



**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 COLONRETTO

### RAPPORTO

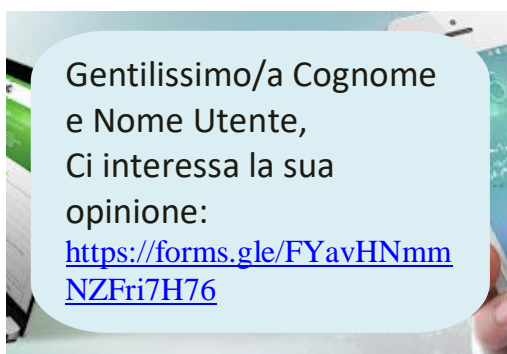
ANNO 2025

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



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 COLONRETTO

Sono stati complessivamente rilevati **3235** questionari.

Il tasso di risposta ai questionari (**risposte ricevute /SMS inviati**) è stato: **432/ 3235=13,3%**

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

### Questionario screening colonretto

#### 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 Tempi di ricezione dell'esito
- 1.2 Ha ricevuto correttamente la lettera di invito?
- 1.3 E' stato agevole ritirare il kit SOF test in Farmacia?
- 1.4 Il contenuto della lettera di invito era comprensibile?
- 1.5 Cosa non l'ha soddisfatta in Farmacia?
- 1.6 Indicare il nome della Farmacia
- 1.7 E' soddisfatta del Numero Verde?
- 1.8 Cosa non l'ha soddisfatta del Numero Verde?
- 1.9 In relazione al Numero Verde, cosa non l'ha soddisfatto/a?
- 1.10 Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio?

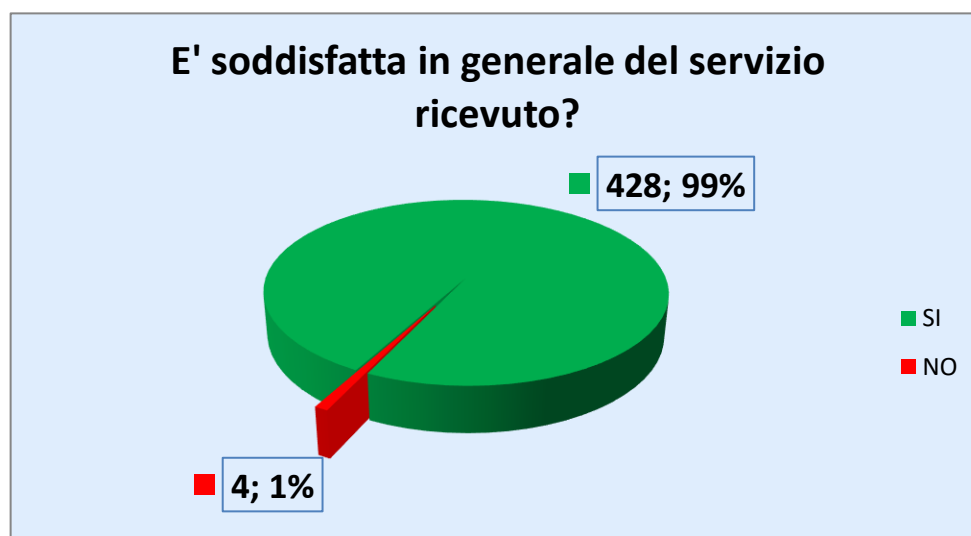


Grafico 3 - Soddisfazione generale

Ai 4 utenti insoddisfatti è stato chiesto di evidenziare i problemi riscontrati, rispondendo ad apposite domande. Di seguito i principali motivi ricorrenti della loro insoddisfazione:

- mancata ricezione dell'esito (3 utenti)
- mancata ricezione della lettera d'invito e conseguente difficoltà a ritirare il kit SOF test in farmacia (1 utenti)

Alla domanda "Cosa non l'ha soddisfatta in Farmacia" ha risposto 1 utente:

- Cortesia e chiarezza espositiva del personale (2 utente)

Di seguito si riportano i commenti forniti dagli utenti

FEEDBACK POSITIVI	FEEDBACK NEGATIVI
Non ho suggerimenti visto che è andato tutto bene!	E' necessario far arrivare l'esito del test a casa
Il servizio funziona ottimamente	Formare dei file che contengono gli esami personali da poter visualizzare online
No nessun consiglio eccellenti già	Avere maggior cura dei campioni.ho fornito il campione tre volte.
Sinceramente no siete stati velocissimi	Tempi di attesa
Servizio abbastanza soddisfacente	Vorrei che per la consegna della provetta fossero messi a disposizione molti più giorni e no uno solo
No sono molto soddisfatta di come è stato fatto	La consegna del campione è limitata solo ad un giorno, prima, c'erano più giorni disponibili a settimana
Tutto perfetto, sarebbe superfluo in mio suggerimento!	Desidererei ricevere altri controlli tipo Mammografia ecc
No, perché sono rimasta molto soddisfatta dal servizio	Non mi avete mandato l'esito dell'esame
Al momento dico che è stato di mio gradimento,cioè ottimo	Ampliare il numero di farmacie abilitate
Il supporto della farmacia rende più semplice il tutto. Va bene così!	Non è comodo effettuare questo servizio di consegna delle feci solo il lunedì mentre la provetta ha una scadenza di due settimane. In pratica in due settimane hai solo due possibilità (i due lunedì) di effettuare le feci)
Già apprezzabile e tangibile il vostro impegno nella continua ricerca di migliorare il servizio erogato alla collettività, già' buono. La macchina della sanità pubblica, è abbastanza complessa, ma risulta visibile il vostro impegno.	Magari se possibile il risultato in tempi piu celeri
No, nessun suggerimento. Tempi di attesa nella norma e personale gentile, disponibile ed all'altezza. Faccio i miei complimenti.	Una volta inviato l'invio è banale andare in farmacia per prenotare la provetta, sarebbe più normale trovarla direttamente disponibile
Servizio ottimo se oggi sono tranquilla e' grazie alla tempestività del vostro lavoro vi prego rimanete così e aiutateci sempre	Mettere persone che lavorano seriamente non soltanto per la presenza e per lo stipendio
È un metodo semplice ma concreto quindi positivo.	Ampliare i controlli su altre patologie,e allungare l'età dei controlli
Per me va bene già così,non ho nessun altro da suggerire.	LA RISPOSTA AL TELEFONO SAREBBE GRADITA!
No, ha funzionato tutto con gentilezza e professionalità	
Servizio ottimo ma necessita di maggiore tempestività tra screening, esito ed eventuale colonscopia	
Posso solo affermare che si tratta di un servizio veramente eccellente	