

EMILIA ROMAGNA

Qualità del servizio offerto al cittadino e monitoraggio dei dati

A colloquio con **Maria Grazia Pascucci**
 Servizio Prevenzione collettiva e Sanità pubblica,
 Regione Emilia-Romagna

Quali strategie ha messo in atto la sua Regione per avvicinare i cittadini al Nuovo piano vaccinale e per informarli correttamente?

Vorrei fare intanto una premessa. La Regione Emilia-Romagna ha sempre creduto molto nella prevenzione e in particolar modo nelle strategie vaccinali. Ma credere nelle strategie vaccinali non vuol dire solo offrire tutti i vaccini disponibili, e quindi badare solo alla qualità del servizio, ma significa anche assicurare controlli e verifiche.

Per fare un buon programma vaccinale bisogna avere la certezza di poter monitorare con estrema precisione l'andamento delle coperture vaccinali, ossia sapere quanti bambini si vaccinano e quanti no, e, se no, per quale motivo. Significa anche avere informazioni sulla diffusione della malattia infettiva per cui si vaccina, per poter avere dati certi sulla diminuzione o addirittura sulla scomparsa di una malattia grazie al vaccino: se vaccino contro lo pneumococco, devo sapere se le meningiti, ossia le sepsi da pneumococco, stanno veramente calando. Significa anche sorvegliare le segnalazioni di reazioni avverse al vaccino. L'Emilia-Romagna ha sempre puntato tantissimo su questo ultimo aspetto, tanto che è una delle Regioni con il maggior controllo anche delle reazioni avverse da vaccino.

Un altro aspetto fondamentale riguarda la qualità del servizio offerta all'interno di un ambulatorio vaccinale. Nei nostri ambulatori sono sempre presenti sia medici (medici pediatri per i bambini e medici igienisti per gli adulti) sia infermieri e assistenti sanitari. È disponibile tutto il materiale informativo necessario e i nostri operatori sono addestrati a intervenire anche nel caso di reazioni allergiche importanti, che fortunatamente non capitano mai.

Abbiamo quindi puntato sulla qualità del servizio sia a livello di sorveglianza e monitoraggio dei dati sia di miglioramento del servizio offerto al cittadino.

È a livello di comunicazione potreste fare di più?

Come classe medica in generale non siamo a volte molto bravi quanto a comunicazione. Stiamo forse imparando adesso. Abbia-

mo comunque rinnovato tutto il materiale informativo in forma cartacea e abbiamo pubblicato un nuovo libretto con tutte le nuove vaccinazioni previste dal calendario, che diamo alle mamme nel momento in cui partoriscono oppure che spediamo a casa, al momento della prima vaccinazione. Abbiamo fatto volantini e locandine per le varie vaccinazioni, abbiamo realizzato un sito, che prima si chiamava 'Al nido vaccinati' e ora si chiama 'A scuola vaccinati', molto ricco di informazioni non solo sui vaccini obbligatori, ma anche sulle varie patologie, sulla composizione dei vaccini, tutte le principali false controindicazioni, sulle correlazioni con le malattie. Abbiamo messo a disposizione dei cittadini sia un numero verde sia un indirizzo di posta elettronica in cui cerchiamo di rispondere a tutti i quesiti che ci sottopongono i genitori o gli interessati. Facciamo corsi di formazione al nostro personale di modo che sia pronto non solo dal punto di vista tecnico nel rispondere su cosa sono i vaccini ma anche dal punto di vista del counselling. Nell'anno appena trascorso abbiamo insistito molto



su questo aspetto nella formazione degli operatori, perché sappiamo come ascoltare le persone e farle sentire accolte sia importante. Contrariamente a quello che si potrebbe pensare, perché l'Emilia-Romagna è stata l'unica Regione a fare una legge sui vaccini obbligatori prima ancora della presa di posizione nazionale, questa nostra legge dell'obbligo è stata affiancata da uno sforzo enorme per cercare di comunicare con i cittadini e collaborare. L'obbligo non è vissuto come un'alzata di barriere e un'esclusione, ma come una garanzia verso i bambini e le persone più deboli che non possono vaccinarsi, e sempre e comunque come un tentativo di dialogo verso gli altri.

Avete iniziato a raccogliere dati positivi?

Abbiamo notato un recupero. Abbiamo visto che stiamo aumentando di 1 o 2 punti percentuali minimo sulle varie vaccinazioni e addirittura di 3 punti percentuali su alcune. Capire quanto questo recupero vaccinale sia dovuto alla campagna informativa regionale piuttosto che al fatto che i vaccini sono diventati obbligatori a livello nazionale e che molti personaggi si sono espressi con chiarezza a favore dei vaccini è difficile. Probabilmente l'insieme di tutte queste cose ha giocato un ruolo importante.

Anche l'organizzazione dei servizi vaccinali, anche se non fa tutto, fa molto. È chiaro poi che si incontrano degli ostacoli. Per esempio, io credo che una bella sala d'aspetto in un ufficio vaccinale sia importante perché la mamma vuole avere uno spazio per poter allattare il bambino dopo la vaccinazione oppure avere a disposizione un'area dove i bambini possano rimanere in osservazione giocando. Sembrano cose scontate e facili da realizzare, ma non è sempre così perché in alcune strutture non ci sono proprio gli spazi fisici per poterlo fare. Problemi ci sono anche sul fronte del personale. Spesso il personale giovane, siano essi medici, infermieri o assistenti sanitari, ha un contratto a tempo determinato, per cui magari viene formato ma dopo un anno non può essere assunto. Ci sono quindi problemi esterni, che riguardano le assunzioni o l'edilizia, che interferiscono con il nostro tentativo di fornire la migliore qualità possibile anche a livello di accoglienza.

Penso comunque che, al netto di tutto questo, ci sia una piccola fascia di genitori che non crede a prescindere nelle vaccinazioni. Purtroppo le informazioni non corrette che circolano su internet giocano un ruolo importante non solo nel campo delle vaccinazioni. Nella nostra Regione ci sono anche casi di donne che non si sottopongono allo screening mammografico e al pap test preventivo a causa delle bufale che circolano in rete o genitori che addirittura si sono rifiutati di sottoporre il proprio neonato allo screening dell'udito perché lo hanno considerato non consono alle loro convinzioni. Abbiamo anche bambini ricoverati perché sono stati sottoposti dai genitori a diete vegane troppo rigide. È tutto questo mondo legato alla cattiva informazione che comincia a preoccuparmi. ■ ML

PUGLIA

Percorsi agevolati e partecipati con l'utenza per favorire l'applicazione delle nuove norme

A colloquio con Francesca Zampanò

Dirigente della Sezione Promozione della salute e del benessere, Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti, Regione Puglia

Quali strategie ha messo in atto la sua Regione per informare i cittadini su quanto prevede il nuovo piano vaccinale?

Le modalità utilizzate nell'ambito del territorio della Regione Puglia per garantire alla popolazione una corretta informazione sulle opportunità offerte dal Piano nazionale di prevenzione vaccinale sono state diversificate sia a livello locale, con incontri tra Associazioni di cittadini e Aziende Sanitarie Locali o con materiale informativo (brochure), sia a livello regionale con l'istituzione della sezione VaccinasinPuglia, collegata al portale nazionale di informazione medico-scientifica "VaccinarSi". La Regione Puglia, inoltre, ha curato una pagina dedicata al tema sul proprio sito istituzionale, a cui sono seguiti alcuni incontri con l'utenza, promossi in occasione di conferenze con i mass media.

È come avete aiutato le famiglie nel compito di reperire la documentazione necessaria per l'iscrizione a scuola?

Per rendere il più agevole possibile il compito delle famiglie nel reperire la documentazione richiesta in ottemperanza all'obbligo vaccinale sancito dal D.L. n. 73 del 7 giugno 2017 in merito all'accesso dei minori a scuola, la Regione Puglia ha sottoscritto un Accordo di collaborazione con Federfarma e Assofarma Puglia, all'inizio dell'anno scolastico 2017-2018, per il rilascio dell'attestazione di regolarità dell'obbligo vaccinale. Ciò grazie anche alla possibilità di acquisire tali informazioni attraverso il sistema informativo regionale GIAVA (Gestione Informatizzata dell'Anagrafe Vaccinale) quale "contenitore" delle informazioni sulle vaccinazioni effettuate ai minori in Puglia. Queste strategie si sono dimostrate strumento efficace e immediato al fine di garantire percorsi agevolati e partecipati con l'utenza.

State raccogliendo i primi risultati?

La Regione Puglia ha elaborato una mappatura dell'applicazione