

Obiettivo Gestionale 2013 n° 13.C18190.G.06 “Attività di Comunicazione Relazionale”: Indagine post trattamento/fornitura- Report conclusivo

In merito all'obiettivo gestionale 2013 dell'Area Comunicazione Istituzionale, 13.C18190.G.06 “Attività di Comunicazione Relazionale” di cui al relativo Progetto, sono state svolte le interviste pianificate per l'anno.. L'indagine ha riguardato un campione di pazienti che avevano effettuato uno dei seguenti trattamenti:

- protesico-riabilitativo in regime di ricovero a tempo pieno o diurno,
- fornitura ausili
- protesico in regime ambulatoriale,

Il campione, pari a trecento pazienti, è stato individuato, utilizzando il database aziendale di gestione protesi e ausili ed in base ai criteri proporzionali indicati nel Progetto (fasce di età, ente inviante, lesione/amputazione, numero trattamenti effettuati per tipologia, etc.). Le interviste si sono svolte dai 20 ai 40/45 minuti, indicati come limite tecnico. Tutti i pazienti intervistati avevano effettuato il proprio trattamento/fornitura da almeno sei mesi, tempo ritenuto necessario per le finalità del Progetto. Dopo una necessaria introduzione esplicativa sulle finalità dell'intervista, presentata come azione di miglioramento del servizio offerto, i pazienti si sono dimostrati molto disponibili a rispondere al questionario telefonico, spesso esprimendo apertamente il loro apprezzamento per l'iniziativa.

Dei 300 pazienti contattati nei quattro trimestri di indagine, hanno effettuato il:

- A) Trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero a tempo pieno o diurno: 117 pazienti (106 INAIL, 11 ASL)**
- B) Trattamento/fornitura ausili 70 utenti INAIL (di cui 7 Genny in ricovero diurno)**
- C) Trattamento protesico ambulatoriale: 113 utenti (90 INAIL, 23 ASL)**

Agli intervistati sono state poste le 6 domande riguardanti i temi individuati dal Progetto con ciascuna 4 opzioni di risposta. Di seguito le domande rivolte agli intervistati e le relative risposte suddivise per trattamento (A-B-C) e totali (D).

1) E' soddisfatto del trattamento svolto presso il Centro Protesi INAIL?

A) Trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero/diurno 117 pazienti

Molto soddisfatto	43 intervistati pari al 36,75%
Soddisfatto	67 intervistati pari al 57,27%
Poco soddisfatto	6 intervistati pari al 5,13%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 0,85%

B) Trattamento/fornitura ausili 70 utenti

Molto soddisfatto	30 intervistati pari al 42,86 %
Soddisfatto	39 intervistati pari al 55,71 %
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 1,43 %
Per niente soddisfatto	-

C) Trattamento protesico in regime ambulatoriale 113 utenti

Molto soddisfatto	59 intervistati pari al 52,21 %
Soddisfatto	49 intervistati pari al 43,36 %
Poco soddisfatto	3 intervistato pari al 2,66 %
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 1,77%

D) Totale intervistati 300 utenti

Molto soddisfatto	132 intervistati pari al 44,00%
Soddisfatto	155 intervistati pari al 51,67%
Poco soddisfatto	10 intervistato pari al 3,33 %
Per niente soddisfatto	3 intervistato pari al 1,00 %

2) E' soddisfatto dei tempi di realizzazione del suo trattamento?

A) Trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero/diurno 117pazienti

Molto soddisfatto	24 intervistati pari al 20,51%
Soddisfatto	78 intervistati pari al 66,67%
Poco soddisfatto	13 intervistati pari al 11,11%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 1,71%

B) Trattamento/fornitura ausili 70 utenti

Molto soddisfatto	15 intervistati pari al	21,43%
Soddisfatto	47 intervistati pari al	67,14%
Poco soddisfatto	8 intervistati pari al	11,43 %
Per niente soddisfatto	-	-

C) Trattamento protesico in regime ambulatoriale 113 utenti

Molto soddisfatto	28 intervistati pari al	24,78 %
Soddisfatto	76 intervistati pari al	67,25 %
Poco soddisfatto	7 intervistati pari al	6,20 %
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al	1,77 %

D) Totale intervistati 300 utenti

Molto soddisfatto	67 intervistati pari al	22,34 %
Soddisfatto	201 intervistati pari al	67,00 %
Poco soddisfatto	28 intervistati pari al	9,33 %
Per niente soddisfatto	4 intervistati pari al	1,33 %

3) E' soddisfatto del dispositivo che è stato realizzato/riparato o ricevuto?

A) Trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero/diurno 117 pazienti

Molto soddisfatto	36 intervistati pari al	30,77 %
Soddisfatto	65 intervistati pari al	55,56 %
Poco soddisfatto	11 intervistati pari al	9,40 %
Per niente soddisfatto	5 intervistati pari al	4,27%

B) Trattamento/fornitura ausili 70 utenti

Molto soddisfatto	17 intervistati pari al	24,29 %
Soddisfatto	45 intervistati pari al	64,29 %
Poco soddisfatto	4 intervistati pari al	5,71%
Per niente soddisfatto	4 intervistati pari al	5,71%

C)Trattamento protesico in regime ambulatoriale 113 utenti

Molto soddisfatto	35 intervistati pari al	30,97 %
Soddisfatto	59 intervistati pari al	52,21 %
Poco soddisfatto	12 intervistati pari al	10,62 %
Per niente soddisfatto	7 intervistati pari al	6,20%

D)Totale intervistati 300 utenti

Molto soddisfatto	88 intervistati pari al	29,33 %
Soddisfatto	169 intervistati pari al	56,34 %
Poco soddisfatto	27 intervistati pari al	9,00 %
Per niente soddisfatto	16 intervistati pari al	5,33 %

4)E' soddisfatto del training riabilitativo che ha effettuato? (103 intervistati)

A1) Effettuato in regime di ricovero 72 pazienti

Molto soddisfatto	28 intervistati pari al	38,89 %
Soddisfatto	40 intervistati pari al	55,55 %
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	2,78%
Per niente soddisfatto:	2 intervistati pari al	2,78%

di cui: Training arto inferiore 57pazienti

Molto soddisfatto	22 intervistati pari al	38,60 %
Soddisfatto	31 intervistati pari al	54,38 %
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	3,51 %
Per niente soddisfatto	2 intervistato pari al	3,51 %

Training arto superiore 15 pazienti

Molto soddisfatto	6 intervistato pari al	40,00%
Soddisfatto	9 intervistati pari al	60,00%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

A2) Effettuato in regime di ricovero diurno 31 pazienti

Molto soddisfatto	12 intervistati pari al	38,71 %
Soddisfatto	19 intervistati pari al	61,29 %
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

di cui: Training arto inferiore 22 pazienti

Molto soddisfatto	10 intervistati pari al	45,45%
Soddisfatto	12 intervistati pari al	54,55%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

Training arto superiore 2 pazienti

Molto soddisfatto	-	-
Soddisfatto	2 intervistati pari al	100%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

Training ausili Genny 7 pazienti

Molto soddisfatto	2 intervistato pari al	28,57%
Soddisfatto	5 intervistati pari al	71,43%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

D) Totale intervistati 103 utenti

Molto soddisfatto	40 intervistati pari al	38,84%
Soddisfatto	59 intervistati pari al	57,28%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	1,94%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al	1,94%

5) Come giudica dal punto di vista della cortesia e della disponibilità il personale tecnico/sanitario che l'ha seguita?

A) Trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero/diurno 117 pazienti

Molto soddisfatto	73 intervistati pari al	62,40 %
Soddisfatto	41 intervistati pari al	35,04 %
Poco soddisfatto	3 intervistati pari al	2,56%
Per niente soddisfatto	-	-

B) Trattamento/fornitura ausili 70 utenti

Molto soddisfatto	43 intervistati pari al	61,43 %
Soddisfatto	26 intervistati pari al	37,14 %
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al	1,43%
Per niente soddisfatto	-	-

C) Trattamento protesico ambulatoriale 113 utenti

Molto soddisfatto	78 intervistati pari al	69,03 %
Soddisfatto	33 intervistati pari al	29,20 %
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al	1,77%

D) Totale intervistati 300 utenti

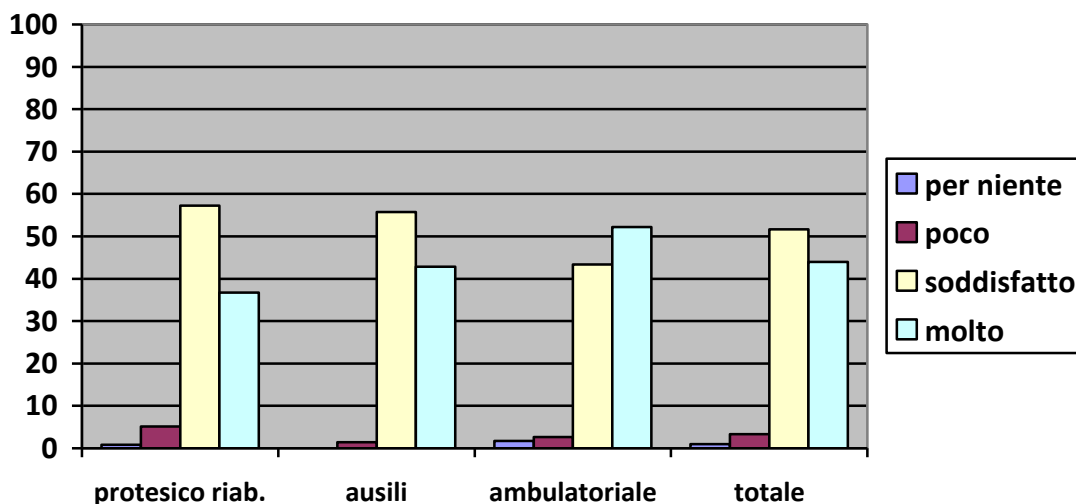
Molto soddisfatto	194 intervistati pari al	64,67%
Soddisfatto	100 intervistati pari al	33,34%
Poco soddisfatto	4 intervistati pari al	1,33%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al	0,66%

6) Ci indica il nominativo di un operatore con cui si è trovato particolarmente bene?

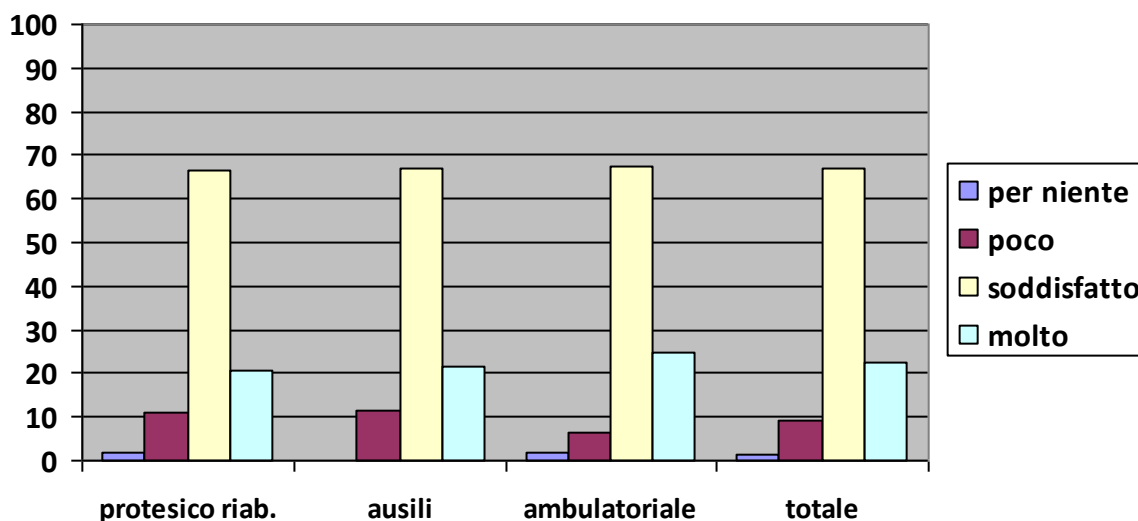
A questa domanda, numerosi colleghi (>50) e a volte interi reparti sono stati segnalati per la loro particolare capacità di collaborare con gli utenti per il buon esito finale del loro trattamento.

GRAFICI RELATIVI AL CAMPIONE (N°300) ESPRESSI IN PERCENTUALE (%)

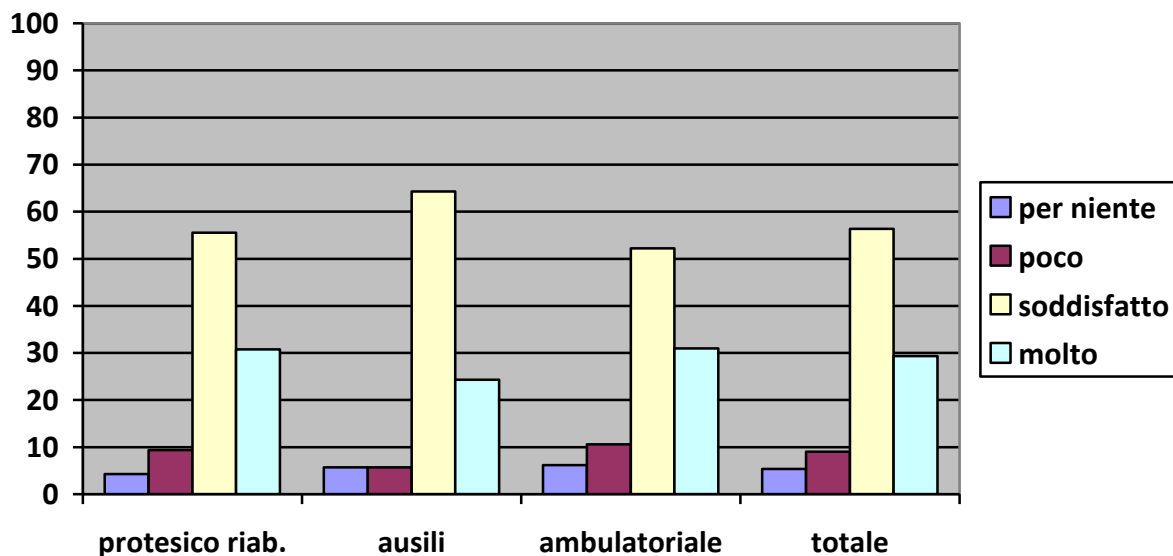
1) E' soddisfatto del trattamento svolto presso il Centro Protesi INAIL?



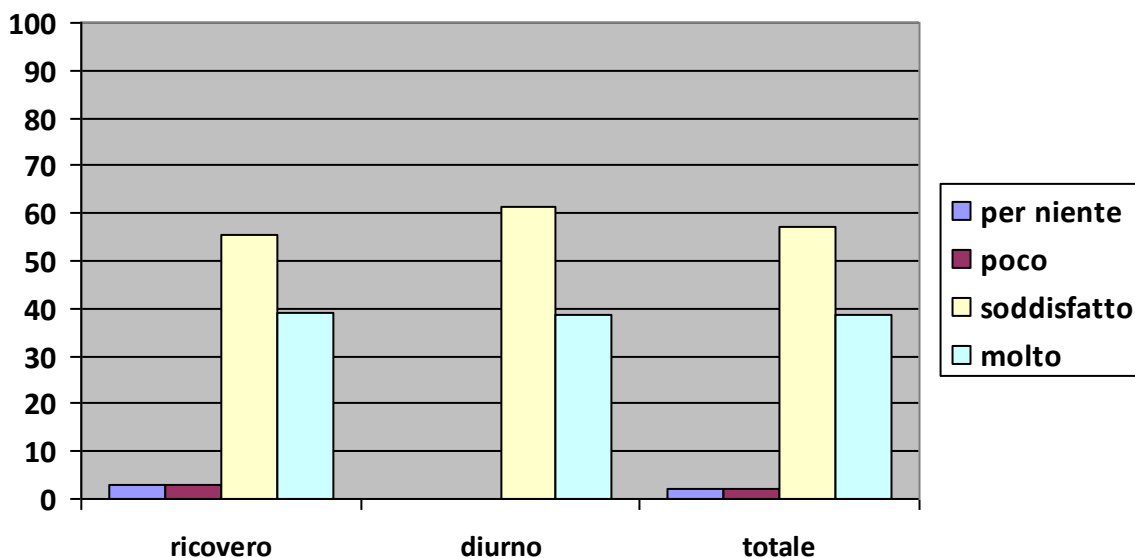
2) E' soddisfatto dei tempi di realizzazione del suo trattamento?



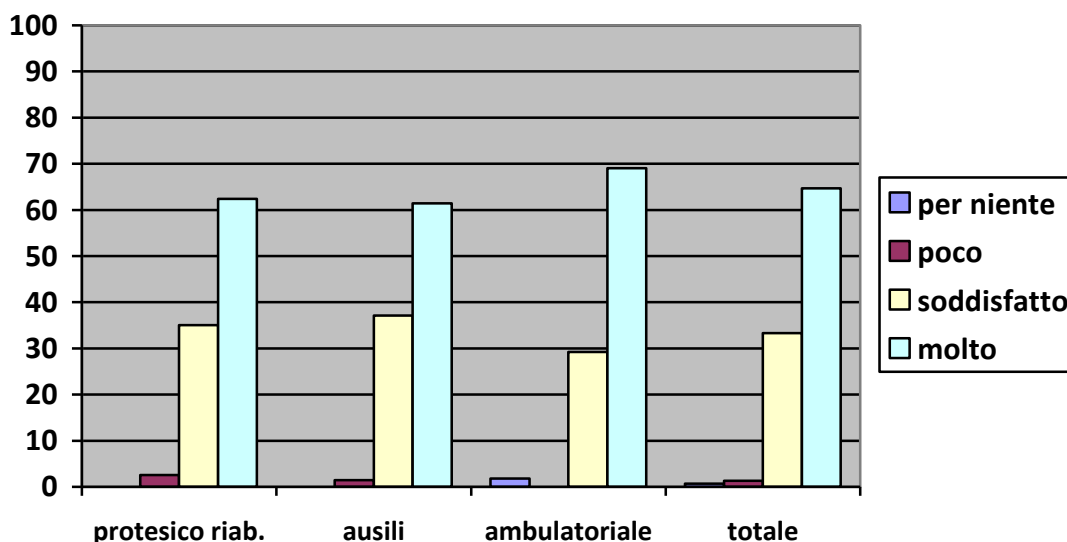
3) E' soddisfatto del dispositivo che è stato realizzato/riparato o ricevuto?



4) E' soddisfatto del training riabilitativo che ha effettuato? (103 intervistati)



5)Come giudica dal punto di vista della cortesia e della disponibilità il personale tecnico/sanitario che l'ha seguita?



Conclusioni

Il dato complessivo fornisce un quadro positivo, confermando ciò che era emerso anche durante i singoli trimestri e cioè che gli aspetti relazionali e quindi le risorse umane sono un punto di forza della struttura. Infatti, alla domanda sulla cortesia e disponibilità del personale, il 64,67% dei pazienti si è dichiarato “molto soddisfatto” ed il 33,34% “soddisfatto”. Per le restanti domande la massima concentrazione di risposte si ha nell’opzione “soddisfatto”, con punte del 67% di soddisfazione sui tempi di realizzazione del trattamento protesico, per chi lo effettua in regime ambulatoriale, e un valore complessivo pari al 67% di media per i tre processi presi in esame. Molto buona anche la percentuale dei “molto” soddisfatti, con punte del 52,21% sul trattamento protesico-riabilitativo in regime ambulatoriale e un 44% complessivo, anche se il quarto trimestre si è presentato con una leggera flessione sui dati relativi ai primi 3 trimestri. Anche sul dispositivo tecnico, ricevuto, fornito o riparato, l’area di soddisfazione (da soddisfatto a molto soddisfatto) raggiunge complessivamente l’ 85,00% (29,33% di molto soddisfatti e

CENTRO PER LA SPERIMENTAZIONE
ED APPLICAZIONE DI PROTESI
E PRESIDII ORTOPEDICI
AREA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
UFFICIO STAMPA

56,34 % di soddisfatti). Alta la soddisfazione dichiarata dagli intervistati sul training riabilitativo con il 96% da soddisfatto a molto soddisfatto e punte del 100% sul training di arto superiore, effettuato in regime di ricovero diurno. Sul training riabilitativo va sottolineato che la relativa domanda è stata rivolta a 103 pazienti, di cui 72 in ricovero a tempo pieno e 31 in ricovero diurno, in quanto previsto solo nel trattamento protesico in ricovero (compresi 7 pazienti che hanno effettuato il training per l'utilizzo della carrozzina Genny). Le aree di criticità presentano comunque percentuali contenute, complessivamente inferiori al 4% di tutti gli intervistati tra poco e per niente soddisfatti. Va evidenziato che l'unico argomento, in cui la segnalazione di totale insoddisfazione ("per niente" soddisfatto) raggiunge il valore complessivo del 5% è relativa alla domanda sul dispositivo tecnico con trattamento protesico in regime di ricovero/diurno 4,26 %, in regime ambulatoriale 6,20% e trattamento ausili 5,71%. Le singole percentuali sono calcolate sul numero degli utenti che fruiscono delle specifico trattamento. Sul training riabilitativo solo 2 pazienti (di arto inferiore in regime di ricovero a tempo pieno) sui 103 intervistati, hanno dichiarato totale insoddisfazione. Il dato dei "poco" soddisfatti, riguardo al dispositivo fornito/riparato, si attesta intorno al 9% complessivo: trattamento protesico in regime di ricovero/diurno 9,4%, ambulatoriali 10,62%, ausili 5,71%. Per quanto riguarda i tempi di realizzazione la percentuale complessiva dei "poco" soddisfatti è di poco superiore al 9% complessivo: trattamento protesico in regime di ricovero/diurno 11,11%, ambulatoriali 6,20%, ausili 11,43%. Nel ricordare che le predette percentuali vanno riferite ad un campione di complessivi 300 utenti, per maggiori dettagli si rimanda al documento excell allegato, in cui sono riportati i dati relativi a ciascun trattamento/reparto, età, ente inviante.

Responsabile
Area Comunicazione Istituzionale
Ufficio Stampa
(Dr.ssa Simona Amadesi)