



Data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Ora \_\_\_\_\_  
Giorno \_\_\_\_\_

## Customer Satisfaction - Questionario

**Obiettivo: ripercorrere l'iter del donatore per individuare i punti critici e determinare proposte migliorative**

### Identikit donatore

- Età  (18-25)  (26-35)  (36-45)  (46-55)  (56-65)  (>65)
- Sesso  F  M
- N. donazioni  (1-5)  (6-15)  (16-30)  (31-49)  (50-100)  (>100)
- Professione  Dipendente  Autonomo  Casalinga  Studente  
 Pensionato  Disoccupato  Insegnante  Professionista
- Da dove parte per la donazione  Città  Fuori città

### Convocazione al Centro

#### Esprimere un giudizio

#### Contrassegnare cosa fare per migliorare

• **Telefonata volontario**



- + Preparazione  
 + Gentilezza  
 - Insistenza

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• **Chiamata per SMS**



- Ricevere solo SMS  
 Mai ricevuto SMS

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• **Comunicazione e-mail**



- Solo per appelli  
 Messaggio più conciso  
 + Info iniziative Associazione

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• **App**



- La userei  
 Non la userei

(progetto di convocazione mediante applicazione su smartphone)

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Accesso al Centro

### Esprimere un giudizio

### Sarebbe favorevole a

• **Senza appuntamento**



- Conoscere il tempo di attesa medio tramite un sistema di rilevazione on line sulle presenze donatori al Centro

Commenti \_\_\_\_\_

• **Su appuntamento**  
(a numero definito)



- Percorso dedicato (accettazione, emoglobina, visita medica dedicata, sala salasso riservati)  
 Prenotazione on line  
 Aumento % donazioni su appuntamento

Commenti \_\_\_\_\_

• **Modalità di accesso preferita**

- Appuntamento  
 Senza appuntamento

Commenti \_\_\_\_\_

## Orario apertura per la donazione

### Esprimere un giudizio

### Contrassegnare cosa fare per migliorare

• **Da lunedì a sabato**



- 7.30-14.00 (attuale)  
 7.30-15.00  
 17.00-19.00 (1 volta a settimana)  
 17.00-19.00 (+ volte a settimana)

Commenti \_\_\_\_\_

• **Favorevole all'apertura domenicale?**



• **Domeniche aperte/ anno**



- 4 (attuale)  
 6 (attuale)  
 8  
 12

Commenti \_\_\_\_\_

## Accettazione

### Esprimere un giudizio

### Contrassegnare cosa fare per migliorare

• **Accoglienza piano terra**



- + Gentilezza  
 + Addestramento  
 + Disponibilità

Commenti \_\_\_\_\_

• **Accoglienza primo piano**



- + Disponibilità  
 + Addestramento  
 + Spazi riservati

Commenti \_\_\_\_\_

## Visita medica di idoneità alla donazione

Esprimere un giudizio

Sarebbe favorevole a

• **Competenza**



+ Capacità di indirizzare

Commenti \_\_\_\_\_

• **Disponibilità**



+ Tempo dedicato alla visita

+ Servizi dedicati

Commenti \_\_\_\_\_

• **Chiarezza**



+ Tempo per spiegazioni

Linguaggio più semplice

Commenti \_\_\_\_\_

• **Gentilezza**



Commenti \_\_\_\_\_

• **Obblighi burocratici**



Spazi più adeguati per compilazione

Precompilazione assistita della scheda donatore

Commenti \_\_\_\_\_

## Visita specialistica ambulatoriale al Centro

Esprimere un giudizio

Sarebbe favorevole a

• **Continuità follow up**



+ Rapporti col medico di base

+ Visita periodica di controllo

Commenti \_\_\_\_\_

• **Competenza**



+ Specialistica disponibile

Commenti \_\_\_\_\_

• **Disponibilità**



Accorciare tempi d'attesa

+ Attività di indirizzo

Commenti \_\_\_\_\_

## Considerazioni conclusive

• **Quale è la criticità maggiore?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• **Cosa suggerisce per migliorare l'iter della donazione?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• **Come è arrivato a donare da noi?**

Facebook

Passa parola

Campagne di comunicazione

Sito internet

Scuola/ Università

Altro \_\_\_\_\_

**A nome di tutti gli operatori del Centro Trasfusionale. Grazie per il suo prezioso contributo!**