



[Pocherighe #19]:

Comunicazione scritta e sicurezza in sanità

Approfondiamo l'argomento con **Carla Brotto**, consulente e formatore di istituzioni del settore sanitario.

di Elisa Marconato

La sanità ha riconosciuto l'importanza del ruolo della comunicazione?

È un riconoscimento che la sanità mostra soprattutto nelle azioni di miglioramento del rapporto medico - paziente, e recentemente negli investimenti per il trentesimo compleanno del Servizio Sanitario Nazionale: tuttavia ogni area della comunicazione dovrebbe diventare un impegno per le strutture sanitarie.

Vorrei citare due fatti: il primo è che dal 1995 la comunicazione è al primo posto nelle Root Causes of Sentinel Events, in quanto origina oltre il 60% degli eventi sentinella negli ospedali, secondo la Joint Commission on Healthcare Accreditation; il secondo è che la Health Consumer Powerhouse, che premia annualmente il miglior sistema sanitario nazionale in funzione degli indicatori EHci - Euro Health Consumer Index - relativi a diritti e informazione dei pazienti, tempi di attesa per i trattamenti comuni, risultati delle terapie, accesso ai farmaci ecc. - nella classifica 2007 pone l'assistenza sanitaria italiana al 18° posto. 7 posti in meno rispetto all'anno scorso.

Le strutture sanitarie che conosce, sono già impegnate nella comunicazione della sicurezza?

Nelle situazioni ordinarie e straordinarie, la capacità di fare comunicazione della sicurezza conferma che la struttura sanitaria è in grado di impiegare efficacemente un mix d'informazione, comunicazione e relazione sia nella sua interazione con i pubblici interni, formati dai suoi dipendenti e collaboratori, sia in quella con quelli esterni, composti dalla sua utenza allargata (pazienti, familiari ecc.) dai fornitori, dalle istituzioni locali e nazionali, dalle associazioni, dai mass media.

Oggi nelle organizzazioni sanitarie si tende ancora a scambiare la comunicazione del rischio, come ad esempio quello clinico, con il rischio della comunicazione, ad esempio tipico delle attività saltuarie o inefficaci. Sembra un modo di dire: invece si deve tenere conto che confonderle può invalidare ogni sforzo nella comunicazione della sicurezza, specialmente quando avvengono eventi avversi che, se non ben gestiti anche con i media, possono portare a una vera e propria crisi.

Che differenza c'è tra *risk communication* (comunicazione del rischio) e *crisis communication* (comunicazione di crisi) nel settore sanitario?

La comunicazione del rischio è finalizzata alla prevenzione, ed è caratterizzata da un processo di scambio di informazioni ed opinioni tra individui, gruppi e istituzioni che non coinvolge soltanto i fatti, ma anche le opinioni e i valori che sono loro attribuiti. In sanità, pertanto, l'approccio razionale riguardo ai soli rischi "strutturali" va integrato considerando quelli derivanti dall'impatto con la sensibilità e le attese di tutti quelli che, a vario titolo, sono coinvolti direttamente e indirettamente.

È dimostrato che la prevenzione è il fondamento della migliore crisis communication perché stimola la struttura sanitaria a reagire come un "sistema interattivo intelligente" che comunica validamente, tempestivamente ed omogeneamente con l'esterno, con l'effetto di abbattere le conseguenze degli eventi negativi

L'ampia casistica di crisi mediatiche in sanità continua a confermare che il danno complessivo prescinde di solito dalla realtà dei fatti - o ne è solo marginalmente correlato - e in gran parte è determinato dalla cattiva comunicazione di crisi.

Un'attività di comunicazione inefficace nei tempi e/o nei modi, realizzata mentre la struttura sanitaria è impegnata a gestire "tecnicamente" l'imprevisto, distorce spesso le circostanze reali



e la loro portata agli occhi dell'opinione pubblica, con conseguenze rilevanti sui tempi di recupero, sull'entità dei danni sostenuti, oltre che sul patrimonio di immagine dell'organizzazione.

Quali consigli può dare per evitare punti critici nello scambio di informazioni e opinioni tra individui, gruppi e istituzioni in sanità?

Sinteticamente, posso suggerire a chi opera all'interno delle strutture sanitarie di porre grande attenzione all'uso della parola "detta e scritta", per contrastare il diffuso fenomeno della prassi oggettiva, con interpretazione soggettiva.

Consiglio alle strutture sanitarie di potenziare in modo professionale i loro strumenti d'informazione e di comunicazione esterna, perché valorizzino meglio la loro identità e siano adeguati alle finalità da conseguire. E anche di sviluppare quelle relazioni mediatiche che consentono di capire cos'è davvero "sexy per i media", come si dice in "comunicatorese".

Concludiamo con un commento sul rapporto tra sanità e media, vista la loro influenza sulla percezione dell'opinione pubblica.

Nelle crisi mediatiche la struttura sanitaria deve sostenere il duplice sforzo di risolvere il problema gestionale/tecnico e padroneggiare la crisi communication: non basta sia dotata di un "buon ufficio stampa", come talvolta si sente dire!

Quando l'evento negativo arriva ai media diventa un fatto pubblico e la struttura sanitaria per reagire efficacemente deve iniziare a fare crisis communication appena ne ha la consapevolezza. Non è una decisione facile, ma va sottolineato che altrimenti tenderà a due tipi di comportamento che offrono l'opportunità, al suo esterno, di alterare l'entità del fatto accaduto e distorcere la reazione ad esso.

Li definisco: comportamento da "non-comunicazione di chiusura", in cui il perdurante silenzio dell'organizzazione è di solito percepito come un'ammissione di colpa, e comportamento da "comunicazione d'improvvisazione", in cui l'intempestività e l'intermittenza dei contatti può fare dubitare anche della reale capacità di superamento della avversità.

In entrambi i casi, pertanto, si tratta di comportamenti comprensibili, ma errati.

Palestra della scrittura è al COMPA a Bologna:
vieni a trovarci allo **stand E108, padiglione 20**.

Partecipa al convegno "[La grammatica della salute](#)" al COMPA a Bologna,
il **6 novembre 2007**, dalle 14.15 alle 16.15 - sala B, padiglione 19.

Ti aspettiamo!

**Pocherighe è la newsletter della Palestra della scrittura,
fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.**