

**U.O.S. Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Indagine per la rilevazione del gradimento degli utenti dei Servizi
Ospedalieri – anno 2025
U.O.C. Servizio Immuno-Trasfusionale S.I.M.T.**

Obiettivi

L'indagine, prevista dall'Obiettivo U.19.9.1.1- Analisi della qualità dell'Offerta, si pone come obiettivo la valutazione del grado di apprezzamento degli utenti nei confronti dei Servizi offerti dalla ASL Roma 3, come strumento conoscitivo utile per verificare la situazione esistente ed eventualmente predisporre strumenti migliorativi. Il campione di utenti preso in esame è quello dei donatori di sangue e l'analisi dei dati raccolti potrà fornire informazioni utili ad incrementare il reclutamento dei donatori e la conseguente raccolta di emocomponenti.

Metodologia

Il metodo di indagine utilizzato è un questionario in forma anonima composto da domande chiuse a risposta multipla e due domande finali aperte, inserite per lasciare agli utenti la possibilità di esprimere consigli e suggerimenti migliorativi per il Servizio ed indicare eventuali aspetti che hanno riscosso particolare soddisfazione.

I quesiti inseriti nel questionario indagano vari aspetti:

- dati sociologici: sesso, età, titolo di studio, occupazione, Municipio di provenienza, ecc.
- informazioni sulla tipologia di donatore e sulle motivazioni della donazione
- comfort degli ambienti
- relazione con il personale: rispetto della privacy, informazioni ricevute
- utilizzo degli strumenti on-line di prenotazione e ritiro referti
- consigli o suggerimenti da parte degli utenti.

Il questionario è stato somministrato con la collaborazione degli operatori della U.O.C. Servizio Immuno-trasfusionale con un continuo scambio di informazioni e materiali per monitorare l'andamento della somministrazione stessa. I dati raccolti sono stati infine analizzati ed elaborati dagli operatori URP.

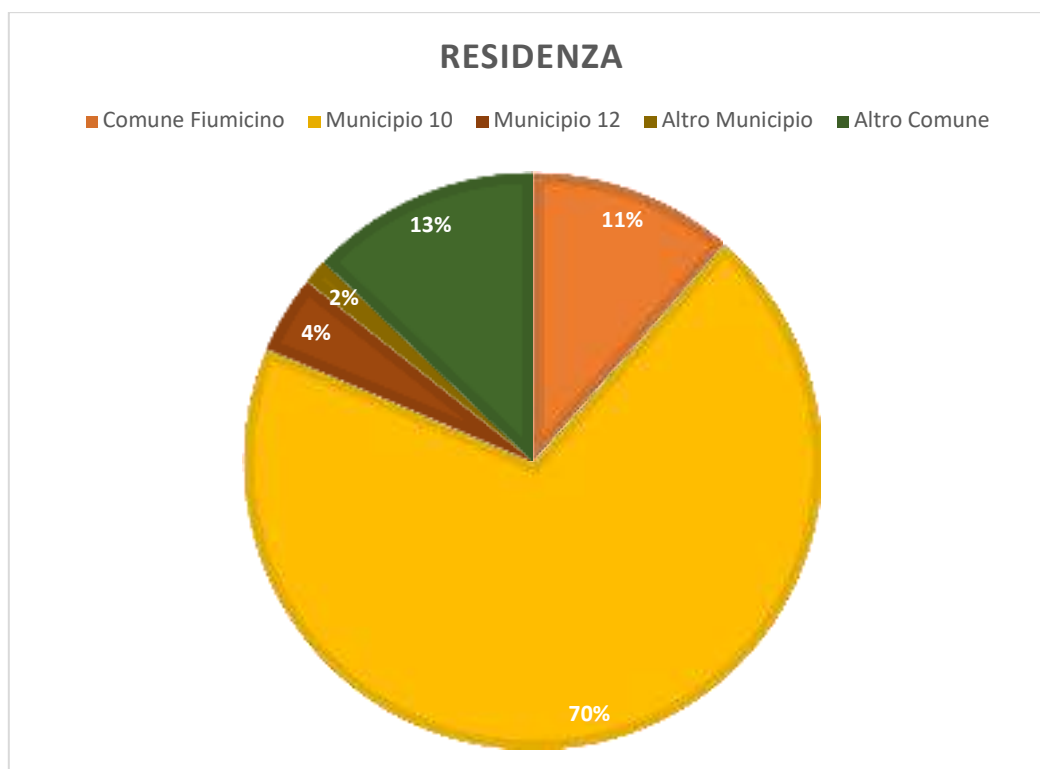
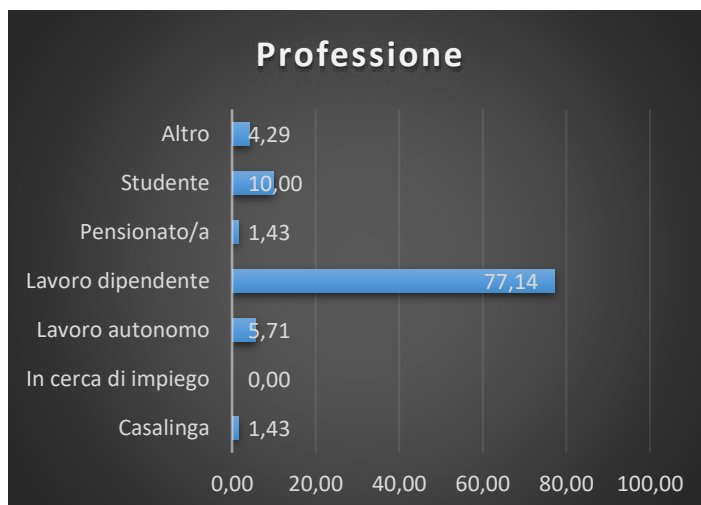
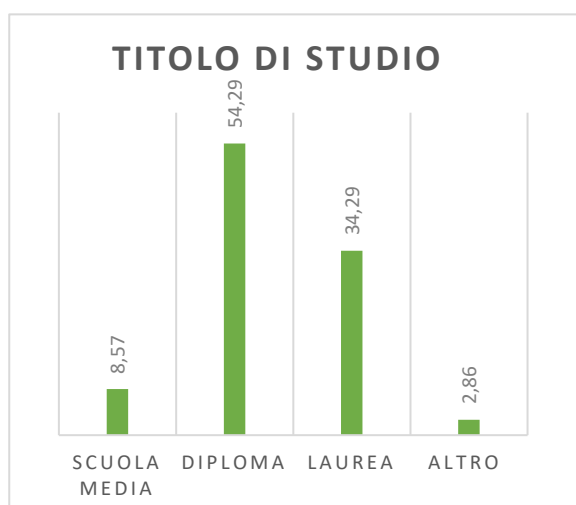
Periodo di somministrazione del questionario: dal 17/03/2025 al 17/04/2025.

Questionari raccolti: 70

Risultati del questionario

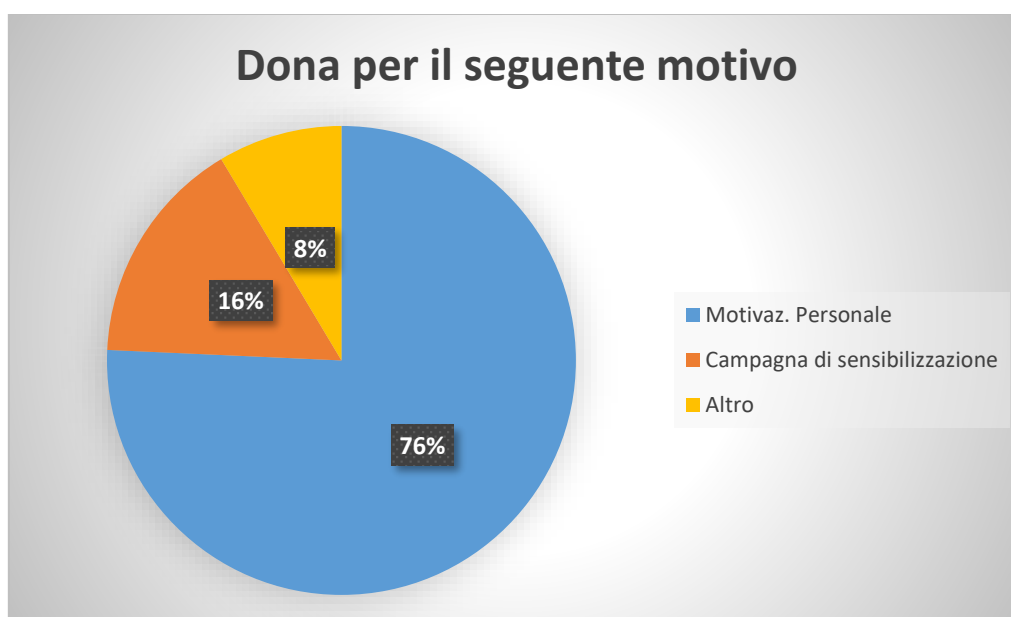
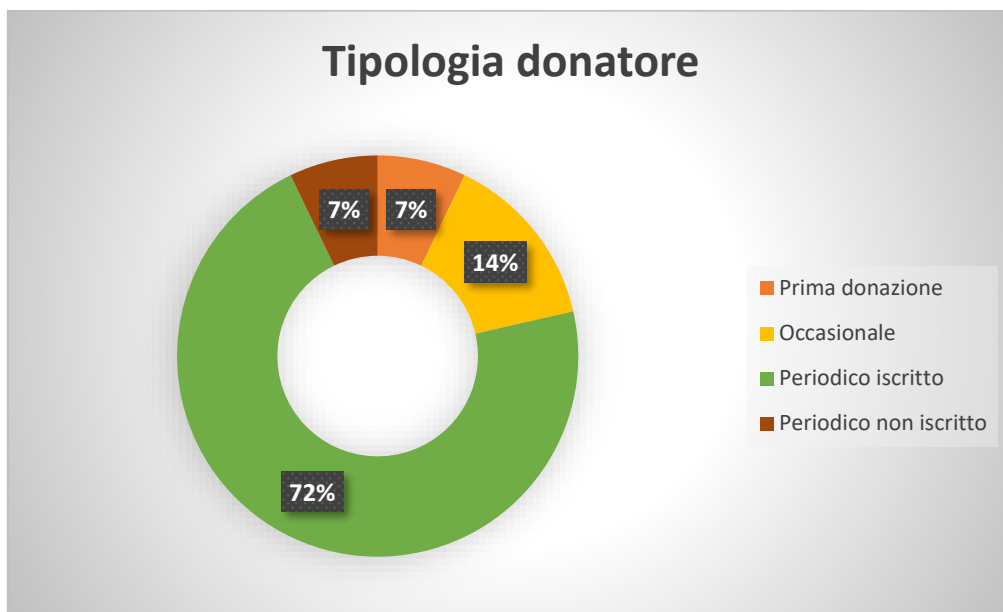
Dati Sociologici

Dall'analisi dei dati sociologici è emerso che il donatore tipo è per la maggioranza di sesso maschile (71% contro il 29% di donatori di sesso femminile), con una scolarizzazione distribuita tra Diploma 54,29% e Laurea 34,29%, di cittadinanza italiana (100%), occupato per la maggior parte come lavoratore dipendente (77,14%) e residente per il 70% nel Municipio X.



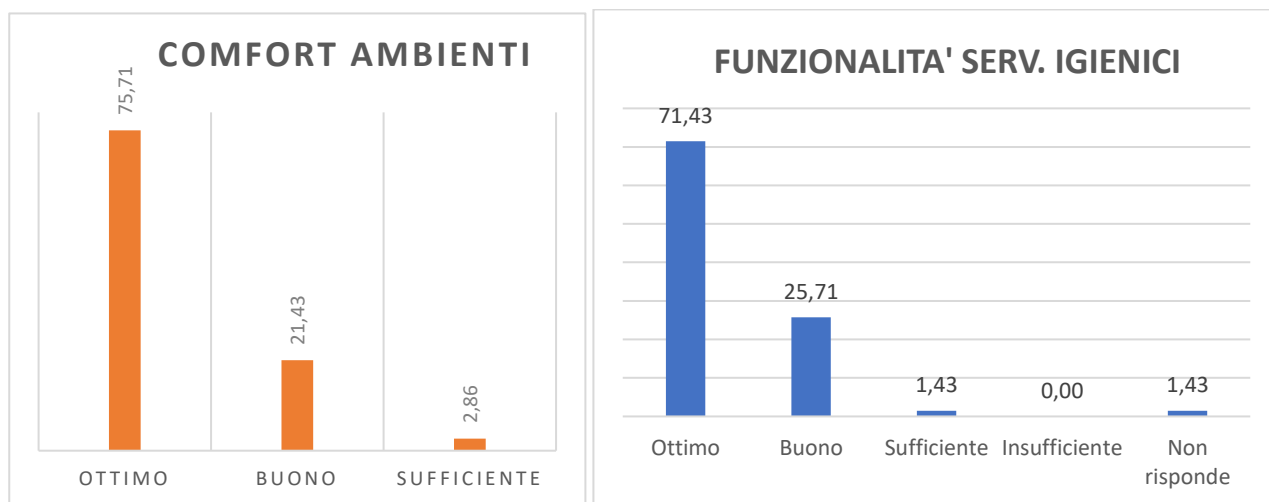
Tipologia di donatore

Per quanto riguarda la tipologia di donatore e le motivazioni che lo hanno portato ad accedere al Servizio sono emersi i seguenti dati: il 71% degli utenti intervistati sono donatori periodici iscritti ad Associazioni (Ass. Donatori Amici Ospedale G.B. Grassi, CRI, Avis, Fratres), il 12% sono donatori occasionali; la maggior parte dona per motivazioni personali (76%) o per adesione a campagne di sensibilizzazione (16%).



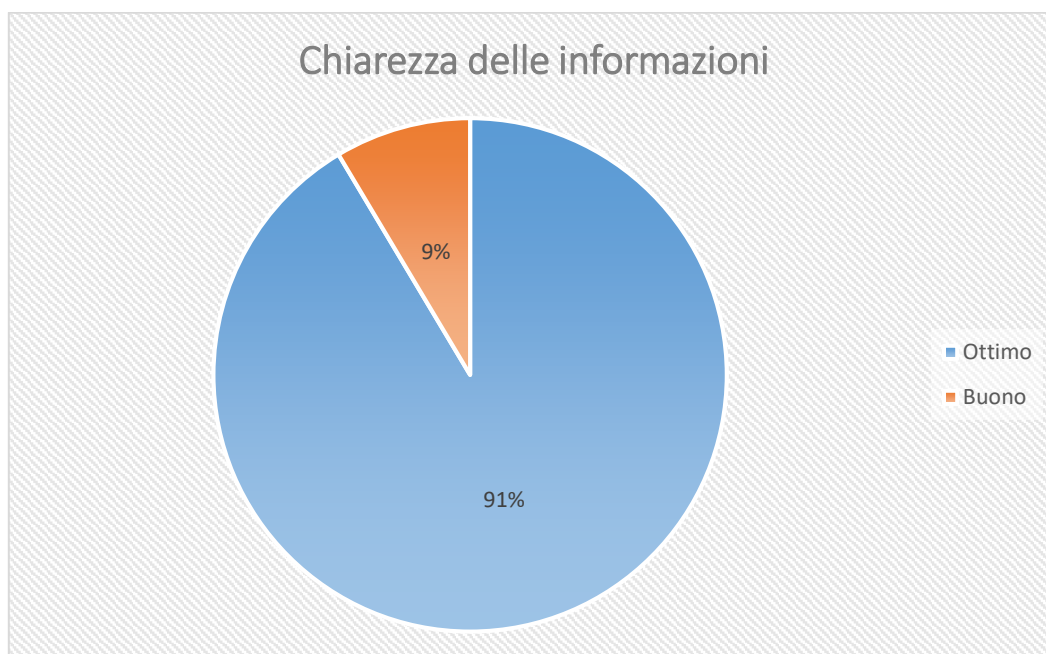
Comfort degli ambienti, tempo di attesa e rispetto della privacy

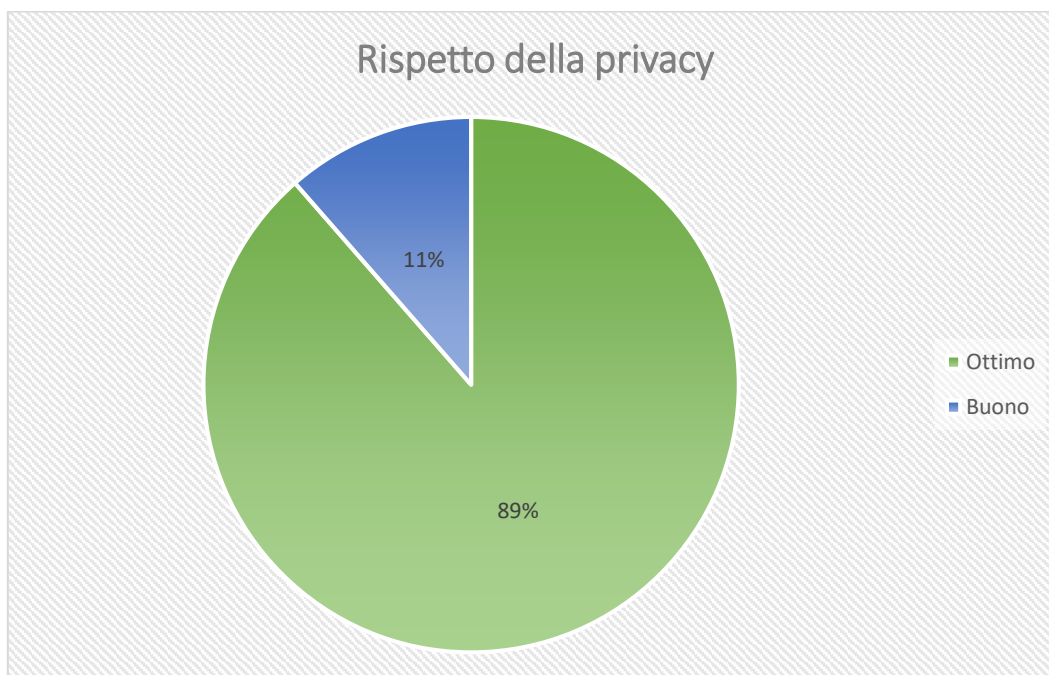
Gli ambienti vengono ritenuti confortevoli e viene valutata positivamente anche la funzionalità dei servizi igienici, anche il tempo di attesa per la prestazione viene ritenuto adeguato dal 96% degli intervistati e inadeguato solo dal 4%.



Relazione con il personale

Per quanto riguarda i rapporti con gli operatori del Servizio tutti gli utenti/donatori sono concordi nei giudizi positivi espressi sia per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni ricevute (trattamento dei dati, consenso informato all'aferesi, questionario sulle malattie trasmissibili, ecc.) che per il rispetto della privacy e non ultime la cortesia e gentilezza riscontrate dal 100% degli utenti.



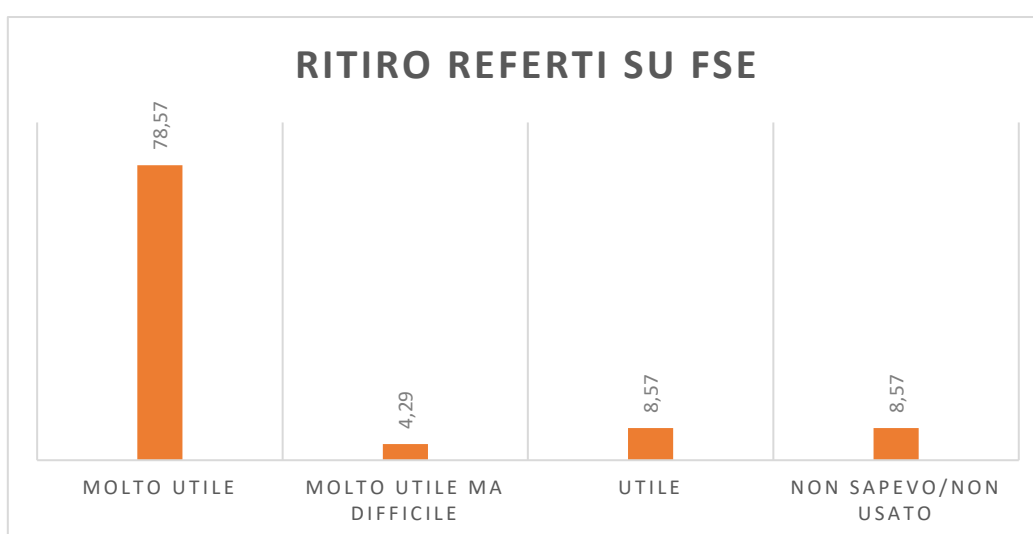
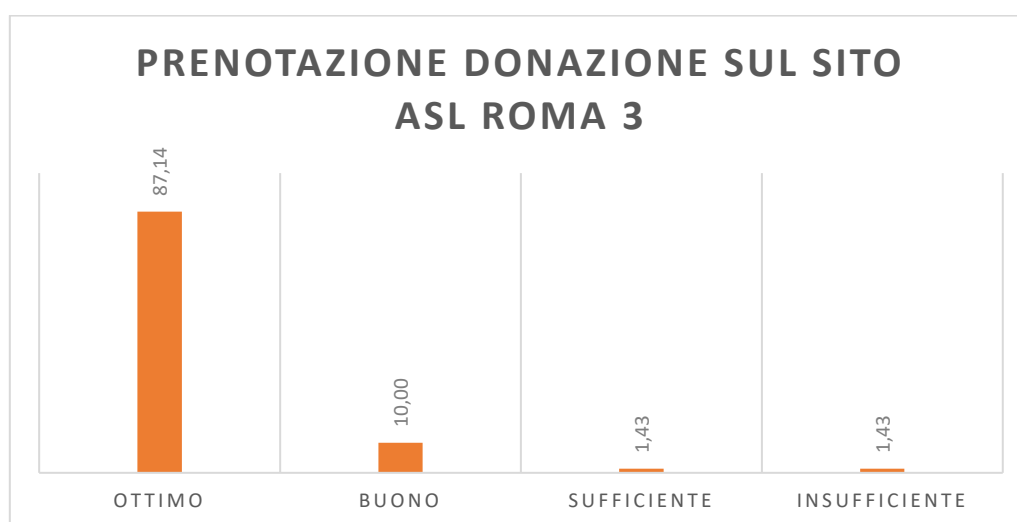


È stato chiesto agli utenti intervistati se gli è mai stato proposto dal medico del Servizio trasfusionale di donare plasma, a questa domanda gli utenti/donatori hanno dato risposte diverse tra loro: solo 36% ha risposto positivamente contro il 53% che ha invece risposto negativamente e l'11% che ha risposto di non ricordare.



**prenotazione della donazione sul sito web Asl Roma 3
 e ritiro dei referti sul Fascicolo Sanitario Elettronico**

All'interno del questionario sono state poste agli utenti queste due domande per indagare il livello di conoscenza e di utilizzo dei servizi on-line per prenotare la donazione e per ritirare i referti degli esami, che si eseguono nell'ambito della donazione stessa, sul Fascicolo Sanitario Elettronico. Gli utenti nelle loro risposte hanno dimostrato di apprezzare la possibilità di prenotare giorno e orario della donazione tramite il sito Asl Roma 3 (87,14%) e altrettanto, la possibilità di accedere in autonomia ai referti tramite Fascicolo Sanitario Elettronico (78,57%).



Consigli o suggerimenti per migliorare il Servizio

Al termine del questionario sono stati inseriti due quesiti a campo aperto per dare la possibilità agli utenti di inserire consigli o suggerimenti per migliorare il Servizio e per indicare gli aspetti che li hanno più soddisfatti. Di seguito i commenti rilevati:

- 35 utenti hanno sottolineato la gentilezza, professionalità e disponibilità del personale e la velocità delle operazioni,
- 1 utente consiglia di migliorare la qualità dei cornetti offerti ai donatori che in passato erano migliori,
- 1 utente consiglia di accelerare i tempi delle operazioni inerenti la donazione,
- 2 utenti consigliano di promuovere maggiormente l'importanza della donazione,
- 1 utente propone un memo per ricordare ogni 3 mesi di donare il sangue,
- 1 utente lamenta la difficoltà di prenotare tramite sito
- 1 utente ha segnalato difficoltà nell'inserimento della data nascita durante la prenotazione on line.

Conclusioni

Nel complesso, dall'analisi dei dati, gli utenti sono risultati molto soddisfatti relativamente alla organizzazione e funzionalità del Servizio e sul comfort degli ambienti. La totalità degli intervistati ha apprezzato la professionalità e gentilezza del personale sottolineando questo aspetto anche nei commenti rilasciati a fine questionario, dichiarandosi soddisfatta anche delle informazioni ricevute e del rispetto della privacy. È emersa anche una buona conoscenza e utilizzo degli strumenti informatici sia relativamente alla prenotazione della donazione sul sito Aziendale che rispetto al ritiro dei referti su FSE. Unico dato che presenta un certo grado di miglioramento è risultata la proposta da parte dei medici di donare plasma.