

FARMACIA TERRITORIALE: LA PAROLA AI PAZIENTI

Dopo circa 6 mesi dall'avvio della riorganizzazione della Farmacia Territoriale, al fine di valutare la percezione dei pazienti sulla qualità del servizio e sulle modifiche effettuate sia in ambito logistico che prettamente organizzativo si è pensato di proporre ai pazienti afferenti alla Farmacia Territoriale dell'ASP di Vibo Valentia, un questionario di gradimento.

Dare voce ai pazienti attraverso questi questionari può rappresentare uno strumento integrativo fondamentale, poiché consente di ascoltare in profondità l'esperienza del paziente, comprendere i bisogni soggettivi e umanizzare ulteriormente il servizio, promuovendo un approccio che valorizzi la persona nella sua interezza e non soltanto nella dimensione clinico-terapeutica, contribuendo così al rafforzamento di un sistema di cura realmente centrato sull'individuo.

Nel periodo compreso tra il 6 maggio e il 6 giugno 2025, sono stati raccolti 100 questionari compilati dai pazienti che si sono recati in farmaci per il ritiro dei farmaci (si è rilevata una certa ritrosia nella compilazione dei questionari).

I risultati letti e analizzati restituiscono un quadro complessivamente positivo del servizio di erogazione diretta dei farmaci, con alcuni elementi di eccellenza e altri suscettibili di miglioramento.

La chiarezza delle informazioni fornite è stata giudicata soddisfacente dalla maggior parte degli utenti, con l'82% che ha dichiarato di aver ricevuto indicazioni molto chiare o abbastanza chiare, sebbene una percentuale pari al 16% abbia evidenziato difficoltà interpretative che suggeriscono la necessità di interventi migliorativi sulla qualità comunicativa.

Il ritiro dei farmaci è stato ritenuto semplice o abbastanza semplice dal 79% del campione, mentre il restante 19% ha segnalato una certa complessità, elemento che stimola a valutare la possibilità di ulteriori interventi sulle modalità organizzative.

L'aspetto relazionale, in particolare la cortesia e la disponibilità del personale, emerge come punto di forza con il 90% dei pazienti che ha espresso giudizi molto positivi, dimostrando che la componente umana e la relazione empatica sono percepite come centrali nell'esperienza di cura. Nonostante ciò, il 39% degli utenti ha riportato **tempi di attesa** lenti o troppo lenti, evidenziando una criticità che potrebbe compromettere l'efficienza percepita del servizio.

Per quanto riguarda **la disponibilità dei farmaci**, il 60% ha dichiarato di averli trovati sempre disponibili, il 29% quasi sempre, mentre una parte più ridotta ha lamentato indisponibilità occasionali, aspetto comunque rilevante in un contesto che richiede continuità terapeutica.

Anche le **condizioni igienico-strutturali degli ambienti** sono state giudicate complessivamente buone, con l'80% delle risposte che attestano un livello di soddisfazione elevato, pur registrando un 15% di percezione non pienamente positiva che suggerisce la necessità di un costante monitoraggio.

Particolarmente rilevante è il dato relativo alla **sensazione di essere ascoltati** e seguiti durante l'erogazione del servizio, con l'89% dei pazienti che ha riferito di sentirsi accolto e accompagnato, dato che riflette un'impostazione orientata all'ascolto attivo e alla personalizzazione dell'assistenza.

Sul piano **dell'informazione farmacologica**, l'84% ha dichiarato di aver ricevuto spiegazioni molto o abbastanza chiare sull'uso del farmaco, mentre l'8% ha riferito di non aver ricevuto alcuna indicazione, un aspetto che merita particolare attenzione per evitare rischi legati a un utilizzo scorretto della terapia.

La **valutazione complessiva del servizio** è risultata positiva per il 68% degli utenti, ma resta un 27% che ha espresso giudizi solo sufficienti o insufficienti, indicando la necessità di consolidare le buone pratiche e rendere omogenea la qualità dell'assistenza.

Di particolare rilievo è infine la percezione di miglioramento del servizio negli ultimi sei mesi, riconosciuta dall'89% dei partecipanti, segnale evidente dell'efficacia delle azioni correttive già intraprese.

Tuttavia, non possiamo nascondere le sfide: quasi un terzo degli utenti percepisce i tempi di attesa come troppo lunghi, per quanto si siano notevolmente ridotti (in media in un'ora vengono gestiti circa 40/50 pazienti), in alcune fasce orarie quasi azzerati, così come non si formano più le code interminabili che avevano posto al centro dell'interesse dei *mass media* locali la farmacia territoriale di Vibo Valentia.

Tuttavia, nelle ore di punta, ovvero nelle prime ore dopo l'apertura, l'attesa può arrivare a circa 40 minuti, un campanello d'allarme che ci invita a migliorare ulteriormente l'organizzazione.

La parte più incoraggiante? L'89% degli utenti ha percepito un miglioramento del servizio negli ultimi sei mesi, segno che le azioni stanno andando nella giusta direzione.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DIRETTA (06/05/2025 al 06/06/2025 pazienti n.100)

Farmacia Territoriale di Vibo Valentia – ASP Vibo Valentia

Gentile paziente,

le chiediamo di dedicare pochi minuti alla compilazione di questo questionario. Le sue risposte saranno utili per migliorare la qualità del servizio.

1. Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute sul servizio di erogazione diretta?

- ☐ **Molto chiara 47%**
- ☐ Abbastanza chiara 35%
- ☐ Poco chiara 14 %
- ☐ Per niente chiara 2%

2. Il ritiro dei farmaci è stato semplice?

- ☐ **Sì 64%**
- ☐ Abbastanza semplice 15%
- ☐ Poco semplice 11%
- ☐ Difficile 8%

3. Il personale della farmacia è stato cortese e disponibile?

- ☐ **Sempre 70%**
- ☐ Spesso 20%
- ☐ Raramente 5%
- ☐ Mai 3%

4. I tempi di attesa al momento del ritiro sono stati accettabili?

- ☐ **Rapidi 33%**
- ☐ Abbastanza rapidi 26%
- ☐ Lenti 22%
- ☐ Troppo lenti 17%

5. Il farmaco è stato sempre disponibile al momento del ritiro?

- ☐ **Sempre disponibile 60%**
- ☐ Quasi sempre 29%
- ☐ Raramente 6%
- ☐ Mai 3%

6. Gli ambienti della farmacia territoriale sono puliti e ordinati?

- ☐ **Sì 50%**
- ☐ Abbastanza 30%
- ☐ Poco 13%
- ☐ Per niente 2%

7. Si è sentito/a ascoltato/a e seguito/a durante l'erogazione del servizio?

- ☐ **Sempre 60%**
- ☐ Spesso 29%
- ☐ Raramente 2%
- ☐ Mai 4 %

8. Ha ricevuto spiegazioni adeguate sull'uso corretto del farmaco?

- ☐ **Sì, molto chiare 56%**
- ☐ Abbastanza chiare 28%
- ☐ Poco chiare 3%
- ☐ Nessuna spiegazione ricevuta 8%

9. Come valuta complessivamente il servizio di erogazione diretta della farmacia territoriale?

- ☐ **Ottimo 38%**
- ☐ Buono 30%
- ☐ Sufficiente 17%
- ☐ Insufficiente 10%

10. Il servizio è migliorato negli ultimi 6 mesi

- ☐ **Sì 89%**
- ☐ No 5%

11. Ha suggerimenti o segnalazioni per migliorare il servizio? (risposta aperta)

Si riportano qualche suggerimento segnalazione interessante:

-  *Dopo il calvario vissuto anni prima di quest'ultima innovazione (dopo clamorose proteste anche mediatiche) oggi siamo all'età dell'oro. Forse si potrebbero abbreviare i tempi di attesa magari aumentando i giorni di distribuzione e aumentando gli sportelli*
-  *negli ultimi mesi il servizio è migliorato e anche la struttura è accogliente rispetto agli anni precedenti*
-  *se funziona come oggi va bene*
-  *se rimane così siamo in una botte di ferro*
-  *si può sempre migliorare*
-  *apporte indicazioni esterne più chiare tenere aggiornate informazioni e contatti su sito e social, trovare un modo per attivare informazioni attraverso telefono e mail*

Nei suggerimenti molti utenti lamentano la mancanza dei servizi igienici dedicati al pubblico e in alcuni casi si chiede ampliamento dell'orario di apertura e l'apertura di ulteriori punti di distribuzione.