UTILIZZO DELLA COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB DEGLI ENTI DELLE PROFESSIONI SANITARIE. STATO DELL'ARTE DEGLI ORDINI DEI TECNICI SANITARI DI RADIOLOGIA MEDICA E DELLE PROFESSIONI SANITARIE TECNICHE, DELLA RIABILITAZIONE E DELLA PREVENZIONE

■ Dott. Nichetti Elena, Dott. Brazzo Oscar, Dott. Di Lascio Antonio

■ **KEYWORDS:** Ordine TSRM PSTRP, Social network, Comunicazione digitale

ABSTRACT

La comunicazione digitale, tra siti web e social, offre l'opportunità alle pubbliche amministrazioni, Ordini professionali compresi, di affrontare una sfida legata alla trasparenza, all'efficacia dei servizi, allo snellimento amministrativo, a un nuovo modo di comunicare con i professionisti e con i cittadini. Lo studio si propone di presentare lo stato dell'arte dell'utilizzo della comunicazione digitale da parte degli Ordini dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle Professioni Sanitarie Tecniche, della Riabilitazione e della Prevenzione, attraverso un'analisi dei siti web e delle pagine Facebook. I risultati dimostrano come sia possibile un ampio margine di miglioramento sia in termini quantitativi (creazione di pagine Facebook per tutti gli Ordini TSRM PSTRP), sia in termini qualitativi (tipologia dei contenuti, attenzione ai destinatari, modalità di comunicazione...)

INTRODUZIONE

Dallo studio dell'Osservatorio sulla Comunicazione Digitale (giugno 2019) emerge chiaramente che la popolazione italiana (8 su 10, pari al 78% del campione intervistato) ritiene **le informazioni e i servizi della pubblica amministrazione veicolata sui social network molto utili**, soprattutto da parte della fascia d'età che supera i 50 anni (72%), auspicando un linguaggio semplice e colloquiale (supportato da audio e video). Gli utenti italiani ad accedere ad internet, come confermano i dati di Global Digital 2019, sono quasi 55 milioni (oltre 9 su 10) di cui 35 milioni iscritti alle piattaforme social, che trascorrono, mediamente, almeno 6 ore al giorno sui social, soprattutto su Facebook, che continua a mantenere il proprio primato tra coloro che hanno un livello di istruzione meno elevato, tra i più giovani ed i meno giovani e tra gli stranieri. Anche tra le persone disabili i social sono estremamente diffusi e risultano importanti come strumento sia di informazione che di socializzazione. Un altro dato importante risalta nel gradimento dell'utilizzo del digitale anche in sanità. Infatti, secondo l'indice DESI (The Digital Economy and Society Index, 2018), **l'Italia è all'8° posizione (con il 24% di cittadini che ne hanno usufruito) per i servizi sanitari e assistenza erogata online**.

La rivoluzione digitale, complice dell'ampia diffusio-

ne sul mercato di smartphone con costi accessibili a tutti (o quasi), ha portato con sé **una nuova era nella comunicazione, cambiando profondamente il rapporto tra salute e paziente/utente dei servizi sanitari ed incrementando le possibilità di condivisione delle informazioni, imponendo agli operatori sanitari (a diverso titolo coinvolti nell'erogazione di prestazioni o della sua promozione), una rivoluzione della pratica e dell'esperienza clinica**. Molti degli utenti che fanno uso di social media, infatti, sono alla ricerca attiva di informazioni sulla salute (soprattutto tra i pazienti affetti da patologie croniche).

In questo cambiamento comunicativo **possono giocare un ruolo importante anche gli Ordini delle professioni sanitarie e le relative Federazioni nazionali**, definite dalla legge di riordino 3/2018 quali *“enti pubblici non economici che agiscono quali organi sussidiari dello stato al fine di tutelare gli interessi pubblici garantiti dall'ordinamento, connessi con l'esercizio professionale. Sono dotati di autonomia patrimoniale, finanziaria, regolamentare e disciplinare e sottoposti alla vigilanza del ministero della salute. Promuovono e assicurano l'indipendenza, l'autonomia e la responsabilità delle professioni e dell'esercizio professionale, la qualità tecnico-professionale, la valorizzazione della funzione sociale, la salvaguardia dei diritti umani e dei principi etici dell'esercizio pro-*

Fig. 1 - Ordini TSRM PSTRP con Pagina Facebook

fessionale, al fine di garantire la tutela della salute individuale e collettiva. Assicurano un adeguato sistema di informazione dell'attività svolta, per garantire accessibilità e trasparenza alla loro azione".

Lo studio presentato ha osservato, sotto alcuni aspetti, i siti web e le pagine social, con lo scopo di fornire una fotografia di come gli Ordini afferenti alla Federazione nazionale dei tecnici sanitari di radiologia medica, delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione (TSRM PSTRP), utilizzano attualmente la comunicazione attraverso tali strumenti.

METODOLOGIA E MATERIALI

Lo studio ha preso in considerazione i siti web dei 61 Ordini TSRM PSTRP, individuati dall'elenco pubblicato sul sito della relativa Federazione nazionale, e ove esistenti le Pagine Facebook (FB) gestite dai me-

desimi Ordini. Le Pagine FB sono state individuate tramite il motore di ricerca interno al social immettendo le parole chiave "Ordine TSRM PSTRP + nome provincia/ce".

Per i siti web sono stati registrati: l'ultimo aggiornamento e la presenza di collegamenti a canali social.

Per le pagine FB sono stati registrati: data di creazione, ultimo aggiornamento, frequenza di pubblicazione delle notizie (n. post/mese nel periodo 01/04/2019 - 30/09/2019), numero "Mi piace", informazioni di contatto presenti.

Per entrambi è stato definito il principale destinatario delle notizie veicolate (professionisti o cittadini).

L'indagine si è svolta nel mese di ottobre 2019.

RISULTATI E DISCUSSIONE

Tra i 61 Ordini territoriali, solo n. 1 non possiede un sito internet. Al momento dell'indagine il sito web di un altro Ordine si trovava off-line per manutenzione. Il 53% degli Ordini con sito web ha effettuato almeno un aggiornamento al sito nel mese della rilevazione; l'8% (n. 5 siti web) ha aggiornamenti che risalgono ai mesi precedenti. Per n. 38 siti web (23%) non è stato possibile identificare la data dell'ultimo aggiornamento perché le notizie non riportano la data di pubblicazione (n. 37 siti) o perché il sito si trova in manutenzione (n. 1 caso).

Tra i 61 Ordini territoriali, il 61% (n. 37) si è dotato di una pagina Facebook (v. Figura 1). Sono da segnalare n. 3 Ordini territoriali che hanno scelto di gestire un "Gruppo privato", anziché una pagina Facebook. Sui siti web degli Ordini che hanno una pagina FB è riportato un chiaro collegamento ad essa (in home page o nei contatti) in 21 casi (57%).

Le 37 pagine Facebook degli Ordini TSRM PSTRP rilevate da questa indagine sono state create nel periodo tra marzo 2011 e settembre 2019. Si osservano significativi incrementi nell'anno 2015, in corrispondenza di alcuni eventi significativi per la Federazione

Fig. 2 - Numerosità delle Pagine Facebook degli Ordini TSRM PSTRP.

Fig. 3 - Like alle Pagine Facebook degli Ordini TSRM PSTRP.

ne: la definizione della delega alla comunicazione da parte del Comitato centrale (al dott. O. Brazzo) e la creazione delle pagine Facebook nazionali o di gruppi riferiti all'Ente (ex colleghi TSRM) - che hanno dato l'input per un nuovo possibile modello di comunicazione -, e dal 2018, a seguito dell'entrata in vigore della L. 3/2018 - che può aver generato l'esigenza di implementare nuovi canali comunicativi per raggiungere più professionisti (v. Figura 2).

Il numero di affiliazioni alle pagine, mediante i cosiddetti "Mi piace" da parte degli utenti Facebook (necessario per essere sempre aggiornati sulle attività delle pagine), varia da poche decine a un paio di migliaia (v. Figura 3), ciò in relazione alla data di creazione della pagina (le pagine più recenti hanno meno *follower*), alla frequenza di aggiornamento (le pagine più aggiornate hanno più seguito) e al numero di iscritti all'Ordine (gli Ordini più numerosi hanno più probabilità di essere maggiormente seguiti).

Per ipotizzare una copertura degli iscritti agli Ordini attraverso la pagina Facebook, è stato calcolato un rapporto percentuale tra il numero di *like* alla pagina registrati dall'indagine e il numero di iscritti all'Ordine. Nella lettura di questi dati si tenga in considerazione che la pagina FB può essere seguita anche da non iscritti a all'Ordine e che uno stesso utente FB può seguire più pagine. La maggior parte delle Pagine FB (62%) è seguita da meno del 20% del numero di iscritti all'Ordine; il 16% delle Pagine FB "copre" almeno la metà del numero di iscritti all'Ordine.

L'84% degli Ordini con pagina Facebook ha pubblicato almeno un post nel mese di rilevazione; n. 5 pagine hanno pubblicazioni che risalgono a mesi precedenti; n. 1 pagina ha post che risalgono all'anno precedente. Osservando 6 mesi (aprile – settembre 2019) di attività delle pagine Facebook è stato possibile stabilire la media di post pubblicati per mese. La maggior parte

delle pagine (73%) pubblica, in media, meno di una volta al mese.

La trasformazione in atto dal punto di vista comunicativo, soprattutto nella pubblica amministrazione, **non implica solamente l'utilizzo della tecnologia ma un forte cambiamento del modo di pensare, affiancando i nuovi mezzi a quelli più tradizionali e re-immaginando in chiave "virtuale" tutte le operazioni svolte**, nella consapevolezza che molte di queste, poste in essere anche dai nostri Enti, **sono di tipo informativo e, pertanto, intrinsecamente digitalizzabili**, migliorando e personalizzando la customer experience dei cittadini, nonché ottenendo notevoli risparmi sui costi. È opportuno considerare che ad oggi, ad esclusione del Codice dell'amministrazione Digitale (Istituito con il D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82, modificato e integrato dal D. lgs. 22 agosto 2016 n. 179 e D. lgs. 13 dicembre 2017 n. 217, con l'obiettivo di promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale), **non esistono ancora normative che obblighino la Pubblica Amministrazione ad essere presente ed attiva sulle piattaforme social**. Numerosi documenti hanno però sottolineato l'importanza di una presenza costante, della Pubblica Amministrazione, su questi nuovi mezzi di comunicazione (Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 e la Circolare n. 2 /2017 "Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato" del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione) e come peraltro, emerso dai risultati di monitoraggio compiuti con questo lavoro, in cui **si evidenzia che il 61% degli Enti territoriali degli Ordini TSRM PSTRP ha attivato una propria pagina Facebook**.

Il contributo della presenza di un Ente ordinistico delle professioni sanitarie su un social network, alla luce del nuovo contesto normativo, delineato con la L. 3/2018, non potrà sicuramente prescindere da una **più efficace comunicazione e vicinanza con l'utente, inteso quale cittadino e non soltanto rivolto ad**

“addetti ai lavori” (iscritti per legge agli Albi professionali), con l’intento di contribuire a:

- **diffondere informazioni corrette** (combattendo le fake-news e la condivisione di documenti senza che ne siano verificate le fonti);
- **migliorare le informazioni sull’accesso ai programmi** di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione e dell’uso appropriato dei servizi che il Sistema sanitario mette a disposizione;
- informare sulle professioni sanitarie e loro valorizzazione;
- instaurare rapporti di fiducia con i cittadini attraverso azioni strutturate e sinergiche;
- contribuire al contrasto, in un momento così delicato, delle aggressioni nei confronti dei professionisti;
- realizzare, sempre di più e sempre meglio, la “casa di vetro”, nell’ottica della trasparenza e della partecipazione, nella ferma volontà di contrastare la corruzione (L. 190/2012, D. Lgs. 33/2013), migliorando l’accesso totale a dati e documenti posseduti dalle pubbliche amministrazioni (D.lgs. 97/2016).

Per fare questo è però **necessario eliminare pregiudizi e resistenze ed andare incontro ai nuovi mezzi di comunicazione, migliorando la consapevolezza e la conoscenza delle modalità di utilizzo, dei benefici offerti da questi strumenti e degli altrettanti rischi che possono nascondere** (ad esempio, in termini di rispetto della riservatezza o le speculazioni rispetto ai

dati che vengono forniti, anche inconsapevolmente). Per realizzare questo è necessario acquisire un “metodo” che gli Enti devono utilizzare per sfruttare le potenzialità dei social network e dei propri siti istituzionali, quale porta d’ingresso di cittadini/utenti e di addetti ai lavori al proprio “mondo”, a partire dall’adozione di opportuni regolamenti, possibilmente unificati a livello nazionale, per la partecipazione degli utenti e la pubblicazione dei contenuti, oltretutto delle funzioni di ruoli chiave come i moderatori ed amministratori delle stesse pagine.

È necessario, per questo, lavorare per dare vita ad eventuali nuovi servizi e modalità, per risolvere gap conoscitivo/divulgativo, favorendo nei professionisti e nei cittadini l’utilizzo, purché consapevole, dei nuovi social network anche per un Ente pubblico come quello di un Ordine delle professioni sanitarie.

Inoltre, è opportuno rilevare come attualmente i social network sono utilizzati dagli Enti oggetto del nostro studio esclusivamente con informazioni, poche, per soli addetti ai lavori. Altro dato più preoccupante è dato dalla creazione di pagine spontanee, che non facendo capo a nessun Ente istituzionale, contribuiscono alla diffusione di informazioni non controllate, a volte fuorvianti o non ufficiali, con conseguenze, su addetti ai lavori e cittadini, incalcolabili. Per questo, dal nostro punto di vista è opportuno che ciascun Ente attivi una propria pagina Facebook istituzionale, collegata al proprio sito, con informazioni di contatto e che questa sia periodicamente aggiornata con informazioni e notizie che riguardino sia gli iscritti che direttamente i cittadini/utenti del SSN e la propria attività.

■ REFERENCES

1. Pagine Facebook degli Ordini TSRM PSTRP territoriali
2. Siti web degli Ordini TSRM PSTRP territoriali
3. Regolamenti e circolari FNO TSRM PSTRP relativi l’utilizzo dei social network da parte degli operatori
4. Legislazione applicabile
5. W. D. Eggers, «Pubblica amministrazione digitale. Innovazioni e tecnologie al servizio del Cittadino», ed. HOEPLI, 2017
6. G. Mason, P. Zillo «La comunicazione digitale per la PA. Scrivere testi efficaci in siti, app e social network della pubblica amministrazione» ed. Maggioli, 2019