

Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti

guida per il facilitatore



ABSTRACT

Questa guida per il facilitatore accompagna il modulo di formazione “Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti”. La guida per il facilitatore fornisce istruzioni, spiegazioni, messaggi chiave e indicazioni per accompagnare le slide presenti nel modulo di formazione

PAROLE CHIAVE

COMUNICAZIONE
ESITAZIONE VACCINALE
IMMUNIZZAZIONE
PERSONALE SANITARIO
PROGRAMMA DI FORMAZIONE

Versione originale:

Communicating about vaccination with caregivers and patients: a communication training module for health workers. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2023.

Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Versione italiana:

Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti: un modulo di formazione sulla comunicazione per operatori sanitari. Licenza: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Traduzione e adattamento:

Coordinamento e supervisione: Daniel Fiacchini, Corinna Fortunato.

Autori della traduzione: Alessandro Berionni, Tommaso Conti, Valeria Dell’Oso, Flavia Esposito, Daniel Fiacchini, Eva Fiorini, Corinna Fortunato, Sara Galmozzi, Giorgia Mazzarini, Cecilia Panizzi, Chiara Pierantoni, Elisa Poletti, Andrea Poscia, Selena Saracino, Federica Scaccia, Antonella Servedio, Susanna Vitali.

Tutti gli autori coinvolti sono operatori della UOC Prevenzione e Sorveglianza delle Malattie Infettive e Cronico Degenerative, Dipartimento di Prevenzione, AST Ancona.



Questa traduzione non è stata creata dall’Organizzazione Mondiale della Salute (OMS). L’OMS non è responsabile del contenuto o dell’accuratezza di questa traduzione. L’edizione originale inglese è l’edizione vincolante e autentica.

Tutte le fotografie: ©WHO

Progettazione grafica: Radhika Chitalia

Ringraziamenti:

Si ringraziano Daniela Cimini, Elisabetta Branchesi e Cristiana Salvi per aver sostenuto l’iniziativa.

Citazione suggerita della versione italiana:

Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti: un modulo di formazione sulla comunicazione per operatori sanitari. Ancona: Dipartimento di Prevenzione, AST Ancona; 2026.

Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti

guida per il facilitatore

Contenuti

ABBREVIAZIONI		v
<hr/>		
INTRODUZIONE	Scopo della guida del facilitatore	1
	Ruolo del facilitatore nella formazione	1
	Informazioni sul modulo di formazione	2
	Destinatari	2
	Razionale della formazione	2
<hr/>		
COME UTILIZZARE LA GUIDA PER IL FACILITATORE?	Checklist dei materiali didattici per condurre la formazione	3
<hr/>		
INTRODUZIONE AL MODULO FORMATIVO	Slide 1. Titolo della slide	4
	Box 1. Linee guida per il facilitatore	4
	Slide 2. Dichiarazione di non responsabilità dell'OMS	5
	Slide 3. Contenuti	6
	Slide 4. Obiettivo della formazione e risultati di apprendimento	6
	Slide 5. Autovalutazione pre-formazione	7
<hr/>		
PARTE 1. FIDUCIA VACCINALE E RUOLO DEGLI OPERATORI SANITARI	Slide 6. Parte 1: Fiducia vaccinale e ruolo degli OS	8
	Box 2. Linee guida per il facilitatore	8
	Slide 7. Fiducia vaccinale	9
	Slide 8. L'OS che ha fiducia nei vaccini	10
	Slide 9. Rafforzare la fiducia vaccinale tra gli OS	11
	Slide 10. Come gli OS contribuiscono alla fiducia vaccinale	12
	Slide 11. Riflessione	13
<hr/>		
PARTE 2. DISCUSSIONE SU BENEFICI E RISCHI DELLA VACCINAZIONE	Slide 12. Parte 2: Discussione su benefici e rischi della vaccinazione	14
	Box 3. Linee guida per il facilitatore	14
	Slide 13. Percezione del rischio nella popolazione	15
	Slide 14. La percezione dei rischi e dei benefici influenza la decisione vaccinale	16
	Slide 15. Un evento che segue la vaccinazione non significa necessariamente che sia causato da essa	17
	Slide 16. Percezioni del rischio: reazioni ai vaccini	18
	Slide 17. Rispondere alle percezioni su benefici e rischi della vaccinazione	19
	Slide 18. Messaggi chiave per una conversazione su rischi e benefici	20
	Slide 19. Rischi delle malattie prevenibili da vaccino	21
	Slide 20. Benefici dei vaccini	22
	Slide 21. Rischi correlati alla vaccinazione	23
	Slide 22. Discutere i benefici e i rischi: scenario comunicativo	24

PARTE 3. STEP COMUNICATIVI PER COSTRUIRE LA FIDUCIA NELLE VACCINAZIONI	Slide 23. Parte 3: Step comunicativi per costruire la fiducia nelle vaccinazioni	25
	Box 4. Linee guida per il facilitatore	25
	Slide 24. Costruire la fiducia nelle vaccinazioni	26
	Slide 25. Step comunicativi	27
	Slide 26. Step 1: Presumere la vaccinazione	28
	Slide 27. Step 2: Identificare percezioni e posizionamento	29
	Slide 28. Identificare serie preoccupazioni e/o dubbi sulle vaccinazioni rispetto al rifiuto alla vaccinazione	30
	Slide 29. Step 3: Rispondere alle percezioni e al posizionamento	31
	Slide 30. Rispondere ad una persona contraria alla vaccinazione	32
	Slide 31. Rispondere ad una persona che non è pronta ad accettare la vaccinazione	33
	Slide 32. Tecniche di colloquio motivazionale per accrescere la fiducia nelle vaccinazioni	35
	Slide 33. Applicazione pratica delle tecniche di colloquio motivazionale	36
	Slide 34. Porre domande aperte	37
	Slide 35. Ascoltare e applicare la tecnica della riflessione	38
	Slide 36. Dare feedback positivo	39
	Slide 37. Condividere la conoscenza	40
	Slide 38. Riassumere e decidere l'azione successiva	41
	Slide 39. L'obiettivo della conversazione	42
	Slide 40. Step comunicativi per creare fiducia nelle vaccinazioni	43
	PARTE 4. APPLICARE GLI STEP NELLE CONVERSAZIONI CON CAREGIVER E UTENTI	Slide 41. Parte 4: Applicare gli step nelle conversazioni con caregiver e utenti
Box 5. Linee guida per il facilitatore		44
Slide 42. Applicare gli step comunicativi attraverso il role-play		45
Slide 43. Considerazioni sulla conversazione per il ruolo dell'OS		46
Slide 44. Scenario comunicativo 1: La necessità dei vaccini		47
Slide 45. Scenario comunicativo 1: Feedback e discussione sul role-play		48
Slide 46. Scenario comunicativo 2: Paura delle vaccinazioni		49
Slide 47. Scenario comunicativo 2: Feedback e discussione sul role-play		50
Slide 48. Scenario comunicativo 3: Comprendere il rischio		51
Slide 49. Scenario comunicativo 3: Feedback e discussione sul role-play		52
Slide 50. Scenario comunicativo 4: Mancanza di fiducia nei vaccini		53
Slide 51. Scenario comunicativo 4: Feedback e discussione sul role-play		54
Slide 52. Tieni a mente		55
Slide 53. Risorse per gli OS		56
Slide 54. Autovalutazione e valutazione post-formazione		57
Slide 55. Bibliografia del modulo formativo		58
Slide 56–61. Allegati del modulo formativo		58
Slide 62. Fine slide/Ultima pagina	58	
BIBLIOGRAFIA	59	
ALLEGATI	Allegato 1. Questionario di autovalutazione pre e post formazione, valutazione e feedback	61
	Allegato 2. Scenario comunicativo per un paziente adulto	64
	Allegato 3. Scenari comunicativi ed esempi di dialogo con adulti	65
	Allegato 4. Griglia di valutazione della conversazione	71
	Allegato 5. Algoritmo comunicativo dell'operatore sanitario	72

Abbreviazioni

AEFI	evento avverso che segue la vaccinazione
COVID-19	malattia da coronavirus
DTPa	difterite tetano pertosse acellulare
ECDC	European Centre for Disease prevention and Control
OS	Operatore/i Sanitari/o
CM	colloquio motivazionale
MPRV	morbillo parotite rosolia varicella
MS - ISS	Ministero della Salute – Istituto Superiore di Sanità
MPV	malattie prevenibili da vaccino

Introduzione

Questa guida è progettata per la facilitazione del modulo di formazione, *Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti*. Fornisce istruzioni, spiegazioni, messaggi chiave e una guida per accompagnare le slide nel modulo di formazione e per supportare coloro che implementano la formazione. È destinata ai facilitatori della formazione o ai formatori dei formatori che condurranno la formazione a livello centrale, sia in presenza sia online, con un gruppo di partecipanti. I facilitatori possono utilizzare questa guida per adattare i contenuti e le attività formative al contesto locale. Si enfatizza l'apprendimento partecipativo attraverso il contributo attivo alle discussioni e alle attività formative, per garantire che i partecipanti apprendano i concetti e le competenze comunicative e si sentano sicuri di utilizzarli nelle conversazioni con i caregiver e con gli utenti in merito alla vaccinazione.

Scopo della guida del facilitatore

La guida del facilitatore è una risorsa che consente ai facilitatori di comprendere il contenuto del modulo formativo e le modalità con cui insegnare il materiale. Fornisce ai facilitatori una mappa di riferimento della sessione di formazione. Che si tratti di un esperto con esperienza consolidata o di una persona nuova al ruolo di facilitatore, questa guida consente di mantenere il programma di formazione in linea con l'agenda della sessione, i contenuti e le attività di apprendimento, nonché con le tempistiche.

Ruolo del facilitatore nella formazione

Il facilitatore è una persona che è stata formata e che ha familiarità con i contenuti e le attività della formazione e che è pronta a erogare il materiale formativo a un gruppo di partecipanti alla formazione.

Il ruolo principale del facilitatore è quello di aiutare i partecipanti ad acquisire i concetti e le tecniche di comunicazione presentati durante la formazione e di facilitare le discussioni e le attività formative. Il ruolo del facilitatore è guidato dai seguenti tre principi:

1. ISTRUIRE

Assicurarsi che i partecipanti comprendano gli obiettivi della formazione.

Aiutare i partecipanti a comprendere i concetti, le tecniche di comunicazione e i messaggi chiave presenti nel materiale formativo.

Rispondere alle domande dei partecipanti man mano che si presentano e chiarire qualsiasi informazione che i partecipanti trovino confusa.

Condurre attività di gruppo, tra cui discussioni di gruppo e role-play, per garantire il raggiungimento degli obiettivi formativi.

Fornire feedback sugli scenari dei role-play e individuare le lacune per le quali potrebbe essere utile approfondire la discussione.

Fornire ulteriori spiegazioni o esercitazioni pratiche per migliorare l'apprendimento e l'utilizzo delle tecniche di comunicazione.

Indirizzare i partecipanti a comprendere come utilizzare, nei propri contesti di assistenza sanitaria, le fasi e le tecniche di comunicazione apprese durante la formazione.

2. MOTIVARE

Incoraggiare la partecipazione e la condivisione di conoscenze ed esperienze.

Riconoscere ai partecipanti la comprensione delle competenze, nonché i miglioramenti o i progressi raggiunti.

Fornire un feedback positivo.

Creare un'atmosfera di lavoro collaborativo, di discussione aperta e di domande.

3. GESTIRE

Impostare discussioni aperte e positive.

Discutere le differenze di opinione.

Facilitare la discussione e le attività entro il lasso temporale stabilito.

Informazioni sul modulo di formazione

Il modulo di formazione, *Comunicare le vaccinazioni ai caregiver e agli utenti*, sviluppato dall'Ufficio Regionale dell'OMS per l'Europa, presenta un approccio strutturato per supportare gli operatori sanitari nella comunicazione durante gli appuntamenti per le vaccinazioni di routine. Partendo dal feedback dei paesi della Regione Europea dell'OMS e di esperti, questo modulo si basa sul materiale formativo sviluppato dall'Ufficio Regionale dell'OMS per l'Europa sulla comunicazione agli utenti relativamente alla vaccinazione contro il coronavirus (COVID-19). Il modulo formativo è composto da 62 slide suddivise nelle seguenti quattro parti:

1. Fiducia vaccinale e ruolo degli operatori sanitari
2. Discussione su benefici e rischi della vaccinazione
3. Step comunicativi per costruire la fiducia nelle vaccinazioni
4. Applicare gli step nelle conversazioni con caregiver e utenti.

La durata stimata della formazione è di 3-4 ore, incluse le pause suggerite. Tuttavia, la durata può essere adattata alle esigenze nazionali e al contesto locale, a seconda delle modalità di erogazione della formazione.

L'obiettivo del modulo formativo è guidare gli operatori sanitari a favorire conversazioni efficaci con i caregiver e gli utenti eleggibili per le vaccinazioni di routine e, in ultima analisi, ad aumentare in loro la fiducia nei confronti della vaccinazione. Il modulo fornisce le abilità per riconoscere posizioni specifiche sulla vaccinazione, per dare origine ad una conversazione con caregiver e utenti riguardo la vaccinazione e rispondere in modo appropriato alle diverse percezioni e posizioni sulla vaccinazione.

Il modulo formativo introduce gli operatori sanitari alla metodologia del colloquio motivazionale (CM) utilizzando scenari e role-play, con l'obiettivo di rafforzare tra gli operatori sanitari la fiducia nella comunicazione con i caregiver e gli utenti durante gli appuntamenti vaccinali. CM è un approccio comunicativo incentrato sulla persona, progettato per sollecitare e rafforzare la motivazione e l'impegno al cambiamento (1). Questo approccio ha lo scopo di informare le persone sui vaccini e sulla vaccinazione, in accordo ai bisogni specifici e ai livelli individuali di conoscenza, nel rispetto delle convinzioni di tutti.

Gli operatori sanitari apprendono come discutere di vaccinazioni in modo rispettoso ed empatico, con la finalità di costruire una relazione di fiducia tra l'operatore sanitario e il caregiver o l'utente.

Le abilità essenziali del CM discusse e messe in pratica durante la formazione includono:

- porre domande aperte
- esercitare l'ascolto riflessivo
- fornire feedback positivi
- utilizzare l'approccio STIMOLA-CONDIVIDI-VERIFICA per condividere informazioni valide
- riassumere e decidere l'azione successiva.

Destinatari

Questo modulo formativo è stato sviluppato e pensato per gli operatori sanitari che si trovano in prima linea e che dialogano con i caregiver e con gli utenti in tema di vaccini di routine e di vaccinazioni. Tra questi rientrano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, medici specialisti, assistenti sanitari, infermieri, farmacisti, ostetriche e operatori sanitari di comunità. A causa dei loro diversi background, alcuni potrebbero ritenere alcune parti di questa formazione più applicabili al proprio lavoro rispetto ad altre. Tuttavia, questi professionisti sanitari spesso lavorano a stretto contatto tra loro come parte di un team e possono quindi trarre vantaggio da una formazione coerente nell'uso delle stesse competenze comunicative. Imparare a conoscere le fasi e le tecniche di comunicazione basate sulle evidenze per condurre conversazioni efficaci sarà utile a tutti gli operatori sanitari nei loro sforzi per promuovere l'accettazione dei vaccini e migliorare la copertura vaccinale tra la popolazione eleggibile.

Razionale della formazione

Gli operatori sanitari svolgono un ruolo centrale nel mantenere la fiducia della popolazione nei confronti della vaccinazione, anche rispondendo alle preoccupazioni di caregiver e utenti. Devono essere ben formati e avere familiarità con le migliori pratiche di comunicazione in tema di sicurezza vaccinale, includendo: i rischi specifici e gravi associati alle malattie prevenibili da vaccino, i possibili effetti collaterali dei vaccini, la gestione degli eventi avversi, le strategie di mitigazione del dolore, l'uso di un linguaggio chiaro, l'impostazione delle conversazioni e le tecniche di CM (2). Gli operatori sanitari che conoscono le strategie di comunicazione basate sulle evidenze sono fondamentali per l'implementazione di un programma vaccinale di successo. Sono essenziali per comunicare che la vaccinazione è sicura ed efficace.

Come utilizzare la guida per il facilitatore?

La guida per il facilitatore è uno strumento che può essere utilizzato durante l'erogazione del modulo formativo a un gruppo di partecipanti. La guida fornisce supporto nell'insegnamento dei contenuti del modulo attraverso un approccio slide-by-slide, dall'inizio alla fine.

Le linee guida per il facilitatore sono presentate per ciascuna parte della formazione, fornendo una panoramica, gli obiettivi, la durata prevista e i materiali per l'insegnamento e l'apprendimento e/o la preparazione necessaria.

Le slide del modulo formativo sono descritte attraverso una o tutte le seguenti aree di comunicazione: **come presentare, punti di discussione e sintesi**. I facilitatori devono acquisire familiarità con le aree di comunicazione di ogni slide prima di condurre la formazione. I materiali didattici di supporto, tra cui una serie di scenari comunicativi adattabili e i relativi dialoghi, sono disponibili negli allegati di questa guida. Si incoraggiano i facilitatori a tenere a disposizione questa guida durante la sessione di formazione.

Aree di comunicazione per i facilitatori:



Come presentare si riferisce alle istruzioni per i facilitatori relative a ciò che dovrebbero sapere e potrebbero fare durante la presentazione della slide.



Punti di discussione si riferisce a ciò che i facilitatori potrebbero verbalizzare ai partecipanti durante la presentazione della slide.



Sintesi si riferisce ai punti chiave presenti sulla slide per i partecipanti alla formazione.

Checklist dei materiali didattici per condurre la formazione:

MATERIALE	FACILITATORE	PARTECIPANTE
Guida del facilitatore	✓	
Slide del modulo di formazione	✓	✓
Scenari comunicativi	✓	✓
Algoritmo di comunicazione per gli operatori sanitari	✓	✓
Griglia di conversazione	✓	✓
Questionario di autovalutazione pre-formazione		✓
Questionario di autovalutazione e valutazione post formazione		✓

Titolo della slide



BOX 1. Linee guida per il facilitatore

PANORAMICA	Introduci il modulo formativo e il tuo ruolo di facilitatore. Fornisci una panoramica del programma formativo. Questa parte della formazione riguarda le slide dalla 1 alla 5.
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Introdurre i partecipanti alla formazione. • Fornire una panoramica dell'agenda formativa. • Fornire un contesto per spiegare il motivo per cui si sta svolgendo la formazione. • Condurre il questionario di autovalutazione pre-formazione.
DURATA	10 minuti
MATERIALI E PREPARAZIONE	Computer portatile e proiettore, slide della formazione, questionario di autovalutazione pre-formazione



COME PRESENTARE

- Presenta la formazione e dai il benvenuto ai partecipanti. Presentati e spiega ai partecipanti che, in qualità di facilitatore (e insieme al tuo co-facilitatore, se lo hai), il tuo ruolo durante questa formazione sarà quello di:
 - guidare i partecipanti attraverso i contenuti della formazione
 - rispondere alle domande man mano che si presentano, cercando la risposta se in un primo momento non la si conosce
 - chiarire le informazioni che ai partecipanti appaiono confuse
 - condurre discussioni di gruppo, esercizi e role-play
 - osservare e aiutare secondo necessità durante gli scenari dei role-play
 - fornire, sugli esercizi, feedback individuali e/o di gruppo.
- Informa i partecipanti di quanto segue:
 - Questa formazione ha degli elementi interattivi, incluse discussioni di gruppo e attività di role-play.
 - Tutti i partecipanti saranno chiamati a prendere parte agli esercizi pratici al fine di dare applicazione alle abilità acquisite e aiutare a rafforzare le proprie capacità comunicative.
 - I partecipanti trarranno il massimo beneficio da questa formazione attraverso la partecipazione attiva.
- Rivedi con i partecipanti il seguente disclaimer del modulo di formazione:
 - Questo strumento non è specifico per un prodotto vaccinale, ma fornisce piuttosto i passaggi di conversazione consigliati, necessari per adattare il discorso alle percezioni e alle posizioni dei caregiver e degli utenti in merito alle vaccinazioni di routine.
 - L'obiettivo di questo strumento è quello di sviluppare le capacità comunicative; non intende fornire indicazioni sulla vaccinologia e sulle procedure di somministrazione dei vaccini.
 - Per applicare efficacemente le tecniche di comunicazione, un operatore sanitario deve anche possedere conoscenze e sicurezza in materia di vaccinologia, di specifiche sui vaccini utilizzati nel proprio contesto clinico, di tecniche di somministrazione dei vaccini, di identificazione e gestione delle reazioni avverse ai vaccini e di fonti attendibili di informazioni sui vaccini di routine per caregiver e utenti, pertinenti al contesto locale.
 - Gli operatori sanitari devono fare affidamento sulle proprie conoscenze professionali, sulle proprie competenze e sulla propria capacità di giudizio nel processo decisionale clinico quando forniscono consigli ai caregiver e agli utenti.

Titolo della slide



COME
PRESENTARE

...Continua

- Considera anche quanto segue:
 - Un'agenda specifica potrebbe essere condivisa a questo punto per delineare il programma della sessione di formazione, comprese le pause e la durata della sessione formativa.
 - Se disponibili, fornire dati inerenti il contesto locale o informazioni provenienti dalle autorità sanitarie nazionali (MS/ISS) per spiegare perché questa formazione è necessaria in questo momento. Se presenti, introduci i co-facilitatori e/o i referenti nazionali che supportano la formazione.

Dichiarazione di non responsabilità dell'OMS e informazioni sul copyright

Numero documento: WHO/TDR/2023-8927-48699-72383 (PDF)

© Organizzazione Mondiale della Sanità 2023

Alcuni diritti riservati. Questa opera è disponibile ai sensi della licenza Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO); <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>

In base ai termini di questa licenza, è possibile copiare, ridistribuire e adattare l'opera per scopi non commerciali, a condizione che l'opera sia adeguatamente citata, come indicato di seguito. In qualsiasi utilizzo di questa opera, non deve esserci alcuna indicazione che l'OMS approvi specifiche organizzazioni, prodotti o servizi. Non è consentito l'uso dell'logo dell'OMS. Se si adatta l'opera, è necessario distribuire il proprio lavoro con la stessa licenza Creative Commons a una equivalente. Se si realizza una traduzione di questa opera, è necessario aggiungere la seguente clausola di esclusione di responsabilità insieme alla citazione suggerita: «La presente traduzione non è stata realizzata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). L'OMS non è responsabile del contenuto o dell'accuratezza di questa traduzione. L'edizione originale in lingua inglese costituisce l'edizione vincolante e autentica. Communicating about vaccination with caregivers and patients: a communication training module for health workers. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2023. Qualsiasi mediazione relativa a controversie derivanti dalla licenza sarà condotta in conformità alle regole di mediazione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) (https://www.who.int/mediacentre/mediationrules/).

Citazione suggerita: Communicating about vaccination with caregivers and patients: a communication training module for health workers. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2023. Licenza: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Dati di Catalogazione nella Pubblicazione (CIP). I dati CIP sono disponibili all'indirizzo <http://apps.who.int/iris/>

Vendite, diritti e licenze. Per acquistare le pubblicazioni dell'OMS, consultare <http://apps.who.int/bookorders>. Per presentare richieste di utilizzo commerciale e questioni relative a diritti e licenze, consultare <https://www.who.int/about/policies/publications/licensing>

Materiali di parti terze. Se si desidera utilizzare i materiali contenuti in quest'opera attribuiti a terzi, come tabelle, figure o immagini, è responsabilità dell'utente determinare se sia necessaria l'autorizzazione per tale utilizzo e ottenere dal titolare del diritto d'autore. Il rischio di eventuali rivendicazioni derivanti dalla violazione di qualsiasi componente dell'opera di proprietà di terzi ricade esclusivamente sull'utente.

Avvertenze generali. Le denominazioni utilizzate e la presentazione del materiale in questa pubblicazione non implicano l'approvazione di alcuna opinione da parte dell'OMS in merito allo status giuridico di qualsiasi paese, territorio, città o area o delle sue autorità, né in merito alla delimitazione delle sue frontiere o dei suoi confini. Le linee tratteggiate o punteggiate sulle mappe rappresentano confini approssimativi per i quali potrebbe non esserci ancora un pieno accordo.

La menzione di specifiche aziende o di determinati prodotti di fabbricanti non implica che essi siano approvati o raccomandati dall'OMS con preferenza rispetto ad altri di natura analoga sui mercati. Salvo errori e omissioni, i nomi dei prodotti registrati sono indicati con l'iniziale maiuscola.

L'OMS ha adottato ogni ragionevole precauzione per verificare l'accuratezza delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Tuttavia, il materiale pubblicato è distribuito senza alcuna garanzia, né esplicita né implicita. La responsabilità per l'interpretazione e l'utilizzo del materiale ricade esclusivamente sul lettore. In nessun caso l'OMS potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dal suo utilizzo. Tutte le fotografie: ©WHO

Contenuti

Contenuti	
PARTE 1	
Fiducia vaccinale e ruolo degli operatori sanitari.....	6
PARTE 2	
Discussione su benefici e rischi della vaccinazione.....	12
PARTE 3	
Step comunicativi per costruire la fiducia nelle vaccinazioni.....	23
Step 1 : Presumere la vaccinazione	
Step 2 : Identificare percezioni e posizionamento	
Step 3 : Rispondere al posizionamento	
PARTE 4	
Applicare gli step nelle conversazioni con caregiver e utenti.....	41
Allegato 1: Guida per i facilitatori.....	56
Allegato 2: Scenari di conversazione.....	57




COME
PRESENTARE

- Elenca ciascuna delle quattro parti della formazione.

Obiettivo della formazione e risultati di apprendimento

Obiettivo della formazione e risultati di apprendimento

Al termine di questa formazione, il partecipante sarà in grado di:

OBBIETTIVO

Supportare gli operatori sanitari (OS) nel loro ruolo di raccomandare con fiducia la vaccinazione ai caregiver e agli utenti.

1. assumere un ruolo proattivo come operatore sanitario nel contribuire alla fiducia nei vaccini;
2. comunicare in modo efficace i benefici e i rischi per supportare una decisione vaccinale;
3. identificare le diverse percezioni e posizioni riguardanti la vaccinazione;
4. rispondere alle preoccupazioni sulla vaccinazione utilizzando tecniche di colloquio motivazionale;
5. facilitare una conversazione chiara e strutturata per creare fiducia nella vaccinazione.

4



COME
PRESENTARE

- Esamina, in questa slide, lo scopo della formazione, e spiega che sono previsti cinque risultati di apprendimento per i partecipanti che completano la formazione.
- Elenca i cinque risultati di apprendimento previsti per i partecipanti.

Autovalutazione pre-formazione



COME PRESENTARE

- Introduci il questionario anonimo di autovalutazione pre-formazione e spiegate la finalità.
 - Dieci domande di pre-formazione valutano il livello di fiducia che l'operatore sanitario ha nella propria capacità professionale di rispondere alle preoccupazioni di una persona e di supportare le sue esigenze informative in tema di vaccinazione di routine.
 - L'obiettivo per gli operatori sanitari è di essere in grado di identificare un miglioramento immediato nel proprio livello di fiducia in se stessi come risultato della partecipazione a questa formazione.
- Concedi ai partecipanti 5 minuti per completare il questionario e per inviare i risultati.
- Incoraggia tutti i partecipanti a completare il questionario di autovalutazione pre-formazione, enfatizzando il fatto che i risultati saranno utili per valutare l'impatto della formazione sul livello di fiducia dei partecipanti.
- Considera anche questo:
 - I questionari sono disponibili in formato cartaceo (Allegato 1).
 - Le domande del questionario possono essere rese disponibili a livello locale tramite uno strumento di sondaggio online e in questa slide è possibile inserire un link o un QR code.

Parte 1. Fiducia vaccinale e ruolo degli OS

Parte 1:
Fiducia
vaccinale
e ruolo degli
OS



BOX 2. Linee guida per il facilitatore

PANORAMICA	Nella prima parte, introdurrà i partecipanti al concetto di fiducia vaccinale in ambito sanitario e fornirà alcuni criteri chiave su cosa significhi essere un operatore sanitario che ripone fiducia nei vaccini. Attraverso un esercizio di discussione, chiederà ai partecipanti di riflettere sul concetto di fiducia nei vaccini nel proprio contesto lavorativo. Questa parte della formazione riguarda le slide 6-11.
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare il concetto di fiducia nei vaccini e come questo concetto influisca sul ruolo degli operatori sanitari che si occupano di comunicazione in ambito vaccinale. • Spiegare come gli operatori sanitari possono avere un ruolo proattivo nel contribuire alla fiducia nei confronti della vaccinazione.
DURATA	10 minuti
MATERIALI E PREPARAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Computer portatile e proiettore, slide della formazione, lavagna a fogli mobili o lavagna bianca e pennarelli



COME PRESENTARE

- Introduci la prima parte, che tratterà il primo obiettivo di apprendimento: assumere, come operatore sanitario, un ruolo proattivo nel contribuire ad aumentare la fiducia nei confronti dei vaccini.

Fiducia vaccinale

Fiducia vaccinale

La fiducia vaccinale è la fiducia che gli individui ripongono:⁽¹⁾

- nei vaccini raccomandati
- nelle politiche vaccinali e il sistema sanitario che eroga i vaccini
- negli OS che forniscono consulenza alle persone in merito ai vaccini.



COME PRESENTARE

- Spiega il concetto di fiducia vaccinale in relazione al ruolo degli operatori sanitari. Questo concetto costituirà il fondamento per il resto del modulo formativo.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Quello di confidence vaccinale è un concetto complesso, largamente basato sulla fiducia (3).
- Una persona deve avere fiducia in tutti e tre gli elementi elencati per sentirsi pienamente sicura della propria decisione di vaccinarsi.
- La fiducia è fondamentale per la vostra relazione con un caregiver o un utente, e può essere costruita nel tempo.
- Questo concetto è molto importante da tenere a mente quando si lavora con individui che potrebbero avere una storia personale di sfiducia nei confronti dell'istituzione medica o del governo.
- Gli operatori sanitari hanno un impatto sull'ultimo elemento. Quando si forniscono consigli sulle vaccinazioni, si può creare fiducia nei confronti dei vaccini di routine e promuovere il programma vaccinale nazionale.
- Gli operatori sanitari possono anche contribuire a creare fiducia nei vaccini raccomandati, nonché nei processi e nelle politiche sottostanti, aiutando le persone a comprendere come i vaccini vengano autorizzati per l'uso nel Paese e continuamente monitorati dalle autorità sanitarie per la sicurezza.
- Prendendosi il tempo per ascoltare le preoccupazioni dei caregiver e degli utenti e condividendo le informazioni con rispetto, gli operatori sanitari possono aiutarli ad acquisire sicurezza nella loro decisione di vaccinarsi.
- Anche essere onesti nei confronti di ciò che non si conosce è importante per costruire la fiducia. Quando non sapete qualcosa, valutate bene dove cercare informazioni specialistiche sulle vaccinazioni e sui vaccini autorizzati nel Paese; ad esempio, presso la direzione dei servizi vaccinali, gli operatori di gruppi tecnici esperti, colleghi con più esperienza o fonti istituzionali accreditate (MS – ISS / OMS).
- Quando condividete una storia personale e i motivi per i quali raccomandate i vaccini o per i quali vi siete vaccinati personalmente, potete esercitare una forte influenza sulla decisione di una persona di vaccinarsi e contribuire a rafforzare la sua fiducia nei confronti della vaccinazione.
- Una forte fiducia nei confronti della vaccinazione all'interno delle comunità porta a un maggior numero di persone vaccinate, il che si traduce in un minor numero di malattie, di ricoveri ospedalieri e di decessi causati dalle malattie prevenibili da vaccino (3).



SINTESI

- La confidence vaccinale ha le proprie radici nella fiducia.
- Gli operatori sanitari hanno un ruolo essenziale nel rafforzare la fiducia nei confronti dei vaccini di routine e nel promuovere il programma nazionale di vaccinazione.
- Gli operatori sanitari che dedicano tempo ad ascoltare le preoccupazioni e a condividere le informazioni con rispetto possono aiutare le persone ad acquisire sicurezza nella loro decisione di vaccinarsi.

L'OS che ha fiducia nei vaccini

L'OS che ha fiducia nei vaccini

Promuove e raccomanda le vaccinazioni

Accresce nell'utenza la fiducia nell'offerta vaccinale

Condivide esperienze personali positive legate alla propria vaccinazione e a quella degli altri



Gli operatori sanitari devono essi stessi avere fiducia nelle vaccinazioni per accrescere la fiducia vaccinale nei caregiver e negli utenti.⁽²⁾



COME PRESENTARE

- Spiega in che modo la fiducia nei confronti dei vaccini influisce sul ruolo degli operatori sanitari che comunicano con i caregiver e con gli utenti in ambito vaccinale.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- I vostri comportamenti possono avere un impatto sulla fiducia che gli altri ripongono nella vaccinazione.
- Un operatore sanitario fiducioso nei confronti dei vaccini è un professionista che promuove e raccomanda le vaccinazioni; che costruisce, nella popolazione, fiducia nei confronti del programma nazionale di immunizzazione, educando e rassicurando i caregiver e gli utenti sulla necessità e sulla sicurezza dei vaccini; e che può dare il buon esempio, condividendo le proprie esperienze positive di vaccinazione personale e di vaccinazione di altri (4).
- Concedetevi un momento per valutare se questa descrizione riflette i vostri comportamenti nella pratica.



SINTESI

- La fiducia nei confronti della vaccinazione inizia con te nel tuo ruolo di operatore sanitario.
- Devi avere fiducia nella vaccinazione prima di poter iniziare a costruire la fiducia vaccinale nei caregiver e negli utenti.

Rafforzare la fiducia vaccinale tra gli OS

Rafforzare la fiducia vaccinale tra gli OS

La fiducia vaccinale degli OS aumenta quando hanno familiarità con e sanno dove reperire informazioni aggiornate e accurate su:

- malattie prevenibili da vaccino
- come i vaccini agiscono per prevenire le malattie
- sicurezza ed efficacia dei vaccini
- tecniche di somministrazione dei vaccini
- identificazione e gestione delle reazioni gravi ai vaccini.



COME PRESENTARE

- Raccomanda le aree tematiche di cui gli operatori sanitari dovrebbero essere a conoscenza quando interagiscono in conversazioni con caregiver e utenti in merito alla vaccinazione.
- Incoraggia i partecipanti a riflettere sulle proprie fonti di informazione per contribuire a rafforzare le loro conoscenze su queste aree tematiche.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Non tutti gli operatori sanitari si sentono sicuri nel parlare con caregiver e utenti dei vaccini; inoltre, potrebbero non sapere come rispondere alle domande o alle preoccupazioni che caregiver e utenti possono avere (5).
- È naturale che gli operatori sanitari che lavorano in contesti in cui è offerta la vaccinazione abbiano livelli variabili di conoscenza, formazione ed esperienza.
- È essenziale sapere dove trovare informazioni aggiornate e accurate sulle aree tematiche elencate in questa slide.
- Tenete in considerazione le vostre fonti di informazione specialistica su questi argomenti. Queste possono includere MS - ISS, referenti dei programmi vaccinali, ordini e associazioni professionali, il mondo accademico o l'OMS.
- È inoltre opportuno considerare quali azioni si intraprendono nella propria attività per rimanere aggiornati su questi argomenti. Poiché le informazioni vengono costantemente aggiornate e vengono introdotti nuovi vaccini, è importante ottenere informazioni su queste aree tematiche.
- Una volta acquisita fiducia nella propria capacità di affrontare queste aree tematiche con caregiver e utenti, ci si trova in una posizione molto solida per avere una conversazione efficace con un caregiver o un utente che li motivi alla vaccinazione.



SINTESI

- Considera le tue fonti di informazione per rafforzare la tua stessa fiducia nei vaccini
- Sii pronto e sappi dove aver accesso a informazioni accurate e aggiornate su queste aree tematiche.

Come gli OS contribuiscono alla fiducia vaccinale

Come gli OS contribuiscono alla fiducia vaccinale

Gli OS sono i consulenti e influencer più affidabili nelle decisioni vaccinali.^{13,14}



PERTANTO, una raccomandazione da parte dell'OS è un fattore principale nell'*uptake* vaccinale



TUTTAVIA, gli OS possono sottovalutare la propria influenza, pensare di non avere tempo per parlare di vaccini o mancare di fiducia nei confronti dei vaccini

10



COME PRESENTARE

- Condividi le evidenze per sottolineare l'importanza di una raccomandazione da parte di un operatore sanitario per favorire la vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Gli operatori sanitari sono tra i consulenti più affidabili e influenzano le decisioni in materia di vaccinazione (4–6).
- La raccomandazione da parte di un operatore sanitario rappresenta un fattore determinante nell'accettazione del vaccino; tuttavia, gli operatori sanitari possono sottostimare la propria influenza, potrebbero non avere molto tempo per parlare di vaccini o non avere fiducia nei vaccini, il che può indurre ad una mancata vaccinazione (6).
- La ricerca indica che gli utenti sono più propensi a vaccinarsi quando l'operatore sanitario di riferimento raccomanda le vaccinazioni (5).
- La conoscenza dell'operatore sanitario e il suo atteggiamento verso i vaccini sono determinanti importanti delle sue intenzioni di raccomandare la vaccinazione a caregiver e utenti, e dell'adesione alla vaccinazione; a sua volta, da operatore sanitario le vostre raccomandazioni tendono ad influenzare gli atteggiamenti e le decisioni di molte altre persone (4).
- L' ECDC ha affermato: "Gli operatori sanitari sono considerati tra le fonti più affidabili di informazioni vaccinali per gli utenti. Essi sono nella posizione migliore per comprendere gli utenti esitanti, per rispondere ai loro dubbi e preoccupazioni e per trovare modi per spiegare i benefici della vaccinazione" (7).
- I caregiver e gli utenti richiedono informazioni coerenti e accurate sulla sicurezza e sui benefici della vaccinazione di routine, da parte di tutti i loro operatori sanitari di riferimento, trasmesse in modo rispettoso e positivo.
- Le coperture vaccinali possono essere migliorate se gli operatori sanitari e l'intero sistema di sanitari raccomandano fortemente la vaccinazione in ogni occasione.
- Raccomandare le vaccinazioni e dare l'esempio sono azioni fondamentali per aumentare l'accettazione del vaccino tra caregiver, utenti e popolazione generale (4).



SINTESI

- Gli operatori sanitari sono spesso considerati i consulenti e gli influencer più fidati in merito alle decisioni vaccinali.
- La raccomandazione di un operatore sanitario a vaccinarsi è un principale driver all'adesione vaccinale.

Riflessione

Di cosa avete bisogno, in quanto OS, per costruire la vostra fiducia vaccinale?

Cosa potete fare per aiutare i caregiver e gli utenti a fidarsi delle vaccinazioni?

Esercizio di Riflessione di Gruppo

L'obiettivo è che i partecipanti considerino i modi in cui possono sfruttare il loro ruolo di consulenti di fiducia per rafforzare la confidence vaccinale tra caregiver e utenti.



COME PRESENTARE

- Facilita una discussione con i partecipanti chiedendo loro di riflettere sulla propria fiducia nella vaccinazione e di condividere ciò che fanno nella loro pratica per aiutare caregiver e utenti a fidarsi della vaccinazione. Chiedi ai partecipanti di condividere pratiche o esperienze che hanno riscontrato efficaci o non efficaci nel costruire la fiducia nella vaccinazione.
- A seconda del numero di partecipanti, questa discussione può svolgersi come un unico gruppo comprendente tutti i partecipanti, oppure si può valutare di suddividere i partecipanti in gruppi più piccoli da due a cinque persone e assegnare a una persona in ciascun gruppo il compito di sintetizzare e riferire al gruppo più ampio.
- I piccoli gruppi possono utilizzare una lavagna a fogli mobili o una lavagna bianca con pennarello, per documentare i loro punti chiave.
- Dai 10 minuti per questo esercizio.

Parte 2. Discussione su benefici e rischi della vaccinazione



BOX 3. Linee guida per il facilitatore

<p>PANORAMICA</p>	<p>Nella seconda parte, esplorerai la percezione del rischio e i diversi tipi di reazioni ai vaccini. Insegnerai ai partecipanti come comunicare efficacemente sui rischi e i benefici della vaccinazione per supportare la decisione di una persona di vaccinarsi. Faciliterai uno scenario comunicativo in cui ai partecipanti verrà chiesto di discutere i benefici e i rischi da includere in una conversazione con un caregiver e/o un utente per aiutarli ad aumentare la loro fiducia nella vaccinazione. Questa parte della formazione comprende le slide 12-22.</p>
<p>OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esaminare la percezione del rischio e il modo in cui questa influenza la decisione di vaccinarsi. • Comprendere i diversi tipi di reazioni ai vaccini. • Definire i messaggi chiave per una conversazione su rischi e benefici. • Avere una conversazione aperta e imparziale sui rischi e i benefici della vaccinazione con un caregiver o un utente.
<p>DURATA</p>	<p>30 minuti</p>
<p>MATERIALI E PREPARAZIONE</p>	<p>Computer portatile e proiettore, microfono, slide della formazione, lavagna a fogli mobili o lavagna bianca e pennarelli</p>



COME PRESENTARE

- Introduci la Parte 2, che tratterà il secondo risultato di apprendimento: comunicare in modo efficace benefici e rischi per supportare una decisione sulla vaccinazione.

Percezione del rischio nella popolazione

Percezione del rischio nella popolazione

Le preoccupazioni variano all'interno della popolazione, tra e all'interno di gruppi diversi.¹¹



COME PRESENTARE

- Discuti le diverse percezioni del rischio nella popolazione.
- Esamina le diverse citazioni delle persone sulla slide e chiedi ai partecipanti di considerare e condividere le percezioni del rischio che sentono comunemente dai caregiver e dagli utenti nei loro contesti sanitari.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- È comune confrontarsi con caregiver e utenti che mettono in dubbio i rischi e i benefici della vaccinazione.
- Le percezioni variano considerevolmente all'interno della popolazione, tra i diversi gruppi e all'interno di essi, e sono influenzate da molteplici fattori individuali e contestuali che intervengono nella vita quotidiana delle persone (8).
- Le persone spesso hanno percezioni del rischio legate a ciò che accade dopo la vaccinazione e percezioni del rischio legate alle malattie.
- Gli operatori sanitari hanno un'opportunità unica di promuovere la fiducia nei vaccini tra caregiver e utenti, ascoltando e comprendendo la loro percezione del rischio.
- Ascoltando in modo efficace, sarete meglio preparati a rispondere a domande e dubbi e a promuovere la conoscenza e la consapevolezza sui vaccini. Questa competenza sarà discussa più avanti in questo corso di formazione.




SINTESI

- Le percezioni che riguardano le vaccinazione sono influenzate da molteplici fattori individuali e di contesto.
- Le preoccupazioni relative alla vaccinazione variano, pertanto gli operatori sanitari devono comprendere la percezione del rischio individuale per rispondere in modo efficace e rafforzare la fiducia nella vaccinazione.

La percezione dei rischi e dei benefici influenza la decisione vaccinale

La percezione dei rischi e dei benefici influenza la decisione vaccinale


Una persona che percepisce un alto livello di rischio legato alla malattia e sa che i vaccini riducono questo rischio



È più propensa a:

- accettare la vaccinazione per se stessa
- accettare la vaccinazione per il proprio bambino.⁽⁹⁾

Una persona che percepisce un alto livello di rischio collegato alle reazioni avverse ai vaccini percepisce un basso livello di beneficio protettivo dai vaccini e/o percepisce un basso livello di rischio associato alla malattia



È più probabile che:

- rifiuti o ritardi la vaccinazione per se stessa
- rifiuti o ritardi la vaccinazione per il proprio bambino.⁽⁹⁾

14



COME PRESENTARE

- Presenta le due diverse persone in questa slide e spiega come le percezioni del rischio possano influenzare la decisione vaccinale.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Il rischio è la possibilità che si verifichi un evento negativo. Gli individui percepiscono il rischio in base a quanto probabile credano che un determinato tipo di evento possa aver luogo (probabilità) e alla loro preoccupazione per le conseguenze di tale evento (gravità) (9). Il rischio può anche essere un sentimento. Le sensazioni legate al rischio possono avere un impatto maggiore sul comportamento rispetto alla conoscenza del rischio stesso.
- Tenete in considerazione il modo in cui caregiver e utenti percepiscono il rischio e come queste percezioni influenzano il processo decisionale in tema di vaccinazioni.
- Una persona può pensare che la malattia sia probabile e/o grave; può anche pensare che gli effetti collaterali del vaccino siano probabili e/o gravi (9).
- La regola generale è:
 - se le persone percepiscono alti livelli di rischio di malattia e sanno che i vaccini riducono tale rischio, saranno più propense ad accettare la vaccinazione (9); tuttavia
 - se le persone percepiscono alti livelli di rischio derivanti dalle reazioni ai vaccini, percepiscono un basso livello di beneficio protettivo dai vaccini e/o percepiscono un basso livello di rischio correlato alla malattia, sono più propense a rifiutare o ritardare la vaccinazione (9).
- Per alcune persone nella popolazione, quando il rischio di malattia è percepito come basso o assente, le paure o le preoccupazioni riguardo a una malattia possono essere sostituite da paure o preoccupazioni riguardo ai vaccini (9).



SINTESI

- Sia la malattia che la vaccinazione sono associate ad un rischio
- Un fattore chiave nel processo decisionale vaccinale è il modo in cui le persone percepiscono il rischio.

Un evento *che segue* la vaccinazione non significa necessariamente che sia *causato* da essa

Un evento *che segue* la vaccinazione non significa necessariamente che sia *causato* da essa

Le persone potrebbero manifestare un problema di salute dopo la vaccinazione e ipotizzare che sia stato causato dal vaccino.

In una popolazione si verificano diverse malattie ed eventi sanitari causati da fattori indipendenti dalle vaccinazioni. La percezione del rischio da parte delle persone può essere influenzata da un problema di salute quando questo coincide con la vaccinazione. Questo è noto come **evento casuale**.

Senza informazioni accurate, una persona potrebbe credere che qualsiasi evento avverso post-vaccinale, sia causato dal vaccino ricevuto.

Informare i caregiver e gli utenti prima della vaccinazione sulle reazioni attese, così come chiedere aiuto e come segnalare un evento avverso che può destare preoccupazione, rafforza la fiducia nella vaccinazione.




COME PRESENTARE

- Definisci un evento casuale.
- Spiega in che modo eventi sanitari casuali possono influenzare la percezione del rischio da parte delle persone quando si tratta di vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Indipendentemente dalla vaccinazione, nella popolazione si verificano diverse malattie ed eventi sanitari.
- Un evento casuale è un evento avverso successivo all'immunizzazione che si verifica dopo la vaccinazione, ma è causato da qualcosa di diverso dal prodotto vaccinale, da un errore di immunizzazione o dall'ansia da immunizzazione (10).
- Quando un problema di salute coincide con il momento della vaccinazione, una persona priva di informazioni accurate potrebbe credere che il problema sia stato causato dalla vaccinazione, quando in realtà si è trattato di un evento casuale.
- Per evitare malintesi, un operatore sanitario può informare i caregiver e i utenti prima della vaccinazione sulle reazioni attese alla vaccinazione, nonché su come cercare aiuto e segnalare eventuali eventi avversi successivi alla vaccinazione.



SINTESI

- La percezione del rischio può essere influenzata da eventi casuali.
- Una buona comunicazione prima della vaccinazione può aiutare ad affrontare il rischio di un evento fortuito e a rafforzare la fiducia nel vaccino.

Percezioni del rischio: reazioni ai vaccini

Percezioni del rischio: reazioni ai vaccini

I vaccini possono causare delle reazioni, ma quelle definite gravi sono molto rare. Gli eventi avversi che seguono la vaccinazione (AEFI) possono essere reazioni dovute al tipo di vaccino o alla vaccinazione, oppure possono essere casuali. I vari tipi di AEFI sono elencati di seguito.¹⁶

TIPOLOGIA DI AEFI	DEFINIZIONE	INFORMAZIONI AGGIUNTIVE
Reazione correlata al prodotto vaccinale	Un AEFI causato o scatenato da una o più proprietà intrinseche del prodotto vaccinale.	Molto raro e gli operatori sanitari sono addestrati a gestirlo.
Reazione correlata a un difetto di qualità del vaccino	Un AEFI causato o innescato da uno o più difetti di qualità del prodotto vaccinale.	I difetti di qualità sono estremamente improbabili per via dei migliori standard applicati nella produzione e nel controllo qualità dei vaccini (es. ogni lotto viene testato).
Reazione correlata ad un errore di immunizzazione	Un AEFI causato da una manipolazione, prescrizione o somministrazione inappropriata del vaccino e pertanto prevenibile.	Personale qualificato e attrezzature adeguate prevengono tali eventi.
Reazione correlata all'ansia da immunizzazione	Un AEFI derivante dall'ansia relativa alla vaccinazione.	Comune tra adolescenti e giovani adulti. Procedure appropriate creano un ambiente sicuro per prevenirli.
Eventi casuali	Un AEFI che si verifica dopo l'immunizzazione, ma dovuto a qualcosa di diverso dal prodotto vaccinale, da un errore di immunizzazione o dall'ansia da immunizzazione.	Molto spesso un AEFI grave è causato da fattori che non hanno nulla a che vedere con la vaccinazione: tali condizioni di salute coesistono con la vaccinazione.



COME PRESENTARE

- Presenta i vari tipi di eventi avversi che seguono la vaccinazione (AEFI) descritti in questa slide come conoscenza di base per gli operatori sanitari e enfatizza la probabilità generale di ciascuno di essi.
- Rafforza il concetto che gli eventi casuali non sono causati dalla vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Per il vostro bagaglio culturale come operatori sanitari, è importante che siate a conoscenza dei vari tipi di AEFI e della loro probabilità di verificarsi nella pratica.
- Durante le conversazioni con i caregiver e gli utenti potrebbero sorgere domande relative ai diversi tipi di AEFI, pertanto è importante comprendere le differenze tra gli AEFI ed essere preparati ad affrontarle.



SINTESI

- I vaccini possono causare reazioni, ma le reazioni gravi sono molto rare.
- Molto spesso un AEFI è causato da fattori che non hanno nulla a che fare con la vaccinazione, come ad esempio condizioni di salute concomitanti al momento della vaccinazione.

Rispondere alle percezioni su benefici e rischi della vaccinazione

Rispondere alle percezioni su benefici e rischi della vaccinazione

Per costruire fiducia nella vaccinazione, un OS deve comunicare in modo efficace i rischi e i benefici attraverso:

- la comprensione di percezioni e la comunicazione dei rischi noti associati alle malattie prevenibili da vaccinazione;
- la comunicazione dei benefici dei vaccini nel ridurre il rischio di ammalarsi;
- l'informazione sui rischi noti associati ai vaccini e su come questi rischi vengono mitigati.

Inoltre, un OS dovrebbe:

- modulare la discussione sui rischi e benefici, in base alle preoccupazioni e alle conoscenze degli utenti o dei caregiver;
- fornire informazioni accurate, affidabili e chiare sulla vaccinazione e indicare a chi rivolgersi in caso di un evento avverso grave, successivo alla vaccinazione (AEFI).



COME PRESENTARE

- Fornisci una panoramica delle informazioni di cui gli operatori sanitari hanno bisogno per una conversazione sui rischi e i benefici della vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- L'obiettivo è facilitare una discussione collaborativa con caregiver e utenti, comprendendo le loro percezioni e spiegando i rischi delle malattie prevenibili da vaccino (MPV) e i rischi e i benefici della vaccinazione contro queste malattie, per aiutarli a prendere una decisione informata. Ciò implica prendersi il tempo necessario per comprendere le percezioni degli utenti sui rischi e sui benefici.
- Un dialogo efficace sui rischi e i benefici della vaccinazione, che crei fiducia nella vaccinazione, richiede un approccio aperto ed equilibrato. Dovreste comunicare i rischi noti associati al verificarsi di una malattia prevenibile da vaccino, i benefici dei vaccini nel ridurre il rischio di malattia, nonché i rischi noti associati ai vaccini e come questi rischi possono essere mitigati (11).
- Questa conversazione dovrebbe essere personalizzata in base all'utente da vaccinare, tenendo conto dei suoi fattori di rischio individuali (5).
- Presentate e condividete le informazioni in modo chiaro e comprensibile (11). Ciò significa che potrebbe essere necessario adattare il proprio stile comunicativo al livello di alfabetizzazione sanitaria del caregiver o dell'utente, condividendo esempi e risorse culturalmente appropriati (11).



SINTESI

- Personalizza il dialogo in modo da affrontare i fattori di rischio che interessano l'utente da vaccinare.
- Adatta la tua comunicazione al livello di alfabetizzazione sanitaria del caregiver o dell'utente.
- Condividi informazioni accurate, affidabili e chiare sulla vaccinazione.

Messaggi chiave per una conversazione su rischi e benefici

Messaggi chiave per una conversazione su rischi e benefici^(9,10)



18



COME PRESENTARE

- Utilizza le tre componenti di una conversazione efficace su rischi e benefici per guidare i partecipanti attraverso messaggi chiave che possono considerare adatti al proprio contesto sanitario.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Tutte le conversazioni sulla vaccinazione dovrebbero toccare queste tre componenti per rispondere in modo equo ed efficace a domande e preoccupazioni sulla vaccinazione (11).
- Nelle prossime tre slides esamineremo i messaggi chiave per ogni componente da trasmettere a caregiver e utenti.
- Come già detto, adattate i vostri messaggi ai fattori che influenzano l'utente idoneo alla vaccinazione e alle preoccupazioni di chi si prende cura di lui o dell'utente.



SINTESI

- Per creare fiducia nella vaccinazione di routine, gli operatori sanitari devono conoscere e prepararsi a discutere tutti e tre le componenti dei rischi e dei benefici.

Rischi delle MPV

Rischi delle malattie prevenibili da vaccino



MESSAGGI CHIAVE

- L'infezione può portare a gravi complicazioni, ospedalizzazione, disabilità a lungo termine e morte.
- Molte malattie prevenibili da vaccino non hanno un trattamento o una cura specifica.
- Alcune malattie si diffondono rapidamente in una comunità in cui molte persone non sono vaccinate. Molte di queste malattie non si riscontrano grazie al successo delle vaccinazioni.
- Il rischio di complicanze gravi, determinato da una malattia prevenibile da vaccino, è di gran lunga superiore al rischio di una reazione grave a un vaccino.



COME PRESENTARE

- Rivedi i messaggi chiave generali sui rischi delle MPV, come presentati in questa slide, ricordando ai partecipanti che dovranno adattare questi messaggi al contesto locale e considerare i fattori di rischio individuali dell'utente da vaccinare.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Sebbene questi messaggi chiave siano importanti, è necessario adattarli all'utente da vaccinare e al contesto epidemiologico locale (5).
- Considerate eventuali fattori di rischio che possono influenzare l'utente e aumentare il rischio di infezione e/o di malattia grave. Ad esempio, l'utente presenta una patologia cronica che lo espone a rischio di malattia severa? L'età lo colloca in una categoria ad alto rischio? Frequenta un asilo nido o una scuola, oppure svolge un'attività lavorativa che lo espone al rischio di contrarre e trasmettere malattie prevenibili? Sono presenti focolai di MPV nell'area?

Benefici dei vaccini

Benefici dei vaccini

MESSAGGI CHIAVE

- I vaccini proteggono la persona addestrandolo e rafforzando il sistema immunitario per difendersi dalle infezioni prevenibili, mediante la vaccinazione.
- I vaccini sono altamente efficaci nella protezione dalle malattie gravi.
- Vaccinarsi è molto più sicuro rispetto a contrarre la malattia.
- La vaccinazione tempestiva protegge i bambini da malattie gravi che possono portare al ricovero ospedaliero, all'assenza da scuola per giorni o settimane, a disabilità permanenti o persino alla morte.
- La maggior parte dei vaccini previene la diffusione dell'infezione nella comunità. Pertanto, questi vaccini proteggono indirettamente le persone vulnerabili che non possono vaccinarsi a causa delle loro condizioni di salute.
- L'Organizzazione Mondiale della Sanità stima che ogni anno più di due milioni di decessi siano prevenuti nel mondo grazie alle vaccinazioni.



COME PRESENTARE

- Rivedi i messaggi chiave generali sui benefici dei vaccini come presentati in questa slide, ricordando ai partecipanti che dovranno adattare tali messaggi ai vaccini utilizzati nella loro professione. Per questo motivo, è importante essere aggiornati e avere familiarità con i vaccini di routine utilizzati nei propri contesti assistenziali.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Oltre ai messaggi chiave presenti in questa slide, è necessario avere familiarità con i benefici dei vaccini utilizzati nei propri contesti lavorativi.
- Siate pronti a discutere come i vaccini agiscono per fornire protezione all'organismo, quando tale protezione inizia e quanto dura, nonché a fornire informazioni volte a promuovere la sicurezza e l'efficacia dei vaccini di routine.

Rischi correlati alla vaccinazione

Rischi correlati alla vaccinazione

MESSAGGI CHIAVE

- Gli effetti collaterali comuni sono generalmente lievi e si risolvono rapidamente.
- Non tutti gli eventi avversi osservati dopo la vaccinazione sono causati dal vaccino stesso. Esistono molteplici cause sottostanti che richiedono un esame approfondito.
- Nessun vaccino protegge al 100% dalla malattia; tuttavia, la vaccinazione riduce significativamente il rischio di ammalarsi.
- Le reazioni avverse gravi a seguito dell'immunizzazione, sono estremamente rare. Alcune di queste reazioni sono più frequenti a seguito dell'infezione causata da virus o batteri piuttosto che dalla vaccinazione.
- I professionisti sanitari sono formati per ridurre ulteriormente il rischio e gestire una reazione avversa grave dovuta ad un vaccino, qualora si dovesse verificare uno di questi eventi sporadici.
- Incoraggiare gli utenti a segnalare qualsiasi evento avverso successivo alla vaccinazione che desti preoccupazione.



COME PRESENTARE

- Rivedi i messaggi chiave generali per caregiver e utenti riguardo ai rischi post vaccino, come presentati in questa slide, ricordando ai partecipanti che dovranno adattare tali messaggi ai vaccini utilizzati nella loro professione. Per questo motivo, è importante avere familiarità ed essere aggiornati sui vaccini di routine utilizzati nei propri contesti assistenziali.
- Sottolinea l'importanza della formazione clinica per essere in grado di gestire l'insorgenza di una rara reazione allergica grave.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Oltre ai messaggi chiave presenti in questa slide, dovrete avere familiarità con i potenziali rischi post vaccino, specialmente per i vaccini utilizzati nel proprio contesto operativo.
- Siate pronti a discutere gli effetti indesiderati comuni dei vaccini e le modalità per mitigarli (12).
- È inoltre importante essere a conoscenza della possibilità di eventi avversi, inclusa la rara reazione allergica grave, e delle misure necessarie per gestire tali eventi in caso si verificano (12).
- Quando si discutono le reazioni allergiche, enfatizzate l'esistenza di protocolli adottati nel proprio contesto operativo per rispondere e gestire tali eventi (ossia trattamento medico tempestivo e sorveglianza).

Discutere i benefici e i rischi: Scenario comunicativo

DISCUTERE I BENEFICI E I RISCHI

Scenario comunicativo

***Scenario:** La madre di un bambino sano di un anno ti chiede perché suo figlio debba ricevere il vaccino contenente morbillo e rosolia, quando nessuno intorno a loro ha il morbillo o la rosolia. Ti riferisce di essere preoccupata per gli effetti collaterali del vaccino, letti su un popolare sito online.

***Azione:** Quali sono i benefici e i rischi che includeresti nella conversazione con questa madre per aumentare la sua fiducia nel vaccino?

RISCHI ASSOCIATI ALLA MALATTIA
Il morbillo e la rosolia sono malattie altamente infettive che possono diffondersi facilmente tra persone non vaccinate e causare gravi complicanze o morte.^[1]

RISCHI DEL VACCINO ANTI-MPRV
Il vaccino può causare un lieve gonfiore nel sito di iniezione, un esantema non infettivo, lievi sintomi simili-influenzali o febbre da 7 a 12 giorni dopo la somministrazione. Le reazioni allergiche gravi sono estremamente rare. Nell'improbabile evenienza di una reazione grave, abbiamo a disposizione specifiche procedure per fornire assistenza immediata ed efficace.^[2]

BENEFICI DEL VACCINO ANTI-MPRV
La vaccinazione è molto più sicura rispetto al contrarre il morbillo o la rosolia.^[3]



Scenario Comunicativo

L'obiettivo di questa attività è che l'operatore sanitario includa nella conversazione tutte e tre le componenti relative ai rischi e ai benefici della vaccinazione, al fine di aiutare la madre a prendere una decisione informata.



COME PRESENTARE

- Rivedi lo scenario comunicativo con i partecipanti.
- Chiedi ai partecipanti di rivolgersi alla persona accanto a loro e di dedicare alcuni minuti alla discussione dei punti chiave che desidererebbero includere in un colloquio con questa madre, assicurandosi di affrontare tutte e tre le componenti relative ai rischi e ai benefici della vaccinazione MPRV (13): rischi delle MPV, benefici dei vaccini, rischi post vaccinazione.
- Discuti i punti insieme come gruppo.
- Considera l'utilizzo di una lavagna a fogli mobili o cancellabile per segnare le risposte. Le risposte riportate nella slide sono solo esempi; i partecipanti dovrebbero essere incoraggiati a proporre le proprie.
- Assegna 10 minuti per questa attività.

Vedi l'Allegato 2 per uno scenario comunicativo con un paziente adulto.

Parte 3. Step comunicativi per costruire la fiducia nelle vaccinazioni



BOX 4. Linee Guida per il facilitatore

<p>PANORAMICA</p>	<p>In questa parte, introdurrà e guiderà i partecipanti attraverso le tre fasi della conversazione per costruire la fiducia nella vaccinazione con caregiver e utenti. Introdurrà il continuum dell'accettazione vaccinale e le tecniche di CM e le applicherà a uno scenario clinico pratico. Rivedrà inoltre come rispondere a un caregiver o a un utente che si oppone alla vaccinazione. Presenterà l'algoritmo di comunicazione per gli operatori sanitari per mostrare il quadro completo delle fasi della conversazione e delle tecniche comunicative. Questa parte della formazione copre le slide 23–40.</p>
<p>OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introdurre il continuum dell'accettazione vaccinale. • Rivedere le tre fasi della conversazione per costruire la fiducia nella vaccinazione. • Introdurre il CM e spiegare le cinque tecniche per costruire la fiducia nella vaccinazione. • Presentare l'algoritmo di comunicazione per gli operatori sanitari
<p>DURATA</p>	<p>1 ora</p>
<p>MATERIALI E PREPARAZIONE</p>	<p>Computer portatile e proiettore, microfono, slide della formazione, algoritmo di comunicazione per gli OS.</p>



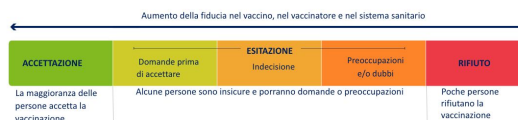
COME PRESENTARE

- Introduci la Parte 3, che coprirà i risultati di apprendimento tre e quattro: identificare diverse percezioni e posizionamenti riguardo alla vaccinazione; rispondere alle preoccupazioni sulla vaccinazione utilizzando le tecniche di CM.

Costruire la fiducia nelle vaccinazioni

Costruire la fiducia nelle vaccinazioni

La disponibilità ad accettare un vaccino si colloca lungo un continuum:



COME PRESENTARE

- Introduci il continuum dell'accettazione vaccinale e spiega ai partecipanti che tale continuum diventerà la base di tutte le loro conversazioni sulla vaccinazione con i caregiver e gli utenti.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- In tutte le vostre conversazioni con caregiver e utenti, l'obiettivo è aumentare la fiducia nella vaccinazione e accompagnare la persona verso l'accettazione dei vaccini.
- La volontà di una persona ad accettare un vaccino si colloca su un continuum dell'accettazione vaccinale, fra quelli che accettano tutti i vaccini raccomandati senza alcun dubbio e quelli che si oppongono completamente alla vaccinazione e non hanno alcun dubbio.
- In mezzo a questi due estremi, vi è un gruppo ampio ed eterogeneo di persone che non sono pronte ad accettare la vaccinazione ma non necessariamente vi si oppongono (14). Questo gruppo comprende una vasta gamma di individui che differiscono dal piccolo gruppo che si oppone completamente alla vaccinazione. All'interno di questo gruppo eterogeneo, molti possono avere domande legittime, desiderare maggiori informazioni o adottare un atteggiamento "di attesa", oppure possono nutrire dubbi e serie preoccupazioni.
- Le strategie comunicative devono essere adattate quando ci si rivolge a persone che si collocano in diverse posizioni lungo il continuum.
- Gli operatori sanitari possono influenzare le persone che non sono ancora pronte ad accettare i vaccini attraverso tecniche di comunicazione efficaci, che possono aiutarle a muoversi lungo il continuum nella direzione dell'accettazione vaccinale (15).



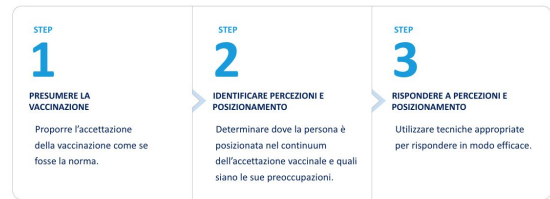
SINTESI

- L'accettazione vaccinale si sposta lungo un continuum.
- La maggior parte delle persone accetta le vaccinazioni, alcune persone sono incerte e avranno domande o preoccupazioni, ma poche persone rifiutano la vaccinazione.
- Le strategie comunicative devono essere adattate in base alla posizione che una persona occupa lungo il continuum.

Step Comunicativi

Step Comunicativi

I seguenti step comunicativi possono accrescere la fiducia nella vaccinazione tra caregiver e utenti.



COME PRESENTARE

- Introduci i partecipanti alle tre fasi della conversazione utilizzate in tutti i colloqui con caregiver e utenti riguardo alla vaccinazione. Queste fasi sono concepite per fornire una struttura di facile utilizzo che guiderà le conversazioni con caregiver e utenti indipendentemente dal loro posizionamento sul continuum dell'accettazione vaccinale.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Le seguenti tre fasi della conversazione, basate su prove di efficacia, sono progettate per aiutare a strutturare e guidare le vostre conversazioni con caregiver e utenti sulle vaccinazioni di routine e, in ultima analisi, a costruire la loro fiducia nella vaccinazione.
- Lo Step 1 richiede di presumere l'accettazione della vaccinazione. Ciò significa presentare l'accettazione vaccinale come la norma (16,17).
- Nello Step 2 identificherete percezioni e posizionamenti, utilizzando il continuum dell'accettazione vaccinale.
- Nello Step 3 apprenderete tecniche di comunicazione efficaci per rispondere alle loro percezioni e posizionamenti.
- In questa parte della formazione, esamineremo ciascuno step in dettaglio e le applicheremo a una conversazione con un caregiver in un contesto sanitario.

Step 1: Presumere la vaccinazione

STEP 1

Presumere la Vaccinazione


Avvia la conversazione con un'affermazione o una frase sicura che presuma l'accettazione della vaccinazione.⁽¹⁷⁾

"Oggi somministreremo a suo figlio il vaccino esavalente per proteggerlo contro sei gravi malattie..."

"Oggi sua figlia riceverà le vaccinazioni previste all'anno di età."

Le affermazioni presuntive:

- migliorano l'accettazione vaccinale
- stabiliscono l'accettazione della vaccinazione come norma
- sottolineano la fiducia dell'OS verso le vaccinazioni



ACCETTAZIONE Domande prima di accettare ESITAZIONE (Indecisione) Preoccupazioni e/o dubbi RIFIUTO

26



COME PRESENTARE

- Introduci lo Step 1 e presenta gli esempi di affermazioni positive riportati nella slide.
- L'utilizzo di queste affermazioni positive presuppone che l'accettazione vaccinale sia l'opzione predefinita.

Altre considerazioni:

- Le tre frasi dell'elenco puntato descrivono le evidenze a sostegno dell'utilizzo di un'affermazione presuntiva nelle conversazioni sulla vaccinazione con caregiver e utenti.
- Fai notare l'immagine del caregiver/utente che è posizionato nel punto di accettazione sul continuum (accettazione vaccinale), segnalando che presumere la vaccinazione sia la norma.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Per comprendere al meglio le percezioni e il posizionamento di una persona rispetto alla vaccinazione, è necessario innanzitutto determinare dove il caregiver o l'utente si colloca sul continuum dell'accettazione vaccinale. A tal fine, si avvia la conversazione con un'affermazione o un annuncio formulato con sicurezza che presuma l'accettazione vaccinale (16,17); ad esempio: "Oggi somministreremo a suo figlio il vaccino esavalente per proteggerlo contro sei malattie gravi" oppure "Oggi sua figlia riceverà i vaccini previsti al compimento dell'anno di età".
- Un'affermazione presuntiva è un'affermazione che presuppone che il caregiver o l'utente sia disposto ad accettare la vaccinazione per il proprio figlio o per se stesso, ed è stato dimostrato che aumenta l'adesione vaccinale (16,17).
- Tali affermazioni segnalano la fiducia dell'operatore sanitario nel vaccino e contribuiscono a stabilire la vaccinazione come norma (16,17).
- Utilizzare affermazioni presuntive per avviare la conversazione si è dimostrato più efficace nell'aumentare l'adesione vaccinale rispetto al chiedere il permesso o all'utilizzare domande quali: "Che cosa ne dice di vaccinarsi oggi?" (16,17).



SINTESI

- Avviare la conversazione mostrando la propria fiducia nella vaccinazione.

Step 2: Identificare percezioni e posizionamento

STEP 2

Identificare percezioni e posizionamento

Ascolta la risposta della persona al tuo approccio presuntivo per comprendere le percezioni e identificare la posizione rispetto all'accettazione della vaccinazione.¹²⁰

ACCETTAZIONE	Domande prima di accettare	ESITAZIONE Indecisione	Preoccupazioni sulla dubbio	RIFIUTO
"Sono pronto."	"Mi sembra tutto ok, ma avrei qualche domanda."	"Non ne sono sicuro... Non so... Vorrei pensarci un attimo."	"Ma, non sono convinto che sia sicuro per mio figlio."	"I vaccini sono pericolosi! Non permetterò mai che mio figlio venga vaccinato."

27



COME PRESENTARE

- Introduci lo Step 2 e sottolinea l'importanza di ascoltare le risposte al fine di identificare le percezioni sulla vaccinazione e determinare il posizionamento del caregiver o dell'utente sul continuum dell'accettazione vaccinale.
- Rivedi le citazioni presenti in questa slide e spiega che si tratta di esempi di risposte a un'affermazione presuntiva, che aiutano a determinare in quale punto del continuum dell'accettazione vaccinale si trovi la persona in un determinato momento.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Dopo aver formulato un'affermazione presuntiva, consentite al caregiver o all'utente di rispondere, ascoltando attentamente la risposta e determinando le loro percezioni e il loro posizionamento rispetto all'adesione vaccinale, ricordando che la maggior parte accetterà i vaccini, molti avranno domande e preoccupazioni e pochi si opporranno (6).
- È opportuno che prendiate nota delle loro percezioni e del loro attuale posizionamento prima di iniziare a rispondere.



SINTESI

- Ascoltare attentamente per formulare una risposta nel modo migliore.

Identificare serie preoccupazioni e/o dubbi sulle vaccinazioni rispetto al rifiuto alla vaccinazione



COME PRESENTARE

- Esplora e aiuta i partecipanti a comprendere la differenza tra le persone che non sono pronte alla vaccinazione e quelle che si oppongono alla vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Prima di passare allo Step 3, esaminiamo più da vicino il continuum dell'accettazione vaccinale per comprendere la differenza tra coloro che non sono pronti ad accettare la vaccinazione e coloro che si oppongono alla vaccinazione. A volte può essere una sfida distinguere la differenza.
- Molte persone hanno domande sulla vaccinazione o persino serie preoccupazioni che le portano inizialmente a rifiutare la vaccinazione. Potrebbero aver avuto esperienze negative con il sistema sanitario, oppure potrebbero accettare alcuni vaccini ma avere preoccupazioni riguardo ad altri (5,18). Potrebbero aver sentito o letto qualcosa che ha generato preoccupazione o addirittura paura (5,18). Una volta che le loro domande e preoccupazioni sono adeguatamente affrontate, è più probabile che accettino la vaccinazione (5,18).
- Le persone che generalmente si oppongono completamente alla vaccinazione rappresentano un gruppo molto ristretto nella popolazione (5,18). Potrebbero avere una posizione ideologica contraria alla vaccinazione e/o potrebbero non voler discutere affatto della vaccinazione (5,18). Potrebbero ritenere che le MPV siano benigne o addirittura benefiche per il sistema immunitario (5,18). Nel complesso, è improbabile che vengano persuase.



SINTESI

- Le persone che generalmente si oppongono del tutto alla vaccinazione rappresentano un gruppo molto piccolo nella popolazione.
- Molte più persone hanno domande e preoccupazioni, e possono essere persuase a vaccinare una volta che queste vengono affrontate.

Step 3: Rispondere alle percezioni e al posizionamento



COME PRESENTARE

- Introduci lo Step 3 e fornisci una breve panoramica delle tecniche utilizzate per rispondere a coloro che: accettano la vaccinazione, non sono pronti o si oppongono alla vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Una volta che avete determinato dove si colloca un caregiver o un utente nel continuum dell'accettazione vaccinale, è il momento di adattare la conversazione alle percezioni e alla posizione espresse. Utilizzerete le tecniche di conversazione appropriate, allineate al posizionamento.
- È vostra la responsabilità di fornire informazioni che abbiano valore o importanza per la persona (18). Questo si ottiene al meglio attraverso un'interazione con una persona che ti consenta di identificare ciò che è importante per lei (18).

Quando un caregiver o un utente accetta la vaccinazione:

- Assicuratevi di vaccinare secondo il protocollo e il calendario vaccinale nazionale.
- Chiedete se ci sono domande prima di procedere con la vaccinazione e siate pronti a rispondere con sicurezza o a sapere dove trovare le informazioni.
- Condividete le conoscenze sugli effetti collaterali comuni del vaccino utilizzato nel vostro contesto clinico e spiegate le strategie di mitigazione del dolore (5,18).
- Sebbene accettino la vaccinazione, caregiver e utenti possono avere domande relative al percorso. È importante spiegare in modo proattivo il processo e rispondere alle domande nel tentativo di mantenere la fiducia (18) e prevenire che la persona si sposti nella direzione opposta sul continuum.

Quando un caregiver o un utente non è pronto per la vaccinazione:

- Considerate questa situazione come un'opportunità per costruire fiducia, che richiede l'avvio di una conversazione guidata dalle tecniche di CM.
- Quando un caregiver o un utente esprime preoccupazione e/o dubbio dopo la proposta di una vaccinazione, l'OS dovrebbe passare rapidamente a riconoscere ed empatizzare con le sue preoccupazioni (1,19).
- La struttura e le tecniche di conversazione saranno ulteriormente approfondite.

Quando un caregiver o un utente si oppone alla vaccinazione:

- È importante garantire la fiducia lasciando aperta la possibilità di dialogo (18). La slide successiva approfondirà come e perché farlo.



SINTESI

- A seconda del posizionamento della persona rispetto alla vaccinazione, un OS deve rispondere utilizzando la tecnica più appropriata:
 - vaccinare secondo il protocollo e il calendario vaccinale
 - avviare una conversazione guidata dalle tecniche di CM
 - garantire la fiducia lasciando aperta la possibilità di dialogo.

Rispondere ad una persona contraria alla vaccinazione

Rispondere ad una persona contraria alla vaccinazione ^(14,15)



COME PRESENTARE

- Rivedi le tecniche di conversazione da utilizzare quando si risponde a una persona che si oppone alla vaccinazione, fornendo la motivazione e, ove possibile, degli esempi.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Le conversazioni con caregiver e utenti che si oppongono alla vaccinazione possono essere impegnative. L'obiettivo di queste conversazioni è garantire la fiducia e lasciare aperta la possibilità di dialogo (18).
- Ricordate che è improbabile che queste persone vengano persuase, quindi cercate di mantenere queste conversazioni brevi e di evitare il confronto (5).
- Respingere queste persone o impegnarsi in un dibattito sulla fondatezza delle loro convinzioni può portare a colloqui prolungati e improduttivi e dovrebbe essere evitato (18,20). Ciò può aumentare il rischio che queste persone si allontanino completamente dal sistema sanitario. Invece, riconoscete ed esplorate le preoccupazioni (18).
- Evitate di correggere la disinformazione prima che la persona abbia avuto la possibilità di esprimere tutte le sue preoccupazioni, poiché ciò tende a interrompere la conversazione (18). Le persone possono percepirlo come un atteggiamento conflittuale e sentire il bisogno di difendersi. Questo compromette la fiducia e può portare a un colloquio lungo e improduttivo (18).
- Chiedete il permesso di condividere informazioni prima di fornire prove (18).

Potete condividere conoscenze adattate alle preoccupazioni che state ascoltando utilizzando fonti credibili, se disposte a riceverle. Tuttavia, prestate attenzione a non imporre informazioni a queste persone (6,20,21).

- Rendere chiara la propria posizione è altrettanto importante e potete farlo attraverso una vostra forte raccomandazione a vaccinarsi.
- Informate sui rischi del rimanere non vaccinati (18); ad esempio, l'utente non sarà protetto contro la malattia e potrebbe ammalarsi se esposto, potrebbe necessitare di cure sanitarie specialistiche se si ammala, esiste anche il rischio di diffondere l'infezione a familiari, amici o persone vulnerabili nella comunità. Il caregiver o l'utente devono inoltre monitorare la presenza di segni e sintomi delle malattie nella comunità e cercare assistenza medica professionale se compaiono sintomi.
- Fornite indicazioni su altri metodi rilevanti di prevenzione delle malattie, come l'igiene delle mani.
- Informate la persona che è la benvenuta a tornare se ha altre domande o se cambia idea. Quando lasciate aperta la possibilità di dialogo, considerate ogni incontro futuro come un'opportunità per una nuova conversazione (18).



SINTESI

- Quando una persona si oppone alla vaccinazione, usare le tecniche di comunicazione per garantire la fiducia e lasciare aperta la possibilità di dialogo.

Rispondere ad una persona che non è pronta ad accettare la vaccinazione

Rispondere ad una persona che non è pronta ad accettare la vaccinazione



COME PRESENTARE

- Introduci i partecipanti al concetto di CM e al suo utilizzo nei contesti sanitari. Le competenze di CM sono utilizzate nella comunicazione con caregiver e utenti che non sono pronti ad accettare la vaccinazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Molti OS comprendono che il rifiuto vaccinale può esporre una persona ad un aumentato rischio di esiti di salute peggiori e, pertanto, desiderano incoraggiare la vaccinazione per ridurre il rischio di malattia e delle sue conseguenze.
- A volte gli OS possono insistere con i fatti per convincere le persone a vaccinarsi; tuttavia, questo approccio può ritorcersi contro e una persona può opporsi alla raccomandazione dell'OS (20).
- Invece, è necessario aumentare la motivazione della persona a cambiare il proprio comportamento vaccinale. Nel caso di caregiver e utenti che non sono pronti, si vuole che scoprano la propria motivazione personale ad accettare un vaccino.
- Il CM è un approccio comunicativo centrato sulla persona che incoraggia caregiver e utenti a partecipare attivamente al processo decisionale riguardo ai propri bisogni di cura, facendo emergere e rafforzando la motivazione e l'impegno al cambiamento (1). È uno stile di comunicazione con l'utente validato e spesso utilizzato dagli OS che lavorano nella gestione delle malattie croniche con risultati ottimali.
- Per quanto riguarda l'immunizzazione, l'approccio del CM mira a informare le persone sui vaccini e sulla vaccinazione in base alle loro esigenze specifiche e al loro livello individuale di conoscenza, con un'accettazione rispettosa delle loro convinzioni (1,19).
- L'uso del CM richiede una conversazione empatica e collaborativa sulla vaccinazione e aiuta a costruire una relazione di forte fiducia tra un OS e il caregiver o l'utente (1,19). Esistono quattro elementi cardine del CM che consentono agli OS di costruire una relazione rispettosa e basata sulla fiducia (1,19):
 1. Partnership: raggiungere l'uguaglianza, rafforzare la collaborazione con un utente o un caregiver.
 2. Accettazione: mantenere un atteggiamento positivo ed empatico che rafforzi l'autonomia della persona.
 3. Verbalizzazione: favorire che il caregiver o l'utente verbalizzi il cambiamento comportamentale che desidera realizzare.
 4. Compassione: agire in modo premuroso.
- Lo stile di counselling tradizionale consiste nel dire e nell'educare le persone su come comportarsi e cosa fare (1,19):
 - Fornendo più informazioni sui vaccini.
 - Fornendo più informazioni sulle MPV.
 - Utilizzando strategie basate sulla paura.
- Gli studi indicano che lo stile tradizionale è un approccio inefficace per affrontare le preoccupazioni sui vaccini e può rafforzare il rifiuto vaccinale (19,21).
- L'obiettivo è spostare il proprio stile di conversazione dall'approccio di counselling tradizionale - dire a caregiver e utenti cosa fare - e utilizzare invece uno stile collaborativo di partnership per costruire una relazione di fiducia (1,19).
- La maggior parte dei caregiver e degli utenti accetterà la vaccinazione dopo una vostra chiara raccomandazione a vaccinarsi (16).
- Molti di coloro che non accettano immediatamente avranno domande semplici che potete facilmente affrontare. Tuttavia, alcuni caregiver e utenti saranno più preoccupati. L'uso delle tecniche del CM con queste persone può rafforzare la loro fiducia nei vaccini e aumentare i tassi di vaccinazione.

Rispondere ad una persona che non è pronta ad accettare la vaccinazione



SINTESI

...Continua

- Il CM è un approccio comunicativo centrato sulla persona, progettato per supportare la motivazione e il processo decisionale della persona.
- Il CM incontra una persona nel punto in cui si trova sul continuum e incoraggia una discussione collaborativa finalizzata alla costruzione di una relazione di fiducia.

Tecniche di CM per accrescere la fiducia nelle vaccinazioni

Tecniche di colloquio motivazionale per accrescere la fiducia nelle vaccinazioni (16,17)



COME PRESENTARE

- Introduci i partecipanti alle tecniche di CM che saranno descritte in questa parte della formazione.
- Elenca le cinque tecniche e fornisci per ciascuna un breve obiettivo.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Esaminiamo le cinque tecniche di CM da utilizzare nelle vostre conversazioni con caregiver e utenti che non sono pronti ad accettare la vaccinazione.
- Queste sono concepite per essere utilizzate insieme come un gruppo di tecniche per una conversazione efficace che motivi la persona verso l'accettazione vaccinale (19).

Applicazione pratica delle tecniche di CM



Non sono sicura di somministrare di nuovo questi vaccini a Iacopo. L'ultima volta era molto agitato e non ha dormito bene per giorni.

Sara è nel vostro studio per la visita dei 6 mesi di suo figlio Iacopo. È il momento della successiva somministrazione dei vaccini pediatrici, secondo il calendario vaccinale nazionale.



COME PRESENTARE

- Applica le tecniche del CM a una conversazione in un contesto sanitario.
- Rivedi lo scenario in questa slide e spiega ai partecipanti che ora applicherete ciascuna delle cinque tecniche di CM, una alla volta, in relazione a questo scenario
- L'obiettivo è utilizzare un approccio collaborativo centrato sulla persona nella conversazione con il caregiver



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Nella parte che segue della formazione, utilizzeremo uno scenario clinico per applicare le cinque tecniche di CM e comprendere come utilizzarle nella pratica.
- Immaginate una madre, Sara, che si trova nel vostro ambulatorio per l'appuntamento dei 6 mesi di suo figlio Iacopo. È il momento della successiva serie di vaccini dell'infanzia di routine previsti dal calendario vaccinale nazionale.
- Avete utilizzato lo Step 1, un'affermazione presuntiva, per informare Sara che Iacopo riceverà oggi i vaccini dei 6 mesi. Sara vi dice: "Non sono sicura di voler somministrare di nuovo questi vaccini a Iacopo. Dopo l'ultima volta era molto agitato e non ha dormito bene per giorni".
- Utilizzate lo Step 2 quando ascoltate le percezioni di Sara e identificate che non è pronta a vaccinare.
- Per lo Step 3, esaminiamo insieme questa conversazione e discutiamo come rispondere al meglio alla preoccupazione di Sara utilizzando le cinque tecniche del CM.



SINTESI

- Una conversazione efficace con una persona che non è pronta ad accettare la vaccinazione richiede che l'OS utilizzi un approccio centrato sulla persona che applichi le cinque tecniche del CM.

Porre domande aperte



Porre domande aperte

Ponì a Sara una domanda a risposta aperta iniziando con "che cosa", "come" o "raccontami", per esplorare i motivi per cui oggi non è pronta ad accettare la vaccinazione.^(1,6,19)

71 andrebbe di raccontarmi qualcosa di più sulla tua reazione e sulle tue preoccupazioni?

VANTAGGI:

- Invita il caregiver o l'utente ad elaborare le proprie preoccupazioni ed il proprio posizionamento.
- Evita di ricevere un "sì" o "no" come risposta.
- Aiuta l'OS a comprendere meglio le preoccupazioni attraverso le parole dell'utente/caregiver.
- Aiuta il caregiver o l'utente ad esprimere in parole le proprie paure o preoccupazioni, affinché possano essere affrontate.



COME PRESENTARE

- Spiega come utilizzare una domanda a risposta aperta in questo scenario.
- Discuti i benefici di questa tecnica di CM.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Ora che avete identificato che Sara non è pronta a vaccinare, utilizzerete una domanda a risposta aperta per esplorare le ragioni alla base della sua preoccupazione (1,6,19).
- Utilizzate domande a risposta aperta quali: Che cosa? Come? Mi racconti...?; ad esempio: "Potresti dirmi di più sulla reazione che ha avuto l'ultima volta e sulle tue preoccupazioni?". Queste domande consentono alla persona di partecipare alla conversazione ed elaborare le proprie convinzioni e il proprio posizionamento, invece di fornire una risposta "sì" o "no" (1,6,19).
- Volete essere in grado di comprendere la preoccupazione della persona direttamente dalle sue parole prima di iniziare a fornire informazioni.
- Rispondere a una domanda a risposta aperta può aiutare le persone a esprimere a parole le proprie paure o preoccupazioni, affinché possano essere affrontate adeguatamente.



SINTESI

- Porre una domanda a risposta aperta invita la persona ad approfondire le proprie preoccupazioni e il proprio posizionamento e promuove una discussione collaborativa.

Ascoltare e applicare la tecnica della riflessione

Ascoltare e applicare la tecnica della riflessione

Ascolta e utilizza la tecnica della riflessione per capire le preoccupazioni di Sara e chiarire se la tua comprensione è corretta.^(16,17)

Percepisco che tu sia preoccupata. Mi sembra che ti stia chiedendo se i vaccini di oggi siano necessari e sicuri per Iacopo. È corretto?

Ho paura che questo vaccino faccia stare male Iacopo. Inoltre, non ho mai sentito parlare di queste malattie e non capisco perché siano importanti. È seriamente necessario che lui faccia un'altra dose di vaccino?

VANTAGGI:

- Riconosce le preoccupazioni del caregiver o dell'utente.
- Permette loro di spiegare cosa intendono.
- Dimostra interesse per ciò che hanno da dire e rispetto per i loro valori e le loro convinzioni.
- Aumenta l'apertura e la disponibilità del caregiver o dell'utente.



COME PRESENTARE

- Spiega come ascoltare e applicare la tecnica della riflessione in questo scenario.
- Discuti i benefici dell'utilizzo di questa tecnica di CM.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Sara risponde alla vostra domanda a risposta aperta dicendo: "Sono preoccupata che questo vaccino possa far ammalare Iacopo. Inoltre, non ho mai sentito parlare di queste malattie, quindi non capisco perché sia importante. Ha davvero bisogno di un altro vaccino?"
- È importante ascoltare e applicare la tecnica della riflessione su ciò che avete sentito per confermare quanto Sara stia dicendo (1,6,19). Questa è una competenza molto importante ed è più difficile di quanto possa sembrare. Spesso gli OS affrontano rapidamente le preoccupazioni senza prendersi il tempo di ascoltare il caregiver o l'utente e dimostrare che stanno ascoltando.
- L'OS deve mostrare interesse per ciò che la persona ha da dire e rispetto per i suoi valori e le sue opinioni (1,6,19). Questo è essenziale per un'assistenza centrata sulla persona.
- Una parte importante dell'ascolto riflessivo consiste nel chiarire se si è compresa correttamente la preoccupazione, ciò dimostra interesse e disponibilità a comprendere le percezioni della persona.

È possibile utilizzare la tecnica della riflessione semplice, ripetendo direttamente ciò che la persona dice, oppure della riflessione complessa, mostrando empatia e ripetendo ciò che si ritiene che la persona intenda (1,6).

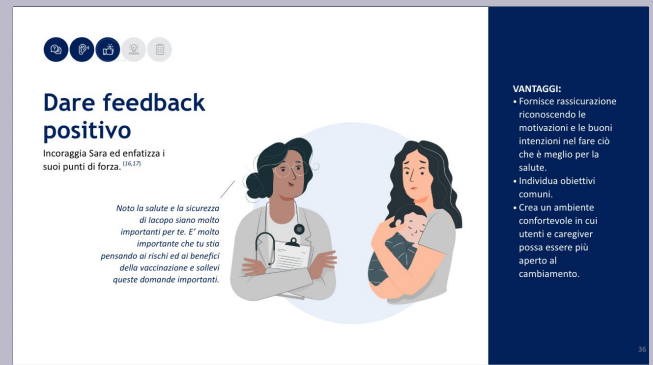
- Un esempio di riflessione semplice in questo scenario potrebbe essere: "Sei preoccupata che questo vaccino possa far ammalare Iacopo e non comprendi perché questo sia importante, è corretto?"
- Un esempio di riflessione complessa potrebbe essere: "Posso sentire che sei preoccupata, sembra che ti stia chiedendo se i vaccini di oggi siano necessari e sicuri per Iacopo, è corretto?"
- L'utilizzo della tecnica dell'ascolto riflessivo riconosce attivamente le preoccupazioni di Sara e le offre l'opportunità di spiegare ciò che pensa.
- È stato dimostrato che questa tecnica aumenta l'apertura e la ricettività di una persona nella discussione sulla vaccinazione (1,6,19).



SINTESI

- Utilizzare la tecnica della riflessione in modo rispettoso in relazione a ciò che si è compreso riconosce le preoccupazioni della persona e consente alla persona di chiarire ciò che intende.

Dare feedback positivo



Dare feedback positivo

Incoraggia Sara ed enfatizza i suoi punti di forza. 16,17

Nota la salute e la sicurezza di Iacopo siano molto importanti per te. È molto importante che tu stia pensando ai rischi ed ai benefici della vaccinazione e sollevi queste domande importanti.

VANTAGGI:

- Fornisce rassicurazione riconoscendo le motivazioni e le buone intenzioni nel fare ciò che è meglio per la salute.
- Individua obiettivi comuni.
- Crea un ambiente confortevole in cui utenti e caregiver possa essere più aperto al cambiamento.



COME PRESENTARE

- Spiega come dare un feedback positivo in questo scenario.
- Discuti i benefici dell'utilizzo di questa tecnica di CM.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Fornire un feedback positivo richiede di riconoscere i punti di forza di una persona e validare le sue preoccupazioni come strategia per identificare obiettivi comuni (1,6,19).
- Potete utilizzare un'affermazione positiva che fornisca incoraggiamento al caregiver o all'utente (1,6).
- Affermazioni incoraggianti e rassicurazione creano un ambiente confortevole in cui una persona può essere più aperta al cambiamento comportamentale.
- Ad esempio, in questo scenario potreste dire a Sara: "Comprendo quanto la salute e la sicurezza di Iacopo siano molto importanti per te. È molto positivo che tu stia riflettendo sui rischi e i benefici della vaccinazione e che sollevi questa importante domanda".



SINTESI

- Le affermazioni incoraggianti forniscono rassicurazione riconoscendo le motivazioni e le buone intenzioni.

Condividere la conoscenza

Condividere la conoscenza

Condividi rispettosamente le informazioni per affrontare le specifiche preoccupazioni di Sara e costruire un rapporto di fiducia.^{16,17}

STIMOLA
Chiedi cosa la persona sa e chiedi il permesso di integrare le sue conoscenze.

CONDIVIDI
Fornisci informazioni e consigli basati su evidenze scientifiche

VERIFICA
Verifica la comprensione e i comportamenti previsti

*"Cosa sai a proposito degli effetti collaterali di questo vaccino?"
"Se sei d'accordo, posso fornirti qualche informazione in più in merito a questi vaccini..."*

*"Malattie gravi e potenzialmente letali, un tempo comuni durante l'infanzia, sono oggi rare nel nostro Paese grazie a questo vaccino..."
"È importante ricevere tutte le dosi previste dal calendario vaccinale per sviluppare un'immunità a lungo termine sufficiente..."*

*"Questo aiuta a chiarire i tuoi dubbi?"
"Come ti senti ora?"*

VANTAGGI:

- Invita il caregiver o l'utente a partecipare a una discussione collaborativa.
- Mostra rispetto per le preoccupazioni e il posizionamento altrui.
- Fornisce evidenze mirate in base alle preoccupazioni espresse dal caregiver o dall'utente.
- Supporta l'operatore sanitario nel condurre la conversazione verso un risultato.

37



COME PRESENTARE

- Spiega come condividere le conoscenze in questo scenario, utilizzando l'approccio STIMOLA-CONDIVIDI-VERIFICA.
- Rivedi ciascuno step dell'approccio STIMOLA-CONDIVIDI-VERIFICA e rivedi le citazioni associate con gli esempi di come rispondere a Sara.
- Discuti i benefici dell'utilizzo di questa tecnica di CM.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Nelle conversazioni con caregiver e utenti che non sono pronti ad accettare la vaccinazione, sarà necessario condividere conoscenze per costruire fiducia e spostare la persona verso l'accettazione della vaccinazione.
- Una tecnica di CM per condividere conoscenze o fornire il proprio parere esperto costruendo al contempo fiducia è l'approccio STIMOLA-CONDIVIDI-VERIFICA (1).
- Questa tecnica di interazione è concepita per esplorare ulteriormente le preoccupazioni e condividere informazioni tecniche per rispondere alle preoccupazioni specifiche della persona (1).
- In primo luogo si STIMOLA, chiedendo cosa la persona sa sui vaccini e chiedendo il permesso di fornire ulteriori informazioni (1). Questo metodo promuove la collaborazione in modo rispettoso per costruire fiducia.
- Ad esempio, con Sara potreste dire: "Che cosa sai sugli effetti collaterali di questo vaccino?"; seguito da: "Se sei d'accordo, potrei fornirti alcune informazioni aggiuntive su questi vaccini".
- Sulla base della risposta di Sara, passare a CONDIVIDERE, fornendo informazioni adattate alla sua preoccupazione (1). Questa è anche un'opportunità per fornire una forte raccomandazione alla vaccinazione e spiegare il perché.
- Ad esempio, potreste dire: "Malattie gravi e potenzialmente letali che un tempo erano comuni nell'infanzia sono ora rare nel nostro Paese grazie a questo vaccino... È importante ricevere tutte le dosi previste dal calendario vaccinale per sviluppare un'immunità sufficiente a lungo termine. Per questo raccomando fortemente che Jacopo riceva oggi questi vaccini".
- Quando condividete informazioni tecniche, è importante assicurarsi di non sovraccaricare con troppe evidenze (1,6). Ciò può spostare la persona nella direzione sbagliata lungo il continuum dell'accettazione vaccinale. Fornite invece informazioni sufficienti per rispondere alla preoccupazione principale.
- Infine, è necessario VERIFICARE, controllando che Sara vi abbia compreso e indagando sui suoi comportamenti pianificati, ad esempio, qual è ora la sua intenzione? (1). Questo aiuta a garantire che la persona abbia compreso quanto detto e offre un momento per eventuali chiarimenti. State anche guidando la conversazione verso un esito.
- Ad esempio, potreste dire a Sara: "Questo aiuta a rispondere alla tua preoccupazione?", "Come ti senti ora?".
- L'approccio STIMOLA-CONDIVIDI-VERIFICA (1) invita Sara a partecipare ad una discussione collaborativa e dimostra rispetto per le sue preoccupazioni e il suo posizionamento.



SINTESI

- L'approccio STIMOLA-CONDIVIDI-VERIFICA dimostra collaborazione e rispetto, fornendo al contempo evidenze adattate alle preoccupazioni della persona.

Riassumere e decidere l'azione successiva

Riassumere e decidere l'azione successiva
Sintetizza la conversazione e passa all'azione.^{(16),(17)}

Ecco cosa ho capito oggi...
Mi sono perso qualcosa??
Data la nostra conversazione, come ti senti adesso rispetto alla vaccinazione?

VANTAGGI:

- Aiuta a guidare la conversazione in modo significativo per la persona.
- Supporta l'operatore sanitario portando a termine la conversazione creando un rapporto di fiducia.
- Indirizza la persona verso un'azione concreta (vaccinazione, visita di follow-up)

DECIDERE LAZIONE

ACCETTA
Procedi con la vaccinazione

ANCORA ESITANTE
Offri l'opportunità per una nuova conversazione e/o fornisci materiale educativo sulla vaccinazione



COME PRESENTARE

- Spiega come riassumere la conversazione con Sara e guidarla a decidere un'azione.
- Discuti i benefici dell'utilizzo di questa tecnica di CM.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- La quinta tecnica del CM è finalizzata a sintetizzare la conversazione per il caregiver o l'utente. Riassumere è una forma di ascolto riflessivo e dimostra rispetto ed empatia per la persona (1,19). Questa tecnica fornisce una transizione verso un'azione concreta come la vaccinazione o un'opportunità per una nuova discussione (1).
- Se non avete ancora individuato alcun comportamento pianificato sulla base delle tecniche usate finora nella conversazione, allora è necessario riassumere la conversazione e aiutare la persona a decidere un'azione (1).
- In questo scenario, potreste dire a Sara: "Ecco cosa ho capito oggi: hai condiviso la tua preoccupazione che questi vaccini potrebbero far ammalare Iacopo ed hai messo in dubbio la loro importanza. Abbiamo discusso delle principali e molto rare reazioni avverse a questi vaccini e parlato del loro solido profilo di sicurezza. Abbiamo anche discusso dei benefici di questi vaccini e del perché sono molto importanti per Iacopo a questa età... Ho tralasciato qualcosa? Data la nostra discussione, che cosa ne pensi delle vaccinazioni ora?"
- Quest'affermazione finale introduce una transizione verso un'azione e consente a Sara di determinare la sua decisione sulla base della riflessione dell' OS sulla conversazione (1).
- Esempi di azioni concrete includono: la persona decide di accettare la vaccinazione, viene fissato un appuntamento successivo, o la persona decide di portare a casa il materiale informativo e riflettere sulle proprie decisioni.



SINTESI

- Riassumere porta la conversazione ad una conclusione significativa per la persona e la guida a prendere una decisione.

L'obiettivo della conversazione

L'obiettivo della conversazione



COME PRESENTARE

- Mostra ancora una volta il continuum del processo di accettazione vaccinale e enfatizza l'obiettivo principale di una conversazione sulla vaccinazione con caregiver e utenti che non sono ancora pronti ad accettare la vaccinazione.

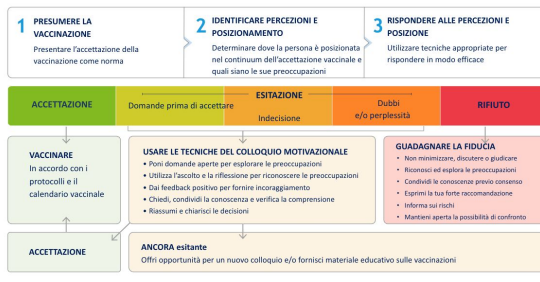


PUNTI DI DISCUSSIONE

- Nelle conversazioni con coloro che non sono ancora pronti ad accettare la vaccinazione, l'obiettivo è aumentare la fiducia vaccinale usando le cinque tecniche del CM che abbiamo discusso e accompagnare la persona nel continuum verso l'accettazione della vaccinazione .

Step comunicativi per creare fiducia nelle vaccinazioni

Step comunicativi per creare fiducia nelle vaccinazioni



COME PRESENTARE

- Presenta una panoramica degli step e delle tecniche di conversazione corrispondenti a diversi posizionamenti nel continuum di accettazione vaccinale.

- Spiega ai partecipanti che possono usare questo strumento di lavoro nella pratica come supporto per guidare conversazioni efficaci sulle vaccinazioni con caregiver e utenti.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Questa slide sintetizza i tre step della conversazione e le corrispondenti tecniche di risposta come discusso in questa parte della formazione.
- Step 1, iniziate la conversazione con una frase presuntiva, presupponendo l'accettazione vaccinale.
- Step 2, identificate percezioni e posizionamento ascoltando la risposta della persona e stabilendo dove la persona si colloca lungo il continuum dell'accettazione vaccinale.
- Step 3, rispondete alle percezioni ed al posizionamento usando le tecniche pratiche appropriate.
- Se la persona accetta la vaccinazione, vaccinate in accordo al protocollo ed al calendario vaccinale.
- Se la persona non è pronta, usate le cinque tecniche del CM (1,19). Fate una domanda a risposta aperta per esplorare la preoccupazione della persona;

ascoltate e applicate la tecnica della riflessione per riconoscere le preoccupazioni della persona; fornite un feedback positivo; condividete le conoscenze in modo rispettoso, stimolando la persona di esprimere, con il suo consenso, ciò che sa, poi condividete le vostre conoscenze tecniche o indicazioni, e verificate la comprensione di ciò che avete condiviso; riassumete la conversazione e aiutate la persona a prendere una decisione. Se la persona non è ancora pronta per la vaccinazione, offrite l'opportunità di una nuova discussione e/o materiale informativo sulla vaccinazione.

- Se la persona si oppone alla vaccinazione, assicuratevi la sua fiducia e lasciate la porta aperta al confronto.
- Tutti riceveranno questo strumento di supporto come parte del materiale formativo. Consigliatene l'uso nella pratica ambulatoriale per agevolare la comunicazione durante le consulenze vaccinali.
- Lo scopo è mantenere le conversazioni strutturate, adattate al posizionamento della persona sulla vaccinazione, incentrate sulla persona e collaborative.



SINTESI

- Questo strumento di supporto aiuta gli OS ad avere conversazioni efficaci con caregiver e utenti che rafforzano la fiducia nella vaccinazione.

Parte 4. Applicare gli step nelle conversazioni con caregiver e utenti

Parte 4:
Applicare gli step nelle
conversazioni
con caregiver
e utenti



BOX 5: Linee Guida per il facilitatore

PANORAMICA	In questa parte guiderai i partecipanti attraverso una serie di scenari di conversazione con caregiver e utenti sulla vaccinazione di routine in un contesto clinico e faciliterai l'attività del role-play per questa formazione. Dopo ogni scenario di role-play, discuterai le tecniche di conversazione e fornirai un feedback costruttivo ai partecipanti. Presenterai l'autovalutazione e la valutazione post-formazione e concluderai la sessione di formazione. Questa parte della formazione riguarda le slide 41-62.
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare scenari di conversazione attraverso il role-play applicando gli step della conversazione. • Fornire feedback ai partecipanti dopo ogni role-play. • Condividere risorse per gli OS. • Condurre l'autovalutazione e la valutazione post-formazione. • Concludere la formazione.
DURATA	1 ora
MATERIALI E PREPARAZIONE	Computer portatile e proiettore, microfono, slide della formazione, algoritmo di comunicazione per OS, griglia di valutazione della conversazione, autovalutazione e valutazione post-formazione.



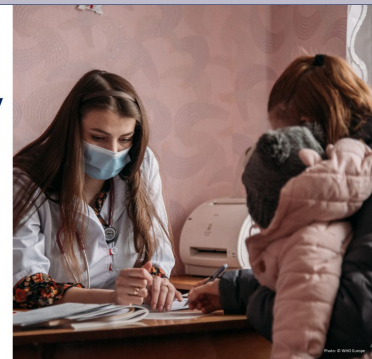
Introduci la Parte 4, che coprirà il quinto obiettivo di apprendimento: facilitare una conversazione chiara e strutturata per costruire fiducia nella vaccinazione.

Applicare gli step comunicativi attraverso il role-play

Applicare gli step comunicativi attraverso il role-play

Le quattro conversazioni che seguono sono esempi di potenziali scenari che gli OS possono incontrare con caregiver e utenti nel contesto della vaccinazione.

Usate il role-play con questi scenari per esercitare l'applicazione degli step comunicativi.



COME PRESENTARE

- Introduci l'attività del role-play, spiegando che tutti avranno la possibilità di mettere in pratica gli step comunicativi e di applicare le tecniche di risposta attraverso una serie di scenari di conversazione con caregiver e/o utenti.
- Incoraggia i partecipanti ad esercitarsi con le proprie conversazioni e ad applicare le tecniche in relazione al contesto della loro pratica ambulatoriale.
- Fai lavorare i partecipanti in gruppi di tre o quattro per ogni scenario di role-play, per garantire che ogni persona abbia l'opportunità di interpretare il ruolo dell'OS.
- Gli scenari di conversazione in questa formazione possono essere adattati al contesto nazionale e/o locale.
- I dialoghi completi degli scenari di questa formazione e scenari aggiuntivi con pazienti adulti sono forniti nell'Allegato 3. I dialoghi sono solo esempi di come le tecniche di comunicazione potrebbero essere applicate nella pratica.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- In questa parte della formazione, eseguiremo una serie di role-play per esercitare le tecniche di conversazione apprese nella Parte 3.
- Esercitandovi nell'uso delle tecniche di comunicazione, diventerà più facile applicarle nella pratica.
- Attraverso questa attività, ognuno avrà la possibilità di esercitarsi nell'uso degli step e delle tecniche di comunicazione in gruppi più piccoli.
- Ogni scenario presenterà un caregiver o un utente che ha una preoccupazione o esprime dubbi sulla vaccinazione.
- Spetterà alla persona che interpreta il ruolo di OS applicare le tecniche di conversazione appropriate e spostare la persona verso la vaccinazione. Ognuno di voi dovrebbe avere una copia dell'algoritmo di comunicazione per l'OS e della griglia di valutazione della conversazione.



SINTESI

- Quanto più si praticano le tecniche di conversazione, tanto più facile sarà utilizzare queste competenze nelle conversazioni per costruire la fiducia nei vaccini tra caregiver e utenti.

Considerazioni sulla conversazione per il ruolo dell'OS

Considerazioni sulla conversazione per il ruolo dell'OS ⁽¹⁸⁾



- Guida la conversazione;
- Lavora in modo collaborativo con il caregiver o l'utente per costruire fiducia;
- Osserva le preoccupazioni dal loro punto di vista per comprendere le loro percezioni e la loro posizione riguardo la vaccinazione;
- Ascolta attivamente, senza interrompere;
- Rispondi alla preoccupazione principale, fornendo messaggi chiari e concisi.



- Evita l'approccio tradizionale di dire all'utente o al caregiver cosa fare;
- Non dare per scontato di conoscere la causa della preoccupazione senza prima ascoltare e comprendere la/le preoccupazione/i.
- Non discutere o non formulare dichiarazioni giudicanti;
- Non sopraffare il caregiver o l'utente con prove e argomentazioni non correlati alla preoccupazione espressa;
- Evita discussioni lunghe e improduttive.

43



COME PRESENTARE

- Prima di iniziare l'attività del role-play, rivedi queste considerazioni sulle conversazioni con tutti i partecipanti spiegando il ruolo dell'OS.
- Queste considerazioni forniscono indicazioni su cosa l'OS dovrebbe e non dovrebbe fare durante la conversazione e aiuteranno a mantenere le conversazioni focalizzate ed efficaci.

Scenario comunicativo 1: La necessità dei vaccini


SCENARIO COMUNICATIVO 1

La necessità dei vaccini

Antonio ha portato il figlio Ivan, di sei anni, presso la struttura sanitaria locale per una visita medica periodica. Il medico ha notato che durante la pandemia di COVID-19 Ivan è rimasto indietro con le vaccinazioni di routine.

Il medico dice ad Antonio che Ivan può effettuare oggi i suoi vaccini di routine, che includono morbillo-parotite-rosolia-varicella (MPRV) e difterite-tetano-pertosse-polio (DTPa-IPV).

Antonio risponde:
"Oh, di solito l'infermiera ci chiama in clinica per fissare un appuntamento. Non abbiamo ricevuto alcuna notifica nell'ultimo anno, quindi abbiamo pensato che non ne avessimo bisogno. Non vedo davvero la necessità di farlo oggi, forse possiamo aspettare ancora un po'. Dopotutto, Ivan è un bambino sano."



*Esempio di dialogo disponibile nell'Allegato 2

L'obiettivo di questa attività è esercitarsi a utilizzare tutti gli step della conversazione e le tecniche di conversazione appropriate con il caregiver per rafforzare la sua fiducia nella vaccinazione.



COME PRESENTARE

Prima di iniziare, spiega quanto segue:

- Ogni persona dovrebbe avere una copia dell'algorithmo di comunicazione dell'OS e della griglia di valutazione della conversazione.
- Una persona in ogni gruppo interpreterà il ruolo di OS, che dovrà applicare gli step e le tecniche di conversazione discussi nella Parte 3.
- La seconda persona svolgerà il ruolo di caregiver come presentato nello scenario.
- La terza (e/o quarta) persona svolgerà il ruolo di osservatore, che ascolta la conversazione e segue la griglia di valutazione della conversazione e l'algorithmo di comunicazione dell'OS per identificare quali competenze sono state applicate dall'OS nella conversazione e quali competenze avrebbero potuto essere applicate se non utilizzate durante la conversazione.

Inizia leggendo lo scenario comunicativo 1 a tutti i partecipanti.

- Prevedi 5 minuti per il role-play in piccoli gruppi.
- Ti sposterai tra i vari gruppi e prenderai nota di ciò che ascolti.






In alternativa: se il gruppo di partecipanti è numeroso, ad esempio più di 30 persone a facilitatore, se questa formazione si svolge online o se il tempo è limitato, si può valutare di chiedere a due partecipanti di interpretare il ruolo di OS e di caregiver per il gruppo più ampio. Successivamente, rifletti sulla conversazione e fornisci un feedback come gruppo unico allargato.

Scenario comunicativo 1: Feedback e discussione sul role-play

SCENARIO COMUNICATIVO 1 | FEEDBACK E DISCUSSIONE SUL ROLE-PLAY

La necessità dei vaccini

• Cosa ha fatto correttamente l'OS? • Vengono forniti esempi di risposte a scopo di guida e ispirazione.
• Cosa potrebbe essere migliorato?

Step Comunicativi	Esempi di risposta	
1 PRESUMERE LA VACCINAZIONE	Buone notizie! Oggi possiamo regolarizzare Ivan le vaccinazioni di routine. Queste comprendono i vaccini contro MPRV e DTPa-IPV.	
2 IDENTIFICARE PERCEZIONI E POSIZIONAMENTO	Antonio mette in dubbio l'urgenza delle vaccinazioni e suggerisce di aspettare più a lungo invece di farlo oggi. Antonio non è pronto ad accettare le vaccinazioni.	
3 RISPONDERE AL POSIZIONAMENTO Utilizza le tecniche del colloquio motivazionale	 Fai domande aperte per esplorare (a) le preoccupazioni.	Dimmi, cosa ti spinge ad aspettare e a non vaccinare Ivan oggi?
	 Ascolta e utilizza la tecnica della riflessione per riconoscere le preoccupazioni.	Non sei sicuro del perché ora sia importante farlo e sei preoccupato che Ivan possa dover ricominciare da capo il ciclo vaccinale. È corretto?
	 Dai feedback positivi per fornire incoraggiamento.	Capisco le tue preoccupazioni. È giusto che tu ti ponga queste domande e che tu rifletta su cosa sia meglio per Ivan.
	 Chiedi, condividi la conoscenza, verificane la comprensione.	Se sei d'accordo, potrei condividere alcune informazioni sull'importanza dei vaccini che Ivan potrebbe ricevere oggi continuando il calendario e spiegarti perché raccomando queste vaccinazioni.
	 Riassumi e decidi l'azione successiva.	Sono felice che abbiamo potuto parlare delle tue preoccupazioni riguardo il recupero delle vaccinazioni raccomandate per Ivan. Considero questo abbiamo discusso, cosa pensi di voler fare?



COME PRESENTARE

- Dopo la conversazione del role-play, facilita una discussione con tutti i partecipanti chiedendo a ciascun gruppo di riflettere sulla conversazione e di fornire un feedback su cosa è stato fatto bene e cosa potrebbe essere migliorato.
- Inizia chiedendo agli osservatori di fornire un breve riassunto di ciò che hanno identificato.
- Se hai ascoltato la conversazione, dovresti fornire il tuo feedback su cosa l'OS ha fatto bene e cosa potrebbero migliorare.
- Utilizza questa slide per rivedere gli step della conversazione e offrire esempi di risposte che utilizzano il CM come guida e ispirazione.
- Sottolinea che una conversazione efficace con una persona che non è pronta ad accettare la vaccinazione include tutti e tre gli step e le cinque tecniche del CM.
- Ricorda, queste risposte sono solo esempi, incoraggia i partecipanti a elaborare le proprie risposte utilizzando gli step e le tecniche apprese.
- Fornisci 10 minuti per questa discussione di gruppo.

Scenario comunicativo 2: Paura delle vaccinazioni

SCENARIO COMUNICATIVO 2
Paura delle vaccinazioni

Tina e Dimitri sono neo-genitori. Sono nel tuo ambulatorio, con il loro bambino di 2 mesi Adam, per un visita.

Li accogli e inizi la conversazione per far sapere ad entrambi che oggi Adam può iniziare il calendario vaccinale di routine. Riceverà 4 vaccini per proteggerlo da 9 gravi malattie.

Queste includono rotavirus, pneumococco, meningococco di tipo B, difterite, tetano, pertosse, Haemophilus influenzae di tipo B, poliomielite e epatite B.

Tina risponde:
"Questo mi rende molto nervosa. Non ho mai sentito parlare di queste malattie, e perché ha bisogno di così tanti vaccini?"

*Esempio di dialogo disponibile nell'Allegato 2



L'obiettivo di questa attività è esercitarsi nell'utilizzo di tutti gli step della conversazione e delle tecniche di comunicazione appropriate con i genitori per rafforzare la loro fiducia nella vaccinazione.



COME PRESENTARE

Prima di iniziare:

- Chiedi ai partecipanti di ruotare nei loro ruoli per questo scenario, in modo che una persona diversa in ogni gruppo interpreti il ruolo dell'OS, dei genitori come presentati nello scenario e dell'osservatore.
- L'OS dovrebbe utilizzare i tre step della conversazione e le tecniche di comunicazione appropriate con i caregiver per rafforzare la loro fiducia nella vaccinazione.
- Il ruolo dell'osservatore è ascoltare la conversazione e seguire la griglia di valutazione della conversazione e l'algoritmo di comunicazione dell'OS per identificare quali competenze sono state applicate nella conversazione e quali competenze avrebbero potuto essere applicate se non utilizzate nella conversazione.
- I partecipanti possono fare riferimento all'algoritmo di comunicazione dell'OS e alla griglia di valutazione della conversazione per orientarsi.

Inizia leggendo lo scenario comunicativo 2 a tutti i partecipanti.

- Concedi 5 minuti per il role-play.
- Ti sposterai tra i vari gruppi e prenderai nota di ciò che ascolti.






In alternativa: se il gruppo di partecipanti è numeroso, ad esempio più di 30 persone a facilitatore, se questa formazione si svolge online o se il tempo è limitato, si può valutare di chiedere a due partecipanti di interpretare il ruolo di OS e di caregiver per il gruppo più ampio. Successivamente, rifletti sulla conversazione e fornisci un feedback come gruppo unico allargato.

Scenario comunicativo 2: Feedback e discussione sul role-play

SCENARIO COMUNICATIVO 2 | FEEDBACK E DISCUSSIONE SUL ROLE-PLAY

Paura delle vaccinazioni

• Cosa ha fatto correttamente l'OS? Vengono forniti esempi di risposte a scopo di guida e ispirazione.
• Cosa potrebbe essere migliorato?

Step Comunicativi	Esempi di risposta	
1 PRESUMERE LA VACCINAZIONE	Ora che Adam ha 2 mesi, può iniziare il calendario vaccinale di routine. Oggi riceverà i vaccini per proteggerlo da 3 gravi malattie...	
2 IDENTIFICARE PERCEZIONI E POSIZIONAMENTO	Tina è nervosa e mette in dubbio la necessità dei vaccini. Non è pronta ad accettare le vaccinazioni di routine per suo figlio.	
3 RISPONDERE AL POSIZIONAMENTO Utilizza le tecniche del colloquio motivazionale	 Fai domande aperte per esplorare la/preoccupazione(e).	Sento che sei preoccupato. Dimmi, cosa ti preoccupa di più del fatto che oggi Adam riceva i vaccini?
	 Ascolta e utilizza la tecnica della riflessione per riconoscere le preoccupazioni.	Sembra che tu sia preoccupato del numero di vaccini raccomandati per Adam e ti stia chiedendo perché siano importanti per lui. È corretto?
	 Dai feedback positivi per fornire incoraggiamento.	Queste sono delle ottime domande ed è molto importante che entrambi esprimiate le vostre preoccupazioni in merito alla sicurezza.
	 Stimola, condividi la conoscenza, verificane la comprensione.	Se siete d'accordo, posso condividere alcune informazioni sulla sicurezza, i motivi della co-amministrazione e spiegare perché sono così importanti per Adam.
	 Riassumi e decidi l'azione successiva.	Dopo la nostra discussione sui vaccini raccomandati oggi per Adam, cosa pensi di voler fare?



- Dopo la conversazione del role-play, avvia una discussione con tutti i partecipanti chiedendo a ciascun gruppo di riflettere sulla conversazione e di fornire un feedback su cosa è stato fatto bene e cosa potrebbe essere migliorato.
- Inizia chiedendo agli osservatori di fornire un breve riepilogo su ciò che hanno identificato.
- Se hai ascoltato la conversazione, dovresti fornire il tuo feedback su cosa gli OS hanno fatto bene e cosa potrebbero migliorare. Assicurati di riconoscere eventuali miglioramenti fatti rispetto al primo scenario.
- Utilizza questa slide per rivedere gli step della conversazione e offrire esempi di risposte che utilizzano il CM come guida e ispirazione.
- Sottolinea l'importanza degli step e della sequenza delle tecniche del CM per contribuire a strutturare una conversazione efficace, sottolineando che, sebbene le ragioni della preoccupazione differiscano da persona a persona, gli step della conversazione e le tecniche del CM rimangono gli stessi.
- Ricorda, queste risposte sono solo esempi, incoraggia i partecipanti a elaborare le proprie risposte utilizzando gli step e le tecniche apprese.
- Fornisci 10 minuti per questa discussione di gruppo.

Scenario comunicativo 3: Comprendere il rischio

SCENARIO COMUNICATIVO 3
Comprendere il rischio

Alex è nel tuo ambulatorio con sua figlia Silvia per la visita del primo anno di vita. Annunci che oggi Silvia riceverà la sua prima dose di vaccino MPRV, per proteggerla da morbillo, parotite, rosolia e varicella.

Alex dice:
"Ho letto molto su questo vaccino. Ho sentito che può essere molto dannoso per i bambini. Mi sembra che questo vaccino porti più danni che benefici. Non sono convinto che sia sicuro per Silvia."



*Esempio di dialogo disponibile nell'Allegato 2

L'obiettivo di questa attività è esercitarsi nell'utilizzo di tutti gli step della conversazione e delle tecniche comunicative appropriate con il caregiver, al fine di rafforzare la sua fiducia nella vaccinazione.



COME PRESENTARE

Prima di iniziare:

- Chiedi ai partecipanti di alternare i ruoli di OS, caregiver e osservatore per questo scenario, in modo che la persona che non ha ancora interpretato il ruolo di OS lo assuma.
- Il ruolo dell'OS è applicare gli step della conversazione e le tecniche discusse nella Parte 3.
- La seconda persona interpreterà il ruolo del caregiver, come presentato nello scenario.
- La terza persona (e/o quarta) interpreterà il ruolo dell'osservatore, che ascolta la conversazione e segue la griglia di valutazione della conversazione e l'algoritmo di comunicazione dell'OS per individuare quali competenze sono state applicate dall'OS nella conversazione e quali competenze avrebbero potuto essere applicate se non utilizzate durante la conversazione.
- Ogni persona dovrebbe avere una copia dell'algoritmo di comunicazione dell'OS e della griglia di valutazione della conversazione.

Inizia leggendo lo scenario di conversazione 3 a tutti i partecipanti.

- Concedi 5 minuti per il role-play.
- Ti sposterai tra i vari gruppi e prenderai nota di ciò che ascolti.

In alternativa: se il gruppo di partecipanti è numeroso, ad esempio più di 30 persone a facilitatore, se questa formazione si svolge online o se il tempo è limitato, si può valutare di chiedere a due partecipanti di interpretare il ruolo di OS e di caregiver per il gruppo più ampio. Successivamente, rifletti sulla conversazione e fornisci un feedback come gruppo unico allargato.

Scenario comunicativo 3: Feedback e discussione sul role-play

SCENARIO COMUNICATIVO 3 | FEEDBACK E DISCUSSIONE SUL ROLE-PLAY

Comprendere il rischio

- Cosa ha fatto correttamente l'OS?
- Cosa potrebbe essere migliorato?

Vengono forniti esempi di risposte a scopo di guida e ispirazione.

Step Comunicativi	Esempi di risposta	
1 PRESUMERE LA VACCINAZIONE	Oggi Silvia riceverà la prima dose del vaccino MPRI: per proteggerla da morbillo, parotite, rosolia e varicella.	
2 IDENTIFICARE PREOCCUPAZIONI E POSIZIONAMENTO	Avevi dubbi in merito alla sicurezza del vaccino MPRI: Non è pronto ad accettare il vaccino per sua figlia.	
3 RISPONDERE AL POSIZIONAMENTO Utilizza le tecniche del colloquio motivazionale	🗣️ (Fai domande aperte per esplorare la/preoccupazione)	Dimmi, cosa hai letto su questo vaccino che ti preoccupa per la sua sicurezza?
	👂 (Ascolta e utilizza la tecnica della riflessione per riconoscere le preoccupazioni)	Ti senti a tuo agio con i vaccini che proteggono dalle malattie, purché siano sicuri. Ma sei preoccupato per quello che leggi nello specifico sul vaccino contro il morbillo. E' corretto?
	👏 (Dai feedback positivi per fornire incoraggiamento)	Capisco che ti hai riflettuto molto. È molto positivo che tu stia prendendo tempo per cercare informazioni su questo vaccino.
	🗣️ (Stimola, condividi la conoscenza, verificane la comprensione)	Se sei d'accordo, potrei condividere con te alcune informazioni che riguardano studi sul vaccino MPRI che potrebbero esserti utili.
	📄 (Riassumi e decidi l'azione successiva)	Oggi abbiamo discusso della sicurezza del vaccino MPRI e del motivo per cui è importante per Silvia. Cosa vuoi fare?


COME PRESENTARE

- Dopo la conversazione del role-play, facilita una discussione con tutti i partecipanti chiedendo a ciascun gruppo di riflettere sulla conversazione e di fornire un feedback su ciò che è stato fatto bene e su ciò che potrebbe essere migliorato.
- Inizia chiedendo agli osservatori di fornire un breve riepilogo di ciò che hanno individuato.
- Se hai ascoltato la conversazione, dovresti fornire il tuo feedback su ciò che l'OS ha fatto bene e su ciò che potrebbero migliorare.
- Usa questa slide per rivedere gli step della conversazione e offrire esempi di risposte che utilizzino il CM come guida e ispirazione.
- Rafforza l'importanza degli step della conversazione e della sequenza delle tecniche di CM per aiutare a strutturare una conversazione efficace.
- Consiglia ai partecipanti di seguire la sequenza suggerita delle tecniche di CM prima di passare direttamente a fornire conoscenze tecniche e informazioni.
- Ricorda, queste risposte sono solo esempi, incoraggia i partecipanti a elaborare le proprie risposte utilizzando gli step e le tecniche apprese.
- Fornisci 10 minuti per questa discussione di gruppo.


Scenario comunicativo 4: Mancanza di fiducia nei vaccini

SCENARIO COMUNICATIVO 4

Mancanza di fiducia nei vaccini

Mariam ha portato sua figlia di 18 mesi, Fatima, presso la struttura di assistenza primaria dopo aver ricevuto una telefonata dall'infermiera che invitava Fatima ad una visita pediatrica di controllo con il medico. Durante la visita, informi Mariam che Fatima ha saltato alcune vaccinazioni importanti per l'infanzia e che oggi può recuperare i vaccini di routine mancanti.

Mariam risponde:
«Assolutamente no, non vaccinerò mai i miei figli. Non credo nei vaccini. Tra l'altro, la protezione naturale è la migliore per Fatima.»



*Esempio di dialogo disponibile in Allegato 2

50

L'obiettivo di questa attività è fare pratica nell'utilizzo di tutti gli step della conversazione e delle tecniche comunicative appropriate con il caregiver, al fine di consolidare la fiducia.



COME PRESENTARE

Prima di iniziare:

- Chiedi ai partecipanti di alternare i ruoli di OS, caregiver e osservatore per questo scenario, in modo che la persona che non ha ancora interpretato il ruolo di OS lo assuma.
- Il ruolo dell'OS è applicare gli step della conversazione e le tecniche appropriate per rispondere ad una persona che si oppone alla vaccinazione, come discusso nella Parte 3.
- La seconda persona interpreterà il ruolo del caregiver, come presentato nello scenario.
- La terza persona (e/o quarta) interpreterà il ruolo dell'osservatore, che ascolta la conversazione e segue la griglia di valutazione della conversazione e l'algoritmo di comunicazione dell'OS per individuare quali tecniche sono state applicate dall'OS nella conversazione e quali competenze avrebbero potuto essere applicate se non utilizzate durante la conversazione.
- Ogni persona dovrebbe avere una copia dell'algoritmo di comunicazione dell'operatore sanitario, che include le considerazioni da tenere presenti quando si risponde a una persona che si oppone alla vaccinazione.

Inizia leggendo lo scenario di conversazione 4 a tutti i partecipanti.

- Concedi 5 minuti per il role-play.
- Ti sposterai tra i vari gruppi e prenderai nota di ciò che ascolti.





In alternativa: se il gruppo di partecipanti è numeroso, ad esempio più di 30 persone a facilitatore, se questa formazione si svolge online o se il tempo è limitato, si può valutare di chiedere a due partecipanti di interpretare il ruolo di OS e di caregiver per il gruppo più ampio. Successivamente, rifletti sulla conversazione e fornisci un feedback come gruppo unico allargato.

Scenario comunicativo 4: Feedback e discussione sul role-play

SCENARIO COMUNICATIVO 4 | FEEDBACK E DISCUSSIONE SUL ROLE-PLAY

Sfiducia nei vaccini

• Cosa ha fatto correttamente l'OS? • Cosa potrebbe essere migliorato? • Virgino fornisci esempi di risposte a scorta di guida e ispirazione.

Step Comunicativi	Esempi di risposta	
1 PRESUMERE LA VACCINAZIONE	Voglio informarti che oggi Fatima può recuperare i suoi vaccini di routine.	
2 IDENTIFICARE FUNZIONE E POSIZIONAMENTO	Maryam segnala che oggi rifiuta la vaccinazione di routine.	
3 RISPONDERE AL POSIZIONAMENTO Costruisci un rapporto di fiducia	 Riconosci e approfondisci la preoccupazione/le	Vorrei capire meglio la tua decisione, potresti spiegarmi meglio...
	 Condividi informazioni con il permesso dell'interlocutore	Vedo che ti hai pensato molto e esplicito le tue preoccupazioni sui vaccini. Se per te va bene, vorrei condividere con te le mie conoscenze sui vaccini.
	 Fornisci la tua forte raccomandazione	Considerando l'alto rischio di gravi complicazioni dovute a queste malattie, raccomando vivamente che tutti i bambini dell'età di Fatima siano completamente vaccinati il prima possibile.
	 Informa sui rischi	Comprendo la tua decisione di non vaccinare oggi. Ti chiedo però di tenere in considerazione i rischi...
	 Costruisci un rapporto di fiducia - lascia aperta una possibilità di dialogo	Sei sempre la benvenuta a tornare in ambulatorio per un nuovo colloquio.



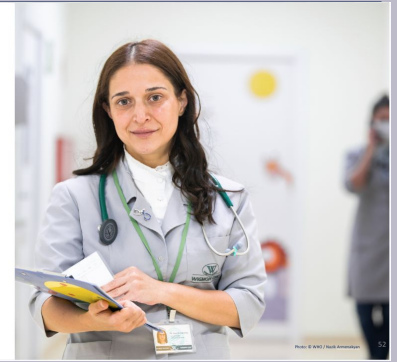
COME PRESENTARE

- Dopo la conversazione del role-play, facilita una discussione con tutti i partecipanti chiedendo a ciascun gruppo di riflettere sulla conversazione e di fornire un feedback su ciò che è stato fatto bene e su ciò che potrebbe essere migliorato.
- Inizia chiedendo agli osservatori di fornire un breve riepilogo di ciò che hanno individuato.
- Se hai ascoltato la conversazione, dovresti fornire il tuo feedback su ciò che l'OS ha fatto bene e su ciò che potrebbero migliorare.
- Usa questa slide per rivedere gli step della conversazione e proporre esempi di risposte che utilizzino le tecniche di comunicazione per rispondere a un caregiver o a un utente contrario alla vaccinazione.
- Ricorda, le risposte fornite in questa slide sono solo esempi, incoraggia i partecipanti a elaborare le proprie risposte utilizzando gli step e le tecniche apprese.
- Fornisci 5 minuti per questa discussione di gruppo.

Tieni a mente

Tieni a mente

- L'obiettivo di queste conversazioni è spostare la persona verso l'accettazione della vaccinazione. Questo processo può richiedere più di un incontro. L'obiettivo a breve termine può essere quello di conquistare la sua fiducia.
- Le conversazioni che guidano la persona ad esplorare le proprie percezioni e il proprio posizionamento possono aiutare ad aumentare la sicurezza e la fiducia nella vaccinazione, e in te come loro OS.
- Formazione adeguata e pratica possono favorire un aumento degli esiti positivi.
- **La tua forte raccomandazione è determinante!**



COME PRESENTARE

- Questa slide conclude l'attività di formazione del role-play.
- Concludi riepilogando i principali apprendimenti emersi dagli scenari di role-play e ribadendo che l'obiettivo di queste conversazioni è spostare la persona verso l'accettazione della vaccinazione.
- Offri un incoraggiamento positivo a continuare a utilizzare gli step e le tecniche di comunicazione appresi durante questa formazione nei propri contesti di pratica professionale.
- Rivedi le indicazioni riportate in questa slide che i partecipanti dovrebbero tenere presenti al loro rientro nei contesti sanitari.
- Concludi ringraziando tutti per la partecipazione a questa attività.



SINTESI

- Più pratici questi step di conversazione, maggiore sarà la probabilità di osservare un cambiamento nel comportamento vaccinale.
- Una tua forte raccomandazione a vaccinarsi può incoraggiare una persona ad accettare la vaccinazione.

Risorse per gli OS

Risorse per gli OS

Vaccine-preventable diseases	World Health Organization (WHO)
WHO vaccine position papers	WHO
The immunological basis for immunization series	WHO
WHO recommendations for routine immunization – summary table	WHO
How to talk about vaccines	WHO
Vaccine safety and false contraindications to vaccination	WHO Regional Office for Europe (2017)
Myths and facts about immunization	WHO Regional Office for Europe (2015)
How to respond to concerns about vaccination: WHO vaccine safety supporting document	WHO Regional Office for Europe (2015)
Risk status, benefits of vaccines for outweigh the risks: WHO vaccine safety supporting document	WHO Regional Office for Europe (2015)
Vaccine Safety Net	WHO
Communicating about vaccine safety	Pan American Health Organization (2020)
Interpersonal communication for immunization	UNICEF
Vaccine-preventable diseases	European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC)
Communication on immunisation	ECDC
Let's talk about protection, enhancing childhood vaccination uptake	ECDC (2016)
Let's talk about hesitancy, enhancing confidence in vaccination and uptake	ECDC (2016)
Questions and answers about childhood vaccination	ECDC
European vaccination information portal	European Union
Talking with parents about vaccines	United States Center for Disease Control and Prevention
Sharing knowledge about immunization	National Centre for Immunization Research and Surveillance, Australia

53



COME PRESENTARE

- Richiama l'attenzione dei partecipanti sulle risorse per gli OS elencate in questa slide, utili per aiutare gli OS a rafforzare le loro conoscenze sulle vaccinazioni e sulle MPV.
- Sebbene si tratti di risorse internazionali e regionali utili, è fondamentale che gli OS individuino risorse nazionali e locali adattate ai propri contesti di pratica professionale.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Prima di concludere questa formazione, vorrei condividere con voi queste risorse per gli OS su vaccini, vaccinazione e MPV.
- Queste risorse contribuiscono a fornire le evidenze necessarie per condividere informazioni sulla vaccinazione e, in particolare, per affrontare le domande e le preoccupazioni più comuni relative alla sicurezza e all'efficacia dei vaccini. Molte di esse provengono dall'OMS e dall'ECDC.
- È molto importante consultare MS - ISS per assicurarsi di disporre di informazioni aggiornate sulla vaccinazione di routine e sui vaccini utilizzati nei propri contesti clinici.



SINTESI

- Individuare risorse nazionali e locali per gli OS nei propri contesti sanitari.

Autovalutazione e valutazione post-formazione



COME PRESENTARE

- Chiedi a tutti i partecipanti di compilare il questionario anonimo di autovalutazione e valutazione post-formazione e di consegnarti i risultati.
- Le stesse 10 domande utilizzate nel questionario di pre-formazione vengono riproposte per valutare il livello di fiducia che l'OS ha nella propria capacità professionale di affrontare le preoccupazioni di caregiver e utenti e di supportare i loro bisogni informativi sulla vaccinazione di routine.
- L'obiettivo è che i partecipanti siano in grado di riconoscere un miglioramento immediato del proprio livello di fiducia, come risultato della partecipazione a questa formazione.
- Le domande di valutazione misurano la soddisfazione dei partecipanti e l'intenzione di utilizzare le competenze apprese nei propri contesti sanitari. La compilazione è fondamentale per consolidare l'apprendimento e valutare il modulo.
- Concedi 10 minuti per completare questo questionario e la valutazione.
- I questionari sono disponibili nell'Allegato 1. Le domande possono essere rese disponibili a livello locale tramite uno strumento di sondaggio online, e un link o un codice QR possono essere inseriti in questa slide.
- Concludi la sessione formativa ringraziando i partecipanti e coloro che hanno supportato il coordinamento e l'implementazione della formazione.



PUNTI DI DISCUSSIONE

- Per favore, prendetevi qualche minuto per completare questo breve questionario anonimo di autovalutazione e valutazione post-formazione.
- Vi verranno poste le stesse 10 domande del questionario pre-formazione per valutare il vostro livello di fiducia ora che avete partecipato alla formazione.
- L'obiettivo della valutazione del modulo è determinare se la formazione è efficace nel raggiungere i risultati attesi e se per voi sia stata utile e soddisfacente. Il vostro feedback può contribuire a migliorare questa formazione per usi futuri.
- Grazie per aver dedicato del tempo dal vostro fitto programma di lavoro per partecipare a questa sessione di formazione. Speriamo che sia stata utile e vi auguriamo successo nella vostra pratica di comunicazione con caregiver e utenti in merito alla vaccinazione.
- Grazie a tutti coloro che hanno supportato questa formazione.

SLIDE 55

Bibliografia del modulo formativo

SLIDE 56-61

Allegati del modulo formativo

SLIDE 62

Fine slide/Ultima pagina

Bibliografia¹

1. Gagneur A. Motivational interviewing: a powerful tool to address vaccine hesitancy. *Can Commun Dis Rep.* 2020;46(4):93–97 (<https://doi.org/10.14745/ccdr.v46i04a06>).
2. MacDonald EN, Dubé È. Addressing vaccine hesitancy in immunization programs, clinics and practices. *Paediatr Child Health.* 2018;23(8):559–60 (<https://doi.org/10.1093/pch/pxy131>).
3. US CDC COVID-19 Response Vaccine Task Force. Building confidence in COVID-19 vaccines among your patients: tips for the healthcare team. Atlanta: Center for Disease Control; 2021 (<https://stacks.cdc.gov/view/cdc/142817>).
4. Lewandowsky, S., Cook, J., Schmid, P., Holford, D. L., Finn, A., Leask, J., et al. The COVID-19 Vaccine Communication Handbook. A practical guide for improving vaccine communication and fighting misinformation. 2021 (<https://sks.to/c19vax>).
5. Leask J, Kinnersley P, Jackson C, Cheater F, Bedford H, Rowles G. Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. *BMC Pediatrics.* 2012;12:154 (<https://doi.org/10.1186/1471-2431-12-154>).
6. Communicating with patients about COVID-19 vaccination: evidence-based guidance for effective conversations to promote COVID-19 vaccine uptake. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2021 (<https://iris.who.int/handle/10665/340751>). License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO
7. Vaccine hesitancy among healthcare workers and their patients in Europe. A qualitative study. Stockholm: European Centre for Disease Prevention and Control; 2015 (<https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/vaccine-hesitancy-among-healthcare-workers-and-their-patients-europe>).
8. Habersaat KB, Jackson C. Understanding vaccine acceptance and demand – and ways to increase them. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz.* 2020;63(1):32–39 (<https://doi.org/10.1007/s00103-019-03063-0>).
9. Vaccination and trust. How concerns arise and the role of communication in mitigating crises. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2017 (<https://iris.who.int/handle/10665/343299>).
10. Global manual on surveillance of adverse events following immunization. Geneva: World Health Organization; 2016 (<https://iris.who.int/handle/10665/206144>).
11. Canadian Immunization Guide: part 1 – key immunization information. Communicating effectively about immunization. Ottawa: Public Health Agency of Canada; 2021 (<https://www.canada.ca/en/public-health/services/publications/healthy-living/canadian-immunization-guide-part-1-key-immunization-information.html>).
12. Communicating about vaccine safety: guidelines to help health workers communicate with parents, caregivers, and patients. Washington, DC: Pan American Health Organization; 2020 (<https://iris.paho.org/handle/10665.2/53167>).
13. Measles vaccines: WHO vaccine position paper – April 2017. *Weekly Epidemiological Record.* 2017;92(17) (<https://www.who.int/publications/i/item/who-wer9217-205-227>).
14. MacDonald NE; SAGE Working Group on Vaccine Hesitancy. Vaccine hesitancy: definition, scope and determinants. *Vaccine.* 2015;33(34):4161–4 (<https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2015.04.036>).
15. MacDonald NE, Dubé È. Addressing vaccine hesitancy in immunization programs, clinics and practices. *Paediatr Child Health.* 2018;23(8):559 (<https://doi.org/10.1093/pch/pxy131>).

16. Brewer NT, Hall ME, Malo TL, Gilkey MB, Quinn B, Lathren C. Announcements versus conversations to improve HPV vaccination coverage: a randomized trial. *Pediatrics*. 2017;139(1):e20161764 (<https://doi.org/10.1542/peds.2016-1764>).
17. Opel DJ, Heritage J, Taylor JA, Mangione-Smith R, Salas HS, Devere V et al. The architecture of provider-parent vaccine discussions at health supervision visits. *Pediatrics*. 2013;132(6):1037–46 (<https://doi.org/10.1542/peds.2013-2037>).
18. Sharing Knowledge About Immunisation (SKAI). E-Learning Module. Sydney: National Centre for Immunization Research and Surveillance; 2020 (<http://www.ncirs.org.au/health-professionals/skai-supporting-health-professionals>).
19. Gagneur A, Gosselin V, Dubé È. Motivational interviewing: a promising tool to address vaccine hesitancy. *Vaccine*. 2018;36(44):6553–55 (<https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2017.10.049>).
20. Nyhan B, Reifler J, Richey S, Freed GL. Effective messages in vaccine promotion: a randomized trial. *Pediatrics*. 2014;133(4):835–42 (<https://doi.org/10.1542/peds.2013-2365>).
21. Dubé E, Laberge C, Guay M, Bramadat P, Roy R, Bettinger J. Vaccine hesitancy: an overview. *Hum Vaccin Immunother*. 2013;9(8):1763–73 (<https://doi.org/10.4161/hv.24657>).

Allegati

ALLEGATO 1. QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE PRE E POST FORMAZIONE, VALUTAZIONE E FEEDBACK

Questionario di autovalutazione pre e post formazione

Dieci domande che valutano il livello di fiducia che un operatore sanitario (OS) ha nella propria capacità professionale di affrontare le preoccupazioni di una persona e di supportarne i bisogni informativi sulla vaccinazione di routine.

L'obiettivo è che gli OS siano capaci di individuare un miglioramento immediato del proprio livello di fiducia come risultato della partecipazione a questa formazione. Concedere 5 minuti per completare il questionario.

Per ciascuna delle seguenti domande, per favore valuta il tuo livello di fiducia su una scala da 1 a 5 (dove 1 = per nulla sicuro; e 5 = molto sicuro). Le risposte sono anonime.

Quanto ti senti sicuro/a della tua capacità di:	1	2	3	4	5
1. Parlare con caregiver e utenti della vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Parlare con caregiver e utenti delle malattie prevenibili da vaccino?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Parlare con caregiver e utenti dei benefici della vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Parlare con caregiver e utenti dei rischi della vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Individuare domande e preoccupazioni che caregiver e utenti hanno riguardo ai vaccini e alla vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Rispondere a domande e preoccupazioni che caregiver e utenti hanno riguardo ai vaccini e alla vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Raccomandare la vaccinazione quando caregiver o utenti non sono pronti ad accettarla?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Continuare a discutere e raccomandare la vaccinazione negli appuntamenti successivi con caregiver e utenti che rimandano o rifiutano la vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Mantenere la fiducia con caregiver e utenti che rifiutano la vaccinazione?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Accedere a informazioni affidabili e risorse per operatori sanitari sull'immunizzazione di routine?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Adattato da: Gagneur A, Gosselin V, Bergeron J, Farrands A, Baron G. Development of motivational interviewing skills in immunization (MISI): a questionnaire to assess MI learning, knowledge and skills for vaccination promotion. Hum Vaccin Immunother. 2019;15(10):2446–52 (<https://doi.org/10.1080/21645515.2019.1586030>).

Questionario di valutazione e feedback

Questo questionario ha l'obiettivo di determinare se la formazione è efficace nel raggiungere i risultati prefissati, se è rilevante, soddisfacente e utile per i partecipanti e se può influenzare i comportamenti comunicativi tra gli OS nel contesto della vaccinazione. La compilazione e il feedback sono importanti per l'analisi di follow-up e possono aiutare a migliorare questa formazione per un utilizzo futuro.

1. Si prega di selezionare il proprio gruppo professionale.

- MMG/PLS Medico specialista Infermiere/a Assistente sanitario/a Farmacista Ostetrica/o Altro
-

Si prega di indicare in che misura i seguenti cinque risultati di apprendimento sono stati affrontati in questo modulo formativo:

2. Assumere un ruolo proattivo, come operatore sanitario, nel contribuire alla fiducia vaccinale;

- Non raggiunto Parzialmente raggiunto Completamente raggiunto

3. Comunicare in modo efficace benefici e rischi per supportare una decisione vaccinale;

- Non raggiunto Parzialmente raggiunto Completamente raggiunto

4. Identificare percezioni e posizionamenti diversi riguardo alla vaccinazione;

- Non raggiunto Parzialmente raggiunto Completamente raggiunto

5. Rispondere alle preoccupazioni sulla vaccinazione utilizzando le tecniche del colloquio motivazionale;

- Non raggiunto Parzialmente raggiunto Completamente raggiunto

6. Favorire una conversazione chiara e strutturata per costruire fiducia nella vaccinazione.

- Non raggiunto Parzialmente raggiunto Completamente raggiunto
-

Si prega di rispondere alle seguenti domande riguardo alla propria valutazione della formazione:

7. Questo modulo formativo è stato rilevante per la tua pratica professionale?

- Sì No

8. Come valuteresti il tuo livello complessivo di soddisfazione rispetto a questo modulo formativo?

- Per nulla soddisfatto/a Parzialmente soddisfatto/a Completamente soddisfatto/a

9. Hai trovato questo modulo formativo interessante?

- Per nulla interessante Parzialmente interessante Completamente interessante

10. Hai trovato questo modulo formativo utile?

- Per nulla utile Parzialmente utile Completamente utile

11. Hai trovato questo modulo formativo facile da seguire?

- Per nulla facile da seguire Parzialmente facile da seguire Completamente facile da seguire

12. Intendi utilizzare nella tua pratica le strategie comunicative apprese da questa formazione?

- Sì, intendo utilizzare tutte le strategie discusse nella mia pratica
- Sì, intendo utilizzare alcune delle strategie discusse nella mia pratica
- No, non intendo utilizzare le strategie discusse nella mia pratica

13. Ritieni che questa formazione sia stata sufficiente per apprendere queste competenze?

- Sì
- No

14. Sarebbe utile un'ulteriore formazione di follow-up su queste competenze comunicative?

- Sì
- No

15. Qual è stata la PRINCIPALE motivazione che ti ha spinto a completare questo modulo formativo? (selezionare una sola opzione)

- Rilevante per la mia pratica (ad es. comunico con caregiver e utenti riguardo all'immunizzazione di routine)
- Sono interessato/a a migliorare le competenze comunicative durante le attività vaccinali
- Sono interessato/a professionalmente alla vaccinazione
- Mi è stato richiesto dalla mia azienda sanitaria o dal mio direttore di partecipare a questa formazione
- Volevo aggiornarmi in materia di immunizzazione di routine
- Altro (specificare nel box sottostante)

Se alla precedente domanda hai risposto "Altro", specifica di seguito:

16. (FACOLTATIVO) Si prega di fornire eventuali ulteriori feedback o suggerimenti per il miglioramento di questo modulo formativo:

Grazie per aver completato questo questionario. Apprezziamo il tuo feedback.

ALLEGATO 2. SCENARIO COMUNICATIVO PER UN PAZIENTE ADULTO

Un uomo di 60 anni si presenta nel tuo ambulatorio per una visita di controllo routinaria. Ha una diagnosi di broncopneumopatia cronica ostruttiva e ha avuto un infarto due anni fa. Fuma un pacchetto di sigarette al giorno e vive da solo. Noti che è in scadenza per la seconda dose del vaccino contro l'herpes zoster. Lo informi che può ricevere il vaccino oggi. Egli risponde affermando che dopo la prima dose non si è sentito bene.

Istruzioni per i partecipanti

Rivolgiti alla persona accanto a te e discuti brevemente i punti chiave che vorresti includere in una discussione sui rischi/benefici con questo paziente.

Guida alla discussione

Esempi di punti chiave da includere nella conversazione con questo paziente per aumentare la sua fiducia nel ricevere il vaccino contro l'herpes zoster includono:

Rischi della malattia da herpes zoster:

- La broncopneumopatia cronica ostruttiva e la malattia cardiovascolare aumentano il rischio di questo paziente di sviluppare una forma grave di herpes zoster e di ospedalizzazione.
- La nevralgia postherpetica può essere invalidante anche per lunghi periodi.

Benefici dei vaccini contro l'herpes zoster:

- Il vaccino previene le forme gravi di malattia e l'ospedalizzazione.

Rischi dei vaccini contro l'herpes zoster:

- Gli effetti collaterali del vaccino sono di breve durata e lievi rispetto alla malattia grave da herpes zoster.
- Le reazioni allergiche gravi sono rare.

ALLEGATO 3. SCENARI COMUNICATIVI ED ESEMPI DI DIALOGO CON ADULTI

SCENARIO COMUNICATIVO 1. LA NECESSITÀ DEI VACCINI

Antonio ha portato suo figlio Ivan, di sei anni, presso la struttura sanitaria locale per una visita medica periodica. Il medico ha notato che durante la pandemia di COVID-19 Ivan è rimasto indietro con le vaccinazioni di routine. Il medico dice ad Antonio che Ivan può recuperare oggi i suoi vaccini di routine, che includono morbillo, parotite, rosolia, varicella (MPRV) e difterite, tetano, pertosse, poliomielite (DTPa-IPV).

Operatore
sanitario

(OS): Antonio, ho buone notizie, oggi possiamo far recuperare a Ivan le sue vaccinazioni. Faccio riferimento ai vaccini MPRV e DTPa-IPV.

Antonio: Oh, di solito l'assistente sanitaria ci chiama per fissare un appuntamento. E' da tanto tempo che non veniamo chiamati, quindi abbiamo pensato che non fosse necessario. Non vedo la necessità di farlo oggi.

OS: Hai ragione, di solito chiama l'assistente sanitaria. La pandemia ci ha causato alcuni ritardi e Ivan non ha ricevuto alcuni vaccini importanti. Ora stiamo facendo del nostro meglio per recuperare. Vedo dallo storico di Ivan che in passato ha già fatto questi vaccini. Mi puoi dire qual è il motivo per cui oggi non vuoi vaccinare Ivan?

Antonio: Beh, so che i vaccini possono proteggerlo da diverse malattie. Non capisco però perché ne abbia bisogno adesso. Durante tutta la pandemia, non si è ammalato gravemente né di COVID né di altre malattie. Quindi, perché ora? E se ha saltato dei vaccini, non voglio che debba affrontare di nuovo il dolore di ricominciare tutto il ciclo vaccinale.

OS: Oggi voglio assicurarmi di affrontare le tue preoccupazioni. Mi sembra che tu ti stia chiedendo perché sia importante che Ivan venga vaccinato oggi e sei preoccupato che Ivan possa dover ricominciare da capo il ciclo vaccinale. Giusto?

Antonio: Sì.

OS: Va bene, capisco le tue preoccupazioni. È positivo che ti stia ponendo queste domande e che tu stia pensando a ciò che è meglio per Ivan. Prima di tutto, posso rassicurarti che Ivan non dovrà ricominciare da capo il ciclo delle vaccinazioni. È ottimo che Ivan abbia già ricevuto alcune dosi che gli hanno dato una buona protezione finora, ma è necessario farne altre. Se per te va bene, potrei condividere alcune informazioni su quanto siano importanti i vaccini che Ivan può ricevere oggi proseguendo il calendario e spiegarti perché li raccomando.

Antonio: Certo.

OS: Hai ragione, i vaccini proteggono da alcune malattie molto gravi. Queste malattie continuano a rappresentare un serio rischio per la salute. Circolano ancora in alcune zone e possono riapparire ovunque. E possono diffondersi facilmente a persone non vaccinate o parzialmente vaccinate, indipendentemente dalla loro età. Il calendario vaccinale prevede più di una dose per alcuni vaccini per permettere ai bambini di sviluppare un'immunità completa e duratura. Se i bambini come Ivan rimangono solo parzialmente vaccinati, sono vulnerabili a queste malattie, che possono causare polmonite, sordità, danni cerebrali o persino morte. Se meno bambini sono completamente protetti, questo potrebbe portare a un potenziale focolaio di una qualsiasi di queste malattie e le conseguenze potrebbero essere fatali. Per questo motivo raccomando fortemente che tutti i bambini vengano vaccinati completamente il prima possibile, per ottenere la migliore protezione contro queste malattie dannose. Ivan dovrebbe ricevere oggi 2 vaccini. Il primo protegge da morbillo, parotite, rosolia e varicella. Il secondo protegge da difterite, tetano, pertosse e poliomielite. Questo ti aiuta a chiarire perché sarebbe utile che Ivan venga vaccinato oggi?

Antonio: Sì, è utile saperlo, adesso mi sento più tranquillo a riguardo.

OS: Sono contento che abbiamo potuto parlare delle tue preoccupazioni. Considerando ciò di cui abbiamo discusso, come vorresti procedere?

SCENARIO COMUNICATIVO 2. PAURA DELLE VACCINAZIONI

Tina è una neomamma. Si trova nel tuo studio con suo marito Dimitri e il loro neonato di 2 mesi Adam per una visita. Tu li accogli e inizi la conversazione per far sapere a entrambi che oggi Adam può iniziare il calendario vaccinale di routine.

OS: Ora che Adam ha compiuto 2 mesi, può iniziare il calendario vaccinale di routine. Oggi riceverà quattro vaccini che lo proteggeranno da nove diverse gravi malattie. Queste includono rotavirus, malattia pneumococcica, meningococco di tipo B, difterite, tetano, pertosse, infezione da *Haemophilus influenzae* di tipo b, poliomielite, epatite B.

Tina: Questa cosa mi rende molto nervosa. Non ho mai sentito parlare di queste malattie, e perché ha bisogno di così tanti vaccini?

OS: Capisco che tu sia preoccupata. Dimmi, che cosa ti preoccupa di più riguardo al fatto che Adam riceva i vaccini oggi?

Tina: Quattro vaccini mi sembrano tanti. Ho paura che siano troppi da sopportare per il suo corpicino. Sono davvero tutti necessari?

Dimitri: Io da piccolo alcuni di questi vaccini non li ho fatti, e sono stato bene lo stesso.

OS: Mi sembra di capire che entrambi siate preoccupati per il numero di vaccini raccomandati per Adam e vi stiate chiedendo perché siano importanti per lui. È corretto?

Tina: Beh, sì... Mi chiedo, è sicuro per lui ricevere tutti questi vaccini e nello stesso momento? Potrebbero fargli male se il suo corpo non fosse ancora abbastanza forte?

OS: Sono domande molto valide ed è importante che diate voce alle vostre preoccupazioni. Molti genitori con neonati hanno le stesse preoccupazioni. Se a voi va bene, posso condividere alcune informazioni sul perché sia così importante che Adam venga protetto da molte malattie il prima possibile, così come sulla sicurezza della somministrazione di più vaccini contemporaneamente.

Tina: Certo, vorrei saperne di più.

OS: I neonati come Adam hanno bisogno dei vaccini precocemente perché sono particolarmente vulnerabili alle malattie dannose in tenera età. Molte malattie prevenibili con la vaccinazione non hanno trattamento o cura e possono mettere in pericolo la vita. Ai neonati vengono somministrati i vaccini per proteggerli nella delicata fase iniziale della loro vita. I vaccini raccomandati oggi per Adam vengono somministrati insieme per proteggerlo contemporaneamente da diverse malattie. Le ricerche dimostrano che è sicuro per i lattanti e i bambini piccoli ricevere più vaccini contemporaneamente. Infatti, poiché i neonati affrontano ogni giorno centinaia di microbi, il loro corpo è ben preparato ad affrontarli singolarmente, anche nello stesso momento. Ricevere diversi vaccini insieme non provoca alcun problema di salute. Al contrario, contribuisce a garantire ad Adam la migliore protezione possibile. Inoltre, somministrare più vaccini nello stesso momento significa meno visite in ambulatorio. Questo vi fa risparmiare tempo e può risultare meno stressante per Adam. Hai ragione, ci sono vaccini, come quello contro il rotavirus, che sono relativamente nuovi nel nostro Paese, ed è per questo che non ti sono stati proposti quando eri bambino. Questo vaccino viene somministrato per via orale, sotto forma di gocce, per prevenire gravi episodi di diarrea nei bambini piccoli. I casi di diarrea severa causata dal rotavirus sono diminuiti drasticamente negli anni successivi all'introduzione del vaccino. Questo vi aiuta a chiarire le vostre principali preoccupazioni?

Tina: Sì, penso di sì.

Dimitri: Sì, grazie.

OS: Bene, sono contento che oggi siamo riusciti ad affrontare le vostre preoccupazioni. Oggi abbiamo parlato dei vaccini raccomandati per Adam alla sua età e della sicurezza della co-somministrazione. Alla luce della nostra conversazione, il passo successivo è... (fornire indicazioni su cosa fare per procedere con la vaccinazione di Adam).

SCENARIO COMUNICATIVO 3. COMPRENDERE IL RISCHIO

Alex è nel tuo studio con sua figlia Silvia per la visita del primo anno di vita. Annunci che oggi Silvia riceverà la sua prima dose di vaccino contro morbillo, parotite, rosolia, varicella (MPRV). Alex esprime la sua preoccupazione riguardo alla sicurezza del vaccino MPRV.

OS: Come parte della visita di oggi, Silvia riceverà la sua prima dose del vaccino MPRV per proteggerla da morbillo, parotite, rosolia e varicella.

Alex: Ho letto molto su questo vaccino online. Ho sentito dire che può essere molto dannoso per i bambini. Mi sembra che questo vaccino faccia più male che bene. Non sono certo che sia sicuro per Silvia.

OS: Dimmi, cosa hai letto su questo vaccino che ti porta a dubitare della sua sicurezza?

Alex: Sai, ne ho parlato con altri genitori. Molte persone sono preoccupate per il legame tra il vaccino contro il morbillo e l'autismo. Ho persino letto che c'è qualcosa di dannoso in questo vaccino che può causare problemi di sviluppo nei bambini. So che i vaccini proteggono dalle malattie, ma su questo non mi sento tranquillo.

OS: Ti senti a tuo agio con i vaccini che proteggono dalle malattie, purché siano sicuri. Ma sei preoccupato per quello che leggi nello specifico sul vaccino contro il morbillo. E' corretto?

Alex: Sì,
esatto.

OS: Capisco che tu ci abbia riflettuto molto. È molto positivo che tu ti sia preso il tempo di informarti su questo vaccino. Se sei d'accordo, posso condividere alcune informazioni sugli studi su autismo e vaccino MPRV che potrebbero esserti utili.

Alex: Sì, per favore, voglio avere tutte le informazioni corrette e sapere esattamente di cosa si tratta.

OS: Certamente, lo capisco. Una pubblicazione di molti anni fa suggeriva un legame tra il vaccino contro il morbillo e l'autismo, ma questo studio è stato dimostrato essere falso e in seguito a ciò l'autore è stato radiato dall'Ordine dei Medici. Da allora, sia centinaia di studi affidabili in tutto il mondo che l'OMS hanno stabilito che non esiste alcun legame tra il vaccino MPRV e l'autismo. Infatti, gli studi hanno mostrato che l'autismo si manifesta con la stessa frequenza sia tra i bambini vaccinati sia tra quelli non vaccinati. Ciò che può confondere le persone è che l'autismo generalmente si manifesta intorno all'età in cui viene somministrato il vaccino contro il morbillo. Abbiamo prove solide che il morbillo può causare gravi complicazioni nei bambini non vaccinati, tra cui polmonite, convulsioni, danni cerebrali e persino la morte. Anche parotite, rosolia e varicella possono portare a complicazioni importanti, ad esempio danni cerebrali, polmonite, perdita dell'udito e problemi in gravidanza. Tutte e quattro le malattie sono altamente infettive e possono diffondersi facilmente tra persone non vaccinate. In effetti, abbiamo osservato un aumento dei casi di morbillo nella regione europea tra persone non vaccinate. Per questo raccomando vivamente che Silvia venga vaccinata completamente non appena possibile per offrirle la migliore protezione contro queste malattie. Con questo vaccino possono verificarsi alcune reazioni lievi, come dolore o arrossamento nel punto dell'iniezione, febbre o un leggero rash cutaneo. Queste informazioni ti aiutano a chiarire le tue preoccupazioni?

Alex: Sì, penso sia un po' più chiaro adesso.

OS: Sono felice che abbiamo potuto affrontare questa discussione sulla sicurezza del vaccino MPRV e sul perché sia importante per Silvia. Alla luce della nostra conversazione, il passo successivo è... (fornisci indicazioni su come procedere per la vaccinazione di Silvia).

SCENARIO COMUNICATIVO 4. MANCANZA DI FIDUCIA NEI VACCINI

Mariam ha portato sua figlia di 18 mesi, Fatima, presso la struttura di assistenza primaria dopo aver ricevuto una telefonata dall'infermiera che invitava Fatima ad una visita pediatrica di controllo con il medico. Durante la visita, informi Mariam che Fatima ha saltato alcune vaccinazioni importanti per l'infanzia e che oggi può recuperare i vaccini di routine mancanti.

OS: Mariam, sembra che Fatima abbia saltato alcune vaccinazioni importanti nell'ultimo anno. Vorrei farti sapere che oggi può recuperare i vaccini di routine.

Mariam: Assolutamente no, non vaccinerò mai più i miei figli. Non credo nei vaccini. Tra l'altro, la protezione naturale è la migliore per Fatima.

OS: Mariam, vorrei capire meglio la tua decisione. Puoi spiegarmi perché non credi nei vaccini?

Mariam: Beh, il figlio di mia cugina ha avuto le convulsioni dopo un vaccino. Non ricordo quale o i dettagli di quanto è successo esattamente. Da allora non mi fido più dei vaccini. Ai miei tempi, non avevamo tutti questi vaccini. Era normale ammalarsi ogni tanto. Penso semplicemente che l'immunità naturale sia migliore di quella fornita dai vaccini.

OS: L'esperienza di tua cugina sembra davvero preoccupante. Anch'io sarei preoccupata se fossi al tuo posto. Vedo che ci ha riflettuto molto. Se per te va bene, vorrei condividere il mio punto di vista sul perché raccomando la vaccinazione.

Mariam: Va bene, ma non cambierò la mia opinione.

OS: Capisco che tu abbia delle preoccupazioni. È importante ricordare che le conseguenze delle malattie prevenibili da vaccino possono essere estremamente gravi e, in alcuni casi, mettere a rischio la vita. Queste includono paralisi, danni cerebrali, cancro al fegato, sordità, cecità e altro ancora. Hai ragione che un'infezione naturale da malattia prevenibile da vaccino produce anticorpi, fornendo una certa immunità. Tuttavia, non vaccinare Fatima la lascia vulnerabile a malattie dannose, come la difterite, che causa la morte in 1 persona su 10 che la contrae. I bambini piccoli come Fatima hanno anche il rischio più alto di complicanze da queste malattie, che possono portare a ospedalizzazione o persino alla morte. Purtroppo, molte malattie prevenibili da vaccino non hanno trattamento o cura. Considerando la gravità di questi rischi, la vaccinazione è sicuramente la scelta migliore. Le reazioni gravi ai vaccini di routine sono molto rare e, anche in quei casi, come professionisti sanitari siamo preparati su come intervenire. Le reazioni più comuni sono lievi e tendono a risolversi spontaneamente. Considerando il rischio molto più elevato di complicanze gravi da queste malattie, raccomando vivamente che tutti i bambini dell'età di Fatima vengano vaccinati completamente il prima possibile. Se lo desideri, posso condividere con te alcune evidenze scientifiche che possono aiutarti a pesare i rischi dei vaccini e delle malattie.

Mariam: Posso accettarlo, ma non mi sento comunque a mio agio a far vaccinare Fatima oggi.

OS: Capisco che tu abbia deciso di non vaccinarla oggi. Per favore, sappi che ti stai assumendo una responsabilità importante. Vorrei che prendessi in considerazione alcune cose. Questo significa che Fatima sarà altamente vulnerabile a queste malattie ogni volta che vi sarà esposta. Per questo è fondamentale che venga vaccinata il prima possibile. Anche se è stato superato il momento previsto dal calendario, Fatima può comunque essere vaccinata e iniziare ad essere protetta non appena riceverà le dosi mancanti. Oggi condividerò con te alcune informazioni e altre fonti affidabili dove puoi approfondire il tema delle vaccinazioni. Sappi che sei sempre la benvenuta in ambulatorio in qualsiasi momento, se hai domande o se cambi idea.

Mariam: Va bene, grazie.

SCENARIO COMUNICATIVO 5. EFFICACIA E VACCINO ANTINFLUENZALE

Laila è una paziente di 70 anni nel tuo ambulatorio. Ha problemi di mobilità, una cardiopatia e diabete di tipo 2. Oggi è in visita per un controllo di routine. Le fai presente che la stagione influenzale è iniziata e le raccomandi di vaccinarsi contro l'influenza oggi stesso. Laila risponde dicendo: "l'anno scorso sono stata molto male dopo aver fatto il vaccino antinfluenzale. Non credo che dovrei farlo di nuovo. Non funziona."

OS: Laila, è arrivato il momento di ricevere il vaccino antinfluenzale.

Laila: L'anno scorso sono stata così male dopo aver fatto il vaccino antinfluenzale. Non credo di doverlo fare di nuovo. Non funziona.

OS: Mi dispiace sapere che sei stata male. Raccontami meglio, come ti sei sentita dopo aver ricevuto il vaccino antinfluenzale?

Laila: Ho avuto una tosse molto forte e mal di gola, starnutiva continuamente. Avevo terribili dolori in tutto il corpo e non riesco a dormire. Ho sentito che questi vaccini possono avere questi effetti. Ci ho messo così tanto a stare meglio e non voglio correre rischi con le mie condizioni di salute.

OS: Deve essere stato davvero difficile da sopportare e capisco che tu sia preoccupata per la tua salute. Sembra che tu ti sia sentita davvero molto male e temi che il vaccino ti abbia fatta stare così. È corretto?

Laila: Beh sì, ho sentito dire che alcune persone stanno peggio per il vaccino che per l'influenza stessa.

OS: Penso sia molto importante che tu stia riflettendo su ciò che è meglio per la tua salute. Se per te va bene, vorrei condividere ciò che ho appreso su questo vaccino e spiegare perché lo raccomando a tutti i miei pazienti come te.

Laila: Va bene, vorrei ascoltare ciò che hai da dire.

OS: Hai ragione, il vaccino antinfluenzale può dare effetti collaterali che iniziano poco dopo la vaccinazione, tuttavia gli effetti collaterali sono lievi e tendono a risolversi spontaneamente entro 1-2 giorni. Tra questi ci sono dolore, arrossamento e gonfiore nel sito dell'iniezione, dolori muscolari e affaticamento. Questo vaccino antinfluenzale è inattivato, il che significa che non può causare l'influenza. Al contrario, il vaccino stimola la produzione di anticorpi nel tuo organismo circa due settimane dopo la vaccinazione, fornendo protezione contro l'influenza. Ciò detto, è possibile ammalarsi di influenza anche se si è stati vaccinati.

Per esempio, potresti essere stata esposta a un virus influenzale poco prima della vaccinazione o durante il periodo necessario affinché il corpo acquisisca protezione dopo la vaccinazione. Questa esposizione potrebbe causare l'insorgenza dell'influenza prima che il vaccino inizi a fare effetto. I vaccini stagionali contro l'influenza sono progettati per proteggere dai ceppi virali influenzali che, secondo gli esperti, saranno più diffusi nella stagione successiva. È quindi anche possibile essere esposti a un virus influenzale o ad altri virus respiratori non inclusi nel vaccino stagionale. Sebbene alcune persone vaccinate possano comunque ammalarsi di influenza, diversi studi hanno dimostrato che la vaccinazione riduce la gravità della malattia. Considerando il tuo stato di salute, raccomando fortemente che tu sia vaccinata oggi. Queste informazioni ti aiutano a chiarire i tuoi dubbi?

Laila: Sì, adesso mi sento più tranquilla riguardo al vaccino. Grazie per il tempo che mi hai dedicato.

OS: Sono felice che oggi abbiamo potuto affrontare questa discussione. Ora che abbiamo parlato dei rischi e dei benefici della vaccinazione antinfluenzale, cosa pensi di voler fare?

SCENARIO COMUNICATIVO 6. SICUREZZA DEL VACCINO COVID-19

David è un uomo di 76 anni che presenta regolarmente dispnea. Si reca dall'infermiere per un controllo della pressione arteriosa. Informa l'infermiere di aver ricevuto una lettera dal servizio vaccinale che raccomanda di prenotare un appuntamento per il vaccino COVID-19.

David: Ho ricevuto questa lettera dal servizio vaccinale, per dire che dovrei prenotare un appuntamento per il vaccino COVID-19.

OS: David, la lettera era corretta e, in effetti, può ricevere il vaccino COVID-19 oggi. (Affermazione presuntiva)

David: Non so se mi fido del vaccino, sono preoccupato che sia stato sviluppato troppo rapidamente e non posso essere certo che sia sicuro. Questo vaccino mi rende nervoso, non so se sia stato completamente testato. Forse hanno saltato alcuni passaggi. Sai, queste aziende vogliono solo fare soldi.

OS: Capisco che lei sia preoccupato. Mi dica, che cosa ha sentito riguardo allo sviluppo del vaccino che la rende incerto sulla sua sicurezza?

David: Beh, ho parlato con la mia famiglia e i miei amici. Molte persone sono preoccupate che il vaccino sia stato sviluppato troppo in fretta. Ho letto che i vaccini richiedono anni per essere sviluppati, mentre questo ha richiesto solo mesi, quindi non so se siano stati saltati alcuni passaggi e se sia davvero sicuro.

OS: Se ho capito correttamente, lei è preoccupato per questo vaccino perché è nuovo ed è stato sviluppato rapidamente rispetto ad altri vaccini. È corretto?

David: Sì, è corretto.

OS: Posso comprendere la sua preoccupazione. Ritengo importante che lei esprima i suoi timori e che stia riflettendo sugli aspetti di sicurezza. Se è d'accordo, potrei condividere con lei alcune informazioni aggiuntive sullo sviluppo del vaccino e spiegare perché questo vaccino è raccomandato per lei.

David: Bene, va bene, certo...

OS: Ha ragione nel dire che il vaccino è stato sviluppato piuttosto rapidamente rispetto ad altri vaccini. A causa dell'elevato rischio legato al COVID-19 e dei rapidi tassi di infezione a livello globale, le sperimentazioni cliniche sono procedute più velocemente di quanto sia stato possibile per altri vaccini. Ciò è avvenuto perché molte decine di migliaia di persone si sono rapidamente iscritte per partecipare agli studi clinici sui vaccini, rispetto ai più consueti 12–18 mesi necessari per reclutare solo una frazione di tale numero per altri vaccini. Nel caso del COVID-19, ingenti risorse, inclusi scienziati a livello mondiale e investimenti, sono state rapidamente destinate allo sviluppo di un vaccino. Tutti i vaccini devono attraversare una fase pre-clinica e tre fasi di sperimentazione clinica. I processi di test dei vaccini non hanno saltato alcun passaggio; piuttosto, gli sviluppatori dei vaccini hanno condotto alcune fasi del processo in parallelo, al fine di raccogliere il maggior numero possibile di dati nel più breve tempo possibile.

Per i vaccini contro il COVID-19, gli organismi regolatori hanno stabilito rigorosi standard di sicurezza, qualità ed efficacia che devono essere soddisfatti prima che un vaccino possa essere autorizzato all'uso. Una volta autorizzati all'uso, i dati sulla sicurezza vengono monitorati continuamente dalle autorità nazionali e dall'OMS. Ricordiamo che milioni di persone in tutto il mondo hanno ricevuto questo vaccino in modo sicuro da quando è stato autorizzato all'uso nel nostro Paese. Queste nuove informazioni la aiutano a chiarire la situazione?

David: Bene, è utile conoscere questo contesto. Ma per quanto riguarda gli effetti collaterali del vaccino?

OS: Sì, è importante che lei sia informato. Per quanto riguarda gli effetti collaterali, potrebbe aspettarsi effetti lievi come dolore al braccio, cefalea, affaticamento, dolori muscolari, febbre e brividi. Ma la cosa più importante è che lei avrà anche una protezione contro il COVID-19. Posso raccomandare con convinzione questo vaccino per proteggere la sua salute. Senza la protezione vaccinale, lei è vulnerabile a una malattia grave e a potenziali complicanze serie che potrebbero richiedere il ricovero ospedaliero. Vaccinarsi rappresenta la via meno rischiosa per proteggersi rispetto all'ammalarsi con il virus che causa il COVID-19. Posso affermare con sicurezza che i benefici del vaccino superano di gran lunga i rischi. Ha altre domande sul vaccino di cui vorrebbe discutere?

David: No, penso che ora sia un po' più chiaro.

OS: Quindi, David, alla luce della nostra discussione sulla sicurezza del vaccino, sarebbe disposto a riceverlo ora?

Conversazioni per costruire la fiducia vaccinale

Una griglia per gli operatori sanitari (OS) durante il role-play

STEP 1. Presumere la vaccinazione

L'OS ha avviato la conversazione con una frase o un'affermazione che presuma la vaccinazione?



STEP 2. Identificare le percezioni e il posizionamento

L'OS ha ascoltato attentamente la risposta della persona?



STEP 3. Rispondere alle percezioni e al posizionamento mediante il colloquio motivazionale

Porre domande aperte

L'OS ha posto domande aperte per esplorare le principali preoccupazioni della persona riguardo alla vaccinazione?



Applicare la tecnica dell'ascolto riflessivo

L'OS ha ascoltato le risposte della persona?



L' OS ha usato la tecnica dell'ascolto riflessivo rispetto alla comprensione della principale preoccupazione della persona?



Dare feedback positivi

L'OS ha fornito rassicurazione e incoraggiamento?



Condividere le conoscenze

L'OS ha chiesto che cosa la persona sapesse prima di condividere le informazioni?



L'OS ha chiesto il permesso prima di condividere informazioni o fornire consigli?



L'OS ha condiviso informazioni appropriate per affrontare la principale preoccupazione della persona?



L'OS ha verificato che la persona avesse compreso le informazioni condivise?



Riassumere e decidere l'azione

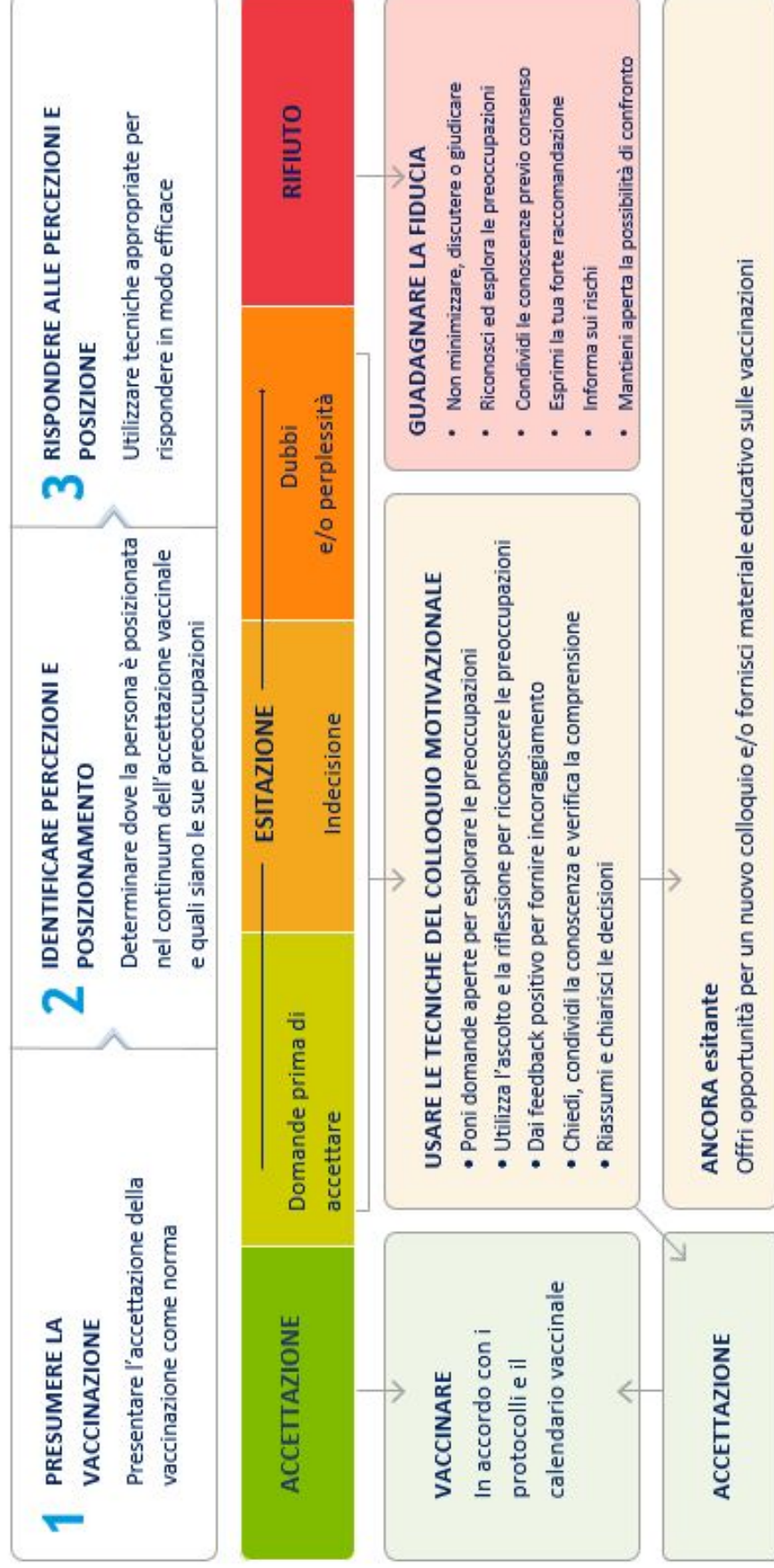
L'OS ha riassunto brevemente la conversazione?



L'OS ha aiutato la persona a decidere un'azione?



Step comunicativi per creare fiducia nelle vaccinazioni





**UOC Prevenzione e Sorveglianza delle
Malattie Infettive e Cronico Degenerative
Dipartimento di Prevenzione, AST Ancona**
Viale Cristoforo Colombo 106
60127 Ancona (Italia)

Contatti:
Tel.: 071-79092727
Email: daniel.fiacchini@sanita.marche.it