

# **Studio di un caso: la vaccinazione nel consultorio**

---

**Siete un gruppo di esperti  
progettisti e di esperti in  
comunicazione**

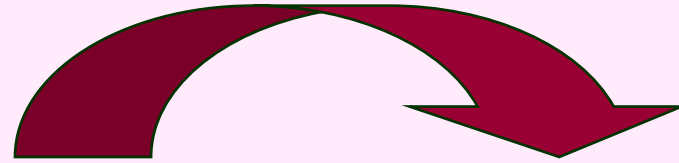
# Studiate questo caso:

Lo studio ICONA ha messo in evidenza come causa di copertura vaccinale non soddisfacente la scarsa informazione delle mamme sulla opportunità e sul calendario delle vaccinazioni

Il Direttore generale della Azienda Sanitaria vi telefona e vi chiede di organizzare un corso sulla comunicazione per i suoi operatori vaccinali

## Che fate?

# Ragionamento del direttore



Insufficiente copertura



Scarsa conoscenza madri

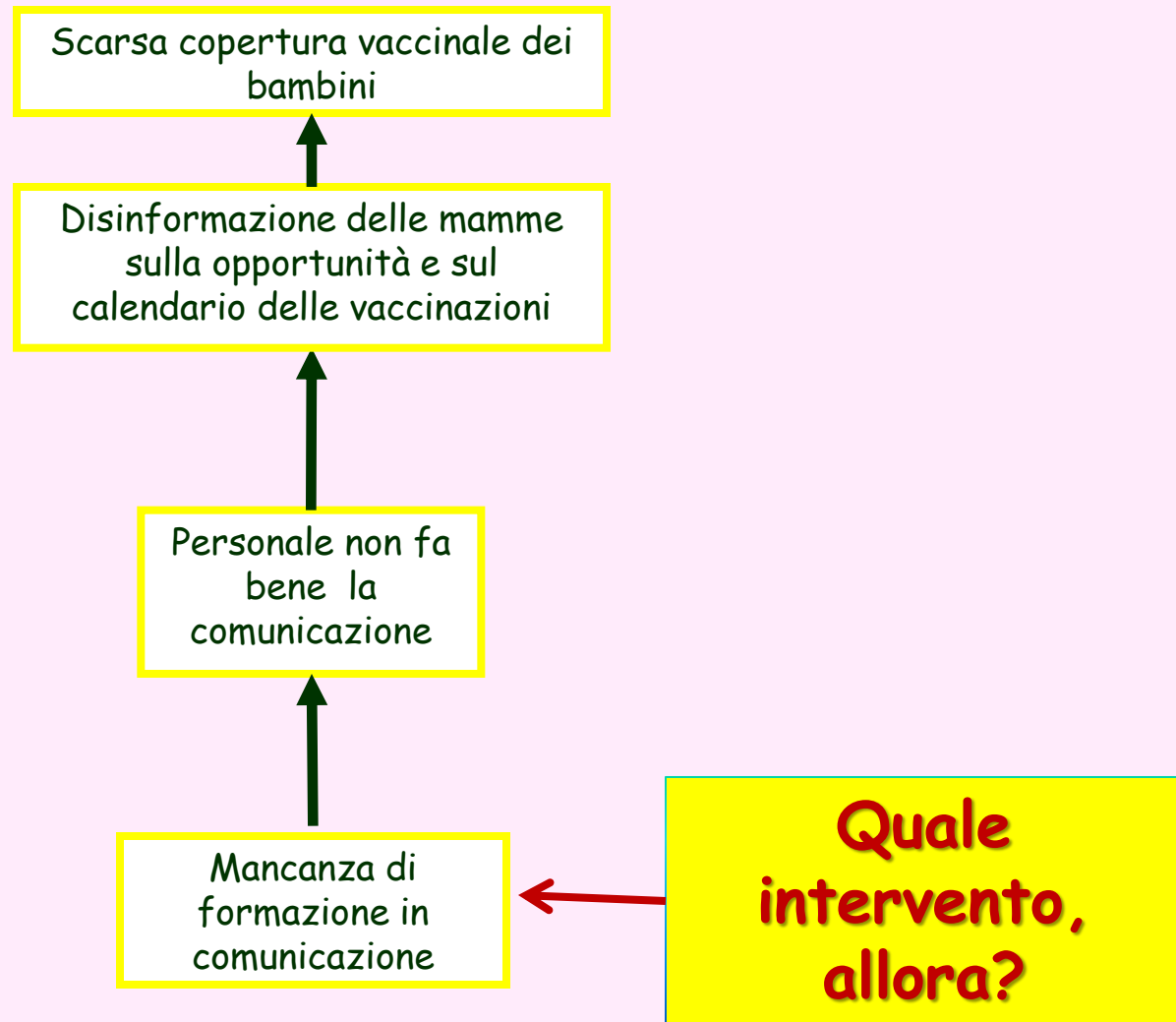


Scarsa capacità comunicativa  
operatori

**Formazione  
operatori su  
comunicazione**

**sondaggio**

# L'albero dei problemi



Ragionamento del direttore

# ...e, di conseguenza, l'albero degli obiettivi



Proposta del direttore

# E se avessimo definito i veri problemi e non la mancanza di soluzioni ?

Scarsa copertura vaccinale dei bambini a causa della disinformazione delle mamme

Gli operatori non hanno tempo per parlare con le madri

Comunicazione collettiva in sala d'attesa

Strumenti di comunicazione solo in italiano

Stile comunicativo OS poco orientato all'ascolto

Applicazione ferrea del regolamento del consultorio per la procedura di vaccinazione (7 minuti/bimbo)

Scarso utilizzo degli spazi utili per la comunicazione

Predilezione per la popolazione italiana residente

Cultura medico-universitaria classica

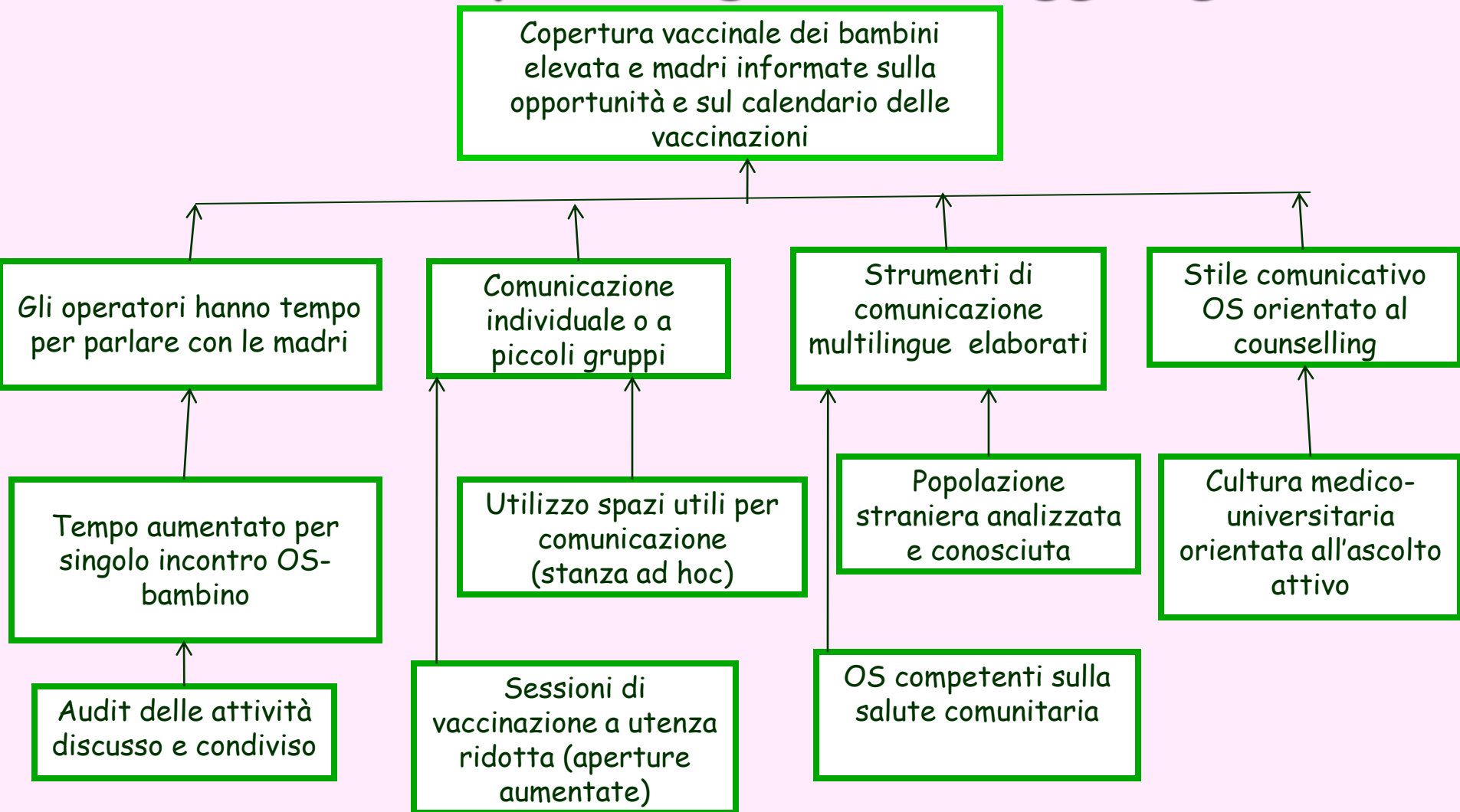
Audit delle attività stringente

Sessioni di vaccinazione molto affollate

Cultura OS focalizzata sul servizio sanitario e non sulla comunità

**Il VOSTRO ragionamento**

# Saremmo arrivati a un albero di **obiettivi** più adeguati e raggiungibili



**IL VOSTRO** albero degli obiettivi



**Riassumendo:**

Se il problema è formulato come  
"mancanza di una soluzione",  
migliorate le vostra analisi dei  
problemi

**Domandatevi:**

Quale problema sarebbe risolto  
con la "soluzione assente"?

**Come e perché formulare  
correttamente gli obiettivi  
del progetto**

# Obiettivi e indicatori

Logica di	intervento	Indicatori
Obiettivi generali		
Obiettivo specifico	Copertura vaccinale dei bambini elevata	?
Risultati		
Attività		

# Che cos'è un indicatore

Descrive ciò che è possibile osservare  
nella realtà quando un obiettivo viene  
raggiunto

cioè

Descrive la realtà che cambia

# Perché gli indicatori?

- Misurano e circostanziano il raggiungimento di tutti gli obiettivi del progetto
- Danno una descrizione e quantificazione dei miglioramenti indotti dal progetto

# Come si costruisce un indicatore

- La variabile → *cosa* cambia
- Il gruppo di riferimento → *chi* cambia
- Il valore di riferimento → *quanto* cambia
- La localizzazione del cambiamento →  
→ *dove* avviene il cambiamento
- Il tempo del cambiamento → *quando*

# L'indicatore dell'obiettivo specifico

Logica di	intervento	Indicatori
Obiettivi generali		
Obiettivo specifico	Copertura vaccinale dei bambini elevata	Aumentata di 500 unità la copertura vaccinale per morbillo dei bambini di meno di 1 anno nella Regione Sicilia entro la fine del 2012
Risultati		
Attività		

# Valore di riferimento

- Evitare di esprimere variabili e dimensioni in valore percentuale (aumento del 70%...)
- La percentuale implica la conoscenza del valore di partenza
- Preferire i valori assoluti (250 nuove unità)



# Come scegliere la miglior variabile per un indicatore

Scegliere quella che:

- È più economica e facile da rilevare
- Meglio descrive il raggiungimento dell'obiettivo
- È più attinente alle attività che il progetto fa per raggiungere quell'obiettivo

**E se il progetto viene calato  
dall'alto e a noi non resta  
che realizzarlo?**

Prima di partire, identificate i parametri o vincoli del progetto!

- **Obiettivi**

- "90% di scuole coperte"

- **Costi**

- "50.000 euro disponibili per l'intervento"

- **Tempi**

- "Il progetto si realizzerà in due anni"

**I vincoli non vi impediscono di fare un'analisi dei problemi e inoltre possono aiutarvi a dimensionare meglio gli obiettivi del progetto**