

Siti web e liste di attesa

Il fenomeno delle liste di attesa rappresenta uno dei punti più critici dei moderni sistemi sanitari in quanto compromette l'accessibilità e la fruibilità delle prestazioni e dell'assistenza erogata nei confronti del cittadino, pregiudicandone, talvolta, le condizioni di salute e l'efficacia dell'intervento stesso.

Dal 2002, l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti, rappresenta una componente strutturale dei Livelli Essenziali di Assistenza (1) e da essi dipendono l'eguaglianza di accesso, la sostenibilità e, soprattutto, il risultato clinico delle prestazioni sanitarie e lo stato di salute dei cittadini.

La verifica dei tempi di attesa che intercorrono tra il manifestarsi del bisogno al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) ed il soddisfacimento dello stesso è, quindi, garanzia di equità del sistema.

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 come parte del processo di *accountability* delle organizzazioni sanitarie. Infatti, le strutture sanitarie, tramite i propri siti web, dispongono oramai di un potente ed efficace strumento di informazione e comunicazione, facilmente consultabile dal cittadino/paziente e dai vari *stakeholder*. La sperimentazione delle metodologie di monitoraggio è stata avviata a seguito dell'Accordo dell'11 luglio 2002 (2) in base al quale, l'allora Ministero della Salute, ha attribuito tale compito ad uno specifico Gruppo Tecnico sulle liste di attesa, composto dai rappresentanti delle Regioni e dello stesso Ministero della Salute, costituito presso l'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali. L'esperienza maturata nello studio dei tempi e delle liste di attesa è confluita nel progetto Mattone "Tempi di attesa" (3), promosso nel 2003 dal Ministero della Salute in accordo con la Conferenza delle Regioni all'interno del più ampio progetto "I Mattoni del Nuovo Sistema Informativo Sanitario".

In quest'ottica, il Ministero della Salute pubblica, dal 2005, il "Rapporto nazionale sull'utilizzo di internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle regioni e PA e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale" (4). Esso nasce come strumento utile a fotografare la realtà del nostro Paese in modo da favorire un'informazione ed una comunicazione chiara, trasparente ed aggiornata, anche sulla base di quanto previsto dalle norme vigenti (5), per promuovere maggiormente l'utilizzo di internet come strumento di comunicazione, per prevedere un'attività sistematica di monitoraggio e per verificare validità e puntualità dei tempi di attesa disponibili sui siti web.

Riferimenti bibliografici

- (1) DPCM 16 aprile 2002. Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e i tempi massimi di attesa (Gazzetta Ufficiale n. 122 del 27 maggio 2002).
- (2) Disponibile sul sito: http://www.agenas.it/agenas_pdf/accordo_2011_luglio_2002.pdf.
- (3) Mattone "Tempi di attesa". Disponibile sul sito: http://www.agenas.it/mattone_tempi_attesa.html.
- (4) Disponibile sul sito: <http://www.salute.gov.it/qualita/paginaInternaQualita.jsp?id=281&menu=liste>.
- (5) D. Lgs. n. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Decreto Brunetta).

Liste di attesa sui siti web delle Aziende Sanitarie Locali

Significato. Per descrivere l'importanza ed il progressivo incremento dell'utilizzo di internet quale strumento di trasparenza ed informazione nei confronti del cittadino, assecondando l'evoluzione del sistema verso una sempre maggiore *accountability*, è stato analizzato il numero di Aziende Sanitarie Locali (ASL) che pubblicano sui propri siti web i dati sui

tempi di attesa. Tale indicatore consente di quantificare la diffusione del fenomeno in studio stratificando il dato per regione e per anno. Il dato, riferito agli anni 2005 e 2011, è calcolato come rapporto tra il numero di ASL che pubblicano *online* i dati sui tempi di attesa ed il totale delle ASL per regione.

Percentuale di Aziende Sanitarie Locali che pubblicano sui siti web i dati sui tempi di attesa

Numeratore	Numero di Aziende Sanitarie Locali che pubblicano i dati sui tempi di attesa sui propri siti web	x 100
Denominatore	Totale delle Aziende Sanitarie Locali	

Validità e limiti. I numeratori sono stati estrapolati dal quarto "Rapporto nazionale sull'utilizzo di internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle regioni e PA e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale" elaborato dal Ministero della Salute. Le edizioni prese in esame riportano i dati del 2005 e del 2011 riguardanti la pubblicazione su web dei tempi di attesa delle ASL.

I denominatori, invece, dai database del Ministero della Salute, ciascuno riferito all'anno indice.

Nell'indagine sono state considerate 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. Sono stati, inoltre, considerati come "presenti" i tempi di attesa sui siti web delle strutture sanitarie (6 ASL) che presentavano sul proprio sito web un *link* al monitoraggio dei tempi di attesa anche se tale *link* risultava momentaneamente inattivo (in allestimento, ristrutturazione o aggiornamento).

Nella nostra analisi, l'universo delle ASL esplorate coincide con il numero di ASL presenti al momento della rilevazione e registrate, sia per il 2005 che per il 2011, sui database del Ministero della Salute. Da evidenziare è il dato relativo al numero delle ASL che, nel tempo, è variato a causa della riorganizzazione dei servizi, soprattutto al Sud.

Valore di riferimento/Benchmark. Risulta difficoltoso individuare un valore di riferimento poiché il numero di ASL che pubblica *online* i dati sui tempi di attesa può essere correlato al livello di trasparenza, all'evoluzione delle tecnologie informatiche ed alle scelte di politica sanitaria operate dalla regione. È auspicabile che sia pari al 100%.

Descrizione dei risultati

L'analisi dei dati sui sistemi informativi *online* delle ASL riguardanti i tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie, mostra un gradiente Nord-Sud con una maggiore disponibilità di informazioni sui siti web delle ASL situate nel Nord-Ovest e nel Nord-Est (Tabella 1). In particolare, Valle d'Aosta, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, PA di Bolzano e PA di Trento registrano i massimi valori (100%) anche se, nel Nord, si riscontrano valori al di sotto del dato nazionale (Veneto 33% ed Emilia-Romagna 36%). Per quanto riguarda il Centro, positivo è il valore dell'Umbria e delle Marche (rispettivamente, 75% e 54%), mentre al di sotto del valore italiano troviamo la Toscana (42%) ed il Lazio (17%). Per quanto riguarda il Sud e le Isole si osservano le migliori *performance* in Molise 100% e Sicilia 89%, mentre i valori minimi sono presenti in Calabria e Puglia (rispettivamente, 17% e 14%).

Importante, inoltre, è sottolineare come, in generale, le ASL registrino un costante incremento nel periodo 2005-2011 per quanto riguarda l'utilizzo di internet come strumento di informazione sui tempi di attesa.

Valle d'Aosta, PA di Bolzano e Molise, nell'arco di tempo preso come riferimento, sono passate dal non utilizzare affatto il web per la gestione delle liste di attesa al dotare tutte le ASL di questo servizio. Altre regioni, come Sicilia, Abruzzo, Basilicata e Calabria, che nel 2005 non utilizzavano il web per rendere accessibile il dato ai cittadini, in questo periodo hanno registrato un incremento (rispettivamente, +89%, +75%, +67%, +17%). Importanti sono stati anche gli aumenti registrati in Liguria (+60%), Campania (+52%) ed Umbria (+50%), tutte al di sopra del dato relativo all'incremento nazionale (+32%). Le regioni che presentano gli incrementi minori sono Lazio, Sardegna e Puglia (rispettivamente, +9%, +9% e +6%). Da sottolineare il dato della PA di Trento che presenta una differenza pari a 0 in quanto, già nel 2005, l'ASL utilizzava il sito web aziendale per pubblicare i tempi di attesa.

Tabella 1 - Numero di ASL e siti web con liste di attesa (valori assoluti, percentuali e variazione assoluta) per regione - Anni 2005, 2011

Regioni	2005			2011			Δ (2005-2011)
	N ASL	N siti web con liste di attesa	%	N ASL*	N siti web con liste di attesa	%	
Piemonte	22	14	64	13	12	92	28
Valle d'Aosta-Vallée d'Aoste	1	0	0	1	1	100	100
Lombardia	15	10	67	15	15	100	33
<i>Bolzano-Bozen</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
<i>Trento</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>	<i>0</i>
Veneto	21	4	19	21	7	33	14
Friuli Venezia Giulia	6	5	83	6	6	100	17
Liguria	5	1	20	5	4	80	60
Emilia-Romagna	11	2	18	11	4	36	18
Toscana	12	2	17	12	5	42	25
Umbria	4	1	25	4	3	75	50
Marche	13	3	23	13	7	54	31
Lazio	12	1	8	12	2	17	9
Abruzzo	6	0	0	4	3	75	75
Molise	4	0	0	1	1	100	100
Campania	13	2	15	9	6	67	52
Puglia	12	1	8	7	1	14	6
Basilicata	5	0	0	3	2	67	67
Calabria	11	0	0	6	1	17	17
Sicilia	9	0	0	9	8	89	89
Sardegna	8	1	13	9	2	22	9
Italia	195	48	25	166	95	57	32

*Dato aggiornato a luglio 2011 dagli elenchi del Sistema Informativo Sanitario disponibile sul sito:
<http://www.salute.gov.it/servizioSanitarioNazionale/menuServizioSanitarioNazionale.jsp?menu=indirizzi>.

Fonte dei dati: Rapporto nazionale sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle regioni e PA e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. Edizioni 2005, 2011.

Raccomandazioni di Osservasalute

I dati dimostrano come, negli ultimi 5 anni, si sia attivato in tutte le regioni un meccanismo virtuoso per rendere ancora più accessibile al cittadino il dato relativo ai tempi sulle liste di attesa grazie al sempre maggiore utilizzo dei siti web delle ASL come nuovo mezzo di comunicazione. Ciò ha consentito ulterior-

mente di rendere il sistema trasparente ed *accountable* favorendo il processo di costruzione di una sanità sempre più a misura del cittadino.

Per un maggiore approfondimento si rimanda alle Raccomandazioni di Osservasalute dell'indicatore "Liste di attesa sui siti web delle Aziende Ospedaliere".

Liste di attesa sui siti web delle Aziende Ospedaliere

Significato. Per descrivere l'importanza ed il progressivo incremento dell'utilizzo di internet quale strumento di trasparenza ed informazione nei confronti del cittadino, assecondando l'evoluzione del sistema verso una sempre maggiore *accountability*, è stato analizzato il numero di Aziende Ospedaliere (AO) che pubblicano sui siti web i dati sui tempi di attesa. Tale

indicatore consente di quantificare la diffusione del fenomeno in studio stratificando il dato per regione ed anno. Il dato, riferito agli anni 2005 e 2011, è calcolato come rapporto tra il numero di AO che pubblicano *online* i dati sui tempi di attesa ed il totale delle AO per regione.

Percentuale di Aziende Ospedaliere che pubblicano sui siti web i dati sui tempi di attesa

Numeratore	Numero di Aziende Ospedaliere che pubblicano i dati sui tempi di attesa sui propri siti web	x 100
Denominatore	Totale delle Aziende Ospedaliere	

Validità e limiti. I numeratori sono stati estrapolati dal quarto "Rapporto nazionale sull'utilizzo di internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle regioni e PA e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale" elaborato dal Ministero della Salute. Le edizioni prese in esame riportano i dati del 2005 e del 2011 riguardanti la pubblicazione su web dei tempi di attesa delle AO. I denominatori, invece, dai database del Ministero della Salute, ciascuno riferito all'anno indice.

Nell'indagine sono state considerate 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. A differenza di quanto registrato per le Aziende Sanitarie Locali (ASL), i denominatori non corrispondono esattamente alle AO censite dal Rapporto del Ministero della Salute perché alcune di esse non avevano un sito web accessibile (per le seguenti cause: assente, in allestimento, in costruzione, in ottimizzazione o non accessibile per altri motivi). Pertanto, nella nostra analisi, il dato dell'universo delle AO esplorate non coincide con quello presente al momento della rilevazione e registrato, sia per il 2005 che per il 2011, sul Rapporto del Ministero della Salute. Per questo motivo non è possibile offrire un dato esauriente relativo all'accessibilità nella prospettiva del cittadino. Da evidenziare è il dato relativo al numero delle AO che, nel tempo, è variato a causa della riorganizzazione dei servizi.

Valore di riferimento/Benchmark. Risulta difficoltoso individuare un valore di riferimento, poiché il numero di AO che pubblica *online* i dati sui tempi di attesa dipende dal livello di trasparenza, dall'evoluzione delle tecnologie informatiche e dalle scelte di politica sanitaria operate dalla regione. È auspicabile che sia pari al 100%.

Descrizione dei risultati

L'analisi dei dati sui sistemi informativi *online* delle AO riguardanti i tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie, che ci permette di registrare una maggiore disponibilità di tali informazioni sui siti web delle AO delle macroaree del Nord-Ovest e del Nord-Est. Nello specifico, i dati più alti si osservano, a pari merito, in Piemonte e Friuli Venezia Giulia (100%), Lombardia (62%) e Veneto (50%). Per il Sud e le Isole, il dato migliore è quello della Sicilia (50%). È rilevante la situazione di molte regioni meridionali nelle quali le AO non utilizzano il web per pubblicare i propri dati.

Nelle regioni del Nord, invece, le AO registrano un costante incremento nel periodo 2005-2011 per quanto riguarda l'utilizzo di internet come strumento di informazione sui tempi di attesa. Le AO del Friuli Venezia Giulia sono passate, in questo arco di tempo, dal non utilizzare il web per la gestione delle liste di attesa al dotarsi tutte di questo servizio. Piemonte e Veneto registrano un aumento dell'utilizzo del web per pubblicare i tempi di attesa del 50% negli anni considerati, seguite dalla Lombardia (+48%). Per quanto riguarda il Centro, solo il Lazio (+13%) ha incrementato l'utilizzo del web, l'Umbria è rimasta stabile, mentre le AO analizzate per Toscana e Marche non hanno ancora iniziato ad utilizzare il web. Per il Sud e le Isole sono Sicilia (+38%) e Sardegna (+33%) a registrare gli unici incrementi. Da sottolineare è anche la riduzione del numero di AO nel periodo di riferimento dovuto al processo di riorganizzazione dei singoli Servizi Sanitari Regionali. Questo è uno dei motivi per cui alcune regioni, tra cui Basilicata (-50%), Calabria (-50%), Liguria (-33%) e Campania (-8%), hanno evidenziato, nell'arco temporale in esame (2005-2011), un decremento nell'utilizzo dei siti web per la pubblicazione delle liste di attesa.

Tabella 1 - Numero di AO e siti web con liste di attesa (valori assoluti, percentuali e variazione assoluta) per regione - Anni 2005, 2011

Regioni	2005			2011			Δ (2005-2011)
	N AO	N siti web con liste di attesa	%	N AO*	N siti web con liste di attesa	%	
Piemonte	8	4	50	7	7	100	50
Valle d'Aosta-Vallée d'Aoste	0	0	0	0	0	0	0
Lombardia	29	4	14	29	18	62	48
Bolzano-Bozen	0	0	0	0	0	0	0
Trento	0	0	0	0	0	0	0
Veneto	2	0	0	2	1	50	50
Friuli Venezia Giulia	3	0	0	2	2	100	100
Liguria	3	1	33	1	0	0	-33
Emilia-Romagna	5	0	0	4	1	25	25
Toscana	4	0	0	3	0	0	0
Umbria	2	1	50	2	1	50	0
Marche	2	0	0	2	0	0	0
Lazio	5	0	0	8	1	13	13
Abruzzo	0	0	0	0	0	0	0
Molise	0	0	0	0	0	0	0
Campania	8	3	38	10	3	30	-8
Puglia	2	0	0	2	0	0	0
Basilicata	2	1	50	1	0	0	-50
Calabria	4	2	50	4	0	0	-50
Sicilia	17	2	12	10	5	50	38
Sardegna	1	0	0	3	1	33	33
Italia	97	18	19	90	40	44	26

*Dato aggiornato a luglio 2011 dagli elenchi del Sistema Informativo Sanitario disponibile sul sito:
<http://www.salute.gov.it/servizioSanitarioNazionale/menuServizioSanitarioNazionale.jsp?menu=indirizzi>.

Fonte dei dati: Rapporto nazionale sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle regioni e PA e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. Edizioni 2005, 2011.

Raccomandazioni di Osservasalute

I dati dimostrano come negli ultimi 5 anni si sia attivato in Italia un meccanismo virtuoso per rendere più trasparenti i dati su tempi e liste di attesa grazie al sempre maggiore utilizzo del web come nuovo mezzo di comunicazione.

Questa nuova modalità si aggiunge a quelle già utilizzate a livello aziendale, quali Carta dei Servizi, Ufficio Relazioni con il Pubblico ed Uffici di Qualità, integrando, quindi, gli strumenti disponibili per la trasparenza delle informazioni al cittadino.

Il fatto che i cittadini possano ottenere attraverso il web informazioni su tempi e liste di attesa per accedere alle prestazioni sanitarie non fa che rendere il sistema maggiormente *accountable*, garantendo in tal modo un miglioramento della qualità del sistema, anche attraverso un aumento del gradimento dei cittadini. La nostra analisi conferma un miglioramento dell'informazione disponibile sui siti web ed indica un maggiore utilizzo degli stessi, quale strumento informativo su tempi e liste di attesa da parte di regioni e strutture sanitarie.

Anche la recente indagine condotta dall'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AgeNaS) (1) dimostra, a fronte della (relativamente) scarsa diffusione e della disomogeneità nella presentazione dei dati, come sia necessario porre attenzione specifica alla tematica del monitoraggio dei siti web, per evi-

denziare criticità ed ambiti di miglioramento.

Se nelle precedenti rilevazioni effettuate dal "Rapporto nazionale sull'utilizzo di internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle regioni e PA e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale" (oltre a quella riportata del 2005, anche nel 2007 e nel 2010) risultava "uno scarso utilizzo di internet come veicolo di comunicazione e trasparenza sui tempi di attesa", nell'ultimo anno, invece, la percentuale di strutture che usa la rete per informare i cittadini si è attestata sul 57% delle ASL e sul 44% delle AO presenti su tutto il territorio.

Ad essere più attive sul web sono le ASL (che nel 57% dei casi, 95 su 166, pubblicano sui loro siti i tempi reali o massimi di attesa, in genere per le prestazioni ambulatoriali, con un incremento del 33% rispetto alla prima rilevazione del 2005). A fornire indicazioni utili ai cittadini, secondo il suddetto Rapporto, sono il 48% dei siti web delle regioni (10 su 21, con una prevalenza sempre di quelle del Nord) ed il 44% delle AO, mentre registrano percentuali più basse gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS, 21%) ed i Policlinici universitari (14%). Da rilevare come in nessuno dei siti web delle AO vengono riportati tempi di attesa per i percorsi diagnostico-terapeutici.

I dati forniti dalla *survey* non consentono di approfondire aspetti relativi alla qualità del livello di accessibilità dei siti aziendali da parte del cittadino. Una nostra

analisi (2) ha valutato nello specifico delle realtà ospedaliere nazionali, l'applicazione degli indicatori *e-health* dell'*Euro Health Consumer Index* (3), relativi a: possibilità di prenotare esami e visite; accesso ai dati personali; registro e reperibilità del personale medico; tempi di attesa per le visite esterne; informazioni logistiche e sulle barriere architettoniche dei disabili; prenotazione centralizzata; Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comitato "Ospedale senza Dolore" (4). L'analisi dei dati ha mostrato un chiaro gradiente regionale Nord-Sud nella disponibilità degli indicatori al cittadino.

La tematica dell'*accountability* delle ASL e la conseguente necessità di uniformare le modalità di progettazione e realizzazione al fine di permetterne la confrontabilità interregionale è stata evidenziata nel nuovo Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa 2010-2012 (5), in cui si ribadisce la raccomandazione e si formula l'impegno a proseguire in via sistematica il monitoraggio dei siti web di regioni, PA, ASL, AO, IRCCS e Policlinici universitari e si prospetta la redazione di Linee Guida finalizzate ad orientare la diffu-

sione dei tempi di attesa tramite i siti web. Questo spiega anche l'attivazione di una duplice strategia di monitoraggio istituzionale da parte del Ministero della Salute e dell'AgeNaS.

Riferimenti bibliografici

(1) Disponibile sul sito:

[http://www.agenas.it/agenas_pdf/Rapporto%20siti%20web%20e%20tempi%20di%20attesa%20\(2\).pdf](http://www.agenas.it/agenas_pdf/Rapporto%20siti%20web%20e%20tempi%20di%20attesa%20(2).pdf).

(2) De Feo E et al. Patient-centredness and e-Health in Italian Research Hospitals: preliminary results of a web-based survey. 17th Annual EPUHA Meeting, Lodz, 25-28 November 2009. *European Journal of Public Health*, Volume 19, Supplement 1:184. Oxford Univ Press, Oxford: 2009 (Poster Presentation).

(3) Disponibile sul sito:

http://healthpowerhouse.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=55.

(4) Rapporto Osservasalute. Anno 2010.

(5) Conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano. Schema di intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sul Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa per il triennio 2010-2012, di cui all'articolo 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2005, n. 266. Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano. 2010.