

## **Preparazione e Risposta al nuovo coronavirus (2019-nCoV) attraverso la Comunicazione del Rischio e il Coinvolgimento della Comunità (RCCE).**

Questo documento è la traduzione del Technical Report OMS *“Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus (2019-nCoV)”*, attraverso cui sono messe a disposizione checklist sviluppate dall'OMS relative alla *Comunicazione del Rischio e Coinvolgimento della Comunità (RCCE)* nella preparazione e nell’iniziale risposta all’epidemia da nuovo coronavirus 2019 (2019-nCoV) recentemente identificato a Wuhan, provincia di Hubei, Cina. L’obiettivo è quello di fornire agli operatori impegnati nelle attività di preparazione e risposta all’emergenza 2019-nCoV la traduzione di un documento tecnico di assoluta rilevanza, che possa far emergere utili suggerimenti e indicazioni operative nel campo della comunicazione del rischio e che possa facilitare l’adozione di valide azioni comunicative anche in Italia, a tutti i livelli operativi. Il documento presenta elementi tecnici sulla comunicazione del rischio che possono essere una guida attuabile per l'implementazione di strategie di RCCE efficaci, con l'obiettivo di proteggere la Salute Pubblica durante la prima fase di risposta ad un caso di nuovo coronavirus. Nel documento sono definiti obiettivi e azioni raccomandate per i Paesi che si preparano a gestire casi di Coronavirus e per Paesi che hanno già casi confermati di malattia e potrà trovare utile campo di applicazione a livello nazionale e regionale.

### ***1. Perché è importante includere l’RCCE come parte della risposta ad un’emergenza di salute pubblica a livello nazionale?***

Una delle più grandi lezioni apprese durante le emergenze di salute pubblica del XXI secolo, fra cui le epidemie di sindrome respiratoria severa acuta (SARS), sindrome respiratoria mediorientale (MERS), influenza A(H1N1) ed Ebola, è rappresentata dal fatto che le azioni di Comunicazione del Rischio e Coinvolgimento della Comunità (RCCE) siano parte integrante del successo della risposta alle emergenze sanitarie.

Ogni emergenza di salute pubblica si confronta con nuove sfide comunicative e può beneficiare delle lezioni apprese precedentemente.

L’epidemia dovuta al nCoV rappresenta una sfida presente e futura per i sistemi di salute pubblica e la loro abilità a comunicare efficacemente con la popolazione generale.

Situazioni sfidanti come la comunicazione dell’incertezza e la comunicazione del rischio quando ci si trova di fronte alla preoccupazione della popolazione generale, può condurre ad una varietà di scenari che includono perdita di fiducia e di credibilità da parte della popolazione, conseguenze economiche sui Sistemi Sanitari e (nel caso peggiore) perdita di vite umane.

Mentre ci sono sempre lezioni nuove da imparare, ci sono azioni che sappiamo funzioneranno.

Questo documento rappresenta quindi un appello ai leader, perché assicurino che l’RCCE sia una componente essenziale delle attività di preparazione e risposta alle emergenze sanitarie per tutte le ragioni di seguito elencate.

- A. Una delle risposte più importanti ed efficaci di Sanità Pubblica a qualsiasi emergenza sanitaria è quella di comunicare proattivamente** ciò che è noto, ciò che non è noto e cosa si sta facendo per ottenere maggiori informazioni, con l'obiettivo di salvare vite umane e ridurre al minimo gli esiti negativi.
- B. Le procedure di RCCE consentono di prevenire l'«infodemia» (neologismo coniato per indicare una quantità eccessiva di informazioni su una tematica/argomento di attualità, che rendono più complessa la sua risoluzione), costruire fiducia nella risposta della Autorità di Sanità Pubblica e aumentare le probabilità che i suggerimenti forniti dalle stesse vengano seguiti.** Inoltre, tali procedure riducono al minimo e permettono di gestire le "fake news" e i "rumours" che potrebbero pregiudicare gli interventi di Sanità Pubblica, contribuendo alla ulteriore diffusione della malattia.
- C. La comunicazione periodica e il coinvolgimento proattivo** della collettività e delle popolazioni a rischio possono aiutare a ridurre il livello di confusione ed evitare equivoci.
- D. Le persone hanno il diritto di essere informate** e conoscere i rischi per la salute cui loro e i loro cari potrebbero andare incontro.
- E. La percezione del rischio nelle popolazioni colpite, spesso differisce da quella degli esperti e delle Autorità di Sanità Pubblica** Una efficace RCCE può aiutare a colmare tale divario analizzando "a priori" ciò che la popolazione sa, come si sente e cosa fa in risposta alle epidemie e confrontandolo con ciò che dovrebbe sapere e dovrebbe fare per tenere sotto controllo le stesse. Una RCCE efficace aiuta a trasformare e fornire conoscenze scientifiche complesse, in maniera tale che queste possano essere comprese, in informazioni accessibili, affidabili e fruibili per la comunità.
- F. Una RCCE efficace utilizza le strategie di "community engagement" per coinvolgere le comunità** nella risposta alle emergenze sanitarie e per sviluppare interventi accettabili in grado di contrastare la diffusione dell'epidemia e per garantire l'utilizzo corretto di adeguate misure di protezione da parte dei singoli individui e delle intere collettività.
- G. Le procedure di RCCE sono essenziali** per la sorveglianza, la segnalazione dei casi, il "contact tracing", la gestione dei malati, l'erogazione di cure mediche e la mobilitazione del supporto locale per qualsiasi bisogno logistico e operativo nelle attività di risposta.
- H. Una RCCE efficace può ridurre al minimo i disordini Sociali conseguenti alle emergenze Sanitarie.** Pertanto, oltre a proteggere la salute, garantisce la salvaguardia, tra gli altri, di posti di lavoro, turismo ed economia.

## ***2.a Checklist di RCCE per i paesi che si preparano all'isolamento di un possibile caso importato di 2019-nCoV (e che non hanno ancora casi identificati)***

### **Obiettivi**

1. Comunicare le misure di preparazione e fornire le strategie di Sanità Pubblica da applicare sul territorio Nazionale.
2. Prepararsi a comunicare sul primo caso isolato nel proprio paese (sia in caso non si abbiano informazioni certe, sia in caso le informazioni conosciute non siano certe).
3. Valutare le capacità comunicative a livello nazionale, regionale e provinciale (sia in termini di persone che di mezzi di comunicazione).
4. Individuare chi saranno gli attori principali e avviare delle collaborazioni con loro.
5. Pianificare l'attivazione e la realizzazione di un piano RCCE.
6. Identificare e formare il personale deputato al piano RCCE di emergenza e quello aggiuntivo da indirizzare potenzialmente su tali piani e procedure.

### **Interventi da adottare**

#### ***Strategie di comunicazione del rischio***

- Assicurare che le maggiori Autorità di Governo accettino includano i protocolli di RCCE nelle attività di preparazione e risposta alle emergenze sanitarie e siano pronti a rilasciare informazioni finalizzate a proteggere la salute della popolazione generale in modo rapido, trasparente e accessibile.
- Rivedere i piani RCCE esistenti e valutare se sono necessarie correzioni nel caso di un focolaio epidemico da nCoV.
- Concordare le procedure per garantire il rilascio tempestivo di informazioni, come le procedure di autorizzazione per la diffusione di messaggi e prodotti informativi e far sì che tali catene di autorizzazione siano brevi.
- Predisporre un budget per il piano di comunicazione (incluso un eventuale ridimensionamento).
- Creare un team di RCCE e definire i ruoli e le responsabilità di tutti i membri

#### ***Coordinamento interno e con i partner***

- Identificare i partner - quali altri enti, organizzazioni, autorità sanitarie locali e operatori sanitari - e le loro informazioni di contatto (in caso di epidemia da nCoV andrebbero considerati, ad esempio, i Ministeri dell'Agricoltura e dei Viaggi e del Turismo, così come il sistema ospedaliero); se la malattia dovesse diffondersi in modo epidemico questi partner dovrebbero essere informati e lavorare insieme in un team multidisciplinare di RCCE.
- Valutare la capacità comunicativa dei partner più rilevanti, identificando i loro usuali destinatari e i canali di comunicazione più comunemente utilizzati dagli stessi.
- Pianificare e condividere ruoli e responsabilità comunicative, utilizzando le procedure operative standard (SOP) (ad es. determinando quale ente si esprimerà per primo e su quale aspetto, su

quali argomenti e nei confronti di quali destinatari ci si concentrerà, attraverso quale partner e come saranno allineati i messaggi comunicativi).

### ***Comunicazione pubblica***

- Rivedere l'elenco dei portavoce individuati a tutti i livelli, elencando le loro aree di competenza nel contesto di un focolaio di nCoV e, se necessario, formarli adeguatamente.
- Definire e testare modelli di messaggi che annuncino il primo caso, le azioni intraprese per isolarlo e contenerlo, i consigli per la salute della popolazione generale ed eventuali comunicazioni successive.
- Identificare i media principali mezzi di comunicazione chiave; creare e/o aggiornare un elenco di giornalisti e promuovere buone relazioni con i media, fornendo informazioni periodiche sull'evoluzione dell'epidemia e sulla capacità d'intervento del proprio paese.
- Identificare i media, altri canali di comunicazione e gli "influencer" valutandone la potenzialità di raggiungere la popolazione target. Usare i media (anche social) e gli "influencer" che godono di fiducia e credibilità nella popolazione generale e che da essa vengono usati di frequente. In caso di un focolaio epidemico di nCoV, è fondamentale che gli operatori sanitari siano consapevoli delle preoccupazioni della popolazione e siano formati per fornire alle persone le corrette informazioni su strategie di prevenzione e di salute pubblica da applicare.

### ***Coinvolgimento della comunità (community engagement)***

- Stabilire metodi per comprendere le preoccupazioni, gli atteggiamenti e le credenze dei destinatari principali.
- Identificare la popolazione target, e raccogliere informazioni sulle loro conoscenze e comportamenti (ad esempio, di chi si fidano, come preferiscono ricevere informazioni, le loro abitudini quotidiane, le loro preoccupazioni).
- Interagire attraverso i social media: informare la popolazione in modo proattivo, raccogliere e rispondere a tutte le domande poste sugli stessi.
- Interagire attraverso i programmi radio in maniera tale che le persone possano chiamare e rivolgere domande.
- Identificare persone influenti nella comunità (i cosiddetti "influencer", ad es. autorità politiche e sociali, guide religiose, operatori sanitari, guaritori tradizionali, operatori di medicina alternativa) e reti di comunità (ad es. gruppi di donne, volontari nel campo della Sanità Pubblica, associazioni giovanili, gruppi religiosi, sindacati e gruppi per la promozione delle campagne preventive contro la poliomielite, la malaria, o l'HIV) che possono aiutare attraverso un impegno comunitario attivo.
- Prevedere informazioni specifiche e le esigenze di coinvolgimento delle persone con disabilità o analfabete (compresi gli analfabeti funzionali)

### ***Affrontare l'incertezza e le false percezioni, gestendo la disinformazione***

- Prepararsi a comunicare del primo caso di nCoV prima che sia noto il quadro complessivo, assicurandosi che le Autorità Politiche e Sanitarie concordino nel comunicare con le popolazioni

colpite, affrontando le preoccupazioni e le domande, offrendo al contempo azioni di Sanità Pubblica in grado di proteggere il loro stato di salute.

- Istituire un sistema per ascoltare le percezioni della popolazione così come per identificare rapidamente rumours e informazioni scorrette, ad esempio, monitorando i media e i social media e raccogliendo feedback dagli operatori sanitari e dalle linee telefoniche d'emergenza. Se necessario, istituire sistemi per rispondere a rumours, "fake news" e frequently asked questions (FAQ).
- Ricordare di stabilire sempre un dialogo in qualsiasi attività si attui al fine di raccogliere sistematicamente e fornire la risposta a tutte le domande provenienti dalla popolazione generale.

### ***Sviluppo delle capacità***

- Considerare quale formazione si renda necessaria per gli operatori che si occupano di RCCE riguardo ciò che è noto e non noto sul 2019-nCoV, i piani e le procedure vigenti, nonché quale preparazione a carattere locale e regionale sia necessaria per un intervento di RCCE.

## ***2 b. Checklist di RCCE per le fasi iniziali di risposta, per i paesi in cui sono stati identificati e confermati uno o più casi di 2019-nCoV***

### **Obiettivi**

1. Predisporre e applicare le fasi di azione tratte dalle linee guida di RCCE per la preparazione alle emergenze sanitarie, se non sono ancora state completate.
2. Stabilire, costruire e mantenere un legame di fiducia con la popolazione attraverso l'impiego continuo di strategie comunicative bidirezionali e attraverso un coinvolgimento diretto della popolazione in grado di gestire le incomprensioni, informazioni scorrette, fake news/rumours e FAQ.
3. Incoraggiare la popolazione ad adottare comportamenti corretti atti a prevenire la trasmissione della patologia.
4. Gestire le aspettative e comunicare le incertezze.
5. Coordinare ed incoraggiare la collaborazione tra i partner coinvolti nell'azione di RCCE.
6. Valutare la percezione iniziale del rischio all'interno della popolazione in cui è stato identificato il primo caso.
7. Fornire informazioni corrette e diventare un punto di riferimento per la popolazione.

### **Interventi da adottare**

#### ***Strategie di comunicazione del rischio***

- Adattare il piano RCCE esistente in risposta all'evento e attivare il team e piano di intervento RCCE.
- Attivare i portavoce individuati per la gestione della comunicazione in emergenza.
- Definire una sequenza temporale per le attività di comunicazione e la predisposizione di materiali comunicativi adeguati.
- Monitorare l'intervento di RCCE identificando i processi che rallentano la diffusione delle informazioni corrette e contribuiscono a creare confusione nella popolazione interessata dall'emergenza.

#### ***Coordinamento interno e con i partner***

- Attivare le procedure operative standard per coordinare le attività di RCCE con le Autorità, Agenzie e Partner preposti.
- Connettere gli interventi di RCCE a livello nazionale, regionale e locale.
- Assegnare le responsabilità per la fase di comunicazione interna (in seno alle stesse e tra ogni agenzia) e per la comunicazione esterna (alla popolazione).
- Coordinare la predisposizione, coerenza e disseminazione del messaggio.

### ***Comunicazione con il pubblico***

- Annunciare il primo caso confermato laboratoristicamente di nCoV tempestivamente e aggiornare le informazioni dopo aver effettuato una valutazione del rischio di disseminazione della patologia ed una analisi della percezione del rischio nella popolazione generale.
- Veicolare l'informazione non appena la si riceve, anche se incompleta, e spiegare apertamente il grado di incertezza dell'informazione (gestendo l'incertezza); fornire al pubblico dei canali regolari attraverso i quali possano reperire informazioni aggiornate (ad esempio collegamento telefonico con un numero dedicato, siti web e pagine social dedicate).
- Definire e testare modelli di messaggi, inclusi quelli con consigli per la salvaguardia della Salute Pubblica.
- Produrre messaggi coerenti e sicuri attraverso i vari settori e livelli di comunicazione
- Utilizzare canali comunicativi fidati ed efficaci che la popolazione target usa regolarmente.
- Coinvolgere, formare ed attivare persone influenti per il pubblico, includendo in particolar modo gli operatori sanitari.

### ***Coinvolgimento della comunità (community engagement)***

- Condurre una rapida analisi della percezione del rischio basata sulle informazioni formali ed informali esistenti.
- Individuare le possibili barriere nell'applicazione di comportamenti protettivi.
- Suddividere il pubblico su cui svolgere l'intervento comunicativo (ad esempio persone delle aree interessate dall'epidemia, operatori sanitari, leader politici, benefattori)
- Tradurre il materiale in un linguaggio incisivo e adattarlo ai livelli di "health literacy" della popolazione.
- Produrre brevi opere multimediali che presentino le informazioni chiave (ad esempio che spieghino l'eziologia della malattia, i sintomi, la trasmissione, come proteggersi e cosa fare se qualcuno si ammala) e che possano essere condivisi nella rete o trasmessi in tv.

### ***Affrontare l'incertezza e la percezioni scorrette e gestire la cattiva informazione***

- Comunicare ciò che si sa e ciò che non si sa; essere onesti e spiegare il grado di incertezza esistente.
- Attivare un monitoraggio continuo delle "fake news" delle dicerie e dei meccanismi di risposta agli stessi; provare a determinare quali possano essere le criticità che determinano la diffusione delle false informazioni.
- Monitorare e presidiare i mass media e i social media, i numeri di emergenza, il feedback dei pazienti sugli operatori sanitari, il livello di preoccupazione nella comunità e applicare continuamente feedback per adattare al meglio il piano di RCCE e renderlo più adeguato possibile all'emergenza.

### ***Sviluppo delle competenze***

- Pianificare un aggiornamento regolare del piano di RCCE a tutti gli operatori che se ne occupano.
- Formare nuovi operatori.
- Formare opinion leader e portavoce sulle indicazioni del piano di RCCE laddove necessario.

## ***2 c. Checklist di RCCE per la gestione ed il controllo della crisi nei paesi con elevato tasso di trasmissione di 2019-nCoV in atto***

### **Obiettivi**

1. Adattare ed applicare i passaggi per la pronta risposta alla emergenza e la checklist del protocollo RCCE, se non è ancora state completate.
2. Mantenere la fiducia ascoltando la popolazione e modificando il piano per la comunicazione del rischio anche in relazione alle sensazioni ed alle domande della popolazione.
3. Potenziare e incentivare la resilienza negli individui, nei gruppi di popolazione e nelle comunità.
4. Assicurarsi che sia fornito un supporto costante e veloce per la risposta all'emergenza in modo tale che si adatti ai bisogni della popolazione colpita dall'epidemia.
5. Monitorare continuamente il processo in modo tale che possa essere valutato ed eventualmente modificato.

### **Interventi da adottare**

#### ***Strategie di comunicazione del rischio***

- Rafforzare la capacità dei comunicatori e degli esperti nel community engagement.
- Sviluppare, aggiornare continuamente e condividere le strategie di RCCE sulla base delle necessità di risposta all'emergenza (i sistemi e lo staff di di comunicazione del rischio, di promozione/ educazione alla salute e di scienze sociali, dovrebbero essere attivati a livello locale, regionale e nazionale, negli ambienti sanitari e negli ospedali, nei punti di transito e negli altri punti di raccolta per la popolazione generale)
- Monitorare le campagne RCCE.

#### ***Coordinamento interno e con i partner***

- Rafforzare il coinvolgimento dei partner in modo tale da:
  - a) Condividere le informazioni in modo puntuale evitando direttive poco coerenti e potenzialmente in conflitto tra loro;
  - b) Diversificare i canali su cui impostare la strategia comunicativa in modo tale da disseminare comunicati importanti per la salute;
  - c) Accedere ad un nuovo pubblico attraverso la creazione di connessioni tra diverse piattaforme di comunicazione;
  - d) Beneficiare delle risorse umane e finanziarie dei partner;
  - e) Pubblicare materiale congiuntamente, se opportuno (ad esempio comunicati stampa, report ed aggiornamenti della situazione, direttive e linee guida per la promozione della salute ed il contrasto dell'epidemia);
  - f) Ampliare la portata delle attività di community engagement, utilizzando i punti di forza dei partner e le loro capacità di sensibilizzazione.



### ***Comunicazione con il pubblico***

- Designare portavoce sulla base del rapporto di fiducia che hanno con la popolazione e del tipo di messaggio che deve essere veicolato (ad esempio se di carattere politico, tecnico-scientifico o di promozione della salute) e /o della severità della situazione.
- Assicurarsi che i messaggi siano coerenti tra i vari settori e livelli.
- Condividere le informazioni a cadenza regolare (idealmente ogni giorno alla stessa ora).
- Mostrare le capacità di leadership e le tappe del processo decisionale che portano comunicandoli al pubblico, in modo tale che la motivazione dietro decisioni difficili sia chiara.
- Condividere storie, foto e video che illustrino i messaggi chiave.
- Assicurarsi che il pubblico sappia dove ottenere aggiornamenti sull'emergenza in modo regolare (ad esempio siti web, conferenze stampa giornaliere, attraverso numeri di emergenza).
- Fornire una comunicazione costante e trasparente attraverso i principali canali comunicativi utilizzati dal pubblico di riferimento.
- Usare i media tradizionali, internet e i social media, numeri di emergenza e SMS ove opportuno.

### ***Coinvolgimento della comunità (community engagement)***

- Mantenere una comunicazione bidirezionale con la popolazione interessata dall'emergenza per capire e fronteggiare le loro preoccupazioni, opinioni, credenze e paure in modo tale da continuare a fornire indicazioni sulla salute attraverso meccanismi come
  - a) Numeri di emergenza gestiti da studenti di medicina, che possano rispondere alle chiamate che pervengono anche tramite social media;
  - b) Chiamate durante le trasmissioni radiofoniche dove viene fornita informazione sull'emergenza e il pubblico può fare domande.
- Monitorare quelli che sono contagiati in modo tale da assicurarsi che seguano le indicazioni sanitarie, e identificare quali sono le barriere ai comportamenti protettivi.
- Coinvolgere personalità influenti, in particolare operatori sanitari, per comunicare con la popolazione affetta, in particolare con quella difficile da raggiungere.
- Stabilire un feedback coerente tra le comunità e il team di risposta all'emergenza e fornire una guida utile per il pronto intervento per venire meglio incontro ai bisogni di salute della comunità.

### ***Affrontare l'incertezza e la percezione da parte del pubblico e gestire la cattiva informazione***

- Stabilire un confronto costante e intercettare le domande più comuni, i fraintendimenti e la cattiva informazione attraverso numeri di emergenza sanitaria, l'attività degli operatori sanitari e le comunità.
- Assicurarsi che i risultati del monitoraggio dei media tradizionali e dei social media sia analizzato rapidamente da parte del team di RCCE creato per questo scopo.
- Coinvolgere persone influenti in modo tale da conoscere la percezione della popolazione generale attraverso il loro feedback.
- Preparare una guida per la gestione dell'emergenza sulla base delle percezioni e preoccupazioni della popolazione e ripeterle attraverso un grosso numero di canali informativi.

### ***Sviluppo delle competenze***

- Assicurarsi che vengano condivisi un lessico e dei messaggi orientativi chiari e semplici.
- Aggiornare le capacità di formazione degli operatori di RCCE di pari passo con la realizzazione di nuove metodologie e campagne.
- Formare opinion leader e portavoce sulle indicazioni del piano di RCCE laddove necessario.

---

***A cura del Gruppo di Lavoro per la Comunicazione in Sanità Pubblica della SItI (Società Italiana di Igiene, Medicina Preventiva e Sanità Pubblica) e delle Dott.sse Livia Cimino ed Arianna Conforto, Medici in formazione specialistica in Igiene e Medicina Preventiva presso l'Università degli Studi di Palermo.***