



**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

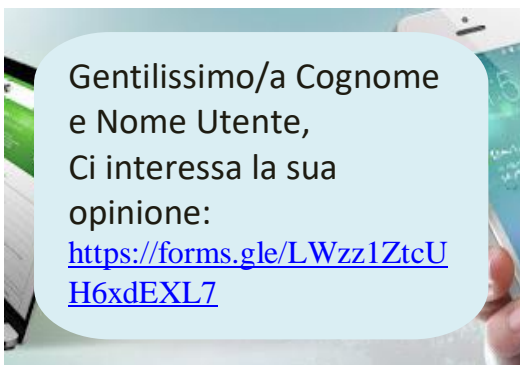
ANNO 2025

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(mammografico)*



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 MAMMOGRAFICO

Sono stati complessivamente rilevati **1748 questionari**.

Il tasso di risposta ai questionari (**risposte ricevute / SMS inviati**) è stata: **1748/ 9137 = 19%**

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?

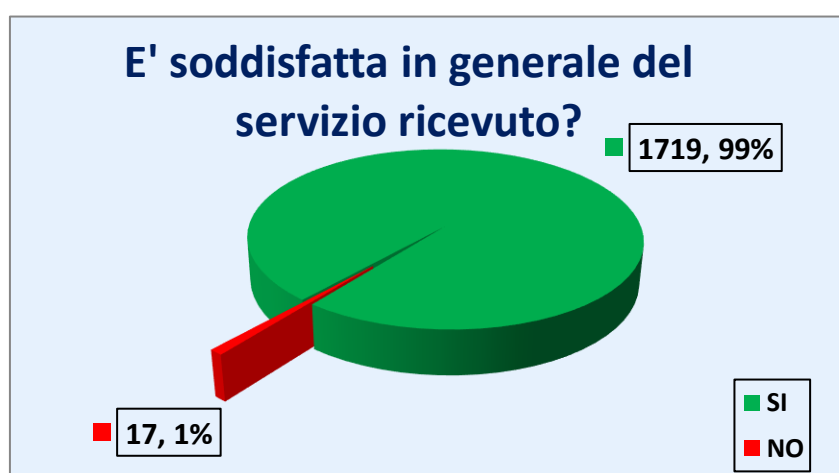
1.3 Presso quale Punto Screening ha fatto la mammografia?

1.4 Cosa non l'ha soddisfatta del centro mammografico?

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 17 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)
- Comfort e chiarezza espositiva del personale (1 utente)
- cortesia e chiarezza espositiva del personale del centro screening mammografico (6 utenti)
- Rispetto della privacy (1 utente)
- Altro (12 utenti)

Di seguito si riportano in dettaglio i commenti delle utenti

| FEEDBACK POSITIVI  | FEEDBACK NEGATIVI  |
|--|--|
| Nessuno. Tutto si è svolto con la massima celerità e professionalità   | Penso che sarebbe opportuno ricevere il dettaglio dello screening. L' ultima volta mi è stato chiesto se sapevo di avere, non ricordo i termini esatti, rilevati nella mammografia precedente. Niente di patologico, ma come facevo a rispondere se l' esito è solo sintetizzato con un vè bene? |
| Mi sono trovata a mio agio   | Si può migliorare di essere più chiari nel servizio e più celeri   |
| No onestamente ho trovato tutto soddisfacente il tecnico brava e gentilissima  | Essere contattati per mail perche la posta arriva con enorme ritardo   |
| Nessun suggerimento, personale adeguato nel rispetto del paziente  | Migliorare il referto per poterlo confrontare con altri in futuro  |
| No, ho trovato che il servizio fornito sia stato ottimo.   | Inviare mail per ricordare che sono trascorsi 2 anni dall'ultima mammografia proponendo date utili per appuntamento  |
| Nessuno. Trovo sempre personale attento, puntuale e competente   | L'attesa fuori all'aperto  |
| Devo dire che tutto è perfetto, dalla puntualità, alla cortesia e alla professionalità!  | Aumentare il personale. Abbiamo aspettato parecchio  |
| Il servizio è stato efficiente rispetto alle programmazioni precedenti, dalla convocazione alla trasmissione dell'esito, in questo modo si può complimentare e auspicare sempre di più nei servizi forniti dall'ASP di appartenenza, grazie. | Migliorare con strumentazione di alta definizione  |
| Dal mio punto di vista direi di no . L'unico problema poteva essere l'ora ma sono abbastanza flessibili  | Migliorare la frequenza, ho ricevuto l'invito a sottopormi a nuovo screening dopo ben 7 anni dall'ultima mammografia effettuata, sempre in via Carmelo Onorato   |
| No, poca attesa, buona organizzazione  | Non fermarsi ai 69 anni perché c'è gente più grande che sta scoprendo dei tumori aiutiamoci con la prevenzione anche a costo di pagare un ticket   |
| Per me, al momento è molto funzionale  | Ho dovuto ripetere in parte la mammografia per un problema di trasmissioni dati, attenzionare questo aspetto onde evitare disagi e ulteriori radiazioni  |
| Va bene così, speriamo che il servizio duri nel tempo.   | Secondo me la mammografia dovrebbe essere sempre fatta insieme all'ecografia e la visita senologica, perché solo la mammografia mi sembra incompleto come screening  |
| No, Tutto è stato fatto molto bene e il personale è stato molto gentile.   | Chiamare a controllo le persone possibilmente negli ambulatori o ospedali del loro rione per essere facilitati a raggiungerli. Grazie  |
| Non ho nessun suggerimento perché il servizio è perfetto e siete molto gentili vi ringrazio  | Dovrebbe farsi un confronto tra la mammografia effettuata e la precedente per valutare eventuali cambiamenti   |
| No è andata bene cos la dottoressa molto attenta, non soddisfatta del suo operato ha fatto ripetere l'esame ed andato tutto bene!!!  | Essendo un esame ad appuntamento non si può fare aspettare per tanto tempo la gente in fila  |

|  |   |
|--|---|
| Tutto bene organizzato e veloce grazie per il vostro servizio  | I tempi di attesa dell'esito sono lunghi, ancora dopo 15 giorni non ho ricevuto l'esito   |
| Gli operatori dove ho fatto Screening Mammografico sono stati cordiali, e mi hanno messo a mio agio ero molto agitata  | Sarebbe corretto posizionare indicazioni sul dove andare una volta arrivati in struttura dato che manca di personale addetto alle indicazioni! ..per quanto riguarda lo screening invece, niente da dire sulla gentilezza e professionalità mostrata dal medico competente.   |
| I tempi di attesa risposta si sono accorciati complimenti!!  | Gestire online l'appuntamento   |
| Spero che anche in altre sedi ci sia l'accoglienza e professionalità che ho trovato in via cusmano. Grazie perché vi prendere cura di noi                      | Un po' meno attesa ma per il resto tutto bene   |
| Sinceramente tutto ok gentilezza pulizia e professionalità   | Migliorare l'esecuzione del test per evitare di provocare dolore a chi vi si sottopone  |
| No sono rimasta molto soddisfatta, servizio impeccabile e personale competente   | Promuovere anche un'ecografia per avere un controllo completo. Ricevere a casa una copia degli esami effettuati.  |
| Per me tutto ok, sono stati gentilissimi velocissimi. Niente da dire.  | Preferirei ricevere la lastra della mammografia, ritirandola presso l'ambulatorio, in modo da avere un referto dettagliato da sottoporre comunque al mio medico.  |
| No, sono rimasta soddisfatta del servizio, puntualità nell'orario dell'appuntamento e ho riscontrato massima professionalità della dottoressa che mi ha atteso | Mi aspettavo di essere chiamata invece sono stata io a chiedere la mammografia  |
| Il servizio è stato condotto in maniera ineccepibile, puntuale e sufficientemente celere.celere.   | Occorre una migliore organizzazione nella gestione degli ingressi. Gli appuntamenti non sono stati rispettati, troppo caos quando ci si presenta. Per il resto tutto bene, risposte celeri ed efficaci.   |
| Credo funzioni tutto alla perfezione e, a Palermo, è quanto dire, considerato che stiamo parlando di servizio pubblico   | Vorrei che l'operatore che facesse l'accettazione non sia lo stesso che esegue la mammografia   |
| La puntualità, discrezione e professionalità soddisfano pienamente le mie esigenze   | Avere un colloquio con un medico senologo all'interno del servizio come succede nella regione di residenza dalla quale provengo. Per il resto tutto ok  |
| NO, HO AVUTO MODO DI ESSERE SEGUITA CON PROFESSIONALITA DALLA RECEPTION AL PERSONALE MEDICO, E ALLA STRUTTURA IGIENICAMENTE AL TOP                             | Aggiungere uno sportello informativo  |
| No il servizio è abbastanza soddisfacente la dottoressa che mi ha fatto la mammografia è stata molto scrupolosa  | Ho chiamato al n verde è mi hanno detto che non c era bisogno di prenotare e quindi ho dovuto aspettare tutte le persone con prenotazione che nn erano pochi ?????  |
| No, perché da qualche anno questo servizio è migliorato rispetto al passato  | Solo un piccolo accorgimento: quando si viene chiamati per un approfondimento, al momento dell'arrivo, provare a dire qualcosa al paziente per tranquillizzarlo, anche se sono necessari ulteriori esami prima di escludere qualcosa di preoccupante. Per chi attende, sono momenti infiniti di grande preoccupazione. Per fortuna nel mio caso tutto è andato bene. Ribadisco la grande professionalità e gentilezza del personale addetto sia alla mammografia sia all'ecografia. Grazie! |

|   |   |
|---|---|
|   |   |
| Per quanto mi riguarda è andato tutto bene e sono pienamente soddisfatta del servizio   | Far fare un corso di approccio umano al tecnico, mettere areazione più diffusa e ampliare la sala d'attesa  |
| Continuare con la piena professionalità con cui sono stata trattata   | Il suggerimento non dipende dal personale che ha dato il massimo dell'efficienza per le risorse di cui era in possesso. Più finanziamenti alla Sanità pubblica migliorerebbero il tempo di attesa che per i pazienti è sempre troppo! |
| Nessun suggerimenti in quanto ho aspettato il tempo utile tra le pazienti che c'erano prima di me e poi ho ricevuto presto l'esito che è negativo, per il resto ho riscontrato gentilezza da parte del personale  | Il servizio di accettazione non funziona se manca la linea internet, ho dovuto prenotare un nuovo appuntamento perché il giorno che era programmata la mammografia mancava la linea.  |
| Sinceramente no. Perché sono stata contattata con largo anticipo per fissare l'appuntamento. Al momento dell'appuntamento, anche se la sede prevista non era disponibile per quel giorno mi è stato offerto un'alternativa valida per mantenere l'appuntamento. Non ho fatto code e ho ricevuto la risposta in tempi rapidi, quindi tutto positivo. | Postazione per richiesta identità con tutela privacy. Medico con un minimo di educazione e empatia!   |
| Ho molto apprezzato la collaborazione tra gli operatori sanitari, competenti e sensibili, e i gentili volontari dei Lions. L'iniziativa dell'Open Day è encomiabile e favorisce l'esercizio del diritto alla salute. Il suggerimento è quello di rinnovare l'iniziativa   | Incentivare il servizio telefonico di risposta all'utente   |
| Non c'è nulla per migliorare anzi grazie per quello che fate per noi donne  | Si potrebbe avere un maggiore rispetto della privacy intervistando ciascuna utente singolarmente invece che a gruppi di 3   |
| No ho avuto una dottoressa che mi ha fatto la mammografia molto umana è molto professionale..   | Mandare risposte sul numero direttamente senza link e codice non tutti si trovano bene con la tecnologia  |