

## REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 2019

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 (10 pazienti) e al Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra (20 pazienti). Il numero degli intervistati è basato 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 alla Filiale di Roma, mentre per il CRM di Volterra si rimanda al report dedicato.

L'indagine 2019 ha riguardato

100 pazienti che presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio hanno effettuato uno dei seguenti trattamenti:

- trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero residenziale/semiresidenziale  
30 pazienti di cui 22 Inail e 8 ASL
- trattamento/fornitura ausili  
20 pazienti Inail di cui 10 con percorso ausili
- trattamento tecnico-protesico in regime ambulatoriale  
50 pazienti di cui 36 Inail e 14 ASL

10 pazienti che presso il Centro Protesi Inail-Filiale di Roma hanno effettuato il

- trattamento protesico-riabilitativo in regime di ricovero residenziale/semiresidenziale  
10 pazienti Inail

Il campione è stato individuato mediante 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.). Le interviste si sono svolte in un *range* temporale che va da 20 a 45 minuti, stabilito come limite tecnico. Tutti gli intervistati hanno effettuato il trattamento almeno sei mesi prima dell'indagine. Dopo una necessaria 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 offerto.

Normalmente i pazienti si dimostrano disponibili a rispondere al questionario telefonico, esprimendo spesso il loro apprezzamento e ringraziando, in alcuni casi, per l'attenzione dimostrata. Da progetto, sono state poste 6 domande con 4 opzioni di risposta. A coloro che hanno ricevuto un dispositivo temporaneo, è stata poi formulata un'ulteriore specifica domanda (indicata come 3bis). Di seguito il dettaglio delle domande e delle relative risposte.

## 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	13 intervistati pari al 43%
soddisfatto	17 intervistati pari al 57%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

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

molto soddisfatto	12 intervistati pari al 60%
soddisfatto	6 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

#### c) trattamento tecnico-protetico (ex ambulatoriale) 50 intervistati

molto soddisfatto	18 intervistati pari al 36%
soddisfatto	32 intervistati pari al 64%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

#### **totale intervistati (100)**

molto soddisfatto	43 intervistati pari al 43%
soddisfatto	55 intervistati pari al 55%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 2%
per niente soddisfatto	-----

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

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

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 27%
soddisfatto	18 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 13%
per niente soddisfatto	-----

### b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 5%

### c) trattamento tecnico-protetico (ex ambulatoriale) 50 intervistati

molto soddisfatto	12 intervistati pari al 24%
soddisfatto	31 intervistati pari al 62%
poco soddisfatto	5 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 4%

### totale intervistati (100)

molto soddisfatto	27 intervistati pari al 27%
soddisfatto	59 intervistati pari al 59%
poco soddisfatto	11 intervistati pari al 11%
per niente soddisfatto	3 intervistati pari al 3%

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

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

molto soddisfatto	5 intervistati pari al 17%
soddisfatto	19 intervistati pari al 63%
poco soddisfatto	4 intervistati pari al 13%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 7%

### b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

molto soddisfatto	11 intervistati pari al 55%
soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

## c) trattamento tecnico-protetico (ex ambulatoriale) 50 intervistati

molto soddisfatto	20 intervistati pari al 40%
soddisfatto	28 intervistati pari al 56%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 4%
per niente soddisfatto	-----

## totale intervistati (100)

molto soddisfatto	36 intervistati pari al 36%
soddisfatto	56 intervistati pari al 56%
poco soddisfatto	6 intervistati pari al 6%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 2%

## 3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? 10 INTERVISTATI

### Protesi temporanee linea transibiale 10 intervistati

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	7 intervistati pari al 70%
poco soddisfatto	1 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	-----

## 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO CHE HA EFFETTUATO? (40 INTERVISTATI)

### a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale 22 intervistati

molto soddisfatto	14 intervistati pari al 64%
soddisfatto	8 intervistati pari al 36%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto inferiore 17 intervistati

molto soddisfatto	12 intervistati pari al 71%
soddisfatto	5 intervistati pari al 29%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto superiore 5 intervistati

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

## a2) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero semiresidenziale 8 intervistati

molto soddisfatto	5 intervistati pari al 62%
soddisfatto	3 intervistati pari al 38%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto inferiore 7 intervistati

molto soddisfatto	5 intervistati pari al 71%
soddisfatto	2 intervistati pari al 29%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### di cui training arto superiore 1 intervistato

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

## a3) training riabilitativo percorso ausili 10 intervistati

molto soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
soddisfatto	4 intervistato pari al 40%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

### **totale intervistati (40)**

molto soddisfatto	25 intervistati pari al 62%
soddisfatto	15 intervistati pari al 38%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

## **5) È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE TECNICO E/O SANITARIO CHE L'HA SEGUITA?**

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

molto soddisfatto	20 intervistati pari al 67%
soddisfatto	10 intervistati pari al 33%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	-----

## b) trattamento/fornitura ausili 20 intervistati

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

## c) trattamento tecnico-protetico (ex ambulatoriale) 50 intervistati

molto soddisfatto	37 intervistati pari al 74%
soddisfatto	12 intervistati pari al 24%
poco soddisfatto	1 intervistati pari al 2%
per niente soddisfatto	-----

## **totale intervistati (100)**

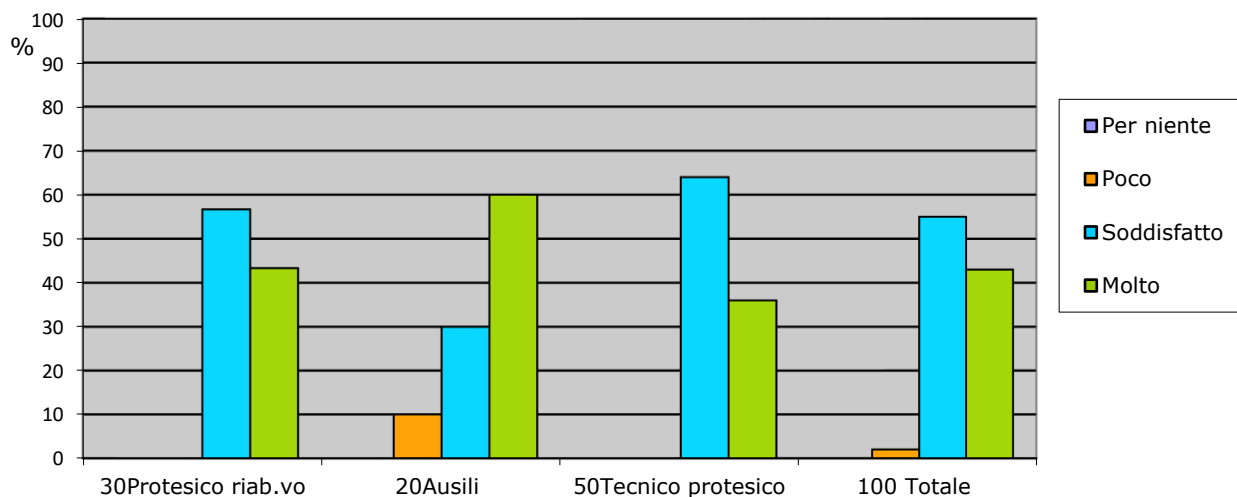
molto soddisfatto	73 intervistati pari al 73%
soddisfatto	26 intervistati pari al 26%
poco soddisfatto	1 intervistati pari al 1%
per niente soddisfatto	-----

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

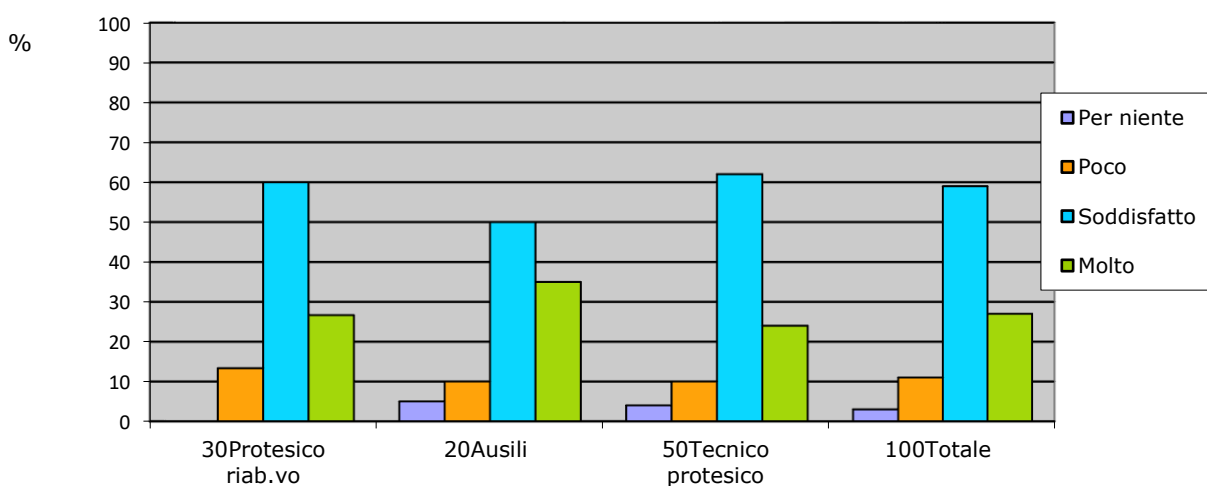
Quasi tutti gli intervistati hanno segnalato uno o più nominativi e a volte interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato Excel).

## GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE

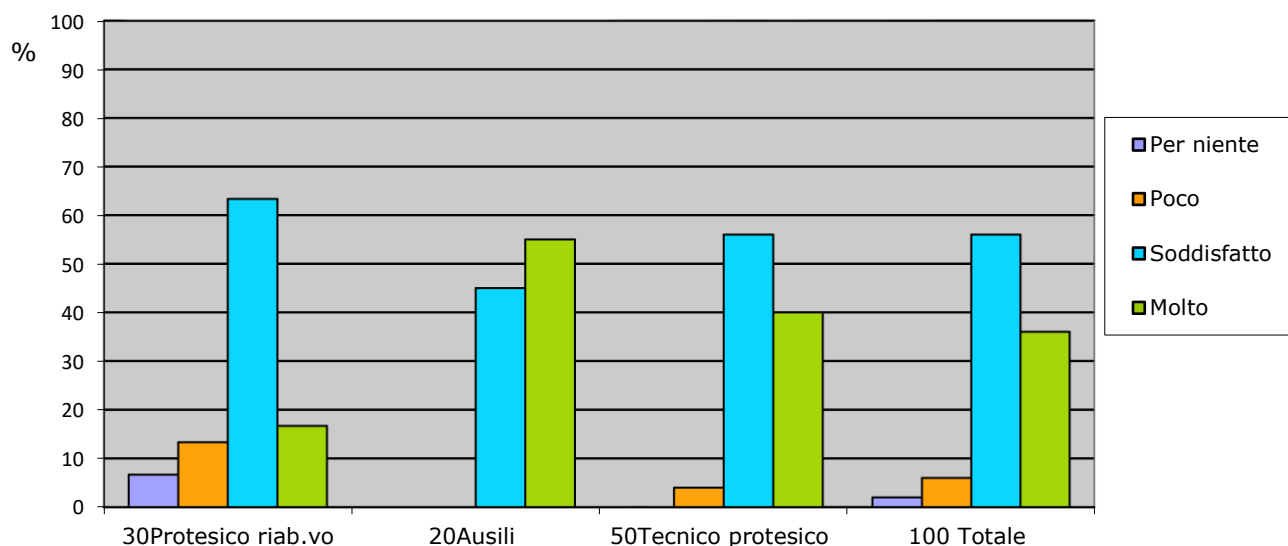
### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI VIGORSO?



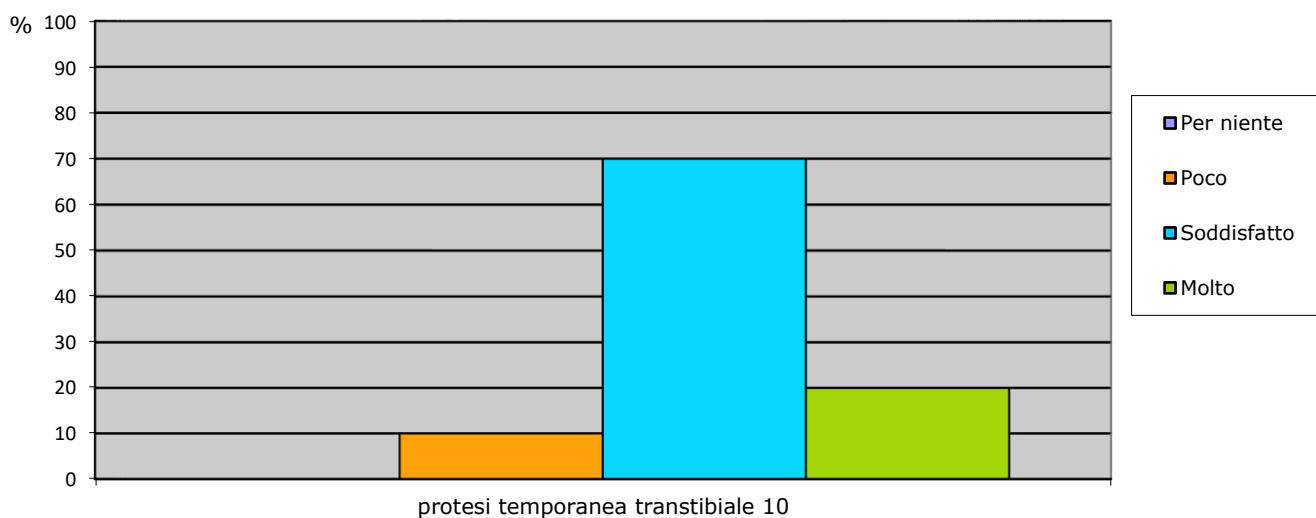
### 2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



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

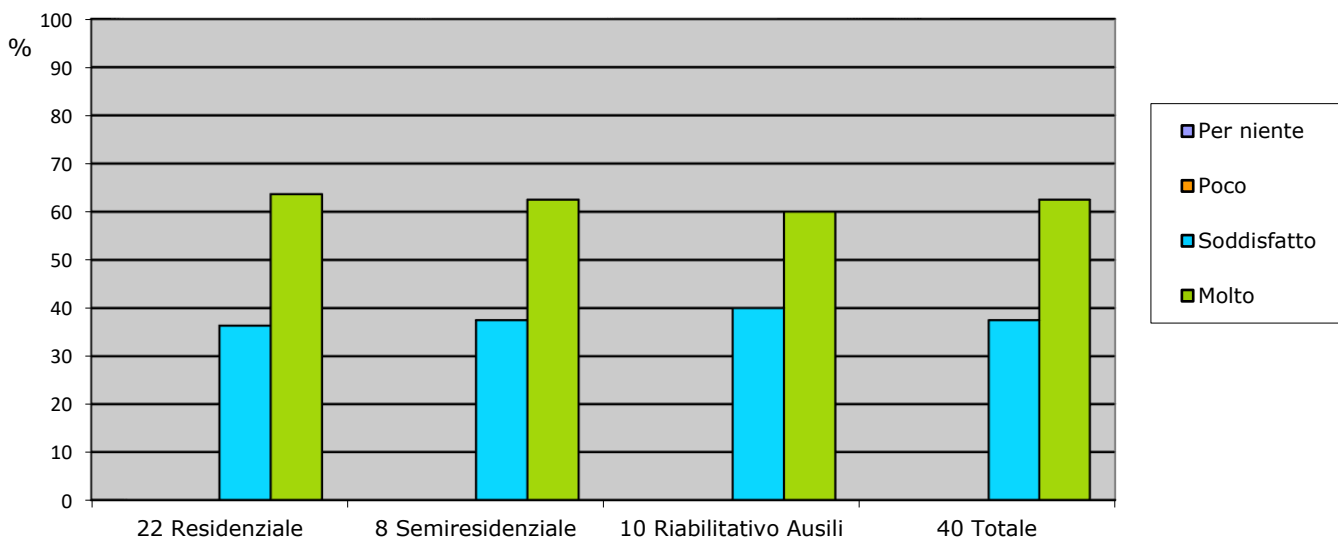


### 3BIS) È SODDISFATTO DELLA SUA PROTESI TEMPORANEA? 10 INTERVISTATI

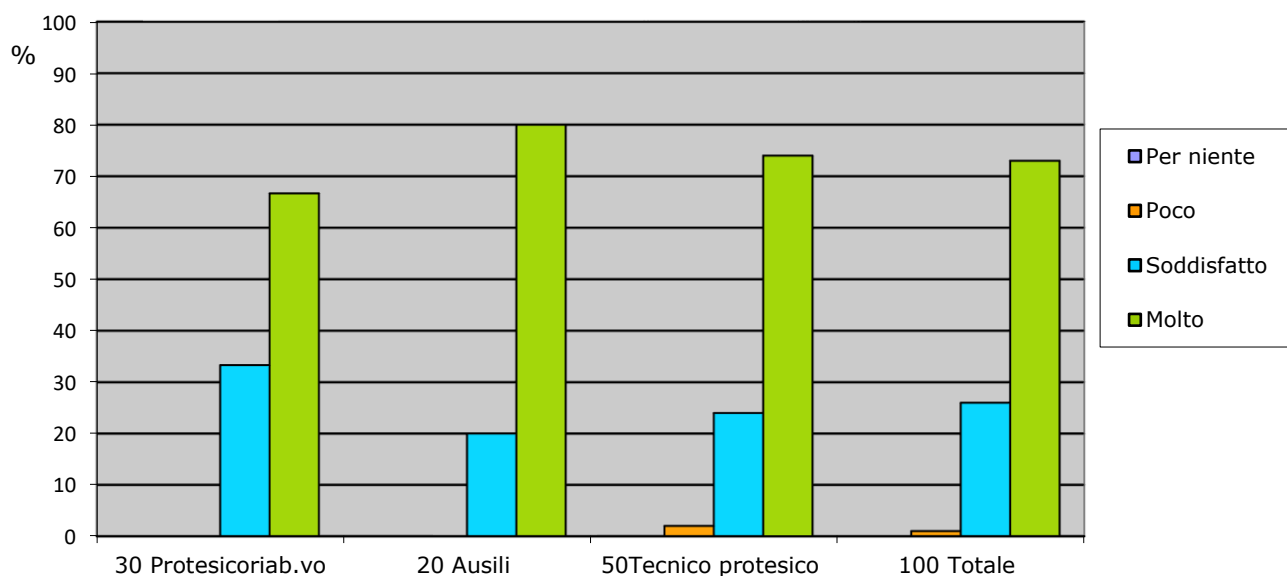




## 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO CHE HA EFFETTUATO? (40 INTERVISTATI)



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



## CENTRO PROTESI INAIL-FILIALE DI ROMA 10 INTERVISTATI

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

#### a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	6 intervistati pari al 60%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 20%

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

#### a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale

molto soddisfatto	1 intervistati pari al 10%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 20%

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

#### a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale

molto soddisfatto	2 intervistati pari al 20%
soddisfatto	5 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	1 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	2 intervistati pari al 20%

### 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO CHE HA EFFETTUATO?

#### a1) trattamento protesico-riab.vo effettuato in ricovero residenziale/semiresidenziale

##### di cui training arto inferiore residenziale 9 intervistati

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 33%
soddisfatto	4 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 11%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 11%

##### di cui training arto superiore semiresidenziale 1 intervistato

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

## totale intervistati (10)

molto soddisfatto	3 intervistati pari al 30%
soddisfatto	4 intervistati pari al 40%
poco soddisfatto	1 intervistati pari al 10%
per niente soddisfatto	1 intervistati pari al 10%

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

### a) trattamento protesico-riab.vo in ricovero residenziale

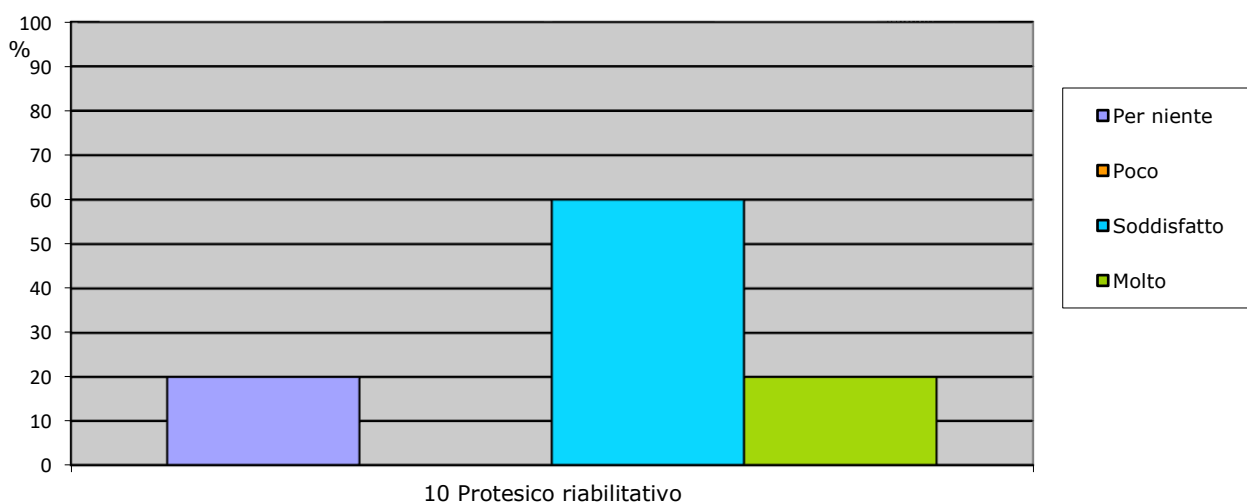
molto soddisfatto	9 intervistati pari al 90%
soddisfatto	-----
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 10%

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

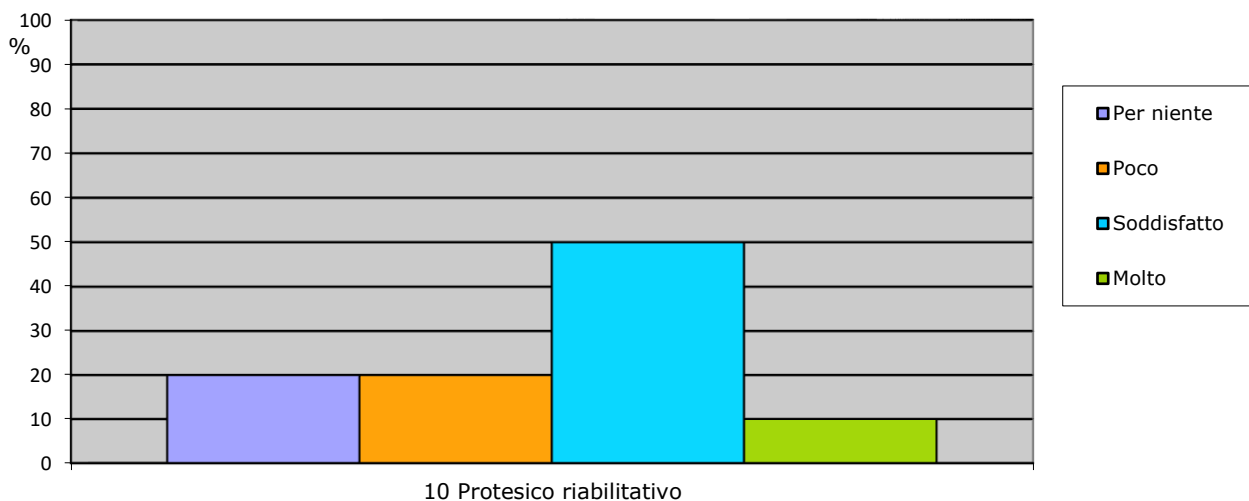
Quasi tutti gli intervistati hanno segnalato uno o più nominativi e a volte interi reparti ritenuti fondamentali per il buon esito del loro trattamento (dettaglio in allegato excel).

## GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE

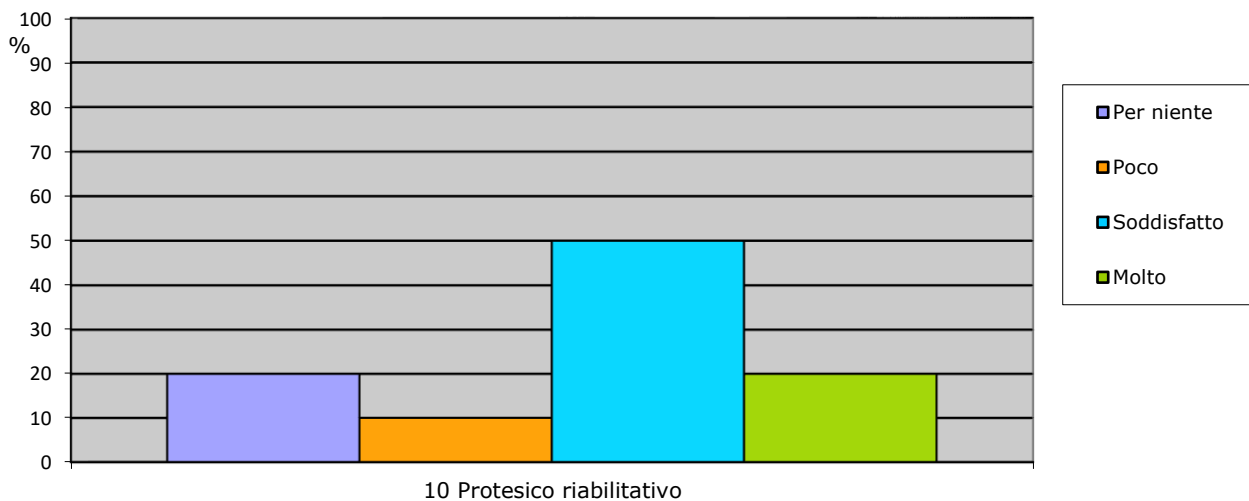
### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO PROTESI DI ROMA?



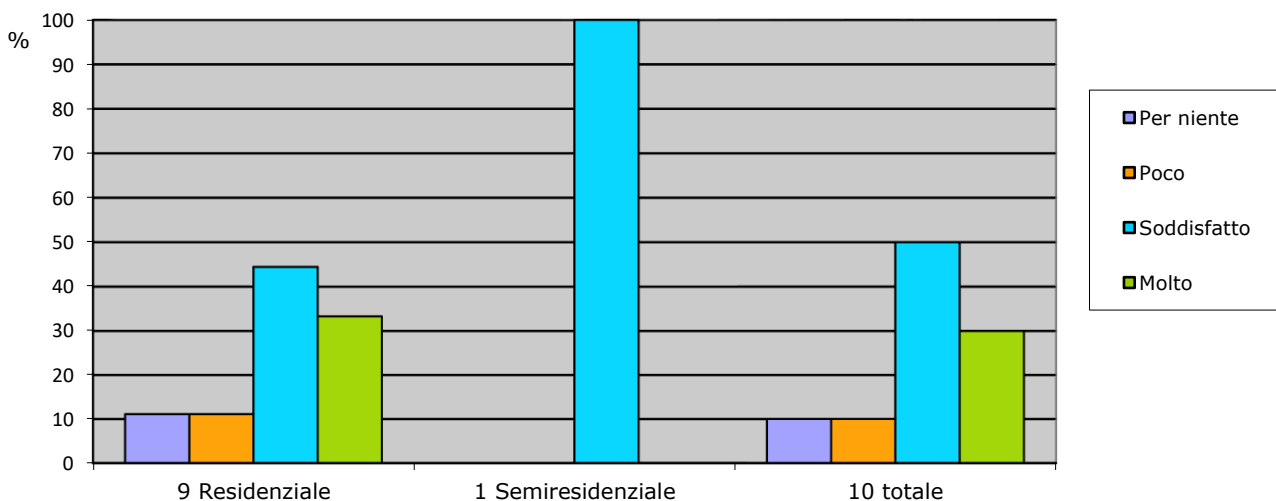
## 2) È SODDISFATTO DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DEL SUO TRATTAMENTO?



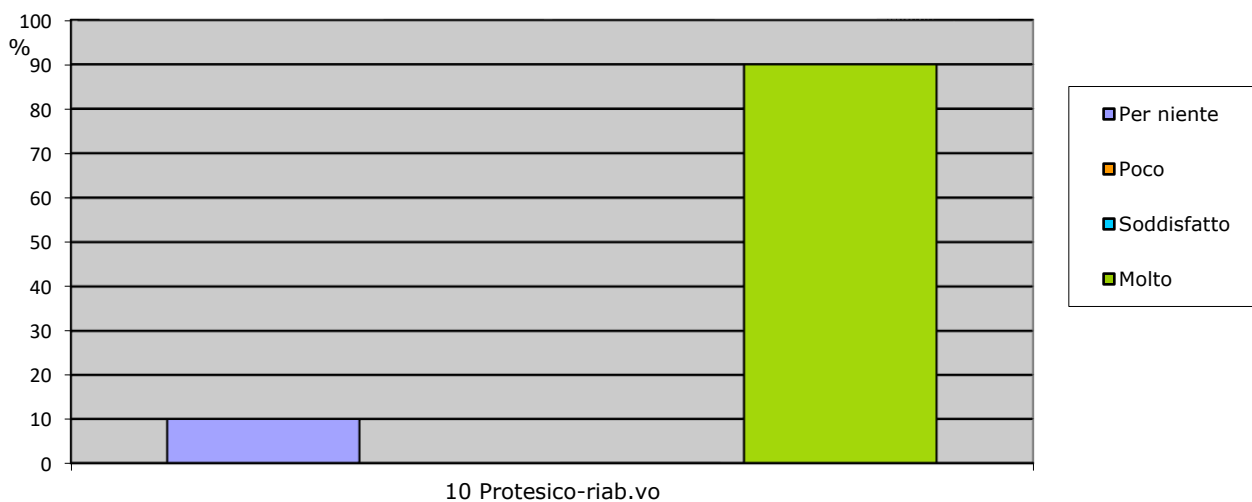
## 3) È SODDISFATTO DEL DISPOSITIVO RICEVUTO (REALIZZATO/RIPARATO)?



## 4) È SODDISFATTO DEL TRAINING RIABILITATIVO CHE HA EFFETTUATO?



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



## CONCLUSIONI

L'indagine relativa al 2019 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 degli intervistati che conferma come il punto di forza della struttura siano le risorse umane, con un 99% di soddisfazione (73% molto, 26% soddisfatti e 1% poco soddisfatti) per il Centro di Budrio e il 90% (90% molto, 10% per niente soddisfatti) per la Filiale di Roma.

Da sottolineare che la soddisfazione nei confronti degli operatori si attesta su queste percentuali per tutti i trattamenti siano effettuati in regime residenziale/semiresidenziale, tecnico ambulatoriale. Il dato è confermato anche dal nominativo degli operatori che normalmente l'intervistato ricorda e 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 98%, suddiviso tra i "soddisfatti" (55%) ed i "molto soddisfatti" (43%) per il Centro di Budrio e 80% per la Filiale di Roma (20% "molto soddisfatti", 20% "soddisfatti") anche se per è da sottolineare il 20% di coloro che si dichiarano "per niente soddisfatti". In merito ai tempi di realizzazione, per il Centro di Budrio il 59% degli intervistati si dichiara soddisfatto e il 27% molto soddisfatto, mentre l'11,00% lo è poco ed il 3% per niente; per la Filiale di Roma i "molto soddisfatti" dei tempi di realizzazione sono il 10%, i "soddisfatti" il 50% e il 40% è suddiviso equamente tra chi è "poco soddisfatto" e chi no lo è "per niente". In merito al dispositivo tecnico, per Budrio il 92% si colloca nell'area di soddisfazione con il 56% di soddisfatti e il 36% di molto soddisfatti, per Roma l'area di soddisfazione registra un 70% di cui 20% sono i molto soddisfatti, 50% i soddisfatti.

Il dato relativo alle protesi temporanee, domanda introdotta quest'anno e valida solo per Budrio, si attesta su un livello di soddisfazione complessivo del 90% di cui 70% "soddisfatti" e 20% "molto soddisfatti" del dispositivo.

Tra coloro che hanno effettuato il training riabilitativo, per Budrio il 62,5% si dichiara molto soddisfatto ed il 37,5% soddisfatto, con percentuali abbastanza omogenee per tutti i trattamenti ed entrambi i regimi (residenziale e semiresidenziale). Del training riabilitativo svolto a Roma il 30% degli intervistati è molto soddisfatto e il 50% è soddisfatto, il 10% poco soddisfatto e il 10% per niente soddisfatto.

In conclusione per il Centro Protesi di Vigorso non si rilevano grossi scostamenti rispetto alle indicazioni fornite dalle indagini degli ultimi anni, mentre per la Filiale di Roma, si porta all'attenzione un'area di insoddisfazione costante del 20% che se di per se non rappresenta un dato particolarmente preoccupante, diviene invece un elemento da tenere in evidenza, se lo si mette in relazione all'esiguità del campione di intervistati.



DIREZIONE CENTRALE  
ASSISTENZA PROTESICA  
E RIABILITAZIONE

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.

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

