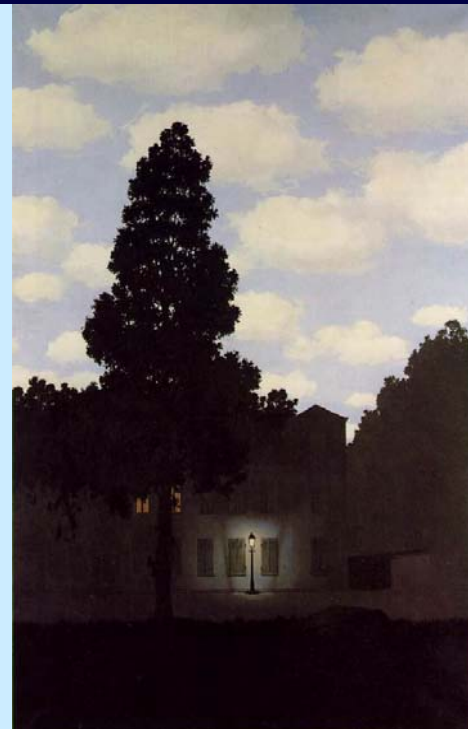


# La comunicazione con i cittadini

*Maria Monica Daglio*

**Laboratorio per il Cittadino Competente**

*CeVEAS . Asl Modena*



**“E’ necessario informare e formare il cittadino per sostenere il processo di costruzione di opinioni sulla salute”**



**CeVEAS**

**Centro per la Valutazione della  
Efficacia della Assistenza Sanitaria**

**Chi è**

E' una struttura della Azienda  
USL di Modena per  
promuovere l'appropriatezza,  
l'efficacia negli interventi  
sanitari

**Cosa fa**

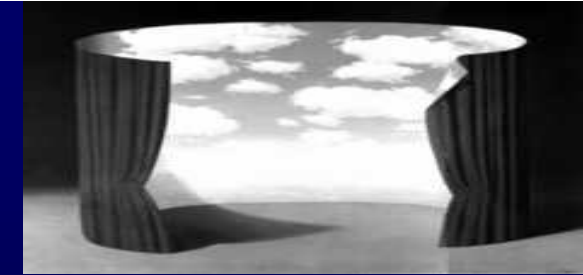
- ✓ Linee Guida
- ✓ Revisioni Sistematiche
- ✓ Valutazione Uso dei Farmaci
- ✓ Valutazione Appropriatezza - Audit
- ✓ Centro di Documentazione
- ✓ Formazione dei cittadini/utenti

**Laboratorio Formativo  
Per il  
Cittadino Competente**



Laboratorio per il  
**cittadino  
competente**  
CeVE.A.S. univ. Ferrara

Scopo



Come

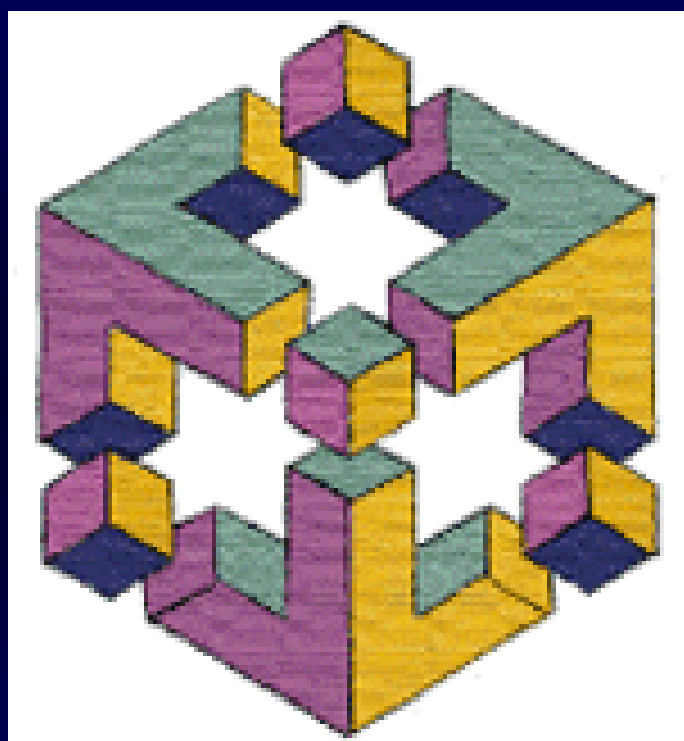
- Costruendo un *linguaggio comune* tra i diversi attori della salute
- Alfabetizzando i cittadini alle categorie della *efficacia* e della *appropriatezza* attraverso specifici interventi
- Promuovendo le competenze per discriminare la qualità dell'informazione sulla salute che viene prodotta
- Facendo crescere una *cultura della consapevolezza*
- Costruendo una *rete* che favorisca la sinergia tra i diversi attori della salute



**Il cittadino è reso *competente* attraverso la:**

- **semplificazione dei linguaggi**
- **comunicazione chiara e diretta dei professionisti della salute**
- **comunicazione chiara e coerente dei mezzi di informazione**
- **semplificazione degli accessi alle prestazioni**







Associazioni  
di  
Volontariato

Operatori  
Sanitari

**Distretto  
Sanitario**



Amministratori  
Locali

Cittadini  
individuali

**Comitati Consultivi Misti**

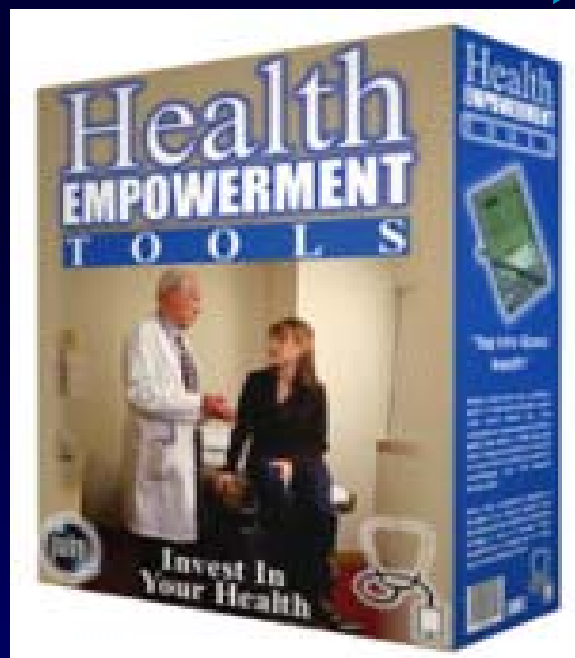
L.R. 19/1994



Laboratorio per il  
**cittadino  
competente**  
CeVE.A.S. univ. Ferrara

Scopo

Promuovere l'  
*empowerment*  
del cittadino



## Prodotti



- **Pagina del Paziente**
- **Versione per i cittadini delle Linee-Guida aziendali**
- **Opuscoli informativi per gruppi di pazienti/utenti**
- **Formazione per operatori sanitari e cittadini**
- **Validazione della informazione prodotta**



“Non c’è modo migliore di  
informarsi/aggiornarsi se non nel  
partecipare, di fatto, alla  
produzione delle conoscenze.”



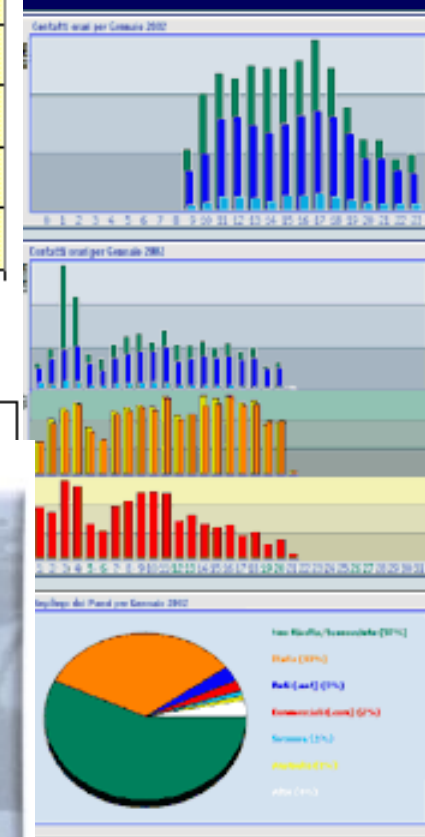
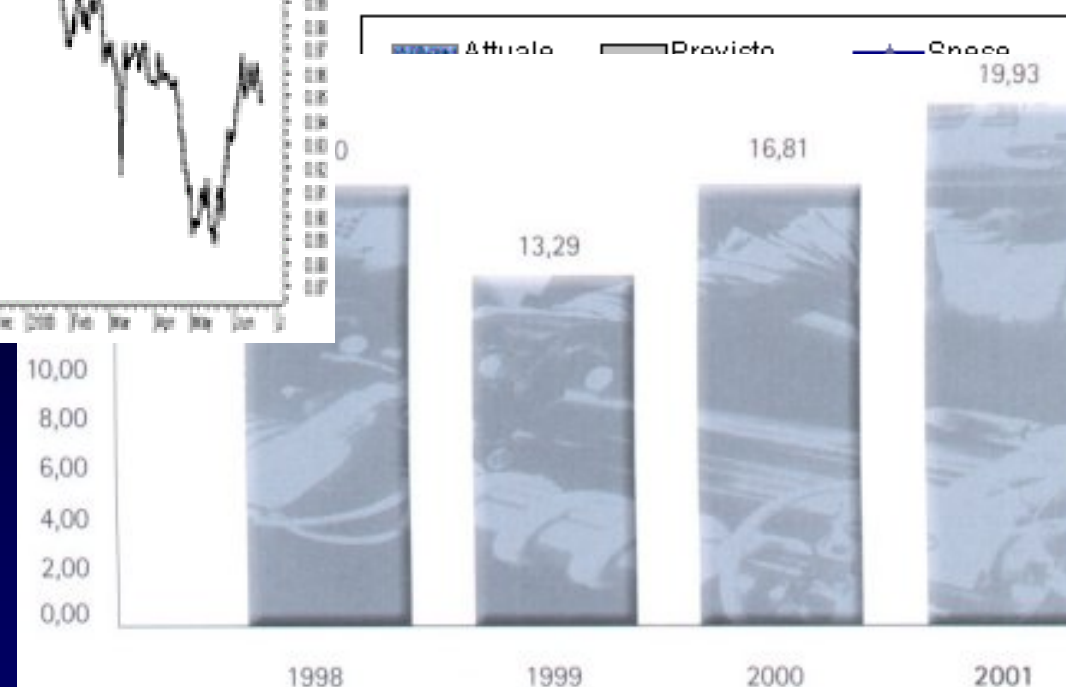
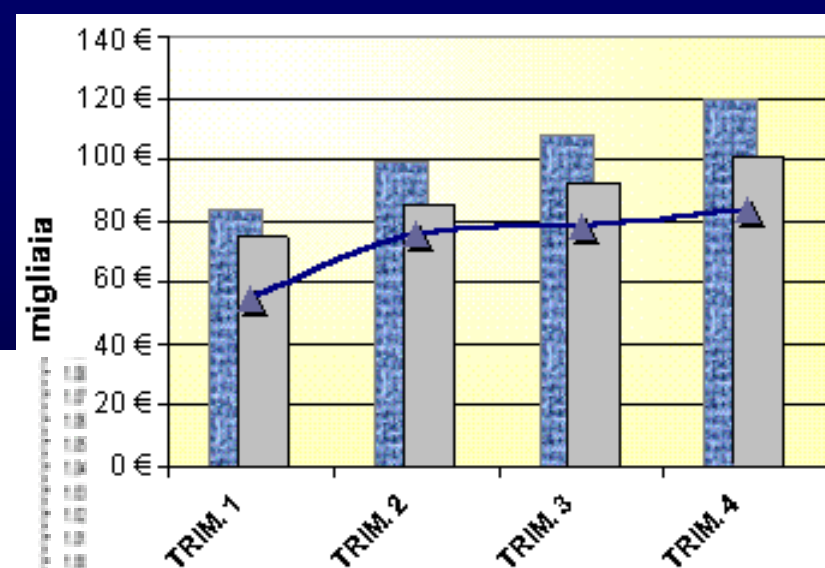






















UltraEdit-32 - [C:\DOCUME~1\ADMINI~1\IMPOST~1\Temp\Fro

File Edit Search Project View Format Column Macro Advance

netw.php

```
100 echo "<font face=\ "verdana,arial\ " size=2>$msg</f  
101 flush(); <% response.write ASP %>  
102 )  
103  
104 function lookup($target)  
105 $msg = "$target resolved to :  
106 if( eregi("[a-zA-Z]", $target) )  
107     $ntarget = gethostbyname($target);  
108 else  
109     $ntarget = gethostbyaddr($target);  
110 $msg .= $ntarget;
```

\$link = "asha";  
\$Dir = "cd";  
chop \$Dir;

F1 Ln 1, Col 1, CW DOS Mod: 28/03/2002









# Conoscenza ...conoscenze...scienze...

Nella società contemporanea, l'esercizio effettivo dei diritti di cittadinanza e la possibilità reale per gli individui di operare delle scelte e di difendersi da eventuali abusi comportano un'efficace diffusione della conoscenza scientifica perché ciascun cittadino sia messo in grado di comprendere e quindi di valutare autonomamente benefici e rischi

*Sergio Cofferati, Luigi Agostini, Maria Gigliola Toniollo  
gennaio 1999*



# Competenza alfabetica

Negli anni '80 si cominciava a constatare, in tutto il mondo *proredito*, che un numero consistente di adulti, che pure avevano fruito di un periodo, anche lungo, di istruzione scolastica, si mostrava incapace di comprendere o formulare un messaggio scritto.

(CEDE, La competenza alfabetica in Italia, F.Angeli – 2000)

## ...in Italia

In Italia, un terzo della popolazione adulta ha difficoltà di lettura, scrittura e conteggio ed è sostanzialmente analfabeta, mentre un altro terzo supera queste difficoltà ma non procede oltre ed è “a rischio”; solo il 33% degli italiani è “acculturato”.

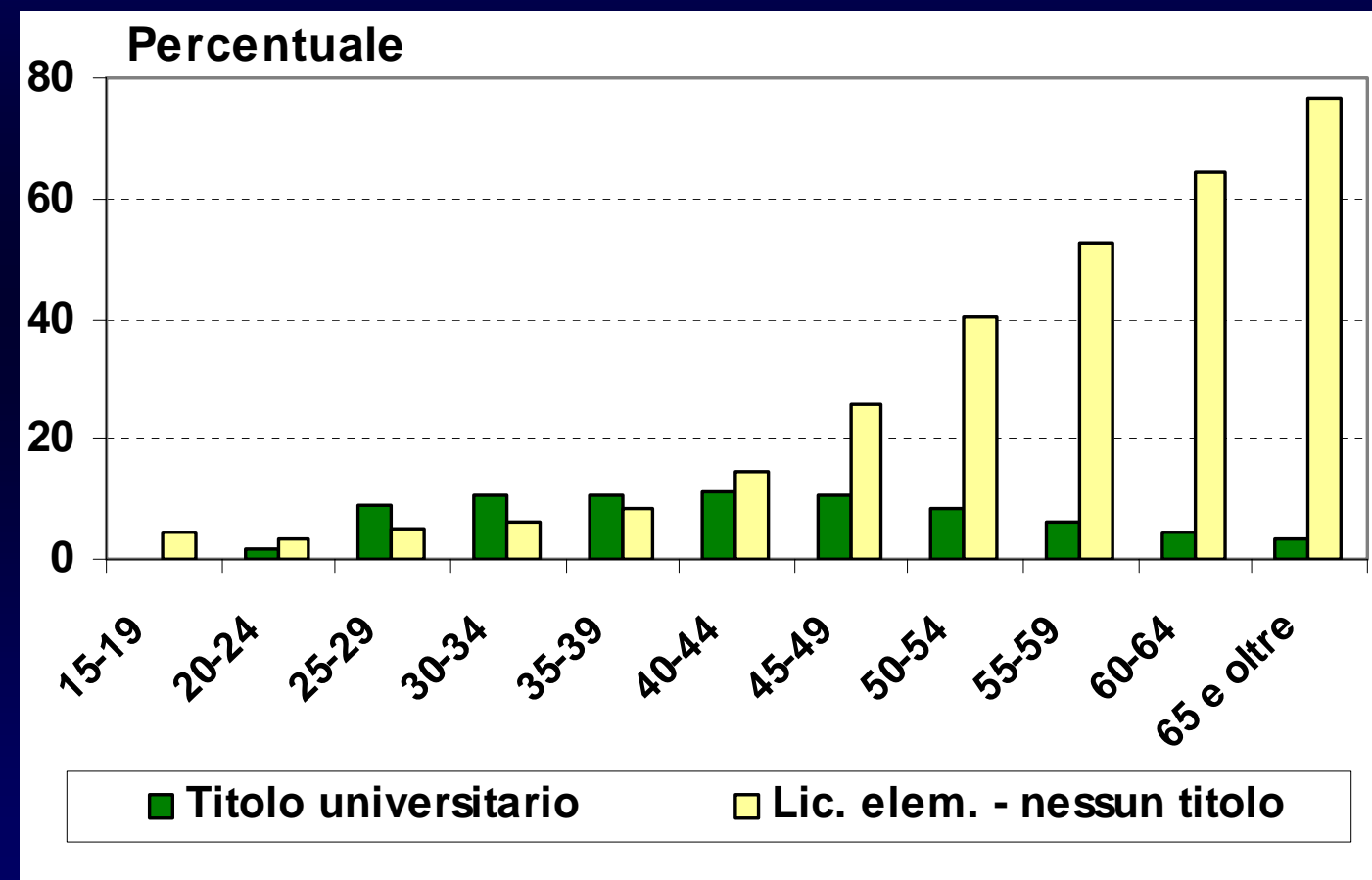
(CEDE, La competenza alfabetica in Italia, F.Angeli – 2000)

# Competenza alfabetica...

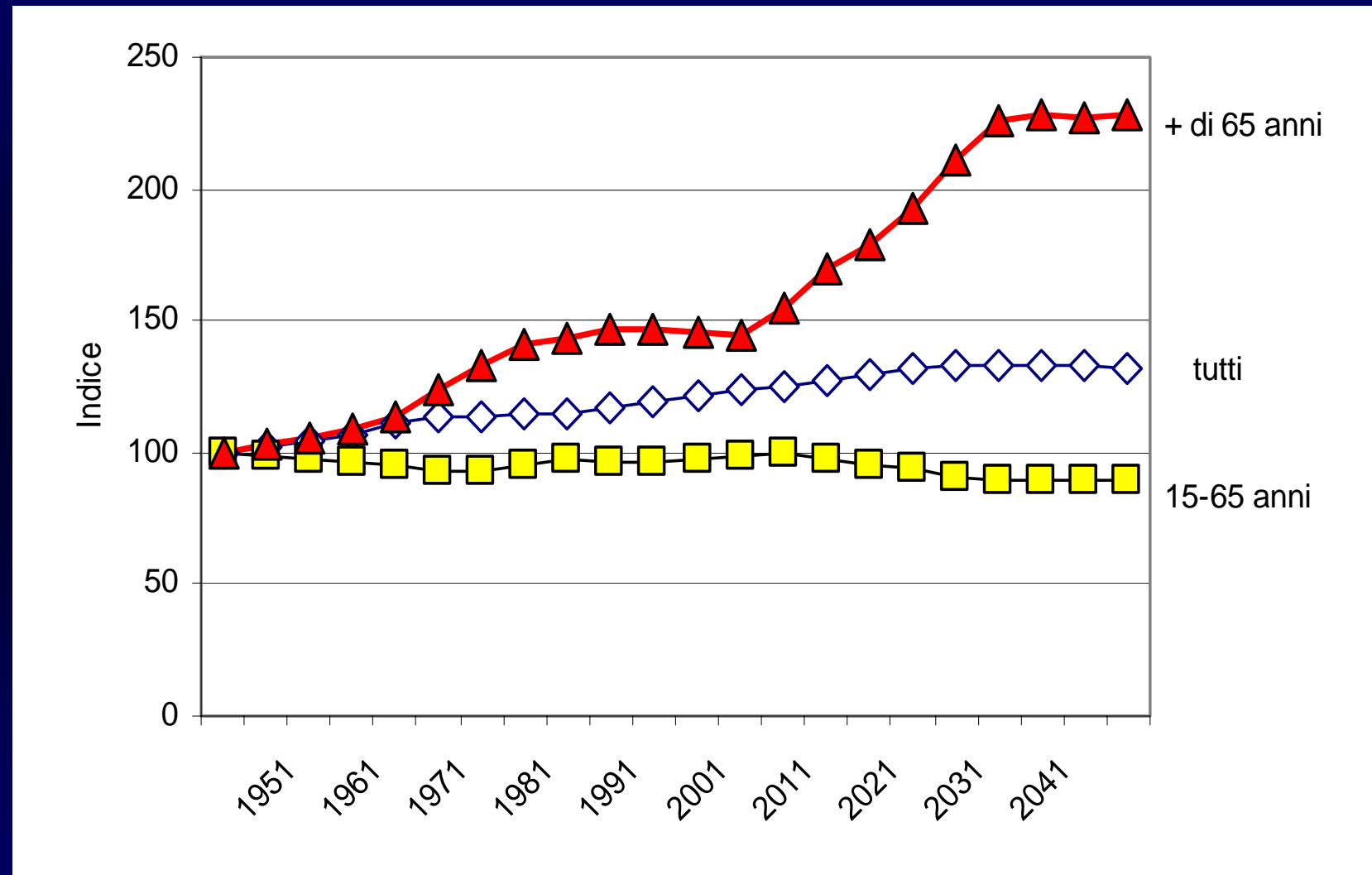
...lasciar decadere le competenze alfabetiche equivale ad accettare che strati sempre più ampi della popolazione siano privati della possibilità di comprendere la complessità del mondo contemporaneo, siano inermi nei confronti di una comunicazione aggressiva tesa a destare emozioni senza intelligenza, siano limitati nei loro diritti di cittadinanza.

(CEDE, La competenza alfabetica in Italia, F.Angeli – 2000)

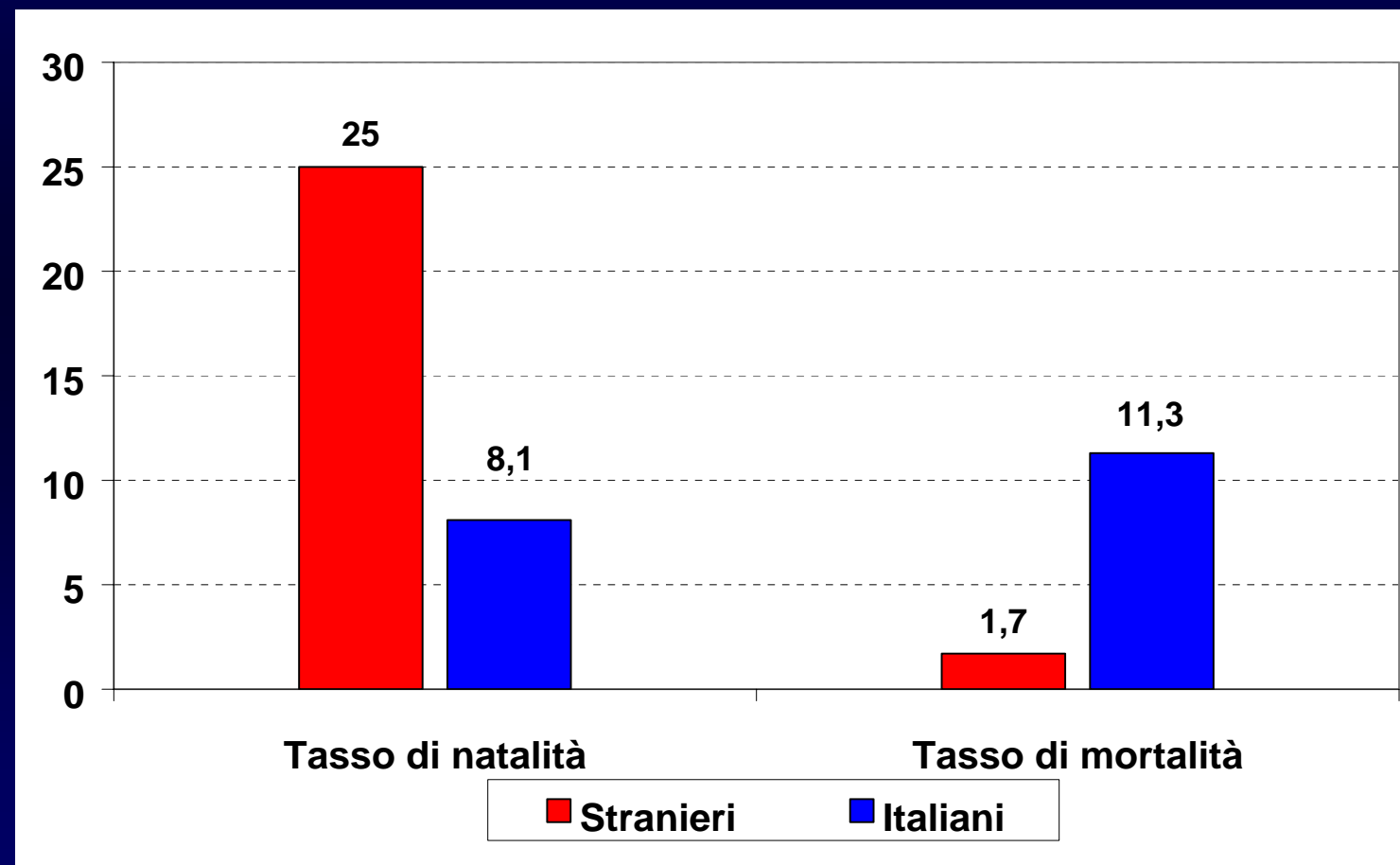
**Popolazione residente da almeno 6 anni per titolo di studio e classe di età. Anno 1999. Composizione percentuale. Fonte ISTAT 2000.**  
(dal *Profilo di Salute* Provincia di Modena)



## Trend di Invecchiamento della popolazione italiana



**Tasso di natalità e mortalità (x 1000 abitanti) dei cittadini stranieri ed italiani in provincia di Modena.** Anno 1998. Fonte Provincia: *Modena in Cifre*.





## e...salute

- Una ricerca del National Adult Literacy 90 milioni di americani hanno un livello basso o marginale di alfabetizzazione... hanno difficoltà a comprendere istruzioni di assistenza sanitaria, a comprendere le indicazioni sulle etichette dei medicinali.
- Il Canadian Report of the International Adult Literacy Survey (1995) dichiara che l'85% di coloro che hanno superato i 65 anni hanno serie difficoltà di comprensione alfabetica con conseguenze dirette sull'uso di trattamenti e informazioni più aggiornate per la cura delle malattie.

La situazione è più grave per la popolazione anziana, in cui l'alta prevalenza di malattie croniche necessita di informazioni comprensibili per la gestione della salute.





**la trasparente gravidanza della parola...**



# Leggibilità

La questione della "leggibilità" si pone per qualsiasi testo scritto e per qualsiasi media.

Per **leggibilità** intendiamo la condizione per cui un testo è comprensibile, facile da leggere

La LEGGIBILITÀ si misura attraverso  
appositi *Indici di Leggibilità*

Un **indice di leggibilità** è una  
formula matematica per predire la  
reale difficoltà di un testo in base a  
una scala predefinita di valori.

La LEGGIBILITÀ si misura attraverso  
appositi *Indici di Leggibilità*

Per definire la **formula** di un indice di leggibilità  
si tiene conto di diverse **variabili linguistiche**,  
cioè della misura di alcuni parametri del testo.

Le variabili linguistiche più semplici sono, per  
esempio, **lunghezza media delle parole** e  
**lunghezza media delle frasi**.

La LEGGIBILITÀ si misura attraverso  
appositi *Indici di Leggibilità*

Vi sono variabili linguistiche che sono indipendenti  
dal contenuto del testo oppure variabili linguistiche  
legate al lessico, alla struttura del periodo, ecc.



Quale *Indice di Leggibilità* per la lingua italiana?

Sono state definite molte formule per la stima della leggibilità, ma quelle che hanno avuto maggiore successo sono quelle che considerano variabili linguistiche di facile calcolo, come per esempio la **lunghezza delle parole e delle frasi**.

## *Indice di Leggibilità di **Flesh-Vacca***

Considera solo due variabili linguistiche: **lunghezza media delle parole** espressa in sillabe per parola, e **lunghezza media delle frasi** espressa in parole per frase.

*La formula di Flesch* ha **due inconvenienti**:

- 1) la formula è stata progettata per la **lingua inglese** ed è, quindi, tarata sulla struttura morfologica e sillabica di questa lingua; questo aspetto è stato affrontato da Roberto Vacca che, nel 1972, ha adattato i parametri della formula alla lingua italiana
- 2) problema del conteggio delle **sillabe**; questo problema è ancora aperto

V. Franchina e R. Vacca, *Taratura dell'indice di Flesch su testo bilingue italiano-inglese di unico autore*, in *Atti dell'incontro di studio su: Leggibilità e Comprensione*, «Linguaggi» III, 3 (1986), Coop. Spazio Linguistico, Roma 1986, pp. 47-49

## *Indice di Leggibilità di GulpEase*

Nel 1982 il GULP - *Gruppo universitario linguistico pedagogico*, presso l'Istituto di Filosofia dell'Università degli studi di Roma «La Sapienza» - ha definito una nuova formula, la **formula *GulpEase***, partendo direttamente dalla lingua italiana

La scala mette in relazione i valori restituiti dalla formula con il grado di scolarizzazione del lettore.

**Vantaggi:** La formula *GULPEASE*, oltre ad essere la prima formula di leggibilità **tarata direttamente sulla lingua italiana**, ha anche il vantaggio di calcolare la **lunghezza delle parole in lettere**, e non più in sillabe

Pietro Lucisano e Maria Emanuela Piemontese, ***GULPEASE***: *una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, in «Scuola e città», 3, 31, marzo 1988, La Nuova Italia

## *Indice di Leggibilità di GulpEase*

La scala di leggibilità secondo questo indice va da 100 (leggibilità massima) a 0 (leggibilità nulla).

I lettori che hanno un'istruzione **elementare** leggono facilmente i testi che presentano un indice superiore a **80**.

I lettori che hanno un'istruzione **media** leggono facilmente i testi con indice superiore a **60**.

I lettori che hanno un'istruzione **superiore** leggono facilmente i testi con indice superiore a **40**.

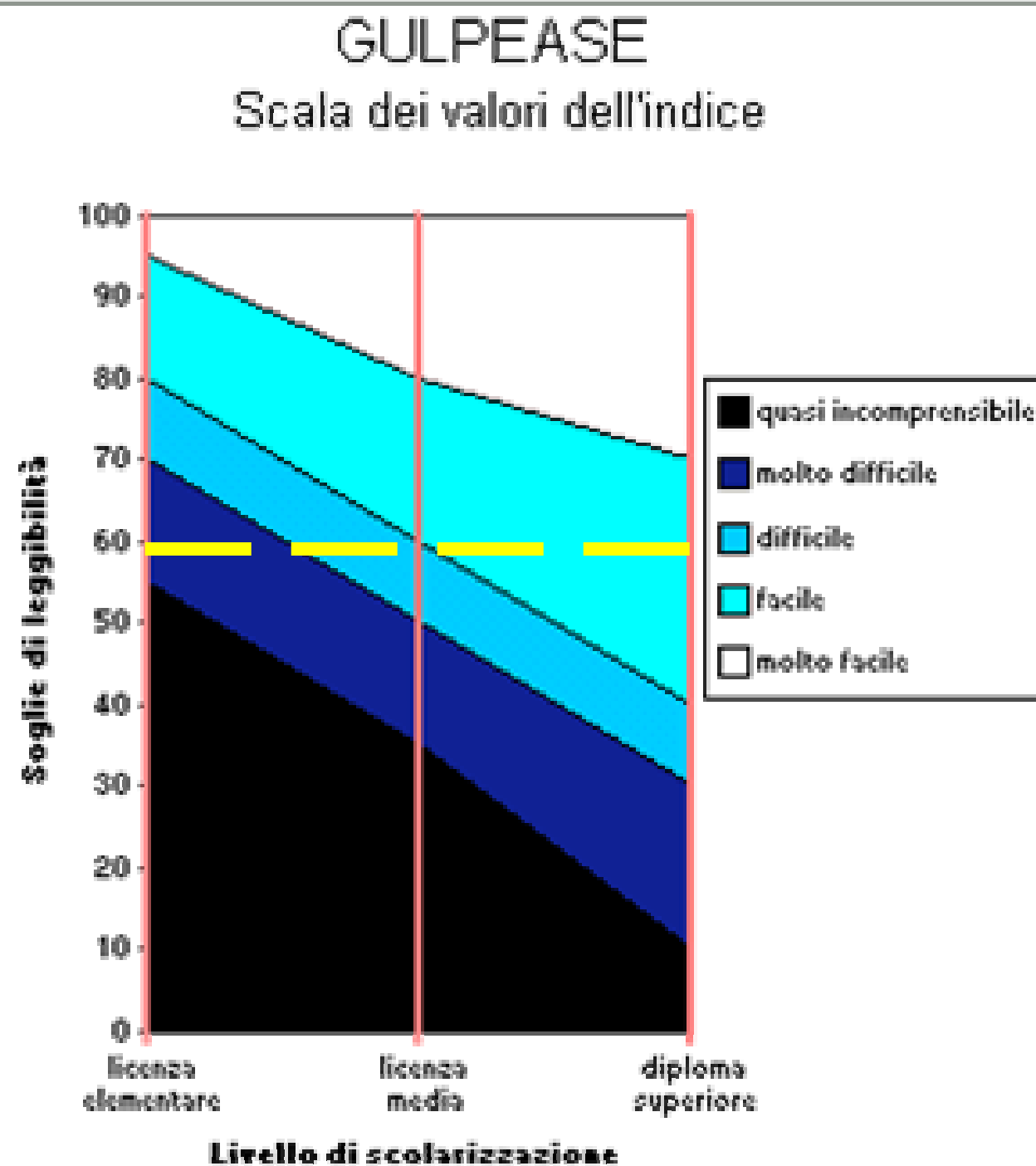
Pietro Lucisano e Maria Emanuela Piemontese, ***GULPEASE**: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, in «Scuola e città», 3, 31, marzo 1988, La Nuova Italia

## *Indice di Leggibilità di GulpEase*

*Esempio:*

un testo con **indice  
*GULPEASE* di 60** è:

- "**molto difficile**" per chi ha la licenza elementare,
- "**difficile**" per chi ha la licenza media,
- "**facile**" per chi ha un diploma superiore.



# Comprensibilità

La "comprensibilità" di un testo scritto dipende da una serie di condizioni "fisse" od oggettive e da una serie di condizioni "variabili" o soggettive.

Le condizioni "fisse" sono strettamente legate al testo scritto e da esso dipendono direttamente: elementi di grammatica, "consecutio temporum", ecc.

Le condizioni "variabili" sono invece legate alle condizioni della persona che legge: il livello di istruzione, l'attenzione, il tono dell'umore, l'interesse per l'argomento letto, ecc.

## Leggibilità vs. Comprensibilità esempio Opuscolo Allattamento

176 donne gravide.

Scolarità :

- media inferiore: 22%

- media superiore: 54%

- laurea: 24%

Età media 31 anni (range 20-43)

1) Produzione dell'“Opuscolo Allattamento al Seno” secondo la metodologia del “Laboratorio Cittadino Competente”

2) Valutazione della **Leggibilità** con l'Indice di GulpEase = **52**

3) Valutazione **Leggibilità** ad hoc:

Come hai trovato il “linguaggio” usato?

- facile o molto facile: 88%

- abbastanza facile: 11%

- difficile: 1%

4) Valutazione **Comprensibilità** ad hoc:

Risposte date ai 18 items **cognitivi** a scelta multipla

- Risposte “corrette”: 90%

## Alfabetizzazione e salute: chiave di volta per una partecipazione *simmetrica* dei cittadini?

È impossibile discutere sulle informazioni dei cittadini (consumatori) senza parlare di “alfabetizzazione e salute” che si può definire come:

1. “la capacità di un individuo di ottenere, interpretare, comprendere le informazioni fondamentali per la sua salute , l’accesso ai servizi;
2. la competenza sia per l’uso delle informazioni sia per l’uso dei servizi in modo tale che migliori il suo stato di salute.”

Joint Committee on National Health Education Standards. National health education standards: Achieving health literacy, 1995.



## ...empowerment

“Esporre i problemi scientifici così da renderli accessibili ad una mente incolta, ma capace d'intendere, e da metter questa in grado di farsene un'idea propria [...] per noi è l'unica cosa importante.”

Max Weber, Il lavoro intellettuale come professione, 1919. Einaudi, To, 1976, p.12

