



# *Ministero della Salute*

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

2° 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, Dicembre 2007**

# INDICE

<b>SOMMARIO</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2. METODI</b>	<b>5</b>
<b>3. RISULTATI</b>	<b>6</b>
<i>3.1 Risultati complessivi</i>	<b>6</b>
<i>3.2 Siti Web di Regioni e P.A.</i>	<b>6</b>
<i>3.3.1 Siti Web di ASL</i>	<b>7</b>
<i>3.3.2 Siti Web di Aziende Ospedaliere</i>	<b>8</b>
<i>3.3.3 Siti Web di ASL e A.O. per area geografica</i>	<b>9</b>
<i>3.4 Siti Web di IRCCS</i>	<b>10</b>
<i>3.5 Siti Web di Policlinici Universitari</i>	<b>11</b>
<b>4. AZIENDE OSPEDALIERE E ASL PER REGIONE</b>	<b>12</b>
<b>5. DISCUSSIONE</b>	<b>23</b>
<b>6. CONCLUSIONI E PROPOSTE</b>	<b>24</b>
<b>7. Allegato 1. Riferimenti normativi</b>	<b>26</b>

## Sommario

Il tema delle liste d'attesa è uno dei punti critici di tutti i sistemi sanitari e la possibilità di rendere disponibili le informazioni specifiche di carattere quali-quantitativo sui tempi di attesa rappresenta, per la sanità pubblica, un elemento rilevante, ai fini della trasparenza nei confronti del cittadino e degli operatori sanitari. Oggi la presenza della rete internet può consentire di amplificare le informazioni disponibili, tanto che la presenza di informazioni in tale contesto, rappresenta uno degli elementi del piano nazionale di contenimento sui temi d'attesa e dei relativi piani attuativi regionali ed aziendali, nel contesto del più generale quadro di verifica della erogazione delle prestazioni sanitarie ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Questo documento fa seguito al primo 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 pubblicato nel mese di ottobre 2005 e propone un aggiornamento della rilevazione alla luce dei recenti impegni concordati tra il Ministero della salute e le Regioni e P.A., contenuti nel piano nazionale di contenimento sui temi d'attesa.

Il Ministero della salute ha condotto questa seconda indagine tra il 15 Febbraio e il 15 Marzo 2007, con l'obiettivo di monitorizzare i dati generali sui tempi e liste di attesa, i tempi massimi definiti in ambito regionale/aziendale, i tempi reali dichiarati sulla base di rilevazioni strutturate ed i tempi prospettici di attesa all'atto della prenotazione *on line* ( *real time*), nonché l'aggiornamento degli stessi.

I risultati ottenuti dimostrano che il 22% dei siti Web esplorati (Regioni e P.A., ASL, Aziende Ospedaliere, IRCCS e Policlinici) fornisce dati su tempi e liste d'attesa, con una sostanziale stabilità, rispetto alla precedente indagine, nell'utilizzazione dei siti Web da parte delle Regioni, P.A. e delle strutture sanitarie per pubblicizzare le informazioni sui tempi d'attesa.

In confronto alla precedente indagine si possono anche sottolineare i seguenti punti:

- maggiore facilità di accesso alle informazioni;
- aggiornamento delle informazioni anche se non sempre sistematico;
- scarsa omogeneità delle modalità con le quali vengono resi disponibili i tempi di attesa.

Pertanto, appare utile disporre di linee di indirizzo su modalità omogenee di presentazione delle informazioni sui tempi di attesa, per favorire una attività di informazione e comunicazione chiara, trasparente ed aggiornata, anche sulla base di quanto previsto dalle norme vigenti.

## **1. 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 Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), così come previsto dal DPCM 29 Novembre 2001 e successive modificazioni e degli accordi ed intese tra Stato e Regioni e PA successivamente intercorsi (*Allegato 1*).

Tra i vari elementi da considerare nella gestione delle liste di attesa, assume sempre maggiore rilievo quello della comunicazione, trasparente ed aggiornata, dei dati inerenti tempi e liste d'attesa. In questo senso, la disponibilità di siti Web da parte della maggioranza delle strutture sanitarie, consente di disporre di un potente strumento di informazione e comunicazione, facilmente consultabile grazie alle caratteristiche intrinseche di Internet, tra le quali si ricomprendono l'accessibilità, l'immediatezza, la completezza, la chiarezza e la trasparenza.

In questo contesto, il Ministero della Salute aveva condotto nel 2005 la prima indagine 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.

A distanza di 18 mesi tale indagine è stata ripetuta, con l'obiettivo di verificare andamenti e tendenze in questo settore così delicato ed il presente documento ne illustra i principali risultati.

## 2. Metodi

L'indagine, condotta tra il 15 Febbraio e il 15 Marzo 2007, analizza la variabile quantitativa **“presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi 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 reali e/o massimi d'attesa”/ totale dei siti Web.**

Data la normativa vigente e gli Accordi intercorsi in sede di Conferenza Stato-Regioni, si è attribuito alla categoria **“presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa”** le strutture che riportano dati inerenti i tempi massimi e/o reali per prestazioni ambulatoriali, specialistiche o per altre prestazioni, aggiornati ad un'epoca non antecedente al 01/01/2006. A differenza della precedente indagine, quindi, la presenza di informazioni relative alle prestazioni non ha di per sé determinato l'attribuzione della struttura in questione alla categoria **“presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa”**; mentre la categoria **“assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa”** comprende esclusivamente le strutture sanitarie che non forniscono informazione in merito ad una data di aggiornamento successiva al 01/01/2006.

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=57)<sup>[1]</sup> e Policlinici Universitari (N=11) e, per favorire il confronto con la precedente indagine sono stati riportati i dati di ASL e Aziende Ospedaliere per Regioni e P.A.; le strutture sanitarie sono state identificate sulla base dell'elenco fornito dal Sistema Informativo del Ministero della Salute.

Alla data della presente indagine, 14 strutture sanitarie, pari al 4% di 381 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 367 strutture sanitarie e sui 21 siti Web delle Regioni e P.A..

---

<sup>[1]</sup> In tale numero sono ricomprese anche più strutture afferenti ad un singolo IRCCS.

### 3. Risultati

#### 3.1 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 reali e/o massimi d'attesa.

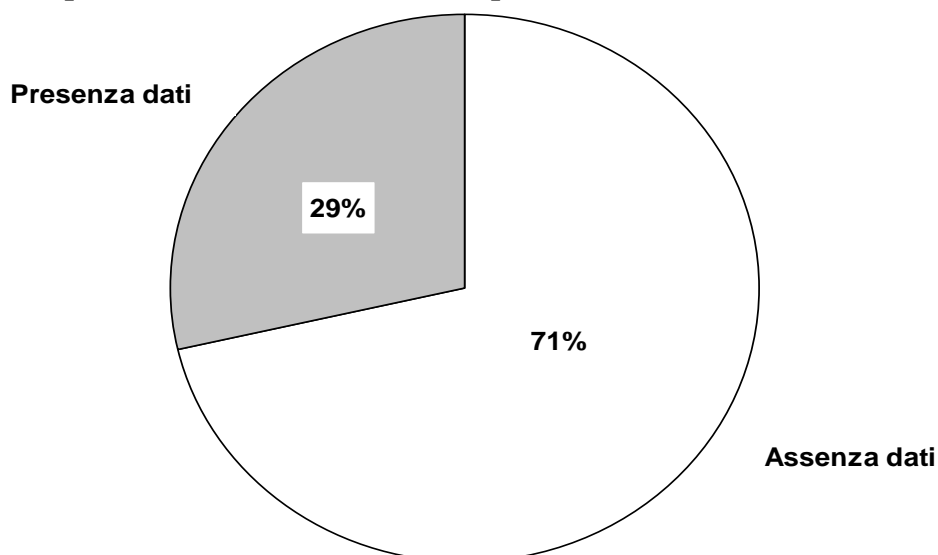
**Tabella N°1: presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa**

	Siti Web esplorati	Siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
		N	%
Regioni e P.A.	21	6	29%
ASL	188	50	27%
Aziende Ospedaliere	93	18	19%
IRCCS	54	3	6%
Policlinici Universitari	11	2	18%
<b>Totale</b>	<b>367</b>	<b>79</b>	<b>22%</b>

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

L'indagine ha evidenziato che il 29% delle Regioni (6 su 21) riporta, nei propri siti Web, dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, così come rappresentato dalla Figura N°1. Tale proporzione rappresenta un incremento del 10% rispetto ai risultati della precedente indagine.

**Figura N°1: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa**



Le Regioni Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria, Basilicata e Provincia Autonoma di Trento riportano dati relativi a tempi reali e/o massimi 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 oppure report aggiornati al 2003 e questi casi sono stati quindi esclusi dalla valutazione.

### 3.3.1 Siti Web di ASL

La rilevazione sui siti Web delle ASL ha evidenziato che nel 27% (50 su 188) sono presenti dati su tempi e liste d'attesa, con un incremento dell'1% rispetto all'indagine precedente (Tabella N°2).

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

Regioni	Totale ASL	Siti Web esplorati	Siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
	N°	N°	N°	%
Piemonte	22	21	12	57%
Valle d'Aosta	1	1	1	100%
Lombardia	15	15	9	47%
Liguria	5	5	4	80%
P.A. Bolzano	4	4	1	25%
P.A. Trento	1	1	1	100%
Veneto	21	20	4	20%
Friuli Venezia Giulia	6	6	5	83%
Emilia Romagna	11	11	2	18%
Toscana	12	12	2	17%
Umbria	4	4	0	0%
Marche	13	13	3	23%
Lazio	12	12	0	0%
Abruzzo	6	6	1	17%
Molise	4	3	0	0%
Campania	13	13	4	31%
Puglia	12	11	1	9%
Basilicata	5	5	0	0%
Calabria	11	8	0	0%
Sicilia	9	9	0	0%
Sardegna	8	8	0	0%
<b>Totale</b>	<b>195</b>	<b>188</b>	<b>50</b>	<b>27%</b>

### 3.3.2 Siti Web di Aziende Ospedaliere

L'indagine svolta sui siti Web delle Aziende Ospedaliere (A.O.) mostra, come riportato nella Tabella N°3, **che il 19% (18 su 93) presenta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa: tale dato risulta invariato rispetto al precedente rapporto.**

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

Regioni	Totale A.O.	Siti Web esplorati	Siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
	N°	N°	N°	%
Piemonte	8	8	4	50%
Valle d'Aosta	-	-	-	-
Lombardia	29	28	8	29%
Liguria	3	3	0	0%
P.A. Bolzano	-	-	-	-
P.A. Trento	-	-	-	-
Veneto	2	2	0	0%
Friuli Venezia Giulia	3	3	2	67%
Emilia Romagna	5	5	0	0%
Toscana	4	4	0	0%
Umbria	2	2	1	50%
Marche	2	2	0	0%
Lazio	5	5	0	0%
Abruzzo	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-
Campania	8	8	1	13%
Puglia	2	1	1	100%
Basilicata	2	2	1	50%
Calabria	4	2	0	0%
Sicilia	17	17	0	0%
Sardegna	1	1	0	0%
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>18</b>	<b>19%</b>

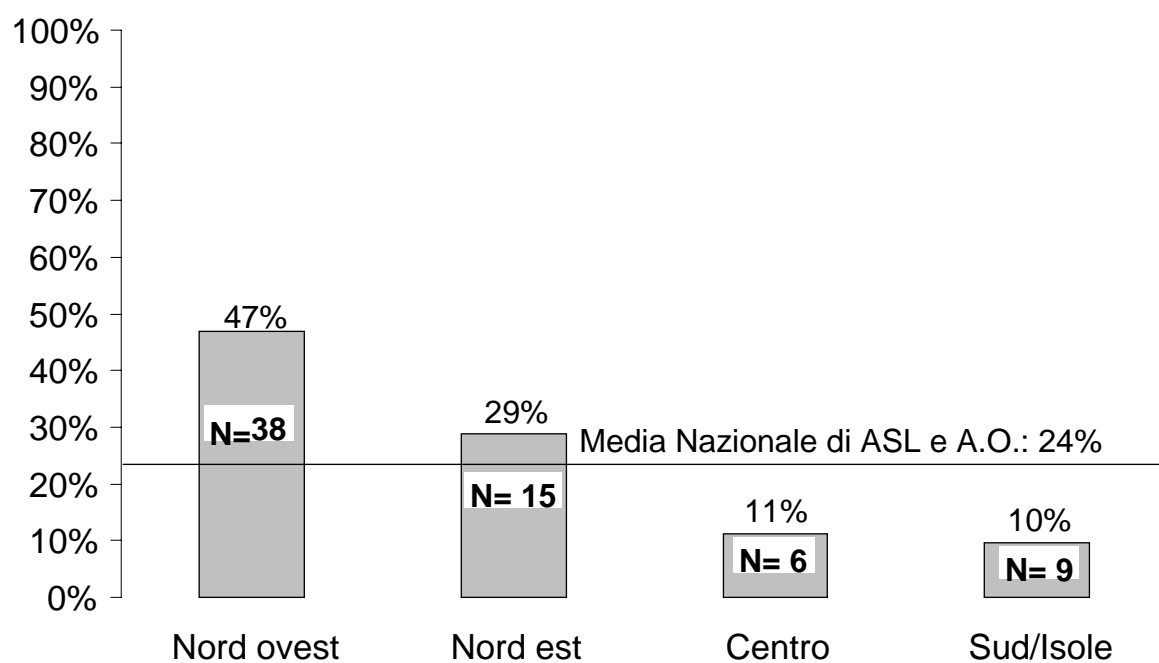
N.B. Valle d'Aosta, P.A. Bolzano e Trento, Abruzzo e Molise non hanno Aziende Ospedaliere.



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

La Figura N°2 mette in evidenza il trend Nord-Sud Raggruppando ASL e A.O. per area geografica: tale trend è invariato rispetto al precedente rapporto.

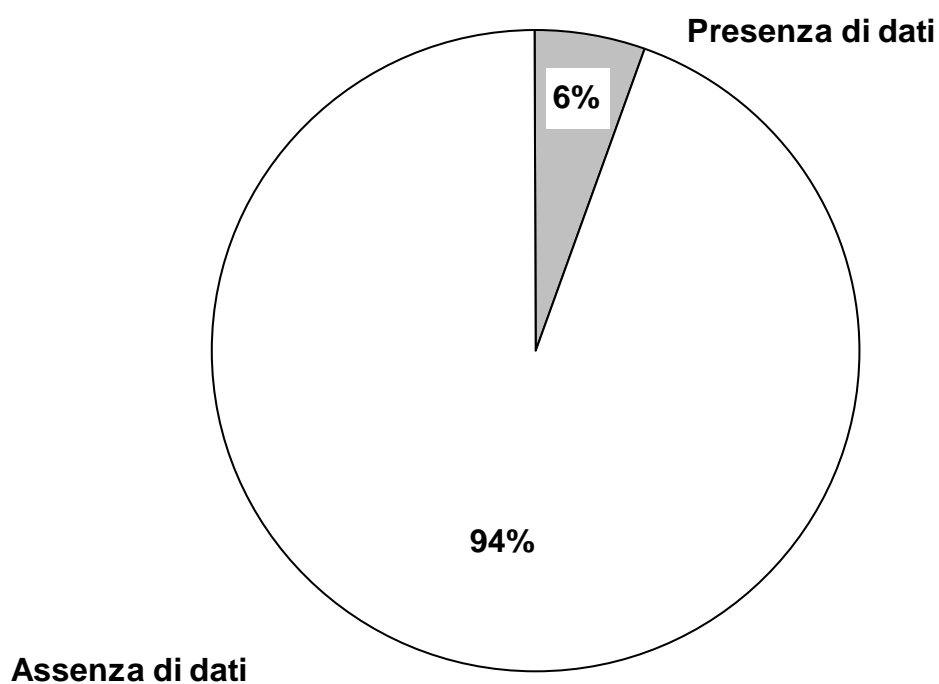
**Figura N°2: proporzioni di Siti Web di ASL e A.O. con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa nelle 4 aree geografiche**



### 3.4 Siti Web di IRCCS

Come risulta dalla Figura N°3, il 6% (3 su 54) dei siti Web degli IRCCS riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa. Nell'indagine precedente risultava il 16% (8 su 51), ma in questo caso 3 IRCCS sono stati esclusi in quanto riportavano dati non aggiornati o risalenti ancora a quelli del precedente rapporto. In 2 casi abbiamo tempi reali e in un caso tempi massimi.

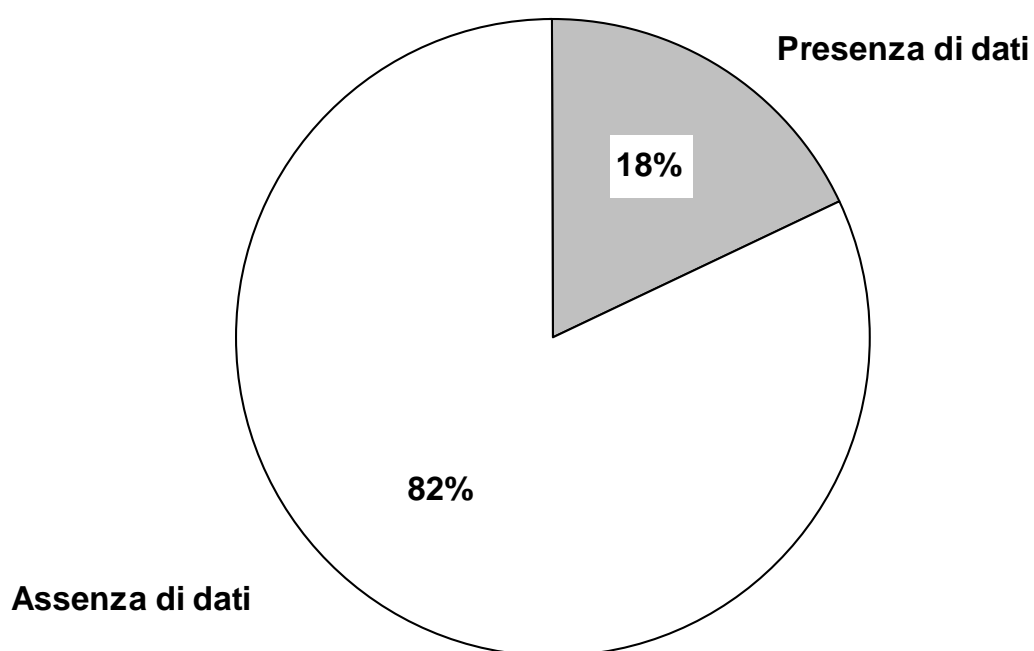
**Figura N°3: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui Siti Web degli IRCCS**



### 3.5 Siti Web di Policlinici Universitari

Per quanto riguarda i siti Web dei Policlinici Universitari, l'indagine evidenzia che il 18% (2 su 11) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa (Figura N°4), ma in questo caso 2 Policlinici Universitari sono stati esclusi in quanto riportano dati aggiornati al 2005. In un caso sono riportati tempi reali e nell'altro tempi massimi.

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



#### 4. Aziende Ospedaliere e ASL per Regione

Di seguito vengono riportati, per ogni singola regione e P.A., i siti Web con “presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa rispetto al totale dei siti Web”.

##### 4.1 Piemonte: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa suddivisi per tipo di istituzione.

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d’attesa	Presenza di dati su tempi massimi d’attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	22	21	12	4	12	57%
Aziende ospedaliere	8	8	4	0	4	50%
Tutte le strutture	30	29	16	4	16	55%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati sono il 55% (16 su 30).

Per quanto concerne le ASL, dei 12 siti Web riportanti i dati sui tempi reali e/o massimi, in 4 di questi sono presenti sia tempi reali che massimi; mentre per le Aziende Ospedaliere i 4 siti Web riportano dati sui tempi reali di attesa.

##### 4.2 Valle d’Aosta : Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa suddivisi per tipo di istituzione.

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d’attesa	Presenza di dati su tempi massimi d’attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	1	1	1	0	1	100%
Aziende ospedaliere	0	0	0	0	0	0%
Tutte le strutture	1	1	1	0	1	100%

L’unica struttura presente sul territorio regionale, riporta dati su tempi reali di attesa.

**4.3 Lombardia: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	15	15	4	7	9	60%
Aziende ospedaliere	29	28	8	4	8	29%
Tutte le strutture	44	43	12	11	17	40%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati rappresentano il 40% (17 su 43). Per quanto concerne le ASL, dei 9 siti Web riportanti i dati sui tempi reali e/o massimi, in 2 di questi sono presenti sia tempi reali che massimi; e per le Aziende Ospedaliere degli 8 siti Web riportanti i dati sui tempi reali e/o massimi, in 4 di questi sono presenti sia tempi reali che massimi.

**4.4 Liguria: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	5	5	4	0	4	80%
Aziende ospedaliere	3	3	0	0	0	0%
Tutte le strutture	8	8	4	0	4	50%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati sono il 50% (4 su 8). Per quanto concerne le 5 ASL liguri, hanno informazioni sui propri siti Web relativamente a tempi reali e non a quelli massimi. Le Aziende Ospedaliere non riportano alcun dato.

**4.5 P.A. Bolzano: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	4	4	1	0	1	25%
Aziende ospedaliere	0	0	0	0	0	0%
Tutte le strutture	4	4	1	0	1	25%

Delle 4 Aziende Sanitarie presenti sul territorio, il 25% (1 su 4) riporta sul proprio sito Web dati riferiti a tempi reali di attesa.

Sono riportati dati in merito a tempi reali di attesa e non per quanto riguarda i tempi massimi.

La P.A. di Bolzano non dispone di Aziende Ospedaliere.

**4.6 P.A. Trento: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	1	1	1	0	1	100%
Aziende ospedaliere	0	0	0	0	0	0%
Tutte le strutture	1	1	1	0	1	100%

L'unica struttura presente sul territorio, riporta nel proprio sito Web i dati riferiti a tempi reali di attesa, ma non tempi massimi.

La P.A. di Trento non dispone di Aziende Ospedaliere.

**4.7 Veneto: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	21	20	4	2	4	20%
Aziende ospedaliere	2	2	0	0	0	0%
Tutte le strutture	23	22	4	2	4	18%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati sono il 18% (4 su 22).

Per quanto concerne le 21 ASL, 4 hanno reso disponibili i tempi di attesa sul proprio sito Web, ed in 2 casi sono riportati dati relativi sia a tempi reali che massimi.

Nessuna delle Aziende Ospedaliere presenta nel proprio sito Web i tempi di attesa per le prestazioni erogate.

**4.8 Friuli Venezia Giulia: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	6	6	5	2	5	83%
Aziende ospedaliere	3	3	2	0	2	67%
Tutte le strutture	9	9	7	2	7	78%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati sono il 78% (7 su 9).

Delle 6 ASL, tutte dotate di sito Web accessibile, 5 riportano dati su tempi e liste di attesa; in 2 siti Web di ASL sono riportati dati sia su tempi reali d'attesa che su tempi massimi. Delle 3 Aziende Ospedaliere, anch'esse fornite di sito Web, 2 riportano dati su tempi reali di attesa.

**4.9 Emilia Romagna: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	11	11	2	1	2	18%
Aziende ospedaliere	5	5	0	0	0	0%
Tutte le strutture	16	16	2	1	2	13%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati sono il 13% (2 su 16).

Le ASL riportano in 2 siti Web i tempi reali di attesa, ed in un caso vengono riportati anche i tempi massimi. Le Aziende Ospedaliere non riportano alcuna informazione in merito.

**4.10 Toscana: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	12	12	2	1	2	17%
Aziende ospedaliere	4	4	0	0	0	0%
Tutte le strutture	16	16	2	1	2	13%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati sono il 13% (2 su 16).

Le 2 strutture, entrambe ASL, riportano dati in merito a tempi reali di attesa e di queste una riporta anche i dati sui tempi massimi di attesa. Le Aziende Ospedaliere non riportano informazioni in merito ai tempi di attesa delle prestazioni erogate.



**4.11 Umbria: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	4	4	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	2	2	1	0	1	50%
Tutte le strutture	6	6	1	0	1	17%

Una Azienda Ospedaliera delle 6 strutture sanitarie pubbliche presenti sul territorio, pari al 17%, riporta i dati riferiti ai tempi di attesa reali ma non a quelli massimi.

**4.12 Marche: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	13	13	2	1	3	23%
Aziende ospedaliere	2	2	0	0	0	0%
Tutte le strutture	15	15	2	1	3	20%

Sul territorio regionale è presente un'unica Azienda Sanitaria Territoriale (ASUR), ma la ricerca effettuata sul Web mostra ancora la presenza di 13 siti riferibili alle precedenti 13 ASL, che concorrono ad informare il cittadino direttamente per il territorio di appartenenza. Sono stati inoltre visitati i 2 siti Web delle Aziende Ospedaliere. Di questi, il 20% riportano dati sui tempi reali di attesa (2 su 15) e sui tempi massimi (1 su 15).

Nessuna delle 2 Aziende Ospedaliere riporta dati in merito.

**4.13 Lazio: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	12	12	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	5	5	0	0	0	0%
Tutte le strutture	17	17	0	0	0	0%

Nessuna struttura sanitaria pubblica delle 17 presenti, e dotate di sito Web accessibile, riporta dati in merito ai tempi di attesa.

Sul sito della regione Lazio, viene riportata l'informazione relativa alla possibilità di conoscere i tempi di attesa reali attraverso un unico CUP regionale, allo stato attuale, solo per via telefonica, all'atto di ogni prenotazione di visita/esame. Di fatto l'informazione nei siti Web dei tempi non è presente.

**4.14 Abruzzo: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	6	6	1	0	1	17%
Aziende ospedaliere	0	0	0	0	0	/
Tutte le strutture	6	6	1	0	1	17%

Una struttura delle 6 presenti (17%), riporta nel proprio sito Web dati riferiti ai tempi di attesa reali.

La regione Abruzzo non ha Aziende Ospedaliere.

**4.15 Molise: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	4	3	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	0	0	0	0	0	/
Tutte le strutture	4	3	0	0	0	0%

Nella regione Molise allo stato attuale è presente una sola Azienda Sanitaria Territoriale (ASREM), ma la ricerca effettuata SUL Web, mostra ancora la presenza di 4 siti, riferibili alle precedenti 4 ASL. Non sono presenti Aziende Ospedaliere. Nessuno dei siti Web riporta dati su tempi d'attesa massimi e/o reali.

**4.16 Campania: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	13	13	4	0	4	31%
Aziende ospedaliere	8	8	1	0	1	13%
Tutte le strutture	21	21	5	0	5	24%

Le 21 strutture pubbliche presenti sono dotate di sito Web accessibile, di queste, il 24% (5 su 21) riportano dati su tempi d'attesa massimi e/o reali.

Vi sono dati su tempi reali di attesa, e nessun dato sui tempi massimi.

**4.17 Puglia: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	12	11	1	0	1	9%
Aziende ospedaliere	2	1	1	0	1	100%
Tutte le strutture	14	12	2	0	2	17%

Le strutture che nel proprio sito Web riportano dati su tempi d'attesa massimi e/o reali sono il 17% (2 su 12).

Vi sono dati su tempi reali di attesa, e nessun dato sui tempi massimi.

**4.18 Basilicata: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	5	5	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	2	2	1	0	1	50%
Tutte le strutture	7	7	1	0	1	14%

Le 7 strutture pubbliche presenti sono dotate di sito Web accessibile, di queste, il 14% ( 1 su 7) riporta dati su tempi d'attesa reali.

Non vi sono dati sui tempi massimi di attesa.

**4.19 Calabria: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	11	8	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	4	2	0	0	0	0%
Tutte le strutture	15	10	0	0	0	0%

Non ci sono strutture che nel proprio sito Web riportano dati su tempi d'attesa massimi e/o reali.

Dei 10 siti Web accessibili, in un caso viene riportata l'indicazione "tempi di attesa", ma la sezione risulta in fase di aggiornamento; in un altro caso la sezione "tempi di attesa" non è accessibile.

**4.20 Sicilia: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	9	9	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	17	17	0	0	0	0%
Tutte le strutture	26	26	0	0	0	0%

Delle 26 strutture pubbliche, tutte dotate di sito Web accessibile, nessuna riporta dati su tempi d'attesa massimi e/o reali.

Due siti Web riportano l'indicazione "tempi di attesa", ma risulta impossibile accedervi.

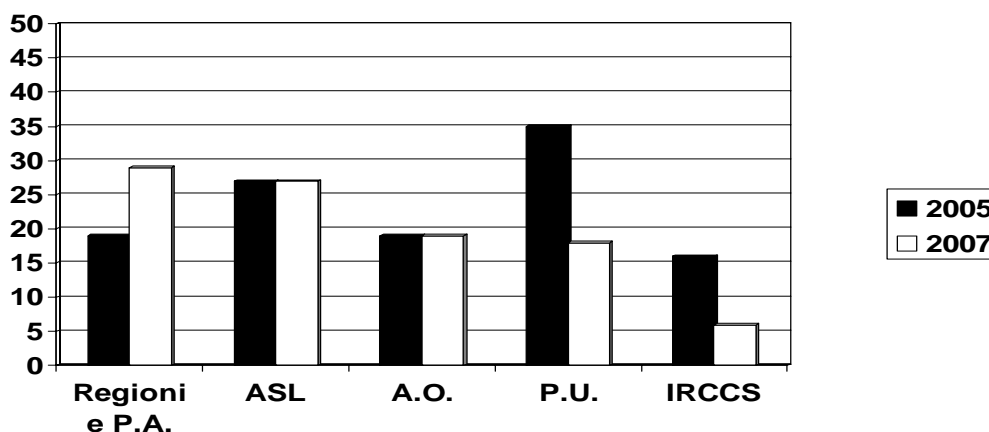
**4.21 Sardegna: Percentuale di siti Web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione.**

	Totale siti WEB visitati	Totale siti Web aperti	Presenza di dati su tempi reali d'attesa	Presenza di dati su tempi massimi d'attesa	Totale siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali	% di siti Web con presenza di dati su tempi di attesa massimi e/o reali
ASL	8	8	0	0	0	0%
Aziende ospedaliere	1	1	0	0	0	0%
Tutte le strutture	9	9	0	0	0	0%

Delle 9 strutture pubbliche, tutte dotate di sito Web accessibile, nessuna riporta dati su tempi d'attesa massimi e/o reali.

La ASL di Nuoro riporta i dati su tempi d'attesa solo per un'unica prestazione e pertanto non viene considerata tra quelle che rispondono al criterio presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa.

## Confronto tra i risultati del monitoraggio 2005 e 2007



## 5. Discussione

L'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alla patologia, alla condizione clinica 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 questa tematica particolarmente complessa, che richiede interventi sia per razionalizzare l'offerta delle prestazioni, che per qualificare la domanda; in tale ambito la possibilità di fruire di informazioni su tempi e liste d'attesa è rilevante 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, attraverso questa seconda 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 il 22% dei siti Web esplorati (Regioni e P.A., ASL, A.O., IRCCS e Policlinici) fornisce dati in tal senso. Questa modalità di comunicazione è risultata, nelle sue dimensioni quantitative, omogenea su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla tipologia di struttura considerata.

Per quanto riguarda le Regioni e P.A., 6 siti Web forniscono dati su tempi e liste d'attesa, anche se con modalità diverse, con un incremento del 10% (6 casi su 21), rispetto alla precedente indagine nella quale si ottenevano informazioni sui tempi di attesa in soli 4 siti Web su 21.

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

L'indagine ha dimostrato che le strutture sanitarie utilizzano poco Internet, 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 può, inoltre, segnalare che, trattandosi di un'analisi puntuale, non può essere esclusa la possibilità di discordanze sui dati, causate da aggiornamenti successivi al periodo dell'indagine.

In confronto alla precedente indagine si possono sottolineare i seguenti punti:

---

<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)

- maggiore facilità di accesso alle informazioni anche perché spesso indicate nella home page dei siti;
- un aggiornamento delle informazioni non sempre sistematico anche se esso si è dimostrato, nella maggioranza dei casi, più prossimo alla data di pubblicazione dei dati;
- una scarsa omogeneità delle modalità con le quali vengono resi disponibili le liste e i relativi tempi di attesa, così come era emerso già dal precedente rapporto.

I risultati dell'indagine orientano verso la necessità di 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 garantirebbe una strutturazione dei dati e delle informazioni omogenee su tutto il territorio nazionale, creando così una attività sistematica di informazione e comunicazione trasparente, aggiornata ed omogenea, così come previsto da accordi e normative.

## **6. Conclusioni e Proposte**

Le conclusioni della presente indagine sono:

- Necessità di promuovere maggiormente l'utilizzo di Internet come strumento di comunicazione;
- Prevedere una attività sistematica di monitoraggio e verifica;
- Verificare validità e puntualità dei tempi d'attesa disponibili sui siti Web.

Sulla base di quanto emerso dalla presente indagine, risulta confermata la necessità di attivare un sistema di monitoraggio su tempi e liste di attesa, così come effettuato in altri paesi, che permetta 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 (quali Carta dei Servizi, URP, Uffici di Qualità), rispetto alle modalità di comunicazione dei dati su tempi e liste d'attesa.



### *Allegato 1 - Riferimenti normativi*

- **D.Lgs. n.124 del 29/4/1998 (Articolo 3 comma 10):**

- le regioni disciplinano entro 3 mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto, i criteri secondo i quali i direttori generali delle Aziende unità sanitarie locali ed ospedaliere determinano il tempo massimo che può intercorrere tra la data della richiesta delle prestazioni e l'erogazione delle stesse.

- di tale termine è data comunicazione all'assistito al momento della presentazione della domanda di prestazione, nonché *idonea pubblicità a cura delle Aziende unità sanitarie locali ed ospedaliere;*

- **Accordo della Conferenza Stato Regioni seduta del 14/02/2002 (Accordo sulle modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e indirizzi applicativi sulle liste di attesa):**

- Punto a) Governo, Regioni e PA sanciscono l'accordo secondo il quale: "individuare entro 3 mesi dalla stipula del presente accordo, le soluzioni più efficaci, almeno per la fissazione dei tempi massimi di attesa per prestazioni selezionate in relazione a particolare patologie sulla base di un lavoro istruttorio svolto dal tavolo di monitoraggio dei LEA;

- Punto b3) "le Regioni e le PA fissano e aggiornano i tempi massimi di attesa per le prestazioni diagnostiche e terapeutiche urgenti, in regime ambulatoriale e di ricovero, e ne danno *idonea pubblicità*

- **Accordo della Conferenza Stato Regioni seduta del 11/07/2002 (Accordo tra il Governo, le Regioni e le P.A. di Trento e Bolzano sul documento di indicazioni per l'attuazione del punto a) dell'accordo Stato-Regioni del 14 febbraio 2002, sulle modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e indirizzi applicativi sulle liste di attesa):**

- l'ambito di applicazione di tale documento allegato all'accordo è costituito dall'accesso alle prestazioni ambulatoriali che costituiscono il primo accesso dei cittadini alle strutture sanitarie ed a quelle di ricovero. Sono escluse le prestazioni di stretta emergenza/urgenza clinica e quelle che consistono in controlli programmati a distanza o esami di screening di massa soggetti a specifiche cadenze temporali, nonché le prestazioni di 2° e 3° livello rese a pazienti a cui è già stato fatto un inquadramento diagnostico che necessitano di approfondimento.

- vengono individuate classi di priorità per il ricovero e per le prestazioni ambulatoriali e relativi tempi e le Regioni si attivano a sensibilizzare in maniera adeguata le strutture erogatrici in modo da garantire l'applicazione. Le Regioni individueranno autonomamente le prestazioni ambulatoriali e di ricovero e le condizioni cliniche specifiche che costituiranno il contenuto delle classi nel documento esposte.

- **Intesa tra Governo, le Regioni e le PA sul "Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008":**

- Il fenomeno delle liste di attesa è presente in tutti gli Stati dove esiste un servizio sanitario che offra un livello di assistenza avanzato, quindi deve costituire oggetto di un impegno comune del Governo e delle Regioni nella governance del sistema sanitario attraverso la realizzazione di un Piano Nazionale.

Il Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa tra i suoi vari punti fissa i seguenti:

- l'elenco delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative di assistenza specialistica ambulatoriale e di assistenza ospedaliera, per le quali vengono fissati i tempi massimi di attesa da parte delle singole Regioni entro 90 giorni;

- la previsione che, in caso di mancata fissazione da parte delle regioni dei tempi di attesa nelle regioni interessate; si applicano direttamente i parametri temporali determinati, entro 90 giorni dalla stipula della presente intesa, in sede di fissazione degli standard;

Elemento importante che emerge dall'intesa è che il Piano Regionale promuove *l'informazione e comunicazione sulle liste di attesa*. Il massimo sforzo dovrà essere compiuto per trasmettere informazioni ai cittadini riguardo al sistema complessivo dell'offerta e alla sua accessibilità. A questo scopo vanno *sostenuti e potenziati strumenti quali i siti Web aziendali*, le campagne informative, gli URP, le Carte dei servizi e la rilevazione della soddisfazione degli utenti.

Il programma attuativo aziendale prevede la specificazione delle strutture nell'ambito delle quali i tempi massimi di attesa sono garantiti, nonché *le modalità con le quali è garantita la diffusione dell'elenco delle strutture suddette, utilizzando gli strumenti di comunicazione disponibili*.

## **Ringraziamenti**

Il presente rapporto è stato elaborato a cura dell'Ufficio III - Qualità delle attività e dei servizi- (Alessandro Ghirardini, Roberta Andrioli, Rosetta Cardone, Guerino Carnevale, Susanna Ciampalini, Angela De Feo, Daniela Furlan, Giorgio Leomporra, Carmela Matera, Giuseppe Murolo, Maria Concetta Patisso, Claudio Seraschi) Ministero della Salute, Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema.