

## REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 2021

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 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 2021 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 45 pazienti (27 Inail e 18 Asl)**
  - **trattamento/fornitura ausili 20 pazienti Inail (14 fornitura e 6 con percorso ausili)**
  - **trattamento tecnico-protesico 35 assistiti (23 Inail e 12 Asl)**
- 2) 20 pazienti che presso il Centro Protesi -Filiale di Roma** hanno effettuato uno dei seguenti trattamenti:
  - **trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 6 pazienti (5 Inail e 1 Asl)**
  - **trattamento tecnico-protesico 14 assistiti (8 Inail e 6 Asl)**
- 3) 10 pazienti che presso il Centro Protesi Inail-Filiale di Lamezia Terme** 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.). Da rilevare che anche nel 2021, come già avvenuto nel 2020, 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 alla situazione pandemica. 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 mail 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 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.

## CENTRO PROTESI INAIL VIGORSO DI BUDRIO - 100 INTERVISTATI

### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO PROTESI?

#### a) trattamento protesico-riab. vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 45 intervistati

molto soddisfatto	22 intervistati pari al 49%
soddisfatto	21 intervistati pari al 47%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2%

#### b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

#### c) trattamento tecnico-protetico 35 intervistati

molto soddisfatto	14 intervistati pari al 40%
soddisfatto	16 intervistati pari al 46%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 11%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 3%

#### **TOTALE INTERVISTATI (100)**

molto soddisfatto	47 intervistati pari al 47%
soddisfatto	45 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	6 intervistati pari al 6%
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 45 intervistati

molto soddisfatto	21 intervistati pari al 47%
soddisfatto	23 intervistati pari al 51%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	-----

### b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto	5 intervistati pari al 25%
soddisfatto	13 intervistati pari al 65%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 5%

### c) trattamento tecnico-protesico 35 intervistati

molto soddisfatto	9 intervistati pari al 26%
soddisfatto	21 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 8%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 6%

### TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	35 intervistati pari al 35%
soddisfatto	57 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	5 intervistati pari al 5%
per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 3%

## 3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO?

### a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 45 intervistati

molto soddisfatto	20 intervistati pari al 45%
soddisfatto	22 intervistati pari al 49%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 4%

### b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

### c) trattamento tecnico-protesico 35 intervistati

molto soddisfatto	10 intervistati pari al 29%
soddisfatto	19 intervistati pari al 54%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	4 intervistati pari al 11%

## TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto	38 intervistati pari al 38%
soddisfatto	52 intervistati pari al 52%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 4%
per niente soddisfatto	6 intervistato pari al 6%

## 3 BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA ? (35 intervistati)

### Protesi temporanee linea transtibiale 35 intervistati

molto soddisfatto	14 intervistati pari al 40%
soddisfatto	20 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 3%

## 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (51 intervistati)

### a1) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale 15 intervistati

molto soddisfatto	11 intervistati pari al 73%
soddisfatto	3 intervistati pari al 20%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 7%
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto inferiore 12 intervistati

molto soddisfatto	9 intervistati pari al 75%
soddisfatto	2 intervistati pari al 17%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 8%
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto superiore 3 intervistati

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 67%
soddisfatto	1 intervistato pari al 33%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### a2) trattamento protesico-riab.vo in ricovero semiresidenziale 30 intervistati

molto soddisfatto	22 intervistati pari al 73%
soddisfatto	8 intervistati pari al 27%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto inferiore 27 intervistati

molto soddisfatto	21 intervistati pari al 78%
soddisfatto	6 intervistati pari al 22%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

## di cui training arto superiore 3 intervistati

molto soddisfatto

1 intervistato pari al 33%

soddisfatto

2 intervistati pari al 67%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

-----

## a3) training riabilitativo percorso ausili 6 intervistati

molto soddisfatto

5 intervistati pari al 83%

soddisfatto

1 intervistato pari al 17%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

-----

## TOTALE INTERVISTATI (51)

molto soddisfatto

38 intervistati pari al 74%

soddisfatto

12 intervistati pari al 24%

poco soddisfatto

1 intervistato pari al 2%

per niente soddisfatto

-----

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

### a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 45 intervistati

molto soddisfatto

41 intervistati pari al 91%

soddisfatto

4 intervistati pari al 9%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

-----

### b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto

18 intervistati pari al 90%

soddisfatto

2 intervistati pari al 10%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

-----

### c) trattamento tecnico-protesico 35 intervistati

molto soddisfatto

27 intervistati pari al 77%

soddisfatto

8 intervistati pari al 23%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

-----

## TOTALE INTERVISTATI (100)

molto soddisfatto

86 intervistati pari al 86%

soddisfatto

14 intervistati pari al 14%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

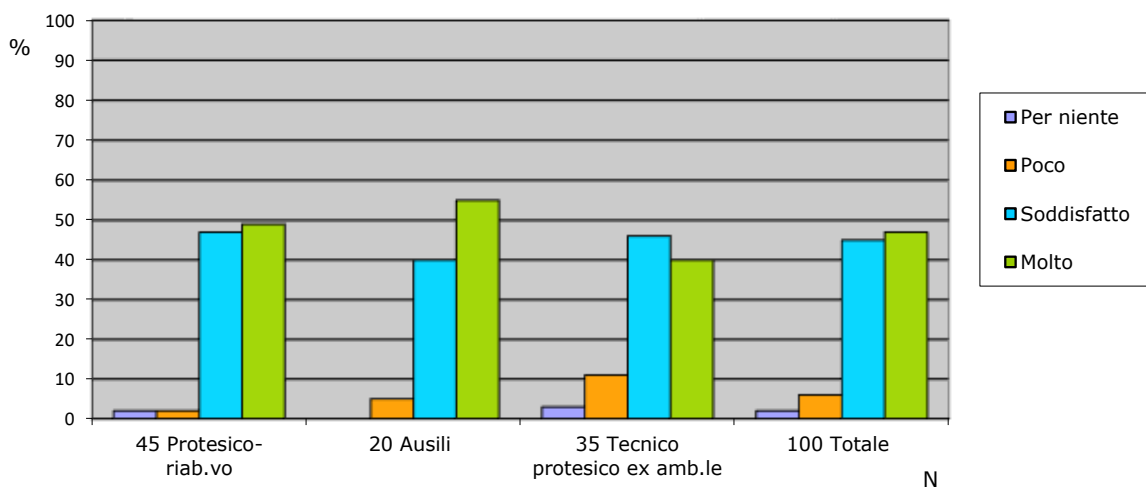
-----

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

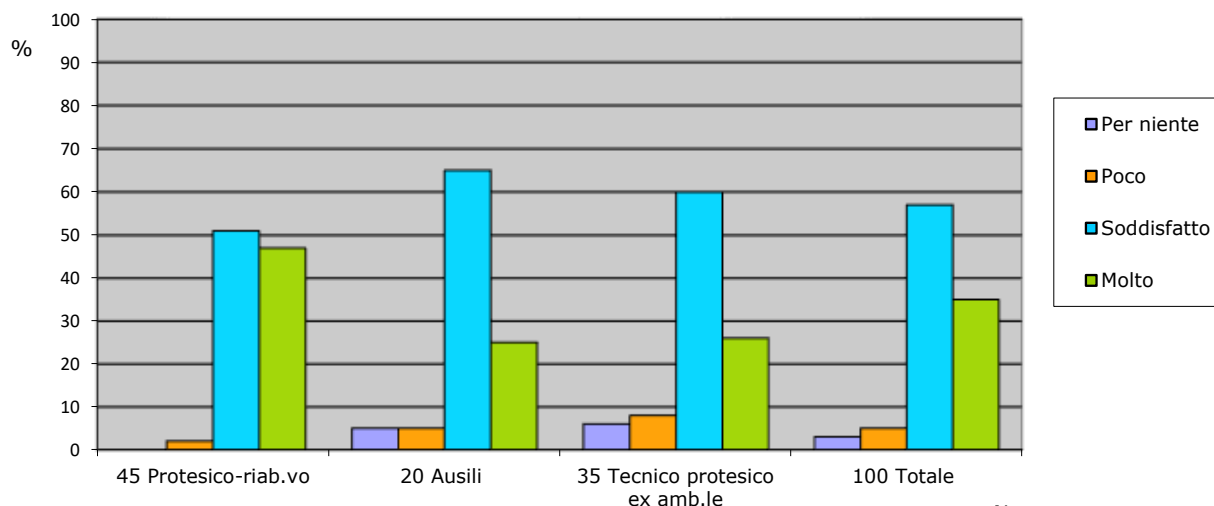
Molti intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

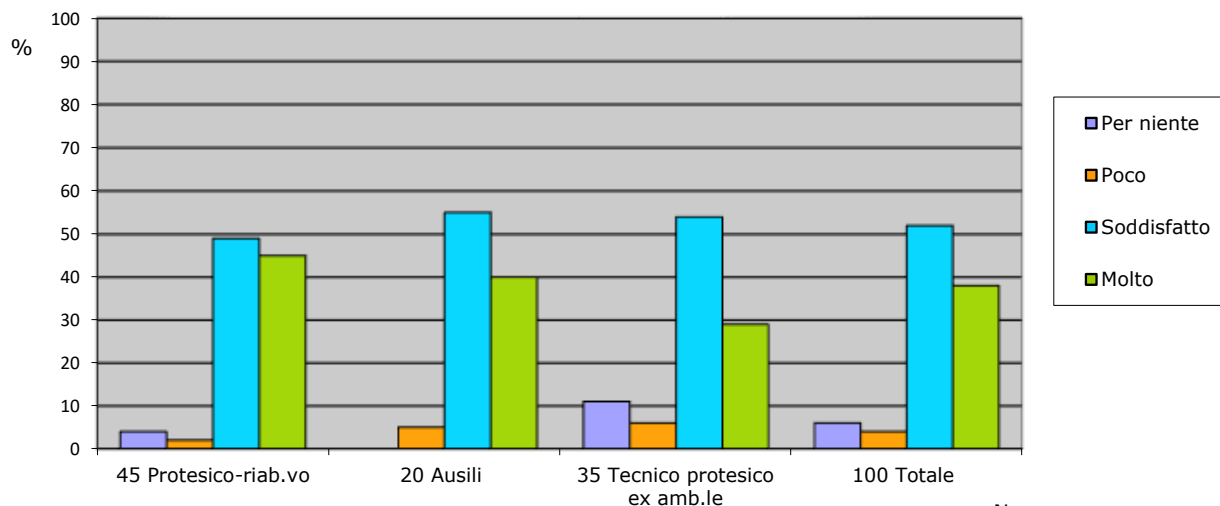
#### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO PROTESI?



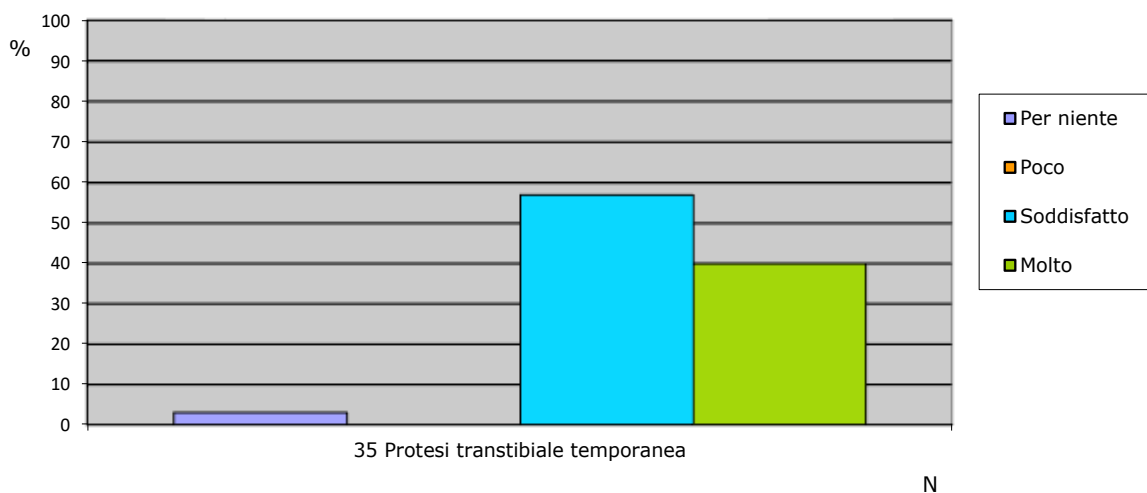
#### 2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



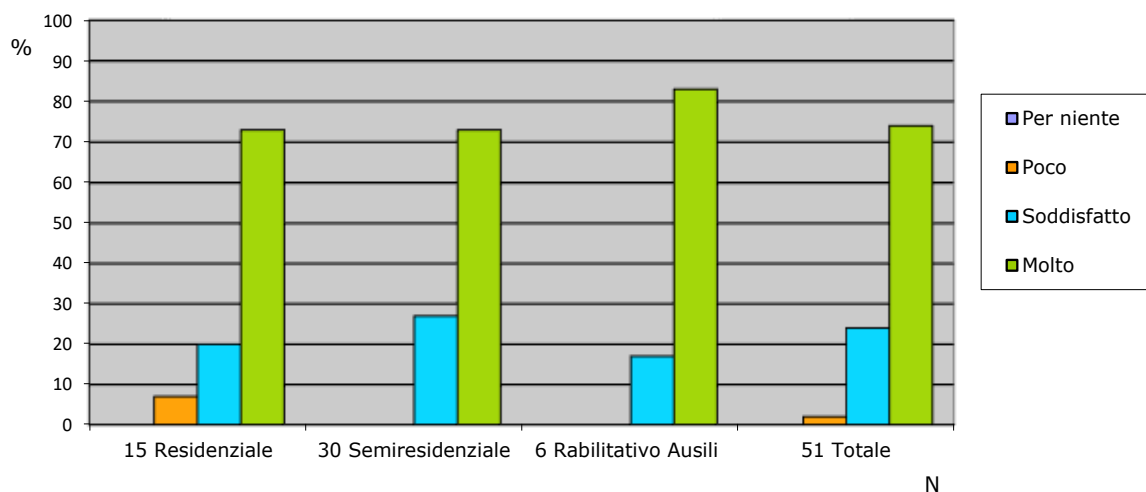
### 3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO?



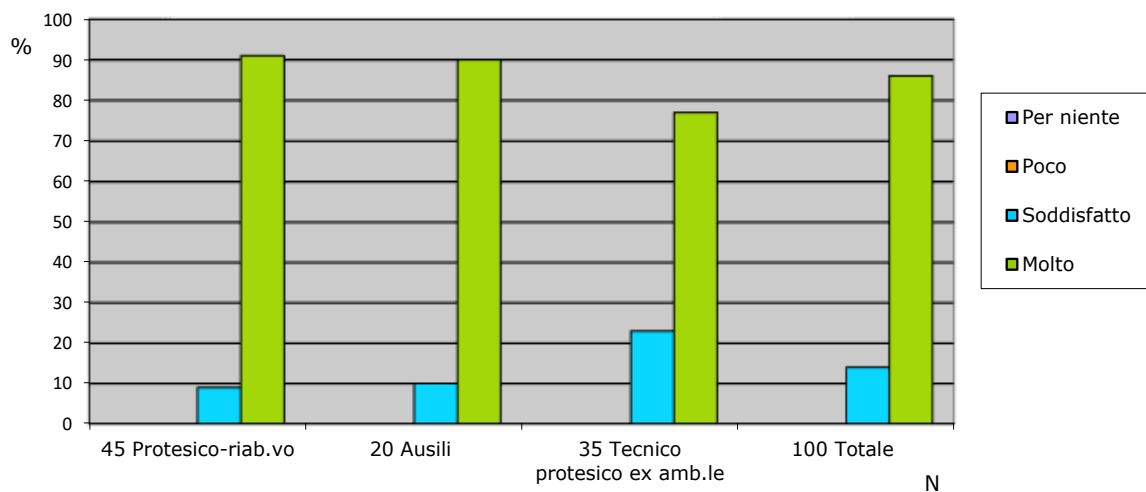
### 3 BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA?(35 INTERVISTATI)



## 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO? (51 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 AL CENTRO PROTESI-FILIALE DI ROMA?

#### a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 6 intervistati

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 67%
soddisfatto	1 intervistato pari al 17%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 16%
per niente soddisfatto	-----

#### b) trattamento tecnico-protetico 14 intervistati

molto soddisfatto	7 intervistati pari al 50%
soddisfatto	7 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

#### **TOTALE INTERVISTATI (20)**

molto soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

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

#### a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 6 intervistati

molto soddisfatto	1 intervistato pari al 17%
soddisfatto	4 intervistati pari al 67%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 16%
per niente soddisfatto	-----

#### b) trattamento tecnico-protetico 14 intervistati

molto soddisfatto	7 intervistati pari al 50%
soddisfatto	7 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

#### **TOTALE INTERVISTATI (20)**

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

### 3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO?

#### a) trattamento protesico-riab.vo in regime residenziale/semiresidenziale 6 intervistati

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

#### b) trattamento tecnico-protesico 14 intervistati

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 43%
soddisfatto	7 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 7%
per niente soddisfatto	-----

#### TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

### 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO EFFETTUATO (ricovero semiresidenziale)

#### a1) di cui training arto inferiore 5 intervistati

molto soddisfatto	-----
soddisfatto	5 intervistati pari al 100%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

#### di cui training arto superiore 1 intervistati

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

#### TOTALE INTERVISTATI (6)

molto soddisfatto	1 intervistato pari al 17%
soddisfatto	5 intervistati pari al 83%
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 6 intervistati

molto soddisfatto	4 intervistati pari al 67%
soddisfatto	2 intervistati pari al 33%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

## b) trattamento tecnico-protесico 14 intervistati

molto soddisfatto

14 intervistati pari al 100%

soddisfatto

-----

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

-----

### TOTALE INTERVISTATI (20)

molto soddisfatto

18 intervistati pari al 90%

soddisfatto

2 intervistati pari al 10%

poco soddisfatto

-----

per niente soddisfatto

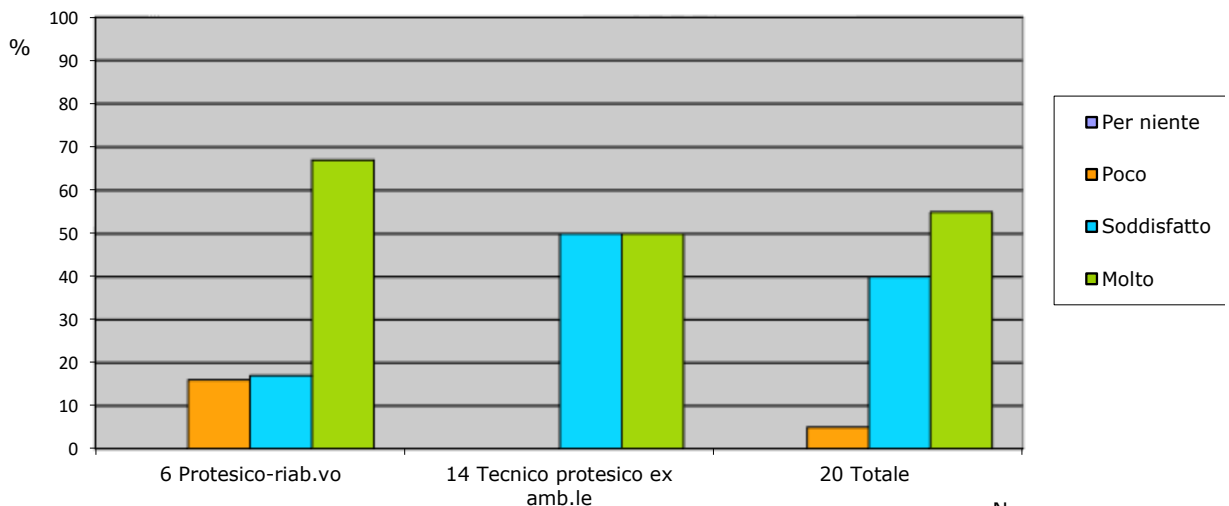
-----

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

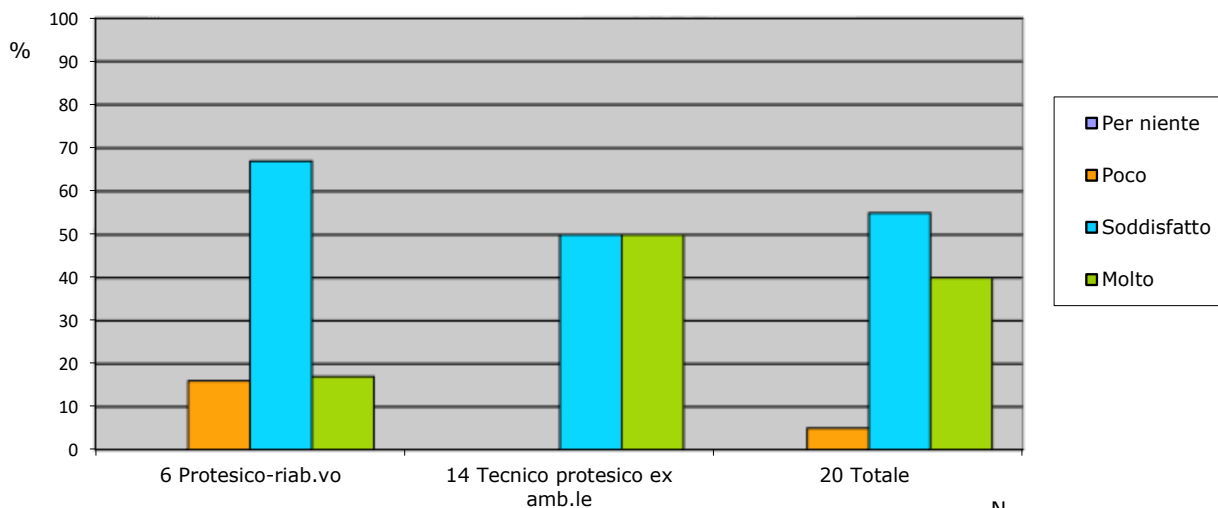
Anche per la Filiale di Roma, quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

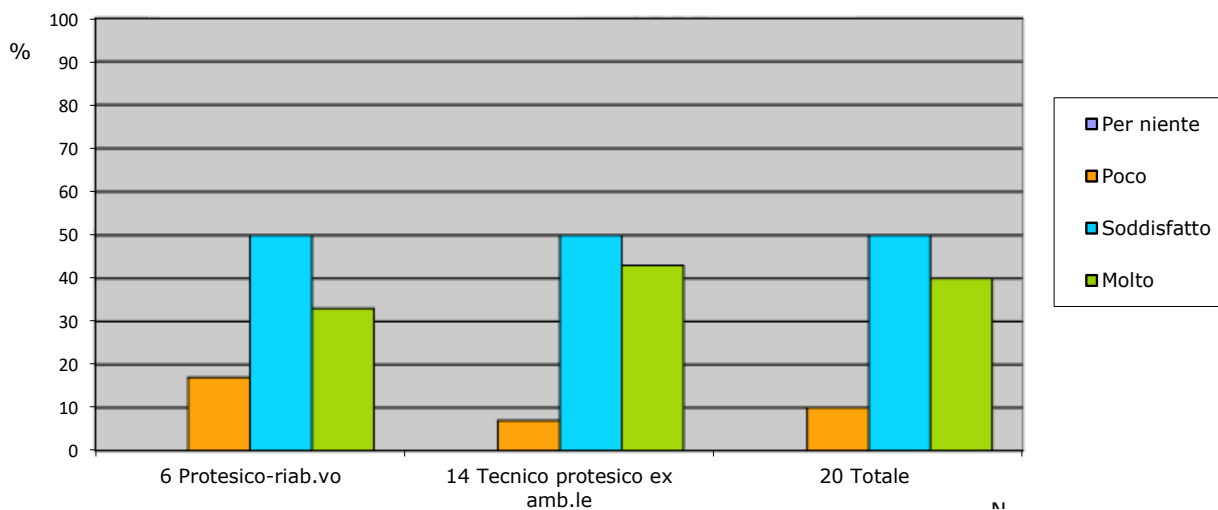
#### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO PROTESI-FILIALE DI ROMA?



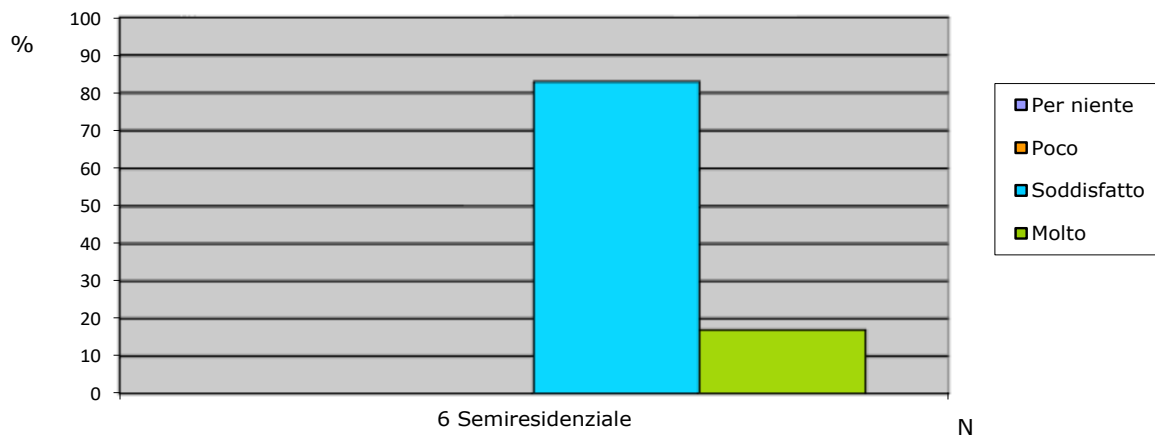
## GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE (ASCISSE=N; ORDINATE=%)



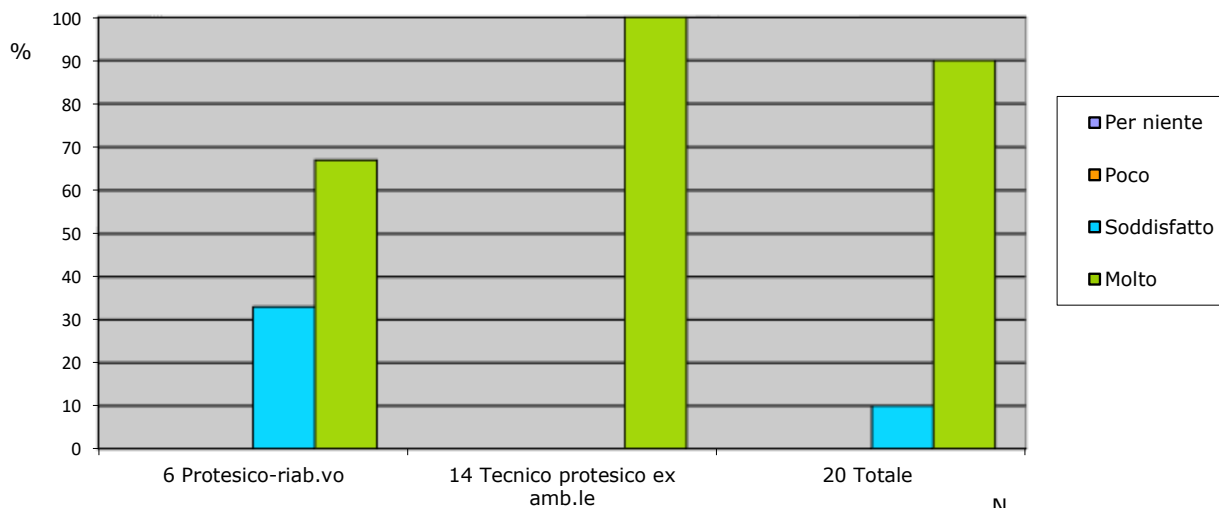
### 3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO?



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



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



## **CENTRO PROTESI INAIL FILIALE DI LAMEZIA - 10 INTERVISTATI**

### **1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO PROTESI-FILIALE 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	4 intervistati pari al 40%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### **3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO?**

#### **a) trattamento tecnico-protetico 10 intervistati**

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 tecnico-protetico 10 intervistati**

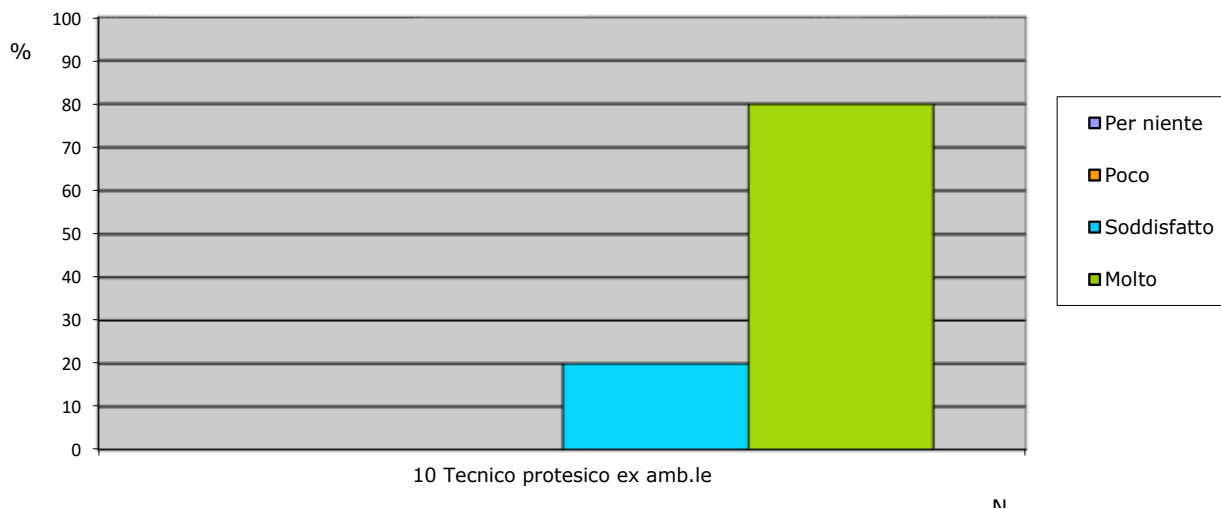
molto soddisfatto	9 intervistati pari al 90%
soddisfatto	1 intervistato pari al 10%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

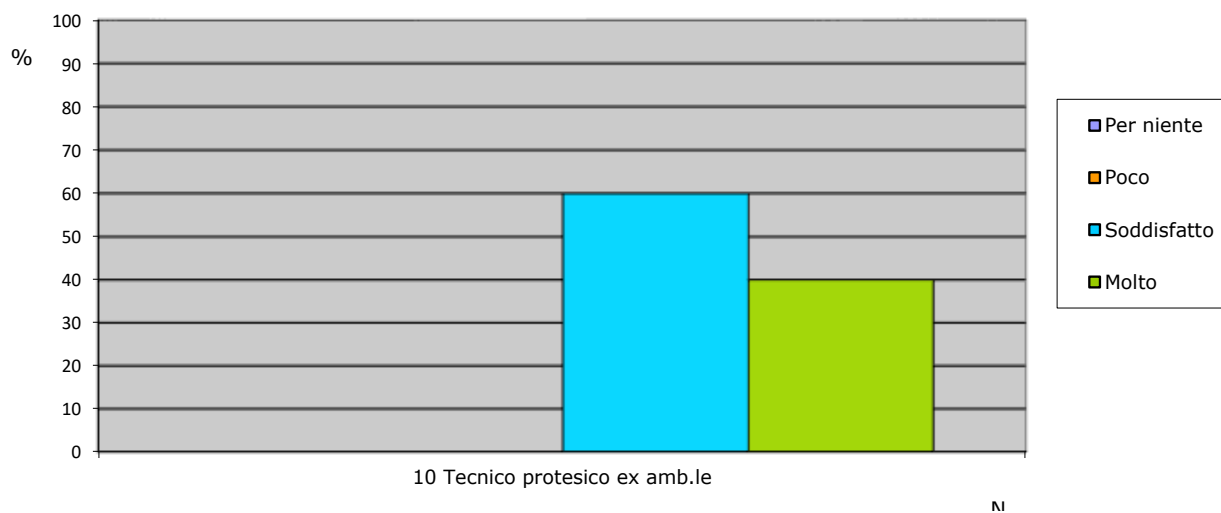
Anche per la Filiale di Lamezia, quasi tutti gli intervistati hanno indicato almeno un nominativo o interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

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

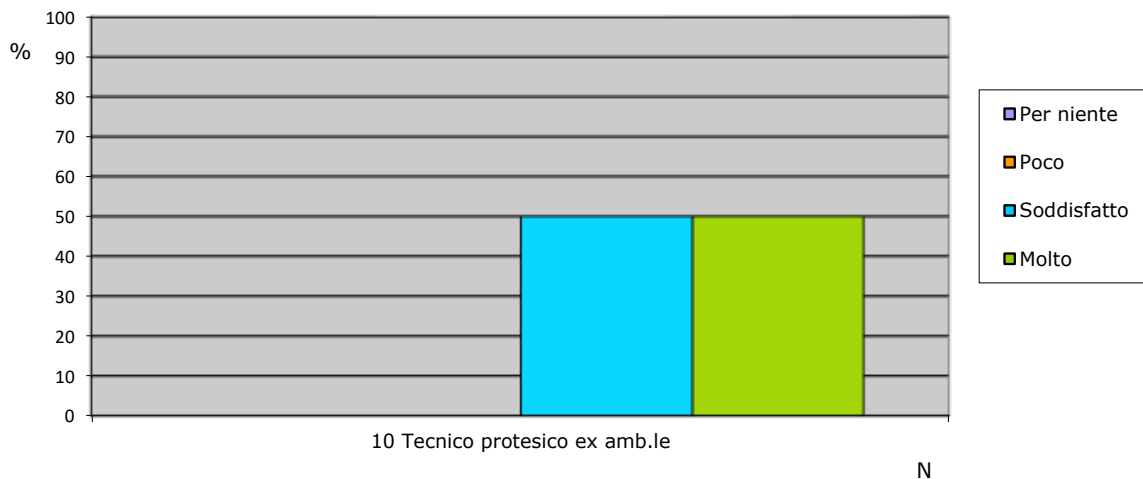
### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO PROTESI-FILIALE DI LAMEZIA?



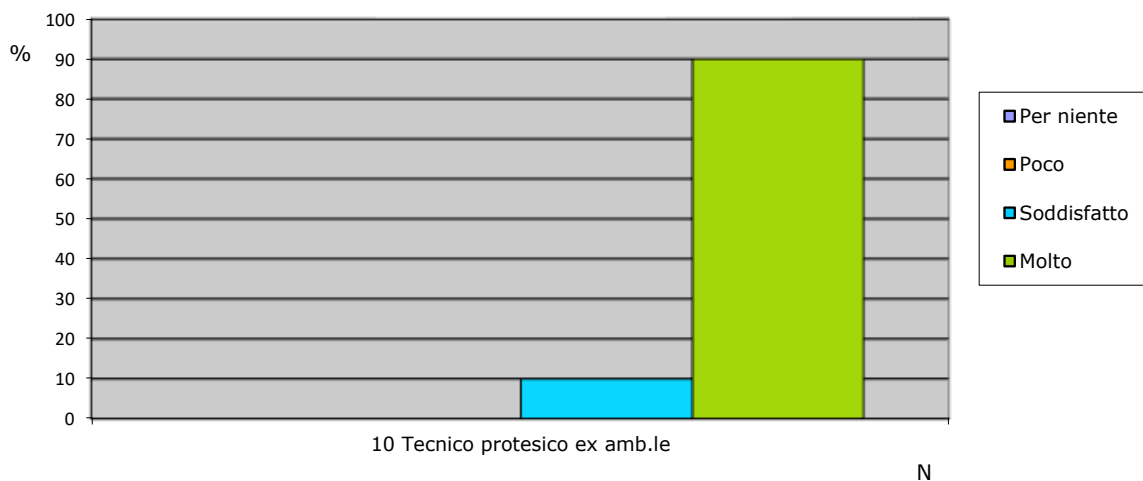
## GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE (ASCISSE=N; ORDINATE=%)



### 3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO?



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



## CONCLUSIONI



## CONCLUSIONI

L'indagine relativa al 2021 fornisce un quadro abbastanza coerente, con dati che si mantengono sostanzialmente costanti anche in interviste effettuate in mesi diversi. La percezione positiva degli operatori da parte dei pazienti conferma come il punto di forza della struttura siano le risorse umane, con un 100% di soddisfazione per tutte le strutture (86% molto, 14% soddisfatti) per il Centro di Vigorso di Budrio e (90% molto, 10% soddisfatti) per le Filiali di Roma e di Lamezia. Da sottolineare che come è ormai consuetudine, 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 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 al 92%, suddiviso tra i soddisfatti (45%) ed i molto soddisfatti (47%) per il Centro di Vigorso di Budrio, 95% per La Filiale di Roma (55% molto soddisfatti, 40% soddisfatti e 5% poco soddisfatti) e 100% per la Filiale di Lamezia di cui 80% molto soddisfatti e 20% soddisfatti.

Sui tempi di realizzazione del trattamento, per il Centro di Vigorso di Budrio il 57% degli intervistati si dichiara soddisfatto e il 35% molto soddisfatto, mentre il 5% lo è poco e il 3% per niente, per la Filiale di Roma i molto soddisfatti sono il 40%, i soddisfatti il 55%, i poco soddisfatti il 5%, per la Filiale di Lamezia i molto soddisfatti sono il 40%, i soddisfatti il 60%.

In merito al dispositivo tecnico, per Vigorso di Budrio il 90% si colloca nell'area di soddisfazione con il 52% di soddisfatti e il 38% di molto soddisfatti, per Roma l'area di soddisfazione registra un 90% di cui 40% molto soddisfatti, 50% i soddisfatti, 10% i poco soddisfatti, per Lamezia l'area di soddisfazione si attesta sul 100% di cui 50% molto soddisfatti e il 50% soddisfatti.

Il livello di soddisfazione del dispositivo nelle protesi temporanee (realizzate solo presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio) è del 97% di cui 57% soddisfatti, 40% molto soddisfatti e 3% per niente soddisfatti. Tra gli assistiti che hanno effettuato il training riabilitativo a Vigorso il 74% è molto soddisfatto ed il 24% è soddisfatto, con percentuali abbastanza omogenee per tutti i trattamenti. Del training riabilitativo svolto a Roma il 17% degli intervistati è molto soddisfatto e l'83% 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 Filiale di Lamezia, alla seconda verifica post trattamento, si attesta sui livelli delle altre



DIREZIONE CENTRALE  
ASSISTENZA PROTESICA  
E RIABILITAZIONE

strutture, anche se l'indagine è temporaneamente 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.

Come da DPS Privacy relativo ai trattamenti effettuati ed agli incaricati, i dati vengono raccolti esclusivamente per le finalità dell'indagine e archiviati presso l'Area comunicazione istituzionale su supporto informatico protetto da credenziali di accesso. Inoltre vengono conservati per il tempo necessario a consentire un raffronto significativo tra indagini realizzate in anni differenti (triennio) e poi cancellati.

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