

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 al CRM di Volterra, mentre per il Centro Protesi di Budrio e la Filiale di Roma, si rimanda al report dedicato.

Il campione è stato individuato sulla base di dati forniti direttamente dalla struttura. 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. Dei 20 pazienti intervistati, tutti assistiti Inail, 10 hanno effettuato il trattamento riabilitativo in ricovero residenziale e 10 in ricovero semiresidenziale. Dopo una necessaria introduzione informativa in tema di privacy, sono state chiarite le finalità dell'intervista, presentata come azione di miglioramento del servizio offerto. I pazienti si sono dimostrati 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 4 domande con 4 opzioni di risposta, 2 domande chiuse (sì/no) e una domanda aperta (suggerimenti). Di seguito le domande rivolte agli intervistati e le relative risposte.

CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA INAIL VOLTERRA -20 INTERVISTATI

1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI VOLTERRA?

molto soddisfatto	12 intervistati pari al 60%
soddisfatto	6 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 5%

2) È SODDISFATTO DI COME È STATO COINVOLTO NEL PERCORSO DI CURE, DURANTE IL RICOVERO?

molto soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 15%
per niente soddisfatto	-----

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

molto soddisfatto	13 intervistati pari al 65%
soddisfatto	6 intervistati pari al 30%
poco soddisfatto	1 intervistato pari al 5%
per niente soddisfatto	-----

4) 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).

5) ALLA DIMISSIONE LE SONO STATI PRESCRITTI PRESIDI (MATERIALE PER MEDICAZIONI, CATETERI MONOUSO, SACCHE URINA)? E SE PRESCRITTI, LE SONO STATI CONSEGNATI PER SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI DOPO IL RIENTRO A DOMICILIO?

A 16 pazienti non sono stati consegnati, né prescritti i presidi oggetto della domanda.

A 4 pazienti sono stati prescritti presidi e al momento della dimissione ne sono stati consegnati un numero ritenuto sufficiente a soddisfare il fabbisogno dei primi giorni, dopo il rientro a domicilio.

6) LE SONO STATI PRESCRITTI DEI FARMACI ALLA DIMISSIONE? E SE PRESCRITTI LE SONO STATI CONSEGNATI PER SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI A DOMICILIO?

14 pazienti hanno dichiarato che, alla dimissione, non gli sono stati né prescritti né consegnati farmaci. A 5 pazienti sono invece stati prescritti/consegnati farmaci, ritenuti sufficienti per il fabbisogno dei primi giorni. A 1 paziente sono stati prescritti/consegnati farmaci ritenuti insufficienti per il fabbisogno dei primi giorni dopo il rientro a domicilio.

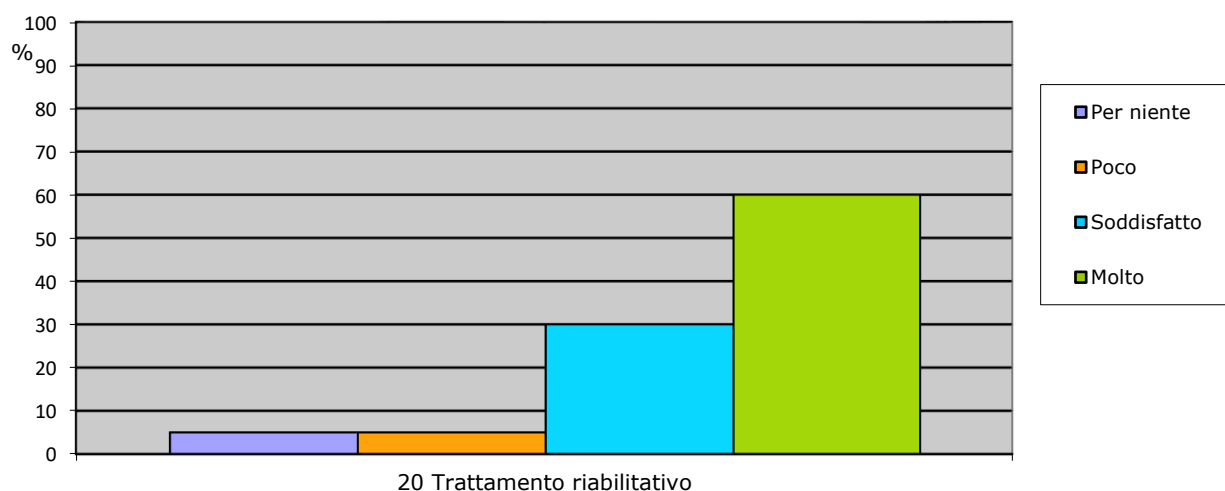
7) SUGGERIMENTI

5 pazienti non hanno ritenuto di lasciare alcun suggerimento. 15 pazienti hanno fornito indicazioni su diversi temi, affrontando aspetti strutturali e logistici, l'igiene, il percorso riabilitativo:

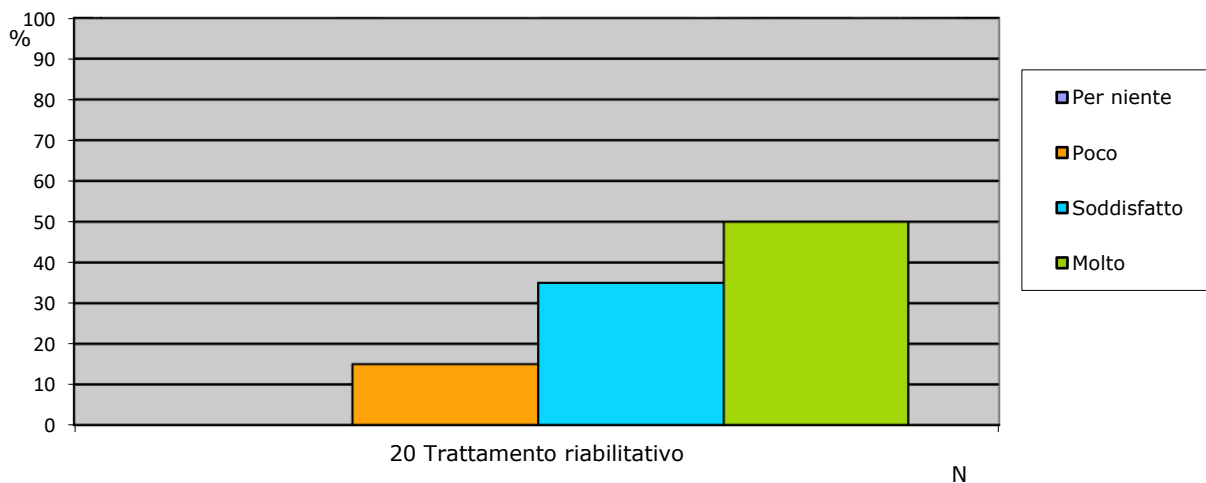
- migliorare il servizio mensa
- curare maggiormente l'igiene dei reparti degenza e dei locali docce
- evitare di cambiare fisioterapista durante le sedute
- potenziare locali e personale
- non chiudere i percorsi riabilitativi troppo velocemente e attendere che i miglioramenti siano stabilizzati
- prevedere una lavatrice per i pazienti
- aumentare la quantità di bagni accessibili nei reparti di degenza
- avere fisioterapisti più presenti
- migliorare qualità alberghiera e accessibilità della struttura e dei bagni
- aumentare la temperatura dell'acqua della piscina

GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE

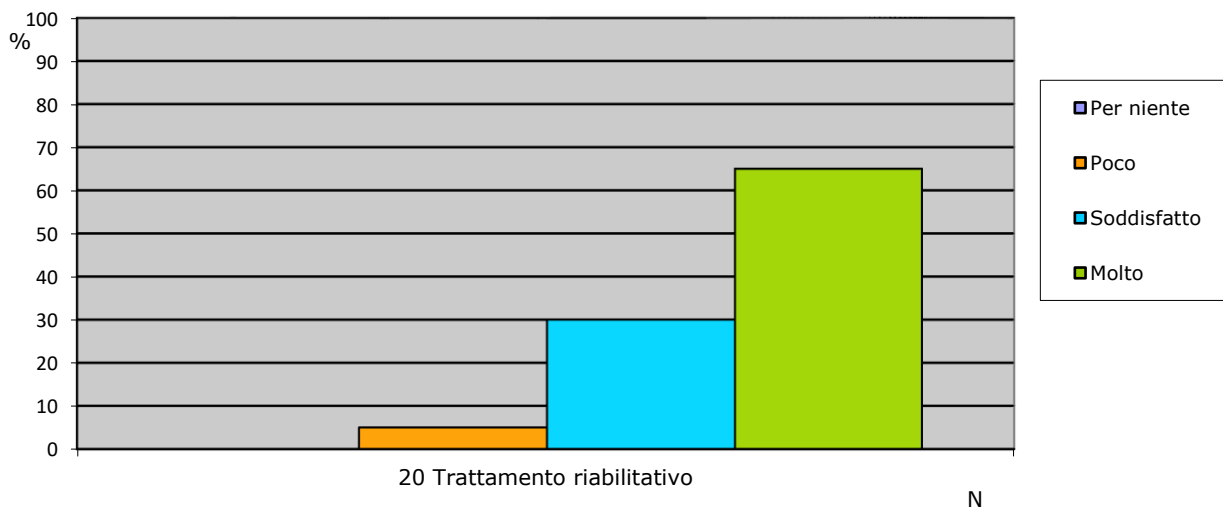
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI VOLTERRA?



2) È SODDISFATTO DI COME È STATO COINVOLTO NEL PERCORSO DI CURE, DURANTE IL RICOVERO?



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



CONCLUSIONI

L'indagine relativa al 2019 indica la valutazione positiva degli operatori da parte dei pazienti che raggiunge il 95% di soddisfazione (65% molto, 30% soddisfatti, 5% poco soddisfatti). Questo elemento rappresenta un grande valore per un'organizzazione che opera nell'ambito del servizio e della relazione di aiuto.

Oltre alla valutazione positiva sulle risorse umane, da rilevare il giudizio positivo anche sul trattamento riabilitativo con il 60% che si dichiara molto soddisfatto, il 30% soddisfatto, il 5% poco soddisfatti e il 5% per niente soddisfatti.

Buona anche la percezione da parte degli utenti di un proprio coinvolgimento nel percorso di cure, durante il ricovero (50% molto soddisfatti, 35% soddisfatti e 15% poco soddisfatti). Si rimanda ai responsabili della struttura l'analisi sulle domande 5 e 6 sulla prescrizione dei presidi e dei farmaci alla dimissione e la valutazione sui suggerimenti. I valori e le percentuali espresse sono in linea e coerenti con quelli dell'anno 2018.

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.

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 a Vigorso di Budrio (BO), 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)