

**Obiettivo Gestionale 2014 n° 14.C18190.G.01.01 “Progetto di Comunicazione Relazionale”:
Indagine post trattamento/fornitura- Report conclusivo**

In merito all'obiettivo gestionale 2014 dell'Area Comunicazione Istituzionale, 14.C18190.G.01.01 “Progetto di Comunicazione relazionale”, nel corso dell'anno sono state svolte le 300 interviste pianificate. 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 (residenziale/semiresidenziale)
- fornitura ausili
- tecnico-protesico in regime ambulatoriale

Il campione stabilito è stato individuato, mediante 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 hanno 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 e ringraziando, in alcuni casi, per l'attenzione dimostrata.

Dei 300 pazienti contattati nel corso dell' indagine, hanno effettuato il:

- A) Trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero residenziale o semiresidenziale: pazienti 109 (93 INAIL, 16ASL)**
- B) Trattamento/fornitura ausili 72 utenti INAIL (di cui 24 percorso Genny in ricovero residenziale/semiresidenziale)**
- C) Trattamento tecnico-protesico in regime ambulatoriale: 119 utenti (89 INAIL, 30 ASL)**

Agli intervistati sono state poste le 6 domande riguardanti i temi individuati dal Progetto con ciascuna 4 opzioni di risposta. Agli utenti a cui è stato fornito un dispositivo tecnologico è stata posta un'ulteriore domanda relativa al dispositivo specifico. Di seguito le domande rivolte agli intervistati e le relative risposte suddivise per trattamento (A-B-C) e totali .

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

A) Trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 109 pazienti

Molto soddisfatto	53 intervistati pari al 48,62 %
Soddisfatto	53 intervistati pari al 48,62 %
Poco soddisfatto	3 intervistati pari al 2,76 %
Per niente soddisfatto	-

B) Trattamento/fornitura ausili 72 utenti

Molto soddisfatto	36 intervistati pari al 50,00%
Soddisfatto	31 intervistati pari al 43,06%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al 2,78 %
Per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 4,16 %

C) Trattamento tecnico-protesico in regime ambulatoriale 119 utenti

Molto soddisfatto	57 intervistati pari al 47,90%
Soddisfatto	62 intervistati pari al 52,10%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

Totale intervistati 300 utenti

Molto soddisfatto	146 intervistati pari al 48,67%
Soddisfatto	146 intervistati pari al 48,67%
Poco soddisfatto	5 intervistati pari al 1,66%
Per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 1,00%

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

A) Trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 109 pazienti

Molto soddisfatto	32 intervistati pari al 29,35 %
Soddisfatto	66 intervistati pari al 60,55 %
Poco soddisfatto	11 intervistati pari al 10,10%
Per niente soddisfatto	-

B) Trattamento/fornitura ausili 72 utenti

Molto soddisfatto	19 intervistati pari al 26,39%
Soddisfatto	46 intervistati pari al 63,89%
Poco soddisfatto	3 intervistati pari al 4,17%
Per niente soddisfatto	4 intervistati pari al 5,55%

C) Trattamento protesico in regime ambulatoriale 119 utenti

Molto soddisfatto	34 intervistati pari al 28,57%
Soddisfatto	72 intervistati pari al 60,50%
Poco soddisfatto	12 intervistati pari al 10,08%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 0,85%

Totale intervistati 300 utenti

Molto soddisfatto	85 intervistati pari al 28,33%
Soddisfatto	84 intervistati pari al 61,33%
Poco soddisfatto	26 intervistati pari al 8,67%
Per niente soddisfatto	5 intervistati pari al 1,67%

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

A)Trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 109 pazienti

Molto soddisfatto	44 intervistati pari al	40,36%
Soddisfatto	50 intervistati pari al	45,88%
Poco soddisfatto	14 intervistati pari al	12,85,%
Per niente soddisfatto	1 intervistati pari al	0,91%

B)Trattamento/fornitura ausili 72 utenti

Molto soddisfatto	34 intervistati pari al	47,23%
Soddisfatto	33 intervistati pari al	45,84%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	2,77%
Per niente soddisfatto	3 intervistati pari al	4,16%

C)Trattamento protesico in regime ambulatoriale 119 utenti

Molto soddisfatto	40 intervistati pari al	33,61%
Soddisfatto	67 intervistati pari al	56,31%
Poco soddisfatto	10 intervistati pari al	8,40%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al	1,68%

Totale intervistati 300 utenti

Molto soddisfatto	118 intervistati pari al	39,34%
Soddisfatto	150 intervistati pari al	50,00%
Poco soddisfatto	26 intervistati pari al	8,66%
Per niente soddisfatto	6 intervistati pari al	2,00%

4)E' soddisfatto del componente tecnologico con cui è realizzato il suo dispositivo?

a)C-leg (ginocchio elettronico) 24 pazienti:

Molto soddisfatto	15 intervistati pari al	62,50%
Soddisfatto	9 intervistati pari al	37,50%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

b)Genium (ginocchio bionico) 19 pazienti:

Molto soddisfatto	8 intervistati pari al	42,11%
Soddisfatto	8 intervistati pari al	42,11%
Poco soddisfatto	3 intervistati pari al	15,78%
Per niente soddisfatto	-	-

c)Echelon (caviglia idraulica) 20 pazienti

Molto soddisfatto	6 intervistati pari al	30,00%
Soddisfatto	12 intervistati pari al	60,00%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	10,00%
30,7692Per niente soddisfatto	-	-

d)Elan (caviglia elettronica) 12 pazienti

Molto soddisfatto	7 intervistati pari al	58,34%
Soddisfatto	4 intervistato pari al	33,33%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al	8,33%
Per niente soddisfatto	-	-

e)Dynamic arm (gomito elettronico) 6 pazienti

Molto soddisfatto	2 intervistati pari al	33,33 %
Soddisfatto	2 intervistati pari al	33,33 %
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	33,33 %
Per niente soddisfatto	-	-

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

f) Michelangelo (mano poliarticolata) 5 pazienti

Molto soddisfatto	2 intervistati pari al 40,00 %
Soddisfatto	3 intervistati pari al 60,00 %
Poco soddisfatto	- -
Per niente soddisfatto	- -

g) Bebionic Steeper (mano poliarticolata) 2 paziente

Molto soddisfatto	1 intervistato pari al 50,00 %
Soddisfatto	1 intervistato pari al 50,00 %
Poco soddisfatto	- -
Per niente soddisfatto	- -

h) I-Limb (mano poliarticolata) 2 pazienti

Molto soddisfatto	1 intervistato pari al 50,00 %
Soddisfatto	1 intervistato pari al 50,00 %
Poco soddisfatto	- -
Per niente soddisfatto	- -

l) Genny 2.0 (carrozzina a 2 ruote autobilanciante) 24 pazienti

Molto soddisfatto	16 intervistati pari al 66,66%
Soddisfatto	7 intervistati pari al 29,18%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 4,16 %
Per niente soddisfatto	- -

Totale intervistati 114 utenti

Molto soddisfatto	58 intervistati pari al 50,88%
Soddisfatto	47 intervistati pari al 41,23%
Poco soddisfatto	9 intervistati pari al 7,89%
Per niente soddisfatto	- -

5) E' soddisfatto del training riabilitativo che ha effettuato? (protesi e ausili)

A1) Effettuato in regime di ricovero residenziale 73 pazienti

Molto soddisfatto	43 intervistati pari al 58,90%
Soddisfatto	28 intervistati pari al 38,35%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al 2,75%
Per niente soddisfatto:	- -

di cui: Training arto inferiore 62 pazienti

Molto soddisfatto	39 intervistati pari al 62,90%
Soddisfatto	22 intervistati pari al 35,48%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 1,62 %
Per niente soddisfatto	- -

Training arto superiore 11 pazienti

Molto soddisfatto	4 intervistati pari al 36,36%
Soddisfatto	6 intervistati pari al 54,54%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 9,10%
Per niente soddisfatto	- -

A2) Effettuato in regime di ricovero semiresidenziale 21 pazienti

Molto soddisfatto	12 intervistati pari al 57,15%
Soddisfatto	10 intervistati pari al 42,85%
Poco soddisfatto	- -
Per niente soddisfatto	- -

di cui: Training arto inferiore 16 pazienti

Molto soddisfatto	10 intervistati pari al	62,50%
Soddisfatto	6 intervistati pari al	37,50%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

Training arto superiore 5 pazienti

Molto soddisfatto	2 intervistati pari al	40,00 %
Soddisfatto	3 intervistati pari al	60,00%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

A3) Training Ausili (Genny) 24 pazienti

Molto soddisfatto	16 intervistati pari al	66,66%
Soddisfatto	8 intervistati pari al	33,33%
Poco soddisfatto	-	-
Per niente soddisfatto	-	-

Totale intervistati 118 (protesi/ausili)

Molto soddisfatto	71 intervistati pari al	60,17%
Soddisfatto	45 intervistati pari al	38,13%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al	1,70%
Per niente soddisfatto	-	-

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

A)Trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale/semiresidenziale 109 pazienti:

Molto soddisfatto	84 intervistati pari al	77,00%
Soddisfatto	25 intervistati pari al	22,91%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al	0,09%
Per niente soddisfatto	-	-

B)Trattamento/fornitura ausili 72 utenti

Molto soddisfatto	52 intervistati pari al	72,23 %
Soddisfatto	19 intervistati pari al	26,39%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al	1,38%
Per niente soddisfatto	-	-

C)Trattamento protesico ambulatoriale 119 utenti

Molto soddisfatto	81 intervistati pari al	61,29%
Soddisfatto	37 intervistati pari al	38,71%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al	1,38%
Per niente soddisfatto	-	-

Totale intervistati 300 utenti

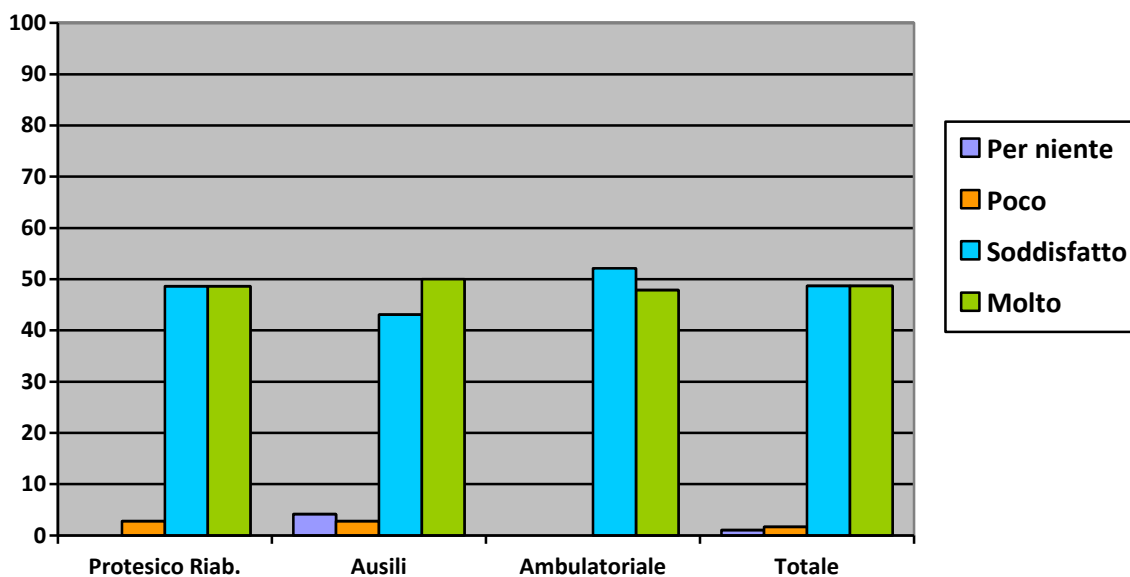
Molto soddisfatto	217 intervistati pari al	72,00%
Soddisfatto	81 intervistati pari al	27,00%
Poco soddisfatto	3 intervistati pari al	1,00%
Per niente soddisfatto	-	-

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

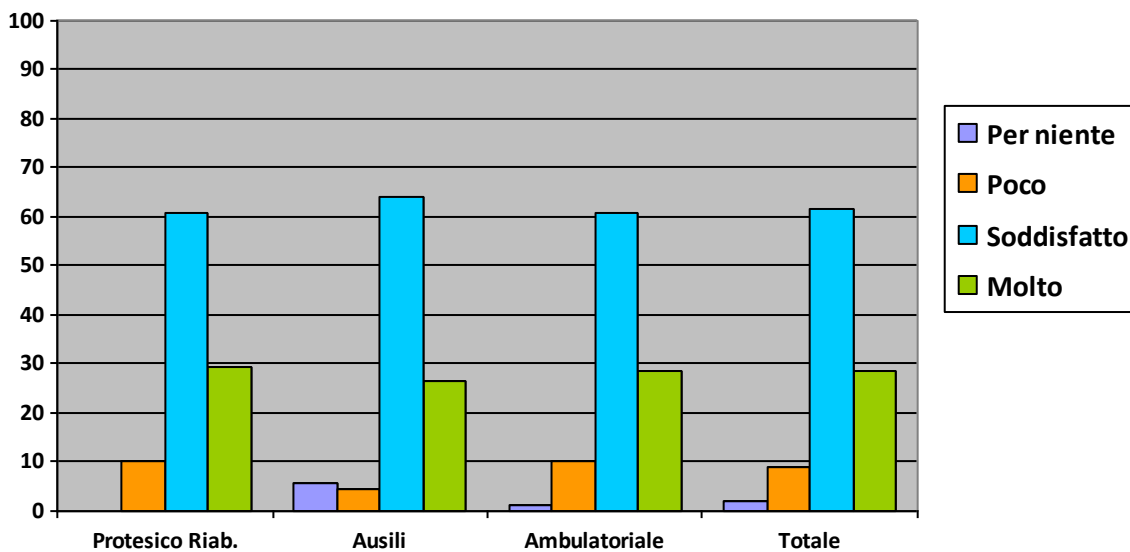
A questa domanda, diversi colleghi e a volte interi reparti sono stati segnalati per la loro particolare capacità di collaborare con gli utenti per il buon esito finale del loro trattamento.

GRAFICI RELATIVI AGLI INTERVISTATI (N°300) ESPRESSI IN PERCENTUALE (%)

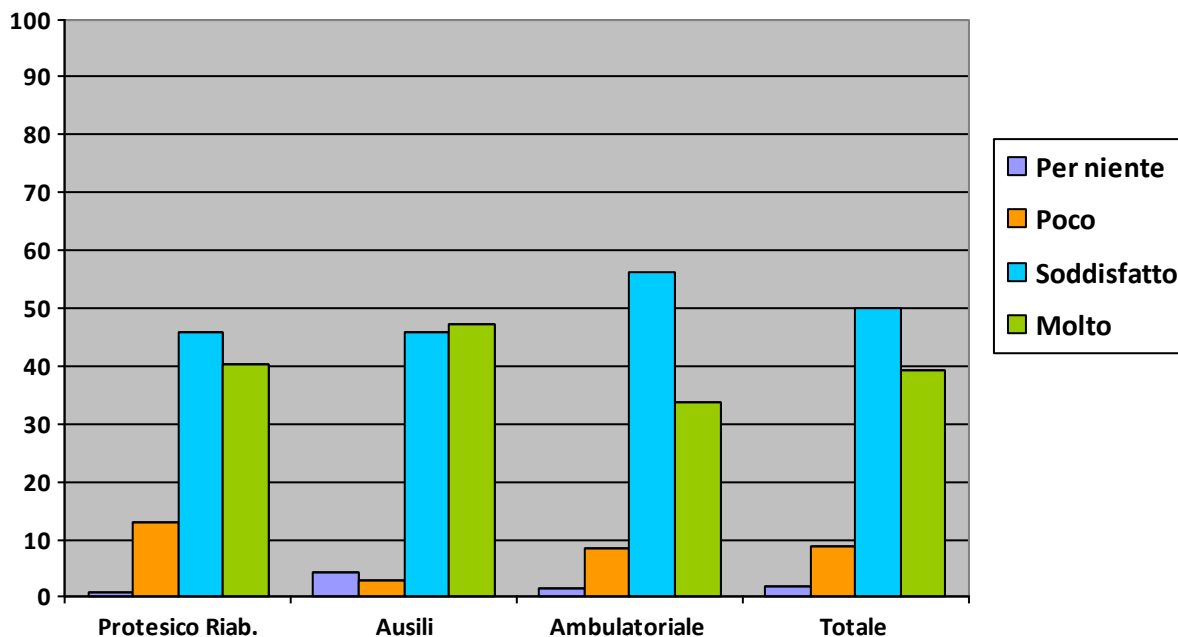
1)E' soddisfatto del trattamento svolto presso il Centro Protesi INAIL?



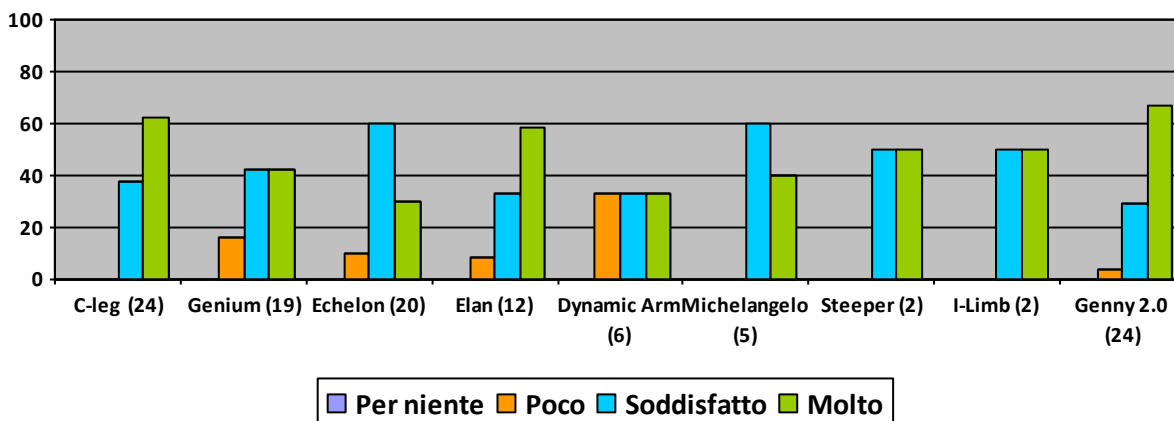
2)E' soddisfatto dei tempi di realizzazione del suo trattamento?



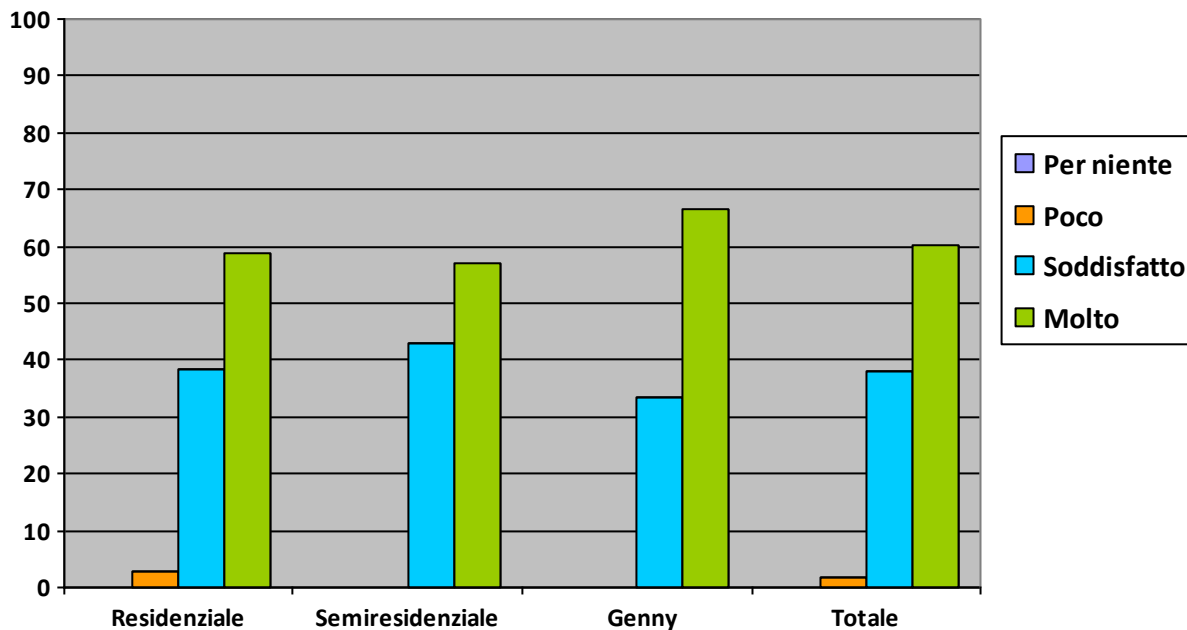
3)E' soddisfatto del dispositivo che è stato realizzato/riparato ed ha ricevuto?



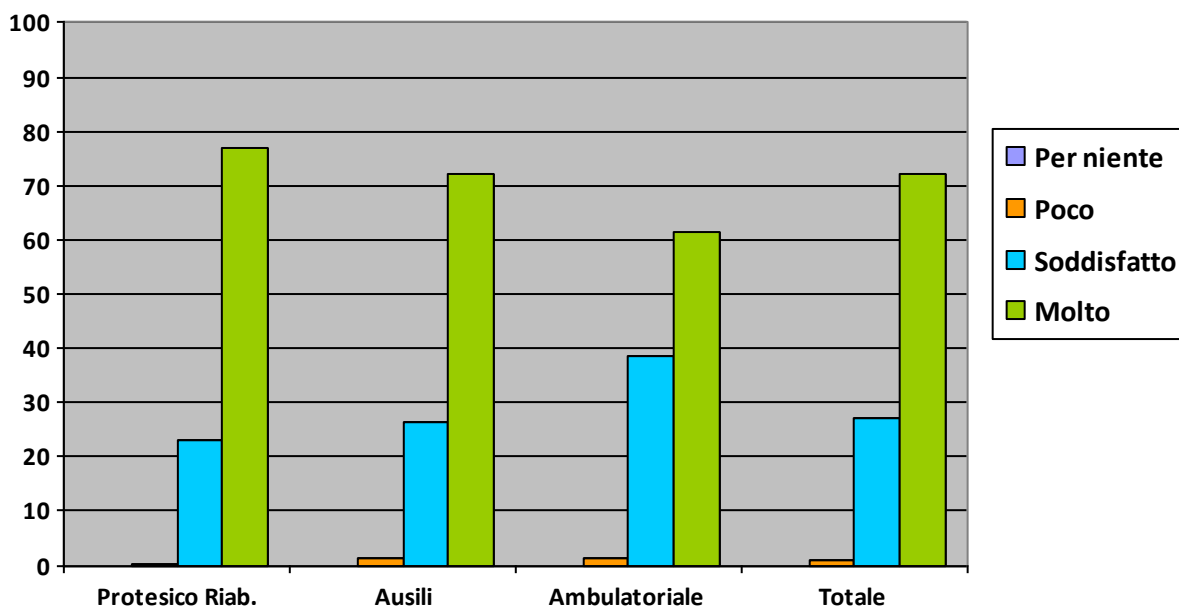
4)E' soddisfatto del componente tecnologico con cui è realizzato il suo dispositivo?



5)E' soddisfatto del training riabilitativo che ha effettuato?



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



Conclusioni Indagine 2014

L'indagine relativa al 2014 fornisce un quadro abbastanza coerente, con dati che si mantengono sostanzialmente costanti. L'elemento che emerge chiaramente è la percezione positiva degli operatori da parte dei pazienti, confermando il punto di forza della struttura siano le risorse umane, con un 99,00% di soddisfazione (72% molto, 27% soddisfatti). 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, ausili. Il dato è confermato anche dall'indicazione del nominativo degli operatori che normalmente l'intervistato ci tiene a indicare e dichiarare. Questo quadro 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 che supera il 97%, equamente distribuito tra i "soddisfatti" ed i "molto soddisfatti". La domanda sul training riabilitativo è stata rivolta a 118 pazienti, di cui 73 per trattamento protesico in ricovero residenziale, 21 in semiresidenziale e 24 pazienti che hanno effettuato il training da protocollo di fornitura della carrozzina Genny. La valutazione è totalmente positiva, attestandosi su un 60,17% di "molto soddisfatti", un 38,13 di "soddisfatti" e la totale assenza di completamente insoddisfatti, confermando la validità del trattamento che affianca il training riabilitativo alla costruzione/fornitura del dispositivo. Buona la valutazione sui tempi di realizzazione del trattamento, con 61,33% di "soddisfatti" e 28,33% di molto soddisfatti. Può essere utile evidenziare che il maggior livello di gradimento sui tempi di realizzazione è stato rilevato nelle indagini del I e del IV trimestre. Sul dispositivo tecnico, la soddisfazione dichiarata è piuttosto alta: con il 39,34% di "molto soddisfatti" che raggiunge il 50,88% sui dispositivi con componenti tecnologici evoluti ed il 50,00% di soddisfatti. L'area di soddisfazione non presenta evidenti scostamenti nel corso dei diversi trimestri, con piccole variazioni da un'opzione all'altra e con pressochè identica valutazione sui dispositivi, siano essi protesi di arto inferiore, di arto superiore o ausili. Per maggiori dettagli si rimanda al documento excell 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 riferimenti anagrafici sono conservati su supporto informatico presso l'Area Comunicazione Istituzionale.

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