

**Ricerca realizzata per
Politecnico Milano**



INDAGINE OSSERVATORIO SULLA SANITÀ

Febbraio 2012

Doxa Pharma ha condotto un'indagine quantitativa presso due differenti target, con un duplice obiettivo:

→ Da una parte indagare presso la popolazione italiana l'utilizzo e il livello di soddisfazione di alcuni servizi on-line, messi a disposizione dai siti internet delle strutture sanitarie.

→ Dall'altra esplorare l'utilizzo e il livello di soddisfazione, presso il target dei medici di Medicina Generale, dei sistemi di comunicazione on-line.

Per rispondere agli obiettivi sopracitati, sono state quindi condotte due indagini di carattere quantitativo, tramite un questionario semi-strutturato:



*→ **Popolazione:** tramite l'Omnibus Doxa (CATI) sono state coinvolte 1000 persone (sopra i 15 anni), rappresentative della popolazione italiana per sesso, classi di età, distribuzione geografica, livello di istruzione e attività lavorativa.*



*→ **Medici di Medicina Generale:** avvalendosi della collaborazione con FIMMG, è stato lanciato via WEB (CAWI) un breve questionario ad un ampio bacino di Medici di Medicina Generale; sono state raccolte 637 interviste complete. Per garantire la rappresentatività geografica del campione, è stata applicata (ex-post) una ponderazione statistica per riportare il campione all'universo dei Medici di Medicina Generale.*



Medici di Medicina Generale

I risultati dell'indagine

Area geografica	
Nord Ovest	27%
Nord Est	18%
Centro	20%
Sud e Isole	35%

Età (<i>media = 57 anni</i>)	
Fino a 50 anni	10%
51-55 anni	23%
56-60 anni	46%
61-65 anni	18%
Oltre 65 anni	3%

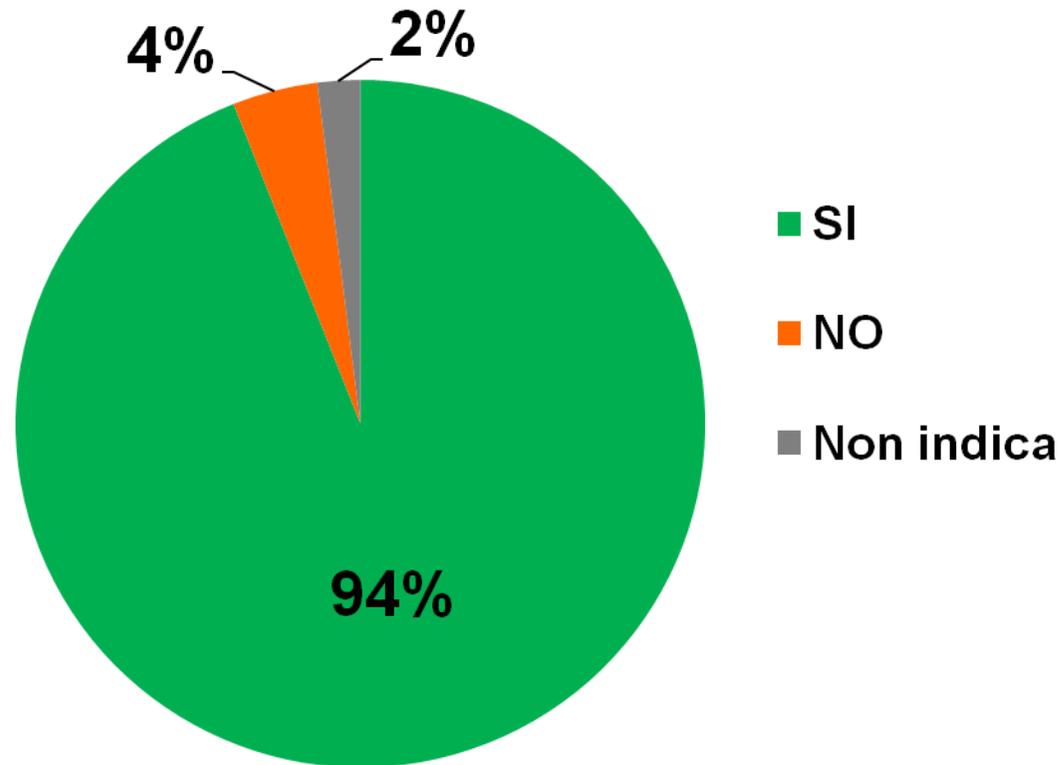
Sesso	
Uomo	84%
Donna	16%

Attività professionale	
In autonomia	13%
Associazione semplice	12%
Rete	34%
Gruppo	41%

L'utilizzo di internet per scopi professionali

3. Accede a Internet per scopi professionali (ricerca di informazioni sanitarie, scambi di email con i pazienti, forum, blog, chat, ecc..), non considerando le attività certificative o quelle per condividere database del SSN?

Valori %

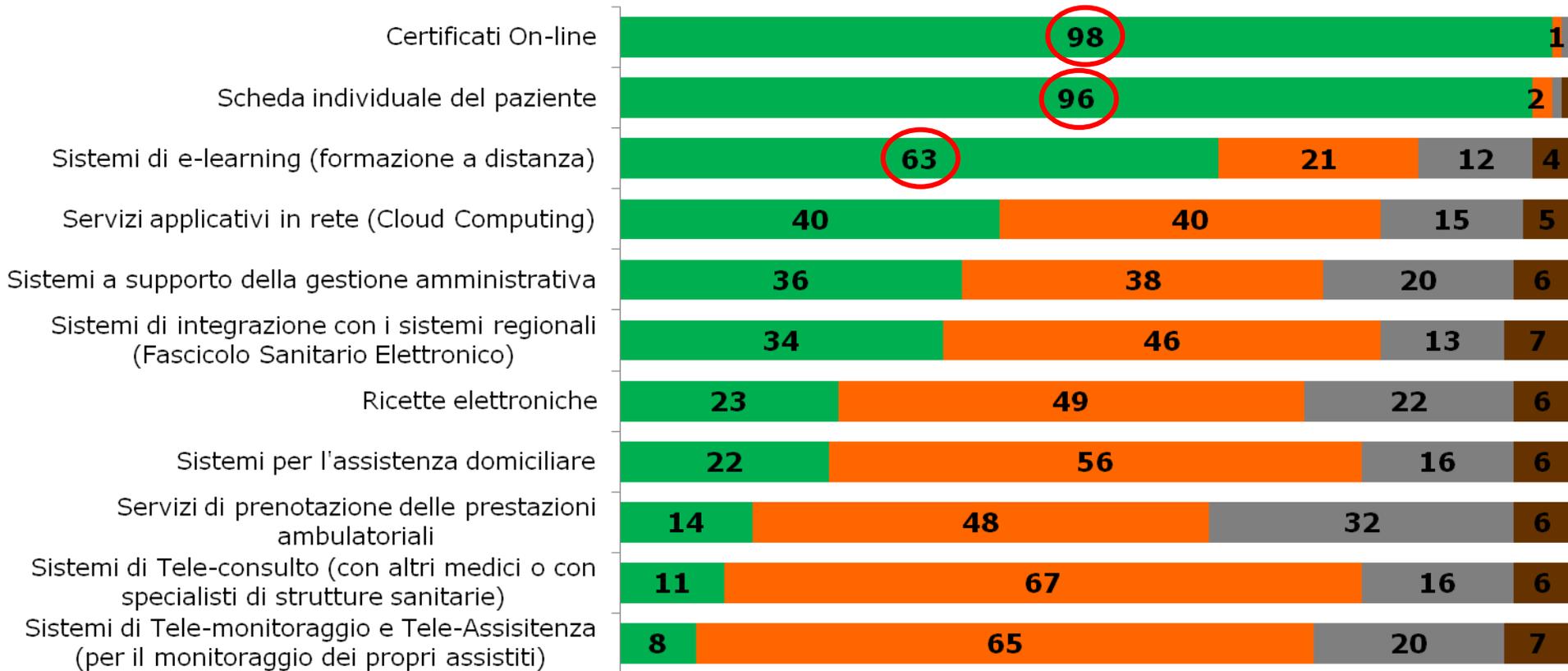


Base: Totale intervistati (637);

L'utilizzo dei SERVIZI INTERNET a scopo professionale

4. Quali sistemi/servizi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) utilizza nell'ambito delle sue attività professionali? Per i sistemi/ servizi ICT che utilizza, qual è il suo livello di soddisfazione in relazione all'usabilità della soluzione e al supporto da essa fornito?

Valori % ■ Utilizzo ■ Non utilizzo, ma sono interessato ■ Non utilizzo e non sono interessato ■ Non indica

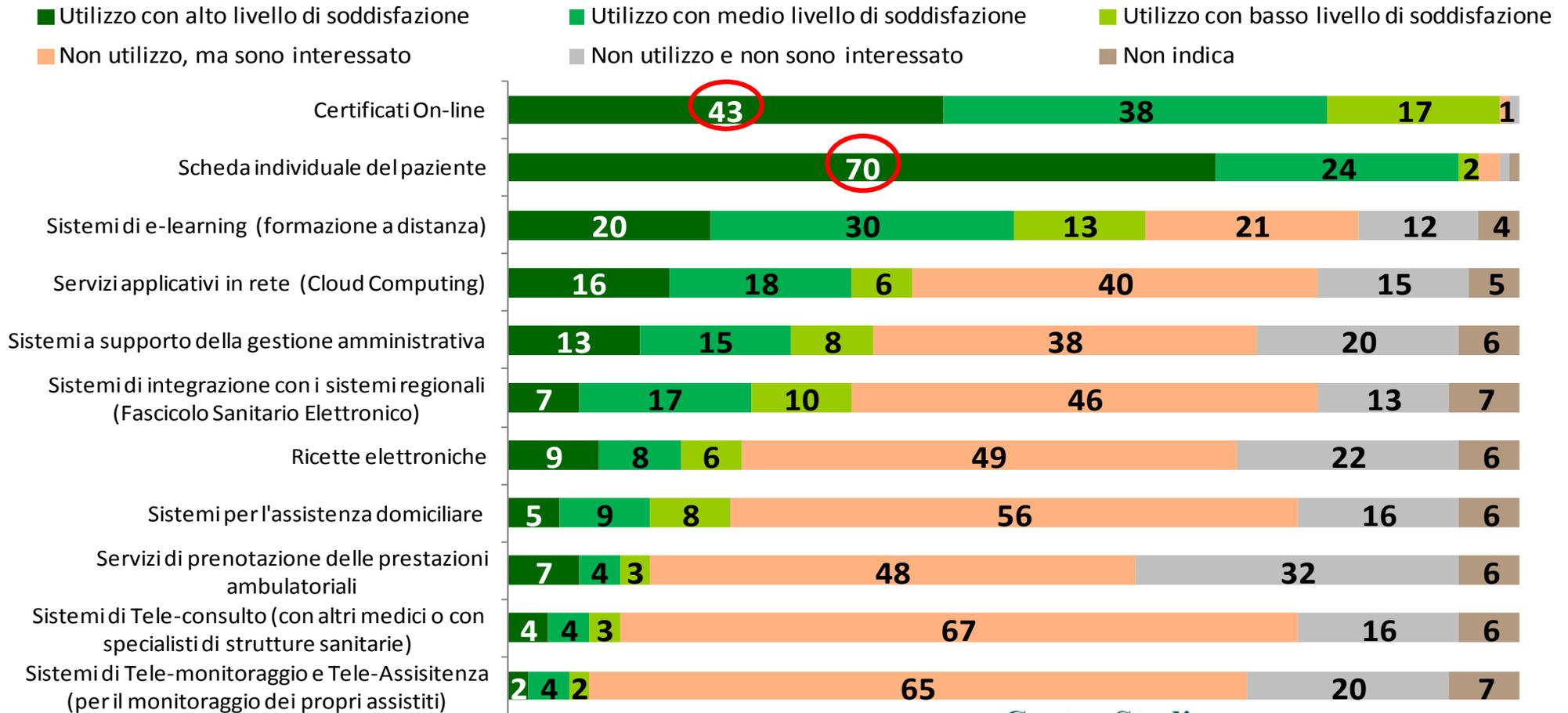


Base: Totale intervistati (637);

L'utilizzo dei SERVIZI INTERNET a scopo professionale e il livello di soddisfazione

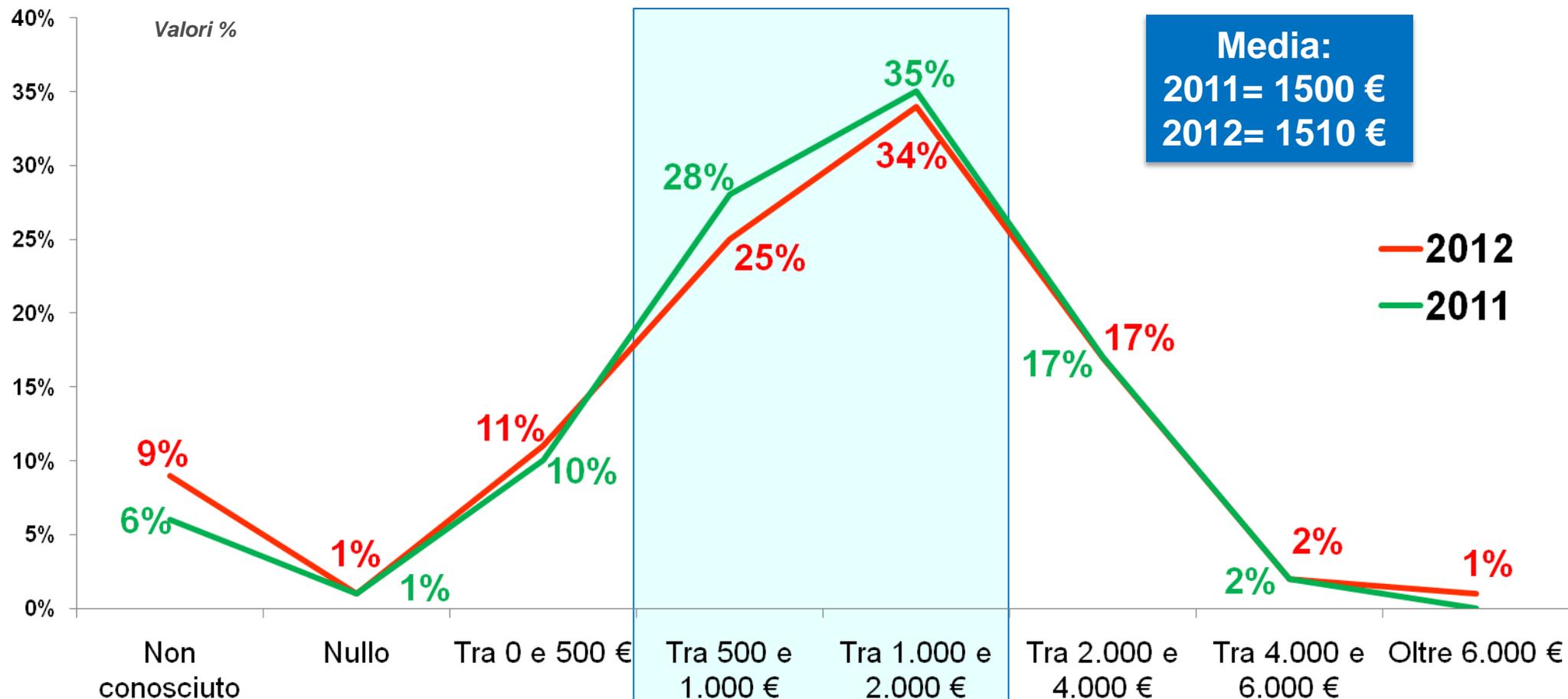
4. Quali sistemi/servizi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) utilizza nell'ambito delle sue attività professionali? Per i sistemi/ servizi ICT che utilizza, qual è il suo livello di

Valori %



La spesa annuale per i servizi ICT

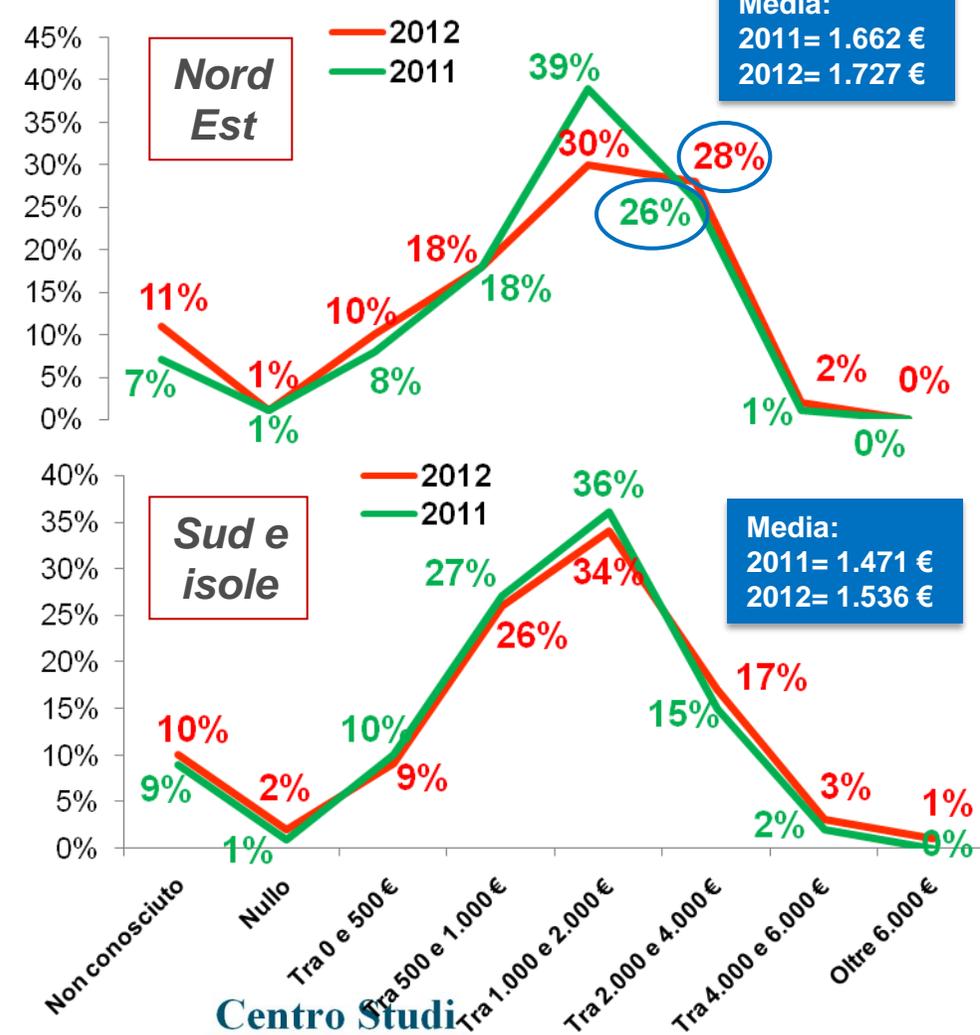
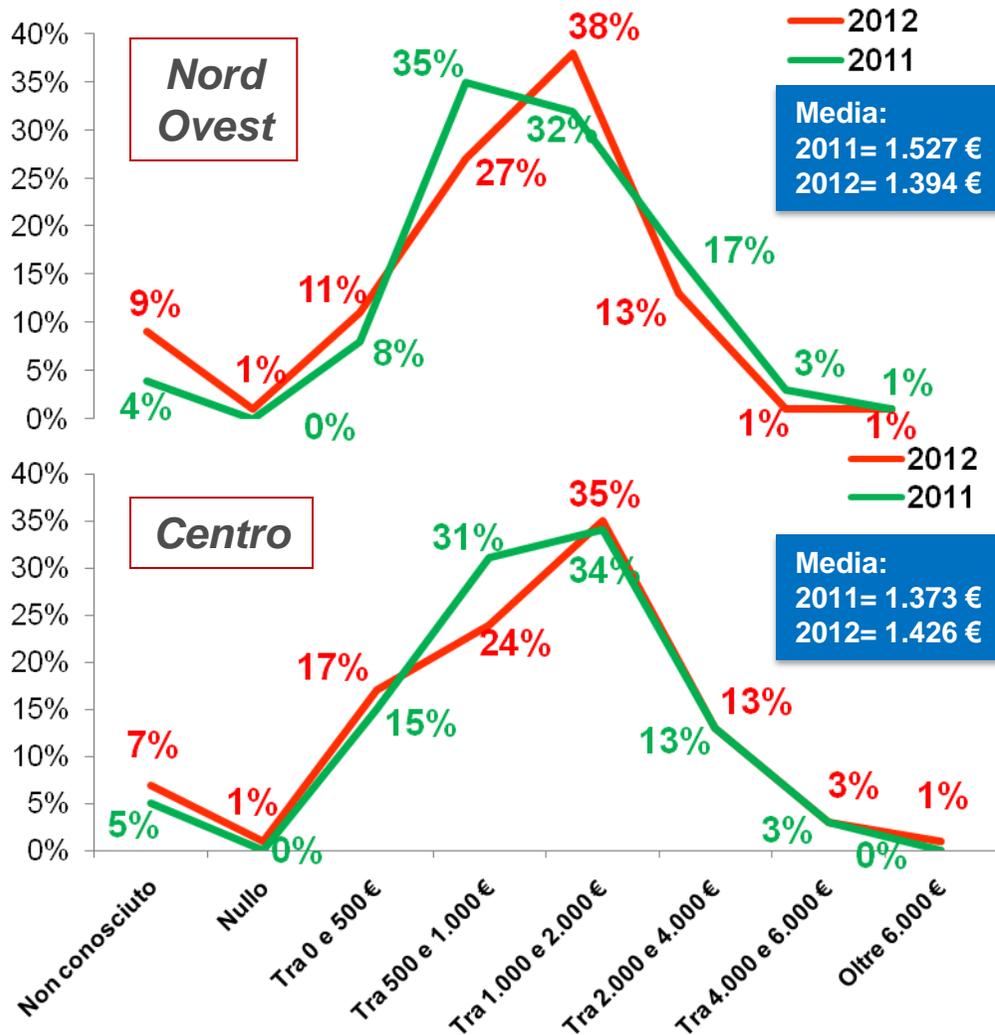
5. Nell'ambito delle sue attività professionali, quanto ha speso nel 2011 e quanto prevede di spendere nel 2012 per servizi/sistemi ICT?



Base: Totale intervistati (637);

La spesa annuale per servizi ICT: aree geografiche

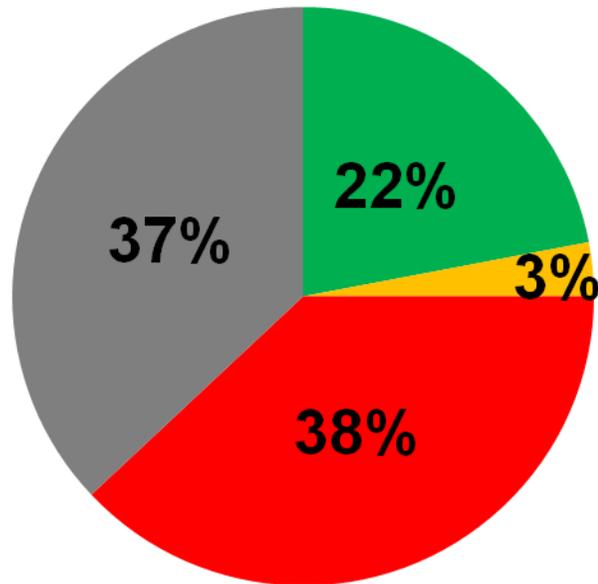
5. Nell'ambito delle sue attività professionali, quanto ha speso nel 2011 e quanto prevede di spendere nel 2012 per servizi/sistemi ICT?



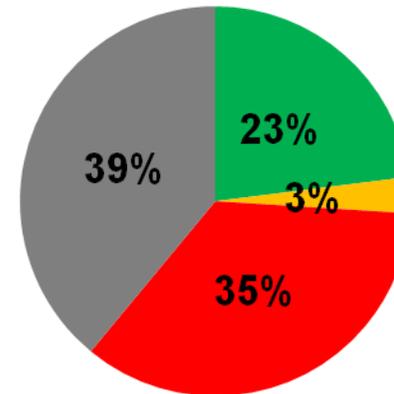
Base: Totale intervistati (637); Nord Ovest (172); Nord Est (115); Centro (127); Sud e isole (223)

6. Dispone di un sito internet per il proprio studio medico, oppure in comune con altri studi medici?

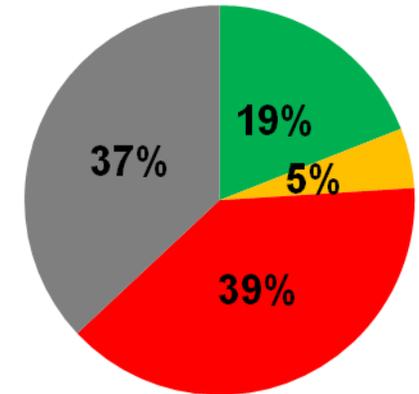
- Si
- Si (con altri studi medici)
- No, ma sono interessato
- No e non sono interessato



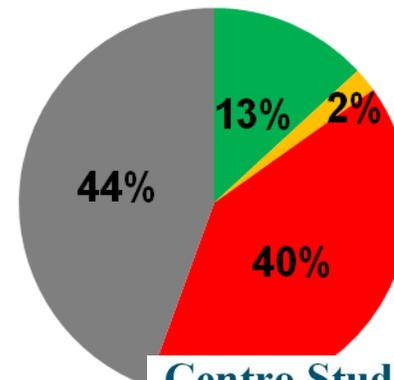
Nord Ovest



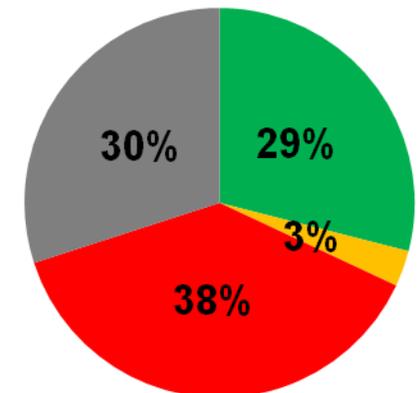
Nord Est



Centro



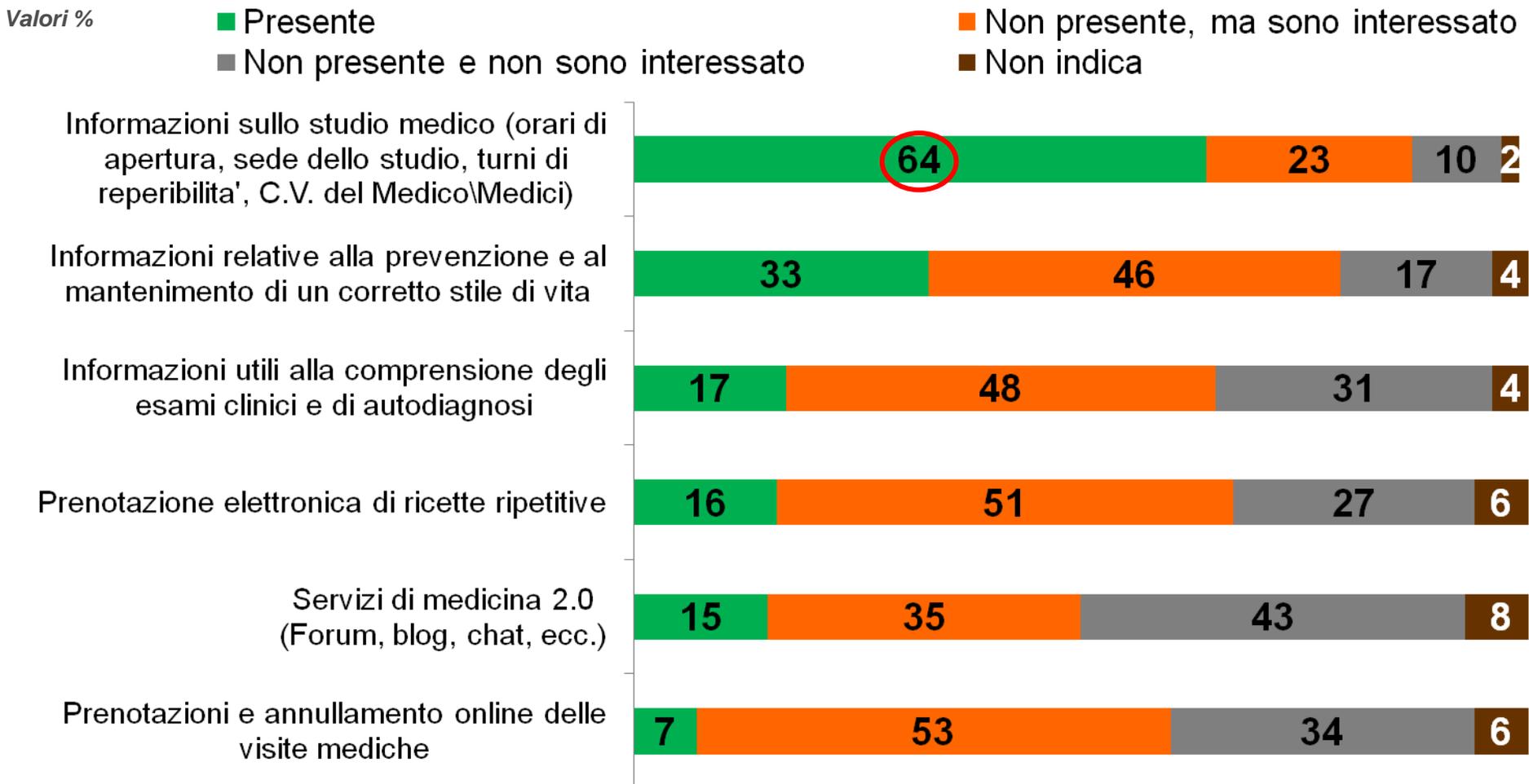
Sud e isole



Base: Totale intervistati (637); Nord Ovest (172); Nord Est (115); Centro (127); Sud e isole (223)

I servizi internet offerti al paziente

7. Che tipologia di servizi viene fornita ai pazienti attraverso il sito internet del suo studio?



Base: MMG con sito internet dello studio medico(165);

Internet come scambio di informazioni

8. Utilizza internet per scambiare informazioni con i seguenti attori del sistema sanitario? Quali strumenti utilizza?

Valori %

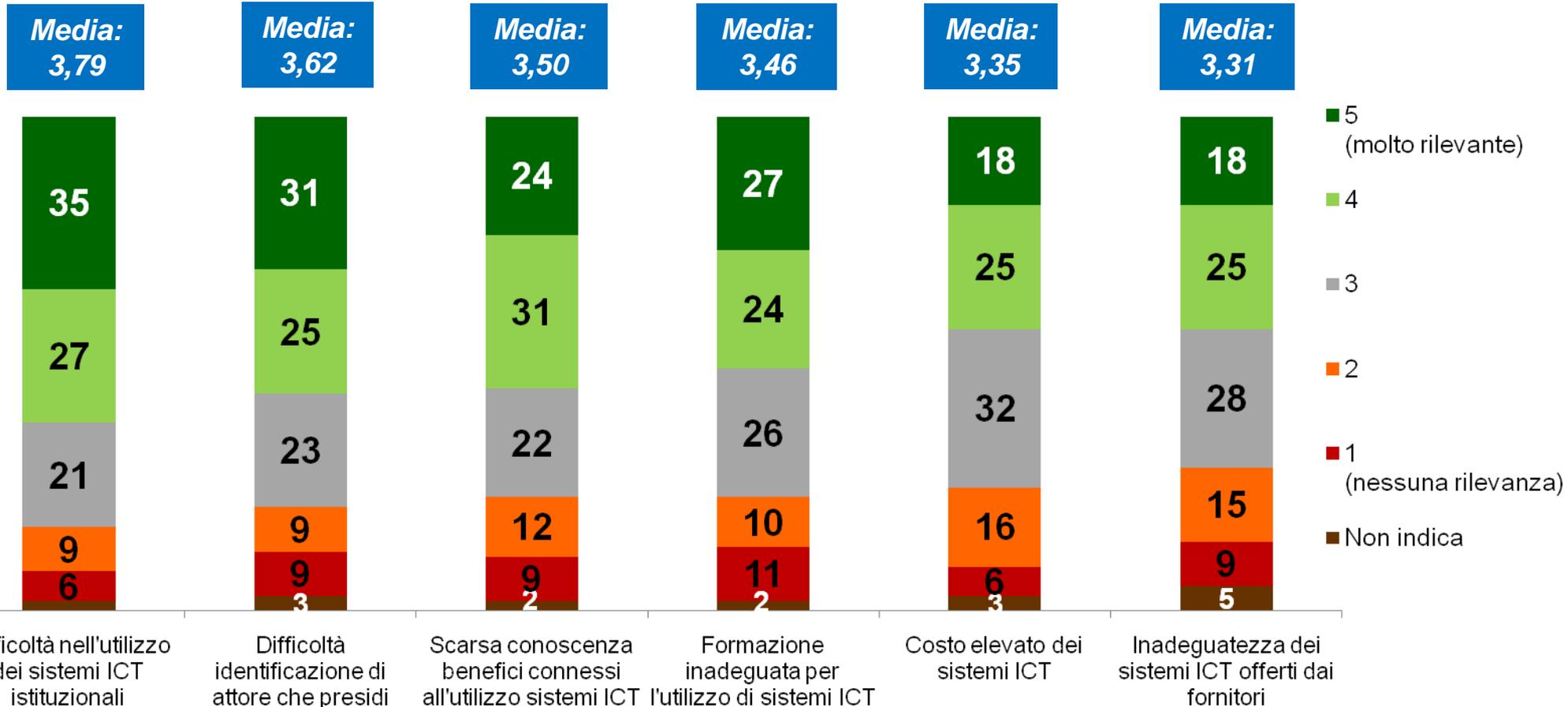


Base: Totale intervistati (637);

Servizi internet: quali barriere all'ingresso

10. Qual è la rilevanza delle seguenti barriere che frenano l'introduzione di sistemi ICT su una scala da 1 a 5 (1=non ha nessuna rilevanza, 5= la ritengo molto rilevante)?

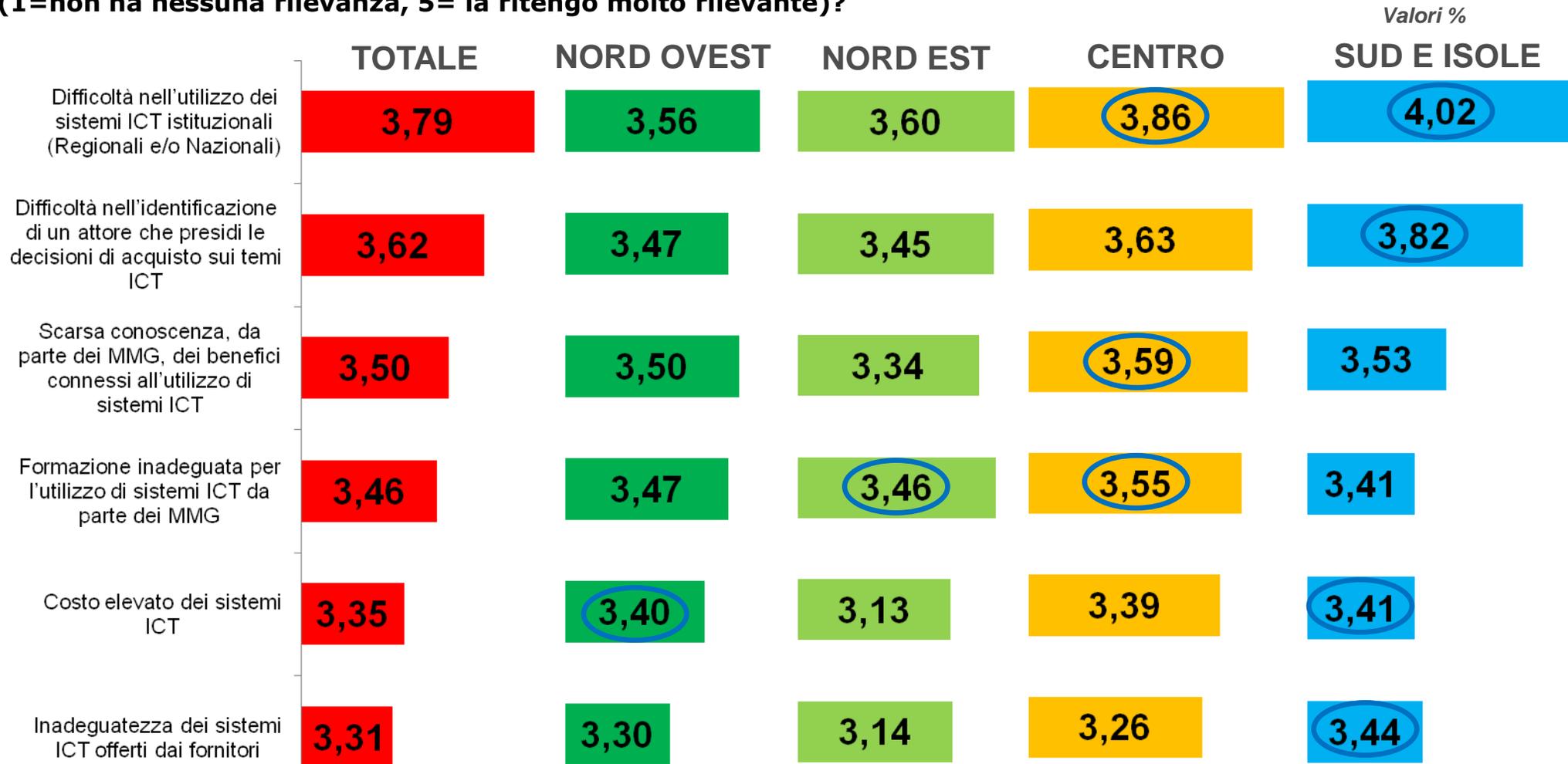
Valori %



Base: Totale intervistati (637);

Servizi internet : barriere all'ingresso

10. Qual è la rilevanza delle seguenti barriere che frenano l'introduzione di sistemi ICT su una scala da 1 a 5 (1=non ha nessuna rilevanza, 5= la ritengo molto rilevante)?

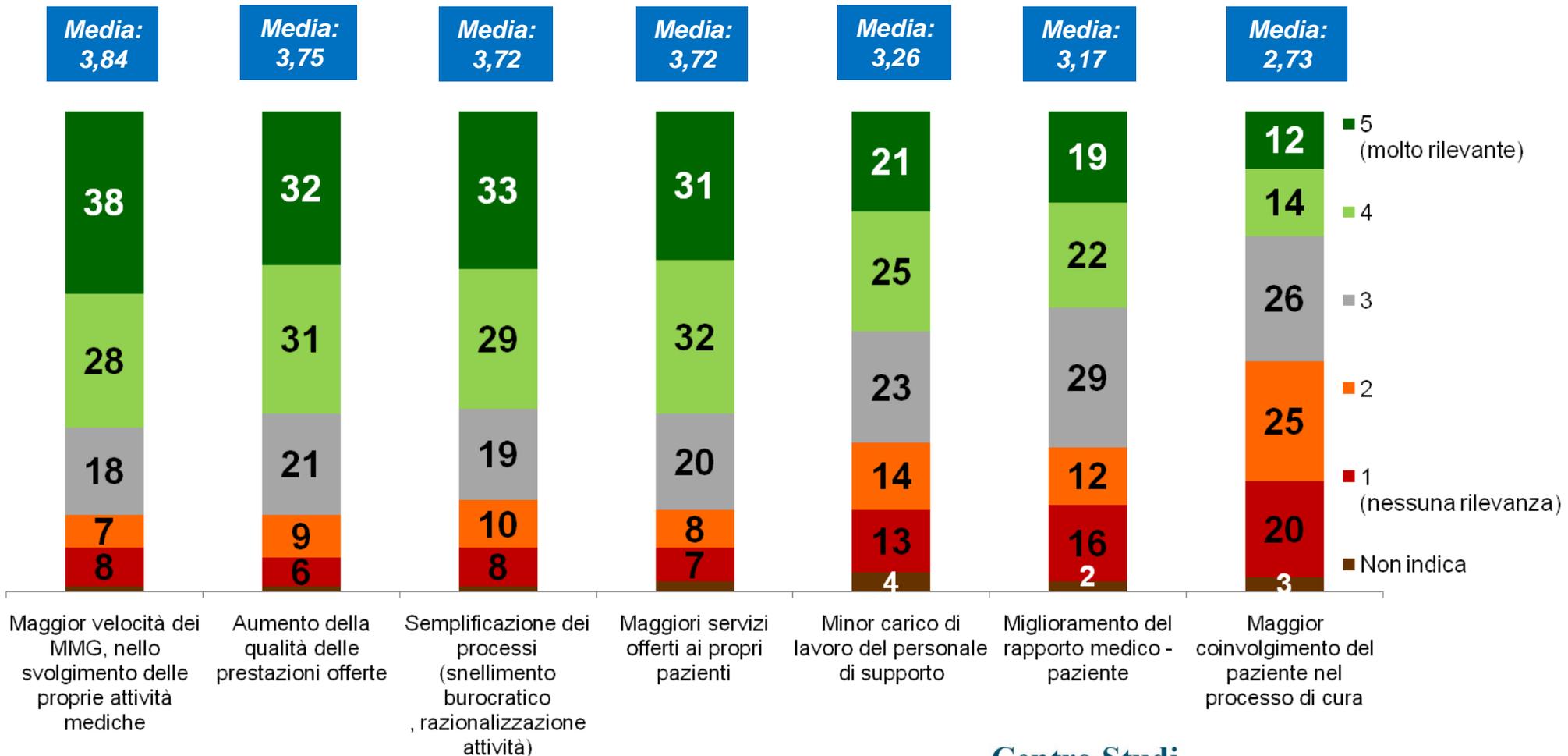


Base: Totale intervistati (637); Nord Ovest (172); Nord Est (115); Centro (127); Sud e isole (223)

Servizi internet: i benefici raggiungibili

11. Qual è la rilevanza dei seguenti benefici raggiungibili attraverso l'introduzione di sistemi ICT su una scala da 1 a 5 (1= non ha nessuna rilevanza, 5= lo ritengo molto rilevante)?

Valori %



Base: Totale intervistati (637);

Servizi internet: quali i benefici raggiungibili

11. Qual è la rilevanza dei seguenti benefici raggiungibili attraverso l'introduzione di sistemi ICT su una scala da 1 a 5 (1= non ha nessuna rilevanza, 5= lo ritengo molto rilevante)?

	TOTALE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE
Maggiore velocità nello svolgimento delle proprie attività mediche	3,84	3,77	3,73	4,05	3,83
Aumento della qualità delle prestazioni offerte	3,75	3,69	3,57	3,91	3,80
Maggiori servizi offerti ai propri pazienti	3,72	3,65	3,56	3,81	3,80
Semplificazione dei processi (snellimento burocratico, razionalizzazione delle attività)	3,72	3,53	3,59	3,97	3,79
Minor carico di lavoro del personale di supporto	3,26	3,16	3,01	3,37	3,39
Miglioramento del rapporto medico-paziente	3,17	2,89	2,98	3,40	3,35
Maggior coinvolgimento del paziente nel processo di cura	2,73	2,50	2,50	2,88	2,93

Valori %

Base: Totale intervistati (637); Nord Ovest (172); Nord Est (115); Centro (127); Sud e isole (223)



Popolazione

I risultati dell'indagine

Area geografica	
Nord Ovest	27%
Nord Est	19%
Centro	20%
Sud e Isole	34%

Età (media 49 anni)	
15-24	12%
25-34	15%
35-44	19%
45-54	17%
55 e oltre	38%

Sesso	
Maschi	48%
Femmine	52%

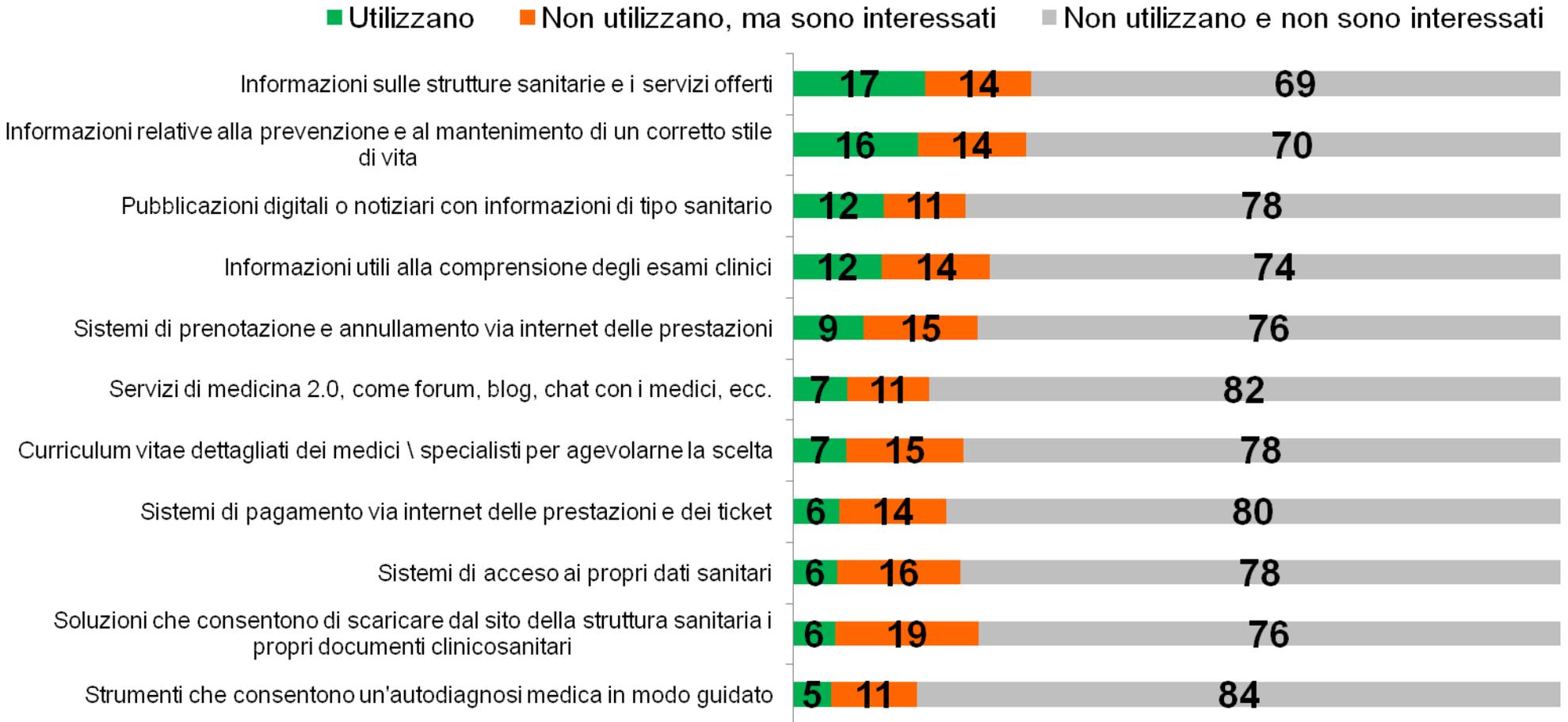
Livello di istruzione	
Laurea	11%
Diploma di scuola media superiore	34%
Diploma di scuola media inferiore	32%
Licenza elementare (o inferiore)	23%

Occupazione	
Lavoratore dipendente	24%
Libero professionista	6%
Operaio	11%
Insegnante	4%
Casalinga	12%
Pensionato/ disoccupato	33%
Studente	10%

L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %

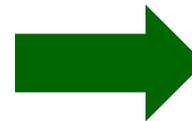
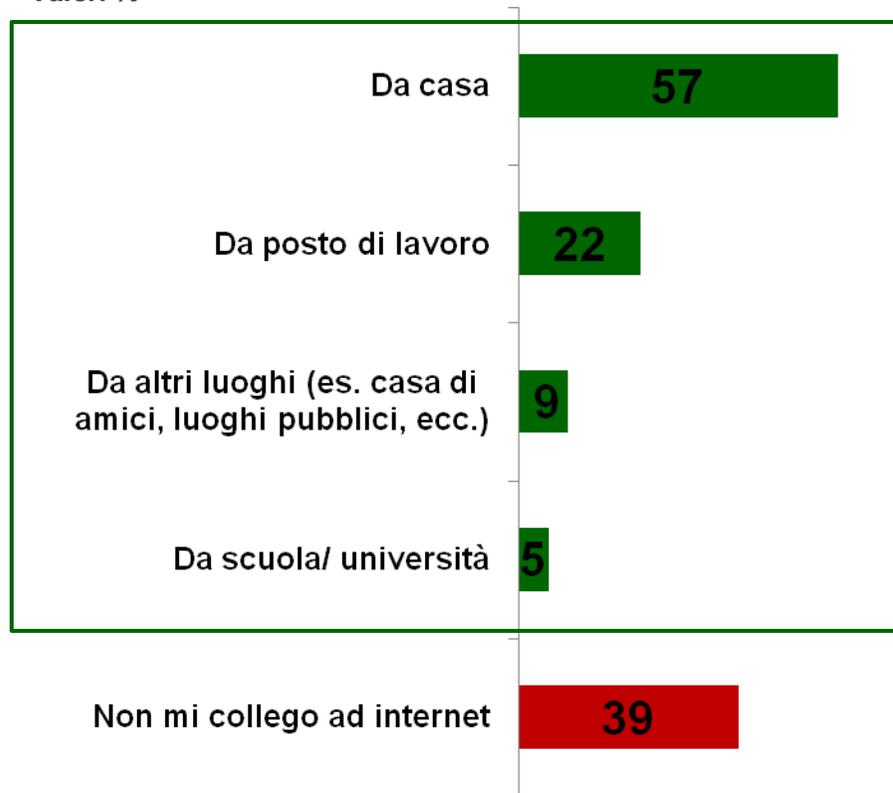


Base: Totale intervistati (1001)

Il sub-campione degli utilizzatori Internet è stato definito in base alla seguente domanda:

A lei capita di collegarsi ad Internet...

Valori %



n=612

*Chi si collega ad Internet da almeno uno dei luoghi citati è definito
USER INTERNET (62% del campione)*

Il profilo socio-demografico degli USER INTERNET

Area geografica	Tot. Intervistati (n=1001)	User Internet (n=612)
Nord Ovest	27%	27%
Nord Est	19%	18%
Centro	20%	22%
Sud e Isole	34%	33%

Età	Tot. Intervistati (n=1001)	User Internet (n=612)
15-24	12%	17%
25-34	15%	21%
35-44	19%	25%
45-54	17%	19%
55 e oltre	38%	18%
MEDIA	49	41

Sesso	Tot. Intervistati (n=1001)	User Internet (n=612)
Maschi	48%	56%
Femmine	52%	44%

Occupazione	Tot. Intervistati (n=1001)	User Internet (n=612)
Lavoratore dipendente	24%	36%
Libero professionista	6%	8%
Operaio	11%	11%
Insegnante	4%	6%
Casalinga	12%	7%
Pensionato/ disoccupato	33%	17%
Studente	10%	15%

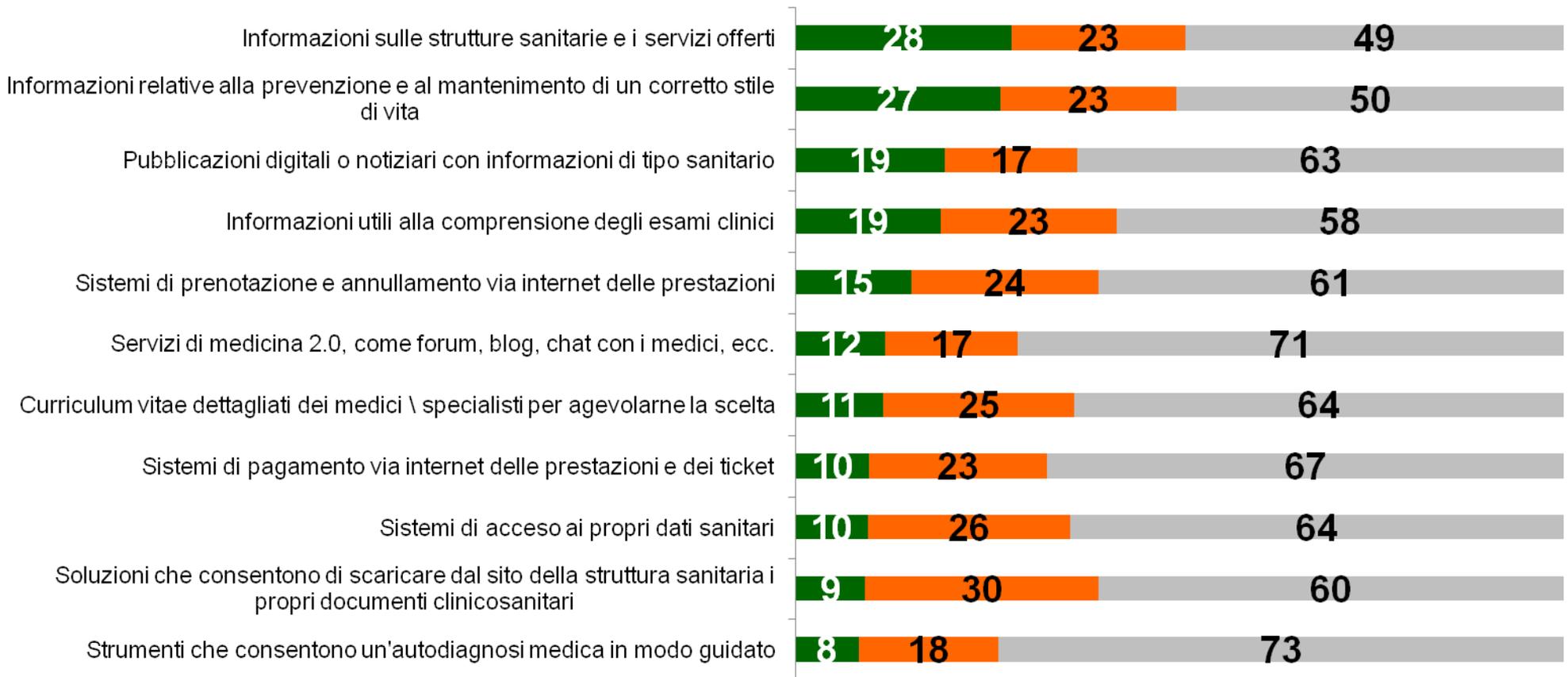
Livello di istruzione	Tot. Intervistati (n=1001)	User Internet (n=612)
Laurea	11%	16%
Diploma di scuola media superiore	34%	44%
Diploma di scuola media inferiore	32%	32%
Licenza elementare (o inferiore)	23%	8%

L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie: Focus sugli user Internet

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %

■ Utilizzano ■ Non utilizzano, ma sono interessati ■ Non utilizzano e non sono interessati

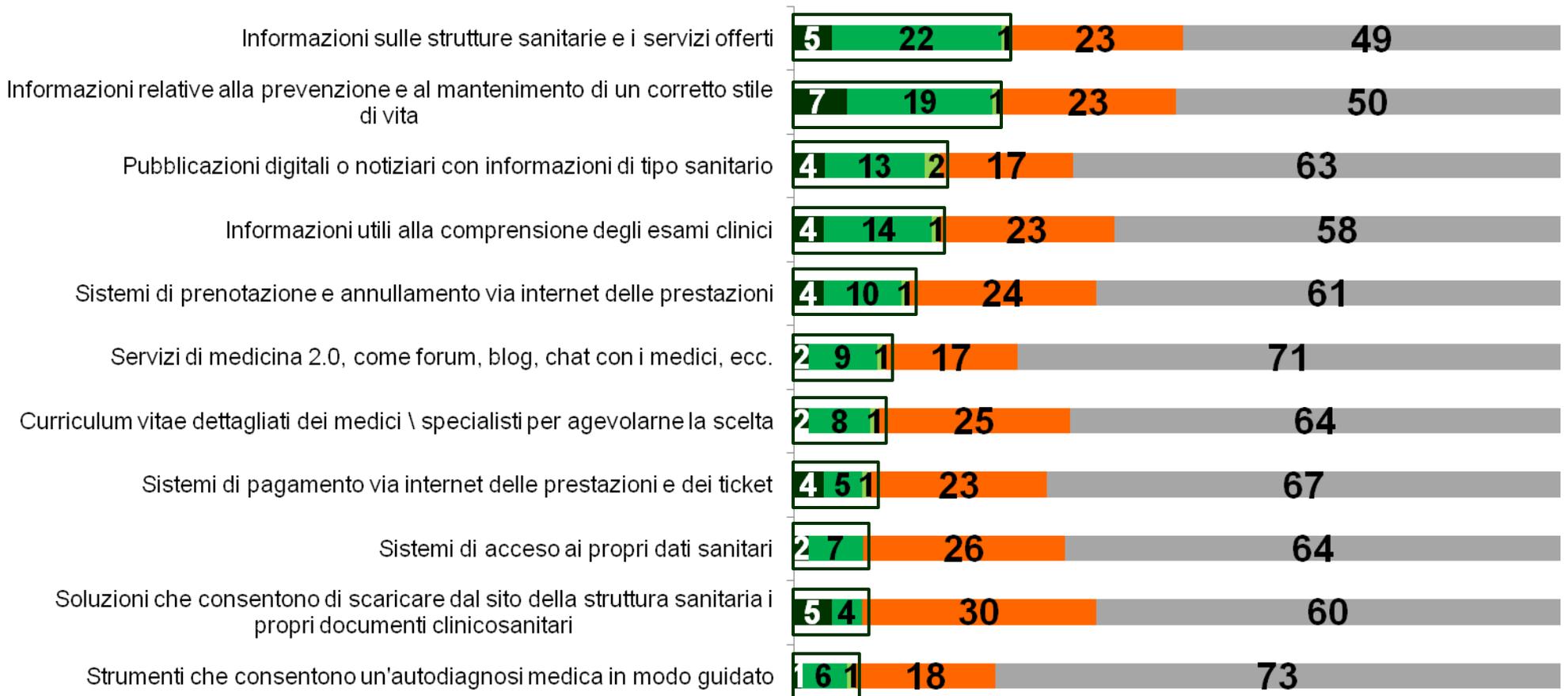
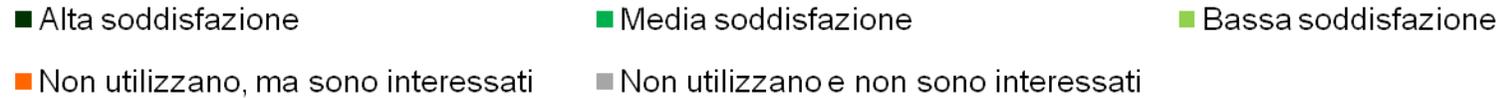


Base: Totale user Internet (612)

L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie e il grado di soddisfazione: Focus sugli user Internet

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %



L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie: Focus sugli user Internet

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %

		TOTALE USER INTERNET	ETA' IN FASCE				
			15-24 (n=106)	25-34 (n=126)	35-44 (n=154)	45-54 (n=115)	OLTRE 55 (n=111)
Informazioni sulle strutture sanitarie e i servizi offerti	Utilizzo	28	12	31	28	28	40
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	24	21	24	29	15
	Non utilizzo e non interessato	49	64	48	47	43	45
Informazioni relative alla prevenzione e al mantenimento di un corretto stile di vita	Utilizzo	27	25	21	26	29	33
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	19	24	24	27	20
	Non utilizzo e non interessato	50	56	56	50	44	47
Pubblicazioni digitali o notiziari con informazioni di tipo sanitario	Utilizzo	19	23	15	17	22	22
	Non utilizzo, ma sono interessato	17	21	16	12	23	17
	Non utilizzo e non interessato	63	57	68	72	55	60
Informazioni utili alla comprensione degli esami clinici	Utilizzo	19	13	21	20	14	26
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	19	24	22	27	22
	Non utilizzo e non interessato	58	68	55	58	59	52
Sistemi di prenotazione e annullamento via internet delle prestazioni	Utilizzo	15	13	13	15	15	18
	Non utilizzo, ma sono interessato	24	19	25	27	28	21
	Non utilizzo e non interessato	61	68	61	58	56	61
Servizi di medicina 2.0, come forum, blog, chat con i medici, ecc.	Utilizzo	12	14	11	12	10	13
	Non utilizzo, ma sono interessato	17	9	19	16	26	16
	Non utilizzo e non interessato	71	77	70	72	64	72

L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie: Focus sugli user Internet

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %

	TOTALE USER INTERNET	ETA' IN FASCE					
		15-24 (n=106)	25-34 (n=126)	35-44 (n=154)	45-54 (n=115)	OLTRE 55 (n=111)	
Curriculum vitae dettagliati dei medici \ specialisti per agevolarne la scelta	Utilizzo	11	3	11	14	11	18
	Non utilizzo, ma sono interessato	25	30	26	20	29	20
	Non utilizzo e non interessato	64	67	63	66	60	62
Sistemi di pagamento via internet delle prestazioni e dei ticket	Utilizzo	10	17	7	9	5	10
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	24	25	20	28	18
	Non utilizzo e non interessato	67	59	67	70	67	71
Sistemi di accesso ai propri dati sanitari	Utilizzo	10	8	11	10	10	9
	Non utilizzo, ma sono interessato	26	23	26	28	34	19
	Non utilizzo e non interessato	64	69	63	62	56	72
Soluzioni che consentono di scaricare dal sito della struttura sanitaria i propri documenti clinicosanitari	Utilizzo	9	11	10	9	9	6
	Non utilizzo, ma sono interessato	30	21	31	30	43	26
	Non utilizzo e non interessato	61	68	59	61	48	68
Strumenti che consentono un'autodiagnosi medica in modo guidato	Utilizzo	8	7	10	10	4	10
	Non utilizzo, ma sono interessato	18	21	18	14	21	18
	Non utilizzo e non interessato	73	72	72	76	75	72

L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie: Focus sugli user Internet

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %

		TOTALE USER INTERNET	LIVELLO DI ISTRUZIONE			
			LAUREA (n=100)	MEDIA SUPERIORE (n=272)	MEDIA INFERIORE (n=197)	ELEMENTARE O MENO (n=43)
Informazioni sulle strutture sanitarie e i servizi offerti	Utilizzo	28	38	29	21	35
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	28	24	22	4
	Non utilizzo e non interessato	49	34	47	57	62
Informazioni relative alla prevenzione e al mantenimento di un corretto stile di vita	Utilizzo	27	32	27	24	27
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	30	25	20	9
	Non utilizzo e non interessato	50	38	48	56	64
Pubblicazioni digitali o notiziari con informazioni di tipo sanitario	Utilizzo	19	23	19	18	24
	Non utilizzo, ma sono interessato	17	23	20	14	4
	Non utilizzo e non interessato	63	55	62	68	72
Informazioni utili alla comprensione degli esami clinici	Utilizzo	19	25	17	18	20
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	29	25	20	8
	Non utilizzo e non interessato	58	46	58	62	72
Sistemi di prenotazione e annullamento via internet delle prestazioni	Utilizzo	15	21	18	12	-
	Non utilizzo, ma sono interessato	24	34	25	22	12
	Non utilizzo e non interessato	61	46	57	66	88
Servizi di medicina 2.0, come forum, blog, chat con i medici, ecc.	Utilizzo	12	11	13	9	17
	Non utilizzo, ma sono interessato	17	21	18	18	-
	Non utilizzo e non interessato	71	68	69	73	83

L'utilizzo dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie: Focus sugli user Internet

1. Quali dei seguenti servizi, presenti sui siti internet delle strutture sanitarie, utilizza?

Valori %

	TOTALE USER INTERNET	LIVELLO DI ISTRUZIONE				
		LAUREA (n=100)	MEDIA SUPERIORE (n=272)	MEDIA INFERIORE (n=197)	ELEMENTARE O MENO (n=43)	
Curriculum vitae dettagliati dei medici \ specialisti per agevolare la scelta	Utilizzo	11	18	10	8	22
	Non utilizzo, ma sono interessato	25	34	25	25	6
	Non utilizzo e non interessato	64	48	66	67	72
Sistemi di pagamento via internet delle prestazioni e dei ticket	Utilizzo	10	16	7	9	10
	Non utilizzo, ma sono interessato	23	27	27	20	8
	Non utilizzo e non interessato	67	57	66	71	82
Sistemi di accesso ai propri dati sanitari	Utilizzo	10	14	8	10	4
	Non utilizzo, ma sono interessato	26	34	27	25	6
	Non utilizzo e non interessato	64	52	64	65	90
Soluzioni che consentono di scaricare dal sito della struttura sanitaria i propri documenti clinicosanitari	Utilizzo	9	13	9	8	4
	Non utilizzo, ma sono interessato	30	44	31	28	8
	Non utilizzo e non interessato	61	42	60	64	87
Strumenti che consentono un'autodiagnosi medica in modo guidato	Utilizzo	8	7	7	10	6
	Non utilizzo, ma sono interessato	18	16	22	16	8
	Non utilizzo e non interessato	73	77	70	74	86

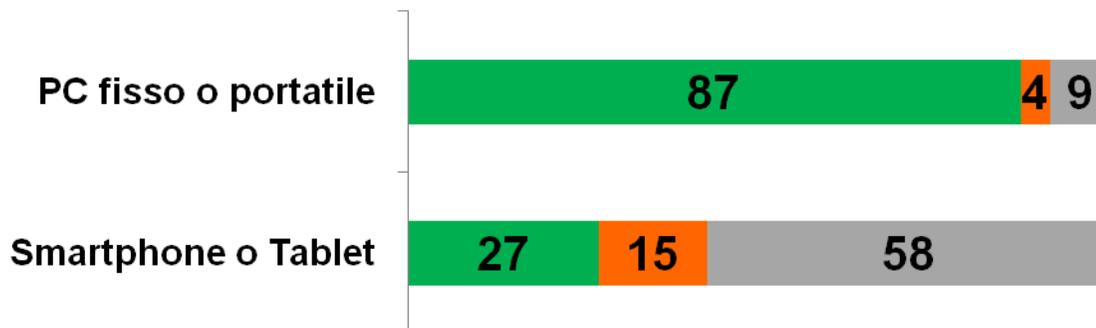
Gli strumenti di accesso ai servizi internet maggiormente utilizzati

Utilizzatori di almeno uno dei servizi internet sopra citati (n=319)

2. Quali sono gli strumenti tecnologici che utilizza maggiormente per accedere alle informazioni sanitarie o ai servizi prima citati?

Valori %

■ Utilizzo ■ Non utilizzo ma interessato ■ Non utilizzo e non interessato



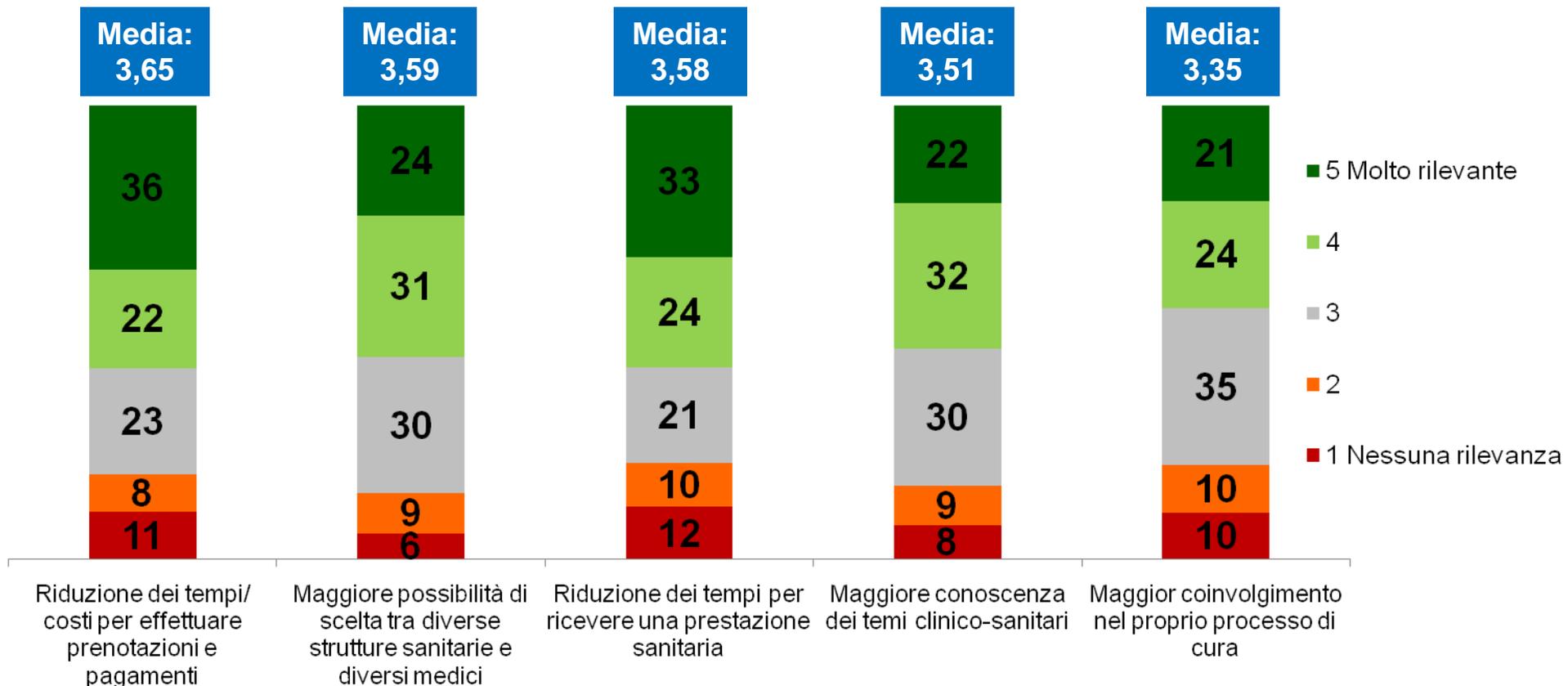
ETA' IN FASCE

	15-24 (n=106)	25-34 (n=126)	35-44 (n=154)	45-54 (n=115)	OLTRE 55 (n=111)	
PC FISSO O PORTATILE	Utilizzo	85	90	89	85	86
	Non utilizzo, ma sono interessato	4	4	6	3	5
	Non utilizzo e non interessato	11	7	6	12	9
SMARTPHONE O TABLET	Utilizzo	52	24	28	19	18
	Non utilizzo, ma sono interessato	14	14	23	11	13
	Non utilizzo e non interessato	35	62	49	69	69

I benefici e la rilevanza dei servizi internet presenti sui siti delle strutture sanitarie

Utilizzatori di almeno uno dei servizi internet sopra citati (n=319)

3. Relativamente ai servizi prima citati disponibili su Internet, potrebbe indicare quali sono i principali benefici ottenuti e la loro rilevanza? *Scala 1 - 5*



Base: User di almeno un servizio Internet (319)

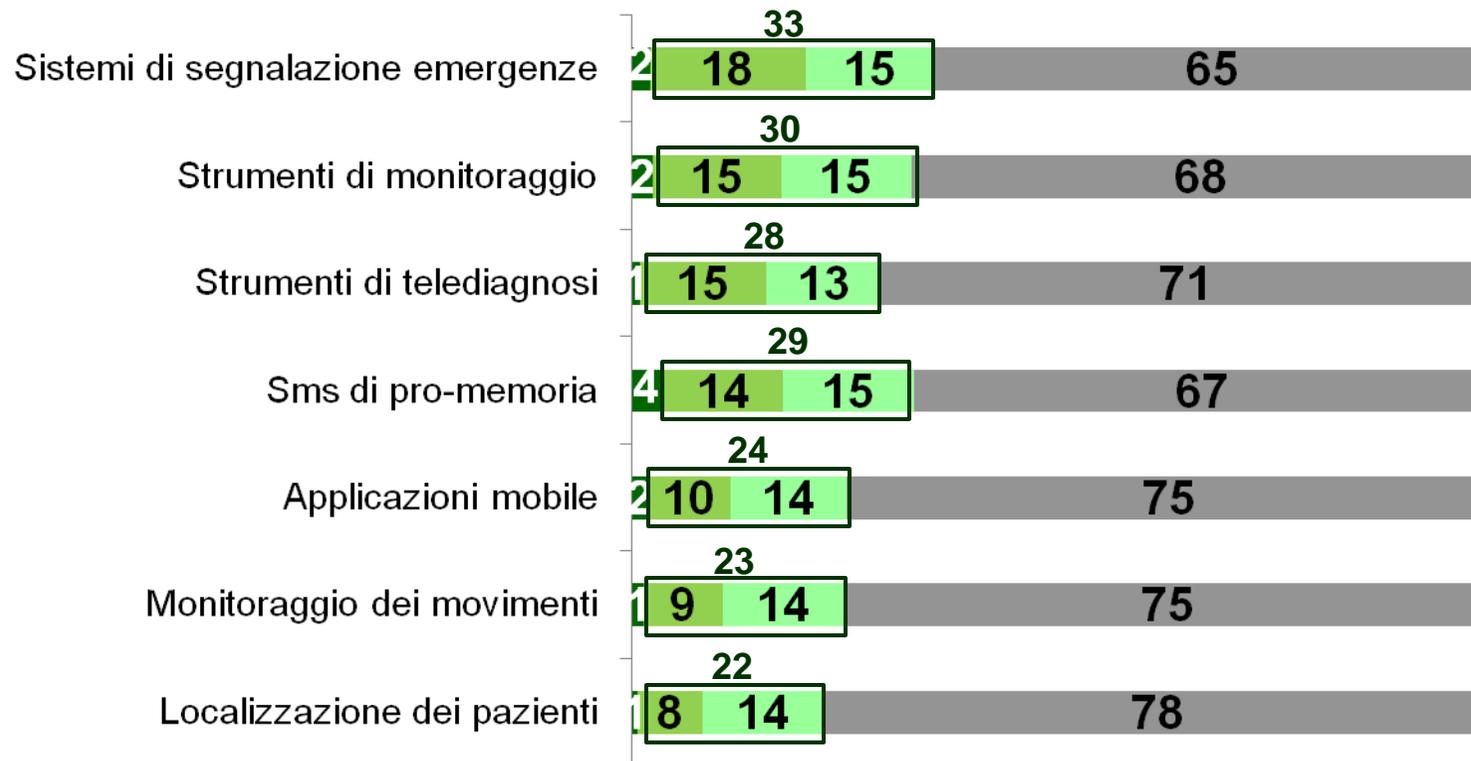
L'utilizzo e il livello di interesse dei servizi proposti

Totale campione (n=1001)

4. Quali dei seguenti servizi utilizza e, in caso contrario, qual è il suo livello di interesse e per quali di questi sarebbe disposto a pagare per poterne usufruire?

Valori %

- Utilizzano
- Non utilizzano, sono interessati e pagherebbero
- Non utilizzano, sono interessati ma NON pagherebbero
- Non utilizzano e non sono interessati



Base: Totale campione (1001)

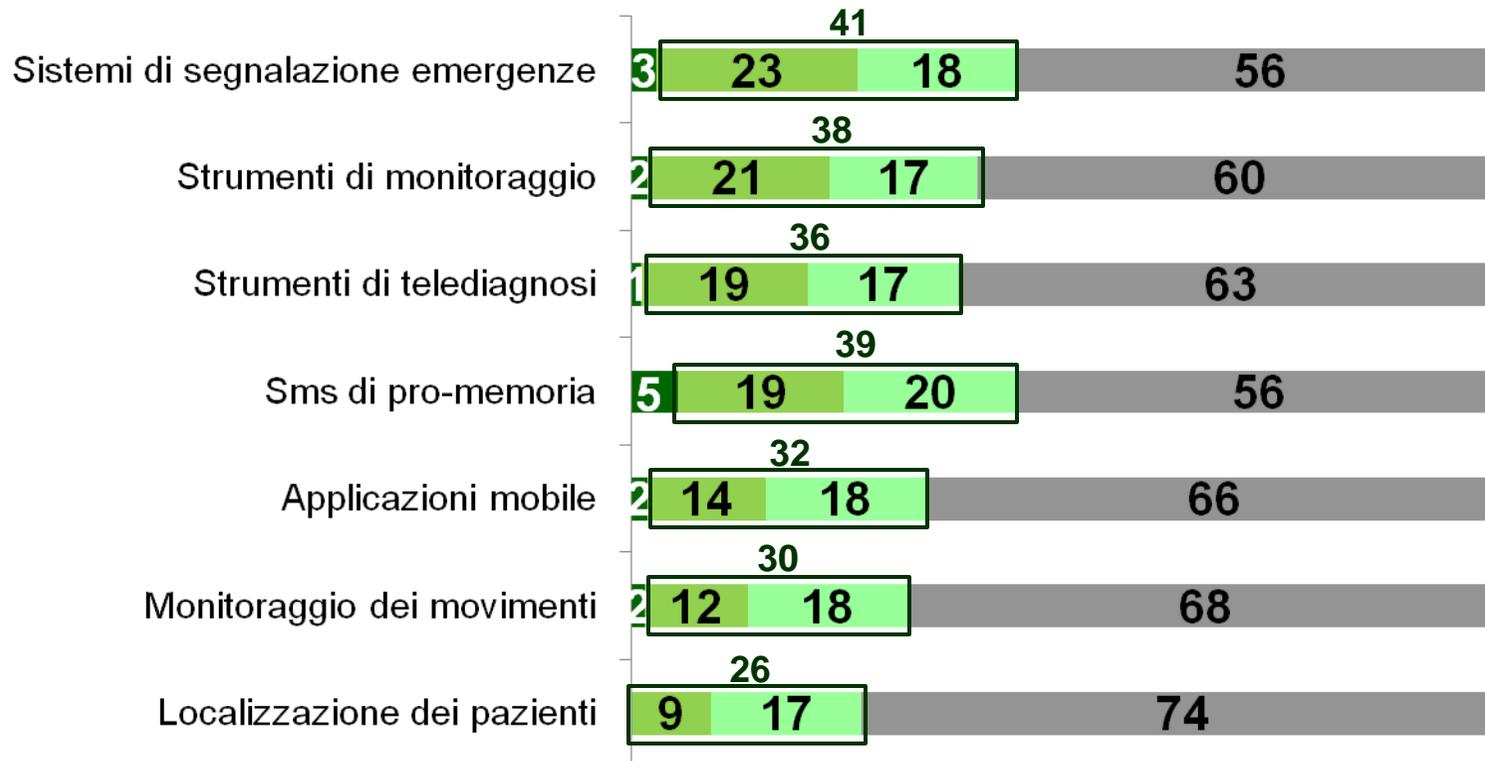
L'utilizzo e il livello di interesse dei servizi proposti

Focus USER INTERNET (n=612)

4. Quali dei seguenti servizi utilizza e, in caso contrario, qual è il suo livello di interesse e per quali di questi sarebbe disposto a pagare per poterne usufruire?

Valori %

- Utilizzano
- Non utilizzano, sono interessati e pagherebbero
- Non utilizzano, sono interessati ma NON pagherebbero
- Non utilizzano e non sono interessati



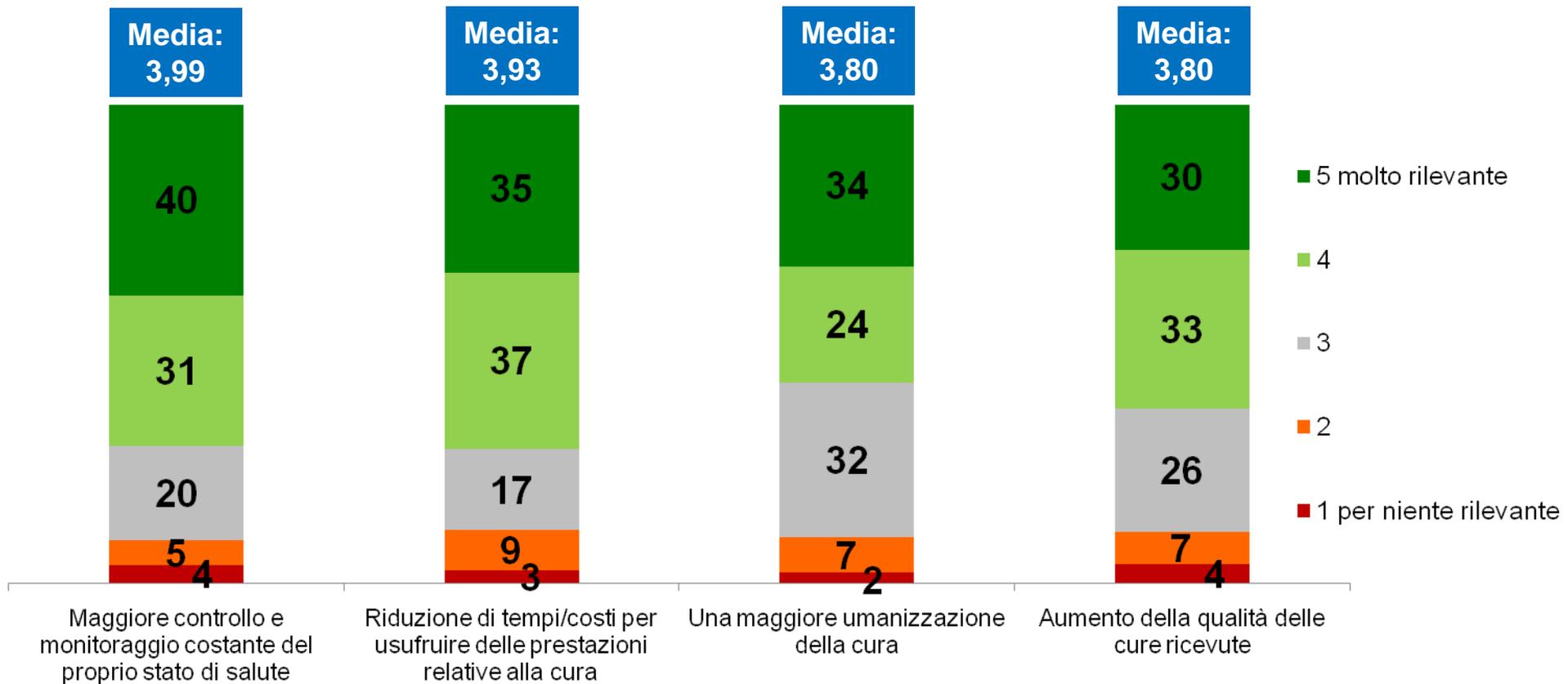
Sebbene anche presso il target degli user Internet si registri uno scarso utilizzo di questi servizi, si evidenzia una propensione ed un interesse significativamente maggiore verso questi strumenti

Base: Totale campione (612)

La soddisfazione per i servizi internet proposti

Utilizzatori di almeno uno dei servizi internet sopra citati (n=74)

5. Relativamente ai servizi appena citati, potrebbe indicare quali sono i principali benefici ottenuti e la loro rilevanza? *Scala 1 - 5*



Base: User di almeno un servizio (74)



***Grazie e ... per qualsiasi
necessità....***

Federico Vendramin

Milano – 02 46.78.507

Marco Arosio

Milano – 02 46.78.5109