



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 PER LA PREVENZIONE DEL TUMORE
DEL COLON-RETTO

ANNO 2021

a cura di

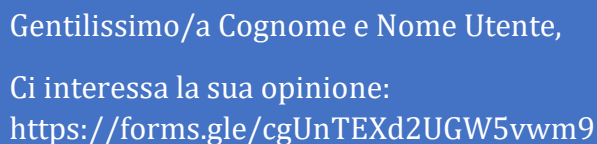
Il miglioramento continuo della qualità rappresenta uno degli elementi fondanti dei Programmi di Screening. In quest'ottica la rilevazione costante del grado di soddisfazione dei servizi resi all'Utenza per la prevenzione del tumore alla mammella, del tumore del colon retto e della cervice uterina, appare 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.

A blue rectangular box containing white text, representing an SMS message. The text is: "Gentilissimo/a Cognome e Nome Utente, Ci interessa la sua opinione: https://forms.gle/cgUnTEXd2UGW5vwm9".

Gentilissimo/a Cognome e Nome Utente,
Ci interessa la sua opinione:
<https://forms.gle/cgUnTEXd2UGW5vwm9>

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 nell'anno 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 PER LA PREVENZIONE DEL TUMORE DEL COLONRETTO

Nell'anno 2021 sono stati complessivamente rilevati **1456** 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**:

Screening Colonretto → $1456 / 13633 = 10,7\%$

Il questionario online, compilato in maniera anonima, è stato articolato in 8 domande come di seguito riportato:

1) E' soddisfatta in generale del servizio ricevuto?

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

2) Come ha aderito allo Screening Colonretto?

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

3) Quando ha ritirato la provetta del SOF test in Farmacia, ha ricevuto informazioni soddisfacenti relative alle modalità d'uso?

4) Come valuterebbe la cortesia del personale in Farmacia?

5) Come valuterebbe la chiarezza del personale in Farmacia?

Nel caso in cui abbia segnato 1 o 2 alle domande (4-5), indicare il nome della Farmacia

6) In Farmacia la sua privacy è stata rispettata?

7) 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 ?

8) Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

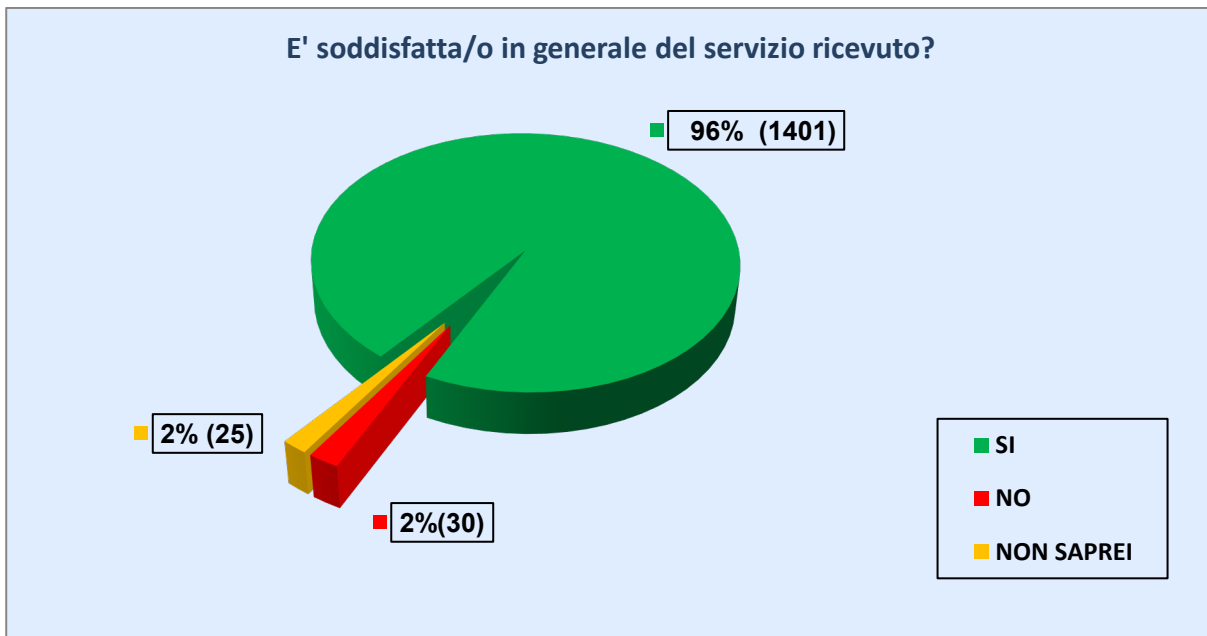


Grafico 1 – Grado di soddisfazione relativo al servizio ricevuto

In caso di insoddisfazione, è stata data la possibilità di motivare la risposta. Gli insoddisfatti riguardano il 2% dei rispondenti.

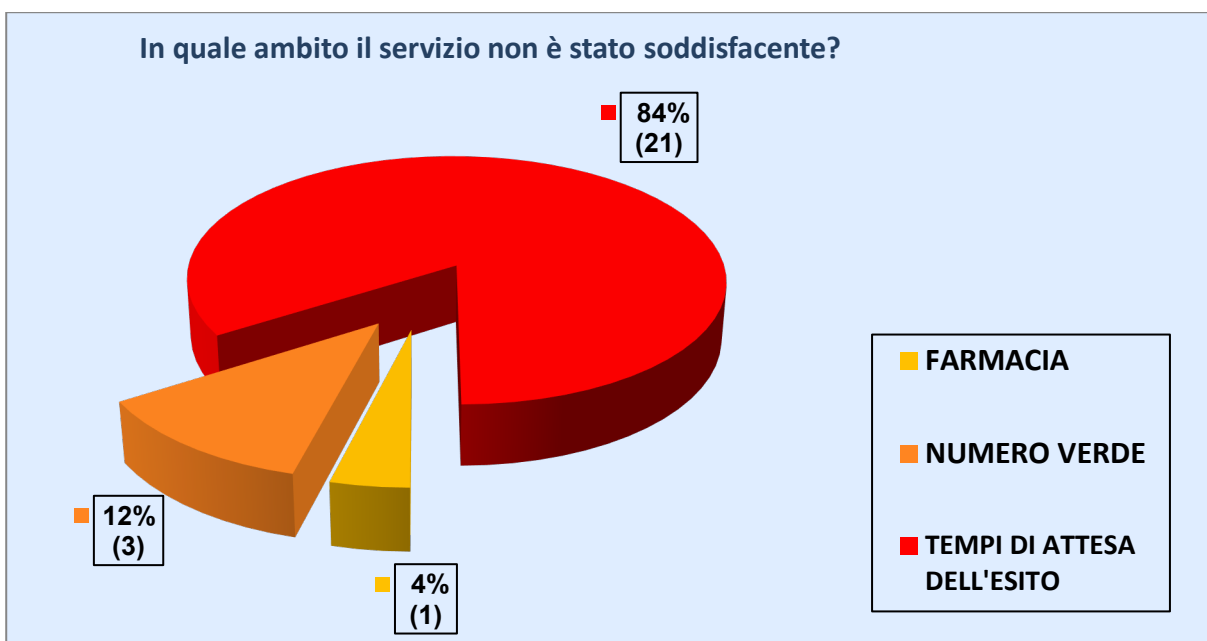


Grafico 2 - Risposte degli utenti insoddisfatti

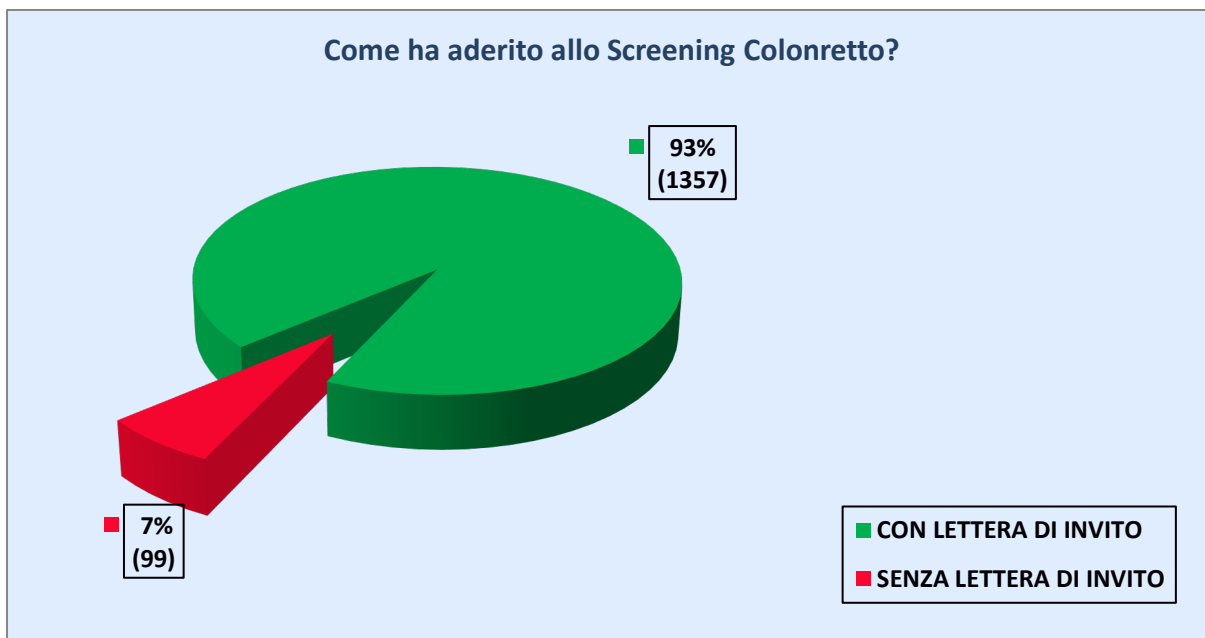


Grafico 3–Adesione al Programma di Screening per la prevenzione del tumore del colonretto

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



Grafico 4–Valutazione delle informazioni contenute nella lettera di invito

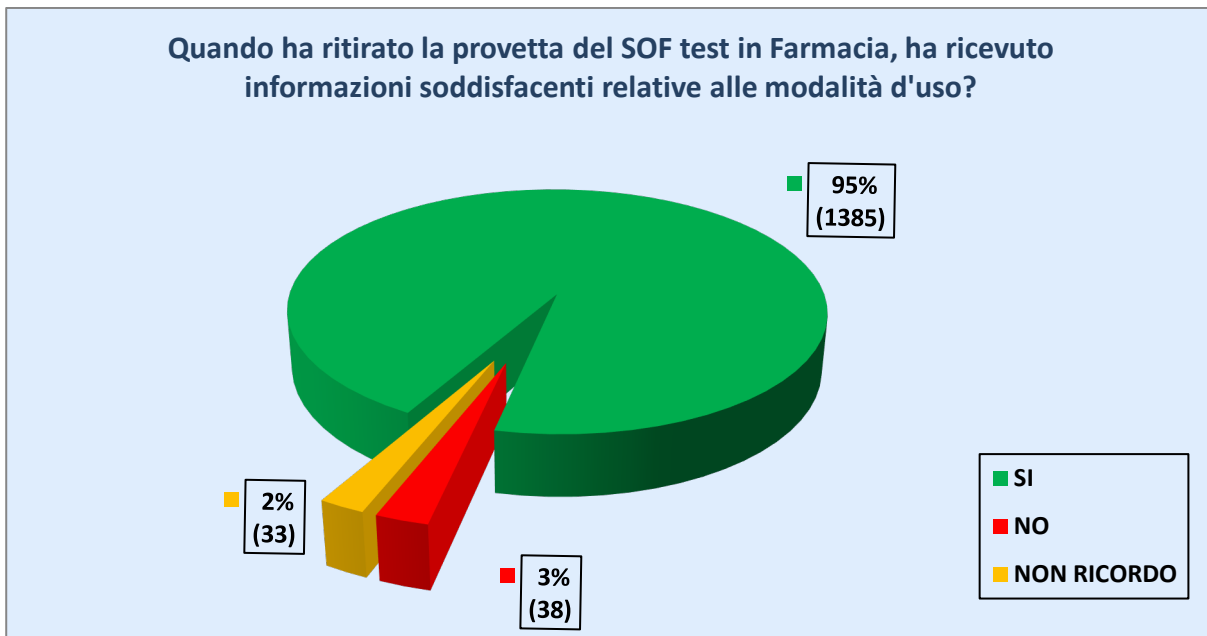


Grafico 5–Valutazione delle informazioni relative alle modalità d'uso del kit SOF test date in Farmacia

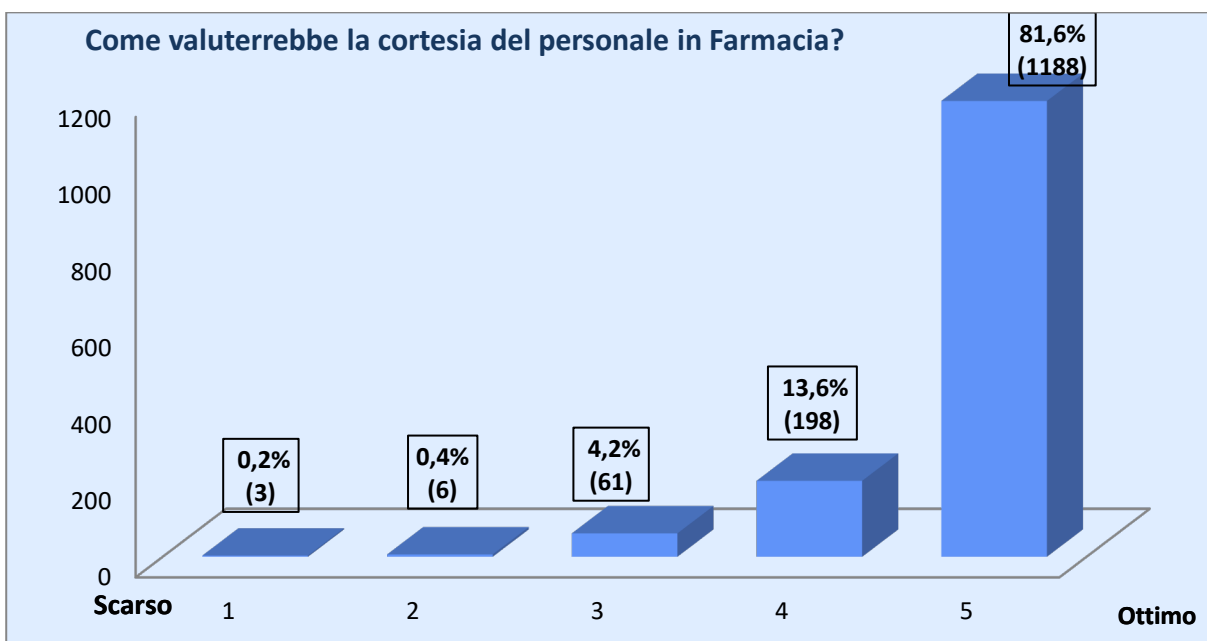


Grafico 6–Valutazione della cortesia relativa al personale in Farmacia

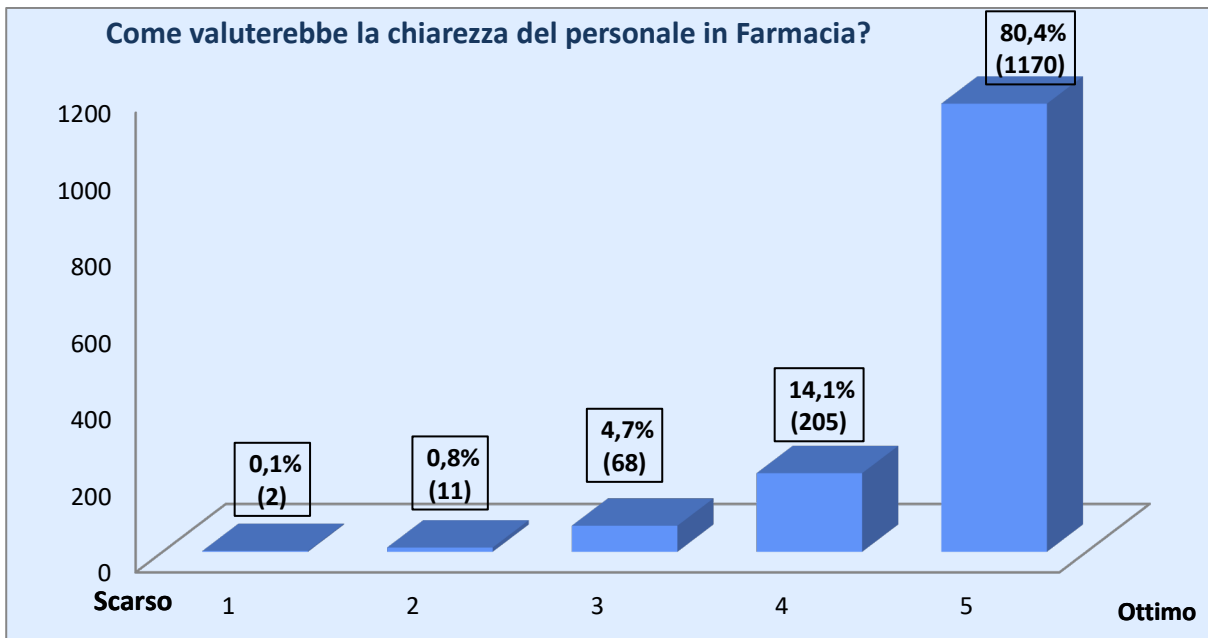


Grafico 7 –Valutazione della chiarezza relativa al personale in Farmacia

In caso di valutazione pari a 1 o a 2 alle domande 5 e 6 , è stata data la possibilità di indicare il nome della Farmacia. Gli insoddisfatti riguardano circa 1% dei rispondenti.

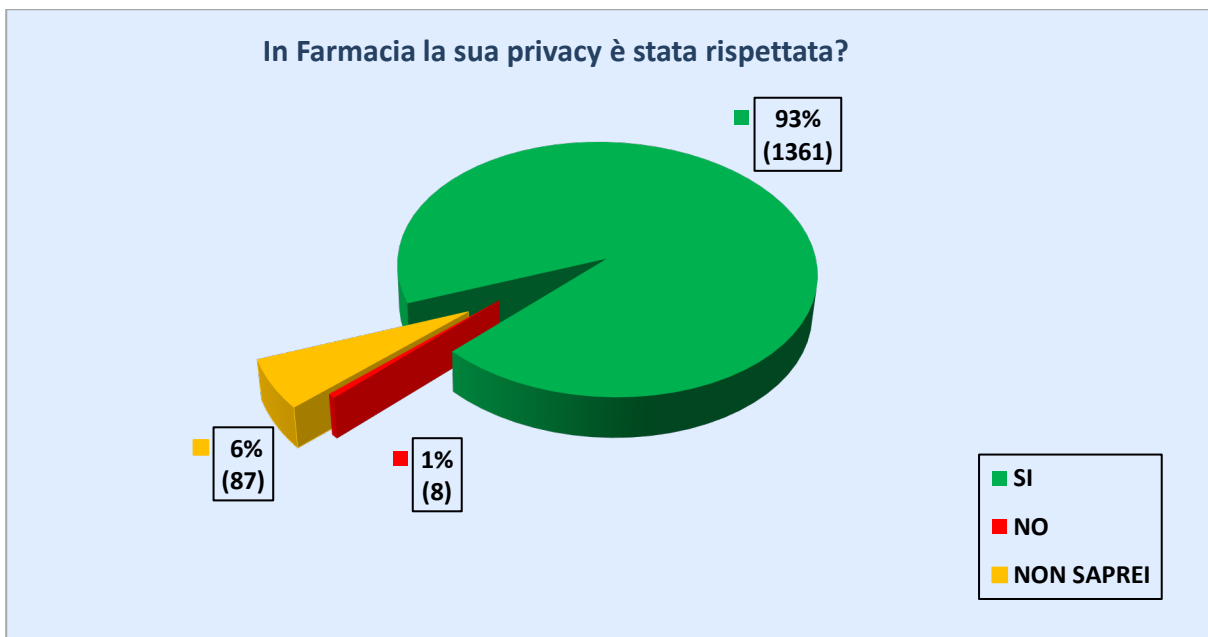


Grafico 7–Rispetto della privacy in Farmacia



Grafico 8 -Utilizzo del numero verde

In caso di utilizzo del numero verde, viene data la possibilità di valutare la cortesia e la chiarezza del personale addetto.

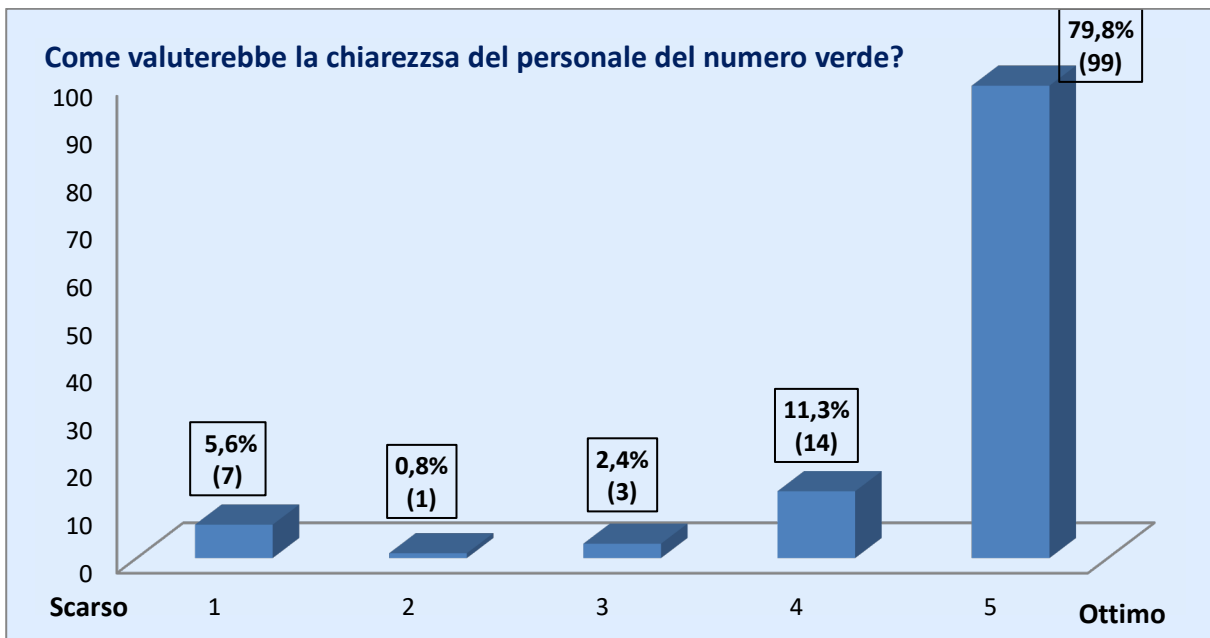


Grafico 8.1 - Valutazione della cortesia relativa al personale del numero verde

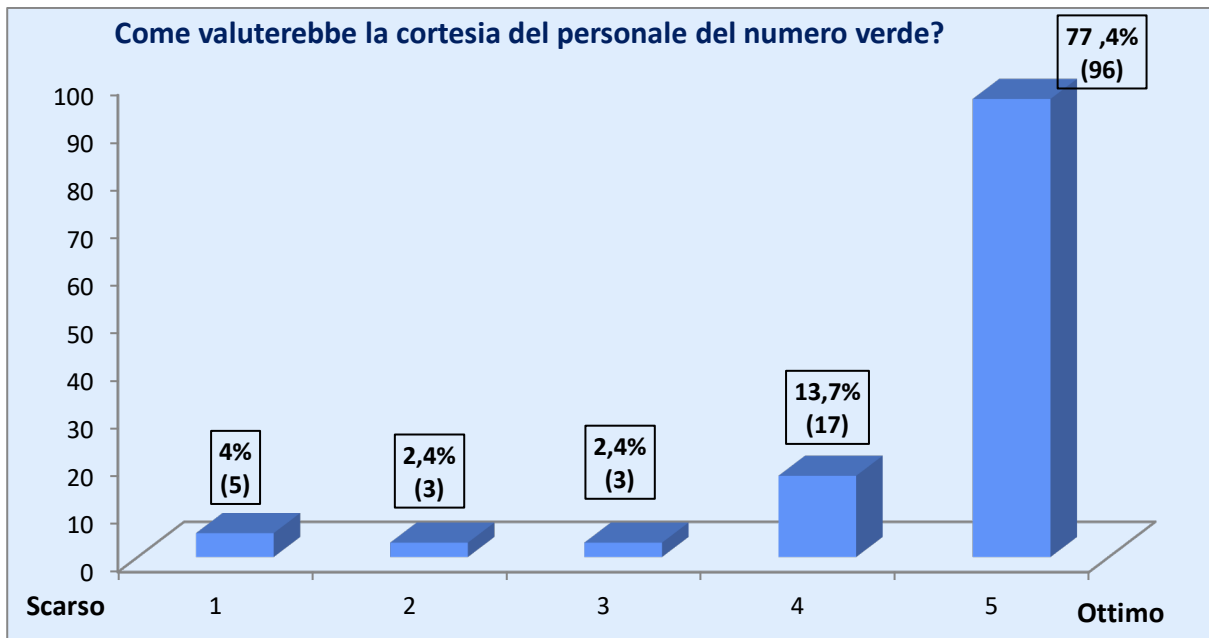


Grafico 8.2 - Valutazione della chiarezza relativa al personale del numero verde

Con la domanda 8 viene data la possibilità di dare dei suggerimenti per migliorare il servizio. Principalmente viene suggerito di ottimizzare:

- L'invio degli esiti e delle lettere di invito attraverso canali informatici
- Diminuire i tempi di attesa al numero verde
- Inviare il kit SOF test direttamente a domicilio
- Creazione di un codice Qr da inserire nella lettera di invito che rimandi ad un video con tutte le istruzioni relative all'uso della provetta