

CALCOLARE L'INTANGIBILE.

UNA RIFLESSIONE SULL'APPLICABILITÀ DEGLI INDICATORI DESI NELLA COMUNICAZIONE DIGITALE DI UN PROGETTO NELLA SANITÀ PUBBLICA

Urakcheeva, Iuliia^{1 2}; Carrani, Eugenio¹; Torre, Marina¹

iuliia.urakcheeva@uniroma1.it

¹ *Istituto Superiore di Sanità*

² *Sapienza Università di Roma. Dottorato di ricerca in Comunicazione, ricerca sociale e marketing, curriculum Scienze della comunicazione. XXXV ciclo.*

REGISTRO ITALIANO DELLE PROTESI IMPIANTABILI (RIPI)

Obiettivi:

rintracciare i pazienti nel caso si verifichi un richiamo della protesi

effettuare analisi statistiche sui dati raccolti, le cosiddette analisi di sopravvivenza delle protesi impiantate



Italian Implantable Protheses Registry
Registro Italiano delle Protesi Impiantabili

Orthopedics and Neurosurgery		Cardiology and Cardiac Surgery		Audiology and Otosurgery
Arthroplasty Registry <i>Registro Italiano ArthroProtesi</i> 	Spinal implants Registry <i>Registro Italiano Dispositivi Impiantabili per chirurgia Spinale</i> 	Implantable cardioverter-defibrillator and pacemaker Registry <i>Registro Italiano Defibrillatori e Pacemaker</i> 	Heart valves Registry <i>Registro Italiano Valvole Cardiache</i> To be started 	Implantable hearing device Registry <i>Registro Italiano Dispositivi Impiantabili Uditivi</i> Starting 

REGISTRO ITALIANO ARTROPROTESI (RIAP)



Oggetto complesso, identità poliedrica

- progetto
- registro
- gruppo di ricerca
- rete



Audience/ gruppi di stakeholder:

- chirurghi ortopedici
- decisori (ASL, autorità regionali di sanità pubblica, Ministero della salute)
- operatori sanitari
- aziende produttrici e distributrici di dispositivi medici
- pazienti, cittadini
- comunità scientifica nazionale ed internazionale
- Istituto superiore di sanità



Canali di comunicazione digitale:

- siti RIAP.ISS.IT e RIPI.ISS.IT
- canali social dell'ISS (account su Facebook, Twitter e YouTube), Intranet
- canali di comunicazione diretta con gli stakeholder

HOME ▶**IL PROGETTO** ▶**ATTIVITÀ** ▶**STRUMENTI** ▶**PER IL PAZIENTE** ▶**PER IL CHIRURGO** ▶**AGGIORNAMENTO** ▶**AREA RISERVATA** ▶**ARTROPROTESI E COVID-19** ▶

Cerca ...



Il RIAP: apripista nel monitorare i dispositivi impiantabili

È disponibile online il video che descrive il RIAP attraverso una serie di domande e risposte.

GUARDA IL VIDEO**CONTROLLO DI QUALITÀ DEI DATI RIAP** ▶

Documenti tecnici

PRIVACY E CONSENSO INFORMATO ▶

Documenti tecnici

DIMENSIONE DESI 4. SERVIZI PUBBLICI DIGITALI

4a1 eGovernment users	
4a2 Pre-filled forms	
4a3 Digital public services for citizens:	
User centricity	Online availability
	User support
	Mobile friendliness
Transparency	Transparency of service delivery
	Transparency of personal data
	Transparency of service design
Key enablers	eID
	eDocuments
	Authentic sources (Pre-filled forms)
	Digital post
Cross-border services	Cross-border online availability
	Cross-border user support.
	Cross-border eID.
	Cross-border eDocuments.
4a4. Digital services for business	
4a5. Open data	Open data policy
	Open data impact
	Open data quality
	Open data portal

Quali indicatori sono pertinenti nel contesto del RIAP?

LIVELLO MACRO E LIVELLO MICRO

DESI:

livello paneuropeo

dato cumulativo

strumento analitico eGovernment
Benchmark

RIAP:

contesto ristretto a livello nazionale

dati project-specific

strumenti manuali e web analytics

INDICATORI DESI APPLICABILI AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DAL RIAP (segue)

LIVELLO MACRO: Indicatori della DESI Dimensione 4. Servizi pubblici digitali		LIVELLO MICRO: Applicabilità e pertinenza degli indicatori DESI alle attività principali del RIPI
4a3 Digital public services for citizens <i>(La quota di passaggi amministrativi che possono essere svolti online per i principali eventi della vita):</i>		v. sottoindicatori
User centricity	Online availability	Quasi la totalità dei dati prodotti dal RIPI è online
	User support	<ul style="list-style-type: none"> • L'email per feedback • Motore di ricerca sul sito • Video-tutorial per l'inserimento dati • Obiettivo: HelpDesk per operatori sanitari che interrogano il database o forniscono i dati (risposta max. entro 1 giorno lavorativo)
	Mobile friendliness	<ul style="list-style-type: none"> • Approccio "mobile first" nella progettazione dei siti web RIPI e RIAP • Obiettivo: le App rivolte al cittadino, mobile only

	<i>celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI</i>
	<i>celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI</i>
N/P	<i>Indicatore DESI non è pertinente</i>

INDICATORI DESI APPLICABILI AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DAL RIAP (segue)

LIVELLO MACRO: Indicatori della Dimensione DESI 4. Servizi pubblici digitali		LIVELLO MICRO: Applicabilità e pertinenza degli indicatori DESI alle attività principali del RIPI
4a3 Digital public services for citizens:	The share of administrative steps that can be done online for major life events	v. sottoindicatori
Transparency	Transparency of service delivery	N/P
	Transparency of personal data	N/P
	Transparency of service design	Le policy e il disegno definiti dai Tavoli tecnici RIPI che coinvolgono tutti gli stakeholder

	<i>celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI</i>
	<i>celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI</i>
N/P	<i>Indicatore DESI non è pertinente</i>

INDICATORI DESI APPLICABILI AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DAL RIAP (segue)

LIVELLO MACRO: Indicatori della DESI Dimensione 4. Servizi pubblici digitali		LIVELLO MICRO: Applicabilità e pertinenza degli indicatori DESI alle attività principali del RIPI
4a3 Digital public services for citizens (La quota di passaggi amministrativi che possono essere svolti online per i principali eventi della vita):		<i>v. sottoindicatori</i>
Key enablers	eID	L'eID è indispensabile per l'utilizzo della piattaforma RIPI (RaDaR)
	eDocuments	Tutta la documentazione utilizzata dalla piattaforma RIPI è in formato elettronico
	Authentic sources (named as Pre-filled forms in DESI)	N/P
	Digital post	N/P

	<i>celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI</i>
	<i>celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI</i>
N/P	<i>Indicatore DESI non è pertinente</i>

INDICATORI DESI APPLICABILI AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DAL RIAP (segue)

LIVELLO MACRO: Indicatori della DESI Dimensione 4. Servizi pubblici digitali		LIVELLO MICRO: Applicabilità e pertinenza degli indicatori DESI alle attività principali del RIPI
4a3 Digital public services for citizens (La quota di passaggi amministrativi che possono essere svolti online per i principali eventi della vita):		v. sottoindicatori
Cross-border services	Cross-border online availability	<ul style="list-style-type: none"> • Versione inglese del sito • Obiettivo: Dizionario-DM (database dei dispositivi impiantabili) è condivisa con due registri esteri
	Cross-border user support.	Supporto tecnico possibile in lingua inglese
	Cross-border eID.	Fabbricanti/distributori o di dispositivi possono accedere al piattaforma se già in possesso del Single Registration Number (SRN) rilasciato dagli organismi UE
	Cross-border eDocuments.	N/P

 celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI

 celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI

N/P | Indicatore DESI non è pertinente

INDICATORI DESI APPLICABILI AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DAL RIAP (segue)

LIVELLO MACRO: Indicatori della DESI Dimensione 4. Servizi pubblici digitali		LIVELLO MICRO: Applicabilità e pertinenza degli indicatori DESI alle attività principali del RIPI
4a4. Digital services for business	Online availability, Cross-border online availability	Obiettivo: rilasciare i dati sull'efficacia e sopravvivenza dei dispositivi impiantabili utili per il post marketing surveillance

	<i>celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI</i>
	<i>celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI</i>
N/P	<i>Indicatore DESI non è pertinente</i>

INDICATORI DESI APPLICABILI AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DAL RIAP

LIVELLO MACRO: Indicatori della DESI Dimensione 4. Servizi pubblici digitali		LIVELLO MICRO: Applicabilità e pertinenza degli indicatori DESI alle attività principali del RIPI
4a5. Open data	Open data policy, impact, quality, Open data portal	<ul style="list-style-type: none">• Viene costantemente aumentata la qualità dei dati, anche per poter dare "early warning" ai partecipanti al RIPI e ottenere correzioni tempestive• Obiettivo: pubblicazione dei dati nel formato modificabile (Tabelle statistiche in .XLS)

	<i>celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI</i>
	<i>celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI</i>
N/P	<i>Indicatore DESI non è pertinente</i>

VALUTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

Comunicazione istituzionale / sanitaria / c. della salute

Efficacia della comunicazione: obiettivi dell'organizzazione + bisogni comunicativi dei destinatari

Problemi: l'intangibilità della comunicazione, destinatari indefiniti, *outcome* incerti

Scarsa letteratura scientifica, numerose linee guida

- *WHO Strategic Communications Framework for effective communications dell'OMS (OMS, 2017), criteri della comunicazione efficace: **accessibilità, azionabilità, credibilità ed affidabilità, rilevanza, tempestività, comprensibilità***
- *Codice dell'amministrazione digitale (DLgs 82 2005, principi da rispettare sui siti internet della PA: **completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, semplicità di consultazione***
- *Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (AGID, 2022) e il Manuale operativo di design*
- *Linee guida del Ministero della Salute sulla comunicazione online in tema di tutela e promozione della salute (Ministero della Salute, 2010)*

VALUTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE: METODI

Comunicazione digitale = i contenuti comunicativi veicolati attraverso i canali digitali

Mixed methods per analizzare le aspettative dell'audience

Metodi di web marketing per analizzare gli *outputs*

Pagina Facebook del Ministero della salute: n. dei like è passato da 61.196 il 30 gennaio 2020 a 409.145 il 3 aprile 2020, con una media di 1.983 condivisioni per post (Lovari, 2020)

Web analytics: analisi del comportamento dell'utenza e della performance comunicativa dei siti (Google Analytics; Web Analytics Italia)

INDICATORI DESI APPLICABILI ALLA VALUTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE DEL RIPI

4a1 e-Government users		Le metriche sono da definire
4a3 Digital public services for citizens:		
User centricity	Online availability	I siti RIPI e RIAP sono SEO-ottimizzati
	User support	<ul style="list-style-type: none"> • Form contatti sul sito RIAP • Obiettivo: stabilire il tempo massimo della risposta all'utente
	Mobile friendliness	Requisito tecnico necessario
Cross-border services	Cross-border online availability	<ul style="list-style-type: none"> • Versione inglese dei siti RIPI e RIAP • Prodotto comunicativo sviluppato in lingua inglese: Addendum ad ogni Report annuale del RIAP (Sommaro e tutti risultati statistici tabellari tradotti in inglese)
	Cross-border user support	Comunicazione tramite Contact form ed email è possibile in inglese
4a4. Digital services for business	Online availability // Cross-border online availability	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi online in formato domande e risposte per i fabbricanti delle protesi impiantabili • Obiettivo: stabilire le procedure dell'accesso del business ai dati cumulativi sulla performance delle protesi

celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI

celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI

N/P Indicatore DESI non è pertinente

INDICATORI DESI APPLICABILI ALLA VALUTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE DEL RIPI

4a1 e-Government users	DESI 2022: nel 2021, l'utenza dell'eGovernment in Italia è cresciuta del 11%	L'utenza del sito RIAP nel 2021 è cresciuta del 18% rispetto al 2020, l'utenza del sito RIPI nello stesso periodo è cresciuta del 55%
4a3 Digital public services for citizens:		
User centricity	Online availability	I siti RIPI e RIAP sono SEO-ottimizzati
	User support	<ul style="list-style-type: none"> • Form contatti sul sito RIAP • Obiettivo: stabilire il tempo massimo della risposta all'utente
	Mobile friendliness	Requisito tecnico necessario
Cross-border services	Cross-border online availability	<ul style="list-style-type: none"> • Versione inglese dei siti RIPI e RIAP • Prodotto comunicativo sviluppato in lingua inglese: Addendum ad ogni Report annuale del RIAP (Sommaro e tutti risultati statistici tabellari tradotti in inglese)
	Cross-border user support	Comunicazione tramite Contact form ed email è possibile in inglese
4a4. Digital services for business	Online availability // Cross-border online availability	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi online in formato domande e risposte per i fabbricanti delle protesi impiantabili • Obiettivo: stabilire le procedure dell'accesso del business ai dati cumulativi sulla performance delle protesi

celle in verde: indicatore è applicabile e pertinente al livello del caso specifico RIPI

celle in giallo: solo alcuni elementi dell'indicatore sono pertinenti e/o misurabili al livello del RIPI

N/P Indicatore DESI non è pertinente

CONCLUSIONI

Indicatori DESI sono parzialmente applicabili alle attività del RIAP e del RIPI, alcuni si prestano bene per valutare la comunicazione

Strumento eGovernment Benchmark utilizzato nel DESI non è facilmente contestualizzabile al livello micro

Criteri sottostanti degli indicatori DESI sono utili per l'apprendimento e benchmarking. Da considerare nella stesura del Regolamento del Registro Italiano delle Protesi Impiantabili

Valori e principi condivisibili (DESI e il *Digital Path Decade* al livello europeo -> piani strategici delle strutture nazionali)