



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 MAMMOGRAFICO

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'Utente 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.

Gentilissimo/a Cognome e Nome Utente,

Ci interessa la sua opinione:

https://docs.google.com/forms/d/1cj05r17K2m4yu00m2IISBvHt4HucpPtWEDO_ymlbin0/edit

Compilare una sola volta

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 nel corso del 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 MAMMOGRAFICO

Nell'anno 2021, sono stati complessivamente rilevati **1413 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**:

Mammografico → $1413 / 6455 = 21,9\%$

Il questionario online, compilato in maniera anonima, è stato articolato in 9 domande come di seguito riportato:

1. E' soddisfatta in generale del servizio ricevuto?

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

2. Come ha aderito al Programma di Screening per la prevenzione del tumore della mammella?

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

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

4. Presso quale Punto Screening Mammografico ha effettuato la mammografia?

5. Come valuterebbe la cortesia del personale del Punto Screening Mammografico?

6. Come valuterebbe la chiarezza del personale del Punto Screening Mammografico?

7. Presso il Punto Screening Mammografico la sua privacy è stata rispettata?

8. Come valuta il Punto Screening Mammografico rispetto a :

- Accesso (barriere architettoniche, segnaletica)
- Pulizia
- Comfort/Pulizia dei Locali

9. 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 ?

10. Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

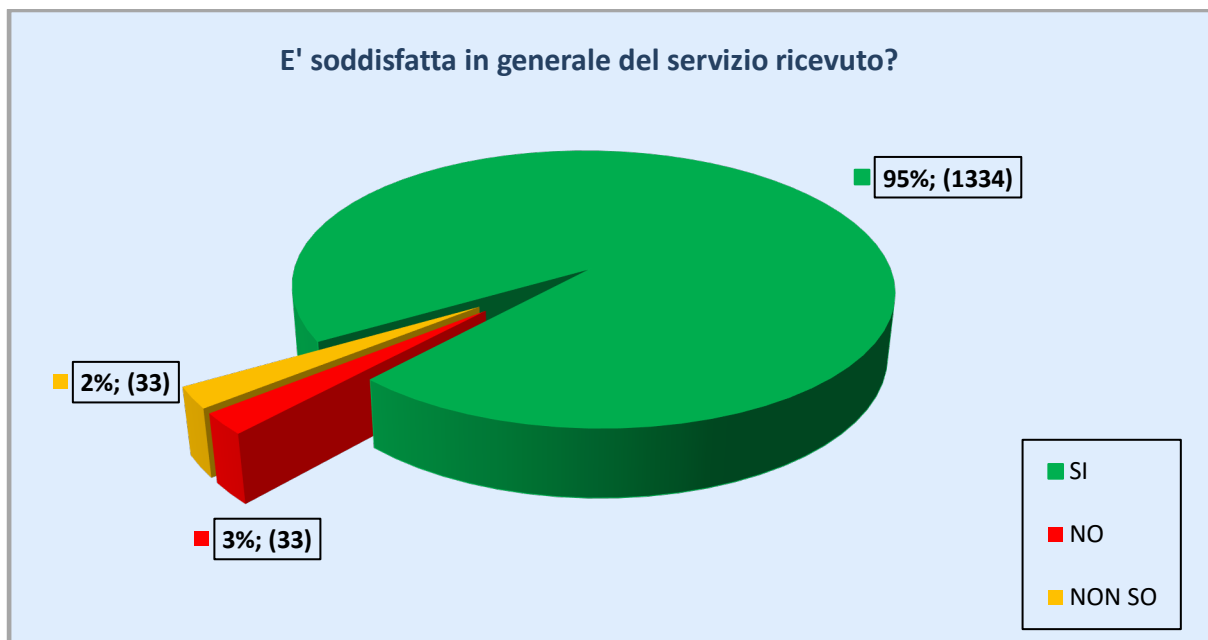


Grafico 1 - Soddisfazione generale relativa allo screening mammografico

Nella prima domanda, In caso di insoddisfazione, è stata data la possibilità di motivare la risposta.

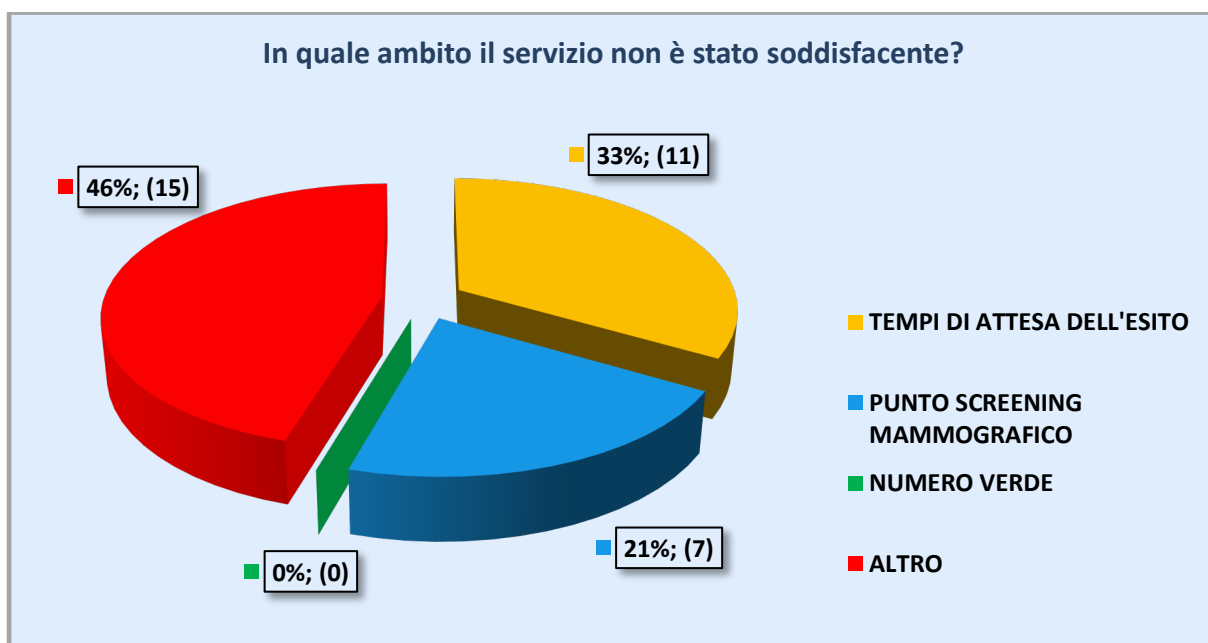


Grafico 2 - Risposte degli utenti insoddisfatti

Dall'analisi delle osservazioni, si evince che la gran parte delle utenti lamentano il ritardo nella ricezione dell'esito.

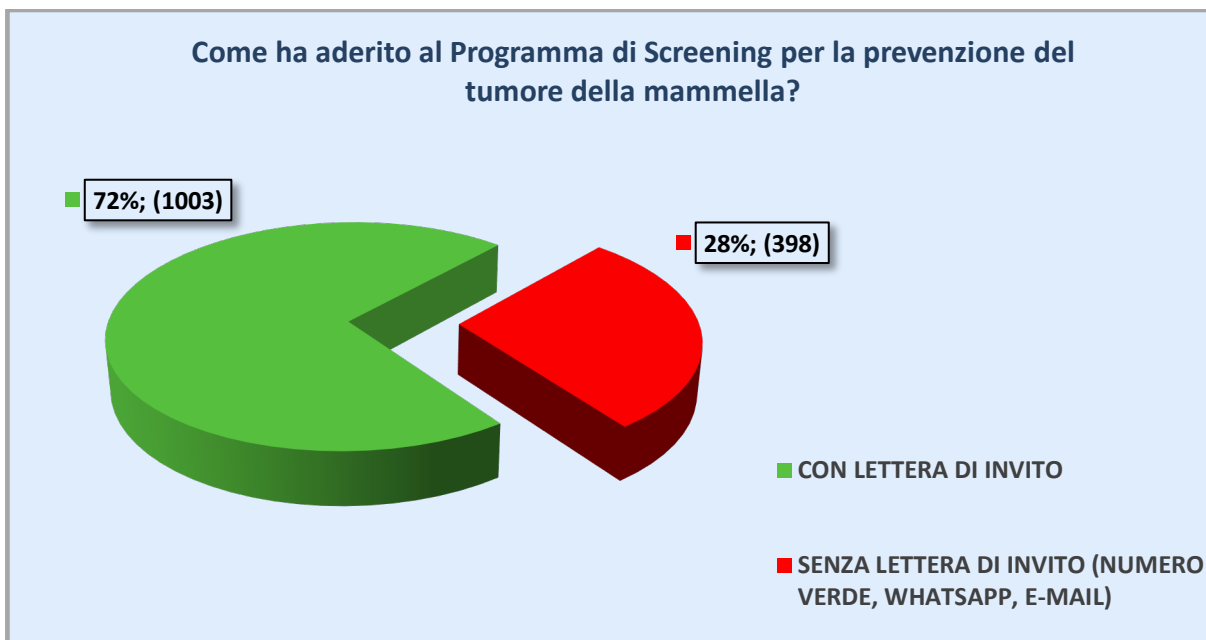


Grafico 3 - Modalità di adesione al programma di Screening

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



Grafico 4 - Comprensione lettera d'invito

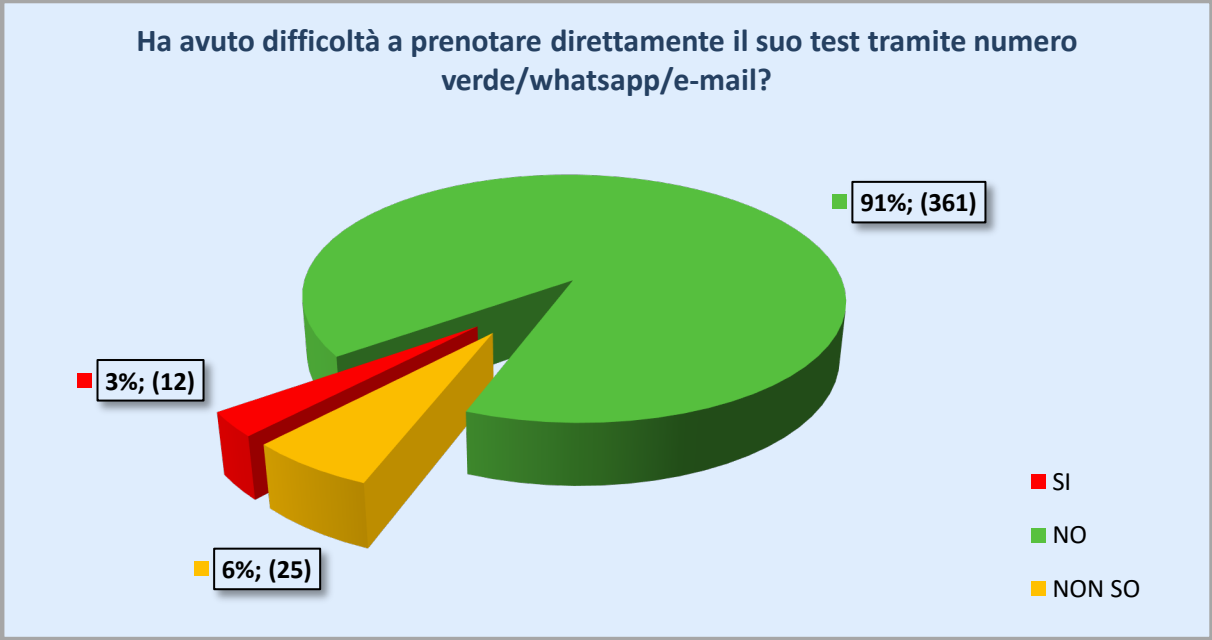


Grafico 5 – Difficoltà nella prenotazione

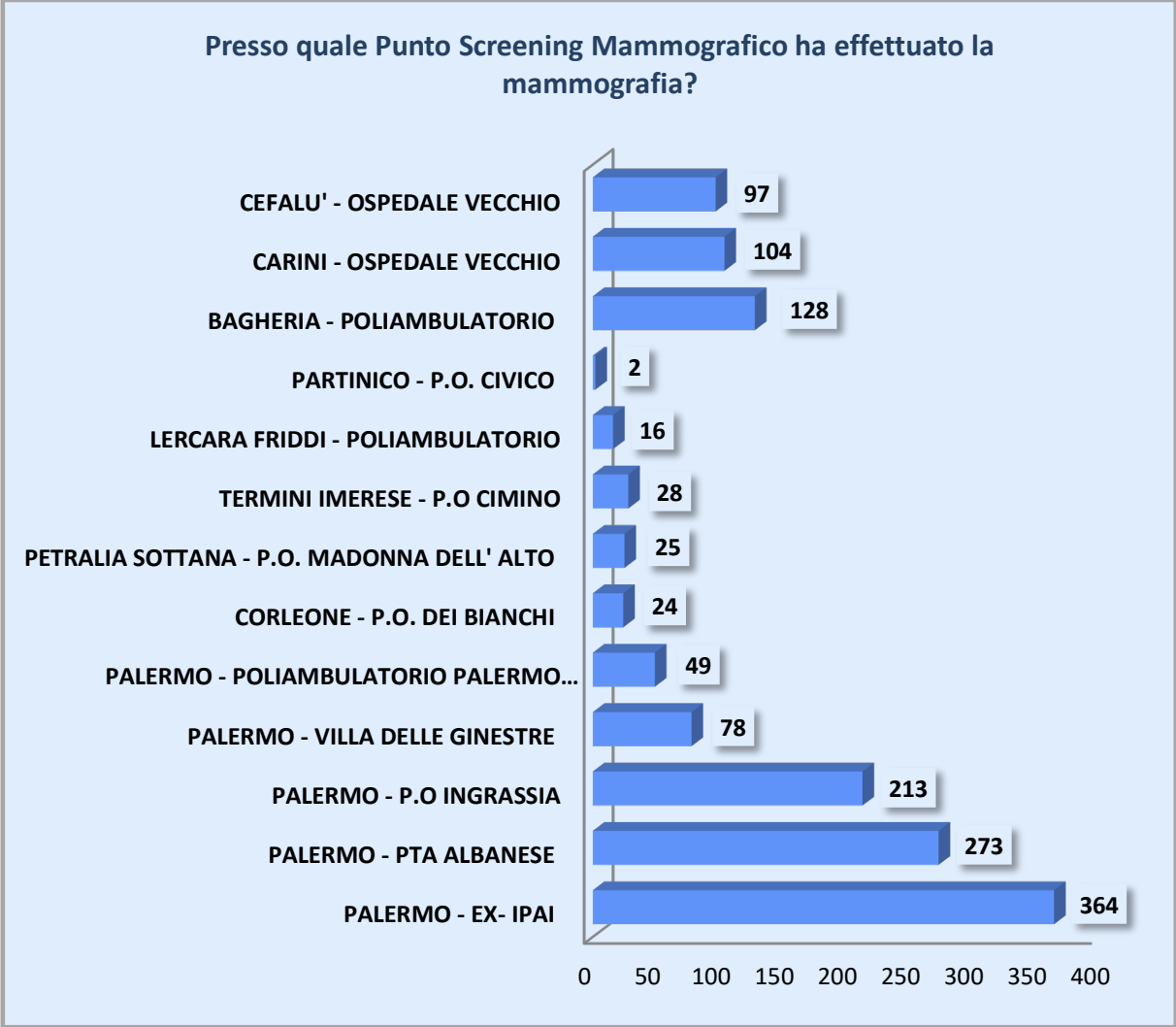


Grafico 6 – Punto Screening Mammografico

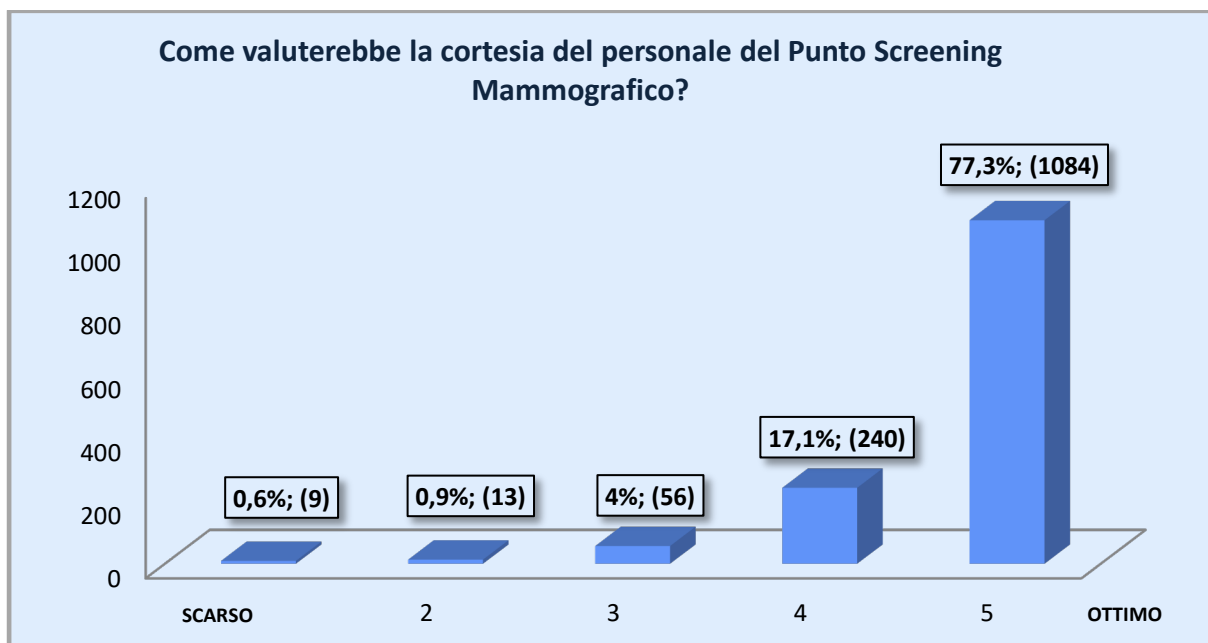


Grafico 7 – Valutazione cortesia del personale del punto Screening mammografico

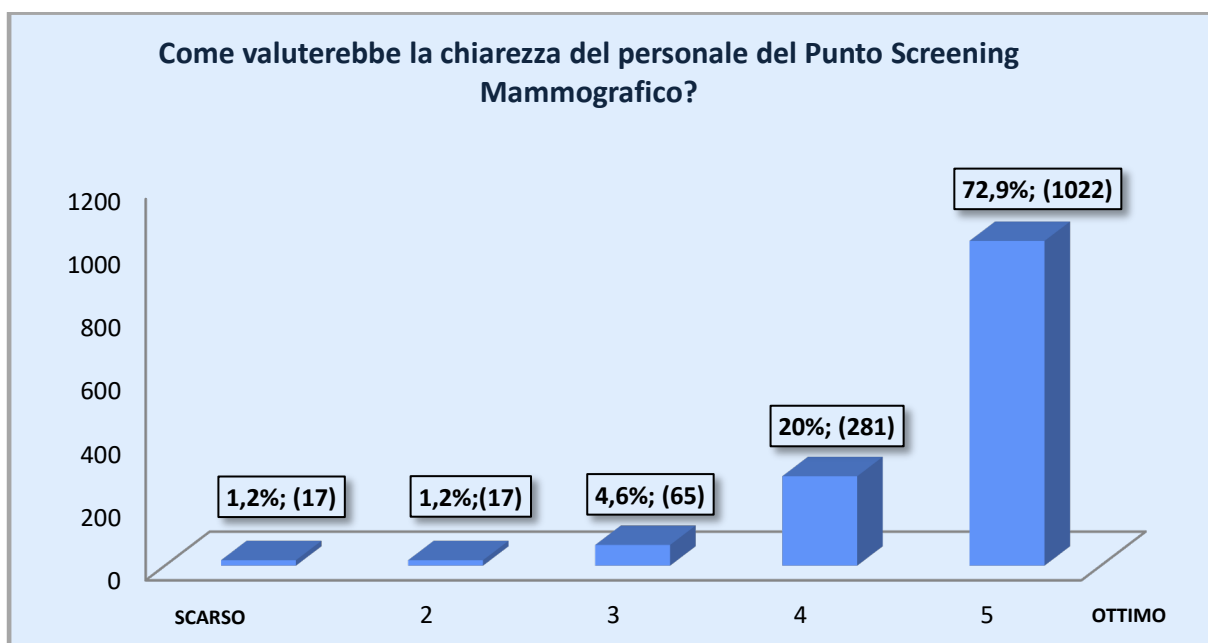


Grafico 8 – Valutazione della chiarezza del personale del punto Screening mammografico

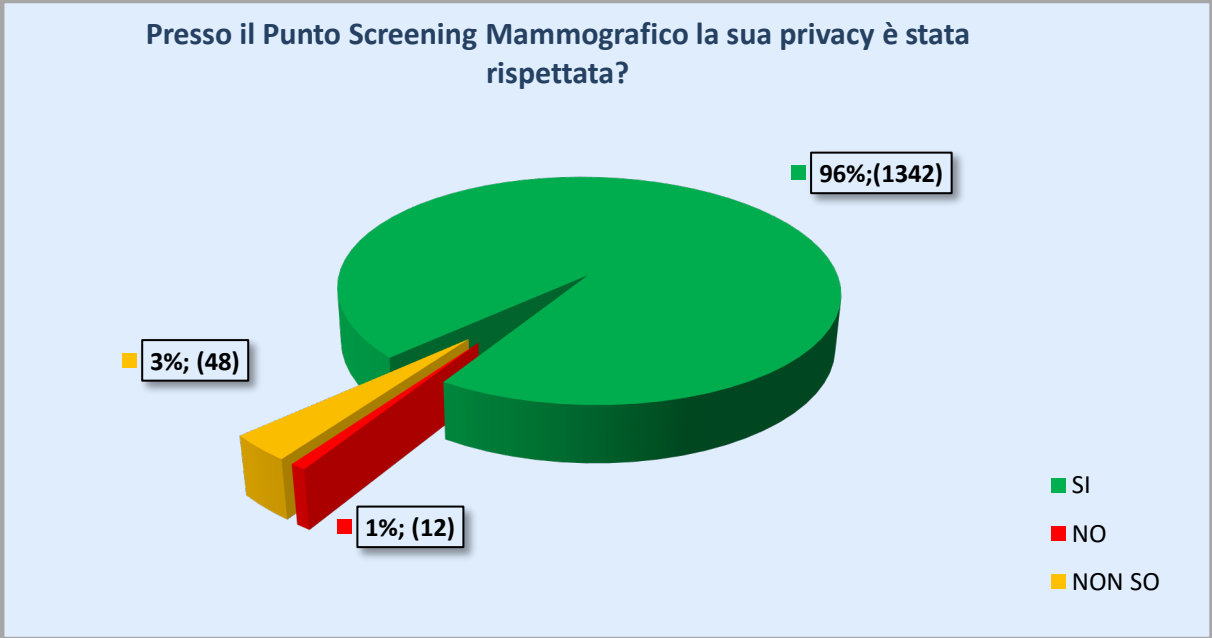


Grafico 9 – Rispetto della Privacy

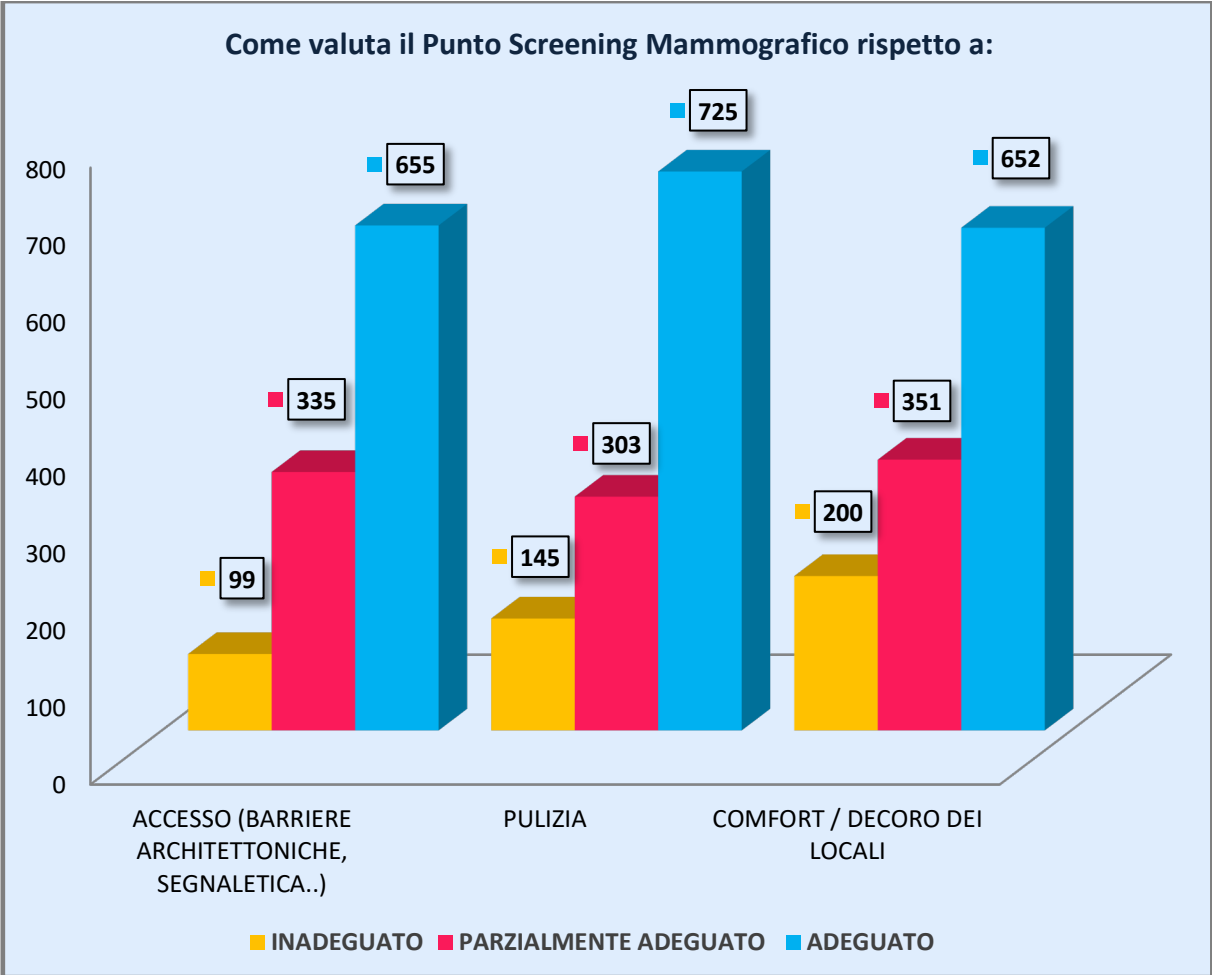


Grafico 10 – Valutazione Punto Screening Mammografico

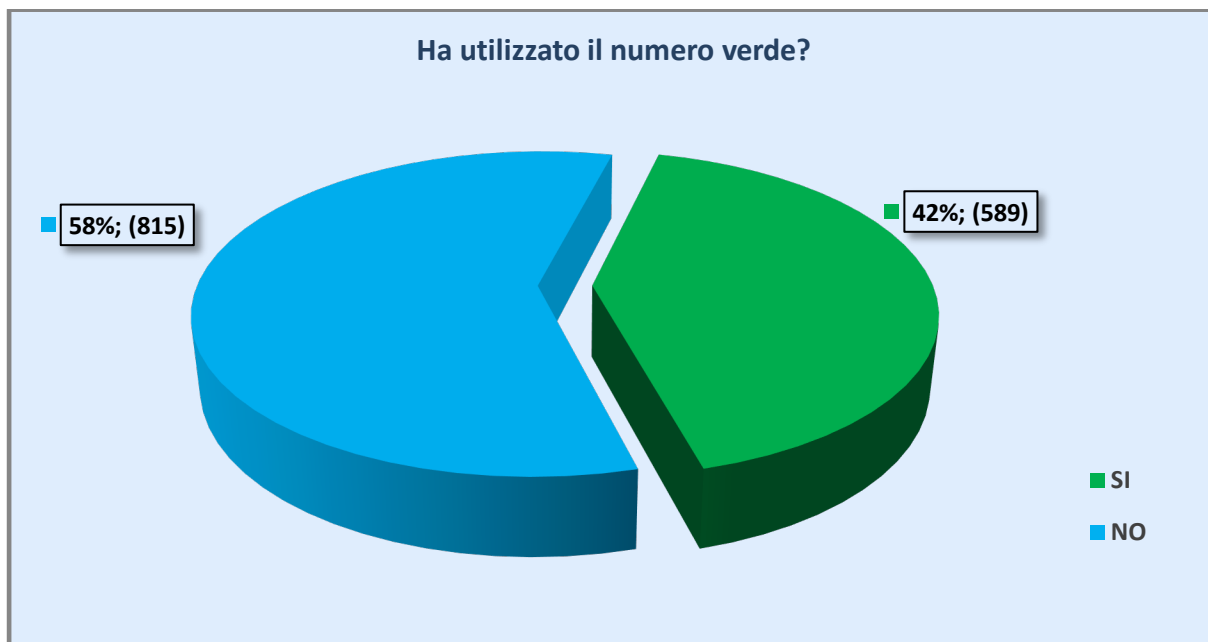


Grafico 11 – Utilizzo Numero Verde

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

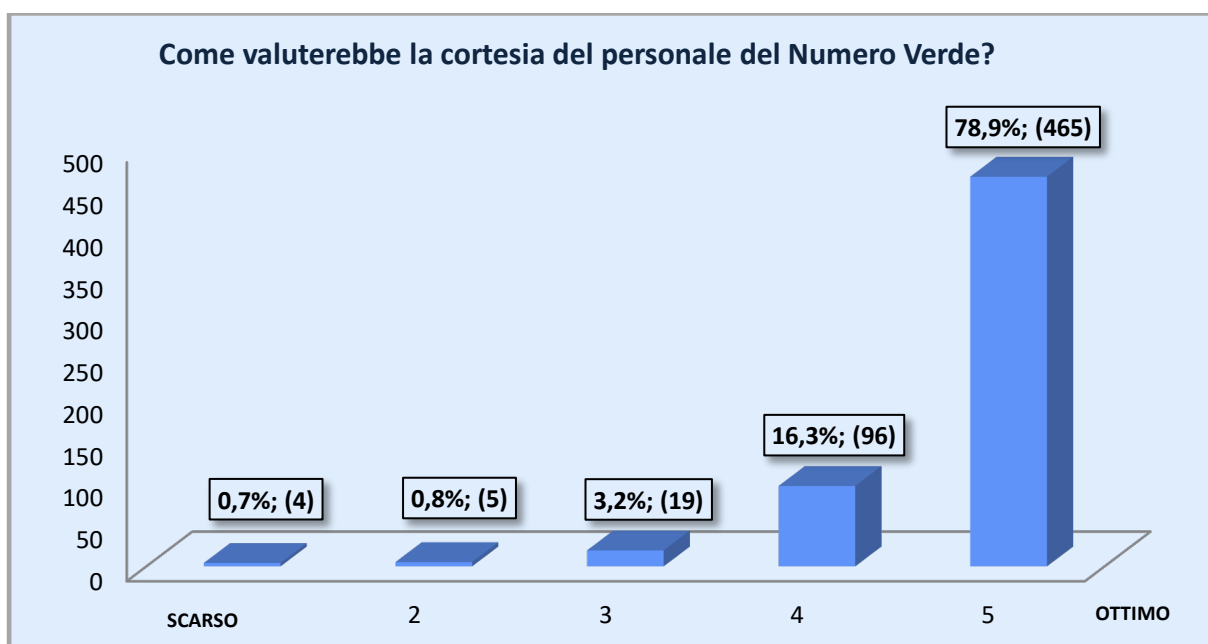


Grafico 12 – Valutazione della cortesia del personale Numero Verde

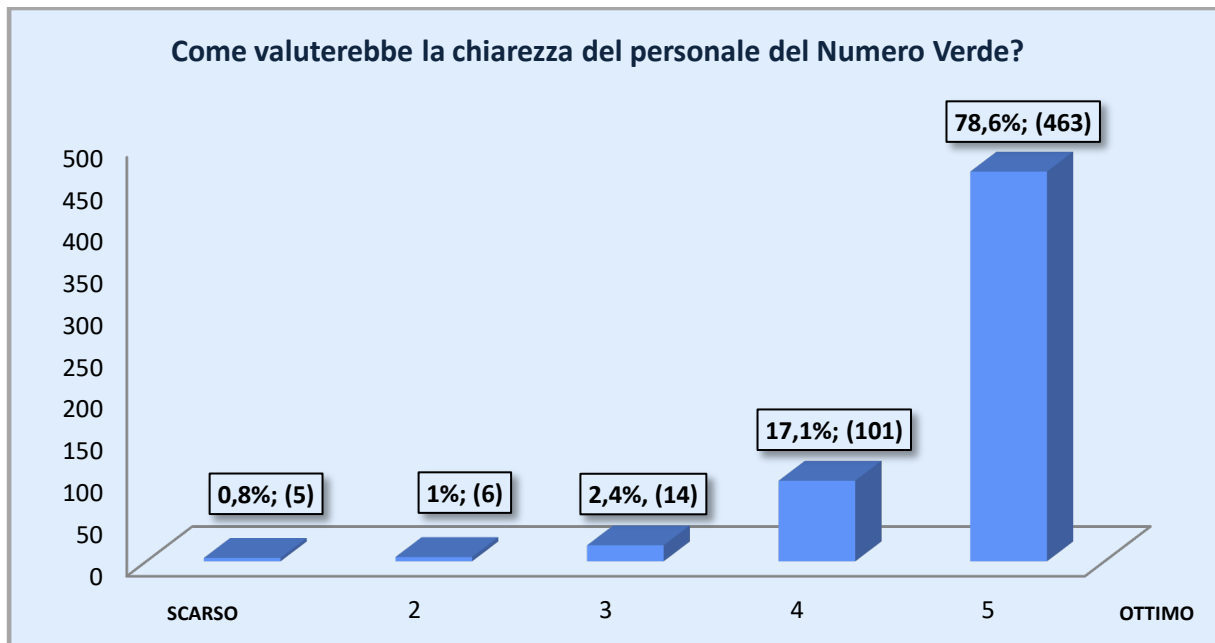


Grafico 13 – Valutazione della chiarezza del personale Numero Verde

Alla fine del questionario, è stata data la possibilità all'utente di dare qualche suggerimento per migliorare il servizio. Principalmente propongono di ottimizzare la pulizia e il comfort dei locali, di rispettare maggiormente la tutela della privacy, di avere operatori sanitari più motivati e professionali e di migliorare sui tempi di attesa dell'esito. Molti utenti sono altresì soddisfatti delle prestazioni ricevute.