**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

# CUSTOMER SATISFACTION
# SCREENING CERVICOCARCINOMA

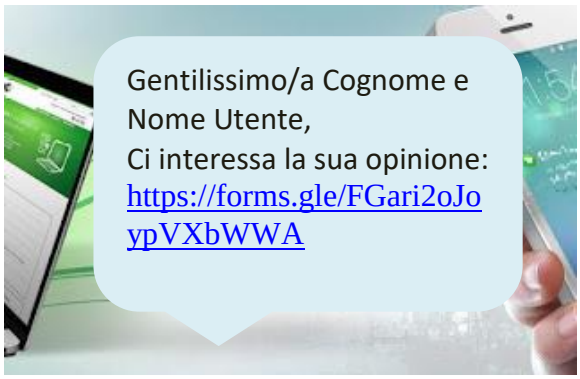
## RAPPORTO

ANNO 2024

Anche quest'anno, la rilevazione della customer satisfaction è stata condotta riproponendo i questionari, uno per ciascuno dei tre screening oncologici, già impiegati negli anni precedenti.

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.

Come di consueto, l'indagine è stata condotta attraverso l'invio di SMS contenenti il link di accesso al questionario disponibile in cloud (Google drive) consentendo la rilevazione direttamente su 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 2024 per lo screening cervicocarcinoma;
- limitare al massimo l'impegno di risorse umane e di materiali nel processo di rilevazione;
- evidenziare, oltre all'analisi dei dati aggregati, le segnalazioni di eventuali criticità specifiche rilevate nei vari punti di erogazione per la pronta risoluzione.

## RAPPORTO SCREENING CERVICOCARCINOMA

Sono stati complessivamente rilevati **1175 questionari**.

Il tasso di risposta ai questionari **(risposte ricevute / SMS inviati)** è stata: → **1175/ 7197 = 16,3%**

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?

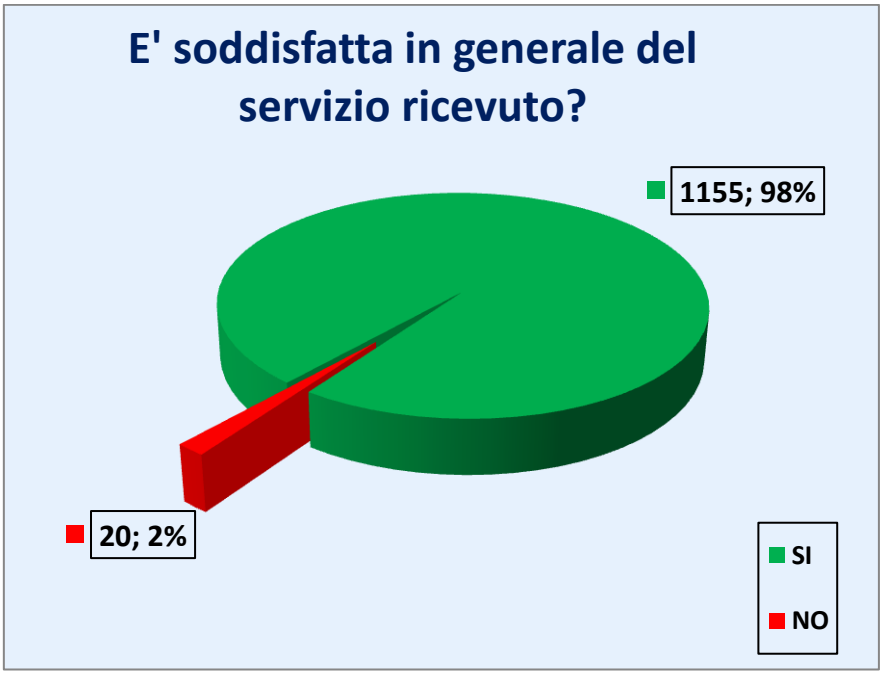



*Grafico 1 - Soddisfazione generale*

Alle 20 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 (9 utenti)
- difficoltà a prenotare l'esame citologico tramite numero verde/e-mail/WhatsApp (4 utenti)
- accesso ( barriere architettoniche, segnaletica, comfort e decoro dei locali, pulizia) (1utente)
- cortesia e chiarezza espositiva del personale dei consultori (4 utenti)
- rispetto della privacy (2 utente)

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.