



**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 CERVICOCARCINOMA

## RAPPORTO

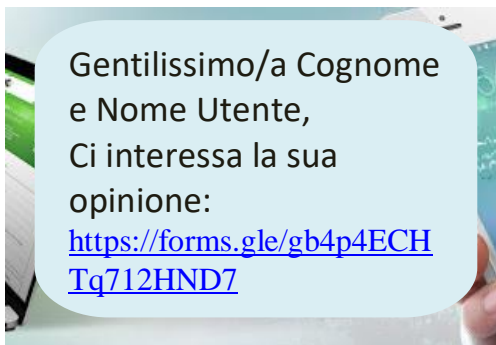
ANNO 2025

Anche quest'anno, la rilevazione della custode satisfaction è stata condotta riproponendo i questionari, uno per ciascuno dei tre screening oncologici, già impiegatene 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 (cervicocarcinoma)*



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 2025 per lo screening mammografico, cervico carcinoma e colon retto;
- 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 **6545 questionari**.

Il tasso di risposta ai questionari (**risposte ricevute / SMS inviati**) è stata:  $\rightarrow 885 / 6545 = 13,5\%$

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?

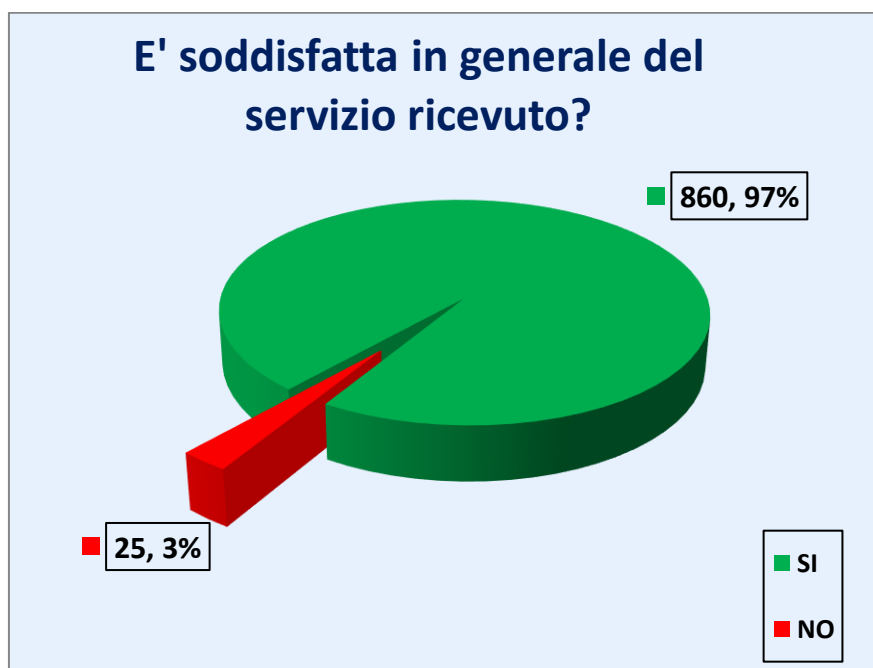


Grafico 1 - Soddisfazione generale

Alle 25 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 (10 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) (2 utenti)
- Comfort e decoro dei locali (5 utenti)
- cortesia e chiarezza espositiva del personale dei consultori (5 utenti)
- rispetto della privacy (2 utenti)

Di seguito si riportano i commenti delle utenti

FEEDBACK POSITIVI	FEEDBACK NEGATIVI
Ottimo servizio, nulla da segnalare.	Cercare di migliorare e aggiungere strumenti nuovi nella struttura è positività
Tutto bene... professionalità e gentilezza	Accelerare un po' i tempi di attesa
No, per quanto le strutture siano modeste e essenziali la professionalità delle dottoresse compensa qualunque mancanza	Referto completo di tutti i dati del PAP test
Servizio svolto con puntualità e professionalità	Sarebbe opportuno che i tempi di attesa per le prenotazioni fossero più brevi.
Nessuno, solo rispettare gli orari di prenotazione per esigenze lavorative. Per il resto tutto perfetto. Grazie	Ridurre i tempi in sala d'attesa.
Complimenti sempre ai colleghi del centro screening	Rendere i locali più accoglienti
Molto soddisfatta. Ottimo servizio. L'unico suggerimento è quello di continuare così e di non interrompere questo prezioso presidio di prevenzione.	Le lettere che si ricevono a casa con l'invito a recarsi a eseguire il Pap test arrivano con esterno ritardo. Questo aspetto va assolutamente migliorato
Ottima professionalità e umanità	Pulizia dei locali e sostituzione della carta protettiva del lettino ginecologico, ristrutturare la sala di attesa e cambiare le sedie
Tutto perfetto	Tempi d'attesa un po' lunghi, ho aspettato dalle 11 appuntamento, sono entrata alle 14 circa
Veramente un servizio impeccabile	Più facilità nel raggiungerli telefonicamente.
Tutto perfetto, la dottoressa è stata gentilissima	Risultati più celeri
No, siete meravigliosi, puntuali, attenti e delicati	Il risultato non lo ancora visto, non avevo ricevuto risposta, ho chiamato telefonicamente mi è stato detto che il pap test era negativo e invece l'hpv positivo, ho chiesto di fare una colposcopia mi è stato detto per ora no
Per quanto riguarda la mia esperienza mi sono trovata bene, nulla da cambiare	La pulizia dei locali
No, è stato svolto con professionalità e precisione	Avere i risultati dei test o esami eseguiti in tempi più rapidi
Tutto bene, magari più velocità però capisco che il lavoro è tanto	
Ho trovato il servizio pratico ed efficace	Rispettare l'orario di appuntamento e non arrivare tardi per fare alla fine turno fisico
Non mi aspetto di più di ciò che ho ricevuto, la dott. Buttitta è splendida!	Mettere sin dall'ingresso dell'ospedale e/o dall'uscita del parcheggio una segnaletica visibile e chiara del reparto in cui viene fatto lo screening
Nessuno, tutto è stato abbastanza semplice, rispetto dei tempi e soprattutto molta disponibilità	Mettere sin dall'ingresso dell'ospedale e/o dall'uscita del parcheggio una segnaletica visibile e chiara del reparto in cui viene fatto lo screening
A mio parere è stato tutto perfetto all'insegna della professionalità e gentilezza.	Più personale, anche solo per riuscire ad avere informazioni in minor tempo di attesa
No, mi sono trovata molto bene con la dottoressa.	Sì, non sono riuscita né tramite telefono né tramite sito a spostare l'appuntamento già

	prefissato,sono dovuta andare fisicamente al centro vicino al mio paese per farlo.
No. La.dott.ssa e le tirocinanti sono state professionali e gentili..la dott.ssa mi ha aiutata anche dopo..l esito è arrivato dopo poco tempo	Dovreste avvisare dei risultati dello screening(che sia positivo o negativo),non sono stata contattata da nessuno,ho scaricato esito dopo più di 1 mese.
Nessuno, anzi vorrei congratularmi per la professionalità della dottoressa.	Ottimo servizio ma difficile modificare la data dell'appuntamento online con un certo anticipo mentre di persona avevano già date disponibili. Il giorno del pap test ho scoperto che si ha diritto ad una visita ginecologica annuale, sarebbe bello pubblicizzarlo visti i redditi dei siciliani
Mettere indicazioni visibili sul posto dell'ambulatorio.	Evitare di dare appuntamenti a tante persone per la stessa ora
Eccellente sia nella competenza che nella disponibilità e nell' attenzione. Dr.ssa Puglia brava competente e gentilissima. Reparto pulito e rispettoso dei tempi di attesa.	Maggiore sensibilizzazione sul tema-garantire una maggiore tutela della privacy distanziando maggiormente la sala di attesa dalla stanza della visita
Grazie è stato fondamentale. Se non ci fosse stato non avrei mai scoperto di avere dei problemi	Hpv positivo dovrebbe essere correlato dal risultato del ceppo in questione.
Nessuno. Efficace comunicazione. Zero tempo di attesa.	Maggiore privacy nell'esecuzione dell'esame (ho eseguito il paptest in una stanza con la porta aperta e stavo a disagio)
No,mi sto trovando benissimo al consultorio di via della Vega,grazie	Io sono stata trattata bene, mia sorella al contrario l'operatrice non ha avuto un minimo di tatto rispetto ed educazione
In generale ho trovato gentilezza e professionalità, magari la sanità fosse tutta così.	Non è mai arrivato messaggio con il referto. ho solo una feedback tramite telefonata