



Regione del Veneto
Azienda Ospedale - Università Padova

CENTRO RACCOLTA SANGUE
Ambulatorio
Complesso Socio Sanitario dei Colli

REPORT
INDAGINE SULLA QUALITA'
PERCEPITA

ANNO 2023

Somministrazione questionari:

Periodo	Giugno 2023
Numero questionari somministrati	300
Numero questionari raccolti	291
	97%

RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza dell'ambulatorio del Centro Raccolta Sangue dell'Azienda Ospedale – Università Padova (Complesso Socio Sanitario dei Colli), nel mese di giugno 2023, con il fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell' autosomministrazione¹.

Sono stati consegnati questionari a 300 pazienti e ne sono stati restituiti compilati 291 (97%). Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 92/100.

Il questionario è costituito da 21 domande di cui 20 a risposta chiusa – alcune con una scala di misurazione di tipo qualitativo (pessimo, mediocre, buono, eccellente) – e una a risposta aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico riassuntivo):

- la valutazione “**buono-eccezionale**” risulta essere per:
 - la quantità di informazioni del personale di Segreteria, per il 100%
 - la comprensibilità di informazioni del personale di Segreteria, per il 100%
 - la cortesia del personale di Segreteria, per il 100%
 - la quantità di informazioni del Personale Medico, per il 100%
 - la comprensibilità di informazioni del Personale Medico, per il 100%
 - la cortesia del Personale Medico, per il 100%
 - la qualità di assistenza del Personale Medico, per il 100%
 - la quantità di informazioni del Personale Infermieristico, per il 100%
 - la comprensibilità di informazioni del Personale Infermieristico, per il 100%
 - la cortesia del Personale Infermieristico, per il 100%
 - la qualità assistenza del Personale Infermieristico, per il 100%
 - il comfort della sala d'attesa, per il 95%
 - il comfort della sala prelievo, per il 99%
 - il livello di pulizia dei servizi igienici, per il 98%
 - il rispetto della privacy, per il 98%

Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

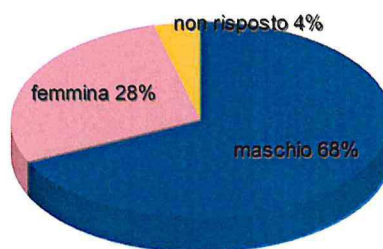
¹ Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica di un campione probabilistico. [Kenneth D. Bailey, Metodi della ricerca sociale, ed. Il Mulino, 1997] Più in specifico si è utilizzato per l'indagine il cosiddetto campionamento accidentale, in cui rientrano nella rilevazione le prime persone che capitano. Infatti è possibile selezionare i fruitori del Servizio in un periodo di tempo fissato (ad es. una settimana, un mese, ecc).La popolazione di riferimento è costituita dall'insieme dei fruitori di quel servizio nell'arco di un anno. Il campione è formato dalla quota di fruitori di quel servizio durante una frazione di un anno (ad es. un mese).

Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

GRAFICI 2023

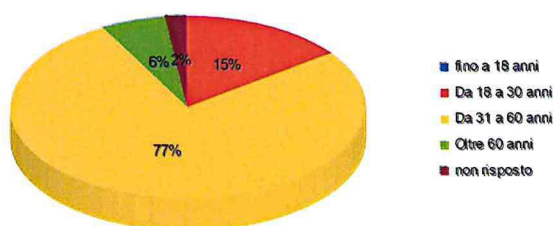
1. Sesso

	frequenze	percentuali
maschio	199	68%
femmina	82	28%
non risposto	10	4%
Totale	291	100%



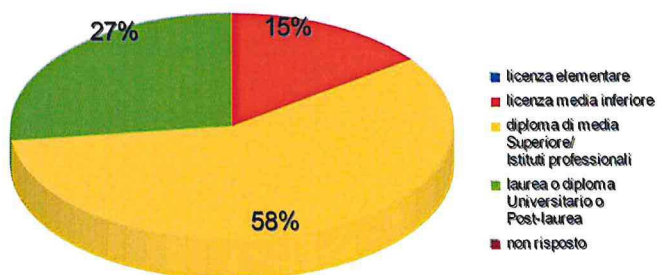
2. Età

	frequenze	percentuali
fino a 18 anni	0	0%
Da 18 a 30 anni	45	15%
Da 31 a 60 anni	223	77%
Oltre 60 anni	18	6%
non risposto	5	2%
Totale	291	100%



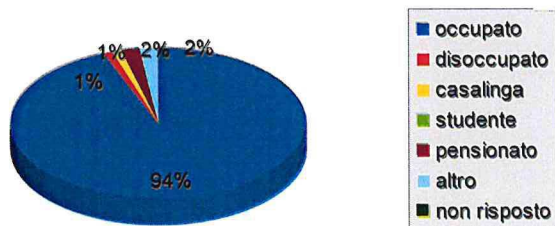
3. Grado di istruzione

	frequenze	percentuali
licenza elementare	1	0%
licenza media inferiore	43	15%
diploma di media Superiore/ Istituti professionali	170	58%
laurea o diploma Universitario o Post-laurea	77	27%
non risposto	0	0%
Totale	291	100%



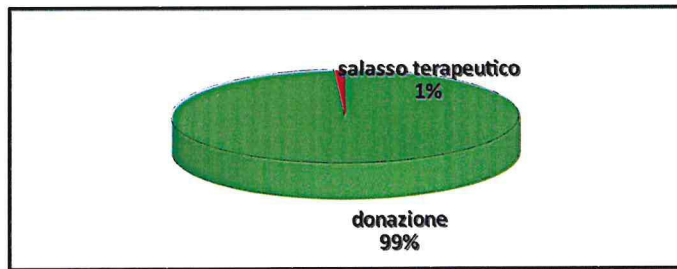
4. Condizione professionale

	frequenze	percentuali
occupato	273	94%
disoccupato	2	1%
casalinga	4	1%
studente	0	0%
pensionato	6	2%
altro	6	2%
non risposto	0	0%
Totale	291	100%



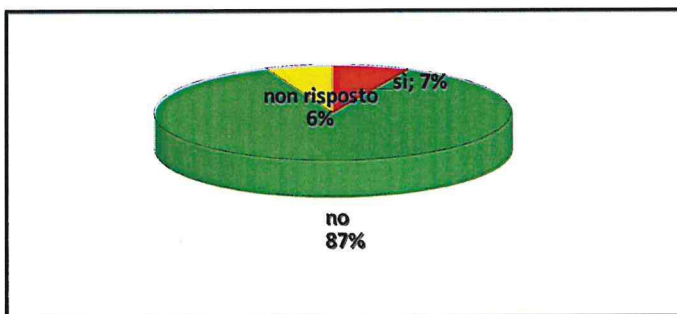
5. Lei ha effettuato:

	frequenze	percentuali
donazione	289	99%
salasso terapeutico	2	1%
non risposto	0	0%
Totale	291	100%



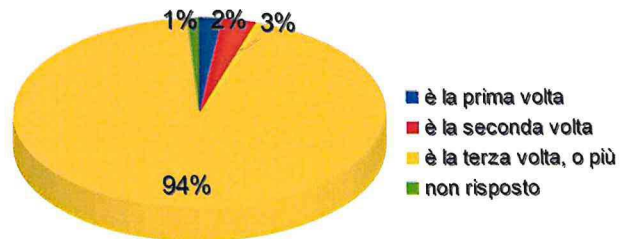
6. Se ha prenotato la prestazione telefonicamente, o tramite CUP, ha avuto difficoltà nell'accesso telefonico?

	frequenze	percentuali
sì	19	7%
no	254	87%
non risposto	18	6%
Totale	291	100%



7. Quante volte si è rivolto a questo Servizio?

	frequenze	percentuali
è la prima volta	5	2%
è la seconda volta	8	3%
è la terza volta, o più	275	94%
non risposto	3	1%
Totale	291	100%



8. Ha incontrato difficoltà a raggiungere questo Servizio?

	frequenze	percentuali
no	280	96%
si	8	3%
non risposto	3	1%
Totale	291	100%

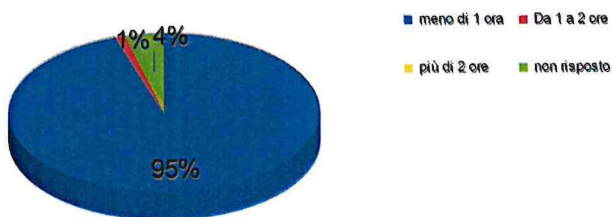


Osservazioni

Non ci sono parcheggi
Più pubblicità
Chi ha organizzato i parcheggi è un minus habens: pure a pagamento con connessioni bus da terzo mondo
Chiamata diretta fascia oraria ristretta
non c'è parcheggio
difficoltà parcheggio
parcheggi
parcheggi a pagamento
parcheggiare comodo è sempre un problema
difficoltà di parcheggio, ora anche a pagamento
parcheggio
carenza di parcheggio

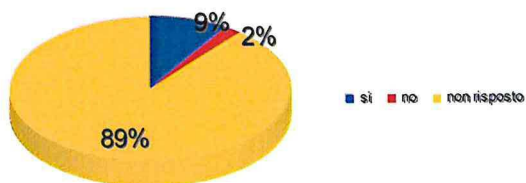
9. Quanto tempo ha atteso dall'orario dell'appuntamento all'inizio della procedura?

	frequenze	percentuali
meno di 1 ora	276	95%
Da 1 a 2 ore	4	1%
più di 2 ore	0	0%
non risposto	11	4%
Totale	291	100%



10. Solo per pazienti: Ritiene che l'orario di apertura dalle 11,30 sia adeguato alle Sue esigenze?

	frequenze	percentuali
si	27	9%
no	5	2%
non risposto	259	89%
Totale	291	100%

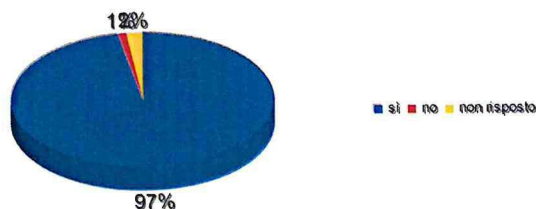


Osservazioni

se ci fosse un servizio whatsapp per richieste ante 11.30

11. Solo per donatori: Ritiene che gli orari di apertura siano adeguati alle Sue esigenze?

	frequenze	percentuali
si	283	97%
no	3	1%
non risposto	5	2%
Totale	291	100%



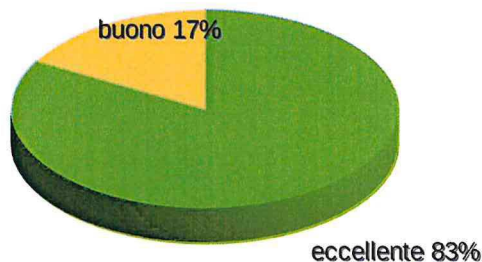
Osservazioni

Se fosse possibile donare il plasma anche il sabato
Si potrebbe aprire anche un po' prima, se possibile
Si potrebbe fare qualche pomeriggio (un paio a settimana)
Tempi di attesa a volte lunghi (attesa per la prenotazione)
Al sabato non è possibile donare plasma e piastrine e questo è limitante
estendere un po' l'orario
Fino a sera sarebbe meglio
Sarebbe gradito che le donazioni si potessero effettuare anche il sabato
Se fosse possibile aprire lo slot 7:15-7:30
Gentilissimi
Visto che i donatori sono volontari sarebbe opportuno non fargli pagare il parcheggio
Plasma anche sabato e domenica
Se ci fosse anche il sabato mattina sarebbe perfetto
Dare la possibilità di donare plasma piastrine anche al pomeriggio/sabato
Tutto perfetto

12. Relativamente ai seguenti aspetti come giudica il personale di Segreteria?

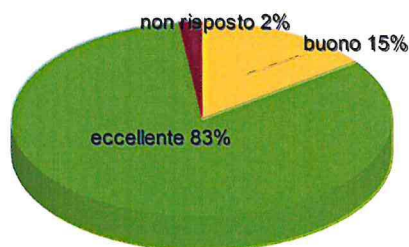
Quantità informazioni:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	48	17%
eccellente	242	83%
non risposto	1	0%
Totale	291	100%



Comprensibilità informazioni:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	45	15%
eccellente	240	83%
non risposto	6	2%
Totale	291	100%



Cortesia:

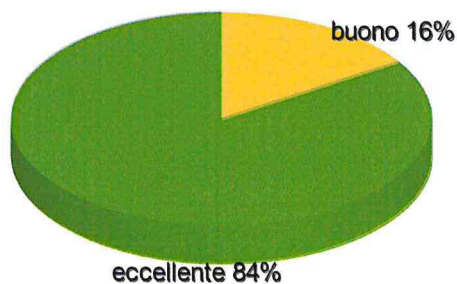
	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	33	11%
eccellente	251	87%
non risposto	7	2%
Totale	291	100%



13. Relativamente ai seguenti aspetti come giudica il Personale Medico?

Quantità informazioni:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	46	16%
eccellente	245	84%
non risposto	0	0%
Totale	291	100%



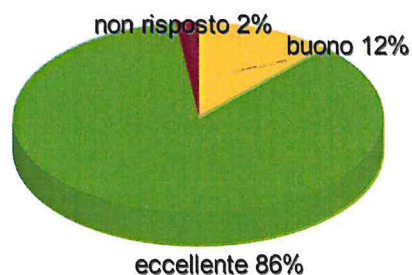
Comprensibilità informazioni:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	39	13%
eccellente	247	85%
non risposto	5	2%
Totale	291	100%



Cortesía:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	35	12%
eccellente	249	86%
non risposto	7	2%
Totale	291	100%



Qualità assistenza:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	34	12%
eccellente	252	86%
non risposto	5	2%
Totale	291	100%



14. Relativamente ai seguenti aspetti come giudica il Personale Infermieristico??

Quantità informazioni:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	0%
buono	49	17%
eccellente	234	80%
non risposto	7	3%
Totale	291	100%



Comprensibilità informazioni:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	0%
buono	43	15%
eccellente	236	81%
non risposto	11	4%
Totale	291	100%



Cortesìa:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	0%
buono	31	11%
eccellente	247	85%
non risposto	12	4%
Totale	291	100%



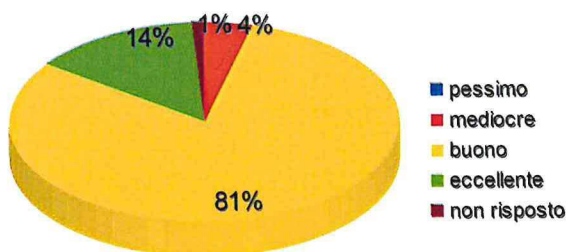
Qualità assistenza:

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	1	0%
buono	36	12%
eccellente	243	84%
non risposto	11	4%
Totale	291	100%



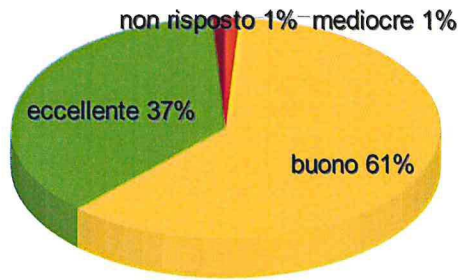
15. Come giudica il comfort della sala d'attesa?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	13	4%
buono	235	81%
eccellente	40	14%
non risposto	3	1%
Totale	291	100%



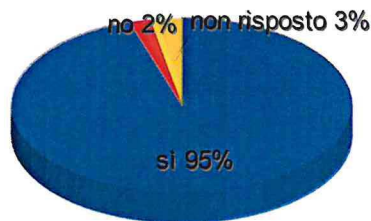
16. Come giudica il comfort della sala prelievo?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	3	1%
buono	176	61%
eccellente	108	37%
non risposto	4	1%
Totale	291	100%



17. Ritiene che la sala ristoro sia adeguata alle sue esigenze?

	frequenze	percentuali
si	277	95%
no	6	2%
non risposto	8	3%
Totale	291	100%

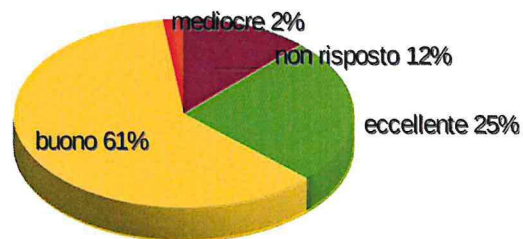


Osservazioni

Sono allergica al latte
Sala attesa da migliorare
Personale sempre cordiale e disponibile
Potrebbe essere più accogliente
Personale molto cortese

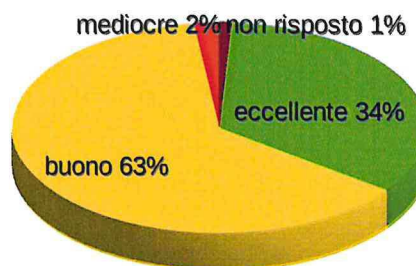
18. Se ha utilizzato i servizi igienici, qual è il livello di pulizia?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	2%
buono	178	61%
eccellente	73	25%
non risposto	35	12%
Totale	291	100%



19. Come giudica il rispetto della privacy?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	5	2%
buono	184	63%
eccellente	98	34%
non risposto	4	1%
Totale	291	100%



20. Può dare un giudizio complessivo sul Servizio?

	frequenze	percentuali
pessimo	0	0%
mediocre	0	0%
buono	76	26%
eccellente	210	72%
non risposto	5	2%
Totale	291	100%

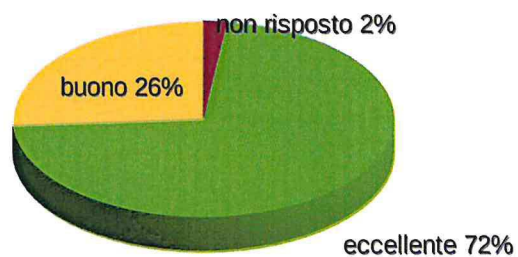
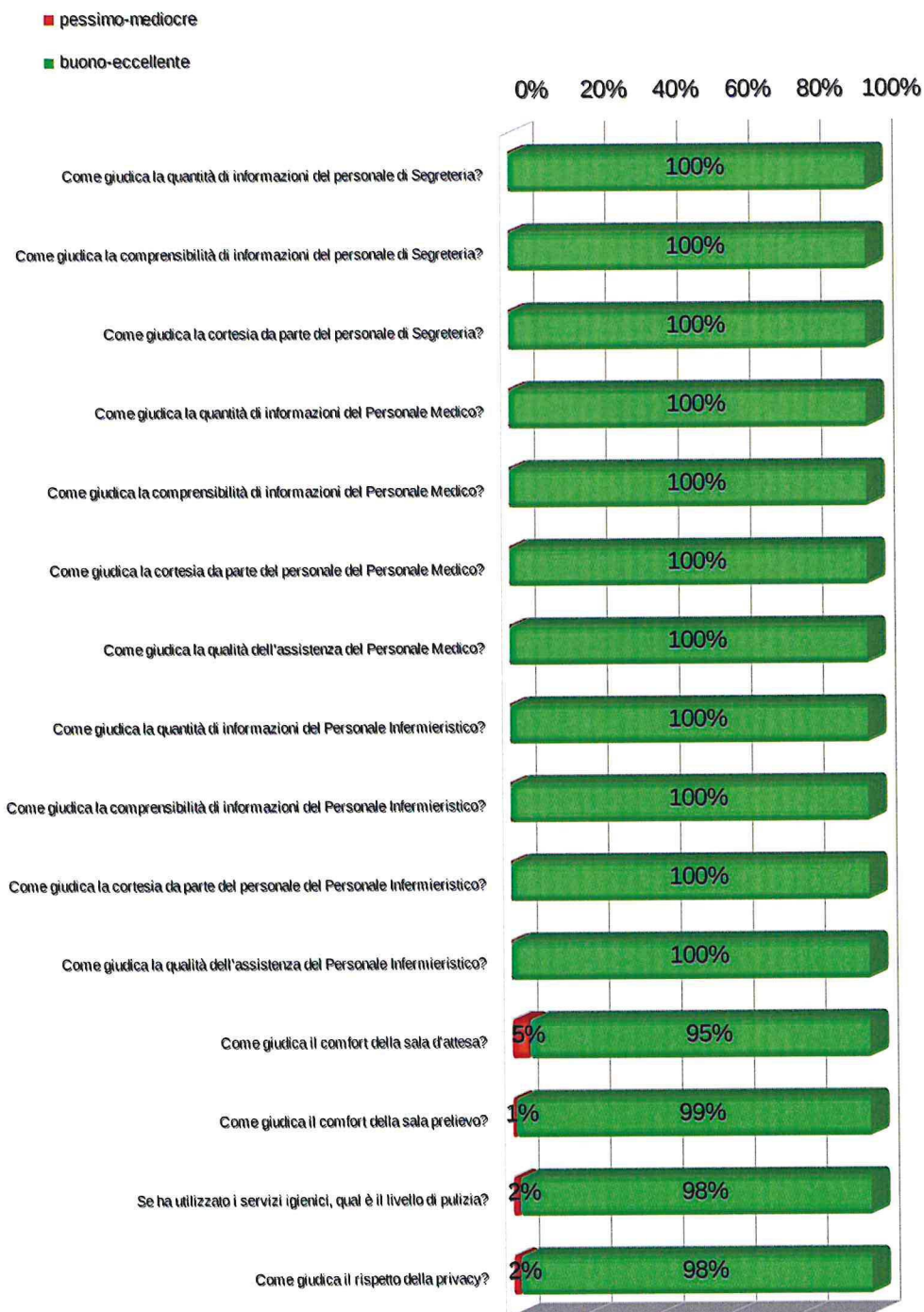


GRAFICO RIASSUNTIVO 2023

Grafico su percentuale valida



COMMENTI E SUGGERIMENTI

Elogi	Frequenze
I tempi d'attesa in sala d'aspetto sono sensibilmente migliorati. Grazie!	1
Grazie per quello che fate	1
Dono da più di 30 anni e qui si sta bene e mi trovo bene quando vengo a donare	1
Servizio di alta qualità ed efficienza	1
Vengo qui a donare da quasi due anni e mi sento meglio che a casa!!!	1
Continuate così	4
Siete fantastici!!!	1
Grazie a tutti voi	1
E' un ambiente molto piacevole da frequentare, con un clima positivo	1
Tutto bene organizzato	1
Ottimi i rapporti con tutti	1
Bravissimi	1
Grazie per il vostro lavoro	1
Complimenti a tutti!!! e grazie	1
Menzione speciale per il personale in sala prelievo, sono fantastici, simpatici e preparati	1
totale elogi	18
Aspetti organizzativi	Frequenze
Spero in una futura prenotazione on line	1
Meno carta per gli abituali	1
Prenotazioni con un app, più personale medico per ridurre tempi in sala attesa	1
Numerosità del personale medico è un "collo di bottiglia". Coordinare meglio i flussi/ volumi in accettazione stante la numerosità del personale medico	1
Digitalizzare la procedura di raccolta dati prima di ogni donazione	1
Implementare sistema prenotazione online. Migliorare ristoro	1
Sangue e plasma anche il sabato e domenica	1
Riaprire le donazioni di plasma e piastrine anche di sabato	1
Donatore dal 1991, gli anni passano e la burocrazia dei formulari prenotazione aumenta progressivamente, ciò dà un immagine negativa	1
totale aspetti organizzativi	9
Tempi d'attesa	Frequenze
Unico aspetto da migliorare: ridurre il tempo generale per una donazione. Grazie.	1
totale tempi d'attesa	1

Aspetti alberghieri e comfort	Frequenze
Aumentare dimensioni sala attesa	1
totale aspetti alberghieri e comfort	1
Aspetti relazionali	Frequenze
Una persona in sala prelievi è abbastanza scontrosa e maleducata	1
Dare del Lei qui non si usa...	1
totale aspetti relazionali	2
Logistica	Frequenze
Parcheggio auto solo per donatori	1
Il parcheggio a pagamento è una vergogna	1
Mancano parcheggi	1
Il parcheggio esterno non deve essere a pagamento per chi dona. Grazie.	1
totale aspetti logistica	4
Altri aspetti	Frequenze
Mai smettere di migliorare	1
Avere la possibilità di richiedere ulteriori parametri da analizzare (PSA) tramite questionario da compilare. Es. Quali di questi parametri aggiuntivi gradirebbe fossero analizzati: PSA, Emocromo, ecc...	1
totale altri aspetti	2
Totale suggerimenti	37

