

GfK EURISKO



Il paziente e il web: la ricerca e l'offerta di informazioni sulla salute, le ricadute nella relazione medico-paziente"

*Isabella Cecchini * Guendalina Graffigna***

Bologna, 30 Marzo 2012

GfK EURISKO

() GfK Eurisko - Dipartimento Ricerche sulla Salute*

*(**) Facoltà di Psicologia – Università Cattolica di Milano*

Gli obiettivi

1

Dalla prospettiva del paziente/del familiare

Fare un aggiornamento sulla popolazione italiana **sull'utilizzo di Internet per cercare informazioni sulla salute**

- quante persone cercano info sulla salute nel web? Chi sono?
- cosa cercano?
- quale valore/utilità percepita?
- quali ricadute sulla relazione con il medico?

2

Dalla prospettiva del medico

Capire **quale percezione/atteggiamento ha il medico di fronte al paziente «informato»**

- come valuta/percepisce il fenomeno ?
- che impatto ha sulla relazione medico-paziente?

La metodologia



- **3000 interviste** ad un campione rappresentativo della popolazione italiana dai 18 anni in su
- Condotte sul panel Eurisko Dialogatore



- **869 interviste** web ad un campione rappresentativo di medici
 - **225 Medici di famiglia**
 - **644 specialisti:** oncologi, infettivologi, diabetologi, reumatologi, psichiatri, ginecologi, neurologi, pediatri, internisti, gastroenterologi

GfK EURISKO

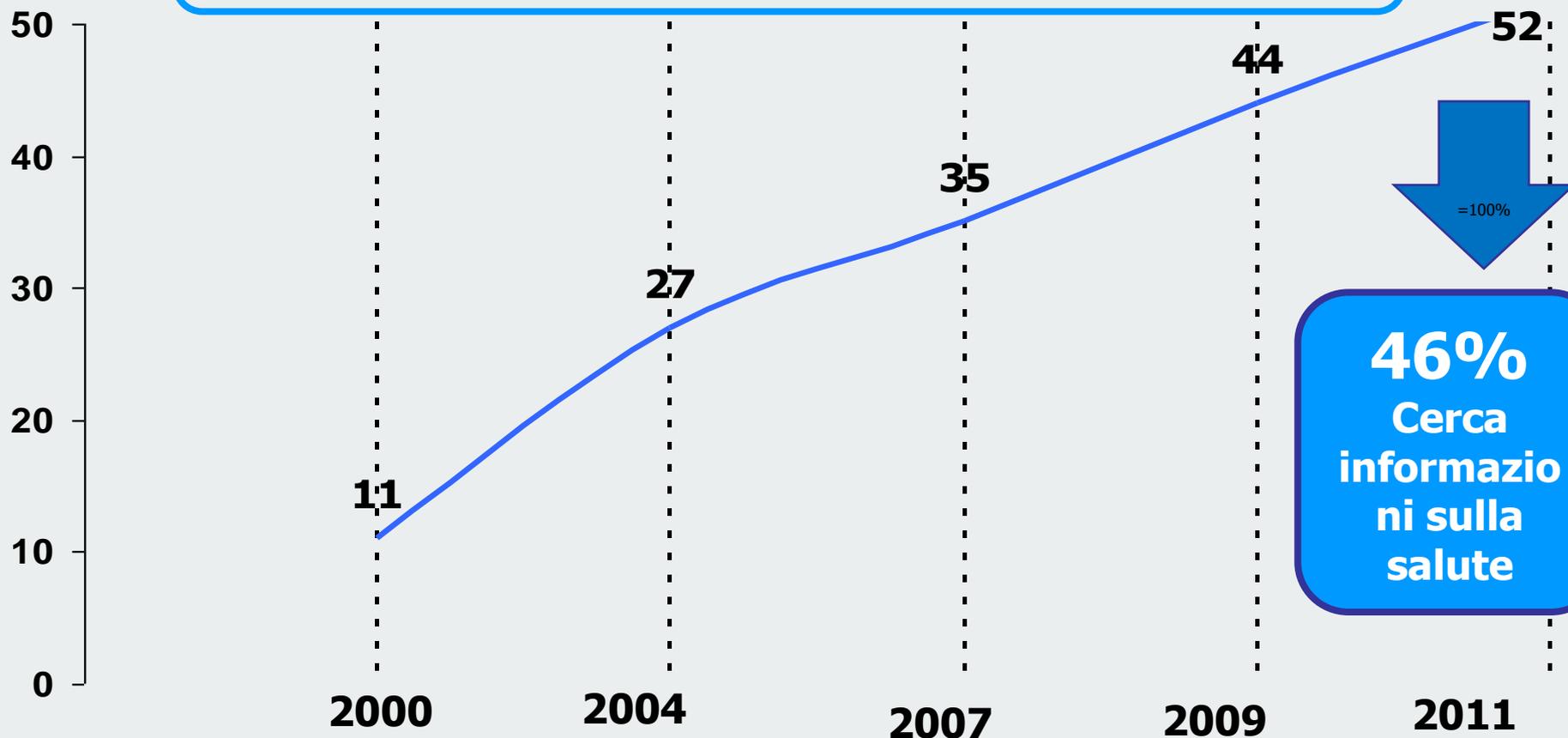


Il punto di vista del paziente

GfK EURISKO

Gli Internauti: Come Aumentano negli Anni

**Collegamento *INTERNET* casa/lavoro ultimi 3 mesi
Trend 2000 ⇒ 2011**

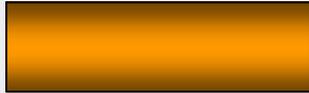


L'utilizzo di internet in area salute

(Base: Internauti)



Utilizzano internet per cercare informazioni/per scambi di opinioni in area salute



46%

Utilizzano internet **per confrontarsi, scambiare opinioni/esperienze con altre persone**
17%

Utilizzano internet in area salute **per cercare informazioni**
42%

...Su disturbi/ problemi di salute
36%

...Sui farmaci / prodotti per curare/ risolvere problemi di salute
23%

...Sui centri/ ospedali di riferimento
21%



Si confrontano/discutono delle informazioni che hanno trovato su internet con...

...amici / parenti/ conoscenti **26%**

.. il medico **23%**

...persone con stessi problemi/ disturbi **16%**

...il farmacista **8%**

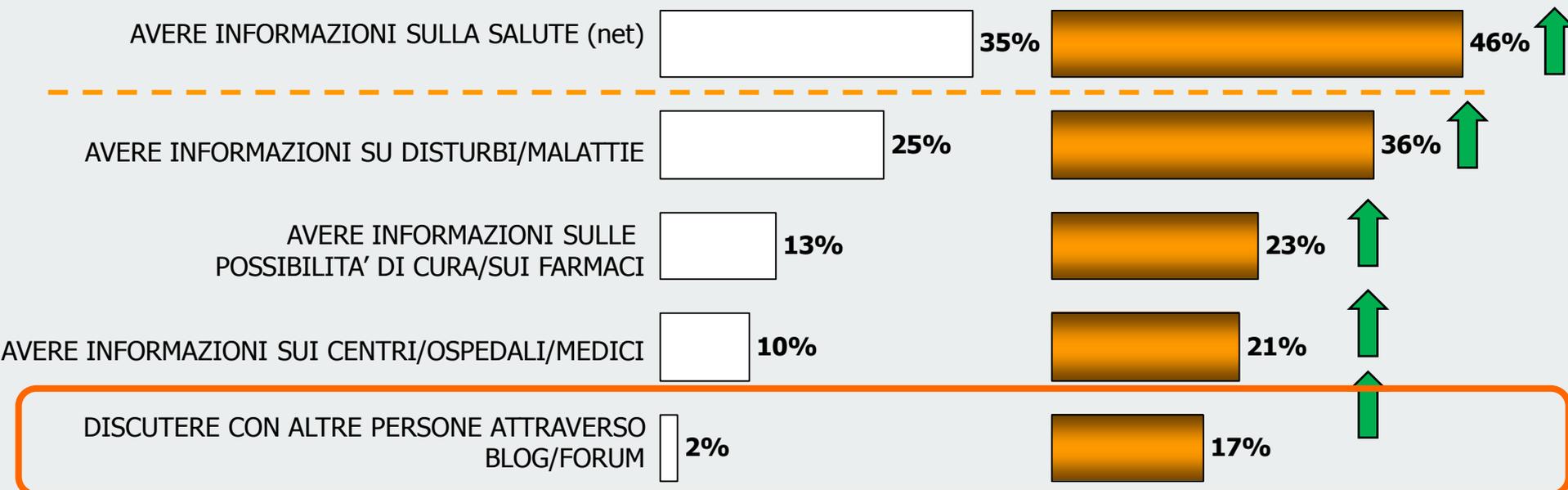
Utilizzo di internet per ottenere informazioni su temi della salute – TREND

(Base: Internauti)

HA UTILIZZATO INTERNET PER....

2011

2012

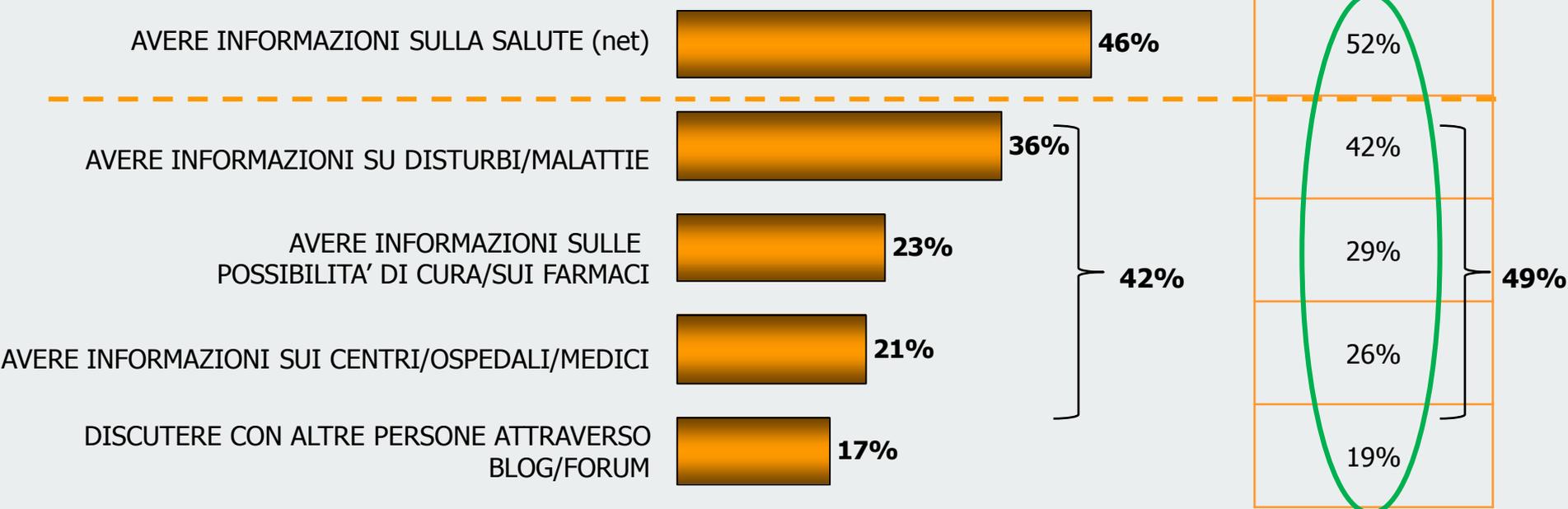


L'utilizzo di internet in area salute – focus sui sofferenti di patologie croniche

(Base: Internauti)



Sofferenti di patologie croniche (*)



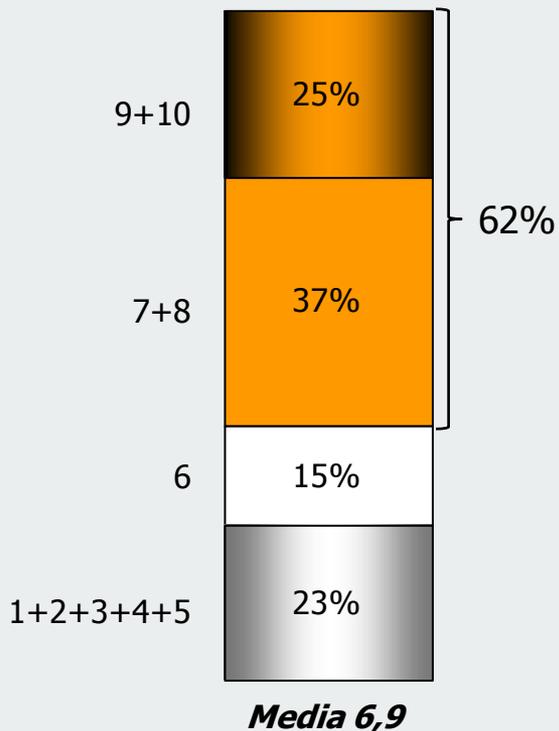
(*) Ipertensione, ipercolesterolemia, diabete, problemi cardiaci

L'utilizzo di internet in area salute: il vissuto del paziente

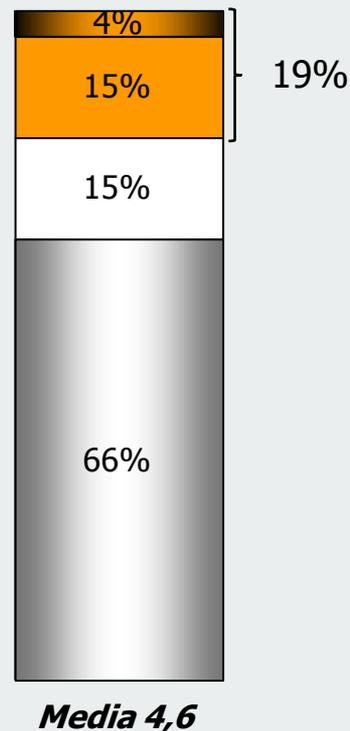
(Base: Utenti internet che ricercano informazioni in area salute)



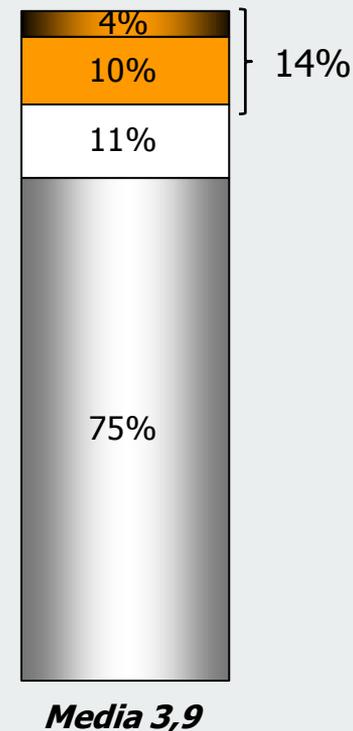
Penso SIA **UTILE CERCARE INFORMAZIONI SU INTERNET** e utilizzarle per confrontarsi con il medico e comprendere meglio la propria situazione



Penso che le informazioni in area salute che si trovano su internet spesso **NON SIANO ATTENDIBILI**



Penso che le informazioni in area salute che si trovano su internet **POSSANO RENDERE DIFFICILE IL RAPPORTO CON IL MEDICO**



A quali bisogni informativi risponde Internet?

informazioni «sensibili»

(e spesso ansiogene) legate alla propria condizione di salute

- che **non si ha il coraggio** di chiedere (... o che si teme il medico non abbia il coraggio di dire)
- ... ad esempio in merito alle **aspettative di vita, alla gravità di certi sintomi, agli effetti collaterali** di alcuni farmaci, ecc.

informazioni pratiche

- che possano cioè **aiutare nel processo di gestione della malattia/cura**
- ... ad esempio trovare un **centro specializzato, per ricevere consigli pratici sulla gestione degli effetti collaterali di un farmaco**, ecc.

confronto/condivisione

- Uno spazio protetto dove **incontrare persone che vivono/hanno vissuto gli stessi problemi**
- a cui **raccontare la propria esperienza**
- **confrontarsi/condividere le esperienze**
- **scambiarsi consigli ed informazioni**

Dove si parla? Dove si cercano informazioni sulla salute?

Informazione

"SITI GENERALISTI"

Si tratta di **siti/portali cui ci si rivolge per avere informazioni generali**, non troppo approfondite e trattate in modo leggero.

Questi siti sono per lo più visitati per un utilizzo personale: scarsa disponibilità degli internauti all'interazione

"SITI ESPERTI"

E' il luogo dei **"discorsi seri e scientifici"**.

Dato il livello "aulico" della trattazione l'interazione è molto bassa, intesa solo quasi esclusivamente in termini di richiesta/risposta dell'esperto

Curiosità

E' il **regno del "chiacchericcio", del gossip**.

Si parla di argomenti anche intimi con la leggerezza, ironia...ed un po' di voyeurismo

"SITI LUDICI"

Servizio

In questo spazio si **cercano risposte ai propri dubbi, ma senza l'asetticità del parere medico**.

Quello che risulta essere importante alla fine non è tanto la risposta in sé quanto la sensazione di essere in un contesto di intimità, per attutire la solitudine.

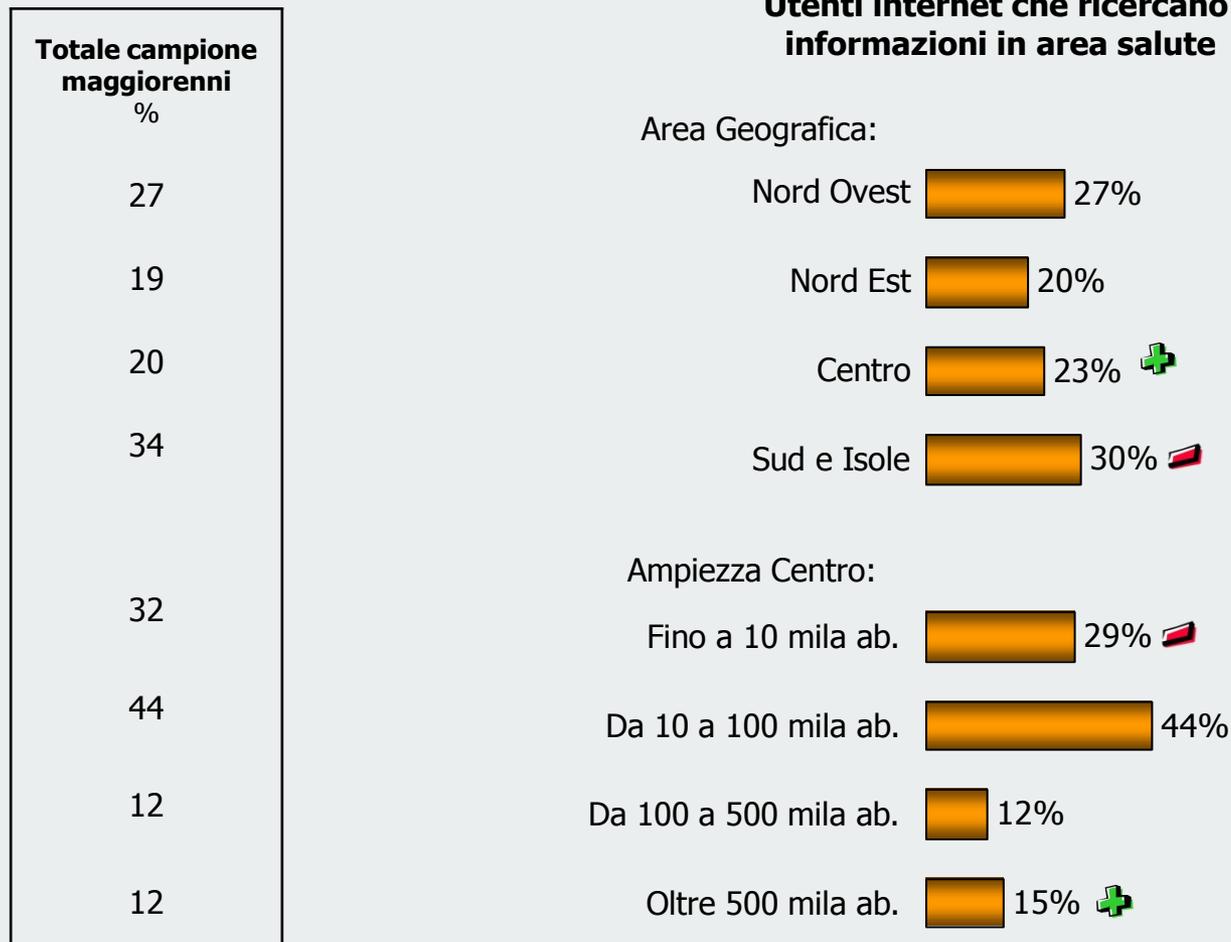
"SITI PRAGMATICI"

Condivisione

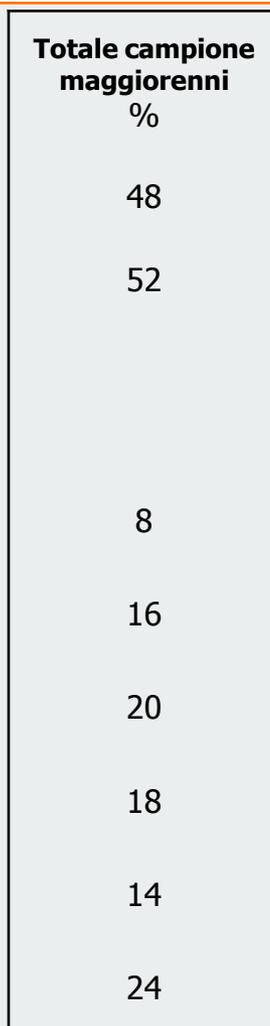
In quest' area i siti più "ibridi", che propongono un'offerta informativa e di scambio equilibrata fra i diversi poli qui identificati

Il profilo degli utenti Internet che ricercano informazioni in area salute: descrizione per area geografica ed ampiezza centro

Utenti internet che ricercano informazioni in area salute



Il profilo degli utenti Internet che ricercano informazioni in area salute: descrizione per sesso ed età

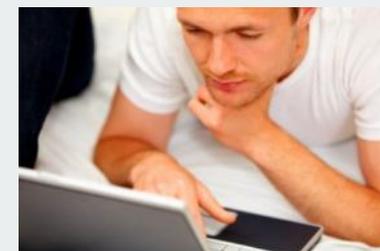
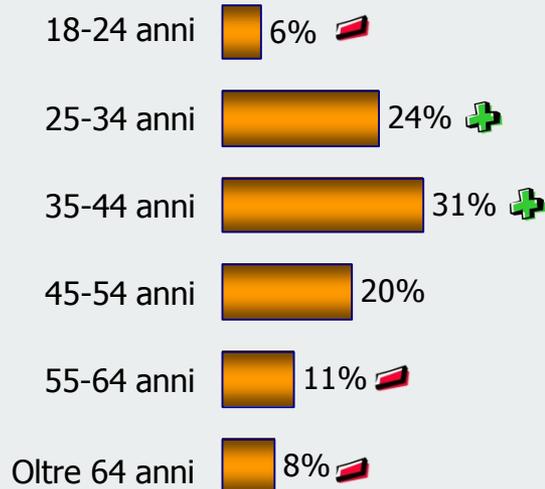


Utenti internet che ricercano informazioni in area salute

Sesso:

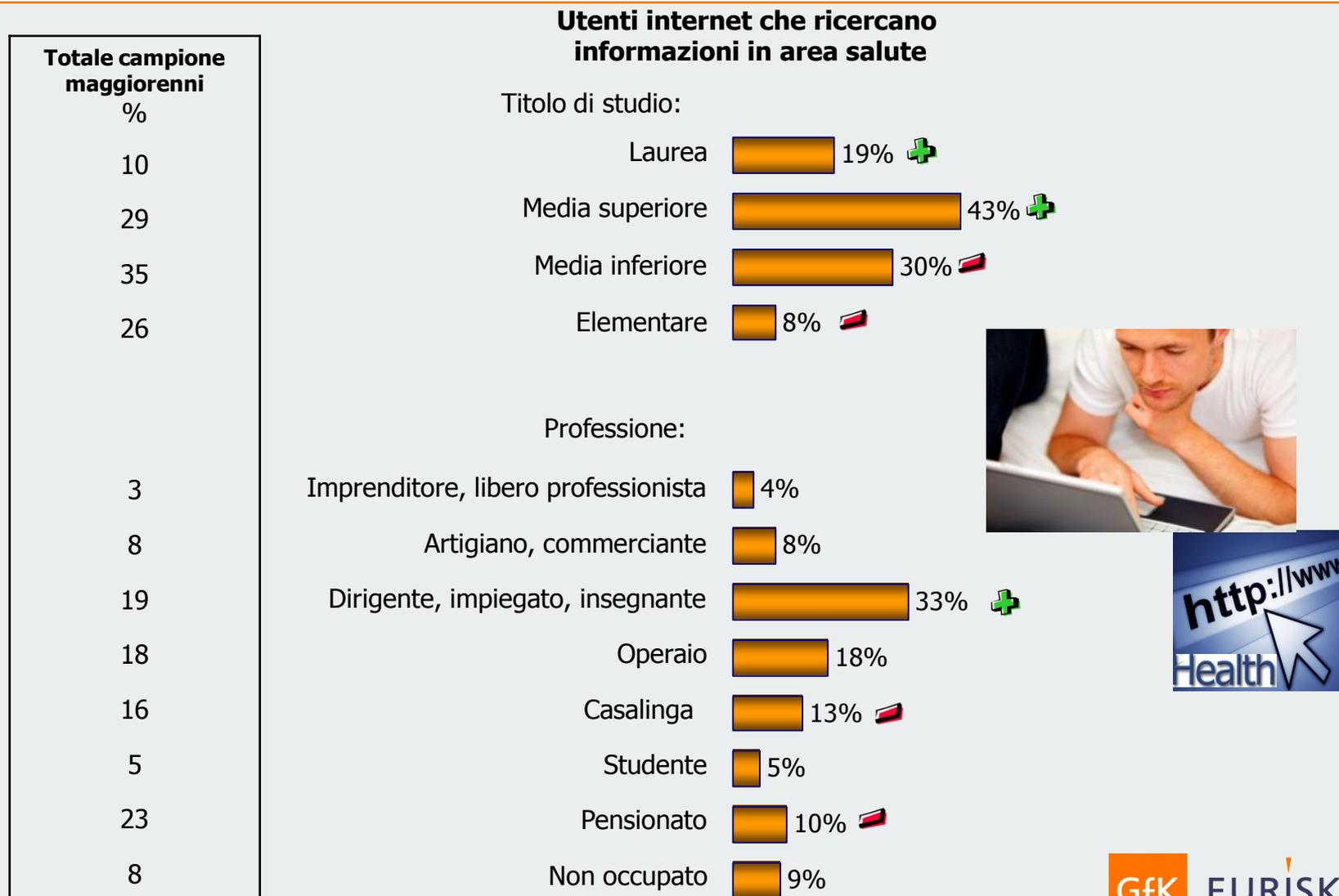


Età:



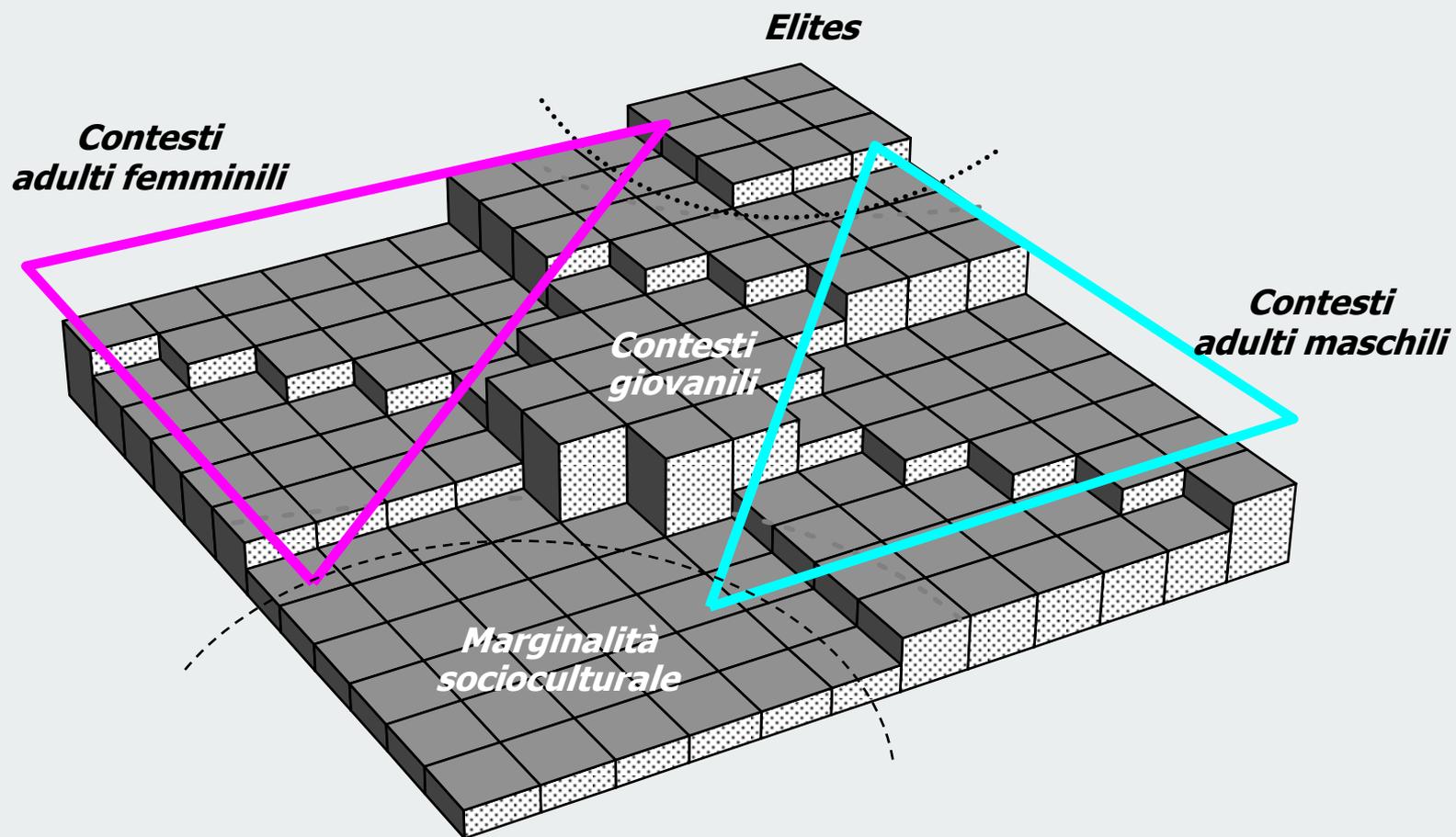
+ / - : differenze statisticamente significative (+/-) al 95% rispetto al totale campione maggiorioreni

Il profilo degli utenti Internet che ricercano informazioni in area salute: descrizione per titolo di studio e professione

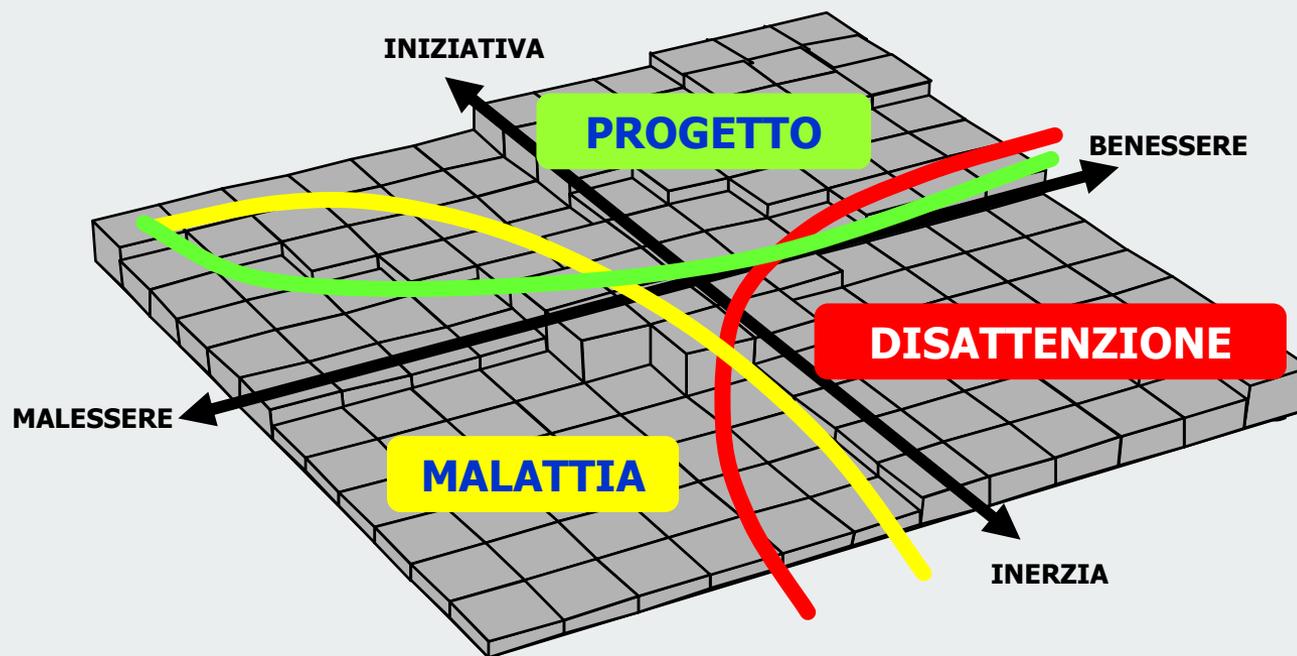


+ / - : differenze statisticamente significative (+/-) al 95% rispetto al totale campione maggiorenni

LA GRANDE MAPPA: I DIFFERENTI CONTESTI SOCIOCULTURALI



LA MAPPA DELLA SALUTE: le macro-aree



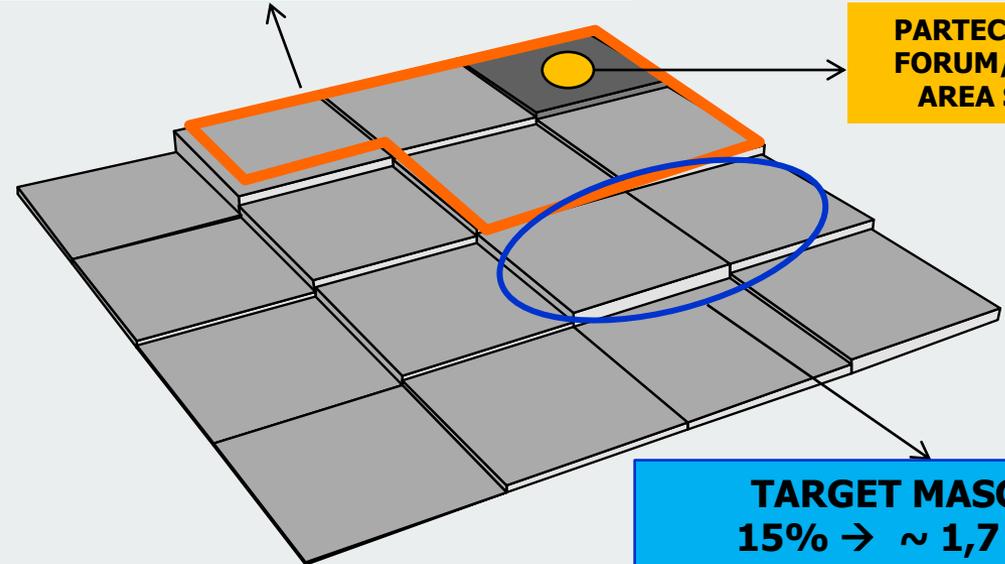
Gli utenti Internet che ricercano informazioni in area salute: il posizionamento sulla Grande Mappa

UTENTI INTERNET CHE RICERCANO
INFORMAZIONI IN AREA SALUTE
~ **11,4 mio di individui**



CORE TARGET
59% → ~ 6,7 mio di individui

**PARTECIPANTI A
FORUM/BLOG IN
AREA SALUTE**



TARGET MASCHILE
15% → ~ 1,7 mio di
individui

- Max concentrazione di cella
- Max concentrazione del fenomeno

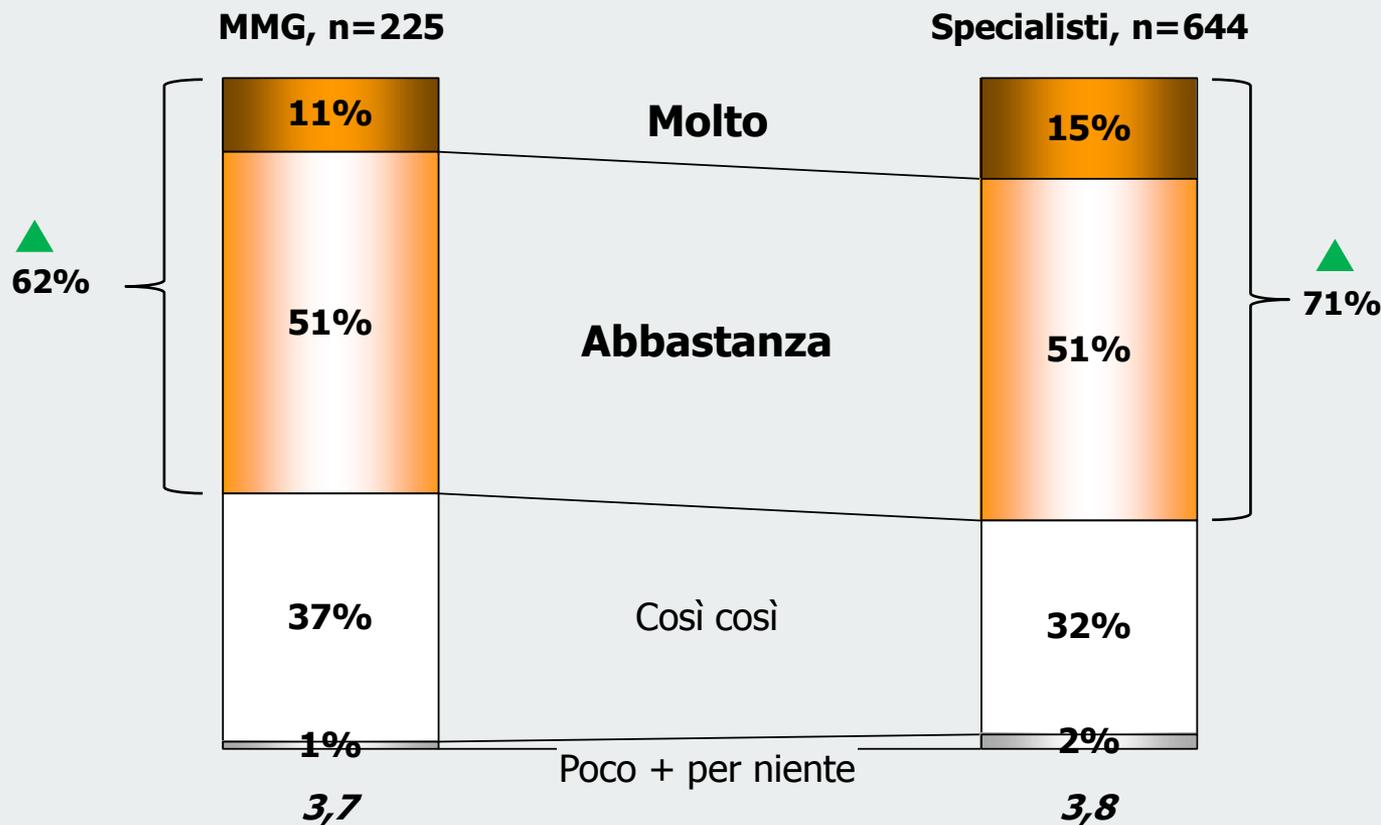


Il punto di vista del medico

Capita spesso che il paziente/i familiari si informino sulle patologie e i possibili trattamenti prima di andare dal medico

«Quanto spesso Le capita che il paziente/i familiari del paziente arrivino da Lei avendo già alcune informazioni?»

19



▲ = differenze statisticamente significative in positivo al 95% tra i target.

Scala:

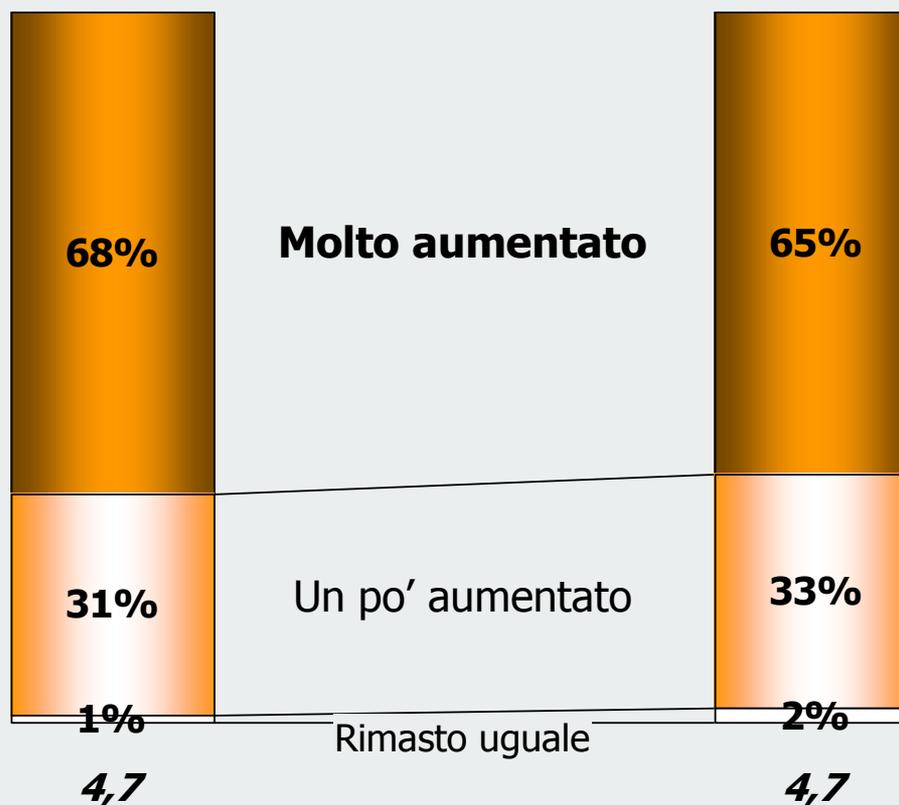


Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

La ricerca di informazioni sulle patologie e sui trattamenti possibili da parte dei pazienti è molto aumentata rispetto al passato

20

Lei direbbe che questo fenomeno rispetto al passato è...

**MMG, n=225****Specialisti, n=644**

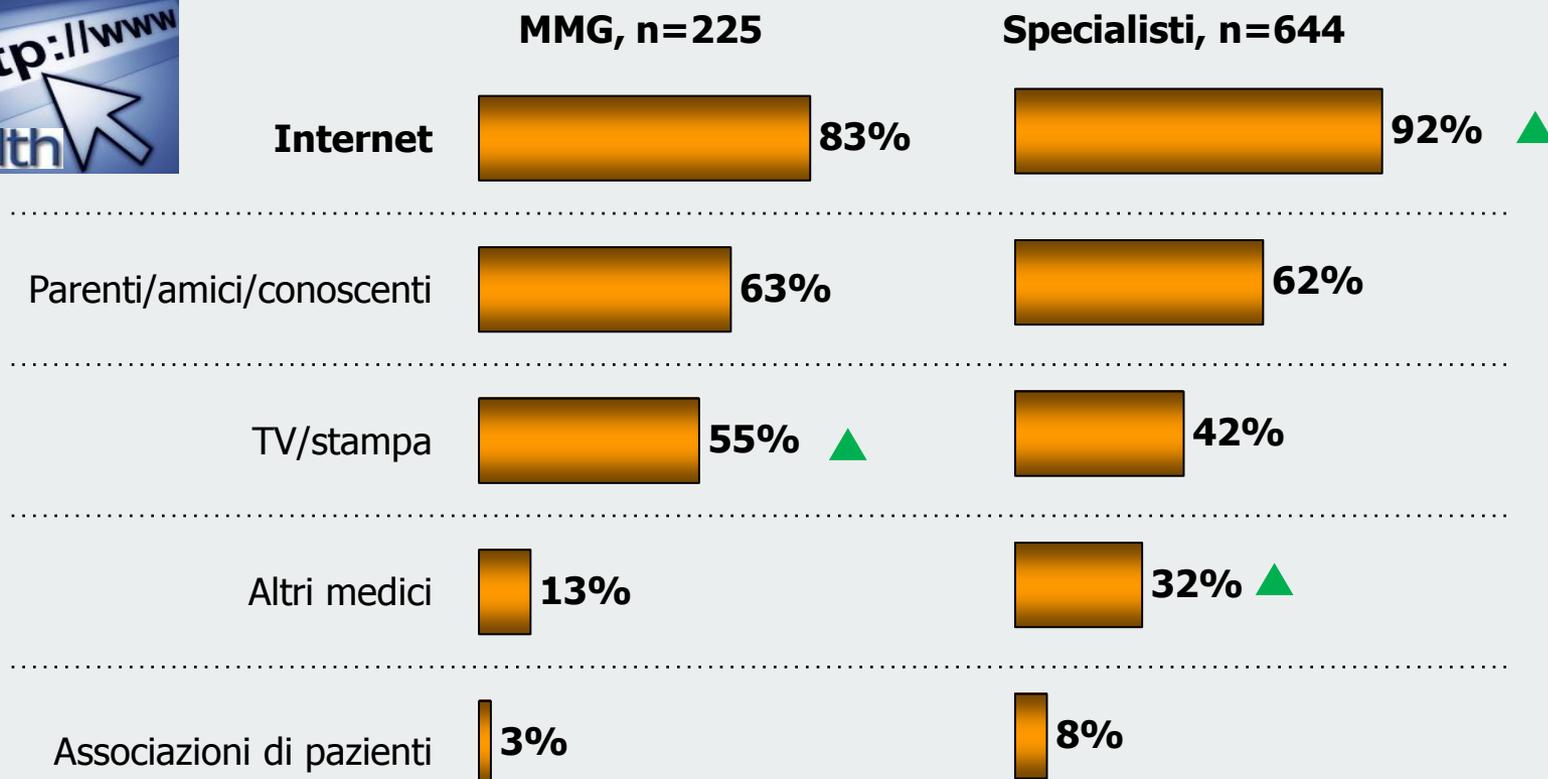
Scala:

Per niente					Molto
1	2	3	4	5	

Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

Internet è la fonte primaria di informazioni per pazienti/familiari

«Quali sono i canali/le fonti che il paziente/i suoi familiari utilizzano per cercare informazioni relativamente alla patologia e ai possibili trattamenti?»



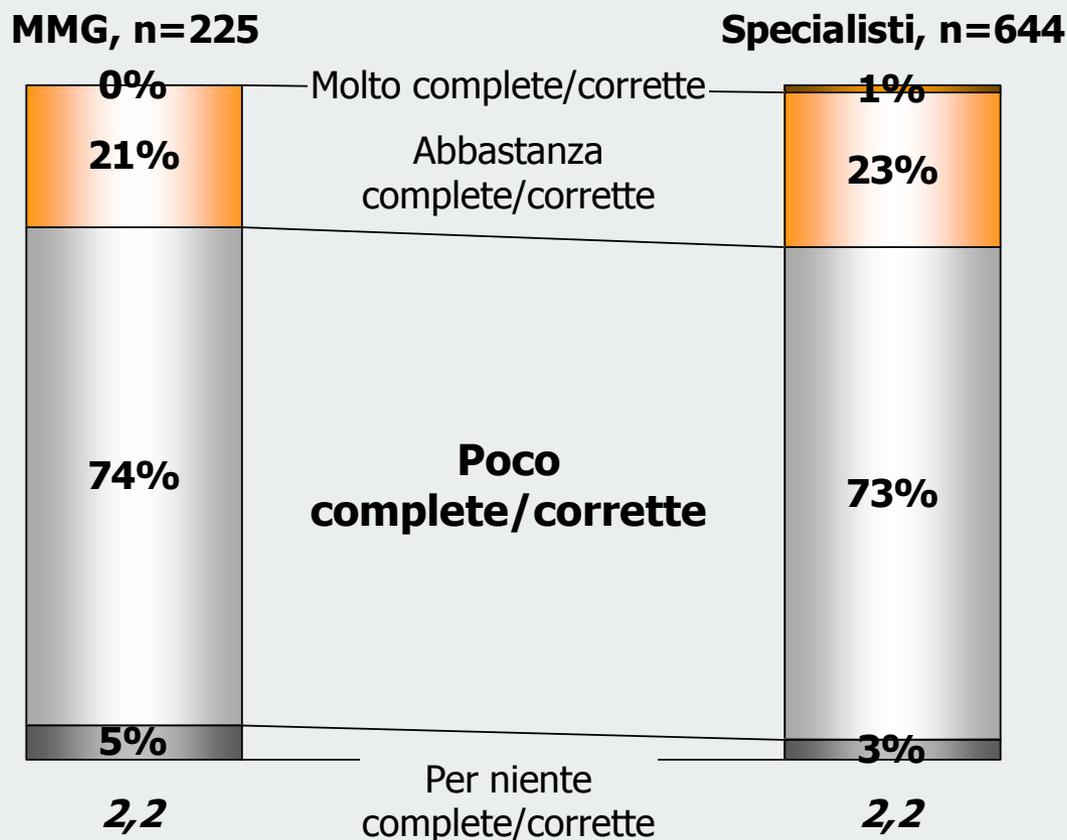
▲ = differenze statisticamente significative in positivo al 95% tra i target.

Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

Le informazioni che i pazienti/i familiari hanno sono poco complete/corrette

22

«Quanto sono corrette/complete le informazioni che il paziente/i suoi familiari hanno quando vengono da Lei?»



Scala:

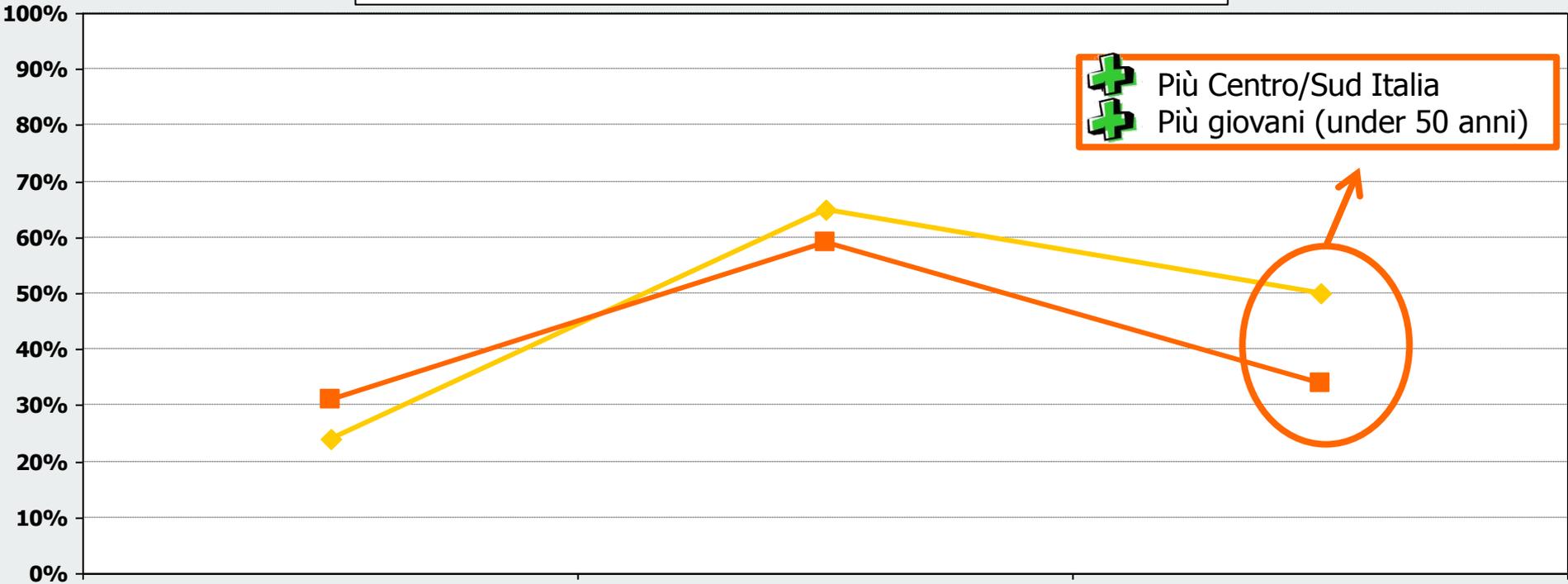


Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

Il medico di famiglia appare il più «toccato» dalla proattività del paziente/dei familiari (% 7+8+9+10)

◆ MMG, n=225 ■ Specialisti, n=644

✚ Più Centro/Sud Italia
✚ Più giovani (under 50 anni)



Penso che **SIA UTILE CHE IL PAZIENTE/I SUOI FAMILIARI CERCINO INFORMAZIONI SU INTERNET** e le utilizzino per confrontarsi con il medico e comprendere meglio la loro situazione

Ritengo che le informazioni che si trovano su Internet possono **DISORIENTARE IL PAZIENTE/I SUOI FAMILIARI**, in quanto spesso si tratta di informazioni errate

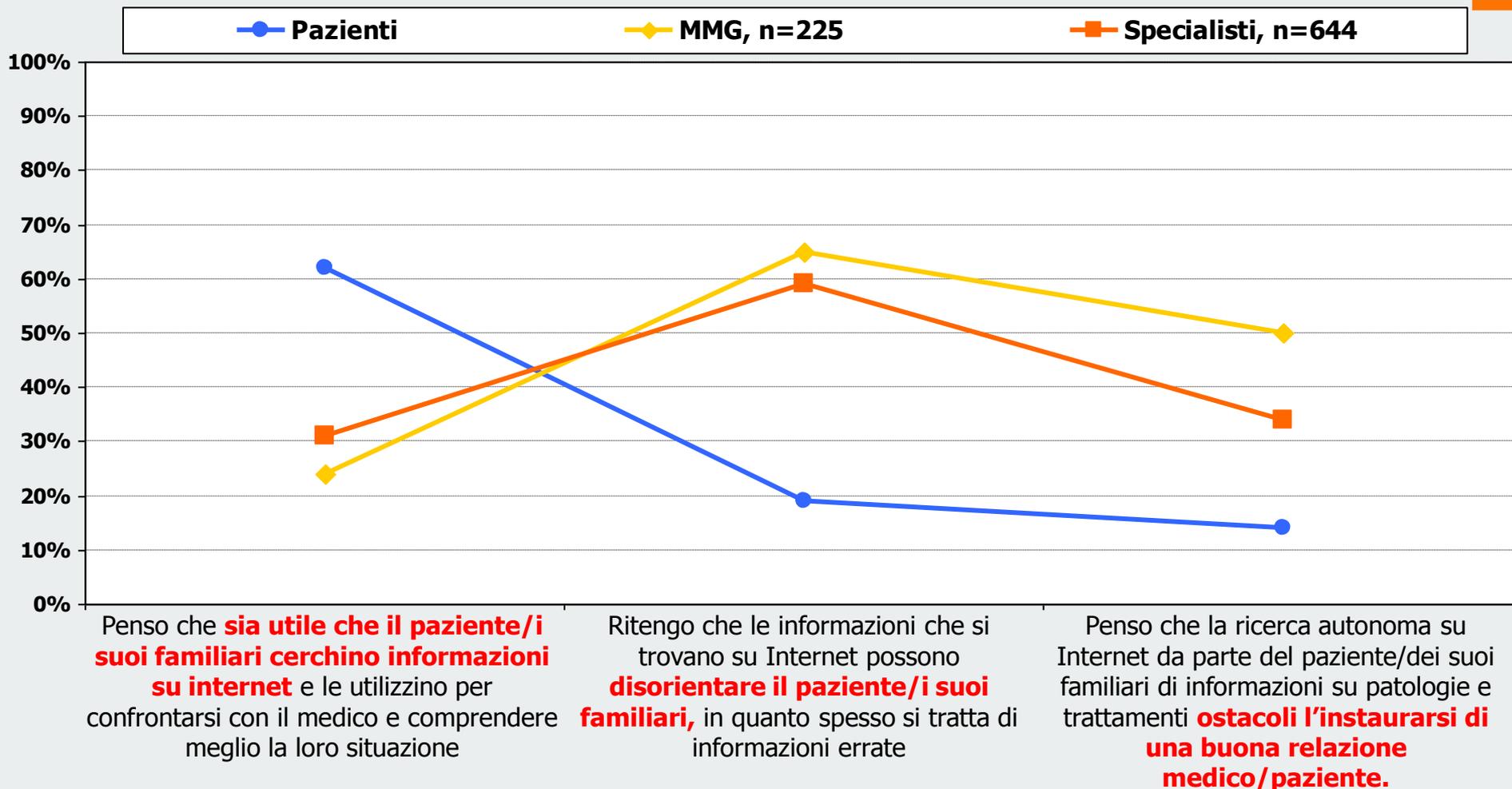
Penso che la ricerca autonoma su Internet da parte del paziente/dei suoi familiari di informazioni su patologie e trattamenti **OSTACOLI L'INSTAURARSI DI UNA BUONA RELAZIONE MEDICO/PAZIENTE.**

Scala:
Per niente Estremamente
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

Emerge un gap tra il vissuto del medico e il vissuto del paziente (% 7+8+9+10)

24



Scala:

Per niente	Estremamente
1	10

Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

GfK EURISKO



Conclusionsi

GfK EURISKO

Il paziente internauta

- **Quasi la metà** degli internauti **cerca informazioni sulla salute**, la percentuale cresce significativamente rispetto ad un anno fa.
- Cresce anche in modo importante (dal 2 al 17%) **la quota degli internauti che utilizza il web per discutere con altri (Blog, forum) → Internet diventa un luogo di scambio importante nella salute**
- Ancora più accentuato il fenomeno **presso chi soffre di patologie croniche.**

Si tratta di un **paziente (o caregiver) attento, informato, consapevole, più evoluto sul piano socioculturale**

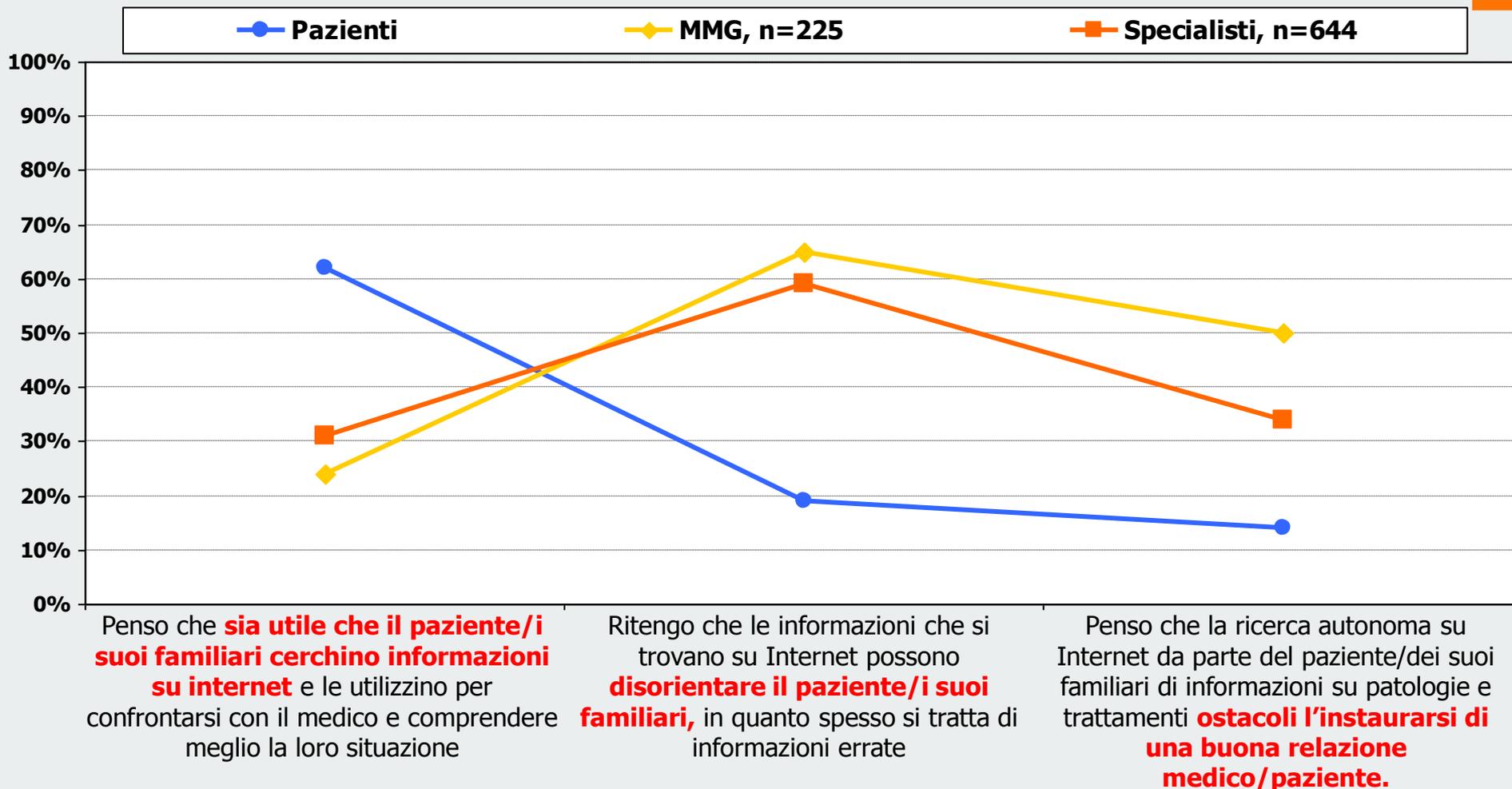
- desideroso di diventare «**protagonista**» **della propria salute**
- che non vuole **porsi in opposizione al medico**
- ...ma vuole **condividere con gli altri le informazioni trovate: prima di tutto il medico**, ma anche i pari e gli altri malati.

Il punto di vista del medico

- **Il medico percepisce questo fenomeno in aumento....ma lo valuta con criticità:**
 - ritiene **poco utile** per il paziente cercare informazioni su Internet
 - **disorientante**
 - «**invadente**» e **ostacolante la relazione con il medico**

Emerge un gap tra il vissuto del medico e il vissuto del paziente (% 7+8+9+10)

28



Scala:

Per niente	Estremamente
1	10

Specialisti: Oncologi, Diabetologi, Ginecologi, Neurologi, Pediatri, Psichiatri, Reumatologi, Infettivologi, Gastroenterologi.

Il paziente internauta: le nuove sfide

Appare cruciale per chi opera nel settore della salute

1

Da un lato **comprendere il «nuovo paziente internauta»:**

- i suoi bisogni: cosa cerca nel web ?
- i percorsi: come si muove? Dove va?
- i contenuti : cosa trova? Che tipo di informazioni?
- i processi di elaborazione delle informazioni? → come vengono elaborano le informazioni?

Il paziente internauta: le nuove sfide

2 Dall'altro **cogliere la sfida e far fronte ai bisogni del «paziente internauta»**, a due livelli

- **i servizi: come dare risposta ai bisogni di informazione e confronto?** Quali servizi, quali strumenti offrire? come si devono attrezzare le Istituzioni Sanitarie?
- **la relazione: come «ri-definire» un nuovo tipo di relazione medico-paziente**
 - che **legittimi e valorizzi** il bisogno di protagonismo consapevole del paziente nella gestione della propria salute (così importante nel determinare il successo della cura)
 - ...senza **mettere in difficoltà il ruolo del medico** a cui il paziente vuole e continua ad affidarsi