

# “PASSI PER L’ITALIA”

Progressi delle Aziende Sanitarie per  
la Salute in Italia

La modulistica per lo studio e  
l’intervista telefonica

Francesco Sconza, Silvia Colitti

Istituto Superiore di Sanità, 1° marzo 2005

# La modulistica...

- ✓ Lettere informative:
  - intervistato
  - Medico di Medicina Generale
  - Sindaco
- ✓ Linee guida per l'intervistatore
  - identificare e contattare le persone
  - compilare il diario
  - condurre l'intervista
- ✓ Diario dell'intervistatore
- ✓ Questionario

## Il nostro obiettivo...

- ✓ La maggiore adesione possibile delle persone intervistate
- ✓ Due condizioni fondamentali:
  - **Intervistati:** stimolati a collaborare, rispondendo al questionario
  - **Intervistatori:** addestrati a somministrare l'intervista telefonica

## A chi rivolgersi ...

Informare per tempo e adeguatamente chi può contribuire ad aumentare l'adesione allo studio:

- ✓ la popolazione locale
- ✓ il medico di medicina generale
- ✓ le autorità

ma soprattutto...

- ✓ il soggetto da intervistare

## Gli intervistati ...

Fonte di preziose informazioni

... ma potrebbero opporre resistenza per:

- ✓ diffidenza, soprattutto su argomenti delicati
- ✓ scarsa disponibilità di tempo
- ✓ scarso interesse per gli argomenti
- ✓ eccessiva richiesta di interviste telefoniche (soprattutto telemarketing)

Perché tante domande?



Ho altro da fare

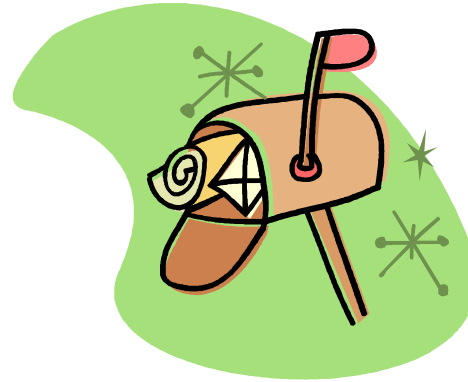


È la terza in questa settimana

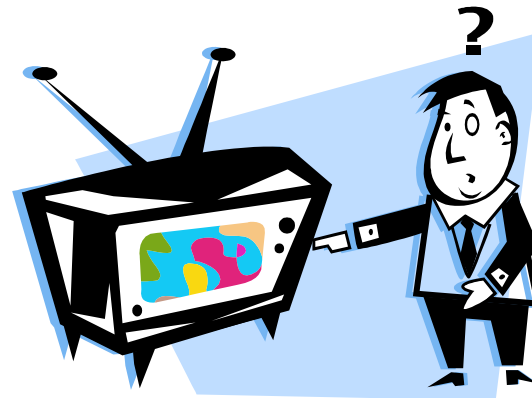


Cosa fare per rimuovere le resistenze?

✓ scrivere una lettera



✓ preparare un comunicato stampa (giornali e televisioni locali)



# La Lettera...

- ✓ Persona da intervistare
- ✓ Medico
- ✓ Sindaco

## **Obiettivo: suscitare interesse...**

- ✓ In termini di salute
- ✓ In termini professionali
- ✓ In termini di visibilità



# Il contenuto della lettera...

## Intervistato

- ✓ chi siamo
- ✓ cosa stiamo facendo
- ✓ perché lo stiamo facendo
- ✓ come lo stiamo facendo
- ✓ come utilizzeremo i dati raccolti
- ✓ quanto tempo le richiediamo
- ✓ perché proprio lei

## MMG - Sindaco

- ✓ chi siamo
- ✓ cosa stiamo facendo
- ✓ perché lo stiamo facendo
- ✓ come lo stiamo facendo
- ✓ come utilizzeremo i dati raccolti

# Un esempio di lettera...

Logo della regione e della Asl  
Luogo e data

Gentile Signore/a

stiamo conducendo uno studio per verificare ... nella popolazione che vive nel territorio della nostra Azienda Sanitaria.

Questa ricerca (studio "Passi") serve ad avere informazioni su alcuni aspetti dello stato di salute della popolazione, spesso poco conosciuti, ma soprattutto, è di grande utilità per la programmazione di interventi mirati alla prevenzione di importanti malattie croniche e alla promozione di uno stile di vita sano.

Per ottenere queste informazioni si è scelto di rivolgere alcune domande ad un campione di persone scelte a caso ...

**Il suo nominativo è risultato tra quelli selezionati** (insieme a quello di altre xx persone); per questo fra qualche giorno un operatore sanitario la contatterà telefonicamente ...

La ringraziamo fin da ora per il tempo e la preziosa collaborazione che ci offrirà e Le ricordiamo che per qualsiasi chiarimento sull'iniziativa può contattarci al seguente numero: \_\_\_\_\_, al quale risponderanno gli operatori \_\_\_\_\_(nome e qualifica)

# Tecniche di intervista telefonica

- ✓ gran parte del successo dipende dalla preparazione dell'intervistatore
- ✓ l'intervista telefonica presenta alcune difficoltà in più rispetto a quella faccia a faccia

## Le difficoltà ...

- ✓ manca il contatto visivo (comunicazione non verbale e paraverbale)
- ✓ difficoltà a catturare l'attenzione
- ✓ problema dei rumori di fondo
- ✓ interruzioni
- ✓ difficoltà a guadagnare la fiducia
- ✓ credenziali

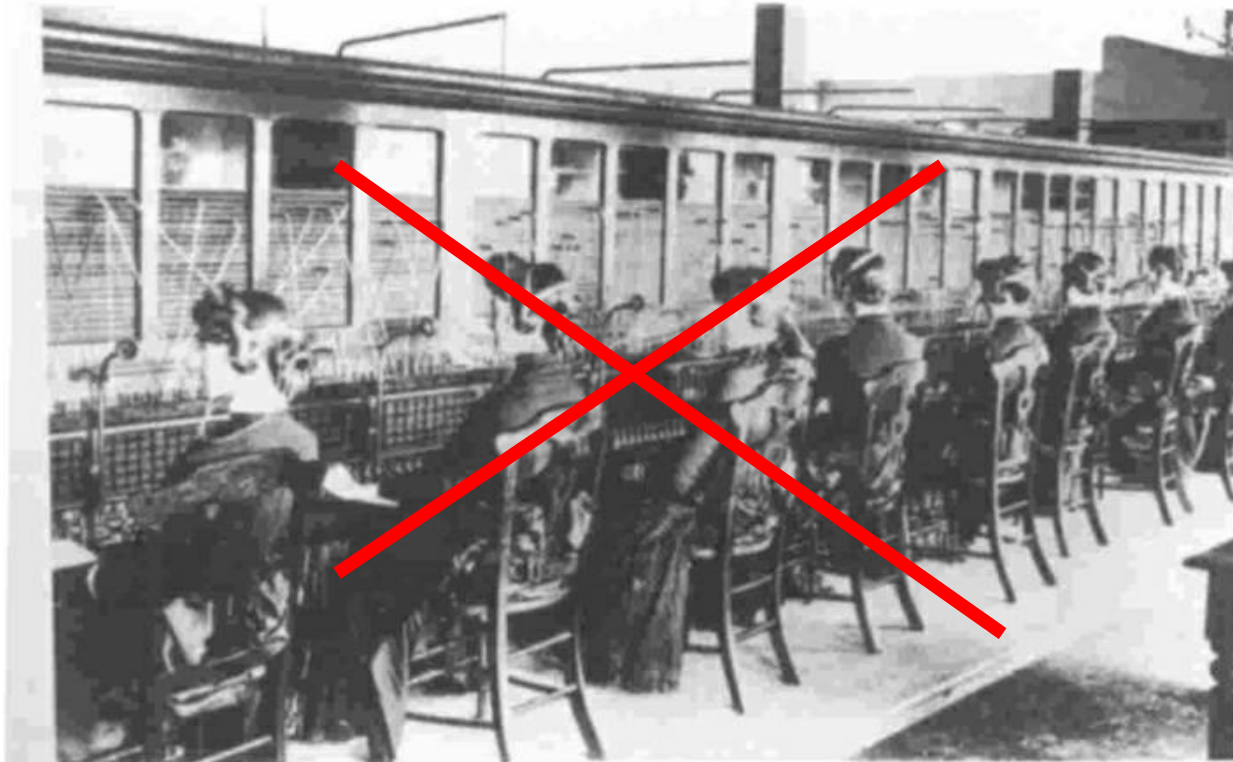
# Gli intervistatori

Scelti dal coordinatore aziendale in base a:

- ✓ affidabilità
- ✓ disponibilità a partecipare al training
- ✓ capacità di colloquio
- ✓ capacità di raggiungere gli obiettivi assegnati
- ✓ numero sufficiente (per completare l'indagine)...
- ✓ ... ma non eccessivo (per non condizionare qualità e affidabilità dei dati)

Formati dal coordinatore regionale

# Gli intervistatori



*Les opératrices d'un standard multiple dans les années 1910.*

*Call Center? Meglio DIP!*

# Perché non un *call center*?

- ✓ Per aumentare l'accettabilità dello studio
  - con i *call center* si rischia un basso tasso di risposta
- ✓ Per proteggere la privacy dell'intervistato
  - evitando che il *call center* venga a conoscenza dei dati dell'intervistato

# Perché il DIP?

- ✓ Per stimolare il senso di appartenenza allo studio
  - acquisendo esperienza per raccogliere dati di interesse sanitario
- ✓ Per migliorare il contatto con gli altri servizi sanitari
  - coinvolti nella prevenzione e nel trattamento
- ✓ Per stimolare una fattiva collaborazione tra Dipartimento di Prevenzione e cittadino
  - bisogni percepiti, suggerimenti, aspettative



# Tecniche di intervista telefonica 1

Alcuni dettagli fondamentali:

- ✓ capacità di ascoltare
- ✓ capacità di persuasione
- ✓ tono di voce
- ✓ saper mettere a proprio agio gli intervistati
- ✓ essere chiari
- ✓ discrezionalità

# Tecniche di intervista telefonica 2

Alcuni dettagli fondamentali:

- ✓ non influenzare la risposta
- ✓ non porre affrettatamente le domande
- ✓ leggere le domande come sono scritte e nell'ordine predisposto
- ✓ riformulare la domanda solo se richiesto, senza spiegarla o interpretarla

# Tecniche di intervista telefonica 3

## Alcuni dettagli fondamentali

- ✓ essere cortesi
- ✓ ispirare fiducia all'intervistato
- ✓ non usare comportamenti confidenziali con l'intervistato né termini dialettali

# Come iniziare

Diario e Questionario sono i “ferri del mestiere”

- ✓ Contatto telefonico: presentarsi indicando “chi siamo” (la prima pagina del questionario aiuta)
  - nome, cognome e qualifica
  - provenienza (Dipartimento Prevenzione, ASL)
  - numero di telefono e indirizzo
- ✓ Chiedere se ha ricevuto la lettera informativa

## Se ha ricevuto la lettera informativa

- ✓ Se disponibile, somministrare, ribadendo:
  - obiettivi dello studio
  - estrazione a sorte da una lista
  - anonimità del questionario
  - discrezionalità nel rispondere
- ✓ Altrimenti accordarsi per altra data e ora

## Se non ha ricevuto la lettera:

### ✓ Specificare:

- cosa stiamo facendo
  - perché
  - come
  - quanto tempo
  - come utilizzeremo i dati raccolti
  - perché proprio lei
  - l'anonimato e la facoltà di rinuncia
- ✓ Se disponibile, somministrare subito
- ✓ Altrimenti stabilire una nuova data e ora

# Situazioni particolari ...(criticità)

## 1) La persona rifiuta di essere intervistata

Soluzioni:

- proporre di parlarne con il medico di fiducia e fissare appuntamento dopo qualche giorno
- contattate il medico di medicina generale

In alternativa:

- comunicatelo immediatamente al Coordinatore Aziendale

## Situazioni particolari ...(criticità)

2) La persona non è reperibile telefonicamente

Soluzioni:

- effettuare almeno tre tentativi, in giorni e orari diversi
- se falliscono, comunicarlo al coordinatore aziendale



**La sostituzione è l'ultima spiaggia!**



# Diario degli intervistatori

## Sezione sinistra:

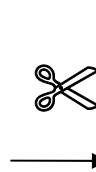
- dati personali dell'intervistato
- dati del medico di famiglia
- custoditi sotto chiave dal coordinatore aziendale fino al momento della distruzione.

## Sezione destra:

- da inviare con i questionari al coordinatore regionale
- si annotano data di telefonata e intervista e motivo di eventuali rimpiazzi.

# PASSI 2005 – Diario degli intervistatori

NB. Dopo il completamento di tutte le interviste, tagliare lungo questa linea, conservare la parte sinistra con le prime pagine dei questionari e inviare la parte destra assieme ai questionari al coordinatore regionale



Regione .....  
 N° intervistatore.....  
 N° titolari da intervistare.....  
 Nome dell'intervistatore.....

N.	Intervistato					Medico			Titolare Rimpiazzo	Intervistatore			Coord. Aziend.		Intervista Data Ora	Motivo Sostituzione
	Cognome	Sex	Data nasc.	Indirizzo	Telef.	Cognome	Indirizzo	Telef.		I Tel. Data	II Tel. Data	III Tel. Data	IV Tel. Data	V Tel. Data		
	Nome		Età	Comune		Nome	Comune			Ora	Ora	Ora	Ora	Ora		
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																

\*Motivi sostituzione: 1=rifiuto, 2=non rintracciato, 3= temporaneamente fuori dal comune di residenza, 4=altro (specificare)

# Il Campione

Titolari					Rimpiazzati				
	Cognome	Nome	Sex	Età		Cognome	Nome	Sex	Età
1	Calipenna	Giovanni	M	49	1	Manca	Filippo	M	22
2	Bianchi	Francesco	M	54	2	Resto	Piero	M	25
3	Fossa	Giorgio	M	40	3	Fata	Marcello	M	18
4	Corda	Anna	F	52	4	Fabbro	Gabriella	F	52
5	Rago	Giorgia	F	40	5	Martello	Nella	F	40
6	Fabbro	Filippo	M	38	6	Prete	Antonio	M	56
7	Martello	Piero	M	52	7	Carino	Francesco	M	55
8	Manca	Marcello	M	22	8	Bella	Giorgio	M	64
9	Resto	Gabriella	F	40	9	Morandi	Anna	F	18
10	Fata	Nella	F	25	10	Carci	Giorgia	F	35

# PASSI 2005 – Diario degli intervistatori (compilato)

NB. Dopo il completamento di tutte le interviste, tagliare lungo questa linea, conservare la parte sinistra con le prime pagine dei questionari e inviare la parte destra assieme ai questionari al coordinatore regionale



Regione .....

N° intervistatore.....

N° titolari da intervistare.....

Nome dell'intervistatore.....

N.	Intervistato					Medico			Titolare Rimpiazzo	Intervistatore			Coord. Aziend.		Intervista Data Ora	Motivo Sostituzione
	Cognome	Sex	Data nasc.	Indirizzo	Telef.	Cognome	Indirizzo	Telef.		I Tel. Data	II Tel. Data	III Tel. Data	IV Tel. Data	V Tel. Data		
	Nome		Età	Comune		Nome	Comune			Ora	Ora	Ora	Ora	Ora		
1	Calipenna	M	01/01/1955	Alimena	0984	Rossi	Roma	0984								
	Giovanni		49	Cerisano	456543	Franco	Cerisano	56765								
2	Bianchi	M	01/01/1950	Cattaneo	0984	Garda	Gelsi	0984								
	Francesco		54	Cerzeto	367661	Carlo	Cerzeto	589658								
3	Fossa	M	01/01/1963	Cavour	0984	Recchia	Mazzini	0984								
	Giorgio		40	Rende	78779	Massimo	Rende	589632								
4	Corda	F	01/02/1953	N. Serra	0984	Galli	N. Serra	0984								
	Anna		52	Cosenza	258741	Lina	Cosenza	587452								
5	Rago	F	01/01/1964	Mazzini	0984	Trini	Mazzini	0984								
	Giorgia		40	Rende	78779	Massimo	Rende	589632								
6																
7																
8																

\*Motivi sostituzione: 1=rifiuto, 2=non rintracciato, 3= temporaneamente fuori dal comune di residenza, 4=altro (specificare)

# Le sostituzioni

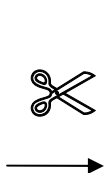
Sono ammesse per le persone che:

- ✓ rifiutano di partecipare
- ✓ non vengono rintracciate dopo 3 (+2) tentativi telefonici
- ✓ durante il periodo di svolgimento dell'indagine sono assenti
- ✓ vivono presso un altro comune
- ✓ sono ricoverati

Le modalità per contattare i sostituti sono identiche a quelle già descritte

# PASSI 2005 – Diario degli intervistatori (esempio operativo)

NB. Dopo il completamento di tutte le interviste, tagliare lungo questa linea, conservare la parte sinistra con le prime pagine dei questionari e inviare la parte destra assieme ai questionari al coordinatore regionale



Regione .....  
 N° intervistatore.....  
 N° titolari da intervistare.....  
 Nome dell'intervistatore.....

N.	Intervistato					Medico			Titolare Rimpiazzo	Intervistatore			Coord. Aziend.		Intervista Data Ora	Motivo Sostituzione
	Cognome	Sex	Data nasc.	Indirizzo	Telef.	Cognome	Indirizzo	Telef.		I Tel. Data	II Tel. Data	III Tel. Data	IV Tel. Data	V Tel. Data		
	Nome		Età	Comune		Nome	Comune			Ora	Ora	Ora	Ora	Ora		
1	Calipenna	M	01/01/1955	Alimena	0984	Rossi	Roma	0984	T	22/04	25/04	27/04			27/04	
	Giovanni		49	Cerisano	456543	Franco	Cerisano	56765		12,20	13,50	20,45			20,50	
2	Bianchi	M	01/01/1950	Cattaneo	0984	Garda	Gelsi	0984	T	22/04	25/04	27/04	28/04	05/05	X	2
	Francesco		54	Cerzeto	367661	Carlo	Cerzeto	589658		12,55	16,50	18,00	20,00	20,30		
3	Fossa	M	01/01/1963	Cavour	0984	Recchia	Mazzini	0984	T	22/04					22/04	
	Giorgio		40	Rende	78779	Massimo	Rende	589632		13,30					13,35	
4	Corda	F	01/02/1953	N. Serra	0984	Galli	N. Serra	0984	T	22/04	25/04				25/04	
	Anna		52	Cosenza	258741	Lina	Cosenza	587452		14,30	20,00				20,05	
5	Rago	F	01/01/1964	Mazzini	0984	Trini	Mazzini	0984	T	23/04	25/04	27/04	29/04	05/05	05/05	
	Giorgia		40	Rende	78779	Massimo	Rende	589632		12,30	12,00	13,00	20,00	21,00	21,05	
6																
7																
8																

\*Motivi sostituzione: 1=rifiuto, 2=non rintracciato, 3= temporaneamente fuori dal comune di residenza, 4=altro (specificare)

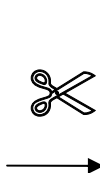
# Il Campione

Titolari					Rimpiazzati				
	Cognome	Nome	Sex	Età		Cognome	Nome	Sex	Età
1	Calipenna	Giovanni	M	49	1	Manca	Filippo	M	22
2	Bianchi	Francesco	M	54	2	Resto	Piero	M	25
3	Fossa	Giorgio	M	40	3	Fata	Marcello	M	18
4	Corda	Anna	F	52	4	Fabbro	Gabriella	F	52
5	Rago	Giorgia	F	40	5	Martello	Nella	F	40
6	Fabbro	Filippo	M	38	6	Prete	Antonio	M	56
7	Martello	Piero	M	52	7	Carino	Francesco	M	55
8	Manca	Marcello	M	22	8	Bella	Giorgio	M	64
9	Resto	Gabriella	F	40	9	Morandi	Anna	F	18
10	Fata	Nella	F	25	10	Carci	Giorgia	F	35



# PASSI 2005 – Diario degli intervistatori (esempio di sostituzione)

NB. Dopo il completamento di tutte le interviste, tagliare lungo questa linea, conservare la parte sinistra con le prime pagine dei questionari e inviare la parte destra assieme ai questionari al coordinatore regionale



Regione .....  
 N° intervistatore.....  
 N° titolari da intervistare.....  
 Nome dell'intervistatore.....

N.	Intervistato					Medico			Titolare Rimpiazzo	Intervistatore			Coord. Aziend.		Intervista Data Ora	Motivo Sostituzione
	Cognome	Sex	Data nasc.	Indirizzo	Telef.	Cognome	Indirizzo	Telef.		I Tel. Data	II Tel. Data	III Tel. Data	IV Tel. Data	V Tel. Data		
	Nome		Età	Comune		Nome	Comune			Ora	Ora	Ora	Ora	Ora		
1	Calipenna	M	01/01/1955	Alimena	0984	Rossi	Roma	0984	T	22/04	25/04	27/04			27/04	
	Giovanni		49	Cerisano	456543	Franco	Cerisano	56765		12,20	13,50	20,45			20,50	
2	Bianchi	M	01/01/1950	Cattaneo	0984	Garda	Gelsi	0984	T	22/04	25/04	27/04	28/04	05/05	X	2
	Francesco		54	Cerzeto	367661	Carlo	Cerzeto	589658		12,55	16,50	18,00	20,00	20,30		
3	Fossa	M	01/01/1963	Cavour	0984	Recchia	Mazzini	0984	T	22/04					22/04	
	Giorgio		40	Rende	78779	Massimo	Rende	589632		13,30					13,35	
4	Corda	F	01/02/1953	N. Serra	0984	Galli	N. Serra	0984	T	22/04	25/04				25/04	
	Anna		52	Cosenza	258741	Lina	Cosenza	587452		14,30	20,00				20,05	
5	Rago	F	01/01/1964	Mazzini	0984	Trini	Mazzini	0984	T	23/04	25/04	27/04	29/04	05/05	05/05	
	Giorgia		40	Rende	78779	Massimo	Rende	589632		12,30	12,00	13,00	20,00	21,00	21,05	
6	Prete	M	02/02/1948	N. Serra	0984	Galli	N. Serra	0984	R	27/04	28/04	05/05	05/05		05/05	
	Antonio		56	Cosenza	258741	Lina	Cosenza	587452		13,55	16,50	18,00	21,30		21,35	
7																
8																

\*Motivi sostituzione: 1=rifiuto, 2=non rintracciato, 3= temporaneamente fuori dal comune di residenza, 4=altro (specificare)

**Grazie per l'attenzione!**