



Associazione Amici del Policlinico e della Mangiagalli
Donatori di Sangue ONLUS

Customer Satisfaction

Indagine condotta su un campione di 306 donatori che ripercorre l'iter del donatore, finalizzata alla scoperta dei punti di forza e di debolezza del processo di donazione.

Alessia Pedicini

Il questionario ripercorre l'iter della donazione ed è stato chiesto ai donatori di valutare le fasi cruciali del processo:

- CONVOCAZIONE AL CENTRO
- ACCESSO AL CENTRO
- ORARI DI APERTURA
- ACCETTAZIONE
- VISITA MEDICA DI IDONEITA'
- VISITA SPECIALISTICA

Inoltre, è stata chiesta l'opinione dei donatori riguardo alcune proposte migliorative che il Centro Trasfusionale intende attuare:

- APP PER LA CONVOCAZIONE AL CENTRO
- APERTURA AL POMERIGGIO E ALLA DOMENICA
- PERCORSO DEDICATO E POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE ONLINE PER APPUNTAMENTO
- CONOSCENZA DEL TEMPO MEDIO DI ATTESA SENZA APPUNTAMENTO



VOTO 3 - SERVIZIO OTTIMO



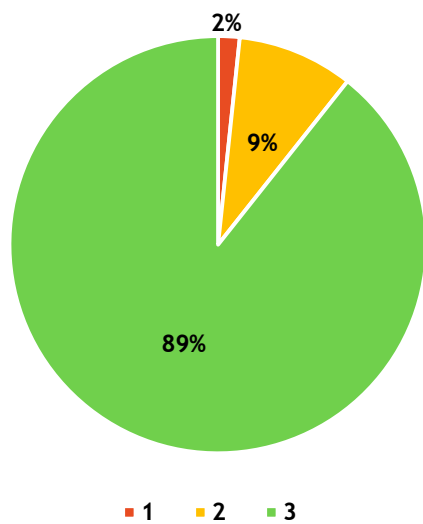
VOTO 2 - SERVIZIO DISCRETO



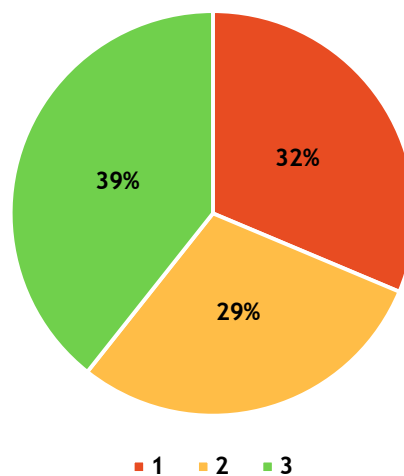
VOTO 1 - SERVIZIO PESSIMO

CONVOCAZIONE AL CENTRO

TELEFONATA VOLONTARIO

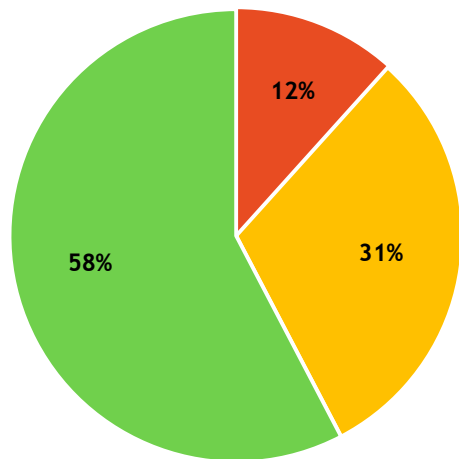


SMS



- **57%** MAI RICEVUTO SMS
- **14%** RICEVERE SOLO SMS

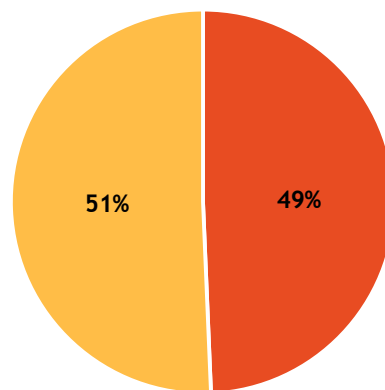
EMAIL



■ 1 ■ 2 ■ 3

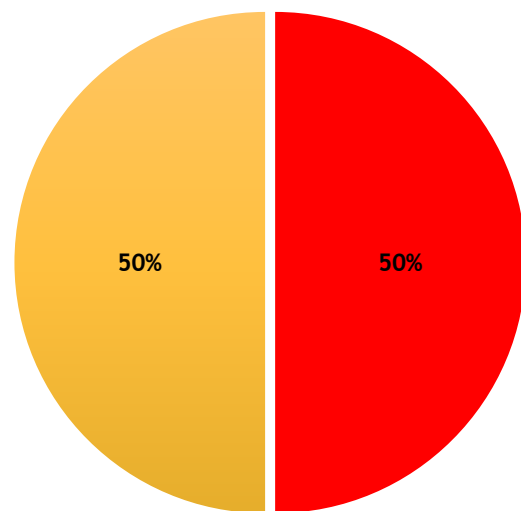
- MAI RICEVUTA: **25%**
- SOLO PER APPELLI: **22%**

APP PER LA CONVOCAZIONE



■ NON USEREI ■ USEREI

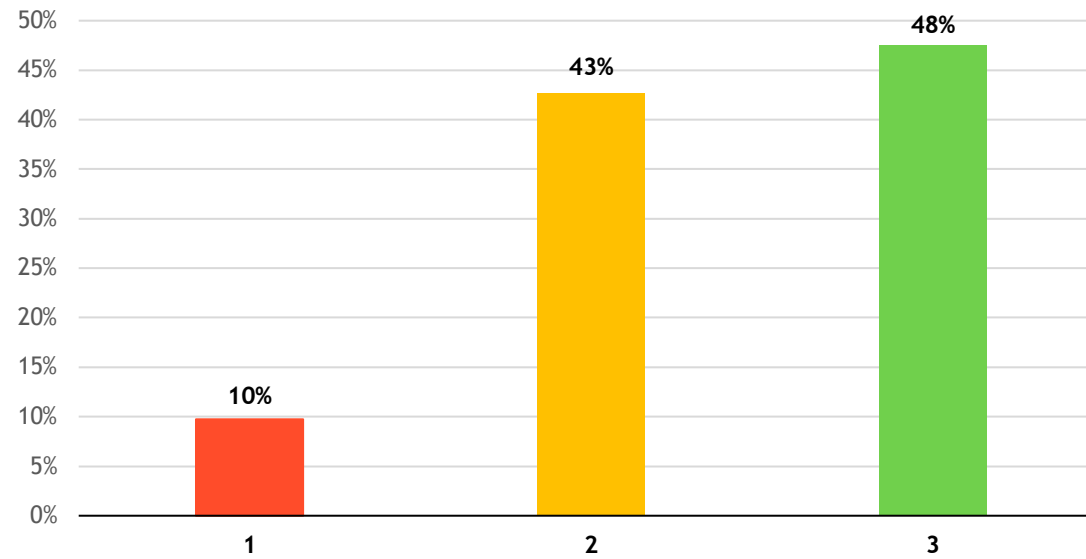
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO PREFERITA



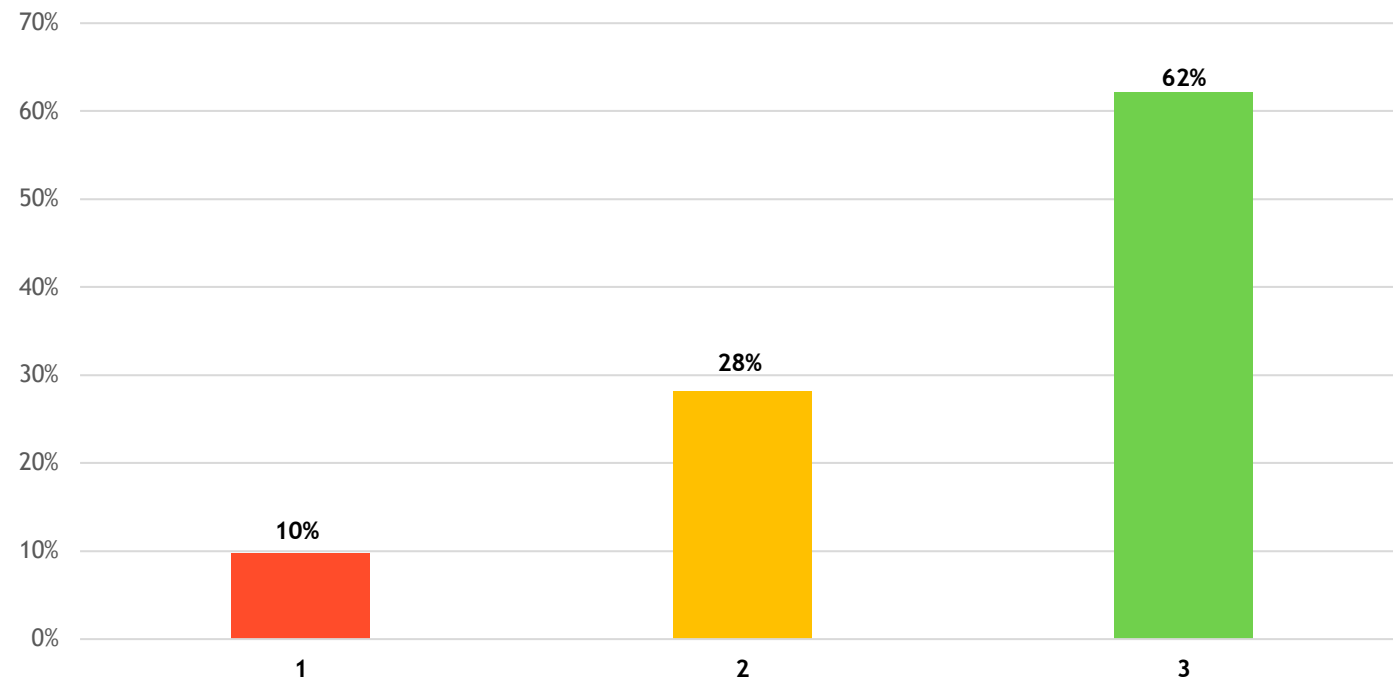
■ CON APPUNTAMENTO ■ SENZA APPUNTAMENTO

ACCESSO AL CENTRO

SENZA APPUNTAMENTO



CON APPUNTAMENTO



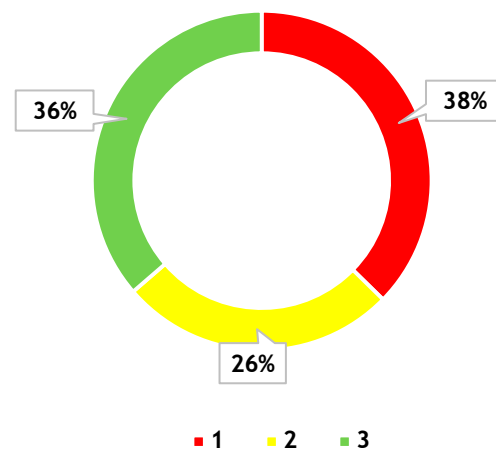
SUGGERIMENTI

SENZA APPUNTAMENTO	CON APPUNTAMENTO
<ul style="list-style-type: none">• IL 55% DEGLI INTERVISTATI VORREBBE <i>CONOSCERE IL TEMPO MEDIO DI ATTESA</i> TRAMITE UN SISTEMA DI RILEVAZIONE ONLINE	<ul style="list-style-type: none">• 28% VORREBBE UN <i>PERCORSO DEDICATO</i>• 32% VORREBBE LA POSSIBILITA' DI <i>PRENOTARE ONLINE</i>• 9% VORREBBE UN <i>AUMENTO DELLA PERCENTUALE DI DONAZIONI SU APPUNTAMENTO</i>

ORARI DI APERTURA

ORARI DI APERTURA	% FAVOREVOLE
7.30 - 14.00	67%
7.30 - 15.00	13%
17.00 - 19.00	20%

FAVOREVOLE ALL'APERTURA DOMENICALE?



ACCETTAZIONE



PIANO TERRA

SOLO IL **9%** DI VOTI NEGATIVI ANCHE SE VIENE
LAMENTATA *POCA GENTILEZZA*



PRIMO PIANO

SOLO L'**8%** DI VOTI NEGATIVI

VISITA MEDICA DI IDONEITÀ

	COMPETENZA	DISPONIBILITÀ	CHIAREZZA	GENTILEZZA	OBBLIGHI BUROCRATICI
VOTO 1	1%	1%	-	1%	10%
VOTO 2	11%	14%	15%	11%	34%
VOTO 3	88%	85%	85%	89%	56%

SUGGERIMENTI

- Più *capacità di indirizzare* da parte del medico: **13%**
- Più *tempo dedicato* alla visita: **12%**
- Più *servizi dedicati*: **9%**
- Più *tempo per le spiegazioni* durante la visita: **12%**
- *Linguaggio più semplice* durante la visita: **3%**
- *Spazi più adeguati* per la compilazione del questionario: **15%**
- *Precompilazione assistita* della scheda del donatore: **11%**

VISITA SPECIALISTICA

	CONTINUITÀ FOLLOW UP	COMPETENZA	DISPONIBILITÀ
VOTO 1	1%	1%	1%
VOTO 2	22%	22%	22%
VOTO 3	50%	51%	51%

IL **27%** DEGLI INTERVISTATI NON HA **MAI USUFRUITO** DELLA VISITA SPECIALISTICA AMBULATORIALE AL CENTRO

SUGGERIMENTI

- Più rapporti con il *medico di base*: **19%**
- Più *visite periodiche* di controllo: **19%**
- Più *visite specialistiche* disponibili: **24%**
- Accorciare i *tempi di attesa*: **27%**

CONCLUSIONI

I punti critici dell'iter della donazione rilevati durante l'indagine sono:

- Poca differenza di trattamento tra chi ha l'appuntamento e chi non lo ha
- L'orario dell'appuntamento non viene rispettato
- Obblighi burocratici lunghi e ripetitivi
- L'appuntamento non viene segnalato all'accettazione
- Assenza di un parcheggio gratuito per i donatori