

1. Questionario di soddisfazione del donatore sangue - PGQ 852-1-05La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è ≥ 4 , soglia critica è ≤ 3 .

DONATORI SANGUE						
	1= SCARSO/A 5= OTTIMO/A	1°sem 2008	2° sem 2008	1° sem 2009	2° sem 2009	Valore Medio 2009
Struttura/Organizzazione	<i>Come giudica i locali del Centro Trasfusionale dove si reca a donare? (Igiene, accoglienza etc.)</i>	4.5	4.4	4,2	4,1	
	<i>I parcheggi esterni al Centro Trasfusionale assicurano facilità di accesso ai donatori?</i>	4.4	4.3	4,2	4,1	
	<i>Gli orari del Centro Trasfusionale tengono conto delle necessità dei donatori?</i>	4.3	4.3	4,2	4,3	
	<i>Come giudica l'organizzazione del personale medico e paramedico nel lavoro?</i>	4.5	4.6	4,4	4,3	
	<i>Come giudica il servizio di ristoro post – donazione?</i>	4.4	4.5	4,2	4,3	4,2
Servizio	<i>Come giudica i tempi di attesa quando si reca a donare?</i>	3.6	3.8	3,6	3,5	
	<i>Come giudica i tempi di attesa per il referto degli esami effettuati?</i>	4.1	4.1	3,8	3,8	
	<i>Come giudica le informazioni contenute nella risposta degli esami?</i>	4.4	4.4	4,1	4,0	
	<i>Come giudica le informazioni sulle modalità di donazione?</i>	4.4	4.4	4,2	4,3	3,9
Personale	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia degli operatori dell'area "Accettazione"?</i>	4.5	4.8	4,6	4,6	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico durante la visita?</i>	4.6	4.7	4,5	4,4	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico dell'area "Donazione"?</i>	4.7	4.7	4,6	4,6	
	<i>Come giudica la professionalità del personale medico e paramedico del Centro Trasfusionale?</i>	4.7	4.7	4,6	4,5	
	<i>Durante il prelievo/la donazione si sente psicologicamente rassicurato?</i>	4.6	4.6	4,5	4,6	
	<i>E' a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>	3.9	4.0	4,0	4,0	4,4
Qual è la sua valutazione complessiva del SIT?		4.4	4.4	4,2	4,1	
Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra struttura per donare?		Si=96.9% No=0,2%	SI=99% NO=0.2%	Si= 376 No= 3	SI= 331 NO= 2	

DONATORI SANGUE

	1= SCARSO/A 5= OTTIMO/A	1°sem 2008	2° sem 2008	1° sem 2009	2° sem 2009	Valore Medio 2009
		<i>Non so=3.2%</i>	<i>Non so=0.8%</i>	<i>Non so= 2 Bianchi= 19</i>	<i>Non so= 1 Bianchi= 16</i>	

2. Questionario di soddisfazione dei pazienti - PGQ 821-1-04
La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è ≥ 4 , la soglia critica è <3 .

PAZIENTI

	1= SCARSO/A 5= OTTIMO/A	1° sem. 2008	2° sem 2008	1° sem 2009 N° quest.:	2° sem 2009 N° quest.:	Valore Medio 2009
Organizzazione	Come giudica i locali del SIT? (Igiene, accoglienza ecc.)	4.3	4.8	<i>n.r.</i>	4.3	
	Come giudica i tempi di attesa per l'effettuazione delle procedure terapeutiche?	4.4	4.9	<i>n.r.</i>	4.5	
	Come giudica l'organizzazione del servizio?	4.5	5	<i>n.r.</i>	5	4.6
Servizio / Personale	<i>Ritiene esaurienti le informazioni che Le sono state fornite prima, durante e dopo la procedura?</i>	4.4	5	<i>n.r.</i>	5	
	<i>Come giudica l'accoglienza del personale sanitario?</i>	4.7	5	<i>n.r.</i>	4	
	<i>L'aspetto ed il comportamento degli operatori sanitari mettono a proprio agio gli utenti?</i>	4.5	5	<i>n.r.</i>	4.5	
	<i>Durante la procedura si sente psicologicamente rassicurato?</i>	4.7	5	<i>n.r.</i>	5	
	<i>Come giudica la professionalità del personale medico e paramedico?</i>	4.6	5	<i>n.r.</i>	4.8	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico a fornire informazioni sulla procedura terapeutica?</i>	4.5	5	<i>n.r.</i>	4.8	4.7
	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dal SIT?	4.5	4.9	<i>n.r.</i>	4.8	
	Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra struttura?	Si=95,83% No=4.17% Non so=0%	Si=100% No=0 Non so=0	Si= No= Non so=	Si=100% No=0 Non so=0	

3. Questionario di soddisfazione delle donatrici sangue di cordone ombelicale - PGQ 821-1-07**La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è ≥ 4 , la soglia critica è < 3 .**

DONATRICI SCO						
	1= SCARSO/A 5= OTTIMO/A	1° sem. 2008	2° sem. 2008	1° sem. 2009	2° sem. 2009	Valore medio 2009
Struttura/Organiz	<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>	4.4	4.7	4,6	4,4	
	<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>	4.3	4.6	4,6	4,5	
	<i>Come giudica le modalità adottate dalla Banca del Sangue di Cordone Ombelicale rispetto alla riservatezza dei dati (privacy) ?</i>	4.5	4.6	4,7	4,5	4.5
Servizio	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare informativa e nel consenso informato ?</i>	4.3	4.4	4,6	4,4	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale Medico e paramedico sulle modalità di donazione?</i>	4.2	4.6	4,6	4,3	
	<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>	3.1	3	2,9	2,7	3.8
Personale	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico preposto all'informazione sulla donazione del sangue di cordone ombelicale?</i>	4.4	4.7	4,7	4,6	
	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale medico e paramedico preposto alla raccolta del sangue di cordone ombelicale?</i>	4.5	4.8	4,7	4,6	
	<i>Durante il prelievo/la donazione si sente psicologicamente rassicurato?</i>	4.5	4.7	4,6	4,6	4.6
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del Centro Raccolta/Banca SCO ?</i>		4.3	4.5	4,5	4,5	
<i>Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra struttura per donare?</i>		Si=93.7% No=0 % Non so= 6.3%	Si=100% No=0 % Non so= 0%	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=38.1 % No 61.9%	Si=35 % No 65%	Si=35 % No 65%	Si=37 % No 63%	
<i>Come è venuta a conoscenza della possibilità di donare il Sangue di Cordone Ombelicale?</i>		Ginecologo 22.5% Ostetrica 14.4% C. pre-parto 43.1% Adisco 0% Mass-media 16.4% Altro 3.6%	Ginecologo 25% Ostetrica 23% C. pre-parto 17.3% Adisco 0.4% Mass-media 34.3% Altro 0.4%	Ginecologo 25% Ostetrica 25% C. pre-parto 17% Adisco 0.5% Mass-media 32% Altro 0.5%	Ginecologo 27% Ostetrica 30% C.pre-parto 2% Adisco 1% Mass-media 35% Altro 5%	
<i>Conosce l'associazione ADISCO e la sua finalità?</i>		Si=61.7% No=38.3%	Si=35.4% No=64.5%	Si=37% No=63%	Si=39% No=61%	

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 ≥ 4 , la soglia critica è ≤ 3 .

SERVIZIO DISTRIBUZIONE EMOCOMPONENTI Questionario Soddisfazione Unità Operative				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Qualità del Servizio	<i>Il SIT fornisce indicazioni sufficienti per i tempi e le modalità di richiesta di emocomponenti?</i>	4.4	4,6	
	<i>Il SIT fornisce indicazioni sufficienti sulle modalità di prelievo per l'effettuazione delle prove di compatibilità?</i>	4.6	4,4	
	<i>Il SIT fornisce indicazioni sufficienti sulle modalità di richiesta e prelievo per la determinazione del gruppo sanguigno?</i>	4.6	4,5	
	<i>Come giudica il servizio di consulenza trasfusionale offerto dal SIT?</i>	4.4	4,6	
	<i>Ritiene che le informazioni fornite dal SIT riguardo agli emocomponenti e alla terapia trasfusionale siano esaustive?</i>	4.4	4,6	
	<i>Ritiene che gli emocomponenti forniti dal SIT siano adeguati alle esigenze di reparto?</i>	4.4	4,6	4,5
Organizzazione e Personale	<i>Come giudica la disponibilità di emocomponenti fornita dal SIT in routine?</i>	4.6	4,8	
	<i>Come giudica la disponibilità di emocomponenti fornita dal SIT in urgenza?</i>	4.3	4,8	
	<i>Come giudica la disponibilità del personale del SIT?</i>	4.4	4,5	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale del SIT?</i>	4.7	4,7	
	<i>Ritiene soddisfacente l'attività del Comitato per il Buon Uso del Sangue?</i>	4.3	4,7	4,7
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dal SIT?</i>		4.4	4,7	
<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi alla nostra U.O.?</i>		Sì 100% No 0% Non so 0% Non risp 0%	Sì 100% No 0% Non so 0% Non risp 0%	

b. Laboratori di ematologia - PGQ 821-1-02

La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è ≥ 4 , la soglia critica è ≤ 3 .

LABORATORI DI EMATOLOGIA Questionario di Soddisfazione Unità Operative				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Qualità del Servizio	<i>Come giudica le indicazioni che i Laboratori di Ematologia forniscono in merito ai servizi/prestazioni che effettua?</i>	4.4	4,6	
	<i>Come giudica la modulistica di richiesta adottata dai Laboratori di Ematologia ?</i>	4	4,4	
	<i>Come giudica la modulistica di refertazione adottata dai Laboratori di Ematologia ?</i>	4.6	4,7	
	<i>Come giudica le indicazioni fornite dai Laboratori di Ematologia circa le modalità di prelievo e di trattamento dei campioni?</i>	4.4	4,2	
	<i>Come giudica le modalità di accesso ai servizi/prestazioni?</i>	4.6	4,4	
	<i>Come giudica il servizio di "consulenza" fornita dai Laboratori di Ematologia?</i>	4.3	4,2	
	<i>Come giudica la corrispondenza tra quanto richiesto e quanto fornito/erogato?</i>	4.6	4,3	4,4
Organiz.	<i>Ritiene che gli orari di accettazione dei servizi/prestazioni corrispondano alle sue esigenze?</i>	4.3	4,6	
	<i>Come giudica i tempi di rilascio dei referti?</i>	4.3	4,4	4,5
Personale	<i>Come giudica la disponibilità del personale dei Laboratori di Ematologia?</i>	4.6	4,6	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale dei Laboratori di Ematologia ?</i>	4.6	4,8	4,7
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dai Laboratori di Ematologia ?</i>		4.6	4,3	
<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi ai Laboratori di Ematologia?</i>		Sì 100% No 0% Non so 0% Non risp 0%	Sì 100% No 0% Non so 0% Non risp 0%	

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

U.O. COMPLESSA MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA (M&V) Questionario Soddisfazione Unità Operative				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Qualità del Servizio	<i>Come giudica le indicazioni che l'U.O. di M&V fornisce in merito ai servizi/prestazioni che effettua?</i>	4.3	4,3	
	<i>Come giudica la modulistica di richiesta adottata dall'U.O. di M&V?</i>	4.2	4,1	
	<i>Come giudica la modulistica di refertazione adottata dall'U.O. di M&V?</i>	4.5	4,7	
	<i>Come giudica le indicazioni fornite dall'U.O. di M&V circa le modalità di prelievo e di trattamento dei campioni?</i>	4.5	4,3	
	<i>Come giudica le modalità di accesso ai servizi/prestazioni?</i>	4.6	4,2	
	<i>Come giudica il servizio di "consulenza" fornita dall'U.O. di M&V?</i>	4.4	4,2	
	<i>Come giudica la corrispondenza tra quanto richiesto e quanto fornito/erogato?</i>	4.7	4,3	4,3
Organiz	<i>Ritiene che gli orari di accettazione dei servizi/prestazioni corrispondano alle sue esigenze?</i>	4.4	4,3	
	<i>Come giudica i tempi di rilascio dei referti?</i>	4.3	4,1	4,2
Personale	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale dell'U.O. M&V?</i>	4.7	4,6	
	<i>Come giudica la disponibilità del personale dell'U.O. di M&V?</i>	4.7	4,6	4,6
	<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dall'U.O. di M&V ?</i>	4.5	4,4	
	<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi alla nostra U.O.?</i>	Sì 100% No 0% Non so 0% Non risp 0%	Sì 90% No 0% Non so 10% Non risp 0%	

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

LABORATORIO DI MANIPOLAZIONE CELLULARE AFERESI PRODUTTIVA E TERAPEUTICA				
Questionario Soddisfazione Unità Operative				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Qualità del Servizio	<i>Il Dipartimento di Medicina Trasfusionale fornisce indicazioni sufficienti per i tempi e le modalità di manipolazione dei prodotti trapiantologici?</i>	5	5	
	<i>Il Dipartimento di Medicina Trasfusionale fornisce indicazioni sufficienti sulle modalità di accesso al Servizio di aferesi?</i>	5	5	
	<i>Ritiene che i prodotti trapiantologici e di supporto forniti dal Dipartimento di Medicina Trasfusionale siano adeguati alle esigenze del suo reparto?</i>	5	5	
	<i>Come giudica il Servizio offerto dal Laboratorio di manipolazione del Dipartimento di Medicina Trasfusionale?</i>	5	5	
	<i>Come giudica il Servizio di aferesi offerto dal Dipartimento di Medicina Trasfusionale?</i>	5	5	5
Organizzazione e Personale	<i>Come giudica la disponibilità del personale del Laboratorio di manipolazione?</i>	5	5	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale del Laboratorio di manipolazione?</i>	5	5	
	<i>Come giudica la disponibilità del personale del Servizio di Aferesi?</i>	5	5	
	<i>Come giudica la competenza e la professionalità del personale del Servizio di Aferesi?</i>	5	5	
	<i>Ritiene che l'organizzazione del Laboratorio di manipolazione e del Servizio di Aferesi risponda alle esigenze del suo reparto?</i>	5	5	5
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio erogato dal Laboratorio di manipolazione cellulare e dal Servizio di Aferesi?</i>		5	5	
<i>Consiglierebbe ad altre strutture di rivolgersi al nostro Dipartimento?</i>		Sì 100% No 0% Non so 0%	Sì 100% No 0% Non so 0%	

Nessun feed back da parte delle UU.OO.; in ogni caso non è stata registrata nessuna segnalazione di reclamo.

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

Questionario di soddisfazione CRAT VENETO				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Struttura/ Organizzazione	<i>Come giudica in generale l'organizzazione del CRCC Abruzzo, in rapporto all'attività di coordinamento della plasmapiroduzione?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Come giudica le modalità operative/organizzative adottate dal CRCC rispetto allo svolgimento di distribuzione plasmaderivati?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	4,0
Servizio	<i>Come giudica la modulistica in uso per le comunicazioni tra CRCC Abruzzo e CRAT?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale sulle modalità di svolgimento del servizio?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Come giudica la collaborazione nel fornire i dati richiesti?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Come valuta il contributo offerto dal CRCC Abruzzo nelle attività connesse con la plasmapiroduzione?</i>	<i>n.v.</i>	3,0	3,7
Personale	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale operativo del CRCC?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Come valuta la competenza del personale operativo del CRCC nel fornire le informazioni richieste?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	4,0
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del CRCC?</i>		<i>n.v.</i>	4,0	
<i>È a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>		<i>n.v.</i>	Si	

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

Questionario di soddisfazione Centri Trasfusionali Regione Abruzzo				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Struttura/Or ganizzazione	<i>Come giudica in generale l'organizzazione del CRCC, in rapporto al coordinamento dell'attività trasfusionale?</i>	<i>n.v.</i>	4,6	
	<i>Come giudica le modalità operative/organizzative adottate dal CRCC rispetto all'attività di emoscambio?</i>	<i>n.v.</i>	4,6	4,6
Servizio	<i>Come valuta la funzione di reporting del CRCC relativa all'attività trasfusionale ai fini della programmazione regionale?</i>	<i>n.v.</i>	4,6	
	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare sulle modalità di emoscambio (registrazione eccedenze/carenze e compensazione intra-regionale)?</i>	<i>n.v.</i>	4,5	
	<i>Come valuta il servizio di ritiro del plasma effettuato dalla Ditta Kedrion?</i>	<i>n.v.</i>	4,7	
	<i>Come giudica la modulistica in uso per l'emoscambio e la relativa compensazione amministrativa e contabile?</i>	<i>n.v.</i>	4,5	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale sulle modalità di svolgimento del servizio?</i>	<i>n.v.</i>	4,6	
	<i>Come giudica i tempi di riscontro in caso di richiesta di emocomponenti in urgenza?</i>	<i>n.v.</i>	4,8	4,6
Personale	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale operativo del CRCC?</i>	<i>n.v.</i>	5,0	
	<i>Come giudica la competenza del personale operativo del CRCC nel rispondere alle problematiche proposte?</i>	<i>n.v.</i>	5,0	5,0
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del CRCC?</i>		<i>n.v.</i>	4,6	
<i>È a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>		<i>n.v.</i>	Sì 100% No 0%	

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

Questionario di soddisfazione Servizi Farmaceutici Regione Abruzzo				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Struttura/ Organizzazione	<i>Come giudica l'organizzazione del CRCC, in rapporto all'attività di plasmaproduzione?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Come giudica le modalità operative/organizzative adottate dal CRCC rispetto allo svolgimento di distribuzione plasmaderivati (programmata e su richiesta)?</i>	<i>n.v.</i>	4,0	4,0
Servizio	<i>Come valuta l'attività di reporting in reazione alla plasmaproduzione?</i>	<i>n.v.</i>	3,3	
	<i>Come giudica le informazioni contenute nella circolare informativa sulle modalità di richiesta del servizio?</i>	<i>n.v.</i>	3,9	
	<i>Come giudica le informazioni fornite dal personale sulle modalità di svolgimento del servizio?</i>	<i>n.v.</i>	3,8	
	<i>Come giudica i tempi di attesa nella distribuzione dei plasmaderivati?</i>	<i>n.v.</i>	3,4	
	<i>Come giudica il servizio offerto dalla Ditta Kedrion nella consegna dei prodotti?</i>	<i>n.v.</i>	3,6	3,6
Personale	<i>Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale operativo del CRCC?</i>	<i>n.v.</i>	4,7	
	<i>Come valuta la competenza del personale operativo del CRCC nel fornire le informazioni richieste?</i>	<i>n.v.</i>	4,6	4,6
<i>Qual è la sua valutazione complessiva del CRCC?</i>		<i>n.v.</i>	4,3	
<i>È a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?</i>		<i>n.v.</i>	Sì 50% No 50%	

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

Questionario di soddisfazione Industria Plasmaderivati				
	1= SCARSO/A.....5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Struttura/ Organizzazione	<i>Struttura fisica del Servizio Trasfusionale (posizione, logistica)</i>	<i>n.v.</i>	3,0	
	<i>Struttura organizzativa (ruoli e responsabilità)</i>	<i>n.v.</i>	3,0	
	<i>Tecnologie disponibili</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Livello di informatizzazione</i>	<i>n.v.</i>	4,0	3,5
Personale	<i>Cortesia del Personale medico del Servizio Trasfusionale</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Cortesia del Personale non medico del Servizio Trasfusionale</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Disponibilità del Personale alla collaborazione nelle fasi di consegna del plasma</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Capacità di "problem solving" in situazioni di "non conformità"</i>	<i>n.v.</i>	4,0	4,0
Servizio	<i>Completezza delle informazioni relative alle procedure diagnostiche</i>	<i>n.v.</i>	3,0	
	<i>Gestione dei rapporti con Kedrion SpA</i>	<i>n.v.</i>	4,0	
	<i>Rispetto dei tempi di consegna concordati</i>	<i>n.v.</i>	4,0	3,7
Prodotto	<i>Confezione imballi</i>	<i>n.v.</i>	3,0	
	<i>Modulistica consegna plasma (completezza, congruenza e conformità)</i>	<i>n.v.</i>	3,0	
	<i>Qualità delle unità di plasma (rispondenza agli standard dichiarati, ai termini contrattuali, alla normativa trasfusionale)</i>	<i>n.v.</i>	3,0	3,0
<i>Qual è il suo giudizio complessivo sul prodotto/servizio erogato dal SIT Pescara?</i>		<i>n.v.</i>	4,0	

9. Questionario di soddisfazione Centri Periferici di raccolta sangue placentare - PGQ 821-1-08La soglia dichiarata soddisfacente come media punteggi è ≥ 4 , la soglia critica è ≤ 3 .

BANCA REGIONALE SANGUE CORDONE OMBELICALE Questionario Soddisfazione CPdR SCO				
	1= SCARSO/A 5= OTTIMO/A	2008	2009	Valore medio 2009
Struttura/Organiz	Come giudica l'organizzazione generale della Banca Sangue di Cordone Ombelicale (SCO) in rapporto al coordinamento delle attività di raccolta?	4.3	4,3	
	Come giudica l'organizzazione del trasporto delle Unità SCO?	3.5	4,0	
	Come giudica l'organizzazione del Servizio Accettazione delle Unità SCO?	4	4,5	4,3
Servizio	Come giudica le attività di formazione della Banca SCO?	4.4	4,6	
	Come giudica il Servizio di Approvvigionamento Materiali della Banca SCO?	4.4	4,5	
	Come giudica le modalità di distribuzione degli aggiornamenti della modulistica della Banca SCO?	4.3	4,4	4,5
Personale	Come giudica la cortesia del personale della Banca SCO?	4.9	4,9	
	Come giudica la competenza del personale della Banca SCO?	4.9	4,9	
	Come giudica la disponibilità del personale nella gestione delle "Consulenze" offerte dalla Banca SCO?	4.9	4,8	4,9
Qual è la sua valutazione complessiva della Banca SCO ?		4.6	4,7	
Consiglierebbe ad altre strutture, interessate ad intraprendere l'attività di raccolta, di rivolgersi alla Banca SCO Pescara?		Si 100% No 0% Non so 0%	Si 100% No 0% Non so 0%	
È a conoscenza della possibilità di presentare segnalazioni o proposte sul funzionamento del servizio?		Si 100% No 0%	Si 80% No 20%	