

Soddisfazione dei pazienti affetti da sclerosi multipla relativamente al servizio di distribuzione della terapia: esperienza dell'ASL Città di Torino nell'ambito dello studio QOSMOS.

S. Costantino, R. Tarantini, S. Osella, C. Boselli, V. Milone, P. Crosasso
ASL Città di Torino - SC Farmacie Ospedaliere

Introduzione e obiettivi:

I medicinali per la SM sono attualmente dispensati dalle ASL in distribuzione diretta. Tra ottobre 2018 e giugno 2019 due presidi ospedalieri della nostra ASL hanno partecipato allo studio clinico "QOSMOS – Studio osservazionale multicentrico sulla qualità di vita in pazienti con sclerosi multipla", promosso da Sifact e ReNaSFO, che coinvolge 16 centri in Italia e circa 20 specializzandi di ReNaSFO; i risultati di seguito presentati fanno parte di tale progetto.

La partecipazione allo studio è stata un'occasione per ricevere un feedback sulla qualità del servizio di distribuzione dei medicinali offerto, dal momento che i questionari somministrati prevedevano una sezione apposita. L'obiettivo di questo lavoro è quello di verificare la soddisfazione dei pazienti e le eventuali criticità.

Materiali e metodi

La partecipazione allo studio è stata proposta ai pazienti che si sono recati presso i due presidi durante l'arruolamento, secondo i criteri di inclusione dello studio (diagnosi di SM trattata con farmaco in auto-somministrazione, età ≥ 18 , capacità di esprimere il consenso informato), con la collaborazione di farmacisti e neurologi. Tramite la somministrazione di un questionario e l'analisi delle cartelle cliniche sono state raccolte informazioni relative alla storia clinica, alla qualità della vita e al gradimento del servizio di distribuzione dei medicinali. Dai questionari dello studio sono stati estrapolati per questo lavoro i soli dati relativi alla dispensazione del medicinale, analizzando i risultati parziali della nostra ASL.

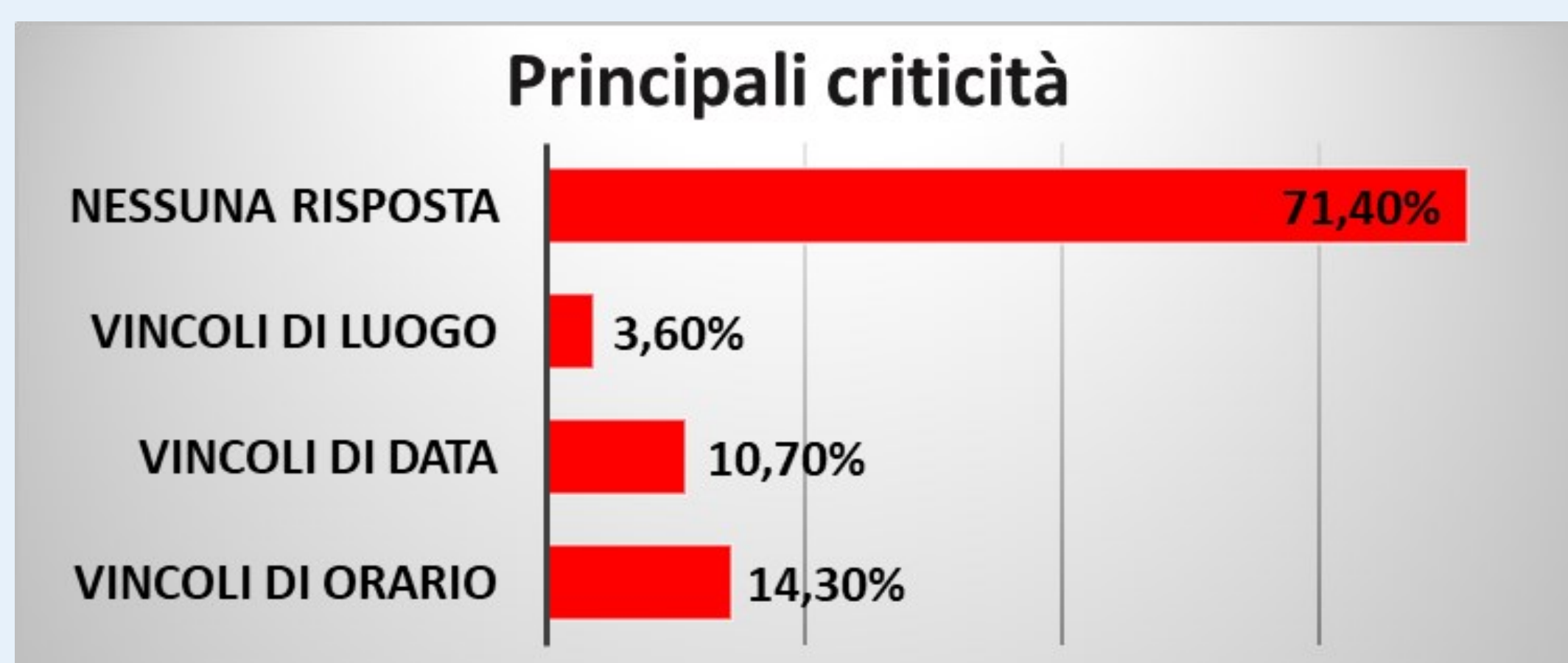
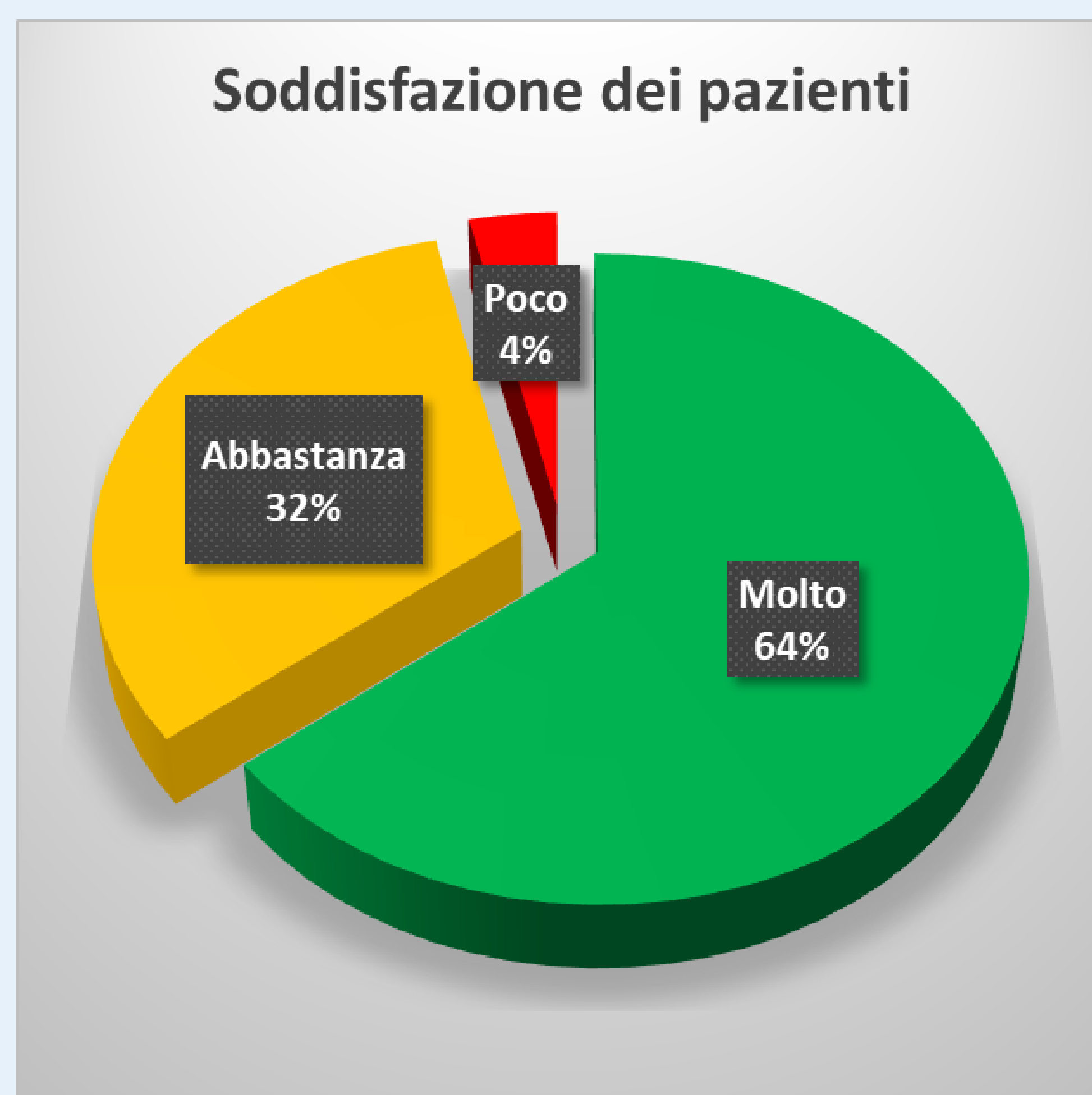
Risultati

Sono stati arruolati 42 pazienti totali presso i due presidi, di cui 28 hanno completato la sezione di questionario relativa alla distribuzione del farmaco (71,4% donne, 28,6% uomini, età media $46,2 \pm 11,7$ anni).

La grande maggioranza dei pazienti partecipanti ha valutato positivamente il servizio (64,3% molto soddisfatto, 32,1% abbastanza, 3,6% poco, 0,0% per niente).

Il 60,7% dei pazienti ha dichiarato di aver ricevuto informazioni sulla terapia al momento della consegna del farmaco (es. riguardo alla somministrazione e agli effetti collaterali); la maggior parte di essi ha trovato queste informazioni utili, dettagliate e comprensibili.

Il 39,3% ha dichiarato di non aver ricevuto informazioni sulla terapia al momento della consegna; di questi, la maggioranza ha riferito di non averne avuto bisogno.



Conclusioni

Ascoltare il punto di vista del paziente è fondamentale per migliorare i servizi di distribuzione diretta. I risultati ottenuti mostrano un'elevata soddisfazione dei pazienti coinvolti.

Tra gli aspetti più apprezzati (testo libero) ci sono elementi relativi sia al rapporto con il farmacista (es. professionalità, cortesia, disponibilità), riferiti dal 25,0% dei pazienti, sia all'organizzazione (es. puntualità, velocità, efficienza), dal 21,4%

Le principali criticità riferite, e i relativi suggerimenti di miglioramento, riguardavano i vincoli su orari (14,3%), giorni (10,7%) e luoghi (3,6%) di apertura. Tali criticità verranno considerate nell'attuale processo di riorganizzazione del servizio.