

## **ELABORAZIONE DEI RISULTATI DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

<b>1. Questionario di soddisfazione del donatore sangue - PGQ 852-1-05</b> .....	2
<b>2. Questionario di soddisfazione dei pazienti - PGQ 821-1-04</b> .....	4
<b>3. Questionario di soddisfazione delle donatrici sangue di cordone ombelicale - PGQ 821-1-07</b> .....	5
<b>4. Questionari di soddisfazione dei reparti interni del P.O. per i settori suddivisi in:</b> .....	9
a. Distribuzione emocomponenti - PGQ 821-1-01 .....	9
b. Laboratori di ematologia - PGQ 821-1-02 .....	10
c. Laboratori di microbiologia e virologia - PGQ 821-1-03 .....	11
d. Settori di Aferesi produttiva e terapeutica e Laboratorio di manipolazione cellulare - PGQ 821-1-06 .....	12
<b>5. Questionario di soddisfazione CRAT VENETO - PGQ 821-1-11</b> .....	13
<b>6. Questionario di soddisfazione Centri Trasfusionali Regione Abruzzo - PGQ 821-1-09</b> .....	14
<b>7. Questionario di soddisfazione Servizi Farmaceutici Regione Abruzzo - PGQ 821-1-10</b> .....	15
<b>8. Questionario di soddisfazione Industria Plasmaderivati - PGQ 821-1-12</b> .....	16
<b>9. Questionario di soddisfazione Centri Periferici di raccolta sangue placentare - PGQ 821-1-08</b> .....	16
<b>10. Questionario di soddisfazione per il personale interno dipendente - PGQ 85-2-13</b> .....	16
<b>13. Suggerimenti e segnalazioni rilevate dai Questionari di soddisfazione:</b> .....	20
<b>14. Considerazioni conclusive</b> .....	21

**1. Questionario di soddisfazione del donatore sangue - PGQ 852-1-05**La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , soglia critica è  $\leq 3$ .

<b>DONATORI SANGUE</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Struttura/Organizzazione</b>	<i>Come giudica i locali del Centro Trasfusionale dove si reca a donare? (Igiene, accoglienza etc.)</i>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,33</b>	<b>4,38</b>	
	<i>I parcheggi esterni al Centro Trasfusionale assicurano facilità di accesso ai donatori?</i>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,5</b>	<b>4,29</b>	
	<i>Gli orari del Centro Trasfusionale tengono conto delle necessità dei donatori?</i>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,67</b>	<b>4,32</b>	
	<i>Come giudica l'organizzazione del personale medico e paramedico nel lavoro?</i>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,67</b>	<b>4,60</b>	
	<i>Come giudica il servizio di ristoro post – donazione?</i>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,67</b>	<b>4,57</b>	<b>4,43</b>
<b>Servizio</b>	<i>Come giudica i tempi di attesa quando si reca a donare?</i>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,60</b>	<b>3,75</b>	
	<i>Come giudica i tempi di attesa per il referto degli esami effettuati?</i>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,33</b>	<b>4,04</b>	
	<i>Come giudica le informazioni contenute nella risposta degli esami?</i>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,17</b>	<b>4,36</b>	
	<i>Come giudica le informazioni sulle modalità di donazione?</i>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,00</b>	<b>4,41</b>	<b>4,13</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia degli operatori dell' area "Accettazione"?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,83</b>	<b>4,77</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico durante la visita?</i>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,83</b>	<b>4,70</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico dell'area "Donazione"?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,83</b>	<b>4,77</b>	
	<i>Come giudica la professionalità del personale medico e paramedico del Centro Trasfusionale?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,83</b>	<b>4,72</b>	
	<i>Durante il prelievo/la donazione si sente psicologicamente rassicurato?</i>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,83</b>	<b>4,60</b>	
	<i>E' a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,75</b>	<b>3,88</b>	<b>4,57</b>

**DONATORI SANGUE**

	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del SIT?</i>		<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,67</b>	<b>4,20</b>	<b>4,21</b>
<i>Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra struttura per donare?</i>		<b>Si= 376 No= 3 Non so= 2 Bianchi= 19</b>	<b>Si= 331 NO= 2 Non so= 1 Bianchi= 16</b>	<b>Si= 6 NO= 0 Non so= 0 Bianchi= 0</b>	<b>Si= 445 NO= 0 Non so= 4 Bianchi= 0</b>	

**2. Questionario di soddisfazione dei pazienti - PGQ 821-1-04**

La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

---

**3. Questionario di soddisfazione delle donatrici sangue di cordone ombelicale - PGQ 821-1-07**La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .**REGIONE ABRUZZO**

<b>DONATRICI SCO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem. 2009</b>	<b>2° sem. 2009</b>	<b>1° sem. 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Totale n° quest.: Valore medio 2010</b>
<b>Struttura/Organiz</b>	<i>Come giudica l'organizzazione del personale medico e paramedico del Centro Raccolta, in rapporto alle attività di informazione e di raccolta del sangue di cordone ombelicale ?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,55</b>	<b>4,58</b>	
	<i>Come giudica l'organizzazione del personale medico e paramedico della Banca del Sangue di Cordone Ombelicale, in rapporto alla raccolta del sangue di cordone ombelicale ?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,52</b>	<b>4,45</b>	
	<i>Come giudica le modalità adottate dalla Banca del Sangue di Cordone Ombelicale rispetto alla riservatezza dei dati (privacy) ?</i>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,55</b>	<b>4,40</b>	<b>4,52</b>
<b>Servizio</b>	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare informativa e nel consenso informato ?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,42</b>	<b>4,37</b>	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale Medico e paramedico sulle modalità di donazione?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>4,55</b>	<b>4,62</b>	
	<i>Come giudica le informazioni diffuse attraverso i Mass Media sulla possibilità di donare il Sangue di Cordone Ombelicale e sulle modalità di donazione?</i>	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>	<b>3,23</b>	<b>3,15</b>	<b>4,06</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico preposto all'informazione sulla donazione del sangue di cordone ombelicale?</i>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,54</b>	<b>4,59</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico preposto alla raccolta del sangue di cordone ombelicale?</i>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,60</b>	<b>4,60</b>	
	<i>Durante il prelievo/la donazione si sente psicologicamente rassicurato?</i>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,53</b>	<b>4,57</b>	<b>4,59</b>
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del Centro Raccolta/Banca SCO ?</i>		<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,59</b>	<b>4,59</b>	
<i>Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra struttura per donare?</i>				Si= 99% No= 0% Non so= 1%	Si= 98% No= 0% Non so= 2%	Si= 98,5% No= 0% Non so= 1,5%

<b>DONATRICI SCO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem. 2009</b>	<b>2° sem. 2009</b>	<b>1° sem. 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Totale n° quest.: Valore medio 2010</b>
	<i>È a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>			Si= 57% No= 43%	Si= 46% No= 54%	Si= 53% No= 47%
	<i>Come è venuta a conoscenza della possibilità di donare il Sangue di Cordone Ombelicale?</i>			Ginecologo 23% Ostetrica 34% Corsi pre-parto 27% Adisco 2% Mass-media 6% Altro 8%	Ginecologo 31% Ostetrica 33% Corsi pre-parto 24% Adisco 0% Mass-media 9% Altro 3%	Ginecologo 26% Ostetrica 34% Corsi pre-parto 26% Adisco 1% Mass-media 7% Altro 6%
	<i>Conosce l'associazione ADISCO e la sua finalità?</i>			Si=61% No=39%	Si=46% No=54%	Si=59% No=41%

**REGIONE MARCHE**

<b>DONATRICI SCO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem. 2009</b>	<b>2° sem. 2009</b>	<b>1° sem. 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Totale n° quest.: Valore medio 2010</b>
<b>Struttura/Organiz</b>	<i>Come giudica l'organizzazione del personale medico e paramedico del Centro Raccolta, in rapporto alle attività di informazione e di raccolta del sangue di cordone ombelicale ?</i>	---	---	<b>4,62</b>	<b>4,87</b>	
	<i>Come giudica l'organizzazione del personale medico e paramedico della Banca del Sangue di Cordone Ombelicale, in rapporto alla raccolta del sangue di cordone ombelicale ?</i>	---	---	<b>4,62</b>	<b>4,73</b>	
	<i>Come giudica le modalità adottate dalla Banca del Sangue di Cordone Ombelicale rispetto alla riservatezza dei dati (privacy) ?</i>	---	---	<b>4,77</b>	<b>4,73</b>	<b>4,73</b>
<b>Servizio</b>	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare informativa e nel consenso informato ?</i>	---	---	<b>4,58</b>	<b>4,73</b>	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale Medico e paramedico sulle modalità di donazione?</i>	---	---	<b>4,69</b>	<b>4,87</b>	
	<i>Come giudica le informazioni diffuse attraverso i Mass Media sulla possibilità di donare il Sangue di Cordone Ombelicale e sulle modalità di donazione?</i>	---	---	<b>2,77</b>	<b>2,53</b>	<b>4,03</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico preposto all'informazione sulla donazione del sangue di cordone ombelicale?</i>	---	---	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico preposto alla raccolta del sangue di cordone ombelicale?</i>	---	---	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	
	<i>Durante il prelievo/la donazione si sente psicologicamente assicurato?</i>	---	---	<b>4,46</b>	<b>4,80</b>	<b>4,74</b>
	<i>Qual è la sua valutazione complessiva del Centro Raccolta/Banca SCO ?</i>	---	---	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	
	<i>Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra struttura per donare?</i>	---	---	Si= 100% No= 0% Non so= 0%	Si= 100% No= 0% Non so= 0%	
	<i>È a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>	---	---	Si= 54% No= 46%	Si= 60% No= 40%	

<b>DONATRICI SCO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem. 2009</b>	<b>2° sem. 2009</b>	<b>1° sem. 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Totale n° quest.: Valore medio 2010</b>
	<i>Come è venuta a conoscenza della possibilità di donare il Sangue di Cordone Ombelicale?</i>	---	---	Ginecologo 28% Ostetrica 8% Corsi pre- parto 11% Adisco 17% Mass-media 36% Altro 0%	Ginecologo 36% Ostetrica 0% Corsi pre- parto 30% Adisco 0% Mass-media 32% Altro 2%	
	<i>Conosce l'associazione ADISCO e la sua finalità?</i>	---	---	Si=100% No=0%	Si=67% No=33%	

## 4. Questionari di soddisfazione dei reparti interni del P.O. per i settori suddivisi in:

## a. Distribuzione emocomponenti - PGQ 821-1-01

La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

<b>DISTRIBUZIONE EMOCOMPONENTI</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Qualità del servizio</b>	<i>Il SIT fornisce indicazioni sufficienti per i tempi e le modalità di richiesta di emocomponenti?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Il SIT fornisce indicazioni sufficienti sulle modalità di prelievo per l'effettuazione delle prove di compatibilità?</i>	---	---	---	<b>4,80</b>	
	<i>Il SIT fornisce indicazioni sufficienti sulle modalità di richiesta e prelievo per la determinazione del gruppo sanguigno?</i>	---	---	---	<b>4,80</b>	
	<i>Come giudica il servizio di consulenza "trasfusionale" offerto dal SIT?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Ritiene che le informazioni fornite dal SIT riguardo agli emocomponenti e alla terapia trasfusionale siano esaustive?</i>	---	---	---	<b>4,80</b>	
	<i>Ritiene che gli emocomponenti forniti dal SIT siano adeguati alle esigenze di reparto?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	<b>4,83</b>
<b>Organizzazione e personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità di emocomponenti fornita dal SIT in routine?</i>	---	---	---	<b>4,80</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità di emocomponenti fornita dal SIT in urgenza?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità del personale del SIT?</i>	---	---	---	<b>4,80</b>	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale del SIT?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	
	<i>Ritiene soddisfacente l'attività del Comitato per il Buon Uso del Sangue?</i>	---	---	---	<b>4,75</b>	<b>4,71</b>
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del SIT?</i>		---	---	---	<b>5,00</b>	
<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi alla nostra U.O.?</i>		---	---	---	<b>SI= 75%</b> <b>NO= 25%</b> <b>Non so= 0%</b>	

**b. Laboratori di ematologia - PGQ 821-1-02**La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

<b>LABORATORI DI EMATOLOGIA</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Struttura/Organizzazione</b>	<i>Come giudica le indicazioni che i Laboratori di Ematologia forniscono in merito ai servizi/prestazioni che effettua?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come giudica la modulistica di richiesta adottata dai Laboratori di Ematologia ?</i>	---	---	---	<b>4,83</b>	
	<i>Come giudica la modulistica di refertazione adottata dai Laboratori di Ematologia ?</i>	---	---	---	<b>4,50</b>	
	<i>Come giudica le indicazioni fornite dai Laboratori di Ematologia circa le modalità di prelievo e di trattamento dei campioni?</i>	---	---	---	<b>4,33</b>	
	<i>Come giudica le modalità di accesso ai servizi/prestazioni?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come giudica il servizio di "consulenza" fornita dai Laboratori di Ematologia?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come giudica la corrispondenza tra quanto richiesto e quanto fornito/erogato?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	<b>4,62</b>
<b>Servizio</b>	<i>Ritiene che gli orari di accettazione dei servizi/prestazioni corrispondano alle sue esigenze?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come giudica i tempi di rilascio dei referti?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	<b>4,67</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità del personale dei Laboratori di Ematologia?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale dei Laboratori di Ematologia ?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	<b>4,67</b>
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dai Laboratori di Ematologia?</i>		---	---	---	<b>4,67</b>	
<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi ai Laboratori di Ematologia?</i>		---	---	---	<b>SI= 80%</b> <b>NO= 20%</b> <b>Non so= 0%</b>	

**c. Laboratori di microbiologia e virologia - PGQ 821-1-03**La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

<b>LABORATORI DI MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Struttura/ Organizzazione</b>	<i>Come giudica le indicazioni che l'U.O. di M&amp;V fornisce in merito ai servizi/prestazioni che effettua?</i>	---	---	---	<b>4,20</b>	
	<i>Come giudica la modulistica di richiesta adottata dall'U.O. di M&amp;V?</i>	---	---	---	<b>4,11</b>	
	<i>Come giudica la modulistica di refertazione adottata dall'U.O. di M&amp;V?</i>	---	---	---	<b>4,50</b>	
	<i>Come giudica le indicazioni fornite dall'U.O. di M&amp;V circa le modalità di prelievo e di trattamento dei campioni?</i>	---	---	---	<b>4,10</b>	
	<i>Come giudica le modalità di accesso ai servizi/prestazioni?</i>	---	---	---	<b>4,30</b>	
	<i>Come giudica il servizio di "consulenza" fornita dall'U.O. di M&amp;V?</i>	---	---	---	<b>4,40</b>	
	<i>Come giudica la corrispondenza tra quanto richiesto e quanto fornito/erogato?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	<b>4,32</b>
<b>Servizio</b>	<i>Ritiene che gli orari di accettazione dei servizi/prestazioni corrispondano alle sue esigenze?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	
	<i>Come giudica i tempi di rilascio dei referti?</i>	---	---	---	<b>4,30</b>	<b>4,45</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale dell'U.O. M&amp;V?</i>	---	---	---	<b>4,40</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità del personale dell'U.O. di M&amp;V?</i>	---	---	---	<b>4,40</b>	<b>4,40</b>
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dall'U.O. di M&amp;V?</i>		---	---	---	<b>4,50</b>	
<i>Consigliaresti ad altre strutture di rivolgersi alla nostra U.O.?</i>		---	---	---	<b>SI= 78%</b> <b>NO= 11%</b> <b>Non so= 11%</b>	

**d. Settori di Aferesi produttiva e terapeutica e Laboratorio di manipolazione cellulare - PGQ 821-1-06**La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

<b>AFERESI PRODUTTIVA E TERAPEUTICA E LABORATORIO DI MANIPOLAZIONE CELLULARE</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Qualità del servizio</b>	<i>Il Dipartimento di Medicina Trasfusionale fornisce indicazioni sufficienti per i tempi e le modalità di manipolazione dei prodotti trapiantologici?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
	<i>Il Dipartimento di Medicina Trasfusionale fornisce indicazioni sufficienti sulle modalità di accesso al Servizio di aferesi?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Ritiene che i prodotti trapiantologici e di supporto forniti dal Dipartimento di Medicina Trasfusionale siano adeguati alle esigenze del suo reparto?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Come giudica il Servizio offerto dal Laboratorio di manipolazione del Dipartimento di Medicina Trasfusionale?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Come giudica il Servizio di aferesi offerto dal Dipartimento di Medicina Trasfusionale?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
<b>Organizzazione e personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità del personale del Laboratorio di manipolazione?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale del Laboratorio di manipolazione?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Come giudica la disponibilità del personale del Servizio di Aferesi?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale del Servizio di Aferesi?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Ritiene che l'organizzazione del Laboratorio di manipolazione e del Servizio di Aferesi risponda alle esigenze del suo reparto?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dal Laboratorio di manipolazione cellulare e dal Servizio di Aferesi?</i>		---	---	---	<b>5,00</b>	
<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi al nostro Dipartimento?</i>		---	---	---	<b>SI= --- NO= --- Non so= ---</b>	

## 5. Questionario di soddisfazione CRAT VENETO - PGQ 821-1-11

<b>CRAT VENETO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Strutturale/ Organizzativa</b>	<i>Come giudica in generale l'organizzazione del CRCC Abruzzo, in rapporto all'attività di coordinamento della plasmapiroduzione?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	
	<i>Come giudica le modalità operative/organizzative adottate dal CRCC rispetto allo svolgimento di distribuzione plasmaderivati?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
<b>Servizio</b>	<i>Come giudica la modulistica in uso per le comunicazioni tra CRCC Abruzzo e CRAT?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale sulle modalità di svolgimento del servizio?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	
	<i>Come giudica la collaborazione nel fornire i dati richiesti?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	
	<i>Come valuta il contributo offerto dal CRCC Abruzzo nelle attività connesse con la plasmapiroduzione?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale operativo del CRCC?</i>	---	---	---	<b>5,00</b>	
	<i>Come valuta la competenza del personale operativo del CRCC nel fornire le informazioni richieste?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	<b>4,50</b>
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del CRCC?</i>		---	---	---	<b>4,00</b>	
<i>E' a conoscenza delle possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>		---	---	---	<b>SI= 100%</b> <b>NO= 0%</b>	

## 6. Questionario di soddisfazione Centri Trasfusionali Regione Abruzzo - PGQ 821-1-09

<b>CENTRI TRASFUSIONALI REGIONE ABRUZZO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Strutturale/ Organizzativa</b>	<i>Come giudica in generale l'organizzazione del CRCC, in rapporto al coordinamento dell'attività trasfusionale?</i>	---	---	---	<b>4,50</b>	
	<i>Come giudica le modalità operative/organizzative adottate dal CRCC rispetto all'attività di emoscambio?</i>	---	---	---	<b>4,33</b>	<b>4,42</b>
<b>Servizio</b>	<i>Come valuta la funzione di reporting del CRCC relativa all'attività trasfusionale ai fini della programmazione regionale?</i>	---	---	---	<b>4,50</b>	
	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare sulle modalità di emoscambio (registrazione eccedenze/carenze e compensazione intra-regionale)?</i>	---	---	---	<b>4,50</b>	
	<i>Come valuta il servizio di ritiro del plasma effettuato dalla Ditta Kedrion?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	
	<i>Come giudica la modulistica in uso per l'emoscambio e la relativa compensazione amministrativa e contabile?</i>	---	---	---	<b>4,60</b>	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale sulle modalità di svolgimento del servizio?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come giudica i tempi di riscontro in caso di richiesta di emocomponenti in urgenza?</i>	---	---	---	<b>4,83</b>	<b>4,62</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale operativo del CRCC?</i>	---	---	---	<b>4,83</b>	
	<i>Come giudica la competenza del personale operativo del CRCC nel rispondere alle problematiche proposte?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	<b>4,75</b>
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del CRCC?</i>		---	---	---	<b>4,50</b>	
<i>E' a conoscenza delle possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>		---	---	---	<b>SI= 83%</b> <b>NO= 17%</b>	

## 7. Questionario di soddisfazione Servizi Farmaceutici Regione Abruzzo - PGQ 821-1-10

<b>SERVIZI FARMACEUTICI REGIONE ABRUZZO</b>						
	<b>1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A</b>	<b>1° sem 2009</b>	<b>2° sem 2009</b>	<b>1° sem 2010</b>	<b>2° sem 2010</b>	<b>Valore Medio 2010</b>
<b>Strutturale/ Organizzativa</b>	<i>Come giudica l'organizzazione del CRCC, in rapporto all'attività di plasmapiroduzione?</i>	---	---	---	<b>4,33</b>	
	<i>Come giudica le modalità operative/organizzative adottate dal CRCC rispetto allo svolgimento di distribuzione plasmaderivati (programmata e su richiesta)?</i>	---	---	---	<b>4,33</b>	<b>4,33</b>
<b>Servizio</b>	<i>Come valuta l'attività di reporting in reazione alla plasmapiroduzione?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	
	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare informativa sulle modalità di richiesta del servizio?</i>	---	---	---	<b>4,00</b>	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale sulle modalità di svolgimento del servizio?</i>	---	---	---	<b>4,17</b>	
	<i>Come giudica i tempi di attesa nella distribuzione dei plasmaderivati?</i>	---	---	---	<b>3,67</b>	
	<i>Come giudica il servizio offerto dalla Ditta Kedrion nella consegna dei prodotti?</i>	---	---	---	<b>3,83</b>	<b>3,93</b>
<b>Personale</b>	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale operativo del CRCC?</i>	---	---	---	<b>4,67</b>	
	<i>Come valuta la competenza del personale operativo del CRCC nel fornire le informazioni richieste?</i>	---	---	---	<b>4,50</b>	<b>4,58</b>
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del CRCC?</i>		---	---	---	<b>4,50</b>	
<i>E' a conoscenza delle possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>		---	---	---	<b>SI= 83%</b> <b>NO= 17%</b>	

**8. Questionario di soddisfazione Industria Plasmaderivati - PGQ 821-1-12**

-----

**9. Questionario di soddisfazione Centri Periferici di raccolta sangue placentare - PGQ 821-1-08**

La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

-----

**10. Questionario di soddisfazione per il personale interno dipendente - PGQ 85-2-13**

La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è  $\geq 4$ , la soglia critica è  $\leq 3$ .

-----

## 11. Questionario di soddisfazione per il personale contrattista - PGQ 85-2-14

TUTTO IL PERSONALE – ANNO 2010							
	1= SCARSO/A ..... 5= OTTIMO/A	Dipendenti	Valore medio Dip.	Collaboratori	Valore medio Coll.	Totale n° quest.: Valore medio	
<b>Struttura e Organizzazione</b>	Come giudichi i locali del Dipartimento e le azioni intraprese per migliorarlo (struttura, infrastruttura, igiene, microclima etc.)?	2,92		2,88		2,90	
	Con giudichi l'organizzazione dell'accesso al Dipartimento (parcheggi, limiti di accesso etc.)?	3,23		3,25		3,24	
	Come giudichi le infrastrutture tecnologiche disponibili e il livello di investimento in nuove tecnologie?	3,62		3,75		3,67	
	Come giudichi l'efficienza di organizzazione del Dipartimento in riferimento alla gestione del personale contrattista?	3,00		2,75		2,90	
	Come giudichi l'organizzazione del tuo lavoro?	3,46		3,44		3,45	
	Come giudichi l'attenzione del Dipartimento nei confronti del cliente (donatore, paziente, sanitari, clienti in generale)?	3,88	3,36	3,69	3,29	3,81	3,35
<b>Personale</b>	Come giudichi la comunicazione e i rapporti di lavoro nell'ambito del Dipartimento?	2,64		2,63		2,63	
	Come giudichi la comunicazione e i rapporti di lavoro nell'ambito del tuo Servizio/Laboratorio?	3,19		3,31		3,24	
	Come giudichi la comunicazione e i rapporti di lavoro con i tuoi responsabili?	3,27		3,50		3,36	
	Come giudichi la comunicazione e i rapporti di lavoro con i colleghi di altri reparti?	3,35		3,31		3,33	
	Come giudichi il livello di comunicazione con la dirigenza?	2,81		3,56		3,10	
	Come giudichi il livello di comunicazione con il personale esterno alla struttura?	3,08	3,06	3,20	3,25	3,12	3,13
<b>Servizi</b>	Come giudichi le modalità di formazione/affiancamento per l'inserimento nell'attività lavorativa?	3,44		3,19		3,34	
	Come giudichi la programmazione e la frequenza di eventi formativi nel Dipartimento?	3,36		3,00		3,22	
	Come giudichi la professionalità dei formatori?	3,52		3,81		3,63	
	Come giudichi la formazione e l'aggiornamento ricevuti sul Sistema Qualità ?	3,44		3,47		3,45	
	Come giudichi il livello di sicurezza del Dipartimento?	3,42	3,44	3,31	3,35	3,38	3,40
Qual è la valutazione complessiva del Dipartimento?		3,28		3,33		3,30	
Consigliaresti ad altri colleghi di venire al lavorare nella nostra struttura ?		SI 54% No 19% Non so 27%		SI 37% No 44% Non so 19%		SI 48% No 28% Non so 24%	

**12. Valutazione complessiva della soddisfazione del cliente - Analisi e considerazioni**

	Area attività	Tipologia Interni/esterni	Cliente	Struttura e organizzazione	Servizio	Personale	Valutazione complessiva (VC)	Analisi e considerazioni
1	Trasfusione	Interni	donatori sangue					
2			UUOO – Settore Distribuzione emocomponenti					
3			UUOO - Lab. Ematologia					
4			UUOO - M&V					
5	Aferesi e attività connesse al trapianto	Interni	UUOO - Aferesi terapeutica e Lab manipolazione cellulare					
6	Personale		personale dipendente DMT					
7			personale contrattista DMT					
8	Terapia	Interno/esterno	pazienti					
<b>Media</b>								
9	CRCC – plasma derivati	Esterni	CRAT VENETO					
10			CT Regione Abruzzo					
11			Serv. Farmaceutici Regione Abruzzo					
12			Kedrion					
<b>Media</b>								
13	Bancaggio SCO	Esterni	Donatrici SCO					
14			Centri Periferici di raccolta SCO					
			<b>Media</b>					

**Considerazioni generali sulla soddisfazione del cliente:**

Da un'analisi dei dati emergono alcuni spunti di miglioramento con le proposte di intervento per singola area di attività, di seguito riassunti:

<b>Area</b>	<b>Potenziale criticità</b>	<b>Spunti di miglioramento</b>	<b>Azioni/proposte</b>
Trasfusione			
Laboratori			
Personale			
Banca SCO			

## 13. Suggerimenti e segnalazioni rilevate dai Questionari di soddisfazione:

Utente	Descrizione Suggerimento/segnalazione	Argomento	Osservazioni
Donatori Sangue	---		
Pazienti	---		
UUOO	<p><b>Laboratori di Ematologia:</b> Avere a disposizione la modulistica di richiesta. Avere a disposizione Elenco di servizi/prestazioni fornite con la modalità di prelievo. Maggiore rapidità di refertazione</p> <p><b>Servizio Distribuzione Emocomponenti:</b> Aggiornare il modulo per il consenso informato all'utilizzo degli emocomponenti</p>		
CRCC	Utilizzate etichette adesive da poter staccare ed apporre sulle cartelle cliniche dei pazienti, per meglio attestare la tracciabilità dei prodotti		
Donatrici SCO			
Centri trasfusionale	---		
Servizi Farmaceutici	---		
CRAT Veneto	---		
Industria Plasmaderivati	---		

Utente	Descrizione Suggerimento/segnalazione	Argomento	Osservazioni
Centri periferici Raccolta SCO	---		
Personale interno	---		
Personale esterno	---		

#### 14. Considerazioni conclusive

La valutazione della soddisfazione del cliente risulta nel complesso più che soddisfacente con valutazione complessiva così riassunta:

Tipologia utente	Tipologia prestazione dell'organizzazione	Esito
utenti esterni: Donatori	Attività donazionale	
utenti interni: UUOO	Attività produttiva, diagnostica e terapeutica	
utenti interni/esterni: Pazienti	Attività terapeutica	
utenti esterni: CRCC	Attività organizzativa	
utenti esterni: Kedrion	Attività organizzativa	
utenti esterni: Donatrici e Banca SCO	Attività donazionale, produttiva e organizzativa	
utenti interni: Personale DMT	Attività gestionale di programmazione, coordinamento, formazione	

Il RSGQ  
Dott.ssa T. Bonfini

*Riesame dalla Direzione ANNO 2010 Allegato 1 – Soddisfazione del cliente*  
Il Direttore DMT  
Dott. A. Iacone