



DIPARTIMENTO  
MALATTIE INFETTIVE



*Convegno*

*Il professionista infermiere e la vaccinazione anti SARS-CoV-2*

*Roma, 18 maggio 2021*

# ***La vaccinazione anti SARS-CoV-2 e il professionista infermiere: aspetti comunicativo-relazionali per una scelta consapevole***

*Dott.ssa Anna Colucci*

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

*Dipartimento Malattie Infettive*

*Istituto Superiore di Sanità*



[www.iss.it/malattie-infettive](http://www.iss.it/malattie-infettive)

# Vaccinazione anti SARS-CoV-2/COVID-19. Piano Strategico

## Elementi di preparazione e di implementazione delle strategie vaccinali

### Comunicazione

... E' necessario **fornire** in modo proattivo **informazioni complete, obiettive, accurate**, con la finalità di favorire un'ampia **adesione alla campagna vaccinale** da parte della popolazione...

È di particolare importanza potenziare il *focus* sugli operatori sanitari in quanto primi beneficiari del vaccino e, a loro volta esecutori materiali della vaccinazione...

**Informare e formare gli operatori sanitari** ... per migliorare la capacità dei professionisti sanitari di **comunicare ed interagire con le persone** al fine di sostenere la campagna vaccinale

Ministero della Salute, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Istituto Superiore di Sanità, AGENAS, AIFA



[www.iss.it/malattie-infettive](http://www.iss.it/malattie-infettive)

# Scenario attuale

- Costante diffusione di informazioni provenienti da molteplici fonti informative, a volte contrastanti che generano confusione ed insicurezza – *infodemia* – con il rischio di favorire incertezza nei riguardi della vaccinazione ed esitazione
- Differenti soggetti competenti coinvolti, appartenenti a diversi enti ed istituzioni
- Coinvolgimento nella campagna vaccinale anti SARS-CoV-2 dell'intera popolazione italiana, corrispondente a circa 50 milioni di persone. Persone eterogenee per classi di età e condizioni di salute
- Molteplici e diversificati contesti vaccinali, non necessariamente sanitari (da spazi pubblici destinati ad altri scopi all'ipotesi di vaccinare anche nelle farmacie)
- Differente approccio alla vaccinazione in funzione della percezione del rischio di contagio, degli esiti dell'infezione da SARS-CoV-2 e della gravità della malattia da COVID-19, nonché dei vissuti legati alla sicurezza degli stessi vaccini
- Maggiore competenza da parte del singolo individuo nel gestire la propria salute e nell'interagire con gli operatori sanitari

# *Il professionista infermiere*

E' un professionista che possiede conoscenze e competenze tecnico-scientifiche e gestionali tali da poter pianificare gli interventi necessari 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

Nell'agire professionale l'Infermiere deve poter integrare al bagaglio tecnico-scientifico anche conoscenze e competenze comunicativo-relazionali al fine di stabilire *una relazione di cura, utilizzando anche l'ascolto e il dialogo....*  
*Il tempo di relazione è tempo di cura*

Codice Deontologico delle Professioni Infermieristiche, FNOPI, aprile 2019



[www.iss.it/malattie-infettive](http://www.iss.it/malattie-infettive)

E' necessario che i ***professionisti infermieri*** siano in grado di attuare appropriati interventi di comunicazione finalizzati alla creazione di relazioni professionali efficaci e personalizzate al fine di intervenire in questo nuovo scenario caratterizzato dal cambiamento della percezione dei rischi, da differenti attese e prospettive di salute, da molteplici target, da diversificate modalità organizzative nell'offerta delle vaccinazioni, dalla necessità di una chiara e puntuale valutazione dei rischi della malattia vs i benefici della vaccinazione e la sicurezza dei vaccini

# La comunicazione [1]

**Comunicare con chiarezza, apertura e trasparenza**, fornendo accesso a tutte le informazioni, trasmettendo indicazioni precise circa la sicurezza dei vaccini; considerando l'alfabetizzazione sanitaria della persona, utilizzando un linguaggio semplice, arrivando rapidamente al punto

**Ascoltare**, riconoscere e rispondere alle emozioni della persona riguardo ai vaccini COVID-19, comprenderne le esigenze informative non per convincerla, dare direttive o consigli ma per fornire chiarificazioni

**Comprende atteggiamenti** di indecisione, incertezza, timori, ritardo, riluttanza, esitazione nonostante la disponibilità di servizi vaccinali



Porre attenzione alla comunicazione dei contenuti (**verbale**) e alle modalità con le quali quei contenuti vengono espressi (**comunicazione paraverbale e non verbale**)

[https://cdn.who.int/media/docs/default-source/covid-19-vaccines-safety-surveillance-manual/covid19vaccines\\_manual\\_communication.pdf?sfvrsn=7a418c0d\\_1&Status=Master](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/covid-19-vaccines-safety-surveillance-manual/covid19vaccines_manual_communication.pdf?sfvrsn=7a418c0d_1&Status=Master)

# La comunicazione [2]

**Comunicazione verbale**: aspetti di contenuto, ciò che le parole dicono, il cosa della comunicazione

**Comunicazione para verbale e non verbale**: aspetti relazionali e di processo, il come della comunicazione e ciò che il nostro corpo comunica mentre parliamo

Il para verbale e il non verbale predominano sul verbale e possono fornire anche il 50-70% del messaggio. Un medesimo contenuto assume significati diversi in base alle modalità con le quali è trasmesso

Le modalità della comunicazione para verbale sono determinate dalle vocalizzazioni, dal volume, dal tono, dal timbro della voce, dal ritmo, dai sospiri, dai silenzi.

La comunicazione non verbale si esprime attraverso la mimica del volto, la gestualità, la postura, i movimenti del corpo, il comportamento spaziale e la prossemica, ovvero tutto quello che viene definito «linguaggio del corpo»

Il professionista infermiere per attivare una relazione professionale efficace deve porre attenzione, sia alla comunicazione verbale (contenuti) della persona, sia a quanto emerge attraverso il para verbale e il non verbale. Contestualmente è necessario che l'infermiere consideri anche le proprie modalità comunicative

# *La relazione professionale efficace*

L'interazione tra il professionista infermiere e la persona può essere definita come una relazione interpersonale di tipo professionale tra chi esprime un bisogno informativo, una richiesta, un problema e chi ha le competenze tecnico-scientifiche e comunicativo-relazionali necessarie per rispondere

La relazione professionale deve tendere ad un rapporto complementare che rispetti la diversità dei ruoli e che eviti di creare rapporti simmetrici o asimmetrici

La finalità è quella di facilitare la persona nel compiere scelte consapevoli per la sua salute

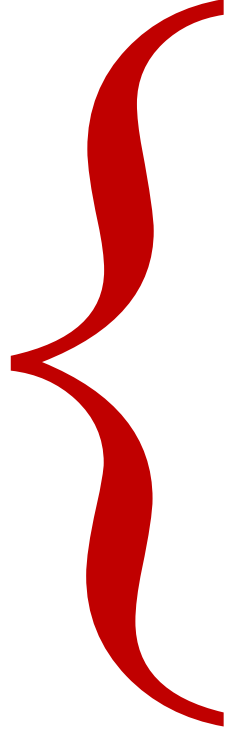
Luza AM, De Mei B; 2020





# Competenze comunicative/Abilità Relazionali

## Relazione efficace



**Autoconsapevolezza** - abilità dell'operatore di essere in contatto con se stesso, con il proprio "setting interno" anche per gestire le proprie reazioni emotive che invece se non riconosciute, accettate e controllate, rischiano di interferire nella relazione professionale con l'altro

**Empatia** - abilità dell'operatore di seguire, afferrare, comprendere il più pienamente possibile l'esperienza soggettiva della persona, ponendosi dal suo stesso punto di vista "come se" fosse il proprio, pur non condividendolo

**Ascolto attivo** - abilità che favorisce l'attivazione di un clima relazionale non giudicante e consente alla persona di sentirsi compresa, di chiarire dubbi

L'ascolto attivo si avvale delle tecniche comunicative del rispecchiamento empatico : riformulazione, delucidazione, capacità d'indagine, uso dei messaggi in prima persona

Luigi AM, De Mei B; 2020

# ***Il Modello Operativo comunicativo-relazionale: applicazione in ambito vaccinale***

## ***Fase iniziale***

- ➔ Accogliere la persona, ponendo attenzione sia al setting interno, sia a quello esterno
- ➔ Avviare la relazione e contestualizzare
- ➔ Ascoltare ciò che le persone fanno, ma ascoltare anche le loro preoccupazioni, favorendo l'esplicitazione dei dubbi. Utilizzare le tecniche del rispecchiamento empatico (riformulazione, delucidazione, capacità d'indagine, uso dei messaggi in prima persona)
- ➔ Riconoscere e accettare reazioni emotive di resistenza, ansia, ostilità. Quando le persone sono preoccupate o turbate hanno difficoltà nella fase di ascolto ed elaborazione dell'informazione

Il Modello Operativo comunicativo-relazionale è stato realizzato, applicato e valutato in differenti settori di Sanità Pubblica nell'ambito di alcuni Progetti di ricerca promossi e finanziati dal Ministero della Salute, condotti con la responsabilità scientifica e il coordinamento dell'Istituto Superiore di Sanità.

# ***Il Modello Operativo comunicativo-relazionale: applicazione in ambito vaccinale***

## ***Fase centrale***

- ➔ Focalizzare il problema e ascoltare la richiesta della persona senza interpretazioni
- ➔ Erogare informazioni aggiornate, personalizzate, rispondenti ai reali bisogni della persona in un linguaggio accessibile, privo di tecnicismi o di termini specialistici. Ogni informazione si inserisce nello schema cognitivo ed emotivo della persona
- ➔ Definire e condividere l'obiettivo concreto, realistico, realizzabile e negoziabile con quella specifica persona in quella specifica situazione
- ➔ Esplorare possibili soluzioni
- ➔ Facilitare la decisione

Il Modello Operativo comunicativo-relazionale è stato realizzato, applicato e valutato in differenti settori di Sanità Pubblica nell'ambito di alcuni Progetti di ricerca promossi e finanziati dal Ministero della Salute, condotti con la responsabilità scientifica e il coordinamento dell'Istituto Superiore di Sanità.



[www.iss.it/malattie-infettive](http://www.iss.it/malattie-infettive)

# ***Il Modello Operativo comunicativo-relazionale: applicazione in ambito vaccinale***

## ***Fase finale***

- ➔ Riassumere quanto emerso
- ➔ Verificare che la persona abbia acquisito l'informazione erogata e compreso quanto concordato
- ➔ Rendersi disponibili per ulteriori contatti
- ➔ Salutare in modo adeguato senza troncare bruscamente l'incontro

Il Modello Operativo comunicativo-relazionale è stato realizzato, applicato e valutato in differenti settori di Sanità Pubblica nell'ambito di alcuni Progetti di ricerca promossi e finanziati dal Ministero della Salute, condotti con la responsabilità scientifica e il coordinamento dell'Istituto Superiore di Sanità.



[www.iss.it/malattie-infettive](http://www.iss.it/malattie-infettive)

# *Considerazioni conclusive (1)*

Risulta necessario per il professionista infermiere, coinvolto direttamente o indirettamente in contesti vaccinali, poter integrare conoscenze e competenze (tecnico-scientifiche) specifiche del ruolo svolto con conoscenze e competenze comunicativo-relazionali, nonché acquisire abilità e strategie comunicative e relazionali essenziali (ascolto attivo, empatia, autoconsapevolezza)

In questo momento storico l'ambito vaccinale richiede un'attenta pianificazione delle strategie di comunicazione che tenga conto di tutti i soggetti coinvolti, che si avvalga di strumenti e procedure replicabili e adattabili ai differenti setting vaccinali, non identificabili al momento unicamente con il Servizio Vaccinale, che consentano di interagire con differenti target

## ***Considerazioni conclusive (2)***

Risulta quanto mai indispensabile ampliare, arricchire, consolidare conoscenze e saperi attraverso **l'attivazione di percorsi di sensibilizzazione/formazione/aggiornamento** dove il focus possa riguardare il professionista infermiere e il suo specifico ruolo nel contesto vaccinale

<https://www.eduiss.it>

# ***GRAZIE***

Anna Colucci  
[anna.colucci@iss.it](mailto: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 (già Dipartimento Malattie Infettive) e dalla Dott.ssa Barbara De Mei (Centro Nazionale per la Prevenzione delle Malattie e la Promozione della Salute). Istituto Superiore di Sanità*



[www.iss.it/malattie-infettive](http://www.iss.it/malattie-infettive)