



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

Via Carmelo Onorato, 6

90129 Palermo



CENTRO GESTIONALE SCREENING
Responsabile Dott. L. Mario Valenza

REPORT CUSTOMER SATISFACTION
SCREENING CERVICE UTERINA PAP/HPV-TEST

ANNO 2021

a cura di

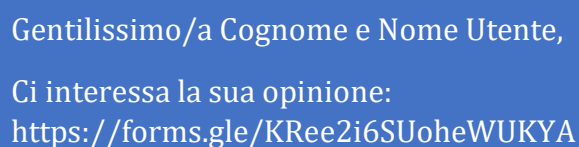
Il miglioramento continuo della qualità rappresenta uno degli elementi fondanti dei Programmi di Screening. In quest'ottica la rilevazione costante del grado di soddisfazione dei servizi resi all'Utenza per la prevenzione del tumore alla mammella, del tumore del colon retto e della cervice uterina, appare essenziale per fare emergere eventuali criticità e per programmare interventi di miglioramento di tali Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistiti (PDTA).

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. La Customer Satisfaction 2021 si basa su un'indagine pilota condotta nell'anno 2020 i cui risultati sono stati utili per tarare ulteriormente lo strumento evidenziandone i punti deboli, traendo indicazioni operative finalizzati al miglioramento dello stesso.

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.

L'indagine sulla qualità dei servizi di Screening è stata condotta attraverso l'invio di SMS riportanti il link per accedere ai questionari in cloud (Google drive) direttamente dal proprio smartphone.



Gentilissimo/a Cognome e Nome Utente,
Ci interessa la sua opinione:
<https://forms.gle/KRee2i6SUoheWUKYA>

Immagine 1 - Casella di testo - Sms inviato agli utenti

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 parte delle persone che hanno avuto accesso ai nostri ambulatori nel corso del 2021 per lo screening mammografico, cervicocarcinoma e colon retto;

- di limitare al massimo l'investimento di risorse umane e materiali nel processo di rilevazione;

- di evidenziare, oltre l'analisi dei dati aggregati, le segnalazioni di eventuali criticità specifiche nei vari punti di erogazione.

REPORT DATI CUSTOMER SATISFACTION SCREENING SERVICE UTERINA PAP/HPV- TEST

Nell'anno 2021, sono stati complessivamente rilevati **366 questionari** su 2118 SMS inviati ($366 / 2118 = 17,3\%$)

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

1) E' soddisfatta in generale del servizio ricevuto?

In caso di risposta negativa: In quale ambito il servizio non è stato soddisfacente?

2) Come ha aderito al Programma di Screening per la prevenzione del tumore del collo dell'utero?

Se con lettera di invito: Le informazioni contenute nella lettera di invito sono state di facile comprensione?

3) In quale Consultorio Familiare ha prenotato il suo test di screening ?

4) Ha avuto difficoltà a prenotare il suo test di screening presso il Consultorio?

5) Come valuterebbe la cortesia del personale del Consultorio ?

6) Come valuterebbe la chiarezza del personale del Consultorio?

7) In Consultorio la sua privacy è stata rispettata?

8) Come valuta il Consultorio rispetto a :

- accesso (barriere architettoniche, segnaletica...)
- pulizia
- comfort/ decoro dei locali

9) Ha utilizzato il numero verde?

Se si: Come valuterebbe la cortesia del personale del Numero Verde ?

Se si: Come valuterebbe la chiarezza del personale del Numero Verde ?

10) Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

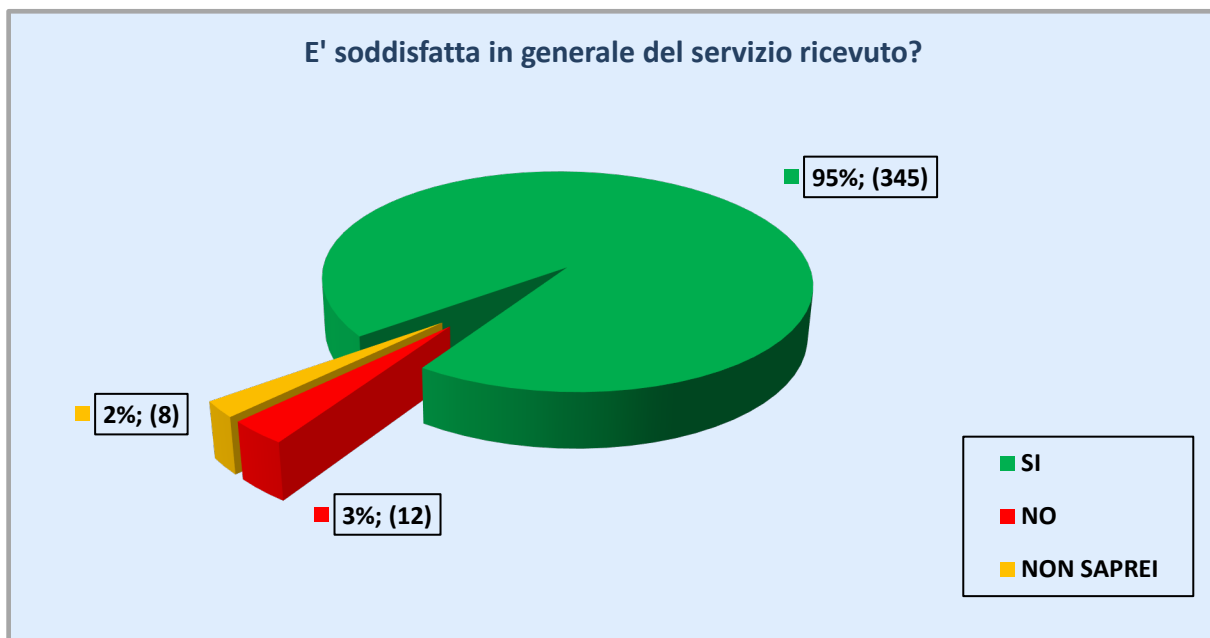


Grafico 1 - Soddisfazione generale relativa allo screening del cervicocarcinoma

In caso di insoddisfazione, è stata data la possibilità di motivare la risposta. Gli insoddisfatti riguardano il 3% dei rispondenti.

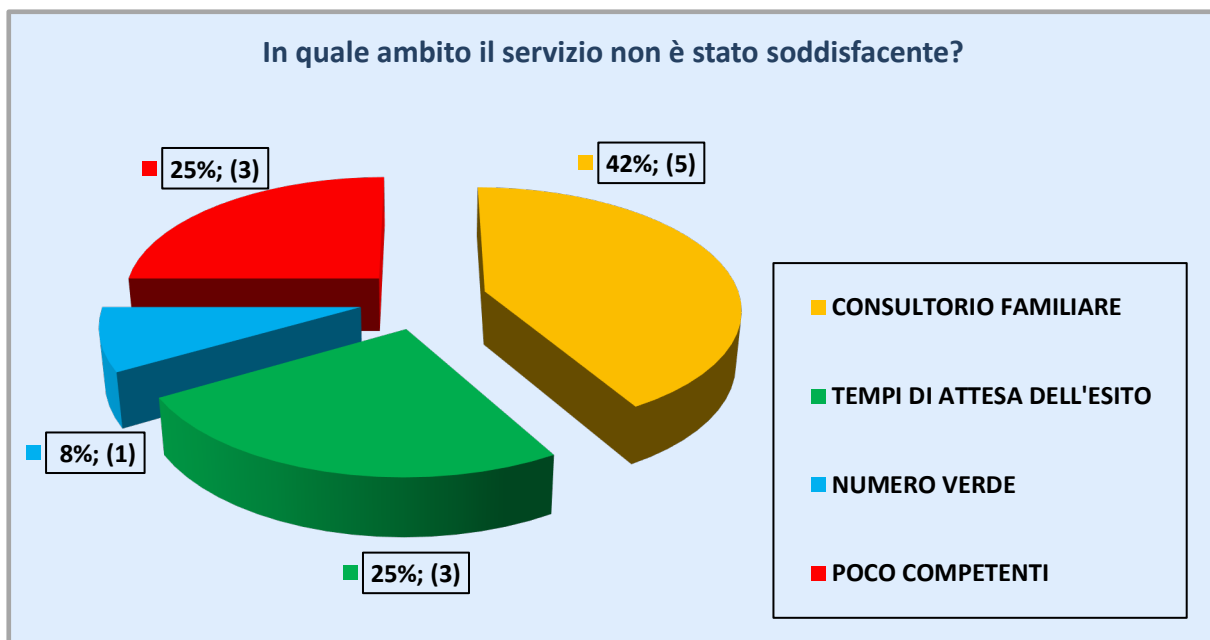


Grafico 2 - Risposte degli utenti insoddisfatti

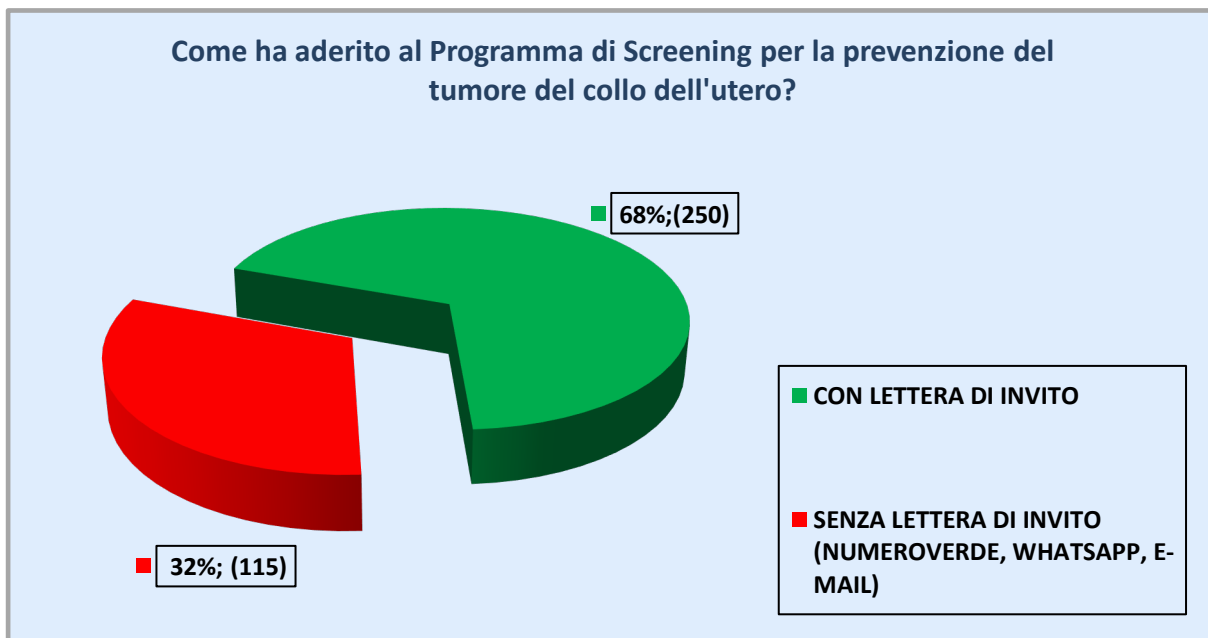


Grafico 3 – Adesione al Programma di Screening per la prevenzione del tumore del collo dell'utero

In caso di adesione con lettera d'invito viene data la possibilità di analizzare se le informazioni sono state di facile comprensione.



Grafico 4 – Valutazione delle informazioni contenute nella lettera d'invito

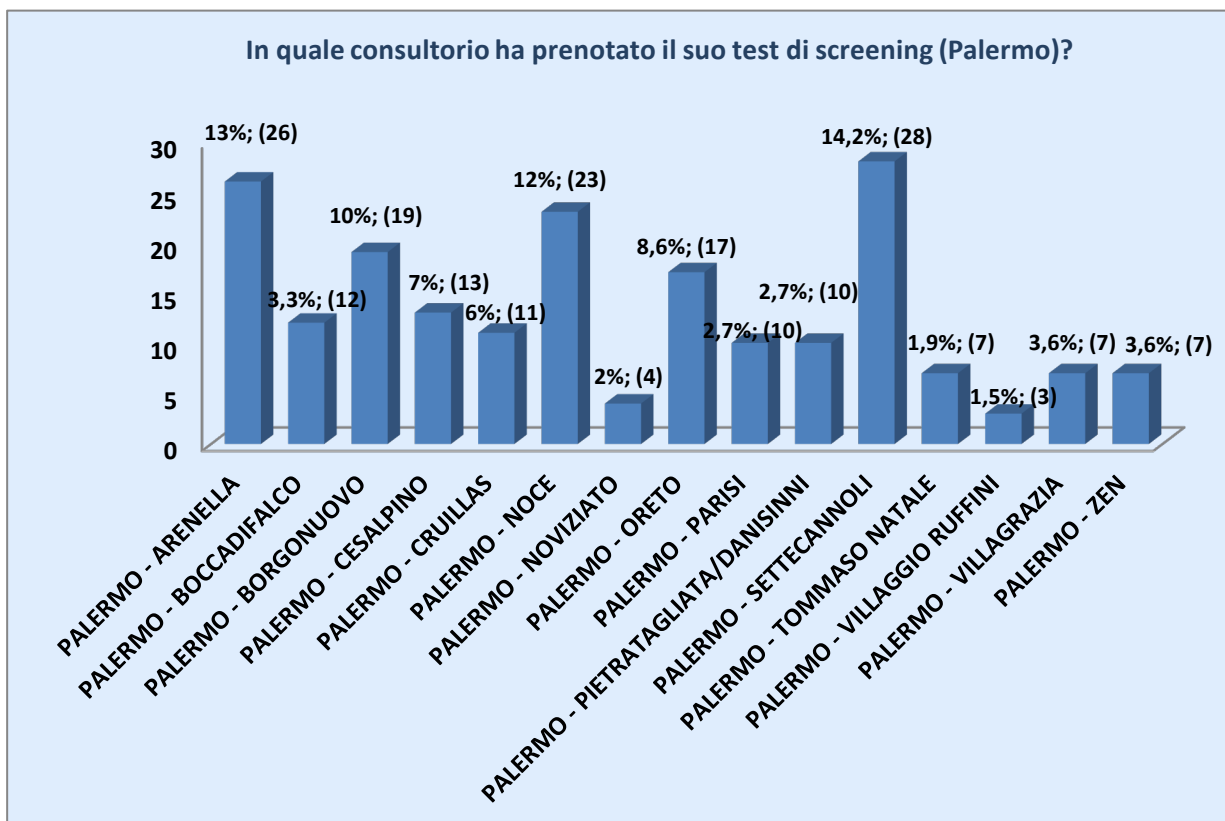


Grafico 5- punto Screening di prenotazione (Palermo)

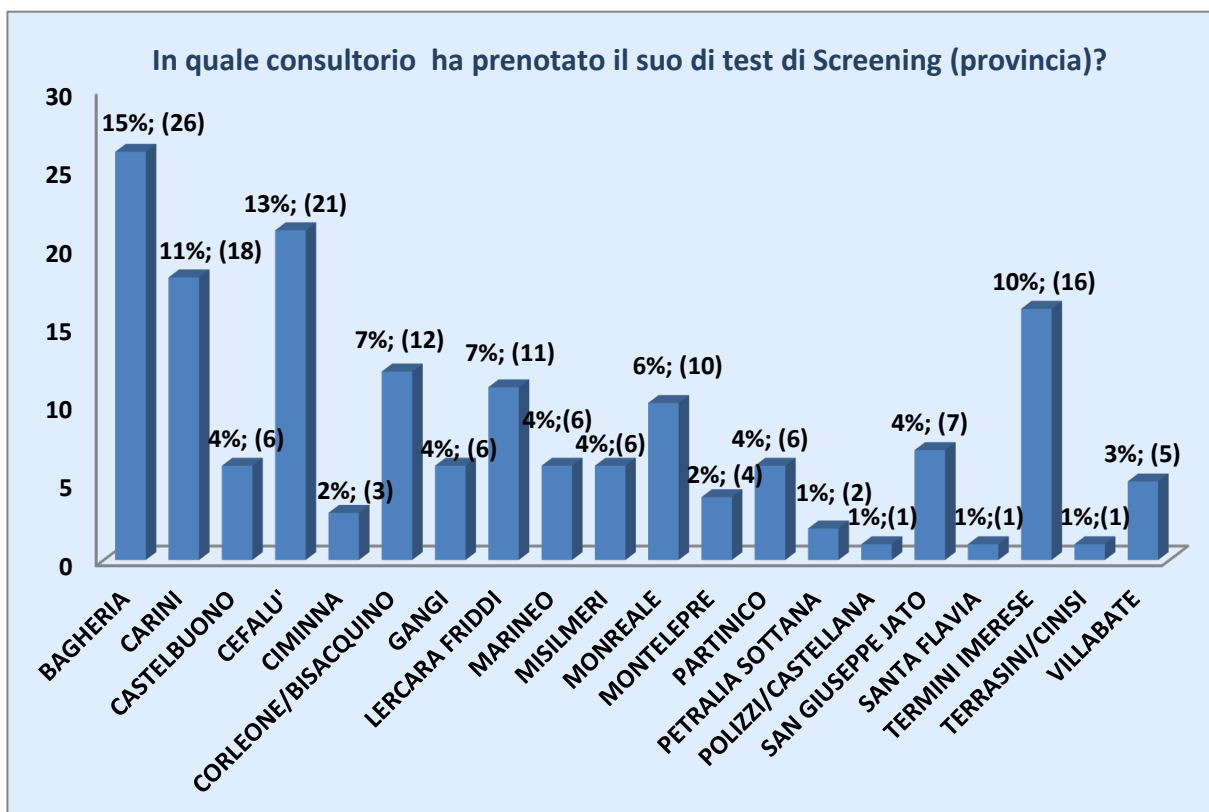


Grafico 6- punto Screening di prenotazione (Provincia)

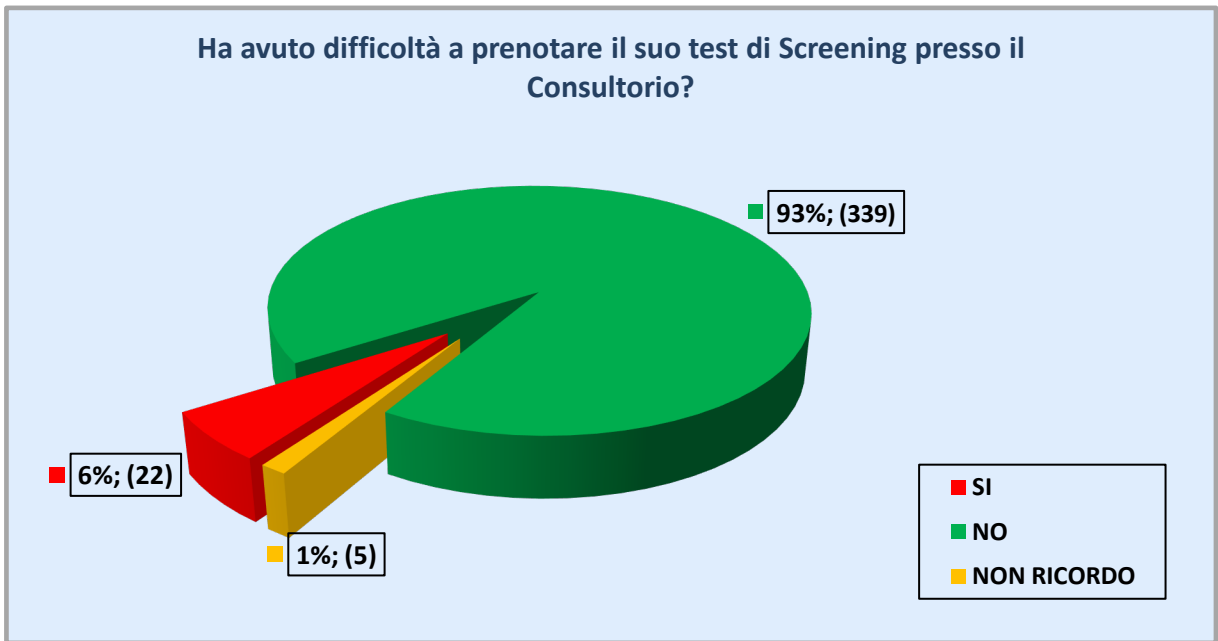


Grafico 7- Difficoltà nella prenotazione allo Screening

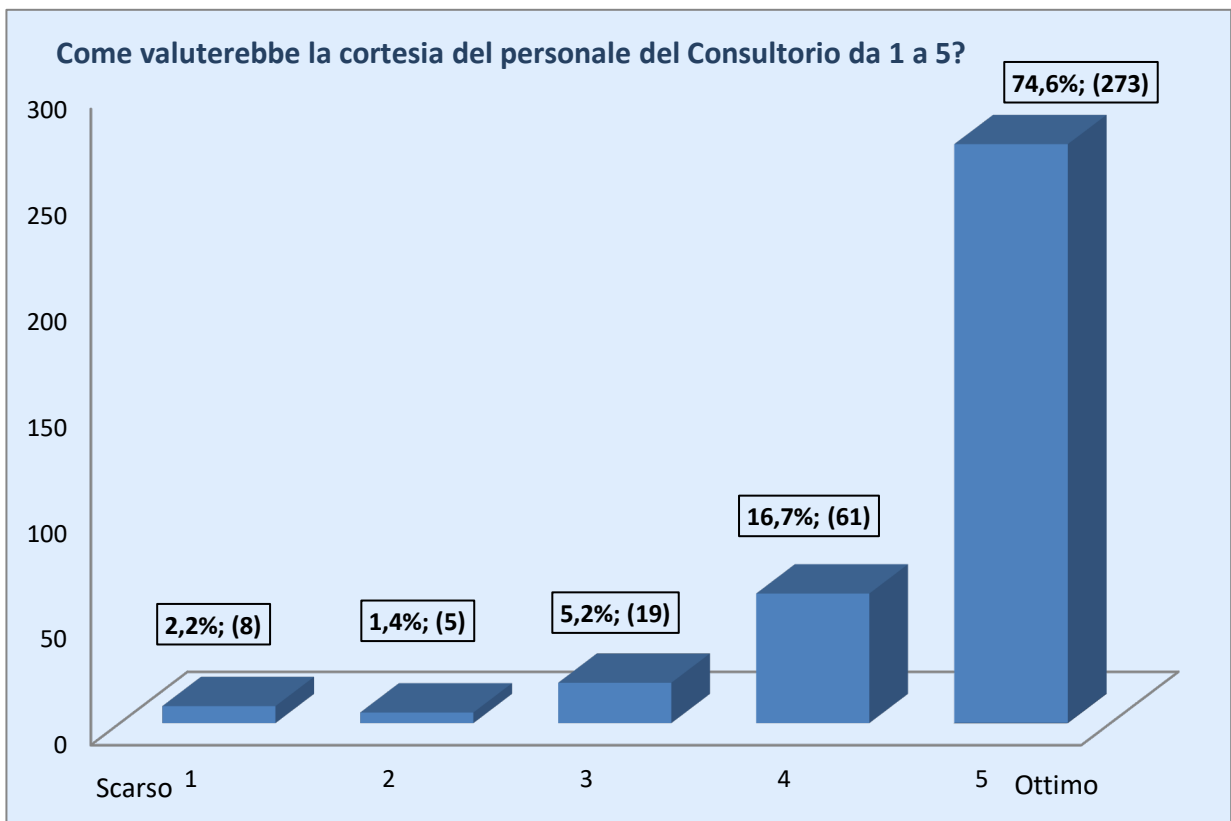


Grafico 8- Valutazione della cortesia del personale dello Screening

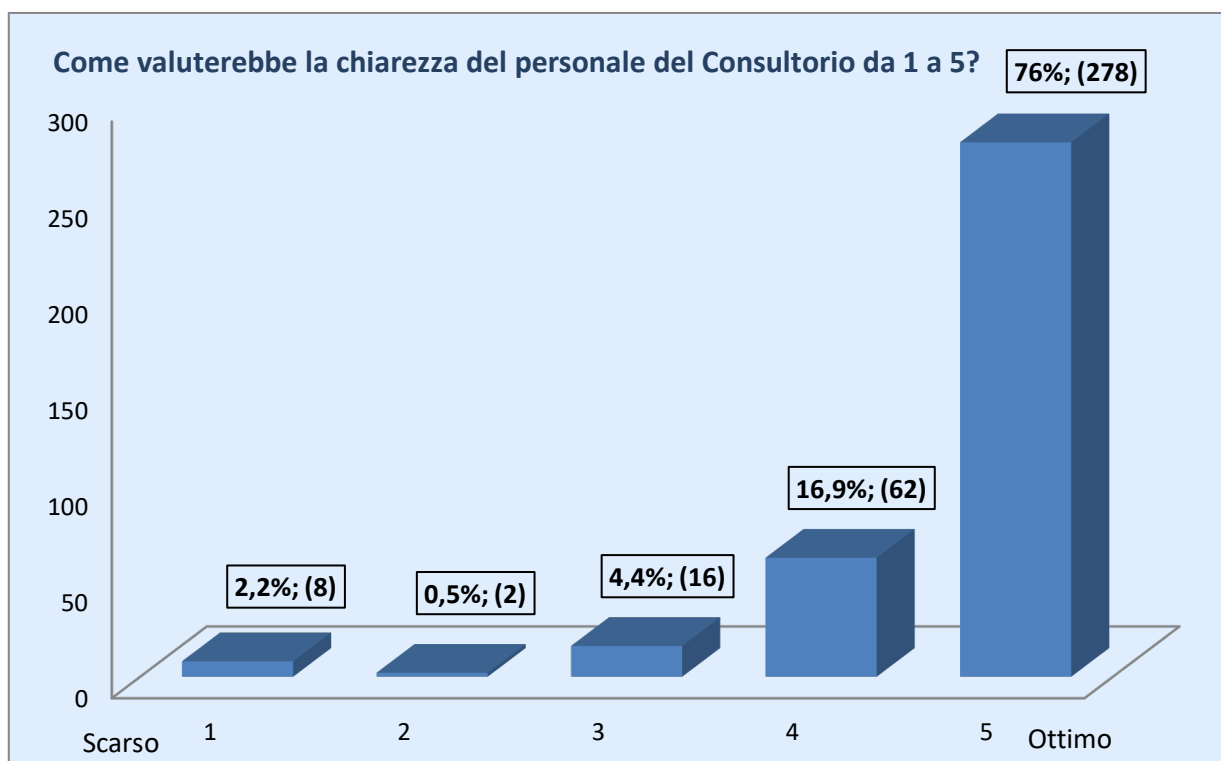


Grafico 9- Valutazione della chiarezza del personale dello Screening

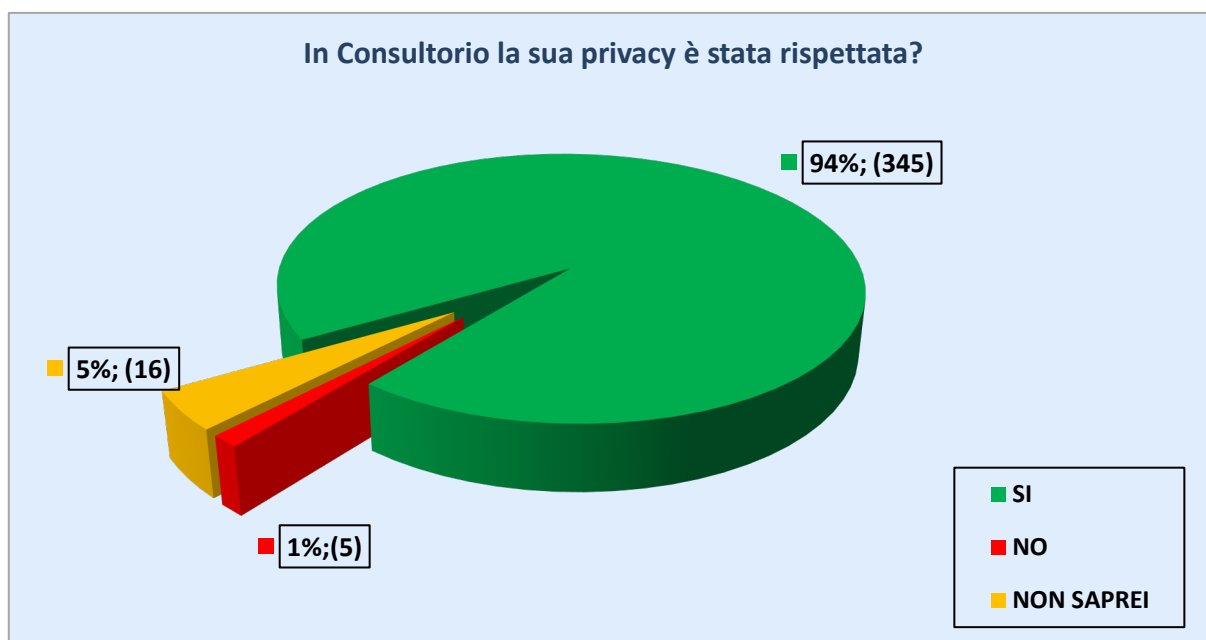


Grafico 10 - Rispetto della privacy

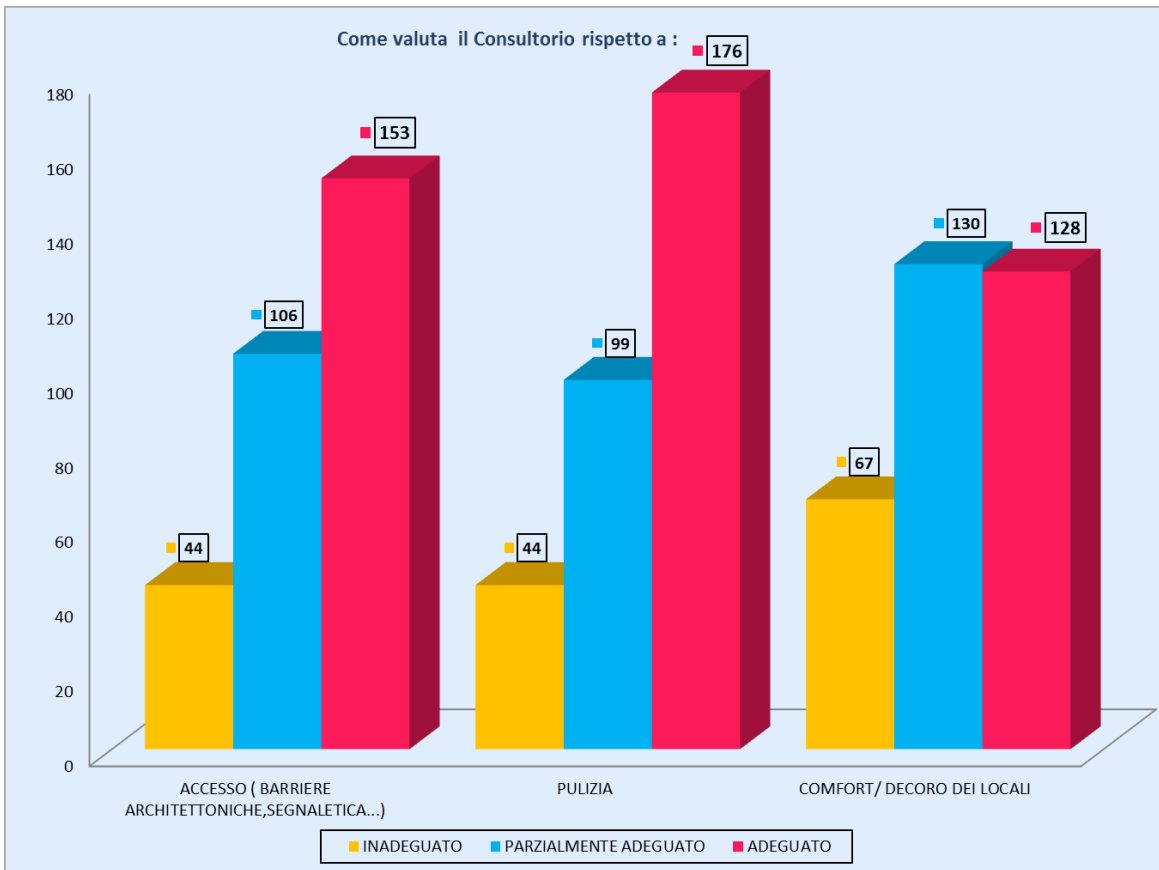


Grafico 11 – valutazione del consultorio

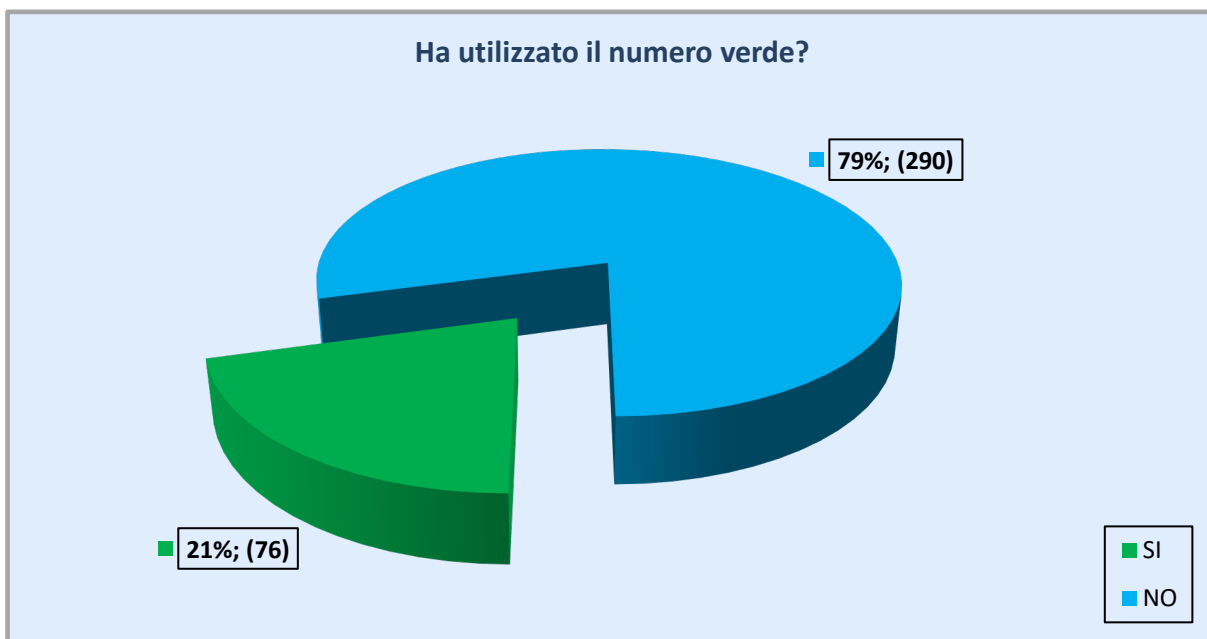


Grafico 12 – Utilizzo del numero verde

In caso di utilizzo del numero verde, viene data la possibilità di valutare la cortesia e la chiarezza del personale dello stesso (risposte 76).

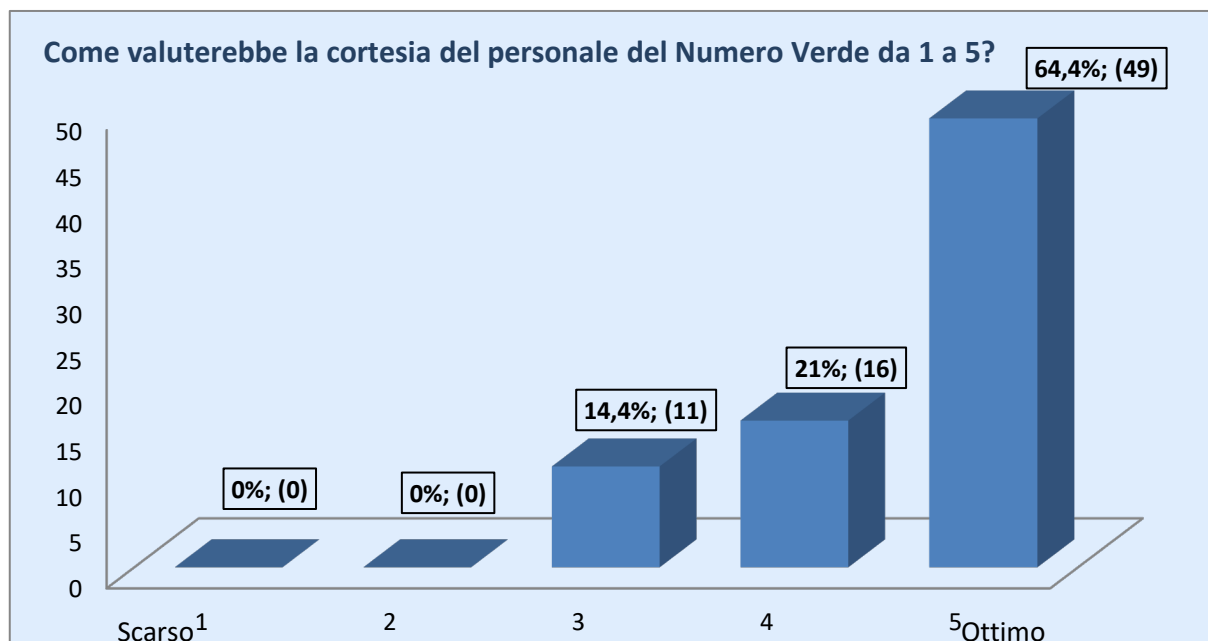


Grafico 13 – Valutazione della cortesia del personale del Numero Verde

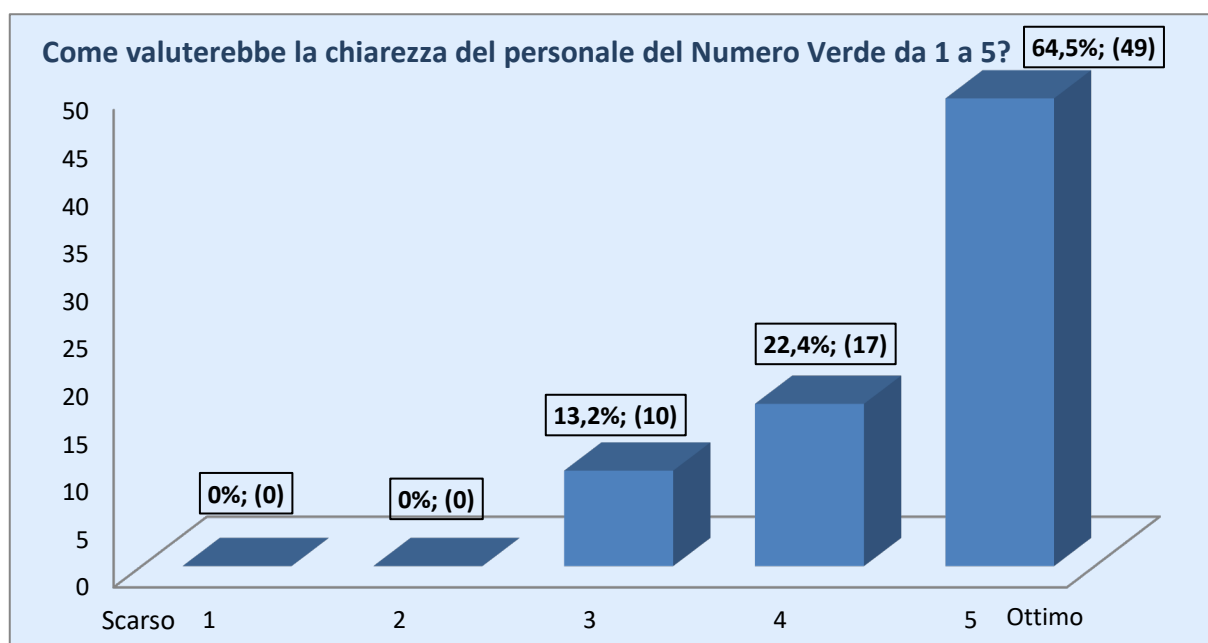


Grafico 14 – Valutazione della chiarezza del personale del Numero Verde

Con la domanda 10 viene data l'opportunità di dare dei suggerimenti per migliorare il servizio. Principalmente propongono di ottimizzare la pulizia e il comfort dei locali, di rispettare maggiormente la tutela della privacy e di avere operatori sanitari più motivati e professionali. Molti utenti sono altresì soddisfatti delle prestazioni ricevute.