

## 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