

COMUNICAZIONE *ON LINE*

L'empowerement del cittadino

Antonio Gianni

Un processo di rinnovamento del rapporto tra le istituzioni sanitarie e il cittadino

Nel passato le informazioni sanitarie rivolte ai cittadini erano realizzate attraverso tradizionali campagne d'informazione e di educazione sanitaria, *mission* istituzionali rivolte a tutti i potenziali destinatari e venivano progettate ed effettuate senza interattività e tentativi di personalizzazione su temi di salute (ad esempio, per la lotta al fumo e all'obesità). Messaggi destinati a tutti senza differenziazioni e privi di verifica e valutazione dei risultati; si contribuiva così a incrementare le disuguaglianze tra coloro che avevano accesso a informazioni corrette e servizi, e coloro che, invece, ne erano esclusi. Dalla fine del XX secolo, il progresso delle tecnologie, lo sviluppo e la diffusione di Internet hanno reso possibile fornire ai cittadini informazioni di carattere sanitario, con l'obiettivo principale di aumentare l'accesso degli utenti ad informazioni sulla salute di alta qualità, coinvolgendo maggiormente i

cittadini/pazienti. Un processo di responsabilizzazione della propria condizione di salute, delle cure e trattamenti sanitari cui essere sottoposti. Un approccio sostanzialmente differente da quello tradizionale in cui le informazioni venivano fornite a prescindere dalla capacità d'interazione e comprensione del cittadino.

Proprio la diffusione dei mezzi di comunicazione insieme con lo sviluppo di Internet, hanno reso possibile e necessario un miglioramento dei mezzi a disposizione delle Amministrazioni Pubbliche per implementare una strategia comunicativa efficace.

Oggi la comunicazione in ambito sanitario fa parte di quelle aree trasversali della comunicazione pubblica destinata ad assumere un ruolo centrale e strategico nelle relazioni tra Stato e cittadino.

Centralità dettata dall'obbligo delle Amministrazioni sanitarie di rispondere al diritto del cittadino di essere informato ma, anche, per la dimensione più articolata e complessa che termini come 'salute' e 'cura' hanno assunto nella nostra società.

Nell'ottica del processo di rinnovamento del rapporto tra le istituzioni sanitarie e il cittadino sono state redatte dal Ministero della Salute le "Linee guida per la comunicazione on line in tema di tutela e promozione della salute" documento prodotto 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 con la partecipazione del Dipartimento di Sanità Pubblica e Malattie Infettive della Sapienza - Università di Roma.

Le finalità sono di fornire al cittadino indi-



cazioni in termini di contenuti informativi, servizi interattivi e strategie comunicative *on line*, per pianificare e realizzare un'attività di comunicazione in tema di tutela e promozione della salute con la creazione di un Canale "Cittadini" direttamente dal portale del Ministero della Salute.

Fondamentale la centralità del cittadino-paziente non solo nell'individuazione e strutturazione dei contenuti informativi, ma anche nella redazione grafica del sito e nell'erogazione dei servizi sanitari *on line*. L'obiettivo, più volte richiamato anche dall'OMS, è di contribuire all'*empowerment* cioè al potenziamento del ruolo di partecipazione, valutazione e decisione della comunità nella gestione della sanità. Il cittadino *empowered* è un soggetto che comprende e sceglie, è un costruttore dei propri stili di vita e un protagonista del proprio benessere, ed è pertanto un soggetto in grado di interagire razionalmente e responsabilmente con il proprio ambiente di riferimento, ossia con il sistema delle prestazioni sanitarie.

L'obiettivo del sito di un ente sanitario quindi deve essere quello di offrire una piattaforma telematica in grado di incontrare in maniera efficace le esigenze informative, le aspettative e le priorità dei cittadini-pazienti, consentendo lo sviluppo dell'apprendimento di comportamenti, di promozione della salute e di prevenzione della malattia, anche contribuendo ad un uso più appropriato dei servizi sanitari. Il nuovo canale *on line* del Ministero, grazie anche alle potenzialità offerte da Internet nei processi di ricerca dell'informazione sanitaria, dovrebbe garantire una diffusione delle conoscenze medico-scientifiche tra gli utenti-pazienti, allo scopo di supportare il cittadino nell'assunzione di decisioni attive e informate nei confronti delle proprie condizioni di salute. Secondo quanto auspicato dall'*Evidence-Based Medicine* (EBM) infatti, la pratica clinica è tanto più efficace quanto più si costruisce su decisioni derivate dall'integrazione tra l'esperienza del medico e l'uso coscienzioso ed esplicito delle migliori evidenze scientifiche disponibili, mediate dalle preferenze del paziente. Il riferimento all'*empowerment* del cittadino e all'EBM individua due concetti chiave sui quali fondare la strate-

gia comunicativa dei siti Web degli enti e delle strutture sanitarie: la centralità del cittadino-paziente e l'importanza delle informazioni sulle prove di efficacia degli interventi sanitari. Entrambi questi concetti sono supportati da numerose ricerche di settore: da un lato, le indagini esplorative sui pazienti volte a rilevarne i bisogni informativi in tema di salute e dall'altro la letteratura scientifica che ha monitorato l'efficacia degli interventi sanitari *on line* finora sperimentati.

Dall'analisi dei risultati di questi studi possono emergere interessanti suggerimenti per la progettazione dei siti istituzionali in campo sanitario, quale ad esempio la possibilità di accogliere il bisogno espresso dai cittadini-pazienti di entrare in relazione e poter comunicare con altre persone che hanno avuto lo stesso problema di salute, per ricevere un supporto psicologico (gruppi *self-help*).

Un ulteriore fattore-chiave che deve essere tenuto in considerazione per adeguare anche i siti italiani delle strutture sanitarie agli standard internazionali di qualità della comunicazione in tema di salute è la potenziale numerosità degli utenti interessati a usufruirne: ricerche comparative a livello internazionale mostrano che nei Paesi in cui l'utilizzo di Internet è particolarmente diffuso, il numero di persone che cerca informazioni sanitarie su internet ha raggiunto, e in alcuni Paesi addirittura superato, il numero di persone che richiedono assistenza medica.

Non va sottovalutato, poi, il potenziale di diffusione delle informazioni che Internet assicura. Una strategia d'intervento per la promozione della salute o per la prevenzione delle malattie potrebbe giovare dell'effetto moltiplicatore dell'uso delle informazioni diffuse attraverso Internet ed incontrare così in maniera più efficace bisogni di informazione sanitaria della popolazione.

Ma è sufficiente la tecnologia a raggiungere l'obiettivo?

Non sempre, infatti, la criticità maggiore nella distribuzione d'informazione sanitaria *on line* è legata al linguaggio da utilizzare. Mentre le caratteristiche del mezzo - tecnologico - consente la massima semplicità della costruzione linguistica, la

natura dell'informazione sanitaria invece - tecnica e specialistica - richiede un'attenzione all'uso corretto dei termini di settore. Poiché il rischio è di produrre messaggi con scarsa autorevolezza, da un lato, oppure che non sono comprensibili per tutti gli utenti, dall'altro, è auspicabile il ricorso a un linguaggio semplice, ma arricchito con terminologia medica specifica. Questa soluzione potrebbe rappresentare anche uno strumento importante per cercare di aumentare l'alfabetizzazione informatica in tema di salute (*health literacy*) della popolazione. Informazioni comprensibili possono essere fornite non soltanto attraverso documenti di testo, ma anche utilizzando metodi di comunicazione sonora e audiovisiva.

Partendo quindi dalla considerazione che l'informazione, la comunicazione e l'educazione sanitaria via Internet sono dei processi tipicamente bidirezionali che comportano un elevato grado d'interattività, la metodologia utilizzata per la costruzione del 'Canale Cittadini' del Ministero della Salute e, più in generale per favorire una comunicazione *on line* in tema di salute da parte di qualunque istituzione pubblica, ha previsto un approccio 'misto', che utilizza sia processi *top-down* (alimentati dall'alto, a partire dalle indicazioni degli esperti, dalla letteratura, dalle norme di settore etc.) sia processi *bottom-up* (alimentati dal basso, a partire dai bisogni e dai giudizi dei cittadini e degli utenti di Internet e dalla ricostruzione dell'attuale livello di qualità dei siti del SSN). Con la futura comunicazione *on line* (il nuovo sito dovrebbe essere attivo in primavera) il Ministero intende, quindi, farsi promotore di un nuovo modo di comunicare, perfettamente consapevole dell'importanza di veicolare informazione di qualità elevata che raggiungono potenziali utenti, ma anche con l'intento di assicurare alla popolazione un'attività d'informazione e comunicazione che presenti caratteristiche di omogeneità a livello nazionale. Un'ultima chicca, strizzando l'occhio alle generazioni più giovani, il nuovo portale fungerà anche come applicazione scaricabile sugli i-Phone e i-Pod con un ricorso a "bottoni" da utilizzare in modalità "touch" in luogo della più tradizionale tastiera.