



Assicurazione della qualità e soddisfazione degli utenti

L'Associazione *Amici del Policlinico Donatori di Sangue ODV*, compenetrata nel Centro Trasfusionale dell'Ospedale Maggiore Policlinico, partecipa indirettamente al sistema di assicurazione della qualità di quest'ultimo e ne gestisce in proprio solo alcuni aspetti. La nostra attenzione alla qualità si concentra infatti su alcuni principali punti e precisamente:

1. l'accoglienza premurosa al donatore
2. l'attesa per la visita medica e il salasso
3. la refertazione degli esami di laboratorio
4. la gestione del donatore (convocazione, prenotazioni, tesseramento, caratteristiche sanitarie e amministrative, ristoro, etc.)
5. la gestione dei reclami e delle testimonianze, la corrispondenza elettronica e il soddisfacimento delle relative richieste.

L'aspetto più critico è stato ed è quello dei tempi di attesa che si è cercato di migliorare, aumentando l'apertura del Cento Trasfusionale anche al pomeriggio un giorno alla settimana e aumentando il numero di donazioni su appuntamento. Il risultato non è ancora del tutto soddisfacente giacché dipende in larga misura dal numero di medici in visita e dal numero di infermieri in servizio nei giorni e negli orari più frequentati dai donatori, che gradiscono la prenotazione, ma non sempre riescono a rispettare l'orario e che in buona misura ancora preferiscono venire senza appuntamento. Oggi con il distanziamento sociale imposto dall'epidemia di COVID-19 la situazione rischia di peggiorare, ma speriamo solo transitoriamente.

La gestione dei donatori e dei collaboratori volontari viene trimestralmente monitorata attraverso il *cruscotto di indicatori* riportato nella Tabella.

La gestione dei reclami e le relative azioni correttive sono un ambito cui dedichiamo particolare attenzione.

Nel 2019 abbiamo registrato un totale di 104 segnalazioni o reclami.

Nel dettaglio, abbiamo ricevuto 80 segnalazioni o richieste di chiarimento per esami di controllo che in passato erano eseguiti in occasione di ogni donazione e che per legge, a partire dal mese d'aprile, vengono eseguiti una volta l'anno.

A questo proposito segnaliamo che il numero delle indagini ematochimiche e strumentali effettuate sono peraltro fissate per legge (Decreto 2 novembre 2015 "*Disposizioni relative ai requisiti di qualità e sicurezza del sangue e degli emocomponenti*", art. 10, Allegato IV, Parte B).

I reclami sono stati 24 (n. 12 per attese o appuntamenti, n. 3 per sospensione, n. 2 per visita medica e invio esami, n. 2 per esenzione esami, n. 2 per qualità ristoro e n. 3 per eccessivo utilizzo della plastica).

Ad ogni singola segnalazione/lamentela è stata data pronta e dettagliata risposta con telefonata o tramite mail, condivisa con l'Ufficio Relazioni con il pubblico del Policlinico.

La maggior parte dei casi si è risolta bonariamente, anche sottolineando che alcuni disguidi sono causati da norme e limiti che ci vengono imposti e che anche noi siamo costretti a subire a malincuore. Proprio un franco e aperto dialogo con i nostri donatori ci ha sempre premiato anche in questi frangenti e i donatori con rarissime eccezioni hanno capito e scusato, riconoscendo la nostra buona volontà di miglioramento. Ciò è dimostrato anche dalle dichiarazioni di stima e affetto che abbiamo registrato in un "*Libro delle testimonianze*" a disposizione dei donatori.

Sono state 272 le testimonianze ricevute nel 2019.

Molti i donatori che ringraziano il personale per la qualità del lavoro svolto: la maggior parte di loro, soprattutto quelli che vengono oramai da molti anni, si sentono a casa.

E sono numerosi i donatori divenuti tali perché hanno seguito le orme dei genitori o che si sono avvicinati alla donazione dopo aver avuto casi in famiglia di malattia.

Chi lo fa per gli altri, chi per se stesso (per il controllo sanitario al quale è sottoposto); rilevante il numero di chi dona con gli altri: colleghi e amici, con la fidanzata/o, moglie o marito, figlia/o, eccetera.

Un grande numero che testimonia quanto il gesto della donazione fa bene e fa sentir bene.

Le più belle e significative testimonianze vengono pubblicate sul sito dell'Associazione.

Mese	Donatori pervenuti	Donatori salassati	Donatori non prelevati	Prelevati/Afferiti Perc.	Unità valide	Valide/Prelevate	Valide/Pervenuti	Donatori nuovi	Nuovi/Pervenuti Perc.	Donatori scartati	Scartati/Pervenuti	Nuovi/Scartati	Donatori sospesi temp.	Nuovi/Sospesi	Nuovi/su tot sospesi	Reazioni al salasso
gen-19	2652	2434	218	91,78%	2398	98,52%	90,42%	183	6,90%	243	9,16%	0,75	414	0,44	0,28	39
feb-19	2823	2612	211	92,53%	2564	98,16%	90,83%	251	8,89%	169	5,99%	1,49	252	1,00	0,60	44
mar-19	3120	2912	208	93,33%	2826	97,05%	90,58%	355	11,38%	174	5,58%	2,04	242	1,47	0,85	55
apr-19	2719	2533	186	93,16%	2484	98,07%	91,36%	284	10,45%	176	6,47%	1,61	184	1,54	0,79	30
mag-19	2947	2750	197	93,32%	2654	96,51%	90,06%	298	10,11%	215	7,30%	1,39	200	1,49	0,72	42
giu-19	2718	2547	171	93,71%	2485	97,57%	91,43%	205	7,54%	125	4,60%	1,64	200	1,03	0,63	32
lug-19	2819	2651	168	94,04%	2591	97,74%	91,91%	206	7,31%	164	5,82%	1,26	183	1,13	0,59	19
ago-19	2294	2155	139	93,94%	2105	97,68%	91,76%	166	7,24%	116	5,06%	1,43	179	0,93	0,56	17
set-19	2909	2713	196	93,26%	2640	97,31%	90,75%	174	5,98%	177	6,08%	0,98	242	0,72	0,42	26
ott-19	3078	2908	170	94,48%	2814	96,77%	91,42%	248	8,06%	185	6,01%	1,34	188	1,32	0,66	46
nov-19	2871	2662	209	92,72%	2586	97,15%	90,07%	322	11,22%	219	7,63%	1,47	232	1,39	0,71	60
dic-19	2834	2674	160	94,35%	2608	97,53%	92,03%	200	7,06%	126	4,45%	1,59	142	1,41	0,75	42
totale	33784	31551	2233	93,39%	30755	97,48%	91,03%	2892	8,56%	2089	6,18%	1,38	2658	1,09	0,61	452