

Sanità a km zero: la prossimità digitale

FORUM PA 2016

Palazzo dei Congressi - 25 maggio 2016

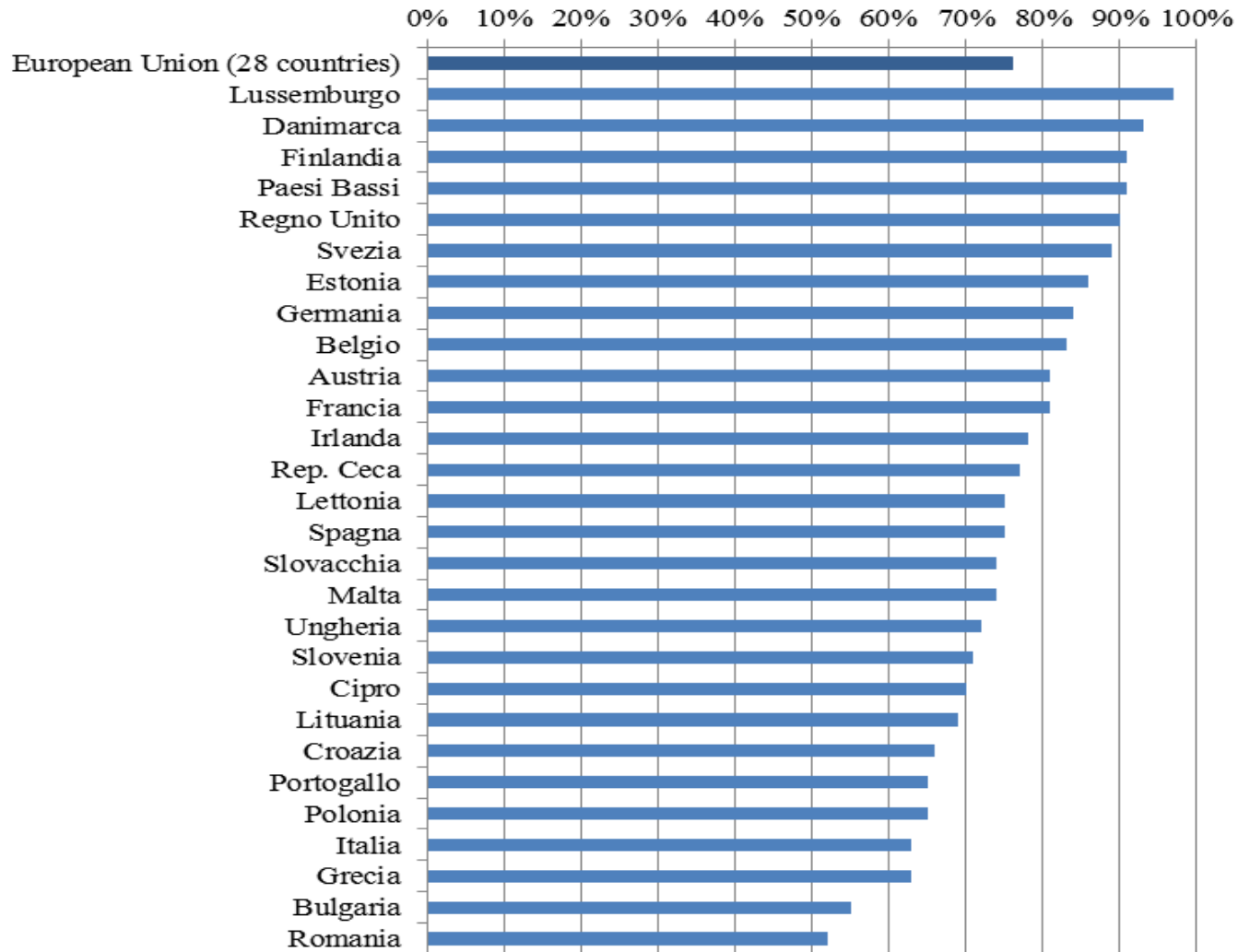
Carla Collicelli Fondazione Censis



CITTADINI E SANITÀ DIGITALE

- **L'IMPATTO SOCIALE DELLA DIGITALIZZAZIONE IN SANITÀ**
- **CONOSCENZA, PROPENSIONE, BARRIERE E RESISTENZE**

Un trend inarrestabile: gli utilizzatori frequenti di internet in Europa



Gli italiani e internet

- ❖ 76% di utilizzatori **abituali** in UE, 63% in Italia (ma 90% tra 15 e 19 anni)
- ❖ 39% di italiani poco o **per nulla in grado** di utilizzare i servizi online della Pa, 49% tra gli ultrasettantacinquenni
- ❖ 26% utilizza internet per **informazioni** sulle strutture sanitarie
- ❖ 24% **prenota** online le prestazioni
- ❖ 15% **consulta** online i propri documenti sanitari (es. referto)

La sanità italiana

- Il **Fascicolo sanitario elettronico** è operativo in 5 regioni italiane, in fase di sperimentazione in sette Regioni, in corso di realizzazione in altre 7 Regioni
- La **dematerializzazione dei referti** clinici funziona nel 50% delle aziende sanitarie
- Il 55% dei medici di **medicina generale** accede ai servizi online per consultare referti di laboratorio, il 43% a esiti di visite specialistiche

L'eccellenza del Veneto

- Il servizio di **scarico del referto** online è utilizzato dal 60% dei veneti (vs 15%)
- E' **utile e semplice** da usare per il 91,7% degli utilizzatori
- Oltre un terzo dei referti scaricati online (35,2%) riguarda ultrasessantacinquenni
- Il 45% degli over 65 lo ha fatto in autonomia
- Il 25,2% degli ultra 75 anni lo ha fatto in autonomia

Perché KM ZERO

- *Secondo i veneti:*
 - Decisiva la possibilità di evitare spostamenti superflui, sostituendo allo sportello la consultazione telematica
 - È quanto afferma oltre il 90% dei cittadini coinvolti in una analisi della *percezione dei servizi online*

Motivi per i quali i cittadini utilizzano i servizi online (*) (val. %)

Perché usa il servizio?	Val. %
Prenotazione online:	
- Evito di andare personalmente allo sportello	97,7
- Evito la telefonata al Cup	37,2
Pagamento online:	
- Evito la coda allo sportello o ai punti gialli	90,3
- Permette di pagare in qualsiasi momento	58,1
Dossier sanitario:	
- Ho tutta la documentazione a disposizione e in ordine	88,9
- Mi fa risparmiare tempo	44,4
- Mi aiuta a tenere sotto controllo la mia salute	33,3

(*)Si riferisce ai servizi di prenotazione online, pagamento online, dossier sanitario. E' escluso il servizio di notifica.

Il totale non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: elaborazione Censis su dati Arsenà.IT, 2014

Il digital divide

Una quota dei potenziali utenti è in difficoltà per:

- ❖ incapacità di utilizzare il sistema (20,2%)
- ❖ non possedere il pc o internet (14,9%)
- ❖ poca fiducia nei confronti dei servizi online (11,7%, quota che sale al 14,3% per il pagamento online).

Spingere sul cambiamento

- ❖ La diffusione della sanità digitale dipenderà dalla capacità di **ampliare il suo bacino** di utilizzatori, senza generare nuove disuguaglianze
- ❖ Tra coloro che non usano internet, il 50% dichiara l'intenzione di **adattarsi e di imparare** a navigare per accedere ai servizi online
- ❖ Il restante 50% afferma di volersi **affidare** a chi ne è capace

I giovani

I giovani possono giocare un ruolo importante nell'evoluzione della sanità digitale, ma al momento **non si sentono particolarmente coinvolti:**

- il 69% non ha mai visitato il sito internet della propria azienda sanitaria
- il 53% non conosce i servizi sanitari online
- l'85% dei ragazzi che non conoscono ancora i servizi sanitari on line hanno dichiarato l'intenzione di utilizzarli in futuro

Il ruolo della famiglia

- ❖ L'esperienza fatta in **famiglia** è la modalità di apprendimento principale (89%)
- ❖ La **madre** utilizza i servizi online (69%) in misura superiore rispetto al padre (44%)
- ❖ Risulta importante il ruolo che la **donna** gioca e può giocare nella diffusione della cultura sanitaria digitale

- **Il caso Veneto ci dice che è possibile pensare una sanità digitale**

- con una transizione verso di essa “dalla parte dei cittadini”
- con esiti che possono essere apprezzati dagli utilizzatori in modo trasversale ai gruppi sociali e anche alle classi di età

Proposte

- **Interscambiabilità** e superamento della frammentazione di piattaforme, sistemi, modelli e programmi
- **Sostenibilità** sociale
- **Monitoraggio** degli utilizzi e delle valutazioni degli utenti
- **Presa in carico** totale e immediata del cittadino
- **Lotta al divide** digitale, progettando percorsi per le fasce di utenza meno acculturate digitalmente
- Coinvolgimento di cittadini e operatori nella progettazione e nello sviluppo di servizi (**co-production**)
- **Sanità attiva**, e cioè andare alla ricerca della propria utenza anche grazie alle tecnologie intelligenti
- **Approccio olistico** alle cure e all'assistenza, vale a dire considerare la persona nella sua integrità psichica, fisica e ambientale, e dunque nel suo contesto di vita