

Il WEB, geriatria e anziani

Dott. Pier - Carlo Sommo - Direttore UOA Relazioni Esterne - ASL 3 Torino

Presso l'ASL 3 sono il responsabile della struttura complessa che si occupa dell'informazione e comunicazione aziendale. Quindi l'ufficio relazioni con il pubblico, l'ufficio stampa e tutte le attività di pubbliche relazioni correlate, come il sito internet, il televideo RAI, l'editoria diretta ai pubblici interni ed esterni. L'ASL 3 è una delle 4 aziende metropolitane in cui attualmente è divisa Torino ed ha un bacino di utenza di circa 220.000 persone con 2 ospedali e 4 poliambulatori. Professionalmente provengo una ultraventennale attività di comunicazione degli enti pubblici e da oltre un decennio nella sanità pubblica.

Prima di entrare nello specifico è opportuno soffermarsi un attimo sul web in generale, poi vedremo il suo valore nei confronti di alcune categorie di utenti.

Sono uno dei rari cinquantenni che hanno iniziato agli inizi degli anni 80 ad occuparsi d'informatica applicata alla pubblica amministrazione.

Abbiamo vissuto l'evoluzione del software dal sistema Microsoft DOS 3 fino alle prime interfacce grafiche UNIX, Macintosh e Windows. L'interfaccia grafica ha segnato l'inizio dell'umanizzazione del computer ed il concetto di user-friendly, i dati e le operazioni, rappresentati in una forma iconica, intuitiva e gradevole per l'utente, lo hanno protetto da qualsiasi informazione tecnica sul funzionamento interno della macchina. Da quel momento il computer si è avvicinato all'utente medio e lentamente si è avvicinato anche alle categorie sociali più deboli.

All'inizio anche la navigazione su Internet era lentissima, era pressoché una curiosità per pochi eletti che non faceva sperare ancora a una divulgazione di massa. Uno sgradevole intermezzo, nello sviluppo di Internet, è stata l'esplosione del ballon della "new economy" dove alcuni imbonitori interessati, seguiti molti ignoranti, hanno creduto e cercato di far credere che Internet era la panacea di tutti i problemi.

I dati CENSIS del 2006 hanno rilevato che utenti di Internet dal 2001 al 2005 sono cresciuti in Italia da 6 milioni più di 11 milioni. La stessa indagine nel 2005 ha rilevato che vi erano nel 55,4 per cento delle abitazioni c'è un computer, di questi l'11% è un Personal non connesso ad Internet, nel 12 per cento il computer è connesso ma non lo si sa usare, per il 32,4 per cento il computer viene usato per navigare.

Questi indicatori, che al ritmo rapidissimo del WEB, sono già datati, dicono che è in corso una continua fase di diffusione, che indirizza verso un buon uso e una corretta, logica e fattibile espansione.

In due parole oggi il WEB è uno strumento di comunicazione tra i più flessibili e in continua grande espansione. E' un sistema di comunicazione globale, che mette in contatto tra loro i computer di utenti sparsi nei punti più dispersi del Pianeta.

E' un immenso magazzino d'informazioni d'ogni tipo, l'alta accessibilità del sistema consente un utilizzo molto ampio dello strumento e costi ridotti. Entrando nel campo medico e geriatrico i siti si propongono di diffondere informazioni a vari livelli:

- 1) **Aggiornamento professionale**
- 2) **Informazioni per professionisti**
- 3) **Divulgazione e informazione agli utenti**

Per correttamente valutare il contenuto del WEB dobbiamo iniziare con un'osservazione di Elie Diesel, premio Nobel per la pace: *"Con l'avvento di Internet l'individuo è esposto ad una serie di informazioni non digeribili, né gestibili. Essere eccessivamente informati significa essere male informati"*. Come afferma il premio Nobel, uno dei problemi di Internet è quello che, *nel campo delle teoria generale della comunicazione*, si chiama "rumore" e cioè l'eccesso di informazione.

A volte si trovano siti con un'informazione superficiale o non professionale, e addirittura quella di strani personaggi, al limite dell'equilibrio mentale che divulgano teorie parascientifiche.

Occupandomi della comunicazione inerente all'AIDS, in un congresso di due anni fa, mi è capitato addirittura di trovare un sito che con astruse teorie ne nega la reale esistenza della malattia. Indubbiamente tutti possono esprimere opinioni, ma in medicina, parlare senza fondamento scientifico, può essere pericoloso e aprire il campo ai ciarlatani. È attualità la sistematica vendita via Internet, tramite SPAM, farmaci a prezzi incredibili, spesso addirittura truffe ignobili.

In ogni caso la rete fornisce un'enorme quantità d'informazioni riguardanti la medicina, la ricerca d'informazione è ormai abitudinaria, sia da parte del personale sanitario che dei pazienti.

Questa generale crescita della domanda d'informazioni mediche su internet, anche da parte del pubblico, determina anche un cambiamento nel rapporto medico-paziente, che tende a diventare paritario. Il paziente affida sempre meno la propria salute al medico in maniera acritica e chiede, maggiori informazioni per condividere, accettare o rifiutare le scelte diagnostiche e terapeutiche proposte ed operate dai medici.

In quest'ottica però, qualsiasi strumento di comunicazione, che mette a disposizione del pubblico informazioni mediche, può essere potenzialmente utile come dannoso.

È utile l'espansione della conoscenza, ma è dannosa se incontrollata sul piano della serietà e attendibilità. Il problema è comune a tutti i siti web, medici e non medici, come anche di tutti i mezzi di

comunicazione di massa. I siti web sono però molto insidiosi, per la particolare la facilità d'accesso ad un numero di persone enorme sparso su tutto il globo e una sostanziale incontrollabilità.

Nel campo sanitario si è rilevato un notevole quantitativo di siti diciamo "scorretti", alcuni anni fa l'Università di Heidelberg ha avviato un'iniziativa il - Database of adverse events related to the Internet -, simile ai sistemi di farmacovigilanza delle reazioni avverse ai farmaci, cioè un Database per la raccolta di segnalazioni circa tutte le tipologie di disinformazione sanitaria da siti internet con tutti gli eventuali effetti negativi sulle persone, dalle intossicazioni fino al suicidio.

Per valutare un sito web in genere bisogna considerare, sia la qualità tecnica, sia la qualità dei contenuti. Il primo punto da considerare è che il sito utilizzi un linguaggio e un tipo di contenuti adatto al pubblico cui si rivolge.

Sono criteri importanti per valutare la qualità di un sito web:

- **trasparenza** (massima evidenza e riconoscibilità di ogni singola sezione di un sito)
- **onestà** (massima sincerità nel riportare le fonti delle informazioni, la politica editoriale del sito, come e perché sono scelte le informazioni da pubblicare e chi opera questa scelta)
- **autorevolezza** (prestigio, competenza, credibilità del sito e di quanto pubblicato),
- **rispetto della privacy** (indicazione dei criteri adottati per la protezione dei dati personali, quali l'uso di password e di restrizione all'accesso a determinate sezioni del sito o a determinate categorie di visitatori)
- **aggiornamento** (rinnovare le informazioni pubblicate),
- **responsabilità** (presenza di una o più persone con lo scopo di rispondere alle domande del pubblico)
- **accessibilità** (facilità nella navigazione interna, presenza o meno di un motore di ricerca, leggibilità e comprensibilità del sito).

Criteri di qualità tecnica di un sito web sono l'uso di tecnologie standardizzate, senza eccessive animazioni, con colori gradevoli e tempi d'apertura delle singole pagine non lunghi.

La qualità di un sito web d'argomento medico deve anche essere valutata anche alla luce dei suggerimenti d'organismi internazionali, quali l'Organizzazione Mondiale della Sanità, la Food and Drug Administration e la Comunità Europea.

Di particolare importanza sono le raccomandazioni della HON Health On Net Foundation che ha sintetizzato i criteri ispiratori della corretta informazione medica sul web in un decalogo di 8 principi fondamentali per riconoscere validità scientifica ad un sito.

- 1) *Ogni informazione medica fornita ed ospitata dal sito sarà scritta unicamente da esperti dell'area medica e da professionisti qualificati, a meno che un'esplicita dichiarazione non precisi che qualche informazione provenga da persone o organizzazioni non mediche.*
- 2) *Le informazioni diffuse dal sito sono destinate ad incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti tra paziente e medico.*
- 3) *Le informazioni personali riguardanti i pazienti ed i visitatori di un sito medico, compresa l'identità, sono confidenziali. Il responsabile del sito s'impegna sull'onore a rispettare le condizioni legali di confidenzialità delle informazioni mediche in rispetto delle leggi del paese dove il server ed i mirror-sites sono situati.*
- 4) *La provenienza delle informazioni diffuse devono essere accompagnate da referenze esplicite e, se possibile, da links verso questi dati. La data dell'ultimo aggiornamento deve apparire chiaramente sulla pagina (ad esempio in basso ad ogni pagina).*
- 5) *Ogni affermazione relativa al beneficio o ai miglioramenti indotti da un trattamento, da un prodotto o da un servizio commerciale, sarà supportata da prove adeguate e ponderate secondo il precedente Principio 4.*
- 6) *Gli ideatori del sito si sforzeranno di fornire informazioni nella maniera più chiara possibile e forniranno un'indirizzo al quale gli utilizzatori possono chiedere ulteriori dettagli o supporto. Questo indirizzo e-mail deve essere chiaramente visibile sulle pagine del sito.*
- 7) *Il patrocinio del sito deve essere chiaramente identificato compresa le identità delle organizzazioni commerciali e non-commerciali che contribuiscono al finanziamento, ai servizi o al materiale del sito.*
- 8) *Se la pubblicità è una fonte di sovvenzione del sito deve essere chiaramente indicato. I responsabili del sito forniranno una breve descrizione dell'accordo pubblicitario adottato. Ogni apporto promozionale ed eventuale materiale pubblicitario sarà presentato all'utente in modo chiaro da differenziarlo dal materiale originale prodotto dall'istituzione che gestisce il sito.*

In relazione ai siti per utenti o pazienti, il rapporto CENSIS dell'aprile 2007 dice che ben un quinto degli anziani utilizza quotidianamente Internet per più di un'ora, dimostrando che la rete delle relazioni virtuali e l'informazione online ha rotto le resistenze dei più refrattari verso le tecnologie digitali.

Sempre più avanza il concetto che le persone anziane sono una parte fondamentale della nostra società, che merita di essere valorizzata e tutelata, come portatrice di un patrimonio umano e di esperienze di vita inestimabile.

C'è un forte espansione di corsi di informatica specificamente rivolti agli anziani, un target particolare ma che spesso rivela un interesse spiccato verso le nuove tecnologie e una partecipazione viva ed entusiasta alle lezioni. Si moltiplicano i portali "per anziani", completi di chat.

Guido Martinetti, un sociologo dell'Università della Bicocca di Milano sostiene che *"Internet per gli anziani non è un passatempo, tantomeno un lusso, è un elemento indispensabile di risocializzazione e inclusione sociale"*. Tende a recuperare una generazione di potenziali esclusi.

Sono nati anche software dedicati, dalla comunità opensource di Linux è nato Eldy, un software destinato a quella fascia di popolazione che non ha nessuna conoscenza di Internet e delle sue funzioni. Pensato per gli anziani e per far fronte ad all'analfabetismo informatico ancora troppo diffuso. Eldy ha già ricevuto migliaia di richieste. Il programma è gratuito e può essere scaricato gratuitamente al sito www.eldy.org. Eldy è compatibile per i sistemi Windows e presto lo sarà anche per Linux.

Curiosamente, un dato del 2005 rilevato da Cnel Eurisko, dice che nonostante il divario nell'accesso, gli anziani on line che utilizzano internet, si comportano come i navigatori più giovani.

Come gli anziani usano internet

mandare e ricevere e-mail	94% degli anziani (contro il 91% del totale dei navigatori)
usare motori di ricerca	82% degli anziani (contro l'90% del totale dei navigatori)
reperire notizie	59% degli anziani (contro il 71% del totale dei navigatori)
giocare on line	35% (contro il 39% del totale dei navigatori)
effettuare telefonate on line	9% degli anziani (contro l'11% del totale dei navigatori)

Sull'usabilità dei siti per gli anziani e anche per i siti in genere bisogna però ancora lavorare molto.

Anche dopo l'ottima legge Stanca, obbligatoria per i siti pubblici, sui siti web in genere vi sono ancora carenze per le fasce deboli. Quasi sempre sono realizzati da giovani tecnici, che spesso danno per scontato che tutti gli utenti abbiano:

- *visione perfetta*
- *pieno controllo dei movimenti*
- *perfetta conoscenza di Internet.*

Sono dati errati, soprattutto quando gli utenti sono anziani. Infatti le funzioni fisiche maggiormente limitate dall'avanzare dell'età sono: la vista, la precisione dei movimenti e la memoria. Inoltre molti degli attuali anziani hanno lasciato il mondo del lavoro senza aver mai usato il computer ed Internet.

Secondo uno studio realizzato negli USA su un *focus group* composto dallo stesso numero di cittadini di 65 anni e oltre e di cittadini d'età compresa tra i 21 e i 55 anni a cui venivano assegnati alcuni specifici compiti da svolgere in Rete, gli anziani tendono a commettere più errori e impiegano più tempo. Ad esempio gli anziani hanno una percentuale di successo nel completamento di quanto loro assegnato del 52,9% rispetto al 78,2% dell'altro gruppo d'età.

È quindi chiaro che navigare o effettuare certe operazioni in rete è difficile per gli anziani poiché Internet non è stato concepito tenendo presente che alcune categorie di persone sono cresciute senza il computer, a differenza della maggior parte più giovani. Internet, per gli anziani non è immediatamente e facilmente utilizzabile.

Questa capacità di utilizzo è definita tecnicamente come usabilità. Non è un problema grave, per rendere un sito più usabile, secondo gli esperti, basterebbe seguire le stesse regole che rendono accessibile un sito per i disabili come indicato dalle direttive WAI.

Comunque due aspetti sono strettamente legati: un sito accessibile è anche usabile.

Per concludere abbiamo visto che la sempre maggiore diffusione di Internet, come fonte di informazioni mediche, pone davanti alla necessità di conoscere come valutare la qualità di un sito web. La qualità e credibilità di un sito sono fattori importanti e devono essere validati i criteri per effettuare una valutazione della qualità.

Sono state redatte molte regole di chiarezza, codici di condotta o linee guida dei siti. Comunque, all'atto pratico, sono tutti, in buona sostanza, ottime raccomandazioni e consigli, specie se che aggiornati nel tempo, in relazione con la turbinosa evoluzione tecnologica di Internet e con quella culturale dei medici e dei pazienti.

Sicuramente i siti medici o per pazienti certificati da autorità nazionali o sovranazionali sono un buon sistema d'indirizzo per spingere verso l'utilizzo preferenziale di siti validi, come è anche auspicabile una autoregolazione dei produttori di siti Internet.

Non si deve dimenticare che in ogni caso ci vuole anche, e principalmente, un buon fiuto in chi naviga, che si acquisisce nel tempo e sul campo. Perché, a grandi linee, con maggior velocità, la ricerca su Internet è simile alle ricerche un tempo svolte nelle biblioteche universitarie con le schede di consultazione manuali, per cui: pazienza, fiuto e attenzione ai particolari.

Possiamo terminare con una acuta frase di Umberto Eco, un umanista utilizzatore di computer: *"Il computer non è una macchina intelligente che aiuta le persone stupide, anzi è una macchina stupida che funziona solo nelle mani delle persone intelligenti."*

Raccolta di siti Internet dedicati agli anziani, interessanti per gli anziani o inerenti i temi della disabilità.

ITALIANI

<http://www.gpggeriatria.it>

<http://www.geriatriaoggi.net>

<http://www.geriatriaonline.net/>

<http://www.alzheimer-aima.it/>

http://www.socialinfo.it/Link/link_anziani.htm - elenco di siti vari su anziani

<http://digilander.libero.it/vecioparlar/> Raccolta di proverbi, giochi, filastrocche, conte, indovinelli...etc... tratti dalla tradizione popolare e raccolti dalla viva voce degli anziani dei nostri paesi.

<http://seniors-swing-dance.com> per imparare a ballare on line

<http://space.tin.it/salute/dmaner/gerontolandia.html> periodico on line di geriatria e gerontologia

<http://tiscali.it/geriatriaonline/>

<http://trasinet.com> mette in comunicazione donne anziane di tutto il mondo

www.50epiu.org sito della FENACOM e rivista 50&più

www.aging.it sito dell'AGI, Associazione Geriatria Italiana

www.ancescao.it sito dell'Associazione dei Centri Sociali, comitati Anziani e Orti

www.animanziani.it/main.html sito dedicato agli animatori per le case di riposo

www.anziani.it forum, giochi, consulenza legale e commerciale...

www.anzianoinforma.com - dedicato alla ginnastica per anziani

www.auser.it sito dell'Associazione per l'Autogestione dei servizi e la solidarietà

www.biomotica.com/longevita/index.htm "trattazione di medicina e lunga età"

www.cittadinanzattiva.it

www.coinsociale.it cooperative integrate coin, turismo e gite per disabili, informazioni

www.comidan.it Sito del Comitato italiano diritti degli anziani, promosso dall'EISS, Ente Italiano di Servizio Sociale

www.datacoop.org banca dati sui servizi per disabili

www.dols.net sito delle donne, con tante nonne on line

www.enonni.it la prima rivista telematica per anziani

www.esperidi.org un anziano, Mario Tommasini, espone un progetto per tenere gli anziani a casa propria

www.europa.eu.int/comm/education/socrates-it.html

www.fnp.cisl.it sito del sindacato pensionati CISL

www.geragogia.net punto di riferimento degli studiosi della senescenza

www.geriatriaonline.it informazioni sanitarie e non, eventi riguardanti la terza età

www.grg-bs.it sito internet del Gruppo di ricerca geriatrica

www.informanziani.it informazioni per operatori e anziani sui servizi socio-sanitari

www.ini-ulm.de/LiLL network delle Università della Terza Età

www.inonniraccontano.it "Reporters on line" e TIM dedicano ai bambini storie scritte da anziani

www.interage.it portale italiano per gli over 50 a cura della CISL

www.libereta.it sito del sindacato pensionati CGIL

www.lunaria.org sito della ONLUS Lunaria, che organizza volontariato internazionale

www.niace.org sul sito sono pubblicato nomi e storie di anziani premiati, perché distintisi per particolari campi di apprendimento in età anziana

www.noprofit.org/news/anziani.html

www.pamonline.it progetto anziani di musicoterapia dedicato ad anziani con Alzheimer

www.regione.liguria.it sito istituzionale della Regione Liguria

www.santegidio.org sito internet della Comunità di Sant'Egidio

www.segretariatosociale.it informazioni su molti settori sociali (anziani, minori...)

www.sistemacasa.it ausili per la sicurezza in casa

www.stpaulus.it/club3 sito della rivista club3 della San Paolo

www.synergia-net.it/pagg/a_anzianiFr.html sito di Synergia, società di ricerca sociale, consulenza e formazione

www.terzaeta.com

www.welfare.gov.it sito istituzionale del Ministero del Welfare

<http://crs.ifo.it/associazioni/ARVAS.htm>
www.asl3.liguria.it sito della ASL 3 Liguria
www.handylex.org tutto sulla disabilità
www.comune.genova.it parte dedicata agli anziani
www.inps.it per pensioni e invalidità
www.agenizadelleentrate.it sito dell'agenzia delle entrate, ex ministero della finanza
www.bte.it/guida/Ausili/ausili00.htm elenco di ausili e informazioni a riguardo

STRANIERI

<http://geriatricweb.sc.edu/>
<http://www.geronurseonline.org/>
http://www.healthinaging.org/public_education/what_is_geriatrics.php
<http://www.bgs.org.uk/>
<http://www.americangeriatrics.org/>