



CARTA ETICA

Comunicazione e Formazione dell'IZSve

Introduzione

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (IZSve) è un ente sanitario di diritto pubblico che opera nell'ambito della tutela della salute pubblica intervenendo nei processi della sicurezza alimentare e della salute degli animali, in particolare a sostegno delle Autorità competenti nelle attività di prevenzione e controllo e fornendo il proprio contributo tecnico-scientifico alla ricerca e all'erogazione di servizi in questi settori. In tal modo esso svolge anche un ruolo fondamentale nella crescita socio-culturale ed economica della collettività.

L'attuazione di strategie efficaci per promuovere e garantire la salute pubblica, oltre all'appropriato livello di qualità dei servizi tecnico-scientifici erogati, richiede un'organizzazione capace di dialogare responsabilmente con i diversi interlocutori e portatori di interesse, siano essi istituzioni, operatori del settore o comuni cittadini. Su queste basi, la comunicazione e la formazione sono per l'IZSve "strumenti" di confronto e di dialogo strategici, indispensabili per avvicinare l'istituzione ai cittadini e rispondere più efficacemente ai bisogni di salute della società civile.

Fin dalla pubblicazione del Libro bianco sulla sicurezza alimentare (2000), l'Unione europea ha sancito il diritto dei consumatori a un'adeguata informazione sui rischi alimentari *"utile e presentata in modo chiaro, in modo da consentire scelte consapevoli"*. Con questo documento, e con molti altri che sono seguiti, la Ue ha gettato le basi per una comunicazione interattiva, capace di promuovere *"il dialogo con i consumatori onde incoraggiare il loro coinvolgimento nella nuova politica di sicurezza alimentare"*. La salute animale e la sicurezza alimentare rappresentano quindi tematiche sanitarie ritenute importanti per i cittadini europei, che richiedono lo sviluppo di processi di formazione e comunicazione in grado di aumentare il livello di consapevolezza del cittadino. Riteniamo dunque che le singole persone, gruppi o istituzioni, debbano diventare responsabilmente interessati alla comunicazione e al suo valore pubblico, in modo tale da sviluppare competenze che originano da una formazione riflessiva, rispetto a questioni legate al miglioramento del proprio stato di salute.

In questo contesto, la *Carta Etica della Comunicazione e della Formazione* dell'IZSve ha come scopo precipuo la costruzione di un patto comunicativo e formativo fra società e pubblica amministrazione, inteso come relazione basata sulla reciproca fiducia e responsabilità, finalizzato alla promozione e alla tutela della salute pubblica. La *Carta Etica della Comunicazione e della Formazione* dell'IZSve si propone pertanto di fissare i principi etici che stanno alla base della "buona comunicazione" e della "buona formazione" erogata dall'Istituto, in base ai quali sia possibile operare ritenendo la salute pubblica un valore condiviso. Essa ha anche significato di declaratoria in modo tale che coloro i quali si rivolgono all'Istituto per ricevere informazioni, non solo scientifiche, e/o per fruire di servizi di formazione siano consapevoli delle caratteristiche del contesto nel quale intendono muoversi.

Come corollario, la *Carta Etica della Comunicazione e della Formazione* dell'IZSve si propone di promuovere la cultura scientifica e sanitaria all'interno della società, e di valorizzare le figure professionali che si occupano a vari livelli di tutela della salute pubblica.

Principi

I principi su cui si fonda la Carta Etica dell'IZSVe sono descritti ricorrendo a tre categorie:

- principi etici generali
- principi peculiari di etica della comunicazione
- principi peculiari di etica della formazione

Appartengono al primo gruppo i principi etici di ordine generale, i valori che ispirano i sistemi di comunicazione e formazione dell'IZSVe, intesi come complessi di strutture e processi funzionali alle attività dell'ente. Il secondo gruppo comprende i principi di etica della comunicazione, vale a dire i criteri formali che regolano i contenuti informativi e le loro modalità di trasmissione; infine il terzo gruppo, riguardante i principi di etica della formazione che regolano la progettazione e l'erogazione di attività formative. Per ciascun principio vengono esplicitate le determinazioni che ne specificano l'ambito di applicazione.

Principi etici generali

Principio di responsabilità. L'IZSVe ha il dovere di informare gli utenti con ogni mezzo a disposizione, in un'ottica di tutela della salute pubblica e di consapevolezza del proprio ruolo istituzionale. L'IZSVe ha inoltre il dovere di promuovere lo sviluppo di competenze specialistiche e la formazione continua dei professionisti impegnati nel raggiungimento di obiettivi di salute.

Principio di equità e giustizia. Il diritto all'informazione deve essere garantito ad ogni cittadino o utente dei servizi dell'IZSVe, senza distinzione né discriminazione di alcun genere, mediante adeguati strumenti e modalità di comunicazione; allo stesso modo il diritto alla formazione deve essere assicurato ad ogni utente interessato, attraverso l'uso di metodologie e pratiche formative efficaci e individualizzate.

Principio di libertà. Le informazioni trasmesse dall'IZSVe devono essere orientate a consentire alle persone di consolidare la propria autonomia e indipendenza, così come i programmi formativi e i materiali didattici di supporto alle attività formative.

Principio di trasparenza. La diffusione di informazioni concernenti l'organizzazione e le attività dell'IZSVe deve avvenire in modo completo e obiettivo, tale da consentire la piena comprensione del contenuto.

Principio di coerenza. Le informazioni e i programmi formativi sono diffusi in conformità alle strategie e agli obiettivi istituzionali dell'IZSVe.

Principio di precauzione. Nella consapevolezza dell'esistenza di margini di incertezza relativamente a determinati argomenti o informazioni la comunicazione e l'offerta formativa devono essere ispirate a criteri di moderazione, prudenza e cautela, al fine di consentire alla scienza di maturare e produrre nuovi dati al fine di evitare disinformazione e falsi allarmismi, come elementi che possono mettere a rischio la salute.

Principio di proporzionalità. Le modalità di diffusione delle informazioni, così come le proposte formative, devono essere adeguate e proporzionate allo scopo, efficacia attesa ed efficienza, in considerazione di:

- obiettivi strategici e sostenibili
- pianificazione delle attività

- target prefissati
- disponibilità di risorse, competenze e strumenti/canali

Principi peculiari di etica della comunicazione

Per ‘comunicazione’ si intende l’insieme di processi, strumenti e azioni adottati per favorire il dialogo e l’ascolto, nonché la condivisione relativamente alle conoscenze e alle informazioni, fra i vari interlocutori (istituzionali e non, in questo caso) e in tal modo promuovere la diffusione della cultura scientifica all’interno della società civile avendo come obiettivo principale la valorizzazione della prevenzione.

Chiarezza. L’informazione deve essere essenziale, trasmessa con linguaggio lineare, per rendere accessibili i contenuti a tutte le diverse tipologie di utenti.

Completezza. Le informazioni devono essere misurate sui destinatari (livello culturale, sociale e situazione emozionale dell’interlocutore), mediante una trattazione esauriente ed esaustiva, anche attraverso soluzioni testuali alternative (contenuti multimediali, social media, ecc.).

Correttezza. Le informazioni devono essere argomentate in modo logico e presentate con precisione scientifica, aggiornate e nel rispetto della fonte del messaggio e a garanzia della sua coerente comprensione.

Veridicità. I contenuti devono essere affidabili e veritieri. La veridicità delle informazioni è garantita mediante:

- processi di controllo e verifica propri delle attività di ricerca sanitaria e scientifica (affidabilità delle fonti);
- accreditamento della qualità delle attività istituzionali;
- procedure interne redazionali di controllo, verifica e validazione delle informazioni.

Tempestività. Le informazioni devono essere comunicate il prima possibile in ogni caso al momento che si ritiene “giusto” (rispetto del contesto e delle sue esigenze), per consentire adeguata conoscenza e coscienza di tematiche meritevoli, per la loro novità, della dovuta attenzione e considerazione.

Interdipendenza. Le comunicazioni si intendono condivise all’interno di un sistema (di sanità pubblica) in cui le figure professionali e in ogni caso tutti i soggetti implicati sono attori attivi e responsabili.

Verifica. I processi di comunicazione vengono periodicamente controllati e verificati, mediante l’utilizzo di indicatori e di strumenti di monitoraggio (fabbisogni formativi, questionari, focus, ecc.), adeguati ai vari contesti, per misurare l’efficienza e l’efficacia delle attività di comunicazione, nonché la qualità dei servizi tecnico-scientifici offerti, al fine di migliorare le prestazioni dell’ente.

Principi peculiari di etica della formazione

Per ‘formazione’ si intende l’insieme di azioni intraprese allo scopo di: 1) promuovere lo sviluppo individuale e professionale dei singoli, 2) supportare i processi di cambiamento e miglioramento continuo delle organizzazioni.

Progettualità. La formazione erogata dall’IZSve è il risultato di un percorso progettato nel rispetto dei principi andragogici (vale a dire *incentrato sui bisogni e gli interessi di apprendimento degli adulti*)

per rispondere ai fabbisogni formativi delle persone interne ed esterne all'Istituto (in primis delle figure professionali del ruolo sanitario pubblico), sia in relazione ai contenuti trattati che alle metodologie didattiche adottate.

Rilevanza. Durante la progettazione delle iniziative e la loro realizzazione vi è l'impegno ad identificare i contenuti più rilevanti rispetto agli obiettivi formativi previsti, garantendo la pluralità dei punti di vista e l'aggiornamento continuo anche ricorrendo al supporto di esperti esterni all'Istituto e sempre in riferimento agli eventuali cambiamenti normativi e/o dei più recenti risultati della ricerca scientifica.

Qualità. Le attività formative sono orientate alla soddisfazione dell'utente, anche attraverso l'analisi e il monitoraggio di richieste e suggerimenti che possono favorire il miglioramento della qualità dei contenuti e dei servizi erogati.

Rispetto della privacy. Viene assicurata la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di trattamento dei dati, impegnandosi a trattare e conservare i dati personali degli utenti esclusivamente a fini amministrativi.

Sostenibilità. Gli eventi formativi sono svolti solo nel caso vi sia l'adeguata copertura economica, eventualmente ricorrendo alla sponsorizzazione attraverso processi regolamentati, che viene stimata nel momento della loro pianificazione e opportunamente monitorata. È garantito un efficiente utilizzo delle risorse economiche disponibili, sia per la realizzazione di formazione continua che per lo sviluppo di progetti specifici.

Reciprocità. L'efficacia formativa è un traguardo che coinvolge tutti gli attori coinvolti; il buon funzionamento del sistema è frutto di un patto di reciproca responsabilità tra l'Istituto, impegnato a rispettare i principi sopra elencati, e l'utente chiamato ad una partecipazione *intenzionalmente* orientata al proprio sviluppo personale e professionale.

Il documento è stato redatto da:

Claudio Mantovani, Anna Nadin, Licia Ravarotto, Barbara Tiozzo
SCSO – Formazione, comunicazione e servizi di supporto, IZSVe