Secondo Convegno

"Vaccinazioni e loro impatto sulla salute del cittadino.
Quale coinvolgimento per il professionista infermiere"

Il professionista infermiere impegnato in ambito vaccinale
Aspetti Comunicativo-Relazionali

Roma, 17 ottobre 2019

Anna Maria Luzi e Anna Colucci

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione
Dipartimento Malattie Infettive
Istituto Superiore di Sanità - Roma

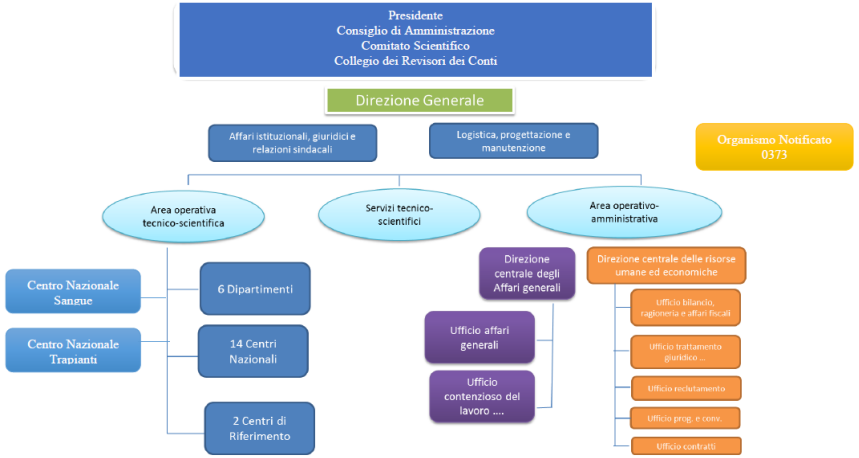
Istituto Superiore di Sanità

Archivio storico-fotografico dell'Istituto Superiore di Sanità

Archivio storico-fotografico dell'Istituto Superiore di Sanità - 1933

- Ente di diritto pubblico con autonomia scientifica, organizzativa, amministrativa e contabile
- Principale organo tecnico-scientifico del Servizio Sanitario Nazionale sottoposto alla vigilanza del Ministero della Salute
- Attività di ricerca (bio-medica e psico-socio-comportamentale), sperimentazione, controllo, consulenza, sorveglianza, prevenzione, **comunicazione,** counselling telefonico e **formazione applicate alla tutela della salute pubblica**

Istituto Superiore di Sanità



Dipartimento Malattie Infettive

Studiare e combattere le malattie provocate da agenti infettivi, effettuare e promuovere ricerca evidence-based sui patogeni, sulle risposte dell'ospite umano all'infezione e sulle terapie, espletare tutte le attività di controllo, diagnosi e consulenza, le attività di sorveglianza e conferma diagnostica, nonché ***svolgere attività di prevenzione delle malattie infettive attraverso una comunicazione/informazione efficace rivolta alla popolazione generale e a target specifici***

Unità Operativa
Ricerca - Comunicazione - Formazione
Dipartimento Malattie Infettive - ISS

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione

Nel Dipartimento Malattie Infettive la cui finalità prioritaria è quella di "proteggere la popolazione umana dalle infezioni di qualsiasi natura", si colloca l'Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione (UO RCF)

UO RCF

- **Ricerca scientifica in campo psico-socio-comportamentale**
- **Formazione intra ed extra murale (corsi su tematiche inerenti la comunicazione efficace e il counselling vis à vis e telefinico in ambito sanitario)**
- **Comunicazione (Comunicazione on line - www.uniticontrolaids.it Counselling telefonico - Telefono Verde AIDS e IST)**
- **Coordinamento Reti (Italian National Pocal Point Infectious Diseases and Migrant, ReTe AIDS, Odontoiatria pubblica e Malattie Infettive)**

EQUIPE
Anna Maria Luzi (Direttore)
Anna Colucci, Anna D'Agostini, Rosa Dalla Torre, Emanuele Fanales Belasio, Pietro Gallo, Matteo Schwarz, Catia Valdarchi, Rudi Valli

Parole Chiave

Prevenzione *Strategie Vaccinali*
Aspetti epidemiologici *Obbligatorietà*

Comunicazione *Esitazione* *Sorveglianza*
Rifiuto *Legislazione* *Counselling* *Relazione Professionale*

Malattie Infettive prevenibili da vaccino *Competenze Infermieristiche*

Come può tutto questo costituire un messaggio efficace per la popolazione generale?

*Importanza degli **aspetti comunicativi** nella **relazione** tra l'infermiere professionista e la persona in ambito vaccinale **(competenze di base del counselling in ambito vaccinale)***

L’identità professionale dell’infermiere oggi

- Trasformazione del ruolo dell’infermiere (**Legge 42/1999**)
- **Professionalità autonoma** non più subordinata a quella del medico
- L’infermiere assume una **posizione di rilievo** nel nuovo progetto sanitario
- E’ un **professionista** che possiede competenze specifiche
- E’ il **care manager** che pianifica la varietà degli interventi da attuare per la salute dell’individuo
- L’atto sanitario, quindi, **non coincide più con l’atto medico**, ma diviene “**insieme complesso di prestazioni, competenze, conoscenze di più professioni non solo quella medica**“

Tutto questo è particolarmente rilevante nella vasta area delle vaccinazioni

Il contesto vaccinale oggi: alcune riflessioni (1)

- Si è persa la memoria storica dei rischi causati dalle malattie infettive e prevale la percezione del rischio vaccinale
- E' diminuita la fiducia nelle Istituzioni
- Sono molteplici le fonti informative che generano spesso confusione
- Le persone/utenti talvolta sono più competenti e più responsabili nella tutela della propria salute
- Si è modificato il rapporto tra operatori sanitarie e persone: centralità dell'individuo
- La popolazione risulta più eterogenea con una aumentata presenza di persone stranieri

Le strutture interessate sono molteplici: Istituzioni a livello nazionale regionale e locale, Società scientifiche, Gruppi d'interesse organizzati, Media, Amministrazioni locali, Scuola, Industria.
Ugualmente numerosi sono i professionisti coinvolti: operatori sanitari dei servizi vaccinali, dei consultori , pediatri di libera scelta, medici di medicina generale, ginecologi, ostetriche, dermatologi, chirurghi oncologi, cittadini (in particolare genitori – adolescenti – donne), Associazioni di cittadini e di pazienti

Tutti dovrebbero poter interagire direttamente e indirettamente tra loro

Il contesto vaccinale oggi: l'obbligatorietà vaccinale (2)

Ha ulteriormente modificato lo scenario vaccinale che attualmente richiede:

- Particolare attenzione per gli aspetti comunicativi
  - la comunicazione deve essere accurata, esauriente e coerente
  - non basta informare, avvertire, persuadere, occorre condividere
- Capacità di risposta a gruppi di popolazione non protetti o parzialmente protetti tra i quali si collocano i gruppi esitanti autorevolezza delle istituzioni sanitarie: costruzione di credibilità e fiducia
- Riflessione sul ruolo dell'operatore vaccinale , con particolare riferimento al professionista infermiere
- Ascolto delle esigenze degli operatori (organizzative, formative) e condivisione di scelte e decisioni per accrescere la motivazione e la fiducia
- Potenziamento del lavoro di equipe e di rete
- Riconoscimento del ruolo fondamentale delle competenze tecnico-scientifiche e comunicativo relazionali degli operatori

Il contesto vaccinale oggi: l'esitazione vaccinale (3)

Comprende atteggiamenti quali: indecisione, incertezza, ritardo, riluttanza nonostante la disponibilità di servizi vaccinali

Le persone che mostrano esitazione sulla vaccinazione sono gruppi eterogenei

- Alcuni possono essere indecisi su vaccini specifici o sulla vaccinazione in generale
- Alcuni possono accettare tutti i vaccini, ma rimanere preoccupati al loro riguardo
- Altri possono rifiutare o ritardare alcune vaccinazioni, ma accettarne altre
- Altri possono rifiutarli in blocco

Vaccine 2018 Feb 1;36(6):779-787
Ann Ist Super Sanità 2019 Vol. 55;(2):195-199
https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/lets-talk-about-hesitancy-enhancing-confidence-vaccination-and-uptake
https://www.ecdc.europa.eu/sites/portal/files/media/en/publications/Publications/lets-talk-about-protection-vaccination-guide.pdf
https://www.ecdc.europa.eu/sites/portal/files/media/en/publications/Publications/translation-is-not-enough.pdf

Approcci comunicativi per gruppi di popolazione

Gruppi di popolazione		APPROCCI/ PASSAGGI
ESITANTI	Non informati Disinformati Istruiti e di ampie vedute	• Essere preparati al confronto e lasciar manifestare l'obiezione • Riformulare l'obiezione • Riconoscere lo stato emotivo • Non minimizzare il problema esposto • Inserire l'informazione scientificamente corretta e personalizzata
INDIFFERENTI	Non informati Informati ma concentrati sui propri interessi	• Essere preparati al confronto • Informare adeguatamente (poche informazioni per volta) • Stimolare le domande • Riassumere • Verificare la comprensione
RESISTENTI ATTIVI	Convinti e soddisfatti Devoti e missionari	• Favorire il confronto per far riesaminare la loro posizione • Evitare lunghe discussioni (raramente produttive o improduttive), polemica e conflitto • Non svalutare il punto di vista dell'altro
DIFFICILI DA RAGGIUNGERE	Socialmente esclusi Lavoratori/con poco tempo disponibile	• Incoraggiare la collaborazione integrata e il lavoro di rete tra operatori e istituzioni che hanno un ruolo nella promozione della vaccinazione, anche in termini di facilitazione di accesso ai servizi

(modificata da: ECDC, 2016)

Per rispondere efficacemente alle preoccupazioni delle persone e per contrastare il fenomeno dell'esitazione vaccinale è necessario che i ***professionisti infermieri*** siano in grado di attuare appropriati interventi di comunicazione finalizzati alla creazione di relazioni professionali efficaci e personalizzate

Comunicare

Comunicare significa mettere insieme, scambiare informazioni, conoscenze, bisogni, atteggiamenti, emozioni tra soggetti coinvolti in un determinato contesto spazio-temporale su tematiche comuni

Ogni comunicazione ha:

- **un aspetto di contenuto** ⇨ ***cosa***
- **uno di relazione**, di processo che riguarda le modalità ⇨ ***come***

Comunicazione verbale (cosa), non verbale e paraverbale (come – espressione del vissuto che accompagna il contenuto della comunicazione)

Il non verbale e il paraverbale predominano sul verbale e forniscono oltre il 70% del contenuto del messaggio

Comunicazione / Relazione

La comunicazione non può essere improvvisata

La comunicazione va strutturata in modo strategico consapevole e competente

L'obiettivo è una relazione professionale efficace

Relazione professionale

È una relazione umana tra chi esprime un bisogno, una richiesta, una necessità (**persona-utente**) e chi ha le conoscenze e le competenze necessarie (**professionista/infermiere**) per fornire risposte efficaci nel pieno rispetto dei valori e delle capacità di autodeterminazione della ***persona*** al fine di facilitare scelte consapevoli per la salute

In una relazione professionale, che avviene all'interno di "uno spazio" e di "un tempo" (setting esterno) si assiste ad un **incontro tra persone**, tra personalità, tra poli che hanno ruoli diversi

L'obiettivo di una relazione professionale è quello di **facilitare l'altro nel superamento della situazione critica**

Rapporto complementare

Ruoli diversi e complementari

Il Counselling

Il ***counselling*** è un processo che, attraverso il dialogo e l'interazione, **aiuta le persone a risolvere e gestire problemi e a prendere decisioni**; esso coinvolge un "cliente (persona-utente)" e un "counsellor (operatore sanitario/professionista infermiere con competenze di counselling)": il primo è un soggetto che sente il bisogno di essere aiutato, il secondo è una persona esperta, imparziale, non legata al cliente, addestrata all'ascolto, al supporto e alla guida (*Organizzazione Mondiale della Sanità, 1989*)

Competenze comunicative/Abilità Relazionali

Tutto ciò favorisce una relazione efficace

Autoconsapevolezza

(setting interno dell'operatore)

→ *Consapevolezza del proprio sé interno*

Empatia

(cognitiva e emotiva)

→ *Capacità di mettersi nei panni dell'altro come se……*

Ascolto attivo

(Uso di tecniche: riformulazione, delucidazione, messaggi in prima persona)

→ *Porre attenzione al verbale, al non verbale, al paraverbale di se stessi e dell'altro*

Fasi dell'intervento di counselling in ambito vaccinale – *Protocollo Operativo*

- Accoglienza nel setting vaccinale
- Avvio della relazione e contestualizzazione
- Ascolto di ciò che le persone/genitori sanno, delle loro preoccupazioni, dei loro dubbi
- Riconoscimento e accettazione di reazioni emotive di resistenza, ansia, ostilità
- Restituzione empatica
- Focalizzazione del problema, definizione chiara della richiesta della persona/famiglia senza interpretazioni
- Informazione personalizzata
- Definizione e condivisione dell'obiettivo concreto, realistico, realizzabile, condiviso e negoziabile con quella specifica persona/famiglia in quella specifica situazione
- Esplorazione di possibili soluzioni
- Facilitazione della decisione
- Riassunto/Verifica
- Disponibilità per ulteriori contatti
- Saluto adeguato

Le competenze di base del Counselling in ambito vaccinale

….. *cassetta degli attrezzi del professionista infermiere*

- Chiarezza circa lo scopo dell'intervento di counselling
- Consapevolezza delle proprie qualità personali favorenti il processo comunicativo
- Consapevolezza dei tratti della propria personalità ostacolanti il processo comunicativo
- Consapevolezza del personale stile comunicativo
- Acquisizione di abilità e strategie comunicative e relazionali essenziali (ascolto attivo, empatia, autoconsapevolezza)
- Potenziamento delle capacità di lavorare in equipe e in rete
- Integrazione di conoscenze e competenze (tecnico-scientifiche) specifiche del ruolo svolto con conoscenze e competenze comunicativo-relazionali
- Conoscenza delle fasi dell' intervento di counselling in ambito vaccinale

In sintesi il professionista infermiere dovrebbe…….

- Comunicare bene con se stesso per comunicare bene con la persona-utente e con i colleghi dell'equipe e della rete
- Porre attenzione alla complessità del processo relazionale con la persona coinvolta in ambito vaccinale
- Utilizzare le competenze di base del counselling per costruire relazioni professionali efficaci
- Conoscere la specificità dell'intervento strutturato in fasi
- Considerare il gruppo di lavoro e la rete territoriale come contesti privilegiati

Quanto sopra declinato non può essere improvvisato, ma richiede **l'attivazione di percorsi di sensibilizzazione/formazione/aggiornamento** dove il focus possa essere rivolto al professionista infermiere e al suo specifico ruolo nel contesto vaccinale

https://www.eduiss.it/pluginfile.php/142854/course/summary/133F19.pdf

Le vaccinazioni contro le malattie infettive probabilmente hanno salvato più vite di qualsiasi altro intervento di sanità pubblica, esclusa l'introduzione dell'acqua potabile.

Helen Bedford,
David Elliman, BMJ 2000

Grazie per l'attenzione!

Dott.ssa Anna Maria Luzi
Dott.ssa Anna Colucci

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione
Dipartimento Malattie Infettive
Istituto Superiore di Sanità, Roma

tel. 0649902029 – fax 0649902695
e-mail: anna.luzi@iss.it
e-mail: anna.colucci@iss.it

Alcune slide utilizzate nel presente lavoro sono state tratte da materiale didattico e scientifico utilizzato per la conduzione di percorsi formativi e di aggiornamento dalla Dott.ssa Anna Maria Luzi (DMI - Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione) e dalla Dott.ssa Barbara De Mei (CNAPS - Sorveglianza dei fattori di rischio e strategie per la promozione della salute)
Istituto Superiore di Sanità