

## ***Pandemia COVID-19: l'importanza della comunicazione chiara e diretta tra servizi e utenza***

Giusy La Fauci<sup>1</sup>, Giorgia Soldà<sup>1</sup>, Davide Resi<sup>2</sup>, Maria Pia Fantini<sup>1</sup>, Marco Montalti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Unità di Igiene, Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie, Università di Bologna, Via San Giacomo 12, 40126, Bologna, Italia

<sup>2</sup>Unità Operativa Prevenzione, Sorveglianza e Controllo delle Malattie Infettive, Dipartimento di Sanità Pubblica, AUSL di Bologna, Via Gramsci 12, 40121, Bologna, Italia

### 1. Introduzione

A partire dal febbraio 2020, per contenere la pandemia da COVID-19, le Aziende Sanitarie hanno organizzato l'identificazione e la gestione dei casi positivi a SARS-CoV-2.

In questo contesto, l'AUSL di Bologna, con circa 878,000 assistiti, ha affrontato enormi sfide, poste dai più di 300mila casi positivi ad oggi nella provincia.

La qualità della comunicazione dei provvedimenti di isolamento e quarantena da parte dell'AUSL di Bologna ai suoi assistiti e la capacità di trasmettere informazioni chiare e complete è stato oggetto di valutazione tramite il nostro studio.

### 2. Materiali e Metodi

A novembre 2021 tutti i soggetti che avessero ricevuto almeno un provvedimento di isolamento o di quarantena per COVID-19 dall'AUSL di Bologna hanno ricevuto via e-mail un questionario che indagava le informazioni anagrafiche dell'assistito, la tipologia dei provvedimenti ricevuti e il grado di soddisfazione circa l'assistenza ricevuta da parte dell'AUSL.

### 3. Risultati

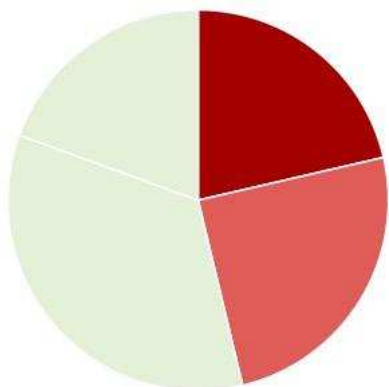
In totale 11,577 persone hanno risposto al questionario, di cui 8146 (70%) persone avevano ricevuto almeno un provvedimento di isolamento e 4095 (35%) ne avevano ricevuto almeno uno di quarantena. Tra i primi, il 46,3% ha valutato come inadeguata o molto inadeguata la qualità delle informazioni ricevute per gestire l'isolamento. Tra questi, il 34% ha indicato come principale criticità della gestione dell'isolamento la *"carenza di una comunicazione diretta (telefono, email)"* con il personale dell'AUSL, il 16% il *"ritardo nella comunicazione della fine del provvedimento di isolamento"*.

Tra le persone che hanno ricevuto una disposizione di quarantena, il 43,8% ha definito inadeguata o molto inadeguata la qualità delle informazioni ricevute per gestire la loro quarantena. Tra questi, alla domanda *"Quale ritieni sia stato l'elemento più critico della gestione della tua quarantena da parte del Dipartimento di Sanità Pubblica?"*, il 21% ha risposto la *"carenza di una comunicazione diretta (telefono, email)"* con gli operatori sanitari durante la quarantena, un altro 21% ha indicato invece il *"ritardo nella comunicazione dell'inizio del provvedimento di quarantena"*.

### 4. Conclusioni

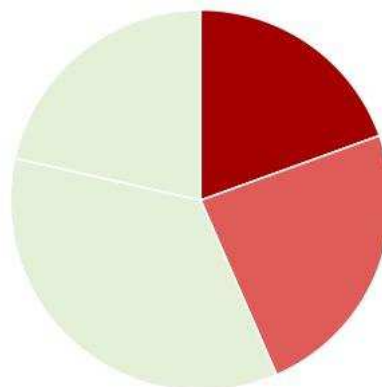
Dallo studio è emerso come creare un accesso di comunicazione diretto tra i soggetti in isolamento/quarantena e il personale dell'AUSL avrebbe aiutato ad aumentare il grado di soddisfazione dell'assistenza sanitaria. Inoltre, una maggiore standardizzazione e digitalizzazione nella gestione delle disposizioni sanitarie avrebbe potuto limitare la variabilità e i ritardi delle comunicazioni di inizio e fine di isolamento/quarantena.

Come valuti complessivamente la qualità delle informazioni che ti sono state fornite per gestire il tuo **Isolamento?**



■ Molto Inadeguata ■ Inadeguata ■ Adeguata ■ Molto Adeguata

Come valuti complessivamente la qualità delle informazioni che ti sono state fornite per gestire la tua **Quarantena?**



■ Molto Inadeguata ■ Inadeguata ■ Adeguata ■ Molto Adeguata