



Esperienze di buona pratica nella gestione del secondo livello

Screening ASL Città di Milano: la comunicazione telefonica

Anna Dina De Mezza, Infermiera Professionale

Centro di comunicazione screening: gruppo di lavoro

C. Bonato, P. Borelli, E. Caccavo, L. Contardi, A. De Mezza, G. Ferrari, Generoso,
P. Greco, D. Luciano, P. Penati, M. Scaramuccia, E. Tidone



Gruppo di lavoro

Operatori sanitari

- 1 assistente sanitario coordinatore
- 2 assistenti sanitari
- 9 infermieri
- 1 amministrativo

La comunicazione: con chi

Popolazione target

Medici di Medicina Generale

Strutture Ospedaliere (8 radiologie
ed 10 endoscopie)

Farmacie

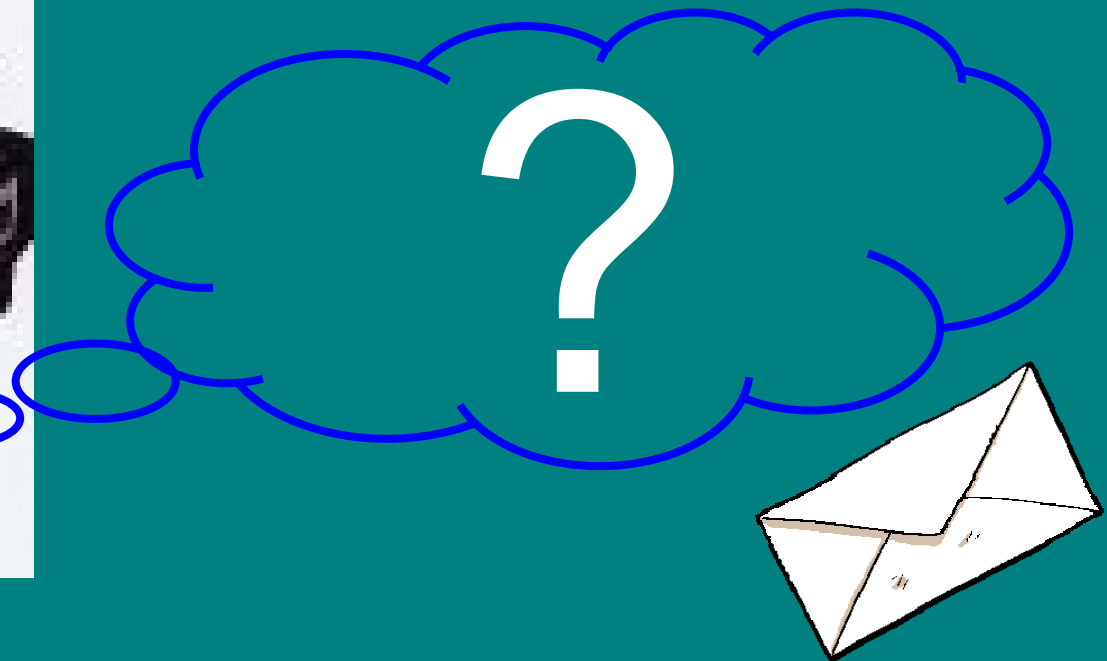
La comunicazione: problem solving

→farmacie supporto

→centri di endoscopie

La comunicazione

La comunicazione con le persone avviene
tramite numero verde (800 255 155)



Screening colonretto

- Inizio del Programma: ottobre 2005, a pieno regime gennaio 2006
- Completamento 1° round: ottobre 2007
- Fobt positivo: richiamo per approfondimenti, al dicembre 2006

2717

Caratteristiche della comunicazione mediata da telefono

- Assenza del contatto visivo, della prossemica e della cinesica
- Irrinunciabile interpretazione delle variabili dell'area paralinguistica (le informazioni vocali come il tono e la modulazione della voce, le pause, le vocalizzazioni,...)



- Necessità immediata di instaurare un feedback efficace
- Utilizzo di una procedura standardizzata strutturata e testata dal gruppo di lavoro
- Personalizzazione del colloquio

La comunicazione: 1° livello

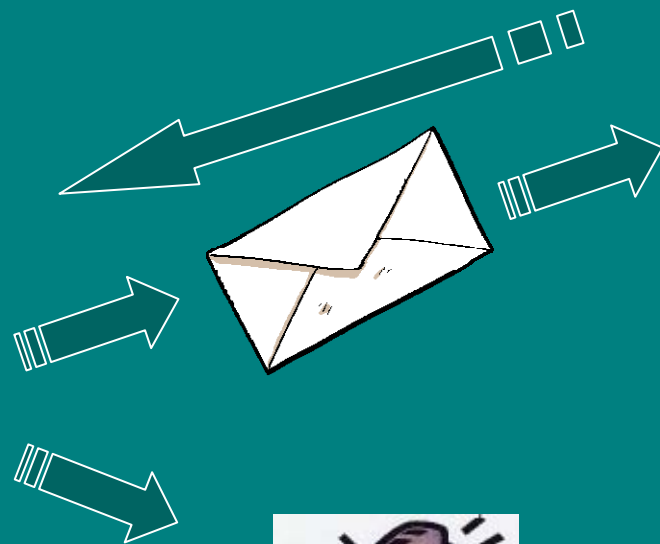
→ Informazione sanitaria generale per il supporto alla scelta consapevole dello screening

→ Informazione sanitaria specifica di supporto a chi decide di aderire allo screening e necessita di uno spazio dove poter esprimere dubbi e perplessità

→ Orientamento sanitario di supporto a chi vorrebbe aderire ma “porta con sé” problematiche che richiedono riflessioni e/o soluzioni personalizzate

Comunicazione al 2° livello dello screening colon retto

Donne e uomini che nell'attesa dell'esito del test di 1° livello ricevono, invece, una comunicazione che li invita a continuare il percorso con ulteriori approfondimenti.



**Contenuti della comunicazione al 2° livello dello
screening
obiettivo generale della telefonata**

adesione alla colonscopia → consapevole

→ necessaria (tecnica della
pulce)

Contenuti della comunicazione al 2° livello dello screening obiettivi specifici della telefonata

- Comunicare alla persona la positività del fobt e illustrarne il significato
- Proporre la colonscopia quale esame di elezione per l'approfondimento (sue caratteristiche)
- Condurre un'anamnesi propedeutica all'endoscopia
- Definire un appuntamento per la colonscopia
- Fornire informazioni sulla preparazione all'esame (pulizia intestinale)
- Prospettare limiti e vantaggi di possibili alternative all'esame endoscopico ove richiesto

Strategie utilizzate ⁽¹⁾

- Personalizzazione della comunicazione: uno specifico operatore diventa per l'utente il riferimento unico nell'intero percorso di screening
- Disponibilità al colloquio
- Disponibilità all'ascolto attivo
- Utilizzo del paraverbale (modulazione del tono di voce, assertività, accoglienza, ecc.)
- Utilizzo di un linguaggio commisurato alla ricettività dell'utente

Strategie utilizzate (2)

- Capacità di riconoscere e supportare l'ansia altrui convertendola in elemento positivo
- Chiarezza, sicurezza ed esaustività espositiva (formazione continua)
- Capacità, in caso di rifiuto, di instillare un ragionevole dubbio volto a favorire la prosecuzione degli accertamenti (tecnica della pulce)
- Capacità di attivare le risorse di rete disponibili

Contenuti della comunicazione al 2° livello dello screening

verifica dati anagrafici

E' la persona giusta?

E' un parente, un conoscente (che relazione ha con l'interessato)?

Se no



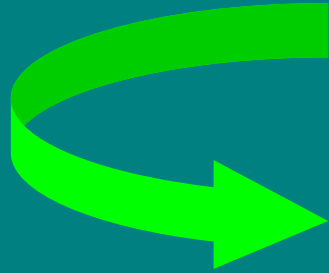
valutiamo se lasciare il
nostro recapito e/o inviare
una lettera



Se si

ci identifichiamo

Contenuti della comunicazione al 2° livello dello screening



Se si
ci identifichiamo

- La chiamo per il test delle feci che lei ha effettuato tramite la farmacia. Il laboratorio ci ha informato di aver trovato tracce di sangue; c'è una soglia, superata la quale il test viene definito positivo.
- Questo non significa necessariamente che ci sia qualcosa di preoccupante. Il test del sangue occulto ci dice solo che c'è del sangue ma non da dove e perchè ... per chiarire questi dubbi le proponiamo la colonscopia gratuita.
- Lei conosce questo esame?

Contenuti della comunicazione al 2° livello screening informare

- sulle caratteristiche della procedura (gratuità, durata, dolore provocato, sedazione, precauzioni...)
- sulle motivazioni per le quali l'intestino necessita di una pulizia ottimale
- su dove ritirare lo schema alimentare da seguire e il lassativo
- su quali sono i centri di approfondimento disponibili
- sui riferimenti logistici per l'accesso al centro scelto
- su cosa attendersi dopo l'esame a breve, a medio e a lungo termine

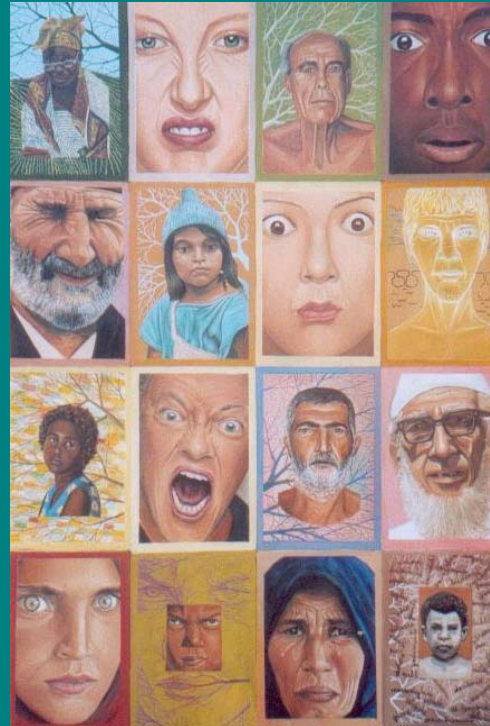
Contenuti della comunicazione al 2°livello dello screening

Conclusione della comunicazione

- Accertarsi che la persona abbia chiari i termini dell'appuntamento concordato
- Accertarsi che la persona abbia chiara la motivazione di una adeguata preparazione intestinale
- Accertarsi che le persone portatrici di condizioni particolari (anamnesi) abbiano chiaro il percorso da seguire nel loro caso specifico
- Rimarcare la nostra continua disponibilità al supporto

Le reazioni possibili sono di:

incredulità, stupore, sorpresa, rifiuto, pessimismo, rabbia, aggressività...



ognuna di queste è una manifestazione della paura generata dalla notizia: noi dobbiamo relazionarci anche con questa

Formazione del gruppo di lavoro sulla comunicazione

- Formazione di base sulla comunicazione
- Formazione sulla comunicazione mediata da telefono
- Supervisione

Formazione del gruppo di lavoro: la supervisione con lo psicologo

Obiettivi:

- a. migliorare la comunicazione con l'utente
- b. prevenire il burn out degli operatori

Metodologia:

- a1. - Individuazione delle telefonate difficili
 - individuazione di nuove strategie per la gestione dell'ansia e della sofferenza (“saggezza del gruppo”)

- b1. - riconoscere gli stati emotivi negativi
 - condivisione degli obiettivi, difficoltà, emozioni