- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.16.217.189 Sat, 12 Oct 2024, 09:19:19

La *customer satisfaction* nella distribuzione diretta dei farmaci compresi nell'allegato 2 al DM 22/12/2000

Giovanni Berti, Martina Donadi, Giambattista Alberti

Servizio di Farmacia, Azienda ULSS n. 9, Treviso

Riassunto: Da marzo 2001 l'Azienda ULSS n. 9 di Treviso ha attivato la distribuzione diretta da parte della struttura ospedaliera a pazienti non ospedalizzati dei farmaci ricompresi nell'Allegato 2 al D.M. 22/12/2000. Atteso che in questi quattro anni il successo di tale attività in termini di risparmio è stato indiscutibilmente dimostrato, si è deciso di valutare la performance del servizio misurandone la capacità di soddisfare le esigenze dell'utente. In particolare ci si è proposti di misurare, attraverso un'indagine di *customer satisfaction*, la qualità percepita dai pazienti, di acquisire elementi di valutazione delle modalità organizzative e di individuare eventuali criticità rilevate dagli utenti al fine di attuare interventi per un miglioramento continuo del servizio offerto. Dallo studio è emerso un buon grado di conoscenza, da parte degli utenti, dei diversi aspetti dell'intero processo distributivo; il 95% dei pazienti si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto del servizio e gli unici elementi di insoddisfazione registrati sono riconducibili all'accessibilità del servizio. I risultati dell'indagine svolta, che ha incontrato una confortante partecipazione da parte dei pazienti coinvolti, permettono di concludere che l'attività di erogazione diretta dei farmaci da parte dell'Azienda ULSS n. 9, oltre a essere economicamente efficace, costituisce un servizio "di qualità". Gli elementi di valutazione acquisiti consentiranno inoltre di migliorare la performance del sistema distributivo e di prevenire o correggere anche i rari disservizi fin qui verificatisi.

Parole chiave: customer satisfaction, distribuzione diretta, qualità percepita, miglioramento continuo.

Abstract: C*ustomer satisfaction in direct delivery of drugs included in "Allegato 2 al D.M.22/12/2000"*.

Since March 2001 the ULSS n. 9 of Treviso has been providing – directly through the hospital departments – non hospitalized patients with those medicines included in "Allegato 2 al D.M. 22/12/2000". Seeing that during these four years this activity has clearly demonstrated its effectiveness with regard to saving, we decided to value its performance by measuring the power to satisfy patients' requirements. In detail, with a customer satisfaction study, we wanted to measure the perceived quality, to get evaluation's elements concerning organization modalities and to individualize potential inconveniences pointed out by patients in order to be able to carry out the necessary decisions for a constant improvement of the service we are offering. From the analysis it emerged that the customers were fairly aware of the several aspects of direct delivery service; that 95% of them declared to be satisfied or very satisfied with the service offered by the hospital, and that very few cases of dissatisfaction dealed with accessibility to the service. Thanks to this study, that has found a great favour with the customers, we can assert that the drugs direct delivery service, besides being useful to contain pharmaceutical expenditure, is qualitatively of a high standard; furthermore, from this research we will derive a helpful starting point to improve the service and to prevent incidental inefficiencies.

Key words: customer satisfaction, direct delivery, received quality, constant improvement.

Introduzione

La logica della qualità dei servizi offerti è ormai da anni un terreno di sperimentazione e confronto all'interno delle aziende sanitarie più sensibili ed evolute, grazie non solo agli interventi legislativi prodotti – tutti volti al recupero di efficienza ed economicità delle prestazioni per fornire un servizio di qualità all'utenza – ma anche a un cambio di mentalità, che ha permesso il passaggio dalla cultura formale degli "adempimenti" alle logiche più moderne della cultura del risultato.

D'altronde è la natura stessa del prodotto erogato dalle aziende sanitarie a rendere indispensabile il rapido diffondersi di un clima di consenso intorno alla qualità dei servizi sanitari offerti.

Costruire un sistema in grado di offrire cura e assistenza sanitarie, coniugando obiettivi di qualità e appropriatezza a regole e politiche economiche, è un impegno che l'Azienda ULSS n. 9 di Treviso persegue da tempo. Per soddisfarlo non basta partire da una corretta analisi della domanda sanitaria, ma si deve anche tener conto del livello di soddisfazione dei pazienti in termini di qualità percepita delle prestazioni. La capacità di raccogliere ed elaborare il parere dei pazienti e monitorare la loro percezione del servizio diventa quindi una tappa fondamentale del percorso di qualità.

L'attuale scenario economico-sanitario nazionale, caratterizzato da una grave crisi di risorse, spinge le Aziende verso strategie rivolte sempre più al risparmio; nell'ambito delle misure di contenimento e razionalizzazione della spesa farmaceutica l'Azienda ULSS n. 9 di Treviso ha attivato, da marzo 2001, l'erogazione diretta da parte della struttura ospedaliera a pazienti non ospedalizzati dei farmaci ricompresi nell'Allegato 2 al D.M. 22/12/2000.

Quest'attività ha ottenuto negli anni un notevole successo in termini di controllo e razionalizzazione della

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.16.217.189 Sat, 12 Oct 2024, 09:19:19

spesa e continua a costituire senza dubbio un fattore determinante nel porre l'ULSS n. 9 tra le più virtuose ULSS del Veneto in materia di spesa farmaceutica territoriale, come emerge dai dati regionali.

Ma in un contesto in cui le aspettative di cura sono in costante crescita, si impone alle Aziende Sanitarie un'attenzione sempre maggiore verso l'utente e le sue attese; se poi si considerano i notevoli livelli competitivi pubblico-privato, ne consegue l'estrema necessità di valutare la performance del servizio di distribuzione diretta dei farmaci da parte dell'Azienda ULSS n. 9, non solo secondo criteri ormai indiscutibilmente provati di contenimento della spesa farmaceutica, ma anche in termini di soddisfazione dei bisogni espressi dal cittadino.

Obiettivi

Il progetto si propone di valutare la performance del servizio di distribuzione diretta dei farmaci dell'Allegato 2 al D.M. 22/12/2000 da parte dell'Azienda ULSS n. 9 di Treviso.

Un'indagine di *customer satisfaction* ha l'obiettivo di misurare la capacità dell'organizzazione di soddisfare i bisogni del cliente, nel pieno rispetto, pertanto, del primo principio di gestione per la qualità enunciato dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 (Tabella 1).

Tabella 1. Principi fondamentali UNI EN ISO 9001:2000.

1. orientamento al cliente: *le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative*;
2. leadership;
3. coinvolgimento del personale;
4. approccio per processi;
5. approccio sistemico alla gestione;
6. miglioramento continuo;
7. decisioni basate sui dati di fatto;
8. rapporto di reciproco beneficio con i fornitori.

La raccolta di informazioni permette di valutare l'appropriatezza della prestazione erogata e, attraverso il passaggio dalle "sensazioni" alla "misura", favorisce il fondamentale superamento dell'autoreferenzialità. Altrettanto importante è l'opportunità offerta di motivare il personale coinvolto nell'indagine, orientando la cultura interna all'organizzazione al servizio del cittadino: in questo modo si realizza anche una spinta al miglioramento complessivo dell'organizzazione attraverso il passaggio dalla logica delle funzioni a quella dei processi.

L'utilità di un'indagine di *customer satisfaction* si apprezza sia nella fase di pianificazione, quando si definiscono le politiche di intervento e si progettano i sistemi di erogazione di un servizio, sia nella fase di monitoraggio, quando si impostano gli strumenti di controllo e di misurazione; un ulteriore beneficio dell'indagine deriva dalla possibilità di valutare l'impatto delle azioni di miglioramento.

È comunque fondamentale che l'indagine di *customer satisfaction* non si limiti a un mero sondaggio di opinione o alla semplice somministrazione di un questionario; altresì, non deve servire esclusivamente alla raccolta di un puro dato statistico o alla misura delle abilità del personale.

Materiali e metodi

Il processo distributivo

La distribuzione dei farmaci compresi nell'Allegato 2 al D.M. 22/12/2000 avviene nell'Azienda ULSS n. 9 attraverso un lavoro di stretta collaborazione tra medici specialisti, medici di medicina generale, farmacisti ospedalieri e operatori dei distretti socio-sanitari.

Il farmacista, ricevuta la prescrizione o il piano terapeutico, prepara un pacchetto nominativo che viene inviato al Distretto di appartenenza del paziente: qui, attraverso uno sportello aperto al pubblico con diverse modalità per ogni sede, il pacchetto nominativo viene consegnato al paziente o a un familiare con frequenza mensile. Nel pacchetto nominativo viene inserito un foglietto informativo – preparato e firmato dal farmacista – in cui sono riportati i dati anagrafici dell'assistito, la descrizione della terapia in atto, le condizioni di conservazione dei farmaci consegnati e i recapiti telefonici del Distretto Socio Sanitario di riferimento (Figura 1); inoltre, tramite questo documento, il farmacista sollecita il paziente, all'approssimarsi della scadenza, a rinnovare il piano terapeutico: questo intervento è importante – considerata la complessità delle patologie cui questi farma-

Azienda ULSS 9
SERVIZIO DI FARMACIA OSPEDALIERA
Presidio Ospedaliero di Oderzo
Responsabile: Dr. Giambattista Alberti
Tel: 0422-715515 Fax: 0422-715250

Gent.mo/ma Sig.re/ra ……
Le consegniamo n°…… fiale……
di FILGRASTIM 300 MCG (NEUPOGEN 30), Le ricordiamo di conservare il farmaco a T° compresa tra 2°-8° C e di *comunicare eventuali modifiche o interruzioni di terapia* al Suo Distretto di appartenenza:

Sede	*Telefono*
Oderzo	0422-715620
Motta di Livenza	0422-867266
Ponte di Piave	0422-857093
Fontanelle	0422-749156
San Polo di Piave	0422-856269

Le ricordiamo inoltre che il Suo Piano Terapeutico scadrà il……
Per informazioni sulla terapia in atto si rivolga al Suo medico curante.
I migliori saluti.

Il farmacista

Figura 1. Il foglietto informativo.

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.16.217.189 Sat, 12 Oct 2024, 09:19:19

ci sono destinati – per promuovere l'accesso periodico dei pazienti alla struttura ospedaliera o comunque per assicurare un regolare monitoraggio delle terapie (anche da parte dei medici di base e dei pediatri di libera scelta).

Pianificazione e sviluppo del progetto

Nel corso del 2004 il Servizio di Farmacia Ospedaliera ha provveduto allo studio di fattibilità e alla condivisione del progetto *customer satisfaction* con la Direzione Sanitaria e il Coordinamento dei Distretti Socio-Sanitari; in seguito a interviste agli operatori del *front office* dei Distretti, si è formulata una scheda-questionario suddivisa in due sezioni: la prima per verificare la "percezione della qualità del servizio", la seconda per misurare il "livello di soddisfazione" del paziente. Individuato il campione di pazienti raggiungibile attraverso le sedi distrettuali (5 sedi principali + 7 periferiche, per un totale di 1300 pazienti circa), da giugno 2004 è iniziata la formazione del personale addetto alla distribuzione e raccolta dei questionari, nonché alla somministrazione vera e propria degli stessi.

I questionari sono stati consegnati da luglio a dicembre solo ai pazienti che accedevano più volte al Distretto, affinché il grado di soddisfazione/insoddisfazione fosse dettato da una frequentazione non occasionale della struttura.

Il questionario

Il questionario è stato progettato in due parti e presentato su foglio A4 stampato fronte-retro (Figura 2).

Nella prima parte sono stati formulati quesiti che miravano a cogliere la percezione della qualità dell'intero processo distributivo che ha portato all'erogazione del farmaco attraverso il Distretto; sono state pertanto rivolte domande (tipo "liste di controllo") sulla riconoscibilità delle figure professionali coinvolte nel processo, sull'efficacia del canale distributivo, sulle modalità organizzative, sulle opportunità offerte e sulla chiarezza delle informazioni fornite.

Nella seconda parte si è cercato di cogliere il livello di soddisfazione del paziente nell'approccio con la nuova struttura erogante, sia nei rapporti col personale del Di-

REGIONE VENETO
AZIENDA ULSS N. 9 TREVISO

SERVIZIO DI FARMACIA OSPEDALIERA
DISTRETTI SOCIO SANITARI

Gentile Signora/e,
questa scheda è stata predisposta per valutare la qualità del servizio offerto dall'Ulss 9 ai cittadini affetti da determinate patologie e che necessitano di percorsi diagnostico-terapeutici altamente specialistici, in modo da assicurare una continuità assistenziale ospedale-territorio.
La invitiamo a collaborare, in forma rigorosamente anonima, compilando in maniera il più possibile veritiera il modello allegato.

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE FARMACI

Premessa
L'erogazione dei farmaci viene effettuata tramite pacchetto personalizzato per singolo paziente;
la preparazione del pacchetto viene effettuata dal Farmacista dell'Ospedale;
la consegna al paziente avviene presso le sedi del Distretto.
Questa modalità di erogazione ha portato nel 2003 ad un risparmio per l'Ulss di 2.026.053 €.

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ha ricevuto alla prima prescrizione un'informazione completa e corretta su come procurarsi il farmaco?
Sì ❑ No ❑

Chi L'ha invitata a recarsi presso la struttura pubblica e Le ha fornito tutte le informazioni necessarie per ritirare il farmaco al Distretto?
❑ il medico di base
❑ il medico specialista ospedaliero
❑ altri ……..……

Secondo Lei, chi è responsabile della preparazione del farmaco che ritira presso il Distretto?
❑ il farmacista ❑ altro ……
❑ l'infermiere del Distretto ❑ non so

Nel 2003 la Farmacia dell'Ospedale ha fornito la terapia farmacologica attraverso i Distretti a 2747 pazienti.
È a conoscenza che questa modalità di distribuzione ha permesso un consistente risparmio (più di 2 milioni di euro) per il Servizio Sanitario Nazionale?
Sì ❑ No ❑

È a conoscenza della possibilità di rifornirsi del farmaco, in alternativa al Distretto, anche attraverso le Farmacie private?
Sì ❑ No ❑

È a conoscenza dell'opportunità di avere presso il Distretto anche la possibilità della somministrazione del farmaco (ad esempio, l'iniezione)?
Sì ❑ No ❑

Ritiene che la quantità di farmaco che Le viene consegnata sia adeguata alle sue esigenze?
Sì ❑ No ❑

Figura 2. Il questionario.

segue

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.16.217.189 Sat, 12 Oct 2024, 09:19:19

REGIONE VENETO
AZIENDA ULSS N. 9 TREVISO

SERVIZIO DI FARMACIA OSPEDALIERA
DISTRETTI SOCIO SANITARI

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

È soddisfatto del grado di competenza del personale addetto alla consegna del farmaco?
❑ molto soddisfatto ❑ soddisfatto ❑ poco soddisfatto ❑ insoddisfatto ❑ non so

È soddisfatto della disponibilità del personale addetto alla consegna del farmaco?
❑ molto soddisfatto ❑ soddisfatto ❑ poco soddisfatto ❑ insoddisfatto ❑ non so

È soddisfatto dell'accessibilità (orari, parcheggio…) del servizio offerto?
❑ molto soddisfatto ❑ soddisfatto ❑ poco soddisfatto ❑ insoddisfatto ❑ non so

Doversi recare presso il Distretto per ritirare il farmaco Le costa particolari disagi?
Sì ❑ No ❑

Se SÌ, quali dei seguenti eventuali disagi ha riscontrato nel ritirare il farmaco presso il Distretto?
❑ accessibilità (parcheggio, lontananza da casa…)
❑ disponibilità (orari di apertura-chiusura)
❑ tempestività (mancanza del farmaco per la data prevista)
❑ efficienza (tempi lunghi di attesa allo sportello)
❑ contatto telefonico difficile
❑ altro ……

Complessivamente, è soddisfatto della qualità del servizio offerto presso il Distretto?
❑ molto soddisfatto ❑ soddisfatto ❑ poco soddisfatto ❑ insoddisfatto ❑ non so

La scheda è stata compilata dal paziente?
Sì ❑ No ❑
se NO, da chi? ……..
Età (di chi ha compilato la scheda): …… anni
Sesso (di chi ha compilato la scheda) ❑ maschio ❑ femmina
Da quanto tempo si reca al Distretto per rifornirsi del farmaco?
❑ meno di 6 mesi ❑ meno di un anno ❑ più di un anno

Cosa cambierebbe in questo percorso di approvvigionamento per soddisfare maggiormente le sue esigenze?

IMPORTANTE
La preghiamo di consegnare la scheda compilata presso il Distretto dove ritira abitualmente il farmaco.

La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione e per il tempo che ci ha dedicato!

segue Figura 2. Il questionario.

stretto, sia nell'accesso alle sedi distrettuali (domande tipo "scala verbale": molto soddisfatto; soddisfatto; poco soddisfatto; insoddisfatto; non so).

Si è optato per un questionario a compilazione autonoma allegato al pacchetto contenente il farmaco: questa tipologia di questionario, sebbene non consenta particolari approfondimenti (le domande devono essere necessariamente semplici), permette di garantire l'anonimato e non risulta invadente.

Risultati

I pazienti attualmente serviti mediante il sistema di consegna del pacchetto nominativo dalla Farmacia attraverso i Distretti sono circa 1300; da luglio a dicembre 2004 sono state distribuite 900 schede; di queste, al 28 febbraio 2005 ne sono state raccolte 405: ciò equivale a un confortante tasso di risposta del 45% (le aspettative di minima, determinate generalmente da questionari a compilazione autonoma, non superano il 20%). Un altro aspetto decisamente confortante deriva da una "distorsione da mancata risposta" inferiore al 5%, decisamente bassa per questa tipologia di questionari.

Le schede sono state compilate per lo più dal paziente stesso (64%), nei restanti casi da parenti di primo grado.

Dei 405 questionari compilati, il 60% è stato compilato da persone che frequentano il Distretto da più di 1 anno, il 12% da più di 6 mesi e solo il 20% da meno di 6 mesi (Figura 3).

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.16.217.189 Sat, 12 Oct 2024, 09:19:19

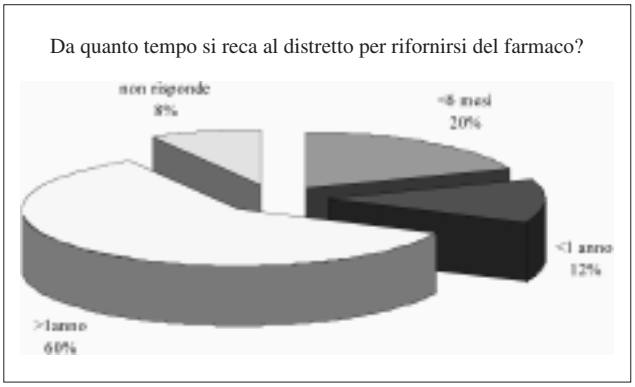

Figura 3. Accesso dei pazienti al punto distribuzione distrettuale.

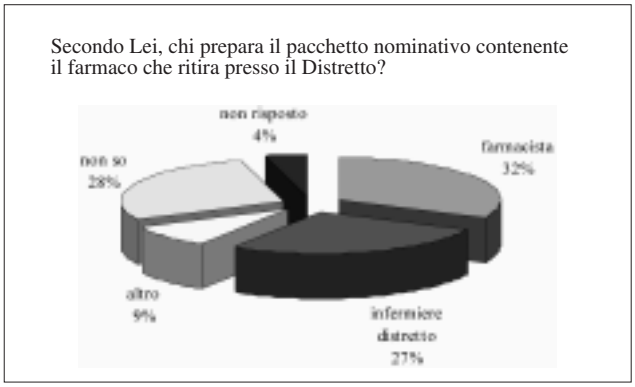

Figura 5. Percezione delle responsabilità nel ciclo distributivo.

La quasi totalità dei pazienti (94%) afferma di aver ricevuto indicazioni esaustive per quanto riguarda le modalità di erogazione del farmaco attraverso le sedi distrettuali; queste indicazioni sono state fornite dal medico di medicina generale nel 51% dei casi e dal medico specialista ospedaliero nel 40% dei casi (Figura 4).

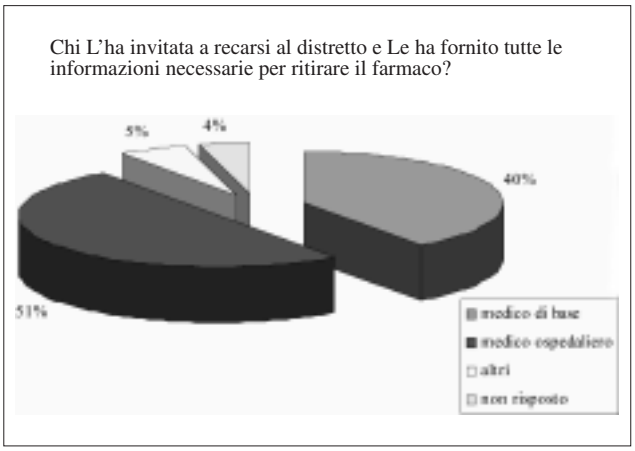

Figura 4. Origine delle informazioni fornite al paziente.

La domanda "Secondo Lei, chi prepara il pacchetto nominativo con il farmaco che ritira presso il Distretto?" rivela una parziale conoscenza della fonte distributiva: nel 32% dei casi viene riconosciuto giustamente il farmacista ospedaliero quale professionista responsabile dell'erogazione del farmaco, mentre nel 27% dei casi si pensa a una preparazione fatta da chi consegna il pacchetto (infermiere del distretto) o non si è a conoscenza del percorso (37%) (Figura 5).

Un paziente su due è consapevole del risparmio economico che questo sistema distributivo produce, mentre non molti sono a conoscenza (35%) che la via del Distretto è "alternativa" alla farmacia aperta al pubblico e non "in sostituzione".

Circa il 60% dei pazienti conosce la possibilità di farsi fare l'iniezione (somministrazione) come servizio aggiuntivo offerto dal distretto, infine la quasi totalità dei pazienti (90%) ritiene congrua la quantità di farmaco distribuita, ovvero un mese di terapia: questa risposta conforta l'intenzione dell'organizzazione di non favorire un accumulo di farmaci che potrebbero rimanere inutilizzati nelle case di pazienti anziani e tendenzialmente timorosi di rimanere senza i farmaci necessari (Tabella 2).

Tabella 2. Percezione/valutazione del processo distributivo.

	SÌ	**NO**	**non so/ non risponde**
Ha ricevuto informazioni complete e corrette su come procurarsi il farmaco?	94%	5%	1%
È a conoscenza che questa modalità distributiva permette un consistente risparmio per il SSN?	50%	47%	3%
È a conoscenza della possibilità di rivolgersi anche alle farmacie private per la consegna di questi farmaci?	35%	62%	3%
È a conoscenza dell'opportunità di avere presso il Distretto anche la somministrazione del farmaco?	60%	38%	2%
Ritiene che la quantità di farmaco consegnata sia adeguata alle sue esigenze?	90%	3%	7%

La qualità del servizio di erogazione farmaci attraverso il pacchetto nominativo è stata valutata richiedendo al paziente di indicare il proprio grado di soddisfazione con particolare riferimento a tre caratteristiche chiave dell'organizzazione distrettuale coinvolta: la competenza del personale addetto alla consegna, la disponibilità dello stesso personale e l'accessibilità (in termini di orari di apertura, possibilità di parcheggio…) della sede distrettuale.

I risultati sono rappresentati nella Figura 6.

Per non sottostimare eventuali criticità, si è poi chiesto al paziente se ci sono particolari disagi che ha dovuto affrontare per arrivare a ricevere il farmaco attraverso questa modalità distributiva, suggerendo anche alcuni possibili problemi: accessibilità (difficoltà di parcheggio, sede lontana da casa), disponibilità (orari), tempestività (farmaco non consegnato il giorno programmato, altri contrattempi), efficienza (eventuali lunghe attese allo sportello), difficoltà di contatto telefonico o altro.

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 3.16.217.189 Sat, 12 Oct 2024, 09:19:19

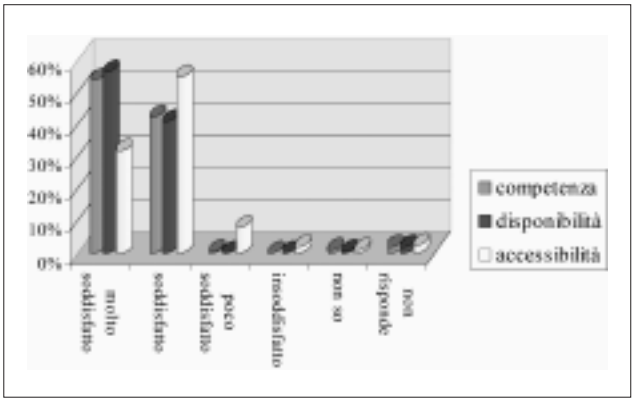

Figura 6. Livelli di soddisfazione espressi dai pazienti.

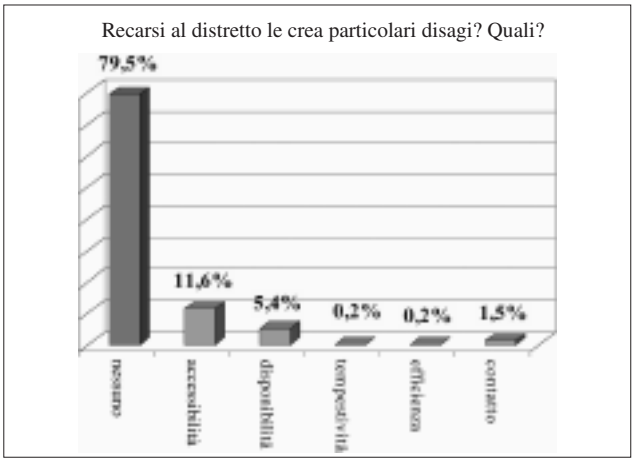

Figura 7. Particolari disagi riferiti dai pazienti.

L'appunto principale viene rivolto all'accessibilità della sede distrettuale in quanto in 47 casi, pari all'11,6%, c'è una certa difficoltà a raggiungere agevolmente la sede (in particolare per la sede centrale), mentre in pochi casi (22) viene segnalato il ridotto orario di apertura come elemento di insoddisfazione (Figura 7 e Tabella 3).

Tabella 3. Definizione dei disagi riferiti (405 pazienti).

Definizione	n. casi	%
Accessibilità: distanza da casa, difficoltà di parcheggio	47	11,6
Disponibilità: orari di apertura non adeguati alle esigenze	22	5,4
Tempestività: farmaco non consegnato il giorno prefissato	1	0,2
Efficienza: lunghe attese allo sportello	1	0,2
Contatto: informazioni insufficienti o inadeguate	6	1,4

Infine, sono stati chiesti ai pazienti un giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti: nonostante i disagi segnalati non è in discussione la qualità dell'intero servizio distributivo, tant'è che solo 3 pazienti su 405 sottolineano di essere "poco soddisfatti" e nessuno dichiara di essere "insoddisfatto". I risultati evidenziano una notevole soddisfazione dei pazienti che per il 95% si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti (Figura 8).

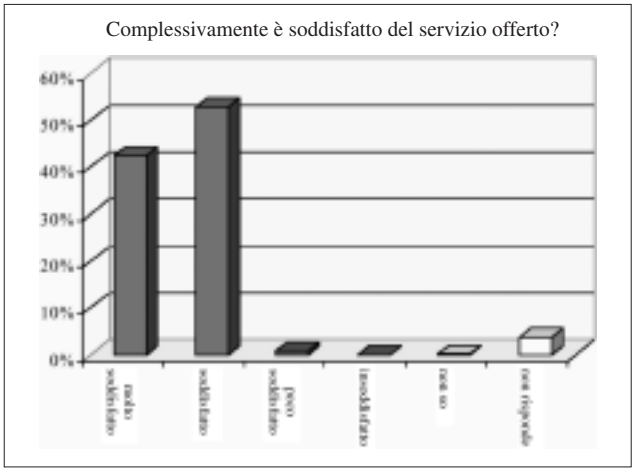

Figura 8. Valutazione complessiva del servizio.

Conclusioni

Quando si definiscono le politiche di intervento e si progettano sistemi di erogazione di servizi – quale la distribuzione diretta – centrati sulle esigenze dei pazienti, è necessario relazionarsi dialetticamente con le istanze di questi ultimi, in quanto risorsa fondamentale per individuare un possibile livello di eccellenza cui tendere.

La *customer satisfaction* è a pieno titolo obiettivo strategico non più soltanto come azione sperimentale, ma anche come indicatore permanente di qualità sul quale costruire le azioni di miglioramento necessarie a rendere il servizio all'utenza sempre più rispondente ai bisogni del cittadino.

L'indagine svolta dall'Azienda ULSS n. 9 non solo ha incontrato una confortante partecipazione da parte dei pazienti coinvolti, ma si è anche dimostrata efficace nel valutare la qualità del processo distributivo dei farmaci dell'Allegato 2 al D.M. 22/12/2000.

Gli esigui punti deboli dell'organizzazione consentono di affermare che il percorso intrapreso da ormai 4 anni è non solo economicamente efficace, ma anche di qualità; in un immediato futuro sarà comunque importante mettere a punto altri strumenti di valutazione e monitoraggio del processo, quali un sistema di gestione dei reclami/non conformità e la predisposizione di indicatori di miglioramento che permettano di prevenire o correggere anche i rari disservizi fin qui verificatisi.

Indirizzo dell'Autore:
Dott. Giovanni Berti
Servizio di Farmacia Ospedaliera
Azienda ULSS n. 9, Treviso
Presidio Ospedaliero P. Tomitano
Via Luzzatti, 3
31046 ODERZO (TV)
E-mail: gberti@ulss.tv.it