

## **RELAZIONE ANALITICA INDAGINE GRADIMENTO S.I.M.T.**

**ASL Roma 3 | Periodo: 15-29 Settembre 2026**

### **1. Sintesi Esecutiva**

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti, condotta nel periodo compreso tra il 15 e il 29 settembre 2026, ha coinvolto un campione complessivo di 97 rispondenti che hanno compilato il questionario di valutazione. I risultati generali evidenziano un ottimo livello di eccellenza complessiva: il **90,72% degli utenti** si dichiara massimamente soddisfatto, assegnando un punteggio di 5 su 5 all'esperienza complessiva nel Servizio.

Il principale driver del successo del servizio risiede nell'altissima qualità della componente relazionale e del fattore umano. Cortesia, gentilezza e assoluta professionalità del personale sanitario (medici e infermieri) e dei volontari sono emerse come il vero valore distintivo della struttura. Emergono tuttavia circoscritte aree di ottimizzazione di stampo organizzativo e logistico, in particolare collegate alla gestione dei tempi di attesa fisici in sala prima del prelievo e ad alcuni elementi di abbattimento delle barriere digitali.

### **2. Profilo Comportamentale dei Rispondenti**

La struttura del campione riflette la forte impronta fidelizzata che caratterizza le reti di donazione del sangue stabili del territorio:

#### **Tipologia di Donatore:**

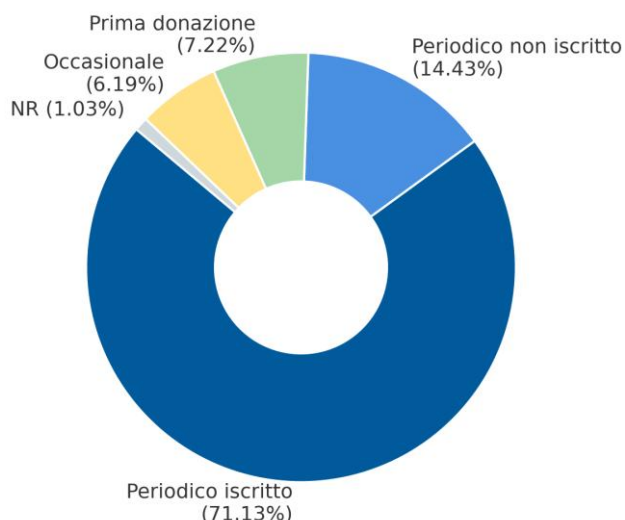
Il servizio è attivamente sostenuto da donatori periodici iscritti alle associazioni (71,13%). Seguono i donatori periodici non iscritti (14,43%), le prime donazioni (7,22%) e i donatori occasionali (6,19%).

#### **Motivazione della Donazione:**

La spinta principale è legata alla motivazione personale (64,95%), supportata in modo significativo dalle campagne di sensibilizzazione istituzionali (23,71%). È nullo il dato relativo alle donazioni guidate da necessità di parenti/conoscenti o da consiglio del Medico di Medicina Generale (MMG).



### Tipologia di Donatore (% sul totale)



### 3. Analisi della Qualità Percepita dei Canali di Accesso

L'accessibilità complessiva ai servizi si attesta su ottimi standard sia sui canali fisici/telefonici tradizionali sia sulle nuove implementazioni telematiche e digitali:

- **Accessibilità Telefonica:** Il 64,95% dichiara che il servizio risponde quasi sempre al primo tentativo. È rilevante l'alto tasso di Non Risposta (26,80%), che potrebbe suggerire un ricorso preferenziale ai canali digitali da parte dell'utenza.
- **Prenotazione via Sito Web:** Rappresenta un successo assoluto della digitalizzazione aziendale con il 95,88% degli utenti pienamente soddisfatto (punteggio massimo 5 su 5).
- **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE):** L'introduzione del FSE per il ritiro dei referti è promossa a pieni voti: il 76,29% lo considera molto utile e un ulteriore 7,22% lo definisce utile. Emerge però un 12,37% di utenti che, pur considerandolo molto utile, riscontra difficoltà operative nell'utilizzo, evidenziando la necessità di azioni di supporto o semplificazione.

### 4. Proattività Medica alla Donazione Plasma

Il 50,52% dei donatori riferisce che il medico ha proposto la donazione di plasma. Il 31,96% dichiara di non aver ricevuto la proposta e il 17,53% non ricorda. Questo ambito rappresenta un margine di incremento operativo per campagne di sensibilizzazione mirate alla plasmadefesi direttamente in sede di visita.

### 5. Focus sui Singoli Fattori di Servizio

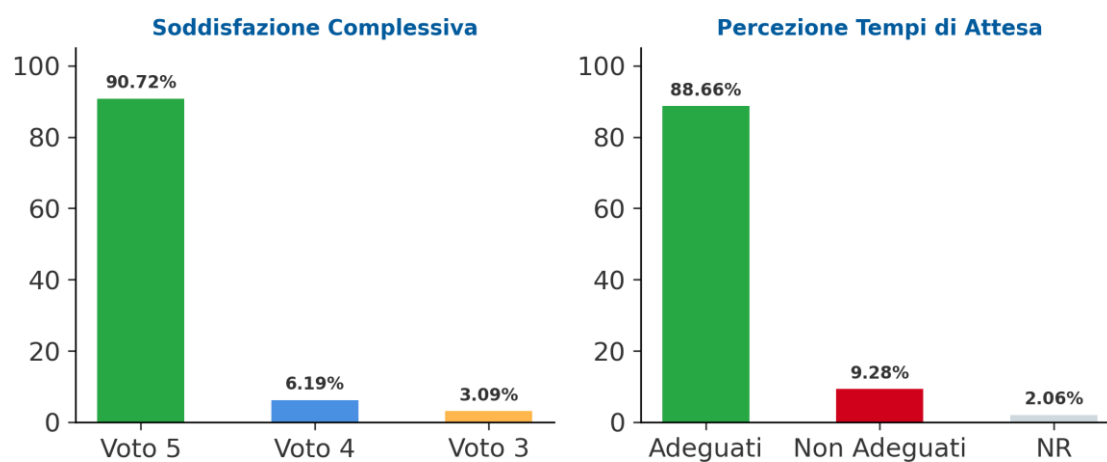
La valutazione delle singole componenti del servizio evidenzia come la quasi totalità degli indicatori superi la soglia del 90% di gradimento massimo (voto 5), delineando una struttura ad altissime prestazioni.



| Fattore di Qualità Analizzato          | Voto 1-2 | Voto 3 | Voto 4 | Voto 5 |
|----------------------------------------|----------|--------|--------|--------|
| Prenotazione online (Sito ASL)         | 0,00%    | 1,03%  | 3,09%  | 95,88% |
| Attenzione e supporto (durante/dopo)   | 0,00%    | 0,00%  | 5,15%  | 94,85% |
| Rispetto della riservatezza dei dati   | 0,00%    | 0,00%  | 6,19%  | 93,81% |
| Chiarezza informazioni del Medico      | 0,00%    | 0,00%  | 6,19%  | 93,81% |
| Competenza e gentilezza Infermieri     | 0,00%    | 0,00%  | 7,22%  | 92,78% |
| Cordialità ed efficienza del personale | 0,00%    | 0,00%  | 8,25%  | 91,75% |
| Pulizia, comfort e accoglienza         | 0,00%    | 1,03%  | 8,25%  | 90,72% |

## 6. Tempi di Attesa

Il bilancio dell'erogazione mette in evidenza un netto contrasto tra la percezione globale del servizio e un unico collo di bottiglia temporale riscontrato durante l'iter di donazione in sede.



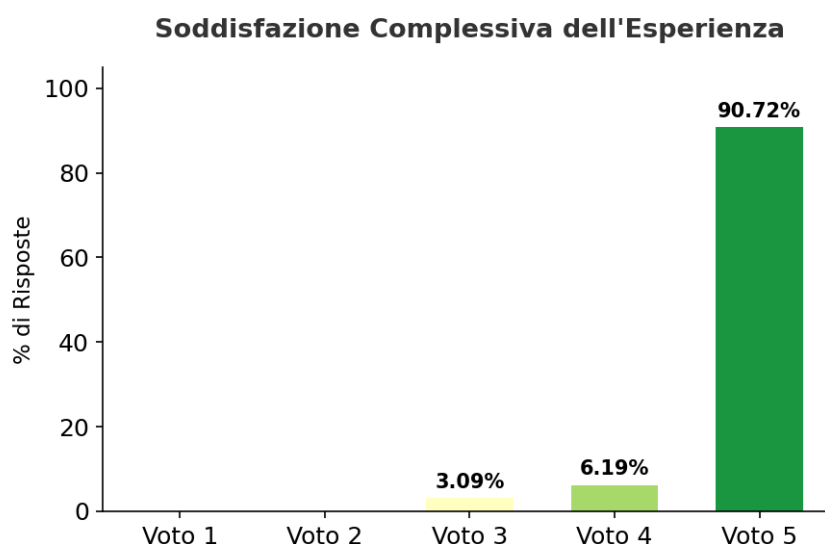
Mentre l'88,66% valuta i tempi d'attesa interni come globalmente congrui, emerge un **9,28% di esplicito scontento** (tempo non adeguato).



L'analisi qualitativa delle risposte libere conferma che le criticità si focalizzano sull'eccessivo tempo di attesa tra l'arrivo e l'avvenuta donazione dovuto in parte ad una percepita insufficienza del numero degli infermieri.

## 7. Valutazione Complessiva dell'Esperienza

La sintesi finale della customer satisfaction non lascia spazio a dubbi: Voto 5 (Molto soddisfatto) al 90,72%, Voto 4 (Soddisfatto) al 6,19%, Voto 3 (Neutro) al 3,09%, e nessun voto negativo (1 e 2). Il servizio registra uno straordinario 96,91% di gradimento netto positivo, posizionando la struttura come un punto di riferimento di assoluta eccellenza nella sanità territoriale.



## 8. Analisi dei Feedback Qualitativi (Testo Aperto)

### Principali elementi di soddisfazione

La quasi totalità delle risposte aperte converge sul fattore umano. Ben 57 utenti lodano esplicitamente la cortesia, la gentilezza e la professionalità del personale. Vengono inoltre menzionati l'accoglienza, la pulizia e il clima sereno che mette a proprio agio il donatore.

### Principali elementi di insoddisfazione / suggerimenti

Si concentrano su aspetti strutturali e di comfort secondario:

- Logistica e attese: richiesta di incrementare i posti a sedere in sala d'attesa (3 segnalazioni) e potenziamento dello staff infermieristico per accelerare le procedure.
- Digitalizzazione: richiesta di ricevere una mail di conferma automatica dopo la prenotazione online e di snellire la compilazione dei moduli per i donatori storici.
- Comfort (Ristoro): più utenti richiedono introduzione del cappuccino per la colazione post-donazione.



## 9. Conclusioni e Proposte migliorative

Sulla scorta delle evidenze scientifiche emerse dalla rilevazione dati, si propongono alcuni interventi migliorativi:

### **Ottimizzazione dei flussi e dei tempi di attesa:**

poiché l'attesa rappresenta la principale nota dolente, si suggerisce di rivedere gli slot dell'Agenda di prenotazione online per scaglionare meglio gli arrivi e valutare il potenziamento dell'organico infermieristico nelle ore di punta (come suggerito dagli utenti).

### **Supporto all'utilizzo dei Servizi Digitali:**

Sarebbe utile la predisposizione o distribuzione di brevi guide informative per quel 12,37% di utenti che riscontra difficoltà nell'utilizzo del FSE per scaricare i referti.

Si propone inoltre di implementare un sistema automatico di notifica via mail o sms o di stampa diretta sull'Agenda on line che confermi l'avvenuta prenotazione.

### **Interventi Comfort:**

Incremento del numero di sedute disponibili negli spazi d'attesa (sollecitato da 3 utenti) e ottimizzazione della qualità del servizio ristoro post-donazione (richiesta di introduzione del cappuccino) magari con un piccolo investimento per l'acquisto di una macchina per caffè o cappuccino come leva di fidelizzazione psicologica del donatore periodico.