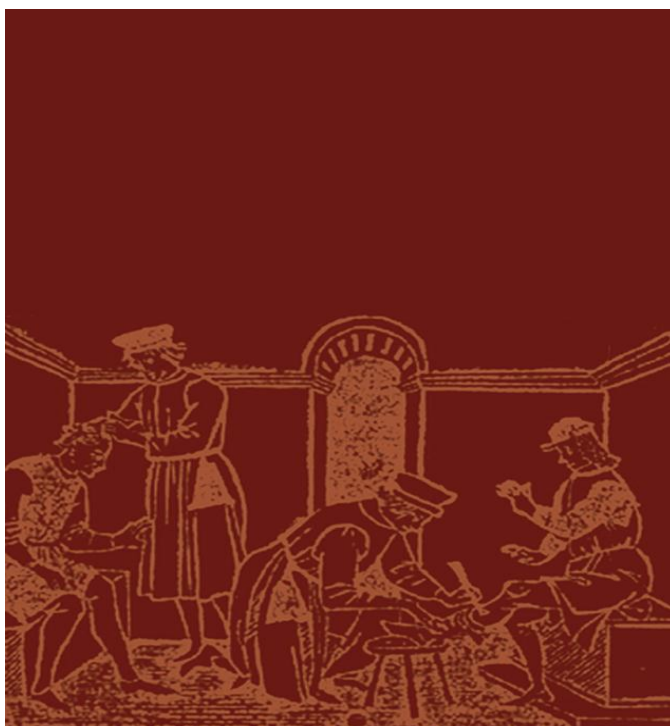




Ministero della Salute

**DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA,
DEI LIVELLI DI ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA
UFFICIO III**



4° Rapporto Nazionale sull'utilizzo di Internet quale
strumento di comunicazione dei dati su tempi di attesa nei
siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio
Sanitario Nazionale

Roma, Febbraio 2011

INDICE

PRESENTAZIONE.....	3
SOMMARIO.....	4
1. INTRODUZIONE	5
2. METODI	6
3. RISULTATI.....	8
3.1 Risultati complessivi	8
3.2 Siti web di Regioni e P.A.	8
3.3. Siti web di ASL	10
3.4 Siti web di Aziende Ospedaliere	11
3.5 Siti web di ASL e A.O. per area geografica	12
3.6 Siti web di IRCCS	13
3.7 Siti web di Policlinici Universitari	14
4. AZIENDE OSPEDALIERE E ASL PER REGIONE.....	15
5. CONFRONTO TRA I RISULTATI DELLE INDAGINI 2005, 2007, 2009 E 2010	36
6. DISCUSSIONE.....	38
7. CONCLUSIONI E PROPOSTE	40
RINGRAZIAMENTI.....	41
SITOGRAFIA.....	42

Presentazione

Nel contesto del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati, rispetto alla patologia ed alle necessità di cura, è considerata una componente strutturale dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), così come previsto dal relativo DPCM 29 Novembre 2001.

Il tema dei tempi d'attesa, in quanto uno degli aspetti più critici dei sistemi sanitari per gli effetti su accessibilità e fruibilità delle prestazioni, è stato oggetto di numerosi strumenti attuativi di tipo pattizio tra Stato e Regioni, quali l'Intesa 2006 sul Piano Nazionale di Contenimento delle liste di attesa per il triennio 2006-2008 e la più recente Intesa del 28 ottobre 2010 sul Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa (PNGLA) 2010-2012.

Tra i numerosi aspetti che devono essere considerati in una visione sistemica delle liste di attesa, la comunicazione trasparente ed aggiornata dei dati assume sempre maggiore rilievo e, di conseguenza, le strutture sanitarie, tramite i propri siti web, dispongono di un potente ed efficace strumento di informazione e comunicazione, facilmente consultabile per gli *stakeholder*, grazie alle caratteristiche intrinseche di Internet.

In questa logica, il Ministero della Salute ha condotto nel 2005, nel 2007 e nel 2009 tre indagini nazionali sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle Regioni e Province Autonome (P.A.) e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale, dalle quali risultava uno scarso utilizzo di Internet quale veicolo di comunicazione e trasparenza sui tempi d'attesa.

Il presente rapporto illustra i principali risultati riferiti al 2010 e descrive il trend osservato nell'arco del quinquennio 2005-2010, da cui emerge che circa la metà dei siti web di Regioni P.A. e strutture sanitarie riporta dati sui tempi d'attesa, con un progressivo miglioramento nel tempo, sottolineando l'importanza che sempre di più riveste Internet, quale mezzo di comunicazione tra il SSN ed i cittadini.

IL DIRETTORE GENERALE

Sommario

Il Ministero della Salute ha condotto, nel mese di novembre 2010, la quarta indagine sull'utilizzo della rete Internet quale strumento di comunicazione di dati su tempi e liste di attesa nei siti web di Regioni e P.A., ASL, Aziende Ospedaliere (A.O.), IRCCS e Policlinici, che fa seguito alle tre precedenti indagini svolte nell'ottobre 2005, nel dicembre 2007 e nel novembre 2009.

Dalla presente indagine emerge che il 44% dei siti web esplorati fornisce dati su tempi e liste d'attesa, con un incremento rispetto alle tre precedenti indagini svolte nel 2005, 2007 e 2009, rispettivamente dell'21%, del 22% e del 10%. Viene inoltre complessivamente confermato il gradiente decrescente, rispetto alla presenza di informazioni sui tempi d'attesa, delle strutture sanitarie del Nord rispetto a quelle del Centro-Sud/Isole.

Nello specifico, il 48% delle Regioni (10 su 21) riporta, nei propri siti web, dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, con un incremento del 15% rispetto ai risultati della indagine 2009; il 57% dei siti web delle ASL (95 su 166) presenta dati su tempi d'attesa, con un incremento del 16% rispetto all'indagine 2009; il 47% dei siti web delle Aziende Ospedaliere (40 su 85) presenta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa con un incremento dell'8% rispetto al precedente rapporto; il 21% dei siti web degli IRCCS (21 su 100) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa e rispetto all'indagine 2009 si è verificato un incremento pari al 8%; infine, per quanto riguarda i siti web dei Policlinici Universitari, l'indagine evidenzia che il 14% (1 su 7) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa con un incremento pari al 1% rispetto all'indagine 2009.

In conclusione, dai dati aggregati a livello nazionale nell'ambito delle quattro rilevazioni effettuate (2005, 2007, 2009 e 2010), emerge che al termine del quinquennio di osservazione, circa la metà dei siti web di Regioni e P.A. e strutture sanitarie riporta dati sui tempi d'attesa, con un trend incrementale nel periodo considerato, che conferma il ruolo dei siti web nella relazione di comunicazione tra il SSN ed i cittadini/stakeholder.

1. Introduzione

La disponibilità delle nuove tecnologie di comunicazione, in particolare Internet e la rete hanno modificato attitudini e prassi dell'informazione, trasformando l'accesso alle informazioni e facendolo divenire un diritto primario per tutti i cittadini.

In questo contesto di cambiamento, il controllo e la gestione delle informazioni inerenti le liste d'attesa rappresenta uno degli aspetti critici di tutti i sistemi sanitari e la possibilità di rendere disponibili le informazioni specifiche di carattere quali-quantitativo sui tempi di attesa può essere considerato un elemento rilevante ai fini della trasparenza e della *accountability* nei confronti del cittadino e degli operatori sanitari.

Il Ministero della Salute ha condotto tre indagini al riguardo nel 2005¹, 2007² e 2009³ e tali indagini hanno rappresentato l'indicazione per una formalizzazione ed un impegno per Regioni e strutture sanitarie rispetto alla messa in rete di informazioni sui tempi d'attesa. A tale riguardo il Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa (PNGLA) 2010-2012⁴, che costituisce un impegno comune del Governo e delle Regioni prevede, tra l'altro che sia condotta un'attività sistematica di monitoraggio dei siti web: a seguito della stipula dell'intesa Stato-Regioni del 28 ottobre 2010 che ha sancito l'approvazione del PNGLA 2010-2012, verrà condotta un'attività sistematica di monitoraggio delle liste d'attesa sia per l'ambito ambulatoriale che per quello dei ricoveri, con cadenza annuale, su tutto il territorio nazionale secondo modalità condivise tra Ministero della Salute, Age.n.a.s, Regioni e P.A.. La disponibilità di dati sui tempi d'attesa nei siti web è contenuta anche nelle linee guida per la certificazione degli adempimenti dei piani regionali sui tempi d'attesa.

In questo senso, il Ministero della Salute ha condotto, nel novembre 2010, la quarta indagine, che fa seguito alle tre precedenti condotte nell'ottobre 2005, nel dicembre 2007 e nel dicembre 2009, relativa alla presenza di dati su tempi d'attesa nei siti web di Regioni e Province Autonome (P.A.), ASL, Aziende Ospedaliere (A.O.), IRCCS e Policlinici ed i cui risultati, riportati nel presente documento, possono costituire una base di riflessione operativa, al fine di dare seguito a quanto indicato nel PNGLA 2010-2012.

2. Metodi

L'indagine, condotta tra il 3 e il 12 novembre 2010, ha analizzato la variabile quantitativa "presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa"¹ ricavata dai siti web delle Regioni, P.A. e Strutture sanitarie. L'indicatore utilizzato era rappresentato dalla proporzione "presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa"/ totale dei siti web visitati.

L'indagine è stata condotta attraverso la ricognizione e la successiva analisi dei siti web di Regioni e P.A. (N=21), ASL (N=166), Aziende Ospedaliere (N=85), IRCCS (N=100) e Policlinici Universitari (N=7). I dati sono presentati in modo aggregato e separatamente per Regioni e P.A. per favorire il confronto con le precedenti indagini relativamente ad ASL e Aziende Ospedaliere. Le strutture sanitarie sono state identificate sulla base dell'elenco fornito dal Sistema Informativo del Ministero della Salute e dai siti Internet delle singole Regioni e P.A.

Alla data della presente indagine (3-12 novembre 2010), 3 strutture sanitarie, pari al 2% di 361 strutture totali, non avevano un sito web accessibile (per le seguenti cause: *assente, in allestimento, in costruzione, in ottimizzazione o non accessibile per altri motivi*); pertanto, l'indagine è stata effettuata sui restanti 358 siti web accessibili delle strutture sanitarie e sui 21 siti web delle Regioni e P.A..

Sono stati inoltre considerati come "presenti" i tempi di attesa sui siti web delle strutture sanitarie (6 ASL e 2 IRCCS), che presentavano sul proprio sito web un link al monitoraggio dei tempi di attesa, anche se tale link risultava momentaneamente inattivo (in allestimento, ristrutturazione, in aggiornamento).

Nell'indagine sono state considerate come aventi i tempi di attesa anche quelle strutture sanitarie il cui sito internet riportava solo un link al proprio sito regionale o al sito di un'altra struttura sanitaria, in cui erano disponibili i tempi di attesa.

Le Regioni che riportavano sul proprio sito web solo documentazioni di carattere metodologico o di normativa regionale, senza presentare dati su tempi e liste di attesa, sono state considerate nella categoria "assenza di dati".

Le 13 Zone Territoriali in cui è suddivisa l'unica ASL della Regione Marche (ASUR Marche), poiché dispongono di un proprio sito web, sono state considerate come 13 ASL autonome.

Nell'indagine condotta tutte le strutture sanitarie aventi i tempi di attesa presentavano i dati aggiornati al 2009 o in tempo reale, ad eccezione di 2 IRCCS, che presentavano i tempi di

¹ Nella presente rilevazione, per *tempo reale* si intende la prima data prenotabile, mentre per *tempo massimo* si intende il tempo massimo entro il quale viene garantita l'erogazione della prestazione.

attesa aggiornati rispettivamente al 2006 e al 2007. Va segnalato, inoltre, che gli IRCCS sono stati considerati in tutte le loro sedi dislocate sul territorio.

La quasi totalità dei tempi di attesa rilevati nei siti web delle varie Aziende sanitarie sono relativi alle prestazioni ambulatoriali. Va altresì rilevato che in nessuno dei siti web delle Aziende Ospedaliere (A.O.) vengono riportati tempi di attesa per i percorsi diagnostico-terapeutici.

3. Risultati

3.1 Risultati complessivi

La Tabella 1 riporta la totalità dei siti web analizzati e le relative percentuali di siti con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa distinti per Istituzione/Struttura.

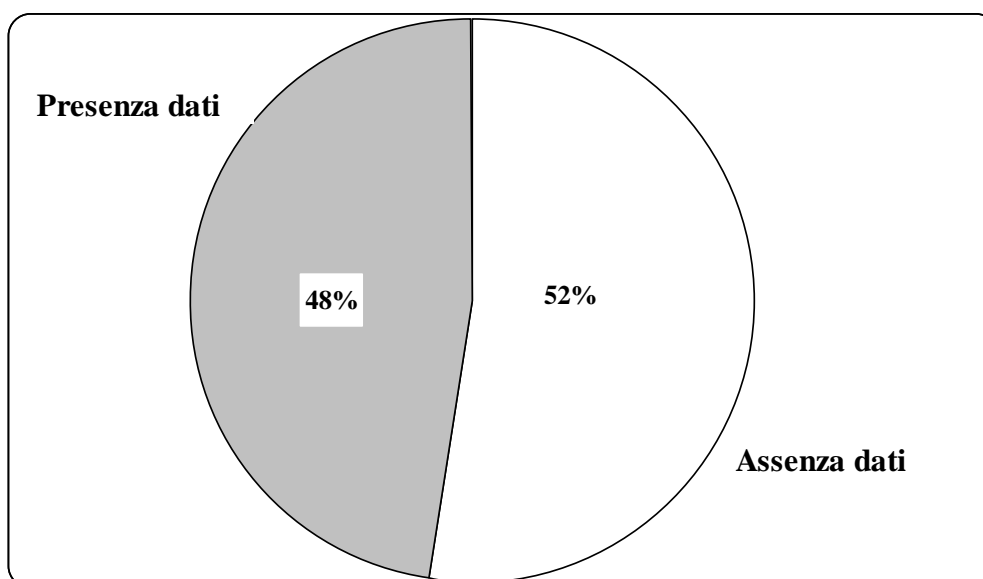
Tabella 1: presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa

	Siti web esplorati	Siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
		N	%
Regioni e P.A.	21	10	48%
ASL	166	95	57%
Aziende Ospedaliere	85	40	47%
IRCCS	100	21	21%
Policlinici Universitari	7	1	14%
Totale	379	167	44%

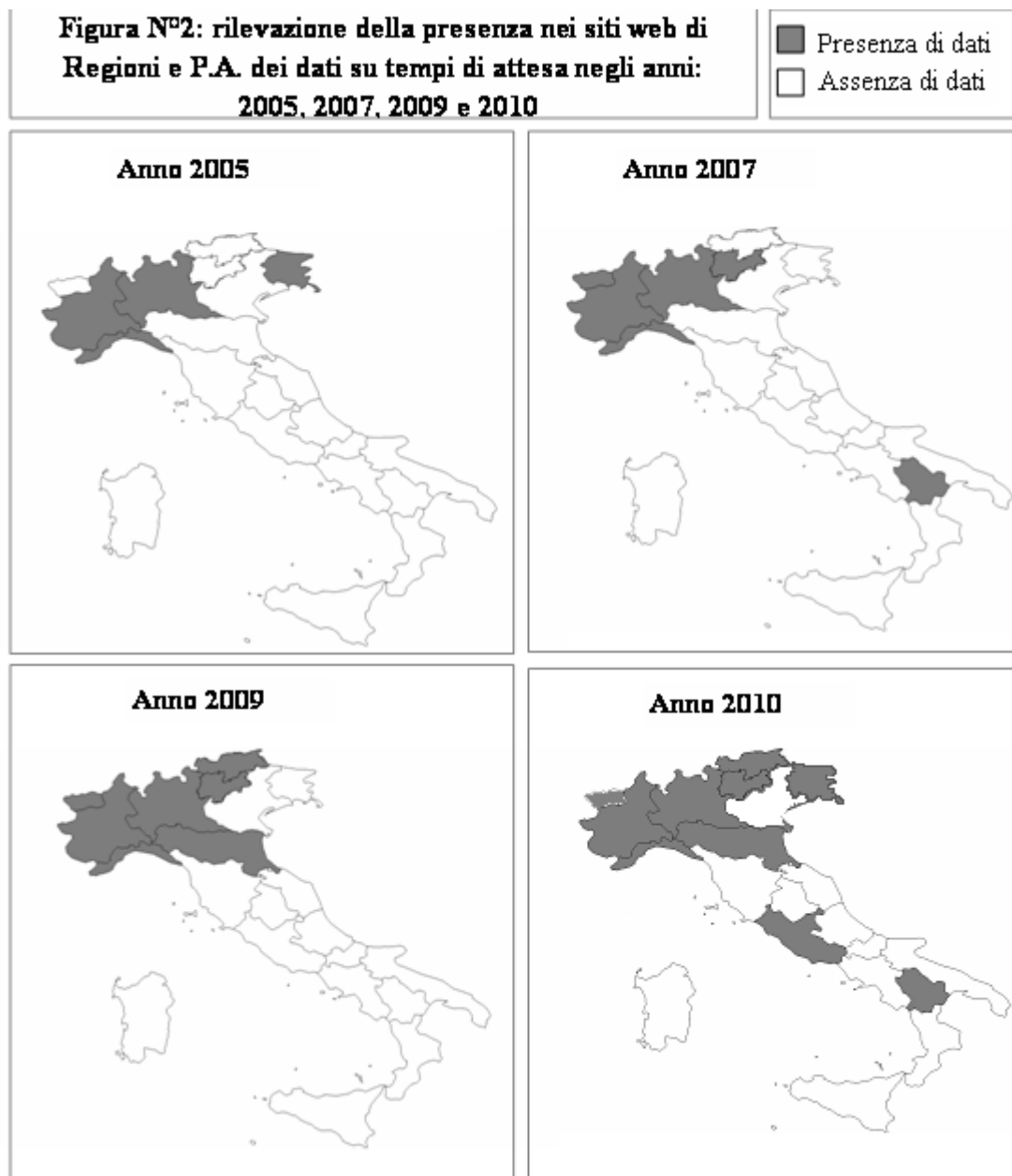
3.2 Siti web di Regioni e P.A.

L'indagine ha evidenziato che il 48% delle Regioni (10 su 21) riporta, nei propri siti web, dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, così come indicato dalla Figura 1. Tale valore percentuale rappresenta un incremento del 15% rispetto ai risultati della precedente indagine.

Figura 1: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa



La Figura 2 evidenzia la presenza nei siti web di Regioni e P.A. dei dati su tempi reali e/o massimi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010.



Le Regioni Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, P.A. di Trento, P.A. di Bolzano, Lazio e Basilicata, riportano dati relativi a tempi reali e/o massimi di attesa, anche se viene riscontrata una rilevante eterogeneità circa le modalità di accesso e presentazione dei dati.

3.3. Siti web di ASL

La rilevazione sui siti web delle ASL ha evidenziato che nel 57% (95 su 166) sono presenti dati su tempi e liste d'attesa, con un incremento del 16% rispetto all'indagine precedente (Tabella 2).

Tabella 2: proporzioni di siti web delle ASL con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa disaggregati per Regione

Regioni	Siti web ASL esplorati	Siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi di attesa	
	N	N	%
Piemonte	13	12	92%
Valle d'Aosta	1	1	100%
Lombardia	15	15	100%
Liguria	5	4	80%
P.A. Bolzano	4	4	100%
P.A. Trento	1	1	100%
Veneto	21	7	33%
Friuli Venezia Giulia	6	6	100%
Emilia Romagna	11	4	36%
Toscana	12	5	42%
Umbria	4	3	75%
Marche	13	7	54%
Lazio	12	2	17%
Abruzzo	6	3	50%
Molise	1	1	100%
Campania	10	6	60%
Puglia	6	1	17%
Basilicata	2	2	100%
Calabria	6	1	17%
Sicilia	9	8	89%
Sardegna	8	2	25%
Totale	166	95	57%

3.4 Siti web di Aziende Ospedaliere

Come sintetizzato nella tabella 3, l'indagine svolta sui siti web delle Aziende Ospedaliere (A.O.) mostra che il 47% di essi (40 su 85) presenta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa con un incremento del 8% rispetto al precedente rapporto.

Tabella 3: proporzioni di siti web delle A.O. con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa disaggregati per Regione

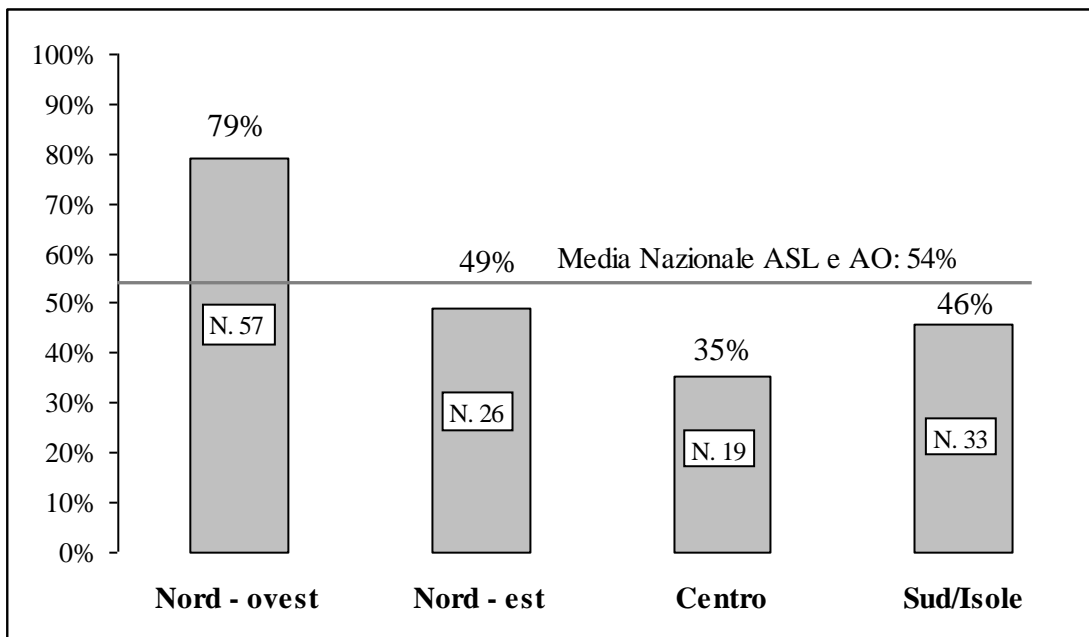
Regioni	Siti web A.O. esplorati	Siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi di attesa	
	N	N	%
Piemonte	8	7	88%
Valle d'Aosta	0	0	-
Lombardia	29	18	62%
Liguria	1	0	0%
P.A. Bolzano	0	0	-
P.A. Trento	0	0	-
Veneto	2	1	50%
Friuli Venezia Giulia	3	2	67%
Emilia Romagna	5	1	20%
Toscana	4	0	0%
Umbria	2	1	50%
Marche	2	0	0%
Lazio	5	1	20%
Abruzzo	0	0	-
Molise	0	0	-
Campania	8	3	38%
Puglia	2	0	0%
Basilicata	1	0	0%
Calabria	4	0	0%
Sicilia	6	5	83%
Sardegna	3	1	33%
Totale	85	40	47%

N.B. Valle d'Aosta, P.A. Bolzano e Trento, Abruzzo e Molise non hanno Aziende Ospedaliere.

3.5 Siti web di ASL e A.O. per area geografica

La Figura 3 raggruppa ASL e Aziende Ospedaliere (A.O.) per area geografica, evidenziando il trend decrescente Nord-Centro rispetto alla presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, mentre rispetto alla precedente rilevazione, il Sud e le Isole hanno evidenziato un incremento del 22%.

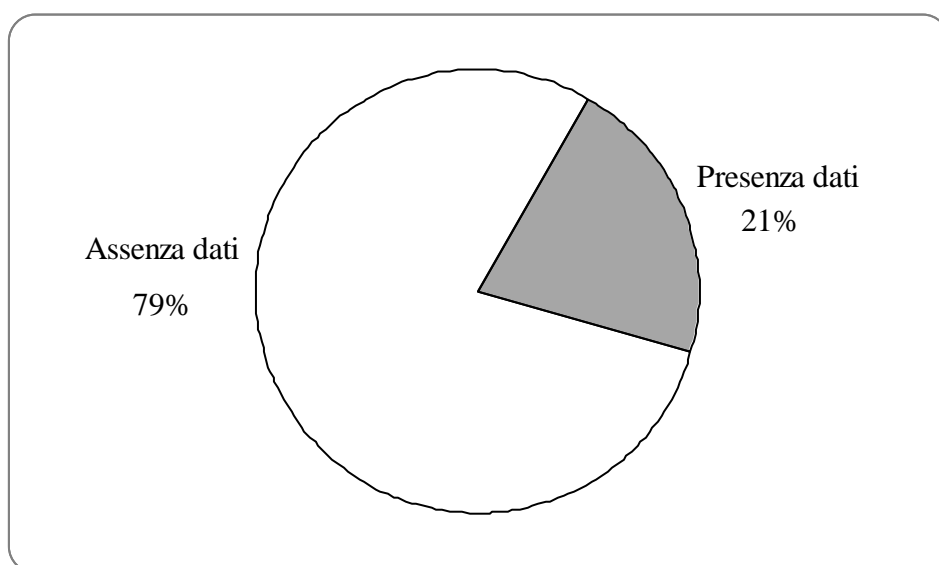
Figura 3: proporzioni di siti web di ASL e A.O. con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa nelle 4 aree geografiche



3.6 Siti web di IRCCS

Come risulta dalla Figura 4, il 21% (21 su 100) dei siti web degli IRCCS riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, mostrando un incremento pari al 8% rispetto alla precedente indagine.

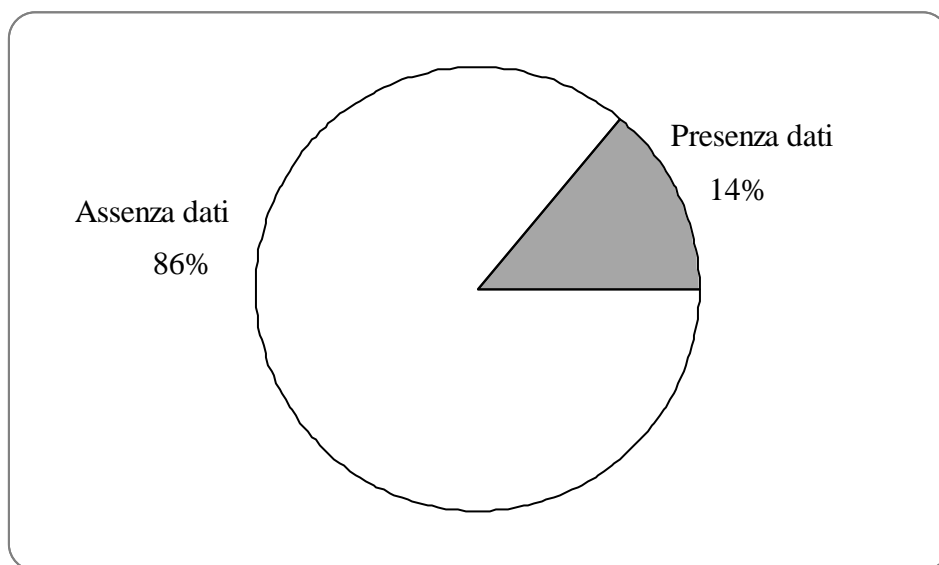
Figura 4: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui siti web degli IRCCS



3.7 Siti web di Policlinici Universitari

Per quanto riguarda i siti web dei Policlinici Universitari, l'indagine evidenzia che il 14% (1 su 7) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa (Figura 5).

Figura 5: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui siti web di Policlinici Universitari



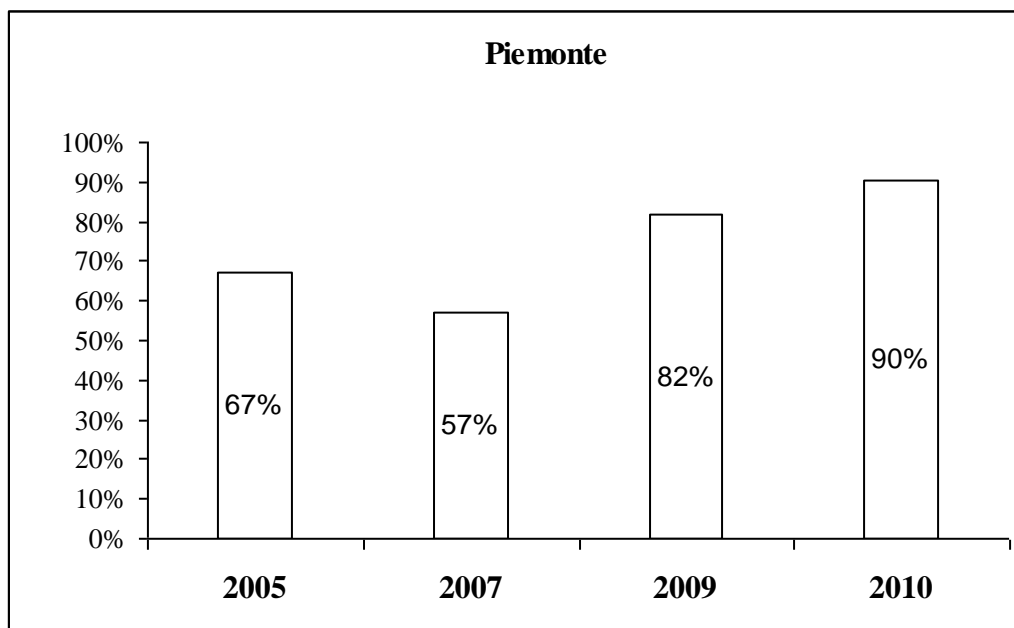
4. Aziende Ospedaliere e ASL per Regione

Di seguito vengono riportati, per ogni Regione e P.A., i siti web con “presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa rispetto al totale dei siti web” per Aziende Ospedaliere (A.O.) ed ASL, messi a confronto in percentuale con i risultati delle due precedenti rilevazioni ministeriali.

4.1 Piemonte: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	13	12	74%	57%	79%	92%
AO	8	7	50%	50%	88%	88%
Totale Strutture	21	19	67%	57%	82%	90%

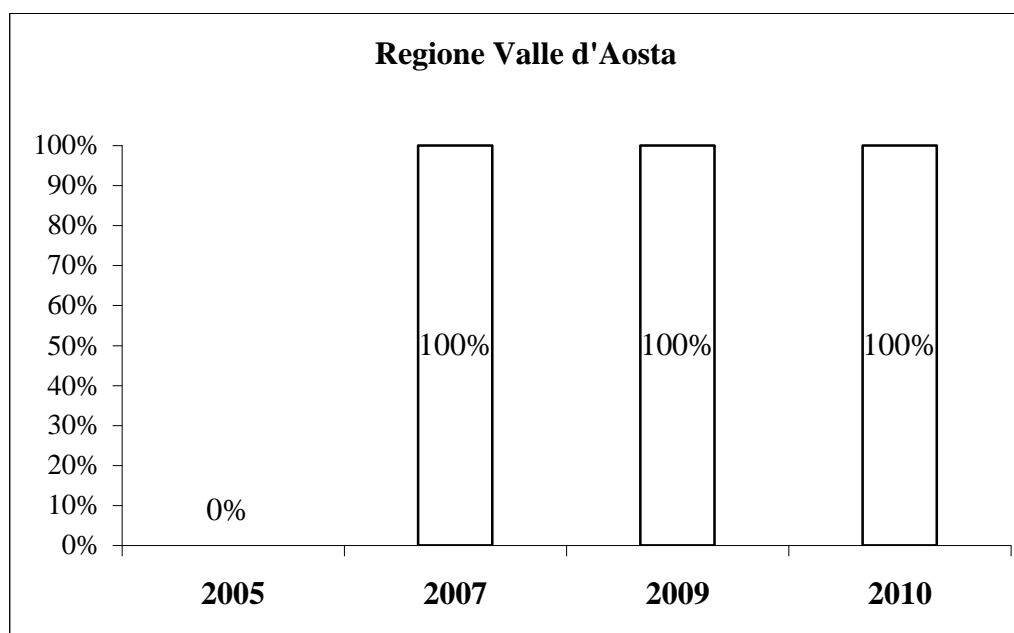
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.2 Valle d'Aosta : Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	1	1	0%	100%	100%	100%
AO	0	0	-	-	-	-
Totale Strutture	1	1	0%	100%	100%	100%

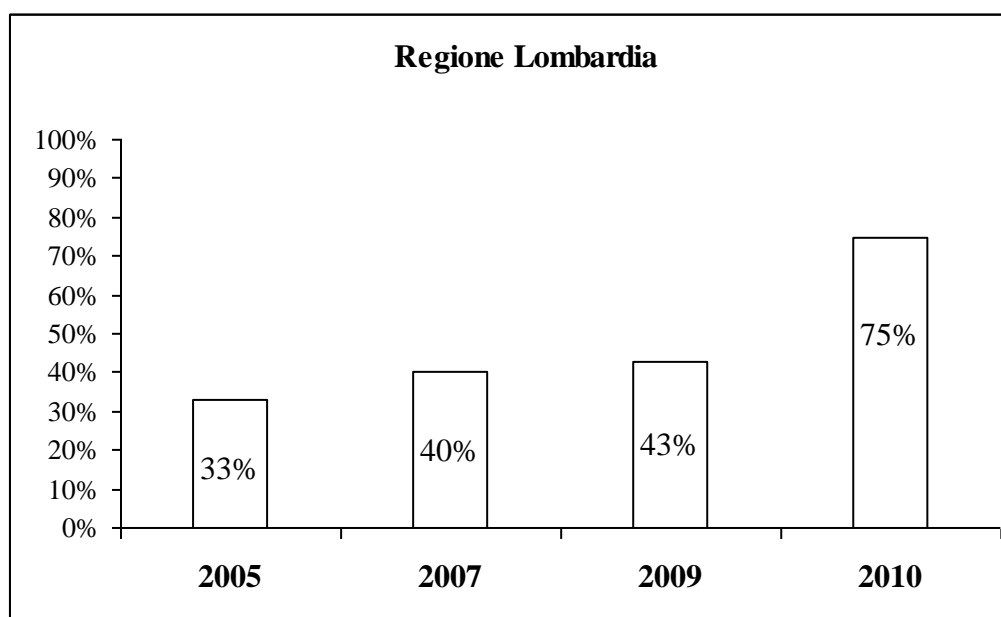
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.3 Lombardia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	15	15	67%	47%	53%	100%
AO	29	18	14%	29%	38%	62%
Totale Strutture	44	33	33%	40%	43%	75%

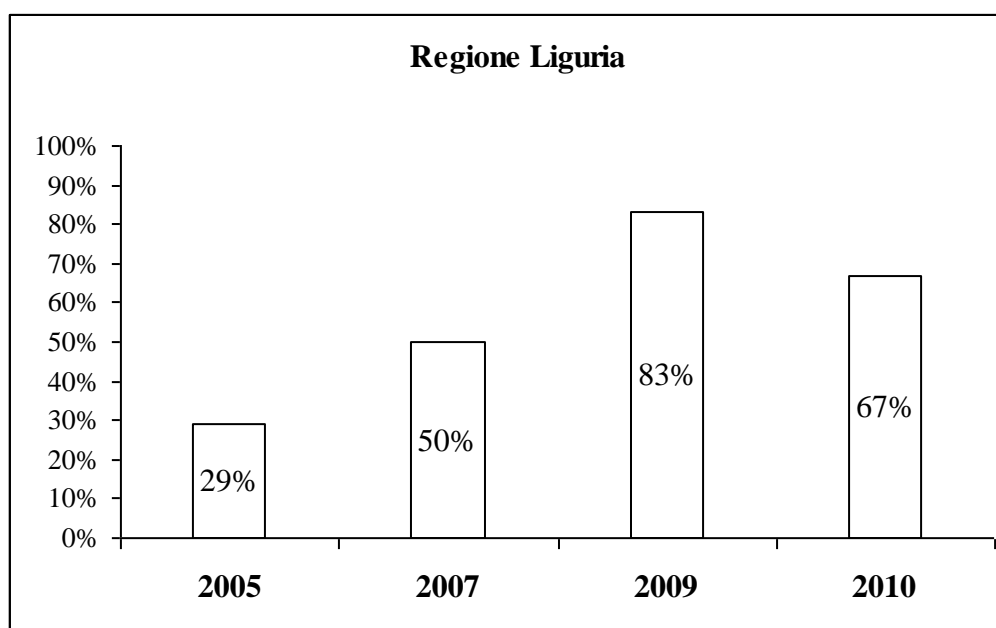
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009e 2010



4.4 Liguria: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	5	4	25%	80%	100%	80%
AO	1	0	33%	0%	0%	0%
Totale Strutture	6	4	29%	50%	83%	67%

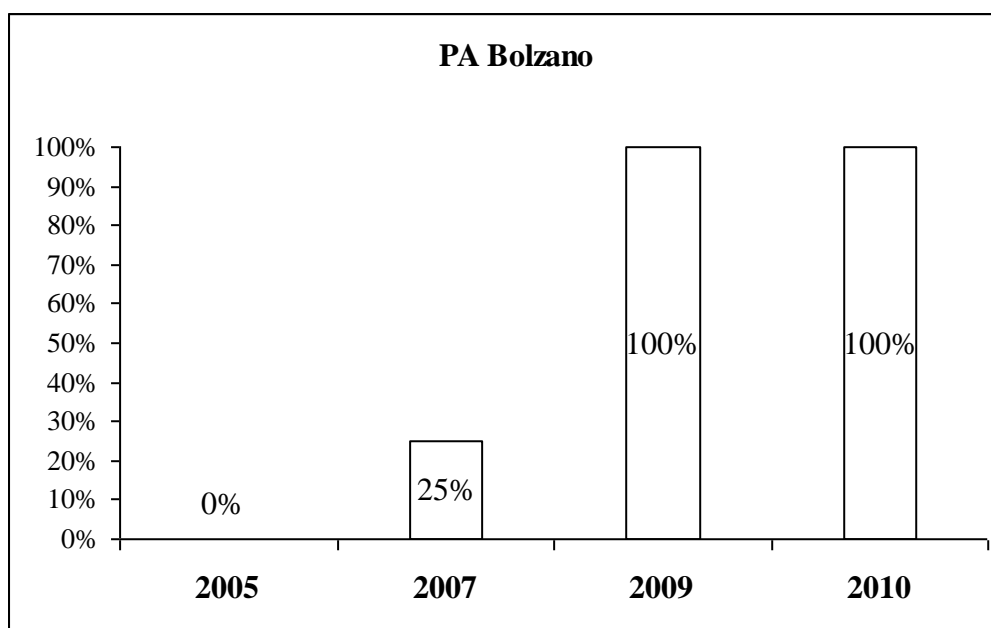
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.5 P.A. Bolzano: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	4	4	0%	25%	100%	100%
AO	0	0	-	-	-	-
Totale Strutture	4	4	0%	25%	100%	100%

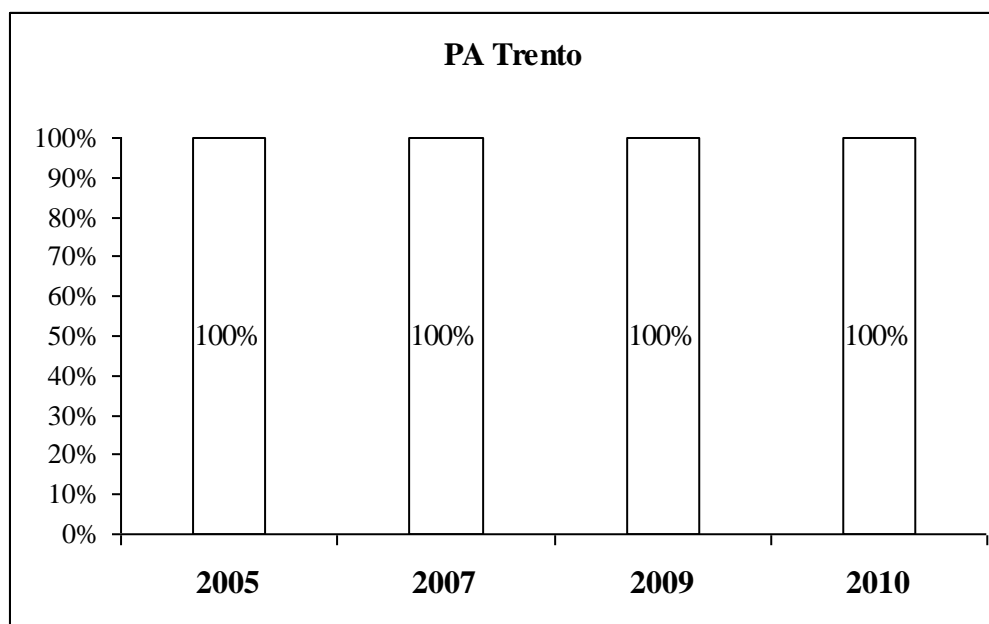
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.6 P.A. Trento: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	1	1	100%	100%	100%	100%
AO	0	0	-	-	-	-
Totale Strutture	1	1	100%	100%	100%	100%

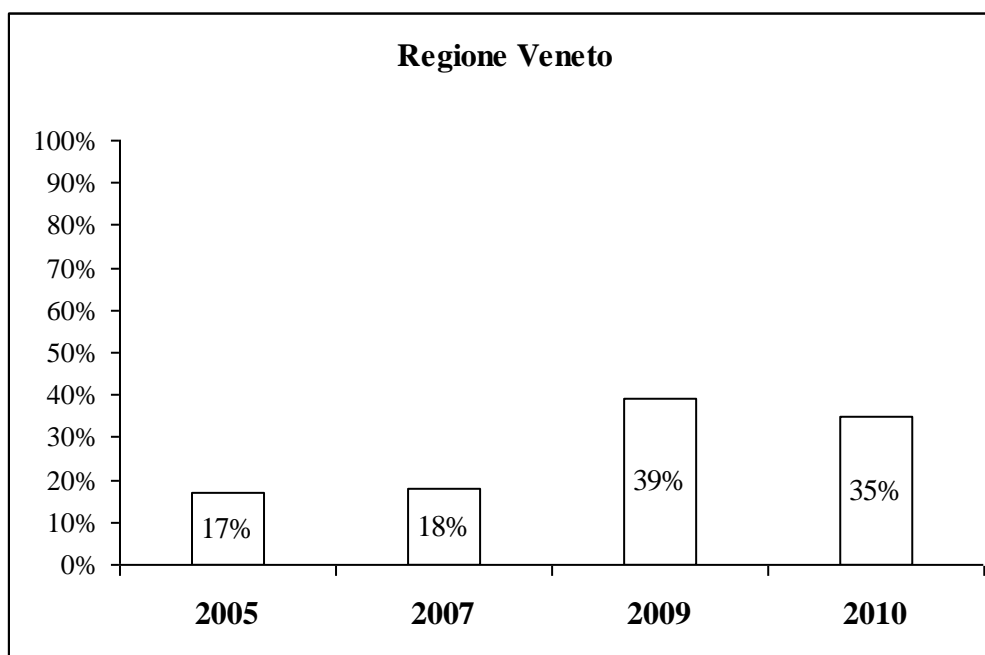
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.7 Veneto: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	21	7	19%	20%	38%	33%
AO	2	1	0%	0%	50%	50%
Totale Strutture	23	8	17%	18%	39%	35%

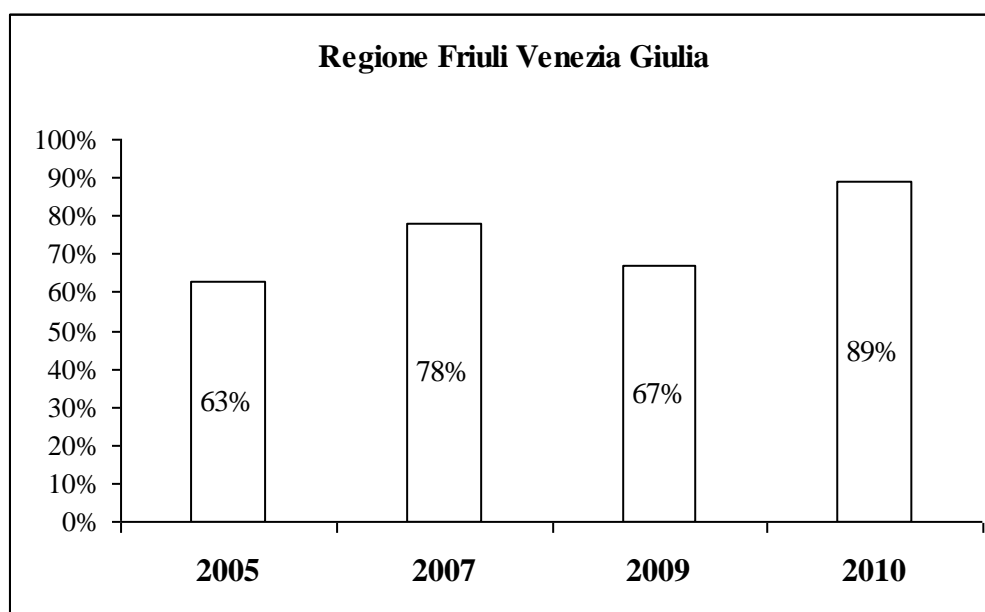
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.8 Friuli Venezia Giulia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	6	6	83%	83%	67%	100%
AO	3	2	0%	67%	67%	67%
Totale Strutture	9	8	63%	78%	67%	89%

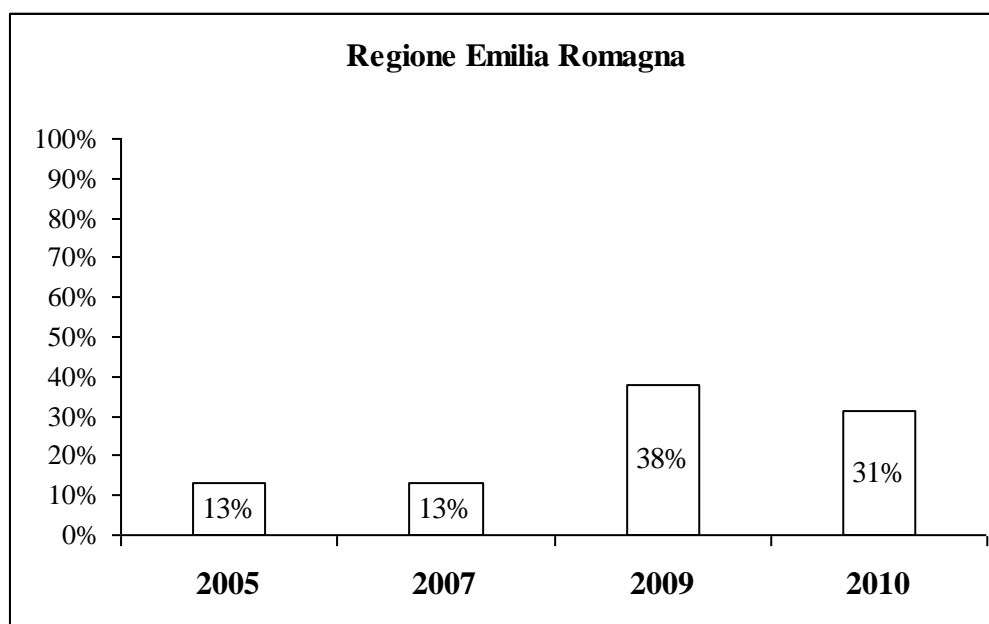
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.9 Emilia Romagna: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	11	4	18%	18%	45%	36%
AO	5	1	0%	0%	20%	20%
Totale Strutture	16	5	13%	13%	38%	31%

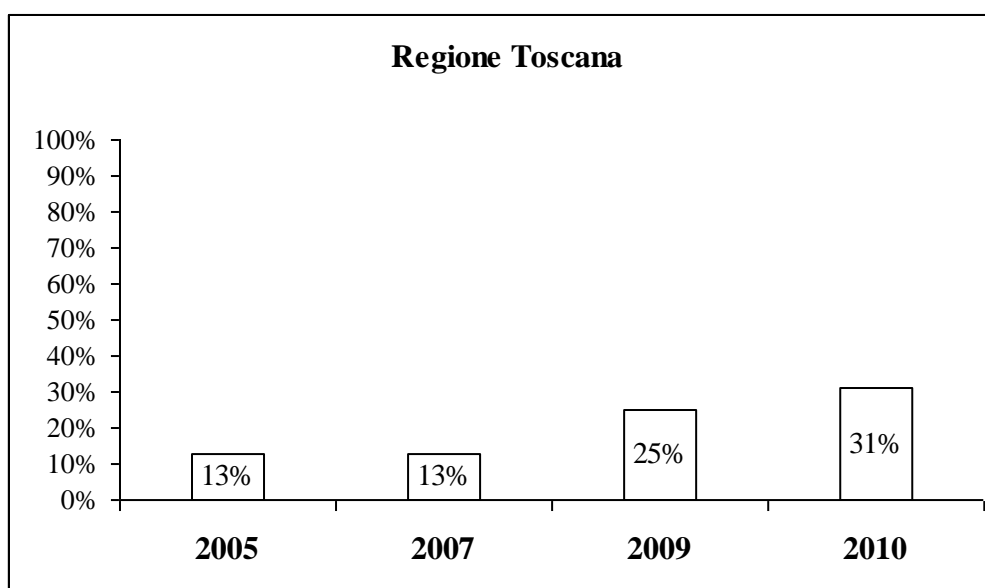
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.10 Toscana: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	12	5	17%	17%	25%	42%
AO	4	0	0%	0%	25%	0%
Totale Strutture	16	5	13%	13%	25%	31%

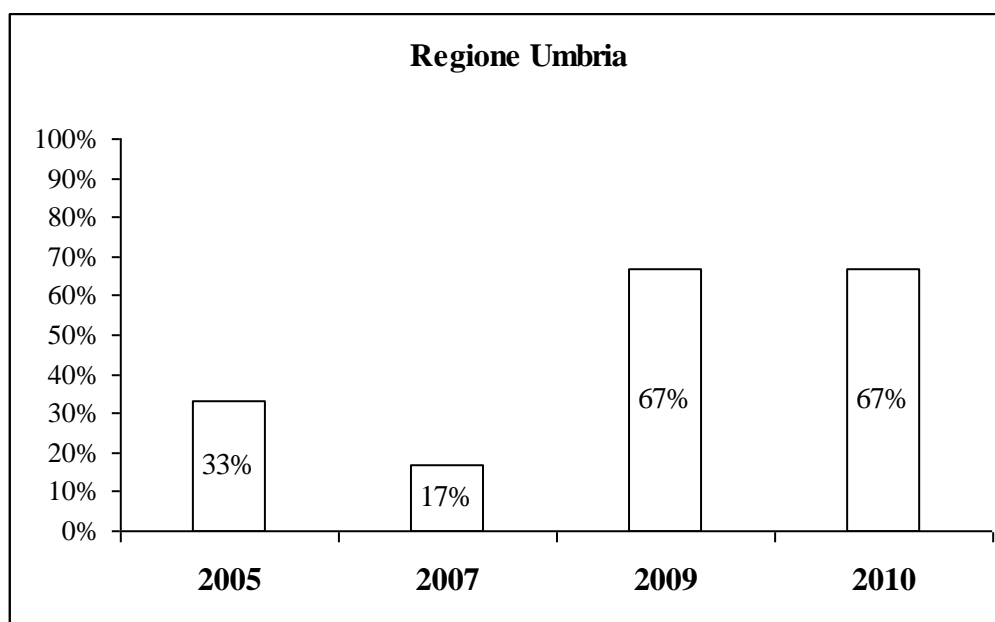
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.11 Umbria: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	4	3	25%	0%	75%	75%
AO	2	1	50%	50%	50%	50%
Totale Strutture	6	4	33%	17%	67%	67%

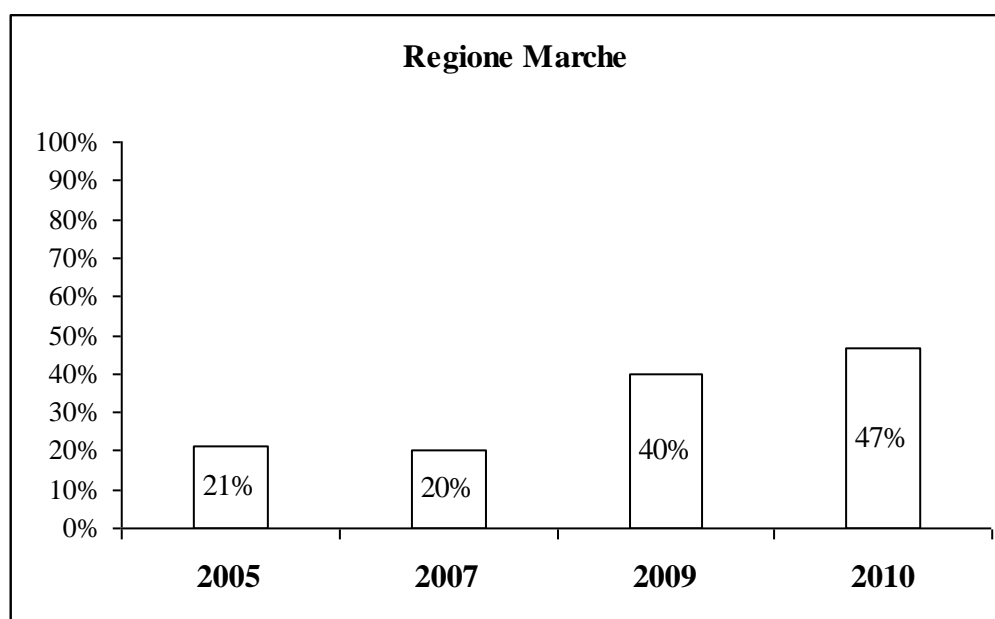
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.12 Marche: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	13	7	25%	23%	46%	54%
AO	2	0	0%	0%	0%	0%
Totale Strutture	15	7	21%	20%	40%	47%

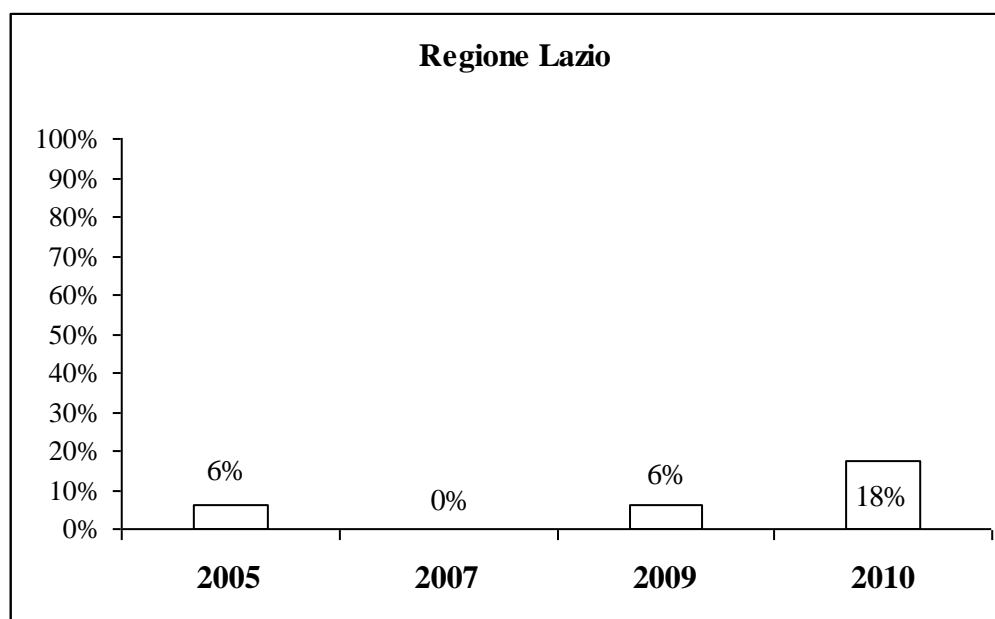
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.13 Lazio: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
ASL	12	2	8%	0%	0%	17%
AO	5	1	0%	0%	20%	20%
Totale Strutture	17	3	6%	0%	6%	18%

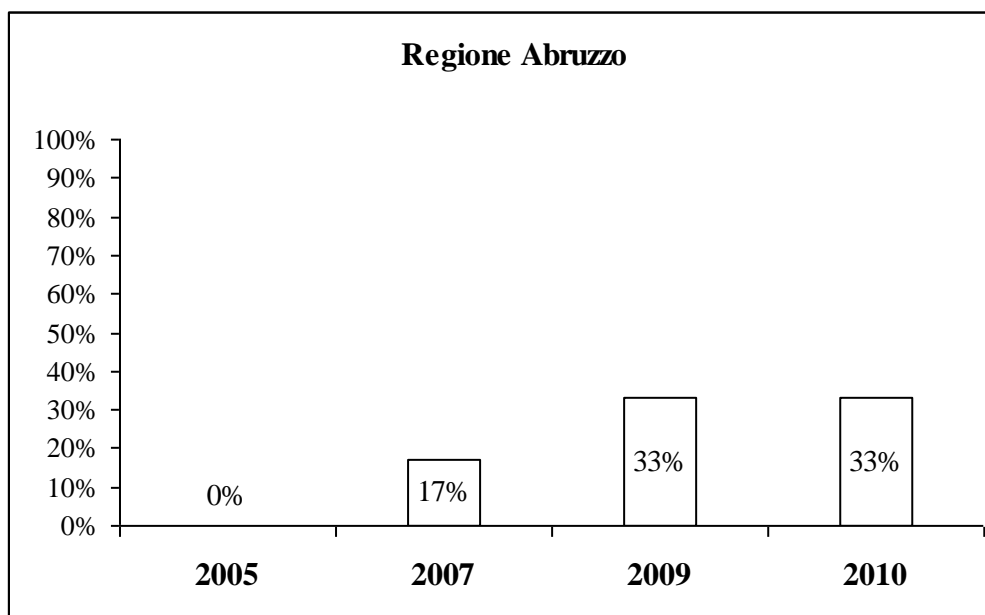
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.14 Abruzzo: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	6	3	0%	17%	33%	50%
AO	0	0	-	-	-	-
Totale Strutture	6	3	0%	17%	33%	33%

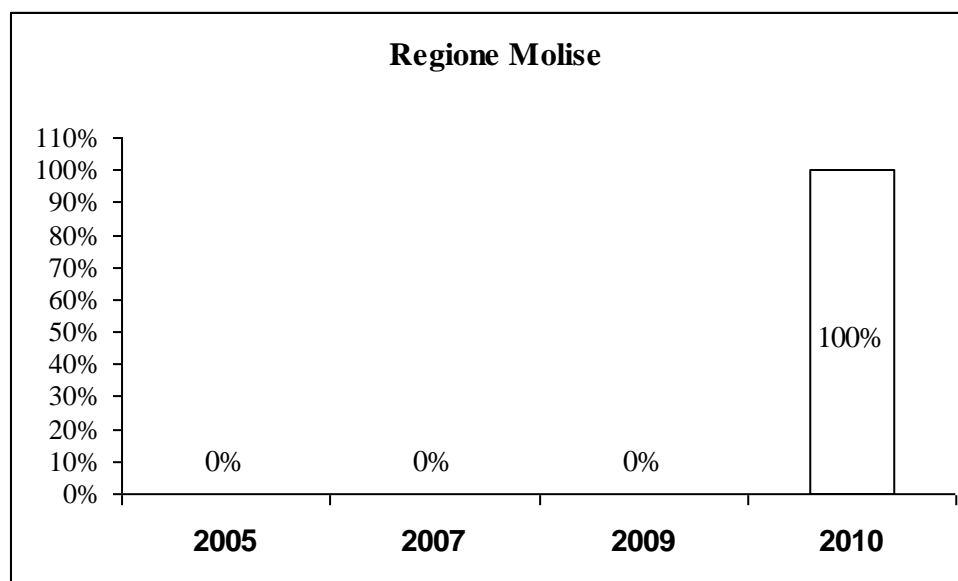
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.15 Molise: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	1	1	0%	0%	0%	100%
AO	0	0	-	-	-	-
Totale Strutture	1	1	0%	0%	0%	100%

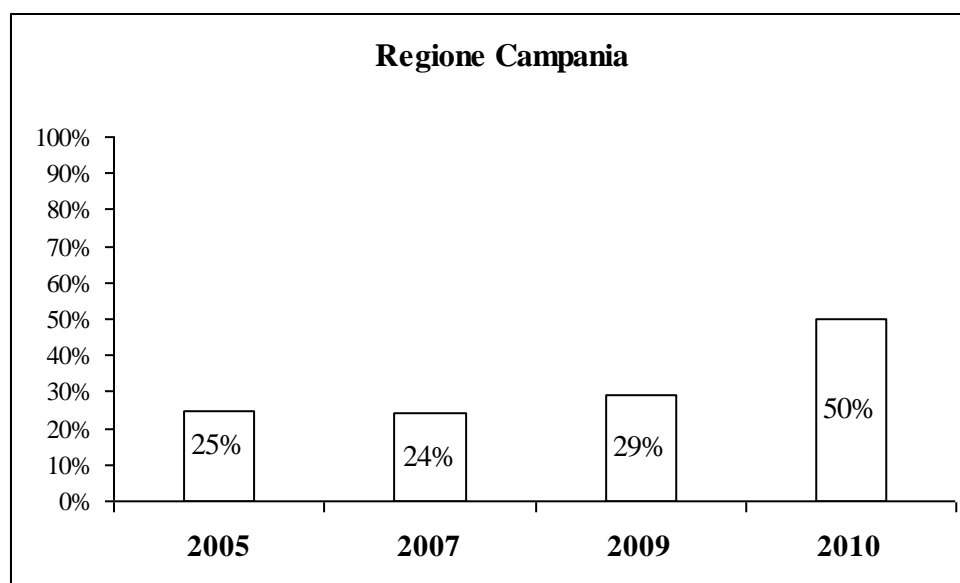
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.16 Campania: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	10	6	17%	31%	30%	60%
AO	8	3	38%	13%	29%	38%
Totale Strutture	18	9	25%	24%	29%	50%

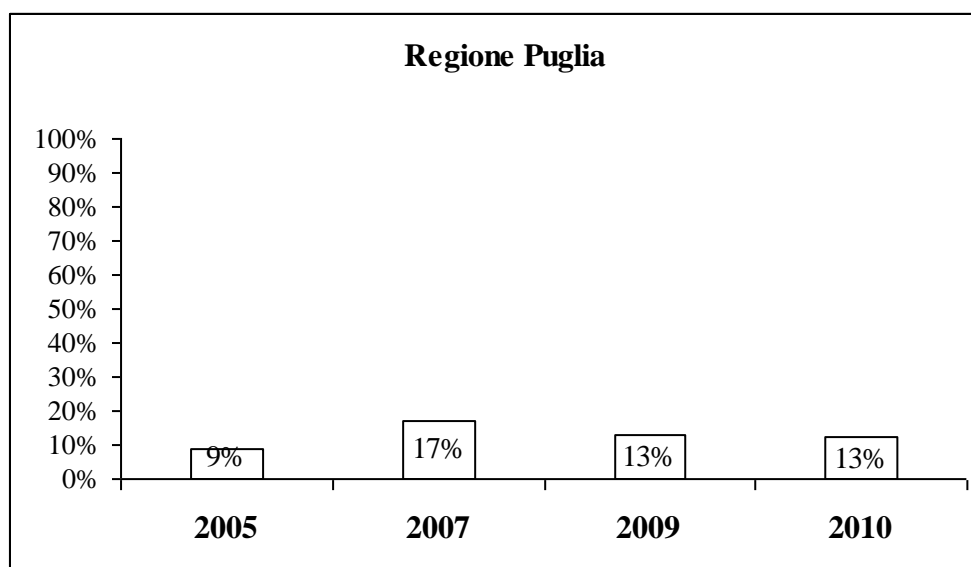
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.17 Puglia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	6	1	11%	9%	17%	17%
AO	2	0	0%	100%	0%	0%
Totale Strutture	8	1	9%	17%	13%	13%

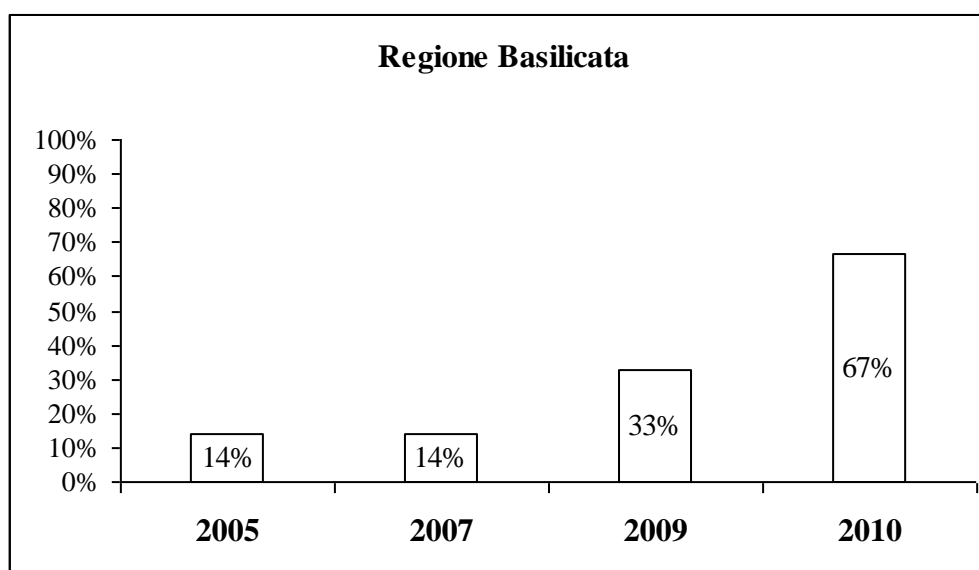
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.18 Basilicata: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	2	2	0%	0%	20%	100%
AO	1	0	50%	50%	100%	0%
Totale Strutture	3	2	14%	14%	33%	67%

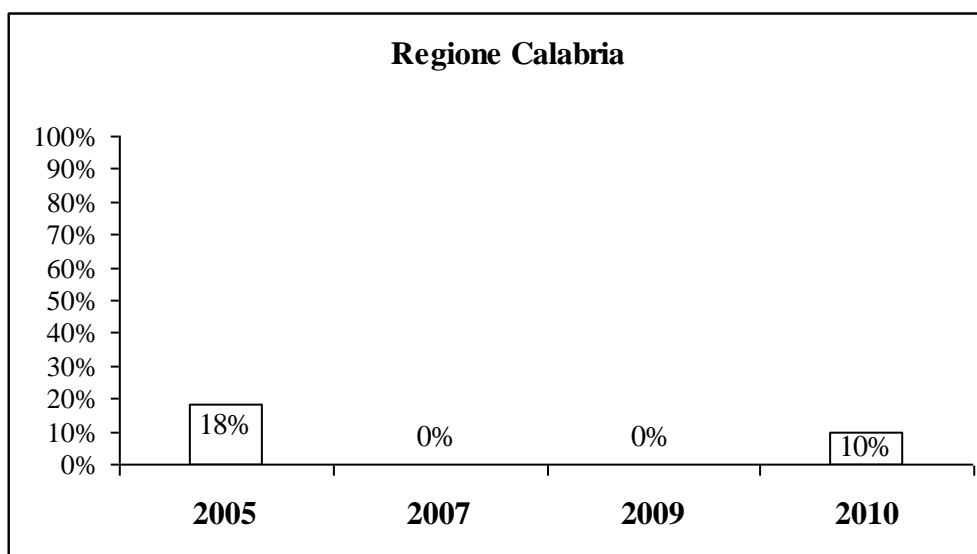
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.19 Calabria: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	6	1	0%	0%	0%	17%
AO	4	0	67%	0%	0%	0%
Totale Strutture	10	1	18%	0%	0%	10%

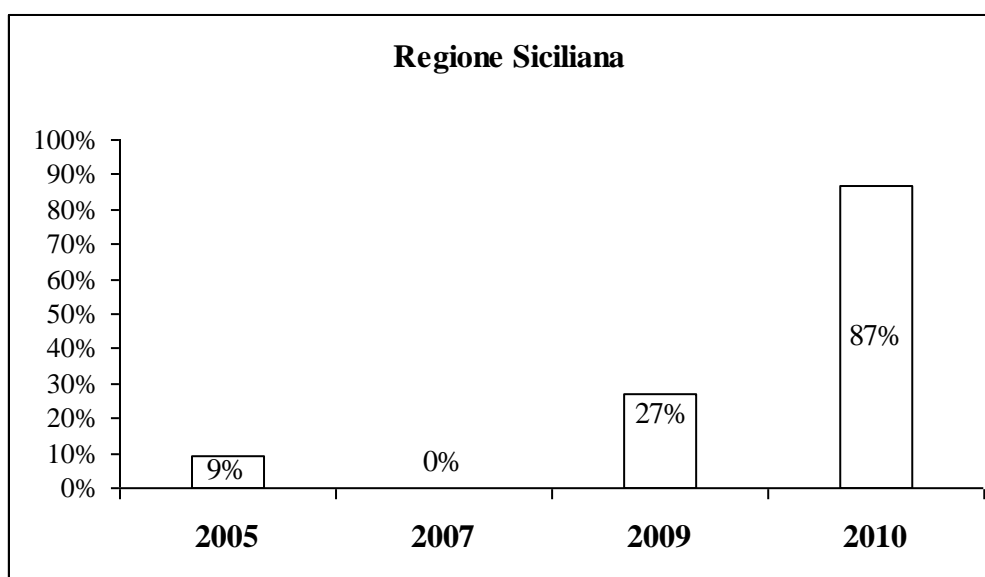
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.20 Sicilia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	9	8	0%	0%	11%	89%
AO	6	5	12%	0%	50%	83%
Totale Strutture	15	13	9%	0%	27%	87%

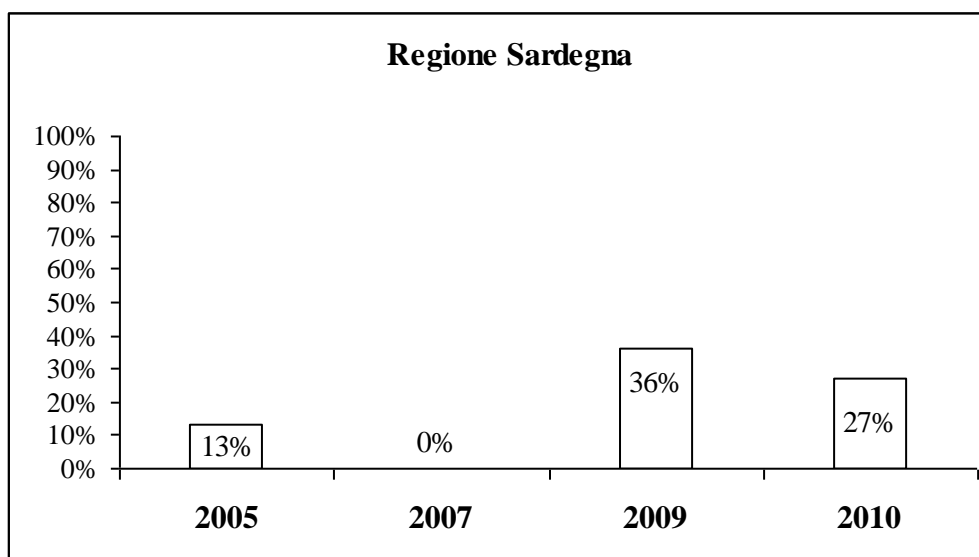
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



4.21 Sardegna: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di struttura negli anni 2005-2007-2009-2010.

Tipologia	Siti Web esplorati	N. siti Web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2010	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato			
			2005	2007	2009	2010
	N°	N°				
ASL	8	2	14%	0%	33%	25%
AO	3	1	0%	0%	50%	33%
Totale Strutture	11	3	13%	0%	36%	27%

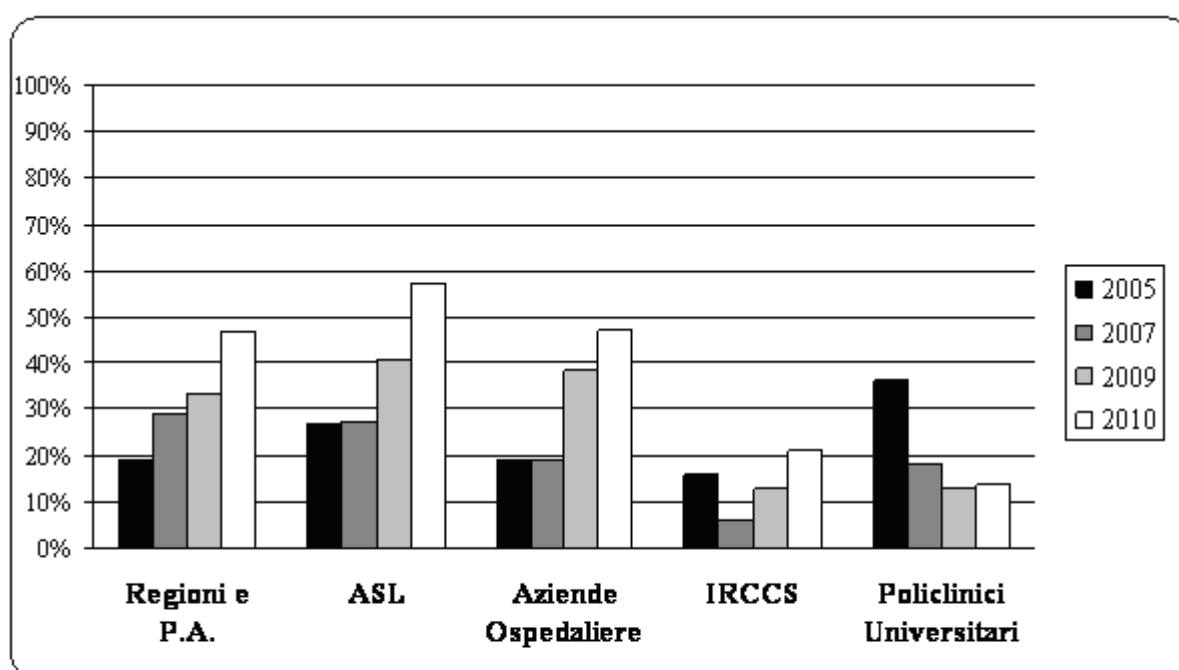
Rilevazione nei siti web di ASL e AO della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007, 2009 e 2010



5. Confronto tra i risultati delle indagini 2005, 2007, 2009 e 2010

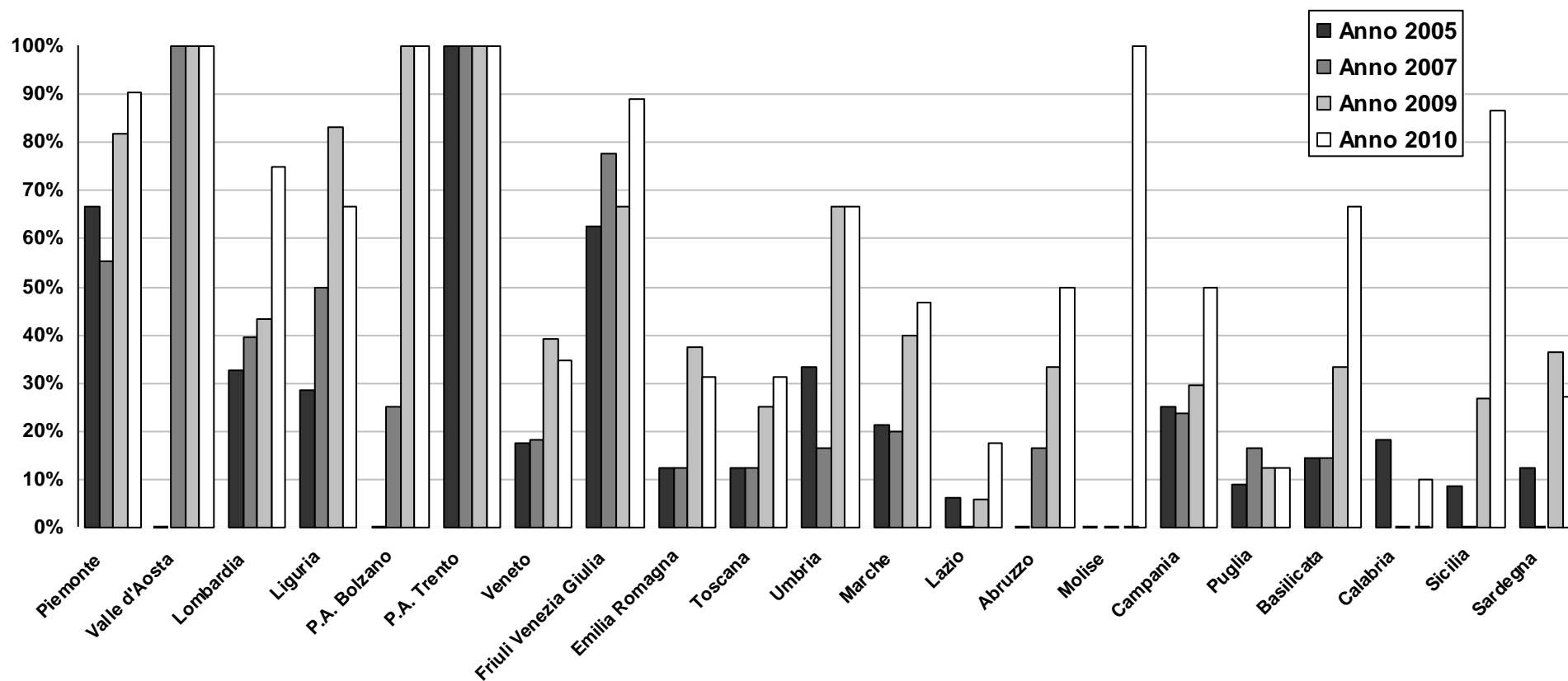
Nella Figura 5.1 vengono rappresentati i dati aggregati a livello nazionale, distinti per anno di monitoraggio, da cui emerge un incremento nella presenza di dati sui tempi d'attesa nei siti web per Regione, ASL ed Aziende Ospedaliere (AO.); si rileva tuttavia una tendenza alla loro diminuzione per quanto riguarda i Policlinici Universitari.

Figura 5.1 Presenza di informazioni su tempi d'attesa: confronto tra i risultati dei monitoraggi 2005, 2007, 2009 e 2010.



La Figura 5.2. riporta, per anno di monitoraggio, i dati disaggregati a livello regionale, per ASL e Aziende Ospedaliere (A.O.), dai quali emerge che nell'ultima rilevazione vi è stato un incremento della presenza di dati sui tempi d'attesa nei siti web di ASL e Aziende Ospedaliere (A.O.).

Figura 5.2 : Presenza di informazioni su tempi d'attesa: confronto tra i risultati del monitoraggio 2005, 2007, 2009 e 2010 per ASL e A.O. per Regione



6. Discussione

L'erogazione di prestazioni adeguate alle necessità di cura degli assistiti entro tempi appropriati e definiti per gravità di patologia e condizione clinica, rappresenta una delle componenti strutturali dei LEA e, pertanto, la tematica dei tempi e delle liste di attesa richiede un approccio sistemico anche al fine della razionalizzazione dell'offerta delle prestazioni e della qualificazione della domanda.

Tra gli elementi che sono oggetto di riflessione nell'ambito delle liste d'attesa, vi è quello della disponibilità trasparente dei relativi dati a favore dei cittadini/stakeholder e, negli ultimi anni, come emerge dalla letteratura internazionale, numerosi sistemi sanitari utilizzano Internet e la rete, tramite i siti web dedicati per offrire informazioni e dati su tempi e liste d'attesa. Anche la recente, seppur parziale, indagine condotta dall'Age.na.s (comunicazione preliminare) dimostra come sia necessario porre attenzione specifica alla tematica del monitoraggio dei siti web, anche per evidenziare criticità ed ambiti di miglioramento. Inoltre la comunicazione dei tempi di attesa attraverso i siti web è indice, da un lato, della sensibilità dell'azienda verso strategie di comunicazione efficaci e trasparenti e, dall'altro, della garanzia per il cittadino di conoscere, in anticipo, quanto tempo dovrà attendere prima di ricevere la prestazione richiesta. Questa modalità di comunicazione si aggiunge con quelle già utilizzate a livello aziendale, quali Carta dei Servizi, URP, Uffici di Qualità, integrando, quindi, gli strumenti disponibili per la trasparenza delle informazioni al cittadino.

Il presente rapporto conferma un miglioramento dell'informazione disponibile sui siti web e indica un maggiore utilizzo di essi, quale strumento informativo su tempi e liste d'attesa da parte di Regioni e Strutture sanitarie, con la presenza di dati su tempi e liste d'attesa nel 44% dei siti web complessivamente esplorati. In particolare, contengono tali dati il 48% dei siti web delle Regioni, il 57% delle ASL ed il 47% delle Aziende Ospedaliere (A.O.).

Permane chiara e, con una situazione a macchia di leopardo, la presenza di differenze geografiche nell'utilizzo della rete Internet, con valori decrescenti Nord-Sud: per i siti Regionali la differenza permane molto forte come emerge dalla cartina di pagina 9, anche se l'ultima rilevazione mostra indicazioni al miglioramento.

Anche per quanto riguarda i siti di ASL, le differenze geografiche sono evidenti, passando da valori maggiori dell'80% al Nord al 47% al Centro e al 57% al Sud; per i siti delle A.O. la rilevazione mostra percentuali doppie al Nord rispetto al Centro ed al Sud/Isole, anche se i valori osservati sono comunque inferiori al 50% e vanno dal 47% al Nord, al 18% al Centro ed al 25% al Sud. E' necessario sottolineare inoltre, che la quasi totalità dei tempi di attesa

rilevati nei siti web delle varie Aziende sanitarie sono relativi alle prestazioni ambulatoriali e, d'altronde, va altresì rilevato che in nessuno dei siti web delle Aziende Ospedaliere (A.O.) vengono riportati tempi di attesa per i percorsi diagnostico-terapeutici.

7. Conclusioni e proposte

Il 4° Rapporto Nazionale sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale sottolinea la necessità di:

1. promuovere in modo più sistematico l'utilizzo di Internet come strumento di comunicazione
2. condividere con le Regioni e P.A. la metodologia per il monitoraggio dei tempi di attesa pubblicizzati sui siti web
3. diffondere l'attività di monitoraggio per verificare la validità e il puntuale aggiornamento dei tempi d'attesa disponibili sui siti web.

I risultati di tali indagini, unitamente ad altri studi e documenti, forniscono indicazioni per l'elaborazione di una proposta di monitoraggio, con verifica della disponibilità e dell'aggiornamento periodico dei dati sui tempi d'attesa inseriti nei siti web, che verrà condivisa con le Regioni e P.A. e sarà utilizzata per il periodo di vigenza del PNGLA 2010-2012, quale base per ulteriori e più mirate elaborazioni al riguardo, nell'ambito delle attività di certificazione degli adempimenti dei piani regionali sui tempi d'attesa previste dalla verifica dell'erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Ringraziamenti

Il presente rapporto è stato elaborato a cura dell'Ufficio III – Qualità delle attività e dei servizi (Alessandro Ghirardini, Roberta Andrioli, Giandomenico Cannizzaro, Rosetta Cardone, Guerino Carnevale, Susanna Ciampalini, Antonietta Colonna, Angela De Feo, Daniela Furlan, Giorgio Leomporra, Carmela Matera, Claudio Seraschi, Anna Sgrò) Ministero della Salute, Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema, con la collaborazione di Daria Bacchereti e Sea Petri (Università degli Studi di Firenze, Facoltà di Medicina e Chirurgia, Agenzia per la Formazione - ASL 11 Empoli), a cui va un particolare ringraziamento per la disponibilità e per il lavoro svolto.

Sitografia

1. Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2010- 2012
http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pagineAree_277_listaFile_itemName_0_file.pdf

2. Tempi di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale: 3° Rapporto Nazionale
http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1240_allegato.pdf

3. 2° Rapporto Nazionale sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale
http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_741_allegato.pdf

4. Rapporto nazionale sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale
http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_503_allegato.pdf