

Un approfondimento sul ruolo degli intervistatori PASSI: l'esperienza del Veneto

Campostrini S.¹, Elisa Gallina E.¹, Milani S.²

¹Università Cà Foscari di Venezia, Facoltà di Economia,

² Dipartimento di Prevenzione, Azienda ULSS 13 Mirano

Introduzione

Dopo il secondo corso di formazione a cascata per intervistatori PASSI tenutosi nel Veneto a settembre 2008, si è sentita l'esigenza di capire il punto di vista degli intervistatori e delle intervistatrici sul funzionamento del sistema di sorveglianza e sulle difficoltà incontrate per raggiungere gli obiettivi prefissati. Mediante l'utilizzo di un questionario anonimo autosomministrato si è realizzata un'indagine rivolta alle intervistatrici e agli intervistatori del sistema di sorveglianza PASSI per:

- evidenziare eventuali problematiche emerse nella conduzione delle attività previste;
- ottenere suggerimenti per risolvere le criticità presenti.

Materiali e metodi

La popolazione di riferimento dell'indagine è costituita da tutti gli intervistatori e le intervistatrici PASSI: 76 operatori sanitari delle Aziende ULSS partecipanti alla sorveglianza nel 2007-2008.

I questionari sono stati inviati per posta elettronica agli intervistatori dopo una telefonata di presentazione dell'iniziativa ai Coordinatori Aziendali delle Aziende ULSS.

Hanno aderito all'iniziativa 15 AULSS su 18 partecipanti alla sorveglianza con un tasso di risposta del 71.4%.



Aziende ULSS partecipanti all'indagine:

1 3 4 6 7 8 9 12 13 16 17 18-19 20 22

Tasso di risposta: 71.4%

Periodo di svolgimento: Ottobre 2008

Totale intervistati: 45

Risultati

La formazione

La maggioranza degli intervistati, 96%, ritiene il corso di formazione sufficiente per affrontare i compiti assegnati nell'ambito della sorveglianza, ma l'80% ritiene utili ulteriori approfondimenti in prevalenza relativi all'analisi dei bisogni e al processo di interazione con l'intervistato.

Le difficoltà della comunicazione telefonica

Il personale si ritiene carente in alcuni aspetti della conduzione telefonica dell'intervista: circa un terzo trova difficoltà a leggere le domande così come sono scritte, un quarto ha difficoltà a ripetere le domande senza spiegarle o interpretarle, ma quasi uno su dieci dichiara di non sentirsi carente in nessun aspetto della comunicazione telefonica.

Le domande difficili

Più di metà degli operatori sanitari intervistati trova difficile formulare alcune domande perché sono "ripetitive", perché sono imbarazzanti da formulare e perché spingono alla riformulazione a causa della lunghezza del testo.

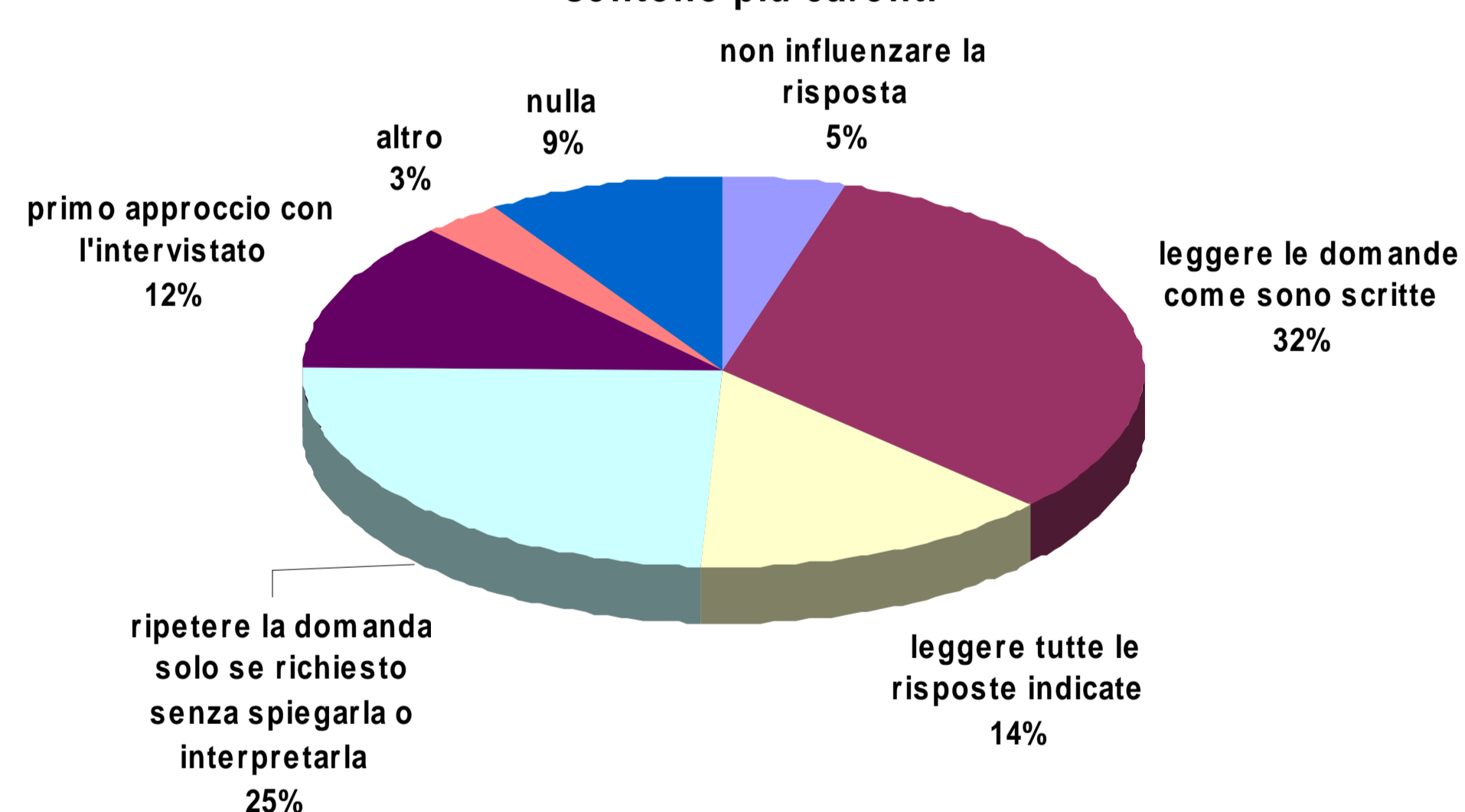
L'organizzazione PASSI nelle Aziende ULSS

Per la gestione del progetto sono state riferite differenze notevoli per quanto riguarda il tempo assegnato per l'effettuazione delle interviste.

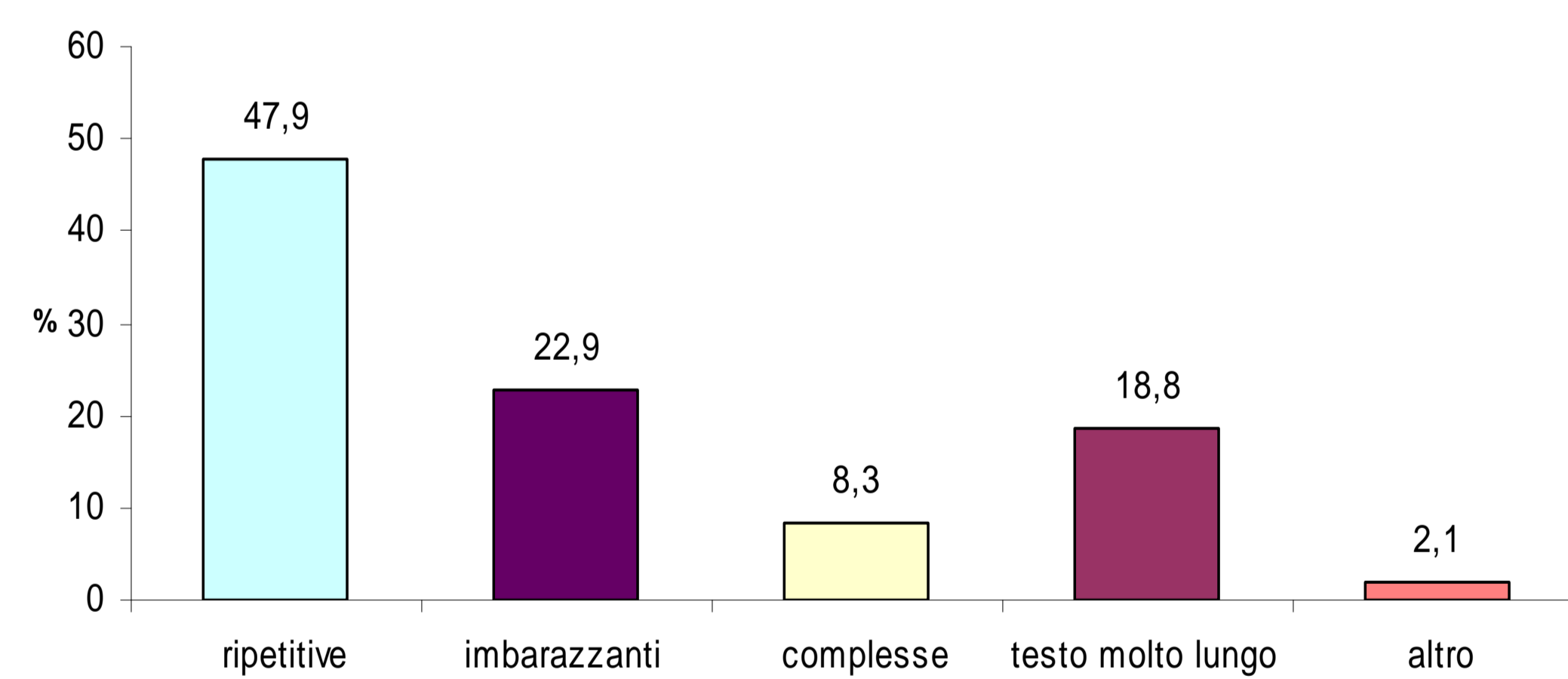
I supporti logistici

Circa metà degli intervistati (53%) non ritiene sufficienti i supporti logistici messi a disposizione per la conduzione delle attività di sorveglianza nella propria AULSS.

In quali aspetti dell'intervista telefonica gli intervistatori PASSI si sentono più carenti



Perché alcune domande del questionario PASSI sono ritenute difficili da formulare

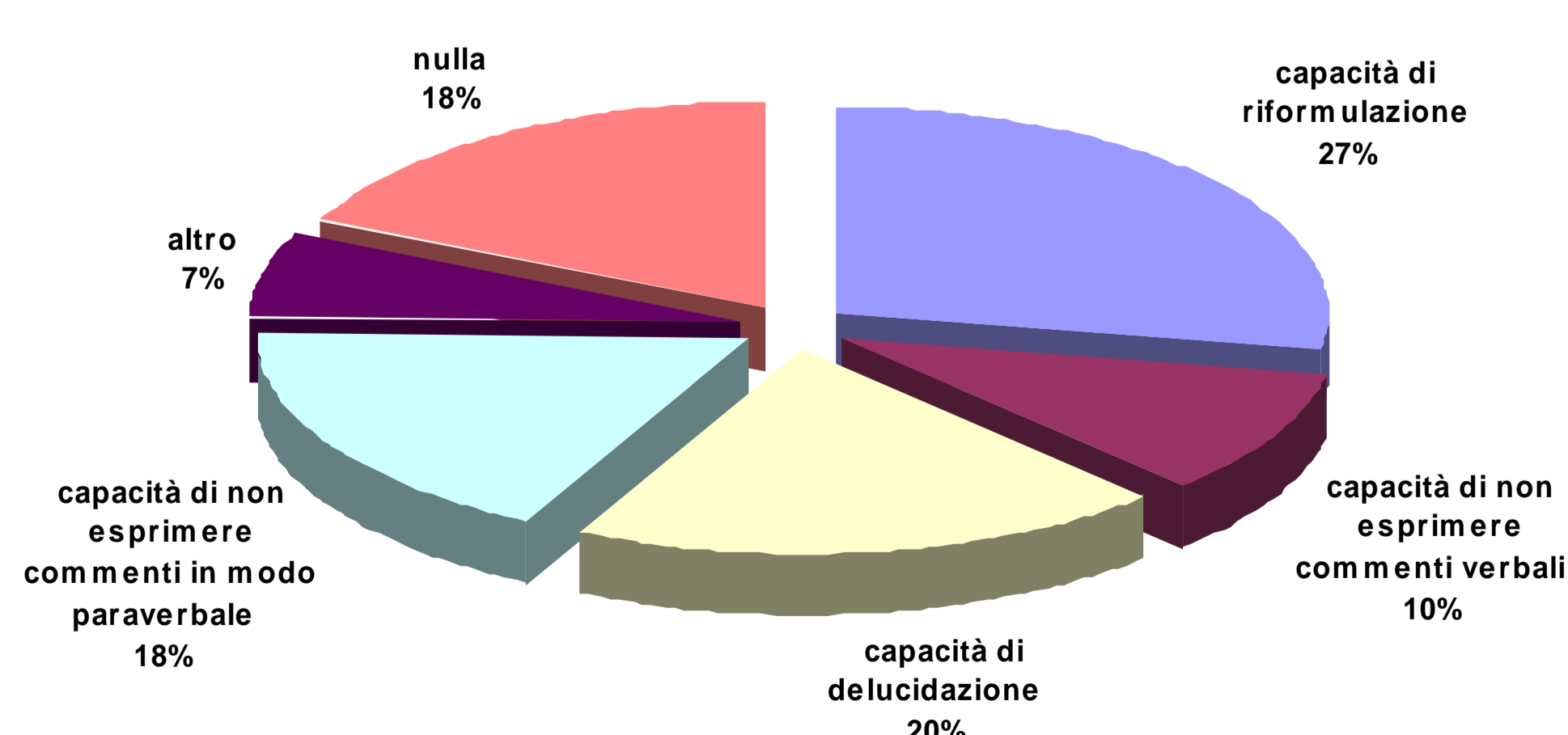


Conclusioni

Gli intervistatori sono consci delle difficoltà della comunicazione telefonica, si evidenzia il desiderio di migliorare alcuni aspetti della comunicazione stessa, in particolare le capacità di riformulazione e di delucidazione e il controllo della comunicazione paraverbale.

Per migliorare l'attività di sorveglianza PASSI gli intervistatori ritengono necessario più tempo a disposizione per le interviste, locali che garantiscano maggior riservatezza, più telefoni cellulari a disposizione e riunioni periodiche del gruppo di lavoro.

Quali aspetti della comunicazione telefonica vorrebbero migliorare gli intervistatori



Proposte degli operatori per migliorare la sorveglianza PASSI nella propria Azienda ULSS

