



Sant'Anna
Scuola Universitaria Superiore Pisa



La comunicazione della vaccinazione anti COVID-19 sui siti web delle Regioni e Province Autonome italiane

A cura del Laboratorio Management e Sanità (MeS) della
Scuola Superiore Sant'Anna e dell'Agenzia Nazionale per i
Servizi Sanitari Regionali (AGENAS)

Maggio 2021

Responsabili scientifici: Domenico Mantoan, Sabina Nuti

Componenti del gruppo di ricerca: Milena Vainieri, Sabina De Rosis, Elisa Guidotti,
Luca Pirrotta, Chiara Tramontani, Giulia Venturi
(ILC- CNR)

Sommario

Executive summary	3
Premessa	4
Obiettivi del progetto	7
Metodologia	8
Risultati: La comunicazione della vaccinazione anti COVID19 sui siti web delle Regioni/Province Autonome Italiane	10
Risultati analisi di Leggibilità dei testi sulla vaccinazione anti COVID19	33
Conclusioni ed implicazioni pratiche	38
Appendice	40

Executive summary

Il 9 dicembre 1979, i membri della Commissione globale per la certificazione dell'eradicazione del vaiolo poterono dichiarare la malattia "sradicata dal mondo". La prima pandemia conosciuta era stata definitivamente sconfitta grazie ad un vaccino. A ricordarlo è stata l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), la quale ha aggiunto come l'eradicazione del vaiolo "sia un promemoria della capacità della cooperazione sanitaria internazionale di realizzare risultati significativi e duraturi. Insieme, possiamo battere il Covid" ¹. La vaccinazione anti COVID19 rappresenta una straordinaria opportunità per debellare questa nuova pandemia di Coronavirus.

L'Italia ha da sempre rivestito un ruolo di Paese leader nelle vaccinazioni per la lungimiranza delle politiche vaccinali, l'esperienza degli operatori e dei ricercatori di sanità pubblica ed i significativi contributi scientifici². Nonostante il profuso impegno, il Paese nel corso degli ultimi anni si è trovato a dover fronteggiare il fenomeno, sempre più diffuso, dello scetticismo della popolazione nei confronti della vaccinazione. Questo fenomeno prende il nome di 'Vaccine Hesitancy', o in italiano, 'esitazione vaccinale'.

La diffusa resistenza alla vaccinazione ha messo in luce la necessità di porre particolare attenzione alla comunicazione in merito alla vaccinazione. Molteplici studi hanno evidenziato come un'adeguata comunicazione porti a risultati significativi nella promozione dell'accettazione dei vaccini ³.

Dalla recente indagine svolta da Agenas in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna alla popolazione italiana è emerso come la ricezione di informazioni chiare sul vaccino anti COVID19 possa aumentare la propensione dei cittadini italiani a vaccinarsi ed inoltre come internet rappresenti una delle principali fonti di informazione sulla vaccinazione anti COVID19 ⁴.

A partire da queste evidenze, AGENAS e il Laboratorio MeS della Scuola Superiore Sant'Anna hanno condotto un'indagine sui siti web delle 21 Regioni/Province Autonome (P.A.) italiane e su quelli delle Aziende sanitarie locali con l'obiettivo di offrire una panoramica sullo stato dell'arte della comunicazione online in merito alla vaccinazione anti Covid-19. La prospettiva adottata è stata quella dell'utente che visita il sito web per reperire informazioni sulla vaccinazione.

I risultati presentati in questo documento di sintesi possono essere utili per monitorare le modalità con cui le Regioni/Province Autonome italiane comunicano ai propri cittadini informazioni sulla vaccinazione anti COVID19 attraverso i siti web istituzionali. Risultati più analitici sono stati messi a disposizione delle Regioni.

¹ Ministero della Salute. OMS: "40 anni fa abbiamo sconfitto il vaiolo, ora insieme possiamo battere anche il coronavirus". http://www.salute.gov.it/portale/news/p3_2_1_1_1.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministero&id=4698 (ultimo accesso: 5/5/2021).

² Carlo, S. (2019). Quarant'anni (1978-2018) di politiche vaccinali in Italia. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*, 90(1), 127.

³ Attwell, K., Dube, E., Gagneur, A., Omer, S. B., Suggs, L. S., & Thomson, A. (2019). Vaccine acceptance: science, policy, and practice in a 'post-fact' world. *Vaccine*, 37(5), 677-682.

⁴ Mantoan D, Nuti S, Cantarelli P, et al. Il vaccino e la vaccinazione contro il COVID-19 : La propensione della popolazione italiana ad aderire alla campagna vaccinale. 2021.

Premessa

L'11 marzo 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato che il COVID19 rappresenta una pandemia globale, riconoscendo che il virus non avrebbe risparmiato alcuna parte del globo⁵. L'Italia è stata uno dei primi Paesi a fronteggiare la pandemia, registrando il 22 marzo 2020 la più alta incidenza di casi confermati di COVID19 fuori dalla Cina⁶. Da allora il COVID19 ha colpito instancabilmente la popolazione globale, allontanando la prospettiva di un rapido ritorno alla situazione pre-pandemica.

Le autorità sanitarie mondiali si sono da subito fortemente impegnate per individuare soluzioni adeguate al controllo dell'epidemia, riconoscendo nel vaccino lo strumento per eccellenza nel contrastarla. È noto, infatti, come numerose pandemie nei secoli scorsi siano state debellate attraverso la vaccinazione⁷. Pertanto, lo sviluppo di un vaccino sicuro ed efficace contro il COVID19 è diventato una priorità sanitaria urgente. Vaccini sicuri ed efficaci contro il COVID19 sono stati prodotti ed immessi in commercio in tempi record, rendendo possibile, il 27 dicembre 2020, l'inizio ufficiale della campagna di vaccinazione in tutta Europa⁸.

Sebbene il vaccino anti COVID19 rappresenti una grande opportunità per il contenimento della pandemia, lo scetticismo nei confronti della vaccinazione, fenomeno meglio identificato in letteratura come 'Vaccine Hesitancy', è largamente diffuso sia a livello nazionale che internazionale. L' 'esitazione vaccinale', termine che comprende i concetti di indecisione, incertezza, ritardo, riluttanza, esiste fin dalla disponibilità del primo vaccino e ha da sempre preoccupato molto le autorità sanitarie mondiali⁹. Da uno studio recentemente condotto per valutare l'atteggiamento nei confronti del vaccino COVID19 tra i pazienti affetti da Coronavirus ricoverati in una città del nord Italia, è emerso come più della metà degli intervistati nella coorte selezionata fossero esitanti o indecisi nei confronti del vaccino (59,2%)¹⁰. L'esitazione vaccinale è risultata minore in uno studio condotto tra gli studenti italiani. Circa il 20% degli studenti intervistati ha segnalato scarsa intenzione di vaccinarsi¹¹. Tale risultato è in linea con l'indagine recentemente condotta dall'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGENAS) in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa che ha coinvolto 12.322 residenti di tutte le Regioni e Province Autonome italiane. L'indagine ha infatti rivelato come il 17,6% degli intervistati non fosse intenzionato a vaccinarsi¹². Ciò che appare particolarmente rilevante emerso nella suddetta indagine è che i meno propensi a vaccinarsi sono le persone con più basso titolo di studio. Sono anche le persone che vorrebbero ricevere maggiori informazioni dai soggetti pubblici

⁵ DUCHARME J. World Health Organization Declares COVID-19 a 'Pandemic.' Here's What That Means. *Time* Published Online First: 2020. <https://time.com/5791661/who-coronavirus-pandemic-declaration/>

⁶ Angelico R, Trapani S, Manzia TM, et al. The COVID-19 outbreak in Italy: Initial implications for organ transplantation programs. *Am J Transplant* 2020;**20**:1780–4. doi:10.1111/ajt.15904

⁷ Harrison EA, Wu JW. Vaccine confidence in the time of COVID-19. *Eur J Epidemiol* 2020;**35**:325–30. doi:10.1007/s10654-020-00634-3

⁸ Ministero della Salute. Vaccine day il 27 dicembre in tutta Italia e in Europa. 2020. <https://bit.ly/2RumX2B> (ultimo accesso: 5/5/2021)

⁹ Istituto Superiore di Sanità. Epicentro. Esitazione vaccinale: ecco le raccomandazioni Oms. 2015. <https://bit.ly/3ul5dFK> (ultimo accesso: 5/5/2021)

¹⁰ Gerussi V, Peghin M, Palese A, et al. Vaccine Hesitancy among Italian Patients Recovered from COVID-19 Infection towards Influenza and Sars-Cov-2 Vaccination. *Vaccines* 2021;**9**:172. doi:10.3390/vaccines9020172

¹¹ Barello S, Nania T, Dellafiore F, et al. 'Vaccine hesitancy' among university students in Italy during the COVID-19 pandemic. *Eur J Epidemiol* 2020;**35**:781–3. doi:10.1007/s10654-020-00670-z

¹² Mantoan D, Nuti S, Cantarelli P, et al. Il vaccino e la vaccinazione contro il COVID-19 : La propensione della popolazione italiana ad aderire alla campagna vaccinale. 2021.

istituzionali sanitari quali le Aziende Sanitarie, i medici di medicina generale e gli specialisti sanitari. Il potenziamento della comunicazione da parte dei sistemi sanitari regionali quindi non solo può aiutare a superare lo scetticismo degli indecisi ma diventa uno strumento per ridurre il gap culturale e assicurare maggiore equità.

Da questo studio è inoltre emerso come la ricezione di informazioni chiare sul vaccino COVID19 possa aumentare la propensione dei cittadini italiani a vaccinarsi. Analogamente, la letteratura esistente riporta come l'accesso a informazioni affidabili aumenti la disponibilità delle persone a sottoporsi a vaccini di qualsiasi tipo ¹³. Sulla stessa linea, il Centro Europeo per la Prevenzione e il Controllo delle Malattie (ECDC) ha dichiarato che un'adeguata comunicazione porta a risultati significativi nella promozione dell'accettazione dei vaccini ¹⁴. Inoltre, un recente studio americano ha evidenziato come coloro che ricevono informazioni chiare sulla vaccinazione contro il COVID19 hanno maggiori probabilità di essere vaccinati rispetto a coloro che non sono informati ¹⁵. Una comunicazione chiara di informazioni accurate in merito alla vaccinazione anti COVID19 rappresenta pertanto un elemento chiave per incrementare la propensione alla vaccinazione.

Va inoltre ricordato che negli ultimi anni un numero sempre maggiore di cittadini ricerca informazioni sanitarie su Internet ¹⁶. Oltre l'88% degli italiani ricerca informazioni sanitarie sul web e il 44% ritiene che l'utilizzo di Internet sia poco o per nulla rischioso ¹⁷. Il trend è stato confermato dall'analisi condotta da AGENAS in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna, da cui è emerso che il 45,3% degli italiani riconosce Internet come il secondo canale principale di informazione sulla vaccinazione anti COVID19, dopo la televisione. Dalla stessa indagine è inoltre emerso come il 15,3% della popolazione vorrebbe ricevere maggiori informazioni sul vaccino da Internet.

Internet e i siti web che lo popolano rappresentano un canale chiave per informare i cittadini sulla vaccinazione COVID19 e possono svolgere un ruolo significativo nel promuoverne la diffusione.

¹³ Caserotti M, Girardi P, Rubaltelli E, *et al.* Associations of COVID-19 risk perception with vaccine hesitancy over time for Italian residents. *Soc Sci Med* 2021;**272**. doi:10.1016/j.socscimed.2021.113688

¹⁴ European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC). *Catalogue of interventions addressing vaccine hesitancy*. 2017. <https://ecdc.europa.eu/sites/portal/files/documents/Catalogue-interventions-vaccine-hesitancy.pdf>

¹⁵ Palm R, Bolsen T, Kingsland JT. The Effect of Frames on COVID-19 Vaccine Hesitancy. *medRxiv* 2021;:2021.01.04.21249241. <https://doi.org/10.1101/2021.01.04.21249241>

¹⁶ Sillence E, Briggs P, Harris PR, *et al.* How do patients evaluate and make use of online health information? *Soc Sci Med* 2007;**64**:1853–62. doi:10.1016/j.socscimed.2007.01.012

¹⁷ Cittadinanzattiva. E-Health tra bufale e verità: le due facce della salute in rete. 2017. <https://www.ibsafoundation.org/it/science-beyond-frontiers/it/attivita/e-health-2017> (ultimo accesso: 5/5/2021)

Obiettivi del progetto

Sulla base delle evidenze sintetizzate nella premessa, il progetto descritto nel seguente documento si propone di offrire una **panoramica** sulle **modalità con cui le Regioni/Province Autonome italiane** comunicano con i propri cittadini/utenti attraverso i siti web, con focus sulla **comunicazione di informazioni riguardo la vaccinazione anti COVID19**.

Adottando la **prospettiva** di un **qualsiasi cittadino** che ricerca informazioni sui siti web delle Regioni/Province Autonome italiane sul vaccino anti COVID19, lo studio ha indagato:

- La reperibilità delle informazioni che vuole rispondere alla domanda dell'utente: «*è facile trovare l'informazione sul sito web?*»;
- La qualità e la quantità delle informazioni che vuole rispondere alla domanda dell'utente: «*che tipo di informazione è possibile trovare?*»;
- la fruibilità e l'efficienza delle informazioni che vuole rispondere alla domanda dell'utente: «*cosa è possibile fare con questa informazione?*»;
- la leggibilità delle informazioni che vuole rispondere alla domanda dell'utente: «*è facile comprendere l'informazione?*».

Metodologia

In termini metodologici la prima fase ha previsto la definizione di una **griglia di analisi** disegnata a partire dal Piano strategico nazionale per la vaccinazione anti COVID19 ¹⁸ e da un precedente lavoro condotto dalla Scuola Superiore Sant'Anna su tematiche affini ¹⁹. La griglia si compone di **30 variabili** attraverso cui sono stati analizzati i siti web di interesse (Tab.1).

I testi evidenziati in **grassetto** rappresentano la **selezione di variabili** ritenute **rilevanti** dal gruppo di ricerca ai fini di un'efficace comunicazione al cittadino di informazioni riguardo il vaccino anti COVID19.

Tabella 1. Griglia di analisi

REPERIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserire indirizzo URL del sito 2. Inserire la data di accesso e consultazione del sito 3. Indicare se si tratta di un sito aziendale o sito/portale regionale 4. Nella Home Page del sito web è presente un riferimento al COVID19 e/o al vaccino anti CoVID19? 5. Dove si trova il riferimento al Coronavirus (es. dove si trova il banner, il link, etc...)? 6. Nella Home Page del sito c'è una call to action dedicata alla vaccinazione? 7. In quale posizione è visibile il primo risultato coerente con la ricerca? Effettuare la ricerca nella casella CERCA con la parola "vaccino/i". 8. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni riguardo il COVID19? 8A. Inserire la data di ultimo aggiornamento dell'informazione sul coronavirus. 9. C'è uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni generiche / di contesto sul vaccino anti Covid-19? 9A. All'interno del sito web dove si trova l'informazione riguardo il vaccino anti Covid-19?
QUALITÀ/QUANTITÀ DELL'INFORMAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 10. C'è un numero verde dedicato all'assistenza al cittadino sul Covid-19? 11. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione anti COVID19? 12. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle diverse fasi della vaccinazione anti COVID19? 13. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su dove effettuare il vaccino anti COVID19? 14. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sul come effettuare il vaccino anti COVID19? 15. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sul perché effettuare il vaccino anti COVID19? 16. Esistono informazioni sulle diverse tipologie di vaccino anti Covid-19 erogate? 17. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sui possibili effetti collaterali collegati alle varie tipologie di vaccino anti COVID19? 18. All'interno del sito web sono presenti link a siti web esterni di approfondimento (ISS, AIFA, Ministero della Salute ecc.)? 19. All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'andamento dei casi COVID19? 20. All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19?
FRUIBILITÀ ED EFFICIENZA DELL'INFORMAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 21. L'utente over 80 ha la possibilità di prenotare il vaccino anti Covid-19? 22. Elencare le modalità di prenotazione previste per gli over 80 23. Il personale socio-sanitario ha la possibilità di prenotare il vaccino anti Covid-19? 24. Elencare le modalità di prenotazione previste per il personale sanitario 25. L'utente che non appartiene alle categorie over80 e sanitari (es. personale scolastico, forze dell'ordine, uffici giudiziari etc.) ha la possibilità di prenotare il vaccino anti Covid-19? 26. Elencare le modalità di prenotazione previste per la categoria altri 27. Esiste una app tramite cui effettuare la prenotazione del vaccino anti Covid-19? 28. Indicare il nome della APP di prenotazione, se esistente. 29. Esiste una app dedicata all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per Covid-19? 30. Indicare il nome della APP dedicata all'assistenza sanitaria per Covid-19

Sono state analizzate le pagine web delle **21 Regioni/Province Autonome (P.A.) italiane**, che fornivano informazioni relative alla vaccinazione anti COVID19 e di tutte le 108 Aziende Sanitarie Locali italiane.

I siti web sono stati analizzati da tre ricercatori del Laboratorio di Management e Sanità (MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna indipendentemente seguendo la sopracitata griglia. Aspetti di maggiore complessità o

¹⁸ Ministero della Salute. Piano vaccini anti Covid-19. 2020. <https://bit.ly/3nQnZCm> (ultimo accesso: 5/5/2021)

¹⁹ De Rosi S, Guidotti E, Zuccarino S, et al. Waiting time information in the Italian NHS: A citizen perspective. *Health Policy (New York)* 2020;**124**:796–804. doi:10.1016/j.healthpol.2020.05.012

incertezza nell'applicazione della griglia per la raccolta dei dati sono stati analizzati da più ricercatori per un confronto e per garantire l'applicazione omogenea del metodo.

Nel corso dell'analisi, i ricercatori hanno raccolto i testi relativi al COVID19 disponibili sui siti web selezionati. Il focus è stato sui testi riguardanti la vaccinazione anti COVID19, le categorie di cittadini per cui erano aperte le vaccinazioni, il tempo e il luogo di vaccinazione e i termini per la prenotazione del vaccino. Particolare attenzione è stata posta ai testi riportanti gli effetti collaterali del vaccino anti COVID19.

Conclusa la raccolta, è stata effettuata un'analisi di leggibilità di tutti i testi. Tale analisi è stata svolta dal Laboratorio MeS in collaborazione con l'Istituto di Linguistica Computazionale "A. Zampolli" del CNR di Pisa. Questa analisi ha l'obiettivo di evidenziare in che misura i siti web analizzati fossero facili o difficili da leggere per i cittadini. Per valutare tale complessità sono stati adottati due indici consolidati in letteratura, l'indice di leggibilità READ-IT²⁰ e la distribuzione delle parole contenute nel Nuovo Vocabolario di Base della lingua Italiana (NBIV)²¹.

Le pagine che seguono mostrano i risultati dell'indagine a livello regionale. Le informazioni a livello di singola Asl sono stati messi a disposizione delle Regioni. Nello specifico nella prima parte sono riportati i risultati della mappatura dei siti web in accordo alla griglia sopracitata. Nella seconda parte sono presentati i risultati dell'analisi di leggibilità dei testi relativi alla vaccinazione anti COVID19 presenti nei siti web presi in considerazione.

L'analisi dei siti web è stata condotta fra marzo e aprile 2021. Qualsiasi modifica avvenuta successivamente non è riportata. L'analisi vuole fornire spunti per migliorare il processo di comunicazione e non una valutazione dei risultati.

²⁰ Orletta FD, Montemagni S, Venturi G, *et al.* READ – IT : Assessing Readability of Italian Texts with a View to Text Simplification. *Comput Linguist* 2011;:73–83.

²¹ De Mauro T. Nuovo vocabolario di base della lingua italiana. 2016;:1–18.www.dizionario.internazionale.it/nuovovocabolariodibase

Risultati: La comunicazione della vaccinazione anti COVID19 sui siti web delle Regioni/Province Autonome Italiane

Nella presente sezione sono illustrati i risultati dell'analisi dei siti web delle Regioni/Province Autonome Italiane riguardo la comunicazione di informazioni al cittadino sulla vaccinazione anti COVID19.

A partire dalla sopracitata griglia, sono state selezionate una serie di variabili (**in grassetto in tab.1**) ritenute rilevanti dal gruppo di ricerca per un'efficace comunicazione al cittadino in merito alla vaccinazione anti COVID19, i cui risultati sono riportati nelle pagine seguenti.

Al fine di offrire una panoramica della situazione a livello nazionale, per ogni variabile considerata è stata realizzata una **mappa, rappresentativa dei risultati ottenuti dai siti web/portali regionali**.

In considerazione della struttura e delle informazioni riportate su ogni sito web, è stata assegnata una valutazione articolata su **tre fasce di valutazione** contraddistinte dalla seguente **scala di colori: verde, per una valutazione positiva, giallo per una valutazione media e rosso per una valutazione negativa**.

Per alcune variabili la scala di colori risulta ridotta a due o ampliata a cinque colori in considerazione delle opzioni di risposta alla domanda della variabile [esempio di variabile: "Esiste una APP dedicata all'assistenza sanitaria per il COVID19?" Risposte: Sì (verde scuro), No (rosso); "All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'andamento dei casi COVID19?" Risposte: Non sono presenti informazioni (rosso), il link non risulta funzionante (arancione), non è presente uno spazio dedicato ma un rimando ad altri siti (giallo), è presente uno spazio dedicato con rimando ad altri siti (verde chiaro), è presente uno spazio dedicato con informazioni esaurienti (verde scuro)].

Al fine di dare maggior concretezza all'analisi sono stati inoltre individuati una serie di **esempi di buone pratiche di comunicazione** della vaccinazione anti COVID19 sui siti web delle Regioni/Province Autonome Italiane.

1. Nella Home Page del sito web è presente un riferimento al COVID19 e/o al vaccino anti COVID19?

Figura 1: Nella Home Page del sito web è presente un riferimento al COVID19 e/o al vaccino anti COVID19?



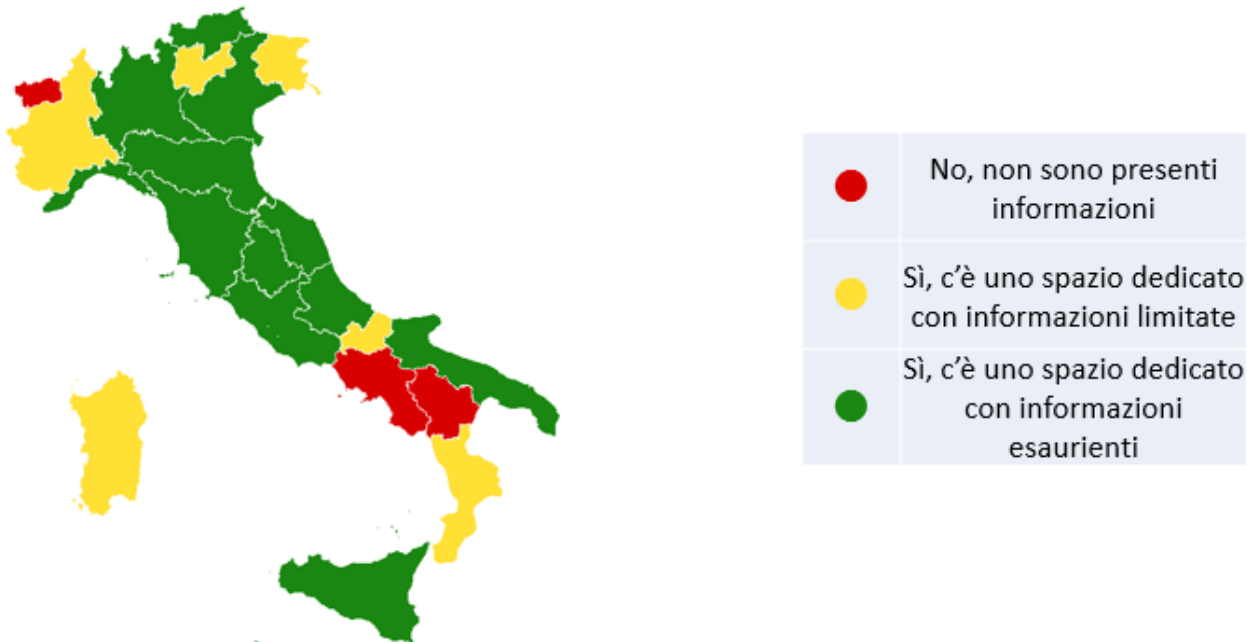
Tutti i siti web/portali regionali presentano all'interno della Home Page un riferimento al COVID19 e/o al vaccino anti COVID19. La modalità riscontrata più frequentemente nel fornire l'informazione è risultata essere l'utilizzo di banner in Home Page, il 100% dei siti web/portali regionali ha utilizzato questa modalità.

Figura 2: esempio di banner in Home Page, sito web della regione Liguria



2. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni riguardo il COVID19?

Figura 3: All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni riguardo il COVID19?



Il 57% dei siti web/portali regionali analizzati presenta uno spazio dedicato ad informare il cittadino riguardo il COVID19. Il 29% allo stesso modo presenta uno spazio dedicato, tuttavia con informazioni parziali e/o frammentate. Il 14% non ha dedicato spazi ad informare i cittadini riguardo il Coronavirus.

Il portale regionale Costruire Salute della Regione Sicilia rappresenta una buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni sul Coronavirus riportate in modo esaustivo (fig.4).

Figura 4: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni riguardo il COVID19



HOME » CORONAVIRUS SICILIA: COSA FARE

Coronavirus Sicilia: cosa fare

Anche in Sicilia è **necessario rispettare i protocolli** e le raccomandazioni utili ad interrompere la catena del contagio dal Coronavirus:

ATTIENITI ALLE REGOLE E SEGUI I COMPORTAMENTI CONSIGLIATI PER SALVAGUARDARE TE E GLI ALTRI

PREVENZIONE

DISPOSIZIONI

INFO VIAGGIATORI

IMMUNI

SICILIASICURA

SE SEI POSITIVO

ORDINANZE

IO MI VACCINO

+ [Cos'è il nuovo coronavirus ?](#)

+ [Cosa è la COVID-19?](#)

+ [Come si trasmette il nuovo Coronavirus da persona a persona?](#)

+ [Perché questo virus sta destando più preoccupazione degli altri?](#)

+ [Quanto è pericoloso il nuovo virus?](#)

+ [In caso di sintomi respiratori e paura di aver contratto il nuovo coronavirus devo andare al Pronto Soccorso?](#)



CORONAVIRUS NEWS ED EVENTI COME USARE LA SANITÀ MALATTIE RARE SISTEMA EMERGENZA - URGENZA MEDICINA DI GENERE VIDEO CAMPAGNE PREV

CORONAVIRUS SICILIA: COSA FARE

Anche in Sicilia è **necessario rispettare i protocolli** e le raccomandazioni utili ad interrompere la catena del contagio dal Coronavirus:

ATTIENITI ALLE REGOLE E SEGUI I COMPORTAMENTI CONSIGLIATI PER SALVAGUARDARE TE E GLI ALTRI

PREVENZIONE

DISPOSIZIONI

INFO VIAGGIATORI

GUADAGNARE SALUTE

SE SEI POSITIVO

ORDINANZE

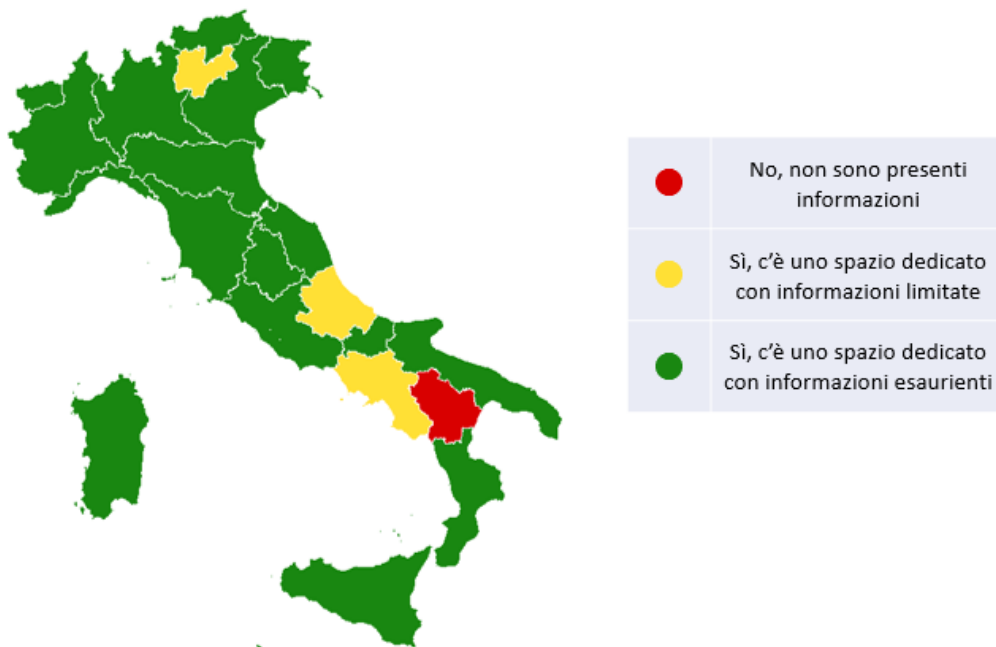
IO MI VACCINO

- [Cos'è il nuovo coronavirus ?](#)

E' un virus a RNA rivestito da un capsido e da un peri-capsido attraversato da strutture glicoproteiche che gli conferiscono il tipico aspetto 'a corona'.

3. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione anti COVID19?

Figura 5: All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione anti COVID19?



L'81% dei siti web/portali regionali riportano le informazioni in merito alle categorie di cittadini aventi diritto alla vaccinazione in accordo al Piano Strategico Nazionale per la vaccinazione anti COVID19. Il 14% riporta informazioni solo in maniera parziale, mentre il 5% non riporta informazioni a riguardo.

Il sito web della Regione Emilia-Romagna rappresenta un esempio di buona pratica nella comunicazione al cittadino delle differenti categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione anti COVID19. Tale sito riporta in uno spazio dedicato informazioni di dettaglio relative alle categorie aventi diritto sia nel momento di analisi sia successivamente (fig.6).

Figura 6: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione anti COVID19

il vaccino ci avvicina
Usciamo insieme dalla pandemia con il **vaccino anti-covid19**. Tutti, uno dopo l'altro.

Appartieni alla categoria delle persone estremamente vulnerabili?

Chi stiamo vaccinando

Fase 1 e 2

- ✓ Personale sanitario e ospedaliero
- ✓ Personale e ospiti delle CRA
- ✓ Cittadini dai 75 anni in su
- ✓ Persone con disabilità
- ✓ Persone estremamente vulnerabili a partire dai 16 anni di età [Stato di emergenza](#)
- ✓ Personale universitario, delle Forze dell'Ordine, delle Forze armate
- ✓ Personale scolastico

Le prossime categorie da vaccinare

Fase 2

- Persone tra i 70 e i 74 anni di età (prenotazioni a partire dal 12 aprile)
- Persone tra i 16 e i 69 anni di età con rischio clinico se infettate da Sars-CoV2
- Persone tra i 56 e i 69 anni di età senza condizioni di rischio clinico
- Persone tra i 18 e i 55 anni di età senza condizioni di rischio clinico appartenenti a servizi essenziali

Fase 3

- Tutti i cittadini che non sono ancora vaccinati

[Per prenotare >](#) [Dettagli sul piano >](#)

l'Italia rinasce con un fiore vaccinazione anti-Covid 19

Il vaccino ci avvicina
info e prenotazioni vaccini anti COVID-19

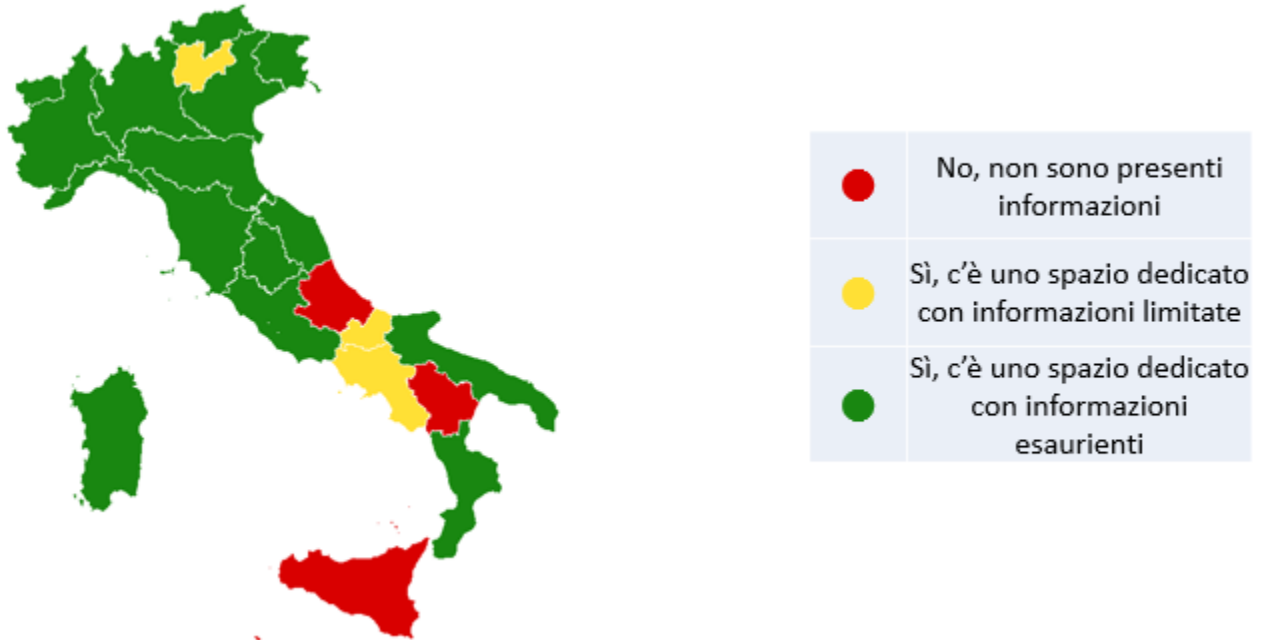
Perché vaccinarsi
"L'obiettivo è prevenire il contagio e i decessi da COVID-19 e raggiungere al più presto l'immunità di gregge per il SARS-CoV2".

Chi, come e quando vaccinare
Stiamo proteggendo gli anziani, il personale sanitario e le persone estremamente vulnerabili. A seguire ci prenderemo cura di tutti i cittadini che non sono stati ancora vaccinati.

Quanti sono stati vaccinati
Consulta i dati della Regione-Emilia Romagna aggiornati in tempo reale.

4. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle diverse fasi della vaccinazione anti COVID19?


Figura 7: All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle diverse fasi della vaccinazione anti COVID19?



Per quanto concerne l'informazione riguardo le diverse fasi della vaccinazione anti COVID19, che indica quando le diverse categorie di utenti possono effettuare la vaccinazione, a livello regionale il 72% dei siti web/portali fornisce al cittadino informazioni esaurienti. Il 14% non riporta alcun tipo di informazione, mentre il 14% riporta informazioni parziali, relative alle sole categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione nel periodo di analisi.

Il sito web della Regione Veneto rappresenta un buon esempio di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle diverse fasi della vaccinazione anti COVID19. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato ad informare il cittadino sul vaccino anti COVID19, con informazioni dettagliate in merito alle diverse fasi (fig.8).

Figura 8: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle diverse fasi della vaccinazione anti COVID19




Regione del Veneto
Il portale della Regione del Veneto

Home page
la Regione
Servizi

Emergenza Coronavirus

- Emergenza Coronavirus
- Contatti utili
- Provvedimenti nazionali +
- Provvedimenti regionali +
- FAQ
- DONA ONLINE
- Dati e statistiche
- Approfondimenti
- Link esterni
- Comunicazione +
- Cittadini +
- Operatori sanitari +
- Imprese e lavoratori +
- Vaccino Anti Covid**
- Pubblicazioni regionali e Privacy

Vaccino Anti Covid



- > Campagna vaccinale
- > Fase 1
- > Fase 2 - 3
- > Fase 4
- > F.A.Q. Vaccino anti COVID-19


Campagna vaccinale

Il 27 dicembre 2020 ha preso avvio la campagna europea di vaccinazione contro COVID-19. I vaccini saranno offerti a **tutta la popolazione**, secondo un ordine di priorità che tiene conto di diversi fattori: rischio di malattia, tipi di vaccino e disponibilità.

FASI VACCINAZIONE


FASE 1.A

operatori strutture sanitarie - operatori ed ospiti strutture socio-sanitarie territoriali




FASE 1.B

popolazione ≥ 80 anni




FASE 2 - 3

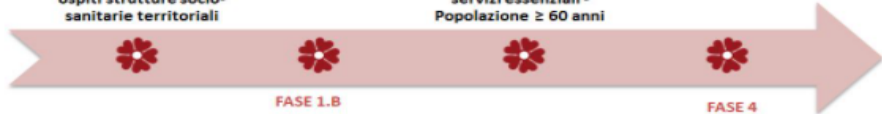
Soggetti vulnerabili con patologie - Lavoratori dei servizi essenziali - Popolazione ≥ 60 anni



FASE 4

POPOLAZIONE





Riportiamo di seguito il prospetto della programmazione della campagna vaccinale in Veneto formulata sulla base delle informazioni attualmente disponibili e delle possibili previsioni relative alla distribuzione dei vaccini.

Al fine di sfruttare l'effetto protettivo diretto dei vaccini, sono state identificate le seguenti categorie da vaccinare in via prioritaria nelle fasi iniziali.

Per rimanere aggiornati su programmazione e andamento delle fasi della campagna vaccinale consultare la seguente pagina che verrà costantemente aggiornata.

L'avanzamento delle varie fasi è condizionato dalla quantità di vaccino a disposizione e dal completamento delle fasi precedenti.

Campagna vaccinale

Campagna informativa #iomivaccino

Le illustrazioni che accompagnano la campagna puntano sull'idea di "girare pagina" suscitando emozioni positive, per fornire un'immagine nuova del futuro che ci attende, nel quale ci possiamo sentirci protetti e al sicuro. Per info maggiori, clicca [QUI](#).



- > Vaccinazioni in corso
- > Informazioni sui vaccini
- > Prenotazione online
- > Categorie target
- > I numeri della campagna vaccinale

5. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su dove effettuare il vaccino anti COVID19?

Figura 9: All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su dove effettuare il vaccino anti COVID19?

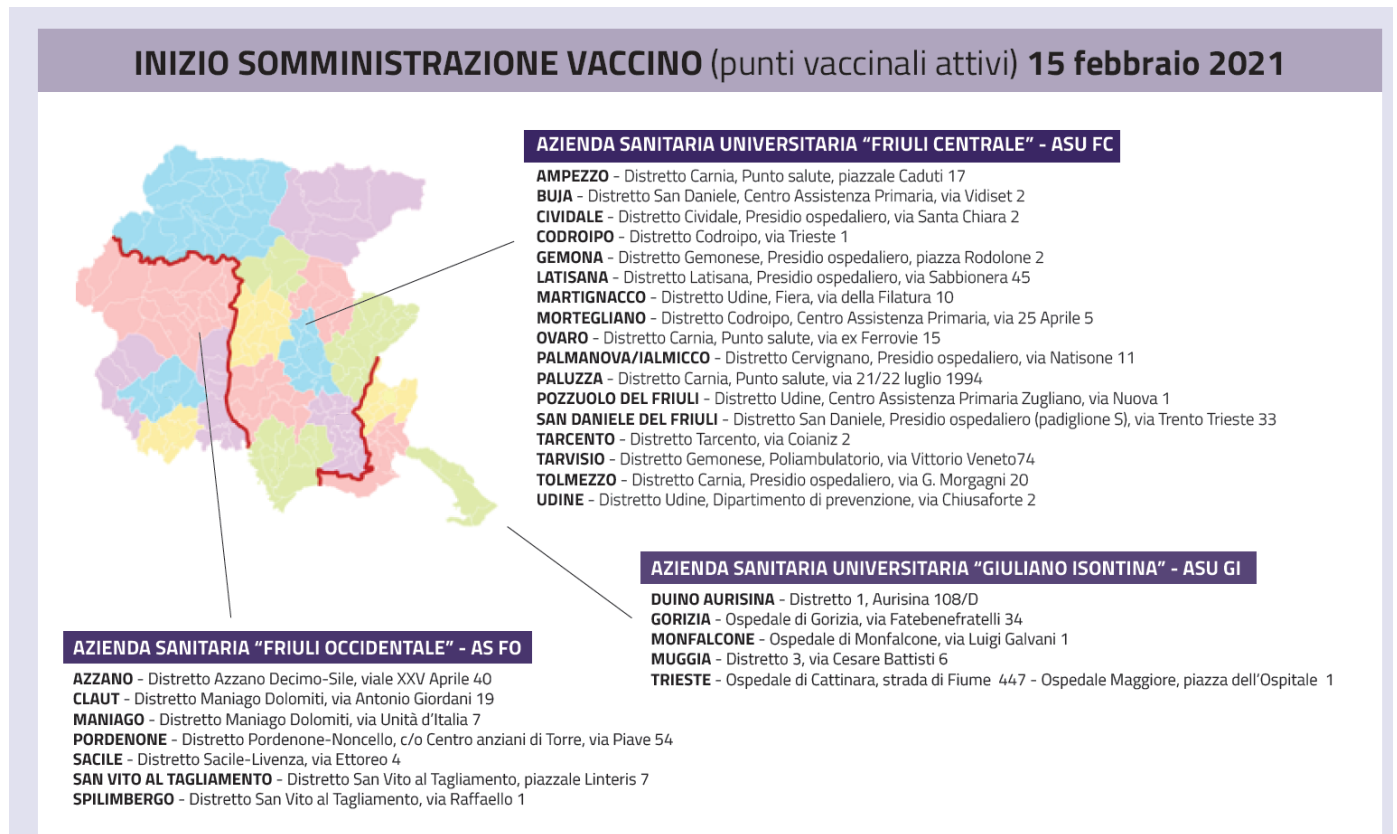


●	No, non sono presenti informazioni
●	Sì, c'è uno spazio dedicato con informazioni limitate
●	Sì, c'è uno spazio dedicato con informazioni esaurienti

Il 57% dei siti web/portali regionali fornisce informazioni esaurienti riguardo dove effettuare la vaccinazione anti COVID19, indicando i punti di somministrazione attivi con il dettaglio dei relativi indirizzi. Il 9% riporta informazioni limitate indicanti solamente la tipologia di struttura dove è erogato il servizio (es. punto vaccinale, presidio ambulatoriale, ecc.), mentre il 34% non riporta informazioni.

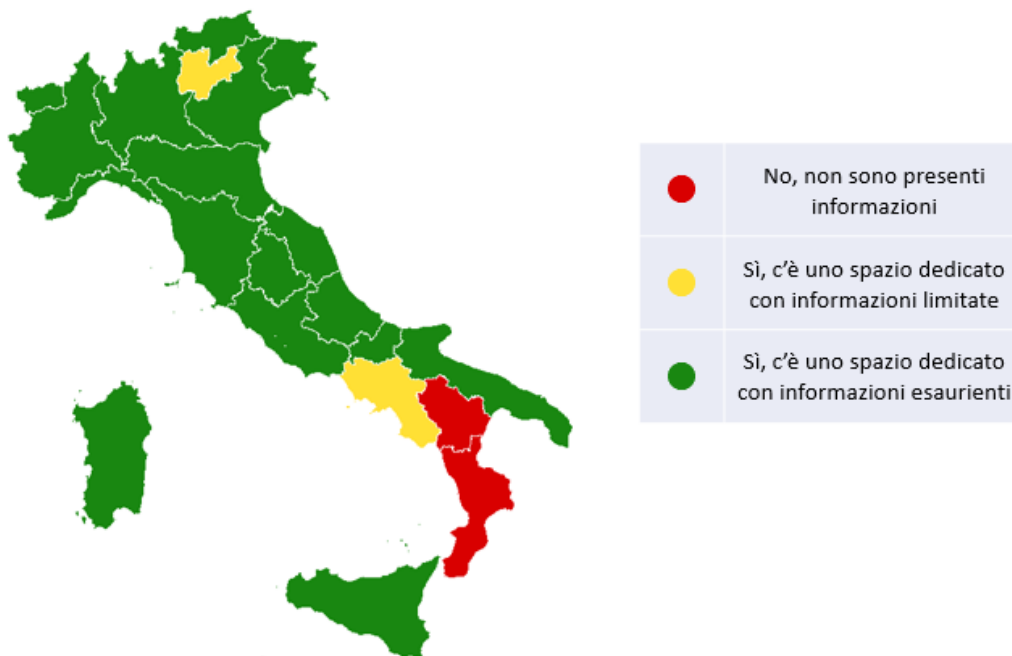
La Regione Friuli Venezia, mediante la realizzazione di un'infografica ben dettagliata riguardo i diversi punti vaccinali attivi al momento dell'analisi, è stata identificata come buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su dove effettuare il vaccino anti COVID19. (fig.10)

Figura 10: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su dove effettuare il vaccino anti COVID19



6. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su come effettuare il vaccino anti COVID19?

Figura 11: All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su come effettuare il vaccino anti COVID19?



L'81% dei siti web/portali regionali presenta uno spazio con informazioni esaurienti dedicato ad informare il cittadino su come effettuare la prenotazione della vaccinazione anti COVID19. Contrariamente, il 19% dei siti web non riporta informazioni o le riporta in maniera limitata.

La Regione Lazio attraverso una sezione dedicata fornisce al cittadino informazioni semplici ed esaustive su come effettuare la prenotazione alla vaccinazione anti COVID19. In fig.12 si riporta l'informazione fornita dal sito regionale ai propri cittadini over80, su come effettuare la prenotazione tramite il portale di prenotazione online.

Figura 12: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche su come effettuare il vaccino anti COVID19

SALUTE LAZIO
ULTIMA SANITARIA REGIONALE

ACCEDI AI SERVIZI Cerca nel sito...

VACCINAZIONI ANTI COVID-19

PER LA POPOLAZIONE OVER 80


PRENOTAZIONI VACCINAZIONI ANTI COVID-19 PER LA FASCIA OVER 80 - ANNO DI NASCITA 1941 E PRECEDENTI

L'adesione alla vaccinazione è libera e volontaria.
Possono prenotare la vaccinazione le persone assistite dal Servizio Sanitario Regionale (SSR) della Regione Lazio, ovvero tutti coloro che sono assistiti da un medico di famiglia convenzionato con il SSR della Regione Lazio.

Per prenotare è sufficiente la Tessera sanitaria.

Per prenotare occorre la Tessera Sanitaria in corso di validità per comunicare:

1. Il Codice Fiscale
2. Le ultime 13 cifre del codice numerico (TEAM) posto sul retro della tessera



Il ciclo di vaccinazione consiste in due dosi separate. Con la prenotazione del primo appuntamento sarà automaticamente prenotato anche il richiamo, da effettuare sempre nella stessa sede.
72 ore prima dell'appuntamento prenotato, un sms ricorderà l'appuntamento fissato.

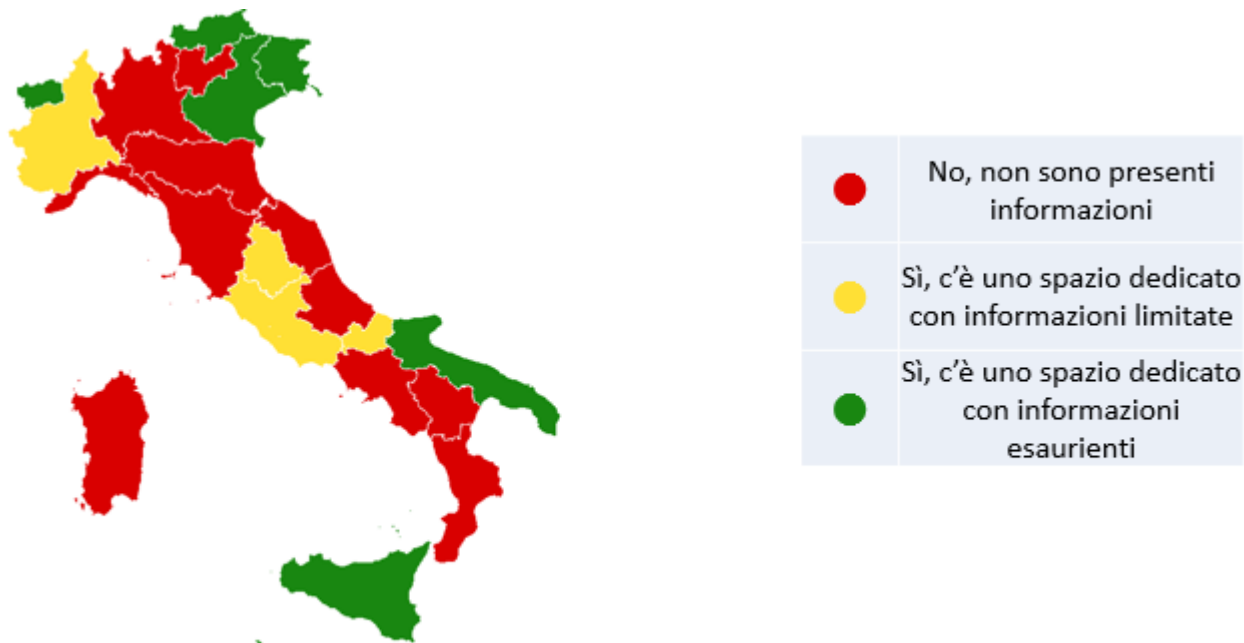
Per assistenza alla prenotazione o eventuali disdette contattare il numero 06 164161841 attivo dal lunedì al venerdì con orario 7.30 - 19.30, sabato con orario 7.30 - 13.00.

CLICCA QUI PER PRENOTARE

VAI ALLA PAGINA PER VISUALIZZARE TUTTE LE ALTRE PRENOTAZIONI ATTIVE

7. All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sui possibili effetti collaterali collegati alle varie tipologie di vaccino anti COVID19?

Figura 13: All'interno del sito web è presente uno spazio dedicato alla comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sui possibili effetti collaterali collegati alle varie tipologie di vaccino anti COVID19?



Il 52% siti web/portali regionali non riporta informazioni in merito agli effetti collaterali correlati ai diversi tipi di vaccini anti COVID19. Il 48% riporta informazioni sui rischi della vaccinazione, di cui solo il 29% in maniera esaustiva.

La regione del Veneto è riportata come buona pratica in quanto dedica alla spiegazione degli effetti collaterali collegati alla vaccinazione anti COVID19 un video in cui un medico si prodiga nello spiegare al cittadino nel dettaglio le reazioni avverse osservate per ciascun vaccino disponibile (fig.14).

Figura 14: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sui possibili effetti collaterali correlati al vaccino anti COVID19



8. All'interno del sito web sono presenti link a siti web esterni di approfondimento (ISS, AIFA, Ministero della Salute)?

Figura 15: All'interno del sito web sono presenti link a siti web esterni di approfondimento (ISS, AIFA, Ministero della Salute)?

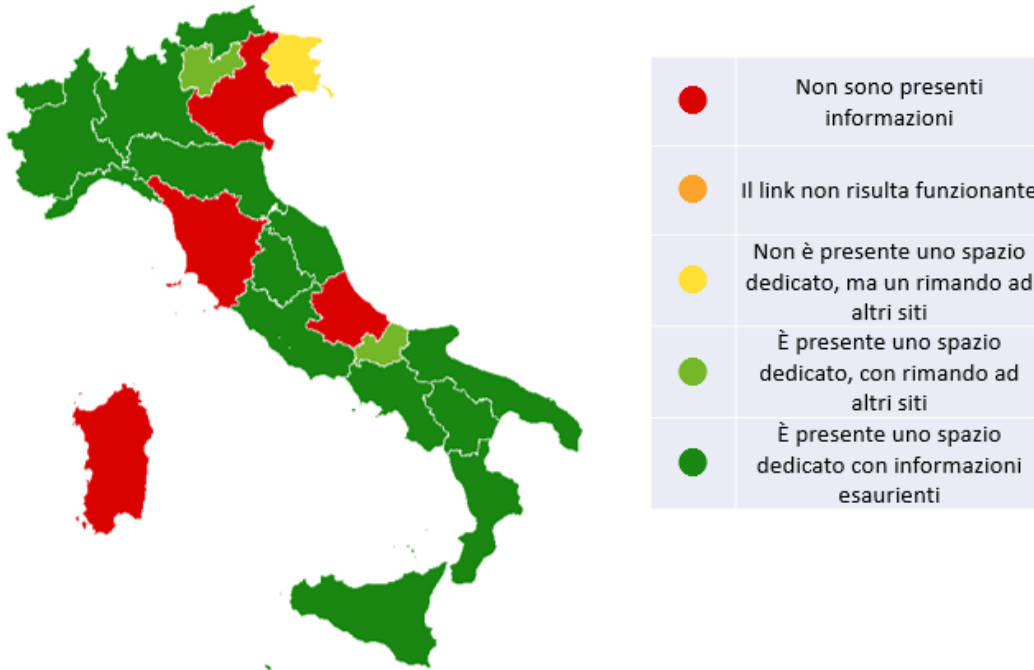


All'interno dei siti web/portali regionali nel 91% dei casi è stata riscontrata la presenza di link a siti web esterni di approfondimento come il sito web dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA), dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) o del Ministero della Sanità.

I siti web/portali regionali riportano link di approfondimento a supporto di informazioni già ben esplicate all'interno del sito stesso.

9. All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'andamento dei casi COVID19?

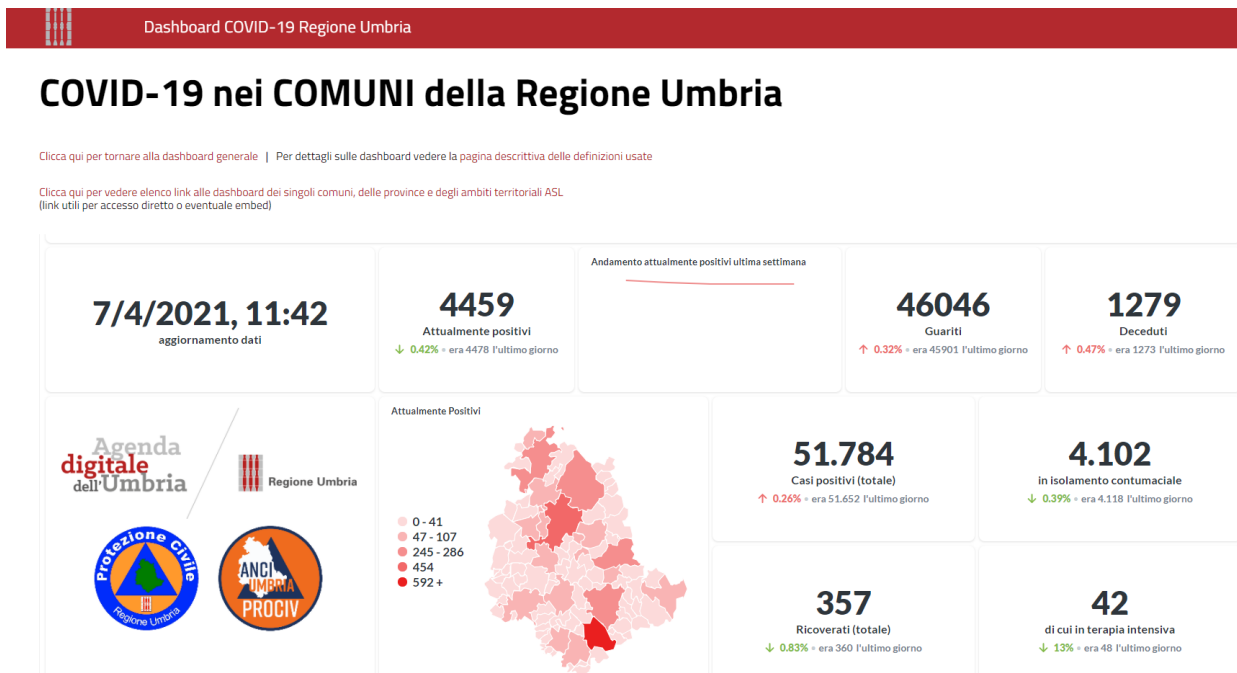
Figura 16: All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'andamento dei casi COVID19?



Per quanto concerne la comunicazione al cittadino di informazioni riguardo l'andamento dei casi COVID19, il 19% dei siti web/portali regionali non presenta alcuna informazione, a fronte dell'81% che invece riporta informazioni. Più nel dettaglio la maggioranza (67%) riporta le informazioni in maniera esaustiva attraverso spazi dedicati, mentre i restanti (14%) rimandano la comunicazione a siti web esterni.


La *Dashboard COVID-19* realizzata dalla Regione Umbria (fig.17) rappresenta un buon esempio di comunicazione al cittadino di informazioni sull'andamento dei casi COVID19. Tale sezione dedicata mette a disposizione del cittadino tutti i dati epidemiologici relativi alla propria Regione, permettendogli di rimanere sempre aggiornato.

Figura 17: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni sull'andamento dei casi COVID19



Regione Umbria

Dashboard COVID-19 Regione Umbria
Sito tematico sui dati dell'emergenza coronavirus in Umbria

Segui @RegioneUmbria    

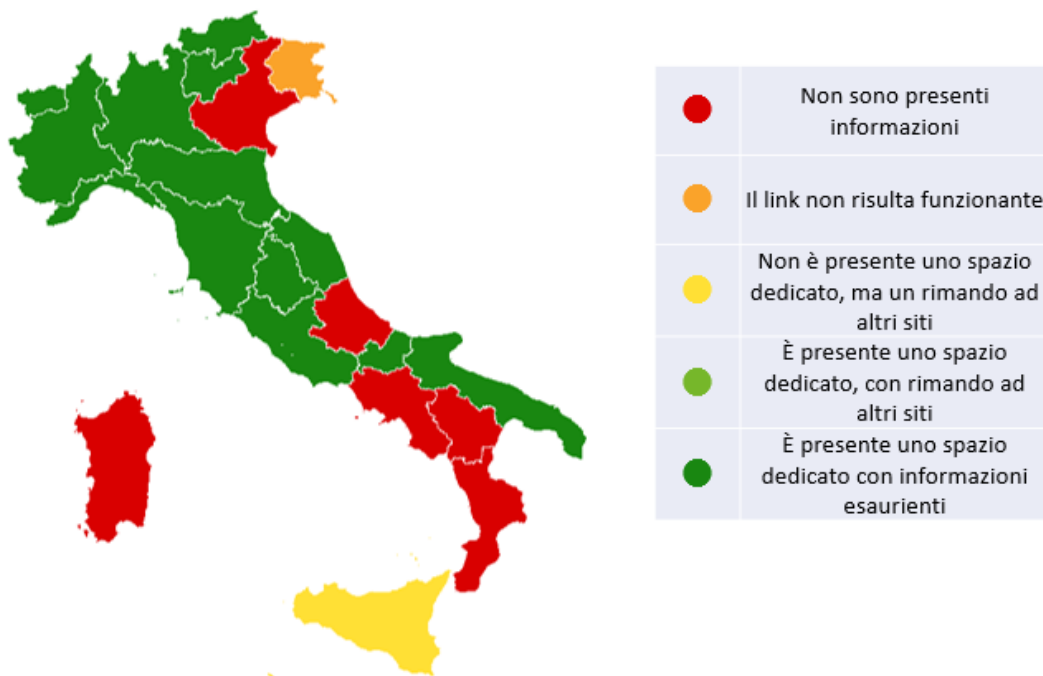
- Home
- Dati generali sui casi
- Dati per comune
- Dati sui vaccini
- Definizioni usate e info per sviluppatori

COVID-19 dati generali sui CASI della Regione Umbria

Dettaglio Comuni per giorno							Dettaglio Ospedali per giorno			
data	denominazione_geo	Casi positivi	Attualmente positivi	Guariti	Deceduti	Ricoverati (tot)	data	denominazione_geo	Ricoverati (tot)	di cui ricoverati in terapia inten
14/5/2021, 10:52	Acquasparta	189	19	167	3		14/5/2021, 10:52	Ospedale Campo (E.I.)	0	0
14/5/2021, 10:52	Allerona	67	1	65	1		14/5/2021, 10:52	Ospedale di Branca	5	0
14/5/2021, 10:52	Alviano	54	-	54	-		14/5/2021, 10:52	Ospedale di Città di Castello	17	0
14/5/2021, 10:52	Amelia	655	29	613	13		14/5/2021, 10:52	Ospedale di Foligno	1	0
14/5/2021, 10:52	Arrone	138	18	110	10		14/5/2021, 10:52	Ospedale di Orvieto	0	0
14/5/2021, 10:52	Assisi	2.197	60	2088	49	1	14/5/2021, 10:52	Ospedale di Perugia	55	13
14/5/2021, 10:52	Attigliano	80	5	75	-		14/5/2021, 10:52	Ospedale di Spoleto	18	2
14/5/2021, 10:52	Avigliano Umbro	70	-	68	2		14/5/2021, 10:52	Ospedale di Terni	24	3

10. All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19?

Figura 18: All'interno del sito web è presente una sezione dedicata ad informare il cittadino sull'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19?



Il 62% dei siti web/portali regionali presenta al proprio interno uno spazio dedicato ad informare il cittadino sull'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19. Contrariamente il 28% non presenta alcun tipo di informazione, mentre il 5% risulta inaccessibile a causa di errori tecnici. Sempre il 5% demanda invece totalmente la comunicazione ad un sito esterno.

La comunicazione della Regione Lombardia (fig.19) di informazioni riguardo l'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19 risulta una buona pratica. Attraverso una sezione dedicata, il sito web della Regione informa il cittadino pubblicando quotidianamente dati aggiornati sull'andamento della campagna vaccinale anti COVID19.

Figura 19: esempio di buona pratica di comunicazione al cittadino di informazioni riguardo l'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19

Regione Lombardia Istituzione Servizi e informazioni Scopri la Lombardia Lombard

Covid-19: andamento vaccinazioni

In questa sezione è possibile consultare i dati relativi alla somministrazione dei vaccini anti Covid-19 in Lombardia. I dati vengono aggiornati quotidianamente.

Vaccinazioni anti Covid-19: dati aggiornati

COVID-19 LOMBARDIA REPORT VACCINI ANTI COVID-19
 Dati del 8 Aprile 2021 - ore 9.30 in aggiornamento

SOMMINISTRAZIONI OVER 80 E P. SCOLASTICO

	POPOLAZIONE TARGET	POPOLAZIONE ADERENTE	1° DOSE	% VACCINATI 1° DOSE TARGET	% VACCINATI 1° DOSE ADERENTI	2° DOSE	% VACCINATI 2° DOSE TARGET	% VACCINATI 2° DOSE ADERENTI
OVER 80	725.923	672.463	511.061	70%	76%	249.117	34%	37%
...di cui								
Over 80 non in rsa	676.346	622.886	461.484	68%	74%	206.361	31%	33%
...di cui								
Over 80 in rsa	49.577	49.577	49.577	100%	100%	42.756	86%	86%
P.SCOLASTICO	223.277	223.277	183.860	82%	82%	1.018	0%	0%

Regione Lombardia

Regione Lombardia Istituzione Servizi e informazioni Scopri la Lombardia Lombard

Covid-19: andamento vaccinazioni

In questa sezione è possibile consultare i dati relativi alla somministrazione dei vaccini anti Covid-19 in Lombardia. I dati vengono aggiornati quotidianamente.

Vaccinazioni anti Covid-19: dati aggiornati

COVID-19 LOMBARDIA REPORT VACCINI ANTI COVID-19
 Dati del 8 Aprile 2021 - ore 9.30 in aggiornamento

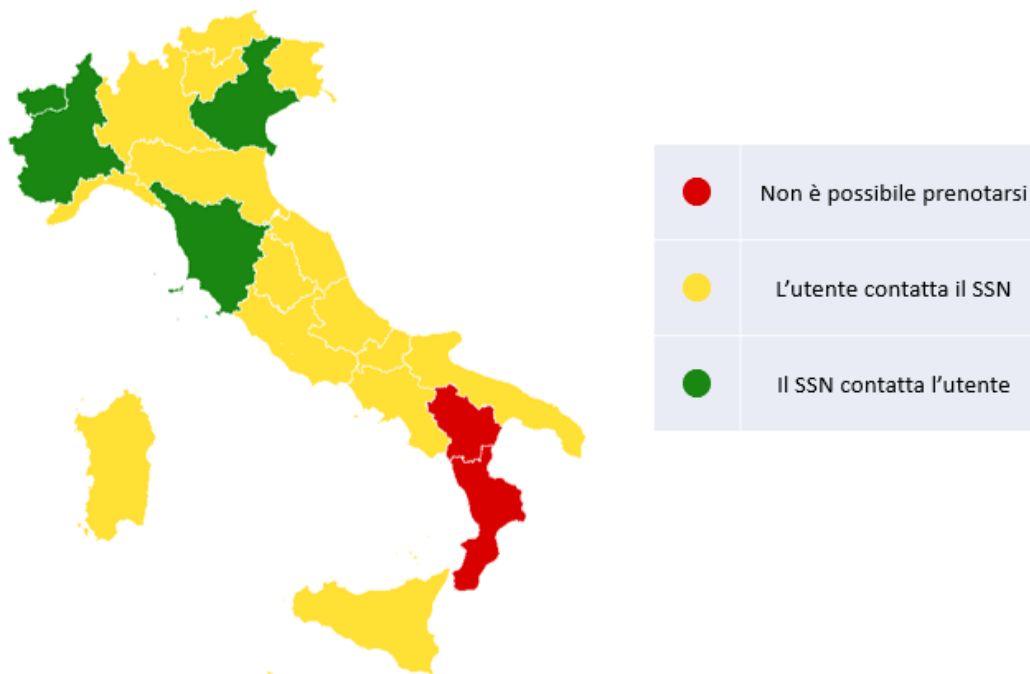
SOMMINISTRAZIONI OVER 80 E P. SCOLASTICO

	POPOLAZIONE TARGET	POPOLAZIONE ADERENTE	1° DOSE	% VACCINATI 1° DOSE TARGET	% VACCINATI 1° DOSE ADERENTI	2° DOSE	% VACCINATI 2° DOSE TARGET	% VACCINATI 2° DOSE ADERENTI
OVER 80	725.923	672.463	511.061	70%	76%	249.117	34%	37%
...di cui								
Over 80 non in rsa	676.346	622.886	461.484	68%	74%	206.361	31%	33%
...di cui								
Over 80 in rsa	49.577	49.577	49.577	100%	100%	42.756	86%	86%
P.SCOLASTICO	223.277	223.277	183.860	82%	82%	1.018	0%	0%

Regione Lombardia

11. L'utente over 80 ha la possibilità di prenotare il vaccino anti COVID19? Se sì, come?

Figura 20: L'utente over 80 ha la possibilità di prenotare il vaccino anti COVID19? Se sì, come?



Dall'analisi delle informazioni riscontrate sui siti web/portali regionali circa le modalità di prenotazione riservate agli utenti over80 emerge che nel 19% dei casi è il Sistema Sanitario Nazionale a contattare il cittadino. Nel 72% dei casi è il cittadino a dover effettuare la prenotazione. Il 9% dei siti web/portali regionali non presenta informazioni su come effettuare la prenotazione. La presente variabile è stata analizzata solo a livello regionale.

Come visibile nella seguente tabella (tab.2), in considerazione della regionalizzazione dei Sistemi Sanitari, questi ultimi hanno adottato modalità differenti per consentire all'utente over80 di prenotare la vaccinazione anti COVID19. Emerge come la maggior parte dei sistemi regionali abbia adottato un approccio *bottom-up*, ossia è il cittadino/utente a dover effettuare la prenotazione mediante una molteplicità di canali. Sebbene la letteratura²² e l'esperienza indichino che l'approccio *top-down* risulti essere il più efficace nel raggiungere i massimi livelli di adesione fra i cittadini, solo in poche realtà regionali è stata adottata tale modalità.

²² Salmon, D. A., Dudley, M. Z., Glanz, J. M., & Omer, S. B. (2015). Vaccine hesitancy: causes, consequences, and a call to action. *Vaccine*, 33, D66-D71.



Tab.2 - Elenco modalità di prenotazione utenti over80 riscontrati sui siti web delle Regioni/P.A.

REGIONE	MODALITÀ DI PRENOTAZIONE
ABRUZZO	Si, tramite un portale prenotazione regionale
BASILICATA	N/A
CALABRIA	N/A
CAMPANIA	Si, tramite un portale prenotazione regionale
EMILIA ROMAGNA	Si, tramite molteplici canali (CUP, Farmacie, numero verde della USL di appartenenza, FSE, App ER Salute, CUP Web)
FRIULI VENEZIA GIULIA	Si, tramite molteplici canali (CUP Aziende sanitarie e farmacie, Call Center numero unico)
LAZIO	Si, tramite molteplici canali (MMG, portale di prenotazione regionale, Call Center numero unico)
LIGURIA	Si, tramite molteplici canali (Numero verde, CUP, portale di prenotazione regionale, farmacie con servizio CUP)
LOMBARDIA	Si, tramite un portale prenotazione regionale
MARCHE	Si, tramite molteplici canali (portale di prenotazione regionale e numero verde)
MOLISE	Si, tramite molteplici canali (portale di prenotazione regionale e numero verde)
PIEMONTE	Si, il Servizio Sanitario contatta l'utente
BOLZANO	Si, chiamando il Servizio Sanitario * (info non presente sul sito della P.A. di Bolzano, ma su «Azienda Sanitaria dell'Alto Adige»)
TRENTO	Si, tramite un portale di prenotazione aziendale
PUGLIA	Si, tramite molteplici canali (Farmacia, CUP, portale di prenotazione regionale)
SARDEGNA	Si, tramite molteplici canali (il Sistema Sanitario contatta l'utente, modulo di adesione volontaria)
SICILIA	Si, tramite molteplici canali (Numero verde, portale di prenotazione nazionale)
TOSCANA	Si, il Sistema Sanitario contatta l'utente (MMG)
UMBRIA	Si, tramite molteplici canali (portale di prenotazione regionale, numero verde)
VALLE D'AOSTA	Si, il Sistema Sanitario contatta l'utente
VENETO	Si, il Sistema Sanitario contatta l'utente

12. Esiste una APP attraverso cui effettuare la prenotazione del vaccino anti COVID19?

Figura 21: Esiste una APP dedicata all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per COVID19?

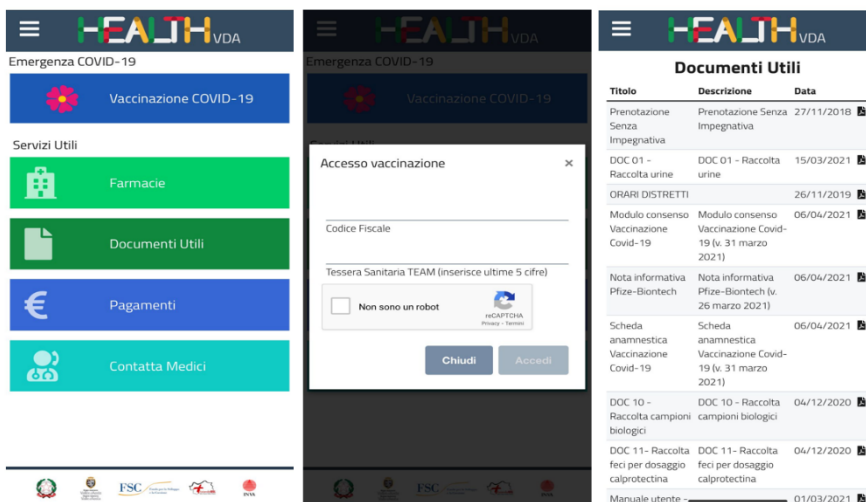


	No
	Sì

Il 38% dei siti web/portali regionali riporta informazioni in merito alla presenza di una APP mobile tramite cui è possibile effettuare la prenotazione della vaccinazione anti COVID19. Il 62% dei siti web/portali regionali, al contrario, non fa menzione di una APP mobile che consente al cittadino di effettuare la prenotazione.

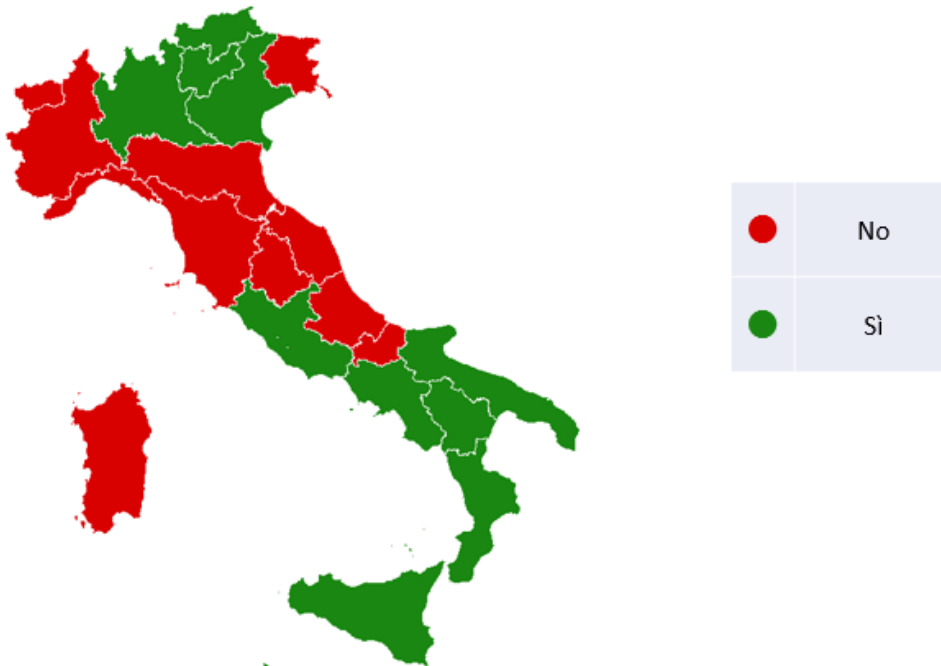
In figura 22 si riporta un esempio di buona pratica di APP che consente al cittadino di effettuare la prenotazione per la vaccinazione anti COVID19.

Figura 22: buona pratica di APP per la prenotazione del vaccino anti COVID19?



13. Esiste una APP dedicata all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per COVID19?

Figura 23: Esiste una APP dedicata all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per COVID19?



Il 48% dei siti web/portali regionali menziona la presenza di APP dedicate all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per COVID19, a fronte del 52% che non riporta informazioni a riguardo. La presente variabile è stata analizzata solo a livello regionale.

L'APP Lazio Doctor per COVID di Regione Lazio (fig.24) costituisce un buon esempio di APP dedicata all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per COVID19. Tramite l'APP l'utente ha la possibilità di rimanere sempre in contatto con il proprio medico di medicina generale, nonché di effettuare richiesta di attivazione del servizio di telesorveglianza a domicilio.

Figura 24: esempio di buona pratica di APP dedicata all'informazione e/o all'assistenza sanitaria per COVID19



Risultati analisi di Leggibilità dei testi sulla vaccinazione anti COVID19

Nella presente sezione sono illustrati i risultati dell'analisi di Leggibilità dei testi sulla vaccinazione anti COVID19 raccolti sui siti web delle Regioni/Province Autonome Italiane.

L'analisi di Leggibilità si propone di studiare la complessità linguistica dei testi. Il READ-IT Index, indice ampiamente utilizzato per svolgere analisi di leggibilità, e la distribuzione delle parole contenute nel Nuovo Vocabolario di Base della Lingua Italiana (NBIV), sono stati elaborati per cogliere la complessità lessicale di tali testi.

Le fig. 25 e 26 riportano esempi di testi sulla vaccinazione anti COVID19, rispettivamente a bassa ed alta complessità di lettura.

Nella parte sinistra sono riportati i risultati dell'analisi globale della leggibilità, che comprende entrambi gli indici sopracitati. La parte destra delle figure riporta la scomposizione del testo in frasi, analizzandone singolarmente la complessità.

Dalla figura 25 emerge come testi composti da frasi e parole brevi, inserite in periodi semplici, risultino a bassa complessità di lettura. Viceversa, come visibile in figura 26, testi composti da frasi e parole lunghe, inserite in periodi complessi, riportino un'alta complessità di lettura.

Figura 25: esempio di testo a bassa complessità

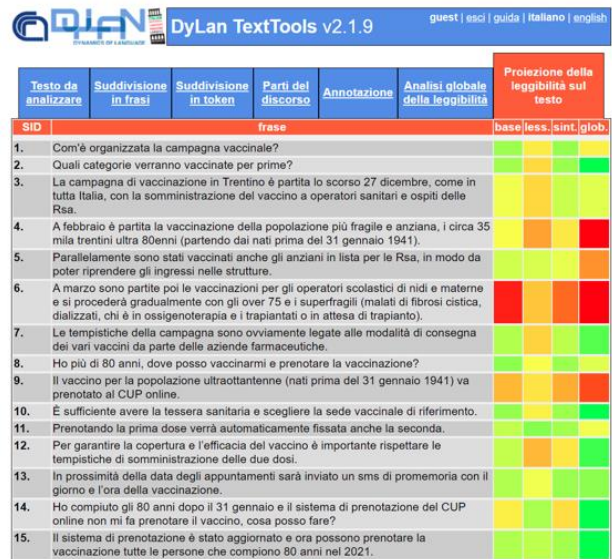
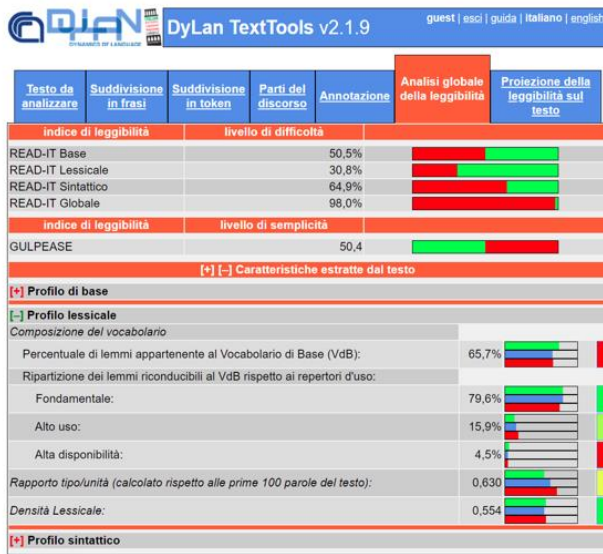
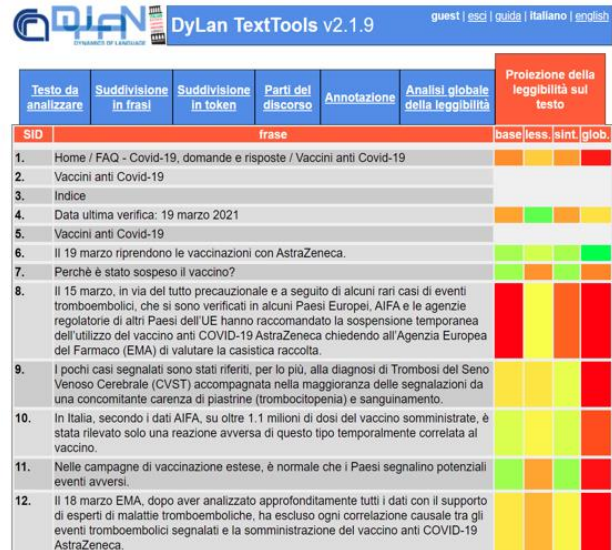
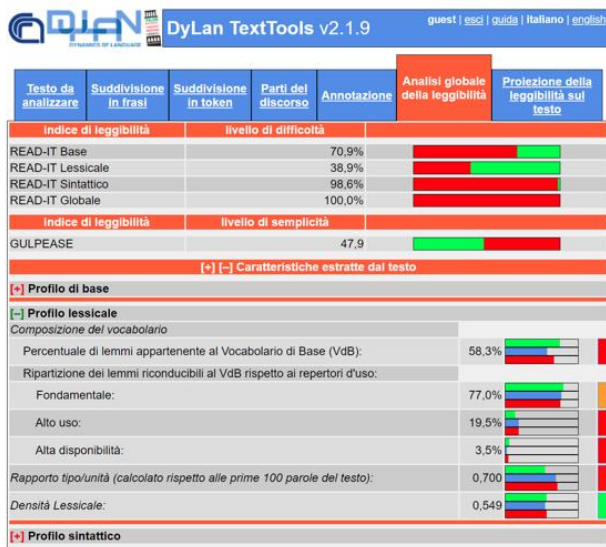


Figura 26: esempio di testo ad alta complessità



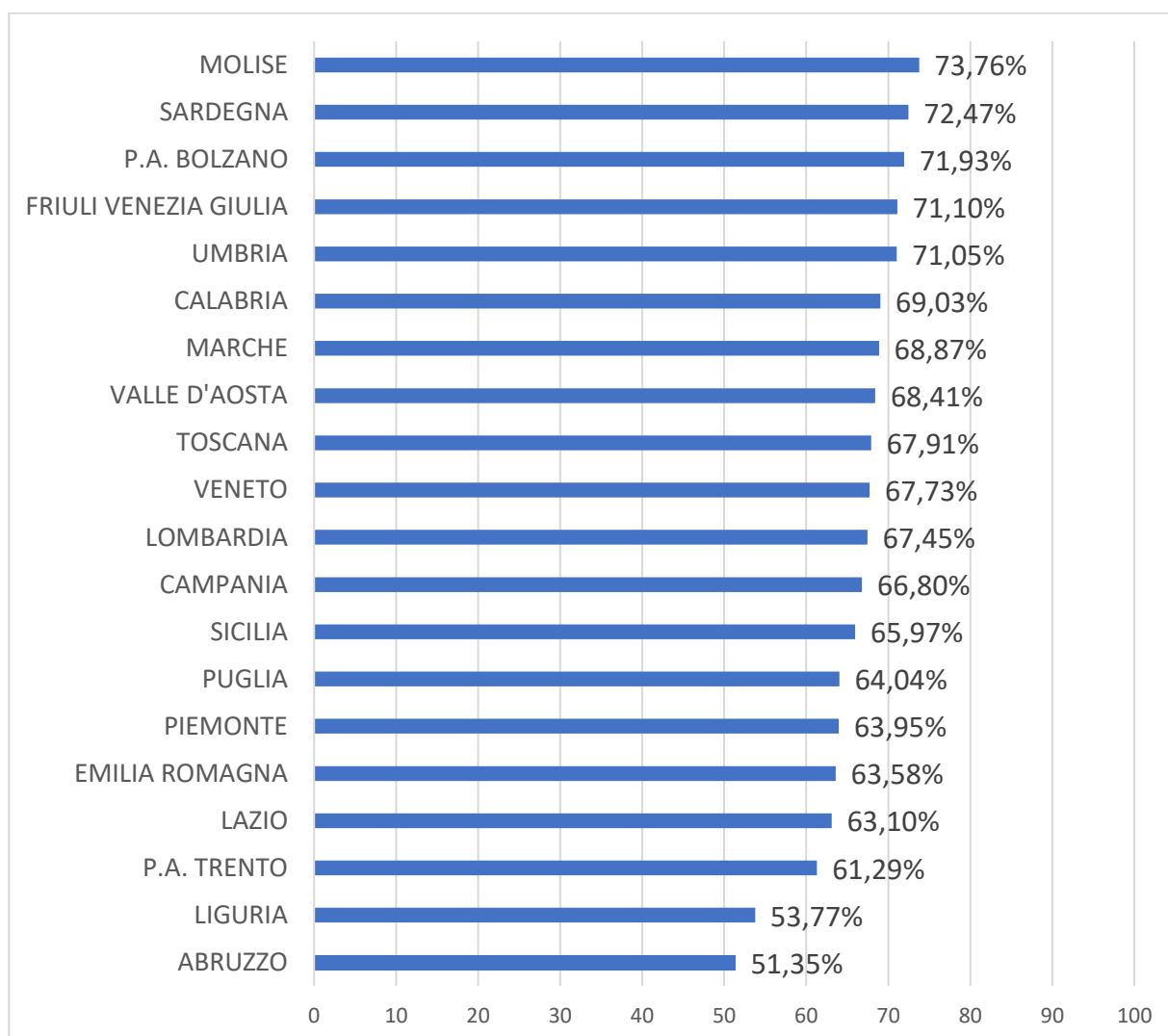
Indice Nuovo Vocabolario di Base della Lingua Italiana (NBIV)

Sviluppato nel 2016, il nuovo vocabolario di base della lingua italiana consente di calcolare un indice basato sulla percentuale dei vocaboli in un testo appartenenti al sopracitato vocabolario (che include le parole più familiari per gli italiani – 7500 vocaboli).

Più elevata è la percentuale, più il testo è semplice da un punto di vista lessicale.

Si sottolinea che solo un ristretto numero di parole del gergo sanitario appartengono al vocabolario italiano di base. Risulta quindi molto difficile per un testo scientifico-sanitario raggiungere percentuali elevate di leggibilità.

Grafico 1: Indice Nuovo Vocabolario di Base della lingua Italiana - Siti web/portali regionali



■ % di parole (in termini di lemmi diversi) ritrovate nel dizionario:

Dal grafico 1 emerge come i testi sulla vaccinazione anti COVID19 presenti sui siti web/portali regionali contengono una percentuale di vocaboli appartenenti al vocabolario fondamentale che varia dal 52.35% della Regione Abruzzo (solo una parola su due appartiene al vocabolario fondamentale) al 73.76% della Regione Molise. Nessuna Regione raggiunge l'80%, ovvero la soglia minima per considerare un testo di bassa complessità. I testi analizzati si possono di conseguenza considerare complessi per un utente con un diploma di scuola media inferiore, fatta salva la considerazione che molti vocaboli del gergo sanitario non sono contenuti nel vocabolario italiano di base.

Indice READ-IT

Sviluppato nel 2011, READ-IT consiste in un algoritmo basato su tecniche di intelligenza artificiale utilizzato al fine di valutare l'efficacia comunicativa dei testi.

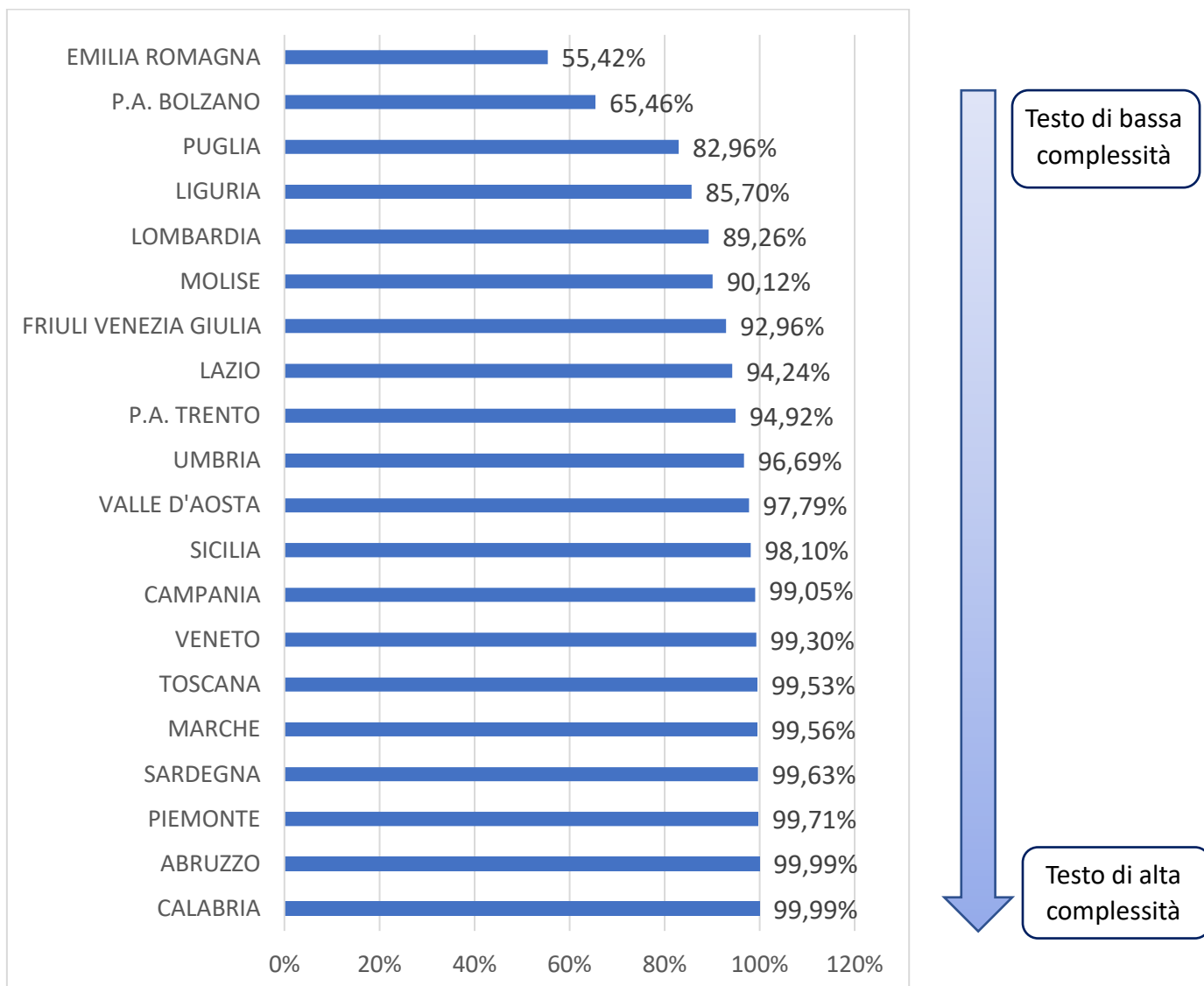
Si tratta di una tecnica di machine learning in grado di catturare attraverso un algoritmo il livello di complessità del testo sulla base di un'ampia gamma di parametri linguistici:

- caratteristiche di base ovvero gli indicatori usati dai tradizionali indici di leggibilità di un testo come la lunghezza della frase e la lunghezza delle parole;
- caratteristiche lessicali ovvero la composizione del vocabolario e la sua ricchezza lessicale;
- caratteristiche sintattiche ovvero informazioni di tipo grammaticale (combinazione di tratti morfologici e sintattici).

La valutazione esprime il livello di difficoltà del testo, ovvero la classificazione del testo in esame come testo di difficile o semplice lettura.

I punteggi di leggibilità di READ-IT restituiscono una percentuale da 0 a 100: più il valore è basso, più il testo in esame è semplice da leggere.

Grafico 2: Indice READ-IT - Siti web/portali regionali



Dal grafico 2 emerge come i testi sulla vaccinazione anti COVID19 presenti sui siti web/portali regionali siano per gran parte testi ad elevata complessità, con l'eccezione della Regione Emilia-Romagna e della P.A. di Bolzano che registrano le performance migliori. I testi sono prevalentemente composti da parole e frasi lunghe inserite in periodi complessi, tali per cui il cittadino deve avere almeno il diploma di scuola superiore per poter leggere facilmente gran parte dei testi analizzati.

Conclusioni ed implicazioni pratiche

Lo studio descritto nel presente documento permette di evidenziare alcune risorse e alcune aree di attenzione relative alla comunicazione della vaccinazione anti COVID19 sui siti web delle Regioni e Province Autonome italiane.

Il progetto consente inoltre di segnalare una serie di azioni che i policy maker regionali potrebbero intraprendere a supporto di una buona comunicazione al cittadino delle informazioni sulla vaccinazione anti COVID19.

Dal seguente studio emerge una notevole variabilità nella comunicazione delle informazioni sulla vaccinazione anti COVID19 sui siti web delle diverse regioni come già era emerso su un'altra ricerca relativa alla comunicazione ²³.

Emerge chiaramente come sia i siti web delle Regioni e Province Autonome italiane riportino *un riferimento al COVID19 e/o al vaccino anti COVID19* in prima pagina. Allo stesso modo gran parte delle Regioni dedicano sul proprio sito web uno spazio per la *comunicazione al cittadino di informazioni specifiche sulle categorie di utenti aventi diritto alla vaccinazione anti COVID19*.

Le aree di attenzione fanno invece riferimento alla comunicazione al cittadino *di informazioni specifiche su dove effettuare il vaccino anti COVID19, sui possibili effetti collaterali collegati alle varie tipologie di vaccino anti COVID19 e sull'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19*. Particolare attenzione dovrebbe poi essere posta sulla *Leggibilità dei testi sulla vaccinazione anti COVID19*.

In particolare, le azioni da mettere in atto per migliorare la comunicazione sono:

- **Azione 1: Esplicitare chiaramente sui siti web i luoghi della vaccinazione**

Circa la metà dei siti web/portali regionali non riporta o riporta in modo incompleto le informazioni sui luoghi della vaccinazione. L'utente che cerca informazioni di dettaglio su dove poter effettuare la vaccinazione spesso non riesce a reperire l'informazione. La creazione di una infografica regionale che espliciti i diversi punti vaccinali attivi, come quella realizzata dalla Regione Friuli Venezia Giulia potrebbe dunque essere particolarmente utile.

- **Azione 2: Incrementare la comunicazione sui siti web sugli effetti collaterali della vaccinazione**

Dallo studio condotto da AGENAS in collaborazione con il laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna, è emerso come il 75,7% della popolazione italiana dichiara che sarebbe incentivato a vaccinarsi se ritenesse di essere correttamente informato sui rischi della vaccinazione contro il

²³ De Rosi S, Guidotti E, Zuccarino S, et al. Waiting time information in the Italian NHS: A citizen perspective. *Health Policy (New York)* 2020;**124**:796–804. doi:10.1016/j.healthpol.2020.05.012

COVID19²⁴, in linea con quanto presente in letteratura internazionale. Sebbene una comunicazione chiara degli effetti collaterali della vaccinazione possa considerarsi una leva fondamentale per incrementare la propensione dei cittadini alla vaccinazione, dall'analisi emerge che sui siti web/portali regionali tale informazione è prevalentemente assente. Risulta quindi strategico definire un piano condiviso di comunicazione dei rischi legati alla vaccinazione COVID19 che consenta al cittadino di reperire tali informazioni in modo semplice durante la navigazione dei siti.

- **Azione 3: Incrementare l'accountability in merito all'avanzamento della campagna vaccinale anti COVID19**

Dall'analisi emerge che le informazioni sullo stato di avanzamento della campagna vaccinale sono riportate da circa il 60% dei siti web/portali regionali. Si considera rilevante raggiungere la piena copertura di questo tipo di informazione affinché la comunicazione dell'avanzamento vaccinale sia quanto più diffusa possibile. Ciò consentirebbe al cittadino che visita il sito web della propria regione di essere costantemente aggiornato sulla situazione COVID/vaccini nel suo specifico territorio.

- **Azione 4: Ridurre la complessità dei testi sulla vaccinazione anti COVID19 e creare un vocabolario di base della Sanità.**

Dallo studio sopracitato ²⁵ emerge come i contrari alla vaccinazione siano in particolare le persone con titolo di studio più basso, per cui è importante comunicare le informazioni sulla vaccinazione in modo semplice e comprensibile anche chi ha una licenza media. Tuttavia, dalla seguente analisi emerge come i testi sulla vaccinazione siano complessi da leggere (in quanto contengono poche parole del vocabolario di base della lingua italiana) e costituiti da parole e frasi lunghe inserite in periodo complessi. L'utente in grado di leggere facilmente questi testi deve possedere almeno il diploma di scuola superiore. È quindi utile pensare ad una semplificazione dei testi, tale da renderli comprensibili anche alle fasce meno istruite della popolazione ovvero quelle anche più reticenti alla vaccinazione. Si segnala inoltre come risulti necessario un lavoro di ricerca finalizzato all'istituzione di un vocabolario di base della Sanità, che risulta ad oggi assente. Tale assenza non consente di comprendere al meglio la leggibilità dei testi sulla vaccinazione in quanto la valutazione della stessa ad oggi si basa su un vocabolario di base della lingua italiana che comprende solo poche parole appartenenti al gergo sanitario.

²⁴ Mantoan D, Nuti S, Cantarelli P, *et al.* Il vaccino e la vaccinazione contro il COVID-19 : La propensione della popolazione italiana ad aderire alla campagna vaccinale. 2021.

Appendice

DENOMINAZIONE REGIONE	DENOMINAZIONE AZIENDA	SITO
ABRUZZO	AVEZZANO-SULMONA-L'AQUILA	http://www.asl1abruzzo.it/
ABRUZZO	ABRUZZO	https://www.regione.abruzzo.it/
ABRUZZO	TERAMO	https://www.aslteramo.it/
ABRUZZO	LANCIANO-VASTO-CHIETI	http://www.asl2abruzzo.it/
ABRUZZO	PESCARA	https://www.ausl.pe.it/
BASILICATA	BASILICATA	https://www.regione.basilicata.it/
BASILICATA	AZIENDA SANITARIA LOCALE DI POTENZA ASP	https://www.aspbasilicata.it/
BASILICATA	AZIENDA SANITARIA LOCALE DI MATERA ASM	https://www.asmbasilicata.it/
CALABRIA	A.S.P. COSENZA	http://www.asp.cosenza.it/
CALABRIA	A.S.P. CROTONE	http://www.asp.crotone.it/
CALABRIA	A.S.P. CATANZARO	https://www.asp.cz.it/
CALABRIA	A.S.P. VIBO VALENTIA	https://aspvv.it/
CALABRIA	CALABRIA	https://portale.regione.calabria.it/
CALABRIA	CALABRIA	https://www.rcovid19.it/
CALABRIA	A.S.P. REGGIO CALABRIA	http://www.asp.rc.it/
CAMPANIA	A.S.L. BENEVENTO	http://www.aslbenevento1.it/
CAMPANIA	A.S.L. NAPOLI 3 SUD	https://www.aslnapoli3sud.it/
CAMPANIA	CAMPANIA	https://regione.campania.it/
CAMPANIA	A.S.L. AVELLINO	http://www.aslavellino.it/
CAMPANIA	A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	http://www.aslna1.napoli.it/
CAMPANIA	A.S.L. SALERNO	http://www.aslsalerno.it/
CAMPANIA	A.S.L. CASERTA	http://www.aslcaserta1.it/
CAMPANIA	A.S.L. NAPOLI 2 NORD	http://www.aslnapoli2nord.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL PIACENZA	http://www.ausl.pc.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL BOLOGNA	https://www.covidpiacenza.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL DELLA ROMAGNA	http://www.ausl.bologna.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL PARMA	http://www.auslromagna.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL REGGIO EMILIA	http://www.ausl.pr.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL REGGIO EMILIA	http://www.ausl.re.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL IMOLA	http://www.ausl.imola.bo.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL FERRARA	http://www.ausl.fe.it/
EMILIA ROMAGNA	AZIENDA USL MODENA	http://www.ausl.mo.it/
EMILIA ROMAGNA	EMILIA ROMAGNA	https://regione.emilia-romagna.it/

DENOMINAZIONE REGIONE	DENOMINAZIONE AZIENDA	SITO
FRIULI VENEZIA GIULIA	ASU GIULIANO ISONTINA	https://asugi.sanita.fvg.it/it/
FRIULI VENEZIA GIULIA	AS FRIULI OCCIDENTALE	https://asfo.sanita.fvg.it/it/
FRIULI VENEZIA GIULIA	ASU FRIULI CENTRALE	https://asufc.sanita.fvg.it/it/
FRIULI VENEZIA GIULIA	FRIULI VENEZIA GIULIA	http://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/
LAZIO	RIETI	http://www.asl.ri.it/
LAZIO	FROSINONE	http://www.asl.fr.it/
LAZIO	ROMA 3	http://www.aslromad.it/
LAZIO	ROMA 4	https://www.aslroma4.it/
LAZIO	ROMA 5	https://www.aslroma5.it/
LAZIO	VITERBO	http://www.asl.vt.it/
LAZIO	LATINA	http://www.asl.latina.it/
LAZIO	ROMA 2	https://www.aslroma2.it/
LAZIO	ROMA 1	https://www.aslroma1.it/
LAZIO	ROMA 6	https://www.aslroma6.it/
LAZIO	LAZIO	https://www.salutelazio.it/
LIGURIA	IMPERIESE	https://www.asl1.liguria.it/
LIGURIA	SAVONESE	https://www.asl2.liguria.it/
LIGURIA	GENOVESE	https://www.asl3.liguria.it/
LIGURIA	CHIAVARESE	http://www.asl4.liguria.it/
LIGURIA	SPEZZINO	http://www.asl5.liguria.it/
LIGURIA	LIGURIA	https://regione.liguria.it/
LOMBARDIA	ATS DELLA MONTAGNA	https://www.ats-montagna.it/
LOMBARDIA	ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	https://www.ats-milano.it/
LOMBARDIA	ATS DELL'INSUBRIA	https://www.ats-insubria.it/
LOMBARDIA	ATS DELLA BRIANZA	https://www.ats-brianza.it/
LOMBARDIA	ATS DI BERGAMO	http://www.ats-bg.it/
LOMBARDIA	ATS DI BRESCIA	https://www.ats-brescia.it/
LOMBARDIA	ATS DELLA VAL PADANA	https://www.ats-valpadana.it/
LOMBARDIA	ATS DI PAVIA	https://www.ats-pavia.it/
LOMBARDIA	LOMBARDIA	https://regione.lombardia.it/
MARCHE	MARCHE	https://regione.marche.it/
MARCHE	ASUR	https://www.asur.marche.it/

DENOMINAZIONE REGIONE	DENOMINAZIONE AZIENDA	SITO
MOLISE	ASREM	https://www.asrem.gov.it/
MOLISE	MOLISE	https://adesionivaccinazionicond.regione.molise.it/app/?p=300:73
PIEMONTE	NO	http://www3.regione.molise.it/
PIEMONTE	CN1	http://www.asl13.novara.it/
PIEMONTE	VC	http://www.aslcn1.it/
PIEMONTE	AT	https://www.aslvc.piemonte.it/
PIEMONTE	TO5	http://portale.asl.at.it/
PIEMONTE	BI	https://www.aslto5.piemonte.it/
PIEMONTE	CN2	https://aslbi.piemonte.it/
PIEMONTE	TO4	https://www.aslcn2.it/
PIEMONTE	PIEMONTE	https://www.aslto4.piemonte.it/
PIEMONTE	TO3	https://regione.piemonte.it/web/
PIEMONTE	VCO	https://www.aslto3.piemonte.it/
PIEMONTE	AL	https://www.aslvc.it/
PIEMONTE	ASL CITTA' DI TORINO	https://www.aslal.it/
PROV. AUTON. BOLZANO	PROV. AUTON. BOLZANO	http://www.aslcittaditorino.it/
PROV. AUTON. BOLZANO	PROV. AUTON. BOLZANO	http://https://provincia.bz.it/it/default.asp
PROV. AUTON. TRENTO	AZIENDA SANITARIA DELL'ALTO ADIGE	https://www.vaccinazioneanticovid.it/it
PROV. AUTON. TRENTO	PROV. AUTON. TRENTO	https://www.asdaa.it/
PUGLIA	TRENTO	https://www.vaccinazioneanticovid.it/it
PUGLIA	ASL BR	http://www.provincia.tn.it/
PUGLIA	ASL TA	https://www.apss.tn.it/
PUGLIA	ASL BA	https://www.sanita.puglia.it/web/asl-
PUGLIA	ASL FG	https://www.sanita.puglia.it/web/asl-
PUGLIA	ASL LE	https://www.sanita.puglia.it/web/asl-bari
PUGLIA	ASL BT	https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia
PUGLIA	PUGLIA	https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce
SARDEGNA	AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE	https://www.sanita.puglia.it/web/asl-barletta-andria-trani
SARDEGNA	ASSL OLBIA	https://regione.puglia.it/
SARDEGNA	ASSL NUORO	https://www.atssardegna.it/azienda/
SARDEGNA	ASSL LANUSEI	https://www.aslolibia.it/
SARDEGNA	ASSL ORISTANO	https://www.aslnuoro.it/
SARDEGNA	ASSL SANLURI	https://www.asllanusei.it/
SARDEGNA	ASSL CARBONIA	https://www.asloristano.it/
SARDEGNA	ASSL CAGLIARI	https://www.aslsanluri.it/
SARDEGNA	SARDEGNA	https://www.aslcarbonia.it/
SARDEGNA	ASSL SASSARI	https://www.aslcagliari.it/index.html
SARDEGNA	ASSL SASSARI	https://regione.sardegna.it/
SARDEGNA	ASSL SASSARI	https://www.aslsassari.it/

DENOMINAZIONE REGIONE	DENOMINAZIONE AZIENDA	SITO
SICILIA	ASP AGRIGENTO	http://www.asp.ag.it/
SICILIA	ASP CALTANISSETTA	https://www.asp.cl.it/
SICILIA	ASP CATANIA	https://www.asp.ct.it/
SICILIA	ASP ENNA	https://www.aspenna.it/
SICILIA	ASP MESSINA	https://www.asp.messina.it/
SICILIA	ASP PALERMO	https://www.asppalermo.org/
SICILIA	ASP RAGUSA	https://www.asp.rg.it/
SICILIA	ASP SIRACUSA	http://www.asp.sr.it/
SICILIA	ASP DI TRAPANI	http://www.asptrapani.it/
SICILIA	REGIONE SICILIA	http://www.regione.sicilia.it/
SICILIA	SICILIA	https://www.costruiredalute.it/
TOSCANA	AZIENDA USL TOSCANA CENTRO	https://www.uslcentro.toscana.it/
TOSCANA	AZIENDA USL TOSCANA NORD-OVEST	https://www.uslnordovest.toscana.it/
TOSCANA	AZIENDA USL TOSCANA SUD-EST	https://www.uslsudest.toscana.it/
TOSCANA	TOSCANA	https://regione.toscana.it/
UMBRIA	AUSL UMBRIA N. 1	https://www.uslumbria1.it/
UMBRIA	AUSL UMBRIA N. 2	https://www.uslumbria2.it/
UMBRIA	UMBRIA	https://emergenzacoronavirus.regione.umbria.it/
VALLE D'AOSTA	AZIENDA U.S.L. VALLE D'AOSTA	http://www.ausi.vda.it/
VALLE D'AOSTA	VALLE D'AOSTA	https://www.regione.vda.it/ https://anticovid.regione.vda.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 8 BERICA	https://www.aulss8.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 4 VENETO ORIENTALE	http://www.ulss10.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 5 POLESANA	http://www.aulss5.veneto.it
VENETO	AZIENDA ULSS N. 6 EUGANEA	https://www.aulss6.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA	https://www.aulss9.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA	https://www.aulss2.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA	https://www.aulss7.veneto.it/
VENETO	VENETO	https://regione.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI	http://www.aulss1.veneto.it/
VENETO	AZIENDA ULSS N. 3 SERENISSIMA	https://www.aulss3.veneto.it/