



osservatorio

nazionale sulla salute nelle regioni italiane



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

COMUNICATO STAMPA

ROMA, 16 APRILE 2014

Rapporto Osservasalute 2013

Asl e ospedali ancora "internet-sauri", soprattutto al Sud

Usano poco i canali web per incontrare il cittadino-utente. Uno studio dell'Osservatorio Nazionale sulla Salute nelle Regioni Italiane presso l'Università Cattolica indaga l'utilizzo del web 2.0 da parte di Asl e ospedali per la comunicazione con i pazienti.

Asl e ospedali italiani sono ancora "internet-sauri", soprattutto quelli del Sud, sul fronte dell'utilizzo di canali web (soprattutto i social network) per la comunicazione con i cittadini-utenti. Utilizzano poco o per nulla canali ormai preferenziali in altri Paesi, come Facebook o Twitter o Youtube: appena il 34% delle Asl in Italia utilizza almeno un canale web 2.0 per comunicare con il cittadino. Saliamo al 44% per Aziende Ospedaliere e IRCCS.

È quanto emerge in uno studio condotto nell'ambito della undicesima edizione del **Rapporto Osservasalute (2013)**, un'approfondita analisi dello stato di salute della popolazione e della qualità dell'assistenza sanitaria nelle Regioni italiane presentata oggi a Roma all'Università Cattolica. Pubblicato dall'**Osservatorio Nazionale sulla Salute nelle Regioni Italiane** che ha sede presso l'**Università Cattolica di Roma** e coordinato dal Professor **Walter Ricciardi**, direttore del Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Università Cattolica - Policlinico Gemelli di Roma. Il Rapporto è frutto del lavoro di 165 esperti di sanità pubblica, clinici, demografi, epidemiologi, matematici, statistici ed economisti, distribuiti su tutto il territorio italiano, che operano presso Università e numerose istituzioni pubbliche nazionali, regionali e aziendali (Ministero della Salute, Istat, Istituto Superiore di Sanità, Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto Nazionale Tumori, Istituto Italiano di Medicina Sociale, Agenzia Italiana del Farmaco, Aziende Ospedaliere e Aziende Sanitarie, Osservatori Epidemiologici Regionali, Agenzie Regionali e Provinciali di Sanità Pubblica, Assessorati Regionali e Provinciali alla Salute).

Gli autori del Rapporto sono andati quest'anno per la prima volta ad indagare quanto le nostre Asl e ospedali si connettono online col cittadino e comunicano attraverso canali web e social. L'analisi dei dati sui canali web 2.0 utilizzati dalle ASL per la comunicazione verso il cittadino mostra che appena il 34% delle Asl in Italia utilizza almeno un canale web 2.0 per comunicare col cittadino. Saliamo al 44% per Aziende Ospedaliere e IRCCS.

Asl - Esiste una notevole eterogeneità regionale con una maggiore propensione all'utilizzo dei moderni mezzi di informazione da parte delle ASL situate nel Nord-Est e nel Nord-Ovest. Si evince che **nel Nord-Est è l'Emilia-Romagna a registrare il**



osservatorio

nazionale sulla salute nelle regioni italiane



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

dato più convincente (73% delle Asl utilizza almeno un canale web 2.0 come facebook, twitter etc per la comunicazione col cittadino) che, sommato a quelli di Veneto (19%) e Friuli Venezia Giulia (17%), contribuisce al raggiungimento dei valori più elevati per macroarea. **Per il Nord-Ovest importante è il dato di Lombardia (47%), Piemonte (23%) e Liguria (20%).**

Per quanto riguarda il Centro, **oltre alle Marche, positivo è il valore dell'Umbria e del Lazio (rispettivamente, 50% e 42% delle Asl),** mentre al di sotto del valore nazionale si colloca la Toscana (25%).

Per quanto riguarda il **Sud e le Isole si osservano le migliori performance in Abruzzo (50%), Campania (43%) e Sicilia (33%),** mentre l'utilizzo dei canali web 2.0 per la comunicazione con il cittadino risulta del tutto **assente in Molise, Basilicata, Calabria e PA di Trento.**

In due regioni, Valle d'Aosta e Marche, caratterizzate da un'unica Azienda Sanitaria Regionale, data la presenza di canali web 2.0 si raggiungono valori alti seppur meno informativi. Il canale web 2.0 più utilizzato dalle ASL nelle differenti regioni, tra quelli analizzati, risulta essere la piattaforma multimediale Youtube: in Italia, difatti, in questo settore Youtube è utilizzato in 49 ASL su 143 staccando di gran lunga altri social network come Twitter (22 su 143) e Facebook (20 su 143).

Analizzando nel dettaglio i dati Youtube risulta essere utilizzato, oltre che dall'Azienda Unita Sanitaria Locale della Valle d'Aosta, anche da molte ASL di Emilia-Romagna (8 su 11), Lombardia e Sicilia (rispettivamente, 5 su 15 e 3 su 9). Per quanto riguarda Twitter, 5 ASL su 11 in Emilia-Romagna utilizzano il sistema di micro-blogging per comunicare con il cittadino e il dato permette alla regione di registrare il valore più alto insieme alla Lombardia (4 su 15). L'utilizzo di Facebook, oltre alle Marche dove l'Azienda Sanitaria Unica Regionale ha la sua pagina Facebook, è molto diffuso tra le ASL di Abruzzo (2 su 4) e Lombardia (6 su 15). Pressoché assente l'utilizzo da parte delle ASL dei blog a sostegno della comunicazione online con il cittadino: solo Emilia-Romagna, Piemonte e Lazio mostrano esperienze in tal senso.

Anche l'analisi dei dati sui canali web 2.0 utilizzati da AO, IRCCS e PU per la comunicazione nei confronti del cittadino mostra una notevole eterogeneità regionale, ma evidenzia una maggiore propensione all'utilizzo dei moderni mezzi di informazione da parte delle strutture di ricovero rispetto alle ASL. **I massimi valori relativi all'utilizzo di almeno un canale web 2.0 vengano registrati in Umbria e Molise,** dove l'unica struttura valutata ha un suo canale web 2.0, anche in questo caso va considerata la differente numerosità campionaria frutto dei diversi modelli di organizzazione dei vari SSR. **Nel Nord-Est è l'Emilia-Romagna a registrare il dato più convincente** (83%) che, sommato a quelli di Veneto (40%) e Friuli Venezia Giulia (20%), contribuisce al raggiungimento dei valori più elevati per macroarea.

Per il **Nord-Ovest di grande rilievo è il dato della Lombardia (41%)** che, presentando di gran lunga il numero più elevato di strutture di ricovero (54) in rapporto al territorio, mostra un dato di assoluto rilievo.

Per quanto riguarda il **Centro, oltre all'Umbria (il 100%), positivo è il valore del Lazio (63%) e della Toscana (50%),** mentre al di sotto del valore nazionale troviamo le Marche (33%). Per quanto riguarda il Sud e le Isole si osservano le migliori performance in Molise (100%), Puglia (57%) e Basilicata (50%).

Il canale web 2.0 più utilizzato dalle AO, IRCCS e PU tra quelli analizzati nelle differenti regioni risulta essere Facebook, che è attivo in 50 strutture di ricovero su 150 staccando di gran lunga altri social media come Youtube (39 su 150) e Twitter (22 su 150). Analizzando con dettaglio regionale i dati per canale, Facebook risulta essere utilizzato, oltre che in Molise, anche da molte AO, IRCCS e PU di Emilia-Romagna (5 su 6), Puglia, Toscana e Lazio (rispettivamente, 4 su 7, 3 su 6 e 8 su 16).



osservatorio

nazionale sulla salute nelle regioni italiane



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

Per quanto riguarda Youtube sono da segnalare, oltre all'esperienza del Molise, i valori di Toscana, Lazio e Basilicata (tutte al 50%). Per quanto riguarda Twitter, oltre che nelle strutture di ricovero del Molise ed Umbria (50%) il sistema di micro-blogging per comunicare con il cittadino si utilizza in Veneto ed Emilia-Romagna (rispettivamente, 2 su 5 e 2 su 6). Pressoché assente l'utilizzo da parte delle AO/IRCCS/PU dei blog a sostegno della comunicazione online con il cittadino: solo Lombardia e Toscana mostrano esperienze isolate in tal senso.

Negli Stati Uniti e in Canada è stimato che un cittadino su cinque utilizzi i social media per accedere alle informazioni fornite da ospedali ed altri centri di ricovero influenzando, in definitiva, la decisione su dove cercare risposta al proprio bisogno di salute. In assenza di dati utili a valutare il fenomeno italiano, il dato USA/Canada evidenzia come l'utilizzo del web 2.0 risulti strategico nel garantire un'informazione efficiente e una comunicazione bidirezionale efficace nei confronti del cittadino/paziente.

Se gli amministratori e i manager delle strutture sanitarie italiane non si adegueranno rapidamente alla nuova realtà correranno il rischio di essere "scavalcati" dalla società civile e di subire, invece che governare, sistemi di comunicazione che potrebbero invece aiutare a migliorare efficacia ed efficienza delle strutture sanitarie.

Ufficio Stampa - Università Cattolica di Roma - ufficiostampa@rm.unicatt.it - 06 30154442 - 4295

Referenti: Nicola Cerbino (nicola.cerbino@unicatt.it) cell. 335.7125703

Paola Mariano: mariano.paola@gmail.com cell 320. 4013549