



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

**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](mailto:coscreening@asppalermo.org)

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

CENTRO GESTIONALE SCREENING

**CUSTOMER SATISFACTION  
SCREENING MAMMOGRAFICO**

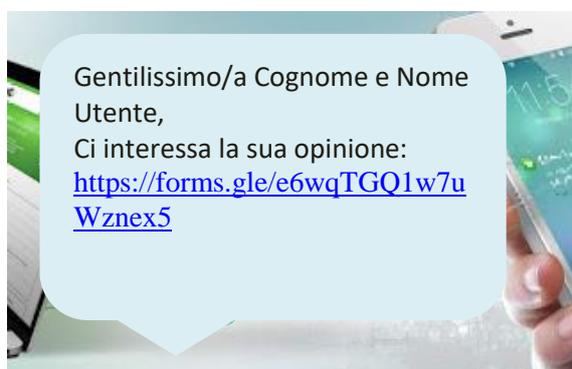
**RAPPORTO**

**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 mammografico;
- 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 MAMMOGRAFICO

Sono stati complessivamente rilevati **767 questionari**.

Il tasso di risposta ai questionari (**risposte ricevute / SMS inviati**) è stata: **767/ 5290 = 14,4%**

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

### *Questionario screening mammografico*

#### 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 fatto la mammografia?

##### 1.5 Cosa non l'ha soddisfatta del servizio Numero Verde?

##### 1.6 E' soddisfatta del Punto Screening mammografico?

##### 1.7 Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?



*Grafico 1 - Soddisfazione generale*

Alle 3 utenti insoddisfatte è stato chiesto di evidenziare i problemi riscontrati, rispondendo ad apposite domande. Di seguito i principali motivi ricorrenti della loro insoddisfazione:

- accesso (barriere architettoniche, segnaletica, comfort e decoro dei locali, pulizia) (1 utente)
- cortesia e chiarezza espositiva del personale del centro screening mammografico (2 utenti)

Al termine del questionario, è stata data la possibilità alle Utenti di fornire suggerimenti utili per il miglioramento del servizio. I commenti sono stati posti all'attenzione della responsabile U.O.S.D. Screening Mammografico per le opportune verifiche e azioni migliorative conseguenziali.