



# *Ministero della Salute*

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

Tempi di attesa nei siti web delle  
Regioni e P.A. e delle strutture del  
Servizio Sanitario Nazionale:  
3° Rapporto Nazionale



**Roma, Marzo 2010**

# INDICE

<b>Presentazione .....</b>	<b>3</b>
<b>Sommario .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Introduzione.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Metodi.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Risultati .....</b>	<b>7</b>
3.1 Risultati complessivi .....	7
3.2 Siti web di Regioni e P.A. ....	7
3.3. Siti web di ASL .....	9
3.4 Siti web di Aziende Ospedaliere .....	9
3.5 Siti web di ASL e Aziende Ospedaliere per area geografica .....	11
3.6 Siti web di IRCCS .....	12
3.7 Siti web di Policlinici Universitari .....	13
<b>4. Aziende Ospedaliere e ASL per Regione .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Confronto tra i risultati del monitoraggio 2005, 2007 e 2009 .....</b>	<b>35</b>
<b>6. Discussione .....</b>	<b>37</b>
<b>7. Conclusioni e proposte .....</b>	<b>38</b>
<b>8. Allegato 1 - Riferimenti normativi.....</b>	<b>39</b>
<b>Ringraziamenti .....</b>	<b>41</b>

## **Presentazione**

Il tema delle liste d'attesa rappresenta uno degli aspetti critici di tutti i sistemi sanitari e la possibilità di rendere disponibili le informazioni specifiche di carattere quali-quantitativo sui tempi di attesa rappresenta un elemento rilevante ai fini della *accountability* nei confronti del cittadino e degli operatori sanitari.

L'utilizzo della rete Internet può consentire un accesso più immediato e trasparente alle informazioni sui tempi d'attesa e, come indicato nel Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa, promuove l'informazione e la comunicazione sulle liste d'attesa che rappresentano un diritto fondamentale del cittadino e una risorsa strategica per l'azienda sanitaria per il miglioramento della qualità del servizio, nel rispetto di una uniforme erogazione delle prestazioni sanitarie ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Il Piano Nazionale di contenimento delle liste d'attesa prevede quindi un impegno da parte di Regioni, Province Autonome (P.A.) e delle Aziende Sanitarie a trasmettere informazioni ai cittadini riguardo al sistema complessivo dell'offerta e alla sua accessibilità, alle innovazioni normative ed organizzative, alle caratteristiche dei diversi regimi di erogazione delle prestazioni, alle regole a tutela dell'equità e della trasparenza, utilizzando i vari strumenti di comunicazione disponibili.

In considerazione di ciò, il Ministero della Salute ha condotto, tra novembre e dicembre 2009 un'indagine sui siti web di Regioni e Province Autonome, ASL, Aziende Ospedaliere (A.O.), IRCCS e Policlinici Universitari, che fa seguito a quelle condotte nell'ottobre 2005 e nel dicembre 2007, i cui risultati, riportati nel presente documento, possono costituire una base di riflessione al fine di promuovere ulteriori iniziative.

Il Rapporto fa emergere l'esigenza di un'attività più sistematica di monitoraggio dei siti web e la opportunità di inserire tra gli adempimenti previsti per le Regioni e P.A. nell'ambito della verifica LEA, il criterio della disponibilità e del puntuale aggiornamento dei dati sui tempi d'attesa inseriti nei siti web.

II CAPO DEL DIPARTIMENTO

## Sommario

Il Ministero della Salute ha condotto, tra novembre e dicembre 2009, la terza indagine nazionale sull'utilizzo della rete Internet quale strumento di comunicazione di dati su tempi e liste di attesa nei siti web di Regioni e P.A., ASL, Aziende Ospedaliere, IRCCS e Policlinici Universitari che segue le due precedenti indagini svolte nell'ottobre 2005 e nel dicembre 2007.

Questa indagine evidenzia che il 34% dei siti web esplorati fornisce dati su tempi e liste d'attesa, con un incremento rispetto alle due precedenti indagini svolte nel 2005 e nel 2007, rispettivamente dell'11% e del 12%, confermando il gradiente decrescente da Nord a Centro-Sud/Isole rispetto alla presenza di informazioni sui tempi d'attesa.

In particolare, il 33% delle Regioni (7 su 21) riporta, nei propri siti web, dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, con un incremento del 4% rispetto ai risultati della precedente indagine; il 41% dei siti web delle ASL (70 su 172) presenta dati su tempi d'attesa, con un incremento del 13% rispetto all'indagine precedente; il 39% dei siti web delle Aziende Ospedaliere (32 su 83) presenta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa con un incremento del 20% rispetto al precedente rapporto; il 13% dei siti web degli IRCCS (8 su 63) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa e rispetto all'indagine 2007 si è verificato un incremento pari al 7%; infine, per quanto riguarda i siti web dei Policlinici Universitari, l'indagine evidenzia che il 13% (1 su 8) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa con un decremento pari al 5% rispetto all'indagine 2007.

In conclusione, dai dati aggregati a livello nazionale nell'ambito delle tre rilevazioni (2005-2007-2009), emerge una tendenza all'incremento della presenza dei dati sui tempi d'attesa nei siti web di Regione, ASL ed Aziende Ospedaliere, e una tendenza alla diminuzione per quanto riguarda la presenza di tali dati sui siti web di IRCCS e Policlinici Universitari.

Questi risultati confermano la necessità di aumentare l'impegno della trasparenza rispetto ai cittadini, favorendo la disponibilità di informazioni sui tempi d'attesa, anche sulla base delle indicazioni al riguardo presenti nei documenti di programmazione nazionali e regionali.

## **1. Introduzione**

Nel contesto del Servizio Sanitario Nazionale, l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati, rispetto alla patologia ed alle necessità di cura, rappresenta una componente strutturale dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), così come previsto dal DPCM 29 Novembre 2001 e successive modificazioni e dagli Accordi ed Intese tra Stato e Regioni e P.A. successivamente intercorsi (*Allegato 1*). Il problema dei tempi d'attesa rappresenta uno degli aspetti più critici dei moderni sistemi sanitari, in quanto influenza l'accessibilità e la fruibilità delle prestazioni.

Tra i vari elementi da considerare nella gestione delle liste di attesa, assume sempre maggiore rilievo quello della comunicazione, trasparente ed aggiornata, dei dati. In questo senso, la disponibilità di siti web da parte delle Strutture sanitarie, fornisce uno strumento di informazione e comunicazione, facilmente consultabile grazie alle caratteristiche intrinseche della rete Internet e potenzialmente efficace.

In questo contesto, il Ministero della Salute ha condotto nel 2005 e nel 2007 due indagini nazionali sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale, dalle quali risultava uno scarso utilizzo di Internet quale veicolo di comunicazione e trasparenza sui tempi d'attesa.

L'indagine è stata ripetuta nel 2009, con l'obiettivo di verificare gli andamenti e le tendenze in questo settore così delicato e, nel presente rapporto vengono descritti i suoi risultati.

## 2. Metodi

L'indagine, condotta tra novembre e dicembre 2009, analizza la variabile quantitativa “**presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa**”<sup>1</sup> ricavata dai siti web delle Regioni, P.A. e Strutture sanitarie. L'indicatore utilizzato è rappresentato dalla proporzione “**presenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa**”/ **totale dei siti web visitati**.

L'indagine è stata condotta attraverso la ricognizione e la successiva analisi dei siti web di Regioni e P.A. (N=21), ASL (N=172), Aziende Ospedaliere (N=83), IRCCS (N=63)<sup>2</sup> e Policlinici Universitari (N=8). I dati sono presentati in modo aggregato e separatamente per Regioni e P.A. per favorire il confronto con le precedenti indagini relativamente ad ASL e Aziende Ospedaliere. Le Strutture sanitarie sono state identificate sulla base dell'elenco fornito dal Sistema Informativo del Ministero della Salute e dai siti Internet delle singole Regioni e P.A.

Alla data della presente indagine (novembre-dicembre 2009), 6 Strutture sanitarie, pari al 2% di 332 strutture totali, non avevano un sito web accessibile (*assente, in allestimento, in costruzione, in ottimizzazione o non accessibile per altri motivi*); pertanto, l'indagine è stata effettuata solo sui restanti 326 siti web accessibili delle Strutture sanitarie e sui 21 siti web delle Regioni e P.A..

La quasi totalità dei tempi di attesa rilevati nei siti web delle varie Aziende Sanitarie sono relativi alle prestazioni ambulatoriali. Va altresì rilevato che in nessuno dei siti web delle Aziende Ospedaliere vengono riportati tempi di attesa per i percorsi diagnostico-terapeutici.

In un futuro e più dettagliato rapporto saranno analizzati ed elaborati tutti gli altri dati raccolti nel corso della rilevazione, che non sono stati oggetto di statistiche descrittive nell'attuale rapporto.

---

<sup>1</sup> Nella presente rilevazione, per **Tempo reale** si intende la prima data prenotabile, mentre per **Tempo massimo** si intende il tempo massimo entro il quale viene garantita l'erogazione della prestazione.

<sup>2</sup> In tale numero sono ricomprese anche più strutture afferenti ad un singolo IRCCS.

### 3. Risultati

#### 3.1 Risultati complessivi

La tabella 1 riporta la totalità dei siti web analizzati e le relative percentuali di siti con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa distinti per Istituzione/Struttura.

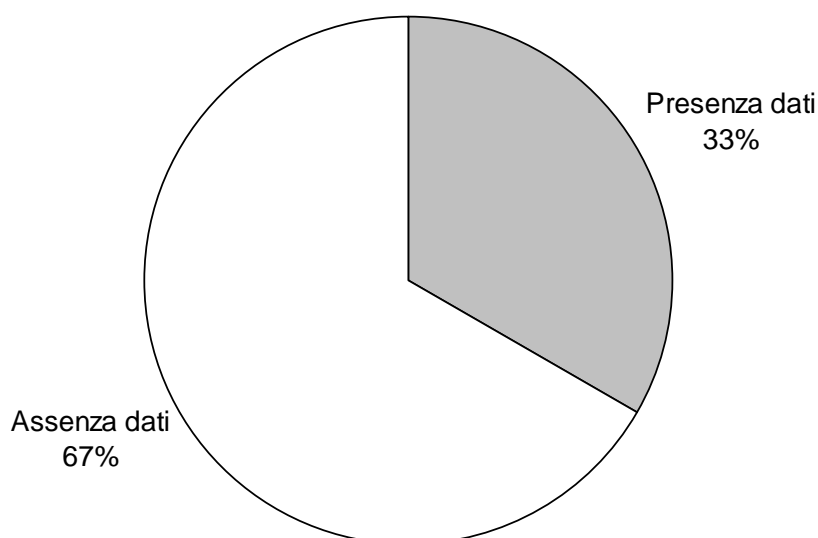
**Tabella 1: presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa**

	Siti web esplorati	Siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
		N	%
Regioni e P.A.	21	7	33%
ASL	172	70	41%
Aziende Ospedaliere	83	32	39%
IRCCS	63	8	13%
Policlinici Universitari	8	1	13%
<b>Totale</b>	<b>347</b>	<b>118</b>	<b>34%</b>

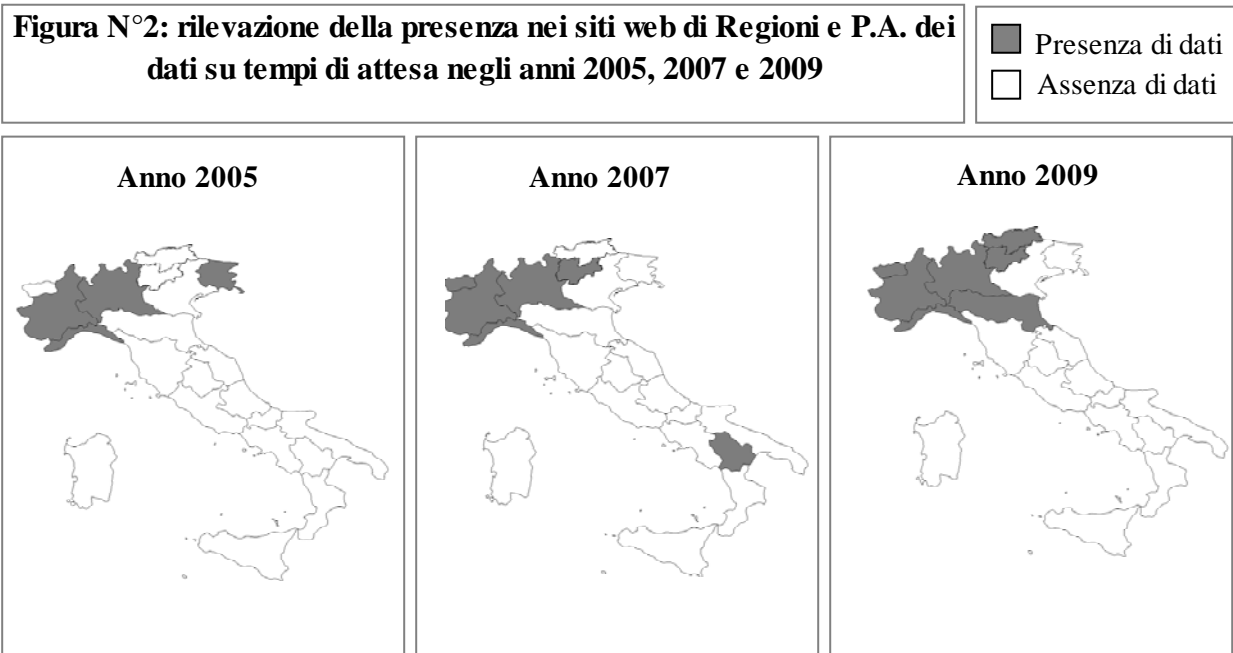
#### 3.2 Siti web di Regioni e P.A.

L'indagine ha evidenziato che il 33% delle Regioni (7 su 21) riporta, nei propri siti web, dati su tempi reali e/o massimi d'attesa, così come indicato dalla Figura 1. Tale valore percentuale rappresenta un incremento del 4% rispetto ai risultati della precedente indagine.

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



La Figura 2 evidenzia la presenza nei siti web di Regioni e P.A. dei dati su tempi reali e/o massimi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009.



Le Regioni Valle d’Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, P.A. di Trento e P.A. di Bolzano riportano dati relativi a tempi reali e/o massimi di attesa, anche se viene riscontrata una rilevante eterogeneità circa le modalità di accesso e presentazione dei dati. La Regione Lazio presenta i dati medi delle prestazioni erogate e quindi è considerata nella categoria “assenza di dati”.

Anche le Regioni che riportano sul proprio sito web solo documentazioni di carattere metodologico o di normativa regionale senza presentare dati su tempi e liste di attesa, sono state considerate nella categoria “assenza di dati”.



### 3.3. Siti web di ASL

La rilevazione sui siti web delle ASL ha evidenziato che nel 41% (70 su 172) sono presenti dati su tempi e liste d'attesa, con un incremento del 13% rispetto all'indagine precedente (Tabella 2).

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

Regioni	Siti web ASL esplorati	Siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
	N	N	%
Piemonte	14	11	79%
Valle d'Aosta	1	1	100%
Lombardia	15	8	53%
Liguria	5	5	100%
P.A. Bolzano	4	4	100%
P.A. Trento	1	1	100%
Veneto	21	8	38%
Friuli Venezia Giulia	6	4	67%
Emilia Romagna	11	5	46%
Toscana	12	3	25%
Umbria	4	3	75%
Marche	13	6	46%
Lazio	12	0	0%
Abruzzo	6	2	33%
Molise	3	0	0%
Campania	10	3	30%
Puglia	6	1	17%
Basilicata	5	1	20%
Calabria	5	0	0%
Sicilia	9	1	11%
Sardegna	9	3	33%
<b>Totale</b>	<b>172</b>	<b>70</b>	<b>41%</b>

### 3.4 Siti web di Aziende Ospedaliere

Come sintetizzato nella tabella 3, l'indagine svolta sui siti web delle Aziende Ospedaliere mostra che il 39% di essi (32 su 83) presenta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa con un incremento del 20% rispetto al precedente rapporto. E' stata esclusa dal denominatore una sola azienda il cui sito web non era attivo.

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

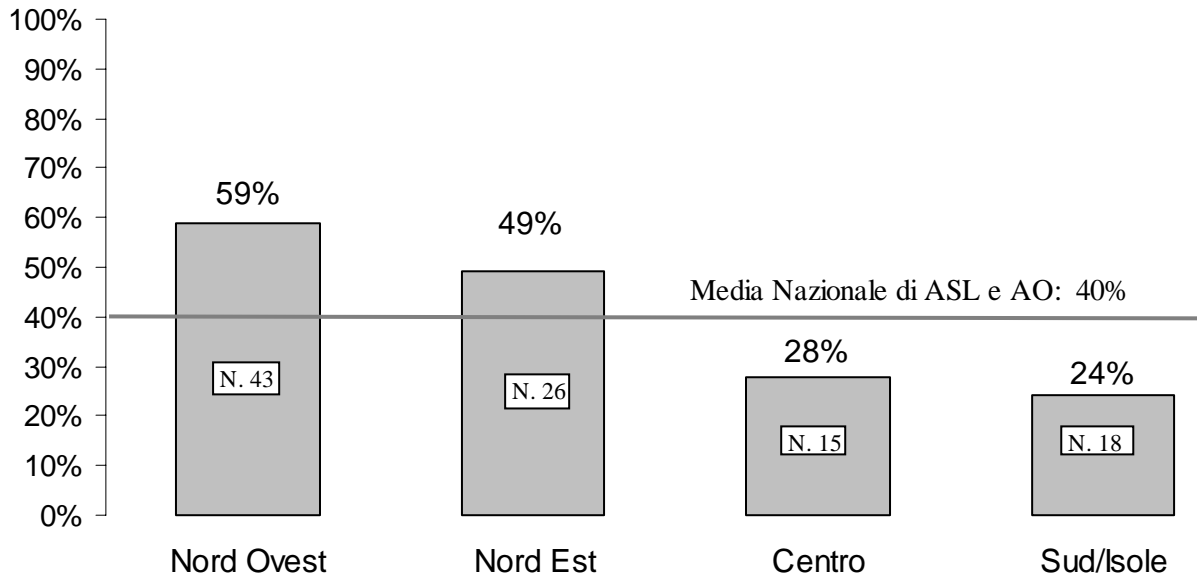
Regioni	Siti web A.O. esplorati	Siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa	
	N	N	%
Piemonte	8	7	88%
Valle d'Aosta	-	-	-
Lombardia	29	11	38%
Liguria	1	0	0%
P.A. Bolzano	-	-	-
P.A. Trento	-	-	-
Veneto	2	1	50%
Friuli Venezia Giulia	3	2	67%
Emilia Romagna	5	1	20%
Toscana	4	1	25%
Umbria	2	1	50%
Marche	2	0	0%
Lazio	5	1	20%
Abruzzo	-	-	-
Molise	-	-	-
Campania	7	2	29%
Puglia	2	0	0%
Basilicata	1	1	100%
Calabria	4	0	0%
Sicilia	6	3	50%
Sardegna	2	1	50%
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>32</b>	<b>39%</b>

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

### 3.5 Siti web di ASL e Aziende Ospedaliere per area geografica

La Figura 3 raggruppa ASL e Aziende Ospedaliere per area geografica, evidenziando il trend decrescente Nord-Centro-Sud/Isole rispetto alla presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa.

**Figura 3: proporzioni di Siti web di ASL e A.O. con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa nelle 4 aree geografiche**

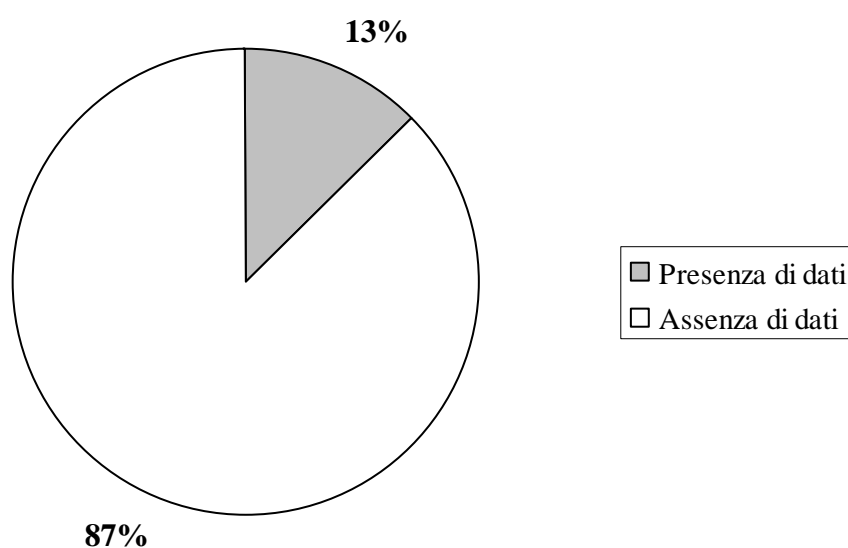


### 3.6 Siti web di IRCCS

Come risulta dalla Figura 4, il 13% (8 su 63) dei siti web degli IRCCS riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa. In 2 casi sono stati rilevati sia tempi massimi che tempi minimi, in 4 casi sono stati rilevati solo tempi minimi e in 2 casi solo tempi massimi: rispetto all'indagine 2007 si è verificato un incremento pari al 7%.

**Figura 4: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui Siti web degli IRCCS**

**Presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui Siti Web degli IRCCS**

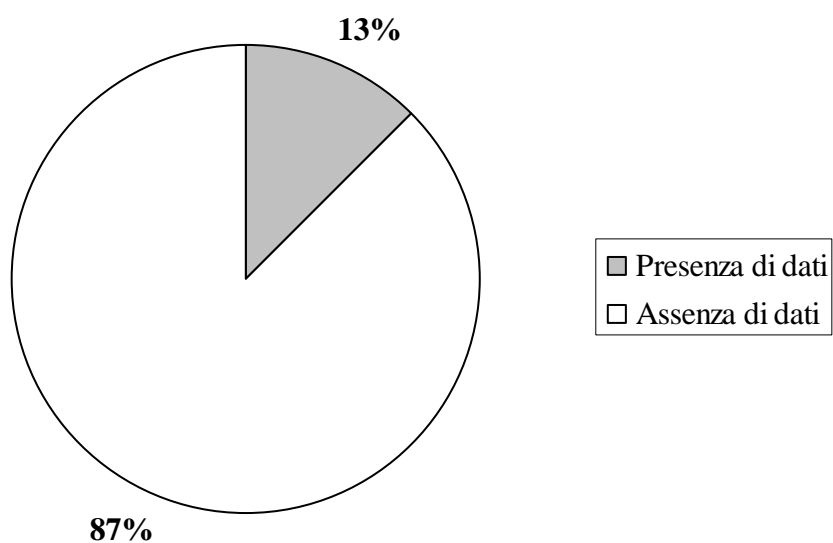


### 3.7 Siti web di Policlinici Universitari

Per quanto riguarda i siti web dei Policlinici Universitari, l'indagine evidenzia che il 13% (1 su 8) riporta dati su tempi reali e/o massimi d'attesa (Figura 5). Rispetto all'indagine 2007 si è verificato un decremento pari al 5%.

**Figura 5: presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui Siti web di Policlinici Universitari**

**Presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa sui Siti Web di Policlinici Universitari**



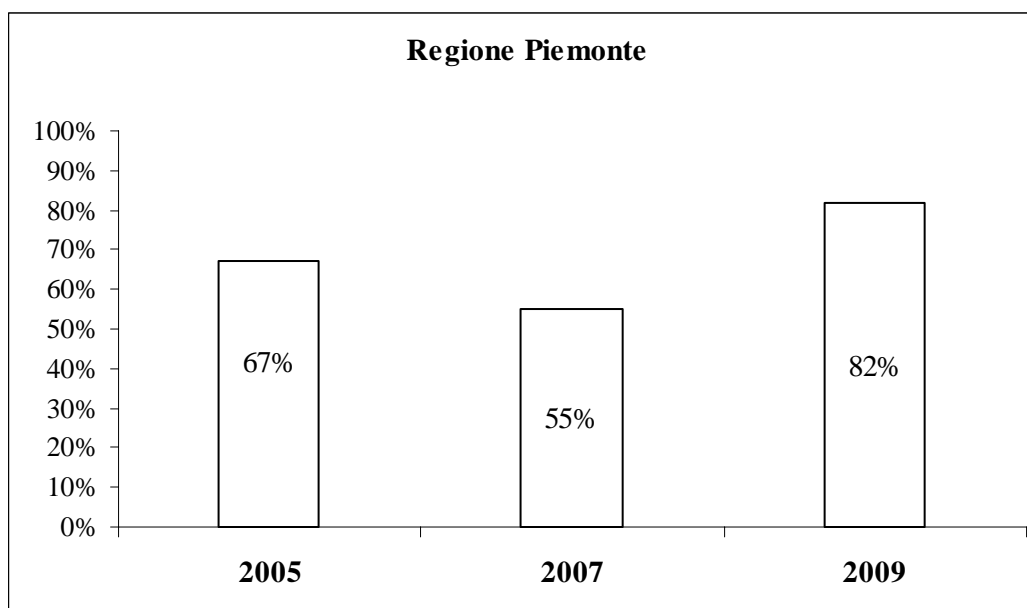
#### 4. Aziende Ospedaliere e ASL per Regione

Di seguito vengono riportati per ogni Regione e P.A., i siti web con “presenza/assenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa rispetto al totale dei siti web” per Aziende Ospedaliere ed ASL, messi a confronto in percentuale con i risultati delle due precedenti rilevazioni ministeriali.

##### 4.1 Piemonte: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d’attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	14	11	74%	57%	79%
A.O.	8	7	50%	50%	88%
<b>Totale Strutture</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>67%</b>	<b>55%</b>	<b>82%</b>

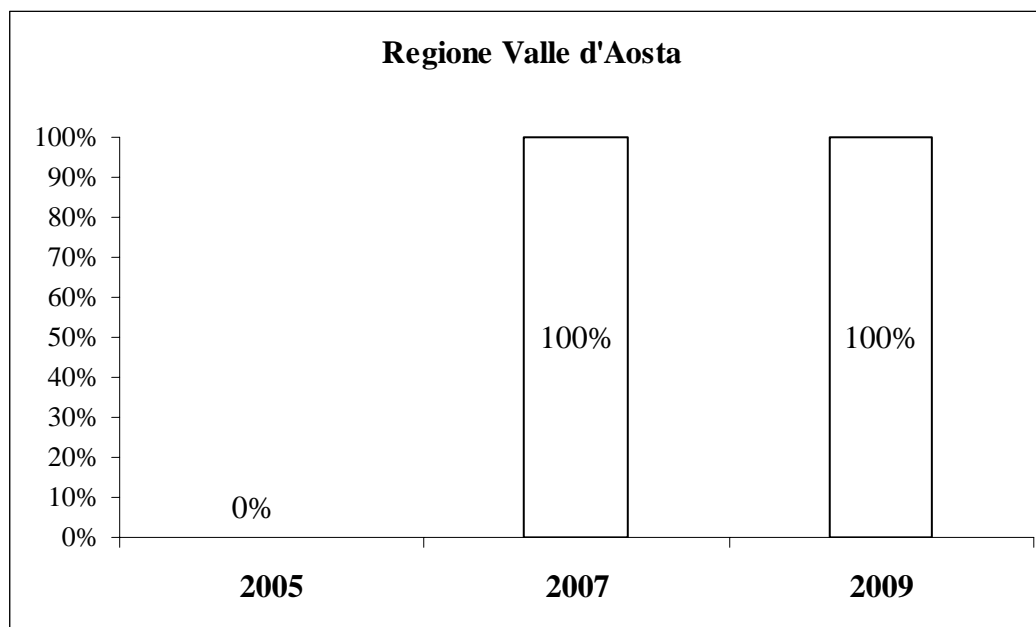
##### Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009



**4.2 Valle d'Aosta : Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
<b>ASL</b>	1	1	0%	100%	100%
<b>A.O.</b>	-	-	-	-	-
<b>Totale Strutture</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

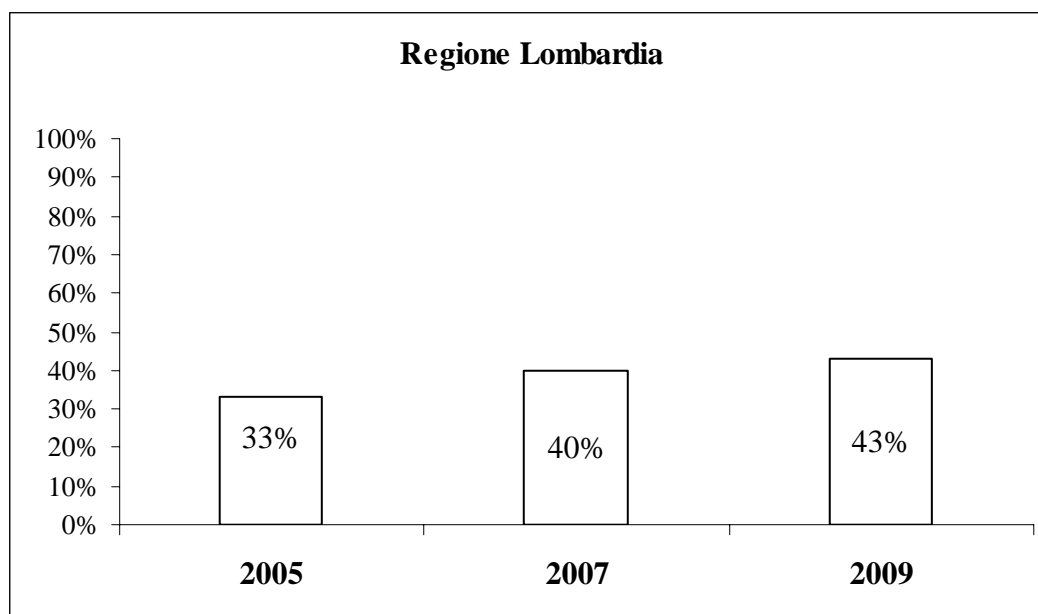
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.3 Lombardia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
<b>ASL</b>	15	8	67%	47%	53%
<b>A.O.</b>	29	11	14%	29%	38%
<b>Totale Strutture</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>33%</b>	<b>40%</b>	<b>43%</b>

**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**

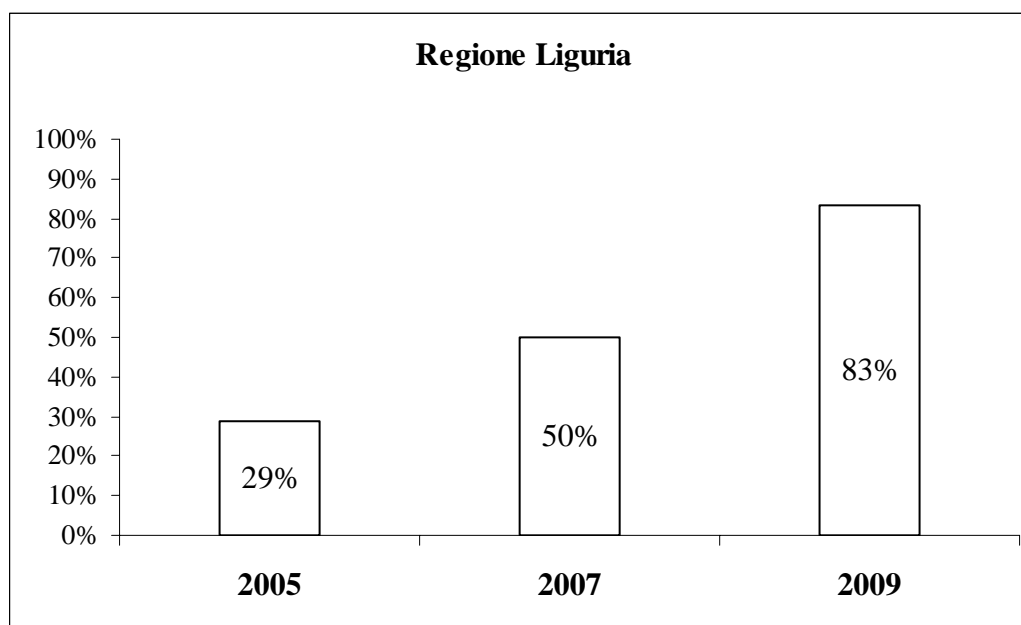




**4.4 Liguria: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
<b>ASL</b>	5	5	25%	80%	100%
<b>A.O.</b>	1	0	33%	0%	0%
<b>Totale Strutture</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>29%</b>	<b>50%</b>	<b>83%</b>

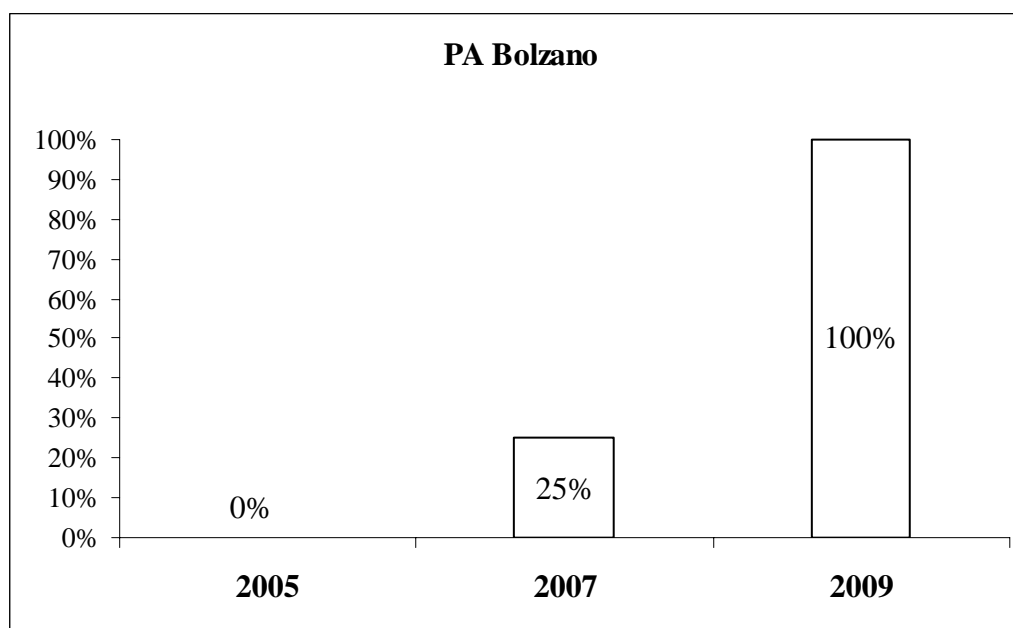
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.5 P.A. Bolzano: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	N	N			
<b>ASL</b>	4	4	0%	25%	100%
<b>A.O.</b>	-	-	-	-	-
<b>Totale Strutture</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>

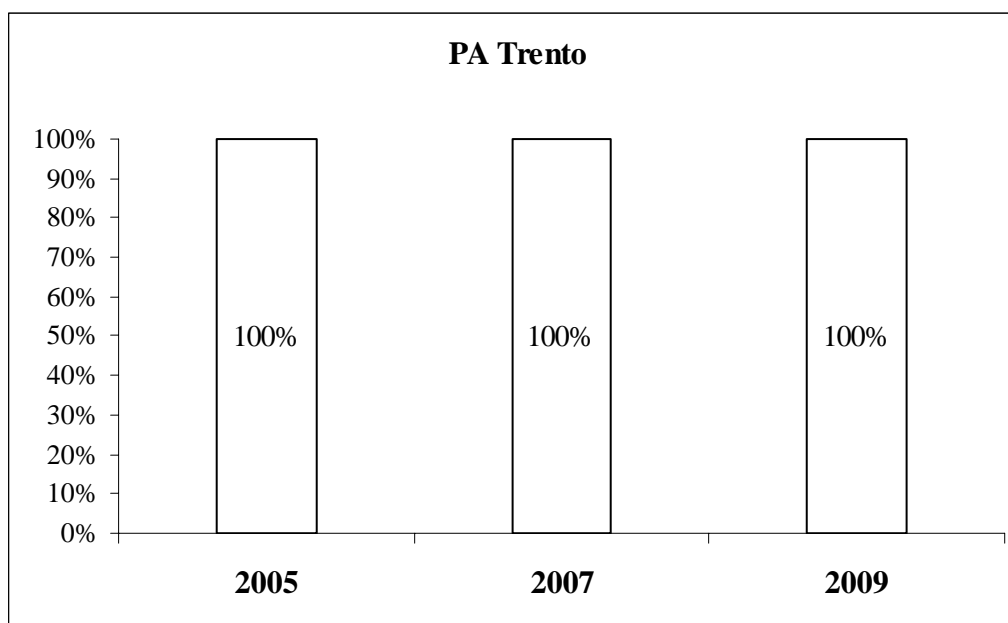
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.6 P.A. Trento: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
<b>ASL</b>	1	1	100%	100%	100%
<b>A.O.</b>	-	-	-	-	-
<b>Totale Strutture</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

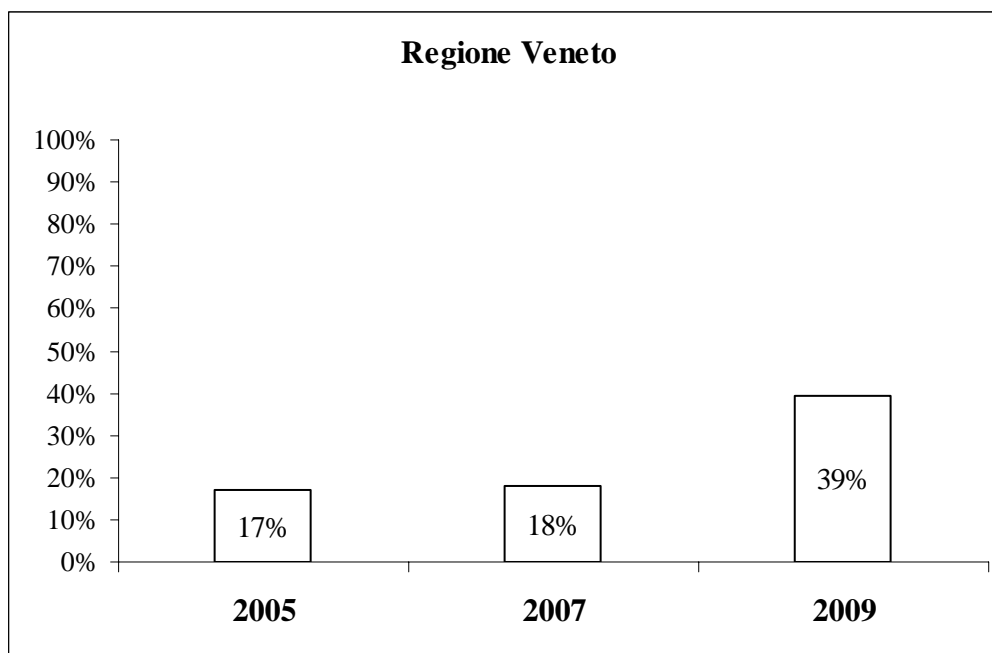
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.7 Veneto: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	N	N			
<b>ASL</b>	21	8	19%	20%	38%
<b>A.O.</b>	2	1	0%	0%	50%
<b>Totale Strutture</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>	<b>39%</b>

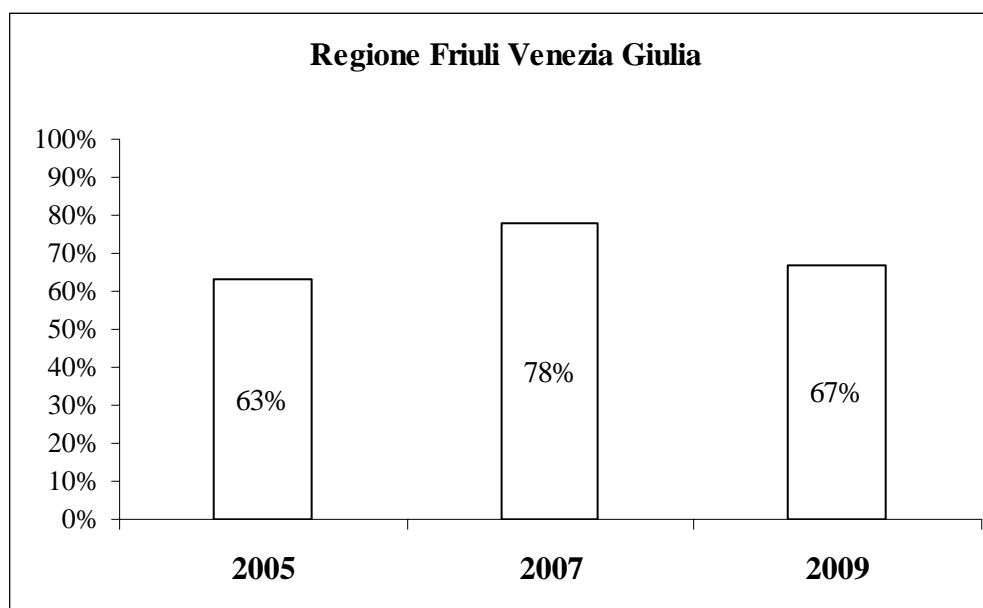
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.8 Friuli Venezia Giulia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
<b>ASL</b>	6	4	83%	83%	67%
<b>A.O.</b>	3	2	0%	67%	67%
<b>Totale Strutture</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>63%</b>	<b>78%</b>	<b>67%</b>

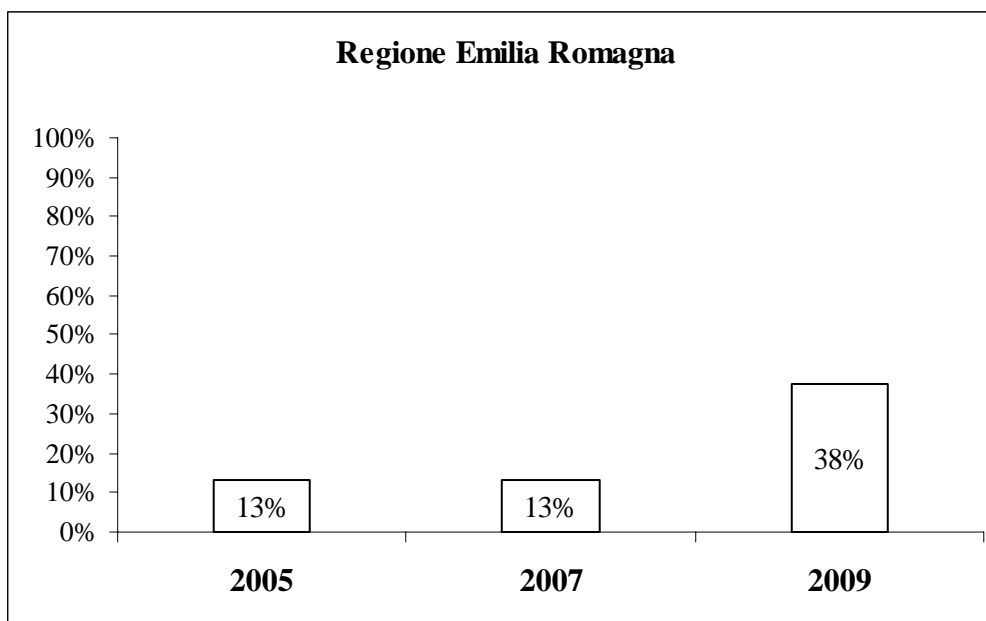
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.9 Emilia Romagna: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	N	N			
<b>ASL</b>	11	5	18%	18%	45%
<b>A.O.</b>	5	1	0%	0%	20%
<b>Totale Strutture</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>38%</b>

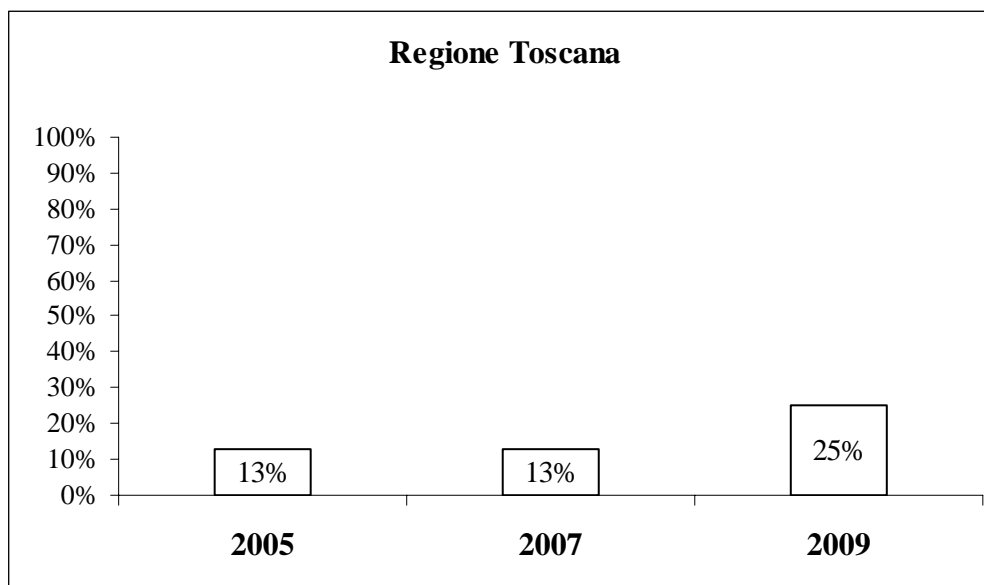
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.10 Toscana: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009..**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	12	3	17%	17%	25%
A.O.	4	1	0%	0%	25%
<b>Totale Strutture</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>25%</b>

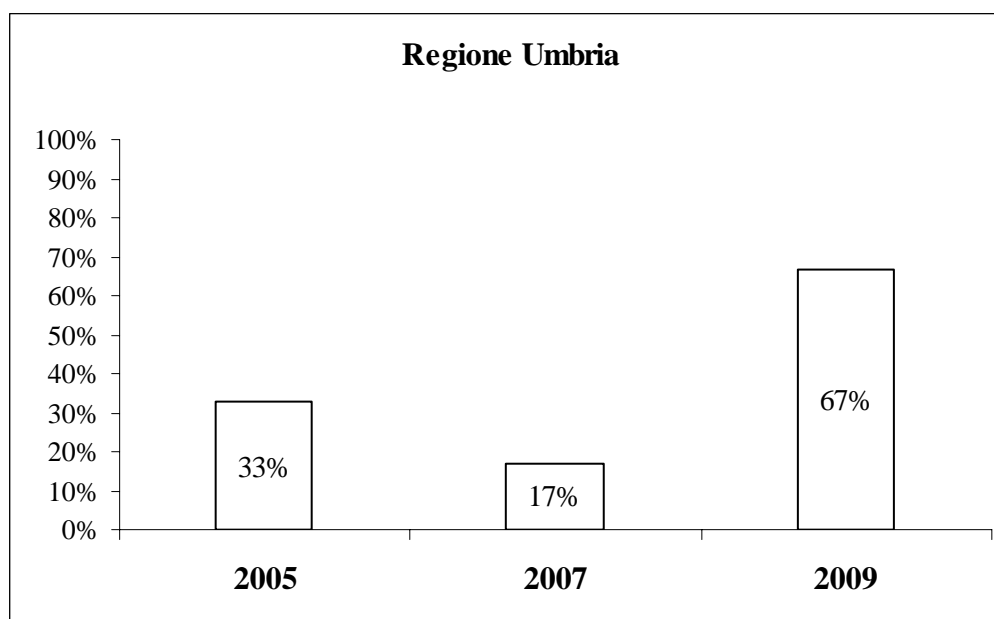
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.11 Umbria: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	<b>N</b>	<b>N</b>			
<b>ASL</b>	4	3	25%	0%	75%
<b>A.O.</b>	2	1	50%	50%	50%
<b>Totale Strutture</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	<b>17%</b>	<b>67%</b>

**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**

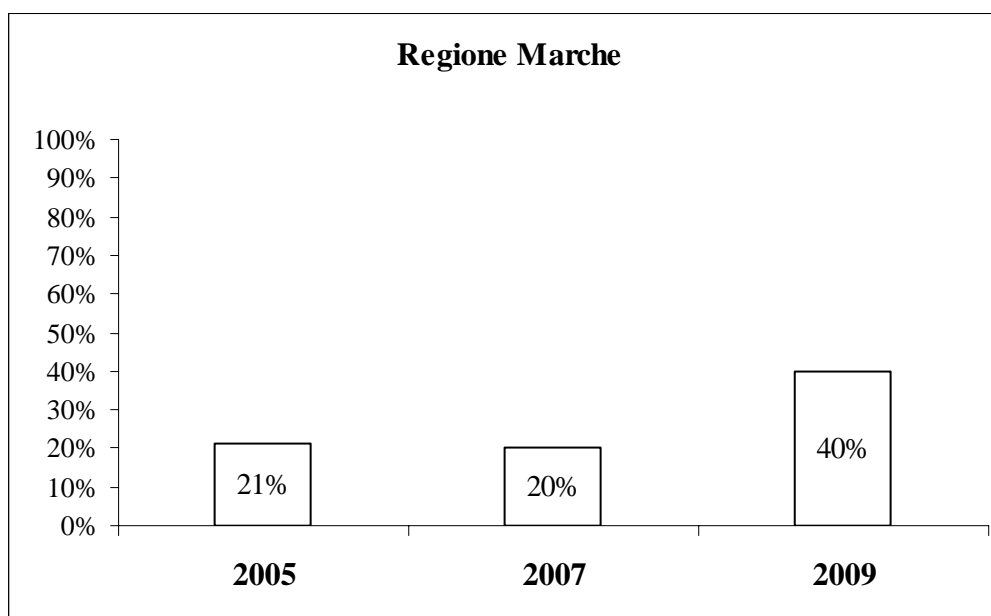




**4.12 Marche: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	13	6	25%	23%	46%
A.O.	2	0	0%	0%	0%
<b>Totale Strutture</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>

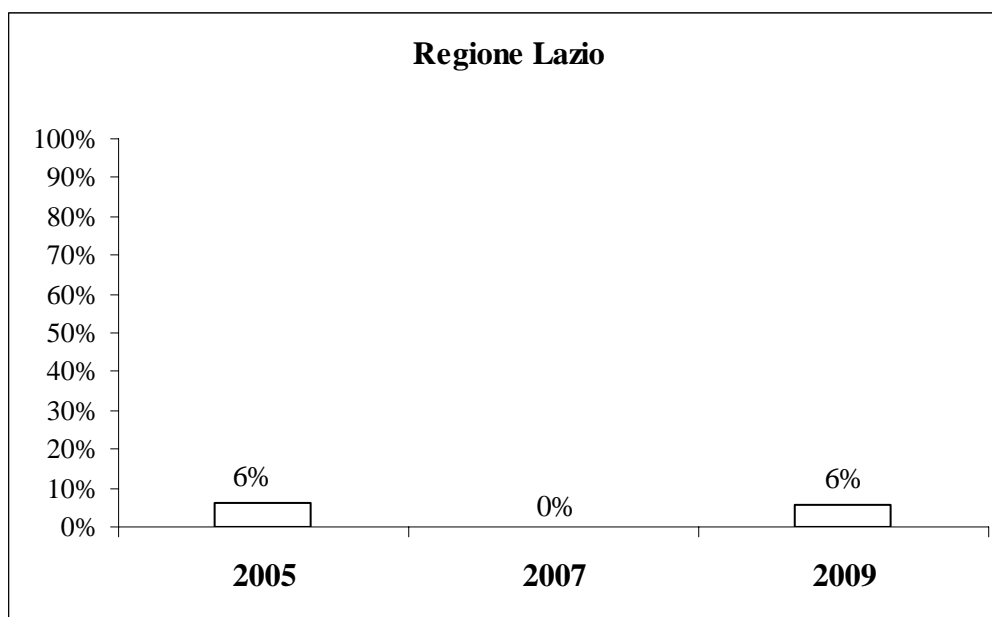
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.13 Lazio: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	<b>N</b>	<b>N</b>			
<b>ASL</b>	12	0	8%	0%	0%
<b>A.O.</b>	5	1	0%	0%	20%
<b>Totale Strutture</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>

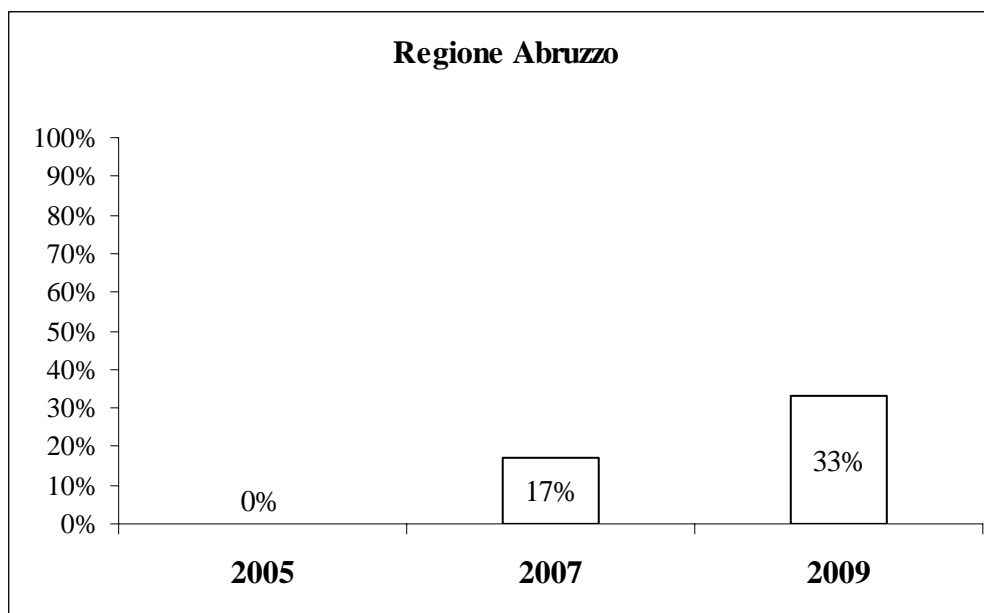
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.14 Abruzzo: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	N	N			
<b>ASL</b>	6	2	0%	17%	33%
<b>A.O.</b>	-	-	-	-	-
<b>Totale Strutture</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>

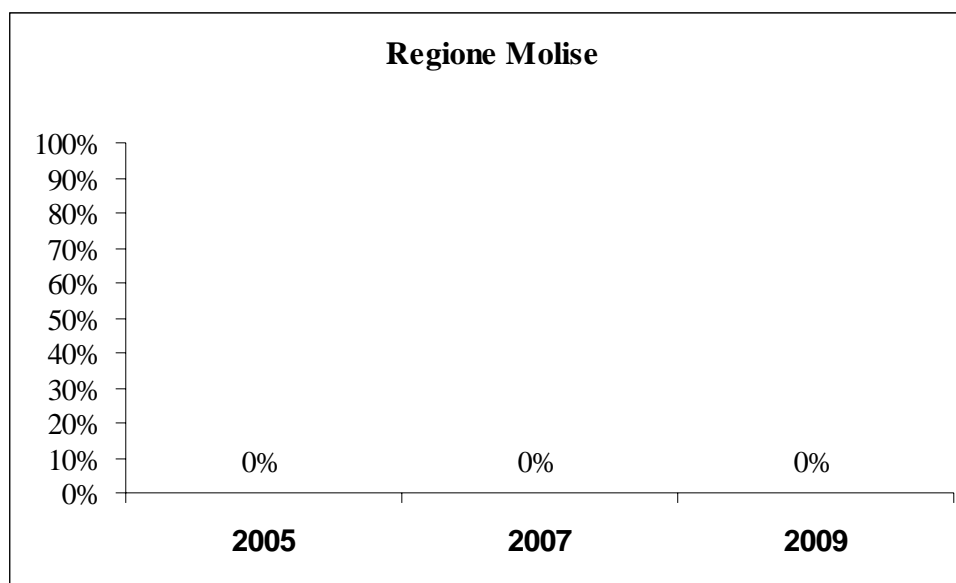
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.15 Molise: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	N	N			
<b>ASL</b>	3	0	0%	0%	0%
<b>A.O.</b>	-	-	-	-	-
<b>Totale Strutture</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

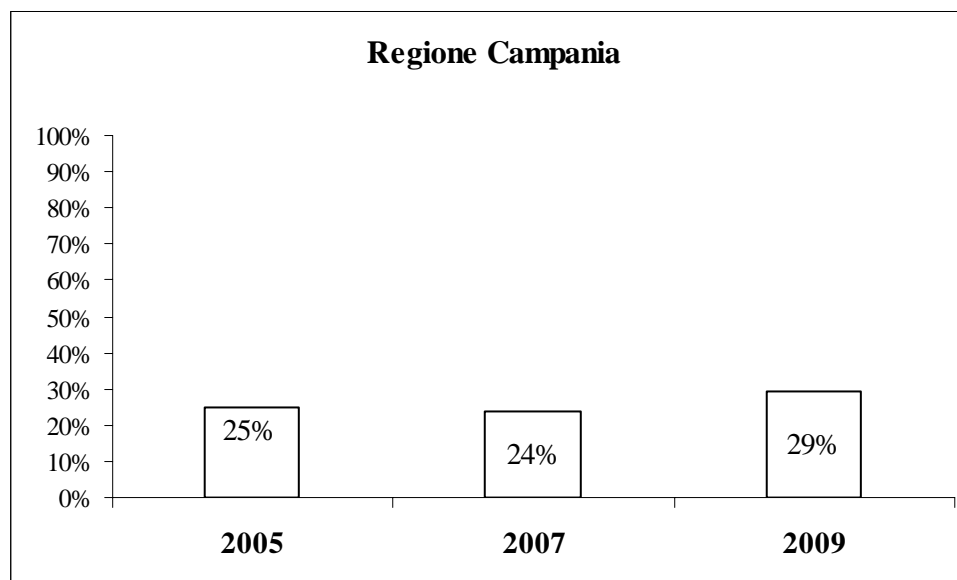
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.16 Campania: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	10	3	17%	31%	30%
A.O.	7	2	38%	13%	29%
<b>Totale Strutture</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>29%</b>

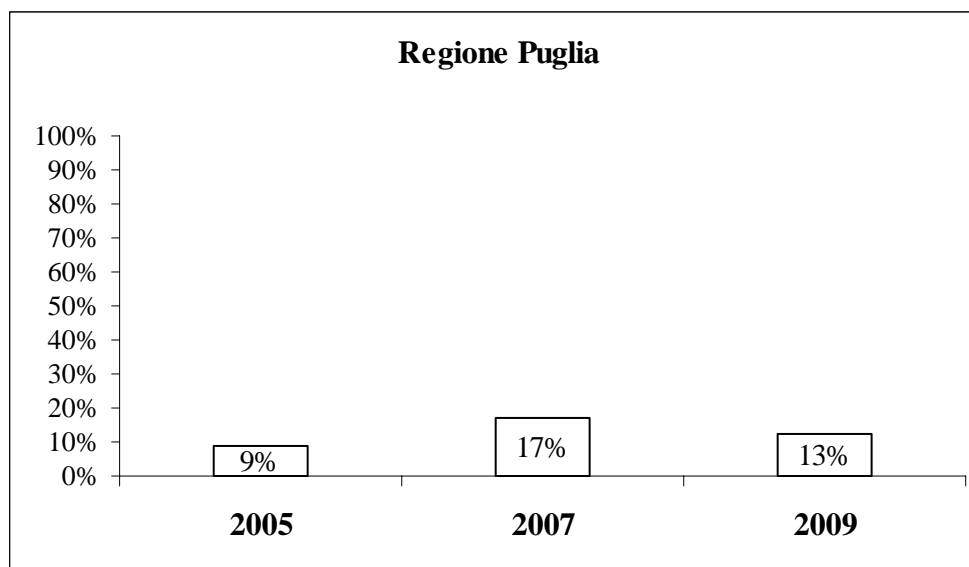
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.17 Puglia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
			2005	2007	2009
	<b>N</b>	<b>N</b>			
<b>ASL</b>	6	1	11%	9%	17%
<b>A.O.</b>	2	0	0%	100%	0%
<b>Totale Strutture</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>

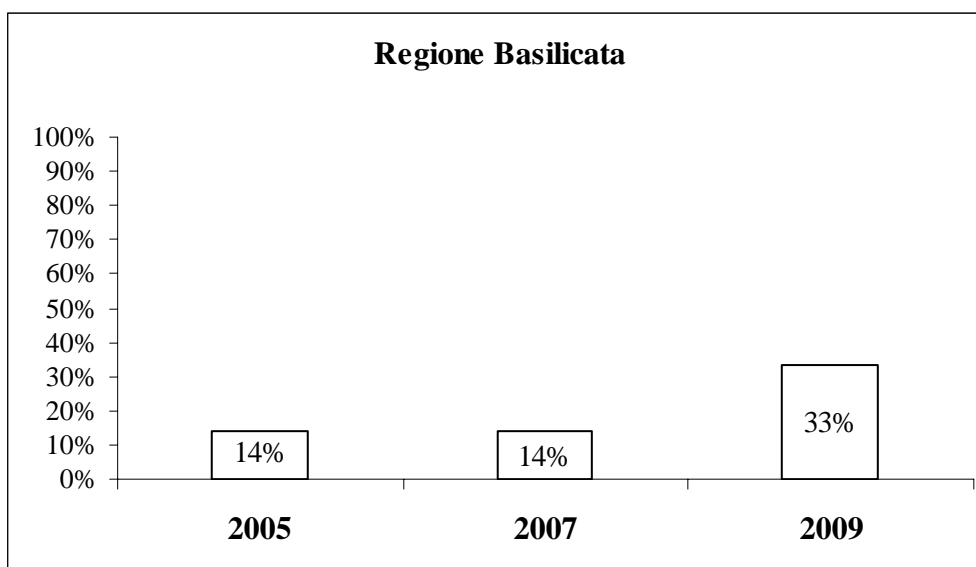
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.18 Basilicata: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	5	1	0%	0%	20%
A.O.	1	1	50%	50%	100%
<b>Totale Strutture</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>

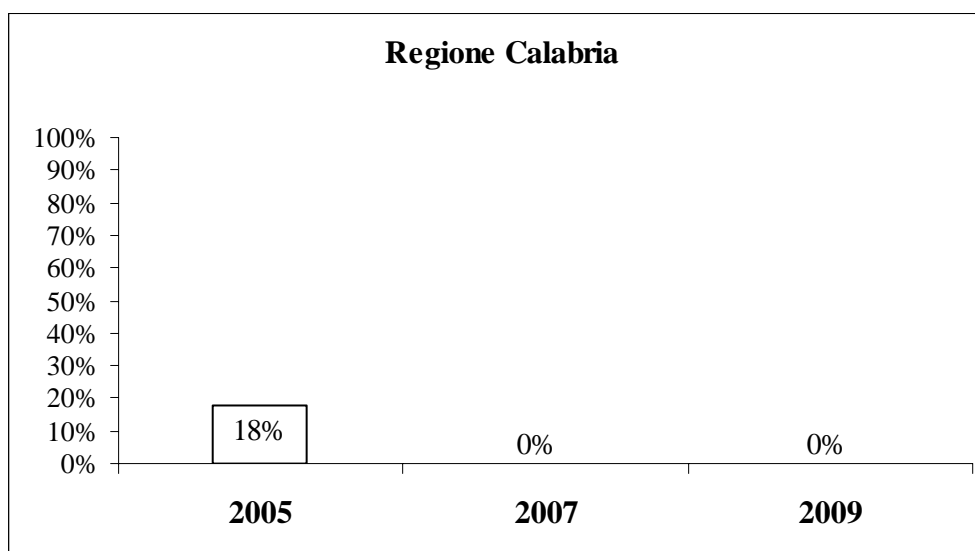
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.19 Calabria: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
<b>ASL</b>	5	0	0%	0%	0%
<b>A.O.</b>	4	0	67%	0%	0%
<b>Totale Strutture</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**

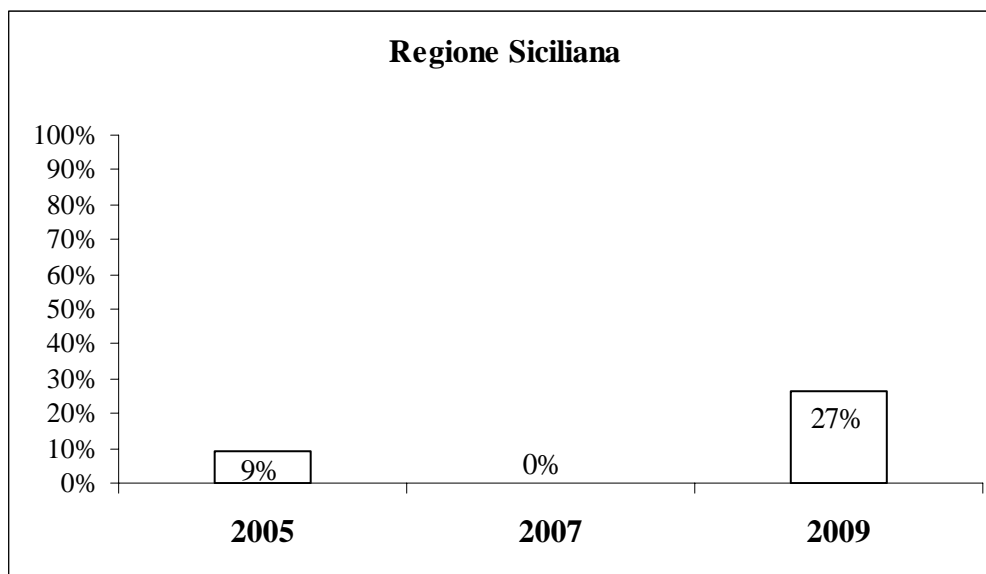




**4.20 Sicilia: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	9	1	0%	0%	11%
A.O.	6	3	12%	0%	50%
<b>Totale Strutture</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>27%</b>

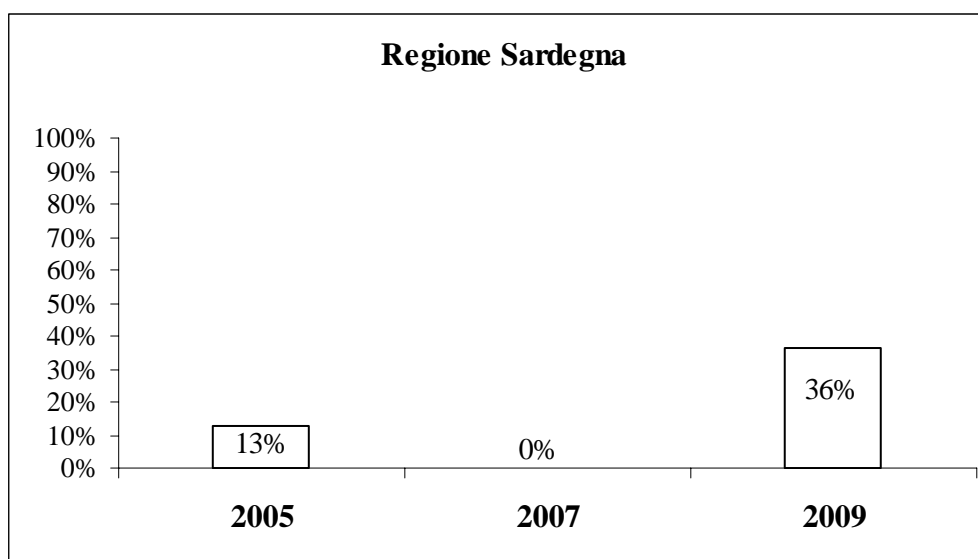
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



**4.21 Sardegna: Percentuale di siti web con presenza di dati su tempi reali e/o massimi d'attesa suddivisi per tipo di istituzione negli anni 2005-2007-2009.**

Tipologia	Siti web esplorati	N. di siti web con presenza di dati su tempi di attesa Anno 2009	% di siti web con presenza di dati su tempi di attesa nell'anno indicato		
	N	N	2005	2007	2009
ASL	9	3	14%	0%	33%
A.O.	2	1	0%	0%	50%
<b>Totale Strutture</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>0%</b>	<b>36%</b>

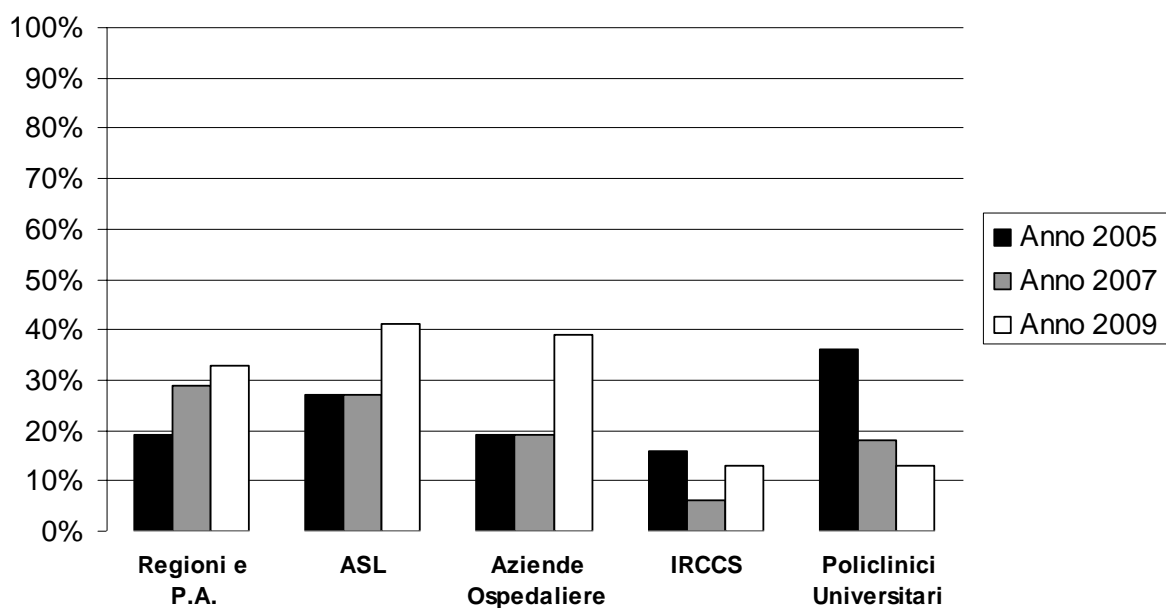
**Rilevazione nei siti web di ASL e A.O. della presenza dei dati su tempi di attesa negli anni 2005, 2007 e 2009**



## 5. Confronto tra i risultati del monitoraggio 2005, 2007 e 2009

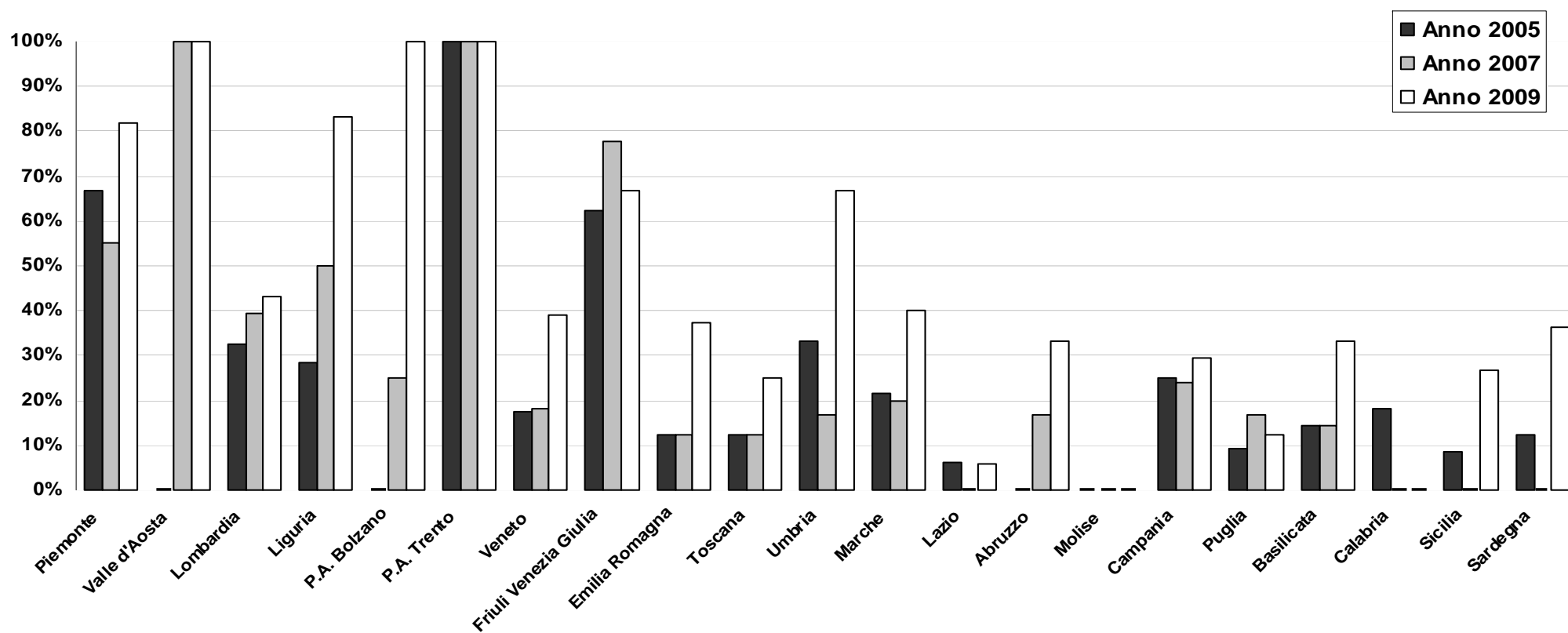
Nella Figura 5.1 vengono rappresentati i dati aggregati a livello nazionale, distinti per anno di monitoraggio, da cui emerge un incremento nella presenza di dati sui tempi d'attesa nei siti web per Regione, ASL ed Aziende Ospedaliere; si rileva tuttavia una tendenza alla loro diminuzione per quanto riguarda IRCCS e Policlinici Universitari.

**Figura 5.1: Presenza di informazioni su tempi d'attesa: confronto tra i risultati dei monitoraggi 2005, 2007 e 2009**



La Figura 5.2. riporta, per anno di monitoraggio, i dati disaggregati a livello regionale, per ASL e Aziende Ospedaliere, dai quali emerge che nell'ultima rilevazione 2009 vi è stato un incremento della presenza di dati sui tempi d'attesa nei siti web di ASL e Aziende Ospedaliere, con un trend decrescente da Nord a Centro-Sud/Isole.

**Figura 5.2:** Presenza di informazioni su tempi d'attesa: confronto tra i risultati del monitoraggio 2005, 2007 e 2009 per ASL e A.O. per Regione



## 6. Discussione

L'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati e definiti per gravità di patologia, condizione clinica ed adeguate alle necessità di cura degli assistiti, rappresenta una componente strutturale dei LEA. La tematica dei tempi e delle liste di attesa, richiede un approccio sistemico che richiede vari livelli di intervento volti sia alla razionalizzazione dell'offerta delle prestazioni, che alla qualificazione la domanda; in tale ambito la possibilità di fruire di informazioni su tempi e liste d'attesa è rilevante sia dal punto di vista del cittadino che dell'operatore. Dalla letteratura internazionale emerge che numerosi sistemi sanitari<sup>3</sup> utilizzano sempre più frequentemente Internet e siti web dedicati per offrire informazioni e dati su tempi e liste d'attesa.

L'analisi qui presentata, pur tenendo conto si tratta di un'indagine di prevalenza effettuata in un arco di tempo limitato (novembre e dicembre 2009), mette in evidenza la presenza di dati su tempi e liste d'attesa nel 34% dei siti web complessivamente esplorati. In particolare, solo 7 sui 21 siti web di Regioni e P.A. contengono tali dati. Rispetto alla rilevazione del 2007 si riscontra invece un incremento di siti web con presenza di dati sui tempi d'attesa, rispettivamente del 14% per le ASL e del 20% per le Aziende Ospedaliere.

Il presente rapporto conferma quindi, quanto emerso nelle due precedenti indagini del 2005 e 2007, ovvero un insufficiente utilizzo dei siti web come strumento informativo su tempi e liste d'attesa da parte di Regioni e Strutture sanitarie, con un forte gradiente decrescente da Nord a Centro-Sud/Isole.

---

<sup>3</sup> [www.nhs.uk](http://www.nhs.uk); [www.isdscotland.org](http://www.isdscotland.org); [www.healthservices.gov.bc.ca/waitlist](http://www.healthservices.gov.bc.ca/waitlist)

## **7. Conclusioni e proposte**

Il 3° Rapporto Nazionale sull'utilizzo di Internet quale strumento di comunicazione dei dati su tempi e liste di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale sottolinea la necessità di:

1. promuovere in modo più sistematico l'utilizzo di Internet come strumento di comunicazione;
2. definire un'attività di monitoraggio per verificare la validità e il puntuale aggiornamento dei tempi d'attesa disponibili sui siti web;
3. prevedere il criterio della disponibilità dei dati riferiti ai tempi d'attesa sui siti web quale elemento di adempienza da parte di Regioni e P.A. nel contesto della verifica dell'erogazione dei LEA.

Sulla base di quanto emerso dalla presente indagine, risulta confermata la necessità di mettere a sistema l'attività di monitoraggio dei siti web, per verificare l'andamento delle informazioni disponibili sui tempi d'attesa. Questa attività rappresenta uno strumento di trasparenza che si affianca a quelli di comunicazione già utilizzati a livello aziendale, quali Carta dei Servizi, URP, Uffici di Qualità, per fornire una completa comunicazione dei dati su tempi e liste d'attesa al cittadino.

Sulla base di queste riflessioni, è opportuno prevedere, tra gli adempimenti previsti per le Regioni e P.A. nell'ambito della verifica LEA, il criterio della disponibilità e del puntuale aggiornamento dei dati sui tempi d'attesa inseriti nei siti web.

Si sottolinea, infine, la necessità di disporre di linee guida relative alle modalità di presentazione e tipologia dell'informazione su tempi e liste di attesa per ricoveri e prestazioni ambulatoriali, anche ai fini di un'attività di costante monitoraggio. Tale approccio potrà garantire una attività sistematica di informazione e comunicazione trasparente, con dati ed informazioni omogenee su tutto il territorio nazionale, creando così un effettivo strumento di governo clinico per i cittadini.

## 8. Allegato 1 - Riferimenti normativi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## **Ringraziamenti**

Il presente rapporto è stato elaborato a cura dell'Ufficio III – Qualità delle attività e dei servizi (Alessandro Ghirardini, Roberta Andrioli, Giandomenico Cannizzaro, Rosetta Cardone, Guerino Carnevale, Susanna Ciampalini, Angela De Feo, Daniela Furlan, Giorgio Leomporra, Carmela Matera, Claudio Seraschi, Anna Sgrò) Ministero della Salute, Direzione Generale della Programmazione Sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema, con la collaborazione di Susanna Zollo e Federica Capotosto (Facoltà di Economia, Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma).