



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**

RAPPORTO

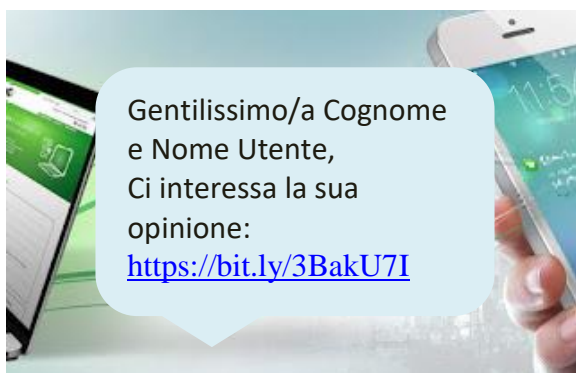
ANNO 2023

Il miglioramento continuo della qualità rappresenta uno degli elementi fondanti dei Programmi di Screening oncologico. In quest'ottica la rilevazione costante del grado di soddisfazione per i servizi resi all'Utenza, appare essenziale per fare emergere eventuali criticità, per azioni correttive idonee, e per avviare così processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi, rafforzando il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini.

Sono stati riproposti i questionari, uno per ciascuno dei tre screening oncologici, già impiegati in precedenza, 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 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 2023 per lo screening mammografico, cervicocarcinoma e colon retto;
- di limitare al massimo l'impegno di risorse umane e di materiali nel processo di rilevazione;
- di evidenziare, oltre l'analisi dei dati aggregati, le segnalazioni di eventuali criticità specifiche nei vari punti di erogazione per la pronta risoluzione.

RAPPORTO SCREENING CERVICOCARCINOMA

Sono stati complessivamente rilevati **686 questionari**.

Il tasso di risposta ai questionari (**risposte ricevute / SMS inviati**) è stata: → **686/ 3629 = 18,9%**

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

Questionario screening cervicocarcinoma

1. E' soddisfatta del servizio ricevuto?

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

In caso di risposta negativa seguono domande che orientano l'utente ad evidenziare i problemi rilevati:

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 Consultorio?

1.4 In quale consultorio ha prenotato il suo test di screening ?

1.5 Cosa non l'ha soddisfatta del Numero Verde?

1.6 E' soddisfatta del Consultorio?

1.7 Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

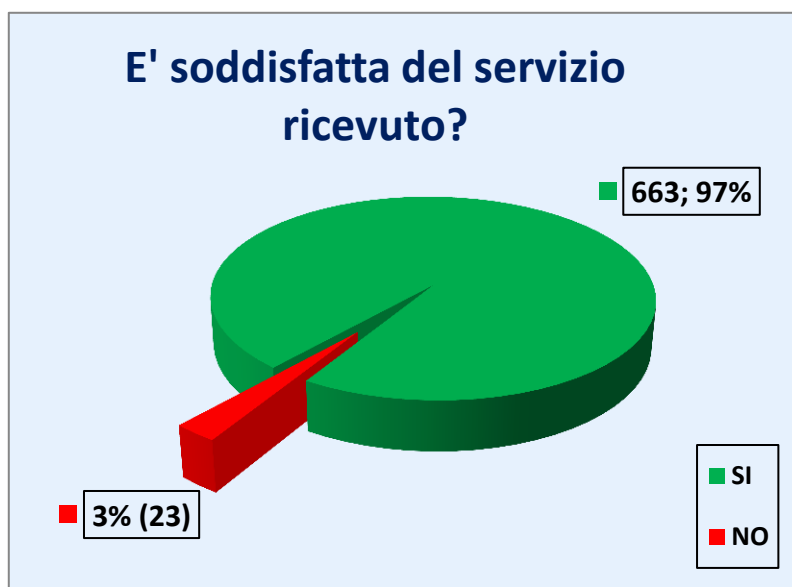


Grafico 1 - Soddisfazione generale

Alle 23 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 (8 utenti)
- difficoltà a prenotare l'esame citologico tramite numero verde/e-mail/WhatsApp (3 utenti)
- accesso (barriere architettoniche, segnaletica, comfort e decoro dei locali, pulizia) (3 utenti)
- cortesia e chiarezza espositiva del personale dei consultori (4 utenti)
- rispetto della privacy (3 utenti)

Al termine del questionario, è stata data la possibilità alle utenti di fornire suggerimenti utili per migliorare il servizio. I commenti sono stati posti all'attenzione della responsabile U.O.S.D. Screening cervicocarcinoma per le opportune verifiche.