



Ministero della Salute



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

***Linee guida per la comunicazione on line
in tema di tutela e promozione della salute***

APPENDICE G

Analisi della qualità dei siti delle strutture territoriali del SSN

Roma, dicembre 2010

Il presente documento è il risultato dell'attività di ricerca 'Analisi dell'informazione on line del SSN', realizzata nell'ambito del progetto 'Potenziamento della comunicazione on line del Ministero della Salute e del SSN e progettazione di un canale telematico per i cittadini' promosso e finanziato dal Ministero della Salute, Dipartimento della Comunicazione e Prevenzione, Direzione generale della Comunicazione e Relazioni istituzionali.

Questa specifica attività di ricerca ha coinvolto i seguenti Dipartimenti della Sapienza, Università di Roma:
il Dipartimento di Informatica e sistemistica 'Antonio Ruberti',
il Dipartimento di Scienze Sociali.

Il Coordinamento scientifico della ricerca è stato seguito da:
Tiziana Catarci, Domenico Lembo e Massimo Mecella per il Dipartimento di Informatica e sistemistica 'Antonio Ruberti',
Laura Franceschetti e Tatiana Pipan per il Dipartimento di Scienze Sociali.

Hanno collaborato alla ricerca e alla stesura del rapporto:
Sara Ausiello, Andrea De Angelis e Alessandro Russo per il Dipartimento di Informatica e sistemistica Antonio Ruberti
Orazio Giancola e Domenico Lovecchio per il Dipartimento di Scienze Sociali.

Stampa a cura di
FOTOGRAFICA12 s.r.l.
Via dei Crispolti, 88-90
00159 Roma
www.fotografica12.it

Finito di stampare nel mese di dicembre 2010

Indice degli argomenti

Introduzione

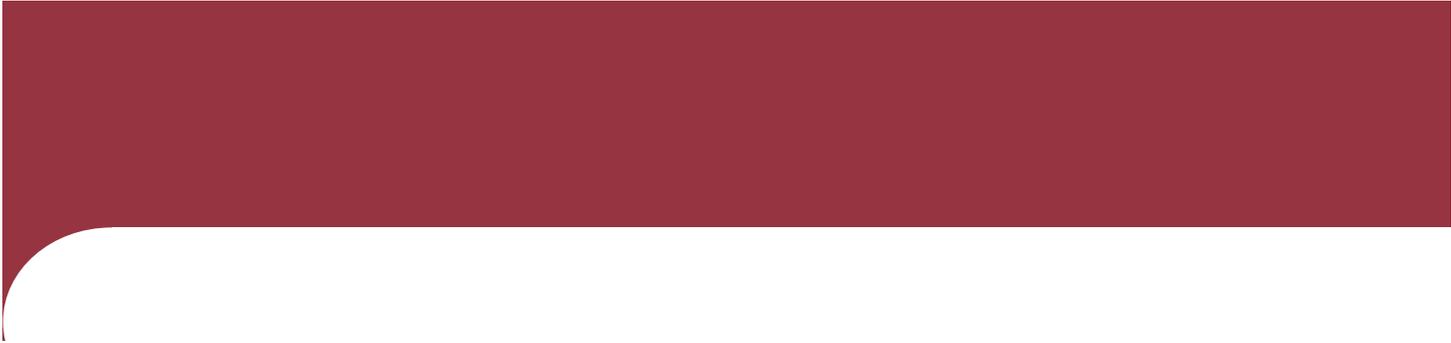
1. Obiettivi e metodologia p. 2
2. Le dimensioni e gli indicatori p.3
3. Il piano di campionamento p. 8

Parte 1 - L'analisi dei siti delle Regioni e delle Province Autonome

4. Gli url dei siti analizzati p. 12
5. I risultati della rilevazione p. 13
6. Prime indicazioni sui contesti regionali p. 31

Parte 2 - L'analisi dei siti di 84 ASL

7. I siti delle 84 ASL analizzate p. 34
8. I risultati della rilevazione p. 37
9. I sistemi territoriali a confronto p. 55



Introduzione

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Obiettivi dell'Attività 3

Verifica della rispondenza dei siti degli enti e degli organi del SSN:

- a) alle esigenze informative dei cittadini
(assistenza sanitaria, promozione della salute, accesso ai servizi)
- b) ai requisiti di usabilità e alle principali norme di e-government

Metodologia proposta

Analisi qualitativa dei siti centrata su:

- gli obiettivi del sito
- la struttura del sito
- il contenuto informativo
- i servizi offerti

ATTIVITA' 3 - Analisi dell'informazione on line del SSN

I risultati attesi

a) verifica della rispondenza dei siti analizzati alle esigenze informative dei cittadini (assistenza sanitaria, promozione della salute, accesso ai servizi) (esigenze individuate attraverso il questionario – Attività 2)

b) verifica della rispondenza ai requisiti di usabilità e alle principali norme di e-government

Metodologia proposta per risultati attesi

Analisi qualitativa dei siti

È centrata sugli aspetti generali del sito, senza occuparsi degli aspetti tecnici. In particolare verranno approfonditi i seguenti aspetti:

Gli obiettivi del sito (esplicitamente dichiarati nel sito oppure rilevabili dalla tipologia di informazioni disponibili on line)

La struttura del sito (ossia l'organizzazione logica delle pagine del sito e la conseguente facilità di navigazione del sito)

Il contenuto informativo, che può essere organizzato secondo servizi di informazione (semplice trasmissione di informazioni), oppure mediante servizi di comunicazione (che prevedono un'interazione tra amministrazione e cittadino/paziente), o ancora mediante servizi transazionali (espletamento di pratiche amministrative o di altri servizi direttamente on line)

La tipologia di servizi offerti relativi all'informazione per la salute

L'analisi intende offrire (per ogni sito e in una prospettiva comparativa) una **descrizione sintetica delle caratteristiche dei siti delle amministrazioni del SSN**, delle loro specificità, degli aspetti positivi e di quelli migliorabili

LE DIMENSIONI E GLI INDICATORI (1)

La batteria di indicatori è stata costruita facendo riferimento all'elenco di indicatori utilizzati nelle ricerche:

CENSIS, "Il pentagono della qualità. Rapporto di valutazione della P.A. centrale on line" del 2 aprile 2001.

CENSIS-RUR, "Le città digitali in Italia. Indagine Assinform, Censis e RUR sulle reti civiche e i servizi telematici locali - Rapporto 2000"

Dipartimento per la funzione pubblica, Circolare 13 marzo 2001, n. 3, "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni."

(Fonte: www.pubbliaccesso.gov.it)

E' stata integrata con le indicazioni più rilevanti estrapolate da:

Linee guida per i siti web della PA (art. 4) della Direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione

le prime evidenze rilevate dalla Attività 1 di questa stessa ricerca: "Studio sulle esigenze informative dei cittadini in materia di tutela e promozione della salute"

La batteria di indicatori proposta è stata costruita facendo riferimento all'elenco di indicatori utilizzati nelle ricerche CENSIS 2001 e RUR-CENSIS 2000 relative rispettivamente all'analisi dei siti delle PA centrali, la prima, e delle amministrazioni locali, la seconda.

Queste ricerche sono state assunte come rilevanti perché indicate come fonti di riferimento anche dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione nel sito www.pubbliaccesso.gov.it.

Gli indicatori costruiti a partire da queste due ricerche sono stati successivamente integrati con altri indicatori derivanti da:

- Linee guida per i siti web della PA (art. 4) della Direttiva 8/2009 del Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione
- le prime evidenze rilevate dalla Attività 1 di questa ricerca (*Studio sulle esigenze informative dei cittadini in materia di tutela e promozione della salute*)

L'articolazione degli indicatori, la definizione delle domande e delle rispettive alternative di risposta sono state elaborate attraverso una prima ricognizione sui siti di 15 ASL appartenenti alle seguenti regioni: Emilia Romagna, Campania, Lazio, Sicilia, Toscana

LE DIMENSIONI E GLI INDICATORI (2)

Dimensioni della scheda di rilevazione

- *area 1 - Caratterizzazione istituzionale e relazionalità*
- *area 2 – Trasparenza amministrativa*
- *area 3 – Disponibilità e qualità dei servizi on line*
- *area 4 – Utilizzabilità e qualità tecnologica*

I gruppi di indicatori presenti nei due rapporti sono stati riarticolati in 4 aree tematiche:

area 1 - Caratterizzazione istituzionale e relazionalità

area 2 – Trasparenza amministrativa

area 3 – Disponibilità e qualità dei servizi on line

area 4 – Utilizzabilità e qualità tecnologica

LE DIMENSIONI E GLI INDICATORI (3)

Area 1 –Caratterizzazione istituzionale e Relazionalità

a) quell'insieme di requisiti che rende un sito riconoscibile in ogni sua parte in quanto fonte ufficiale di un'istituzione.

b) la propensione alla RELAZIONALITA', data dalla tipologia di link alle principali istituzioni nazionali e comunitarie e alle principali istituzioni dell'area di policy interessata.

Area 2 –Trasparenza amministrativa

...la capacità dei siti di soddisfare la più ampia informazione sui processi reali della P.A. nella gestione degli uffici e delle procedure amministrative

Area 3 –Disponibilità e Qualità dei servizi on line

...valutare anche il livello di interattività degli stessi. Con riferimento alla tipologia offerta dalla Commissione Europea, si distingue tra:

- servizi di informazione (che forniscono informazioni strutturate e classificate),
- servizi di comunicazione (che consentono di interagire col pubblico o con gruppi di individui, tramite email o gruppi di discussione)
- servizi transazionali (per acquistare prodotti/servizi on line o per trasmettere dati)

Area 4 – Utilizzabilità e Qualità tecnologica

...la reale fruibilità degli stessi, la facilità e la soddisfazione con cui possono essere utilizzati dai cittadini, nella consapevolezza che la qualità del servizio, e quindi la capacità di fornire contenuti on line, non possa prescindere dalla fruibilità della tecnologia

Caratterizzazione istituzionale

- In home page: nome dell'organizzazione ben visibile
- In home page: collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- In home page: presenza dei loghi delle altre istituzioni del SSN (senso di appartenenza al SSN)
- In home page: presenza dei loghi di altre istituzioni sovranazionali del settore sanitario (OMS e UE)

Relazionalità

- collocazione della sezione Link utili (ben visibile o meno)
- tipologia di enti ed istituzioni presenti nell'area link utili e operanti nel settore sanitario (distinti per livello amministrativo)
- esistenza link ad altri siti istituzionali non operanti nel settore sanitario (non specializzazione della sezione)
- tipologia di associazioni operanti nel settore sanitario presenti nell'area link utili
- esistenza area Rassegna Stampa (attenzione alla comunicazione eteroprodotta)

Trasparenza amministrativa

- Disponibilità di informazioni sulla struttura dell'organizzazione e sugli organi di governo della ASL (eventualmente con indicazione di nominativo e recapiti)
- Disponibilità della normativa di competenza (distinta per livello amministrativo della fonte)
- Disponibilità di normativa e/o informazione su servizi a diretta tutela del cittadino-utente (carta dei Servizi, Codice etico, Referente per la Privacy, ecc.)
- Presenza di una sezione strutturata e riconoscibile dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (con indicazione dei recapiti)
- Presenza di una sezione specifica dedicata alla Newsletter della ASL
- Ricorso a modalità dialogo (anche asincrone) con l'utenza (forum, mailbox privata, weblog, chat)

LE DIMENSIONI E GLI INDICATORI (3)

Area 1 –Caratterizzazione istituzionale e Relazionalita'

- a) quell'insieme di requisiti che rende un sito riconoscibile in ogni sua parte in quanto fonte ufficiale di un'Istituzione.
b) la propensione alla RELAZIONALITA', data dalla tipologia di link alle principali istituzioni nazionali e comunitarie e alle principali istituzioni dell'area di policy interessata.

Area 2 –Trasparenza amministrativa

...la capacità dei siti di soddisfare la più ampia informazione sui processi reali della P.A, nella gestione degli uffici e delle procedure amministrative

Area 3 –Disponibilita' e Qualita' dei servizi on line

...valutare anche il livello di interattività degli stessi. Con riferimento alla tipologia offerta dalla Commissione Europea, si distingue tra:

- servizi di informazione (che forniscono informazioni strutturate e classificate),
- servizi di comunicazione (che consentono di interagire col pubblico o con gruppi di individui, tramite email o gruppi di discussione)
- servizi transazionali (per acquistare prodotti/servizi on line o per trasmettere dati)

Area 4 – Utilizzabilita' e Qualita' tecnologica

...la reale fruibilità degli stessi, la facilità e la soddisfazione con cui possono essere utilizzati dai cittadini, nella consapevolezza che la qualità del servizio, e quindi la capacità di fornire contenuti on line, non possa prescindere dalla fruibilità della tecnologia

Disponibilita' e Qualita' dei servizi on line

Disponibilità di informazioni esaurienti sui servizi di pertinenza dell'Ente (è esauriente se esiste un'area Chi siamo che descrive missione e organizzazione dell'ente, ambito territoriale e bacino di utenza, tipologia di servizi offerti)

Disponibilità di modulistica (compilabile on line, scaricabile, ecc.)

Disponibilità di sistemi per prenotare i servizi della ASL (re.CUP, CUP, prenotazione via email, via sms, ecc.)

Disponibilità di informazioni sulle procedure di reclamo (con repot di segnalazioni, solo con procedure, ecc.)

Informazione e/o pagine (rintracciabili entro il II livello di navigazione) sui servizi erogati (distinti per aree d'attività)

Informazione e/o pagine (rintracciabili entro il II livello di navigazione) su specifiche campagne di sensibilizzazione per la tutela di specifici aspetti della salute dei cittadini.

Disponibilità di un'area dedicata alle testimonianze dei cittadini-utenti

LE DIMENSIONI E GLI INDICATORI (3)

Area 1 –Caratterizzazione istituzionale e Relazionalità

- a) quell'insieme di requisiti che rende un sito riconoscibile in ogni sua parte in quanto fonte ufficiale di un'istituzione.
b) la propensione alla RELAZIONALITA', data dalla tipologia di link alle principali istituzioni nazionali e comunitarie e alle principali istituzioni dell'area di policy interessata.

Area 2 –Trasparenza amministrativa

...la capacità dei siti di soddisfare la più ampia informazione sui processi reali della P.A. nella gestione degli uffici e delle procedure amministrative

Area 3 –Disponibilità e Qualità dei servizi on line

...valutare anche il livello di interattività degli stessi. Con riferimento alla tipologia offerta dalla Commissione Europea, si distingue tra:

- servizi di informazione (che forniscono informazioni strutturate e classificate),
- servizi di comunicazione (che consentono di interagire col pubblico o con gruppi di individui, tramite email o gruppi di discussione)
- servizi transazionali (per acquistare prodotti/servizi on line o per trasmettere dati)

Area 4 – Utilizzabilità e Qualità tecnologica

...la reale fruibilità degli stessi, la facilità e la soddisfazione con cui possono essere utilizzati dai cittadini, nella consapevolezza che la qualità del servizio, e quindi la capacità di fornire contenuti on line, non possa prescindere dalla fruibilità della tecnologia

Utilizzabilità

Disponibilità di strumenti per agevolare la ricerca delle informazioni (motore di ricerca, mappe del sito, ecc.)

Identificazione responsabili gestione tecnica dei siti (webmaster e/o Redazione);

In home page: chiara distinzione tra menu principale, menu di servizio, attualità (eventi/news, bandi, concorsi), eventuali link diretti a servizi esterni

Ricorrenza di elementi uguali e riconoscibili in tutte le pagine (menu principale, colori, area testo, font)

Percorso indicato in ogni pagina

Immediata riconoscibilità dei link rispetto ai testi non cliccabili

Link alla home page in ogni pagina interna

Internazionalità del sito (versioni in lingue straniere)

Qualità tecnologica

Rispondenza della home alla definizione formale del linguaggio a marcatori (markup language) utilizzato

Rispondenza della home ai requisiti di accessibilità per i siti internet tramite sistema di validazione automatica

Identità del contenuto informativo e delle modalità di presentazione dei contenuti nella home in diversi browser grafici

Presenza di una versione accessibile del sito web

IL PIANO DI CAMPIONAMENTO (1)

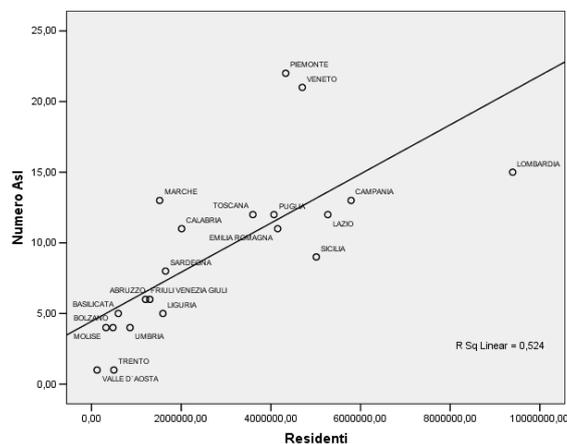
UNIVERSO DI RIFERIMENTO: Enti ed organi territoriali del SSN

Regioni e Province autonome (19 + 2)

Aziende Sanitarie Locali (195)

Aziende Ospedaliere (102)

*Distribuzione delle Regioni per
Numero Asl per regione e
Numero Residenti per regione*



(Fonte: www.salute.gov.it)

Come universo di riferimento per l'attività di analisi dei siti web è stato scelto l'elenco degli **Enti e organi territoriali del SSN** riportati nel sito del Ministero della salute, sezione *Enti del SSN*.

In particolare, nel sito del Ministero vengono indicati:

Regioni 19 + Province autonome 2

Aziende Sanitarie locali 195

Aziende Ospedaliere 102.

È stato quindi deciso di **condurre la rilevazione sulla totalità delle Regioni (19 + 2 Province autonome) e su un campione rappresentativo di ASL e AO**.

Per ottenere una prima descrizione dell'articolazione delle ASL per Regione, abbiamo scelto di mettere in correlazione per ogni Regione il numero delle ASL con il numero complessivo dei residenti per Regione (con dati al 2005, così come disponibili sul sito MinSalute). Ne è emerso il grafico riportato.

IL PIANO DI CAMPIONAMENTO (2)

Le Aziende Sanitarie Locali

Campione Asl per singole regioni

Regioni	N. Asl	Zona	Campione
PROV. AUTON. TRENTO	1	Nord	1
VALLE D'AOSTA	1	Nord	1
MOLISE	4	Sud	2
PROV. AUTON. BOLZANO	4	Nord	2
UMBRIA	4	Centro	2
BASILICATA	5	Sud	3
LIGURIA	5	Nord	3
ABRUZZO	6	Centro	3
FRIULI VENEZIA GIULIA	6	Nord	3
SARDEGNA	8	Sud	4
SICILIA	9	Sud	4
CALABRIA	11	Sud	5
EMILIA ROMAGNA	11	Nord	5
LAZIO	12	Centro	5
PUGLIA	12	Sud	5
TOSCANA	12	Centro	5
MARCHE	13	Centro	5
CAMPANIA	13	Sud	5
LOMBARDIA	15	Nord	6
VENETO	21	Nord	8
PIEMONTE	22	Nord	8
Totale	195		85

Area geografica	Campione per Area geografica
Centro	20
Nord	37
Sud	28
Totale campione	85

85





Parte 1

L'analisi dei siti delle Regioni e delle Province Autonome

La scheda per i siti delle Regioni

La scheda di rilevazione utilizzata per l'analisi dei siti delle Regioni è stata costruita a partire dalla scheda di rilevazione elaborata per i siti delle ASL, operando opportune modifiche in relazione alla specifica struttura organizzativa e alle peculiari funzioni svolte dalle Regioni in ambito sanitario.

In particolare, sono stati rilevati i seguenti indicatori per le diverse dimensioni

Caratterizzazione istituzionale e relazionalità:

- se l'url dedicato alle politiche per la salute della Regione si configura come un portale specifico oppure come una sezione del sito della Regione;
- se è riportato un link specifico all'Assessorato alla sanità (oppure alla Direzione sanitaria)

Trasparenza amministrativa:

- se viene riportata una descrizione della missione dell'organizzazione delle ASL
- se vengono illustrate le procedure per l'accreditamento
- se sono disponibili informazioni relative all'attività di programmazione sanitaria
- se sono disponibili indici di performance delle strutture sanitarie sul territorio

Disponibilità e qualità dei servizi on line

- se sono disponibili informazioni sull'attività convegnistica in materia di salute
- se esiste un canale specifico per operatori sanitari

La rilevazione è stata condotta dal 1 giugno 2010 al 30 giugno 2010.

I siti analizzati

REGIONE	URL
Abruzzo	http://sanitab.regione.abruzzo.it/
Basilicata	http://www.sanita.basilicata.it/dnnsanita/
Calabria	http://www.regione.calabria.it/sanita/
Campania	http://www.regione.campania.it/portal/media-type/html/user/anon/page/HOME_TematicaSA.psmf?itemd=11&theVectString=-1,-1
Emilia Romagna	http://www.saluter.it
Friuli Venezia Giulia	http://www.regione.fvg.it/rafvgsalutesociale/areaTematica.act?dir=/rafvgs/cms/RAFVGS/AT3/
Lazio	http://www.poslazio.it/
Liguria	http://www.liguriainformasalute.it
Lombardia	http://www.sanita.regione.lombardia.it/
Marche	http://www.salute.marche.it/
Molise	http://www3.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/ID/Pagina/35
Piemonte	http://www.regione.piemonte.it/sanita/
Puglia	http://www.sanita.puglia.it/
Sardegna	http://www.sardegna.salute.it/
Sicilia	http://www.regione.sicilia.it/Sanita/default.asp
Toscana	http://www.regione.toscana.it/salute/index.html
Umbria	http://sanita.regione.umbria.it/canale.asp
Val d'Aosta	http://www.regione.vda.it/sanita/default_i.asp
Veneto	http://www.regione.veneto.it/Servizi+alla+Persona/Sanita/
Prov. Aut. di Trento	http://www.trentinosalute.net/
Prov. Aut. di Bolzano	http://www.provincia.bz.it/sanita/

Gli url dei siti delle Regioni dedicati alle politiche per la salute sono stati individuati a partire dal database pubblicato nella sezione 'Enti del SSN' del sito del Ministero della Salute.

Area 1.1 - Caratterizzazione istituzionale

Il sito dell'area 'Salute' della Regione è:

Un portale esterno al sito della Regione ➤ In 9 Regioni
Una sezione interna al sito della Regione ➤ In 12 Regioni

Riporta il link all'Assessorato ➤ In 13 Regioni
(in solo 4 portali esterni)

Presenza nella home page di...

Logo del Ministero della Salute ➤ in nessuna Regione
Logo della Regione ➤ in 20 Regioni
Logo di istituzioni sovranazionali ➤ in 2 Regione (Fvg - Pgl)



Tendenza diffusa a presentare le politiche per la salute come espressione del governo regionale
Forte identità regionale
Minima proiezione internazionale

v.a. 21 Regioni

L'analisi della home page del sito dell'area 'Salute' delle 21 Regioni e province autonome permette di affermare che:

a) è diffusa la tendenza a presentare le politiche per la salute come espressione del governo regionale, poiché in solo 9 Regioni (Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Puglia, Sardegna, Prov Auton. di Trento) questo sito si configura come un portale esterno. Nelle restanti 12, invece, è una sezione del sito della Regione.

In 13 casi, poi, il sito presenta un link specifico all'Assessorato (oppure alla Direzione Sanitaria Regionale), tranne che Lazio, Liguria, Marche, Molise, Piemonte, Sardegna, Toscana, Prov Auton. di Trento.

b) c'è una forte identità regionale espressa da un lato dal fatto che il logo della Regione è presente in 20 siti (tranne che in Campania), mentre il logo del Ministero della Salute non è riportato in alcuna Regione;

c) c'è una minima proiezione internazionale, poiché solo 2 Regioni presentano in home page loghi di istituzioni sovranazionali: Friuli e Puglia

Area 1.2 - Relazionalità (1)

Visibilità della sezione LINK UTILI :

Presente e in evidenza ➤ in 10 Regioni

Presente ma poco evidente ➤ in 6 Regioni

Assente ➤ in 5 Regioni (Lmb - Mls -Sdg - Scl - Bz)

v.a. 21 Regioni

In termini di **relazionalità**, va notato che in ben 5 Regioni (Lombardia, Molise, Sardegna, Sicilia, Prov. Auton. Bolzano) la sezione LINK UTILI **non è rilevabile in home page**

La sezione LINK UTILI è **presente e in evidenza** in 10 Regioni: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Puglia, Umbria, Val d'Aosta, Prov. Auton. Trento.

È **presente ma collocata in basso nella pagina**, visibile solo scorrendo la barra di visualizzazione dei contenuti, in 6 Regioni: Emilia Romagna, Friuli, Marche, Piemonte, Toscana, Veneto.

Area 1.2 - Relazionalità (2)

(N.B. in 5 Regioni l'area Link utili non è rilevabile)

Presenza nella sezione LINK UTILI di...

istituzioni sovranazionali	➤	in 8 Regioni (Abz - Bsl - EmR - Fvg - Lig - Tsc - Pgl - Vnt)
Ministero Salute	➤	in 11 Regioni
altri enti nazionali	➤	in 8 Regioni
Regione	➤	in 8 Regioni
Agenzia di Sanità Pubblica	➤	in 11 Regioni
Area Sub Regionale	➤	in nessuna Regione
ASL sul territorio	➤	in 11 Regioni

RELAZIONALITA' ISTITUZIONALE

Discreta relazionalità con enti nazionali
Bassa attenzione ai livelli sub-regionali
Bassa proiezione internazionale

v.a. 21 Regioni

Approfondendo la tipologia di link presenti nell'Area LINK UTILI, è possibile notare che le Regioni in termini di RELAZIONALITA' ISTITUZIONALE (ossia di tendenza delle Regioni a costruire reti di relazioni con enti pubblici operanti nel settore sanitario) presentano:

- una discreta relazionalità con enti nazionali** perché solo la metà riporta tra i link l'url del Ministero oppure di altri enti nazionali operanti nel settore sanitario (quali L'ISS, l'ISPESL, l'Agenzia nazionale per il farmaco, ecc.)
- una bassa attenzione ai livelli sub-regionale (e subregionale) (tutte le ASL)** perché nessuna Regione riporta il link alle aree Sub Regionali e solo 11 (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Puglia, Toscana, Umbria, val d'Aosta) riportano link alle ASL operanti sul territorio
- una minima proiezione internazionale**

Area 1.2 - Relazionalità (3)

Presenza nella sezione LINK UTILI di...

enti di ricerca (regionali)	➤	In 10 Regioni	
Aziende ospedaliere	➤	In 10 Regioni	
siti professionali	➤	In 6 Regioni	(Abz - Bsl - EmR - Lig - Tsc - Vnt)
associazioni di volontariato	➤	In 3 Regioni	(Abz - EmR - Tsc)
associazioni per la tutela del cittadino/paziente	➤	In 5 Regioni	(Abz - Bsl - Clb - EmR - Fvg - Tsc)
associazioni di self-help	➤	In 5 Regioni	(Abz - Bsl - EmR - Lig - Umb)

RELAZIONALITA' FUNZIONALE



Bassa capacità di creare reti di relazione con organizzazioni operanti sul territorio in ambito sanitario o con attori del non-profit

v.a. 21 Regioni

In termini di RELAZIONALITA' FUNZIONALE (ossia di tendenza delle Regioni a costruire reti di relazioni con altri soggetti pubblici o privati o del terzo settore operanti nel settore sanitario anche a livello locale), invece, si evidenzia **una bassa capacità di creare reti di relazione con:**

- organizzazioni pubbliche operanti sul territorio in ambito sanitario**, poiché solo 10 Regioni riportano link ad enti di ricerca regionali (Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia Romagna, Friuli, Liguria, Marche, Piemonte, Toscana, Veneto) o ad aziende ospedaliere (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Puglia, Toscana, Veneto)
- con attori privati**, poiché in 6 Regioni (Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Veneto) si ritrovano link a siti di organizzazioni professionali sanitarie (ordine dei medici, ordine dei farmacisti, collegio infermieri professionali, ecc.)
- con attori del non-profit**, poiché in meno di 1/3 delle Regioni sono presenti link ad associazioni di volontariato (Abruzzo, Emilia Romagna, Toscana), o associazioni per la tutela del cittadino-paziente (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Friuli, Toscana), o associazioni di self-help (Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Liguria, Umbria).

Area 2 - Trasparenza amministrativa (0)

Declinata in....

TRASPARENZA OPERATIVA (chi fa cosa)

DISPONIBILITA' DI MECCANISMI DI TUTELA

GARANZIA DEL DIRITTO DI ACCESSO (alle informazioni)

La dimensione '**Trasparenza amministrativa**' è stata riarticolata in 3 sotto-dimensioni più specifiche:

- la Trasparenza operativa, ossia la disponibilità di informazioni esaurienti relative all'organizzazione, alle funzioni sia della Regione nel suo complesso che delle diverse strutture del SSR in cui si articola;
- la Disponibilità di meccanismi di tutela, che rileva la presenza di meccanismi di tutela per i cittadini-pazienti;
- la Garanzia del diritto di accesso, sia in termini di adozione di canali di comunicazione esterna (URP e Newsletter aziendale) che in termini di specifiche tecnologie per il dialogo con l'utenza (forum, chat, mailbox)

Area 2 - Trasparenza amministrativa (1)

Disponibilità nel sito di informazioni su...

Organizzazione SSR	➤	In 17 Regioni	(NO in Bsl - Cmp - Lz - Umb)
Attività di programmazione sanitaria	➤	In 17 Regioni	(NO in Cmp - Lz - Pmt - Bz)
Mission e organizzazione ASL	➤	In 9 Regioni	(prevalentemente al Nord e al Centro)
Singole strutture del SSR	➤	In 14 Regioni	(prevalentemente al Nord)
Procedure accreditamento	➤	In 14 Regioni	(prevalentemente al Nord)



TRASPARENZA OPERATIVA (chi fa cosa)

Buon livello di trasparenza
della struttura amministrativa

v.a. 21 Regioni

Le Regioni presentano un buon livello di trasparenza della struttura amministrativa perché:

- in 17 Regioni (tranne che in Basilicata, Campania, Lazio, Umbria) viene descritta l'organizzazione del SSR, in particolare con l'indicazione delle funzioni dell'Assessorato regionale competente e della Direzione Sanitaria Regionale;

- in 17 Regioni (tranne che in Campania, Lazio, Piemonte, Prov. Auton. Bolzano), sono presenti informazioni relative all'attività di programmazione sanitaria, in alcuni casi con la sola pubblicazione del Piano Sanitario Regionale in altri anche con riferimenti specifici agli strumenti di progettazione e agli atti attuativi;

- in 14 Regioni (tranne che in Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Umbria) vengono descritte le diverse strutture che compongono il SSR, in particolare l'articolazione territoriale delle strutture di cura (ASL, distretti, aziende di cura accreditate);

- tuttavia solo 9 Regioni (Abruzzo, Emilia Romagna, Liguria, Lombardia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta) riportano in maniera estesa la descrizione della mission e dell'organizzazione delle ASL.

Le procedure di accreditamento sono presenti con un link specifico dalla home in 14 Regioni, prevalentemente nel Nord (Val d'Aosta, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna).

Area 2 - Trasparenza amministrativa (2)

Disponibilità nel sito di informazioni su...

Normativa di settore	➤	In 15 Regioni	(10 solo normativa regionale)
Carta dei servizi	➤	In 4 Regioni	(Abz - Fvg - Scl - Tsc)
Trattamento dati personali	➤	In 12 Regioni	(prevalentemente al Nord e al Sud)
Comitati consultivi misti	➤	In 3 Regioni	(EmR - Vnt - Bz)



MECCANISMI DI TUTELA

Discreta disponibilità di meccanismi di tutela, prevalentemente a carattere normativo

v.a. 21 Regioni

Le Regioni presentano una discreta disponibilità di meccanismi di tutela, ma prevalentemente a carattere normativo perché gli strumenti più diffusi sono la pubblicazione on line di normativa di settore (in 15 Regioni) e la presenza della dichiarazione sul trattamento dei dati personali (in 12 Regioni), a discapito della Carta dei Servizi, presente solo in 4 Regioni (Abruzzo, Friuli, Sicilia, Toscana) e dei Comitati Consultivi misti (in Emilia Romagna, Veneto, Prov. Auton. Bolzano).

Approfondendo poi la tipologia di normativa di settore rintracciabile sui siti delle regioni, si evidenzia che in 10 casi (Basilicata, Calabria, Friuli, Marche, Molise, Sicilia, Val d'Aosta, Veneto, Prov Auton. Trento, Prov Auton. Bolzano) **le norme disponibili sono esclusivamente di fonte regionale**: nel 50% dei casi quindi mancano riferimenti espliciti alla normativa nazionale.

Area 2 - Trasparenza amministrativa (3)

Disponibilità di ...

Archivio documentazione	➤	In 4 Regioni (EmR - Pmt - Pgl - VdA)
Indici di performance	➤	In 8 Regioni (Fvg - Lz - Lg - Lmb Pmt - Umb - Tnt - Tsc)
Newsletter sanitaria reg.	➤	In 7 Regioni (Abz - EmR - Lg - Lmb - Pmt - Scl - Tnt)

Disponibilità nel sito di tecnologie che utilizzano...

Modalità di dialogo con l'utenza	➤	In 13 Regioni (tra cui 2 con forum tra REG e utenti [Lg+Lmb] e 1 con mailbox a risposta pubbl [Scl])
Posta elettronica certificata	➤	In 4 Regioni (Bsl - Pmt - Vnt - Bz)

DIRITTO DI ACCESSO (alle informazioni)



Bassa disponibilità di strumenti per l'accesso
alle informazioni, anche attraverso il ricorso alle ICT

v.a. 21 Regioni

In termini infine di Diritto di accesso, **le Regioni presentano una bassa disponibilità di strumenti per l'accesso alle informazioni, anche attraverso il ricorso alle ICT** poiché:

➔ poco meno di 1/3 dispone di **strumenti informativi sull'attività del SSR**, quali:

- un archivio documentazione funzionale all'attività di programmazione sanitaria (in Emilia, Romagna, Piemonte, Puglia, Val d'Aosta),
- indici di performance delle strutture del SSR (in Friuli, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Umbria, Toscana, Prov. Auton. Trento),
- una Newsletter sanitaria regionale (in Abruzzo, Emilia Romagna, Liguria, Lombardia, Piemonte, Sicilia, Prov. Auton. Trento);

➔ anche se in 13 casi si rileva il ricorso a modalità di dialogo interattive con l'utenza, tuttavia si tratta di tecnologie asincrone quali le mailbox private con risposte private; solo in un caso (Sicilia) si trova una mailbox privata a risposta pubblica e in 2 casi (Lombardia e Liguria) un forum tra la Regione e gli utenti;

➔ la posta elettronica certificata è stata implementata in solo 4 Regioni (Basilicata, Piemonte, Veneto, Prov. Auton. Bolzano)

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (1)

Disponibilità nel sito di informazioni su...

I servizi resi	➤	In 17 Regioni	(in 14 con descrizione specifica NO in Cmp-Mrc-Mls-Pgl)
L'ambito territoriale del SSR	➤	In 19 Regioni	(in 13 con link sulla home - NO in Cmp - Umb)
Il bacino di utenza	➤	In 4 Regioni	(EmR - Mls - Pmt - Tsc)
Attività convegnistica	➤	In 13 Regioni	(al Nord solo della regione - al Centro anche di altri enti del SSR)

Disponibilità di...

Sezione dedicata ad operatori sanitari	➤	In 12 Regioni	(prevalentemente al Nord e al Centro)
--	---	---------------	--



SERVIZI INFORMATIVI ORGANIZZATIVI

Buona capacità di autodescrizione e di lettura del contesto di riferimento

v.a. 21 Regioni

La dimensione 'Disponibilità e qualità dei servizi' è stata articolata in 2 sottodimensioni:

- quella relativa alla *disponibilità di servizi informativi organizzativi*
- e quella relativa alla *disponibilità di modulistica e sistemi di prenotazione*

In termini di *disponibilità di servizi informativi organizzativi* si rileva una buona capacità delle Regioni di descrivere i servizi erogati e di leggere il contesto di riferimento, infatti:

- in 17 Regioni è presente la **descrizione dei servizi resi**, tranne che in Campania, Marche, Molise, Puglia;
- in 13 Regioni esiste un'area dedicata **all'attività convegnistica** in ambito sanitario, anche se si rileva che nelle Regioni del Nord questa riporta esclusivamente convegni promossi dalla Regione, mentre nelle Regioni del Centro si dà spazio anche alle iniziative promosse da altri enti del SSR e del SSN;
- in 19 Regioni sono disponibili **informazioni sull'articolazione dell'ambito territoriale del SSR** (in 13 addirittura con tanto di link specifico nella home), tranne che in Campania e Umbria;
- in 4 Regioni vengono fornite **informazioni socio-demografiche sul bacino di utenza** del SSR (Emilia Romagna, Molise, Piemonte, Toscana).

Da notare che in 12 Regioni l'area 'Salute' presenta **un canale specifico con informazioni e servizi per operatori sanitari**, tranne che in Calabria, Campania, Friuli, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Puglia, Sicilia).

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (2)

Disponibilità nel sito di ...

Modulistica compilabile on line	➤	In 5 Regioni	(Clb - Fvg - Pgl Scl - Umb)
Modulistica scaricabile	➤	In 5 Regioni	(Bsl - Lz - Mrc Tnt - Bz)
Info su Recup	➤	In 5 Regioni	(Bsl - Lz - Lmb Mls - Sdg)
Info su CUP delle ASL	➤	In 6 Regioni	(Lg - Pmt - Pgl - Sdg Tsc - VdA)
Sistemi di prenotazione e pagamento on line	➤	In 3 Regioni	(Bsl solo prenotazione EmR -Lg anche pagamento)



MODULISTICA E SISTEMI DI PRENOTAZIONE

Bassa disponibilità e qualità delle soluzioni di traduzione on line della modulistica e dei sistemi di prenotazione delle prestazioni

v.a. 21 Regioni

Per quanto riguarda, invece, la **disponibilità nel sito di modulistica on line e di sistemi di prenotazione**, è possibile rilevare che il livello delle Regioni è basso poichè:

- in meno di 1/3 delle Regioni (Calabria, Friuli, Puglia, Sicilia, Umbria)

è presente **modulistica on line** (*prevalentemente per segnalazioni e reclami, o per richiedere la tessera sanitaria*)

- in 5 Regioni (Basilicata, Lazio, Marche, Trento, Bolzano) è presente **modulistica scaricabile** (*per esenzioni, rimborso pagamento ticket, accertamento invalidità civile, ecc.*)

- solo 5 Regioni (Basilicata, Lazio, Lombardia, Molise, Sardegna) hanno informazioni relative al **centro di prenotazione regionale** (Recup)

- e solo 6 Regioni (Liguria, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Val d'Aosta) riportano informazioni sui **CUP delle ASL** del SSR.

La mancanza di questi servizi specifici può essere determinata dal fatto che in genere le funzioni che mettono capo a questi servizi sono attribuite alla ASL, tranne che nel caso in cui si elaborino sistemi integrati regionali (es. Recup).

Da notare, ad ogni modo, le prime **sperimentazioni di servizi transattivi**: in Basilicata si può effettuare la prenotazione on line delle prestazioni, in Emilia Romagna e Liguria a questa si aggiunge il servizio di pagamento on line.

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (3)

Disponibilità nel sito di ...

Campagne di sensibilizzazione ➡ In 18 Regioni (in 15 in home page - NO in Bsl - Mrc - Mls)

Prevalentemente (> 7) sui seguenti temi..

Influenza stagionale (11) Screening dei tumori (10) Sicurezza sul lavoro (8)

Lotta alle dipendenze (8) Donazione sangue (7) Lotta virus HIV (7)

Promosse da ➡ Ministero Salute (9)
Regione (18) ASL (1)



CAMPAGNE PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE

Elevata attenzione ai temi per la promozione della salute
Discreta omogeneità dei temi trattati (con qualche originalità)
Discreto riferimento alle strategie del Ministero

v.a. 21 Regioni

Considerate le specifiche funzioni delle Regioni, abbiamo dedicato indicatori ad hoc a rilevare l'implementazione della funzione di promozione della salute attraverso il sito. Ne è emerso che:

- c'è **un'elevata attenzione ai temi per la promozione della salute**, poiché in ben 18 Regioni (tranne che in Basilicata, Marche, Molise) nella home page sono presenti link a campagne di sensibilizzazione oppure ad aree del sito di approfondimento ad essi dedicati.

- c'è **una discreta omogeneità nei temi trattati**, prevalgono infatti le informazioni sulla prevenzione, diagnosi e cura dell'influenza stagionale (11 casi); campagne per lo screening preventivo dei tumori (10), campagne per aumentare la sicurezza sui posti di lavoro (8), campagne per la lotta alle dipendenze quali alcol, fumo, droga, gioco d'azzardo (8), campagne per incentivare la donazione di sangue (7), campagne per la lotta al virus HIV (7). Si rilevano tuttavia anche campagne per incentivare comportamenti sani in termini di alimentazione (7), pratica dell'attività sportiva (4), o sull'uso responsabile dei farmaci (4).

- prevalgono i casi di **campagne promosse direttamente dalla Regione** (18), al più in collaborazione con il Ministero (9)

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (4)

Disponibilità nel sito di ...

Informazioni su specifiche patologie ➤ In 12 Regioni (prevalentemente al Nord)

Prevalentemente sui seguenti temi..

Malattie rare (7) Allergie (2) Malattie infettive (2) Diabete (2)
Patologie oncologiche (2) Patologie ematologiche (1) Autismo (1)
Talassemia (1) Celiachia (1)

Dati sulla condizione epidemiologica dell'utenza ➤ In 9 Regioni (prevalentemente al Nord)

Dati sui fattori di rischio ➤ In 5 Regioni (Abz - Scl - Tsc Umb - Bz)

ATTIVITA' PER LA PREVENZIONE DELLE MALATTIE



Discreto sviluppo di attività di informazione su specifiche patologie
Bassa correlazione con informazioni su fattori di rischio

v.a. 21 Regioni

Altra funzione specifica delle Regioni è l'attività di prevenzione contro patologie specifiche. L'analisi dei siti ha evidenziato che in questa area ci sono segnali di buona volontà da parte delle Regioni, ma che non si traducono ancora in strategie mirate e sistematiche.

In particolare,

- in 12 Regioni (Calabria, Emilia Romagna, Liguria, Lombardia, Piemonte, Sardegna, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Veneto, Prov. Auton. Trento, Prov. Auton.) sono presenti **aree del sito dedicate ad informazioni su specifiche patologie**;

- solo in 9 Regioni (Abruzzo, Liguria, Lombardia, Piemonte, Sicilia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Prov. Auton. Bolzano), però, sono disponibili **dati sulla condizione epidemiologica del bacino di utenza**

- e solo in 5 Regioni (Abruzzo, Sicilia, Toscana, Umbria, Prov. Auton. Bolzano) ci sono **studi su specifici fattori di rischio** ricorrenti nel territorio di competenza.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (1)

Disponibilità nel sito di ...

Motore di ricerca interno	➤	In 16 Regioni	(no in Pie, Vda, Pug, Sic, Umb)
Motore di ricerca esterno	➤	In 4 Regioni	(Mar, Sic, Umb, Vda)
Mappa del sito	➤	In 11 Regioni	(preval. nord e sud)
FAQ	➤	In 3 Regioni	(EmR, Lig, Umb)
Indice argomenti A-Z	➤	In 2 Regioni	(Tosc, Ven)
Mappe interattive	➤	In 1 Regioni	(Pug)

STRUMENTI PER LA CONSULTAZIONE



Bassa differenziazione degli strumenti di metacomunicazione per la consultazione dei contenuti del sito

v.a. 21 Regioni

La dimensione '**Utilizzabilità e qualità tecnologica**' è stata articolata nelle seguenti sottodimensioni:-

- disponibilità di strumenti per la consultazione,
- reperibilità delle informazioni,
- qualità delle soluzioni grafiche,
- livello di navigabilità,
- qualità del codice
- coerenza e accessibilità.

Per quanto riguarda gli **strumenti per la consultazione**, si rileva che ben 5 regioni non rendono disponibile uno strumento essenziale per l'utente come un motore di ricerca interno al sito, 3 di queste ripiegano però utilizzando un motore di ricerca esterno (Sicilia, Umbria e Val d'Aosta) mentre nelle Marche sono presenti entrambe le soluzioni.

Undici regioni (prevalentemente al nord ed al sud) permettono all'utente di orientarsi attraverso una mappa del sito, molto meno diffuso l'utilizzo delle Frequently Asked Questions offerto solo da 3 regioni (Emilia Romagna, Liguria e Umbria).

Due regioni organizzano un indice dei contenuti dalla A alla Z (Toscana e Veneto) mentre gli utenti della Puglia possono usufruire di una mappa interattiva della regione.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (2)

Nel sito la ricerca delle info è possibile attraverso ...

Menù principale ben visibile	➤	In 20 Regioni	(tranne Piem)
Menù per <i>Aree Tematiche</i>	➤	In 15 Regioni	(meno al sud)
Menù per <i>Eventi della vita</i>	➤	In 2 Regioni	(Mar, Tosc)
Menù per tipologia utenti	➤	In 5 Regioni	(Abr, Bas, EmR, Fri, Tos)
Menù per <i>Obiettivi della ricerca di informazioni</i>	➤	In 4 Regioni	(Bas, EmR, Fri, Sar)
Area di attualità informativa	➤	In 17 Regioni	(tranne Camp, Fri, Mar, Vd, Bol)
Area di attualità normativa	➤	In 14 Regioni	(prev. centro e sud)



REPERIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

Buona organizzazione e buona reperibilità delle informazioni

v.a. 21 Regioni

In termini di **reperibilità delle informazioni**, si nota che:

- in tutte le Regioni (tranne il Piemonte) il menù principale è ben visibile,
 - viene diviso in aree tematiche soprattutto nelle regioni del nord e del centro,
 - soltanto in due Regioni (Marche e Toscana) esiste una suddivisione per eventi della vita;
 - Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Toscana prevedono anche un menù organizzato per tipologia di utenti (*anziani, adolescenti, ecc.*);
 - solo in 4 regioni (Basilicata, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Sardegna) esiste un menù per obiettivi della ricerca (*cosa fare per...*).
- Molte regioni prevedono aree di attualità informativa (*News, eventi*) e normativa (*bandi, concorsi*) (rispettivamente 17 e 14).

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (3)

Costante visibilità del menù principale	➤	In 17 Regioni	(tranne Abr, Piem, Sard, Bz)
Presenza di una gamma di colori specifica	➤	In tutte le Regioni	
Omogeneità dei colori anche nelle pagine interne	➤	In tutte le Regioni	
Stabilità dell'area dedicata al testo	➤	In 18 Regioni	(tranne Abr, Piem, ProvTren)
Unicità del carattere utilizzato	➤	In 20 Regioni	(tranne Abr)



QUALITA' GRAFICA

Elevata qualità delle scelte grafiche

v.a. 21 Regioni

Le **soluzioni grafiche** sono in generale abbastanza curate, in tutte le Regioni il sito è caratterizzato da una gamma di colori specifica e dalla omogeneità dell'impostazione grafica delle pagine interne, in tre Regioni (Abruzzo, Piemonte e nella provincia di Trento) lo spazio dedicato al testo cambia nelle pagine interne rispetto alla home. In quattro Regioni (Abruzzo, Piemonte, Sardegna e la provincia di Bolzano) il menu principale non permane visibile nelle pagine interne. Soltanto la regione Abruzzo infine non mantiene omogeneo il carattere utilizzato per il testo.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (4)

Costante visibilità del percorso di navigazione	➤	In 17 Regioni	(tranne Pug, Sic, Umbr, Bolz)
Riconoscibilità dei link ipertestuali	➤	In tutte le Regioni	
Presenza del link "Torna alla home"	➤	In tutte le Regioni	
Versione in un'altra lingue	➤	In 3 Regioni	(Fri, Vd, Bolz)



NAVIGABILITA'

Buon livello di navigabilità dei siti

v.a. 21 Regioni

Tutte le regioni soddisfano gli standard minimi della **navigabilità**, offrendo in ogni pagina un link di ritorno alla home e la riconoscibilità dei link ipertestuali.

Quattro regioni però (Puglia, Sicilia, Umbria e la provincia di Bolzano) non prevedono un altrettanto fondamentale presenza del percorso di navigazione.

Il Friuli Venezia Giulia, la Val d'Aosta e la provincia di Bolzano rendono inoltre disponibile il sito in almeno una lingua diversa dall'italiano.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (5)

Il codice del sito è valido rispetto a...

W3C	➤	In 4 regioni	(Piem, Sard, Sic, Vd)
WCAG 1.0	➤	In 5 regioni	(Camp, EmR, Lomb, Tosc)
WCAG 2.0	➤	In 4 Regioni	(Mol, Piem, PrTren, Bolz)
Stanca	➤	In nessuna Regione	



QUALITA' DEL CODICE

Un codice di qualità rende il sito usabile al maggior numero di utenti possibile

v.a. 21 Regioni

La **qualità del codice** risulta essere in generale molto scarsa:

- soltanto 4 Regioni (Piemonte, Sardegna, Sicilia e Val d'Aosta) sono W3C compliant
- solo 5 rispettano il più restrittivo WCAG 1.0 (Campania, Emilia Romagna, Lombardia e Toscana),
- 4 Regioni raggiungono il livelli WCAG 2.0 (Molise, Piemonte, e le provincie di Trento e Bolzano).

Nessuna regione raggiunge il livello previsto dalla legge Stanca **sull'accessibilità**.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (6)

I contenuti e la presentazione del sito appaiono sostanzialmente...

Uguali tra IE e Firefox ➤ In 20 Regioni (tranne Marche)

Uguali tra IE e Chrome ➤ In 19 Regioni (tranne Abr e Mar)

Il sito rende disponibile...

Una versione accessibile ➤ In 7 Regioni (Fri, Piem, Tosc, Umbr, Vd, Ven, Bolz)



COERENZA E ACCESSIBILITA'

Un sito deve mantenere la stessa funzionalità rispetto ai vari browser e rendere disponibile una versione accessibile dei contenuti

v.a. 21 Regioni

La stragrande maggioranza delle Regioni risulta ugualmente accessibile indipendentemente dal browser utilizzato. La regione Marche ha problemi di visualizzazione sia in Chrome che in Firefox. La regione Abruzzo non rende al meglio se visualizzata con il browser Chrome.

Soltanto il 33% delle Regioni (Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Veneto e la provincia di Bolzano) rende disponibile una versione accessibile del sito, dedicata a persone ipovedenti oppure ad utenti non raggiunti dalla banda larga.

PRIME INDICAZIONI sui contesti regionali (1)

CARATTERIZZAZIONE ISTITUZIONALE

- Tendenza diffusa a presentare le politiche per la salute come espressione del governo regionale
- Forte identità regionale
- Minima proiezione internazionale

RELAZIONALITA'

- Discreta relazionalità con enti nazionali e bassa attenzione ai livelli sub-regionali
- Bassa capacità di creare reti di relazione con organizzazioni operanti sul territorio in ambito sanitario o con attori del non-profit

TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

- Buon livello di trasparenza della struttura amministrativa
- Discreta disponibilità di meccanismi di tutela, anche se prevalentemente a carattere normativo
- Bassa disponibilità di strumenti per l'accesso alle informazioni, anche attraverso il ricorso alle ICT

PRIME INDICAZIONI sui contesti regionali (2)

DISPONIBILITA' E QUALITA' DEI SERVIZI

- Buona capacità di autodescrizione e di lettura del contesto di riferimento
- Bassa disponibilità e qualità delle soluzioni di traduzione on line della modulistica e dei sistemi di prenotazione delle prestazioni

PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE

- Elevata attenzione ai temi per la promozione della salute, con una discreta ricorrenza dei temi trattati (ma si segnalano anche iniziative originali)
- Discreto riferimento alle strategie del Ministero
- Discreto sviluppo di attività di informazione su specifiche patologie ma con una bassa correlazione con informazioni su fattori di rischio

UTILIZZABILITA' E QUALITA' TECNOLOGICA

- Bassa differenziazione degli strumenti di metacomunicazione per la consultazione dei contenuti del sito
- Buona organizzazione e buona reperibilità delle informazioni
- Elevata qualità delle scelte grafiche e buon livello di navigabilità
- Buon livello di funzionalità rispetto ai vari browser ma basso livello di accessibilità



Parte 2

L'analisi dei siti di 84 ASL

LE FASI DELLA RILEVAZIONE

Fase 1:

30 aprile - 30 giugno 2010 su 6 REGIONI

..rappresentative delle 3 aree geografiche:

Nord (Lombardia, Emilia Romagna)

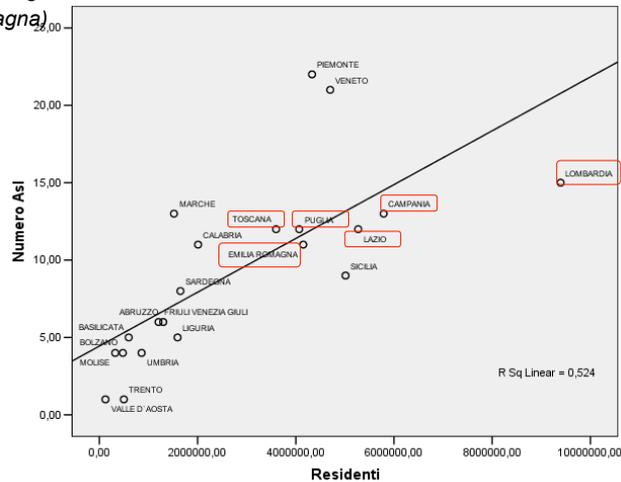
Centro (Toscana, Lazio)

Sud (Campania, Puglia)

Fase 2:

1 luglio - 31 luglio 2010

sulle restanti 54 ASL



La rilevazione e' stata condotta **in due fasi**:

- **tra il 30 aprile 2010 e il 30 giugno 2010** è stata realizzata una prima fase che si è concentrata sulle ASL di 6 Regioni rappresentative delle 3 aree geografiche: Nord (Lombardia, Emilia Romagna), Centro (Toscana, Lazio), Sud (Campania, Puglia);

- **tra il 1 luglio 2010 e il 31 luglio 2010** è stata realizzata la seconda fase, che ha completato la rilevazione sulle restanti 54 ASL del campione, così distribuite per area geografica e per Regione:

- 37 Asl al Nord (Piemonte, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Liguria),
- 20 Asl al Centro (Marche, Umbria, Abruzzo,),
- 27 Asl al Sud (Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna, Sicilia).

Le 84 ASL analizzate (1)

AREA GEOGRAFICA	REGIONE	DENOMINAZIONE ASL	URL del SITO
NORD	Emilia Romagna	ASL di Piacenza	http://www.ausl.pc.it/
		ASL di Reggio Emilia	http://www.ausl.re.it/Home/News.aspx
		ASL di Bologna	http://www.ausl.bologna.it/
		ASL della Provincia di Ferrara	http://www.ausl.fe.it/
		ASL di Cesena	http://www.ausl-cesena.emr.it/
	Friuli-Venezia-Giulia	ASL Triestina	http://www.ass1.sanita.fvg.it/servlet/page?_pageid=53&_dad=pass1&_schema=PASS1
		ASL Alto Friuli	http://www.ass3.sanita.fvg.it/servlet/page?_pageid=53&_dad=pass3&_schema=PASS3
		ASL Medio Friuli	http://portale.ass4.sanita.fvg.it/servlet/page?_pageid=114&_dad=portal34&_schema=PORTAL34
	Liguria	ASL Imperiese	http://www.asl1.liguria.it/
		ASL Genovese	http://www.asl3.liguria.it/
		ASL Spezzino	http://www.asl5.liguria.it/
	Lombardia	ASL della Provincia di Brescia	http://www.aslbrescia.it/asl/bin/index.php?id=1&canale=7
		ASL della Provincia di Cremona	http://www.aslcremona.it/
		ASL della Provincia di Lecco	http://www.asl.lecco.it/
		ASL della Città di Milano	http://www.asl.milano.it/user/homepage.aspx
		ASL della Provincia di Monza e Brianza	http://www.aslmonzabrianza.it/
		ASL della Provincia di Varese	http://www.asl.varese.it/wai/admin/news/show.php#content
	Piemonte	ASL Torino I	http://www.asl102.to.it/home.html
		ASL Torino III	http://www.aslto3.piemonte.it/
		ASL Chivasso	http://www.aslto4.piemonte.it/
		ASL Novara	http://www.asl13.novara.it/
		ASL Vercelli	http://www.asl11.piemonte.it/
		ASL Cuneo	http://www.aslcn1.it/
ASL Asti		http://portale.asl.at.it/home.htm	
ASL Alessandria		http://www.aslal.it/	

Le 84 ASL analizzate (2)

AREA GEOGRAFICA	REGIONE	DENOMINAZIONE ASL	URL del SITO
Nord	Prov. Aut. Di Bolzano	ASL Bolzano	http://www.sbbz.it/portal/it/home.xml
		ASL Brunico	http://www.as-brunico.it/
	Prov. Aut. Di Trento	ASL Trento	http://www.apss.tn.it/Public/ddw.aspx?n=47366
	Valle d'Aosta	ASL Aosta	http://www.ausl.vda.it/homepage.asp?l=1
	Veneto	ASL Belluno	http://www.ulss.belluno.it/
		ASL Bassano del Grappa	http://www.aslbassano.it/webapp/
		ASL Vicenza	http://www.ulssvicenza.it/
		ASL Treviso	http://www.ulss.tv.it/
		ASL Veneziana	http://www.ulss12.ve.it/
		ASL Padova	http://news.ulss16.padova.it/NEWS/
ASL Rovigo	http://www.azisanrovigo.it/nqcontent.cfm?a_id=1		
ASL Verona	http://www.ulss20.verona.it/		
Centro	Abruzzo	ASL Avezzano/Sulmona	http://www.asl1.avezzano.aq.it/
		ASL Pescara	http://www.ausl.pe.it/
		ASL Teramo	http://www.aslteramo.it/
	Lazio	ASL Roma/A (si articola in 4 distretti)	http://www.aslromaa.it/auslrma/
		ASL di Frosinone	http://www.asl.fr.it/
		ASL Roma/F	http://www.aslrmf.it/
		ASL Roma/H (si articola in 6 distretti)	http://www.aslromah.it/
	Marche	ASL di Latina	http://www.asl.latina.it/
		ASL Pesaro	http://www.asurzona1.marche.it/home.asp
		ASL Urbino	http://www.asurzona2.marche.it/home.asp
		ASL Ancona	http://www.asurzona7.marche.it/home.asp
		ASL Macerata	http://www.asurzona9.marche.it/home.asp
	ASL Ascoli Piceno	http://www.asurzona13.marche.it/home.asp	
	Toscana	ASL di Lucca	http://www.usl2.toscana.it/
		ASL di Pisa	http://www.usl5.toscana.it/
		ASL di Livorno	http://www.usl6.toscana.it/usl6/index.php
		ASL Città di Firenze	http://www.asf.toscana.it/
Umbria	ASL di Viareggio	http://www.usl12.toscana.it/	
	ASL Perugia	http://www.ausl2.umbria.it/mediacenter/FE/home.aspx	
	ASL Terni	http://www.asl4.terni.it/aslterni/index.php	

Le 84 ASL analizzate (3)

AREA GEOGRAFICA	REGIONE	DENOMINAZIONE ASL	URL del SITO
Sud	Basilicata	ASL Potenza	http://www.aspbasilicata.net/?CFID=323184&CFTOKEN=30396243
		ASL Matera	http://www.asmbasilicata.it/
	Calabria	ASL Castrovillari	http://www.as2castrovillari.org/
		ASL Cosenza	http://www.as4.cosenza.it/as4/public/index.jsp
		ASL Lamezia Terme	http://www.asp.cz.it/as6lamezia/
		ASL Vibo Valentia	http://www.aspvv.it/
		ASL Reggio Calabria	http://www.asp.rc.it/
	Campania	ASL Napoli 2 Nord	http://www.napoli2nord.it/
		ASL Napoli 3 Sud	http://www.aslnapoli5.it/web/
		ASL Salerno 3	http://www.aslsa3.com/entra.asp
		ASL Avellino 2	http://www.aslav2.it/nuovosito/visualizzanews.asp
		ASL Caserta 1	http://www.aslcaserta1.it/portale/Default.aspx
	Molise	ASL Alto Molise	http://www.regione.molise.it/asl/altomolise/
		ASL 2 Pentria Isernia	http://www.asln2pentria.it/Azienda_presentazione.htm
	Puglia	ASL di Bari (fusione Ba 2,3,4,5)	http://www.asl.bari.it/
		ASL di Brindisi	http://www.asl.brindisi.it/
		ASL della Provincia di Foggia (fusione FG 1,2,3)	http://www.aslfg.it/
		ASL della Provincia di Lecce (fusione Le/1 e Le/2)	http://www.asl.lecce.it/
		ASL di Taranto	http://www.asl.taranto.it/include/default_nuovo.asp?Indietro=No
	Sardegna	ASL Sassari	http://www.aslsassari.it/
		ASL Nuoro	http://www.aslnuoro.it/
		ASL Oristano	http://www.asloristano.it/
		ASL Cagliari	http://www.aslcagliari.it/
Sicilia	ASL Catania	http://www.aspct.it/	
	ASL Messina	http://www.ausl5.messina.it/	
	ASL Palermo	http://www.asppalermo.org/	
	ASL Trapani	http://www.asltrapani.it/	

I risultati della rilevazione.

Area 1.1 - Caratterizzazione istituzionale

Presenza nella home page di...

Logo della ASL ben visibile	➤	In tutte le ASL
Logo del Ministero della Salute	➤	in 2 ASL (Asl Avellino 2 e Vercelli)
Logo della Regione	➤	nel 46 % delle ASL (prevalentemente in Lombardia, Emilia Romagna, Marche, Lazio, Sardegna)
Logo di istituzioni sovranazionali	➤	in 1 ASL (ASL di Reggio Emilia)



Forte attenzione alla propria identità visiva
Discreta identità territoriale
Minima proiezione internazionale

v.a. 84 ASL

In relazione alla *Caratterizzazione istituzionale*, i siti delle 84 ASL analizzate presentano:

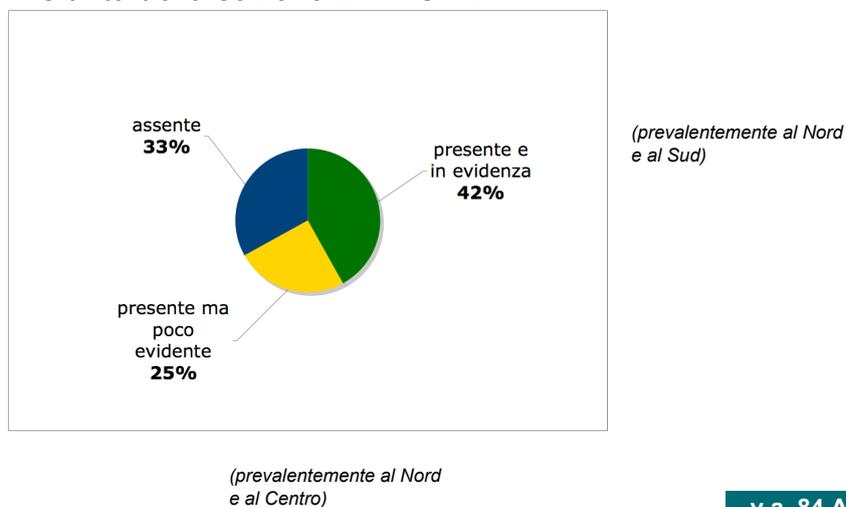
a) una **forte attenzione alla propria identità visiva** poiché il logo della ASL è presente e ben visibile in tutte le ASL.

b) una **discreta identità territoriale (FORTE nella fase 1 della rilevazione)** poiché, mentre il logo del Ministero è presente solo in 2 ASL (Avellino 2 e Vercelli), il logo Regione è presente nel 46% dei casi: 6 Lombardia - 5 Emilia Romagna - 4 Marche - 4 Lazio - 4 Sardegna - 3 Piemonte - 3 Calabria - 2 Campania (Avellino2 - Caserta) - 1 Puglia (Brindisi) - 2 Sicilia (Palemo e Trapani) - 1 Toscana (Firenze) - 1 Friuli V. G. (ASL Triestina) - 1 Prov. Trento - 1 Veneto (Verona). Risulta tuttavia assente in 12 ASL: 4 Puglia (Bari - Foggia - Lecce - Taranto) - 4 Toscana (Pisa, Livorno, Lucca, Viareggio) - 3 Campania (Napoli2 - Napoli5 - Salerno 3) - 1 Lazio (RmF).

c) una **minima proiezione internazionale** considerato che i loghi di istituzioni sovranazionali sono presenti solo in 1 ASL: quella di Reggio Emilia.

Area 1.2 - Relazionalità (1)

Visibilità della sezione LINK UTILI :



Per quanto riguarda la *Relazionalità* va notato che:

a) la sezione Link Utili è presente e in evidenza nel 42% delle ASL (35):: 3 Friuli V.G. (Triestina - Alto Friuli - Medio Friuli), 3 Veneto (Belluno - Vicenza - Treviso), 3 Liguria (Imperia - Genova - La Spezia), 3 Lazio (RmF - RmH - Latina), 3 Emilia Romagna (Reggio Emilia - Bologna - Cesena), 3 Puglia (Bari - Brindisi - Foggia), 3 Calabria (Castrovillari - Catanzaro - Vibo Valentia), 2 Piemonte (Torino3 - Novara) 2 Campania (Napoli2 - Caserta), 2 Basilicata (Potenza - Matera), 2 Toscana (Pisa - Firenze), 2 Sicilia (Messina, Palermo), 1 Prov. Trento, 1 Marche (Macerata) - 1 Abruzzo (Pescara) - 1 Molise (Pentria).

b) è presente ma è collocata in basso nella home pagina, visibile solo scorrendo la barra di visualizzazione dei contenuti, in 21 ASL (25%): 6 Lombardia, 2 Emilia Romagna (Piacenza - Ferrara), 3 Marche (Pesaro - Ancona - Ascoli Piceno) - 2 Puglia (Taranto - Lecce), 2 Toscana (Lucca - Livorno), 1 Valle d'Aosta, 1 Veneto (Venezia), 1 Lazio (Frosinone), 1 Campania (Napoli5), 1 Abruzzo (Teramo).

c) è assente in 28 ASL (33%): 1 Lazio (RomaA), 2 Campania (Salerno3 - Avellino 2), 1 Abruzzo (Avezzano), 2 Calabria (Cosenza - Reggio Calabria), 1 Marche (Urbino), 1 Molise (altomolise), 6 Piemonte (Torino 1 - Torino 4 - Vercelli - Cuneo - Asti - Alessandria), 2 Bolzano (Bolzano - Brunico), 4 Sardegna (Sassari - Nuoro - Oristano - Cagliari), 2 Sicilia (Catania - Trapani), 2 Umbria (Perugia - Terni), 4 Veneto (Bassano del Grappa - Padova - Rovigo - Verona).

Area 1.2 - Relazionalità (2)

Presenza nella sezione LINK UTILI di...

istituzioni sovranazionali	➤ Nel 12% delle ASL (prevalentemente al Nord)
Ministero Salute	➤ nel 46% delle ASL (prevalentemente al Nord e al Centro)
altri enti nazionali	➤ nel 37% delle ASL (prevalentemente al Nord e al Centro)
Regione	➤ nel 64% delle ASL (prevalentemente al Nord e al Sud)
Agenzia di Sanità Pubblica	➤ nel 35% delle ASL (prevalentemente al Centro)
Area Sub Regionale	➤ nel 27% delle ASL (prevalentemente al Nord e al Sud)

RELAZIONALITA' ISTITUZIONALE

Discreta relazionalità con enti nazionali
Forte caratterizzazione regionale (e subregionale) al Nord
Minima proiezione internazionale

v.a. 84 ASL

Soffermandoci, poi, sulla tipologia di link presenti nella sezione LINK UTILI, va notato che le 84 ASL del campione in termini di *relazionalità istituzionale* (ossia di tendenza delle ASL a costruire reti di relazioni con enti pubblici operanti nel settore sanitario) presentano:

- una **discreta relazionalità con enti nazionali**, poiché il link a Ministero Salute è presente in 39 ASL (46,4%): 4 Lazio (no nella RmA) - 1 Emilia Romagna (Piacenza) - 2 Campania (Napoli5, Avellino2) - 2 Lombardia (Brescia, Varese) - 4 Toscana (no a Livorno) - 2 Abruzzo (Pescara - Teramo), 2 Basilicata (Potenza - Matera), 3 Calabria (Castrovillari - Catanzaro - ViboValentia), 3 Friuli VG (Trieste - Alto Friuli - Medio Friuli), 3 Liguria (Imperia - Genova - La Spezia), 1 Marche (Macerata), 1 Molise (Pentria), 2 Piemonte (To3 - Novara), 1 Prov. Trento (Trento), 1 Sardegna (oristano), 1 Sicilia (Palermo), 1 Val d'Aosta, 5 Vnt (Belluno - Bassano - Vicenza - Treviso - Verona).
- una **buona caratterizzazione regionale (e subregionale)**, considerato che
 - il link alla Regione risulta assente nel 36% delle ASL (in 30 ASL) (1 Cmp - 1 Lmb - 1 Tsc - 1 Abz - 1 Fvg - 1 Mrc - 2 mls - 6 Pmt - 3 Tn - 4 Sdg - 3 ScI - 2 Umb - 3 Vnt)
 - in 29 ASL è presente il link all'Agenzia di Sanità Pubblica: 3 FVG (Triese - Alto Friuli - Medio Friuli), 4 EmR (Piacenza - Reggio Emilia - Bologna - Ferrara), 2 Lig (Genova - La Spezia), 4 Tsc (Pisa - Livorno - Firenze - Viareggio), 3 Lz (Frosinone - Roma F - Roma H), 4 Mrc (Urbino - Ancona - Macerata - Ascoli Piceno), 2 Abruzzo (Pescara - Teramo).
 - il link all'Area Sub Regionale è presente in 23 ASL (3 EmR - 4 Pgl - 1 Cmp - 3 Lmb - 5 Tsc - 1 Fvg - 1 Lig - 1 Tn - 1 Abz - 2 Bsl - 1 ScI)
- una **minima proiezione internazionale**, poiché il link ad Istituzioni sovranazionali è presente solo nel 12% ASL:
 - organizzazioni internazionali --> 1 EmR (Piacenza) - 1 Cmp (Napoli5) - 2 Lmb (Brescia, Varese) - 2 Tsc (Pisa, Firenze), 1 Abruzzo (Teramo), 1 Calabria (Lamezia T.), 3 Friuli (Trieste - Alto Friuli - Medio Friuli), 1 Liguria (Genova), 1 Molise (Pentria Isernia), 1 Veneto (Belluno)
 - organizzazioni europee --> 2 Abruzzo (Pescara - Teramo), 1 Friuli Venezia Giulia (Alto Friuli), 1 Liguria (Genova), 1 Piemonte (Novara), 1 Sicilia (Palermo)

Area 1.2 - Relazionalità (3)

Presenza nella sezione LINK UTILI di...

enti di ricerca (regionali)	➤	nel 14% delle ASL (6 Nord - 2 Centro - 4 Sud),
Aziende ospedaliere	➤	nel 26% delle ASL (11 Nord - 6 Centro - 5 Sud),
siti professionali	➤	nel 18% delle ASL (8 Nord - 3 Centro - 4 Sud),
associazioni di volontariato	➤	nel 14% delle ASL (7 Nord - 1 Centro - 4 Sud),
associazioni per la tutela del cittadino/paziente	➤	nel 8% delle ASL (1 Nord - 2 Centro - 4 Sud),

RELAZIONALITA' FUNZIONALE



Bassa capacità di creare reti di relazione con organizzazioni operanti sul territorio in ambito sanitario o con attori del non-profit

v.a. 84 ASL

In termini di *relazionalità funzionale* (ossia di tendenza delle ASL a costruire reti di relazioni con altri soggetti pubblici o privati o del terzo settore operanti nel settore sanitario anche a livello locale), invece, i siti delle 84 ASL si caratterizzano per **una bassa capacità di creare reti di relazione con organizzazioni operanti sul territorio in ambito sanitario o con attori del non-profit**

Area 2 - Trasparenza amministrativa (0)

Declinata in....

TRASPARENZA OPERATIVA (chi fa cosa)

DISPONIBILITA' DI MECCANISMI DI TUTELA

GARANZIA DEL DIRITTO DI ACCESSO (alle informazioni)

La dimensione '**Trasparenza amministrativa**' è stata riarticolata in 3 sotto-dimensioni più specifiche:

- la Trasparenza operativa, ossia la disponibilità di informazioni esaurienti relative all'organizzazione, alle funzioni sia della ASL nel suo complesso che delle diverse strutture in cui si articola;
- la Disponibilità di meccanismi di tutela, che rileva la presenza di meccanismi di tutela per i cittadini-pazienti;
- la Garanzia del diritto di accesso, sia in termini di adozione di canali di comunicazione esterna (URP e Newsletter aziendale) che in termini di specifiche tecnologie per il dialogo con l'utenza (forum, chat, mailbox).

Area 2 - Trasparenza amministrativa (1)

Disponibilità nel sito di informazioni su...

Articolazione ASL	➤	Nel 98% delle ASL
Mission e obiettivi dell'ente	➤	Nel 87% delle ASL
Mission e obiettivi delle singole strutture	➤	Nel 85% delle ASL
Nominativi dei responsabili	➤	Nel 95% delle ASL (Tranne Fg - Ce1 - Cr - Cs)
Recapiti dei responsabili	➤	Nel 92% delle ASL (Tranne Fg - Le - Ta - Ce1 - Cs - Na2 - Ve)
"Operazione Trasparenza"	➤	Nel 87% delle ASL



TRASPARENZA OPERATIVA (chi fa cosa)

Buon livello di trasparenza della struttura amministrativa

v.a. 84 ASL

Buon livello di trasparenza della struttura amministrativa perché il 98% delle ASL fornisce informazioni sulla propria organizzazione e sulle proprie funzioni : non è presente in 2 ASL (Roma F - Foggia).

Più basse sono invece le percentuali (85% circa) per quanto riguarda la disponibilità di informazioni sulla mission e gli obiettivi:

- della ASL nel suo complesso, non rintracciabili in 11 ASL: prevalentemente al Centro (4 ASL) e al Sud (7)
- delle singole strutture della ASL, non presenti in 13 ASL, prevalentemente al Centro (4 ASL) e al Sud (7).

La descrizione della mission e degli obiettivi della ASL non è stata rilevata in 11 ASL: 2 Lazio (Roma A - Roma F), 3 Puglia (Foggia - Lecce - Taranto), 3 Campania (Napoli 3 - Salerno 3 - Caserta 1), 2 Toscana (Livorno - Firenze), 1 Molise (Alto Molise).

La quasi totalità delle ASL, poi, presenta tanto i nominativi dei responsabili per ogni struttura (95% delle ASL), quanto i relativi recapiti (92%).
Le ASL in cui non sono riportate queste informazioni si trovano prevalentemente al Sud, sia per quanto riguarda la mancata indicazione dei responsabili di struttura (Foggia - Caserta - Cosenza, Cremona), che per quanto riguarda l'assenza dei recapiti dei responsabili di struttura (nelle ASL di Foggia, Lecce, Taranto, Napoli2, Caserta1, Cosenza, Venezia).

Area 2 - Trasparenza amministrativa (2)

Disponibilità nel sito di informazioni su...

Normativa di settore	➤	Nel 90% delle ASL (49% solo normativa regionale)
Carta dei servizi	➤	Nel 73% delle ASL (assente prevalentemente al Centro e al Sud)
Codice di comportamento dei dipendenti	➤	Nel 62 % delle ASL
Trattamento dati personali e referente privacy	➤	Nel 60% circa delle ASL
Comitati consultivi misti	➤	Nel 26% delle ASL (prevalentemente al Nord)



MECCANISMI DI TUTELA

Discreta disponibilità di meccanismi di tutela, prevalentemente a carattere normativo

v.a. 84 ASL

Discreta disponibilità di meccanismi di tutela, anche se prevalentemente a carattere normativo perché solo poco più della metà delle ASL pubblica sul proprio sito:

- la Carta dei Servizi non presente in 23 ASL di cui 3 al Nord (1 Pmt, 2 Vnt), 9 al Centro (2 Abz, 1 Mrc, 1 Umb, 1 Tsc, 2 Lz, 2 Mls), 11 al Sud (3 Cmp, 5 Pgl, 1 Clb, 1 Sdg) ;

- il Codice di comportamento dei dipendenti non presente in 32 ASL di cui 13 al Nord (4 Pmt, 1 Bz, 1 Bn, 2 Fvg, 2 Vnt, 1 Lig, 2 EmR), 7 al Centro (3 Mrc, 1 Umb, 3 Lz,), 12 Sud (2 Mls, 2 Cmp, 1 Bsl, 5 Pgl, 2 Clb);

- dichiarazioni esplicite sul trattamento dei dati personali non presente in 28 ASL di cui 5 al Nord (2 Pmt, 1 Bz, 1 Vnt, 1 Lig), 11 al Centro (2 Tsc, 2 Mrc, 2 Umb, 4 Lz, 1 Abz), 12 al Sud (2 Mls, 3 Cmp, 5 Pgl, 1 Clb, 1 Sdg);

- Comitati consultivi misti presenti in 22 Asl di cui 14 al Nord (1 VdA, 2 Pmt, 4 Vnt, 2 Lig, 1 Fvg, 4 EmR), 2 al Centro (2 Lz), 6 al Sud (1 Bsl, 2 Clb, 3 ScI);

Area 2 - Trasparenza amministrativa (3)

Disponibilità nella home page di informazioni su...

- URP ➡ Nel 12% delle ASL
- Newsletter aziendale ➡ In 9 ASL (prevalentemente al Nord)

Disponibilità nel sito di tecnologie che utilizzano...

- Modalità di dialogo con l'utenza ➡ 3 forum tra utenti + 5 forum ASL con utenti + 86% mailbox + 1 con chat
- Posta elettronica certificata ➡ Nel 67% delle ASL (prevalentemente al Nord)

DIRITTO DI ACCESSO (alle informazioni)
Discreta disponibilità di strumenti per l'accesso alle informazioni, anche attraverso il ricorso alle ICT

v.a. 84 ASL

Discreta disponibilità di strumenti per l'accesso alle informazioni, anche attraverso il ricorso alle ICT.

Solo 24 ASL presentano in home page **informazioni sull'URP**, di cui 2 al Nord, 4 al Centro, 6 al Sud.

Solo 9 ASL pubblicano una **Newsletter aziendale**: 1 Lig (Genova), 1 Vnt (Bassano del Grappa), 4 EmR (Piacenza, Bologna, Ferrara, Reggio Emilia), 1 Lz (RmH), 1 Abz (Teramo), 1 Pgl (Bari).

Per quanto riguarda il ricorso a **tecnologie di dialogo con l'utenza**, si evidenziano diversi livelli di interattività: la maggior parte (86%) mette a disposizione dell'utenza mailbox private a risposta private, 3 pubblicano forum tra gli utenti (Caserta, Teramo, Castrovillari), 5 pubblicano forum tra la ASL e gli utenti (Chivasso Pmt, Genova, Ascoli Piceno, Latina, Brindisi) e una ASL dispone di una chat (Lecce).

56 ASL dispongono di una **PEC**, di cui 32 al Nord, 13 al Centro e 11 al Sud.

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (1)

Disponibilità nel sito di informazioni su...

I servizi resi	➤	Nel 98% delle ASL (nell'85% con descrizione specifica - NO a Lt e Ce1)
L'ambito territoriale	➤	Nel 97% delle ASL (solo in 24 ASL con link sulla home - NO RmA - RmF - Fg)
Il bacino di utenza	➤	Nell'82% delle ASL (in 15 ASL con link sulla home - NO 3 Lazio + 1 EmRo + 1 Pg + 2 Cmp - 4 Lmb)

SERVIZI INFORMATIVI ORGANIZZATIVI

Buona capacità di autodescrizione e lettura del contesto di riferimento

v.a. 84 ASL

La dimensione 'Disponibilità e qualità dei servizi' è stata articolata in 2 sottodimensioni:

- quella relativa alla *disponibilità di servizi informativi organizzativi*
- e quella relativa alla *disponibilità di modulistica e sistemi di prenotazione*.

In termini di **servizi informativi organizzativi**, si rileva da parte delle singole ASL una buona capacità di descrizione tanto dei servizi resi (tranne che nel caso della ASL di Latina e di quella di Caserta1), quanto dell'ambito territoriale di riferimento (tranne che per la RmA, la RmF e Fg), quanto delle caratteristiche socio-demografiche del bacino di utenza.

Quest'ultima informazione, tuttavia, non è stata rilevata in 15 ASL: 4 Lmb (Brescia, Lecco, Milano, MonzaBrianza), 2 Marche (Pesaro, Ascoli Piceno), 3 Lz (RmA, RmF, Latina), 1 Molise (Alto Molise), 2 Cmp (Salerno3, Avellino2), 1 EmR (Piacenza), 1 Pgl (Foggia), 1 Clb (Vibo Valentia).

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (2)

Disponibilità nel sito di ...

Modulistica compilabile on line	➤	In 11 ASL (prevalentemente in Veneto, Emilia R., Toscana, Puglia)
Modulistica scaricabile	➤	Nell'87% delle ASL
Info su Cup	➤	Nell'86% delle ASL
Sistemi di prenotazione e pagamento on line	➤	In 9 ASL (al Nord)

MODULISTICA E SISTEMI DI PRENOTAZIONE

Discreta disponibilità e qualità delle soluzioni di traduzione on line della modulistica e dei sistemi di prenotazione delle prestazioni

v.a. 84 ASL

Per quanto riguarda, invece, la **disponibilità nel sito di modulistica on line e di sistemi di prenotazione**, è possibile sottolineare come soluzioni di modulistica compilabile on line sono presenti solo in 11 ASL: 3 Vnt (Bassano del Grappa, Vicenza, Venezia), 2 EmR (Reggio Emilia, Bologna), 2 Tsc (Firenze, Pisa), 2 Pgl (Bari, Brindisi), 1 Cmp (Salerno3), 1 Scl (Trapani).

Più diffusi sono, al contrario, formati di modulistica scaricabile, tranne che in 11 ASL: 3 Pgl (Foggia, Lecce, Taranto), 2 Lz (RmA, RmF), 2 Cmp (Napoli5, Salerno3), 1 Lmb (Brescia), 1 EmR (Reggio Emilia), 2 Molise (Alto Molise, Pentria Isernia).

Poche (13) sono le ASL che non presentano neanche informazioni minime sui sistemi di prenotazione: 4 Cmp (Napoli2, Napoli5, Salerno3, Caserta), 2 Lmb (MonzaBrianza, Varese), 2 Pgl (Bari, Brindisi), 1 EmR (Cesena), 1 Lz (RmF), 1 Abz (Avezzano) 1 Marche (Macerata), 1 Sicilia (Messina).

In 14 hanno attivato sistemi di **prenotazione tramite email**: 2 EmR (Reggio Emilia, Bologna), 1 Toscana (Firenze), 1 Abruzzo (Teramo), 1 Basilicata (Potenza), 1 Calabria (Cosenza), 2 Piemonte (Torino I e Torino III), 1 Provincia Autonoma di Bolzano (Bolzano), 1 Provincia autonoma di Trento (Trento), 4 Veneto (Bassano del Grappa, Venezia, Padova, Rovigo).

In 3 offrono sistemi di **prenotazione tramite sms**: Reggio Emilia, Bologna, Teramo.

Solo 9 le ASL, infine, che hanno attivato sistemi di prenotazione on line: 3 EmR (Reggio Emilia, Piacenza, Bologna), 1 Tsc (Firenze), 1 FVG (Trieste), 2 Veneto (Padova, Rovigo), 2 Liguria (Genova, Imperia).

Area 3 - Disponibilità e qualità dei servizi (3)



Disponibilità nel sito di ...

Info su **Cup**



Nell'86% delle ASL

(assente prevalentemente al Sud)

Info su **Recup**



In 12 ASL

Piemonte: in 2 ASL su 8

Sovracup regionale

Numeri

Da telefono fisso: Numero Verde 840.705007

Da cellulare: Tel. 011 5160666

Basilicata: in 2 ASL su 2

C U P: Prenotazioni visite e prestazioni sanitarie
Rete fissa (tr): 848-821-821
Dai cellulari: 0971-471373

Lazio: in 4 ASL su 5



Sardegna: in 4 ASL su 4

CUP Centro Unico Prenotazioni

- da telefono fisso - numero **1533**

- da telefono cellulare - numero **070.27.64.24.**

Un approfondimento circa la presenza sul sito di informazioni relative a sistemi unificati di prenotazione telefonica dei servizi sanitari erogati dalle singole ASL ci ha permesso di evidenziare che:

- l'86% delle ASL riporta sul sito il recapito del **C.U.P.**, **assente invece in sole 12 ASL**: di cui 2 al Nord (Monza e Cesena), 3 al Centro (Avezzano, RomaF, Macerata), e 7 al Sud (Caserta1, Napoli 2 Nord, Napoli 3 Sud, Matera, Potenza, Palermo, Messina).

- il **ReCUP** invece è presente nel sito di sole 12 ASL di cui 4 nel Lazio (Frosinone, Latina, RomaA, RomaH), 2 nel Piemonte (Torino I, Torino III), 4 in Sardegna (Cagliari, Nuoro, Oristano, Sassari), 2 in Basilicata (Matera, Potenza),

Lazio --> ReCup Numero Verde: 80 33 33

Piemonte --> Sovracup, call center regionale Numero Verde 840.705007

Basilicata --> Centro Unico di Prenotazioni 848-821-821

Sardegna --> CUP numero 1533.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (1)

Disponibilità nel sito di ...

Motore di ricerca interno	➤	In 62 ASL	33 al Nord, 14 al centro, 15 al sud
Motore di ricerca esterno	➤	In 2 ASL	1 al Nord, 1 al sud
Mappa del sito	➤	In 35 ASL	18 al Nord, 8 al centro, 9 al sud
FAQ	➤	In 15 ASL	5 al Nord, 4 al centro, 6 al sud
Mappe interattive	➤	In 10 ASL	5 al Nord, 2 al centro, 3 al sud
Indice argomenti A-Z	➤	In 11 ASL	4 al Nord, 6 al centro, 1 al sud



STRUMENTI PER LA CONSULTAZIONE

Discreta disponibilità e qualità delle soluzioni di traduzione on line della modulistica e dei sistemi di prenotazione delle prestazioni

v.a. 84 ASL

La dimensione '**Utilizzabilità e qualità tecnologica**' è stata articolata in 6 sottodimensioni:-

- disponibilità di strumenti per la consultazione,
- reperibilità delle informazioni,
- qualità delle soluzioni grafiche,
- livello di navigabilità,
- qualità del codice
- coerenza e accessibilità.

Per quanto riguarda gli **strumenti per la consultazione**, si rileva che la grande maggioranza delle ASL rende disponibile un motore di ricerca interno, il 42% delle ASL (48% di quelle del nord, 40% di quelle del centro e 33% di quelle del sud) offre una mappa del sito, il 18% (13% del nord, 20% del centro e 22% del sud) permette di accedere ad una area faq, 10 ASL semplificano la navigazione dell'utente attraverso l'utilizzo di una mappa interattiva del territorio, utilizzata dal 13% delle ASL del nord, dal 30% di quelle del centro e dall' 11% al sud.

La predisposizione di un indice degli argomenti del sito ordinati in ordine alfabetico è una prerogativa delle ASL del centro (30%), viene meno utilizzato al Nord (10%) ed è praticamente assente al sud (una sola ASL).

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (2)

Nel sito la ricerca delle info è possibile attraverso ...

menù principale ben visibile	➤	In 72 ASL	29 al Nord, 19 al centro, 24 al sud
Menù per <i>Aree Tematiche</i>	➤	In 67 ASL	31 al Nord, 18 al centro, 18 al sud
Menù per <i>Eventi della vita</i>	➤	In 17 ASL	13 al Nord, 2 al centro, 2 al sud
Menù per <i>Obiettivi della ricerca di informazioni</i>	➤	In 20 ASL	9 al Nord, 5 al centro, 6 al sud
Area di attualità informativa	➤	In 79 ASL	37(tutte) al Nord, 18 al centro, 24 al sud
Area di attualità normativa	➤	In 76 ASL	34 al Nord, 19 al centro, 23 al sud



REPERIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

Buona organizzazione e buona reperibilità delle informazioni

v.a. 84 ASL

Le ASL con il menu principale meglio evidenziato sono quelle del centro (95%), seguono quelle del sud (88%) e del nord (78%).

L'organizzazione del menu più utilizzata è quella per aree tematiche (nell' 80% delle ASL, 83% del nord, 90% del centro e dell' 88% del sud). Il menu organizzato per eventi della vita è una prerogativa delle ASL del Nord (è presente nel 35% di queste). Più equamente distribuite le soluzioni con menu organizzato per obiettivi della ricerca (24% del totale delle ASL).

In generale nella stragrande maggioranza delle ASL (91%) sono previste aree relative alle notizie di attualità normativa ed informativa.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (3)

Costante visibilità del menù principale	➤	In 69 ASL	27 al Nord, 18 al centro, 24 al sud
Presenza di una gamma di colori specifica	➤	In 81 ASL	37(tutte) al Nord, 20(tutte) al centro 24 al sud
Omogeneità dei colori anche nelle pagine interne	➤	In 79 ASL	36 al Nord, 19 al centro, 24 al sud
Stabilità dell'area dedicata al testo	➤	In 77 ASL	36 al Nord, 18 al centro, 23 al sud
Unicità del carattere utilizzato	➤	In 79 ASL	36 al Nord, 19 al centro, 24 al sud



QUALITA' GRAFICA

Elevata qualità delle scelte grafiche

v.a. 84 ASL

Le soluzioni grafiche sono in generale abbastanza curate, nel 97% delle ASL il sito è caratterizzato da una gamma di colori specifica, percentuale che raggiunge il 100% al centro ed al nord, soltanto una ASL al nord, una al centro e tre al sud non mantengono l'impostazione grafica della home in linea con le pagine interne.

La distribuzione del testo risulta omogenea rispetto alla home page nel 92% delle ASL (1 non omogenea al nord, 2 al centro e 4 al sud). Il 95% delle ASL utilizzano un unico schema di caratteri.

Ci sono 10 ASL al nord, 2 al centro e 3 al sud nelle quali non è garantita la costante visibilità del menu principale.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (4)

Costante visibilità del percorso di navigazione	➤ In 50 ASL	27 al Nord, 14 al centro, 9 al sud
Riconoscibilità dei link ipertestuali	➤ In 81 ASL	37(tutte) al Nord, 19 al centro, 25 al sud
Presenza del link "Torna alla home"	➤ In 79 ASL	36 al Nord, 20(tutte) al centro, 23 al sud
Disponibilità del sito in altre lingue	➤ In 2 ASL	Alto friuli e brunico



NAVIGABILITA'

Buon livello di navigabilità dei siti

v.a. 84 ASL

La navigabilità dei siti è buona se si tengono in considerazione i parametri della riconoscibilità dei link ipertestuali e la possibilità di tornare alla home da qualsiasi pagina interna, offerte dal 94% delle ASL. Ben il 40% delle ASL (il 27% di quelle del nord, il 30% di quelle del centro ed il 66% di quelle del sud) però non vanno oltre e non rendono visibile l'attuale percorso di navigazione che permette all'utente di orientarsi all'interno del sito. Le ASL che prevedono l'utilizzo di un'altra lingua oltre all'italiano sono la ASL dell'alto friuli venezia giulia (friulano, sloveno, tedesco), la ASL di brunico (tedesco),

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (5)

Il codice del sito è valido rispetto a...

W3C	➤	In 18 ASL	9 al Nord, 2 al centro, 7 al sud
WCAG 1.0	➤	In 21 ASL	13 al Nord, 6 al centro, 2 al sud
WCAG 2.0	➤	In 1 ASL	1 al Nord
Stanca	➤	In nessuna ASL	



QUALITA' DEL CODICE

Un codice di qualità rende il sito usabile al maggior numero di utenti possibile

v.a. 84 ASL

La qualità del codice risulta essere in generale molto scarsa, il 21% delle ASL sono W3C compliant (soprattutto al nord (24%) e al sud (26%)), il 25% delle ASL è WCAG 1.0 compliant (soprattutto al nord (35%) e al centro (30%)), mentre solo una, quella dell'alto friuli, rispetta il più restrittivo WCAG 2.0. Nessuna ASL raggiunge i livelli previsti dalla legge Stanca.

Area 4 - Utilizzabilità e qualità tecnologica (6)

I contenuti e la presentazione del sito appaiono sostanzialmente...

Uguali tra IE e Firefox ➤ In 79 ASL 35 al Nord, 19 al centro, 25 al sud

Uguali tra IE e Chrome ➤ In 78 ASL 35 al Nord, 18 al centro, 25 al sud

Il sito rende disponibile...

Una versione accessibile ➤ In 19 ASL 11 al Nord, 3 al centro, 5 al sud



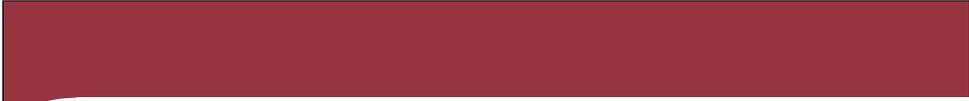
COERENZA E ACCESSIBILITA'

Un sito deve mantenere la stessa funzionalità rispetto ai vari browser e rendere disponibile una versione accessibile dei contenuti

v.a. 84 ASL

La stragrande maggioranza delle ASL risulta ugualmente accessibile indipendentemente dal browser utilizzato. 4 ASL (2 al nord, 1 al centro e 1 al sud) hanno problemi con firefox e 5 ASL (2 al nord, 2 al centro e 1 al sud) con firefox.

Molto sacrificata l'accessibilità, soltanto il 22% delle ASL infatti rende disponibile una versione accessibile del sito, dedicata a persone ipovedenti oppure ad utenti non raggiunti dalla banda larga, la stragrande maggioranza delle quali è situata al nord.



**I sistemi territoriali
a confronto**



Un dettaglio per Area Geografica (1a)

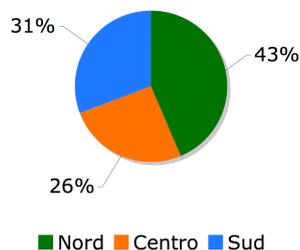
Area 1 – Caratterizzazione istituzionale e Relazionalità

Discreta identità territoriale

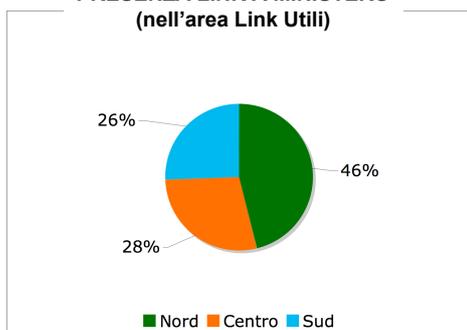
Logo della Regione in 39 ASL (46%)



PRESENZA LOGO REGIONE IN HOME PAGE



PRESENZA LINK A MINISTERO
(nell'area Link Utili)



Discreta relazionalità con enti nazionali

Link al Ministero della Salute e ad altri enti nazionali in 39 ASL



Un dettaglio per Area Geografica (1b)

Area 1 – Caratterizzazione istituzionale e Relazionalità

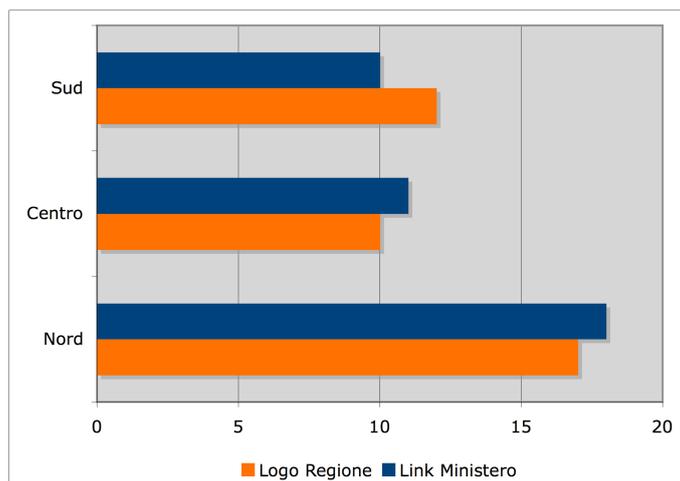
Indice di RELAZIONALITA' ISTITUZIONALE

Discreta identità territoriale

Logo della Regione in 39 ASL

Discreta relazionalità con enti nazionali

Link al Ministero della Salute e ad altri enti nazionali in 39 ASL



Un dettaglio per Area Geografica (2)

Area 2 – Trasparenza amministrativa

Indice sintetico sui MECCANISMI DI TUTELA

Media nazionale=7,3

Area geo		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Centro	INDICE_	20	,00	10,00	6,5000	2,85620
	meccanismi_tutela	20				
Nord	INDICE_	37	5,00	10,00	8,4459	1,89584
	meccanismi_tutela	37				
Sud	INDICE_	27	,00	10,00	6,2037	3,62751
	meccanismi_tutela	27				

ECCELLENZE

(Valle d'Aosta)
Lombardia
Emilia Romagna
Veneto
.....

CMQ >MEDIA NAZIONALE

.....
Liguria, Friuli
Toscana
Piemonte
P.A. Bolzano, P.A. Trento, Calabria
.....

FORTI CRITICITA'

.....
Umbria, Lazio, Campania
Puglia
Molise

Indice sintetico sui MECCANISMI DI TUTELA (calcolato a partire dalle seguenti variabili: V2.2 disponibilità sul sito della normativa di settore? + V2.3.1 disponibilità sul sito di informazioni sulla carta dei servizi pubblici + V2.3.2 disponibilità sul sito di informazioni sul codice di comportamento dei dipendenti pubblici + V2.3.3 disponibilità sul sito della dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali).

Le Asl che presentano **valori più elevati** dell'indice appartengono alle seguenti regioni:

- **Valle d'Aosta** --> poco significativo: una sola ASL che presenta normativa di settore e tutti i meccanismi di tutela;
- **Lombardia** --> il cui indice è pari a 9,58 perché per quanto in tutte e 5 le ASL siano presenti i meccanismi di tutela indicati, tuttavia 1 Asl (*Cremona*) non riporta la normativa di settore;
- **Emilia Romagna** --> il cui indice è pari a 8,5 perché in 1 ASL (*Bologna*) non è presente la normativa di settore e in 2 ASL (*Ferrara* e *Cesena*) non sono presenti informazioni relative al codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- **Veneto** --> il cui indice è pari a 8,44 perché per quanto in 4 ASL (*Bassano del Grappa*, *Vicenza*, *Padova* e *Rovigo*) siano presenti tanto regolamenti e circolari della Asl quanto normativa regionale e/ nazionale in versione integrale, tuttavia in 3 ASL sono rintracciabili criticità sui meccanismi di tutela, e nello specifico la *ASL di Bassano del Grappa* non presenta la Carta dei Servizi né il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, la *ASL di Venezia* non riporta la Carta dei Servizi, ed infine la *ASL di Padova* manca tanto del codice di comportamento quanto di informazioni circa il trattamento dei dati personali.

Le regioni nelle quali, invece, si concentrano **le ASL con maggiori criticità** in materia di attivazione di meccanismi di tutela per il cittadino sono Umbria Lazio e Campania, che presentano un indice pari a 5, e poi Puglia e Molise che si attestano rispettivamente a 2,5 e 1.

Nello specifico:

- nel **Lazio**, pur essendo presente in quasi tutte le ASL la normativa (sia della specifica Asl che quella regionale e/o nazionale), tuttavia sono deboli i meccanismi di tutela (eccetto che per la ASL di *Frosinone* e per la *Roma H*);
- in **Campania**, si registrano casi molto critici quali quello della *ASL Napoli2 Nord* in cui mancano tutti i meccanismi di tutela, di *Avellino2* in cui non è presente la normativa di settore né informazioni su trattamento dei dati personali e *Salerno3* in cui nessuno di questi meccanismi è previsto;
- in **Umbria** nonostante entrambe le Asl analizzate riportino non solo regolamenti e circolari dell'ente quanto normativa regionale e/ nazionale in versione integrale, tuttavia risultano quasi del tutto assenti gli altri meccanismi di tutela (eccetto che per quanto riguarda la carta dei servizi e il codice di comportamento dei dipendenti pubblici presenti sul sito della *ASL di Perugia*).

Ancora più critica è la posizione ricoperta dalle ASL della regione Puglia e della regione Molise. Nello specifico:

- mentre in **Puglia**, si registra una situazione in cui tutte le ASL preferiscono optare per meccanismi di tutela a carattere prevalentemente normativo (sui delle 5 Asl sono presenti regolamenti e circolari dell'ente e normativa regionale e/ nazionale, ma non la carta dei servizi né il codice di comportamento dei dipendenti né indicazioni circa il trattamento dei dati personali)
- nel **Molise** invece nessuno di questo meccanismo è presente nelle 2 ASL oggetto di rilevazione.

Un dettaglio per Area Geografica (3)

Area 2 – Trasparenza amministrativa

Indice sintetico sul DIRITTO DI ACCESSO (alle informazioni)

Media nazionale= 5.2

Area_geo		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Centro	INDICE_dritto_accesso	20	,00	10,00	5,2500	2,79803
	Valid N (listwise)	20				
Nord	INDICE_dritto_accesso	37	2,50	10,00	5,5405	1,45964
	Valid N (listwise)	37				
Sud	INDICE_dritto_accesso	27	2,50	10,00	4,6296	1,92450
	Valid N (listwise)	27				

ECCELLENZE

(Valle d'Aosta)
Emilia Romagna
Liguria
Toscana
.....

CMQ > MEDIA NAZIONALE

.....
Umbria
Abruzzo, Campania
Friuli V. G.
Piemonte, Sicilia, Veneto
.....

FORTI CRITICITA'

.....
Basilicata
Calabria, Marche
Molise

Indice sintetico sul DIRITTO DI ACCESSO (calcolato a partire dalle seguenti variabili: V2.4 disponibilità sulla home page di informazioni relative all'URP oltre al bottone/link + V2.5 presenza, nella home page, di un link alla Newsletter della ASL + V2.6 disponibilità sul sito di tecnologie dedicate alla comunicazione con l'utente (forum, chat, mailbox, weblog, PEC).

Le Asl che presentano **valori più elevati** dell'indice appartengono alle seguenti regioni:

- **Valle d'Aosta** --> (una sola ASL) non presenta altre informazioni sull'URP tranne un bottone/link in home page, non ha la Newsletter aziendale ma è disponibile una mailbox privata e la PEC;
- **Emilia Romagna** --> in tutte e 5 le ASL è presente in home page solo il bottone/link relativo all'URP (nessun'altra informazione specifica), 4 Asl (*Piacenza, Reggio Emilia, Bologna, Ferrara*) pubblicano la Newsletter aziendale, 3 ASL (*Piacenza, Bologna, Cesena*) pubblicano una mailbox privata a risposta privata e tutte e 5 hanno una PEC;
- **Liguria** --> in tutte e 3 le ASL è presente in home page solo il bottone/link relativo all'URP, e tutte dispongono di mailbox private a risposta private e di una PEC dell'azienda, solo 1 ASL (*Genova*) pubblica una Newsletter aziendale e ha attivato un forum tra l'Azienda e gli utenti;
- **Toscana** --> in 4 ASL è presente in home page solo il bottone/link relativo all'URP mentre nella Asl di *Firenze* sono riportate anche sede e recapiti dell'URP; nessuna ASL pubblica una Newsletter; tutte dispongono di mailbox private a risposta private e di una PEC dell'azienda.

Le Regioni in cui si addensano le **ASL con forti criticità** dal punto di vista della tutela dei diritti di accesso alle informazioni, invece, sono le seguenti:

- **Basilicata, Calabria e Marche** --> le ASL analizzate non solo presentano in home page solo il bottone/link relativo all'URP, non pubblicano una Newsletter ed in termini di tecnologie per il dialogo con l'utente presentano solo mailbox private a risposte private (solo *Potenza, Pesaro e Reggio Calabria* hanno attivato la PEC)
- **Molise** --> con il punteggio più basso perché l'unica modalità di accesso alle informazioni garantita al cittadino è l'URP, del quale comunque in home page non si riportano altre informazioni che il bottone/link

Un dettaglio per Area Geografica (4)

Area 3 --Disponibilita' e Qualita' dei servizi on line

Indice sintetico su MODULISTICA E SISTEMI DI PRENOTAZIONE

Media nazionale= 3.6

Area_geo		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Centro	INDICE_disponibilita'_ modulistica_sist_ prenotaz Valid N (listwise)	20	,00	8,33	3,4167	1,75010
Nord	INDICE_disponibilita'_ modulistica_sist_ prenotaz Valid N (listwise)	37	1,67	10,00	4,2793	1,78040
Sud	INDICE_disponibilita'_ modulistica_sist_ prenotaz Valid N (listwise)	27	,00	5,00	2,9630	1,33440

ECCELLENZE

Emilia Romagna
Veneto
(P. A. Trento)
Toscana
.....

CMQ > MEDIA NAZIONALE

.....
Toscana, Puglia
Liguria
Basilicata, P.A. Bolzano
Abruzzo, Friuli V.G.
Piemonte
.....

FORTI CRITICITA'

.....
Sicilia
Lazio, Campania
Molise

Indice sintetico sulla MODULISTICA E SUI SISTEMI DI PRENOTAZIONE (calcolato a partire dalle seguenti variabili: V3.4 disponibilità di modulistica on line + V3.5 disponibilità di sistemi di prenotazione delle prestazioni sanitarie)

Le Asl che presentano **valori più elevati** dell'indice appartengono alle seguenti regioni:

- **Emilia Romagna** --> raggiunge il punteggio più elevato grazie ai sistemi di prenotazione delle prestazioni sanitarie: non solo tutte le ASL (tranne *Cesena*) riportano sul sito il numero del CUP, ma 2 Asl (*Reggio Emilia e Bologna*) offrono sistemi di prenotazione on line tramite email e sms, 3 (*Piacenza, Reggio Emilia e Bologna*) offrono anche sistemi di pagamento on line;; in termini di modulistica, poi, la Asl di Bologna presenta sia modulistica compilabile on line che scaricabile, la ASL di *Reggio Emilia* solo modulistica compilabile on line, le altre 3 (*Piacenza, Ferrara, Cesena*) sono modulistica scaricabile; in termini di sistemi di prenotazione invece;
- **Veneto** --> non solo tutte e 8 le ASL mettono a disposizione modulistica scaricabile, ma 3 Asl pubblicano anche modulistica on line (*Bassano del Grappa, Vicenza, Venezia*); per quanto riguarda invece i sistemi di prenotazione, mentre tutte le ASL pubblicano il numero del CUP, 4 (*Bassano, Venezia, Padova, Rovigo*) offrono anche sistemi di prenotazione on line tramite email, ai quali *Padova e Rovigo* aggiungono anche sistemi telematici di pagamento del ticket;
- **P. A. Trento** -->(1 sola ASL) presenta modulistica scaricabile e in termini di sistemi di prenotazione offre on line il numero del CUP e una modalità di prenotazione tramite email;
- **Toscana** --> tutte e 5 le ASL mettono a disposizione modulistica scaricabile, e 2 Asl pubblicano anche modulistica on line (*Firenze e Pisa*), tutte riportano il numero del CUP sulla home, mentre Firenze offre sia sistemi di prenotazione via email che di pagamento on line.

Le ASL che registrano, invece, un punteggio più basso appartengono alle seguenti Regioni:

- **Sicilia** --> nonostante ci sia una discreta disponibilità di modulistica on line (in tutte e ASL è scaricabile e nella ASL di Trapani è addirittura compilabile on line), piuttosto carenti risultano invece le modalità di prenotazione delle prestazioni: solo *Catania e Trapani* riportano in home page il numero del CUP, le altre 2 ASL non offrono alcuna informazione a riguardo (almeno entro il II livello di navigazione);
- **Lazio e Campania** --> nessuna delle 5 ASL del **Lazio** selezionate offre modulistica compilabile on line e solo 3 ASL (*Frosinone, Roma H, Latina*) rendono disponibile modulistica scaricabile; in termini di modalità di prenotazione, poi, le ASL del Lazio offrono solo la modalità tradizionale (numero telefonico del CUP), eccetto la ASL *Roma F* che nella sua home page non riporta neanche questa informazione. Per quanto riguarda le ASL della **Campania**, poi, va rilevato che su 5 ASL solo 1 (*Salerno3*) rende disponibile la modulistica compilabile on line e 3 (*Napoli2 Nord, Avellino2, Caserta1*) dispongono di modulistica scaricabile; solo 2 ASL infine (*Salerno3 e Avellino2*) pubblicano in home page il numero del CUP;
- **Molise** --> le 2 ASL selezionate non dispongono di modulistica on line (né compilabile né scaricabile) e offrono una sola modalità per la prenotazione delle prestazioni, il numero del CUP in home page.