

VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION IN REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Brambilla Antonio (a), Stara Rita (b)

(a) Servizio Assistenza Distrettuale, Regione Emilia-Romagna, Bologna

(b) FeDER- Federazione Diabete Emilia-Romagna, Bologna

La Regione Emilia-Romagna ha aderito all'iniziativa della FeDER-Federazione Diabete Emilia-Romagna, in collaborazione con LUMOS, che ha promosso un'indagine conoscitiva tra i cittadini con diabete sui percorsi di cura della malattia, con particolare attenzione all'educazione per l'utilizzo dei dispositivi medici e alla gestione degli stessi. L'orientamento alla centralità e all'autodeterminazione dell'assistito presuppone un approccio assistenziale e un'organizzazione che consideri l'assistito e la sua famiglia protagonisti attivi dei processi assistenziali, dalla programmazione sanitaria alla gestione della malattia. L'obiettivo dell'indagine è stato di rilevare il punto di vista degli utenti sull'uso e la gestione dei dispositivi medici (per esempio, i glucometri per il monitoraggio della glicemia o i microinfusori di insulina), raccogliendo elementi utili per pianificare gli interventi futuri tesi al miglioramento della qualità e dell'appropriatezza dei servizi forniti. La rilevazione è stata effettuata mediante questionario anonimo distribuito presso i Centri Diabetologici territoriali ed ospedalieri delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna, con la collaborazione delle associazioni e compilato on line sul sito web della FeDER. Hanno aderito all'indagine 733 persone con diabete e 129 genitori di bambini con diabete. Il 53,6% è portatore di Diabete mellito di tipo 1 e il 45,7% ha un DM tipo 2. Riferisce un buon compenso della malattia l'80,8% dei rispondenti, circa il 30% effettua 4-5 glicemie al giorno, nel 56% dei casi decide la dose di insulina e nel 41% corregge l'iperglicemia in base al valore glicemico, il 13% dei casi, invece, non interviene. Sull'acquisizione dei presidi i soggetti intervistati ritengono, al 73%, che la loro fornitura sia adeguata alle proprie esigenze, la quasi totalità (90,5%) afferma di avere ricevuto educazione e formazione per l'utilizzo dei presidi e di essere stati informati in modo esaustivo (85,3%). Il 17% del campione utilizza microinfusori.

Conclusioni. I dati evidenziano una buona soddisfazione dei pazienti relativamente alle informazioni ed all'educazione ricevuta per l'utilizzo e la gestione dei presidi ed altre tecnologie, riferiscono, inoltre un buon compenso della malattia. Solo poco più della metà degli intervistati, però, utilizza l'autocontrollo glicemico per correggere la dose di insulina in base al valore glicemico per cui emerge la necessità di trovare strategie più efficaci per motivare maggiormente i pazienti all'autocontrollo.