

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA IN UN SERVIZIO DI SCREENING MAMMOGRAFICO

Una prospettiva di analisi comparativa di tre modelli di screening del Veneto

Gessica Martello

Per informazioni
gmartello@ulss22.ven.it

PERCHÈ VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA?

Migliorare la qualità di un servizio dal punto di vista del cittadino permette di:

- Fidelizzare gli utenti offrendo un servizio giudicato da loro stessi di qualità
- Promuovere il servizio presso la comunità tramite il passaparola

OBIETTIVO

Valutare la qualità del servizio di screening mammografico dell'Azienda U.L.S.S. 22 dal punto di vista delle utenti

METODOLOGIA

Integrare "qualitativo" e "quantitativo":

- Fase preliminare qualitativa tramite focus group con utenti e operatori per individuare gli aspetti del servizio che incidono sulla qualità percepita e costruire un questionario per la sua valutazione
- Fase di indagine quantitativa tramite interviste telefoniche per la somministrazione del questionario a un campione di 132 utenti del servizio

CONTESTO

Il programma di screening mammografico dell' Azienda U.L.S.S. 22 è al suo quarto round. Vengono invitate a eseguire una mammografia ogni due anni tutte le donne con età compresa tra i 50 e i 69 anni.

Il primo livello viene eseguito su unità mobile, che si sposta ogni due anni in tutti i 37 comuni dell'Azienda.

Il servizio è aperto dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30, sabato compreso. È attivo un call center dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 14:00.

Il referto negativo viene spedito per lettera, mentre il richiamo per l'eventuale approfondimento viene comunicato telefonicamente dalle operatrici del Centro Screening. L'approfondimento viene eseguito presso l'U.O. di Radiologia.

STRUMENTI

Le dimensioni della qualità dal punto di vista dell'utente individuate nei focus group:

- Lettera di invito e call center
- Atteggiamento del personale, sia amministrativo sia sanitario, che può incidere direttamente sull'adesione ai round successivi
- Tempi di attesa per fare l'esame e per l'esito
- Informazioni sull'esame, sulla modalità e i tempi per l'esito
- Luogo di esecuzione dell'esame

Il questionario:

- Contiene "domande fattuali", che non chiedono la soddisfazione dell'utente ma indagano la sua esperienza nel servizio, quello che è effettivamente accaduto (riferimento al metodo Picker)
- Permette di superare alcuni limiti dei sondaggi di soddisfazione

RISULTATI

Le utenti del servizio di screening mammografico dell'Azienda U.S.S.L. 22 giudicano positivamente:

- La facilità nello spostare l'appuntamento: il 91% è riuscita a parlare con un operatore entro la seconda telefonata
- Gli orari del call center e del servizio
- L'atteggiamento del personale, che si contraddistingue per cortesia, rispetto e disponibilità
- Il fatto che il tecnico che esegue l'esame sia una donna
- La vicinanza del luogo di esecuzione dell'esame. Infatti, il primo livello eseguito su unità mobile, sebbene richieda un adattamento a spazi più ristretti, non incide negativamente sulla qualità percepita.

All'interno di un quadro molto soddisfacente si individuano alcune aree di miglioramento:

- Ridurre il tempo di attesa prima di eseguire l'esame (entro i 15 minuti)
- Ridurre il tempo per l'esito (entro 3 settimane per l'esito negativo, una settimana per quello sospetto/positivo)
- Verificare che le sedi messe a disposizione dai comuni per l'unità mobile abbiano una sala d'attesa
- Rafforzare le informazioni sul perchè come primo livello si esegue solo la mammografia e sulla possibilità di richiedere copia delle lastre
- Migliorare il counselling sulla prevenzione oncologica da parte dei MMG

CONCLUSIONI E PROSPETTIVE FUTURE

- Lo strumento di indagine costruito consente di valutare quegli aspetti di un servizio di screening che incidono sulla qualità percepita dall'utente e, conseguentemente, sulla sua fidelizzazione
- Lo stesso strumento verrà impiegato in un'analisi comparativa di tre modelli di screening mammografico presenti nel Veneto
- L'indagine presenta alcuni limiti: nel campione sono poco rappresentate le donne straniere e le donne inviate ad approfondimento

Si ringraziano le operatrici del Centro Screening Oncologico dell'Azienda U.L.S.S. 22.
Un ringraziamento particolare alla coordinatrice Angioletta Ganassini e al dr. Antonio Bortoli.