



Relazione su risultanze Questionario sulla soddisfazione del Donatore anno 2022 e comparazione con anno 2021

Si riporta di seguito il risultato dell'analisi dei questionari di soddisfazione somministrati ai donatori della UOSD IMT dell'Ospedale San Giovanni Calibita nel periodo 20/05 – 20/06/22, elaborati con il supporto del personale EMATOS.

Nel 2021, per la somministrazione dei questionari di gradimento dei donatori, è stato scelto un periodo campione di 4 settimane, dal 04/05 al 28/05/2021, anche al fine di minimizzare la permanenza dei donatori nei locali per la compilazione del questionario. Hanno compilato il questionario 24 donatori, su un totale di 88 donazioni.

Analoga scelta di limitare la somministrazione del questionario a un periodo di circa 4 settimane è stata fatta anche nel 2022, dove, nel periodo di rilevazione, hanno restituito il questionario compilato 40 donatori su 281 donazioni.

N	Momento	Domanda	Anno 2021	ANNO 2022
1	Prima della donazione	Accoglienza e informazioni	3,6	3,9
2	Prima della donazione	Tempo di attesa	3,5	3,8
3	Prima della donazione	Colloquio con medico	3,8	3,9
4	Prima della donazione	Chiarezza questionario	3,5	3,9
5	Durante la donazione	Assistenza infermieristica	3,7	4,0
6	Durante la donazione	Comodità ambiente	3,4	3,3
7	Dopo la donazione	Ristoro	3,3	3,7
8	Dopo la donazione	Assistenza post donazione	3,7	3,9
9	Dopo la donazione	Ricezione referti on line	3,5	3,9

RISULTATO ANALISI

Si conferma l'alto gradimento già registrato negli anni precedenti (si veda la tabella dei valori medi, dove 4 è il valore massimo e 1 il minimo) e, tranne l'area relativa alla comodità ambientale, nel 2022 si registra un ampio miglioramento in tutte le variabili relative al servizio offerto. Migliorano in particolare le aree dove si era registrato nel 2021, pur nella piena soddisfazione dei donatori, i valori meno alti, e in particolare: il gradimento del ristoro (che passa da un valore di 3,3 su 4 al valore 3,7 del 2022) e la ricezione dei referti (dal 3,5 del 2021 al 3,9 del 2022). Peggiora invece nel 2022 la percezione relativa alla comodità dell'ambiente, che passa da un gradimento del 3,4 al 3,3 del 2022, giudizio confermato dalle note a testo libero. E' pertanto possibile individuare in questa area la dimensione dove il servizio ai donatori può migliorare. Auspicabilmente, la conclusione della pratica di autorizzazione della nuova sala donatori consentirà un maggiore confort per il donatore.

Relazione su risultanze Questionario sulla soddisfazione del Donatore anno 2022 (USCITE ESTERNE)

Si riporta di seguito il risultato dell'analisi dei questionari di soddisfazione somministrati ai donatori della UOSD IMT dell'Ospedale San Giovanni Calibita, raccolti durante l'uscita esterna del 03/07/22 presso la Parrocchia San Giustino di Roma.

La Direzione di UOSD ha infatti ritenuto opportuno verificare la soddisfazione dei donatori durante le uscite esterne, che in passato non è mai stata verificata. Si è scelta pertanto a campione la data del 03/07 e, su 23 donatori totali, sono stati restituiti 20 questionari compilati.

N	Momento	Domanda	Anno 2021	ANNO 2022
1	Prima della donazione	Accoglienza e informazioni	ND	3,95
2	Prima della donazione	Tempo di attesa	ND	3,5
3	Prima della donazione	Colloquio con medico	ND	3,9
4	Prima della donazione	Chiarezza questionario	ND	3,95
5	Durante la donazione	Assistenza infermieristica	ND	4
6	Durante la donazione	Comodità ambiente	ND	3,95
7	Dopo la donazione	Ristoro	ND	4
8	Dopo la donazione	Assistenza post donazione	ND	4
9	Dopo la donazione	Ricezione referti on line	ND	4



UO RESPONSABILE	Dipartimento Medicina di Laboratorio UOSD IMT – Immunoematologia e Medicina Trasn.		
Codice MODULO	IMT MOD DON_QSDON	Rev. n.	5
Data inizio validità	05/2021	Prossima Rev.	05/2024

RISULTATO ANALISI

Anche nei risultati del questionario somministrato durante l'uscita esterna, si registra un gradimento molto alto da parte dei donatori. La media, ottenuta sulla base delle risposte effettivamente indicate, registra la quasi unanimità del massimo gradimento su tutti gli indicatori rilevati.

Si può individuare un lieve margine per il miglioramento nella tempistica di attesa, dove la UOSD IMT ottiene un gradimento del 3,5% su un massimo di 4, sebbene i tempi di attesa in larga parte siano dipendenti dalla concentrazione dei donatori in alcuni momenti della giornata di raccolta, ad accesso libero (contrariamente alle donazioni presso la sede ospedaliera, che sono programmate per appuntamento e fascia oraria).

Si registra inoltre che 4 donatori su 20 (20%) non rispondono alla domanda sul gradimento della ricezione dei referti on-line, poiché probabilmente non accedono a tale tipo di servizio. Poiché tra gli utenti che rispondono il massimo gradimento è unanime, si ritiene di individuare un ulteriore lieve margine di miglioramento nella promozione ulteriore del servizio di ritiro referti on-line presso i donatori.

Si segnala infine che nessun donatore ha lasciato commenti utili/indicazioni per il miglioramento.

La Direzione di UOSD si propone inoltre per il prossimo anno di estendere il periodo di rilevazione ad almeno tre uscite esterne.