

Workshop

**"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO
PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012**

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

**POSTER GISMA 2012
SCREENING MAMMOGRAFICO ASLTO4
SEDE DI STRAMBINO**



**CONVEGNO
NAZIONALE
GISMa 2012**

CUSTOMER SATISFACTION:



A.S.L. TO4

Azienda Sanitaria Locale
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

**SUA VALUTAZIONE E SUE IMPLICAZIONI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
OFFERTI IN UN CENTRO DI SCREENING MAMMOGRAFICO**

Ferraro R., Detragiache S.*, Di Giorgio N.*,
Ferrante M.*, Gianotti M.*, Pauna D.*, Bagnera S.*, Patania S.*, Lovato R.L.**



Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte




Workshop


"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012.

NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO




QUESTIONARIO GRADIMENTO SCREENING MAMMOGRAFICO ANNO 2010



A.S.L. TO4
Azienda Sanitaria Locale
di Cirié, Chivasso e Ivrea

Dati generali	ID <input type="text" value="1"/>	Primo esame <input type="checkbox"/>	
	Nazionalità <input type="text"/>	Invito per lettera <input type="checkbox"/>	
	Residenza <input type="text"/>	Adesione spontanea <input type="checkbox"/>	
	Titolo di studio <input type="text"/>	Motivazione <input type="text"/>	
	Professione <input type="text"/>	Sede esame <input type="text"/>	
	Età <input type="text"/>		
Accessibilità	Accesso # verde <input type="text"/>	Tempi attesa	Tempo disdetta-nuova data <input type="text"/>
	Accesso internet <input type="text"/>		Tempo richiesta-appuntamento <input type="text"/>
	Accesso sede fissa <input type="text"/>		Tempo accettazione <input type="text"/>
	Accesso UM parcheggio <input type="text"/>		Tempo esecuzione <input type="text"/>
	Accesso UM barriere <input type="text"/>		Tempo refertazione <input type="text"/>
	Orientamento <input type="text"/>	Umanizzazione	Privacy frontoffice <input type="text"/>
Confort	Confort attesa <input type="text"/>		Privacy TSRM <input type="text"/>
	Confort spogliatoi <input type="text"/>		
	Pulizia servizi <input type="text"/>	Informazioni	Info medico <input type="text"/>
	Pulizia diagnostiche <input type="text"/>		Info lettera <input type="text"/>
Relazione	Cortesia # verde <input type="text"/>		Info TSRM <input type="text"/>
	Cortesia front-office <input type="text"/>	Soddisfazione	Soddisfazione generale <input type="text"/>
	Disponibilità front-office <input type="text"/>		
	Cortesia TSRM <input type="text"/>		
	Disponibilità TSRM <input type="text"/>		
	Capacità ascolto TSRM <input type="text"/>		

Stampa tabella dati 

Aggiungi nuovo questionario

Workshop

**"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO
PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012**

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION ADOTTATO E' STATO ELABORATO SPECIFICAMENTE PER LA REALTA' LAVORATIVA IN ESAME, SEGUENDO IL PERCORSO DELL'UTENZA NELLA STRUTTURA SANITARIA.

E' STATO SUDDIVISO IN SEI MACROAREE, RELATIVE AI SEGUENTI ASPETTI:

- **ACCESSIBILITA'**
- **ACCOGLIENZA E COMFORT**
- **TEMPISTICA**
- **UMANIZZAZIONE**
- **RELAZIONE**
- **INFORMAZIONE**

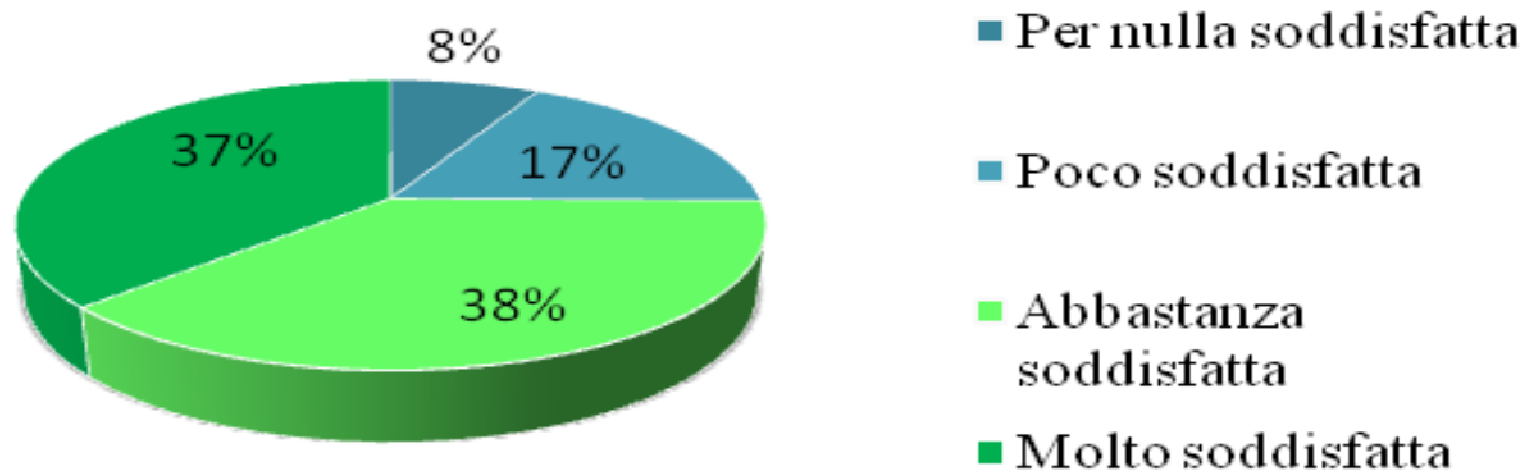
Workshop

**"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO
PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012**

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012.
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

ACCESSIBILITA'

Soddisfazione utilizzo n°verde





Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte

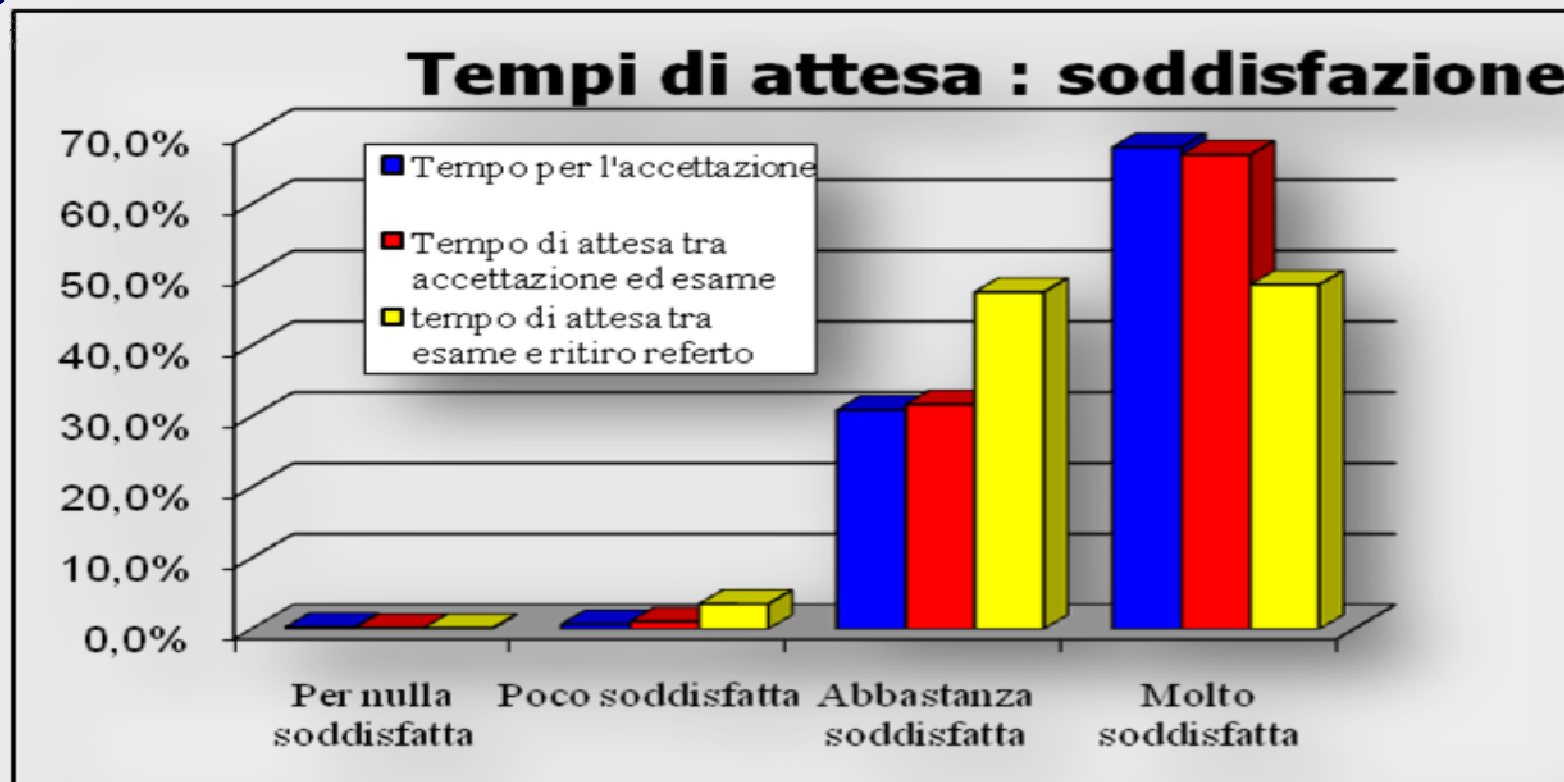


Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

TEMPI D'ATTESA





Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte



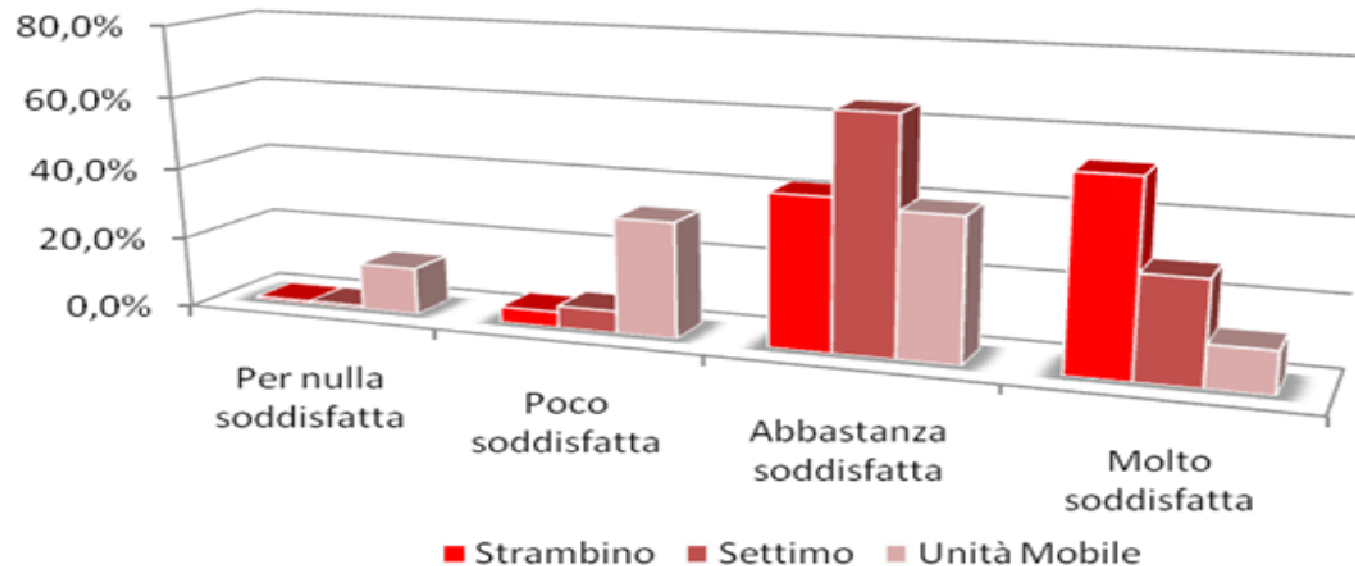
Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

COMFORT E PULIZIA

Comfort sala d'attesa : soddisfazione





Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte



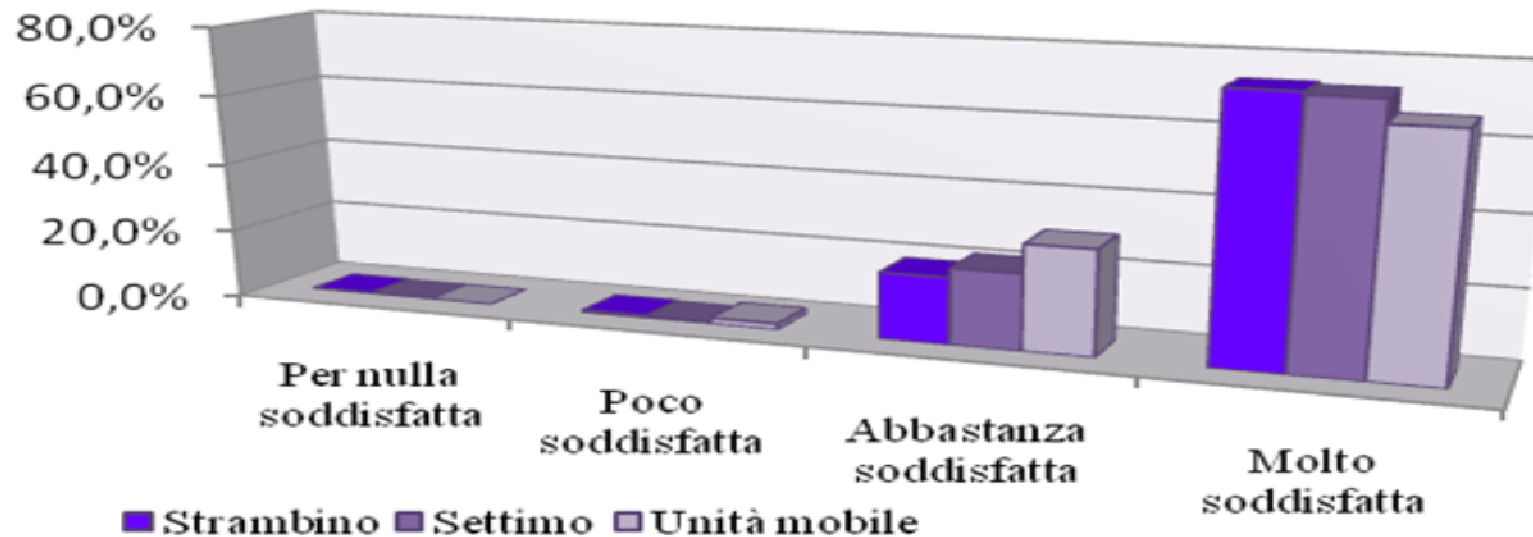
Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

RELAZIONE

Capacità di ascolto personale tecnico : soddisfazione





Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte

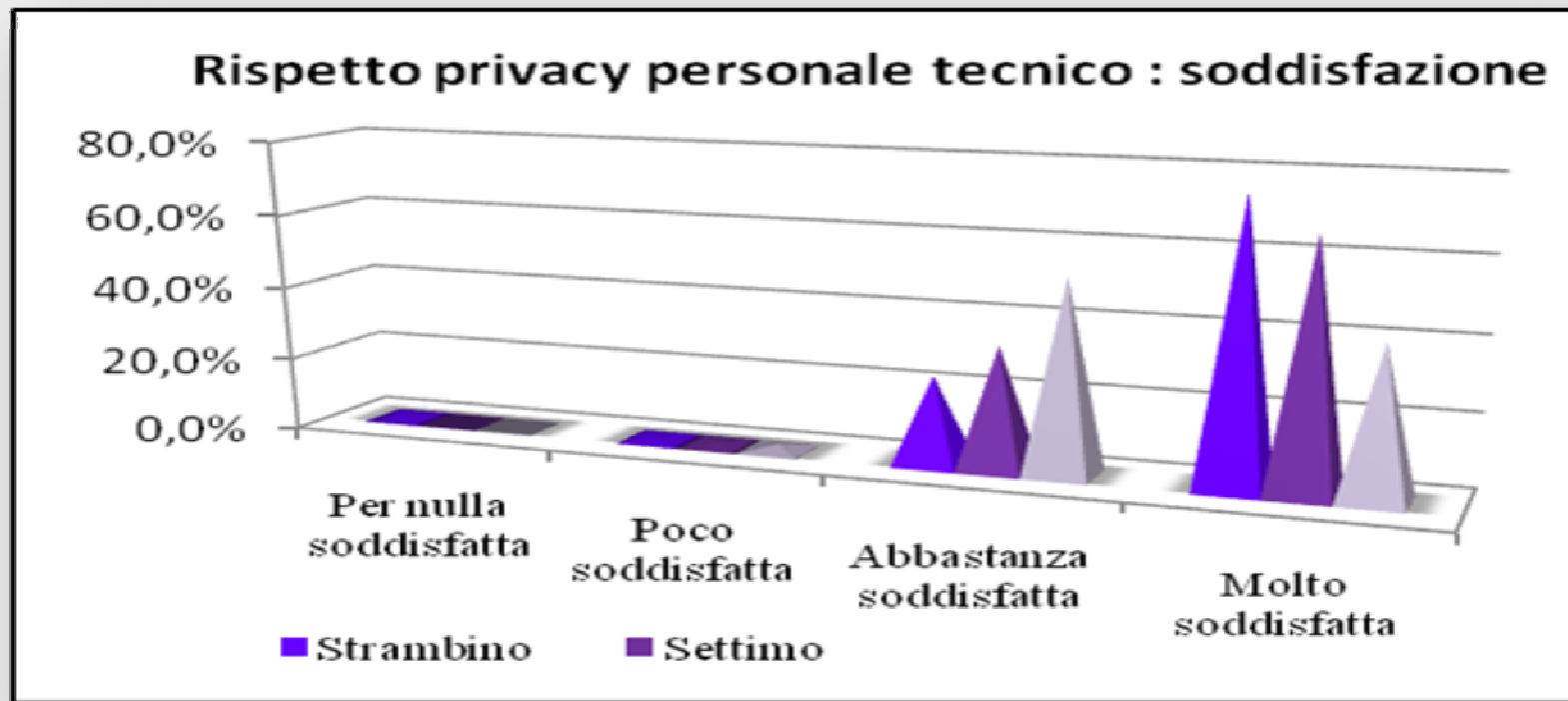


Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

UMANIZZAZIONE





Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte



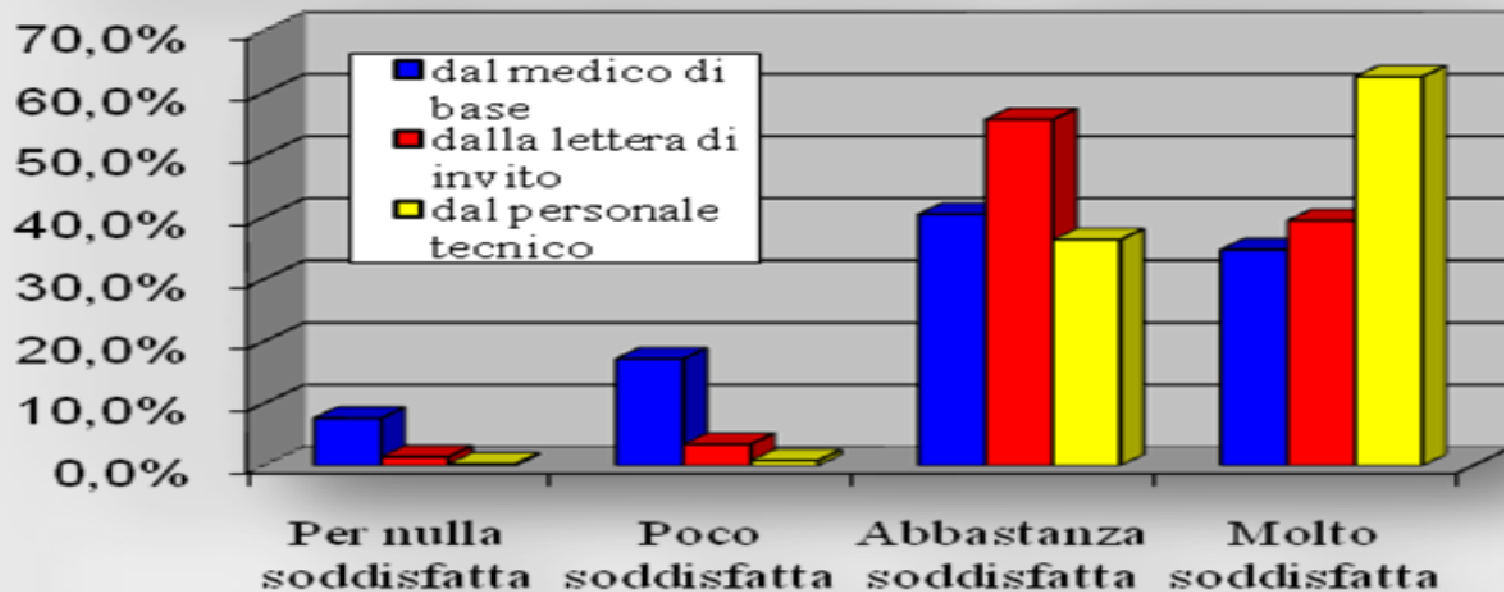
Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

QUALITA' INFORMAZIONI

Qualità delle informazioni : soddisfazione





Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte



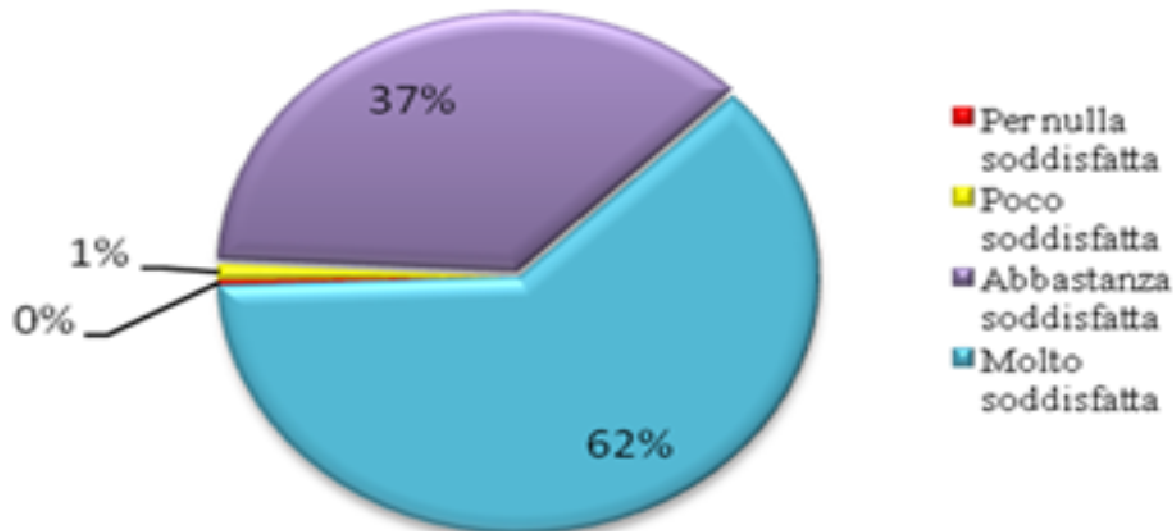
Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Soddisfazione generale



Workshop

**"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO
PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012**

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

RISULTATI DELL'INDAGINE

CRITICITA'

- DIFFICOLTA' DI UTILIZZO DEL N° VERDE
- SCARSO APPREZZAMENTO DELL'ACCOGLIENZA E DEL COMFORT SULL'UNITA' MOBILE MAMMOGRAFICA

APPROPRIATEZZE

- SODDISFAZIONE PER IL RISPETTO DELLA PRIVACY
- GRADIMENTO DEGLI ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE TECNICO



Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte



Workshop

**"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO
PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012**

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012,
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

CONCLUSIONI

- **IMPORTANZA DEGLI ASPETTI
RELAZIONALI PER LA FIDELIZZAZIONE
DELLE UTENTI**
- **VALORE AGGIUNTO = CORTESIA,
EMPATIA , TEMPO DEDICATO,
QUALITA' INFORMAZIONI**



Centro di Riferimento per l'Epidemiologia
e la Prevenzione Oncologica in Piemonte



Workshop

"PROGRAMMA REGIONALE DI SCREENING MAMMOGRAFICO PREVENZIONE SERENA" Workshop 2012

DIRETTORE Antonio Ponti
Torino 14 novembre 2012
NH Hotel Ambasciatori, corso Vittorio Emanuele II, 104 - TORINO

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

