

## LA COMUNICAZIONE NELLA FASE DI AVVIO DEL SISTEMA PASSI

Eva Benelli (a), Chiara Cattaneo (b), Barbara De Mei (c), Stefano Menna (a)  
(a) *Zadigroma*; (b) *Unità di Formazione e Comunicazione, Centro nazionale di epidemiologia, sorveglianza e promozione della salute, Istituto superiore di sanità, Roma*; (c) *Reparto di Epidemiologia delle malattie infettive, Centro nazionale di epidemiologia, sorveglianza e promozione della salute, Istituto superiore di sanità, Roma*

## Ruolo della comunicazione nel Sistema di Sorveglianza PASSI

La comunicazione è una componente fondamentale nel Sistema di Sorveglianza PASSI e rappresenta un mezzo indispensabile per garantire l'interazione e la partecipazione attiva degli individui e delle entità istituzionali e sociali coinvolte.

Un'efficace comunicazione può:

- favorire il dialogo e l'integrazione tra i soggetti istituzionali e sociali partecipanti al Sistema con ruoli, responsabilità, interessi e percezioni diverse
- facilitare, soprattutto nella fase iniziale, il consenso e la condivisione degli obiettivi
- favorire il riconoscimento dei diversi ruoli, funzioni e compiti
- contribuire a costruire una leadership per il sistema di Sorveglianza
- sviluppare lo scambio delle informazioni anche in merito ad attività e iniziative intraprese
- garantire la conoscenza e la condivisione dei risultati
- attivare processi d'intervento e di cambiamento.

Il processo comunicativo attraversa trasversalmente le diverse fasi di organizzazione e sviluppo della Sorveglianza PASSI (fase preparatoria, fase di avvio, fase di rilevazione dei dati, fase di diffusione dei risultati e fase di proposte d'intervento e azione), nei diversi livelli (nazionale, regionale e locale). Per questo è opportuno che la comunicazione non venga improvvisata o ricordata solo alla fine, nel momento di comunicazione dei risultati, ma piuttosto pianificata e "curata" fin dall'inizio, sia all'interno del sistema (comunicazione interna), sia all'esterno (comunicazione esterna) (27).

L'elaborazione di un piano di comunicazione, secondo criteri metodologici condivisi, è quindi parte integrante del sistema di sorveglianza e va considerata come elemento indispensabile per la partecipazione al PASSI: è infatti anche oggetto di monitoraggio e valutazione.

Ad ogni livello nazionale, regionale e locale è stata pertanto pianificata una strategia di comunicazione con l'obiettivo di favorire sia un'efficace comunicazione interna tra le figure direttamente coinvolte nella struttura organizzativa e nella realizzazione del sistema (organi centrali, organi regionali e locali, referenti regionali, coordinatori/vice-coordinatori regionali e locali, intervistatori), sia un'efficace comunicazione esterna tra soggetti che con ruoli e interessi diversi possono essere coinvolti nella Sorveglianza (altri operatori e servizi presenti sul territorio, gruppi di interesse, media, amministrazioni locali, cittadini).

Per facilitare un'impostazione omogenea del piano di comunicazione il Gruppo tecnico del PASSI ha ritenuto essenziale esplicitare alcuni principi e criteri di riferimento che sono stati

condivisi con gli altri organi del Sistema in specifici contesti d'incontro, compreso quello formativo:

- una comune definizione di comunicazione
- l'approccio comunicativo al quale fare riferimento
- uno schema per la pianificazione
- modalità e mezzi di comunicazione da utilizzare per la comunicazione interna ed esterna

## **Una definizione condivisa di comunicazione**

Comunicare significa mettere in comune, condividere, significa rendere comprensibile quanto si dice ed essere interessati alle necessità informative del proprio interlocutore, significa capire e farsi capire per rendere partecipe "l'altro" in un processo bidirezionale e circolare (28).

Uno degli assiomi fondamentali della comunicazione afferma che "Non si può non comunicare" (29). Infatti, se si accetta che l'intero comportamento in una situazione di interazione tra persone ha il valore di messaggio (vale a dire, è comunicazione), ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. In questo senso anche la scelta di non comunicare, è comunque una forma di comunicazione: l'attività o l'inattività, le parole o il silenzio, hanno tutti il valore di messaggio.

La comunicazione è reciprocità e quindi per comunicare efficacemente e per costruire messaggi che assumano un significato per gli interlocutori ai quali sono rivolti (target) è necessario prima di tutto "ascoltare".

Nel Sistema di Sorveglianza PASSI comunicazione è quindi interazione, scambio bidirezionale, di informazioni, esigenze conoscitive, bisogni, atteggiamenti, intenti, punti di vista, convinzioni tra tutti i soggetti coinvolti, soggetti che rivestono ruoli e responsabilità diversi e che molto spesso esprimono percezioni e interessi diversi all'interno di un processo di circolarità. Affinché tali soggetti possano comunicare efficacemente tra loro, cioè interagire in modo reale, sostanziale e non solo formale, è necessario che prima di tutto si ascoltino. Solo l'ascolto reciproco può offrire l'opportunità di capirsi e di agire in modo consapevole e finalizzato.

## **Approccio comunicativo di riferimento**

In sintonia con la definizione di comunicazione sopra esposta l'approccio comunicativo al quale si fa riferimento è un approccio di "tipo partecipativo" (30), che si basa sul "principio della chiarezza e della trasparenza" degli obiettivi, dei processi attivati e delle relazioni che li caratterizzano. Tale approccio pone particolare attenzione alla valorizzazione dello scambio interattivo, all'ascolto, al dialogo e all'integrazione tra tutte le parti coinvolte nel Sistema di Sorveglianza al fine di costruire fiducia e credibilità, sia tra i "soggetti" interni al sistema sanitario (livello nazionale, regionale, locale) protagonisti principali nella fase di preparazione, avvio e svolgimento del PASSI, sia tra questi e i soggetti sociali esterni al sistema sanitario, che comunque dovranno essere costantemente informati sulle attività intraprese e sugli sviluppi. Nel Sistema di Sorveglianza PASSI la fiducia tra i soggetti coinvolti e la credibilità delle istituzioni nazionali, regionali e locali sono investimenti che, in una prospettiva a lungo termine, potranno creare solide premesse per potenziare l'efficacia delle proposte d'intervento e delle azioni di prevenzione e promozione della salute.

Nella fase di avvio e di rilevazione l'approccio partecipativo è essenziale per creare consenso e condivisione.

Nella fase di diffusione dei risultati e di proposte d'intervento e azione, l'approccio partecipativo è essenziale per rendere le informazioni raccolte conoscenza utilizzabile dai cittadini, per poter successivamente attivare processi di *empowerment* e per comprendere eventuali problematiche sociali e individuali.

## Processo comunicativo

Lo sviluppo del processo comunicativo avviene in *itinere*. Con tale termine si intende un processo comunicativo che pur essendo pianificato fin dall'inizio per le diverse fasi di organizzazione e svolgimento del sistema, può variare in rapporto alle evidenze disponibili al momento e quindi corretto e modificato in base alle esigenze che si presentano durante il percorso.

La comunicazione in *itinere* è una condizione essenziale per favorire il coinvolgimento degli organi centrali, regionali e locali e di tutti i tutti i soggetti attivi all'interno del Sistema di Sorveglianza e, più in generale, all'interno del sistema salute regionale e locale. Essa garantisce infatti l'attivazione di interazioni nella fase di preparazione/avvio e il mantenimento di reti relazionali nelle fasi successive, sia all'interno (comunicazione interna) che all'esterno (comunicazione esterna) del PASSI.

La comunicazione interna, soprattutto nella fase di preparazione e di rilevazione dei dati, è particolarmente importante per identificare i destinatari.

I destinatari della comunicazione interna sono:

### Target *primario*

- gli operatori e le strutture del Servizio Sanitario direttamente coinvolti nell'organizzazione e nella realizzazione della sorveglianza ai diversi livelli (Ministero, CCM, Sottocomitato Scientifico del CCM, Coordinamento Interregionale della Prevenzione, Assessorati, Direttori delle ASL, referenti e coordinatori/vice-coordinatori regionali e di ASL, intervistatori);

### Target *secondario*

- decisori, figure professionali presenti sul territorio (Medici di Medicina Generale, Pediatri di libera scelta), operatori impiegati in Servizi (servizi vaccinali, consultori, ambulatori, unità operative), istituzioni presenti sul territorio, altri portatori di interesse compresi i cittadini che possono contribuire alla promozione della sorveglianza nel contesto sociale, alla sua realizzazione e, in seguito, all'utilizzo dei risultati e alle conseguenti azioni.

È inoltre fondamentale che nel processo di comunicazione interna sia garantita:

- la conoscenza e la condivisione degli obiettivi del sistema di sorveglianza e delle modalità di realizzazione. La conoscenza del sistema da parte di tutti gli operatori (favorito dalla formazione) è importante per promuovere in modo adeguato l'iniziativa e per permettere ai diversi soggetti direttamente coinvolti di fare i conti con la propria motivazione e di sentirsi partecipi del contesto più ampio. Inoltre la conoscenza del sistema offre l'opportunità di individuare:
  - i punti di forza da utilizzare per poter rispondere in modo argomentato a possibili obiezioni (per ogni interlocutore si può far leva su alcune sensibilità specifiche e su determinate argomentazioni);
  - le criticità, per evidenziarle e proporre, in un'ottica di tipo partecipativo, eventuali possibilità di soluzione, utilizzando gli spazi comunicativi destinati a tale scopo (per esempio, la newsletter PASSI-one e il forum);
- una chiara definizione dei ruoli, delle funzioni, delle attività, dei compiti e delle responsabilità dei diversi soggetti. La chiarezza dei ruoli e delle responsabilità è

importante affinché ognuno sia consapevole del proprio impegno, di ciò che è chiamato a fare, ne colga le caratteristiche e il significato per sentirsi parte del sistema e per svolgere in modo adeguato i suoi compiti. In questo senso la comunicazione è fondamentale per attivare la motivazione, il processo di consapevolezza e l'integrazione;

- un reale e costante scambio di informazioni tra livello nazionale regionale e locale e all'interno di ogni livello;
- la formazione di reti, interne alle ASL e alle Regioni, per agevolare lo scambio di esperienze e la diffusione dei risultati. In particolare potrà essere utile la condivisione delle esperienze tra le ASL che hanno partecipato agli studi PASSI trasversali 2005/2006 e quelle che non hanno partecipato. Gli incontri di comunicazione dei risultati degli studi PASSI trasversali dovrebbero essere sfruttati come momenti di informazione e di promozione riguardo alla sperimentazione del sistema di sorveglianza.

Per quanto riguarda la comunicazione verso l'esterno, verso i cittadini e verso quelle istituzioni/organizzazioni e figure che fanno costantemente da "ponte" tra contesto esterno e interno al sistema: decisori, figure professionali presenti sul territorio (Medici di Medicina Generale, Pediatri di libera scelta), operatori impiegati in Servizi (servizi vaccinali, consultori, ambulatori), altre istituzioni non sanitarie (enti locali, scuole, ecc.) e portatori di interesse, (*opinion leader*, associazioni scientifiche, associazioni di pazienti, di consumatori, media ecc), è molto importante fare attenzione all'omogeneità dei messaggi diffusi. Quindi cercare il più possibile di concordare i contenuti in modo da non veicolare messaggi discordanti e rischiare di perdere fiducia e credibilità.

A tal proposito è essenziale esplicitare nelle diverse fasi di svolgimento della Sorveglianza cosa si sta facendo, motivare e argomentare le decisioni, indicare chi sono i soggetti (persone, istituzioni, ecc.) coinvolti, chiarire le tappe che si prevede di percorrere, individuare spazi e modalità per raccogliere i punti di vista ed eventuali proposte, quindi per "ascoltare il territorio". Questo impegno può rappresentare una risorsa per le tappe successive.

## **Criteri fondamentali per la pianificazione della comunicazione**

Per facilitare la realizzazione del piano di comunicazione il Gruppo tecnico ha proposto agli organi regionali e aziendali uno schema che permettesse di identificare per ogni fase di svolgimento del sistema di sorveglianza alcuni punti essenziali:

- Chi attiva il processo comunicativo
- Chi è l'interlocutore coinvolto nel processo comunicativo (target)
- Gli obiettivi della comunicazione
- I tempi
- Le attività previste
- Le modalità di comunicazione più adeguate agli interlocutori, graduate in base alle priorità.
- I criteri di valutazione

In particolare è importante individuare, nei singoli contesti, figure chiave delle strutture sanitarie e delle comunità (portatori di interesse interni ed esterni) e studiare le modalità più adeguate per far arrivare loro i messaggi più rilevanti e favorirne la diffusione nella collettività, tra i cittadini.

Nella fase di preparazione/avvio, lo scopo fondamentale della comunicazione in ogni livello (nazionale, regionale e locale) è creare le condizioni per costruire consenso e

partecipazione da parte di tutti i soggetti e i gruppi d'interesse coinvolti, riconoscendo ad ognuno un ruolo per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Sorveglianza.

Il gruppo tecnico ha preparato e messo a disposizione delle Regioni e delle Aziende, una serie di strumenti per la realizzazione di un'adeguata campagna di comunicazione sia "interna" (nei confronti degli altri professionisti della salute che potrebbero essere interessati al PASSI), sia "esterna" (rispetto alle esigenze di media e cittadini).

Soprattutto in questa fase di avvio della sorveglianza è decisivo che tutti i soggetti interessati siano raggiunti da una comunicazione di sfondo generalizzata, anche se differenziata per target. Una comunicazione, insomma, che dia il segno di un processo in corso e già bene avviato.

Anche i cittadini in questa fase devono essere tempestivamente informati, in particolare sulla possibilità di entrare a far parte del campione selezionato per l'intervista. In un processo di comunicazione così complesso, vanno previsti sia strumenti di tipo unidirezionale (comunicati stampa, articoli su giornali locali, opuscoli, locandine, lettere, siti web, incontri organizzati *ad hoc*), sia mezzi di comunicazione di tipo bidirezionale, come per esempio il colloquio *vis a vis* o una semplice telefonata.

In questa fase di avvio lo schema per la pianificazione deve essere semplificato a livello nazionale, regionale e locale, va infatti focalizzata l'attenzione sul target, sugli obiettivi comunicativi, sui mezzi di comunicazione scelti, sui tempi secondo lo schema sotto indicato.

**Tabella 2. Schema per la pianificazione della comunicazione**

Target	Obiettivi Comunicativi	Mezzi di comunicazione	Tempi

I soggetti che a **livello regionale** attivano la comunicazione sono il Referente, il Coordinatore e il Vice-coordinatore

I soggetti che a **livello locale** attivano la comunicazione sono il Coordinatore aziendale e gli Intervistatori

### **Comunicazione a livello nazionale per l'avvio del sistema di sorveglianza**

Il livello nazionale ha elaborato per la fase di avvio un piano di comunicazione che ha visto come attori principali gli organi che si sono fatti promotori dell'iniziativa, Ministero, CCM e ha previsto iniziative mirate a creare consenso e condivisione di intenti.

Le attività di comunicazione pianificate e realizzate nella fase di avvio a livello nazionale hanno rappresentato pertanto, un contributo fondamentale per facilitare l'avvio di PASSI a livello regionale e locale.

La comunicazione sul PASSI è stata indirizzata a vari contesti anche per creare le basi per lo sviluppo di una rete di relazioni formali e informali all'interno del sistema sanitario e tra mondo sanitario e altre componenti sociali.

In particolare:

- all'interno del sistema sanitario nazionale favorendo l'avvio e lo sviluppo della struttura organizzativa e verificando che per tutti i soggetti coinvolti (Assessori delle Regioni e

Province Autonome, Coordinamento Inter-regionale per la Prevenzione) fossero chiari e condivisi obiettivi, ruoli, responsabilità e compiti;

- nel contesto scientifico/accademico creando le condizioni per la condivisione e il consenso tra le società scientifiche interessate ;
- nel contesto sociale preparando i cittadini alla richiesta di interviste e chiarendo anche ai diversi “portatori di interesse” l’organizzazione, gli obiettivi e il contributo per la prevenzione e la promozione della salute.

Di seguito è riportato un primo schema del piano di comunicazione nazionale relativo alla fase di preparazione/avvio, in cui sono identificati i soggetti che attivano la comunicazione all’interno e all’esterno del Sistema (comunicazione interna ed esterna), gli interlocutori (i target), gli obiettivi comunicativi, le modalità di comunicazione più adeguate agli interlocutori (i mezzi), i tempi.

A scopo esemplificativo viene riportato un elenco, non esaustivo, dei possibili soggetti interessati, tenendo presente che l’accoglienza dell’iniziativa è tanto maggiore quanto più è estesa la consapevolezza dell’esistenza dell’iniziativa e della volontà di partecipare.

Lo schema sarà integrato in una fase successiva con una colonna relativa ai criteri di valutazione.

### Livello nazionale

I soggetti che a livello nazionale attivano la comunicazione sono i tre Gruppi d’interesse identificati ai vertici del sistema (Sottocomitato scientifico CCM, Gruppo tecnico CNESPS, Coordinamento interregionale prevenzione).

È senza dubbio fondamentale lo scambio comunicativo e la collaborazione tra i tre gruppi al vertice del sistema per favorire il confronto tra i gruppi e all’interno di ogni gruppo e per facilitare la comunicazione con gli altri livelli e con i soggetti esterni al Sistema.

**Tabella 3. Schema di impostazione del sistema di comunicazione per la fase di organizzazione, preparazione e avvio del Sistema di Sorveglianza PASSI**

Target	Obiettivi Comunicativi	Mezzi di comunicazione	Tempi
- Assessorati alla Sanità - Assessorati alle politiche sociali	1. Informare sull’avvio di PASSI 2. Sensibilizzare sull’importanza del sistema di sorveglianza.	- Lettera - Interfaccia web - Occasioni di incontri	Durante la fase di organizzazione/ preparazione del Sistema per avere il consenso politico.
- Società Scientifiche	1. Far conoscere il Sistema di Sorveglianza PASSI 2. Informare sull’avvio di PASSI 3. Evidenziare il fondamentale ruolo del MMG per l’adesione al sistema di sorveglianza	- Lettera - Contatti telefonici - Occasioni di incontro - Interfaccia web	Durante la fase di organizzazione/ preparazione/ avvio del Sistema

*segue*

continua

Target	Obiettivi Comunicativi	Mezzi di comunicazione	Tempi
- Referenti regionali - Coordinatori/Vice-coordinatori regionali	1. Favorire la condivisione degli obiettivi e il confronto sui ruoli e le responsabilità 2. Facilitare l'elaborazione e la condivisione di proposte per l'organizzazione del sistema 3. Evidenziare la rilevanza del processo comunicativo all'interno del sistema	- Riunioni strutturate con ordine del giorno - Workshop - Convegni - Confronto anche all'interno di attività di formazione - Contatti telefonici - Posta elettronica	Durante la fase di organizzazione/preparazione/avvio del Sistema
- Dipartimenti, Centri, Reparti e colleghi dell'Istituto Superiore di Sanità - Reparti e colleghi del Centro Nazionale di Epidemiologia Sorveglianza e Promozione della Salute (CNESPS) dell'Istituto Superiore di Sanità	1. Far conoscere il Sistema di Sorveglianza PASSI 2. Informare sull'avvio di PASSI 3. Condividere ambiti tematici comuni	- Riunioni strutturate con ordine del giorno - Seminari interni - Interfaccia web - Posta elettronica - Contatti telefonici	Durante la fase di organizzazione/preparazione/avvio del Sistema
- Associazioni di cittadini: • Codacons • Cittadinanza attiva • Altro consumo  - Cittadini	1. Far conoscere il Sistema di Sorveglianza PASSI 2. Informare sull'avvio di PASSI 3. Sviluppare l'adesione dei cittadini selezionati per l'intervista	- Riunioni strutturate con ordine del giorno - Lettere - Interfaccia web - Convegni - Campagna sui media - Intervista televisiva (TG) con un portavoce del Ministero (sarebbe meglio il Ministro) - Interventi in trasmissioni televisive - Servizi alla radio	Durante la fase di organizzazione/preparazione/avvio del Sistema
- Media	1. Far conoscere il Sistema di Sorveglianza PASSI 2. Informare sull'avvio di PASSI 3. Sviluppare l'adesione dei cittadini selezionati per l'intervista	- Comunicati stampa - Preparazione di un appunto e di una cartella stampa per gli Uffici Stampa del Ministero e dell'Istituto Superiore di Sanità - Interfaccia web	Durante la fase di organizzazione/preparazione/avvio del Sistema

### Modalità e mezzi di comunicazione interna ed esterna

L'approccio integrato nell'uso dei mezzi di comunicazione, scelti in modo consapevole e finalizzato in base all'obiettivo, ai destinatari, alle disponibilità economiche, alle risorse umane, ai tempi e al contesto, rappresenta una strategia per favorire la promozione della sorveglianza,

per facilitare la diffusione di informazioni circa il suo svolgimento e per sensibilizzare nella fase di utilizzo dei dati e dell'azione. Interfaccia web, media, tavoli di lavoro, newsletter, comunicazione interpersonale *vis a vis* o telefonica, lettere, posta elettronica, opuscoli informativi, locandine, dibattiti pubblici, pubblicazioni scientifiche, convegni scientifici, interventi in incontri sul tema sono i molteplici mezzi di comunicazione che gli organi del PASSI hanno a disposizione e che possono utilizzare in base agli interlocutori, agli obiettivi, al tempo a disposizione, alle risorse umane ed economiche.

Per esempio:

- gli incontri di comunicazione dei risultati degli studi PASSI trasversali 2005/2006 possono essere sfruttati come momenti di promozione della sperimentazione del sistema di sorveglianza.
- l'interfaccia web rappresenta uno strumento utile per offrire agli "utenti" un quadro complessivo di insieme del sistema PASSI, oltre a presentare i rapporti pubblicati e tutti i materiali di contesto prodotti. L'obiettivo è creare uno spazio web il più possibile esauriente, completo e condiviso, fruibile anche dagli "utenti" che non rientrano nel cosiddetto target primario (operatori e professionisti sanitari, decisori, stakeholder coinvolti)
- la comunicazione interpersonale *vis a vis* rappresenta un mezzo di fondamentale importanza "per capire e farsi capire" per chiarire i punti di vista e le problematiche emerse, per fare chiarezza e per concordare impegni e strategie operative
- la comunicazione interpersonale telefonica rappresenta il mezzo utilizzato nel sistema PASSI per l'intervista e quindi per la raccolta delle informazioni fornite dai cittadini.

## **Gli operatori del Sistema di Sorveglianza PASSI**

L'approccio comunicativo, basato sulla trasparenza, le modalità e i mezzi di comunicazione utilizzati, sottolineano continuamente l'importanza del coinvolgimento e della partecipazione attiva di tutti gli attori impegnati nella Sorveglianza.

L'intero sistema di sorveglianza poggia su una rete, articolata a vari livelli, nazionale, regionale e aziendale, di operatori formati e motivati e che condividono gli stessi obiettivi; questo è uno dei motivi per cui tutti gli attori appartengono al Sistema Sanitario Nazionale. Gli operatori che partecipano alla sorveglianza hanno ruoli e compiti ben definiti, infatti la consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie responsabilità è rilevante affinché ognuno sia conscio dell'impegno assunto, ne colga le peculiarità e il significato per sentirsi parte del sistema e per svolgere in modo adeguato i propri compiti. Le figure che operano sul territorio sono, come più volte ricordato, i referenti regionali, i coordinatori regionali, i coordinatori aziendali e gli intervistatori.

Gli intervistatori sono considerati la solida base su cui si fonda tutto il sistema di sorveglianza, le figure professionali a cui è stato affidato questo importante compito sono principalmente Assistenti Sanitari e Infermieri Professionali. Gli intervistatori hanno il primo e più diretto contatto con i cittadini e la relazione che possono instaurare con loro, attraverso la comunicazione telefonica, rappresenta una condizione essenziale per accrescere la credibilità istituzionale della sorveglianza e per favorire l'adesione delle persone contattate (31).

L'attività degli intervistatori viene gestita dal coordinatore aziendale; oltre a questa mansione il coordinatore si occupa della formazione ed effettua il monitoraggio del progetto. A lui spetta anche il compito di analizzare, interpretare i dati e comunicare i risultati ottenuti nella ASL di appartenenza. Il responsabile aziendale deve stabilire e mantenere un collegamento con il suo coordinatore regionale, che ha il compito di coordinare le attività svolte dalle varie ASL appartenenti alla Regione. Cura inoltre la gestione e comunicazione dei dati regionali,

suggerendo alcune modalità di utilizzo, e assicura un monitoraggio costante delle attività connesse alla sorveglianza e provvede a mantenere il contatto con il Gruppo Tecnico nazionale.

Il referente regionale garantisce il supporto decisionale e amministrativo necessario per il regolare svolgimento della sperimentazione a livello territoriale e collabora con il coordinatore regionale nelle attività di comunicazione e di promozione dell'utilizzo dei risultati. Infine contribuisce a mantenere il collegamento con il Gruppo Tecnico nazionale, che è composto da uno staff centrale incaricato del *management* e della conduzione del sistema di sorveglianza, e coadiuvato, di volta in volta, da esperti che provengono dalle Regioni/ASL, convocati per compiti specifici, e da consulenti (32)

Oltre ai compiti specifici delle diverse figure che partecipano alla sorveglianza, vi sono dei compiti comuni a tutti gli operatori, quali:

- identificare e mantenere i rapporti con i rispettivi gruppi di interesse (amministratori/decisori, strutture operative di sanità pubblica, MMG, professionisti, comunità)
- cercare il consenso e il supporto politico capace di assicurare il regolare funzionamento del sistema
- contribuire a promuovere la formazione di una leadership e lo sviluppo di una rete
- creare un contesto favorevole all'uso appropriato dei risultati.

Per favorire la qualificazione e la comunicazione tra il personale e per la strutturazione di una rete che colleghi i vari livelli, è stata realizzata una formazione a tutti gli operatori impegnati nella sorveglianza utile all'avvio delle attività.

La formazione è stata organizzata in un percorso strutturato in due livelli differenti. Il primo, gestito dal Cnesps e destinato ai responsabili regionali, era articolato in alcune giornate in presenza, in un tirocinio supervisionato di quindici giorni (con lo svolgimento delle attività relative all'avvio del sistema di sorveglianza) e un workshop di una giornata a conclusione del percorso, per identificare e risolvere i problemi emersi. Al termine dei primi tre giorni di formazione, i partecipanti alle attività didattiche sono stati accreditati come formatori regionali.

Il secondo livello, gestito dai formatori regionali e destinato ai coordinatori aziendali e agli intervistatori, era strutturato in giornate di formazione in presenza, un tirocinio di quindici giorni e un workshop finale.

Nell'ambito del sistema PASSI, alla formazione è assegnato uno spazio molto rilevante. La formazione mirata degli operatori coinvolti rafforza la loro preparazione, la loro professionalità e nello stesso tempo favorisce il coordinamento degli interventi. La formazione ha anche contribuito ad una chiara definizione dei ruoli (funzioni, attività e compiti) e delle responsabilità dei diversi soggetti.

Per gli intervistatori, in particolare, è stata realizzata una accurata formazione sulle abilità comunicativo-relazionali (prima tra tutte, quella dell'"ascolto attivo"). La qualità del loro intervento e la loro professionalità sono essenziali per condurre le interviste in modo omogeneo e quindi garantire non solo la qualità dei dati raccolti, ma anche la qualità del rapporto con i cittadini.

## Centralità del cittadino

La filosofia che anima PASSI si fonda sul principio che il rischio di malattie croniche può essere affrontate solo grazie alla costante interazione tra cittadini e istituzioni sul territorio, in un processo all'interno del quale le consapevoli scelte individuali siano costantemente sostenute e facilitate dalle politiche sanitarie nazionali e locali, funzionali alla promozione della salute.

Ecco perché sin dalla fase di avvio, PASSI ha ritenuto determinante il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini e ha orientato le sue iniziative in funzione della centralità del loro ruolo (33). La cura dedicata allo sviluppo delle attività di comunicazione e di formazione ne sono una conferma.

## **Ruolo di formazione e comunicazione**

In particolare, in questa fase di avvio, le iniziative di comunicazione rivolte ai cittadini hanno lo scopo non solo di far capire cosa è PASSI, ma anche di sviluppare la consapevolezza sull'indispensabilità del loro aiuto per il miglioramento delle condizioni di salute proprie e degli altri. La redazione di lettere, locandine, opuscoli e il coinvolgimento dei medici di medicina generale, come riferimento "primario" per i singoli, sono tutti mezzi di comunicazione che PASSI utilizza in modo integrato, per raggiungere efficacemente il maggior numero di cittadini. La stessa esperienza degli studi PASSI 2005 e 2006, per esempio, valutando l'efficacia dei sistemi di comunicazione in materia di screening, ha confermato che l'uso integrato dei mezzi di comunicazione (lettera e suggerimento del medico) permette di raggiungere un maggior numero di persone che, proprio sulla base di queste sollecitazioni, adottano il comportamento indicato.

Ma le iniziative di comunicazione racchiudono un altro valore aggiunto, successivamente potenziato dalle domande poste dall'intervistatore. Si sollecitano le persone a porre attenzione al proprio stato di salute: "come sto", "come mi sento"; potremmo dire ad "ascoltarsi". I ritmi della vita sociale hanno sempre più disabituato il singolo ad ascoltarsi e, pertanto, questa sollecitazione nasconde forti potenzialità educative e preventive. L'ascolto dei bisogni di salute da parte delle istituzioni, infatti, passa necessariamente attraverso la capacità di ognuno di saper ascoltare le proprie esigenze, saper identificarle e nello stesso tempo saper dar loro voce, riconoscendole come importanti per decidere di esprimerle. A questo proposito, lo studio PASSI 2006 evidenzia, in tema di depressione, un dato abbastanza preoccupante: ben il 70% degli intervistati non si è mai rivolto a un operatore sanitario in caso di bisogno e, tra queste persone, la maggior parte non ha mai pensato di parlare dei suoi problemi con nessuno, nemmeno con una persona amica. Le strutture sanitarie non vengono percepite come un punto di riferimento per chi soffre di questo genere di disturbi psicologici, forse le persone non riescono nemmeno a identificare operatori che le ascoltino. Forse è necessario sviluppare le competenze comunicativo-relazionali degli operatori, le loro abilità all'ascolto. E la formazione può essere certamente d'aiuto (34).

Nell'ambito del sistema PASSI, alla formazione è assegnato uno spazio molto rilevante. La formazione mirata degli operatori coinvolti rafforza la loro preparazione, la loro professionalità e nello stesso tempo favorisce il coordinamento degli interventi. In particolare, per quanto riguarda gli intervistatori, la formazione accurata sulle abilità comunicativo-relazionali (prima tra tutte, quella dell'"ascolto attivo") conferma ancora una volta quanto sia importante per PASSI la voce dei cittadini e quanto sia indispensabile per gli intervistatori acquisire competenze omogenee per ascoltare, dimostrare empatia, mettere le persone a proprio agio. Poter riflettere tranquillamente sui propri bisogni di salute ed esprimerli o anche poter rispondere con serenità a domande che riguardano aspetti privati della propria vita dei quali può essere difficile parlare senza sentirsi giudicati, rappresenta una condizione determinante per la qualità delle informazioni raccolte. Informazioni raccolte direttamente da operatori della ASL, che descrivono i comportamenti, gli stili di vita, le percezioni dei cittadini che vivono nel territorio dell'azienda e che possono essere utilizzate direttamente a livello locale per monitorare gli interventi e verificare la comprensione e l'adesione dei cittadini ai messaggi di prevenzione.

## Ascolto e qualità dei dati

Il sistema di sorveglianza PASSI s'inquadra all'interno di questo scambio comunicativo tra società civile e istituzioni, a conferma di quanto sia importante l'impegno individuale e istituzionale non solo per il mantenimento del benessere delle persone sane, ma anche per evitare ricadute, aggravamenti e disabilità di chi è già malato. Il PASSI si realizza valorizzando una delle condizioni essenziali dei processi comunicativi: "l'ascolto". Proprio attraverso l'ascolto, si rafforza l'interazione tra sistema sanitario e cittadini e si afferma il principio della centralità della persona nel suo specifico contesto di vita.

Il contatto diretto con i cittadini, per mezzo della comunicazione telefonica, rappresenta la modalità con la quale PASSI "ascolta" la voce delle persone e raccoglie le informazioni sui bisogni di salute percepiti, sugli stili di vita e sui comportamenti a rischio. L'intervista rafforza il rapporto tra azienda sanitaria e singolo cittadino: infatti, la comunicazione che si stabilisce attraverso il telefono, pur essendo di breve durata, è però personalizzata, centrata sulle particolari esigenze dell'interlocutore, sulla sua "unicità". Anche se l'intervista è condotta con un questionario standardizzato, il diretto contatto telefonico permette all'intervistatore di considerare la specificità della persona intervistata e, attraverso l'ascolto, di porre attenzione alle sue perplessità, alle sue reazioni e risposte, verbali e non verbali. In questo modo l'intervista telefonica, pur rispettando i criteri di omogeneità e di standardizzazione, non perde mai di vista la centralità della persona.

Il rispetto per il cittadino, fin dall'inizio della telefonata in cui l'intervistatore si presenta e introduce in modo chiaro e sintetico il motivo della chiamata, ponendo attenzione non solo alle parole (comunicazione verbale), ma anche alle tonalità (comunicazione paraverbale), è una condizione essenziale per garantire l'adesione all'intervista e la qualità della relazione, nonché per accrescere la credibilità istituzionale. L'ascolto attivo della persona, delle sue reazioni, la costante verifica della comprensione delle domande poste, inoltre, è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi del sistema di sorveglianza, in quanto garantisce la qualità dei dati raccolti.

## Un'occasione di *empowerment*

La sorveglianza PASSI mira a costruire una base di dati specifica per il livello aziendale, in progressiva crescita e aggiornamento, per monitorare l'andamento dei fattori di rischio comportamentali e l'efficacia degli interventi di prevenzione. Questa stessa base di dati permetterà così di conoscere meglio il territorio, i comportamenti dei cittadini che vivono quotidianamente su quel territorio e quindi progettare interventi di prevenzione mirati. Contesti diversi, con caratteristiche culturali e comportamentali diverse, necessitano di programmi d'intervento differenziati, che rispondano alle specifiche esigenze dei cittadini. Già gli studi trasversali PASSI 2005 e 2006 hanno permesso di fotografare le profonde differenze comportamentali tra Nord e Sud per quanto riguarda l'abitudine all'alcol e gli stili di vita sedentari.

La base di dati permetterà, inoltre, di confrontare le diverse ASL fra loro, seguendone l'evoluzione nel tempo o la singola ASL con il dato regionale.

In questo modo, cogliendo in modo continuativo e tempestivo l'andamento e le trasformazioni della nostra società, PASSI rappresenta il principale strumento di ascolto e sorveglianza per guadagnare salute e si configura come una vera e propria piattaforma di comunicazione tra cittadini e sistema sanitario che, se ben strutturata e utilizzata, può trasformarsi in un'occasione reale di *empowerment* del sistema di salute aziendale, regionale e nazionale.

## **Strumenti e prodotti di comunicazione**

### **Booklet**

È stata predisposta una pubblicazione piuttosto agile e sintetica, ad uso e consumo in prima battuta dei decisori e dei *policy maker*, utile per la presentazione del progetto. Il documento può essere usato sia a livello centrale (ministro, direzioni generali e ufficio stampa del ministero della Salute, CCM), sia a livello regionale e locale, per favorire dialogo, comunicazione e collaborazione con assessori, direttori generali e direttori sanitari. Il *booklet* si propone quindi come strumento di comunicazione “interna”, utile per promuovere e favorire una migliore conoscenza del progetto, il dialogo e la collaborazione di tutti gli *stakeholder*.

### **Press kit**

Per agevolare e favorire a livello regionale e locale il lancio sui media del progetto, è stato messo a punto un apposito *Press kit*, adattabile a seconda delle necessità: una bozza di comunicato stampa, la sintesi di alcuni risultati significativi già ottenuti con gli studi trasversali 2005 e 2006 e un approfondimento sui temi di indagine della sorveglianza (35).

### **Locandine, depliant e lettere**

Le iniziative di comunicazione rivolte ai cittadini hanno lo scopo non solo di far capire cosa è PASSI, ma anche di sviluppare la consapevolezza che il loro aiuto è indispensabile per il miglioramento delle condizioni di salute proprie e degli altri. La redazione di lettere, locandine, opuscoli e il coinvolgimento dei medici di medicina generale, come riferimento “primario” per i singoli, sono tutti mezzi di comunicazione che PASSI utilizza in modo integrato, per raggiungere efficacemente il maggior numero di cittadini.

### **Sito web PASSI**

Fin dalla fase di avvio, PASSI ha ritenuto determinante il coinvolgimento e la partecipazione degli operatori sanitari e ha orientato le sue iniziative in funzione della centralità del loro ruolo. La cura dedicata allo sviluppo delle attività di comunicazione e di formazione ne è una conferma. Le attività vengono seguite continuamente attraverso gli aggiornamenti pubblicati sulle pagine del sito ([www.epicentro.iss.it/passi/](http://www.epicentro.iss.it/passi/)) nato all'interno di EpiCentro, il portale del Cnesps. Da gennaio a giugno 2007 sono stati circa 12 mila gli accessi alla *home page* del sito PASSI. Il trend degli accessi è in costante aumento, grazie soprattutto alla buona indicizzazione delle pagine sui motori di ricerca. Per un progetto così specifico e partito relativamente da poco, si tratta certamente di un ottimo risultato. Un numero così alto di visite indica che probabilmente gli utenti non sono solo gli operatori coinvolti in prima battuta nel progetto, ma anche altri professionisti di salute. È stimabile in circa il 10% la percentuale di utenti non esperti (cittadini comuni) che ha visitato il sito PASSI.

### **Newsletter PASSI-one**

PASSI-one è la newsletter del sistema di sorveglianza PASSI. Si tratta di un prodotto editoriale che ha alle spalle una redazione dedicata di professionisti della comunicazione,

consulenti e referenti scientifici. Si rivolge non solo specificamente agli operatori che partecipano al PASSI, ma a un pubblico più vasto a cui è accessibile. L'obiettivo è creare una vetrina e una tribuna in cui gli operatori possano riconoscersi e avere uno spazio di visibilità. Un diario di bordo per seguire lo stato di avanzamento del progetto e garantire un adeguato ritorno di informazioni. Ma anche una tribuna aperta, un'agorà pubblica dove condividere le esperienze, far conoscere e valorizzare le *best practice*, esporre dubbi e perplessità, commentare i dati, far emergere problemi, punti di forza, opinioni ed eventuali criticità.

## **PASSIdati.it**

Il sito web <http://www.passidati.it> è un portale multi-funzione costruito per consentire la centralizzazione dei dati attraverso la spedizione via web dei questionari compilati con l'apposito software e-PASSI; la gestione degli utenti del sistema, in maniera gerarchica, a partire dai coordinatori fino ai compilatori; la consultazione e l'analisi dei dati, attraverso la visualizzazione dei questionari, l'estrazione di indicatori e la creazione di mappe tematiche e grafici sui risultati dell'azione di sorveglianza.

## **Forum**

Sul sito [www.passidati.it](http://www.passidati.it) (il portale per l'analisi dei dati) è stato messo a punto un forum di discussione riservato agli operatori PASSI che consente di affrontare i problemi pratici attraverso il reciproco scambio di esperienze e contributi, valorizzando gli esempi di buona pratica.