

REPORT INDAGINE POST TRATTAMENTO 2021

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 e viene svolta ad almeno 6 mesi dalla conclusione del trattamento. L'indagine riguarda il Centro Protesi di Vigorso di Budrio, la Filiale di Roma, la Filiale di Lamezia Terme e il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra. Il numero degli intervistati, complessivamente 150, si basa 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 le Filiali di Roma e Lamezia Terme, 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.

Dei 20 pazienti intervistati, tutti assistiti Inail, 10 hanno effettuato il trattamento riabilitativo in ricovero residenziale e 10 in ricovero semiresidenziale. Dopo una preliminare informativa telefonica sulle finalità dell'intervista viene inviata all'interessato una mail con richiesta di adesione e una brochure sul tema della privacy. Di solito i pazienti sono disponibili, manifestano apprezzamento e dimostrano di comprendere le finalità di miglioramento del servizio. Una volta ricevuta la mail di risposta che esprime consenso e autorizza l'indagine, si procede con l'intervista telefonica. Vengono quindi rivolte 4 domande con 4 opzioni di risposta, 2 domande chiuse (sì/no) e una domanda aperta per raccogliere suggerimenti.

CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA INAIL DI VOLTERRA 20 INTERVISTATI

1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO DI RIABILITAZIONE DI VOLTERRA?

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

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

molto soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
soddisfatto	10 intervistati pari al 50%
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	12 intervistati pari al 60%
soddisfatto	7 intervistati pari al 35%
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 IN MODO SUFFICIENTE A SODDISFARE IL FABBISOGNO DEI PRIMI GIORNI DOPO IL RIENTRO A DOMICILIO?

A 19 pazienti non sono stati consegnati, né prescritti i presidi oggetto della domanda.

A 1 paziente sono stati prescritti presidi e al momento della dimissione ne sono stati consegnati un numero ritenuto insufficiente a soddisfare il fabbisogno dei primi giorni, dopo il rientro a domicilio.

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

17 pazienti hanno dichiarato che, alla dimissione, non gli sono stati né prescritti né consegnati farmaci. A 1 paziente sono stati prescritti/consegnati farmaci, ritenuti sufficienti per il fabbisogno dei primi giorni, a 2 pazienti sono stati prescritti/consegnati farmaci, ritenuti non sufficienti per il fabbisogno dei primi giorni.

7) SUGGERIMENTI

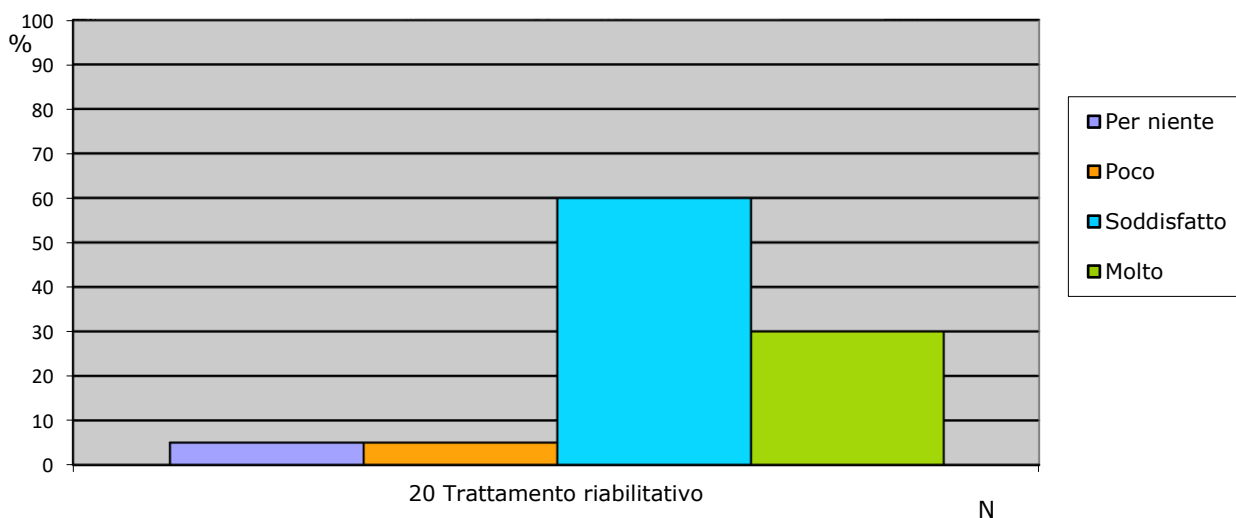
7 pazienti non hanno ritenuto di lasciare alcun suggerimento. 13 pazienti hanno fornito indicazioni su diversi temi, affrontando aspetti strutturali, logistici e il percorso riabilitativo:

- migliorare il servizio mensa
- evitare di cambiare fisioterapista e fisiatra durante il percorso riabilitativo
- apertura palestra oltre le ore 15:00 e al sabato mattina

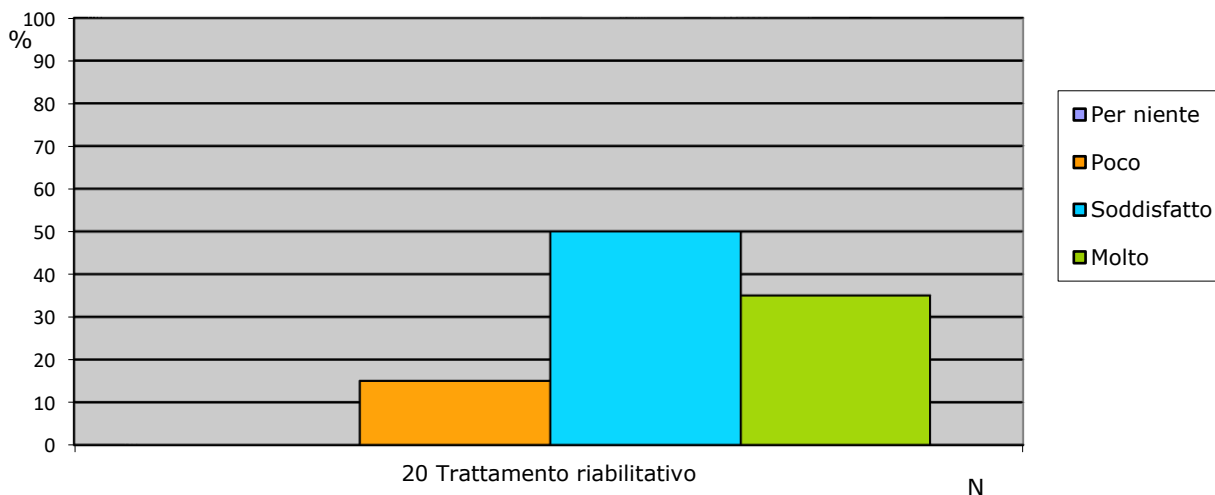
- potenziare mezzi pubblici sul territorio e collegamenti CRM-Volterra
- dimissione per i residenziali nel fine settimana
- aggiornare struttura
- maggiore disponibilità operatori semiresidenziale

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

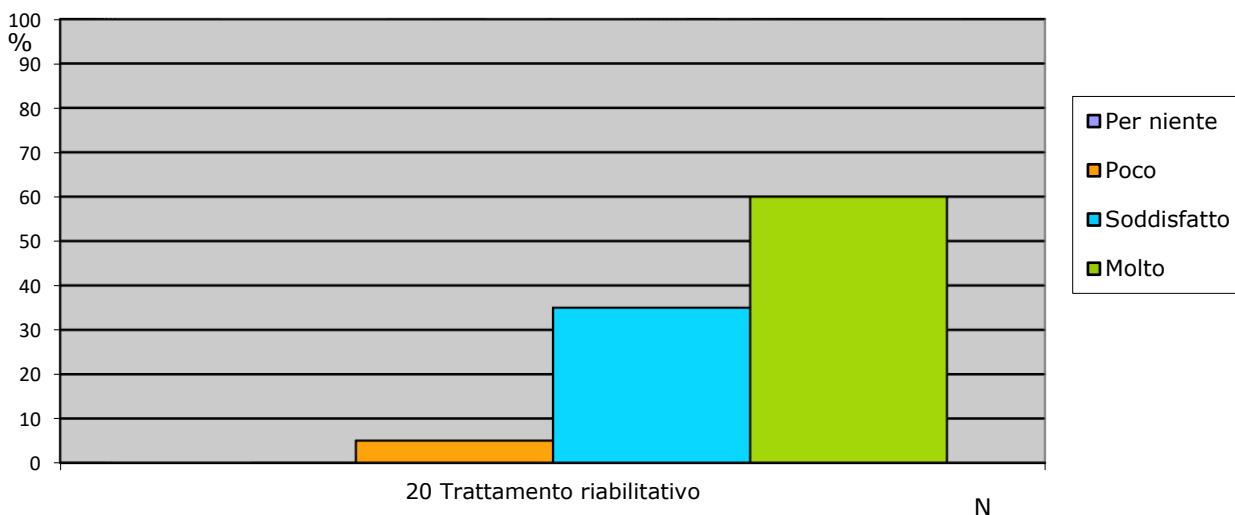
1) È SODDISFATTO DEL TRATTAMENTO SVOLTO AL CENTRO DI RIABILITAZIONE DI VOLTERRA?



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



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



CONCLUSIONI

Dall'indagine relativa al 2021 emerge la valutazione positiva degli operatori da parte dei pazienti che raggiunge il 95% di soddisfazione (60% molto, 35% 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, si sottolinea il giudizio positivo anche sul trattamento riabilitativo con il 30% che si dichiara molto soddisfatto, il 60% soddisfatto, il 5% poco soddisfatto e il 5% per niente soddisfatto. Buona anche la percezione da parte degli utenti di un proprio coinvolgimento nel percorso di cure, durante il ricovero (35% molto soddisfatti, 50% 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 del 2020. Per ulteriori dettagli si rimanda al documento Excel allegato, in cui sono riportati i dati di ciascun trattamento/reparto, età, ente inviante. Come da DPS Privacy relativo ai trattamenti effettuati ed agli incaricati, i dati vengono raccolti esclusivamente per le finalità dell'indagine e archiviati presso l'Area comunicazione istituzionale su supporto informatico protetto da credenziali di accesso. Inoltre vengono conservati per il tempo necessario a consentire un raffronto significativo tra indagini realizzate in anni differenti (triennio) e poi cancellati.

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