



DIREZIONE SANITARIA

U.O.C. Centro Gestionale Screening

Via Carmelo Onorato, 6

90129 Palermo

Telefono 091 703 3820/3815/3825

E-MAIL coscreening@asppalermo.org

WEB <http://screening.asppalermo.org>

CENTRO GESTIONALE SCREENING

Responsabile Dott. L. Mario Valenza

**CUSTOMER SATISFACTION
SCREENING CERVICOCARCINOMA**

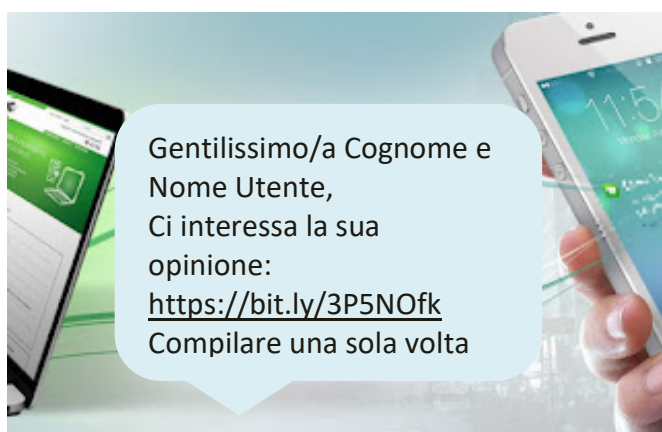
ANNO 2022

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 dei Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistiti (PDTA), avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi e rafforzando il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini.

Sono stati ideati e proposti tre questionari, uno per ciascuno dei tre screening oncologici, contenenti domande orientate a rilevare la qualità delle prestazioni erogate nel corso della prima parte del 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.C. Centro Gestionale Screening.

L'indagine sulla qualità dei servizi di Screening è stata condotta attraverso l'invio di SMS contenenti il link di accesso ai questionari in cloud (Google drive) direttamente dal proprio smartphone, solo agli utenti che avevano espresso il consenso al trattamento dei dati al momento dell'accettazione.



Sms inviato alle utenti

Tale procedura, alternativa alla tradizionale 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 2022 per lo screening mammografico, cervicocarcinoma e colon retto;
- di limitare al massimo l'impegno 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

Nell'anno 2022, sono stati complessivamente rilevati **469 questionari**.

In merito all'adesione dei tassi di risposta dei questionari è stata riportata di seguito la percentuale relative al **conteggio risposte ricevute / SMS inviati**:

Citologico → $469 / 2380 = 19,7\%$

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

1. E' soddisfatta del servizio ricevuto in generale?

In caso di risposta positiva: Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

In caso di risposta negativa seguono una serie di domande che orientano l'utente ad evidenziare i problemi che ha rilevato:

1.1 Ha ricevuto correttamente la lettera di invito?

1.2 Ha avuto difficoltà a prenotare direttamente il suo test tramite numero verde/ e mail/WhatsApp?

1.3 Cosa non l'ha soddisfatta del centro mammografico?

1.4 Presso quale Punto Screening ha effettuato la mammografia?

1.5 Cosa non l'ha soddisfatta del Numero Verde?

1.6 E' soddisfatta del Punto Screening mammografico?

1.7 Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

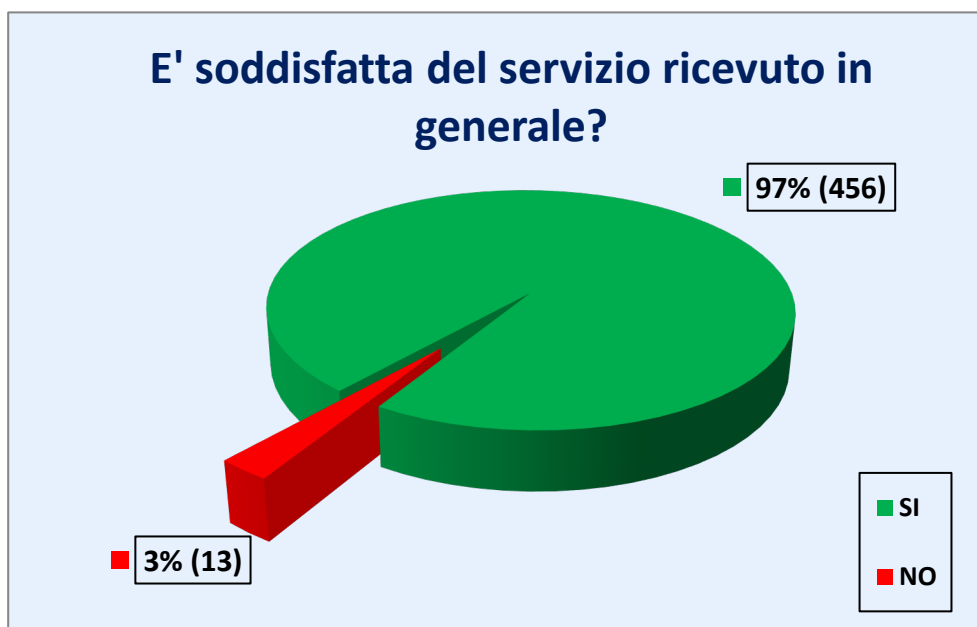


Grafico 1 - Soddisfazione generale

Alle 13 utenti insoddisfatte è stato chiesto di evidenziare i problemi riscontrati, rispondendo ad apposite domande. Di seguito i principali motivi ricorrenti della loro insoddisfazione:

- mancata ricezione della lettera d'invito (11 utenti)
- difficoltà a prenotare l'esame mammografico tramite numero verde/e-mail/WhatsApp (6 utenti)
- servizio fornito dagli operatori del numero verde: lunghi tempi di attesa alla risposta e cortesia e chiarezza espositiva del personale (2 utenti)
- accesso (barriere architettoniche, segnaletica, comfort e decoro dei locali) (4 utenti)
- cortesia e chiarezza espositiva del personale dei consultori (4 utenti)
- rispetto della privacy (1 utente)
- tempi di ricezione dell'esito (1 utente)

Al termine del questionario, è stata data la possibilità di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio ed è emersa per lo più la richiesta di un'ottimizzazione della modalità di prenotazione ed una maggiore disponibilità e gentilezza da parte del personale sanitario. La maggior parte delle utenti rimane, tuttavia, soddisfatta delle prestazioni nel complesso ricevute.