

ABSTRACT

Il Fascicolo Sanitario Elettronico fra Micro e Macro

di *Fabio Giglietto e Lella Mazzoli*

Ormai da anni, anche nel nostro Paese, si discute attivamente del Fascicolo Sanitario Elettronico. Si tratta di un servizio finalizzato ad aggregare le informazioni sulla salute del singolo cittadino. Introdotto legislativamente nel 2012, il sistema dovrebbe essere operativo su scala nazionale per la metà del 2015. Ricerche precedenti hanno evidenziato la disomogeneità nei modelli e livello di sviluppo del progetto sul territorio nazionale. L'articolo presenta i risultati di una survey nazionale che indaga il fenomeno a partire dalle singole Aziende Ospedaliere, Aziende Sanitarie Locali e Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (n=238). I risultati confermano l'esistenza di aree di eccellenza in un panorama che rimane tuttavia fortemente disomogeneo. Le conclusioni mettono in luce l'importanza di un ruolo di coordinamento più attivo da parte del Ministero della Salute.

Parole chiave: FSE, salute, micro-macro-link.

Electronic Health Records between Micro and Macro

by *Fabio Giglietto and Lella Mazzoli*

Based on a survey of 238 Italian health organizations, the paper illustrates the different levels of developments and deployment of the national project on Electronic Health Records. While some regions, mainly situated in the north of the country, appear to be in line with the project deadline, other regions lag behind.

Keywords: EHR, e-health, micro-macro link.

La comunicazione della salute attraverso i social media e le applicazioni

di *Eugenio Santoro*

Social media, social network e applicazioni per smartphone e tablet stanno cambiando il modo di comunicare la salute nei confronti dei cittadini e degli stessi operatori sanitari. Società scientifiche, istituzioni, ospedali e strutture sanitarie hanno affiancato ai tradizionali mezzi di comunicazione pagine pubbliche su Facebook, profili su Twitter e canali video su YouTube per diffondere più velocemente e in maniera virale i contenuti che producono. Grazie alle loro potenzialità nel modificare comportamenti e stili di vita, medici e comunicatori suggeriscono una loro definitiva integrazione in programmi per la promozione della salute e per il monitoraggio e la prevenzione delle malattie.

Parole chiave: social media, social network, Facebook, Twitter, promozione salute, smartphone.

How social media and apps can transform health communication

by *Eugenio Santoro*

Social media, online social networks and apps for smartphones e tablets are changing the way to communicate health and health issues to consumers and health professionals. Medical societies, health organizations, hospitals and medical centers have included Facebook fan pages, Twitter profiles and YouTube channels in their communication strategies in order to reach a broader, more diverse audience potentially interested in what they usually publish. These tools provide also new mechanism to foster engagement and partnership with consumers, to change their behaviors and to fight against unhealthy lifestyles. For these reasons they should be included in health promotion programs.

Keywords: social media, social network, Facebook, Twitter, health promotion, smartphone.

Pianificare la comunicazione dei servizi di e-Health: attori, sistemi, relazioni. Il caso del Fascicolo Sanitario Elettronico

di *Gea Ducci*

Nella network society, il cittadino è sempre più “competente” in tema di salute e si assiste a un graduale superamento di modalità comunicative di stampo unidirezionale e asimmetriche da parte del sistema sanitario e delle sue componenti. Quando si introducono nuovi servizi di e-Health, come il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), potenzialmente orientati a favorire il micro-macro link, è necessario

riflettere sulle problematiche comunicative che possono sorgere sia a livello organizzativo, sia a livello delle singole professioni e dei cittadini. Si propone quindi un approccio comunicativo di tipo multilivello e multicanale nel pianificare le azioni comunicative volte a promuoverne l'utilizzo, evitando di generare nuove disegualianze sociali.

Parole chiave: comunicazione in sanità, cittadino competente, micro-macro link, comunicazione multilivello e multicanale, Fascicolo Sanitario Elettronico, sistema sanitario.

The communication planning of the e-Health services: actors, systems, relations. The case of the Electronic Health Record

by *Gea Ducci*

In the network society, the citizen is more “competent” on health and we are witnessing a gradual overcoming of unidirectional and asymmetric communicative modes by the health care system and its members. When new e-Health services are introduced into an area, such as the Electronic Health Record (EHR), potentially aimed at encouraging the micro-macro link, it is essential to reflect on the communication problems that may arise at the organizational level and at the level of individual professions and citizens. The paper proposes a multi-level and multi-channel communication approach in planning communicative actions aim to promote the use of EHR, without generating new social inequalities.

Keywords: Health Communication, competent citizen, micro-macro link, multilevel and multichannel communication, Electronic Health Record, Healthcare system.

Pratiche comunicative social: una ricerca su organizzazioni sanitarie e cittadini connessi

di *Elisabetta Cioni e Alessandro Lovari*

Questo contributo intende analizzare il processo emergente di colonizzazione del web sociale da parte delle aziende sanitarie italiane. Dopo una rassegna della letteratura più rilevante sul ruolo dei social media nella comunicazione della salute, gli autori presentano i principali risultati di uno studio esplorativo. La ricerca traccia una mappa della presenza delle ASL su Facebook, Twitter e YouTube, analizza il contenuto dei messaggi pubblicati nelle pagine Facebook e delle interviste ai responsabili della gestione dei social media. Emergono caratteristiche, vincoli e prospettive delle trasformazioni che anche in Italia si stanno producendo nella comunicazione della salute con l'adozione dei social media.

Parole chiave: comunicazione della salute, social media, comunicazione pubblica, pratiche digitali, Asl, innovazione.

Social media practices between health organizations and networked citizens: an empirical study

by *Elisabetta Cioni* and *Alessandro Lovari*

This paper highlights the challenging process involved in social media adoption by Italian local health authorities. After reviewing the relevant literature on the role of social media for health, we focus on how these platforms are modifying health communication in Italy and present the main results of an exploratory study. The authors report three different empirical results: a) a map of local health authorities' presence on the social web, b) a content analysis of messages published on the Facebook timelines of Italian public health organizations, and c) data from interviews with healthcare communication managers highlighting the implementation issues, managerial implications and constraints that influence the use of social media by such organizations.

Keywords: health communication, social media, public communication, digital practices, health organizations, innovation.

“Vite misurate”. Il Quantified Self e la salute digitale

di *Antonio Maturo*

Le apps per il self-tracking sono sempre più diffuse nella popolazione. Il Quantified Self si è dimostrato molto utile per innescare cambiamenti di comportamenti e abitudini con conseguenze positive per la salute. Inoltre, attraverso uno smart phone i dati biometrici possono essere condivisi nel cloud e trasmessi ai medici. Le pratiche connesse alla salute digitale possono aumentare l'empowerment del paziente e ridurre le spese sanitarie. Tra i punti deboli, questa tendenza può ridurre l'importanza dei determinanti di salute, concepisce un individuo fittiziamente isolato e autonomo e può dar vita a stigmatizzazione di coloro che non condividono i propri dati sui social.

Parole chiave: Quantified Self, Self Tracking, sociologia della salute, determinanti sociali di salute, salute digitale, Morozov.

Measuring Life. The Quantified Self and Digital Health

by *Antonio Maturo*

The apps for self-tracking are increasingly popular among the population. In many cases, the Quantified Self has given raise to changes of habits and behaviors that have resulted in health gains. Moreover, through a smart phone it is possible to share biometric data on the cloud and have them sent to doctors. Therefore, the digital health practices can increase patient empowerment and reduce health expenditure.

Among the disadvantages, this trend brackets the importance of social determinants of health. Also, it provides an account of an individual without any social ties. Lastly, it can lead to stigmatize whoever do not share his/her own data in the social.

Keywords: Quantified Self, Self Tracking, sociology of health, social determinants of health, digital health, Morozov.

Effetto Jolie: rischio e immagine corporea. Reti, informazioni e trasformazioni della medicina predittiva

di *Raffaele Federici*

L'autore intende osservare il nuovo panorama offerto della "frontiera comunicativa" costituito dalle diverse declinazioni della medicina grazie alla possibilità di disporre dell'intera sequenza del genoma umano, e di come tale frontiera rappresenti un contesto comunicativo complesso in cui il rapporto fra attore sociale, media, ricerca scientifica e medicina rischia di diventare un vero e proprio terreno di scontro fra poteri e linguaggi. Il tema della comunicazione sulla salute implica la necessità di informare efficacemente il pubblico e i decisori non necessariamente esperti, anzi più generalmente "non esperti", con un linguaggio non banale che semplifichi il "sapere esperto" in un mondo caratterizzato dalla presenza di iperspecialismi.

Parole chiave: Public Health Genomics, informazione, sapere esperto, medicina predittiva, organizzazione.

The Jolie effect: risk and body image. Networks, information and transformations of predictive medicine

by *Raffaele Federici*

The author aims to look at the issue of a new "communication frontier" created by the possibility of having the entire sequence of the human genome. This "frontier" represents a complex communicative context in which the relationship between social actor, media, scientific research and medical risks to become a real battleground between power and languages. Any communication of health implies the need to inform effectively the public and decision-makers who are not necessarily experts, even more generally "non-experts", with a non-trivial language that simplifies the "expert knowledge" in a world characterized oriented toward a complex hyper-specializations .

Keywords: Public Health Genomics, information, expert knowledge, predictive medicine, organization.

Care economy e strategie tardo-liberali

di *Stefania Ferraro*

L'autore analizza l'economia della cura nel suo essere una strategia tardo-liberale fondata su due elementi: dominio maschile (Bourdieu 1998) e principio di responsabilità individuale (Rose 2006). Trattasi, dunque, di una pratica di produzione del lavoro direttamente connessa alla visione post-welfariana dei rapporti economico-produttivi. In particolare, l'autore esamina il modo in cui i processi decisionali e gli apparati discorsivi definiscono l'importanza dell'economia della cura e agiscono nella sistematizzazione della relazione curante/curato all'interno della complessa rete socio-assistenziale. Il contesto della ricerca empirica è Napoli, città in cui si registra un notevole aumento di professionisti dell'economia della cura.

Parole chiave: governamentalità, welfare state, femminilizzazione, responsabilità individuale, dominio maschile, Napoli.

Care Economy and late-liberal strategies

by *Stefania Ferraro*

The author analyses the care economy as a late-liberal strategy, which relies on two dimensions: masculine domination (Bourdieu 1998) and individual responsibility (Rose 2006). The care economy is considered as a job production practice that is directly linked to a post-welfare approach. In details, the author focuses on the way in which decision-making processes and discursive apparatuses define the relevance of the care economy and influence the systematization of the relationship between the treated subject and the care provider within the complex framework of the socio-assistential system. The research context is Naples, a metropolis in which a strong increase in the number of care economy professionals has been observed.

Keywords: governmentality, welfare state, feminilization, individual responsibility, masculine domination, Naples.

Verso un movimento di riparatori? Il tentativo di ricucire il rapporto tra produzione e consumo

di *Lorenzo Giannini*

Negli ultimi cinque anni si è potuto assistere all'emergere di un nuovo tipo di fenomeno che potremmo includere nella categoria di "eventi di riparazione". Ogni evento condivide la stessa struttura: far incontrare persone con oggetti da riparare e persone con le necessarie competenze nell'ambito della riparazione. Gli eventi di riparazione sono ormai abbastanza diffusi in diversi paesi europei. Il paper ricostruisce la storia recente degli eventi di riparazione e quindi si concentra sui significati intorno ai quali i

riparatori costruiscono la loro identità come collettivo, attraverso un'analisi dei contenuti dei loro profili Facebook, dei loro siti e blog, mostrando come le pratiche organizzate e collettive dei riparatori, stanno sostanzialmente ponendoli come un nuovo tipo di mediatori nel rapporto conflittuale tra produttori e consumatori.

Parole chiave: riparazione, obsolescenza programmata, analisi dei contenuti, produzione, eventi di riparazione, prosumerismo.

Toward a repair movement? Fixers trying to mend the relationship between production and consumption

by *Lorenzo Giannini*

Over the past five years we have seen the emergence of a new kind of phenomenon that we might include under the term of 'repair events'. Every event share the same structure, that is bringing together people with broken objects and people with the necessary repairing skills. Repair events are now quite widespread in several European countries. The paper outlines the brief and recent history of repair events and then focuses on the meanings around which repairers frame their identity as a collective, through a content analysis of their Facebook profiles, websites and blog, showing how fixers' collective and organized practices are substantially placing them as a new kind of mediator in the conflictual relationship between producers and consumers.

Keywords: fixers, planned obsolescence, content analysis, production, prosumerism, repair events.

Tra cambiamenti visibili e immobilismi opachi: la comunicazione pubblica in Italia

di *Laura Solito*

Negli ultimi anni in Italia la comunicazione pubblica ha attraversato una fase di grande fermento che ha riguardato normativa, strumenti, tecnologie, professionalità e competenze. L'articolo focalizza l'attenzione sullo sviluppo della comunicazione pubblica a 14 anni dall'approvazione della legge 150/200, per individuare nuove sfide e sollecitazioni. L'articolo si sofferma sulle strade intraprese dalla comunicazione pubblica e sulle professionalità costituite ed evidenzia l'esigenza di sviluppare riflessività e nuova consapevolezza nell'agire comunicativo, sempre più chiamato a coniugare trasparenza, visibilità e responsabilità.

Parole chiave: comunicazione, nuove tecnologie; Legge 150/2000 sulla comunicazione pubblica, competenze comunicative, Pubblica Amministrazione, cambiamento organizzativo.

Among evident changes and opaque inactivities: communication of public administration in Italyby *Laura Solito*

In recent years the Italian public communication has gone through a period of great ferment that involved regulations, tools and technologies, skills and expertise. The article focuses on the development of public communication 14 years after the law 150/2000, in order to identify new challenges and solicitations. The article focuses on development of communication of public administration and the many professional competence it created and highlights the need to develop reflexivity and high awareness in communicative acting, more and more called upon to combine *trasparenza*, visibility and accountability.

Keywords: communication, new technologies; public communication act; communication skills; Public Administration; organizational change.

GLI AUTORI

Elisabetta Cioni è professore ordinario di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso il Dipartimento di Scienze Politiche, Scienze della Comunicazione e Ingegneria dell'Informazione dell'Università di Sassari, dove insegna Comunicazione pubblica.

Tra le sue pubblicazioni sul tema della comunicazione della salute: *Social media for health communication: Implementation Issues and Challenges for Italian Public Health Authorities*, in M. Houses, E. Boricky, A. Kushniruk (eds.) (2014); *We-Caring: searching for health information in Internet by Italian families*, in J.N. Kim (ed.) (forthcoming 2015).

Gea Ducci è ricercatore e docente di Comunicazione Pubblica, direttore Master di I livello in Management Innovativo delle Organizzazioni Sanitarie, presso il Dipartimento di Scienze della Comunicazione e Discipline Umanistiche, Università di Urbino Carlo Bo.

Tra i lavori più recenti: *La comunicazione pubblica e la sfida dell'interculturalità* (FrancoAngeli, Milano 2012).

Raffaele Federici è ricercatore confermato e docente di Sociologia dei processi culturali e della comunicazione all'Università degli Studi di Perugia, presso il Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale. Si occupa di sociologia dei processi culturali, sociologia della comunicazione, sociologia dell'arte e del paesaggio e sociologia e antropologia della salute. È membro del Centre interdisciplinaire d'analyse des processus humains et sociaux presso l'università di Rennes (Francia); è membro permanente dell'Advisory Board della Rivista «Journal of Defense Sciences» della Università Turkish Military Academy di Ankara (Turchia).

Stefania Ferraro è ricercatrice presso l'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa. Fa parte del gruppo di ricerca URiT (Unità di Ricerca sulle Topografie sociali) presso la stessa Università. Studia i processi di gestione dei territori e delle popolazioni che utilizzano la salute pubblica come dispositivo discorsivo.

Tra i lavori più recenti: *Fabbriche del suicidio. Lavoro, patologie e "produzione" di morte a Taranto*, in A. Simone (a cura di), *Suicidi. Studio sulla condizione umana nella crisi* (Milano 2014).

Lorenzo Giannini è assegnista di ricerca presso il dipartimento di Scienze della Comunicazione e Discipline Umanistiche dell'Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo".

Fabio Giglietto è ricercatore a tempo determinato presso il Dipartimento di Scienze della Comunicazione e Discipline Umanistiche dell'Università di Urbino Carlo Bo. Nella stessa università insegna Social Media Analysis (corso di laurea in Scienze della Comunicazione). Dal 1997 fa ricerca con il LaRiCA (Laboratorio di Ricerca sulla Comunicazione Avanzata). I suoi principali interessi di studio sono la teoria dell'informazione e della comunicazione e i sistemi sociali con specifico riferimento all'impatto delle nuove tecnologie sulla società. Dal 2008 è inoltre membro del board di RC51 on Sociocybernetics dell'International Sociological Association. Curriculum vitae e lista aggiornata delle pubblicazioni sono disponibili a <http://www.mendeley.com/profiles/fabio-giglietto>.

Alessandro Lovari è ricercatore in Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Università di Sassari, dove insegna Comunicazione di impresa e Social media per la P.A. Svolge attività di ricerca su comunicazione pubblica e istituzionale e sul ruolo delle tecnologie 2.0 nel cambiamento dei modelli comunicativi tra amministrazioni, media e cittadini.

Tra le sue pubblicazioni: *Networked Citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali* (FrancoAngeli, Milano 2013).

Antonio Mauro è professore associato presso il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna. Insegna Sociologia della salute e, in inglese, Health Technology and Society e Community Participation and Social Trust presso l'Università di Bologna. Ad anni alterni è titolare dell'insegnamento di Medical Sociology presso la Brown University.

Ha recentemente pubblicato *La società bionica. Saremo sempre più belli, felici e artificiali?* (FrancoAngeli, Milano 2012). È membro della Executive Committee della European Society for Health and Medical Sociology ed è Segretario scientifico della rivista «Salute e Società».

Lella Mazzoli è Professore Ordinario di Sociologia della Comunicazione presso il Dipartimento di Scienze della comunicazione dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, dove insegna Sociologia della Comunicazione e Comunicazione d'Impresa. È Direttore del Dipartimento di Scienze della Comunicazione e dell'Istituto per la Formazione al Giornalismo dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo. È inoltre Direttore e fondatore del LaRiCA (Laboratorio di Ricerca sulla

Comunicazione Avanzata) del medesimo ateneo. Le sua attività di didattica, ricerca e consulenza riguardano prevalentemente l'analisi della comunicazione in diversi settori del sociale: comunicazione e organizzazione d'impresa, comunicazione tecnologica con particolare attenzione agli sviluppi dei media sociali, forme del consumo culturale.

Eugenio Santoro lavora presso l'Istituto di Ricerche Farmacologiche "Mario Negri" dove è responsabile del Laboratorio di Informatica Medica. Si occupa di Internet e social media, delle loro applicazioni in medicina e delle potenzialità come strumenti di comunicazione e di formazione. Autore e coautore di oltre 200 articoli peer reviewed e di 80 relazioni presentate a congressi nazionali e internazionali, è autore dei volumi *Web 2.0, social media e medicina* e *Facebook, Twitter e la medicina*.

Laura Solito è professore associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Firenze.