

Customer Satisfaction nella campagna vaccinale anti-SARS-COV-2 per soggetti estremamente vulnerabili nella Asl Latina

Sorbara D.**, Parrocchia S.*, Marrone R.**, Carucci R.**, Piccaro A.#, Battisiti G.°, Cacciotti A.R.#

P.O. "S.M. Goretti" ASL Latina: *Direttore Medico, **Dirigente Medico, °Coordinatore Poliambulatori, #CPSI Direzione Medica

Parole chiave: campagna vaccinale, SARS-COV-2, utente

Introduzione

Il 27 marzo 2021 nell'Ospedale S.M. Goretti di Latina viene attivata la campagna vaccinale per le persone estremamente vulnerabili, con i vaccini Comirnaty (Pfizer-BioNtech) e Vaccine Moderna (Moderna), come previsto dalle Raccomandazioni contenute nel Piano Strategico Nazionale dei vaccini per la prevenzione delle infezioni da SARS-CoV-2. La customer satisfaction è stata utilizzata come strumento per valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto ai soggetti estremamente vulnerabili presso il centro vaccinale dell'Ospedale.

Contenuto

Per lo studio è stato preso in esame il periodo 01/04/2021-01/06/2021. E' stato realizzato un questionario anonimo composto da 4 sezioni: 1) valutazione dell'organizzazione e logistica del centro vaccinale; 2) valutazione professionalità e cortesia del personale sanitario percepita dall'utente; 3) fonte delle informazioni sulla vaccinazione ricevute dall'utente; 4) informazione sulla patologia (condizione di vulnerabilità) dell'utente. I questionari somministrati sono stati 1.916, il 56,7% è stato analizzato, il 10% è stato ritenuto non valido, mentre il 33,3% non è stato riconsegnato.

Conclusioni

Nel nostro modello organizzativo gli assistiti sono stati contattati mediante chiamata attiva telefonica che ha favorito l'instaurazione di un rapporto di fiducia ed empatia, utile soprattutto nel dirimere i dubbi sulla vaccinazione. La scelta di un luogo protetto e facilmente raggiungibile come centro vaccinale per i soggetti vulnerabili, quale l'Ospedale, ha contribuito all'adesione alla campagna di vaccinazione. Inoltre, il personale sanitario adeguatamente formato riesce a trasmettere al paziente professionalità e fiducia, elementi indispensabili per il successo di un atto medico, soprattutto in ambito vaccinale. In questo studio sono state individuate le aspettative ed i bisogni dagli assistiti ed è stato possibile capire che gli strumenti adottati durante la campagna vaccinale sono stati idonei e apprezzati dagli utenti che si sono sentiti accolti e rassicurati. In ambito sanitario "la centralità della persona", espressa attraverso l'ascolto attivo e la presa in carico, fa sentire l'assistito tutelato soprattutto in un percorso particolare e sconosciuto come quello della vaccinazione per COVID-19.

Totale questionari N=1087	ottimo/buono	sufficiente	insuf/scarso	T-Test
Servizio prenotazione	957 (88%)	94 (8,6%)	36 (3,4%)	0.003
Accettazione/accesso	965 (88,8%)	89 (8,2%)	33 (3%)	0.002
Somministrazione	990 (91%)	76 (7%)	21 (2%)	0.001
Sicurezza/igiene	978 (90%)	81(7,5%)	28 (2,5%)	0.004
Segnaletica/avvisi	914 (84,1%)	107 (9,9%)	66 (6%)	0.005
Informazioni del personale sanitario	984 (90,5%)	78 (7%)	25 (2,5%)	0.005
Cortesia e professionalità del personale	995 (91,6%)	69 (6,3%)	23 (2,1%)	0.004