



## Questionario EMATOS FIDAS ai donatori presso l’Ospedale

*Periodo di rilevazione 1/6/2022 – 28/2/2023*

### Il questionario

Il questionario ha avuto lo scopo di indagare il rapporto dei donatori con EMATOS FIDAS OdV e alcuni aspetti dell’esperienza di donazione presso l’Ospedale Fatebenefratelli Isola Tiberina – Gemelli Isola (FBF), al fine di:

- conoscere i comportamenti e i bisogni dei donatori,
- misurare l’efficacia di alcune linee di attività associative,
- acquisire informazioni al fine di migliorare alcune attività destinate ai donatori,
- individuare possibili iniziative che portino i donatori a donare più frequentemente.

Il questionario è stato somministrato ai donatori che si sono recati a donare presso l’Ospedale dal 1° giugno 2022 al 28 febbraio 2023, in concomitanza con la riapertura della Sala donazioni, allo scopo di ricevere input utili al rilancio dell’attività presso la sede.

I donatori sono stati invitati a partecipare tramite SMS qualche giorno dopo la donazione. Il questionario è stato proposto anonimo e on line (utilizzando lo strumento di Google Moduli), impedendo l’invio di nuove risposte o la modifica di quelle già fornite.

Il questionario consta di 19 domande, 17 delle quali prevedono una risposta chiusa (12 a singola opzione, 4 a opzioni multiple e 1 con griglia a scelta multipla) e 2 prevedono una risposta aperta. La compilazione ha richiesto all’incirca 3 minuti.

Tale questionario è stato il primo in assoluto, proposto ai donatori, con le modalità e per le finalità sopra descritte.

Struttura

N.	Domanda	Tipologia	Opzioni
1	Sesso	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maschio</li> <li>Femmina</li> <li>Preferisco non specificarlo</li> </ul>
2	Età	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>18-30</li> <li>31-39</li> <li>40-49</li> <li>50-59</li> <li>60 e oltre</li> </ul>
3	Grado di istruzione	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diploma di scuola media inferiore</li> <li>Diploma di scuola media superiore</li> <li>Laurea</li> <li>Post laurea</li> </ul>
4	Dono presso il Fatebenefratelli - Isola Tiberina...	Domanda chiusa a opzione multipla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perché è l'ospedale più vicino/comodo rispetto al mio domicilio</li> <li>Perché è l'ospedale più vicino/comodo rispetto al mio lavoro</li> <li>Per la qualità del servizio offerto</li> <li>Altro</li> </ul>
5	Solitamente il giorno della donazione raggiungo l'Ospedale	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con l'automobile</li> <li>Con il motorino</li> <li>Con la bicicletta</li> <li>Con i mezzi pubblici</li> <li>Altro</li> </ul>
6	Solitamente mi reco a donare	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spontaneamente, con costanza</li> <li>Spontaneamente, di tanto in tanto</li> <li>Su chiamata/messaggio dell'associazione</li> <li>Su segnalazione/bisogno di parenti e amici</li> <li>Altro</li> </ul>
7	Preferisco essere invitato a donare	Domanda chiusa a opzione multipla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con una chiamata, per avere l'occasione di fare domande</li> <li>Via sms, nei momenti di maggiore bisogno</li> <li>Via whatsapp (o altra app di messagistica istantanea)</li> <li>Via email</li> <li>Tramite social network (Facebook, Instagram, Twitter)</li> <li>Non mi occorre invito, prenoto o chiamo autonomamente per donare</li> <li>Altro</li> </ul>
8	Seguo i canali sociale di EMATOS FIDAS	Domanda chiusa a opzione multipla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook</li> <li>Instagram</li> <li>Twitter</li> <li>Nessuno, non frequento i social</li> <li>Nessuno, anche se frequento questi social</li> </ul>
9	"È possibile prenotare la donazione direttamente dal sito di EMATOS FIDAS":	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lo so, e utilizzo già questa modalità</li> <li>Lo so ma preferisco prenotare telefonicamente</li> <li>Non lo sapevo, d'ora in poi lo utilizzerò</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non lo sapevo ma non credo che utilizzerò questa modalità</li> <li>• Ho utilizzato il sito ma non l'ho trovato facile/utile</li> </ul>
10	La donazione di specifici emocomponenti tramite aferesi (es. plasma o piastrine)	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La conosco e la effettuo regolarmente o su richiesta dell'associazione</li> <li>• Mi è stata presentata ma non ho avuto ancora modo di effettuarla</li> <li>• Mi è stata presentata ma non voglio o non posso effettuarla</li> <li>• L'ho effettuata ma non intendo farlo ancora</li> <li>• Non ne ho mai sentito parlare</li> </ul>
11	Iniziative che renderebbero più agevole o frequente la mia donazione	Domanda a scala (1-5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipare l'orario di accesso alla donazione (es. alle 7.30)</li> <li>• Prolungare l'orario della donazione fino al pomeriggio (applicabile solo all'aferesi)</li> <li>• Donare la domenica mattina</li> <li>• Compilare prima il questionario anamnestico</li> <li>• Avere un parcheggio dedicato ai donatori</li> <li>• Essere chiamato più spesso dall'associazione</li> <li>• Parlare con un medico prima di recarmi a donare</li> </ul>
12	Ritengo importante essere aggiornato sulle iniziative dell'associazione o sulla donazione di sangue in generale	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Non molto</li> <li>• No</li> </ul>
13	Se sì, mi tengo aggiornato	Domanda chiusa a opzione multipla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultando il sito di EMATOS FIDAS</li> <li>• Tramite i social network dell'associazione</li> <li>• Tramite le email periodiche dell'associazione</li> <li>• In occasione della donazione</li> <li>• Non riesco a tenermi aggiornato quanto vorrei</li> </ul>
14	Ho mai invitato un mio familiare/collega/amico a donare con EMATOS FIDAS	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sì</li> <li>• no</li> <li>• Altro</li> </ul>
15	I controlli annuali previsti per i donatori	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Li ritengo importanti e chiedo regolarmente di effettuarli</li> <li>• Li ritengo importanti ma attendo che mi siano proposti dall'associazione</li> <li>• Non presto molta attenzione ai controlli annuali</li> <li>• Non sapevo di controlli annuali previsti per i donatori</li> <li>• Altro</li> </ul>
16	Le benemerienze con cui vengono "premiati" i donatori più assidui dall'associazione	Domanda chiusa a opzione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono un momento importante della vita associativa che attendo con piacere</li> <li>• Sono una bella iniziativa che non influenza la mia partecipazione alla donazione</li> <li>• Non le reputo necessarie in un contesto di volontariato</li> <li>• Altro</li> </ul>

17	Solitamente usufruisco del giorno di riposo retribuito previsto dalla legge quando dono	Domanda chiusa a opzione multipla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Potrei ma preferisco non farlo</li> <li>• No, non è previsto per la mia tipologia di contratto lavorativo</li> <li>• Altro</li> </ul>
18	Suggerimenti e richieste	Domanda aperta	
19	Il mio augurio per i 30 anni dell'associazione (1993-2023)	Domanda aperta	

## Analisi delle risposte

Le risposte pervenute dai donatori sono state 347 su 1.482 sms inviati, pari al 23% dei donatori invitati a partecipare. Trascurabile il numero dei donatori che hanno donato più di una volta nel periodo di rilevazione e che hanno ricevuto più di un sms di invito.

Domande 1-3

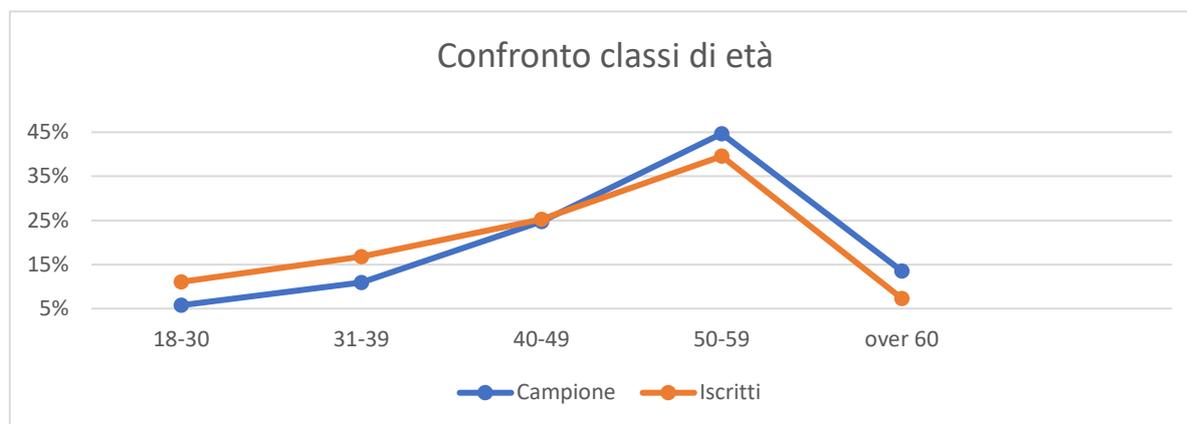
1. Sesso
2. Classe di età
3. Titolo di studio

Le **domande 1-3** descrivono il campione che ha partecipato al questionario, in termini di sesso, classe di età e grado di istruzione.



Il campione è rappresentato per i 2/3 da uomini. Il 45% di quanti hanno risposto ha tra i 50 e i 59 anni, il 25% tra i 40 e i 49, il 13% tra i 31 e i 39; il numero degli over 60 (13%) doppia ampiamente quello degli under 30 (6%).

Se la distribuzione del sesso rispecchia la composizione generale degli iscritti ad EMATOS FIDAS, mostrano invece scostamenti le fasce di età: il campione risulta complessivamente più anziano, probabilmente perché i giovani donano di più durante le raccolte esterne, presso scuole e parrocchie, e perché incide il numero di quanti si recano a donare all'ospedale per effettuare anche i controlli annuali.



Le donne del campione risultano più giovani (20% di under 40 contro l'11% degli uomini) e hanno un livello di istruzione più alto.

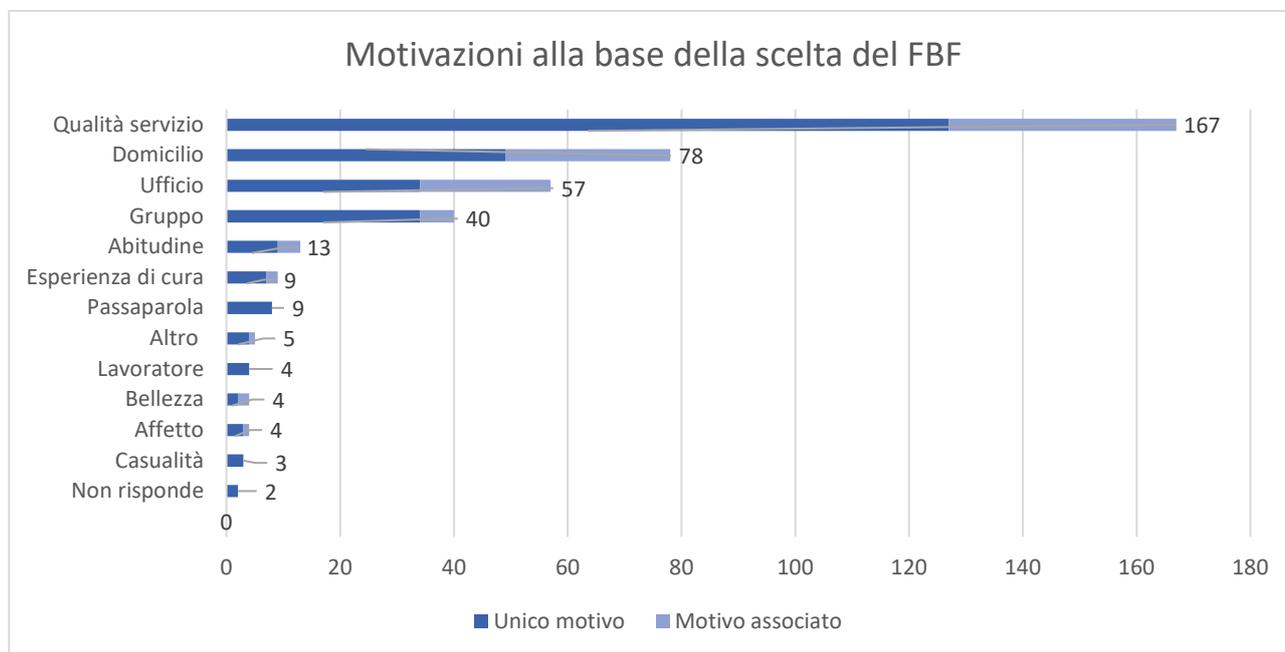


Non disponendo di dati di confronto, si può solo osservare che il 52% del campione ha conseguito la laurea o un titolo post laurea, informazione che non può essere trascurata ai fini della comunicazione associativa e medico-sanitaria.

Domande 4-5

**Le domande 4-5** mirano ad indagare il rapporto tra i donatori e il Servizio trasfusionale (ST) dell’Ospedale per gli aspetti più logistici.

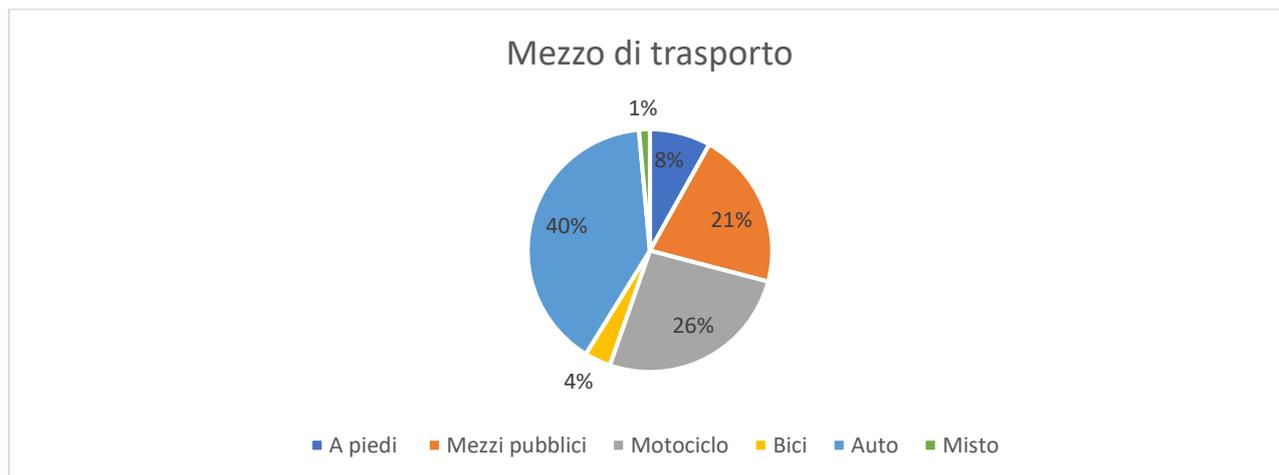
#### 4. Dono presso il Fatebenefratelli Isola Tiberina perché...



La qualità del servizio offerto è in assoluto il motivo per cui si dona al FBF, motivo esclusivo per 127 donatori (36% del campione) e che registra 167 opzioni complessive. Segue la vicinanza al domicilio (78 opzioni totali) e al posto di lavoro (57). Il 10% del campione si reca all’Ospedale esclusivamente perché proviene da uno dei gruppi EMATOS, elemento significativo visto che sono ad una distanza media di 10 km. Non emerge una particolare partecipazione dell’utenza dell’ospedale e ancora meno da parte dei suoi dipendenti, riportata

nel campo “altro”, solo da 4 donatori. Una precedente esperienza di cura presso l’Ospedale, propria o di cari, riportata in termini di forte apprezzamento, registra tante opzioni quante l’invito da parte di conoscenti. Altri residuali motivi che portano a donare al FBF sono: la bellezza del luogo e legami di affetto. In generale, la donazione presso il FBF non risulta essere frutto della casualità ma sempre di un preciso motivo.

#### 5. Solitamente il giorno della donazione raggiungo l’Ospedale...

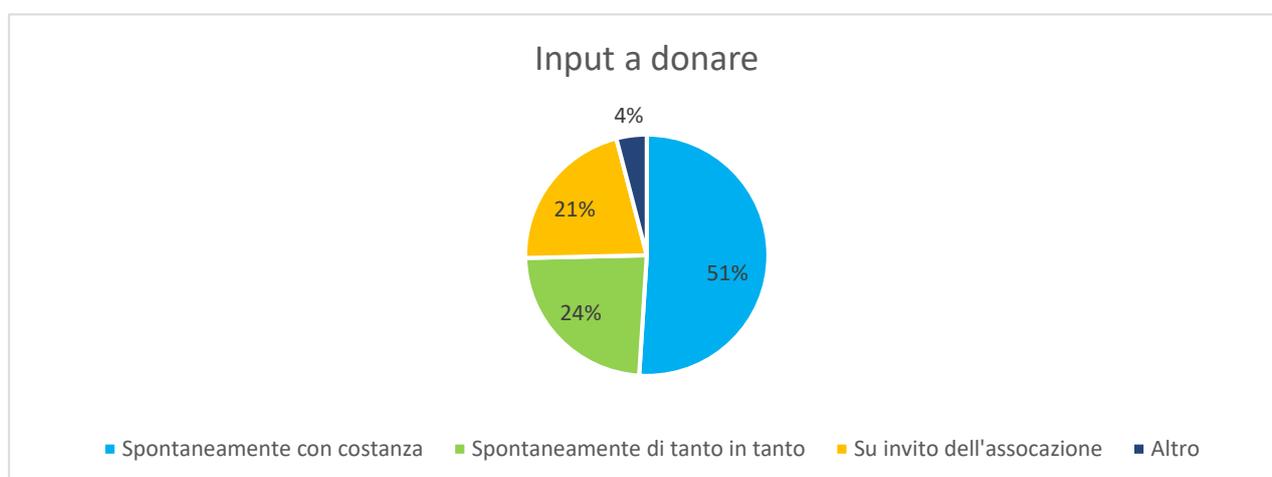


Nonostante le note difficoltà logistiche legate al parcheggio, il 40% dei donatori si reca all’Ospedale in automobile e il 26% con un motociclo, d’altronde l’Ospedale non è servito da una linea metropolitana. Il 21% utilizza i mezzi pubblici, il 10% si reca all’ospedale a piedi e solo il 4% con la bici. Pertanto iniziative atte a favorire gli automobilisti risultano ancora prioritarie, come ad esempio un parcheggio riservato o convenzionato (anche alla luce delle risposte alla domanda 11) insieme a possibili strategie per disincentivare l’uso della macchina.

#### Domande 6-8

Le domande 6-8 indagano gli input comunicativi che spingono i donatori a donare e la frequentazione dei social network dell’Associazione da parte dei donatori.

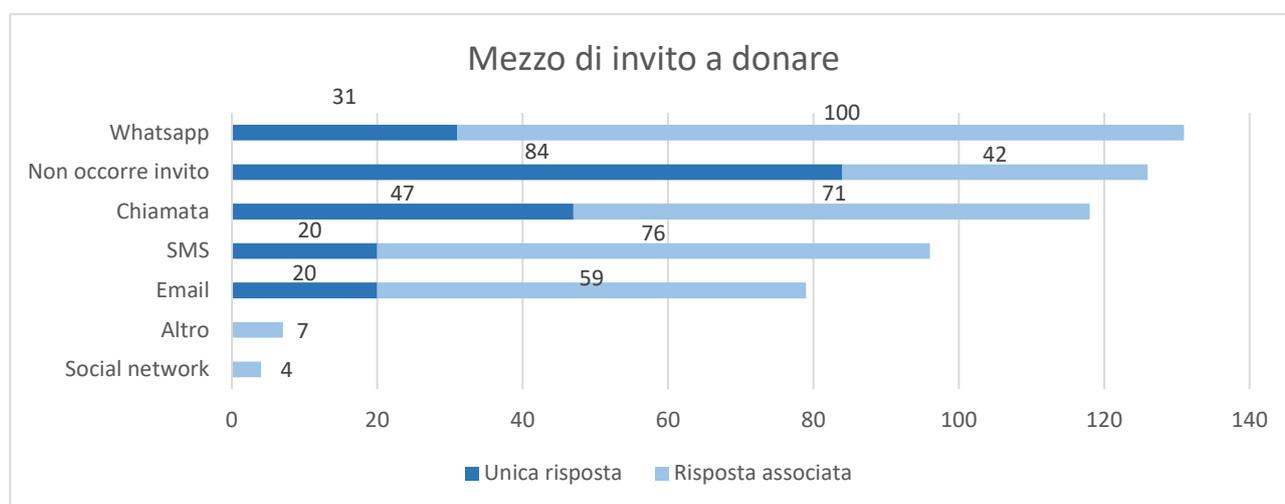
#### 6. Solitamente mi reco a donare...



Rispetto all'input che spinge a donare, il 75% del campione afferma di recarsi a donare spontaneamente: il 51% "con costanza" e il 24% di "tanto in tanto", risposte che risentono dell'interpretazione soggettiva del concetto di "assiduità". Solo il 21% del campione dichiara di attendere l'invito dell'associazione. Il dato però non trova riscontri oggettivi: risulta infatti che solo il 20-30% degli appuntamenti vengono presi autonomamente dai donatori attraverso l'agenda on line dell'associazione o la segreteria (via telefono, email e messaggistica).

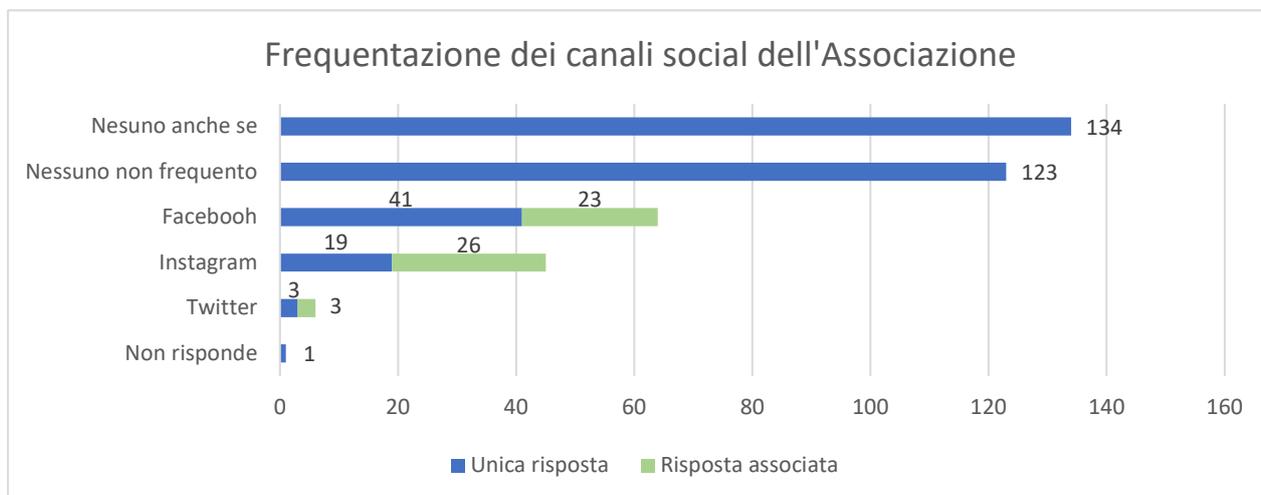
Più uomini dichiarano di donare di tanto in tanto, più donne di farlo con costanza, nonostante l'intervallo di donazione di legge per le donne in età fertile sia più ampio (2 donazioni all'anno contro le 4 degli uomini). Tra gli altri input vengono indicati il calendario delle donazioni presso il gruppo di appartenenza o il bisogno di sangue di parenti o amici.

### 7. Preferisco essere invitato a donare tramite..



Invitati ad esprimere una o più preferenze circa i metodi con cui preferiscono essere invitati a donare, per 84 donatori (pari al 24% del campione) non occorre alcun invito perché si recano a donare spontaneamente. A seguire, 47 donatori (pari al 13% del campione) preferiscono essere contattati esclusivamente via telefono per avere modo di ricevere maggiori informazioni. Complessivamente la chiamata e i sistemi di messaggistica istantanea (come WhatsApp) ricevono il maggior numero di preferenze, meno l'SMS e l'email. Non trova gradimento l'utilizzo dei social network.

## 8. Seguo i canali sociale di EMATOS FIDAS

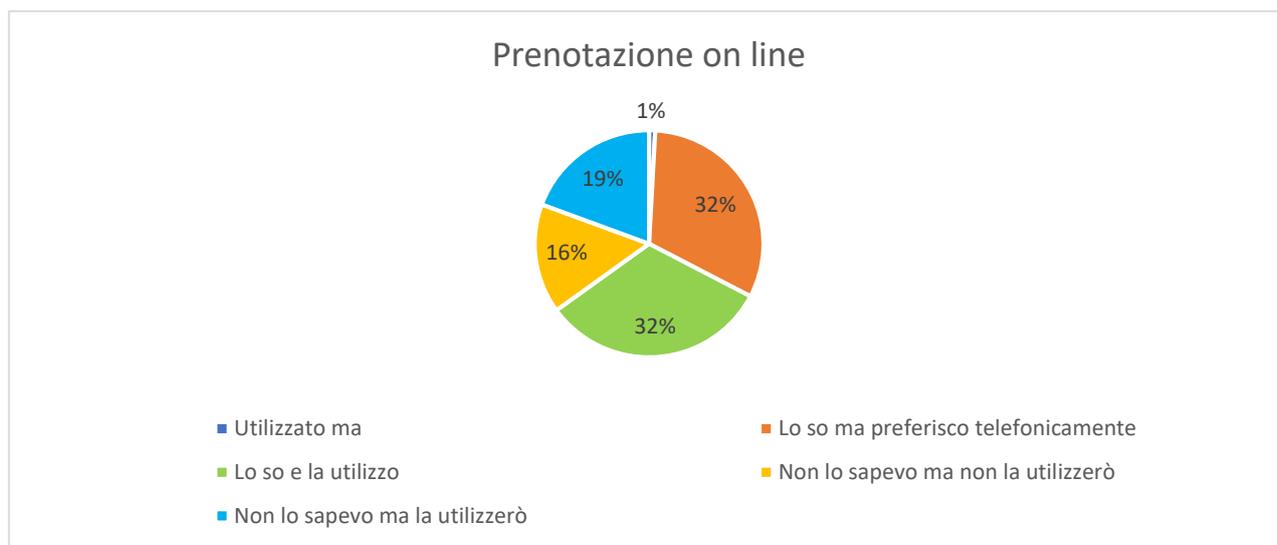


Invitato ad esprimere una o più opzioni, il 74% del campione dichiara di non seguire l'Associazione su alcun canale social: il 35% perché non frequenta i social network in generale (il 58% di quanti rispondono in questo modo ha più di 50 anni), il 39% perché non segue nello specifico EMATOS (l'80% degli under 30). Il resto del campione utilizza soprattutto FB, poco meno IG quasi per nulla Twitter, con una distribuzione che rispecchia l'uso dei social per fascia di età da parte della popolazione. L'associazione deve quindi porsi il problema di creare un legame con i donatori anche via social, stanti i costi/benefici di questi canali.

### Domande 9-10

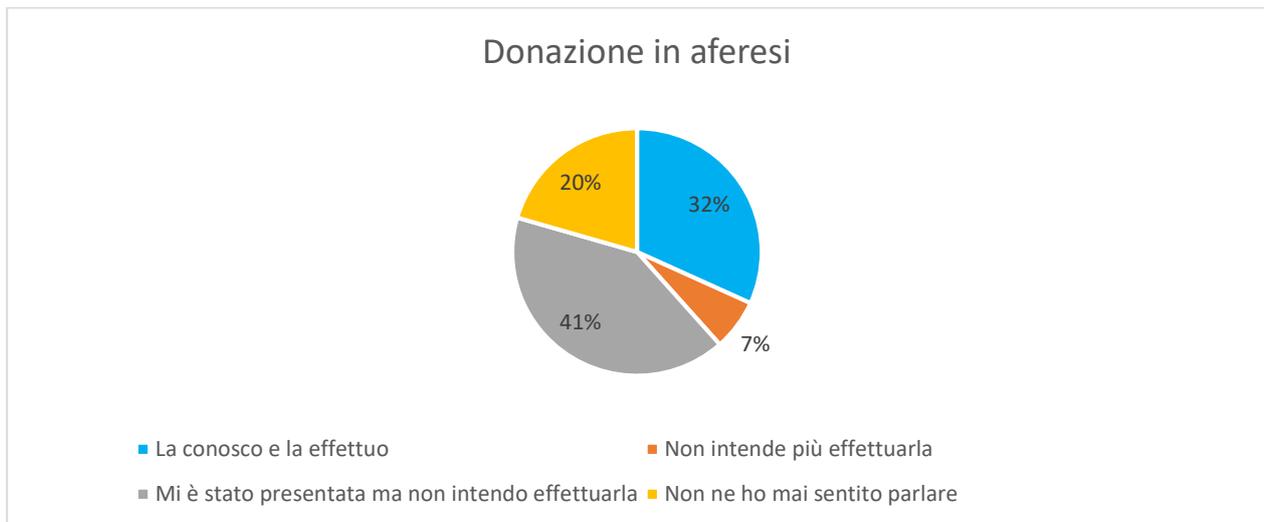
Seguono poi le **domande 9-10** che vogliono misurare la capacità dell'Associazione di raggiungere e informare i donatori su due temi specifici: la prenotazione on line della donazione e la donazione in aferesi.

## 9. È possibile prenotare la donazione direttamente dal sito di EMATOS FIDAS



La possibilità di prenotare la donazione tramite il sito dell'associazione (introdotta ad aprile 2021) è complessivamente nota a 222 donatori (pari al 64% del campione). Il dato suggerisce certamente azioni di rinforzo sul tema ma risente anche del 10% di donatori provenienti dai gruppi ove normalmente (per scelta dell'associazione) non si utilizza lo strumento dell'agenda. Tra quanti conoscono la prenotazione on line una metà la utilizza e l'altra metà preferisce prenotare tramite telefono. Del 35% del campione che non conosceva la prenotazione on line, il 55% intende utilizzarla e il 45% no. Ammontano a 164 i donatori che non usano né intendo usare la prenotazione on line (pari al 47% del campione), di questi 103 (63%) hanno più di 50 anni. Solo l'1% dei donatori intervistati ha un giudizio negativo dello strumento.

#### 10. La donazione di specifici emocomponenti tramite aferesi (es. plasma o piastrine)



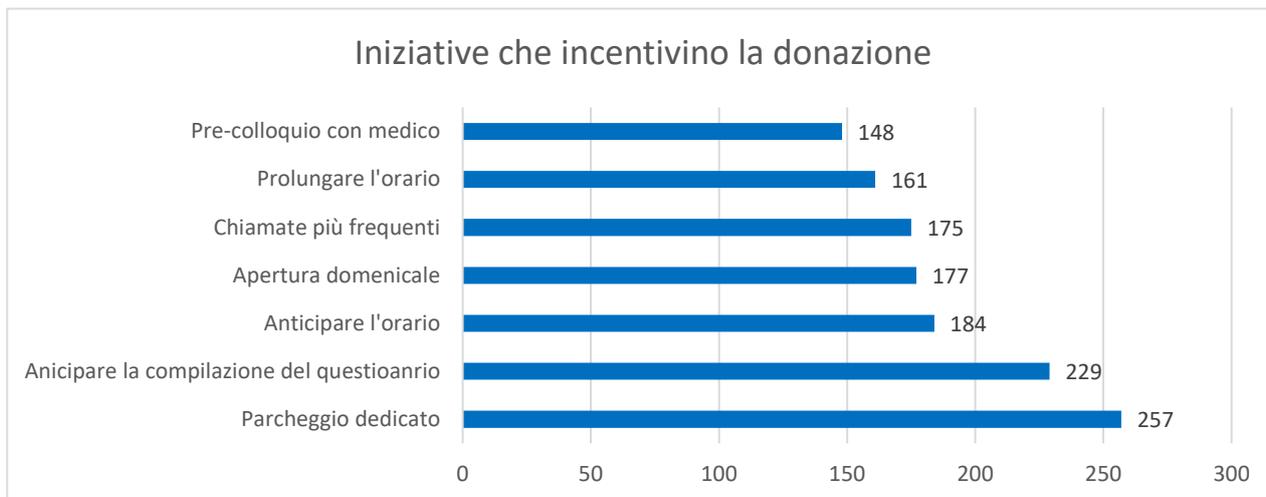
In merito alla promozione dell'aferesi il questionario restituisce un quadro positivo: solo il 20% del campione afferma di non averne mai sentito parlare, d'altronde questo tipo di donazione viene offerta da oltre 20 anni. Tra coloro che la conoscono (275 donatori), il 40% la effettua regolarmente (o su richiesta dell'associazione). Complessivamente il 28% del campione non intende effettuarla, in assoluto o nuovamente. Fornisce spunti di lavoro sapere che il 25% del campione, pur essendo disposto, non ha avuto ancora modo di donare in aferesi, tema che risente probabilmente del lungo periodo di chiusura del ST e che deve essere condiviso con il personale medico e infermieristico dell'Ospedale, sia per gli aspetti di accesso sia per quelli di selezione dei donatori.

#### Domanda 11

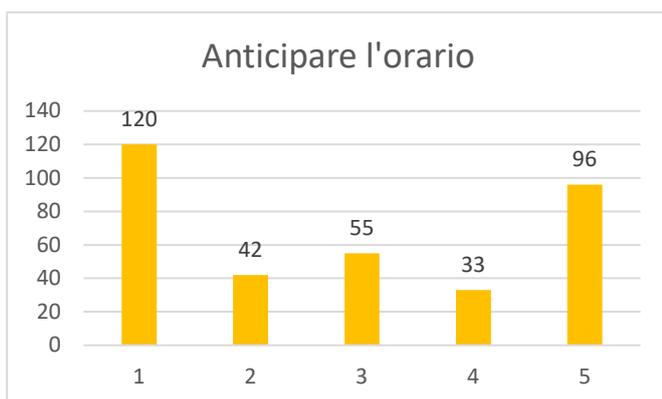
La domanda **11** ha una struttura diversa dalle altre e mira ad individuare **le iniziative che più incentiverebbero i donatori a donare**, aumentandone verosimilmente la frequenza. Il campione ha assegnato alle proposte un "voto" compreso tra 1 e 5, con valore crescente per interesse e impatto positivo.

Di seguito un confronto complessivo delle iniziative per preferenze positive riscontrate e successivamente il dettaglio per singola iniziativa. Ai fini dell'analisi il voto di valore 3 è stato considerato positivo<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Anche senza conteggiare le preferenze di valore 3 la classifica non cambierebbe in modo sostanziale (solo il prolungamento dell'orario salirebbe di una posizione).

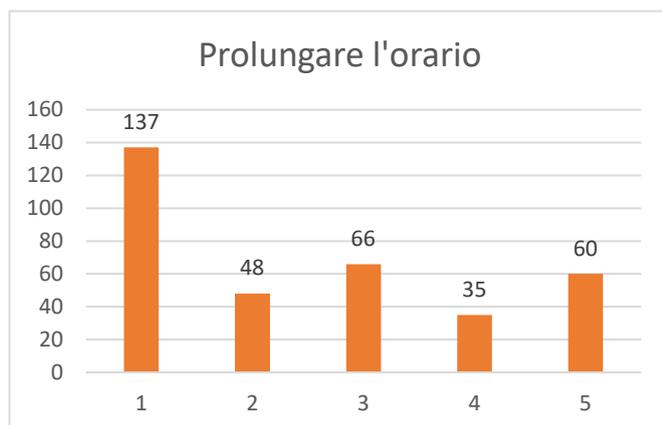


#### Anticipare l'orario di accesso alla donazione



Anticipare l'apertura del ST (es. alle ore 7.30) convince limitatamente: 162 donatori ritengono l'iniziativa di scarso impatto (valori 1-2), i 128 donatori che le assegnano un significativo impatto (valori 4-5) salgono a 184 considerando i voti di valore 3, pari al 53% del campione. L'interesse appare troppo limitato per giustificare il significativo impatto sull'organizzazione del personale medico richiesto.

#### Prolungare l'orario di accesso alla donazione

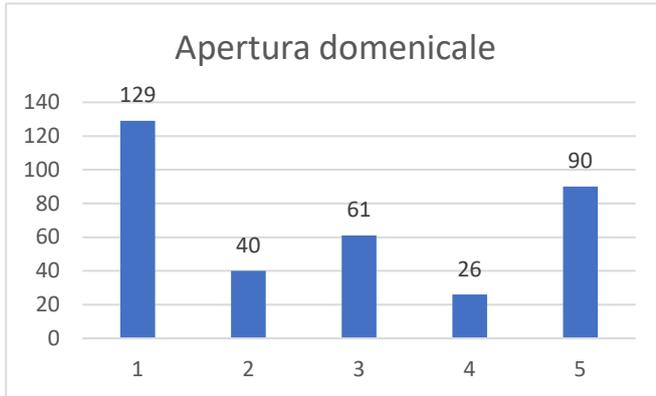


Prolungare l'orario di apertura del ST (ad es. nel pomeriggio ma con riferimento esclusivo alle aferesi) avrebbe uno scarso beneficio (valori 1-2) per la maggioranza del campione, pari a 185 donatori. Solo 95 donatori gli assegnano i valori 4 e 5, per un totale di 161 voti positivi considerando anche le preferenze di voto 3 (pari al 47% del campione). La risposta risente del fatto che la misura si applicherebbe solo ai donatori di aferesi, che rappresentano solo il 20% dei donatori annuali<sup>2</sup>, pertanto i donatori di sangue intero potrebbero aver mostrato scarso interesse per l'iniziativa. I dati provenienti da questa domanda e

dalla n. 10 suggeriscono di aumentare l'accesso diurno all'aferesi prima di proporre l'orario pomeridiano.

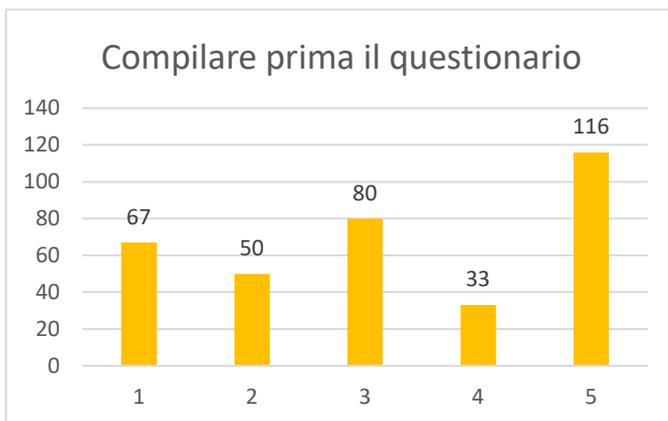
<sup>2</sup> Dato anno 2020.

### Apertura domenicale del ST



Anche la proposta di donare la domenica mattina non sembra avere un impatto significativo sui donatori: registra 169 voti di valore 1-2 e appena 116 voti di valore 4-5 che arrivano a 177 considerando i 61 voti di valore 3. Complessivamente il giudizio positivo riguarda il 51% del campione e suggerisce un'applicazione molto limitata, considerata l'ampia richiesta del giorno della domenica da parte dei gruppi associativi<sup>3</sup>.

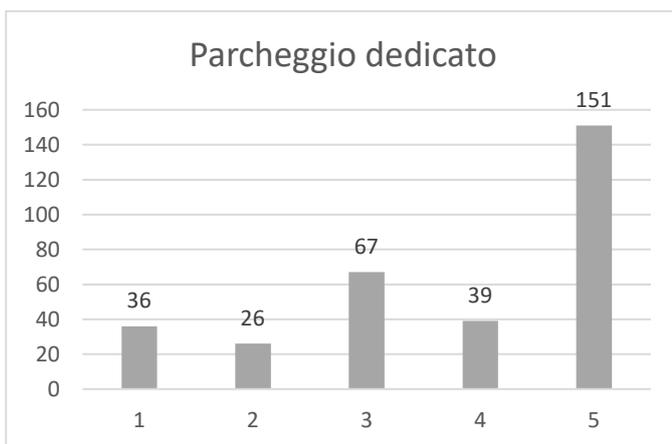
### Anticipare la compilazione del questionario



Risulta inaspettatamente apprezzata dai donatori la possibilità di compilare il questionario anamnestico prima del giorno della donazione: 116 donatori le assegnano il valore 5 cui si aggiungono ulteriori 33 voti di valore 4 e 80 di valore 3, per un totale di 229 preferenze positive, pari al 66% di quelle totali. Considerato lo scarso impatto organizzativo che richiederebbe, tale proposta merita certamente di essere presa in considerazione e vagliata dal punto di vista informatico (software e hardware), anche alla luce del nuovo Sistema gestionale informatico dei

Servizi Trasfusionali in via di implementazione nella Regione Lazio.

### Parcheggio per i donatori



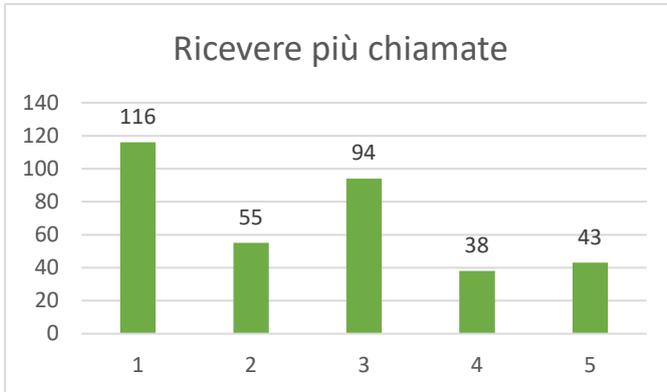
La misura che raccoglie il maggior numero di voti positivi in assoluto è il parcheggio dedicato ai donatori, che registra 151 preferenze di valore 5, 39 di valore 4 e 67 di valore 3, per un totale di 257 preferenze positive totali, pari all'80% di quelle complessivamente espresse. In coerenza con il significativo numero di donatori che raggiungono l'Ospedale in automobile il tema del parcheggio riscuote grande attenzione e può influire significativamente sulla frequenza delle donazioni. L'associazione può solo continuare a cercare ulteriori possibili soluzioni al problema,

anche insieme alla Direzione ospedaliera<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Certamente la donazione nel giorno di domenica interessa il gruppo donatori della Comunità ebraica.

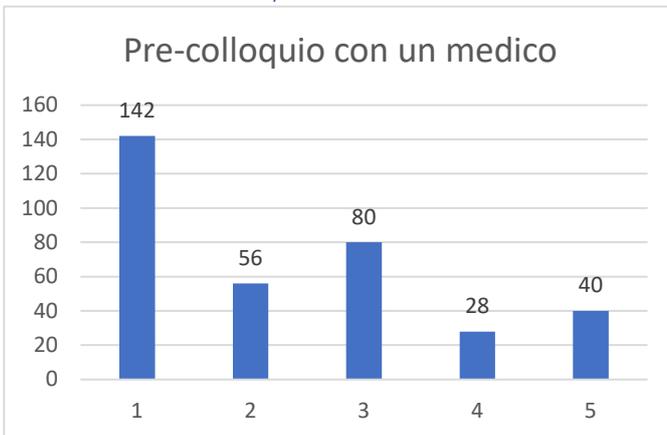
<sup>4</sup> Nel questionario non c'è stato modo di sondare la conoscenza e il gradimento da parte dei donatori della recente convenzione avviata dall'Associazione con il Parking di Via Giulia nel corso del 2022.

*Aumentare la frequenza delle chiamate dell'associazione*



Chiamate più frequenti registrano uno scarso impatto sui donatori, che esprimono appena 81 preferenze di valore 4 e 5. Il numero dei voti positivi sale comunque a 175 considerando i 94 voti di valore 3, raggiungendo il 51% dei consensi. Il dato può essere correlato all'elevato numero di donatori che afferma di recarsi spontaneamente a donare, alla frequenza con cui vengono già contattati dall'Associazione ma anche al fatto che sulla possibilità di donare incidano maggiormente altri fattori (da indagare).

*Parlare con un medico prima della donazione*

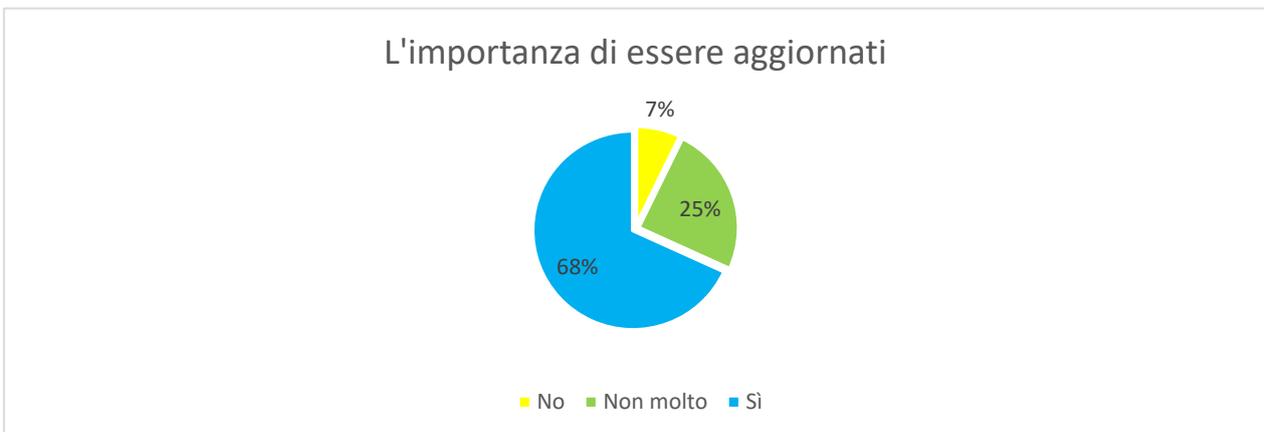


Praticamente nullo l'impatto che avrebbe sui donatori un colloquio con il medico prima del giorno della donazione, proposta che registra ben 198 voti di valore 1-2, pari al 57% delle preferenze espresse. Questo conferma il lavoro di comunicazione e mediazione svolto dall'Associazione, in sinergia con il personale medico del ST, nei confronti dei donatori ma anche che le esclusioni vengono vissute positivamente dai donatori stessi.

Domande 12-13

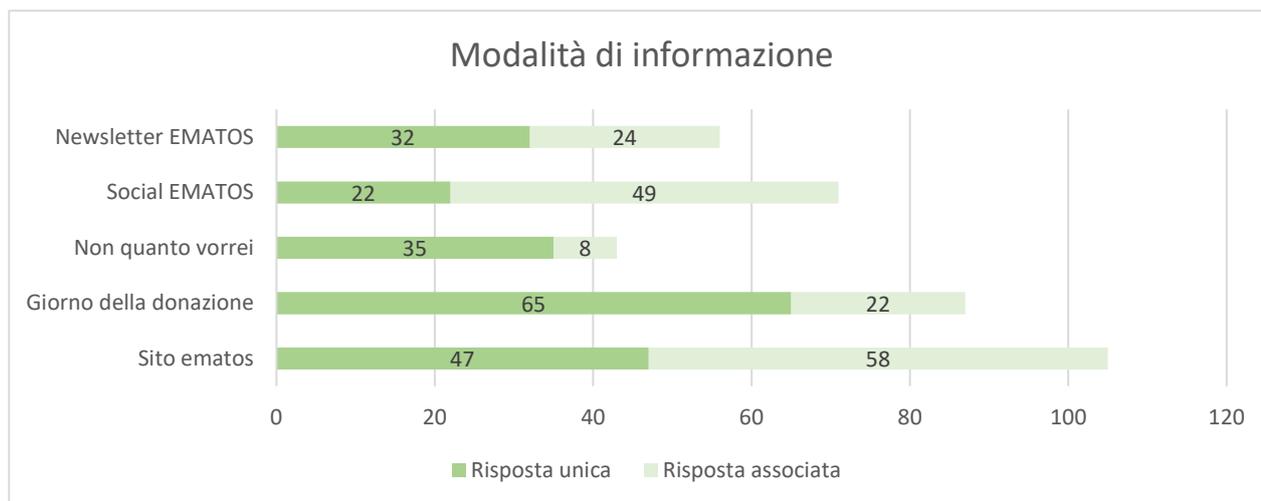
Con le domande 12 e 13 si è cercato di sondare l'interesse dei donatori ad informarsi ed aggiornarsi sulla vita associativa e sulle notizie che li riguardano e i mezzi con cui preferiscono farlo.

*12. Ritengo importante essere aggiornato sulle iniziative dell'associazione o sulla donazione di sangue in generale*



Il 68% del campione ritiene importante essere informato e aggiornato, non molto il 25%, non lo ritiene importante il restante 7%. Sono 110 i donatori che ritengono poco o affatto importante un aggiornamento continuo: il 55% di loro ha un'età superiore ai 50 anni e corrispondono al 34% delle donne in questa fascia di età e al 40% degli uomini. Non sembra invece incidere sulla risposta il grado di istruzione, omogeneamente distribuito.

### 13. Se sì, mi tengo aggiornato



Alla domanda non rispondono 47 dei donatori che precedentemente avevano affermato di non ritenere importante o poco ricevere aggiornamenti nel tempo. I 300 donatori che cercano di mantenersi aggiornati hanno fornito 362 opzioni da cui emerge che, in modo esclusivo viene preferito il giorno della donazione come occasione di informazione e complessivamente è il sito internet dell'Associazione a risultare il mezzo più utilizzato. Il dato sul momento della donazione come momento informativo deve interrogare su quanta attenzione viene data a questo aspetto in sede ospedaliera, considerando che il personale EMATOS attualmente svolge mansioni legate all'accettazione e di supporto alla gestione della documentazione per cui si è ridotto il tempo di conversazione con i donatori. Risulta opportuno quindi rendere disponibili anche presso l'Ospedale le notizie già diramate in altri modi.

### Domande 14-17

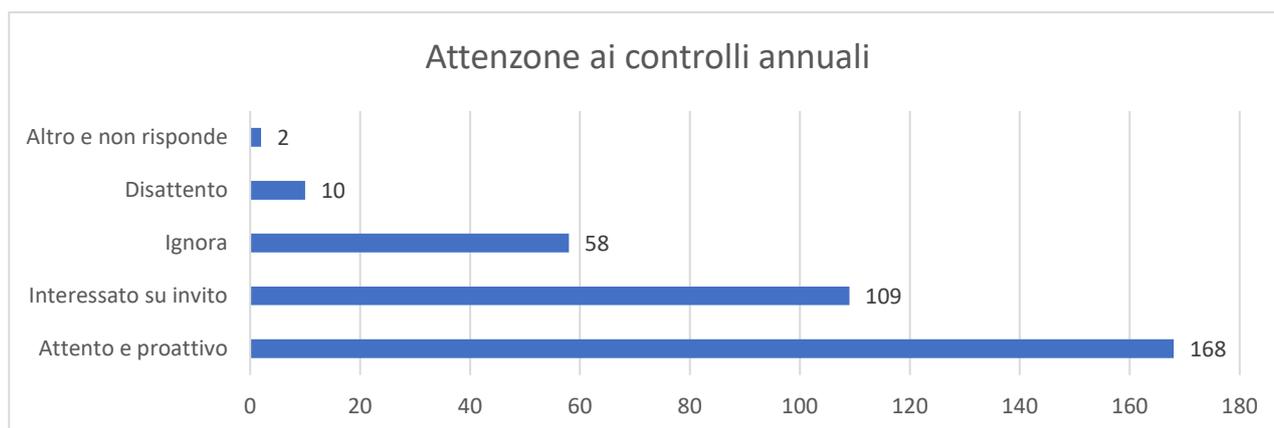
Con le **domande 14-17** infine si è cercato di indagare più in generale l'approccio dei donatori alla donazione presso il nostro Ospedale, le motivazioni e, in modo solo accennato, il sistema valoriale che li lega al tema e non al singolo episodio

14. Ho mai invitato un mio familiare/collega/amico a donare con EMATOS FIDAS



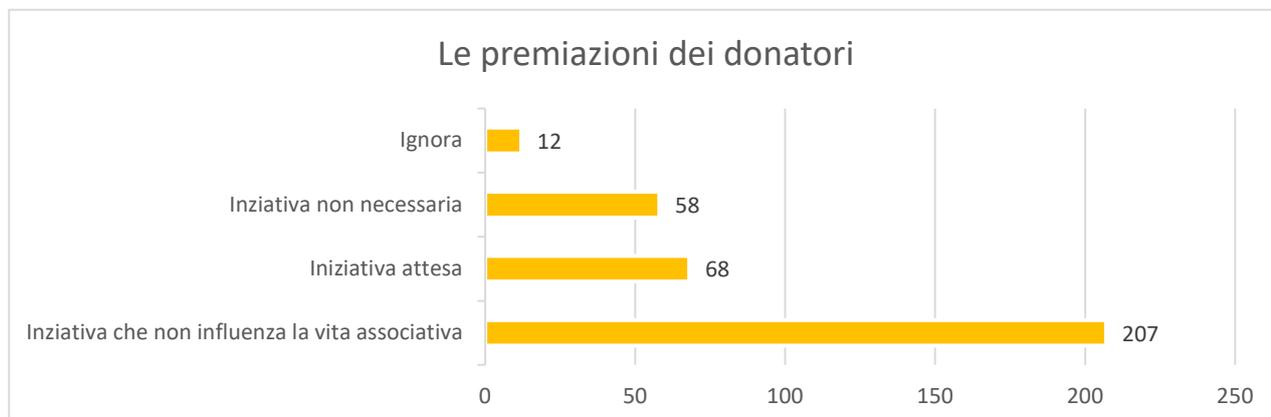
Il 67% del campione parla a parenti e amici della donazione e in particolare ha invitato a donare con EMATOS FIDAS. Possiamo quindi dedurre un giudizio complessivamente positivo sull'esperienza, confermando l'apprezzamento già espresso alla domanda 4, ma soprattutto il fenomeno consente di contare sulla promozione e sul passaparola da parte dei donatori suggerendo di studiare iniziative ad hoc. Rispetto alla rappresentatività delle fasce di età all'interno del campione, mostrano una lieve propensione al passaparola gli over 50, meno gli under 40, indipendentemente dal sesso.

15. I controlli annuali previsti per i donatori



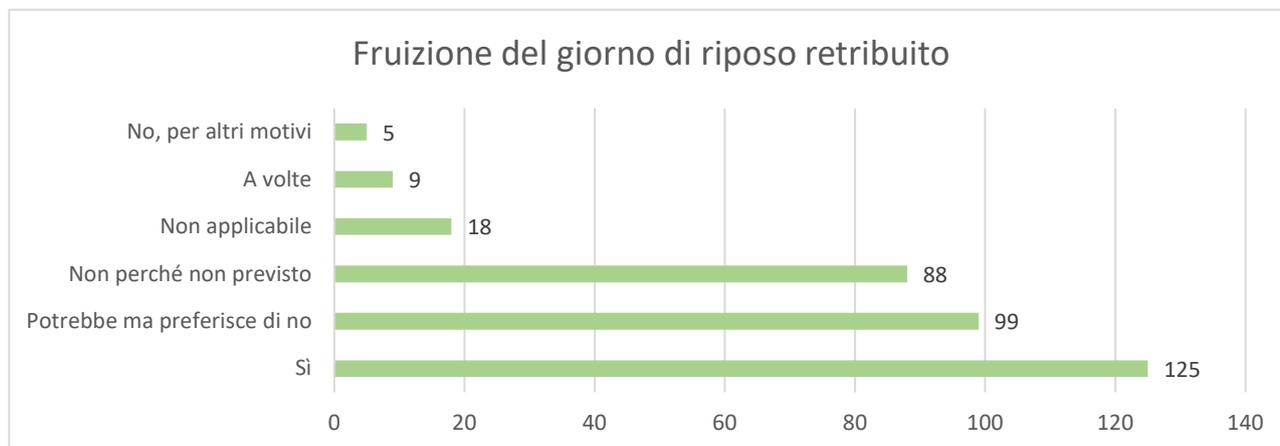
Il 48% del campione presta molta attenzione ai controlli annuali e chiede di effettuarli, il 31%, pur ritenendoli importanti, attende di essere invitato ad eseguirli mentre solo il 3% del campione non presta attenzione al tema. Risulta inoltre che 18% degli intervistati ignora che siano previsti controlli annuali gratuiti per i donatori, dato che deve invitare l'Associazione e il personale ospedaliero a non dare il tema per scontato, soprattutto nei confronti dei donatori che afferiscono ai gruppi esterni e che, per tale motivo, accedono meno regolarmente ai controlli (che si effettuano solo in sede ospedaliera). Come immaginabile, l'attenzione per i controlli aumenta con l'età dei donatori. Si dimostrano leggermente più proattive le donne mentre decisamente meno attenti e informati gli uomini (pari all'80% di coloro che non prestano attenzione o ignorano del tutto l'argomento). Il questionario non ha sondato il peso che i controlli annuali esercitano sulla scelta di donare.

16. Le benemerenze con cui vengono "premiati" i donatori più assidui dall'associazione



Le benemerenze con cui vengono "premiati" i donatori più assidui dall'Associazione sono un'iniziativa considerata importante e attesa per il 20% del campione, sono un'iniziativa che non influenza la vita associativa per il 60% e rappresentano un'iniziativa "non necessaria" in un contesto di volontariato per il 17%. Solo il 3% del campione ignora che i donatori più assidui ricevano delle benemerenze, dato giustificato dal fatto che le benemerenze vengono assegnate solo al raggiungimento di determinate soglie di donazione e non tutti gli anni (intervallo ulteriormente aumentato in concomitanza della pandemia). I numeri registrati indicano in modo marcato l'affezione dei donatori verso le premiazioni ridimensionandone però il peso e il valore.

17. Solitamente usufruisco del giorno di riposo retribuito previsto dalla legge quando dono

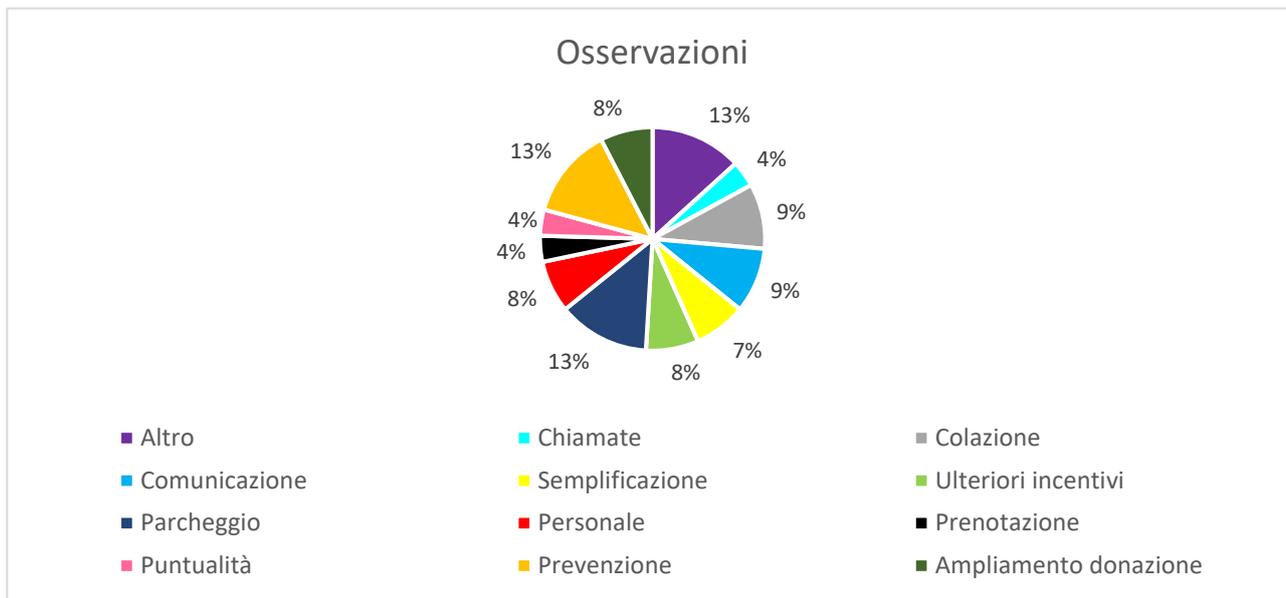


Il 36% del campione usufruisce regolarmente del giorno di riposo retribuito, percentuale che sale al 39% considerando coloro che ne usufruiscono a volte. Il 29% del campione, pur potendo, preferisce non fare ricorso al giorno di riposo, a cui si aggiunge l'1% dei donatori che non vi fa ricorso per altri motivi, soprattutto perché preferisce donare di domenica. Complessivamente non usufruisce del giorno di riposo il 44% degli aventi diritto. Il 25% del campione non ha un contratto di lavoro compatibile con questa misura<sup>5</sup> e un ulteriore 5% è momentaneamente (studente o disoccupato) o permanentemente (pensionato) fuori dal

<sup>5</sup> Il giorno di riposo retribuito è previsto dalla norma solo per i dipendenti con contratto a tempo determinato e indeterminato.

mondo del lavoro. La preponderanza complessiva di donatori che non usufruiscono del giorno di riposo è rintracciabile anche nella distribuzione degli appuntamenti per la donazione, concentrati nella prima ora di apertura con una forte richiesta dei primi possibili (ore 8.00 e 8.15).

#### 18. Suggerimenti e osservazioni pervenuti



Solo il 18% del campione (61 donatori) hanno formulato osservazioni. Eliminati i messaggi di complimenti e incoraggiamento a proseguire con il lavoro svolto, che incidono per il 13%, di seguito si riportano in modo sintetico i temi più frequentemente toccati:

- richiesta di accesso a più controlli sanitari e attività di **prevenzione**, non necessariamente gratuite, anche presso le raccolte esterne;
- lamentela per il problema del **parcheggio**;
- richiesta all'associazione di ulteriori forme di **incentivi** (estendere l'ingresso gratuito ai musei esteso a tutto l'anno<sup>6</sup> e premiare i donatori che effettuano 2 donazioni all'anno)
- richiesta di **semplificazione** della modulistica ai fini della donazione;
- qualità della **colazione** offerta;
- lamentele riferite a comportamenti del **personale** infermieristico.

Vista l'inclinazione del campione a specificare ulteriori e diverse circostanze rispetto a quelle proposte lungo tutto il questionario e vista il ben più numeroso apporto di contributi alla domanda (aperta) n. 19, si ritiene che lo scarso numero di suggerimenti e osservazioni sia correlabile ad una generale soddisfazione dell'utenza, rinvenibile nel 13% di complimenti formulati e, più in generale, nelle risposte della n. 4.

#### 19. Auguri per i 30 anni di EMATOS FIDAS

162 donatori (47% del campione) hanno formulato degli auguri all'EMATOS FIDAS in occasione del suo trentennale

<sup>6</sup> L'iniziativa dell'ingresso gratuito ai musei da luglio e ottobre è offerta dal Comune di Roma.