

## Qualità percepita dei servizi offerti dalle Unità Speciali di Continuità Assistenziale (USCA) dell'Azienda U.S.L. di Bologna

Marco Montalti, Flavia Rallo, Vittoria Sturlese, Maria Pia Fantini, Davide Gori, Giorgia Soldà

### Introduzione

Nel marzo 2020 sono state istituite le Unità Speciali di Continuità Assistenziale (USCA) per aiutare i Medici di Medicina Generale (MMG) nella gestione dei pazienti COVID-19. Ogni USCA ha il compito di assistere i malati di COVID-19 mediante follow-up telefonici e/o visite domiciliari, ospedalizzando i casi gravi. È stato un compito fondamentale delle USCA quello di mantenere la fiducia dei cittadini sul fatto di essere assistiti dalla propria Azienda Sanitaria. Lo scopo dell'indagine condotta è stato quello di indagare la qualità percepita dall'utenza dei servizi USCA dell'AUSL di Bologna.

### Materiali e Metodi

Nel mese di novembre 2021 sono state inviate e-mail contenenti un link ad un questionario online a tutti i destinatari di almeno un provvedimento di isolamento emesso dall'AUSL di Bologna nel periodo febbraio 2020-giugno 2021.

### Risultati

Delle 8748 risposte raccolte, il 13% degli utenti posti in isolamento ha usufruito dei servizi USCA. Di questi, il 56,6% erano donne, l'età media era di  $51,3 \pm 14,8$  anni e la metà abitava nel territorio della provincia di Bologna. In epoca pre-pandemica, il 26,5% dei rispondenti dichiarava di soffrire di una patologia cronica (il 9,5% di più di una), mentre solamente il 6% del campione considerava le proprie condizioni di salute come "scarse" o "molto scarse" e il 5,2% visitava il proprio MMG due o più volte al mese. Per quanto riguarda la severità della malattia COVID-19, il 45,9% degli assistiti dalle USCA aveva sintomi lievi, il 25,3% moderati, il 20,8% severi. Il 21% degli assistiti ha necessitato unicamente di un follow-up telefonico mentre il 19,9% di due o più visite domiciliari. Per il 48,3% dei rispondenti la qualità percepita delle cure offerte è stata molto adeguata, mentre per il 12,8% molto inadeguata (Fig.1). La maggiore criticità individuata dall'utenza è stata un ritardo nell'attivazione delle USCA da parte del proprio MMG (21,9%)(Fig.2); gli aspetti più virtuosi individuati sono invece risultati la tempestività (31%) e la disponibilità (26,9%). La qualità percepita del servizio è stata molto inadeguata per l'11%, adeguata per il 32% e molto adeguata per il 44,8%. Nei diversi distretti della AUSL di Bologna, sono stati osservati tassi di gradimento (da 65,8% a 84,4%) e di non gradimento (da 15,6% a 34,2%) molto eterogenei.

### Conclusioni

L'analisi di qualità percepita dei servizi offerti dalle USCA nella AUSL di Bologna ha evidenziato come vi siano stati alti tassi di gradimento da parte dell'utenza, in particolare in alcuni distretti. Il servizio ha certamente contribuito positivamente alla presa in carico e cura dei pazienti sintomatici posti in isolamento. Tuttavia, alcuni aspetti come la modalità di accesso al servizio necessitano di essere implementati.

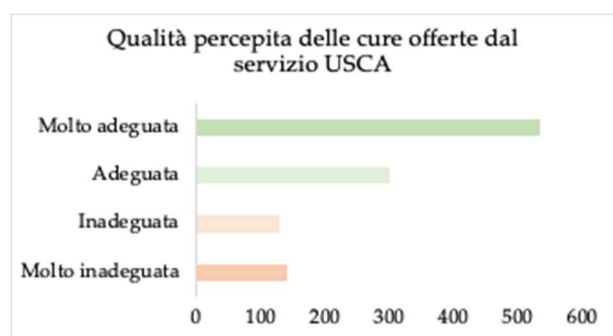


Fig.1 Qualità percepita delle cure offerte dal servizio USCA da parte degli assistiti dall'AUSL di Bologna.

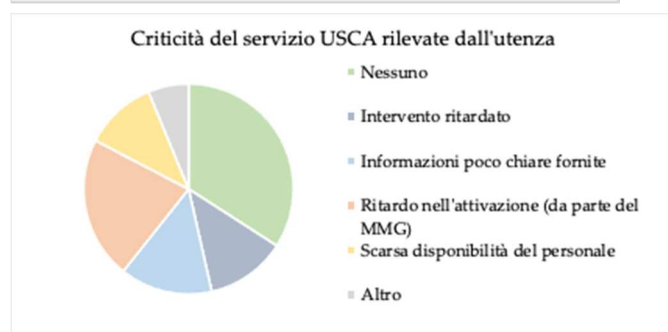


Fig.2 Aspetti più critici del servizio USCA individuati dall'utenza dell'AUSL di Bologna.