

Vigorso di Budrio, 31 dicembre 2015

**Obiettivo Gestionale 2015 n° 15.C18190.G.01.01 “Progetto di Comunicazione Relazionale”:
Indagine post trattamento/fornitura – Report conclusivo**

In merito all'obiettivo gestionale 2015 dell'Area Comunicazione Istituzionale, 15.C18190.G.01.01 "Progetto di Comunicazione relazionale, nel corso del 2015 sono state realizzate le 100 interviste pianificate, raggiungendo così lo stato di avanzamento previsto al 31 dicembre (100/100) 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 100 pazienti contattati nel periodo di indagine, hanno effettuato il:

A) Trattamento protesico-riabilitativo in ricovero residenziale o semiresidenziale: 39 intervistati (32 INAIL, 7 ASL)

B) Trattamento/fornitura ausili 22 intervistati INAIL (di cui 11 percorso riab.vo ausili/Genny in ricovero residenziale)

C) Trattamento tecnico-protesico in regime ambulatoriale: 39 intervistati (26 INAIL, 13 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 (D).



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

A) Trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/ semiresidenziale 39 intervistati

Molto soddisfatto	16 intervistati pari al 41,20%
Soddisfatto	20 intervistati pari al 51,30%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al 5,00%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2,50%

B) Trattamento/fornitura ausili 22 intervistati

Molto soddisfatto	11 intervistati pari al 50,00%
Soddisfatto	10 intervistati pari al 45,50%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 4,50%
Per niente soddisfatto	- -

C) Trattamento tecnico-protesico (ex ambulatoriale) 39 intervistati

Molto soddisfatto	17 intervistati pari al 43,60%
Soddisfatto	18 intervistati pari al 46,40%
Poco soddisfatto	3 intervistati pari al 7,50%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2,50%

D) Totale intervistati (100)

Molto soddisfatto	44 intervistati pari al 44,00%
Soddisfatto	48 intervistati pari al 48,00%
Poco soddisfatto	6 intervistati pari al 6,00%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 2,00%

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

A) Trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/semiresidenziale 39 intervistati

Molto soddisfatto	13 intervistati pari al 33,30%
Soddisfatto	19 intervistati pari al 48,70%
Poco soddisfatto	6 intervistati pari al 15,50%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2,50%

B) Trattamento/fornitura ausili 22 intervistati

Molto soddisfatto	4 intervistati pari al 18,20%
Soddisfatto	14 intervistati pari al 63,80%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al 9,00%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 9,00%

C) Trattamento tecnico-protesico (ex ambulatoriale) 39 intervistati

Molto soddisfatto	10 intervistato pari al 26,00%
Soddisfatto	23 intervistati pari al 59,00%
Poco soddisfatto	6 intervistati pari al 15,00%
Per niente soddisfatto	- -

D) Totale intervistati (100)

Molto soddisfatto	27 intervistati pari al 27,00%
Soddisfatto	56 intervistati pari al 56,00%
Poco soddisfatto	14 intervistati pari al 14,00%
Per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 3,00%

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

A) **Trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale/ semiresidenziale 39 intervistati**

Molto soddisfatto	15 intervistati pari al 38,60%
Soddisfatto	21 intervistati pari al 53,90%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al 5,00%
Per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 2,50%

B) **Trattamento/fornitura ausili 22 intervistati**

Molto soddisfatto	8 intervistati pari al 36,35%
Soddisfatto	13 intervistati pari al 59,15%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 4,50%
Per niente soddisfatto	-

C) **Trattamento tecnico-protesico (ex ambulatoriale) 39 intervistati**

Molto soddisfatto	10 intervistati pari al 25,30%
Soddisfatto	21 intervistati pari al 53,70%
Poco soddisfatto	6 intervistati pari al 15,00%
Per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 5,00%

D) **Totale intervistati (100)**

Molto soddisfatto	33 intervistati pari al 33,00%
Soddisfatto	55 intervistati pari al 55,00%
Poco soddisfatto	9 intervistati pari al 9,00%
Per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 3,00%

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

a) **C-leg (ginocchio elettronico) 8 intervistati**

Molto soddisfatto	6 intervistati pari al 75,00%
Soddisfatto	2 intervistati pari al 25,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

b) **Genium (ginocchio bionico) 5 intervistati**

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

c) **Genium X3 (ginocchio bionico) 7 intervistati**

Molto soddisfatto	4 intervistati pari al 57,50%
Soddisfatto	2 intervistati pari al 28,50%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 14,00%
Per niente soddisfatto	-

c) **Echelon (caviglia idraulica) 7 intervistati**

Molto soddisfatto	1 intervistato pari al 14,00%
Soddisfatto	5 intervistati pari al 72,00%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 14,00%
Per niente soddisfatto	-

d) Elan (caviglia elettronica) 6 intervistati

Molto soddisfatto	3 intervistati pari al 50,00%
Soddisfatto	3 intervistati pari al 50,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

e) Michelangelo (mano poliarticolata) 5 intervistati

Molto soddisfatto	4 intervistati pari al 80,00%
Soddisfatto	1 intervistato pari al 20,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

f) I-Limb (mano) 3 intervistati

Molto soddisfatto	1 intervistati pari al 33,34%
Soddisfatto	2 intervistato pari al 66,66%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

g) Re-walk 2 intervistati

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

g) C-brace 1 intervistato

Molto soddisfatto	1 intervistati pari al 100%
Soddisfatto	-
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

g) Genny 2.0 (carrozzina a 2 ruote autobilanciante) 8 intervistati

Molto soddisfatto	4 intervistati pari al 50,00%
Soddisfatto	4 intervistati pari al 50,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

Totale intervistati (52)

Molto soddisfatto	27 intervistati pari al 52,00%
Soddisfatto	23 intervistati pari al 44,00%
Poco soddisfatto	2 intervistati pari al 4,00%
Per niente soddisfatto	-

5) E' soddisfatto del training riabilitativo che ha effettuato? (50 intervistati)

A1) Effettuato in ricovero residenziale 28 intervistati

Molto soddisfatto	14 intervistati pari al 50,00%
Soddisfatto	14 soddisfatti pari al 50,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto:	-

di cui: Training arto inferiore 20 intervistati

Molto soddisfatto	8 intervistati pari al 40,00%
Soddisfatto	12 intervistati pari al 60,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

Training arto superiore 5 intervistati

Molto soddisfatto	5 intervistati pari al 100%
Soddisfatto	-
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

Training Re-walk 2 intervistati

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

Training C-Brace 1 intervistato

Molto soddisfatto	-
Soddisfatto	1 intervistato pari al 100%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

A2) Effettuato in ricovero semiresidenziale 11 intervistati

Molto soddisfatto	5 intervistati pari al 45,50%
Soddisfatto	5 intervistati pari al 45,50%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 9,00%
Per niente soddisfatto	-

di cui: Training arto inferiore 7 intervistati

Molto soddisfatto	4 intervistati pari al 57,25%
Soddisfatto	2 intervistati pari al 28,50%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 14,25%
Per niente soddisfatto	-

Training arto superiore 3 intervistato

Molto soddisfatto	1 intervistato pari al 33,34%
Soddisfatto	2 intervistati pari al 66,66%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

Training Re-walk 1 intervistato

Molto soddisfatto	-
Soddisfatto	1 intervistato pari al 100%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

A3) Training Riabilitativo Genny /ausili 11 intervistati

Molto soddisfatto	5 intervistati pari al 45,50%
Soddisfatto	6 intervistati pari al 54,50%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

B) Totale intervistati (50)

Molto soddisfatto	24 intervistati pari al 48,00%
Soddisfatto	25 intervistati pari al 50,00%
Poco soddisfatto	1 intervistato pari al 2,00%
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-riab.vo ricovero residenziale/ semiresidenziale 39 intervistati

Molto soddisfatto	26 intervistati pari al 66,66%
Soddisfatto	13 intervistati pari al 33,34%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

B) Trattamento/fornitura ausili 22 intervistati

Molto soddisfatto	18 intervistati pari al 82,00%
Soddisfatto	4 intervistati pari al 18,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

C) Trattamento tecnico-protesico (ex ambulatoriale) 39 intervistati

Molto soddisfatto	24 intervistati pari al 61,50%
Soddisfatto	15 intervistati pari al 38,50%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

D) Totale intervistati 100 utenti

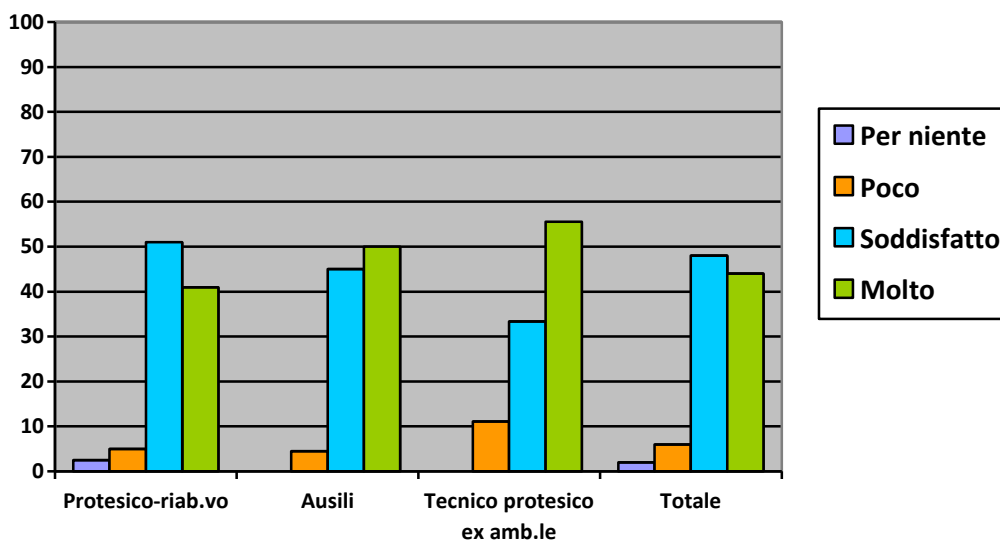
Molto soddisfatto	68 intervistati pari al 68,00%
Soddisfatto	32 intervistati pari al 32,00%
Poco soddisfatto	-
Per niente soddisfatto	-

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

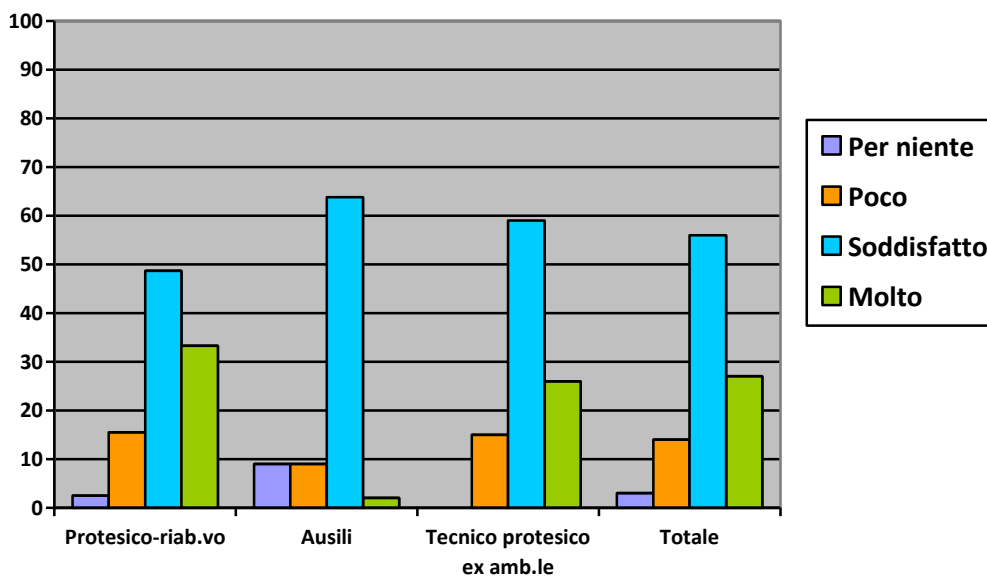
A questa domanda, diversi colleghi e a volte interi reparti sono stati segnalati per la loro particolare capacità di collaborare con gli utenti per il buon esito finale del loro trattamento.

GRAFICI RELATIVI AL CAMPIONE TOTALE (N°100) ESPRESSI IN PERCENTUALE (%)

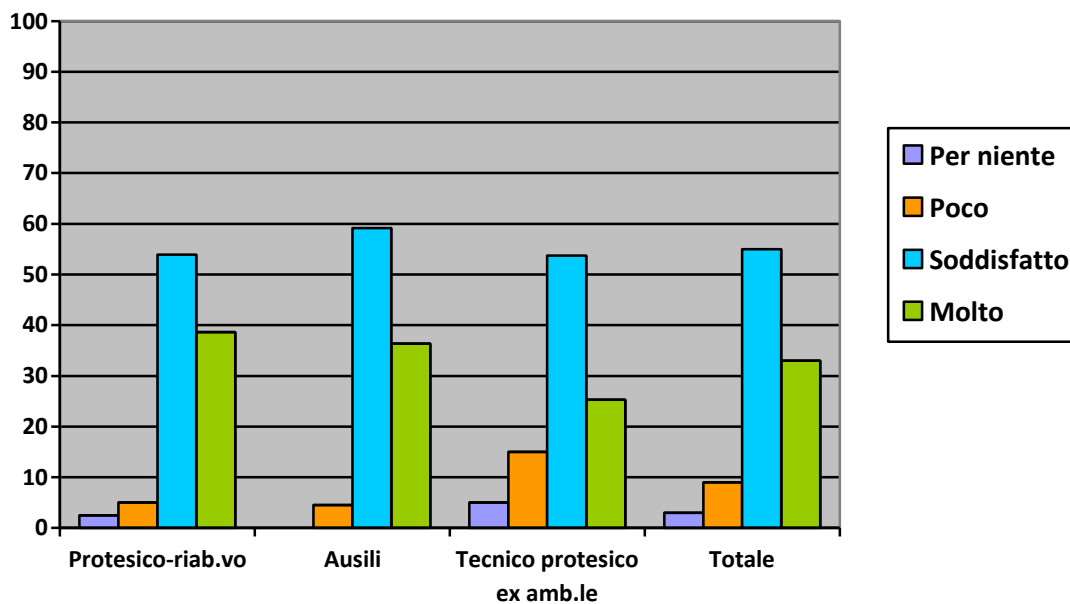
1) E' soddisfatto del trattamento effettuato presso il Centro Protesi Inail ?



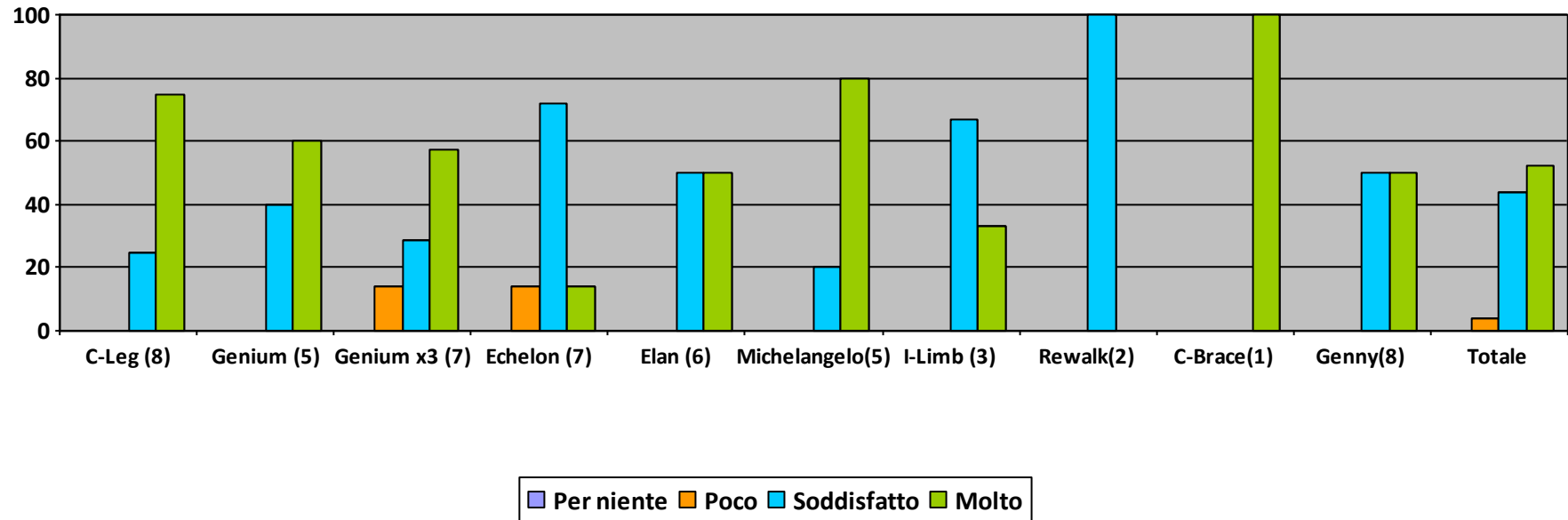
2) E' soddisfatto dei tempi di realizzazione del suo trattamento?



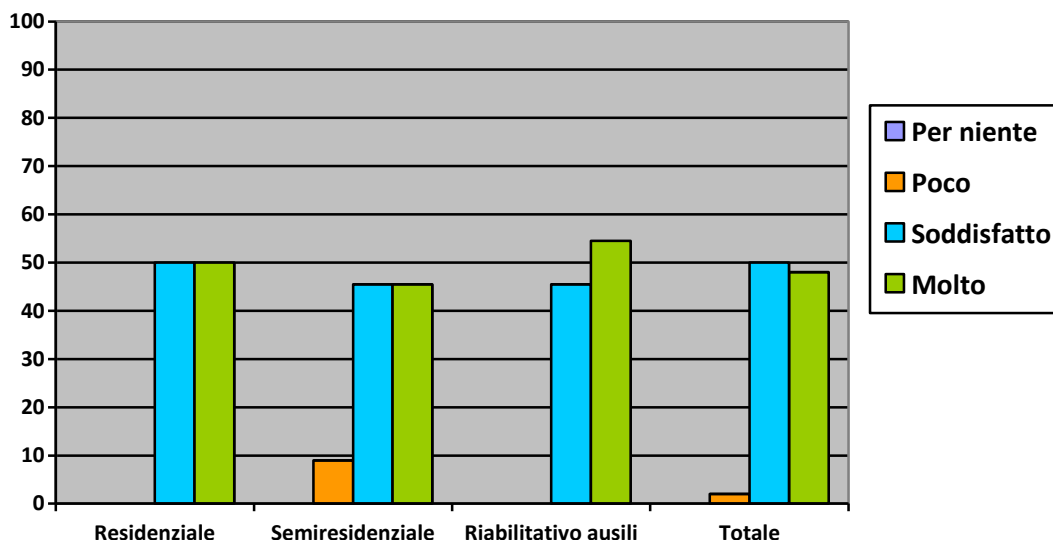
3) E' soddisfatto del dispositivo che è stato realizzato/riparato ed ha ricevuto?



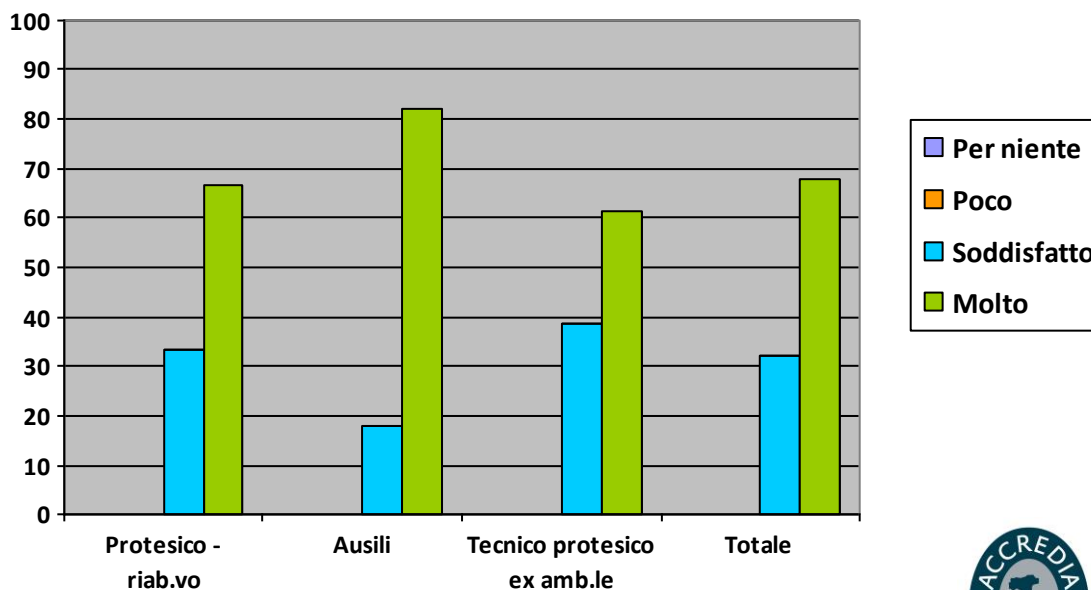
4) E' soddisfatto del componente tecnologico con cui è realizzato il suo dispositivo?



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 2015

L'indagine che è stata condotta su un campione di 100 pazienti fornisce un quadro abbastanza coerente con gli anni precedenti e come andamento nell'anno, con dati che si mantengono sostanzialmente costanti durante tutti i trimestri. L'elemento che come sempre emerge chiaramente è la percezione positiva degli operatori da parte dei pazienti, confermando che il punto di forza della struttura sono le risorse umane, con il 100% di soddisfazione (68% molto, 32% 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, tecnico-protetico (ex ambulatoriale), ausili. Il dato è confermato anche dall'indicazione del nominativo degli operatori che normalmente l'intervistato ci tiene a indicare spontaneamente, con parole di apprezzamento e valutazioni positive. 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 92%, (44% molto e 48% soddisfatti). La domanda sul training riabilitativo è stata rivolta a metà del campione, di cui 28 per trattamento protesico in ricovero residenziale, 11 in semiresidenziale e 11 pazienti che hanno effettuato il training ausili (trattamento o protocollo carrozzina Genny.) La valutazione è totalmente positiva, attestandosi su un 48% di "molto soddisfatti" e un 50% di "soddisfatti", un 2% che si dichiara "poco soddisfatto" e la totale assenza di completamente insoddisfatti. Questo dato fornisce come indicazione la conferma della validità del trattamento completo che affianca il training riabilitativo alla costruzione/fornitura del dispositivo. Buona la valutazione anche sui tempi di realizzazione del trattamento, con 56,00% di "soddisfatti" e 27,00% di molto soddisfatti. L'83% degli intervistati ha una percezione positiva dei tempi necessari alla realizzazione del percorso protesico-riabilitativo. Certo il campione è limitato, ma fornisce comunque un'indicazione un po' in controtendenza con ciò che solitamente viene indicato come un punto di debolezza della struttura: i tempi appunto. Inoltre è utile evidenziare che il livello di gradimento sui tempi di realizzazione di è mantenuto costante, oltre l'80% durante tutto l'anno. Anche sul dispositivo tecnico, la soddisfazione dichiarata è piuttosto alta: con il 50,00% di soddisfatti ed il 33,00% di "molto soddisfatti". I molto soddisfatti arrivano fino al 52,00% a cui va aggiunto il 44% di soddisfatti quando i dispositivi sono realizzati con componenti tecnologici evoluti. 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.



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

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

Per maggiori dettagli si rimanda ai documenti excell allegati, 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)

