



La promozione della vaccinazione negli operatori sanitari

20 giugno 2014
Istituto Superiore di Sanità



HProImmune

Promotion of Immunization for
Health Professional in Europe

National info day del progetto

HProImmune

*Come aumentare la consapevolezza
dell'importanza della vaccinazione
tra gli operatori sanitari*

Barbara De Mei

Centro nazionale di Epidemiologia Sorveglianza e Promozione della salute
Istituto Superiore di Sanità

Obiettivo della presentazione

- Riflettere su alcuni elementi che possono incidere sul processo di consapevolezza degli operatori riguardo l'importanza delle vaccinazioni

Esplicitando prima di tutto

Cosa significa consapevolezza

Alcune riflessioni sul significato di consapevolezza

- **“cum-sapevole” “sapere con”** - “cum” aggiunge un valore all’atto del “conoscere” che è dato da una conoscenza più profonda
 - dall’ “IO SO” (nasce dalla ragione) all’ “IO SENTO (pone le radici nell’esperienza)
 - capacità di sentire ciò che sappiamo o di sapere ciò che sentiamo
 - è presente la spinta ad una conoscenza integrata che non può essere separata dall’esperienza
- Consapevolezza racchiude un significato che va oltre la conoscenza della realtà tangibile e si associa a:
 - Comprensione
 - elaborazione interiore
 - piena coscienza di un fenomeno, problema, situazione
- Sviluppare la consapevolezza significa anche trovare i mezzi adatti a comprendere e affrontare i problemi

Alcune riflessioni sul significato di consapevolezza

- Dal vocabolario: “**Consapevolezza**”: cognizione, presa di coscienza di qualcosa
 - **Cognizione**: “idea, concetto, conoscenza di qualcosa” (di sé, delle conseguenze, degli eventi.....)
 - **Coscienza**: “capacità dell'uomo di riflettere su se stesso e di attribuire un significato ai propri atti; capacità di percepire e di intendere; capacità di valutare eventi, azioni, conseguenze”
- Non è un superficiale essere informati, né un semplice sapere, è una condizione in cui la cognizione di qualcosa si fa interiore, profonda, perfettamente armonizzata col resto della persona
- La consapevolezza non si può inculcare: non è un dato o una nozione
- È la costruzione originale del proprio modo di rapportarsi con quanto ci circonda

E' possibile avere un controllo sulla nostra consapevolezza?

Ci sono diversi ostacoli di solito interiori

- l'ignoranza
- un'emotività molto elevata (“rumore mentale” difficoltà a processare le informazioni)
- la chiusura
- la scarsa conoscenza della propria interiorità
- una visione distorta dei fenomeni con i quali ci si confronta
- atteggiamenti mentali negativi
- convinzioni limitanti
- mancanza
 - di attenzione
 - di focus sul presente
 - di senso critico
 - di capacità di cercare conoscenza e di discernere

È importante ricordare che la percezione è influenzata da elementi soggettivi

Elementi soggettivi (contesto interno)

- Conoscenze
- Valori
- Credenze
- Atteggiamenti
- Storia personale

Elementi contesto esterno

- Tipo di rischio e di problema
- Contesto sociale
- Media
- Tempo

I fatti sono secondari alle emozioni

Ciò che è percepito come reale sarà reale nelle sue conseguenze

La Percezione è = alla realtà

Elementi che possono incidere sul processo di consapevolezza degli operatori

- La tipologia di operatori
- Il contesto storico- sociale
- Il modello di comunicazione adottato
- La comunicazione interna
- La formazione

Gli operatori sono uno dei soggetti coinvolti in ambito vaccinale

- Istituzioni a livello nazionale regionale e locale
 - Società scientifiche
 - Gruppi d'interesse organizzati
 - Media
 - Amministrazioni locali
 - Scuola
- Strategia organizzativa*
- **Operatori:**
 - operatori dei servizi vaccinali
 - Operatori dei consultori
 - pediatri
 - medici di medicina generale
 - Ospedalieri ginecologi ostetriche dermatologi, chirurghi, oncologi
 - i cittadini (in particolare genitori – bambini -adolescenti – donne)
 - Associazioni di cittadini e pazienti
 -

**I soggetti dialogano tra loro
Hanno punti di vista bisogni informativi e linguaggi diversi**

Tra gli operatori è necessario distinguere/segmentare

- Di quali operatori parliamo
 - operatori dei servizi vaccinali - dei consultori
 - Pediatri - medici di medicina generale
 - Ospedalieri
 - Operatori specializzati in malattie infettive, in igiene
 - Clinici
- Cambia il livello del bagaglio di conoscenze e della percezione del rischio della malattie e delle vaccinazioni
- Cambia l'approccio alle vaccinazioni

Condizioni storico-sociali modificate

- Le condizioni esterne che avevano motivato la scelta dell'obbligatorietà si sono modificate
 - È cambiato il panorama scientifico, culturale e sociale
 - Introduzione delle vaccinazioni facoltative accompagnata in parte dalla sensazione tra cittadini e anche tra operatori di una loro minore importanza
 - Si è persa la memoria storica delle malattie infettive e prevale la percezione del rischio vaccinale sulla percezione del rischio di infezione
 - Minore fiducia nei confronti delle istituzioni sanitarie (si parla di complotto)
-

Condizioni storico-sociali modificate

- Obbligatorietà ha favorito tra gli operatori un atteggiamento direttivo con poca attenzione agli aspetti comunicativi e alle azioni di modernizzazione del processo (anagrafi, registri di effetti collaterali, verifiche di efficacia e qualità)
- È cambiato il rapporto tra operatori e cittadini: il livello culturale si è elevato, affermato il concetto di promozione della salute, della centralità e partecipazione del cittadino
- I cittadini hanno accesso a molte fonti informative con un rischio anche di confusione informativa, ma vogliono sapere, capire, poter scegliere
- Gli operatori a volte si trovano in difficoltà nella relazione fino al punto che la diversità dei punti di vista corre il rischio di trasformarsi in conflitto tra persone (necessità di rinnovate competenze comunicative)

A proposito del modello di comunicazione

La scienza nell'era accademica (modello top-down)



Il gruppo degli esperti (gli scienziati)
prende tutte le decisioni rilevanti per lo
sviluppo della Scienza

Fonte esclusiva
dell'informazione
Protagonista attivo del
processo di comunicazione

Il gruppo dei non esperti (il pubblico
indifferenziato) non prende alcuna
decisione

Recettore della comunicazione
Viene informato



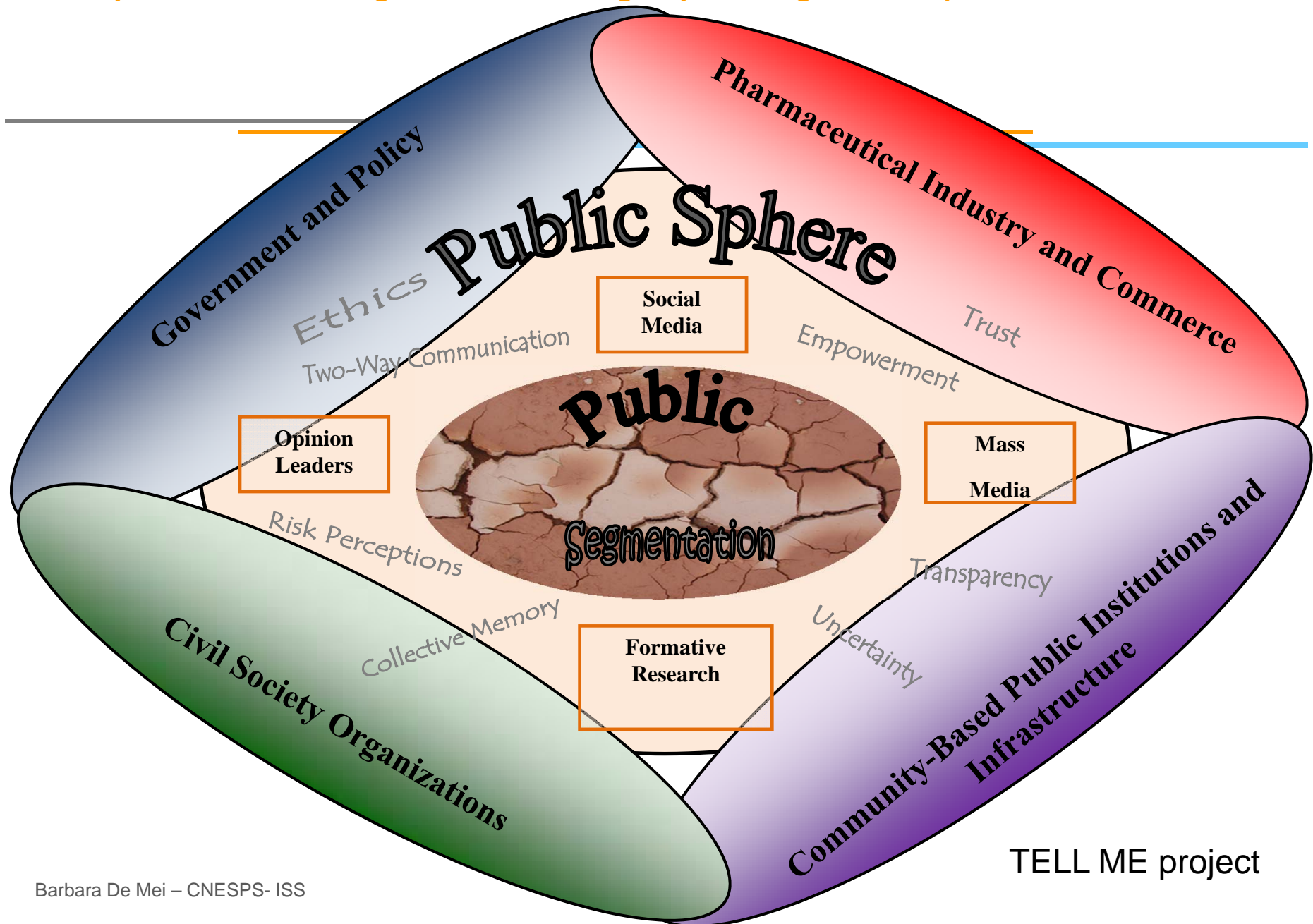
La scienza nell'era post accademica (Modello partecipativo)

Le decisioni rilevanti per lo sviluppo della scienza vengono prese dalla comunità scientifica in compartecipazione con una serie fluida e sempre più allargata di persone esterne alla comunità, **con un pubblico di "non esperti"**



La crescente domanda di **partecipazione** alle politiche di gestione del rischio da parte dei cittadini e di gruppi d'interesse costituisce senza dubbio un'eccellente occasione per adottare **politiche sostenibili e partecipative**

Modello di comunicazione TELL ME (Transparent communication in Epidemics: Learning Lessons from experience, delivering effective Messages, providing Evidence)



TELL ME project

**Comunicazione
è scambio bidirezionale**

Approccio partecipativo

Cum=*con*, e *munire*, *costruire*, *legare*

Comunicare significa, scambiare informazioni, conoscenze, bisogni, atteggiamenti, emozioni, percezioni tra soggetti coinvolti in un determinato contesto spazio-temporale su tematiche comuni. I soggetti sono molteplici e hanno ruoli e competenze diverse e sono tutti partner nel processo di comunicazione, hanno tutti un ruolo attivo in uno scambio di informazioni

costruttivo, aperto e trasparente

La comunicazione prevede un processo relazionale che comprende l'ascolto

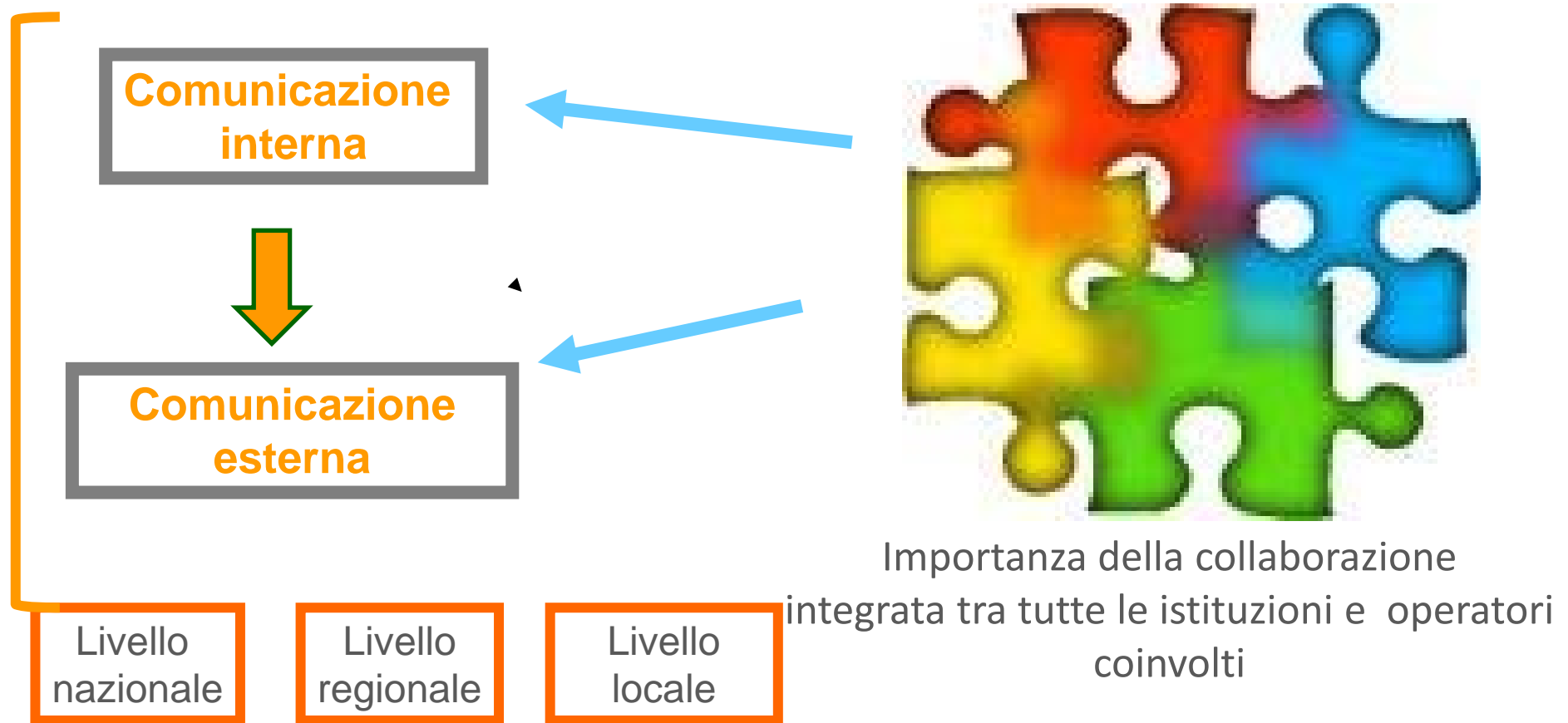
La comunicazione è un processo diverso dal passaggio unidirezionale di informazioni

Dimensioni della fiducia e della credibilità

- Ascolto, empatia
- Competenza, esperienza
- Onestà, chiarezza
- Dedizione, impegno

Attenzione alla comunicazione interna

circolazione delle informazioni, formazione e collaborazione integrata tra gli operatori sanitari direttamente coinvolti nell'attività di prevenzione (offerta attiva della vaccinazione)





Formazione degli operatori è un aspetto fondamentale sotto diversi punti di vista

- Per rafforzare le competenze tecnico-scientifiche e comunicativo-relazionali (di counselling) al fine di:
 - fornire informazioni accurate, chiare, complete e bilanciate sui rischi delle malattie e i rischi e benefici delle vaccinazioni, partendo dal presupposto che ogni bambino ha diritto ad essere protetto da malattie potenzialmente molto gravi, come appunto il morbillo, e che
 - accogliere, ascoltare, capire i genitori e facilitare un processo decisionale consapevole offrendo loro gli strumenti per poter gestire una preoccupazione vigile e informata.
- Per favorire il confronto su alcuni aspetti e contenuti più “difficili da comunicare” così da trasformare in messaggi chiari, comprensibili per chi ascolta
- Per affrontare e superare l’isolamento
- Per essere più consapevoli del proprio bagaglio conoscitivo, del proprio modo di concepire il punto di vista dell’“altro”, del proprio modo di condurre la relazione professionale

Per concludere **Chi** può facilitare il processo di consapevolezza dell'operatore

Le responsabilità si distribuiscono a vari livelli

- È opportuno che gli operatori siano consapevoli del loro ruolo di servizio sul territorio nel rapporto con i cittadini
- È altrettanto opportuno che le Istituzioni a livello regionale e nazionale siano consapevoli del loro ruolo nei confronti degli operatori

In che modo?

Per concludere **Chi** può facilitare il processo di consapevolezza dell'operatore

- Ascoltando le esigenze degli operatori (organizzative, formative) e condividendo scelte e decisioni per accrescere la motivazione e la fiducia
- Potenziando le loro conoscenze sul sistema di sorveglianza delle malattie prevenibili da vaccino e delle coperture, sui vaccini e sul rischio di contagio attraverso la circolazione costante di informazioni mirate e di evidenze scientifiche aggiornate con mezzi di comunicazione adeguati: incontri, schede informative, linee guida
- Focalizzando l'attenzione su messaggi chiave da comunicare modulati sul target
- Potenziando la “macchina organizzativa”, la comunicazione interna e la rete

Grazie per l'ascolto

barbara.demei@iss.it
