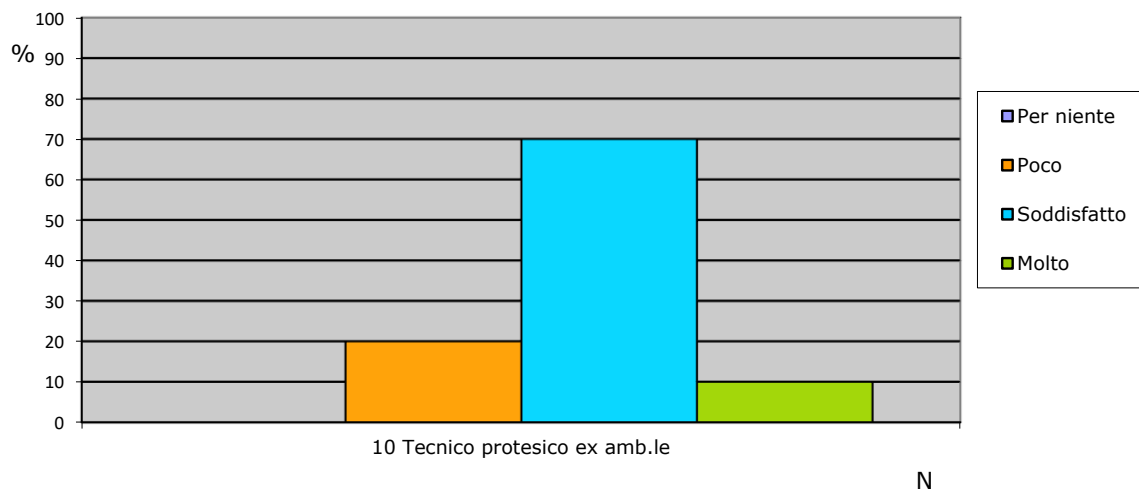
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI LAMEZIA?



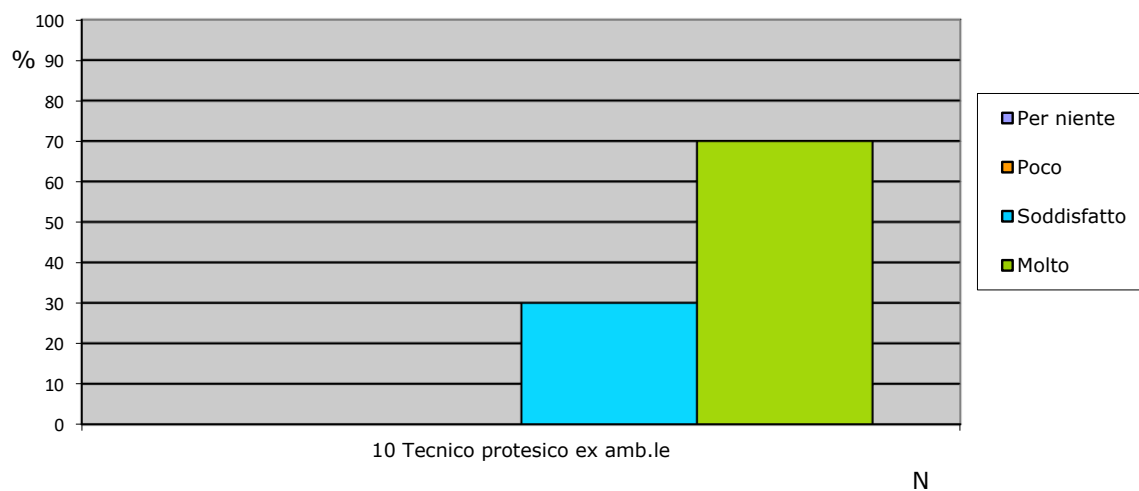
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



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



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



CONCLUSIONI

L'indagine relativa al 2025 fornisce un quadro coerente durante tutto l'anno, con dati che si mantengono sostanzialmente costanti anche in interviste effettuate in periodi diversi. La percezione positiva degli operatori da parte dei pazienti conferma ancora una volta che il punto di forza della struttura sono le risorse umane, con un 99% di soddisfazione per il Centro di Vigorso di Budrio (83% molto, 16% soddisfatti) e il 100% per le Filiali di Roma (75% molto, 25% soddisfatti) e di Lamezia (70% molto, 30% soddisfatti). Da sottolineare che la soddisfazione nei confronti degli operatori si attesta su queste percentuali per tutti i trattamenti, siano essi effettuati in regime residenziale/semiresidenziale, ambulatoriale o ausili. Il dato è confermato anche dai nominativi degli operatori che normalmente l'intervistato ci tiene a indicare. Si sottolinea ancora una volta 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 al 98%, suddiviso tra i molto soddisfatti (63%) ed i soddisfatti (35%) per il Centro di Budrio, 100% per La Filiale di Roma (45% molto soddisfatti, 55% soddisfatti) e 90% per la Filiale di Lamezia di cui 40% molto soddisfatti e 50% soddisfatti. In merito ai tempi di realizzazione del trattamento, per il Centro di Budrio il 53% degli intervistati si dichiara soddisfatto e il 40% molto soddisfatto; da tener presente che l'indagine viene effettuata ad almeno 6 mesi dal trattamento perciò, per l'anno 2025, riguarda anche trattamenti effettuati nel secondo semestre 2024 in cui ricordiamo sono avvenuti i due episodi alluvionali di settembre e soprattutto di ottobre. Per i tempi di trattamento della Filiale di Roma i molto soddisfatti sono il 45%, i soddisfatti il 50%, i poco soddisfatti il 5%, per la Filiale di Lamezia soddisfatti e molto soddisfatti sono il 90% mentre i poco soddisfatti sono il 10%. In merito al dispositivo tecnico, per Vigorso di Budrio il 96% si colloca nell'area di soddisfazione con il 55% di molto soddisfatti e il 41% di soddisfatti, per Roma l'area di soddisfazione registra un 90% di cui 30% sono i soddisfatti, 60% i molto soddisfatti e 10% i poco soddisfatti, per Lamezia l'area di soddisfazione si attesta sull'80% di cui 70% soddisfatti, 10% molto soddisfatti e 20% poco soddisfatti. Il livello di soddisfazione del dispositivo nelle protesi temporanee (Centro Protesi di Vigorso) è del 96% di cui 54% molto soddisfatti, 42% soddisfatti e 4% poco soddisfatti. Per i pazienti che hanno ricevuto una protesi mioelettrica con mano poliarticolata (Centro Protesi di Vigorso) la percentuale di soddisfazione è pari al 100% con i molto soddisfatti al 43% e i soddisfatti al 57%. Tra coloro che hanno effettuato il training riabilitativo a Vigorso il 75% è molto soddisfatto ed il 25% è soddisfatto, con percentuali abbastanza omogenee per tutti i trattamenti. Del training riabilitativo svolto a Roma sia i molto soddisfatti sia i soddisfatti si attestano al 50%.

In conclusione, non si rilevano grossi scostamenti rispetto alle indicazioni fornite dalle indagini degli ultimi anni sia per il Centro Protesi di Vigorso di Budrio sia per le Filiali di Roma e di Lamezia la cui rilevazione dalla prossima indagine sarà riferita anche al trattamento riabilitativo e non solo ai trattamenti tecnici che anche nel 2025 sono stati in parte effettuati con il fattivo contributo dei tecnici di Vigorso. Nel documento Excel allegato, sono riportati i dati di ciascun trattamento/reparto, età, ente inviante e i nominativi segnalati dagli intervistati, di cui all'ultima domanda. 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)

