



ASP PALERMO
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE
U.O.C. Centro Gestionale Screening

Via Carmelo Onorato, 6

90129 Palermo



CENTRO GESTIONALE SCREENING
Responsabile Dott. L. Mario Valenza

REPORT
CUSTOMER SATISFACTION
SCREENING MAMMOGRAFICO
SCREENING CERVICE UTERINA

OTTOBRE /DICEMBRE 2020

a cura di: Studente cdI Assistenza Sanitaria D. Valenza; Dr.ssa M. Di Blasi; Dr.ssa M. Emmiti; Dr.ssa L.A. Bezzi; Dr.ssa L.A. Dolce; Dr.ssa R. Matranga;

Il miglioramento continuo della qualità rappresenta uno degli elementi fondanti dei Programmi di screening. In quest'ottica la rilevazione costante del grado di soddisfazione rispetto ai servizi resi all'Utenza per la prevenzione del tumore della mammella, del tumore del colon retto e della cervice uterina, appare essenziale per fare emergere eventuali criticità e per programmare interventi di miglioramento dei PDTA, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi e rafforzando il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini.

La rilevazione della soddisfazione dell'Utente (Customer satisfaction) attraverso la somministrazione di appositi questionari è uno tra gli obiettivi assegnati all'U.O. Centro Gestionale Screening nell'ambito del ciclo della performance.

Per questo sono stati redatti tre questionari, uno per ciascuno dei tre screening, contenenti domande orientate a rilevare la qualità delle prestazioni erogate nel corso della prima parte dei PDTA di screening (I livello).

In ognuno dei tre questionari, unitamente a quelle strettamente pertinenti allo specifico percorso, sono state inserite domande per la valutazione dei servizi di front office telefonico (Numero Verde Screening) che opera alle dirette dipendenze dell'U.O. Centro Gestionale Screening, a supporto dei tre percorsi di screening.

In considerazione delle notevoli difficoltà emerse nel corso del 2020 a causa della crisi pandemica, la rilevazione è stata implementata come indagine pilota, solo nel corso dell'ultimo trimestre, per lo screening mammografico e del cervicocarcinoma. I risultati sono stati utili per tarare ulteriormente lo strumento evidenziandone i punti deboli e traendo indicazioni operative utili al miglioramento dello stesso.

L'indagine sulla qualità dei servizi di screening è stata condotta con un metodo del tutto innovativo attraverso l'invio di SMS contenenti il link per accedere ai questionari in remoto (cloud di Google drive) direttamente dal proprio smartphone. Di seguito un esempio di SMS.

Screening ASP Palermo -
Gentilissimo/a, Ci interessa la sua
opinione: <https://bit.ly/3ASR9Wh>

Tale procedura, alternativa alla raccolta di questionari compilati in forma cartacea e a quella della raccolta telefonica effettuata da Operatori, ha consentito, nel rispetto di sicurezza dei dati e anonimato:

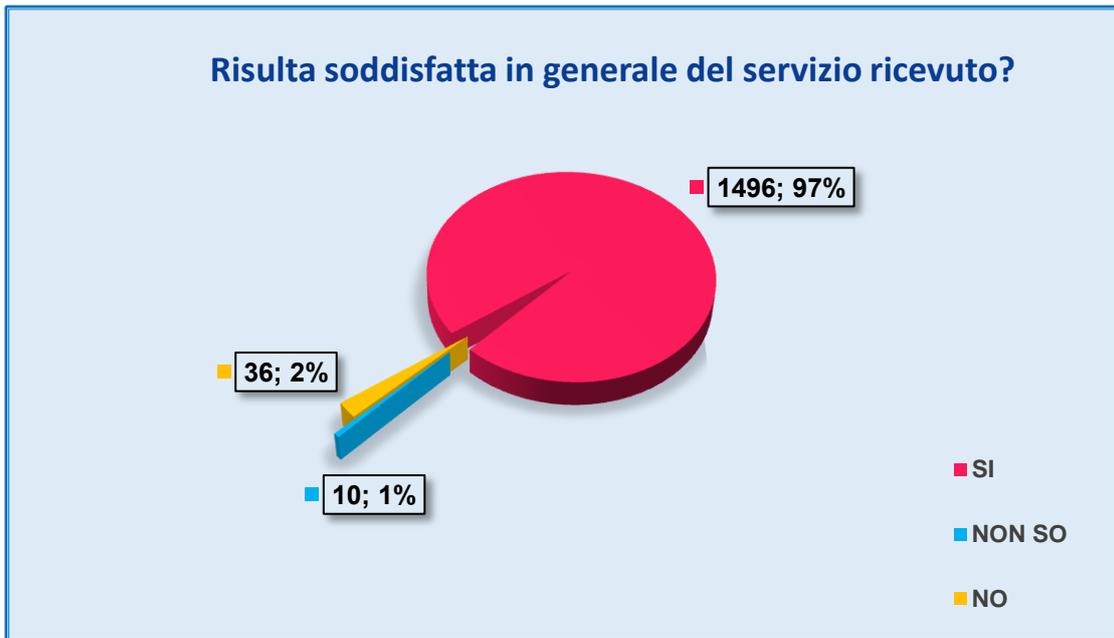
- di raggiungere il 100% delle donne che hanno fatto accesso ai nostri ambulatori nel periodo ottobre/dicembre 2020 per lo screening mammografico e del cervicocarcinoma;
- di limitare al massimo l'impiego di risorse umane e materiali di consumo nel processo di rilevazione;
- l'analisi dei dati aggregati
- l'intervento, attraverso le segnalazioni dell'utenza, sulle eventuali criticità specifiche rilevate nei vari punti di erogazione.

SCREENING MAMMOGRAFICO

Nel periodo Ottobre/Dicembre 2020 sono stati complessivamente somministrati, alle donne che avevano aderito al programma di screening nei 15-30 giorni precedenti, presso tutti i Punti Screening di Palermo e Provincia, 5507 questionari con 1621 riscontri (29.4%)

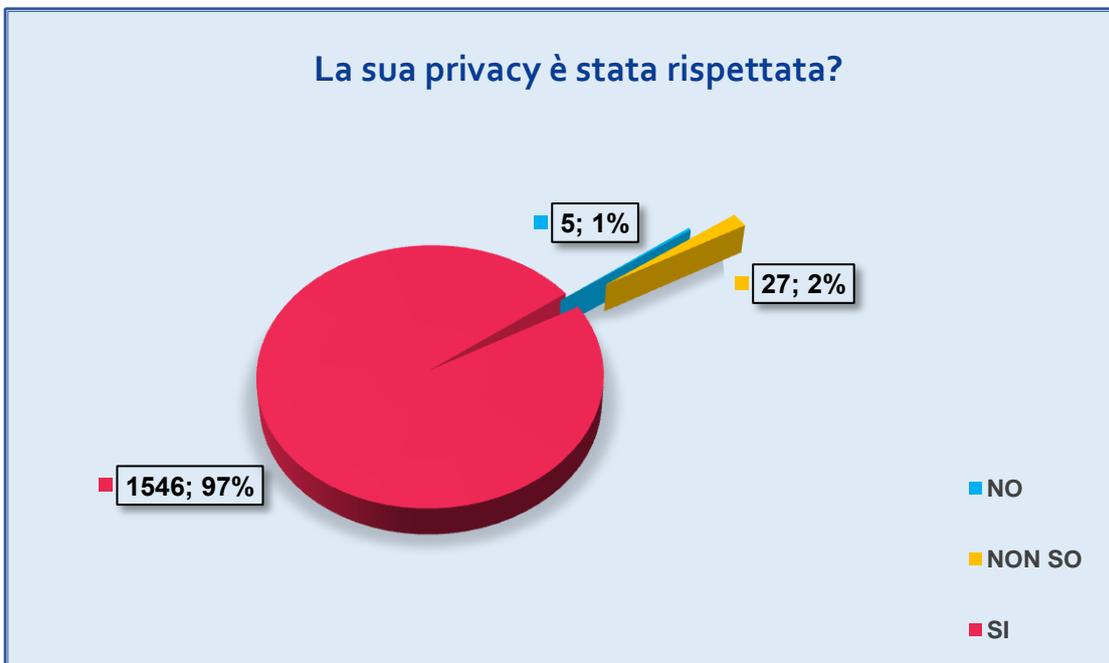
Il questionario online, compilato in maniera anonima, è stato articolato in 9 domande come di seguito riportato:

- 1) Risulta soddisfatta in generale del servizio ricevuto?
 - 1.1) Se no, perchè?
- 2) La sua privacy è stata rispettata?
 - 2.1) Se no, perché?
- 3) Ha ricevuto l'appuntamento con lettera d'invito e sms di remind con facilità?
 - 3.1) Se no, il numero verde ha contribuito a risolvere i suoi problemi?
- 4) Il personale addetto al numero verde è stato cordiale nell'approccio e chiaro nelle risposte?
- 5) Il personale addetto all'accettazione è stato cortese ed efficiente?
- 6) Gli operatori sanitari sono stati cortesi ed efficienti durante la prestazione?
- 7) Come valuta i tempi di attesa dal momento dell'accettazione fino al termine della prestazione?
- 8) E' rimasta soddisfatta del confort e della pulizia dei locali?
- 9) Che ambito migliorerebbe del servizio di screening che ha ricevuto?



Soddisfazione generale relativa allo screening mammografico

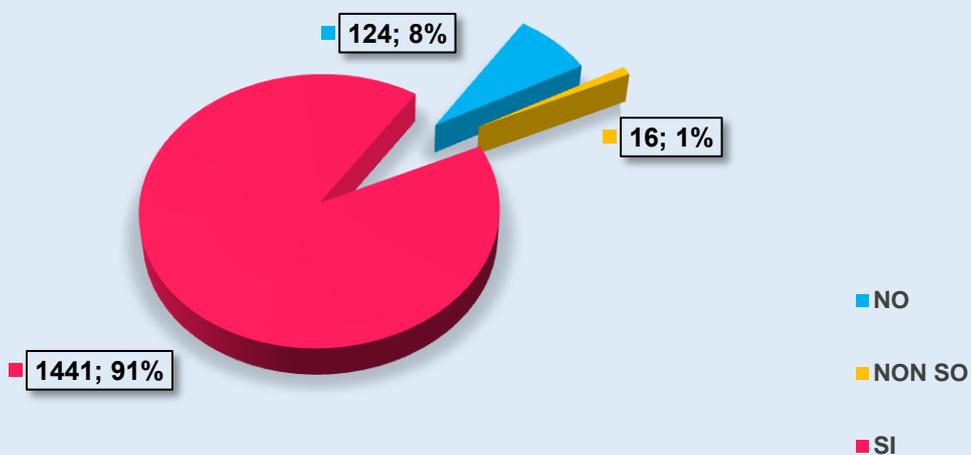
Nella **Domanda 1.1**, In caso di insoddisfazione, è stata data la possibilità di motivare la risposta. (Allegato A)



Rispetto della privacy

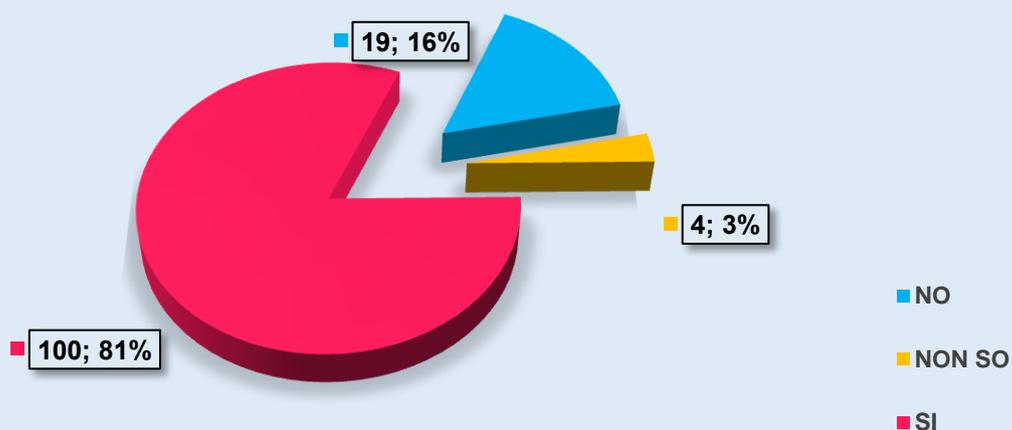
Nella **Domanda 2.1**, In caso di insoddisfazione, è stata data la possibilità di motivare la risposta. (Allegato B)

Ha ricevuto la lettera d'invito e l'sms di remind?



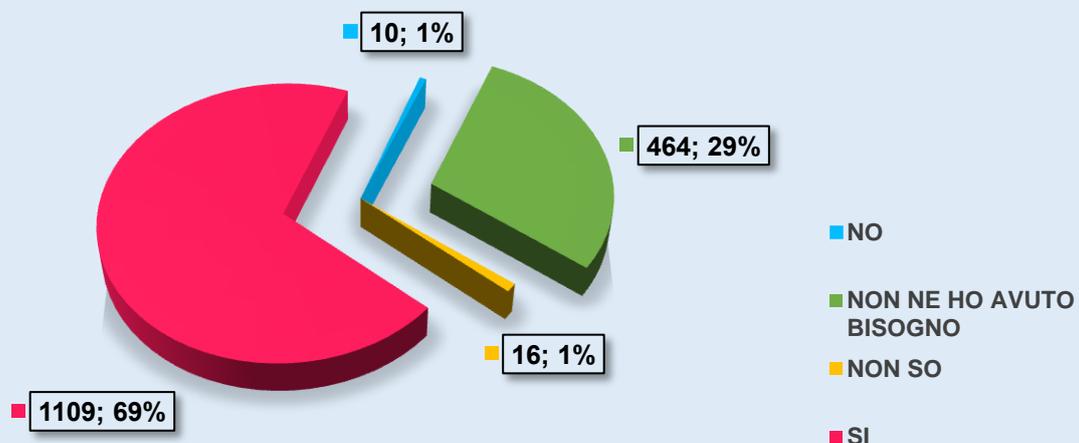
Ricezione della lettera d'invito e dell'sms di remind

Il numero verde ha contribuito a risolvere i suoi problemi?



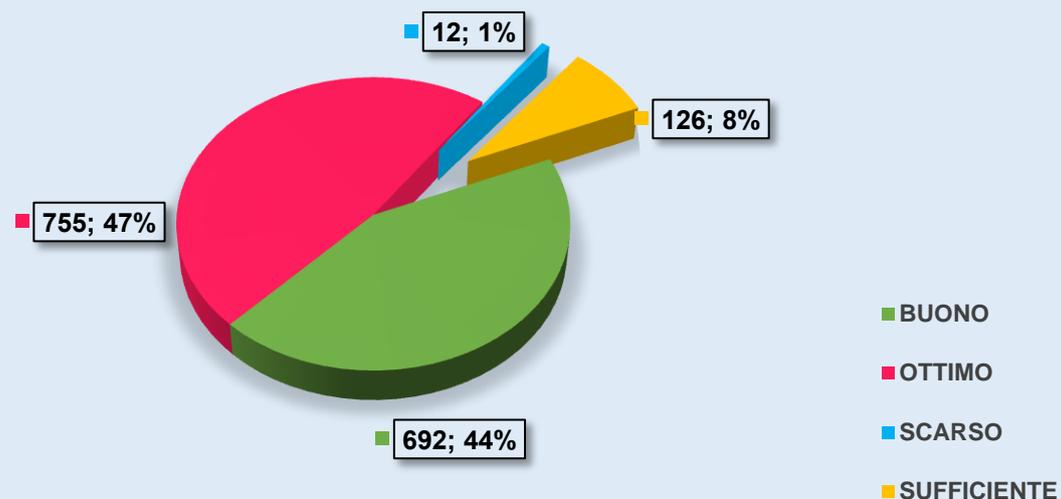
Soddisfazione relativa al numero verde (front office telefonico)

Il personale addetto al numero verde è stato cordiale nell'approccio e chiaro nelle risposte?



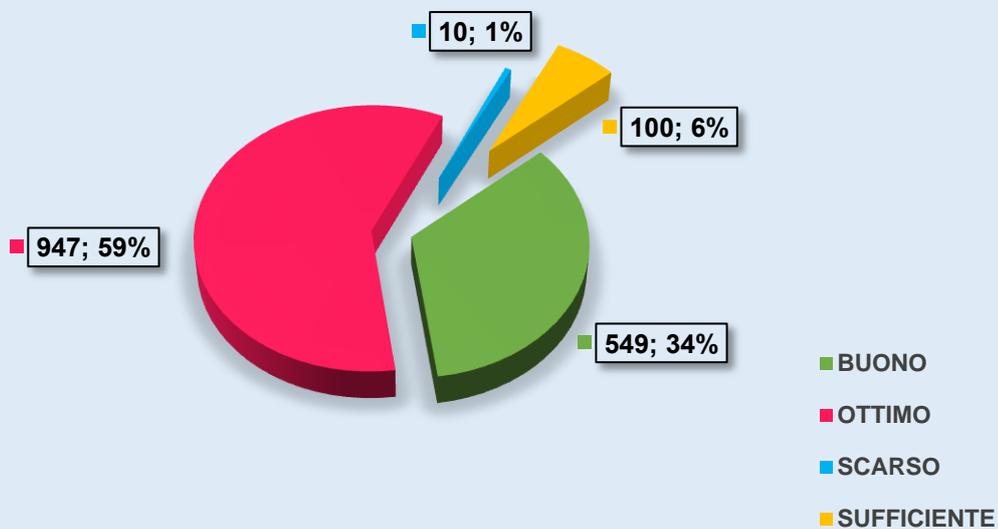
Qualità approccio telefonico degli addetti al numero verde

Il personale addetto all'accettazione è stato cortese ed efficiente?



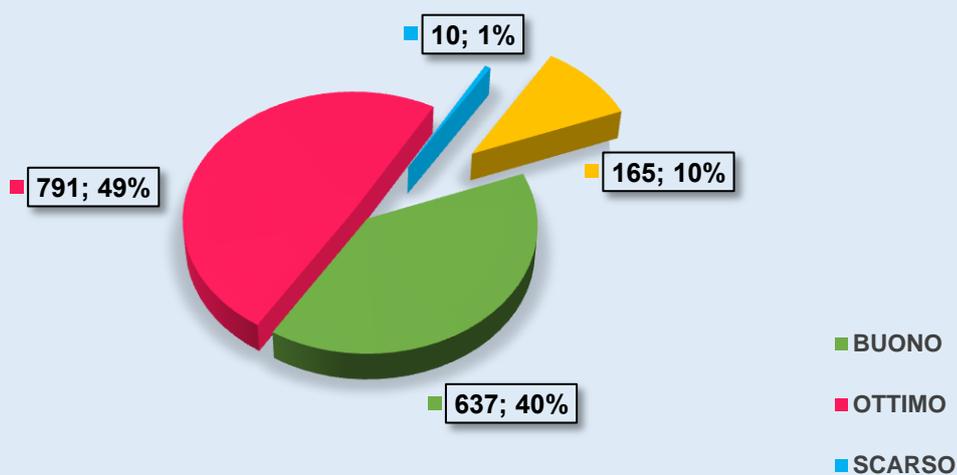
Qualità dell'accoglienza all'atto dell'accettazione

Gli operatori sanitari sono stati cortesi ed efficienti durante la prestazione?



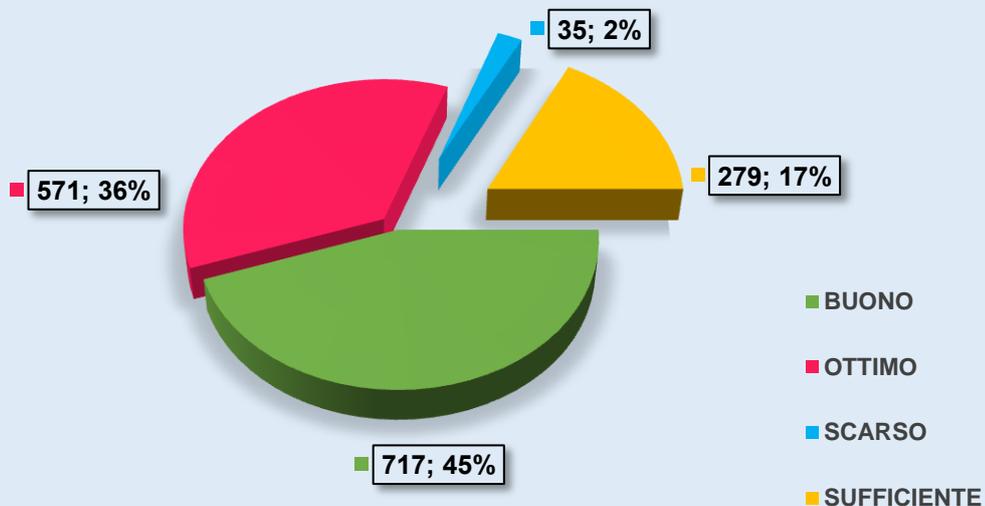
Giudizio sulla professionalità degli operatori sanitari

Come valuta i tempi di attesa dal momento dell'accettazione fino al termine della prestazione?



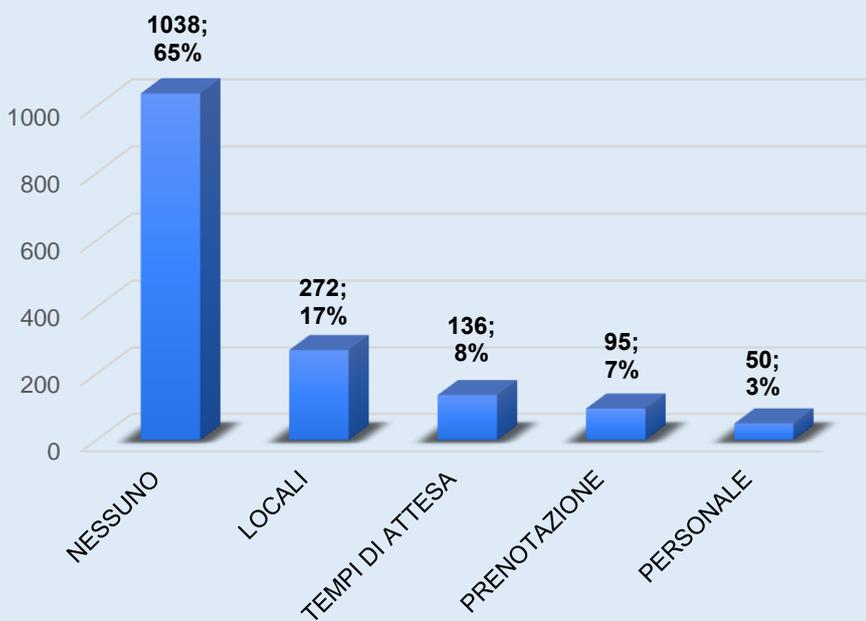
Valutazione dei tempi di attesa dall'accettazione alla prestazione

E' rimasta soddisfatta del confort e della pulizia dei locali?



Confort degli ambulatori

Che ambito migliorerebbe del servizio di screening che ha ricevuto?



Suggerimenti per il miglioramento del servizio

SCREENING SERVICE UTERINA PAP/HPV-TEST

Nel periodo Ottobre/Dicembre 2020, sono stati complessivamente rilevati **1498 questionari**, di cui 804 relativi ai Consultori Familiari del territorio di Palermo e 694 relativi ai consultori della Provincia di Palermo.

In merito all'adesione dei tassi di risposta dei questionari sono riportate di seguito le percentuali relative al **conteggio risposte ricevute / SMS inviati**:

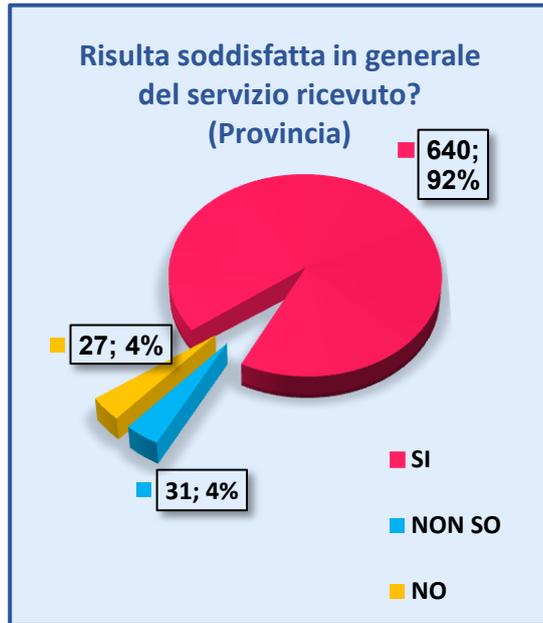
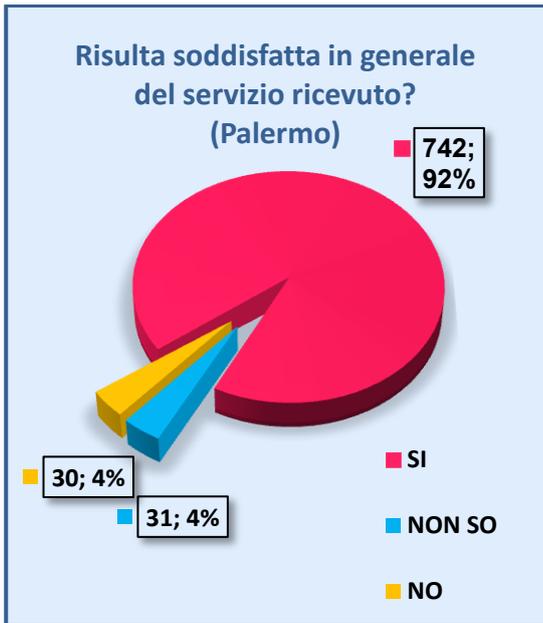
Palermo → $804 / 2076 = 38,73\%$

Provincia → $694 / 2281 = 30,46\%$

Totale → $1498 / 4357 = 34,38\%$

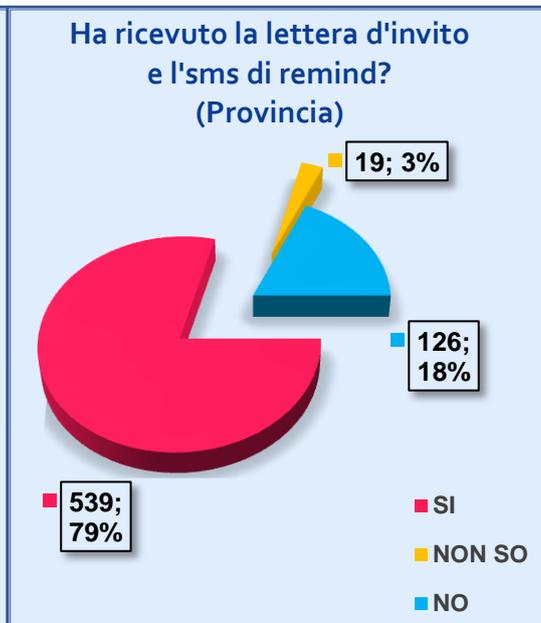
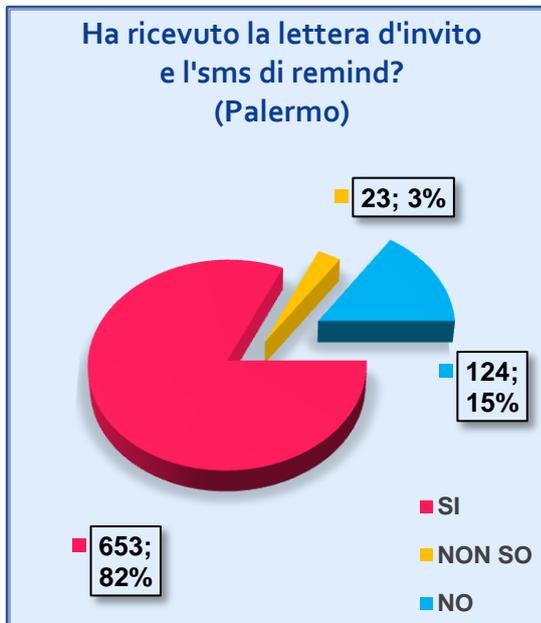
Il questionario online, compilato in maniera anonima, è stato articolato in 10 domande come di seguito riportato:

- 1) Risulta soddisfatta in generale del servizio ricevuto?
 - 1.1) Se no, perché?
- 2) Ha ricevuto l'appuntamento con lettera d'invito e sms di remind con facilità?
 - 2.1) Se no, il numero verde ha contribuito a risolvere i suoi problemi?
- 3) Il personale addetto al numero verde è stato cordiale nell'approccio e chiaro nelle risposte?
- 4) Il personale del consultorio addetto alla prenotazione è stato cordiale nell'approccio e chiaro nelle risposte
 - 4.1) Se no, perché?
- 5) Il personale addetto all'accettazione è stato cortese ed efficiente?
- 6) Gli operatori sanitari sono stati cortesi ed efficienti durante la prestazione?
- 7) Come valuta i tempi di attesa dal momento dell'accettazione fino al termine della prestazione?
- 8) E' rimasta soddisfatta del comfort e della pulizia dei locali?
- 9) La sua privacy è stata rispettata?
 - 9.1) Se no, perché?
- 10) Che ambito migliorerebbe del servizio di screening che ha ricevuto?

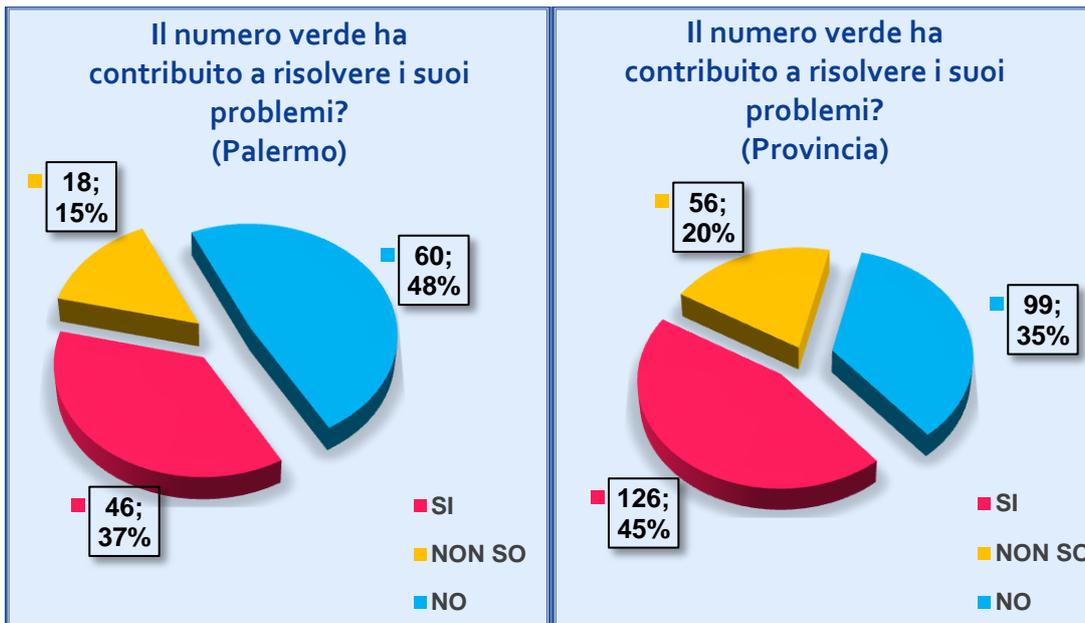


Soddisfazione generale relativa allo screening del cervicocarcinoma

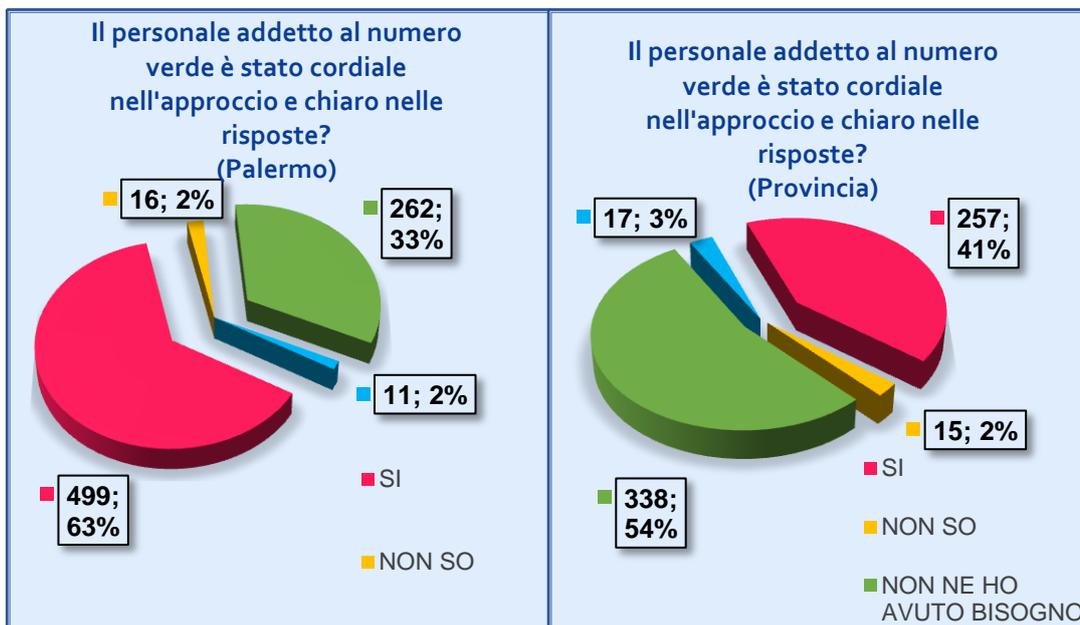
Nella **Domanda 1.1**, In caso di insoddisfazione, è stata data la possibilità di motivare la risposta. (Allegato A)



Ricezione della lettera d'invito e dell'sms di remind

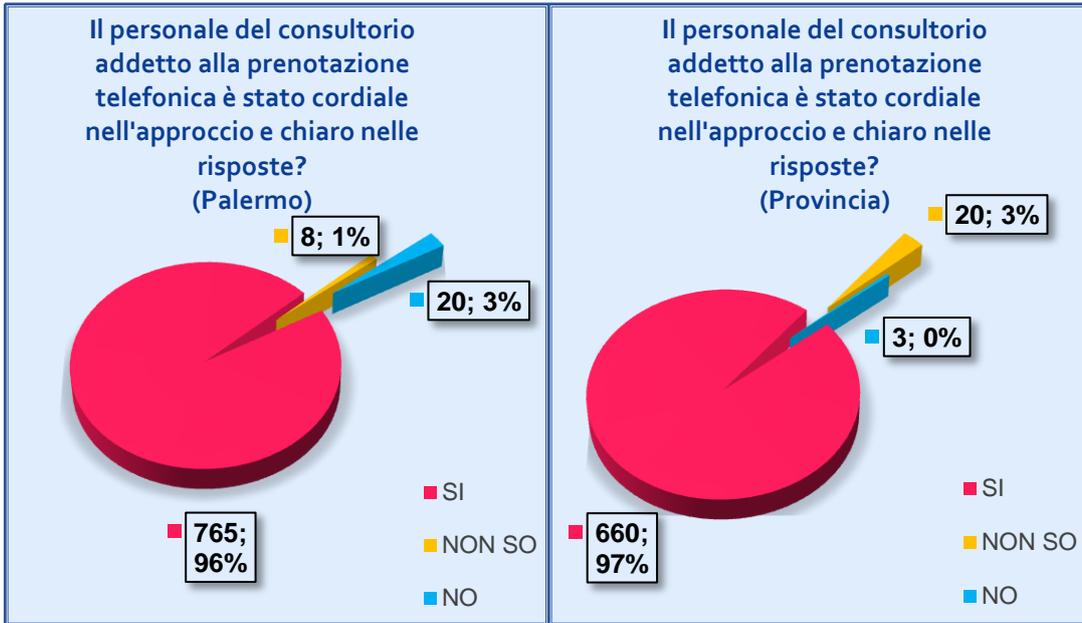


Soddisfazione relativa al numero verde (front office telefonico)

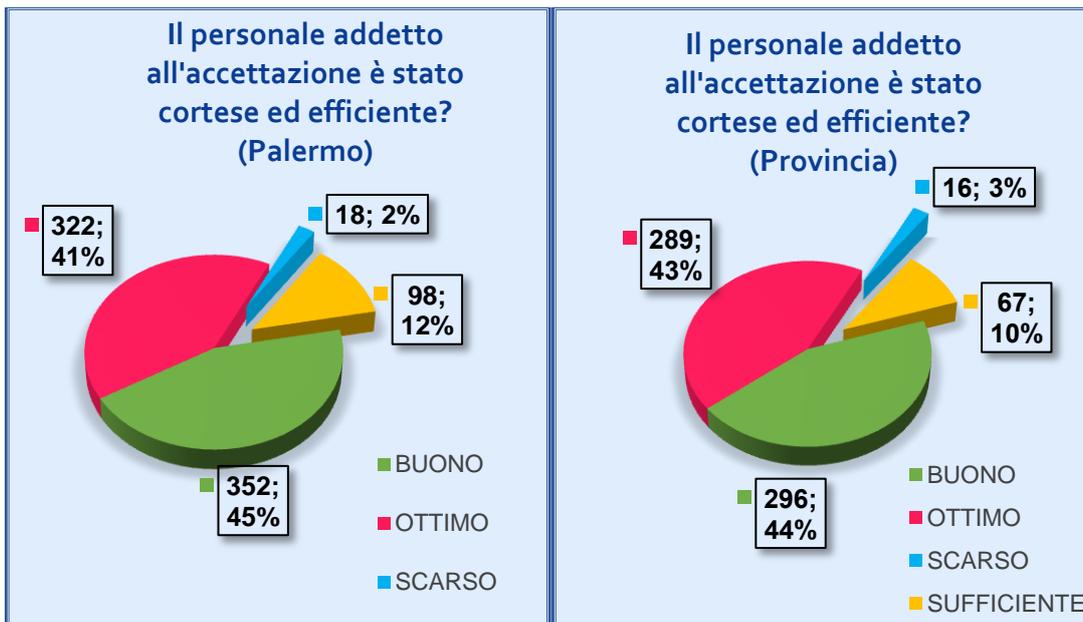


Qualità approccio telefonico degli addetti al numero verde

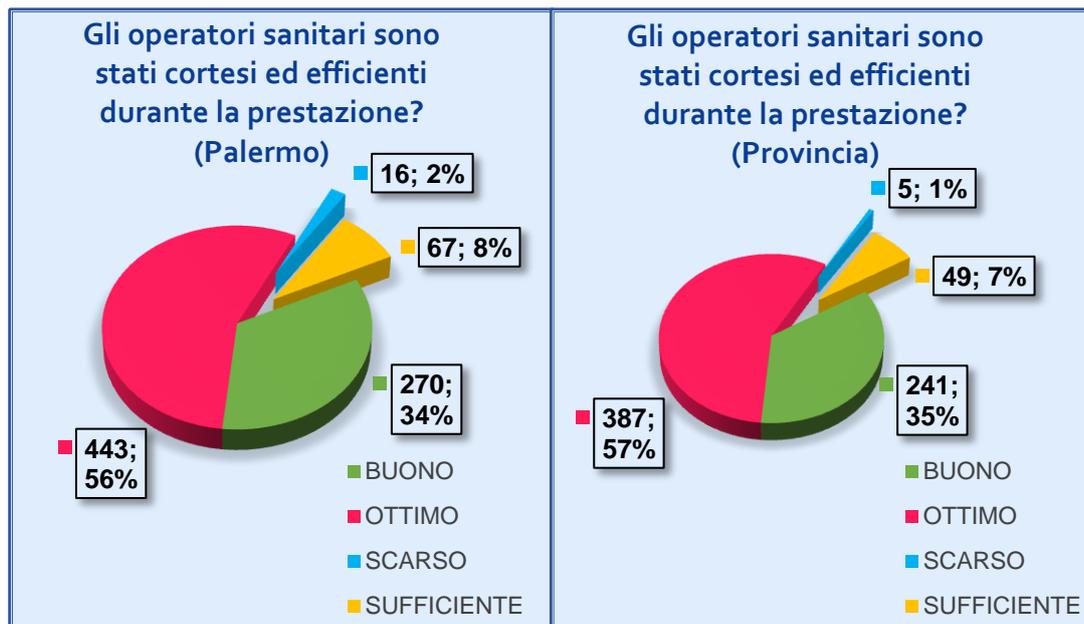
Con la **Domanda n°4.1** viene data la possibilità di specificare il motivo dell'insoddisfazione. (Allegato B)



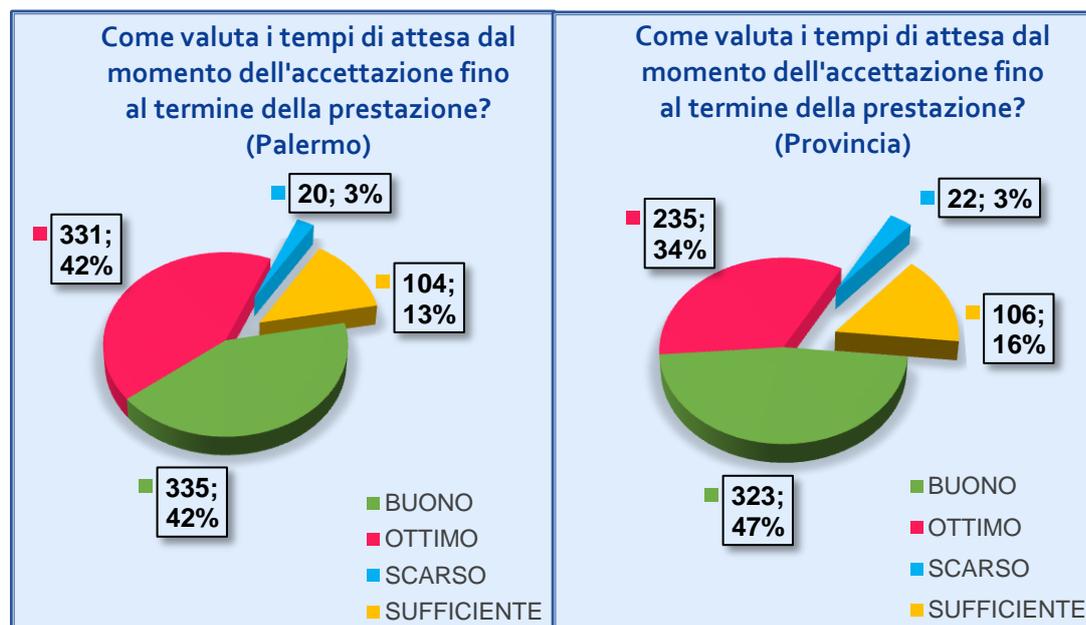
Qualità approccio telefonico del personale del consultorio



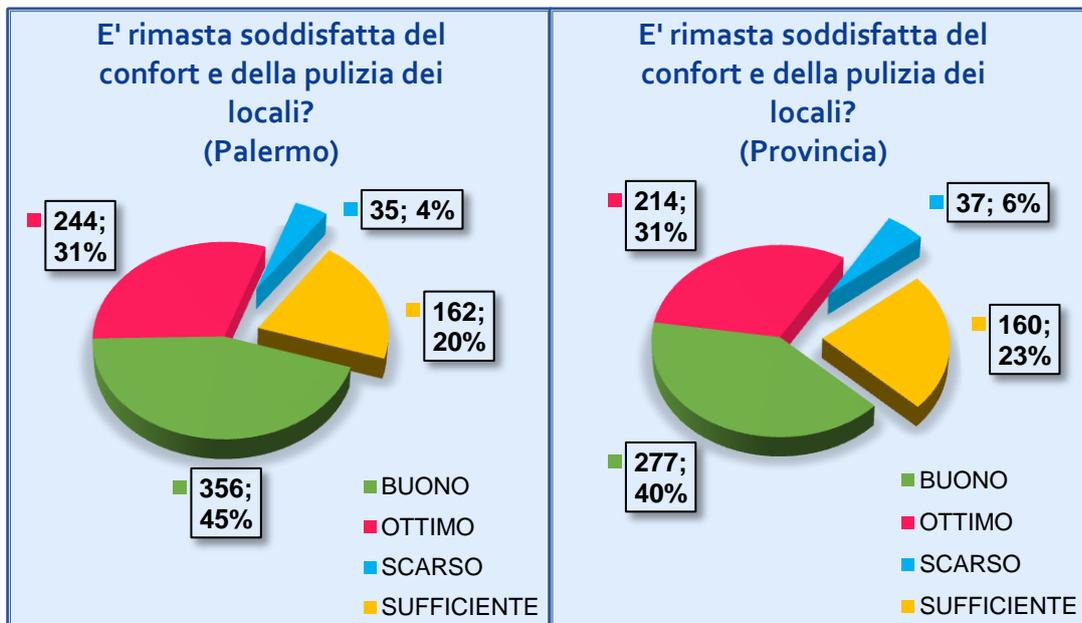
Qualità dell'accoglienza all'atto dell'accettazione



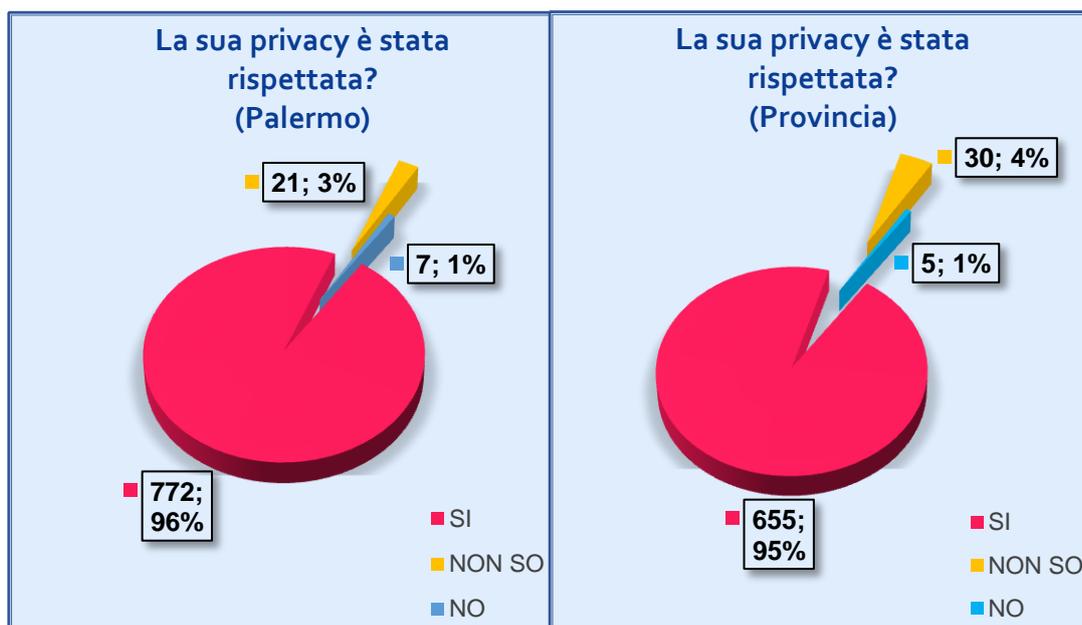
Giudizio sulla professionalità degli operatori sanitari



Valutazione dei tempi di attesa dall'accettazione alla prestazione

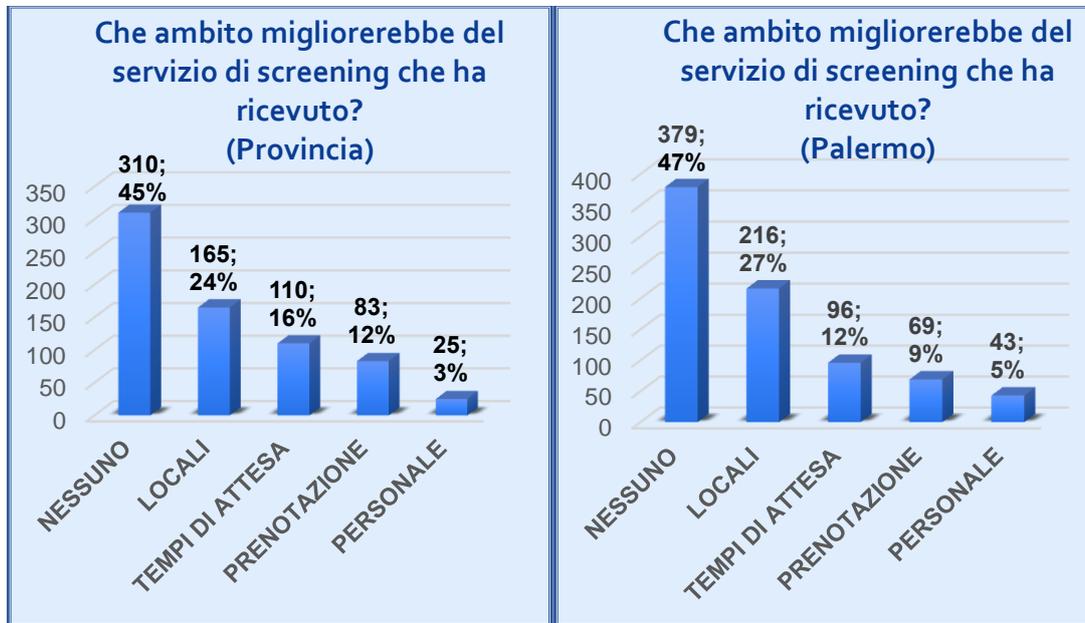


Confort dei locali



Rispetto della privacy

Con la **Domanda n°10.1.** viene data la possibilità di specificare il motivo dell'insoddisfazione. (Allegato C)



Suggerimenti per il miglioramento del servizio