

## Rip & Rid Web

# Indagine Web settembre 2014

### Short Report

Indagine richiesta da AIAC:  
Massimo Zecchin  
Gianluca Botto  
Antonio D'Onofrio  
Alessandro Proclemer



## Obiettivo dell'indagine

L'indagine è stata realizzata per lo sviluppo del **Registro Italiano informatizzato Pacemaker e Defibrillatori** (Rip & Rid Web).

Nello specifico si è cercato di indagare le criticità del sistema informatizzato di raccolta dati per poter sviluppare un piano di miglioramento per i Centri.

- *Individuare le motivazioni della bassa adesione al progetto Rip&Rid Web*
- *Individuare le criticità del sistema informatizzato*
- *Ottenere dei suggerimenti utili per i nuovi sviluppi del progetto*

**RIPRID**

Immettere nome utente e password per poter accedere all'area riservata.  
Per qualsiasi informazione o necessità scrivere a [ripriid@zetaresearch.eu](mailto:ripriid@zetaresearch.eu)

Informazioni account

Nome utente:

Password:

italiano Defibrillatori  
registro di cardiologia  
rel. 32

ELENCO CENTRI REGISTRATI AGGIORNATO AL 26/06/2014



## Centri iscritti al Registro Web

I Centri, che si sono iscritti al Registro WEB compilando la richiesta di adesione online o compilando il modulo cartaceo in occasione dei congressi annuali AIAC, sono stati raggruppati in tre tipologie in base al numero di impianti inseriti dall'inizio dell'anno.

- Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014
- Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati
- Centri Attivi – Centri che stanno inserendo i dati dei loro impianti

|                                                           | Numero Centri | Numero Utenti |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Centri non Attivi                                         | 132           | 150           |
| Centri che non hanno aggiornato il DB negli ultimi 3 mesi | 16            | 27            |
| Centri Attivi                                             | 67            | 124           |
| <b>Totale</b>                                             | <b>215</b>    | <b>301</b>    |

Tab 1. Centri ed Utenti Iscritti al Registro Rip&Rid Web al 18/08/2014

## Campione di riferimento

Sono state realizzate due indagini parallele su due tipologie di Centri/Utenti per poter identificare in modo mirato le problematiche.

### Indagine 1

Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

### Centri non Attivi

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

Centri che non hanno aggiornato il DB negli ultimi 3 mesi



Le indagini sono state eseguite su 150 utenti dei 132 Centri non Attivi nel 2014 e su 27 utenti dei 16 centri che negli ultimi 3 mesi hanno smesso di collaborare al progetto web.

## Metodi di rilevazione

Per ciascun gruppo oggetto d'indagine è stato realizzato un questionario strutturato per raccogliere in modo semplice, veloce e completo tutte le informazioni necessarie.

Le domande a cui sono stati sottoposti i soggetti dei due gruppi sono state le stesse, ma in alcuni casi, hanno previsto opzioni di risposta differenti in base al gruppo.

I questionari realizzati sono stati implementati in un survey via web. Il link per accedervi è stato inviato via mail dalla Segreteria AIAC agli utenti registrati sul sito Rip&Rid Web.

Sono stati eseguiti due invii per ciascuna indagine al fine di ottenere una maggiore copertura.

L'indagine è rimasta attiva dal 03/09/2014 al 24/09/2014.

*Primo invio: 03/09/2014*

*Secondo invio: 18/09/2014*

*Indagine sospesa il 24/09/2014*

### Rip & Rid Web

Clicca "Avanti" per procedere

Ci sono 13 domande all'interno di questa indagine.

#### Anagrafica

[ ] Per favore indicare

Scegli solo una delle seguenti:

- ☐ Medico Responsabile
- ☐ Medico
- ☐ Infermiere
- ☐ Altro

#### Domande

[ ] Hai effettuato il primo login ed hai provato ad installare l'impianto?

Scegli solo una delle seguenti:

- ☐ Sì
- ☐ No

[ ] Per quali ragioni non utilizzi il sistema web per la gestione degli impianti effettuati e la stampa del cartellino? \*

Rispondere solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

La risposta era 'Sì' Alla domanda '2 [B01]' (Hai effettuato il primo login ed hai installato l'impianto?)

### Rip & Rid Web

Clicca "Avanti" per procedere

Questa indagine è composta da 13 domande.

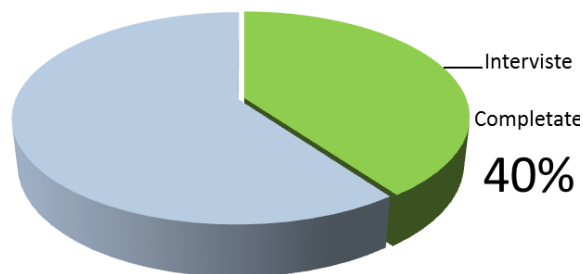
Caricare il questionario  
incompleto

Avanti ►

Uscire e ripulire l'indagine

## Interviste completate

Percentuale rispondenti all'Indagine 1 (N=150)

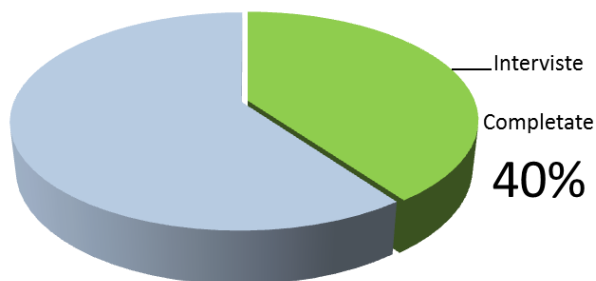


Nell'Indagine 1, 60 soggetti su 150 (N=150) hanno completato l'intervista.

Nell'Indagine 2, 11 soggetti su 27 (N=27) hanno completato l'intervista.

In generale il 40% dei soggetti ha completato l'Indagine 1 e l'Indagine 2.

Percentuale rispondenti all'Indagine 2 (N=27)



|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Risposte                                                               | N=150     |
| Centri non Attivi (Indagine 1)                                         | 60        |
| Risposte                                                               | N=27      |
| Centri che non hanno aggiornato il DB negli ultimi 3 mesi (Indagine 2) | 11        |
| <b>Totale interviste Complete</b>                                      | <b>71</b> |

**Tab 2. Interviste completate su 132 Centri non Attivi (150 utenti registrati) nell'indagine 1, e su 16 Centri (27 utenti registrati) nell'indagine 2.**

### Indagine 1

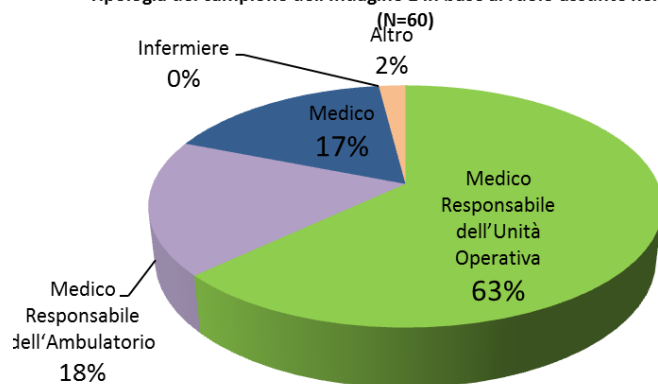
Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

## Ruolo degli intervistati

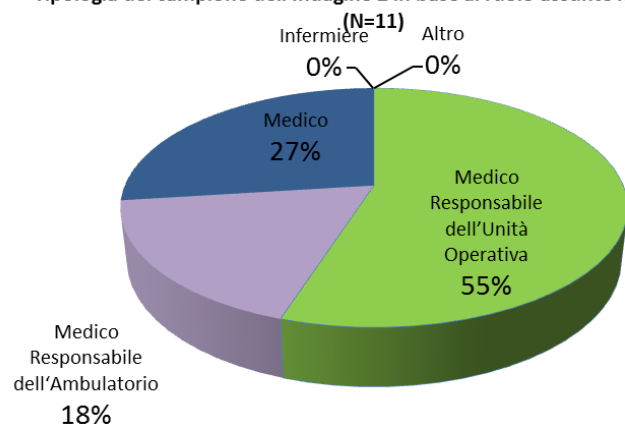
Tipologia del campione dell'Indagine 1 in base al ruolo assunto nel Centro



| Per favore indica il tuo ruolo nel Centro | Indagine 1<br>(N=60) | Indagine 2<br>(N=11) |
|-------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Medico Responsabile dell'Unità Operativa  | 38                   | 6                    |
| Medico Responsabile dell'Ambulatorio      | 11                   | 2                    |
| Medico                                    | 10                   | 3                    |
| Infermiere                                | 0                    | 0                    |
| Altro                                     | 1                    | 0                    |
| <b>TOTALE Interviste</b>                  | <b>60</b>            | <b>11</b>            |

**Tab 3. Ruolo presso i Centri del campione intervistato e che ha risposto all'indagine.**

Tipologia del campione dell'Indagine 2 in base al ruolo assunto nel Centro



### Indagine 1

Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

### Indagine 2

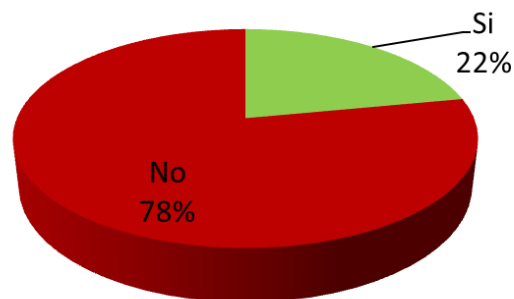
Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

# Risultati dell'indagine

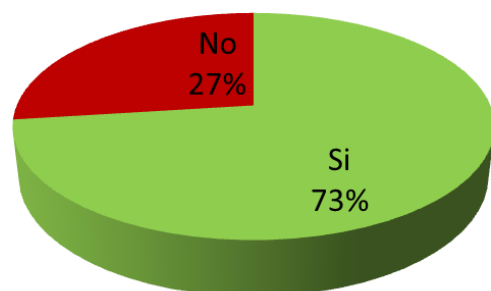


## Accesso al Sistema informatizzato- Risultati

Accessi al Sistema informatizzato da parte degli utenti rispondenti all'Indagine 1 (N=60)



Accessi al Sistema informatizzato da parte degli utenti rispondenti all'Indagine 2 (N=11)



Tra le persone che hanno risposto all'Indagine 1 (N=60), il 22% (13) ha effettuato il primo login e ha provato a inserire gli impianti e il 78% (47) non ha svolto questa operazione.

Tra le persone che hanno risposto all'Indagine 2 (N=11), il 73% (8) ha effettuato il primo login e ha provato a inserire gli impianti e il 27% (3) non ha svolto questa operazione.

| Hai effettuato il primo login ed hai provato ad inserire degli impianti? | Indagine 1 (N=60) | Indagine 2 (N=11) |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Si                                                                       | 13                | 8                 |
| No                                                                       | 47                | 3                 |
| <b>TOTALE</b>                                                            | <b>60</b>         | <b>11</b>         |

**Tab 4. Utenti che hanno effettuato il primo login ed hanno provato il sistema.**

Indagine 1 - dato ottenuto da un sottogruppo di 60 utenti ,che hanno risposto all'indagine, di un campione di 150 utenti.

Indagine 2 - dato ottenuto da un sottogruppo di 11 utenti ,che hanno risposto all'indagine, di un campione di 27 utenti.

### Indagine 1

Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

## Soggetti che non hanno effettuato l'accesso: Motivo del non utilizzo del Sistema Web - Risultati

Nell'indagine 1 la maggior parte dei soggetti (29) non ha usato il sistema web perchè non sono mai pervenute loro le credenziali d'accesso.

| Come Mai? ( <i>Risposta multipla</i> )               | Indagine 1 (N=47) | Indagine 2 (N=3) |
|------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| Non ricordo la password per accedervi                | 8 (17%)           | 0                |
| Non mi sono mai pervenute le credenziali d'accesso   | 29 (62%)          | 3 (100%)         |
| Mi sono trasferito                                   | 1 (2%)            | 0                |
| Non invio dati al Registro Rip&Rid                   | 4 (9%)            | 0                |
| Utilizzo altri sistemi di invio dei dati al Registro | 3 (6%)            | 1 (33%)          |
| Non sono io che mi occupo del Registro nel Centro    | 1 (2%)            | 0                |
| Altro                                                | 4 (9%)            | 0                |
| <b>TOTALE Risposte</b>                               | <b>50</b>         | <b>4</b>         |

### Indagine 1

Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

**Tab 5. Motivo di non utilizzo del sistema web da parte degli utenti che non hanno mai effettuato l'accesso al sito web.**

Indagine 1 - risposta multipla valutato su: 50 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 47 utenti, di 60 che hanno partecipato all'indagine, che non hanno effettuato l'accesso.

Indagine 2 - risposta multipla valutato su: 4 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 3 utenti, di 11 che hanno partecipato all'indagine, che non hanno effettuato l'accesso.

## Soggetti che hanno effettuato l'accesso: Motivo del non utilizzo del Sistema Web - Risultati

Hai effettuato il primo login ed hai provato ad inserire degli impianti.

Per quali ragioni non utilizzi il sistema web per la raccolta dati degli impianti effettuati e la stampa del cartellino? (*Risposta Multipla*)

|                                                                                                              | N =13     | % (N=13) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Non ricordo la password per accedervi                                                                        | 1         | 8        |
| Non mi è chiaro come funziona                                                                                | 2         | 15       |
| Il sistema richiede troppo tempo                                                                             | 5         | 38       |
| Ho riscontrato dei problemi informatici                                                                      | 8         | 62       |
| Non mi è chiara la gestione dei dati sensibili inseriti per garantire il rispetto della Privacy dei pazienti | 0         | 0        |
| Per ragioni amministrative del Centro                                                                        | 2         | 15       |
| Mi sono trasferito                                                                                           | 1         | 8        |
| Non invio dati al Registro Rip&Rid                                                                           | 0         | 0        |
| Utilizzo altri sistemi di invio dei dati al Registro                                                         | 1         | 8        |
| Non sono io che mi occupo del Registro nel Centro                                                            | 1         | 8        |
| La lista dei dispositivi non è aggiornata                                                                    | 0         | 0        |
| Ho finito i cartellini e le etichette e non so a chi rivolgermi per averne degli altri                       | 2         | 15       |
| Altro                                                                                                        | 1         | 8        |
| <b>TOTALE Risposte</b>                                                                                       | <b>24</b> |          |

Indagine 1

Centri che non hanno inserito  
nessun impianto dal  
01/01/2014 al 18/08/2014

**«Ho difficoltà  
nella  
registrazione  
delle sostituzioni,  
degli up-grade e  
trovo il sistema  
molto rigido....»**

**Tab 6. Motivo di non utilizzo del sistema web da parte degli utenti che hanno effettuato l'accesso al sito web ed hanno provato il sistema.**

Domanda a risposta multipla valutato su: 24 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 13 utenti, di 60 che hanno partecipato all'indagine, che hanno effettuato l'accesso.

## Soggetti che hanno effettuato l'accesso: Motivo del non utilizzo del Sistema Web - Risultati

Hai effettuato il primo login ed hai provato ad inserire degli impianti.

Per quali ragioni hai smesso di utilizzare il sistema web per la raccolta dati degli impianti effettuati e la stampa del cartellino? (*Risposta Multipla*)

| Risposta                                                                               | N=8 | % (N=8) |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|
| Non ricordo la password per accedervi                                                  | 0   | 0       |
| Non mi è chiaro come funziona                                                          | 0   | 0       |
| Il sistema richiede troppo tempo                                                       | 2   | 25      |
| Ho riscontrato dei problemi informatici                                                | 3   | 38      |
| Per ragioni amministrative del Centro                                                  | 0   | 0       |
| La lista dei dispositivi non è aggiornata                                              | 1   | 13      |
| Ho finito i cartellini e le etichette e non so a chi rivolgermi per averne degli altri | 0   | 0       |
| Ho deciso di non inviare più dati al Registro Rip&Rid                                  | 0   | 0       |
| Chi si occupava dell'inserimento è stato trasferito o è andato in pensione             | 2   | 25      |
| Mi sono trasferito                                                                     | 0   | 0       |
| Utilizzo altri sistemi di invio dei dati al Registro                                   | 0   | 0       |
| Non sono io che mi occupo del Registro nel Centro                                      | 0   | 0       |
| Altro                                                                                  | 2   | 25      |

**TOTALE Risposte**

**10**

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

**Tab 7. Motivo di non utilizzo del sistema web da parte degli utenti che hanno effettuato l'accesso al sito web ed hanno provato il sistema.**

Domanda a risposta multipla valutato su: 10 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 8 utenti, di 11 che hanno partecipato all'indagine, che hanno effettuato l'accesso.

## Soggetti che hanno effettuato l'accesso: Criticità del Sistema Web - Risultati

### Che problemi informatici hai riscontrato? (Risposta multipla)

| Risposta                                                | N=8 | % (N=8) |
|---------------------------------------------------------|-----|---------|
| Problemi di stampa cartellino                           | 2   | 25      |
| Problemi di lentezza del sito                           | 5   | 63      |
| Problemi di visualizzazione non corretta delle pagine   | 2   | 25      |
| La mia struttura ha dei PC con vecchi sistemi operativi | 4   | 50      |
| Altro                                                   | 0   | 0       |

**TOTALE Risposte** 13

#### Tab 8. Principali problemi informatici riscontrati dagli utenti che hanno provato il sistema.

Domanda a risposta multipla valutato su: 13 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 8 utenti, di 13 che hanno provato il sistema, che hanno riscontrato dei problemi informatici.

### Che problemi informatici hai riscontrato? (Risposta multipla)

| Risposta                                                | N=3 | % (N=3) |
|---------------------------------------------------------|-----|---------|
| Problemi di stampa cartellino                           | 2   | 67      |
| Problemi di lentezza del sito                           | 1   | 33      |
| Problemi di visualizzazione non corretta delle pagine   | 1   | 33      |
| La mia struttura ha dei PC con vecchi sistemi operativi | 1   | 33      |
| Altro                                                   | 0   | 0       |

**TOTALE Risposte** 5

#### Tab 9. Principali problemi informatici riscontrati dagli utenti che hanno provato il sistema.

Domanda a risposta multipla valutato su: 5 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 3 utenti, di 8 che hanno provato il sistema, che hanno riscontrato dei problemi informatici.

#### Indagine 1

Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

#### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

## Soggetti che hanno effettuato l'accesso: Criticità del Sistema Web - Risultati

Per favore indicaci le motivazioni per le quali il sistema richiede troppo tempo. (*Risposta multipla*)

| Risposta                                                                   | N=5      | % (N=5) |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| In sala abbiamo troppi moduli da compilare e questo ci risulta un aggravio | 0        | 0       |
| I dati richiesti sono troppi                                               | 2        | 40      |
| Altro (Specificare)                                                        | 3        | 60      |
| Commenti                                                                   | 3        | 60      |
| Nessuna risposta                                                           | 0        | 0       |
| <b>TOTALE Risposte</b>                                                     | <b>5</b> |         |

**Tab 10. Principali problemi di tempo riscontrati dagli utenti che hanno provato il sistema.**

Domanda a risposta multipla valutato su: 5 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 5 utenti, di 13 che hanno provato il sistema, che hanno riscontrato dei problemi sulle tempistiche di compilazione richieste.

«Il sistema informatico è lento nel passaggio da una schermata all'altra. In caso di errore è difficile rimediare»

«Inizialmente ho avuto problemi con il server dell'ospedale»

«I computer in dotazione alla sala sono molto vecchi e lenti»



Indagine 1

Centri che non hanno inserito  
nessun impianto dal  
01/01/2014 al 18/08/2014

## Soggetti che hanno effettuato l'accesso: Criticità del Sistema Web - Risultati

Per favore indicaci le motivazioni per le quali il sistema richiede troppo tempo. *(Risposta multipla)*

| Risposta                                                                   | N=2      | % (N=2) |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| In sala abbiamo troppi moduli da compilare e questo ci risulta un aggravio | 2        | 100     |
| I dati richiesti sono troppi                                               | 0        | 0       |
| Altro (Specificare)                                                        | 0        | 0       |
| Commenti                                                                   | 2        | 100     |
| Nessuna risposta                                                           | 0        | 0       |
| <b>TOTALE Risposte</b>                                                     | <b>4</b> |         |

**Tab 11. Principali problemi di tempo riscontrati dagli utenti che hanno provato il sistema.**

Domanda a risposta multipla valutato su: 4 risposte totali ottenute da un sottogruppo di 2 utenti, di 8 che hanno provato il sistema, che hanno riscontrato dei problemi sulle tempistiche di compilazione richieste.

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

«Il computer si trova in un ambulatorio distante dalla sala operatoria»



«Il sistema non porta un reale beneficio per il lavoro quotidiano. Non risulta utile per il follow-up. Abbiamo già un data base che utilizziamo per gestione anagrafica, immagini, magazzino. Sarebbe utile un sistema in grado di esportare, in automatico, i dati richiesti dal Rip & Rid...»

## Suggerimenti e commenti- Risultati

### Indagine 1

Centri che non hanno inserito nessun impianto dal 01/01/2014 al 18/08/2014

Per finire ti chiedo di indicarci dei suggerimenti al fine di creare un sistema raccolta dati via Web che possa rispondere alle tue esigenze.

|                  |    |       |
|------------------|----|-------|
| Risposta         | 17 | (28%) |
| Nessuna risposta | 43 | (72%) |

**Tab 12. Commenti o suggerimenti ottenuti**

Valutato su 60 interviste completate

- ✓ Semplificazione delle schede inserimento dati
- ✓ Rispondere alle esigenze del Centro
- ✓ Chiarire la modalità di iscrizione con maggiore comunicazione
- ✓ Mancanza di autorizzazioni
- ✓ Problemi informatici per incompatibilità con PC Aziendali

### Indagine 2

Centri che hanno inserito degli impianti dal 01/01/2014 ma che negli ultimi 3 mesi non hanno aggiornato i dati degli impianti effettuati

|                  |   |       |
|------------------|---|-------|
| Risposta         | 5 | (45%) |
| Nessuna risposta | 6 | (55%) |

**Tab 13. Commenti o suggerimenti ottenuti**

Valutato su 11 interviste completate

- ✓ Semplificazione delle schede inserimento dati
- ✓ Non risponde alle esigenze del Centro
- ✓ Utilizzo di una figura dedicata
- ✓ Integrazione con altri sistemi informatici

## CONCLUSIONI

## CONCLUSIONI

Il 78% degli intervistati (47 soggetti su 60) nell'Indagine 1 ed il 27% (3 soggetti su 11) nell'Indagine 2 non hanno mai effettuato il primo accesso e non hanno mai provato il sistema. La maggior parte di essi dichiara di non aver mai ricevuto le credenziali d'accesso.

Principalmente le motivazioni che inducono i Centri a non collaborare attivamente al progetto sono dovute a motivazioni di natura informatica. Viene lamentata una lentezza del sistema e una inadeguatezza dei PC a disposizione.

## ANALISI TECNICHE

Zeta Research da più di un anno ha creato un sistema automatico di monitoraggio del corretto invio delle mail automatiche dal server di posta. Probabilmente le mail inviate vanno nella spam del ricevente o vengono bloccate dal provider.

Sono state riscontrate alcune difficoltà di visualizzazione con l'utilizzo di Internet Explorer. La funzionalità di stampa è implementata tramite Javascript ed eseguita all'interno del browser. Problematiche possono verificarsi se il firewall della rete del Centro blocca gli script delle pagine web in ingresso, oppure se nelle opzioni di Internet Explorer è disabilitata l'esecuzione degli script. Queste impostazioni vengono infatti spesso adottate in strutture che trattano dati sensibili.

## PROPOSTE

Proporre un sistema parallelo di invio

Comunicare ai Centri di rivolgersi alla struttura IT del Centro. Se il Registro assumesse rilevanza e riconoscimento il Centro potrebbe inserire le impostazioni di default nelle procedure Aziendali.

Aggiornamento e mantenimento del software

## CONCLUSIONI

## CONCLUSIONI

In entrambe le indagini inoltre emerge la complessità delle schede raccolta dati e la difficoltà di compilazione per problematiche di tempo da dedicare all'attività di inserimento dati.

Spesso il sistema viene visto come un doppione che non porta valore aggiunto dal momento che le strutture hanno già il loro sistema di raccolta dati e refertazione.

L'iniziativa ha avuto il 40% di rispondenti, ed è servita per promuovere il progetto sollevando l'interesse dei medici coinvolti.

Dall'inizio dell'indagine sono pervenute 12 richieste di invio nuove credenziali e sono stati creati 12 nuovi utenti. Inoltre sono pervenute alcune mail di risposta direttamente alla segreteria AIAC.

## PROPOSTE

Semplificazione delle schede raccolta dati. Eventualmente creare funzionalità che si interfaccino ai sistemi già utilizzati per la raccolta dei dati per un upload automatico dei dati.

Implementare funzionalità che forniscano un «plus» al Centro ed ai medici coinvolti (ad esempio delle statistiche dinamiche sui dati inseriti)

Per aumentare la visibilità del progetto sarebbe opportuno realizzare un piano di comunicazione.

Ripetere l'indagine nel tempo ed implementare metodi di sollecito ai Centri.