

Agenzia di Tutela della Salute di Brescia
ORGANIZZA L'EVENTO

PRIMO LIVELLO SCREENING COLONRETTO:

CONFRONTO, COMUNICAZIONE
E PROMOZIONE



*La ricerca di una comunicazione
efficace nei programmi di screening*

Maria Audenzia Conti
Infermiere Coordinatore

SALA DI RAPPRESENTANZA ATS Brescia
Viale Duca degli Abruzzi, 15
Lunedì 19 Settembre 2016
19.30 - 23.30

Con la collaborazione di

FEDERFARMABRESCIA
L'ASSOCIAZIONE DEI FARMACI DI BRESCIA
NELLA PROMOZIONE DI BRESCIA

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Brescia

Il Percorso dello screening



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Brescia

DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA
UNITA' OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA
NELLE COMUNITA' E SCREENING
Via Duca degli Abruzzi 15 - 25128 - Brescia

Campagna di prevenzione del tumore del colon-retto

* | POPRNLIB | *

ETICHETTA
BARE- CODE

Nome: [NOME]
Cognome: [COGNOME]
Data di nascita: [DATANASCI]
Luogo: [LUOGONASCI]
Codice fiscale: [CFISCALE]

PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME E' NECESSARIO INSERIRE I SEGUENTI DATI:

D A T A R A C C O L T A F E C I	DATA RACCOLTA FECI
T E L E F O N O	TELEFONO

E d'accordo che, in caso di positività, il risultato dell'esame venga comunicato al Suo Medico di Medicina Generale?

SI NO

Lettere invito



Consegna e ritiro provetta



Il Percorso dello screening



Colloquio e comunicazione esito





- Si tratta un intervento che ribalta il rapporto tra singoli cittadini e operatori sanitari: è rivolto a persone che si sentono bene ed è la struttura sanitaria che invita i cittadini ad eseguire il test di screening
- per garantire l'adesione consapevole ai diversi passaggi del percorso è necessario che le informazioni e le comunicazioni siano accessibili e comprensibili per tutti i cittadini

La comunicazione nei programmi di screening



**CAMPAGNA DI SCREENING DEL
TUMORE DEL COLON-RETTO**

*prevenzione
ricerca
salute:* **Adesione consapevole**
tutti ne parlano

*anche tu, come noi,
puoi fare qualcosa.*

*Adesso, per
il tuo domani.*

**UN TEST SEMPLICE, INDOLORE,
DA ESEGUIRE A CASA PROPRIA**

Se hai un'età compresa tra i 50 e i 69 anni aderisci al programma di screening del cancro del colon-retto, il secondo tumore più frequente. Troverai tutte le informazioni nella tua farmacia, dal tuo medico di base o chiamando l'ASL di Brescia al numero 030 3838 800.

SI RINGRAZIA PER
LA COLLABORAZIONE



ASSOCIAZIONE
GARDESANA
STUDIO
PREVENZIONE
TUMORI

Adesione consapevole



Persona che comprende
e sceglie

Adesione consapevole



- Come consentire l'accesso a tutti i cittadini garantendo l'equità?
- Come aumentare l'autonomia decisionale individuale informando sia sui vantaggi che sugli svantaggi derivanti dalla partecipazione ai programmi di screening?
- Come garantire le informazioni anche dei risultati sia ai partecipanti che agli altri attori del percorso ?

I tre punti cruciali della comunicazione nei programmi di screening



- ottenere la massima adesione a una pratica efficace, per massimizzare l'impatto sulla salute e ottimizzare l'impiego delle risorse
- non promettere ciò che lo screening non può dare, perché l'adesione sia consapevole dei limiti, delle incertezze e degli effetti indesiderati
- accogliere e ascoltare gli utenti, per comprendere meglio le loro esigenze e rispondere ai loro dubbi e alle loro paure.

Materiale informativo

Materiale utilizzato per la comunicazione con i cittadini

- Lettere di invito e di esito
- Materiale informativo : locandine, opuscoli, porta scontrino;



Materiale informativo

anche tu, come noi, puoi fare qualcosa.

Adesso, per il tuo domani.

CAMPAGNA DI SCREENING DEL TUMORE DEL COLON-RETTO

Se volete saperne di più telefonate al numero **030 3838 800** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

L'ASL di Brescia offre gratuitamente un test ogni due anni alle persone di età compresa tra i 50 e i 69 anni.

Garantisce anche, sempre gratuitamente, i successivi accertamenti e le eventuali cure.

Se hai un'età compresa tra i 50 e i 69 anni aderisci al programma di screening del cancro del colon-retto, il secondo tumore più frequente. Troverai tutte le informazioni nella tua farmacia, dal tuo medico di base o chiamando l'ASL di Brescia al numero 030 3838 800.

prevenzione ricerca salute: tutti ne parlano

ASL **CAMPAGNA DI SCREENING DEL TUMORE DEL COLON-RETTO**

ASSOCIAZIONE GIUSEPINA STUDIO PREVENZIONE TUMORI

Viale Duce D'Arzani, 45 - 25124 Brescia
Telefono 030 26381 - Fax 030 3838 233
www.aslbrescia.it

UN TEST SEMPLICE, INDOLORE, DA ESEGUIRE A CASA PROPRIA

Che cos'è il test? È un esame che permette di per la ricerca di un eventuale presenza di sangue occulto nelle feci, cioè non visibile ad occhio nudo. Il test aiuta a scoprire in tempo un tumore dell'intestino, anche in assenza di disturbi, consentendo così maggiori possibilità di cura e trattamenti più efficaci. Infatti i tumori del colon-retto spesso non danno alcun disturbo per anni. Uno dei segni più precoci del tumore è il sanguinamento, non visibile ad occhio nudo, che può precedere anche di diversi anni la comparsa di qualsiasi altro disturbo. Per questo è estremamente utile eseguire il test per la ricerca del sangue occulto, anche se si sta bene.

Il test è un esame perfetto? Il test aiuta a scoprire un tumore, come ogni altro esame non è perfetto e può dare risultati sbagliati. Non tutti i tumori in fase iniziale si manifestano con perdite di sangue e in casi rari il sanguinamento è troppo poco per essere rilevato con il test. Il fatto che il test risulti positivo alla ricerca di sangue occulto nelle feci, non significa che c'è sicuramente un tumore. Infatti anche altri disturbi non gravi (emorroidi, ragadi) possono dare piccoli sanguinamenti. Per questo motivo sono necessari ulteriori accertamenti per stabilire se effettivamente c'è un tumore (coloscopia).

Quel risultato può dare il test? Nel caso il test risulti positivo non significa che sia stato individuato un tumore, ma è necessario fare ulteriori accertamenti. La coloscopia è l'esame che permette di vedere, su un rido e attraverso un sottile tubo flessibile, la parete interna dell'intestino. Se necessario, durante la coloscopia, è possibile prelevare piccoli campioni (biopsie) per un'analisi più precisa delle condizioni della parete intestinale.

Perché è importante fare il test? Il cancro del colon-retto è il secondo tumore più frequente dopo il tumore del polmone nell'uomo e dopo il tumore della mammella nella donna. Sul territorio bresciano ogni anno si verificano da 44 a 55 nuovi casi di tumore per 100.000 abitanti ed il tumore del colon-retto rappresenta circa il 9% di tutti i tumori, cioè un cento persone che si ammalano di tumore, nove hanno un tumore del colon-retto.

Come si effettua il test? Il test consiste nella raccolta di una piccolissima quantità di feci per mezzo di una cassetta che deve essere messa nell'apposito contenitore. La eseguire comodamente a casa sua, in qualsiasi momento della giornata, non è necessario fare una dieta prima del test.

Che cosa si sa sul cancro dell'intestino (colon-retto)? Sono considerati fattori a rischio, cioè fattori che aumentano la probabilità di ammalarsi:

- l'eccessiva introduzione di carne nella dieta (maggiore troppo)
- il consumo elevato di carne rossa e carne conservata (salami e carne in scatola)
- lo scarso consumo di fibre vegetali (frutta e verdura)
- la vita sedentaria e la scarsa attività fisica
- il sovrappeso e l'obesità
- l'abitudine al fumo
- l'abuso di alcool
- avere familiari (genitori, fratelli, sorelle) che hanno avuto un tumore all'intestino (il rischio è del 15-20%)
- avere una malattia infiammatoria dell'intestino: colite ulcerosa, Morbo di Crohn (il rischio varia dal 10 al 15%)

Se vuoi saperne di più telefonate al numero 030 3838 800 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Material informativo

LE CINQUE BUONE RAGIONI PER FARE GLI ESAMI DI SCREENING

- 1 AIUTANO A SCOPRIRE PRECOCEMENTE I TUMORI
- 2 FANNO SCOPRIRE LA MALATTIA ANCHE QUANDO SI STA BENE
- 3 PERMETTONO DI ESEGUIRE CURE SEMPLICI ED EFFICACI
- 4 MIGLIORANO LA QUALITÀ DELLA VITA
- 5 RIDUCONO NOTEVOLMENTE LA MORTALITÀ PER TUMORI

OLTRE AGLI SCREENING COS'ALTRO SI PUO' FARE?

- 1 CAMMINARE ALMENO MEZZ'ORA AL GIORNO O UN'ORA TRE VOLTE LA SETTIMANA
- 2 CONSUMARE ALMENO CINQUE PORZIONI DI FRUTTA E VERDURA AL GIORNO
- 3 LIMITARE IL CONSUMO DI CARNE ROSSA, INSACCATI E ZUCCHERI
- 4 MODERARE IL CONSUMO DI BEVANDE ALCOLICHE
- 5 EVITARE IL FUMO

TUTTE LE PRESTAZIONI FORNITE ALL'INTERNO DEI PROGRAMMI DI SCREENING SONO GRATUITE E NON PREVEDONO LA RICHIESTA DEL MEDICO CURANTE.



L'ASL si prende cura della TUA salute,
PARTECIPA AI PROGRAMMI DI SCREENING



I tre screening organizzati dall'ASL di Brescia sono:

- Lo screening del tumore del colon-retto
- Lo screening del tumore della mammella
- Lo screening del tumore del collo dell'utero

VISITANDO IL SITO WWW.ASLBRESCIA.IT POTRAI TROVARE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI PROGRAMMI DI SCREENING E LE RISPOSTE ALLE DOMANDE PIU' FREQUENTI (FAQ) OPPURE POTRAI INVIARE UNA MAIL A: testcolore@asl.brescia.it mammografia@asl.brescia.it paptest@asl.brescia.it

Dipartimento di Prevenzione Medica
Unità Operativa Medicina Preventiva di Comunità - Centro Screening
Sistema di gestione di qualità Uni ISO 9001

LES CINQ BONNES RAISONS POUR FAIRE LES EXAMENS DE DÉPISTAGE

- 1 ILS AIDENT À DÉCOUVRIR PRÉCOCEMENT LES CANCERS
- 2 ILS FONT DÉCOUVRIR LA MALADIE MÊME QUAND ON SE SENT BIEN
- 3 ILS PERMETTENT DE RÉALISER DES SOINS SIMPLES ET EFFICACES
- 4 ILS AMÉLIorent LA QUALITÉ DE LA VIE
- 5 ILS RÉDUISent CONSIDÉRABLEMENT LA MORTALITÉ POUR CANCERS

EN PLUS DES DÉPISTAGES, QUE POUVONS-NOUS FAIRE D'AUTRE ?

- 1 MARCHER AU MOINS UNE DÈMI-HEURE PAR JOUR OU UNE HEURE TROIS FOIS PAR SEMAINE
- 2 CONSOMMER AU MOINS CINQ RATIOnS DE FRUITS ET LÉGUMES PAR JOUR
- 3 LIMITER LA CONSOMMATION DE VIANDE ROUGE, DE CHARCUTERIE ET DE SUCRE
- 4 MODÉRER LA CONSOMMATION DE BOISSONS ALCOLIQUES
- 5 ÉVITER DE FUMER

TOUTES LES PRESTATIONS FOURNIES À L'INTERIEUR DES PROGRAMMES DE DÉPISTAGE SONT GRATUITES ET PRÉVISEDONT LA DEMANDE DU MÉDECIN TRAITANT



POUR INFORMATIONS
NUMÉRO VERT 800 77940
du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30

POUR MODIFIER LES RENDÉZ-VOUS DU DÉPISTAGE DU CANCER DU COL DE L'UTÉRUS ET DU CANCER DE LA MAMELLE
NUMÉRO VERT 800 894991
du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30

EN VISITANT LE SITO WWW.ASLBRESCIA.IT TU POURRAS TROUVER D'ULTÉRIEURES INFORMATIONS SUR LES PROGRAMMES DE DÉPISTAGE ET LES RÉPONSES AUX QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES (FAQ) OU BIEN ENVOYER UN MAIL À: testcolore@asl.brescia.it mammografia@asl.brescia.it paptest@asl.brescia.it

Dipartimento di Prevenzione Medica
Unità Operativa Medicina Preventiva di Comunità - Centro Screening
Sistema di gestione di qualità Uni ISO 9001

L'ASL prend soin de TA santé
PARTICIPE AUX PROGRAMMES DE DÉPISTAGE



Les trois dépistages organisés par l'ASL de Brescia sont:

- Le dépistage du cancer colorectal
- Le dépistage du cancer de la mammelle
- Le dépistage du cancer du col de l'utérus

FIVE GOOD REASONS FOR DOING THE SCREENING TESTS

- 1 THEY HELP DETECT TUMOURS AT AN EARLY STAGE
- 2 THEY DETECT DISEASES EVEN WHEN THERE ARE NO SYMPTOM
- 3 THEY ALLOW FOR SIMPLE AND EFFECTIVE TREATMENTS
- 4 THEY IMPROVE QUALITY OF LIFE
- 5 THEY SIGNIFICANTLY REDUCE CANCER MORTALITY

BESIDES THE SCREENING TESTS WHAT ELSE CAN BE DONE?

- 1 WALK AT LEAST HALF AN HOUR A DAY OR ONE HOUR THREE TIMES A WEEK
- 2 EAT AT LEAST FIVE SERVINGS OF FRUITS AND VEGETABLES A DAY
- 3 LIMIT YOUR INTAKE OF RED MEAT, CURED MEATS AND SUGARS
- 4 MODERATE CONSUMPTION OF ALCOHOLIC BEVERAGES
- 5 AVOID SMOKING

ALL SERVICES PROVIDED WITHIN THE SPHERE OF THE SCREENING PROGRAMS ARE FREE OF CHARGE AND DO NOT REQUIRE A DOCTOR'S PRESCRIPTION



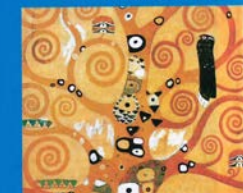
FOR FURTHER INFORMATION
HOTLINE 800 77940
Monday to Friday from 8.30 AM to 1.30 PM

TO CHANGE APPOINTMENT DATES FOR THE SCREENING OF CERVICAL OR BREAST CANCER
HOTLINE 800 894991
Monday to Friday from 8.30 AM to 1.30 PM

VISIT WWW.ASLBRESCIA.IT FOR FURTHER INFORMATION ON THE SCREENING PROGRAMS AND ANSWERS TO THE MOST COMMON QUESTIONS (FAQ) OR SEND AN EMAIL TO: testcolore@asl.brescia.it mammografia@asl.brescia.it paptest@asl.brescia.it

Dipartimento di Prevenzione Medica
Unità Operativa Medicina Preventiva di Comunità - Centro Screening
Sistema di gestione di qualità Uni ISO 9001

ASL takes care of YOUR health
PARTICIPATE IN THE SCREENING TEST PROGRAMS



The three screenings tests organized by the ASL of Brescia are:

- Colorectal cancer screening
- Breast cancer screening
- Cervical cancer screening

Materiale informativo

Se il test è positivo

Il programma di screening prevede che dopo un test positivo per la presenza di sangue venga eseguito un approfondimento con un esame chiamato colonscopia (o con altri esami radiologici in caso di impossibilità di esecuzione della colonscopia). La colonscopia, gratuita, viene prenotata direttamente dagli operatori dell'ASL presso uno dei Servizi di Endoscopia delle Aziende Ospedaliere che collaborano con il programma di screening. La colonscopia permette di esplorare tutta la superficie interna del grosso intestino. Nel corso dell'esame possono essere trovati e immediatamente asportati polipi. L'intervento chirurgico si rende necessario solo in presenza di polipi di grosse dimensioni oppure di tumori.

E' bene sapere che...

Come ogni altro esame, anche il test per la ricerca del sangue nelle feci presenta limiti: non tutti i polipi o i tumori in fase iniziale si manifestano con sanguinamento e dunque l'assenza di sangue al momento del test non fornisce una sicurezza assoluta sull'assenza di polipi o lesioni tumorali; il sanguinamento può essere intermittente e quindi non rilevabile con certezza al momento del test. Questo tumore origina quasi sempre da polipi adenomatosi che impiegano un tempo variabile dai 7 ai 15 anni per degenerare in tumori. Per questi motivi è molto importante ripetere il test di screening ogni due anni, così come prevede il programma. Indipendentemente dall'esecuzione del test, in caso di disturbi intestinali significativi o di perdite di sangue evidenti con le feci, è opportuno rivolgersi subito al proprio medico di famiglia.

Oltre a fattori ereditari, cioè presenza in famiglia di alcune particolari patologie intestinali, è stato dimostrato che lo stile di vita e l'alimentazione possono influire sul rischio di sviluppare questo tumore. Una dieta ipercalorica, con eccesso di grassi animali, carni rosse, salumi e zuccheri può aumentare il rischio.

Una dieta ricca di vegetali, cereali e fibre lo riduce. Anche l'attività fisica riduce la possibilità di ammalarsi.

PER INFORMAZIONI E ADESIONI:

NUMERO VERDE 800077040

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle 15.30

centro.screening@aslbrescia.it



ASL Brescia



Lo screening per la prevenzione del tumore del colon retto

Comunicazione efficace

Attività e materiale predisposto per gli operatori



N° 15000 inviti
N° 7000 solleciti



N° 1300 telefonate



N° 400 e-mail gestite

Corso di Formazione del personale del Centro Screening finalizzato alla revisione delle lettere di invito e di esito

Sistema Socio Sanitario



ATS Brescia

DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA
UNITÀ OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA
NELLE COMUNITÀ E SCREENING
Viale Duca degli Abruzzi 15 - 25124 Brescia

Campagna di prevenzione del tumore del colon-retto

[COGNOME] | [NOME]
[INDIRIZZO]
[CAP] | [CITTA] | [PV]

[DATASTAMPA]

Gentile Signor/Signora,

L'Agenzia Tutela della Salute (ATS) di Brescia la invita a partecipare al programma di screening per la prevenzione del tumore del colon retto con un esame delle feci per la ricerca di sangue non visibile a occhio nudo.

L'esame è gratuito e non è necessaria l'impegnativa del Medico di Medicina Generale. Può ritirare la provetta per eseguire l'esame presso una farmacia di sua fiducia nei prossimi due mesi. La realizzazione del programma di screening colonrettale è resa possibile grazie alla collaborazione delle farmacie della provincia di Brescia.

Questa lettera è personale ed è necessaria per ritirare la provetta e per riconsegnarla in farmacia.

L'esame non è indicato se:

- ha eseguito recentemente una colonscopia
- sta eseguendo controlli per un tumore intestinale
- soffre o ha sofferto di una malattia intestinale cronica

Confidando nella sua adesione, porgiamo cordiali saluti.

Il Direttore Generale
Dr. Carmelo Scarpella

Se desidera ulteriori informazioni:

CENTRO SCREENING - NUMERO VERDE 800077040 (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00)
e-mail: centro_screening@ats.brescia.it

Sistema Socio Sanitario



ATS Brescia

DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA
UNITÀ OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA
NELLE COMUNITÀ E SCREENING
Viale Duca degli Abruzzi 15 - 25124 Brescia

Campagna di prevenzione del tumore del colon-retto

* | POPRNLIB | *
[POPRNLIB]

ETICHETTA
BARE- CODE

Nome: [NOME]
Cognome: [COGNOME]
Data di nascita: [DATANASC]
Luogo: [LUOGONASC]
Codice fiscale: [CFISCALE]



PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME E' NECESSARIO INSERIRE I SEGUENTI DATI:

D A C O M P I L A R E	DATA RACCOLTA FECI	<input type="text"/>
	TELEFONO	<input type="text"/>

E d'accordo che, in caso di positività, il risultato dell'esame venga comunicato al Suo Medico di Medicina Generale?

SI NO

CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Io sottoscritto/a, dichiaro di aver ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D. Lgs. N. 196/2003, in particolare riguardo ai diritti a me riconosciuti dalla legge ex art. 7 D. Lgs. N. 196/2003, nonché di aver avuto conoscenza che i dati da me conferiti hanno natura di dati sensibili e acconsento al trattamento dei miei dati con le modalità e per le finalità indicate nell'informativa stessa.

Revisione lettera Esito

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brescia</p> <p><small>DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA UNITÀ OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA NELLE COMUNITÀ E SCREENING Viale Duca degli Abruzzi 15 - 25124 Brescia</small></p>	<p>Campagna di prevenzione del tumore del colon-retto</p>
--	---

|

<%Cognome%> <%Nome%>
<%Indirizzo%>
<%Cap%> <%Citta%> (<%Px%>)

<%DataStampa%>

Gentile Signor/Signora,

l'Agenzia Tutela della Salute (ATS) di Brescia la ringrazia per aver partecipato al programma di screening per la prevenzione del tumore del colon retto.

La ricerca del sangue occulto nel campione da lei consegnato, eseguita presso il Laboratorio di Sanità Pubblica dell'ATS di Brescia il giorno <%DataErogazione%> è risultata

NEGATIVA.

Riceverà un invito per eseguire questo esame ogni due anni fino al compimento dei 69 anni. Se avesse disturbi nell'intervallo tra un esame di screening e il successivo si rivolga al suo Medico di Medicina Generale.

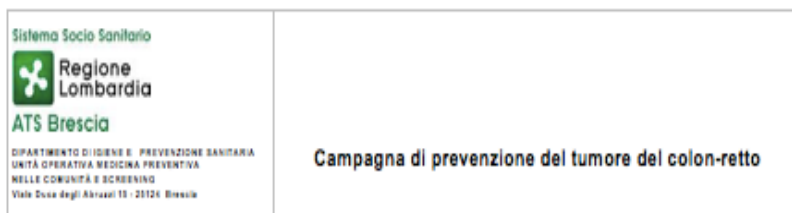
Cordiali saluti.

Il Responsabile Unità Operativa
Medicina Preventiva nelle Comunità e Screening

F.to Maria Rosa Schivardi

Se desidera ulteriori informazioni:
CENTRO SCREENING - NUMERO VERDE 800077040 (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00)
Fax: 030-3838715
e-mail: centro.screening@ats-brescia.it

Implementazione di procedure e istruzioni di lavoro



La gestione della comunicazione telefonica

La relazione che si può instaurare con gli utenti dei programmi di screening attraverso la comunicazione telefonica rappresenta una condizione sostanziale per accrescere la credibilità istituzionale e per favorire l'adesione delle persone che hanno il diritto di entrare nei programmi di screening.

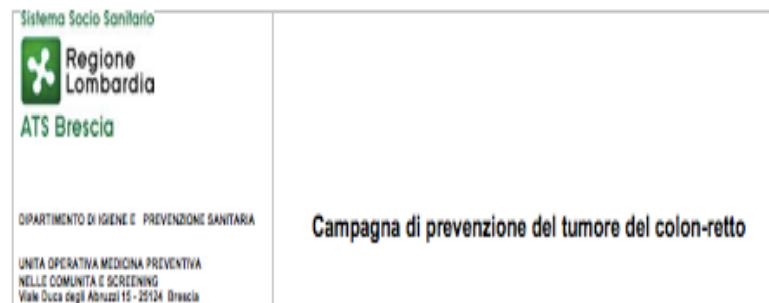
Una buona relazione rappresenta la base del rapporto di fiducia e costituisce l'obiettivo di ogni modalità comunicativa: faccia a faccia, telefonica, per lettera.

La conversazione che operatore del numero verde e utente agiscono insieme per raggiungere la meta, costituisce pienamente una storia relazionale e solo un'esperienza positiva di questa storia relazionale potrà favorire la continuità del rapporto con l'utenza.

La competenza e la professionalità dell'operatore del numero verde può essere accresciuta da più fattori quali l'acquisizione/perfezionamento di competenze comunicativo/relazionali attraverso la formazione e l'aggiornamento e dall'attività di collaborazione e di confronto con gli altri operatori.

Affinché la comunicazione sia efficace è necessario acquisire specifiche competenze comunicativo/relazionali:

1. La conoscenza delle caratteristiche specifiche della comunicazione telefonica (comunicazione verbale e paraverbale);
2. La consapevolezza della propria comunicazione verbale e paraverbale;



La gestione delle comunicazioni E-Mail e delle comunicazioni tramite invio fax

SCOPO

Definire le responsabilità e le modalità di gestione adottate per garantire un corretto processo di risposta ai bisogni dell'utenza.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Queste istruzioni di lavoro si applicano in tutti i casi in cui si gestisce la corrispondenza in entrata per gli screening oncologici

MODALITÀ DI GESTIONE E DESCRIZIONI DELLE ATTIVITÀ

Le attività che il personale svolge per dare una risposta alle e-mail è gestita dal personale sanitario ad esclusione degli operatori dedicati al ricevimento telefonico.

Implementazione di procedure e istruzioni di lavoro

Sistema Socio Sanitario



DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA

UNITÀ OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA
NELLE COMUNITÀ E SCREENING
Viale Duca degli Abruzzi 15 - 25124 Brescia

Campagna di prevenzione del tumore del colon-retto

DOMANDE E INFORMAZIONI PER OPERATORI CALL CENTER SCREENING PER LA PREVENZIONE DEL CARCINOMA COLORETTALE (CCR)

IL TEST DI SCREENING PER LA RICERCA DEL SANGUE OCCULTO NELLE FECI - FOBt

Ho ricevuto a casa la vostra lettera: devo fare questo esame? È obbligatorio? È gratuito? Serve l'impegnativa?

1. No, non è obbligatorio.
2. L'esame è gratuito e non serve l'impegnativa
3. Noi le consigliamo di farlo perché l'esperienza scientifica ci dice che è un esame molto efficace.
4. Può parlarne anche con il suo medico, che saprà consigliarla.
5. Ci può richiamare quando vuole se decide di farlo.

Osservazioni per l'operatore

- Lo screening non è obbligatorio, semmai è un diritto, essendo incluso fra i livelli essenziali di assistenza
- La persona è quindi libera di decidere di partecipare o no allo screening. Noi operatori dobbiamo essere consapevoli di questo.
- Lo screening è però un intervento di sanità pubblica basato su prove di efficacia. L'evoluzione della



Sistema Socio Sanitario



DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA
UNITÀ OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA
NELLE COMUNITÀ E SCREENING
Viale Duca degli Abruzzi 15 - 25124 Brescia

Campagna di prevenzione del tumore del colon-retto

DOMANDE E INFORMAZIONI PER OPERATORI CALL CENTER SCREENING PER LA PREVENZIONE DEL CARCINOMA COLORETTALE (CCR)

IL TEST DI SCREENING POSITIVO E COLONSCOPIA

Il mio esame delle feci è positivo: vuol dire che ho qualcosa di brutto?

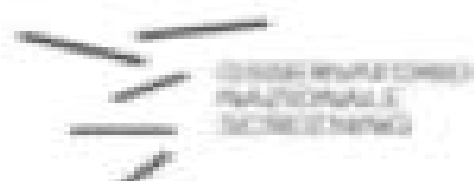
1. No, non è detto. L'esame può essere positivo per tanti motivi. Per esempio, potrebbe avere delle emorroidi che causano piccole perdite di sangue che non si vedono a occhio nudo.
2. Oppure potrebbe esserci un piccolo polipo, che si potrà togliere subito durante l'esame di approfondimento.
3. Noi le consigliamo l'approfondimento proprio per vedere qual è l'origine di questo sangue

Osservazioni per l'operatore

- ❖ Il SOF ha un elevato Valore Predittivo Positivo (VPP-percentuale delle persone sottoposte a colonscopia di approfondimento nelle quali è stata posta diagnosi di carcinoma o adenoma avanzato). Infatti nei soggetti con SOF positivo la frequenza di carcinomi e di adenomi ad alto rischio è risultata rispettivamente del 6 e del 25 % circa. Tali valori sono superiori a quelli di altri test di screening consolidati come la mammografia (VPP di circa il 10%).
- ❖ Però, come tutti i test di screening, il SOF non è un esame diagnostico. Un test positivo non indica necessariamente l'esistenza di polipi o di un tumore intestinale. Può essere dovuto a malattie molto diffuse come ragadi, emorroidi o diverticoli. Oppure può capitare che la lesione ci sia, ma quel giorno non sanguini; oppure che il sanguinamento sia troppo limitato per essere rilevato come positivo dal test di screening.
- ❖ In conclusione, in caso di SOF positivo è importante approfondire

Il mio esame delle feci è positivo: può essere perché ho le emorroidi?

1. Può anche essere quello: noi le consigliamo l'approfondimento proprio per vedere se la causa può essere anche quella.





In questi anni l'offerta di screening si è fatta più articolata e dinamica, inserita in un contesto sempre più ricco e a volte confuso di altre offerte di diagnosi precoce.

Di conseguenza, anche la sfida comunicativa si è amplificata





Grazie
per
l'attenzione

ADERISCI ALLA PREVENZIONE DEL TUMORE COLONRETTO

HELP PREVENT COLORECTAL CANCER

PARTICIPEZ AU DÉPISTAGE DU CANCER COLORECTAL

参加预防结肠直肠癌活动

أنضم إلى حملة الوقاية من سرطان القولون

قولوسستقیمی کینسر کی روک تھام کے لئے چیک اپ کروائیں

Per informazioni e adesioni chiama il numero verde
800077040 dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 15.30

For information and to sign up for the screening
programme call 800077040 (toll free) from Monday to
Friday between 8.15 AM and 3.30 PM

Pour tout renseignement et pour y participer,
appelez le numéro vert 800077040, du lundi au
vendredi de 8 h 15 à 15 h 30

知悉了詳情和參加此活動，請撥打免費電
話800077040，週一至週五，從上午
8:15至下午3:30

المسؤول على مزيد من المعلومات والمشاركة في الحملة يرجى التواصل
عن رقم الخط الأخضر: 800077040 من الاثنين إلى الجمعة من
الساعة 8:15 صباحاً إلى الساعة 3:30 مساءً بريد إلكترونيًا

معلومات اور اپوائنڈ مناد کری اور فری کال نمبر: 800077040۔ پور
8 بجے سے 3 بجے تک اور 8:15 بجے سے 3:30 بجے تک اور ای میل