



# *Ministero della Salute*

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

**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**

**Roma, Ottobre 2005**

# INDICE

<b>1. SINTESI</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>3. METODI</b>	<b>5</b>
<b>4. RISULTATI</b>	<b>6</b>
<i>4.1 Risultati complessivi</i>	<b>6</b>
<i>4.2 Siti Web di Regioni e P.A.</i>	<b>6</b>
<i>4.3.1 Siti Web di ASL</i>	<b>7</b>
<i>4.3.2 Siti Web di Aziende Ospedaliere</i>	<b>8</b>
<i>4.3.3 Siti Web di ASL e A.O. per area geografica</i>	<b>9</b>
<i>4.4 Siti Web di IRCCS</i>	<b>10</b>
<i>4.5 Siti Web di Policlinici Universitari</i>	<b>10</b>
<b>5. DISCUSSIONE</b>	<b>11</b>
<b>6. CONCLUSIONI E PROPOSTE</b>	<b>12</b>

## 1. Sintesi

Internet è uno degli strumenti di comunicazione più aperto e trasparente e, come tale, può essere di notevole valore in sanità in quanto, tra l'altro, offre l'opportunità alle Regioni, P.A. e strutture sanitarie di rendere pubblici i dati disponibili su tempi e liste d'attesa, nella logica della verifica dell'erogazione delle prestazioni sanitarie quale componente strutturale dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Un'indagine è stata condotta nel Settembre 2005 dalla Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei Livelli di Assistenza e dei Principi Etici di Sistema del Ministero della Salute, con l'obiettivo di accertare la presenza/assenza di dati su tempi e liste d'attesa nell'ambito dei siti Web delle Regioni, P.A. e strutture sanitarie

I risultati ottenuti hanno dimostrato che solo il 23% dei siti Web esplorati (Regioni e P.A., ASL, Aziende Ospedaliere, IRCCS e Policlinici) fornisce dati su tempi e liste d'attesa, nonostante l'approccio utilizzato sia stato poco restrittivo.

Ne risulta quindi, una scarsa utilizzazione su tutto il territorio nazionale da parte delle Regioni, P.A. e strutture sanitarie del proprio sito Web, strumento che ha delle potenzialità enormi come mezzo di comunicazione e di informazione verso utenti ed operatori. Inoltre, spesso le informazioni sono "*mimetizzate*" all'interno dei siti, l'aggiornamento non è sistematico e le modalità di indicazione su tempi e liste d'attesa e relative prestazioni mancano completamente di omogeneità.

Dai risultati emersi dall'indagine e alla luce degli interventi previsti in tale ambito dalla Legge finanziaria attualmente in discussione in Parlamento, appare necessario dover disporre di linee di indirizzo sulle modalità di presentazione e tipologia dell'informazione relative a tempi e liste di attesa per ricoveri e prestazioni ambulatoriali e relativo monitoraggio. Tale approccio garantirà una strutturazione dei dati e delle informazioni omogenea su tutto il territorio nazionale, creando così una attività sistematica di informazione chiara, trasparente, aggiornata ed omogenea.

## **2. Introduzione**

Il fenomeno delle liste d'attesa rappresenta uno dei punti più critici dei moderni sistemi sanitari, in quanto compromette l'accessibilità e la fruibilità delle prestazioni da erogare. Nel contesto del Servizio Sanitario Nazionale, l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati rispetto alla patologia ed alle necessità di cura rappresenta una componente strutturale dei (LEA), così come previsto dal DPCM 29 Novembre 2001 e successive modificazioni.

Tra i vari elementi da considerare nella gestione delle liste di attesa deve essere prevista anche la comunicazione, trasparente ed aggiornata, dei dati inerenti tempi e liste d'attesa.

La disponibilità di siti Web da parte di quasi tutte le strutture sanitarie consente di disporre di un efficace strumento di informazione e comunicazione, facilmente consultabile grazie alle caratteristiche intrinseche di Internet, quali accessibilità, immediatezza, completezza, chiarezza e trasparenza.

In tale contesto, il Ministero della Salute ha effettuato un'indagine nazionale con l'obiettivo di verificare la presenza/assenza di dati su tempi e liste d'attesa nell'ambito dei siti Web delle Regioni, P.A. e strutture sanitarie, per fornire gli elementi conoscitivi utili per la successiva formulazione di linee di indirizzo per la gestione uniforme dell'informazione su tempi e liste d'attesa.

### 3. Metodi

L'indagine, condotta nel mese di Settembre 2005, analizza la variabile quantitativa **“presenza/assenza di dati su tempi e liste d’attesa”** ricavata dai siti Web delle Regioni, P.A. e strutture sanitarie. L'indicatore utilizzato quindi è rappresentato dalla proporzione tra siti Web riportanti **“presenza di dati su tempi e liste d’attesa / totale dei siti Web”**.

Data l'ampia eterogeneità delle modalità di informazione su tempi e liste d'attesa sui siti Web, è stato utilizzato un approccio non restrittivo, attribuendo alla categoria **“presenza di dati su tempi e liste d’attesa”** le strutture che riportano qualsiasi dato, ancorché generico e parziale, relativo a tempi e liste di attesa per prestazioni erogate in regime di ricovero e/o ambulatoriale. Anche la presenza di informazioni relative ad una singola prestazione ha determinato l'attribuzione della struttura in questione alla categoria **“presenza di dati su tempi e liste d’attesa”**. Pertanto, la categoria **“assenza di dati su tempi e liste d’attesa”** comprende esclusivamente le strutture sanitarie che non forniscono alcuna informazione in merito.

L'indagine è stata condotta attraverso la ricognizione e successiva analisi dei siti Web di Regioni e P.A. (N=21), ASL (N=195), Aziende Ospedaliere (N=97), IRCCS (N=51)<sup>[1]</sup> e Policlinici Universitari (N=11); le strutture sanitarie sono state identificate sulla base dell'elenco fornito dal Sistema Informativo del Ministero della Salute, aggiornato a Giugno 2005.

Alla data della presente indagine 21 strutture sanitarie, pari al 6% di 354 totali, non presentavano un sito Web accessibile (assente, in allestimento, in costruzione, in ottimizzazione o non accessibile per altri motivi); pertanto, l'indagine è stata effettuata sui siti Web di 334 strutture sanitarie e sui 21 siti Web delle Regioni e P.A..

---

<sup>[1]</sup> Tale numero dipende dal fatto che ci sono più strutture per singolo IRCCS.

## 4. Risultati

### 4.1 Risultati complessivi

La tabella N°1 riporta la totalità dei siti Web analizzati e le relative percentuali di siti con presenza di dati su tempi e liste d'attesa.

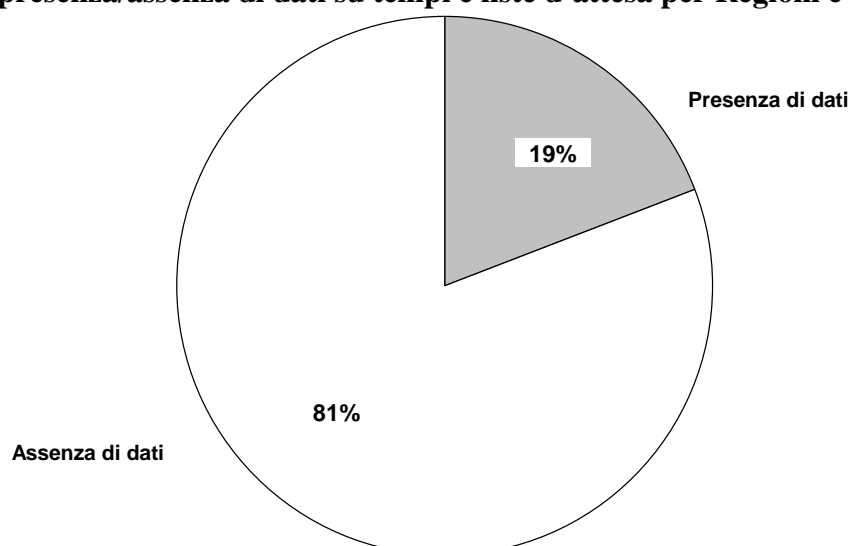
**Tabella N°1: presenza di dati su tempi e liste d'attesa**

	Siti Web esplorati	Siti Web con presenza di dati su tempi e liste d'attesa	
		N	%
Regioni e P.A.	21	4	19%
ASL	179	48	27%
Aziende Ospedaliere	93	18	19%
IRCCS	51	8	16%
Policlinici Universitari	11	4	36%
<b>Totale</b>	<b>355</b>	<b>82</b>	<b>23%</b>

### 4.2 Siti Web di Regioni e P.A.

L'indagine ha evidenziato che il 19% delle Regioni (4 su 21), nei propri siti Web, riporta dati su tempi e liste d'attesa, così come rappresentato dalla Figura N°1.

**Figura N°1: presenza/assenza di dati su tempi e liste d'attesa per Regioni e P.A.**



Le Regioni Piemonte, Lombardia, Liguria e Friuli Venezia Giulia riportano dati relativi a tempi e liste di attesa, anche se viene riscontrata una rilevante eterogeneità circa le modalità di accesso e presentazione dei dati.

Alcune Regioni presentano documentazioni di carattere metodologico o di normativa regionale senza tuttavia presentare dati su tempi e liste di attesa.

### 4.3.1 Siti Web di ASL

La rilevazione sui siti Web delle ASL ha evidenziato che nel 27% (48 su 179) sono presenti dati su tempi e liste d'attesa (Tabella N°2).

**Tabella N°2: proporzioni di siti Web delle ASL con presenza di dati su tempi e liste d'attesa disaggregati per Regione**

Regioni	Totale ASL	Siti Web esplorati	Siti Web con presenza di dati su tempi e liste d'attesa	
	N°		N°	N°
Piemonte	22	19	14	74%
Valle d'Aosta	1	1	0	0%
Lombardia	15	15	10	67%
Liguria	5	4	1	25%
P.A. Bolzano	4	4	0	0%
P.A. Trento	1	1	1	100%
Veneto	21	21	4	19%
Friuli Venezia Giulia	6	6	5	83%
Emilia Romagna	11	11	2	18%
Toscana	12	12	2	17%
Umbria	4	4	1	25%
Marche	13	12	3	25%
Lazio	12	12	1	8%
Abruzzo	6	6	0	0%
Molise	4	4	0	0%
Campania	13	12	2	17%
Puglia	12	9	1	11%
Basilicata	5	5	0	0%
Calabria	11	8	0	0%
Sicilia	9	6	0	0%
Sardegna	8	7	1	14%
<b>Totale</b>	<b>195</b>	<b>179</b>	<b>48</b>	<b>27%</b>

### 4.3.2 Siti Web di Aziende Ospedaliere

L'indagine svolta sui siti Web delle Aziende Ospedaliere (A.O.) mostra che , come riportato nella Tabella N°3, il 19% (18 su 93) presenta dati su tempi e liste d'attesa.

**Tabella N°3: proporzioni di siti Web delle A.O. con presenza di dati su tempi e liste d'attesa disaggregati per Regione**

Regioni	Totale A.O.	Siti Web esplorati	Siti Web con presenza di dati su tempi e liste d'attesa	
	N°	N°	N°	%
Piemonte	8	8	4	50%
Valle d'Aosta	-	-	-	-
Lombardia	29	28	4	14%
Liguria	3	3	1	33%
P.A. Bolzano	-	-	-	-
P.A. Trento	-	-	-	-
Veneto	2	2	0	0%
Friuli Venezia Giulia	3	2	0	0%
Emilia Romagna	5	5	0	0%
Toscana	4	4	0	0%
Umbria	2	2	1	50%
Marche	2	2	0	0%
Lazio	5	4	0	0%
Abruzzo	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-
Campania	8	8	3	38%
Puglia	2	2	0	0%
Basilicata	2	2	1	50%
Calabria	4	3	2	67%
Sicilia	17	17	2	12%
Sardegna	1	1	0	0%
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>18</b>	<b>19%</b>

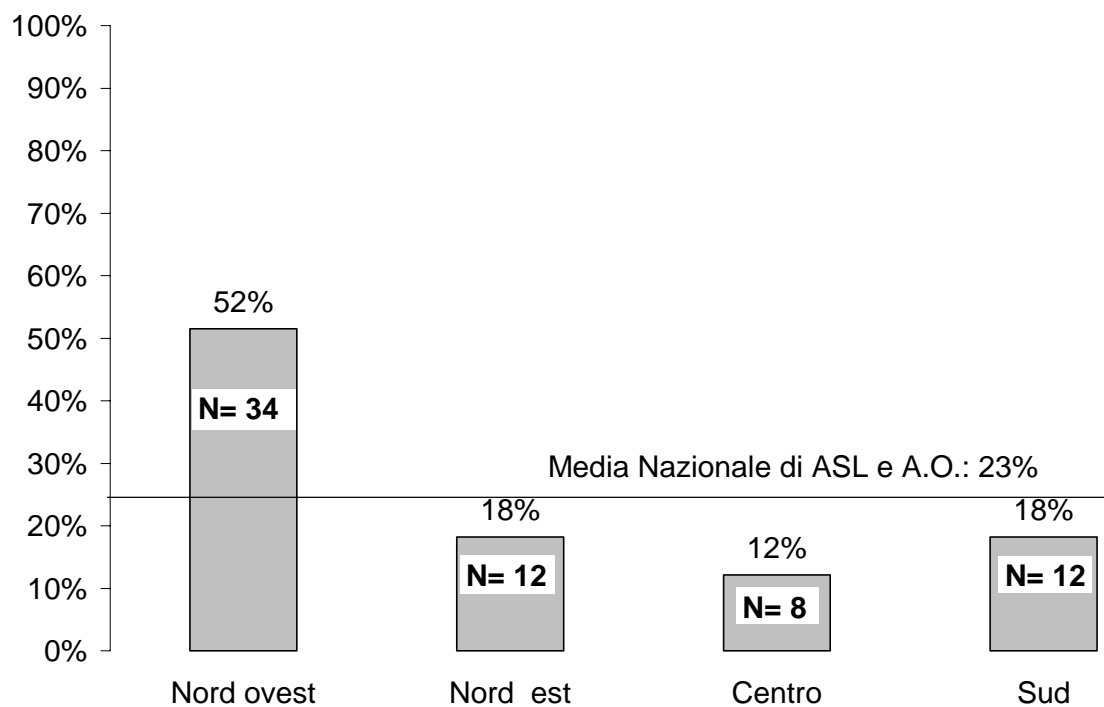
N.B. Valle d' Aosta, P.A. Bolzano e Trento, Abruzzo e Molise non hanno Aziende Ospedaliere.



### 4.3.3 Siti Web di ASL e A.O. per area geografica

Raggruppando ASL e A.O. per area geografica, la Figura N°2 mette in evidenza la presenza di un trend decrescente Nord-Sud.

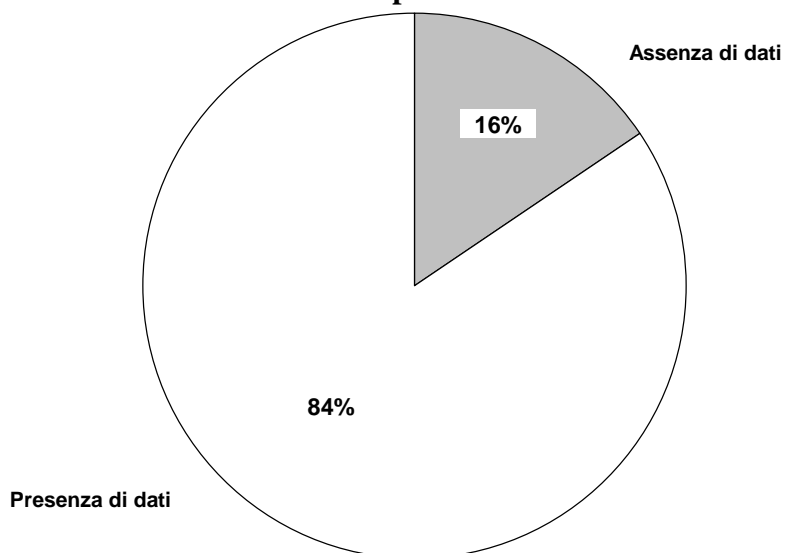
**Figura N°2: proporzioni di Siti Web di ASL e A.O. con presenza di dati su tempi e liste d'attesa nelle 4 aree geografiche**



#### 4.4 Siti Web di IRCCS

Come risulta dalla Figura N°3, il 16% (8 su 51) dei siti Web degli IRCCS riporta dati su tempi e liste d'attesa.

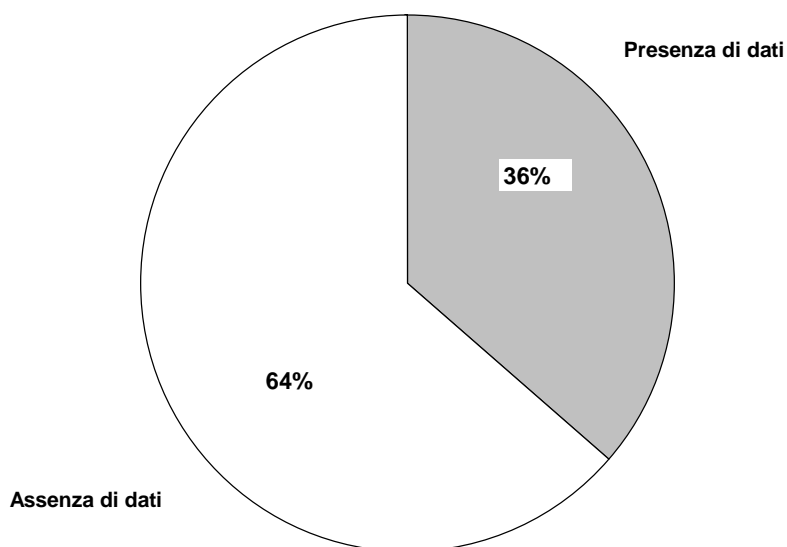
**Figura N°3: presenza/assenza di dati su tempi e liste d'attesa sui Siti Web degli IRCCS**



#### 4.5 Siti Web di Policlinici Universitari

Per quanto riguarda i siti Web dei Policlinici Universitari l'indagine evidenzia che il 36% (4 su 11) riporta dati su tempi e liste d'attesa (Figura N°4).

**Figura N°4: presenza/assenza di dati su tempi e liste d'attesa sui Siti Web di Policlinici Universitari**



## 5. Discussione

L'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alla patologia ed alle necessità di cura degli assistiti, rappresenta una componente strutturale dei LEA. E' necessario quindi affrontare con un approccio di sistema i temi principali che caratterizzano questo problema particolarmente complesso, che richiede interventi sia per razionalizzare l'offerta delle prestazioni, che per qualificare la domanda; in tale ambito le informazioni su tempi e liste d'attesa sono rilevanti sia dal punto di vista del cittadino che dell'operatore.

Dalla letteratura internazionale emerge che numerosi sistemi sanitari<sup>[2]</sup> utilizzano sempre più frequentemente Internet e siti Web dedicati per offrire informazioni e dati su tempi e liste d'attesa.

Abbiamo pertanto verificato, tramite la presente indagine nazionale, l'estensione dell'utilizzo dei siti Web da parte di Regioni, P.A. e di strutture sanitarie, quale strumento informativo su tempi e liste d'attesa.

L'analisi ha evidenziato che solo il 23% dei siti Web esplorati (Regioni e P.A., ASL, A.O., IRCCS e Policlinici) fornisce dati in tal senso. L'informazione è risultata carente su tutto il territorio nazionale indipendentemente dalla tipologia di struttura considerata, nonostante siano stati adottati criteri di inclusione poco restrittivi.

Per quanto riguarda le Regioni e P.A., solo 4 siti Web forniscono dati su tempi e liste d'attesa, anche se con modalità diverse.

Il gradiente Nord-Sud, emerso dal confronto tra aree geografiche, conferma la necessità di agire con particolare impegno nelle Regioni del Centro-Sud.

L'indagine ha dimostrato in maniera chiara che le strutture sanitarie utilizzano Internet in maniera insufficiente, nonostante le caratteristiche intrinseche e le potenzialità di tale strumento come mezzo di comunicazione e di informazione nei confronti degli utenti e degli operatori.

Si possono inoltre segnalare alcune criticità:

- Accessibilità difficoltosa all'informazione da parte degli utenti, poiché le informazioni su tempi e liste d'attesa sono spesso "*mimetizzate*" all'interno del sito.
- Aggiornamento non sistematico e spesso datato dei tempi d'attesa.
- Disomogeneità tra le varie strutture in merito alle indicazioni dei tempi d'attesa e delle relative prestazioni.

---

<sup>[2]</sup> [www.nhs.uk](http://www.nhs.uk); [www.isdscotland.org](http://www.isdscotland.org); [www.healthservices.gov.bc.ca/waitlist](http://www.healthservices.gov.bc.ca/waitlist)

L'indagine presenta alcune limitazioni perchè, volendo fornire un quadro generale, non sono stati considerati gli aspetti relativi a qualità, validità, accuratezza e riproducibilità dei dati. Inoltre, trattandosi di un'analisi puntuale, non si esclude la possibilità che si possano riscontrare discordanze sui dati, causate da aggiornamenti successivi al periodo dell'indagine.

## **6. Conclusioni e Proposte**

Le conclusioni della presente indagine sono:

- Necessità di promuovere l'utilizzo di Internet come strumento di comunicazione e prevedere una sistematica attività di verifica.
- Esigenza di sviluppare linee di indirizzo e standard nazionali sulla gestione delle informazioni relative a tempi e liste di attesa, anche alla luce degli interventi previsti, dalla Legge finanziaria attualmente in discussione in Parlamento.

Sulla base di quanto emerso dalla presente indagine, è opportuno attivare un sistema di monitoraggio nazionale su tempi e liste di attesa, così come effettuato in altri paesi, che permetterà di avere a disposizione i dati necessari per fornire un'informazione chiara e trasparente mediante tutti i canali disponibili; ciò consentirebbe di raggiungere la dovuta coerenza informativa tra i diversi strumenti di comunicazione utilizzati a livello aziendale (Carta dei Servizi, URP, Uffici di Qualità ed altro), rispetto alle modalità di comunicazione dei dati su tempi e liste d'attesa.