12° laboratorio
Marketing Sociale e comunicazione per la salute

Eleonora Tosco, Torino, 18 aprile 2018

Un po’ di storia

In Italia si inizia a parlare di Marketing Sociale applicato al mondo della salute pubblica.
Il gruppo comunicazione Dors comincia ad occuparsene attraverso attività di ricerca e formazione da parte di esperti nazionali e la collaborazione con l’area di ricerca Marketing Sociale di Giuseppe Fattori (Modena)

Durante il seminario di restituzione dei contenuti dei corsi a circa 60 operatori piemontesi, viene riletto, secondo la teoria e la pratica del Marketing Sociale, il progetto **“Io lavoro sobrio”** (Asl CN2) che aveva come obiettivo l’aumento di percezione del rischio, con particolare riferimento a quello infortunistico, derivante dall'assunzione di bevande alcoliche nei luoghi di lavoro

Marketing sociale e comunicazione per la salute
Temi chiave

2005 - 2008 | **2006** | **2008 - 2009** | **2010** | **2011** | **2014** | **2015 -2018**

Il Marketing Sociale entra nei termini del Glossario O.M.S. della Promozione della salute

World Health Organization

2 corsi di formazione agli operatori delle asl piemontesi sul Marketing Sociale applicato alla prevenzione e alla promozione della salute

World Social Marketing Conference

European Social Marketing Conference
22-23 September 2016
Aalto University, Otaniemi
Espoo, Finland

Nasce il laboratorio di M.S.

dors

Laboratorio?

Da cosa siamo partiti

I temi dei laboratori precedenti

10° laboratorio
Media education
Centro Steadycam - ASL CN2

11° laboratorio
Health literacy

6° laboratorio
"Peer education 2.0"
ASL VCO

3° laboratorio
"Lavoratori sani in aziende sane" ASL TO1

5° laboratorio
"InCANminiamoci!"
SIAN Asl CN1

4° laboratorio
"consultoriogiovani.aslcn1.it"
ASL CN1

7° laboratorio
"Club dei vincenti"
ASL AL

1° laboratorio
"Una guida al limite"
TO1, TO2, TO3, TO4, TO5

8° laboratorio
"Non è colpa del destino"
Comune di Almese; Sicurlav

9° laboratorio
Modello East

2° laboratorio
"Tempo zero!"
Gruppo Abele Associazione Aliseo

d:rs

Oggi?

IC-Health

Improving digital health literacy in Europe

dors

Health literacy digitale
A che punto siamo?

In una società sempre più digitalmente connessa, anche il mondo della salute, inteso nella sua accezione più globale (dalla prevenzione alla cura, dalla promozione della salute all'accesso ai servizi) ha il dovere di attivarsi per individuare le modalità più efficaci di utilizzo dei dispositivi mobili e del digitale in generale al fine di aumentare l'accessibilità delle informazioni di salute, contribuire a rendere il sistema sanitario più centrato sui destinatari e un più equo accesso alle cure.

GEN 2018

DIGITAL IN 2018 IN ITALIA

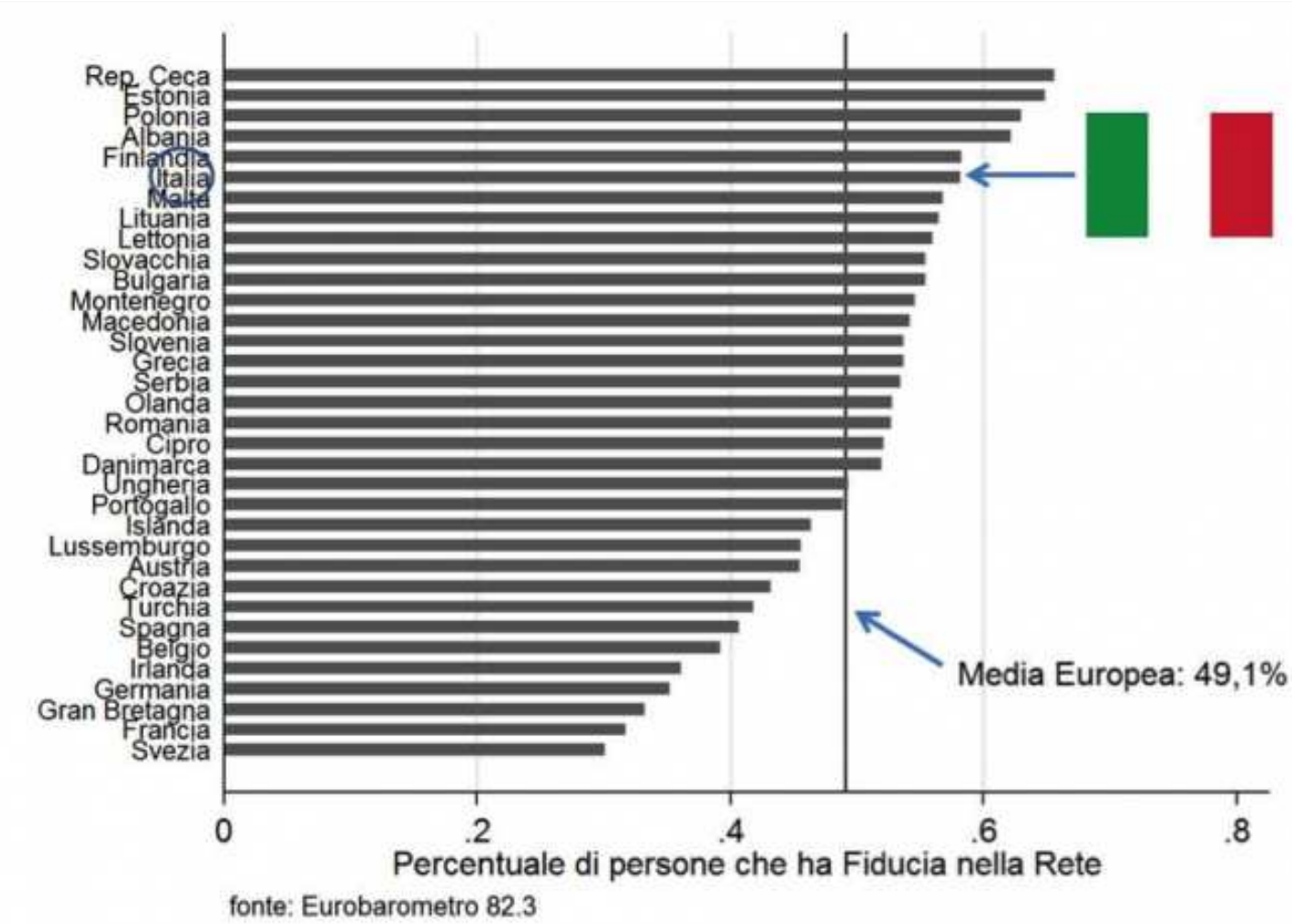
UNO SNAPSHOT DEGLI INDICATORI STATISTICI PRIMARI RELATIVI ALL'ITALIA

POPOLAZIONE TOTALE	UTENTI INTERNET	UTENTI ATTIVI SU SOCIAL MEDIA	UTENTI MOBILE	UTENTI ATTIVI SU SOCIAL MEDIA DA MOBILE
59,33 MILIONI	**43,31 MILIONI**	**34,00 MILIONI**	**49,19 MILIONI**	**30,00 MILIONI**
URBANIZZAZIONE: **69%**	PENETRAZIONE: **73%**	PENETRAZIONE: **57%**	PENETRAZIONE: **83%**	PENETRAZIONE: **51%**

FONTI: POPOLAZIONE: NAZIONI UNITE; U.S. CENSUS BUREAU; INTERNET: INTERNETWORLDSTATS; ITU; EUROSTAT; INTERNETLIVESTATS; CIA WORLD FACTBOOK; FACEBOOK; NATIONAL REGULATORY AUTHORITIES; REPUTABLE MEDIA; SOCIAL MEDIA E SOCIAL MEDIA SU MOBILE: FACEBOOK; TENCENT; VKONTAKTE; KAKAO; NAVER; TECHRASA; SIMILARWEB; DING; ANALISI KEPIOS; MOBILE: GSMA INTELLIGENCE; GOOGLE; ERICSSON. **NOTA:** I DATI SULLA PENETRAZIONE SONO RELATIVI A TUTTA LA POPOLAZIONE, SENZA TENERE CONTO DELL'ETÀ.

Hootsuite™ we are social

dors



fonte: Eurobarometro 82.3

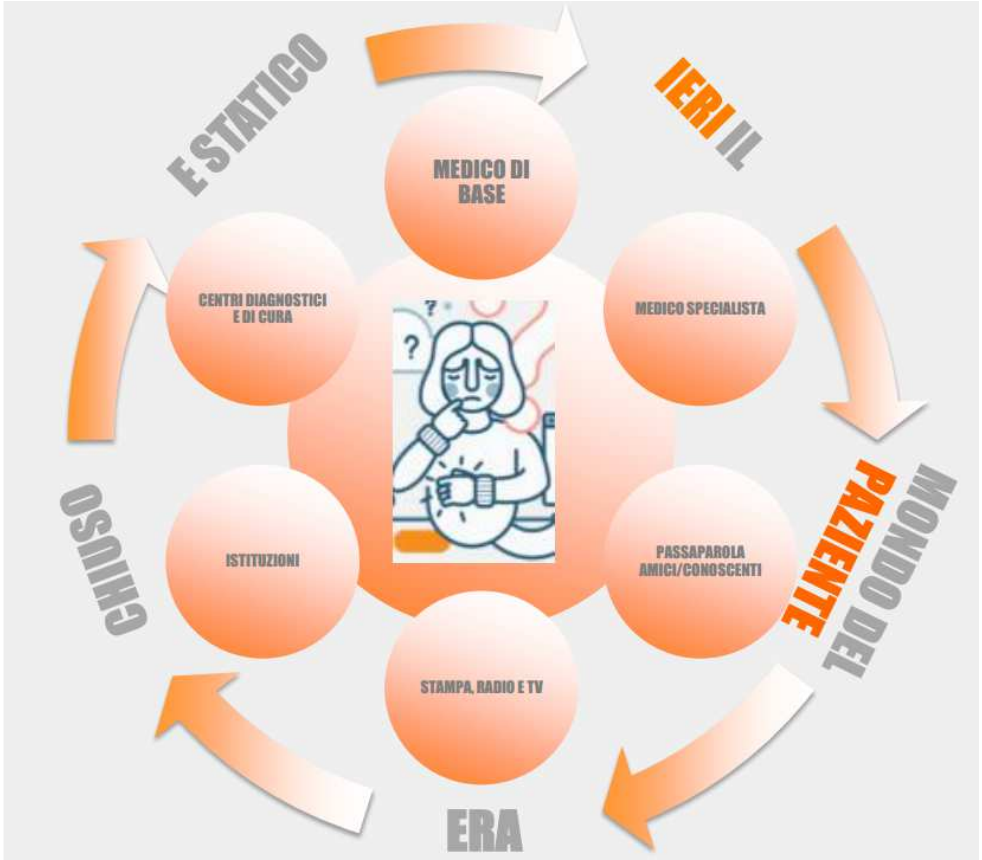
Che cos’è la salute digitale

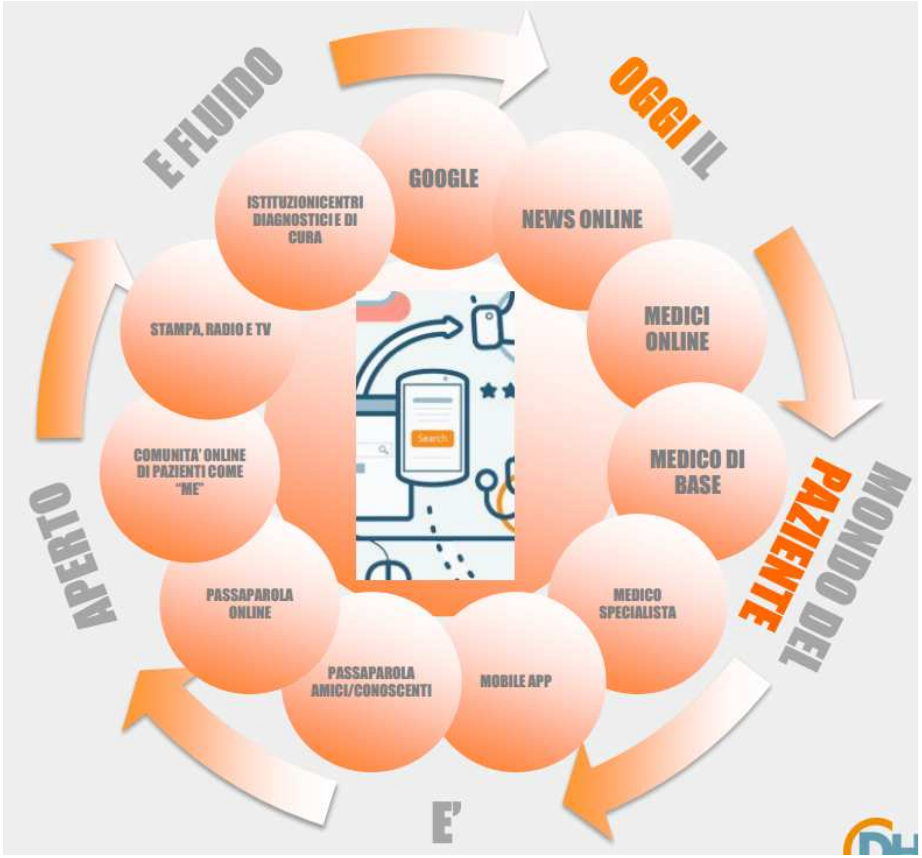
L’ uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione a sostegno dei diversi settori inerenti la salute: l ’assistenza sanitaria, l’educazione alla salute, la promozione della salute, la ricerca.

Quali sono i “prodotti” della salute digitale?

Telemedicina, software medici per ricerca e cura delle malattie, strumenti informatici per la gestione di procedure mediche in cliniche e ospedali, le applicazioni per dispositivi mobili e i sensori indossabili (wearables) per il monitoraggio di vari parametri fisiologici, la cartella clinica elettronica, le applicazioni di educazione e promozione della salute, i social network e i blog tematici, le comunità di pratica on line

Che cos'è il "paziente" digitale





[C. Cenci, Center for Digital Health Humanities, 2015]

Autorità Garante
per l'Infanzia e l'Adolescenza

Diagno//Click: quando i giovani interrogano il web per rispondere ai problemi di salute

- Primo studio europeo che analizza il rapporto tra i giovani, la salute e il web
- 77% degli adolescenti italiani (14-19 anni) cerca in rete notizie sul proprio benessere
- il 91% si dice ansioso perché non sa come gestire queste informazioni e l'82% confuso perché non sono riusciti a comprendere tutte le informazioni ricevute.

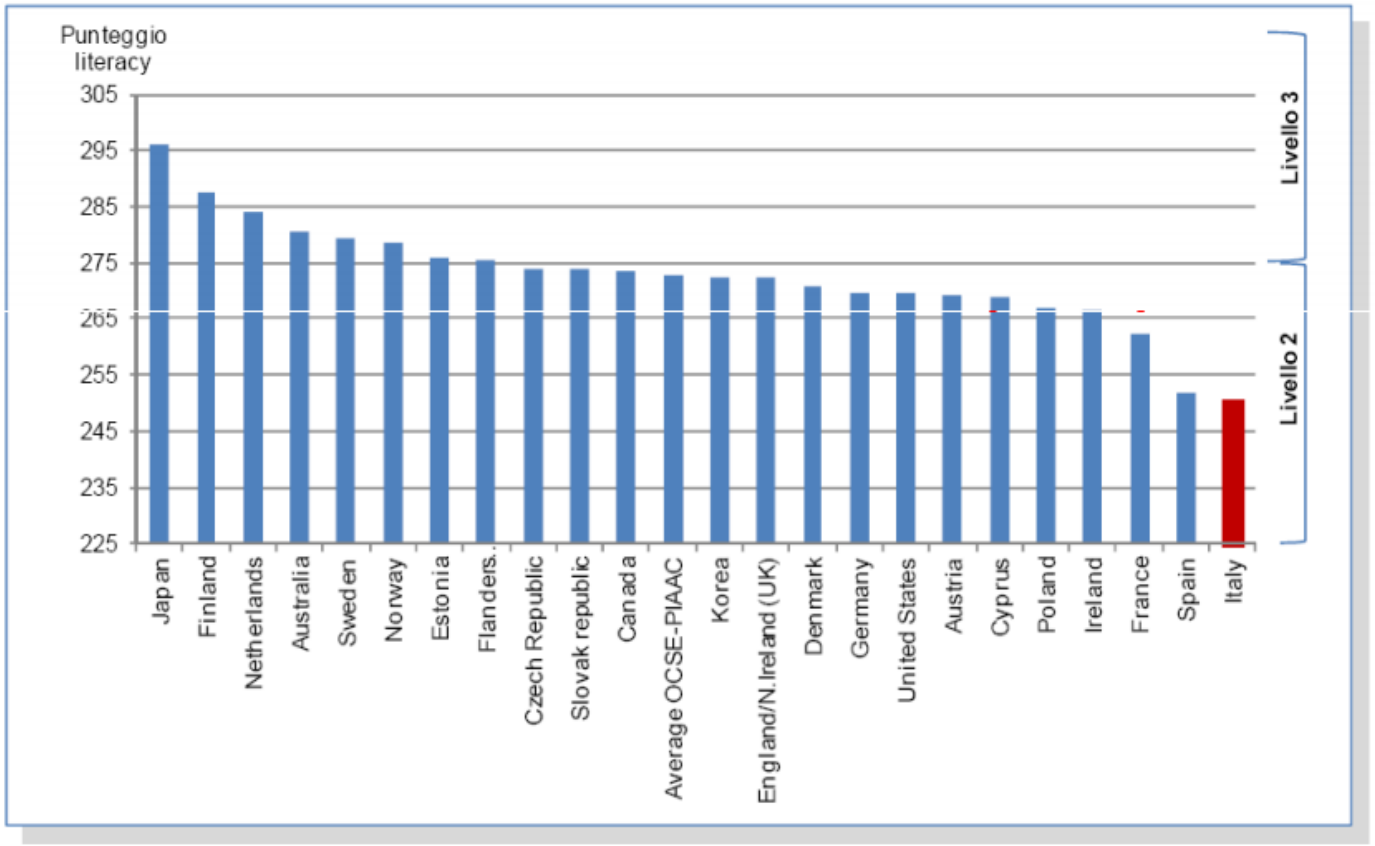
Quali competenze?

L'Health literacy è correlata alla literacy e si riferisce alle conoscenze, motivazioni e competenze necessarie alle persone per accedere, capire, valutare e utilizzare le informazioni sulla salute, al fine di esprimere opinioni e prendere delle decisioni nella vita di tutti i giorni rispetto all'assistenza sanitaria, alla prevenzione delle malattie e alla promozione della salute e di mantenere o migliorare così la qualità della propria vita.

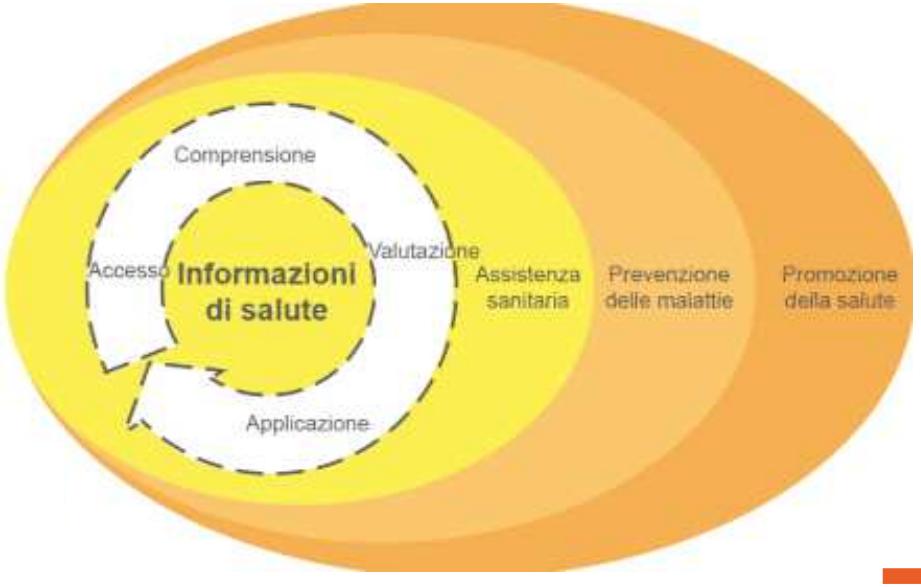
L'Health literacy diventa health literacy digitale quando le competenze sopracitate si esercitano e sviluppano con e attraverso le tecnologie digitali.

Situazione italiana: PIAAC 2013

Figura 4 - Confronto punteggio medio di *literacy* ottenuto nei Paesi partecipanti all'indagine PIAAC



Fonte: elaborazione ISFOL su dati OCSE-PIAAC


Comprensione
Accesso
Informazioni di salute
Valutazione
Applicazione
Assistenza sanitaria
Prevenzione delle malattie
Promozione della salute

+

Functional skills
Creativity
E-safety
Critical thinking and evaluation
Digital Literacy
Effective communication
Cultural and social understanding
The ability to find and select information
Collaboration

=

DIGITAL HEALTH LITERACY
SEARCH

Criticità relative alla Comprensione delle informazioni di salute

- Interpretare numeri e dati
- Interpretare termini (es. cancerogeno; è certo/probabile/possibile; rischio relativo/rischio assoluto)
- Percezione (Causa-effetto)
- Emotività
- Scelte giornaliere
- Tradizioni

Jacopo Ognibene @jacopoog · 28 ott 2015
Non credete all'OMS quando dice che bisogna vaccinarsi e fare educazione sessuale, ma le credete se dice che la **carne** fa male?
#carnerossa

Le opportunità del digitale

- Tempestività delle informazioni (quando); abbattimento delle barriere di tempo
- Essere dove sono i nostri destinatari (dove); abbattimento delle barriere di spazio
- Condivisione delle informazioni all'interno dei network (dibattiti); reti tra pari; trasferimento delle conoscenze da molti a molti
- Possibilità di raggiungere molti e diversi destinatari, anche quelli considerati "difficili" (adolescenti, soggetti con malattie croniche, minoranze etniche); riduzione delle disuguaglianze
- Messaggi personalizzati, «tailored»
- Aggiornamento professionale e condivisione di buone pratiche
- Riduzione dei costi del sistema sanitario
- Co-creazione di messaggi, iniziative, progetti
- Comunicazione interattiva; coinvolgimento; ruolo più attivo nei processi decisionali che riguardano la propria salute
- I messaggi sopravvivono alle tempistiche dei progetti/interventi
- Abbassamento delle barriere all'informazione (health literacy)

dors

Limiti?

- mancanza di risorse materiali e umane
- assenza di una digital strategy
- poca formazione e scarsa familiarità degli operatori con il digitale
- poca formazione nelle scuole (health literacy 2.0)
- scarso supporto da parte delle organizzazioni
- mancanza di modelli per la valutazione e di esempi di buone pratiche
- attenzione alle normative privacy/sicurezza dati

www.dors.it/pubblicazioni

dors

A.S.L. TO3 REGIONE PIEMONTE

Health Literacy

Dati, evidenze e ambiti di intervento

World Health Organization Europa

POLICY PRÉCIS

Il seguente Policy Precis fa il punto sulle politiche e i programmi europei inerenti la cosiddetta sanità mobile (mHealth) e sull'importanza che questa assume rispetto alla riduzione delle disuguaglianze di salute. Sono indicate buone pratiche e suggerite strategie di sviluppo.

La situazione

Il termine mHealth fa riferimento alle "pratiche cliniche e di salute pubblica supportate dai dispositivi mobili[1]". I dispositivi mobili oggi possono essere utilizzati per monitorare, registrare, analizzare, diffondere e comunicare le informazioni per la salute raggiungendo a distanza la popolazione e i professionisti della salute. La mHealth consente di diffondere in modo efficace strategie per il cambiamento di comportamenti, al fine di supportare le persone ad assumere, abbandonare o rinforzare determinati comportamenti di salute. La mHealth ha il potenziale di aumentare l'accessibilità, contribuire a rendere il sistema sanitario più centrato sui destinatari e più efficiente[2], aumentare l'attenzione alla prevenzione. Contribuisce, inoltre, a rendere l'accesso all'assistenza sanitaria più equo.[3]

Tuttavia, le competenze tecniche e i livelli di alfabetizzazione si differenziano molto a seconda della condizione sociale delle persone e, insieme alle questioni legate alla privacy e alla sicurezza dei dati sensibili, possono aumentare le disuguaglianze di salute. Le differenze di età o socio-economiche possono, infatti, essere un fattore di rischio importante per aumentare le disuguaglianze: le persone anziane, ad esempio, potrebbero non possedere le competenze tecniche per sfruttare le potenzialità della mHealth; l'accessibilità dei dispositivi mobili e la loro

Fonte: Deloitte (2015) Connected health, p. 2

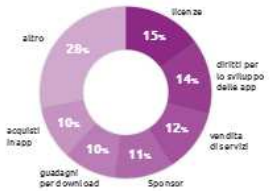
appropriatezza, sono quindi temi di importanza prioritaria.[4]

Le applicazioni di mHealth coinvolgono tutta una serie di soggetti che non appartengono al settore sanitario, quali i produttori, gli operatori telefonici, i motori di ricerca[5]. La maggior fonte di guadagno sono le licenze che hanno a che fare con la concessione, la modifica o la vendita dei diritti di proprietà ad altre società[6]. Il modello di business e i beneficiari dello sviluppo della mHealth possono avere un'influenza negativa sulla qualità e sull'efficienza dei sistemi sanitari e di cura.

...I sensori che applicheremo sui nostri corpi saranno in grado di diagnosticare i tumori precocemente...o tali tecnologie aiuteranno principalmente le compagnie di assicurazioni ad aumentare i propri clienti con diagnosi precoce di cancro?

-European Parliamentary Research Service, 2017, Ten more technologies which could change our lives, p. 21

Maggiori fonti di guadagno degli sviluppatori di mHealth



Gli obiettivi dei produttori di applicazioni di mHealth

Fonte: Research2guide, 2016, mHealth App Developer Economics 2016, p. 2-4

THE PUBLICATION OF EUROHEALTHNET POLICY PRECIS IS SUPPORTED BY THE EUROPEAN COMMISSION, THROUGH THE PROGRAMME FOR EMPLOYMENT AND SOCIAL INNOVATION (EASI 2014-2020). THIS PUBLICATION DOES NOT NECESSARILY REFLECT THE POSITION OR OPINION OF THE EUROPEAN COMMISSION

EuroHealthNet

dors

Fact sheet n.4, gennaio 2012

Centro Regionale di Documentazione per la Promozione della Salute

Health literacy

Che cos'è l'health literacy?

"L'health literacy indica le abilità cognitive e sociali che motivano gli individui e li rendono capaci di accedere, comprendere e utilizzare le informazioni in modo da promuovere e preservare la propria salute.
L'health literacy implica il raggiungimento di un livello di conoscenze, di capacità individuali e di fiducia in se stessi tali da spingere gli individui ad agire per migliorare la propria salute e quella della collettività, modificando lo stile e le condizioni di vita personali. Pertanto, health literacy non significa solo essere in grado di leggere opuscoli e prendere appuntamenti, ma è un'importante strategia di empowerment che può migliorare la capacità degli individui di accedere alle informazioni e di utilizzarle in modo efficace".
[WHO Health Promotion Glossary, 1998]

"L'health literacy è la capacità di prendere decisioni efficaci e consapevoli riguardanti la propria salute all'interno dei vari contesti di vita: a casa, nella comunità, sul luogo di lavoro, nel sistema sanitario, nell'arena politica" [Kickbusch, Maag, Health Literacy: towards active health citizenship, 2005]

"...L'health literacy è un insieme di competenze che migliorano la capacità delle persone di elaborare informazioni utili a vivere in modo più salutare. Tali competenze includono il saper leggere, scrivere, ascoltare, dialogare, calcolare e capacità di analisi critica così come di comunicazione e interazione" [The Calgary Charter on Health Literacy, 2008]

Health literacy e Promozione della salute

La literacy (tradotta in italiano col termine un po' riduttivo "alfabetizzazione") indica la capacità di un individuo di leggere e scrivere e le abilità di calcolo (Unesco, 2003).
Quando la literacy entra nell'ambito della salute si parla di health literacy, ovvero la competenza nel saper leggere, decodificare ed elaborare informazioni relative alla propria salute che vanno dal comprendere un referto medico all'orientarsi all'interno dei servizi sanitari, al compiere scelte consapevoli a favore della proprio benessere.

Il concetto di health literacy è stato elaborato a partire dagli anni settanta con gli studi S. K. Simonds. Nel corso degli anni numerosi studiosi e ricercatori hanno contribuito alla rielaborazione del concetto e all'ampliamento dei suoi confini. Nel 1998 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha inserito l'health literacy tra i termini del Glossario di Promozione della Salute, indicandola come un'importante strategia di empowerment. Negli ultimi anni l'interesse sul tema è cresciuto in modo considerevole in ragione del forte legame, evidenziato dalla letteratura scientifica internazionale, tra le competenze caratterizzanti l'health literacy in relazione alla salute e alla prevenzione.

Recenti studi hanno dimostrato che bassi livelli di health literacy influenzano negativamente lo stato di salute delle persone, rappresentando un fattore di rischio; inoltre aumentano le disuguaglianze e incrementano i costi a carico del sistema sanitario.
E' stato riscontrato, infatti, che i soggetti con un basso livello di health literacy non utilizzano in modo appropriato i servizi sanitari, hanno più difficoltà a seguire le indicazioni mediche, ad assumere i farmaci in modo corretto e a mantenersi in salute. [N. Berkman, S. L. Sheridan, K. E. Donahue, D. J. Halpern, K. Crotty, 2011]
Le ricerche sul campo indicano che gli anziani, gli immigrati e gli individui con un basso livello di istruzione sono tra le categorie di persone con maggiori problemi di health literacy.

REGIONE PIEMONTE

ISTANTANEE n.4 Aprile 2016

Centro Regionale di Documentazione per la Promozione della Salute

App e Salute

Definizione

In informatica, un'applicazione (app) è un software dedicato ai dispositivi di tipo mobile, quali smartphone o tablet. Una app per dispositivi mobili si differenzia dalle tradizionali applicazioni sia per il supporto con cui viene usata sia per la concezione che racchiude in sé. Si tratta a tutti gli effetti di un software che per struttura informatica è molto simile a una generica applicazione, ma è caratterizzata da una semplificazione ed eliminazione del superfluo, al fine di ottenere leggerezza, essenzialità e velocità, in linea con le limitate risorse hardware dei dispositivi mobili rispetto al desktop computer. Il nome stesso, di per sé un'abbreviazione, può essere percepito come una semplificazione del nome completo "applicazione" per dare l'idea di un qualcosa di semplice e piccolo. [Fonte: Wikipedia]

App e salute

Gli enti, le organizzazioni e gli operatori di salute pubblica negli ultimi anni stanno sempre più abbracciando le tecnologie social con l'obiettivo di sfruttare le loro caratteristiche di coinvolgimento dei destinatari e facilità di diffusione di messaggi di salute in un'ottica di comunicazione interattiva e dialogica.

Le app su temi di salute sono molto diffuse nei *mobile stores* Google Play e Apple: nel 2013 il loro numero si aggirava intorno alle 97.000. Un numero che tende certamente ad aumentare di anno in anno, se si tiene conto della costante e rapida ascesa delle connessioni mobili (a febbraio 2016 erano 24 milioni gli italiani che si collegavano a internet attraverso smartphone e tablet) e del mercato dei software in continua crescita.

Nonostante l'utilizzo delle app per promuovere la salute stia muovendo i primi passi e di conseguenza le evidenze di efficacia in letteratura siano ancora esigue, possiamo ritenere questi software una strategia di comunicazione per la salute con forti potenzialità, tanto che anche il programma Salute 2020 dell'Oms suggerisce agli operatori di salute pubblica l'utilizzo delle tecnologie mobile, riconoscendole un efficace supporto per gli interventi di prevenzione e promozione della salute e per la riduzione delle diseguaglianze.

Ma quali sono le caratteristiche delle app che le rendono dei potenziali strumenti di prevenzione e promozione della salute?

- La possibilità di raggiungere destinatari considerati "difficili" per i tradizionali interventi di promozione della salute: ad esempio gli adolescenti, i soggetti con malattie croniche e le minoranze etniche
- La possibilità di raggiungere i destinatari abbattendo le barriere di spazio e di tempo (Dennison, 2013)
- La facilità di utilizzo e comprensione degli argomenti trattati che portano a uno sviluppo dell'alfabetizzazione alla salute degli individui (Health literacy)
- La componente ludica e di divertimento in un'ottica di *edutainment*

BEING FIVE A BOY AND HIS BLOG
BY GEORGE SFARNAS © 2009
I'M A DIGITAL NATIVE, WHICH MEANS I WAS BORN IN THE AGE OF TECHNOLOGY...SO IT COMES NATURAL TO ME!
MY PARENTS ARE DIGITAL IMMIGRANTS, WHICH MEANS THEY CAN LEARN TECHNOLOGY, BUT THEY HAVE TO WORK AT IT!
AND MY GRANDPARENTS ARE DIGITAL RETARDS, WHICH MEANS THEY BARELY KNOW HOW TO USE A TOASTER!
WWW.BEINGFIVE.COM