

## REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO/FORNITURA 2020

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 (20 pazienti) e al Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra (20 pazienti), dal 2020 alla Filiale di Lamezia Terme (10 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 Centro di riabilitazione motoria 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 dai 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, 11 hanno effettuato il trattamento riabilitativo in ricovero residenziale e 9 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. In base alle indicazioni della struttura e con la finalità di indagare aree di interesse specifico, come da Accreditamento sanitario regionale, sono state poste 6 domande e una richiesta di suggerimenti.

### Centro di riabilitazione motoria Inail di Volterra -20 intervistati

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

molto soddisfatto	8 intervistati pari al 40%
soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
poco soddisfatto	3 intervistati pari al 15%
per niente soddisfatto	-----

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

molto soddisfatto	9 intervistati pari al 45%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
poco soddisfatto	-----
per niente soddisfatto	1 intervistato pari al 5%

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

molto soddisfatto	15 intervistati pari al 75%
soddisfatto	5 intervistati pari al 25%
poco soddisfatto	-----
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 PER URINA)? E SE PRESCRITTI, LE SONO STATI CONSEGNATI IN NUMERO SUFFICIENTE A SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI DOPO IL RIENTRO A DOMICILIO

19 pazienti hanno risposto che i presidi oggetto della domanda non sono stati né prescritti, né consegnati. 1 paziente ha invece dichiarato che i presidi gli sono stati prescritti e al momento della dimissione, consegnati in numero sufficiente.

## 6) ALLA DIMISSIONE LE SONO STATI PRESCRITTI FARMACI? E SE SI, LE SONO STATI CONSEGNATI IN NUMERO SUFFICIENTE A SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI DOPO IL RIENTRO A DOMICILIO

15 pazienti hanno risposto che, alla dimissione, non gli sono stati né prescritti né consegnati farmaci. 5 pazienti hanno invece dichiarato che i farmaci gli sono stati prescritti e consegnati in numero sufficiente.

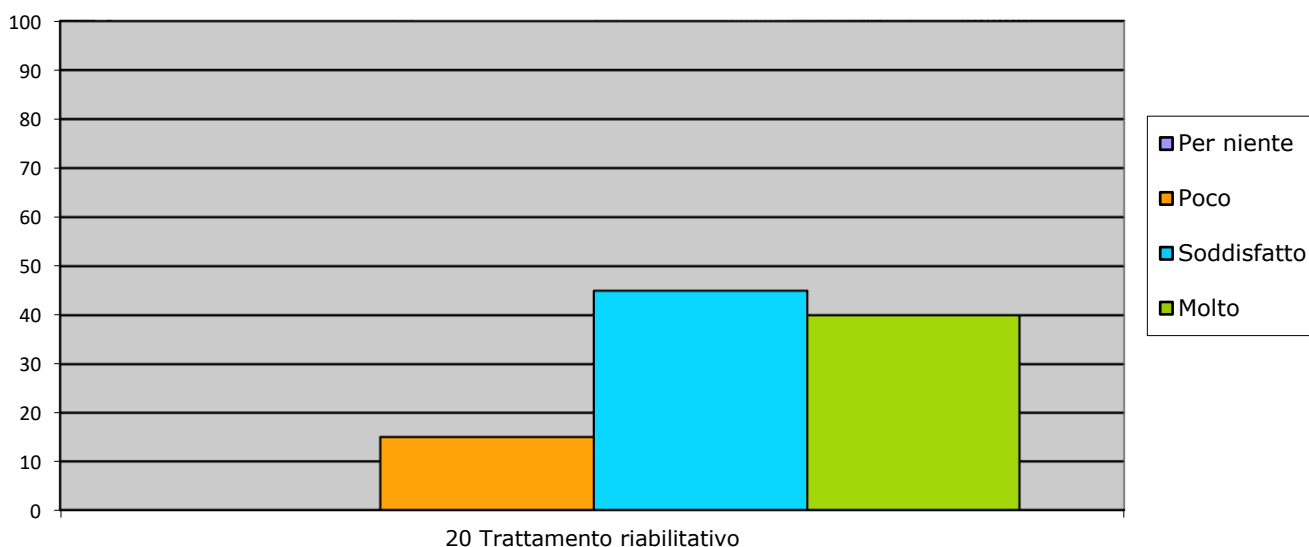
## 7) SUGGERIMENTI

13 pazienti hanno fornito indicazioni su diversi temi, affrontando aspetti strutturali e logistici, l'igiene, il percorso riabilitativo. 7 pazienti non hanno ritenuto di lasciare alcun suggerimento.

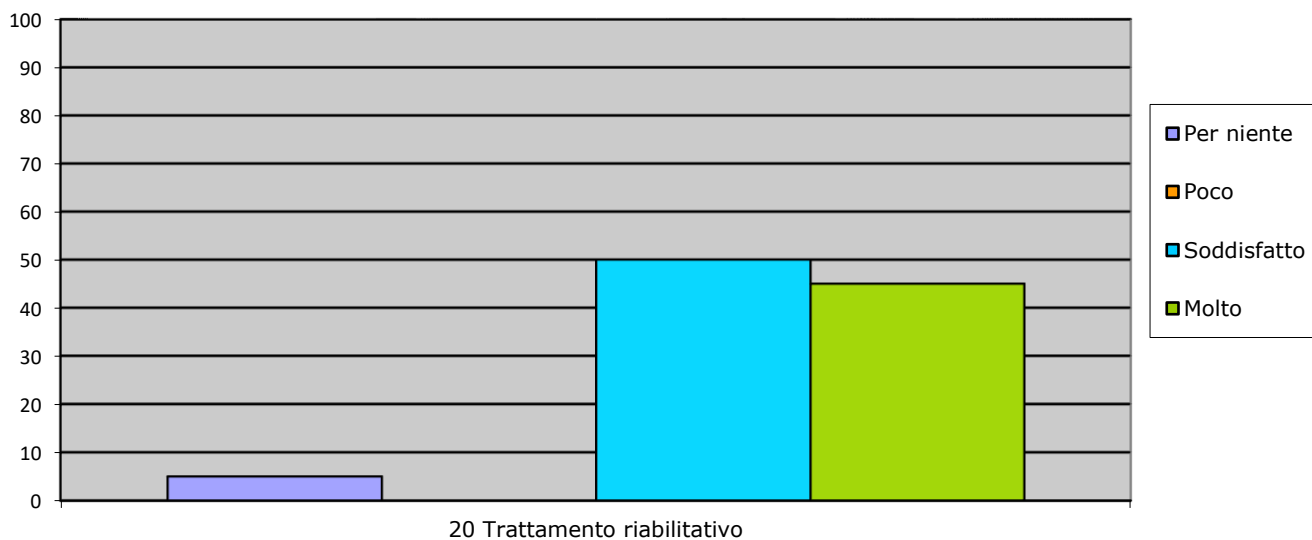
- migliorare il servizio mensa
- curare maggiormente l'igiene dei pazienti nei mesi estivi
- evitare di cambiare fisioterapista giorno per giorno e durante le sedute
- potenziare locali e personale
- prevedere una lavatrice per i pazienti
- gestire gli accessi in palestra per evitare che i pazienti siano troppi in relazione al numero di fisioterapisti
- migliorare i tempi di attesa per l'impiego delle macchine
- migliorare la collaborazione con l'Ospedale, lamentando l'attesa per gli esiti degli esami
- favorire l'aggiornamento professionale del personale infermieristico

## GRAFICI ESPRESSI NUMERICAMENTE E IN PERCENTUALE (ASCISSE=N; ORDINATE=%)

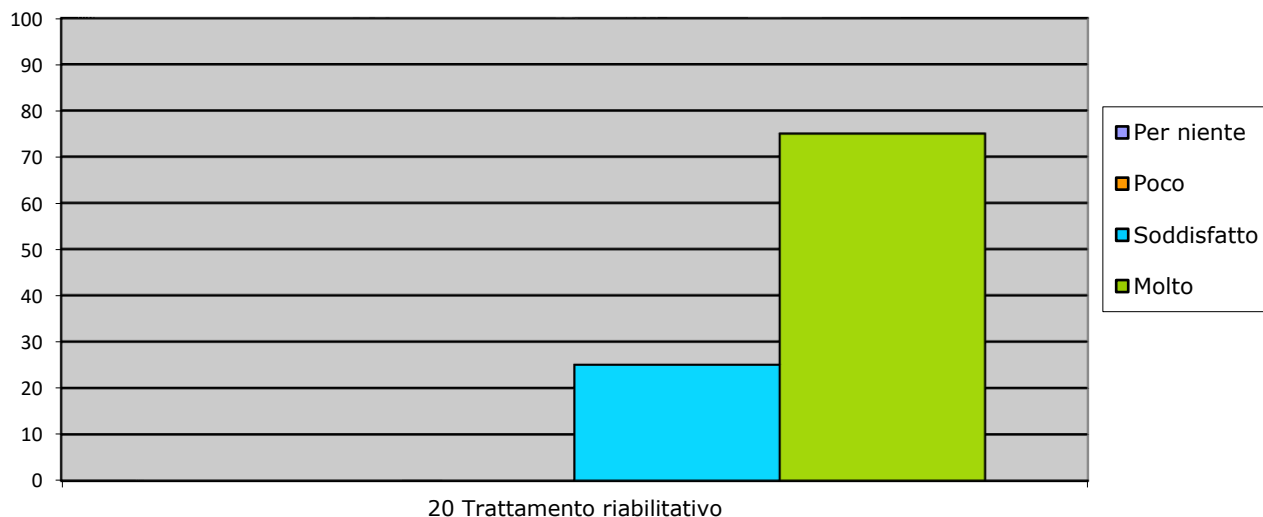
### 1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO PRESSO IL CENTRO DI RIABILITAZIONE DI VOLTERRA ?



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



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



### CONCLUSIONI

L'indagine relativa al 2020 indica la valutazione positiva degli operatori da parte dei pazienti che raggiunge il 100% di soddisfazione (75% molto, 25% 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 40% di pazienti molto soddisfatti e il 45% soddisfatti, anche se si segnala un punto di attenzione sul 15% degli intervistati che si dichiara poco soddisfatto. Buona la percezione di un proprio coinvolgimento nel percorso di cure con il 45% di molto soddisfatti e il 50% di soddisfatti. Occorre forse approfondire meglio la totale insoddisfazione del 5% di pazienti. 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 precedente. 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 in Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione a Vigorso di Budrio, 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 (triennio).

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