

Valutazione della Customer Satisfaction durante la Distribuzione Diretta di farmaci con le restrizioni nazionali da Covid-19



Bertolino G ⁽¹⁾, Mureddu V ⁽¹⁾, Camboni M ⁽²⁾, Liori A ⁽³⁾,
Della Salda A ⁽³⁾, Contu P ⁽³⁾, Cadeddu A ⁽¹⁾

Servizio Farmacia AOU Cagliari, 2) SSFO UNISS, 3) Dipartimento di Scienze Mediche e sanità pubblica UNICA

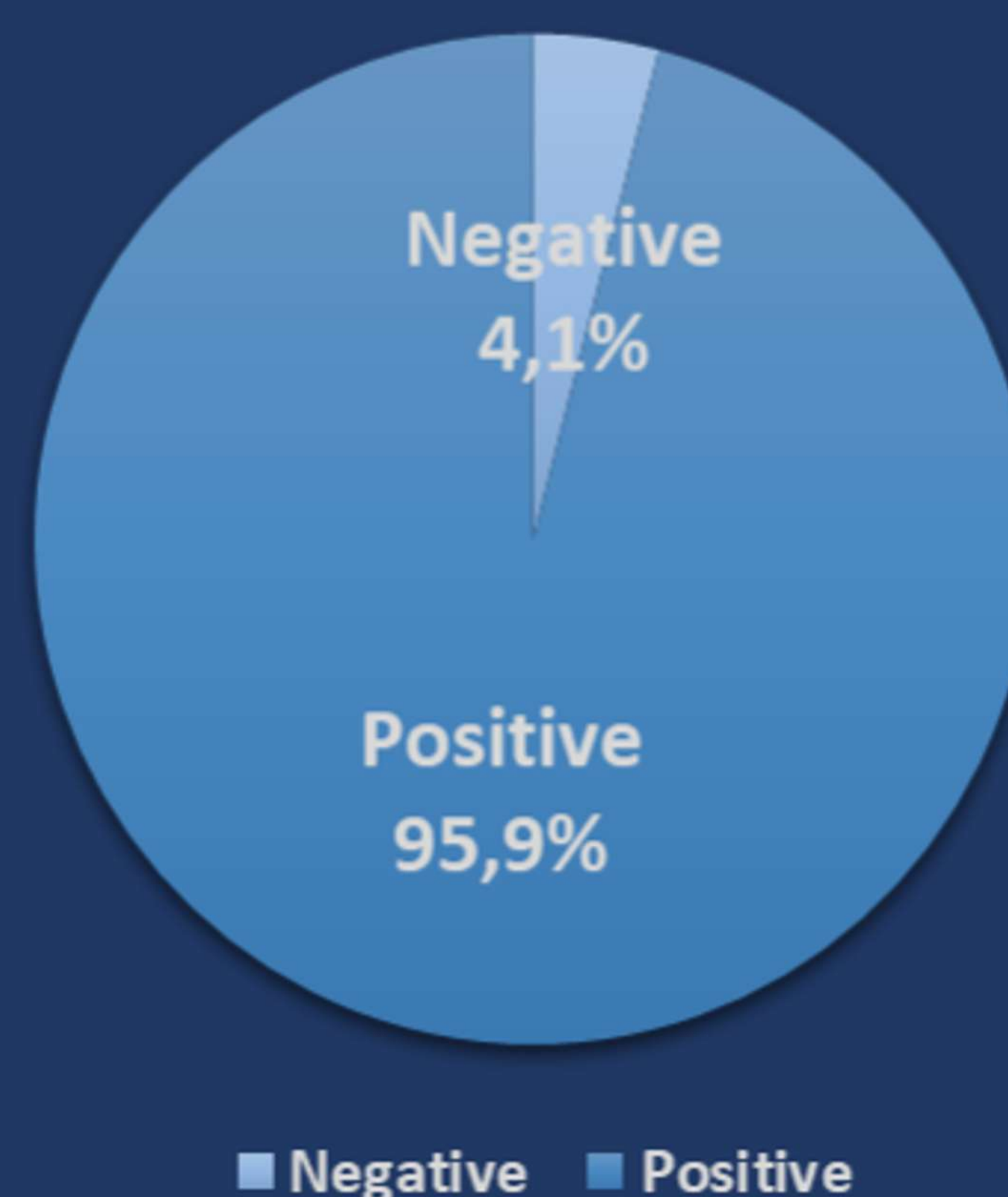


Lo scopo di questo studio è stato quello di valutare la qualità percepita dagli utenti della DD durante la pandemia da Covid-19 in seguito all'applicazione delle misure di contenimento dei contagi. La distribuzione dei farmaci attraverso il canale ospedaliero, ovvero la Distribuzione Diretta (DD) ai pazienti, è stata istituita con la Legge Nazionale 405/2001 e consente la dispensazione di farmaci direttamente da parte delle strutture sanitarie e degli ospedali. Nel corso del 2020 il numero di dispensazioni è stato di circa 17.000. A causa dell'emergenza pandemica, sono state imposte diverse restrizioni: i pazienti non possono più accedere alle strutture sanitarie con accompagnatori, né entrare nella stanza adibita alla DD in quanto non sarebbe garantito il distanziamento sociale.

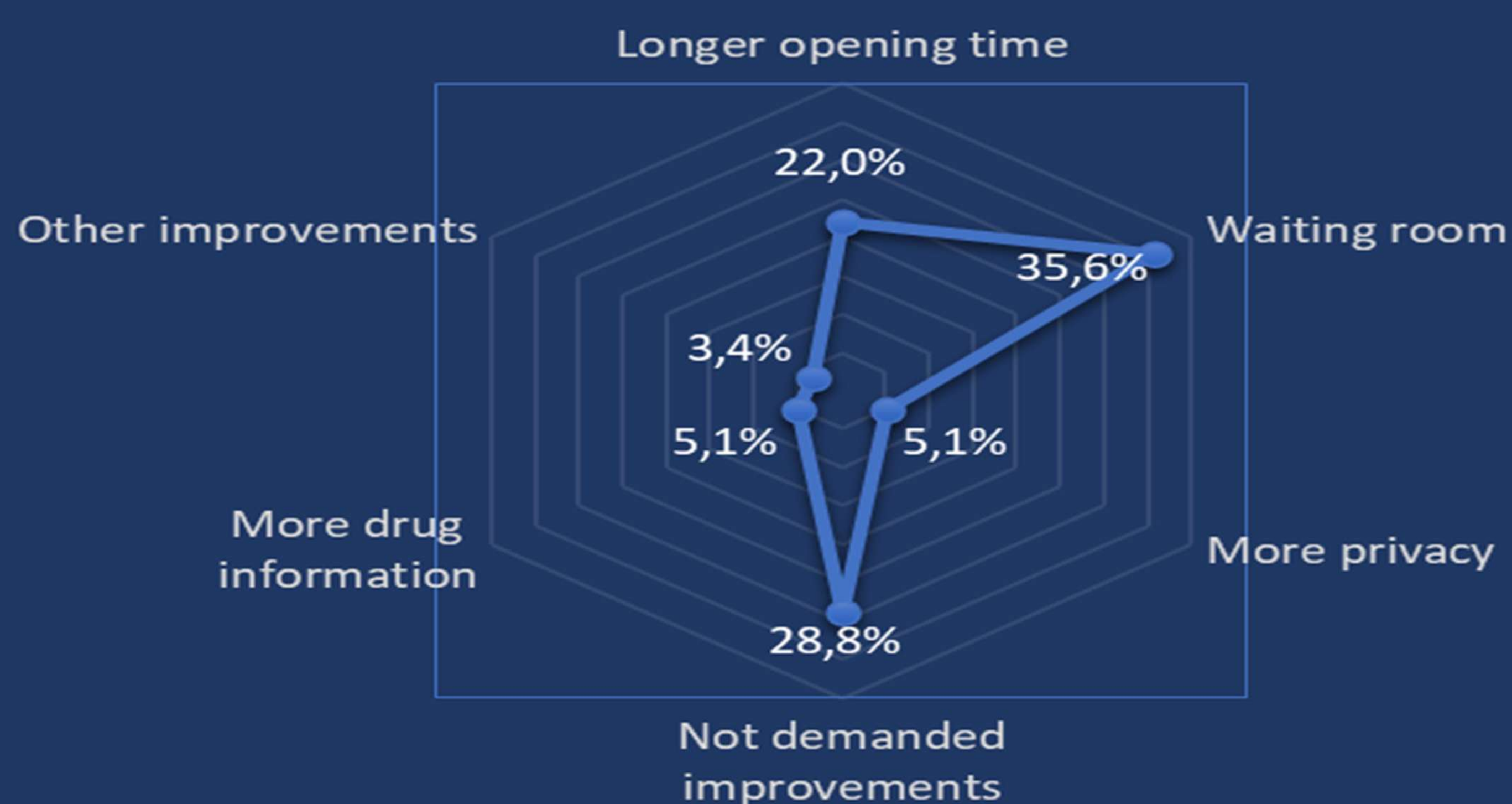
Metodi: I questionari sono stati elaborati dal gruppo di lavoro "Customer Satisfaction Programme" e somministrati dai Farmacisti Ospedalieri ai pazienti che nel mese di giugno 2021 si sono presentati per il ritiro dei farmaci, garantendo il completo anonimato.

Risultati: L'indagine ha coinvolto 175 soggetti, il 57% femmine e il 43% maschi, di età compresa tra i 18 e gli 81 anni (età media $51,9 \pm 13,0$). Il giudizio relativo alla qualità globale del servizio è stato positivo per il 95,9% degli utenti, mentre il giudizio strettamente correlato al personale sanitario impiegato in DD è stato positivo per il 98,2% degli intervistati. 59 su 175 hanno compilato il testo libero in merito a suggerimenti su come migliorare il servizio: il 35% degli intervistati vorrebbe una sala d'attesa; il 22% richiederebbe tempi di apertura più lunghi; il 5,1% necessiterebbe di maggiore privacy; il 5,1% avrebbe bisogno di maggiori informazioni sui farmaci; il 3,4% ha proposto altri suggerimenti, il 28,8% non ha chiesto miglioramenti.

Overall evaluation of perceived quality



Patients suggestions



Discussione: Nonostante una generale soddisfazione dell'utenza per il servizio e per il personale impiegato in DD, è stata riscontrata una sostanziale insoddisfazione per quanto riguarda il comfort della struttura e la gestione degli aspetti organizzativi. Queste sono infatti le principali modifiche applicate per limitare la diffusione del contagio del virus.

Questi risultati saranno presto presentati alla Direzione dell'Ospedale per valutare possibili cambiamenti nel servizio di DD. Uno strumento come i questionari di customer satisfaction può fornire informazioni utili al fine di migliorare il servizio e ridurre i disagi dei pazienti e degli utenti ospedalieri.