

REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 2020

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 anche alla Filiale di Lamezia Terme (10 pazienti). Il numero degli intervistati 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 2020 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 30 pazienti (24 Inail e 6 Asl)**
- **trattamento/fornitura ausili 20 pazienti Inail (15 fornitura e 5 con percorso ausili)**
- **trattamento tecnico-protesico 50 assistiti (35 Inail e 15 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 (9 Inail e 1 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 (8 Inail e 2 Asl).**

Il campione è stato individuato attraverso il database aziendale di gestione protesi e ausili ed in base ai criteri proporzionali di cui al progetto iniziale (fasce di età, ente inviante, lesione/amputazione, numero trattamenti effettuati per tipologia, etc.). Da rilevare che

nel 2020 l'individuazione del campione è stata particolarmente difficile per la notevole riduzione del numero dei potenziali intervistabili. Le interviste si sono svolte in un *range* temporale da 20 a 45 minuti, stabilito come limite tecnico. Tutti gli intervistati hanno effettuato il trattamento almeno sei mesi prima dell'indagine. Dopo l'introduzione informativa in tema di privacy a cui segue l'invio via mail dell'apposita brochure, vengono chiarite le finalità dell'intervista, presentata come azione di miglioramento del servizio. Di solito i pazienti si dimostrano disponibili, manifestando apprezzamento per l'attenzione dimostrata. Da progetto, sono state poste 6 domande con 4 opzioni di risposta; a chi ha ricevuto un dispositivo temporaneo, viene posta un'ulteriore specifica domanda (3Bis).

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 30 intervistati	
molto soddisfatto	14 intervistati pari al 47%
soddisfatto	15 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 3%
per niente soddisfatto	-----
b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati	
molto soddisfatto	6 intervistati pari al 30%
soddisfatto	12 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	-----
c) trattamento tecnico-protesico 50 intervistati	
molto soddisfatto	16 intervistati pari al 32%
soddisfatto	32 intervistati pari al 64%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
TOTALE INTERVISTATI (100)	
molto soddisfatto	36 intervistati pari al 36%
soddisfatto	59 intervistati pari al 59%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 4%
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 30 intervistati	
molto soddisfatto	13 intervistati pari al 43%
soddisfatto	15 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 7%
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

4 intervistati pari al 20%

13 intervistati pari al 65%

3 intervistati pari al 15%

c) trattamento tecnico-protetico 50 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

11 intervistati pari al 22%

33 intervistati pari al 66%

5 intervistati pari al 10%

1 intervistato pari al 2%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

28 intervistati pari al 28%

61 intervistati pari al 61%

10 intervistati pari al 10%

1 intervistato pari al 1%

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

a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 30 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

15 intervistati pari al 50%

9 intervistati pari al 30%

5 intervistati pari al 17%

1 intervistato pari al 3%

b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

9 intervistati pari al 45%

10 intervistati pari al 50%

1 intervistato pari al 5%

c) trattamento tecnico-protetico 50 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

17 intervistati pari al 34%

27 intervistati pari al 54%

4 intervistati pari al 8%

2 intervistati pari al 4%

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

41 intervistati pari al 41%

46 intervistati pari al 46%

10 intervistati pari al 10%

3 intervistati pari al 3%

3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (10 intervistati)

Protesi temporanee linea transtibiale 10 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

4 intervistati pari al 40%

2 intervistati pari al 20%

4 intervistati pari al 40%

4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (35 intervistati)

a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 26 intervistati

molto soddisfatto	15 intervistati pari al 58%
soddisfatto	10 intervistati pari al 38%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 4%
per niente soddisfatto	-----

di cui training arto inferiore 20 intervistati

molto soddisfatto	12 intervistati pari al 60%
soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

di cui training arto superiore 6 intervistati

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

a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale (4 intervistati arto inferiore)

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 100%
soddisfatto	-----
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

a3) training riabilitativo percorso ausili 5 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (35)

molto soddisfatto	21 intervistati pari al 60%
soddisfatto	13 intervistati pari al 37%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 3%
per niente soddisfatto	-----

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

a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 30 intervistati

molto soddisfatto	25 intervistati pari al 83%
soddisfatto	4 intervistati pari al 14%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 3%
per niente soddisfatto	-----

b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto	17 intervistati pari al 85%
soddisfatto	3 intervistati pari al 15%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

c) trattamento tecnico-protetico 50 intervistati

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto

soddisfatto

poco soddisfatto

per niente soddisfatto

35 intervistati pari al 70%

12 intervistati pari al 24%

3 intervistati pari al 6%

77 intervistati pari al 77%

19 intervistati pari al 19%

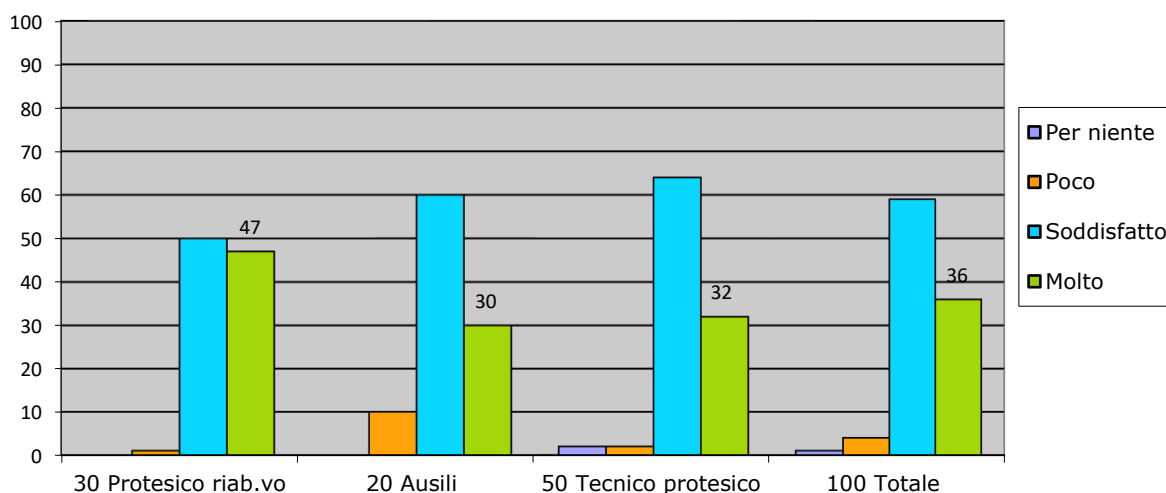
4 intervistati pari al 4%

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

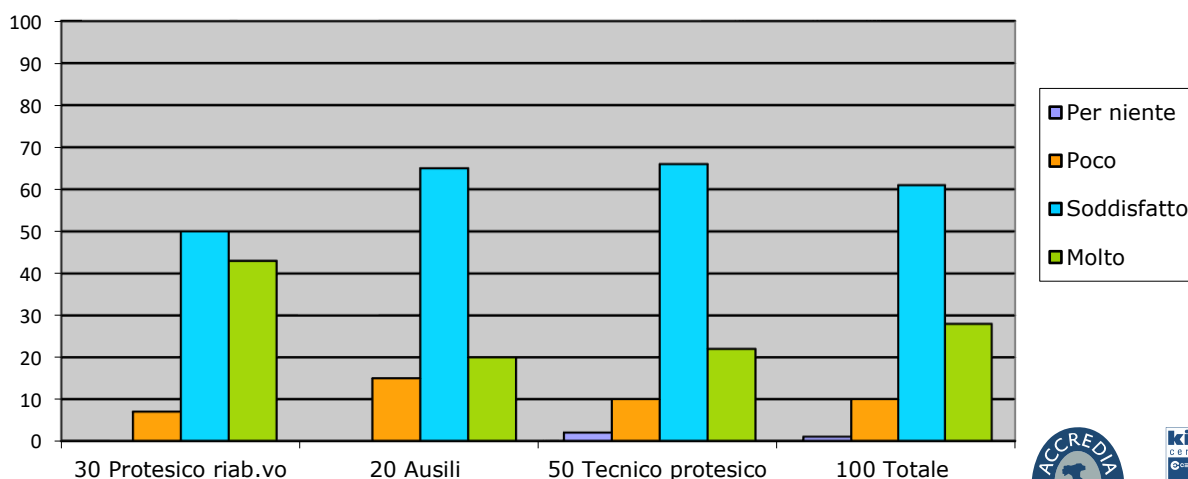
Molti intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

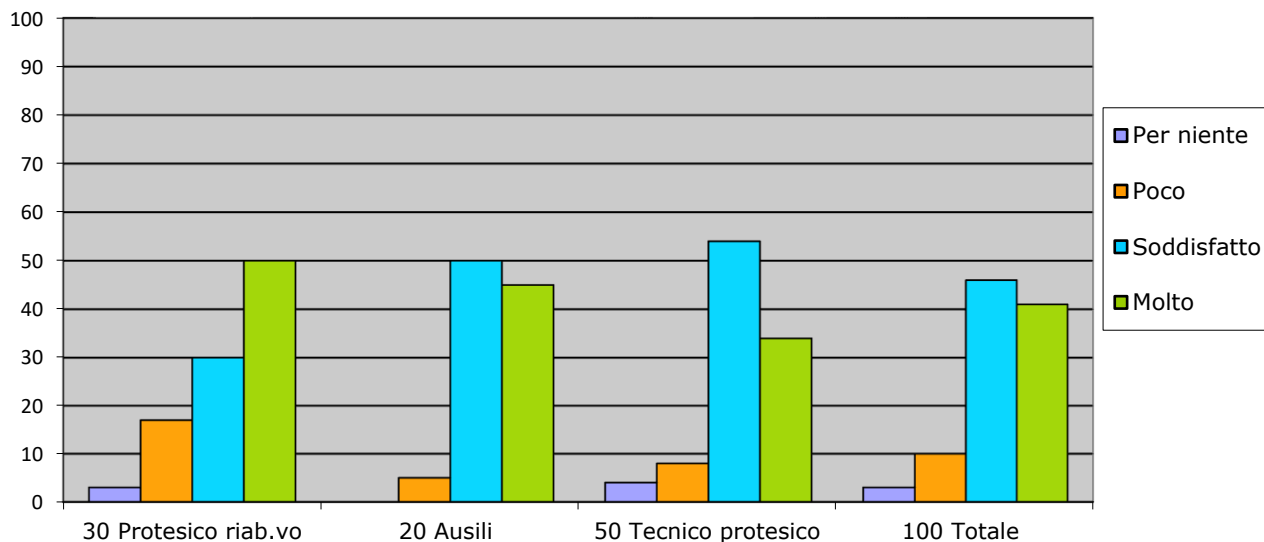
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI VIGORSO ?



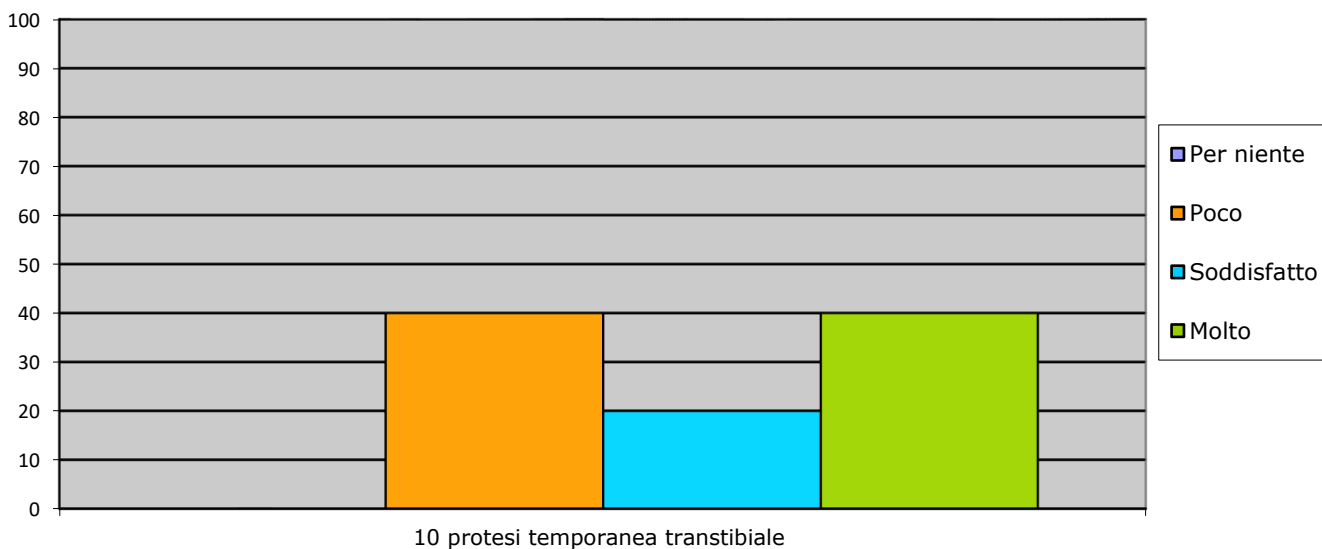
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



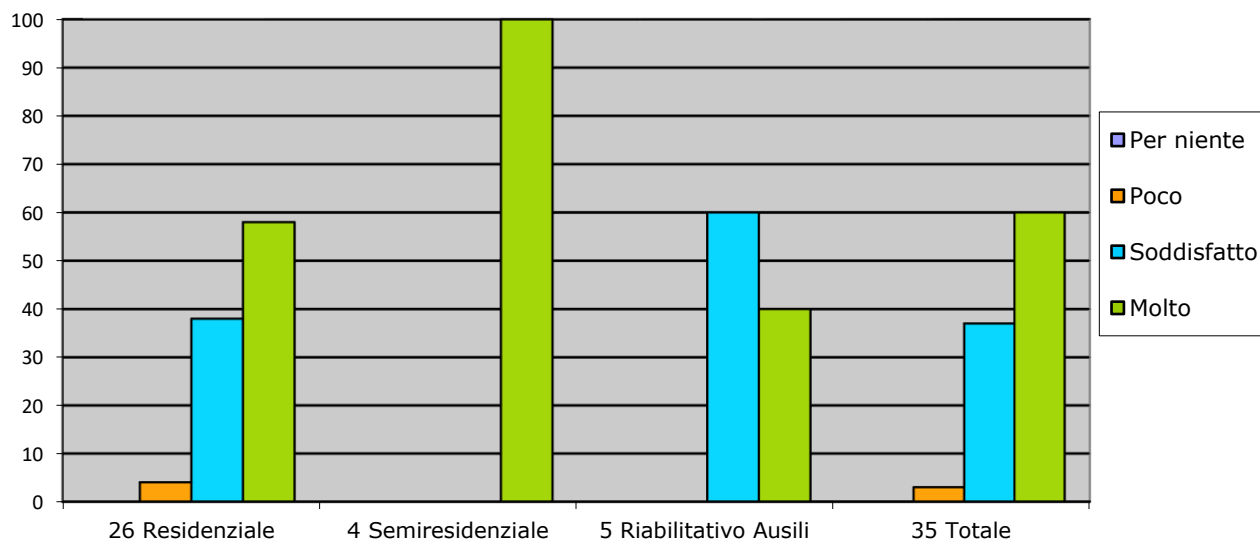
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



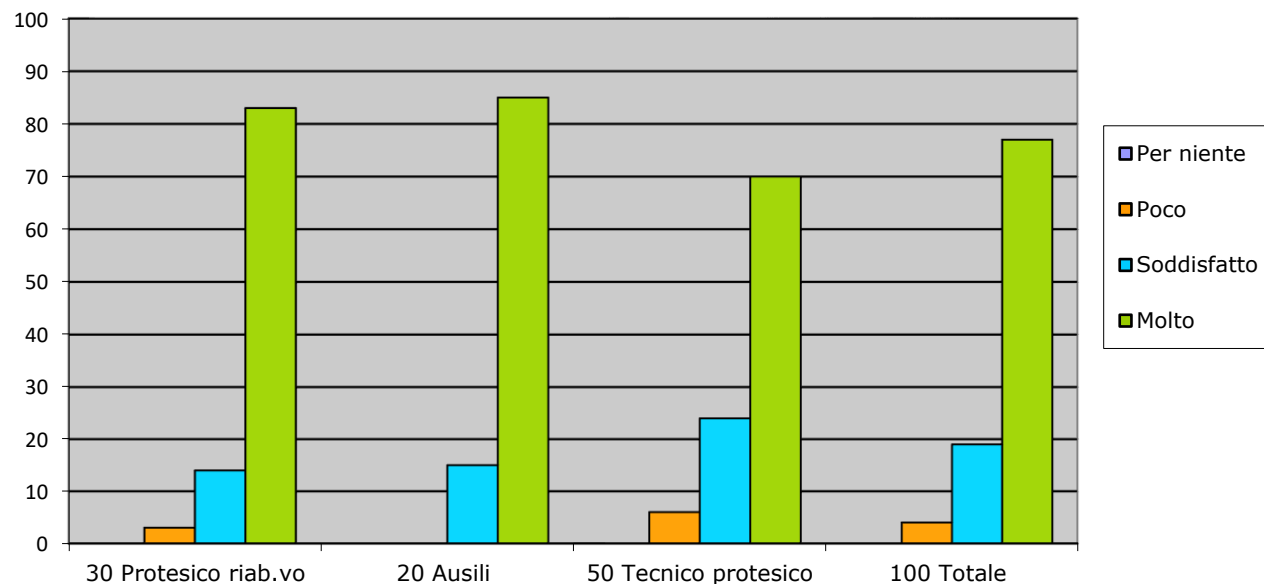
3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? (10 intervistati)



4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (35 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	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
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	4 intervistati pari al 20%
soddisfatto	14 intervistati pari al 70%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
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	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%

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	7 intervistati pari al 35%
soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 15%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 5%

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

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

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%

b) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
TOTALE INTERVISTATI (20)	
molto soddisfatto	5 intervistati pari al 25%
soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 10%

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

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

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

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

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 40%
soddisfatto	3 intervistati pari al 60%
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 ricovero residenziale/semiresidenziale 10 intervistati

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

b) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

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

TOTALE INTERVISTATI (20)

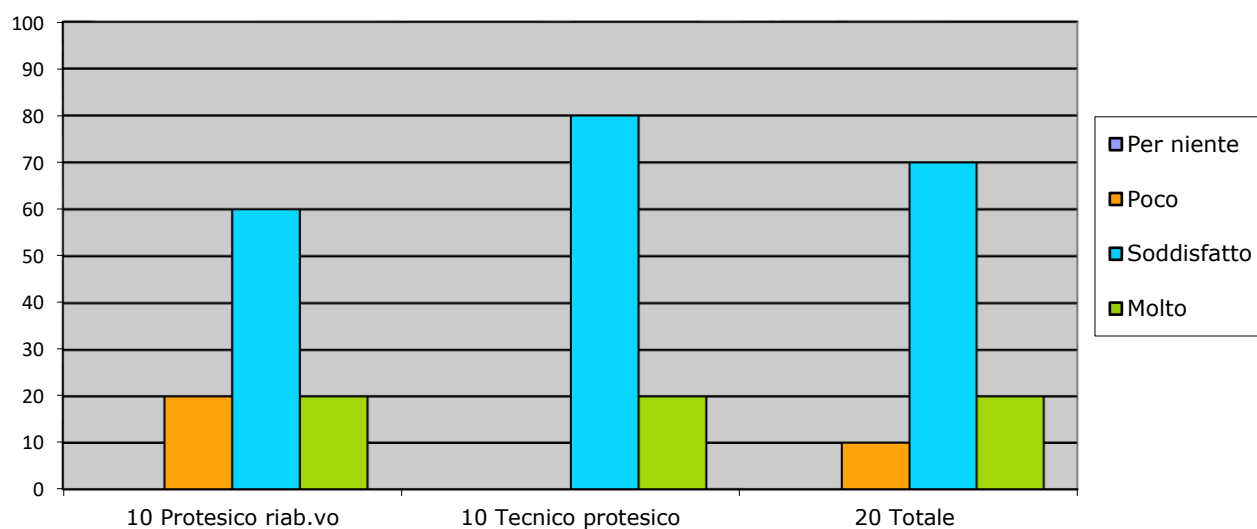
molto soddisfatto	16 intervistati pari al 80%
soddisfatto	4 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

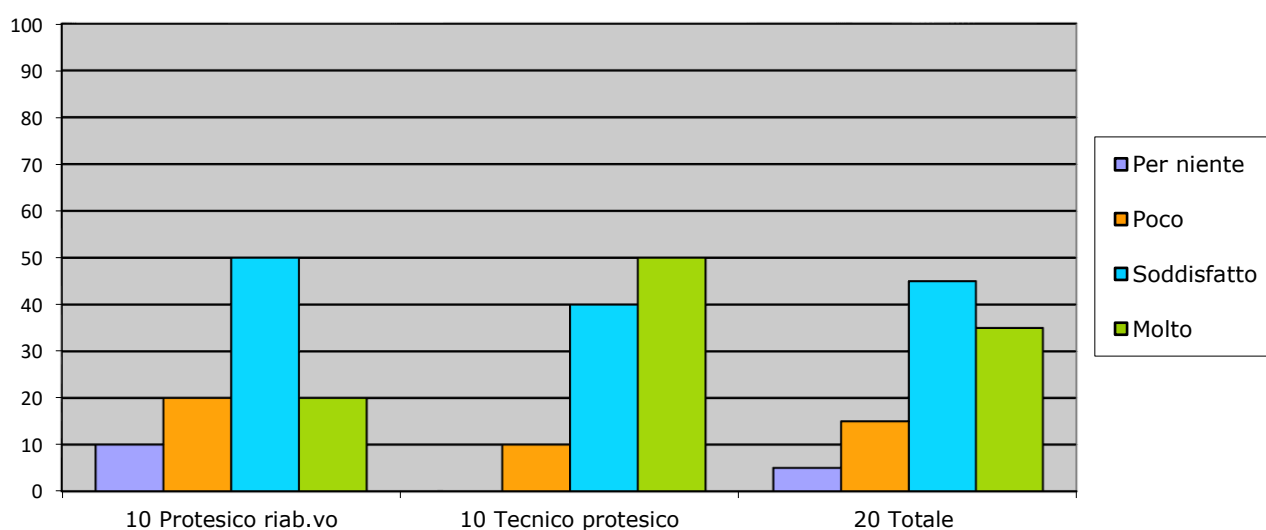
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

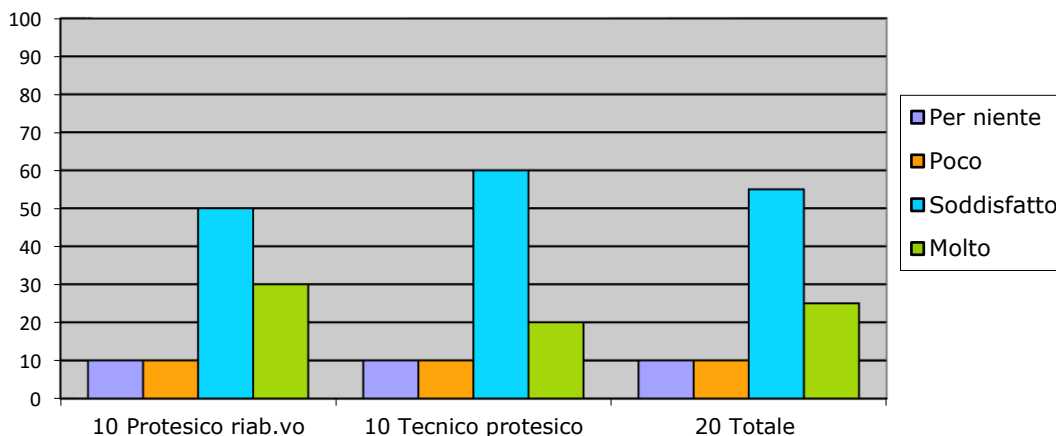
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI ROMA ?



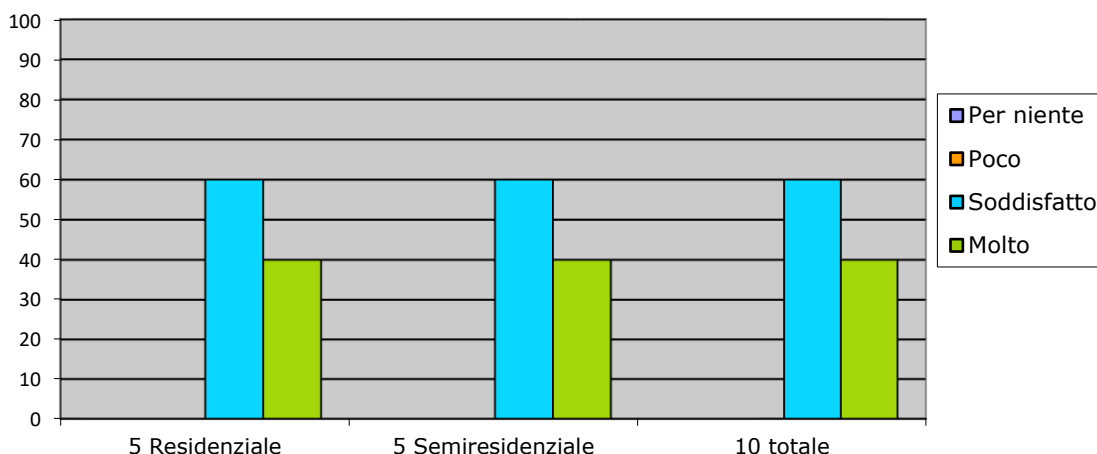
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



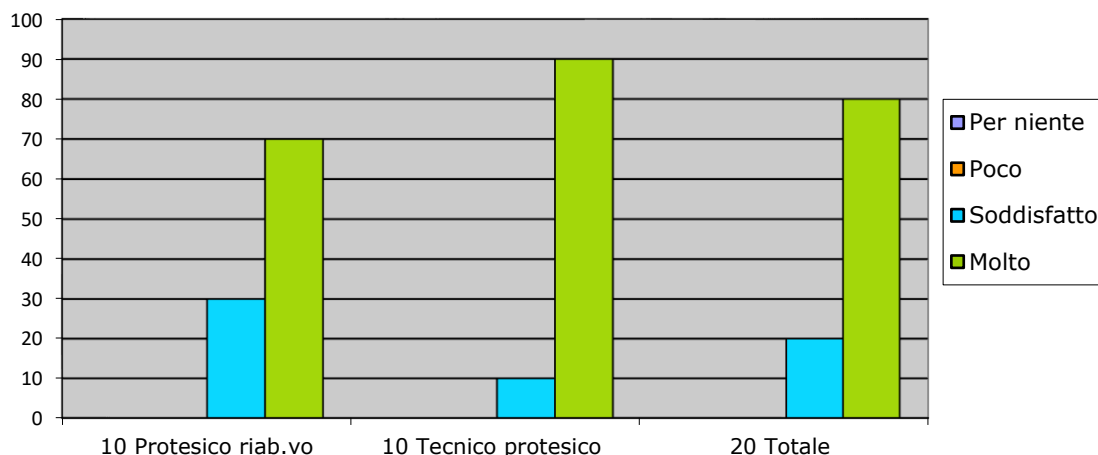
3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO



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	8 intervistati pari al 80%
soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
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	3 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

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

a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
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

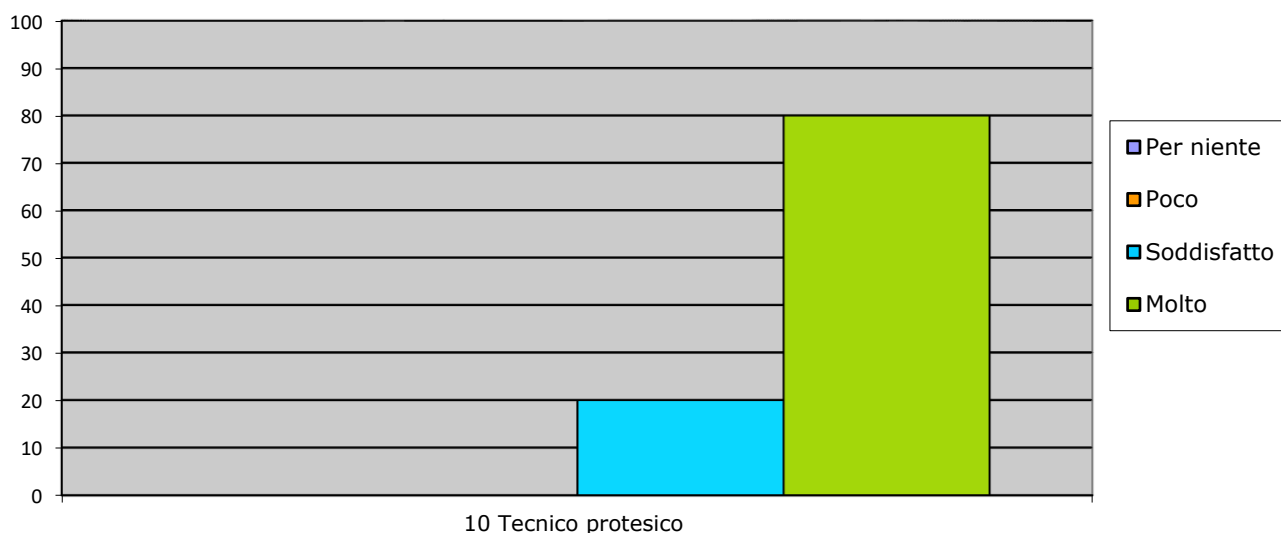
molto soddisfatto	8 intervistati pari al 80%
soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

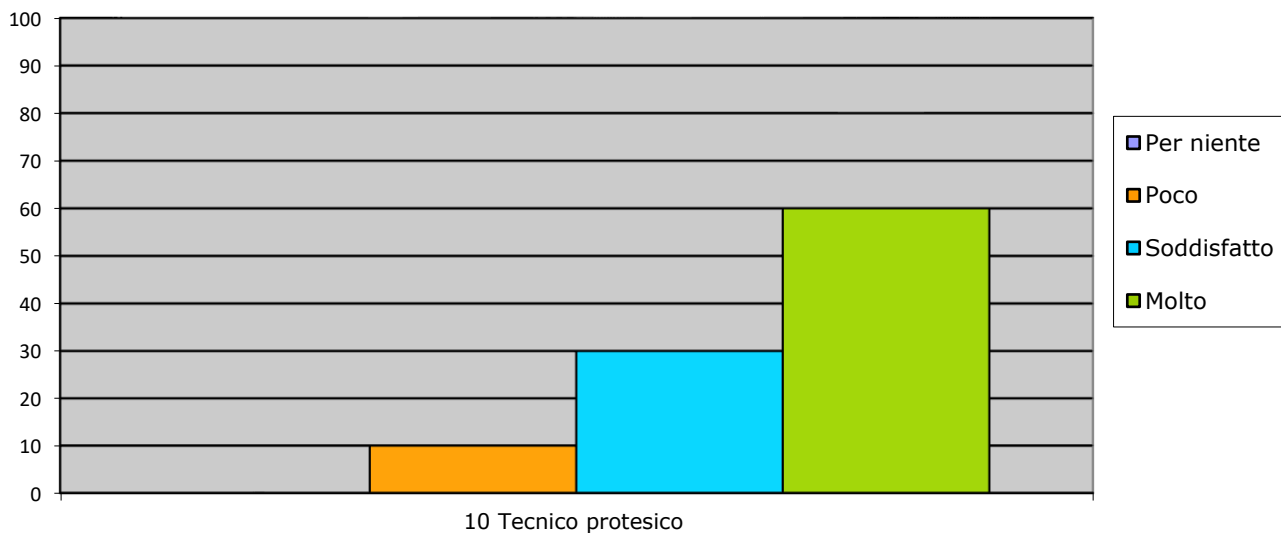
Quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

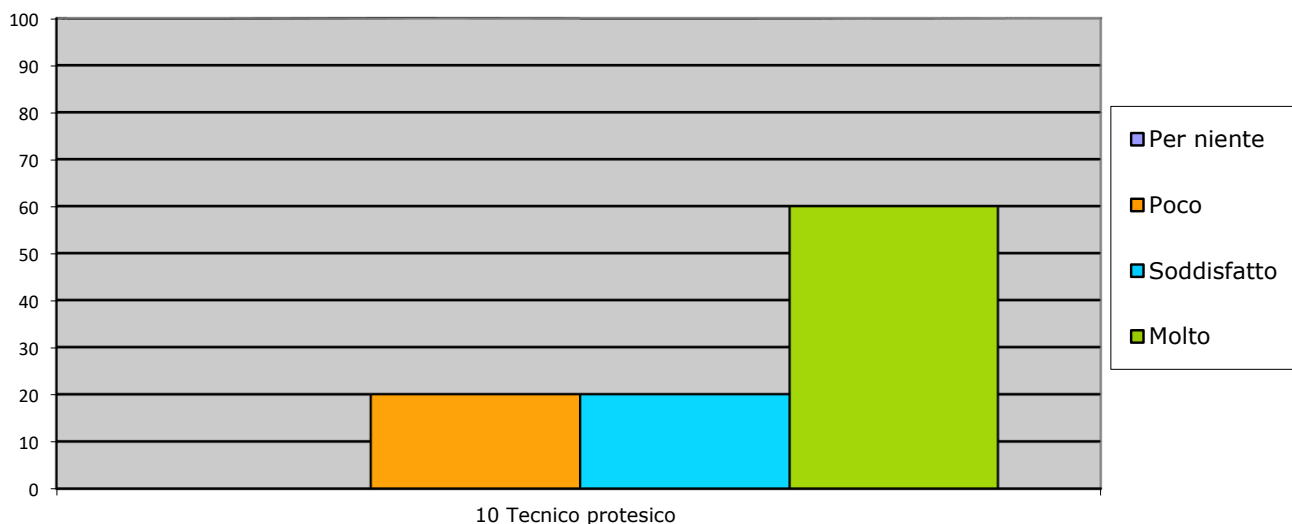
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI LAMEZIA?



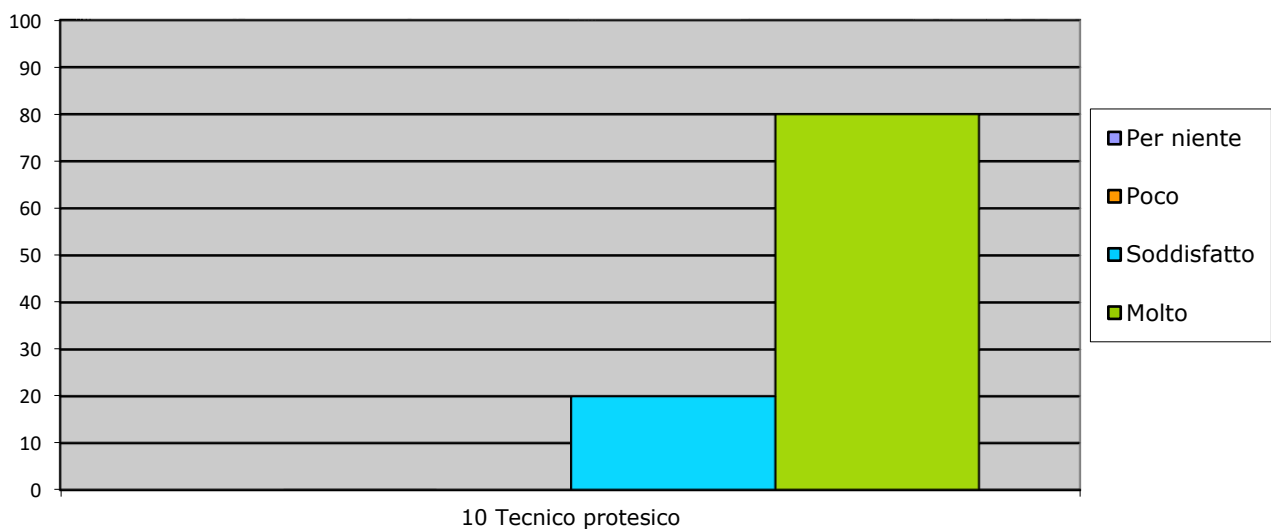
2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



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 2020 fornisce un quadro abbastanza coerente, con dati che si mantengono sostanzialmente costanti anche in interviste effettuate in mesi diversi. Emerge chiaramente la percezione positiva degli operatori da parte dei pazienti che conferma come il punto di forza della struttura siano le risorse umane, con un 96% di soddisfazione (77% molto, 19% soddisfatti e 4% poco soddisfatti) per il Centro di Budrio e il 100% (80% molto, 20% soddisfatti) per le Filiali di Roma e di Lamezia. Da sottolineare che la soddisfazione nei confronti degli operatori si attesta su queste percentuali per tutti i trattamenti, siano effettuati in regime residenziale/semiresidenziale, ambulatoriale o ausili. Il dato è confermato anche dal nominativo degli operatori che normalmente l'intervistato ci tiene a indicare. 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 95%, suddiviso tra i soddisfatti (59%) ed i molto soddisfatti (36%) per il Centro di Budrio, 90% per La Filiale di Roma (20% molto soddisfatti, 70% soddisfatti e 10% poco soddisfatti) e 100% per la Filiale di Lamezia di cui 80% molto soddisfatti e 20% soddisfatti. In merito ai tempi di realizzazione del trattamento, per il Centro di Budrio il 61% degli intervistati si dichiara soddisfatto e il 28% molto soddisfatto, mentre il 10% lo è poco e l'1% per niente, per la Filiale di Roma i molto soddisfatti sono il 35%, i soddisfatti il 45%, i poco soddisfatti il 15% e i per niente soddisfatti il 5%, per la Filiale di Lamezia i molto soddisfatti sono il 60%, i soddisfatti il 30% e il 10% i poco soddisfatti.

In merito al dispositivo tecnico, per Budrio l'87% si colloca nell'area di soddisfazione con il 46% di soddisfatti e il 41% di molto soddisfatti, per Roma l'area di soddisfazione registra un 80% di cui 25% sono i molto soddisfatti, 55% i soddisfatti, 10% i poco soddisfatti e 10% per niente, per Lamezia l'area di soddisfazione si attesta sull'80% di cui 60% molto soddisfatti e il 20% soddisfatti, mentre i poco soddisfatti sono il 20%.

Il livello di soddisfazione del dispositivo nelle protesi temporanee (Centro Protesi di Vigorso) è del 60% di cui 20% "soddisfatti", 40% "molto soddisfatti" e 40% "poco soddisfatti".

Tra coloro che hanno effettuato il training riabilitativo a Vigorso il 60% è molto soddisfatto ed il 37% 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 60% è soddisfatto.

In conclusione non si rilevano grossi scostamenti rispetto alle indicazioni fornite dalle indagini degli ultimi anni sia per il Centro Protesi di Budrio sia per la Filiale di Roma; la



DIREZIONE CENTRALE
ASSISTENZA PROTESICA
E RIABILITAZIONE

Filiale di Lamezia, alla prima verifica post trattamento, si attesta sui livelli delle altre strutture, anche se l'indagine è riferita al solo trattamento tecnico.

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 relativo ai trattamenti effettuati ed agli incaricati, si dichiara che 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 un raffronto significativo tra indagini realizzate in anni differenti (triennio).

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

