

E. ROMAGNA/2

Comunicazione protagonista del nuovo Pssr

In continuità con l'approccio sperimentale adottato con il Piano 1999-2001, l'Emilia-Romagna valorizza il ruolo strategico della comunicazione per la salute anche nel nuovo Piano sociale e sanitario 2008-2010.

Il Piano, approvato dall'assemblea legislativa a maggio 2008, dedica infatti un intero capitolo al tema «Comunicazione e partecipazione», affermando che «la comunicazione per la salute è un elemento decisivo nel governo delle attività assistenziali». In tale ambito, il documento sostiene il ruolo del «sistema comunicazione» quale modalità organizzativa per coordinare competenze e funzioni mirate alla comunicazione, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi di salute da parte delle aziende sanitarie e dei servizi sociali. Compito del sistema comunicazione è promuovere il raccordo tra la fase di programmazione e quella di attuazione delle politiche di salute del territorio. Tra le principali funzioni sono riportate l'integrazione delle at-

tività di informazione e l'attenzione alle fasce di popolazione vulnerabili (a esempio anziani, immigrati, persone con difficoltà socio-economiche).

La comunicazione per la salute si esprime soprattutto nel rafforzare l'empowerment dei cittadini, sostenendo l'acquisizione delle conoscenze necessarie per orientarsi sulle tematiche di salute, dalla gestione del rischio alla prevenzione primaria e secondaria tramite l'adozione di comportamenti adeguati, fino all'assistenza sanitaria. Per assolvere a questo compito, i servizi sanitari devono porsi come fonte di informazione scientifica attendibile e trasparente, rafforzando il rapporto di fiducia con le persone, al fine di favorire una maggiore efficacia e appropriatezza.

Il Piano inoltre riconosce l'importanza della partecipazione dei cittadini alle scelte per la salute, puntando sulla comunicazione quale strumento per l'advocacy. Attuare il coinvol-

Piano sociale e sanitario 2008-2010	
Estratto dalla Parte quinta, capitolo 3 «Comunicazione e partecipazione»	
3.1	Facilitare l'appropriata utilizzazione dei servizi
3.2	Rafforzare la capacità delle persone di governare la propria salute e di effettuare scelte diagnostiche e assistenziali consapevoli
3.3	Utilizzare il gradimento dei pazienti e dei cittadini nella valutazione dei servizi
3.4	Valorizzare la partecipazione dei cittadini competenti nelle scelte per la salute e nella programmazione sociale e sanitaria
3.5	Responsabilizzare operatori e servizi per conquistare la fiducia dei cittadini e garantire un'informazione scientifica attendibile e utile
3.6	Promuovere il «sistema comunicazione» e le risorse aziendali

gimento consapevole della comunità (istituzioni, associazioni, cittadini) rappresenta infatti un preciso impegno da affrontare con competenze, strategie e strumenti di comunicazione adeguati e diversificati. Un approccio che individua tra i fattori determinanti della salute, oltre alle cure sanitarie, le condizioni socio-economiche e culturali, l'ambiente, gli stili di vita,

il lavoro, non può del resto prescindere dall'ascolto e dal contributo degli attori sociali.

In linea con le indicazioni del Piano sociale e sanitario si colloca il Programma triennale 2007-2009 dell'Agenzia sanitaria regionale (Asr), la struttura di supporto tecnico all'assessorato politiche per la Salute e al sistema delle aziende sanitarie per la qualità dei servizi. Tale

programma posiziona lo sviluppo di competenze per la pianificazione e l'implementazione di adeguati processi comunicativi tra organizzazioni sanitarie e attori sociali quale aspetto essenziale nell'affrontare efficacemente temi di salute.

In entrambi i documenti il tema del rapporto tra le aziende sanitarie e il territorio è ribadito anche in riferimento a specifici strumenti di programmazione e rendicontazione sociale, quali il profilo di comunità e il bilancio di missione. Tali strumenti, che perseguono finalità di supporto alle decisioni delle Conferenze territoriali sociali e sanitarie e di accountability dell'attività svolta rispetto agli obiettivi prefissati, offrono l'opportunità di condividere con una vasta platea di soggetti (enti locali, associazioni di volontariato e di tutela del cittadino, cooperative sociali, operatori sanitari, organizzazioni sindacali, fornitori ecc.) le strategie delle aziende sanitarie in rap-

porto ai contesti di riferimento e alle condizioni economiche. Il ruolo della comunicazione pubblica, in questo caso, consiste nel contribuire a rendere accessibili e fruibili ai diversi stakeholder le informazioni complesse utilizzando i canali di volta in volta più appropriati per gli specifici destinatari.

Per sostenere percorsi di valorizzazione della comunicazione per la salute, come quello intrapreso dalla Regione Emilia-Romagna, la Commissione Sanità e Salute, attivata dall'Associazione «Comunicazione pubblica», ha creato un'area di ricerca che consente la crescita professionale degli operatori attraverso la condivisione e la diffusione di buone pratiche e di contributi scientifici in tema di comunicazione e marketing sociale. Tali materiali sono disponibili on-line all'indirizzo www.marketingsociale.net

Giuseppe Fattori

Responsabile «Coordinamento nazionale marketing sociale»
Ass.ne italiana Comunicazione pubblica e-istituzionale