



Ministero della Salute

Direzione Generale della Comunicazione e Relazioni Istituzionali

**La comunicazione online della salute:
esigenze informative degli utenti**

www.salute.gov.it

Il contesto

Internet si avvia ad essere la principale fonte di informazioni sulla salute e l'assistenza sanitaria anche nel nostro Paese.

Per gestire tale cambiamento e volgerlo a favore dei pazienti e del sistema sanitario, la Direzione generale della Comunicazione e Relazioni Istituzionali del Ministero della Salute ha redatto le "Linee guida per la comunicazione on line in tema di tutela e promozione della salute".

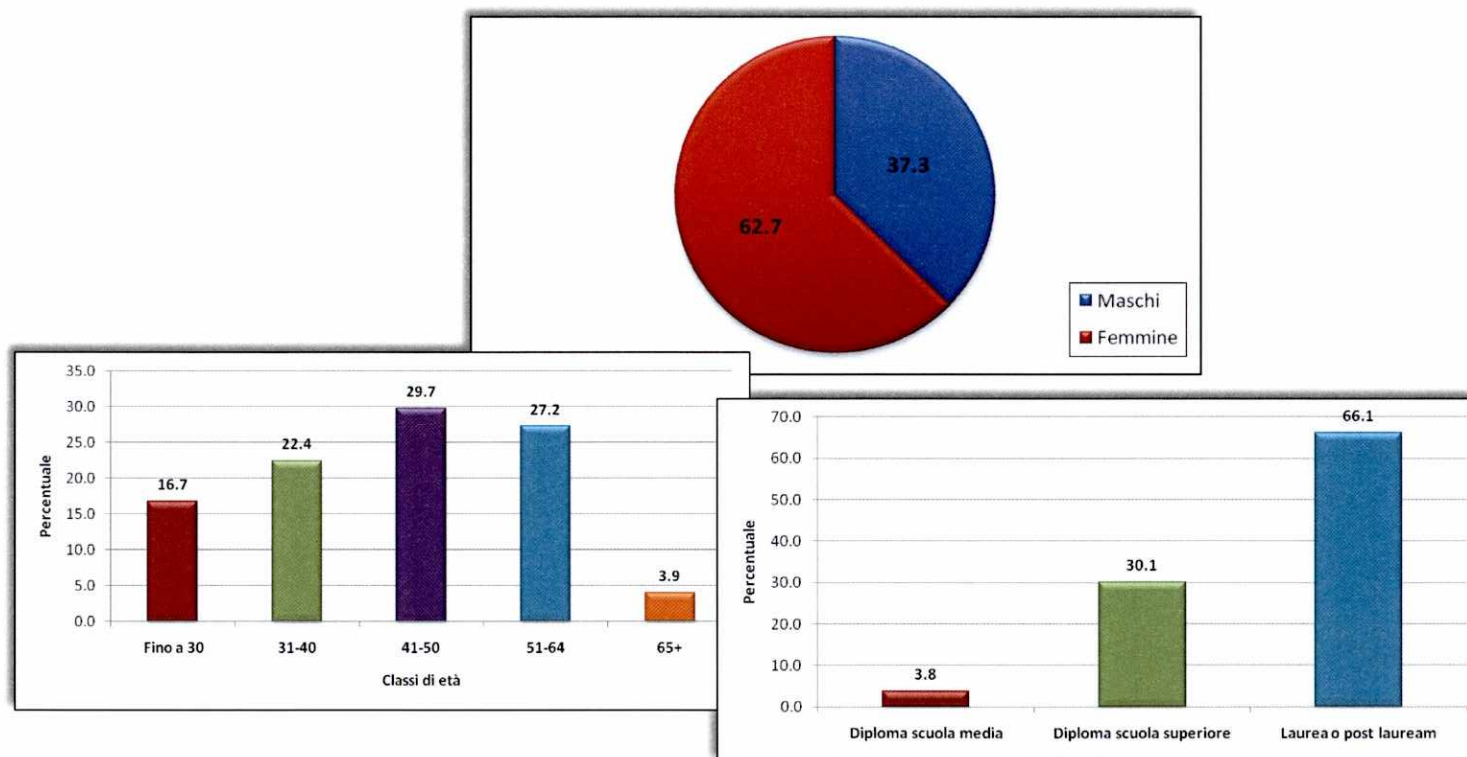
Il documento è centrato sulle esigenze informative dei cittadini. Per rilevarle, un'indagine online è stata condotta dal Ministero in collaborazione con Sapienza Università di Roma nel corso del 2010.

Hanno partecipato 2.500 utenti e i dati fotografano come e perché l'internauta medio cerca informazioni sulla salute nel web, in linea con altre rilevazioni statistiche.



Sintesi dei risultati: come e perché l'internauta medio cerca nel web informazioni sulla salute (1)

- È laureato, giovane, con un buon reddito, in maggioranza di sesso femminile.

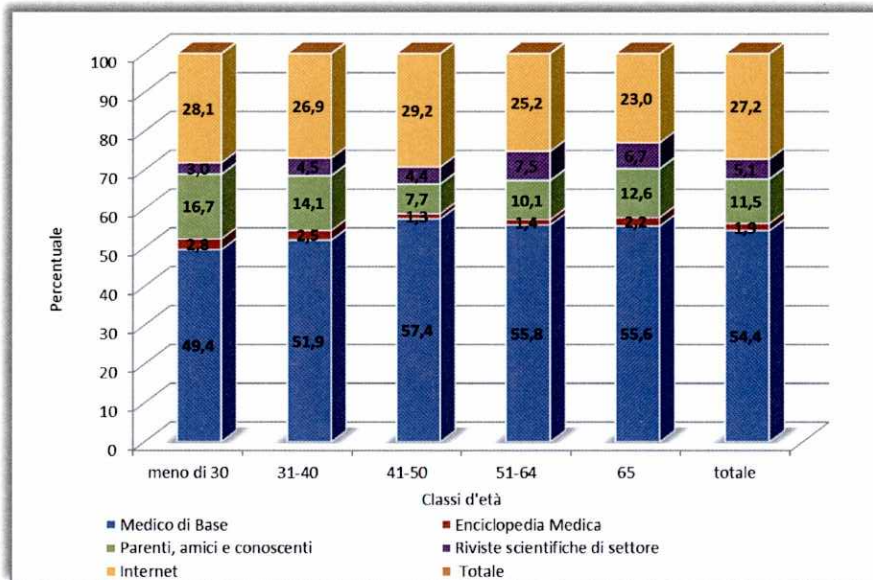


Fonte: Sapienza Università di Roma, Indagine on line 2010

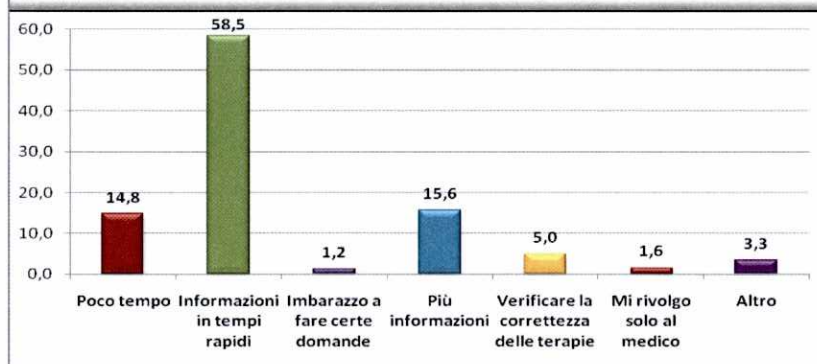
Sintesi dei risultati: come e perché l'internauta medio cerca nel web informazioni sulla salute (2)

- Uno su quattro si rivolge in prima battuta alla rete per un problema di salute, soprattutto per la rapidità con cui è possibile ottenere informazioni (58,5%), anche se il medico risulta il principale punto di riferimento per il 54,4% degli intervistati.

Per un problema di salute a quale di queste fonti informative si rivolge in prima battuta?



Cosa la spinge a cercare informazioni in internet piuttosto che rivolgersi ad un medico?

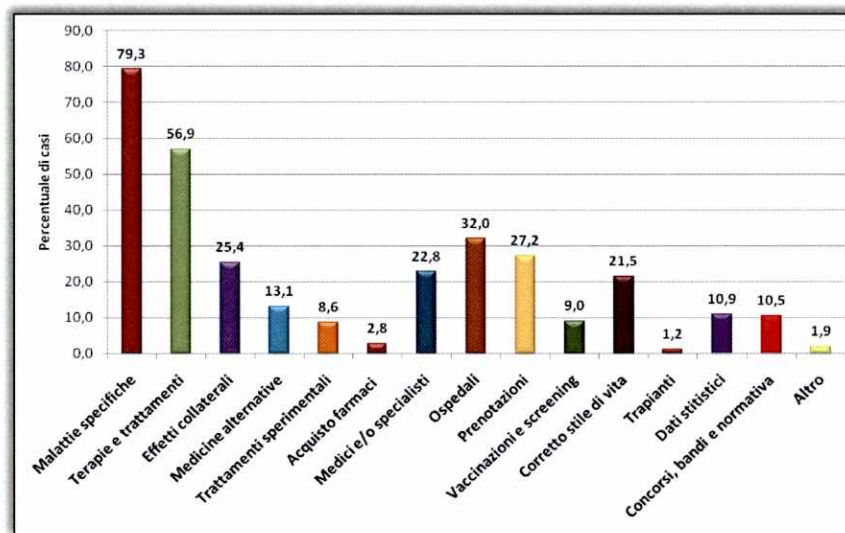


Fonte: Sapienza Università di Roma, Indagine on line 2010

Sintesi dei risultati: come e perché l'internauta medio cerca nel web informazioni sulla salute (3)

- Cerca prevalentemente notizie relative a specifiche patologie e al loro trattamento (79,3%), oltre che informazioni sulle terapie (56,9%) e sugli effetti collaterali (25,4%).
- È anche interessato a notizie sull'assistenza sanitaria e l'accesso alle prestazioni: ospedali e altre strutture sanitarie (32,0%), prenotazioni di visite o esami diagnostici (27,2%).
- È sempre più interessato ad informazioni sul corretto stile di vita (21,5%).

Quali informazioni e/o servizi a carattere sanitario cerca prevalentemente su Internet?

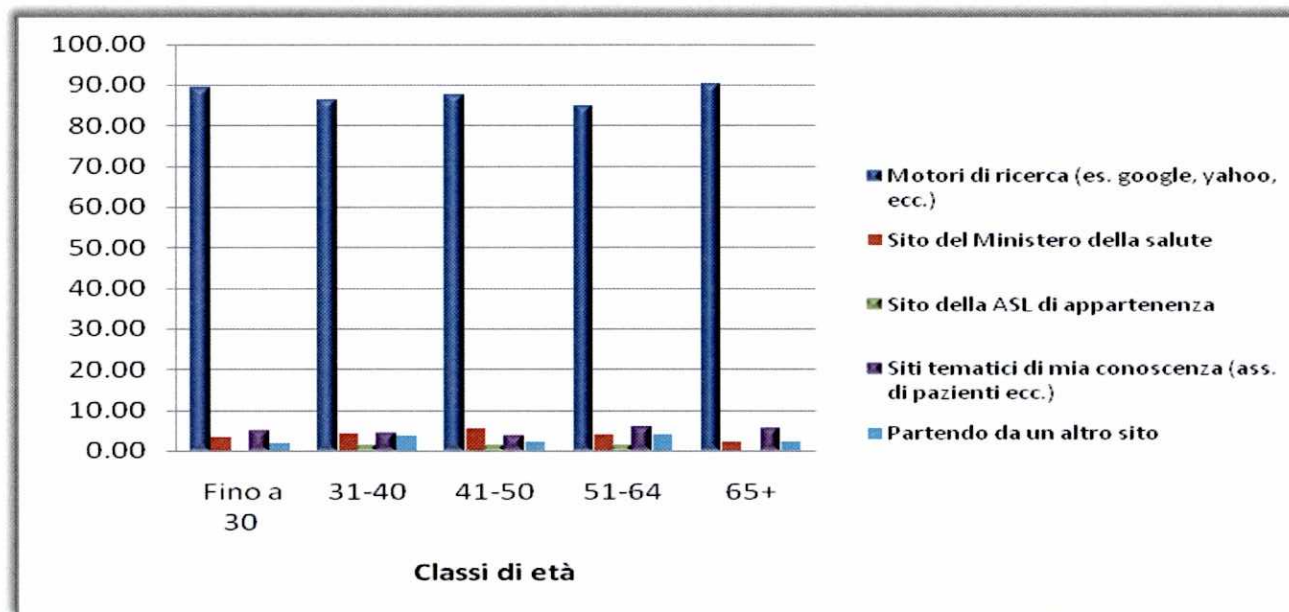


Fonte: Sapienza Università di Roma, Indagine on line 2010

Sintesi dei risultati: come e perché l'utente medio cerca nel web informazioni sulla salute (4)

- Utilizza prevalentemente i motori di ricerca per cercare le informazioni.

Quando ricerca informazioni sanitarie su internet lo fa seguendo prevalentemente quale percorso?

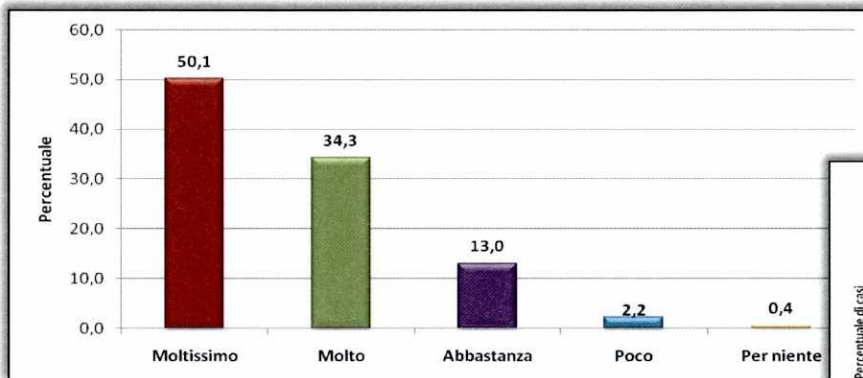


Fonte: Sapienza Università di Roma, Indagine on line 2010

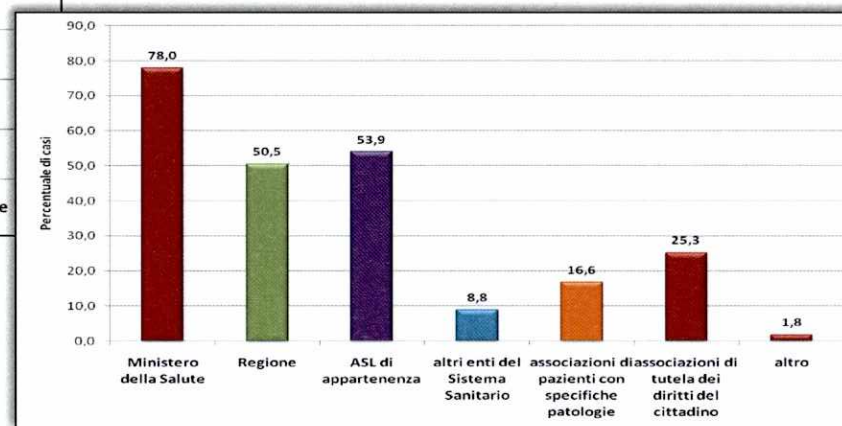
Sintesi dei risultati: come e perché l'internauta medio cerca nel web informazioni sulla salute (5)

- Ritiene fondamentale che le Istituzioni, in particolare il Ministero della Salute, forniscano al cittadino informazioni sulla qualità delle strutture sanitarie.

Quanto ritiene importante reperire sui siti internet istituzionali informazioni sui livelli di qualità delle prestazioni sanitarie erogate dalle diverse strutture del Servizio Sanitario Nazionale (ASL e Aziende ospedaliere)?



A suo avviso su quali siti dovrebbero essere pubblicati dati relativi ai livelli di qualità delle prestazioni sanitarie erogate dalle diverse strutture del Servizio Sanitario Nazionale (ASL e Aziende ospedaliere)?

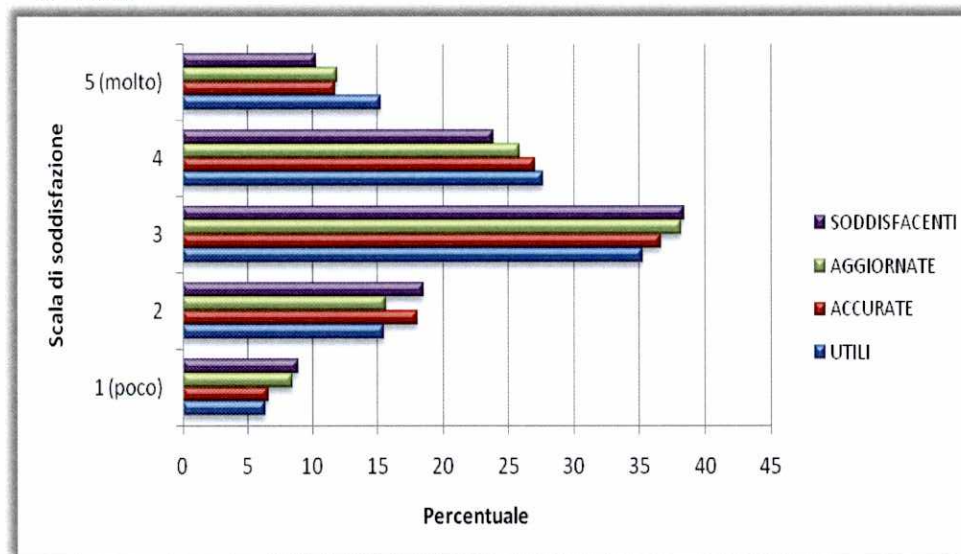


Fonte: Sapienza Università di Roma, Indagine on line 2010

Sintesi dei risultati: come e perché l'internauta medio cerca nel web informazioni sulla salute (6)

- Esprime un voto medio di soddisfazione per il sito del Ministero e degli altri enti del SSN (tre su cinque), più alto per quello delle associazioni di pazienti (quattro su cinque).
- Se si tratta di un paziente, attraverso i social network, ovvero il web 2.0, ricava un beneficio dalla condivisione del proprio stato di salute con altre persone che presentano i medesimi problemi.

Come giudica le informazioni contenute nel sito del Ministero della Salute in una scala da 1 a 5?



Fonte: Sapienza Università di Roma, Indagine on line 2010