

La comunicazione online tra professionisti e cittadino in ambito sanitario: primo rapporto sulle attività della Federazione Nazionale dei Collegi Infermieri (IPASVI)

Marina Vanzetta¹, Annalisa Silvestro², Emma Martellotti³, Ercole Vellone⁴, Rosaria Alvaro⁵

¹Dottoranda in Scienze Infermieristiche, Università Tor Vergata, Roma; ²Presidente, ³Responsabile dei Servizi editoriali e giornalistici, Federazione Nazionale Collegi Infermieri (IPASVI), Roma; ⁴Assegnista di Ricerca in Scienze Infermieristiche, ⁵Professore Associato di Scienze Infermieristiche, Università Tor Vergata, Roma

Corrispondenza: marina22@libero.it

RIASSUNTO

Introduzione Nella primavera del 2011 la Federazione Nazionale dei Collegi Infermieri (IPASVI), con la rivisitazione del proprio portale, ha aperto un canale diretto di comunicazione con i cittadini: la pagina *Per il Cittadino*, che nelle sue 3 rubriche *Click salute*, *ABC salute* e *L'infermiere risponde* fornisce informazioni e consigli su problemi di salute, stili di vita corretti e assistenza infermieristica. Obiettivo di questo studio è analizzare l'attività e il livello di attrattività della pagina.

Metodi Per la raccolta dei dati sono stati utilizzati i rapporti di *Google Analytics* relativi all'attività della pagina *Per il cittadino* nel periodo compreso tra maggio 2011 e dicembre 2012.

Risultati Nell'intero periodo considerato la pagina è stata visitata complessivamente 306.674 volte (85.600 nel 2011 e 221.074 nel 2012), con 133.826 visite alla rubrica *Click salute* (rispettivamente 23.658 e 110.168), 125.424 alla sezione *ABC salute* (42.048 e 83.376) e 17.073 a *L'infermiere risponde* (7.244 e 9.829).

Conclusioni Il rapporto rappresenta una prima verifica del progetto di comunicazione con il cittadino intrapreso dalla Federazione: i risultati sono indubbiamente incoraggianti e confermano la bontà della scelta operata. Il livello di attività della pagina *Per il cittadino* è significativo di un bisogno informativo di carattere assistenziale in progressivo aumento, e l'informazione filtrata dall'infermiere è garanzia della scientificità e della fruibilità dei contenuti. Per consolidare questa forma di comunicazione sono però necessari ulteriori studi, allo scopo di comprendere come le informazioni proposte vengono vagliate dal cittadino, quanto sono rispondenti ai suoi bisogni informativi reali e quanto e come ne influenzano le scelte in materia di salute.

Parole chiave: cittadini, informazione sanitaria, siti web, infermieri

Online communication between healthcare professionals and citizens: first report on the activities of the Italian Federation of Nurses (IPASVI)

ABSTRACT

Introduction In the spring of 2011 the Italian Federation of Nurses (IPASVI), with the reorganization of its website, opened a direct channel of communication with the citizens: the page *For the Citizen*, that in its 3 sections *Click Health*, *ABC Health* and *The Nurse Answers* provides information and advice on medical problems, healthy lifestyles and nursing care. The aim of this study is to analyze the activity and attractiveness of the page.

Methods The data were collected using the reports of *Google Analytics* about the activity of the page *For the Citizen* between May 2011 and December 2012.

Results Overall, during the whole period considered the page was visited 306,674 times (85,600 in 2011 and 221,074 in 2012), with 133,826 visits to the section *Click Health* (23,658 and 110,168 respectively), 125,424 to *ABC Health* (42,048 and 83,376) and 17,073 to *The Nurse Answers* (7,244 and 9,829).

Conclusions This is the first report on the communication project undertaken by the IPASVI Federation: the results are definitely encouraging, and confirm the goodness of the choice made. The level of activity of the page *For the Citizen* is indicative of a growing need for online health information, and the information filtered by professional nurses guarantees the quality and clarity of the content. However, in order to strengthen this type of communication further studies will be necessary to understand how people use the information provided, and how this information meets their needs and influences their choices in terms of health.

Key words: citizens, health information, websites, nurses

INTRODUZIONE

In ambito sanitario la comunicazione ha un ruolo rilevante nella relazione tra professionisti e cittadino, non solo per il dovere di rispettarne il diritto all'informazione ma anche e soprattutto per promuoverne l'*empowerment* attraverso informazioni accessibili, mirate, accurate e di qualità (Vanzetta et al., 2012). La relazione professionista-cittadino, fondamentale per rispondere a bisogni di cura complessi in continua e rapida evoluzione, è uno degli elementi cardine del sistema salute; la capacità di fornire risposte competenti ma anche innovative alla domanda sempre crescente di percorsi assistenziali differenziati, coniugando presa in carico, personalizzazione della risposta e continuità dell'assistenza, non può prescindere dall'informazione e dalla comunicazione, componenti essenziali di tale relazione (Silvestro, 2009). In quest'ottica, nella primavera del 2011 la Federazione Nazionale dei Collegi Infermieri (IPASVI), con la rivisitazione del proprio portale, ha aperto un canale diretto di informazione con i cittadini.

La pagina *Per il cittadino* offre informazioni e consigli educativi su argomenti di interesse generale e specifico, da stili di vita corretti a singole condizioni patologiche e aspetti dell'assistenza infermieristica, e comprende 3 sezioni: *Click salute*, *ABC salute* e *L'infermiere risponde*.

La sezione *Click salute* pubblica periodicamente dossier su tematiche correlate alle patologie croniche e cronico-degenerative più frequenti e ai problemi prioritari di salute (Piano Sanitario Nazionale 2011-2013). Dopo un'introduzione che inquadra l'argomento da un punto di vista generale, ogni dossier è strutturato in quesiti (in numero variabile da 4 a 6) che analizzano i contenuti in modo più articolato e a cui vengono date risposte pragmatiche applicando i principi della Evidence-Based Practice (EBP). A completare l'esposizione concorrono le FAQ ("È vero che...?"), formulate a partire dalle domande poste con maggiore frequenza (Frequently Asked Questions) dagli assistiti ai professionisti nei diversi setting di cura, che hanno l'obiettivo di avallare o sfatare alcune tra le opinioni più diffuse nella popolazione.

I *Click salute* non sostituiscono le raccomandazioni e le prescrizioni del medico di famiglia e/o dello specialista o le indicazioni e gli interventi degli infermieri nei vari ambiti assistenziali: come le altre rubriche della pagina, sono solo strumenti finalizzati a orientare il cittadino, migliorandone le informazioni e le conoscenze. I termini utilizzati sono semplici e di comprensione immediata, allo scopo di aumentare l'alfabetizzazione in tema di salute utilizzando strumenti informatici (*health literacy*).

ABC salute contiene invece news, brevi comunica-

zioni derivate dai dati più recenti della letteratura internazionale. Le notizie, che sono accompagnate dalle fonti di riferimento per consentire al cittadino di approfondirne ulteriormente i contenuti, vengono pubblicate 3 volte alla settimana (il lunedì, il mercoledì e il venerdì).

Infine, *L'infermiere risponde* offre informazioni che riguardano quesiti specifici posti dagli utenti; il board scientifico che collabora con la redazione risponde alle domande in genere entro 2-3 giorni lavorativi.

Lo scopo che ci siamo proposti con questo studio è analizzare l'attività e il livello di attrattività della pagina *Per il Cittadino*.

METODI

I dati sono stati raccolti nel dicembre 2012 utilizzando i rapporti di *Google Analytics* (il servizio gratuito di statistiche di Google che permette di monitorare in modo dettagliato le visite di ogni sito) per il periodo compreso tra maggio 2011 e dicembre 2012.

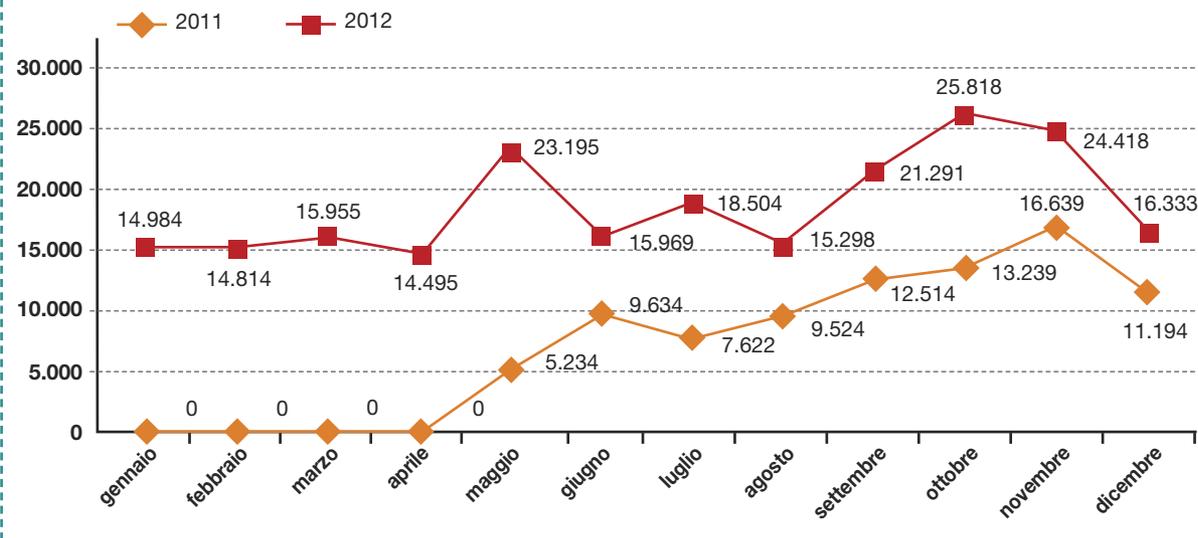
I dati relativi alla pagina *Per il cittadino* e alle singole rubriche *Click salute*, *ABC salute* e *L'infermiere risponde* sono stati considerati sia come visualizzazioni mensili, sia come visite complessive nell'intero periodo. È stata quindi effettuata un'analisi statistica di tipo descrittivo, esaminando ogni gruppo di dati in termini quantitativi e con un'analisi delle frequenze assolute.

RISULTATI

La pagina *Per il cittadino* ha avuto 85.600 visite da maggio a dicembre 2011 e 221.074 da gennaio a dicembre 2012 (**Figura 1**). Di queste, rispettivamente 12.650 nel 2011 e 17.701 nel 2012 sono state visite di passaggio della pagina non indirizzate in modo particolare a una delle rubriche. Per il 2011 il numero delle visite mensili andava da un minimo di 5.234 a un massimo di 16.639, con una mediana di 14.414 e una media di 10.700; per il 2012 (da 14.495 a 25.818 visite) la mediana è risultata pari a 16.151 e la media a 18.423.

Dall'aprile 2011 al novembre 2012 sono stati pubblicati 16 *Click salute* che approfondivano differenti tematiche assistenziali, alcune di carattere generale e altre più specifiche (**Tabella 1**). Le visite sono state complessivamente 23.658 nel 2011 e 110.168 nel 2012 (**Figura 2**). Per il 2011 la mediana delle visualizzazioni mensili (da 811 a 5.097) era 3.168 e la media 2.957; per il 2012 la mediana e la media erano invece rispettivamente 8.983 e 9.180 (da 5.262 a 15.176 visite mensili).

La **Figura 3** riporta il numero totale delle visite effettuate durante il periodo di osservazione ai singoli *Click salute*: i più visti, superando la quota di 10.000

Figura 1. Numero delle visite mensili alla pagina *Per il cittadino* nel 2011 e nel 2012

visite, sono stati quelli che trattavano la gestione del catetere vescicale, la prevenzione delle lesioni da decubito, l'alimentazione come stile di vita per una buona salute, la gestione del catetere venoso centrale e la disidratazione dell'anziano.

Per la rubrica *ABC salute* l'incremento dal 2011 al 2012 è stato di minore entità, con 42.048 visite nel primo anno e 83.376 nel secondo (**Figura 4**). Rispetto alle visite mensili, media e mediana erano pari a 4.993 e a 5.256 per il 2011 (da 2.000 a 8.153 visite), a 6.788 e a 6.948 per il 2012 (5.122-9.926). Tendenzialmente, le news più visitate sono state quelle con contenuti di natura più specifica (**Figura 5**); nella **Tabella 2** sono specificate le loro date di pubblicazione online.

Come per quelli analoghi relativi ai *Click salute*, un limite di questi dati è che ovviamente risentono del tempo di permanenza online dei singoli dossier e

delle singole news; forniscono comunque un quadro generale sui temi che hanno suscitato maggiore interesse da parte degli utenti.

La sezione *L'infermiere risponde* è stata visitata 7.244 volte nel 2011, con una mediana di 866 e una media di 906 visite mensili (699-1.222), e 9.829 volte nel 2012, con una mediana di 821 e una media di 819 visite mensili (595-1.000). Ad accedere alla rubrica sono stati anche molti infermieri, con richieste che spesso riguardavano, più che informazioni di carattere assistenziale, l'esercizio professionale: competenze, responsabilità, formazione continua e post base.

DISCUSSIONE

I risultati ottenuti evidenziano in primo luogo il progressivo aumento delle visite alla pagina. Anche se a causa della diversa lunghezza dei periodi considerati

Tabella 1. Tematiche trattate nei *Click salute* pubblicati negli anni 2011-2012

2011	2012
Allattamento (aprile)	Gestione del catetere vescicale (gennaio)
Prevenzione delle lesioni da decubito (giugno)	BPCO (broncopneumopatia cronica ostruttiva) (febbraio)
Gestione del catetere venoso centrale (luglio)	Frattura d'anca (aprile)
L'alimentazione come stile di vita per una buona salute (settembre)	La febbre nel bambino (maggio) Disidratazione nell'anziano (maggio)
Dolore cronico oncologico (ottobre)	Allergia al lattice (luglio)
Misure igieniche per la prevenzione delle infezioni (novembre)	Le vaccinazioni pediatriche (agosto)
Quando serve la contenzione (dicembre)	Nausea e vomito da chemioterapia (ottobre) Ipertensione arteriosa: le modifiche dei comportamenti (novembre)

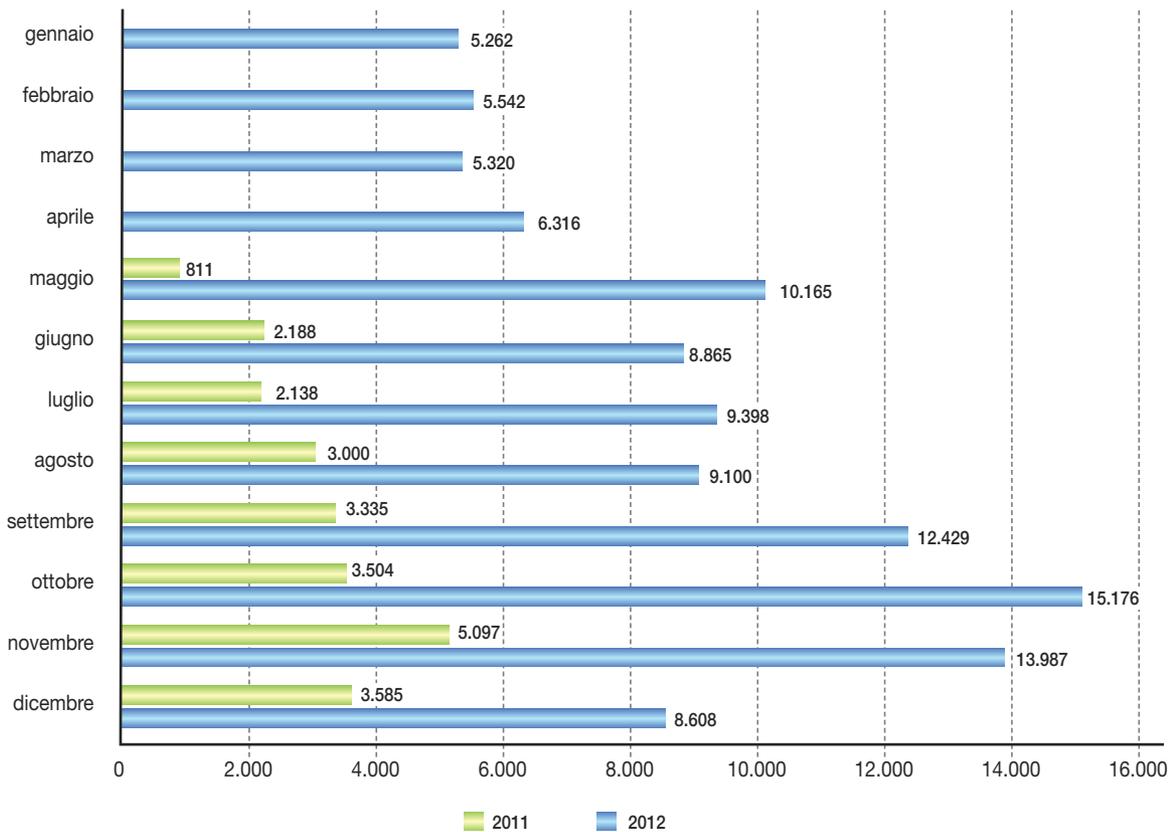
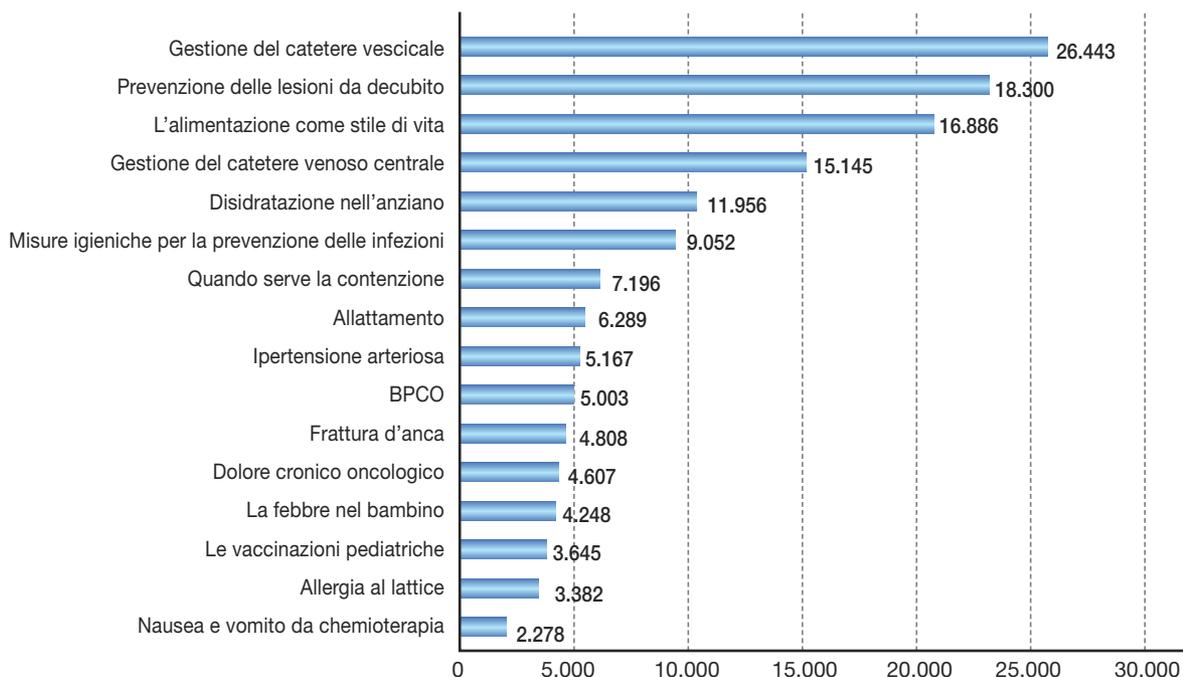
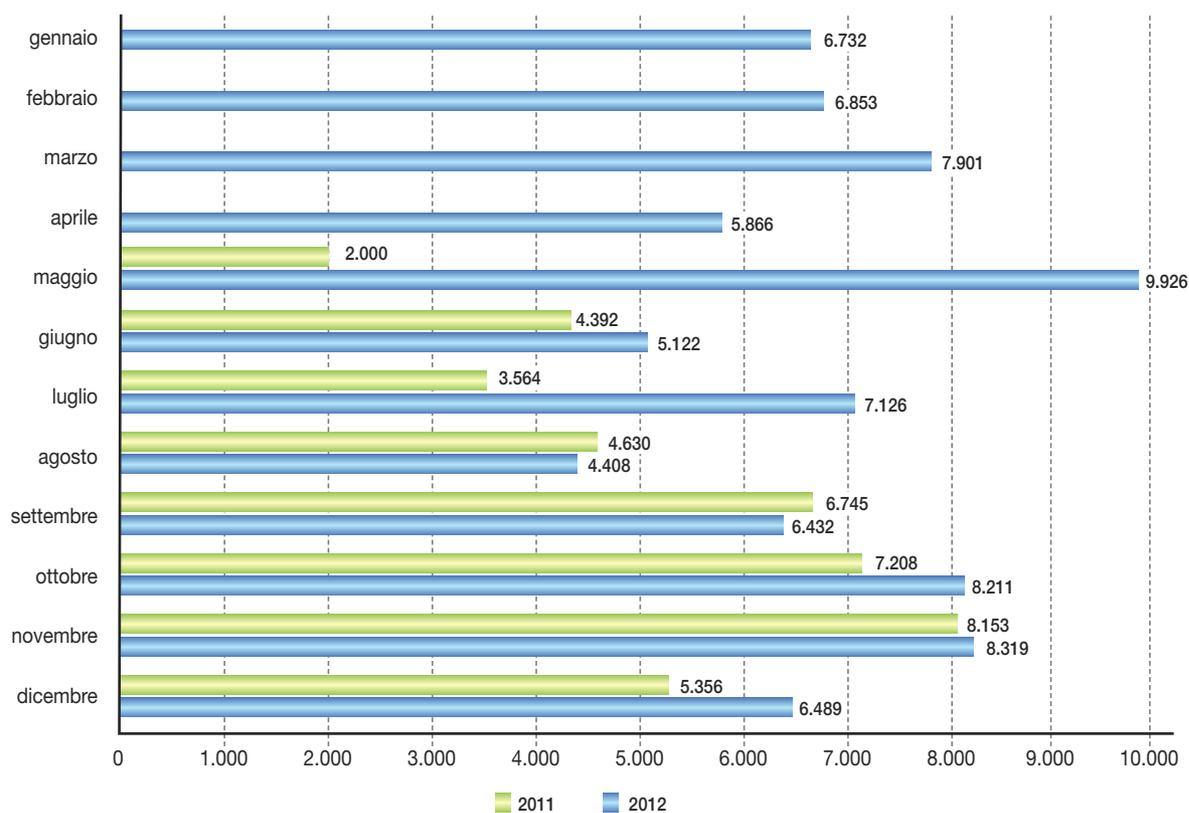
Figura 2. Numero delle visite mensili alla rubrica *Click salute* nel 2011 e nel 2012**Figura 3.** I *Click salute* più visti da maggio 2011 a dicembre 2012

Figura 4. Numero delle visite mensili alla rubrica *ABC salute* nel 2011 e nel 2012

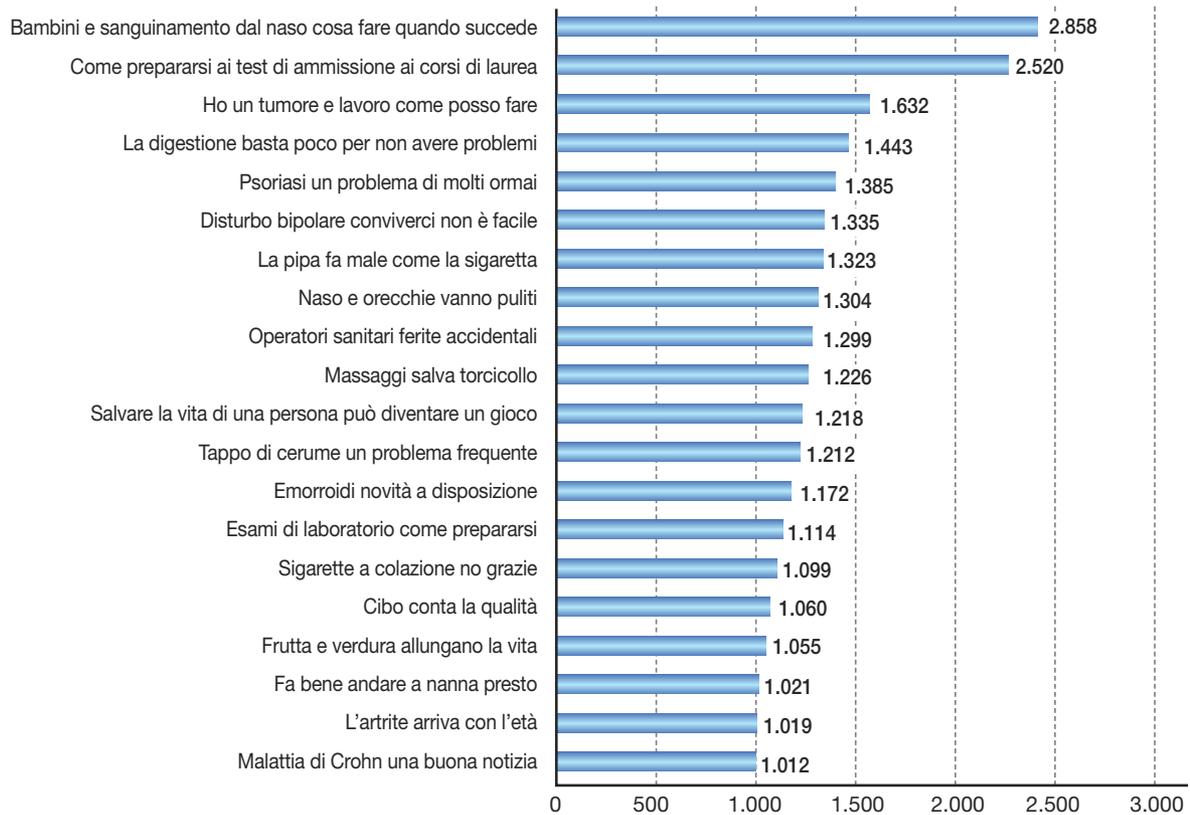
per i 2 anni non si tratta di un confronto rigoroso, e questo è un limite intrinseco dello studio, rispetto al 2011 nel 2012 il numero complessivo delle visualizzazioni è aumentato di circa il 158%; l'incremento riguarda soprattutto la rubrica *Click salute* (365%) e in misura minore *ABC salute* (98%). La rilevanza dell'aumento è peraltro confermata dai dati che si ricavano paragonando le visualizzazioni del 2011 a quelle degli ultimi 8 mesi del 2012, sia globalmente (160.826 visite da maggio a dicembre 2012, incremento percentuale 87,8%), sia esaminando separatamente le 2 rubriche (*Click salute*: 87.728 visite, incremento percentuale 270,8%; *ABC salute*: 56.033 visite, incremento percentuale 33,2%).

Tale aumento degli accessi rimarca la funzione di internet nella ricerca e nello scambio di informazioni di carattere sanitario da parte del cittadino, ma anche la tendenza in costante crescita all'uso di questo mezzo di comunicazione, la cui penetrazione nel 2012 ha avuto un aumento di 9 punti percentuali rispetto al 2011 (Censis, 2009, 2012a, 2012b). Oggi gli utilizzatori, che nel 2011 avevano superato la soglia del 50%, sono circa il 62,1% degli italiani; la percentuale sale all'84,1% tra le persone con maggiore scolarità (diplomate o laureate), al 74,4% tra i resi-

denti di città con più di 500.000 abitanti e al 90,8% tra i giovani (14-29 anni). Di fatto internet offre opportunità di comunicazione diretta tra professionisti e cittadino non implementabili con altri mezzi di comunicazione più tradizionali e consolidati come la carta stampata. Quest'ultima continua peraltro a registrare una perdita di lettori. A leggere i quotidiani è attualmente solo il 45,5% della popolazione, contro il 67% nel 2007; tra il 2011 e il 2012 i lettori sono diminuiti del 2,3%. Si è registrato invece un lieve aumento (2,1%) dei lettori dei quotidiani online, che raggiungono così una percentuale pari al 20,3% (Censis, 2012a).

Un secondo punto riguarda l'interesse dimostrato dai visitatori per le diverse rubriche della pagina, che in generale sottolinea una maggiore attenzione verso alcuni tipi di informazioni: quelle relative a particolari problemi di salute e/o malattie specifiche e quelle su trattamenti o procedure sanitarie.

Da un'indagine sulla relazione fra internet e salute condotta nel 2010, che ha coinvolto 12.262 persone in 12 paesi (Australia, Brasile, Cina, Francia, Germania, Gran Bretagna, India, Italia, Messico, Russia, Spagna e Stati Uniti), è emerso che in media il 68% degli utenti (poco più del 60% nel nostro paese) ri-

Figura 5. Gli ABC salute più visti da maggio 2011 a dicembre 2012

correvano alla rete per trovare informazioni sui farmaci, il 46% per avere notizie utili a fare autodiagnosi (attorno al 40% nel nostro paese), il 39% per confrontare la propria esperienza con altre persone con gli stessi problemi di salute, il 25% per avere indicazioni sui medici (McDaid, La Park, 2011).

Un altro studio recente condotto su scala nazionale negli Stati Uniti ha riscontrato che più della metà degli utenti di internet cercava in rete informazioni riguardanti particolari disturbi o patologie (il 66%) e trattamenti o procedure mediche (il 56%). Il 29% cercava informazioni sulla sicurezza degli alimenti, il 24% sulla sicurezza dei farmaci, il 22% sui fattori di rischio ambientale, il 17% su perdita di memoria, demenza o malattia di Alzheimer, il 14% sulla gestione del dolore cronico, il 12% sull'assistenza a lungo termine per persone anziane o disabili (Fox, 2011).

L'aumento delle visite alla pagina *Per il cittadino*, specialmente alla sezione *Click salute*, e la preferenza per gli argomenti a carattere assistenziale (come la gestione del catetere vescicale e del catetere venoso centrale, la prevenzione delle lesioni da decubito o la disidratazione nell'anziano) in dossier che offrono informazioni strutturate, concrete e immediatamente fruibili, mettono in luce un bisogno informativo non

soddisfatto o soddisfatto solo parzialmente da altre fonti di informazioni disponibili in rete. A determinarlo è verosimilmente lo scenario delineato dai mutamenti demografici ed epidemiologici, che a fronte del numero sempre più alto di persone anziane che richiedono un'assistenza continua e al di fuori del contesto ospedaliero evidenziano la necessità di una sempre più forte componente assistenziale nella risposta ai bisogni di salute dei cittadini.

Secondo i dati riportati nell'ultimo Piano Sanitario Nazionale, in Italia gli ultra64enni costituivano nel 2009 il 20% della popolazione, con un indice di vecchiaia (il rapporto tra gli anziani di età superiore ai 64 anni e i giovanissimi di 0-14 anni) del 144% contro il 127% dell'anno 2000. Altrettanto indicativo è il rapporto di dipendenza, cioè il rapporto tra popolazione in età non attiva (0-14 anni e sopra i 64 anni) e attiva (15-64 anni), che nell'ultimo decennio è aumentato dal 48% al 52%; nel 2009 c'erano 31 ultra64enni ogni 100 persone in età attiva.

A livello epidemiologico hanno un ruolo predominante le patologie che interessano in modo particolare gli anziani (malattie cardiovascolari, malattie respiratorie croniche, tumori, malattie neurologiche) e il costante aumento di condizioni cronico-degenerative

Tabella 2. ABC salute: date di pubblicazione delle 20 news più viste

Titolo	Data di pubblicazione
Bambini e sanguinamento dal naso: cosa fare quando succede?	16 marzo 2012
Come prepararsi ai test di ammissione ai corsi di laurea	2 agosto 2011
Ho un tumore e lavoro: come posso fare?	18 maggio 2012
La digestione, basta poco per non avere problemi	29 luglio 2011
Psoriasi: un problema di molti ormai	25 maggio 2012
Disturbo bipolare: conviverci non è facile	30 novembre 2011
La pipa fa male come la sigaretta	13 maggio 2011
Naso e orecchie: vanno puliti?	17 febbraio 2012
Operatori sanitari: ferite accidentali	30 ottobre 2012
Massaggi salva torcicollo	5 marzo 2012
Salvare la vita di una persona può diventare un gioco?	2 marzo 2012
Tappo di cerume: un problema frequente	4 aprile 2012
Emorroidi: novità a disposizione	4 maggio 2012
Esami di laboratorio: come prepararsi	6 luglio 2012
Sigarette a colazione, no grazie	26 settembre 2011
Cibo: conta la qualità	10 ottobre 2011
Frutta e verdura allungano la vita	25 luglio 2011
Fa bene andare a nanna presto	21 novembre 2011
L'artrite arriva con l'età	7 novembre 2011
Malattia di Crohn: una buona notizia	27 gennaio 2012

che rendono necessaria un'assistenza continuativa nel tempo (Piano Sanitario Nazionale 2011-2013). Non si sono invece rilevate variazioni significative tra il 2011 e il 2012 nel numero delle visite alla rubrica *L'Infermiere risponde*. Le ragioni possono essere diverse. Da un lato è possibile postulare che i temi proposti e approfonditi nelle sezioni *Click salute* e *ABC salute* abbiano in molti casi già fornito informazioni sufficienti e quindi ridotto l'esigenza di utilizzare la rubrica per ottenere indicazioni su quesiti particolari. Dall'altro, in generale la formulazione di una richiesta molto specifica di informazioni presuppone una relazione diretta del cittadino con il professionista, basata su un rapporto di fiducia che non risulta immediato nella comunicazione in rete.

CONCLUSIONI

L'attività della pagina pone l'accento sulla sfida accolta dall'IPASVI nell'apertura di un canale di comunicazione diretto con il cittadino attraverso il proprio portale, istituzionalmente rivolto ai professionisti. I risultati ottenuti confermano la bontà della scelta fatta dalla Federazione e sono orientativi per il Ministero della Salute, che ha condiviso il progetto e ha inserito nella sua homepage un collegamento alla pagina nella sezione *Speciali* alla voce *Guide Pratiche all'assistenza infermieristica*.

Questo rapporto rappresenta una prima verifica del progetto: i dati sono indubbiamente incoraggianti, ma perché la pagina *Per il cittadino* possa continuare a essere uno strumento di comunicazione valido e innovativo l'approccio intrapreso va mantenuto e potenziato con il contributo di tutta la comunità professionale. L'informazione non offerta semplicemente ma filtrata e strutturata dall'infermiere secondo i fondamenti dell'*health literacy* è per il cittadino garanzia della scientificità e della fruibilità dei contenuti, non lo disorienta nelle decisioni e ne promuove la fidelizzazione. Della pagina può inoltre valersi anche il professionista, sia per soddisfare il bisogno informativo degli assistiti presi in carico nei diversi ambiti operativi, sia per fungere da generatore e moltiplicatore dell'informazione attraverso la rete.

Per consolidare questa forma di comunicazione sono però necessari ulteriori studi, mirati a comprendere come le informazioni proposte sono vagliate dal cittadino, quanto sono rispondenti ai suoi reali bisogni informativi e quanto e come lo influenzano nelle scelte di carattere assistenziale e nei comportamenti personali.

BIBLIOGRAFIA

Censis (2009) 43° Rapporto sulla situazione sociale del

- Paese. Disponibile all'indirizzo: www.censis.it
- Censis (2012a) *10° Rapporto Censis/Ucsi sulla comunicazione. I media siamo noi. L'inizio dell'era biomediativa*. Disponibile all'indirizzo: www.censis.it
- Censis (2012b) *46° Rapporto sulla situazione sociale del Paese*. Disponibile all'indirizzo: www.censis.it
- Fox S (2011) *Health topics: 80% of internet users look for health information online*. Pew Research Center's Internet & American Life Project. Disponibile all'indirizzo: <http://pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx>
- McDaid D, Park A (2011) *Online health: untangling the web*. Bupa Health Pulse 2010. Disponibile all'indirizzo: www.bupa.com/healthpulse
- Ministero della Salute (2011) *Piano Sanitario Nazionale 2011-2013*. Disponibile all'indirizzo: www.salute.gov.it
- Silvestro A (2009) (a cura di) *Commentario al codice deontologico dell'infermiere 2009*. McGraw Hill, Milano.
- Vanzetta M, Vellone E, De Marinis MG, Cavicchi I, Alvaro R (2012) *L'informazione online fornita dai siti delle Aziende Sanitarie Ospedaliere Italiane: indagine descrittiva sull'aderenza alle linee guida del Ministero della Salute*. Ann Ig, 24 (6), 507-516.