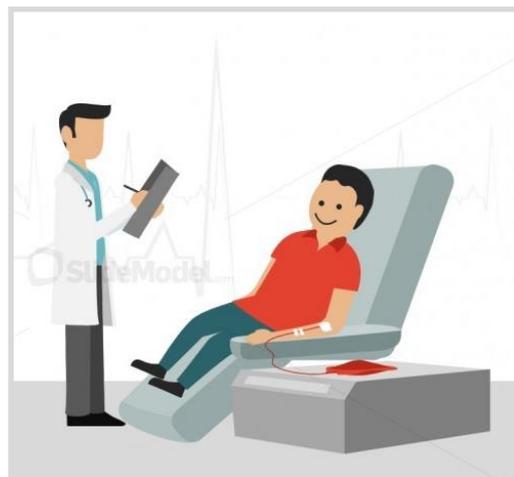


S.I.M.T.
Servizio Immunotrasfusionale
Presidio Ospedaliero G.B. Grassi



Indagine di customer satisfaction sulla qualità del Servizio percepita dal donatore.
Dati raccolti dal 26 febbraio al 26 marzo 2018

Sommario

Premessa	p. 3
1. Caratteristiche del questionario	p. 4
2. Analisi degli utenti intervistati	p. 7
3. Risultati del questionario	p. 9
Conclusioni	p. 16

Premessa

Anche quest'anno, come ormai da alcuni anni è consuetudine presso il S.I.M.T. del G.B. Grassi, è stata condotta l'indagine presso i donatori per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito Centro Trasfusionale della ASL Roma 3.

Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate, fornito ai donatori in attesa, è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Sono state raccolte n. 356 schede appositamente compilate dall'utenza transitata presso il Servizio Trasfusionale dal 26 febbraio al 26 marzo 2018.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

I risultati sono resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet istituzionale della ASL Roma 3.

Con la presente si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

Il personale del Centro Trasfusionale del G.B. Grassi

1. Caratteristiche del questionario

Il questionario, nell'ottica della semplicità cui si è fatto riferimento, si compone di una sezione anagrafica e di 12 domande a scelta multipla e 1 a testo libero basate principalmente sulla percezione della qualità e dell'accoglienza del Centro Trasfusionale. Di seguito le domande:

- Sesso: M
 F
- Titolo di studio Licenza elementare
 Licenza media
 Diploma
 Laurea
- Professione Casalinga
 In cerca di impiego
 Lavoratore autonomo
 Lavoratore dipendente
 Pensionato/a
 Studente
 Altro
- Residenza Città
 Circoscrizione (solo per Roma)
- Nazionalità Italiana
 Altro (specificare)
- Donatore Alla prima donazione
 Occasionale (ha già donato sporadicamente)
 Periodico iscritto alla nostra associazione Donatori Amici del CT Ospedale G.B. Grassi
 Periodo iscritto ad altre associazioni
- Dona per il seguente motivo Parente / conoscente ricoverato
 Motivazione personale
 Risposta a campagna di sensibilizzazione nostro centro
 Risposta a campagna di sensibilizzazione di altri o enti o Associazioni
 Perché chiamato dalla nostra associazione

1. Come è venuto a conoscenza dell'esistenza di questo Servizio Trasfusionale
 - Campagna Informativa
 - Conoscenza / Familiari
 - Durante un ricovero
 - Durante un ricovero di un familiare
 - Familiari
 - Medico di base
 - Altro
2. Come reputa il tempo di attesa tra l'arrivo e l'avvenuta donazione
 - Adeguato
 - Non Adeguato
3. Reputa accogliente la sala d'attesa per i donatori
 - Si
 - No
 - Se no perché
4. Considera sufficienti i posti a sedere messi a disposizione per coloro che attendono il proprio turno?
 - Si
 - No
5. Ritiene idonei i servizi igienici messi a disposizione degli utenti?
 - Si
 - No
6. Reputa l'accoglienza durante l'attesa
 - Pessima
 - Scadente
 - Discreta
 - Buona
 - Ottima
7. Ha trovato comprensibili le note informative sul trattamento dei dati riservati, sul consenso informato all'aferesi, e sul significato del questionario sulle malattie trasmissibili?
 - Si
 - No
8. Pensa che la sua privacy sia stata rispettata?
 - Si completamente
 - Si non del tutto
 - No

9. Il comportamento adottato dagli operatori è stato (dare una risposta per ogni affermazione).

Accogliente

Professionale

- Molto
- Sufficiente
- Poco

- Molto
- Sufficiente
- Poco

10. Reputa la qualità del servizio di cui ha usufruito?

- Pessima
- Scadente
- Discreta
- Buona
- Ottima

11. Le informazioni ricevute sono risultate?

- Comprensibili / esaurienti
- Poco comprensibili
- Incomprensibili / per nulla esaurienti
-

12. Secondo lei, cosa si dovrebbe fare per migliorare il servizio?

.....

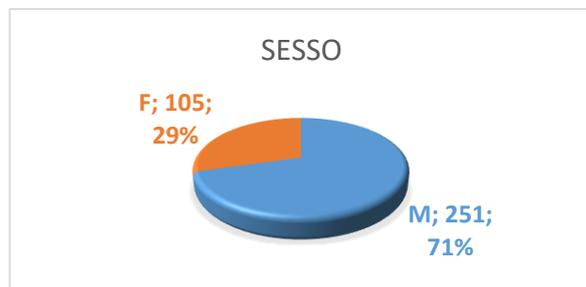
.....

.....

2. Analisi degli utenti intervistati

Sesso

Il genere maschile è predominante tra gli intervistati: Il 71% è maschio mentre il 29 % è femmina



Titolo di studio

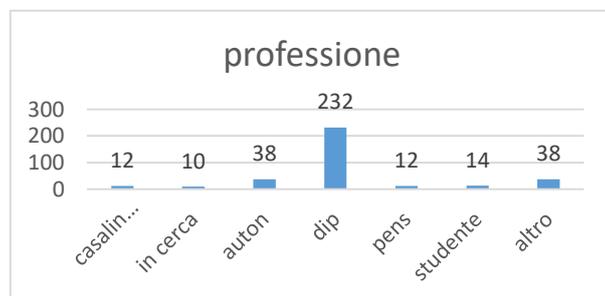
La maggior parte degli intervistati ha dichiarato un'alta scolarizzazione: 56% diplomati e 18% laureati.



7

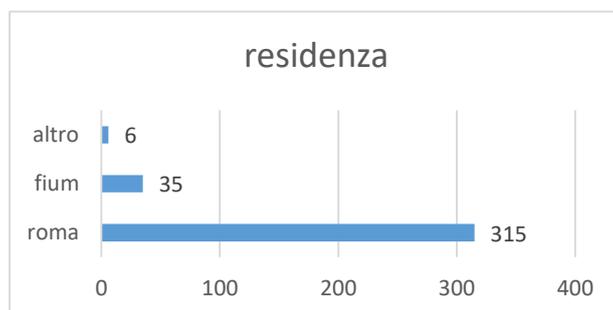
Professione

Il 65% degli intervistati è lavoratore dipendente. Il 6% è in cerca di lavoro e/o è uno studente. Ragionevolmente questa è anche la percentuale dei giovani donatori.



Residenza

La maggior parte degli intervistati (85%) è residente a Roma; il 10% è residente a Fiumicino. Tranne 3 intervistati, nessuno ha indicato il Municipio di residenza.



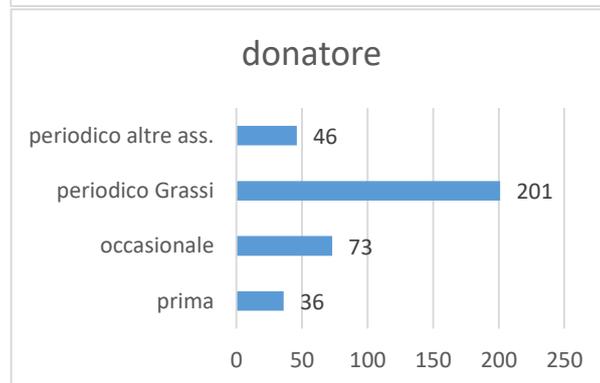
Nazionalità

Il 97% degli intervistati è di nazionalità italiana.



Donatore

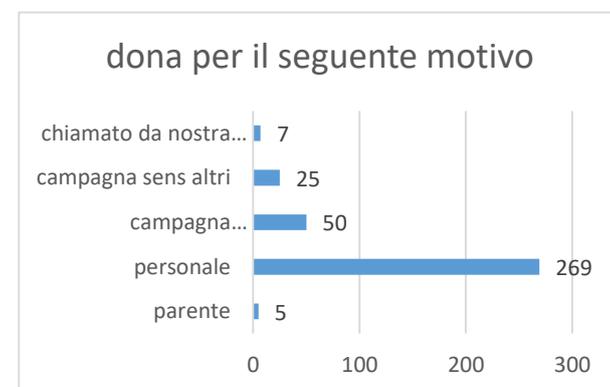
Il 56% degli intervistati dona periodicamente ed è iscritto alla associazione Donatori Amici del CT Ospedale G.B. Grassi. Il 20% è donatore occasionale e il 10% è alla prima donazione.



8

Dona per il seguente motivo

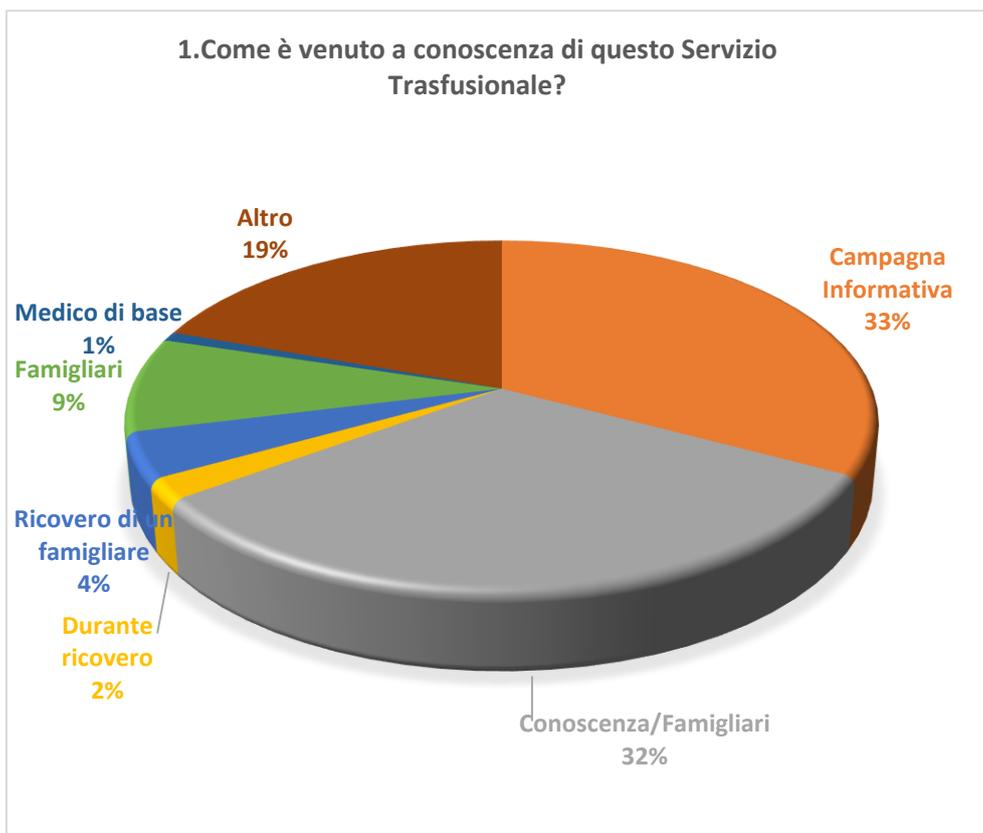
Il 76% dei donatori dichiara di farlo per motivi personali. Il 21% per rispondere alle campagne di sensibilizzazione 14% del Centro Trasfusionale del Grassi e 7% da altre associazioni).



3. Risultati del questionario

Domanda n. 1

1. Come è venuto a conoscenza di questo Servizio Trasfusionale?	Campagna Informativa	Conoscenza/Famigliari	Durante ricovero	Ricovero di un familiare	Famigliari	Medico di base	Altro	totale
	117	114	7	15	31	3	69	356



I dati raccolti evidenziano l'importanza delle Campagne di sensibilizzazione alla donazione (33%) così come l'ambito familiare che risulta traino per diventare donatore (32%).

Si sottolinea l'assenza dell'apporto dei MMG per la pubblicizzazione dei centri Trasfusionali.

2.Come reputa il tempo di attesa tra l'arrivo e l'avvenuta donazione?	Adeguito	Non adeguato
	345	11



Il 97% degli intervistati ritiene accettabile il tempo di attesa tra l'arrivo al Centro Trasfusionale e la donazione.

3. Reputa accogliente la sala di attesa?	SI	NO
	349	7



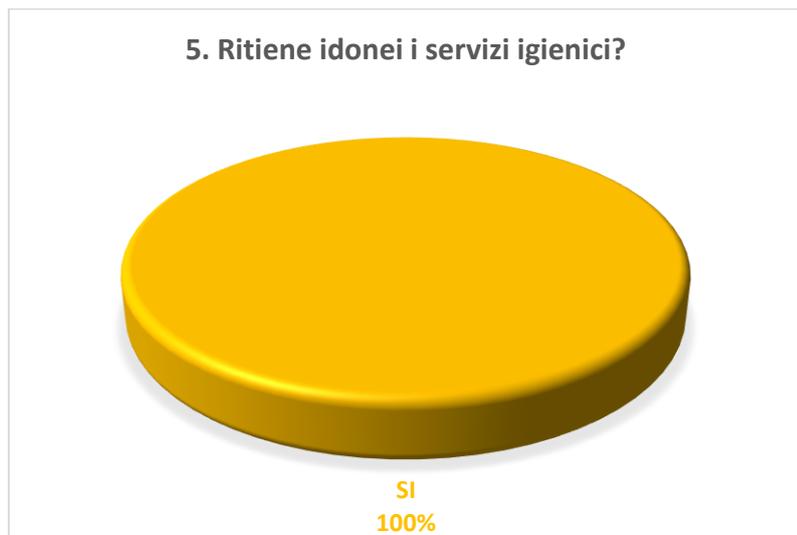
Solo il 2% degli intervistati ha espresso parere negativo sull'accoglienza della sala di attesa sottolineando che risulta male arredata, insufficiente nello spazio e con pochi posti a sedere.

4.Reputa sufficienti i posti a sedere?	SI	NO
	338	18



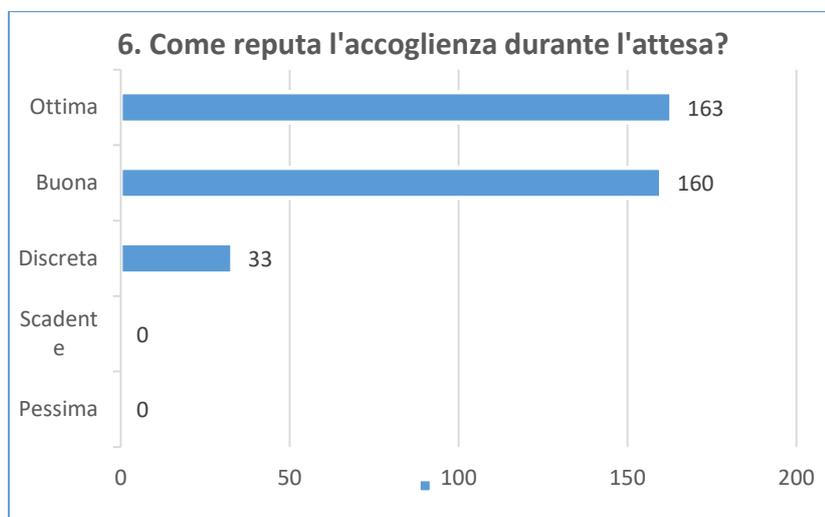
Il 5% ritiene i posti messi a disposizione per coloro che attendono il proprio turno insufficienti. In questa percentuale rientrano anche il 2% che non ritiene accogliente la sala di attesa (vedi domanda n. 3).

5. Ritiene idonei i servizi igienici?	SI	NO
	1	2
	356	0



I servizi igienici messi a disposizione dei donatori soddisfano completamente gli utenti intervistati

6. Come reputa l'accoglienza durante l'attesa?	Pessima	Scadente	Discreta	Buona	Ottima
		0	0	33	160



Il 45% degli utenti intervistati ritiene l'accoglienza durante l'attesa ottima, così come la stessa percentuale la ritiene buona. Il 10% la considera discreta.

7. Ritieni comprensibili le note sul trattamento dei dati?	SI	NO
	344	12



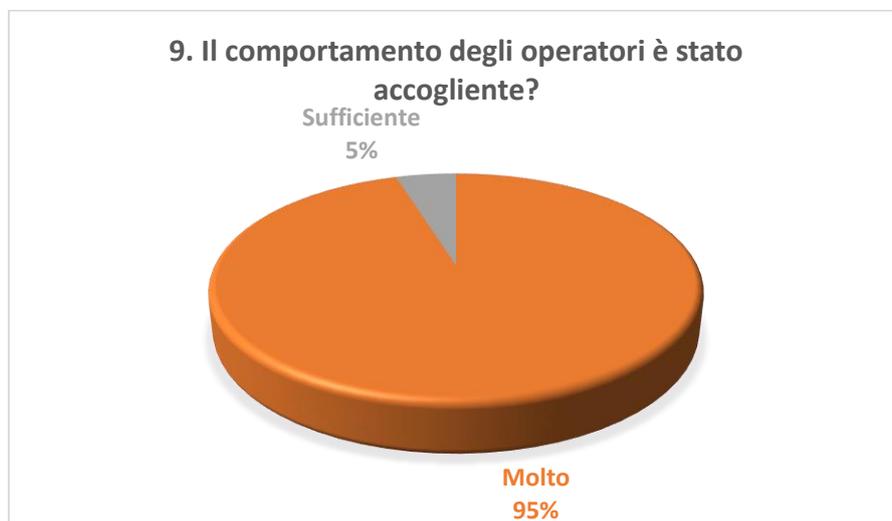
Il 97% degli intervistati ritiene comprensibili le note informative sul trattamento dei dati riservati, (L. 675/96) sul consenso informato all'aferesi, e sul significato del questionario sulle malattie trasmissibili.

8. La sua privacy è stata rispettata?	Si completamente	Si non del tutto	NO
	348	8	0



Il 98% degli intervistati ritiene che la sua privacy è stata rispettata.

9. Il comportamento degli operatori è stato accogliente?	Molto	Sufficiente	Poco
	339	17	0



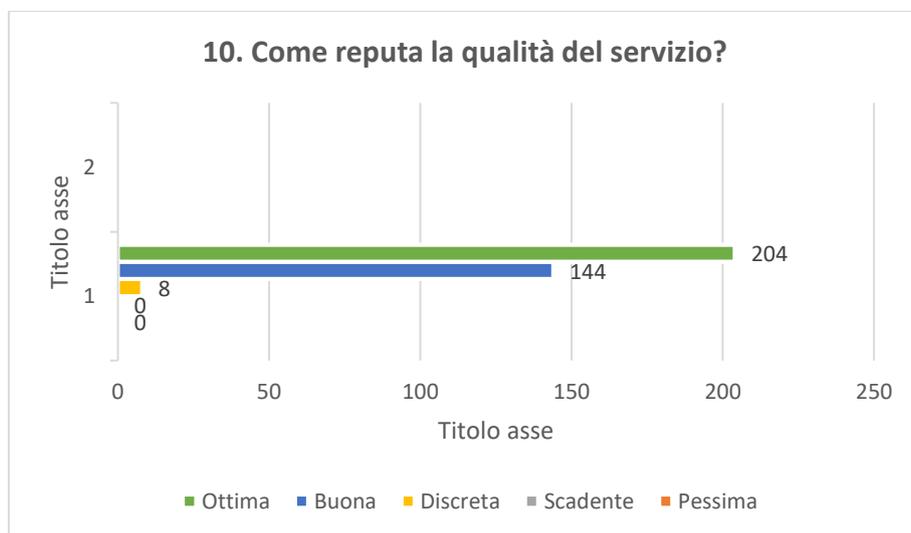
Il 95% degli utenti afferma che il comportamento adottato dagli operatori è accogliente.

9. Il comportamento degli operatori stato professionale?	Molto	Sufficiente	Poco
	331	25	0



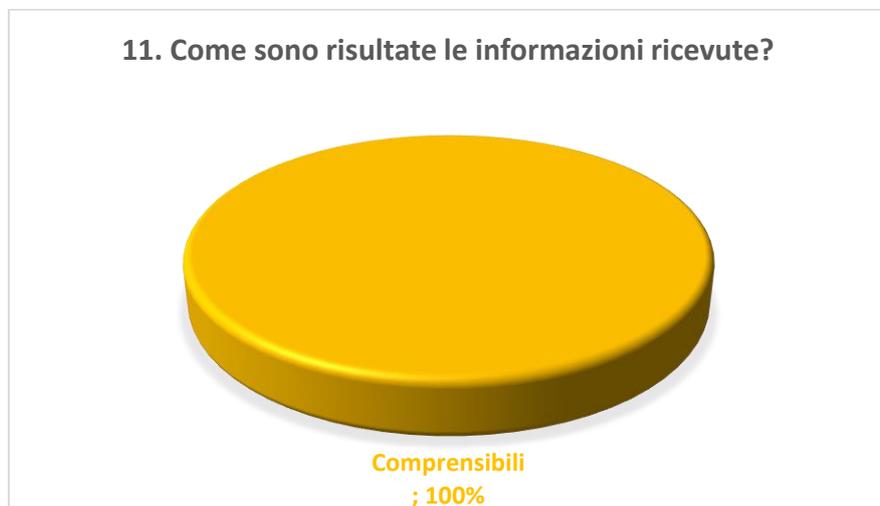
Il comportamento adottato dagli operatori è stato considerato molto professionale dal 93% degli intervistati e sufficiente dal 7%.

10. Come reputa la qualità del servizio?	Pessima	Scadente	Discreta	Buona	Ottima
	0	0	8	144	204



Alla domanda sulla qualità del servizio trasfusionale, il 57% degli utenti l'ha ritenuta ottima, mentre il 41% l'ha definita buona. Solo il 2% l'ha indicata come discreta.

11. Come sono risultate le informazioni ricevute?	Comprensibili	Poco comprensibili	Incomprensibili
	356	0	0



Tutti gli intervistati hanno ritenuto le informazioni ricevute comprensibili.

12. Secondo lei, cosa si dovrebbe fare per migliorare il servizio?

A questa domanda ha risposto il 10% degli intervistati, la metà dei quali ha indicato che il servizio non ha bisogno di miglioramenti. Gli altri hanno indicato i seguenti suggerimenti:

1. Sveltire i processi con più personale
2. Diminuire la lentezza delle procedure
3. Inserire più poltrone
4. Inviare le analisi via mail
5. Rendere più accogliente la sala della colazione
6. Offrire prodotti di qualità a colazione

4. Conclusioni

I dati raccolti attraverso il questionario sottoposto ai donatori nel periodo 26 febbraio – 26 marzo 2018, mostrano come il Centro Trasfusionale del P.O. G.B. Grassi sia un punto di riferimento per i residenti del municipio X e (per il 10% degli intervistati) del Comune di Fiumicino.

Profilo

Osservando nel dettaglio i dati, possiamo delineare il profilo del donatore medio come: italiano, maschio, diplomato e lavoratore dipendente, che dona per motivi personali.

La scelta del Centro Trasfusionale del G.B. Grassi è riconducibile in egual misura sia come risposta alle campagne di sensibilizzazione alla donazione che alla conoscenza familiare.

Accoglienza

Per quanto riguarda l'accoglienza il nostro donatore la ritiene adeguata anche se gradirebbe una riduzione dei tempi di attesa tra i processi per la donazione e un'attenzione maggiore ai luoghi dove i donatori sostano. Soprattutto per l'arredamento che viene richiesto più accogliente e adeguato al numero degli utenti.

Anche il momento della colazione viene percepito come routinario. La richiesta è quella di approntare un posto accogliente con prodotti vari e di più qualità rispetto a quello oggi erogato.

Dati e privacy

Le note informative sul trattamento dei dati, sul consenso informato e sul significato del questionario sulle malattie trasmissibili sono comprensibili a tutti.

Operatori

Il comportamento degli operatori del Centro Trasfusionale viene definito accogliente e professionale e la qualità del servizio gli utenti la definiscono ottima nel 57% delle risposte e buona nel 41%.

Dati elaborati da:

Bruna Bucciarelli e Giovanni Valeri – UOSD Comunicazione e Rendicontazione Sociale - URP

S.I.M.T.

Servizio Immunotrasfusionale ASL Roma 3

P.O. G.B. Grassi - Ostia