

# NAVIGARE L'INCERTEZZA E MANTENERE LA BARRA DRITTA

LE SCELTE DELL'AZIENDA USL DI BOLOGNA PER ORIENTARSI DURANTE LE ONDATE DI COVID-19 E RIMANERE UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER I CITTADINI. ANCHE LA COMUNICAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E AMBIENTE DEVE ESSERE UNO SFORZO COLLETTIVO PER LA SALUTE DELLA COMUNITÀ, CONTRO I VIRUS DELLA CATTIVA INFORMAZIONE.

**G**iugno 2021. Fuori dall'Hub vaccinale della Fiera di Bologna, una decina di giornalisti assiepati attorno a Paolo Pandolfi, Direttore del Dipartimento di sanità pubblica dell'Azienda Usl, per l'ennesima intervista. *"Stiamo passando da una fase pandemica a una fase di endemia, in cui dobbiamo accettare di convivere con il virus"*. Fremiti di mancamento e incomprensione, le telecamere si avvicinano ulteriormente non curanti del dovuto distanziamento, per inquadrare meglio la questione.

Una semplice nozione da manuale di epidemiologia diventa sgomento per i presenti e notizia del Tg locale perché arriva a disorientare le certezze sul calo dei contagi dell'ultimo periodo e le aspettative di un'estate che riporti una relativa normalità sociale, passato il balzello delle due dosi di vaccino di massa.

Dopo oltre due anni di pandemia, in cui abbiamo attraversato insieme allerta, smarrimento, sforzo collettivo, calcolo dei rischi, fatiche familiari, nuove abitudini e lascia passare, allentamenti e recrudescenze, è difficile non essere impietosi e dare un giudizio equilibrato riguardo alla comunicazione istituzionale che ha accompagnato questo periodo.

Una comunicazione che si è limitata sostanzialmente a essere prescrittiva e senza capacità di approfondimento o di negoziazione, lasciando campo aperto anche alla bagarre televisiva tra virologi e opinionisti, alla polarizzazione e politicizzazione della scienza e dell'informazione sulla salute.

Dal punto di vista di chi quella comunicazione si è impegnato a mantenerla presente e coerente, nonostante le difficoltà insite nel contesto, proviamo a ripercorrere alcuni punti fermi e intenzioni di fondo che hanno tenuto alla prova degli eventi, per imparare qualche lezione per il presente e il futuro.



## Tutto da buttare?

Fin dal principio, a marzo 2020, una delle prime esigenze di comunicazione interna all'organizzazione è stata quella di fornire indicazioni agli operatori sanitari per la gestione dei casi Covid. Mentre sull'uso dei dispositivi di protezione e la gestione igienico-sanitaria per limitare il rischio infettivo avevamo già ereditato misure solide e informazioni validate, in ambito terapeutico e ospedaliero si brancolava ancora nel buio.

Con la proliferazione di studi scientifici preliminari, *pre-print* e simili, si è resa necessaria una selezione della letteratura scientifica via via disponibile a opera del gruppo di supporto metodologico alla ricerca aziendale (Su.Me.Ri.) per orientare gli operatori sanitari verso aggiornamenti utili.

Dopo nemmeno un anno di attività, oltre un centinaio di documenti, protocolli, linee guida di società scientifiche, messi a disposizione sulla rete intranet aziendale, con l'arrivo delle varianti del virus più importanti sono passati improvvisamente da stato dell'arte della comunità scientifica a carta straccia, da buttare.

Questa è stata la cifra di questo periodo, a livello scientifico, normativo, comportamentale: ciò che vale oggi, domani potrebbe non valere più nulla. Non tutto, però.

## Lampi all'orizzonte

Davanti a un virus sconosciuto l'incertezza è preponderante, ma non esclusiva, ed è essenziale mettere il proprio pubblico nelle condizioni di distinguere cosa è inamovibile e cosa invece è ancora incerto. Dare la stessa importanza a evidenze scientifiche fondate su decenni di ricerca e prime ipotesi sperimentali è il peggiore errore che si possa fare. Esattamente come far dialogare alla pari esperti tecnici con opinionisti tuttologi. Come è facile intuire, in gioco c'è la credibilità e la fiducia dei cittadini. Per questo abbiamo tentato di non inseguire le notizie e di non uscire quotidianamente con nuove indicazioni sulla base dell'avanzare della conoscenza sulle dinamiche di contagio, ma di intervenire quando era più necessario, cercando di spendere la nostra voce con i media per rimarcare le regole essenziali fino allo sfinitimento e limitandoci a mettere in luce i passaggi più importanti del tempo che stavamo vivendo. Durante le ondate della pandemia, le istituzioni sanitarie hanno avuto il compito di essere come un faro che illumina solo ogni tanto, che non è sempre visibile a causa dell'altezza delle onde, ma che rimane fermo e a cui le barche in balia della tempesta possono guardare per non perdere la rotta.

Per noi questo faro si è concretizzato nell'aggiornamento puntuale delle domande frequenti sul sito web, con la produzione di infografiche e sezioni dedicate alle indicazioni per abitare in sicurezza i vari ambiti di vita, del lavoro, della scuola, degli spostamenti all'estero, oltre all'uso dei social media, anche a sostegno dell'attività di *contact tracing* in occasione dei primi focolai. Spesso gli unici approdi sicuri nel mare delle informazioni discordanti risultavano essere i Dpcm emergenziali, nonostante non mettessero al riparo da incomprensioni nelle interpretazioni e fossero forieri di difficoltà legate al dover mettere in pratica da subito nuove modalità organizzative, come le riduzioni dei periodi di quarantena o l'esecuzione dei tamponi in aeroporto per fare qualche esempio tra tanti.

## Distanziamento siderale

Quanto più erano repentini i cambiamenti nella gestione degli isolamenti e quarantene, tanto più diventava difficile arginare e tentare di rispondere alle tantissime richieste di informazioni, segnalazioni e reclami da parte dei cittadini con le esigue forze dedicate alle relazioni con il pubblico, spesso ancora in attesa di certezze interpretative o di percorsi operativi. Linee telefoniche intasate, email che rimbalzano senza tregua tra servizi, moduli di contatto online che si moltiplicano. La comunicazione ai singoli è stata il tallone d'Achille di un sistema informativo con poche risorse, ma anche poche risposte nelle prime ondate, che ha mostrato quanto era lontano il faro dal vissuto dei cittadini, alla stessa distanza che è stata imposta alle famiglie nelle corsie degli ospedali. Col tempo si è tentato di produrre contenuti che potessero andare incontro alle esigenze di chi si trovava in isolamento con consigli su vari ambiti tra cui l'igiene, gli aspetti psicologici e la motivazione, alimentazione e movimento, oltre alla mera gestione della malattia.

## Fame di dati, fame di normalità

Una riflessione va posta anche all'uso dei dati. L'Azienda Usl di Bologna è stata tra le prime in Italia a mettere a disposizione sul sito web aggiornamenti quotidiani con dettagli a livello comunale dell'andamento della pandemia, come segnalato anche dal Sole 24 Ore in un articolo del 20 marzo 2020.



Dati che senz'altro hanno raccontato in maniera veritiera e trasparente l'evoluzione del contagio, ma che hanno portato anche a letture parziali che ricalcano confini amministrativi e temporali determinati dalle modalità di raccolta dei dati che poco hanno a che vedere con come si muove realmente il virus.

C'è da chiedersi anche l'effetto che ha avuto sulla percezione della popolazione il fatto di avere dati così dettagliati in continuazione e come possa aver sostenuto valutazioni personali con conseguenze anche nei propri comportamenti. Anche in quest'ambito probabilmente *less is more*: aggiornamenti meno frequenti, ma più approfonditi potrebbero aiutare a non alimentare visioni distorte del fenomeno e false aspettative.

## Astrazeneca, rischio zero e altre creature dell'immaginario collettivo

Sul tema delle vaccinazioni ci sarebbero molte questioni da aprire, soprattutto legate a come si sia rafforzata la polarizzazione delle posizioni verso uno strumento di prevenzione che già prima della pandemia era entrato nell'agone politico, ma che in questo periodo ha spinto chiunque a ragionare di eccipienti, *trial* clinici ed eventi avversi.

Una storia tra le tante da non dimenticare. Come già accaduto per il ritiro cautelativo di due lotti di vaccino antinfluenzale nel 2014, il caso delle

trombosi causate dal vaccino Astrazeneca deve continuare a interrogarci su quanto sia fragile la fiducia nella scienza e di come un sistema di farmacovigilanza che funziona possa essere facilmente frainteso fino a diventare prova innegabile di complotti mondiali.

Allo stesso modo ci costringe a tenere a mente quanto sia difficile fare comunicazione del rischio in un mondo che vive nel rischio ma non lo accetta, e quanto rischioso sia, appunto, per il sentimento popolare mettere in mano ai cittadini le scelte sulla base di valutazioni tra rischi e benefici, personali e collettivi.

## Salute tua, salute mia

Come la mascherina protegge gli altri da una nostra eventuale infezione, come la vaccinazione protegge l'intera comunità, in particolare i soggetti più fragili, così anche la comunicazione in materia di salute e ambiente deve essere uno sforzo collettivo per la salute della comunità. Contro i virus della disinformazione, disinformazione e mala informazione, solo diffondere fatti, evidenze e informazioni accreditate da fonti autorevoli può migliorare la salute di chi ci sta attorno e proteggere anche la nostra.

### John Martin Kregel

Specialista in comunicazione istituzionale,  
Dipartimento di sanità pubblica  
Azienda Usl di Bologna