

Consapevole, competente, motivato L'ABC DELL'INTERVISTATORE

Oltre alle conoscenze tecniche di base, ascolto attivo, competenza ed empatia sono abilità necessarie per l'intervistatore del sistema di sorveglianza Passi. A metà tra comunicazione verbale e paraverbale, l'intervista telefonica rappresenta lo strumento principe per la raccolta dati

L'immagine del Sistema di sorveglianza Passi e delle istituzioni che lo promuovono corre proprio sul filo... del telefono.

Il ricorso all'intervista telefonica per raccogliere informazioni sulle abitudini e sugli stili di vita dei cittadini è una scelta che si basa sulle potenzialità della comunicazione telefonica. Una comunicazione agile, pratica, economica e veloce, ma che non può prescindere da alcuni importanti accorgimenti, che ne assicurino l'efficacia nel contesto specifico della sorveglianza Passi.

La qualità della relazione che intervistatori e cittadini stabiliscono attraverso il telefono è una condizione essenziale per accrescere la credibilità istituzionale e per favorire l'adesione all'intervista delle



persone contattate. Ecco perché sono fondamentali la preparazione e la professionalità dell'intervistatore, dal quale dipende gran parte del successo dell'intervista e la garanzia di raccogliere dati di buona qualità.

In equilibrio tra verbale e paraverbale

La centralità del ruolo dell'intervistatore motiva alcune scelte sostanziali. Prima fra tutte, quella di non dare in carico le interviste a un servizio esterno di call center, ma di affidarle a figure professionali, formate ad hoc, all'interno del Servizio sanitario nazionale. In questo modo si favorisce un maggior senso di appartenenza e di partecipazione allo studio, permettendo ai singoli intervistatori di acquisire più esperienza nella raccolta di dati di interesse sanitario. Si rafforza inoltre il contatto e la collaborazione tra il cittadino e i

servizi sanitari coinvolti nella prevenzione.

Altro aspetto importante, strettamente collegato al ruolo chiave dell'intervistatore, è la particolare attenzione da dedicare alla formazione. L'intervista telefonica presenta infatti alcune peculiarità che la rendono differente dagli altri tipi di comunicazione: in particolare, durante la comunicazione telefonica vengono trasmesse sia le parti acustiche della comunicazione (le parole), relative alle *modalità verbali* che hanno la funzione di esprimere i contenuti del messaggio, sia quelle relative alle *modalità paraverbali* (volume, timbro, pause), attraverso cui vengono veicolate le tonalità affettive della comunicazione, di grande importanza nella costruzione della relazione telefonica. Manca del tutto la *modalità non verbale*, propria della comunicazione faccia a faccia, che implica la condivisione dello stesso ambiente, e riguarda il linguaggio e atteggiamento del corpo. È dunque indispensabile che l'intervistatore acquisisca o sviluppi le abilità necessarie ad ascoltare atten-

Il comitato etico ha detto sì

È positivo il parere del comitato etico dell'Istituto superiore di sanità sul sistema di sorveglianza Passi. L'organo dell'Iss, che ha il compito di fornire consulenze e pareri sugli aspetti etici delle attività dell'Istituto, ritiene che i lavori previsti dal protocollo di sperimentazione non presentino aspetti critici sotto il profilo etico. Il comitato ha ricordato l'obbligo di adeguarsi alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali.

S. M.

segue a pag. 2 →

(da pag. 1)

tamente e a controllare i propri segnali verbali e paraverbali, e a prestare attenzione a quelli dell'interlocutore.

Coordinamento editoriale

Eva Benelli, Stefano Menna •
redazione EpiCentro

Progetto grafico e impaginazione

Bruno Antonini •
Redazione EpiCentro

**Supervisione
e consulenza scientifica**

Nancy Binkin •
Cnesps, gruppo tecnico Passi
Stefano Campostrini •
università Ca' Foscari, Venezia
Paolo D'Argenio •
ministero della Salute
Stefania Salmaso •
direttrice Cnesps

Ha collaborato a questo numero

Chiara Cattaneo • unità formazione e
comunicazione, Cnesps
Silvia Colitti • unità formazione e
comunicazione, Cnesps
Barbara De Mei • gruppo tecnico Passi
Alberto Perra • unità formazione e
comunicazione, Cnesps

Per contattarci:

redazioneepicentro@zadigroma.it

I ferri del mestiere

Le abilità comunicativo-relazionali, in particolare l'ascolto attivo e l'empatia, sono un patrimonio fondamentale della professionalità dell'intervistatore. Sono queste le competenze che gli permettono di condurre un colloquio con l'intervistato che rispetti i criteri di omogeneità e standardizzazione definiti e concordati, senza perdere di vista la personalizzazione della comunicazione, vale a dire le specifiche esigenze dell'interlocutore.

La professionalità dell'intervistatore è un insieme integrato di competenze: accanto a quelle comunicativo-relazionali, non possono mancare quelle conoscitive e tecniche. La padronanza dei "ferri del mestiere", dunque: il diario, il questionario e l'approfondimento delle sezioni più complesse, anche attraverso il

confronto con gli altri operatori del sistema di sorveglianza (primo fra tutti il coordinatore), favoriscono la buona riuscita dell'intervista.

Conoscere l'organizzazione generale del Passi (protocollo, obiettivi, istituzioni e soggetti sociali coinvolti), può inoltre facilitare la risposta alle domande o alle perplessità sollevate dalle persone intervistate. Infine, la comprensione di base delle procedure e delle modalità di campionamento e di raccolta dei dati garantiscono la qualità del dato stesso.

La formazione ha anche un'altra importante finalità: quella di promuovere la motivazione, il senso di auto-efficacia e di autonomia dell'intervistatore, oltre a contribuire allo sviluppo e al rafforzamento della collaborazione con gli altri soggetti del Sistema di sorveglianza, attraverso l'uso

di strumenti di comunicazione differenziati e disponibili per tutti gli operatori coinvolti. Per questo motivo, intervistatori consapevoli del proprio ruolo, competenti e ben integrati con le altre figure coinvolte nell'organizzazione e nella realizzazione della sorveglianza, possono contribuire in modo determinante al raggiungimento degli obiettivi del Passi. ■

Chiara Cattaneo

unità formazione
e comunicazione, Cnesps

Silvia Colitti

unità formazione
e comunicazione, Cnesps

Barbara De Mei

gruppo tecnico Passi

DEVIAZIONE STANDARD

di Stefano Campostrini

NON RISPOSTE E SOSTITUZIONI: L'UTILITÀ DELLA "PANCHINA"

Un altro mito (pericoloso) da sfatare in merito campionamento è quello delle sostituzioni. L'uso di sostituti in un disegno campionario come metodo per risolvere o by-passare le non risposte è una pratica senza fondamento statistico e assolutamente sconsigliabile. Perché allora avere una lista di "sostituti", come previsto dal sistema Passi? Solo per comodità, e spiegheremo perché. Il problema delle non risposte resta, di fatto, inalterato dopo qualsiasi strategia di sostituzione. Sempre che questa strategia sia seguita correttamente, altrimenti la distorsione potrebbe essere addirittura enfatizzata. La sostituzione del non rispondente può dunque avere un'utilità pratica, come ampiamente descritto in letteratura, per un'altra serie di motivi che

ne giustificano l'utilizzo anche da parte di istituti di ricerca, come il nostro Istituto nazionale di statistica:

- ✘ mantenere la numerosità campionaria a un certo livello (e, di conseguenza, contenere gli errori di campionamento nell'ambito desiderato/programmato)
- ✘ mantenere gli stessi rapporti tra gli strati in un campione stratificato, come quello previsto da Passi
- ✘ rendere gli intervistatori coscienti che un soggetto non rispondente non è un "lavoro in meno da fare". Piuttosto, data la sostituzione, resta ancora un'intervista da fare e un contatto aggiuntivo da avere. È dimostrato come questa consapevolezza spinga gli intervistatori a cercare maggiormente la collaborazione dei rispondenti.

Il sostituto non eleggibile

È importante, come tra l'altro già esplicitamente previsto nel protocollo, che la sostituzione avvenga comunque rispettando le stesse condizioni di estrazione casuale campionaria adottata nel (primo) campionamento. Altrimenti, ovviamente, la sostituzione con soggetti tendenzialmente più collaborativi comporterebbe un aumento della distorsione dovuta alle non risposte. Ecco allora che il ricorso alla lista dei sostituti va vagliato con attenzione. La sostituzione infatti è "neutra" se si sostituisce un soggetto presente nella lista campionaria che poi, al momento dell'intervista, è risultato "non eleggibile" (ossia, non appartenente alla nostra popolazione d'indagine così come descritta nel protocollo). Tra le possibili cause di ineleggibilità ricordiamo, oltre ovviamente al decesso,

un cambio di residenza fuori Asl, età verificata fuori dal range d'interesse, incapacità nel rispondere all'intervista, ecc. Queste sostituzioni – purché, ribadiamo, effettuate con soggetti estratti nello stesso modo della lista originale e appartenenti allo stesso strato – non alterano minimamente il nostro campione. Ne mantengono semplicemente la numerosità: sono stati infatti eliminati soggetti entrati "per sbaglio", sostituiti con altri invece eleggibili.

Il ruolo chiave degli intervistatori

Diverso è invece il caso di un soggetto presumibilmente eleggibile, che però non viene trovato o rifiuta la collaborazione. Qui le sostituzioni, se fatte con eccessiva leggerezza, possono davvero influenzare nega-

[segue a pag. 3](#)

Il leader e il manager: qualità diverse per un obiettivo comune

Leadership per la sorveglianza Passi: una sfida per Asl e Regioni

Quando, in veste di operatori in salute pubblica, ci accingiamo a realizzare un intervento o uno studio epidemiologico, seguendo la nostra competenza e cultura, ci concentriamo di più sugli aspetti tecnico-scientifici: scelta del campione, procedure di raccolta dati, metodi di analisi. Altri aspetti, quali la promozione di una leadership attorno al nostro intervento, sono considerati meno tecnici in quanto meno inquadrabili nel nostro bagaglio di conoscenze e competenze in senso stretto, e pertanto non prioritari. In realtà, le evidenze scientifiche mostrano che la riuscita di un

intervento non è solamente condizionata dalla sua validità scientifica, ma anche dal livello di management e di leadership che lo accompagnano.

Uno sforzo congiunto

In passato, la leadership era considerata un processo attraverso il quale una persona (o un gruppo) ne influenza altre per la realizzazione di un obiettivo e dirige l'organizzazione in maniera da renderla più coesa e coerente nell'azione. Il leader realizza questo processo esprimendo qualità da leadership quali convinzioni, valori, principi etici, "carattere", conoscenze e

capacità. Oggi si tende a rifiutare l'idea che la leadership ruoti attorno alle capacità o al carisma di una singola persona leader. Piuttosto, si tende a spiegarne la natura come risultato dell'interazione fra il leader e gli altri. Così la leadership non è più espressione di una sola persona, ma il risultato di uno sforzo congiunto fra diversi componenti di un gruppo. In questo modo, l'essenza della leadership non è il leader ma la relazione e interazione fra diversi individui ed entità. Costruire una leadership del Passi significa ottenere l'aggregazione necessaria di persone e mezzi che assicurano

la realizzazione, l'utilizzazione e la sostenibilità della sorveglianza di popolazione, calibrandola continuamente rispetto al contesto che la accoglie.

Per chi conosce la natura e la missione della sorveglianza Passi è facile comprendere quanto la leadership sia vitale per la sua riuscita. Giusto un paio di esempi. Il Passi si configura come una raccolta continua di informazioni sul "processo" della prevenzione all'interno del sistema di salute regionale e aziendale. Questa operazione non si basa sulla semplice applicazione di metodi epidemiologici e procedure tecniche, ma su operatori sanitari e gruppi di interesse che ne intuiscano la validità, hanno costruito una visione comune e si impegnano a sostenere e mobilitare le risorse neces-

segue a pag. 4 →

DEVIAZIONE STANDARD

(da pag. 2)

tivamente la qualità dei dati. È per questo che deve essere messo in atto ogni sforzo possibile per riuscire a reperire i nostri intervistandi e ricercarne la collaborazione. Pena: un campione certamente distorto, composto di fatto in gran parte da soggetti "facili da trovare e collaborativi". Ecco perché le regole per la ricerca dei soggetti (almeno sei contatti, in orari e giornate diverse) e le strategie per ottenere la collaborazione dei rispondenti (lettera, contatti con i medici di medicina generale, formazione degli intervistatori, ecc) vanno seguite al meglio, cercando di condividere la delicatezza della questione anche (e soprattutto) con gli intervistatori. Ed ecco perché possiamo considerare il "tasso di sostituzione" (sostituiti/totale intervistati - ovviamente in riferimento solo ai sostituiti non "neutri": vanno esclusi dalla conta i sostituiti dei non eleggibili)

uno dei possibili indicatori di qualità della rilevazione. Le esperienze passate degli studi Passi hanno riportato tassi di sostituzione molto contenuti e in genere ben al di sotto del 10%, inferiori anche ad altre rilevazioni ufficiali. L'auspicio è ottenere dati simili anche nel sistema di sorveglianza che ci accingiamo a sperimentare. Un esame dei coordinatori aziendali del tasso di sostituzione per ogni intervistatore potrà aiutare a individuare intervistatori troppo "leggeri" e meritevoli di più attenzione e supporto.

Strategie per contenere gli errori

Il problema delle non risposte va comunque valutato attentamente anche con altri strumenti. Questo vale in due sensi: quello della prevenzione (sia dei rifiuti che dei non trovati) e quello della valutazione dell'errore dovuto alle non risposte. Anche un tasso di risposta eccezionalmente elevato come quello

delle esperienze pilota Passi richiede attenzione: bisogna infatti individuare strategie opportune per valutare quanto i non rispondenti differiscano dai rispondenti. Questo sarà un lavoro da svolgere all'interno del Gruppo tecnico (a proposito, su monitoraggio e valutazione si avvierà presto un gruppo di lavoro aperto a componenti delle Regioni), come peraltro già previsto dal protocollo.

Per quanto riguarda il primo aspetto (il contenimento degli errori), ribadiamo come sia già esplicitamente prevista e indicata nel protocollo una strategia ad hoc: attenta formazione degli intervistatori e supervisor anche su questi aspetti; *mailing* preventiva all'intervista; riferimenti "istituzionali" per il rispondente e ogni possibilità di rassicurazione. Quest'insieme di strategie, anch'esse già sperimentate nelle precedenti esperienze Passi, hanno portato a un tasso di risposta generalmente molto elevato per indagini sociali (che

quasi mai arrivano sopra l'80% fatto registrare nelle precedenti esperienze "passiste") che, a tutt'oggi, è il più elevato tra tutti i sistemi di sorveglianza attivi in giro per il mondo (nessuno supera il 70%). Sta comunque all'attento lavoro di coordinamento, a tutti i livelli, e di coinvolgimento sostanziale anche nelle finalità della sorveglianza di tutti i soggetti coinvolti (ovviamente, in primis gli intervistatori) la garanzia di ottenere quella qualità dei dati sufficiente ad assicurare una buona lettura delle nostre realtà. Ultimo, ma per questo non meno importante, un riferimento alle strategie di comunicazione. Ricordiamo che anche queste possono giocare un ruolo importante sulla qualità dei dati: la disponibilità e la collaborazione dei nostri intervistandi dipenderanno infatti anche dall'immagine che sapremo dare di Passi alle "comunità" alle quali ci rivolgeremo e con le quali comunicheremo. ■

(da pag. 3)

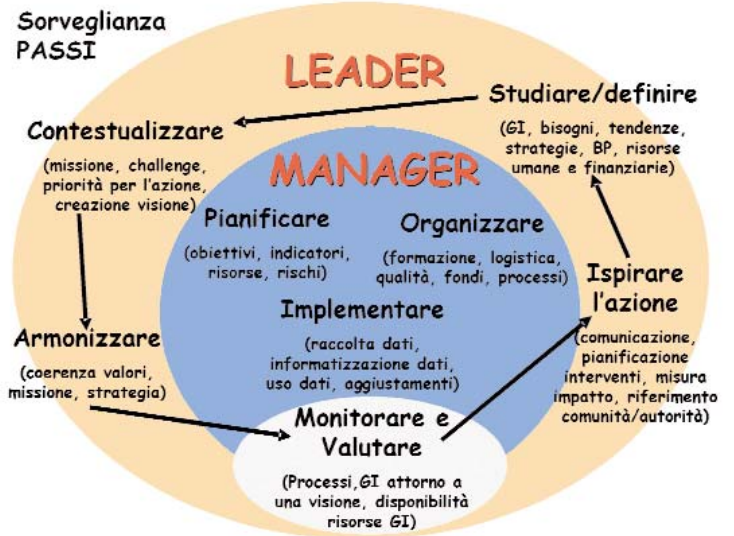
sarie per la sorveglianza. Un altro esempio: per il Passi, la creazione di una leadership interessata a ridurre la frequenza dei fattori di rischio e migliorare le attività di prevenzione è cruciale per evitare che tutta la sorveglianza si riduca a una raccolta di dati ("misura") che poi non produca miglioramenti di salute ("azione").

Bisogni, esigenze, strategie

In queste ultime settimane, a tappe forzate, il Gruppo tecnico e i colleghi delle Regioni stanno lavorando per poter iniziare ad aprile la raccolta dei dati. L'attenzione di tutti comincia quindi a spostarsi da aspetti più scientifici, come il questionario e la base informatica, ad altri più manageriali, come l'organizzazione della formazione degli intervistatori, l'attivazione delle risorse necessarie alla attività di raccolta dati e il data entry. È giusto che sia così. Il Passi è un progetto di grande respiro e merita un'adeguata attenzione nei suoi aspetti gestionali o manageriali che al contrario, se considerati marginali, metterebbero a rischio un'iniziativa a favore della salute pubblica del nostro

Paese. La figura accanto rappresenta il ruolo che la leadership deve avere in termini di sostegno alle attività di management. In sostanza, perché le attività classiche di management (pianificazione, organizzazione, implementazione con il monitoraggio e valutazione delle attività) possano essere ben realizzate è necessario che si sviluppi e si promuova una forte leadership di sostegno.

La leadership deve rispondere a diverse esigenze in rapporto ai diversi momenti di vita di un progetto come questo. In una fase iniziale (studiare/definire) fare leadership significa identificare i gruppi che hanno interesse nella sorveglianza e i loro bisogni conoscitivi, reperire le risorse necessarie e mobilitarle. In una fase successiva (contestualizzare) leadership è saper aggregare il consenso, ricercando l'approvazione dei gruppi di interesse, disegnare un progetto o una mappa di riferimento dove le persone ritrovano i propri valori e la propria identità. Questo lavoro deve conoscere un seguito nel tempo (armonizzare), dove la "mappa" o la visione che sottende il progetto deve essere comunicata con chiarezza, registrando e interpretando



le risposte dei gruppi di interesse. Esercitare la leadership si esprime nella capacità di dar spazio a diversi punti di vista, esigenze conoscitive e strategie di sviluppo della sorveglianza. Un momento importante dove leader e manager si confrontano da vicino è la comprensione del valore del lavoro fatto (monitorare e valutare), in cui si ragiona sui processi e sul loro miglioramento, identificando le risorse appropriate per ottenerlo. Per chiudere questo cerchio ideale (ispirare l'azione), fare leadership significa infine promuovere la comunicazione, costituendo un riferimento autorevole per cittadini,

associazioni ed enti interessati alla sorveglianza. Ma chi sono allora i leader del Passi? Non dobbiamo pensare che i referenti regionali siano i leader e che i coordinatori siano i manager. Leader può essere l'intervistatore, gli esperti del Gruppo tecnico o i responsabili del Ccm al ministero della Salute: ciascuno nella misura e con l'intensità che gli provengono dalla convinzione che il Passi costituisca un effettivo passo in avanti per il progresso della salute del nostro Paese. ■

Alberto Perra
Unità formazione e comunicazione, Cnesps

Confronti ■

Riceviamo da Michele Grandolfo (direttore del reparto Salute della donna e dell'età evolutiva, Cnesps) un commento sul problema delle sostituzioni. Secondo Grandolfo, in ogni indagine campionaria si mette in guardia dall'errore di sostituire i non trovati e i rifiuti. Salterebbe la possibilità della generalizzazione: i risultati sono riferibili solo alla popolazione che si fa trovare e che è disposta a non rifiutare. Ma c'è di più: poiché la capacità di avere alta rispondenza è la stessa per acquisire in modo accurato le informazioni attraverso l'intervista, è di tutta evidenza che l'affidabilità dei risultati è predefinita dall'alto tasso di rispondenza.

Quello delle mancate risposte e delle sostituzioni è effettivamente un aspetto cruciale di qualsiasi indagine campionaria, su cui esiste peraltro una interessante letteratura. Il progetto Passi è un'impresa collettiva e pertanto è importante offrire la possibilità di ospitare anche interventi critici e discussioni costruttive. Questo spazio della newsletter sarà quindi dedicato a chi voglia proporre i propri dubbi o perplessità, nell'interesse di tutti.

Su questo stesso numero di Passi-one, nella rubrica deviazione standard, proponiamo un approfondimento proprio sul problema delle non risposte e delle sostituzioni.