

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO IGIENE E
PREVENZIONE SANITARIA

UOS Screening Lecco

UOS Screening Monza



RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

Redatto da: Dr ssa F. Lobbuono, Dr ssa A. Ilardo

data: 14/01/2020



Sommario

1	premessa.....	3
2	indagine.....	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	4
4	valutazione dei risultati.....	4
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	5

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>UOS Screening Lecco</p> <p>UOS Screening Monza</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

1 PREMESSA

Nell'ATS della Brianza è attivo lo screening per la prevenzione del cancro del colon retto.

Tale programma prevede l'invio, a cadenza biennale, di un invito ai residenti nel territorio dell'ATS e appartenenti alla fascia di età 50/74 aa, per l'effettuazione del test di ricerca del sangue occulto nelle feci.

Nella lettera di invito l'utente riceve informazioni relative a:

- 1) luogo di ritiro del Kit;
- 2) modalità di prelievo del campione;
- 3) luogo di riconsegna del Kit con campione;
- 4) tempistica di riconsegna del kit con campione.

Alla lettera di invito sono allegati: il modulo di consenso di adesione allo screening e il modulo Privacy.

In caso di esito negativo, l'utente riceve una lettera con l'esito del test e con l'informazione che riceverà dopo due anni un altro invito.

In caso di esito positivo, l'utente riceve una raccomandata con l'indicazione dell'esito del test e con informazioni su:

- 1) le possibili cause della presenza di sangue occulto nelle feci;
- 2) la tipologia di approfondimento proposto;
- 3) i centri che aderiscono al programma di screening;
- 4) la possibilità di confronto con il Medico di Medicina Generale;
- 5) i recapiti telefonici e gli orari in cui poter contattare il centro screening per fissare l'appuntamento per l'effettuazione dell'esame diagnostico di approfondimento.

Contestualmente all'invio della raccomandata gli operatori dell'UOS Programmi di Screening contattano l'utente, gli comunicano l'esito, gli propongono l'approfondimento e gli forniscono informazioni relative alle modalità di preparazione alla colonscopia.

Dal 2018 è in corso un percorso definito nell'ambito del Sistema Gestione Qualità, sostenuto e condiviso dalle due UUOSS al fine di:

- 1) promuovere l'omogeneizzazione delle modalità operative;
- 2) favorire l'accesso dell'utenza al servizio attraverso informazioni chiare e complete;
- 3) valutare il grado di soddisfazione percepito dall'utenza;
- 4) migliorare la qualità del servizio offerto.

2 INDAGINE

Al fine di testare il soddisfacimento dell'utenza rispetto alla qualità complessiva del servizio offerto e rispetto alla chiarezza espositiva delle informazioni fornite, si è ritenuto di inserire nella raccomandata di esito positivo, con il coinvolgimento dei gestori della postalizzazione, un link, attraverso il quale è stato reso possibile all'utenza rispondere ad un questionario di tre domande,

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>UOS Screening Lecco</p> <p>UOS Screening Monza</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

con la facoltà di selezionare un valore in base al gradimento. L'indagine di customer ha riguardato i Sp. 214 e 215.

Di seguito si riportano le domande somministrate:

- 1) La lettera di invito da lei ricevuta contiene informazioni facilmente comprensibili?
- 2) Le informazioni ricevute dall'operatore in occasione della comunicazione dell'esito positivo sono state chiare?
- 3) Come valuta la qualità complessiva del servizio offerto?

I valori di gradimento proposti per ciascuna domanda sono stati da 1 a 4, dove 1 è il valore più basso e 4 il valore più alto.

3 ELABORAZIONE DATI

Alla prima ricognizione prevista a Novembre 2019 si è rilevato che, dalla data di inserimento del link nella raccomandata di esito positivo, avvenuta a Luglio 2019, su 1805 utenti con esito positivo al test, hanno risposto alla customer 14 utenti (pari allo 0,77%) di cui:

- 1) alla prima domanda 12 utenti hanno dato valutazione 4, un utente valutazione 3, un utente non ha risposto;
- 2) alla seconda domanda 13 utenti hanno dato valutazione 4 ed un utente valutazione 3;
- 3) alla terza domanda 13 utenti hanno dato valutazione 4 ed un utente valutazione 3.

La seconda ricognizione, effettuata a Gennaio, su iniziativa delle UOOSS Programmi di Screening, ha consentito di rilevare che, da Luglio 2019 su 2222 utenti con esito positivo al test, hanno risposto alla customer 21 (pari allo 0.94%) utenti di cui:

- 1) alla prima domanda 18 utenti hanno dato valutazione 4, un utente valutazione 3, un utente valutazione 2 , un utente non ha risposto;
- 2) alla seconda domanda 19 utenti hanno dato valutazione 4, un utente valutazione 3, un utente valutazione 1;
- 3) alla terza domanda 19 utenti hanno dato valutazione 4, un utente valutazione 3, un utente valutazione 2.

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Sebbene il campione che ha risposto al questionario proposto sia numericamente poco rappresentativo (0,77% nella rilevazione a Novembre 2019; 0,94% nella rilevazione a Gennaio 2020), dall'analisi dei valori selezionati, si rileva, complessivamente un alto livello di gradimento sia sulla chiarezza espositiva che sulla qualità del servizio offerto.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>UOS Screening Lecco</p> <p>UOS Screening Monza</p>	  <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Considerato che l'opportunità di poter esprimere il proprio soddisfacimento attraverso la customer è stata offerta all'utenza a partire dal mese di Luglio 2019, al fine di avere maggiori elementi di valutazione, utili ad un miglioramento continuo, si ritiene opportuno proporre la prosecuzione dell'attuale offerta di customer nel 2020, con monitoraggio a Gennaio 2021.