

**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

**FEDERFARMA**BRESCIA  
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





# I programmi di screening

- 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**

**ASSOCIAZIONE GIUSEPPINA STUDIO PREVENZIONE TUMORI**

Viale Duce D'Arzani, 45 - 25124 Brescia  
Telefono 030 2831 - 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 sapere se esiste la presenza di sangue nel 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).

**Quali risultati può dare il test?** Il test può dare i seguenti risultati:

- assenza di sangue occulto nelle feci
- presenza di sangue occulto nelle feci

Se fossero necessari altri accertamenti?

Se il 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.

Se non c'è sangue occulto e di ripetere qualora il suo test non fosse leggibile sarà informato e invitato a ripetere un nuovo test

**Quali risultati può dare il test?**

**Se 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 scarto con una 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 come la colite, Morbo di Crohn (il rischio varia dal 10 al 15%)

**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.

Se volete 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 RICHIEDA 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](http://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](mailto:testcolore@asl.brescia.it) [mammografia@asl.brescia.it](mailto:mammografia@asl.brescia.it) [paptest@asl.brescia.it](mailto: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 DEPISTAGE

- 1 ILS AIDENT A DECOUVRIR PRECOCEMENT LES CANCERS
- 2 ILS FONT DECOUVRIR LA MALADIE MEME QUAND ON SE SENT BIEN
- 3 ILS PERMETTENT DE REALISER DES SOINS SIMPLES ET EFFICACES
- 4 ILS AMELIORENT LA QUALITE DE LA VIE
- 5 ILS REDUISENT CONSIDERABLEMENT LA MORTALITE POUR CANCERS

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

- 1 MARCHER AU MOINS UNE HEURE PAR JOUR OU UNE HEURE TROIS FOIS PAR SEMAINE
- 2 CONSOMMER AU MOINS CINQ RATIENS DE FRUITS ET LEGUMES PAR JOUR
- 3 LIMITER LA CONSUMATION DE VIANDE ROUGE, DE CHARCUTERIE ET DE SUCRE
- 4 MODERER LA CONSUMATION DE BOISSONS ALCOLIQUES
- 5 EVITER DE FUMER

TOUTES LES PRESTATIONS FOURNIES A L'INTERIEUR DES PROGRAMMES DE DEPISTAGE SONT GRATUITES ET PREVOYENT LA DEMANDE DU MEDICIN TRAITANT



POUR INFORMATIONS  
NUMERO VERT 80077940  
du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30

POUR MODIFIER LES RENDEZ-VOUS DU DEPISTAGE DU CANCER DU COL DE L'UTERUS ET DU CANCER DE LA MAMELLE  
NUMERO VERT 800 894991  
du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30

EN VISITANT LE SITO [WWW.ASLBRESCIA.IT](http://WWW.ASLBRESCIA.IT) TU POURRAS TROUVER D'ULTERIEURES INFORMATIONS SUR LES PROGRAMMES DE DEPISTAGE ET LES REPONSES AUX QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES (FAQ) OU BIEN ENVOYER UN MAIL A: [testcolore@asl.brescia.it](mailto:testcolore@asl.brescia.it) [mammografia@asl.brescia.it](mailto:mammografia@asl.brescia.it) [paptest@asl.brescia.it](mailto: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 DEPISTAGE**



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 80077940  
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](http://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](mailto:testcolore@asl.brescia.it) [mammografia@asl.brescia.it](mailto:mammografia@asl.brescia.it) [paptest@asl.brescia.it](mailto: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:**

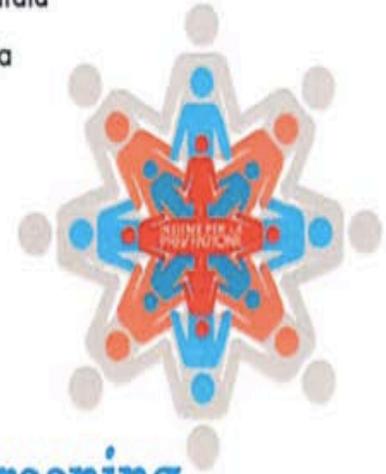
**NUMERO VERDE 800077040**

**dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle 15.30**

**[centro.screening@asl.brescia.it](mailto:centro.screening@asl.brescia.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  
 Regione Lombardia  
 ATS Brescia  
 DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA  
 UNITA OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA  
 NELLE COMUNITA 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



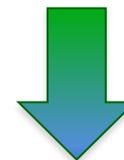
Se desidera ulteriori informazioni:  
 CENTRO SCREENING - NUMERO VERDE 800077040 (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00)  
 e-mail: [centro\\_screening@ats.brescia.it](mailto:centro_screening@ats.brescia.it)

Sistema Socio Sanitario  
 Regione Lombardia  
 ATS Brescia  
 DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA  
 UNITA OPERATIVA MEDICINA PREVENTIVA  
 NELLE COMUNITA 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.

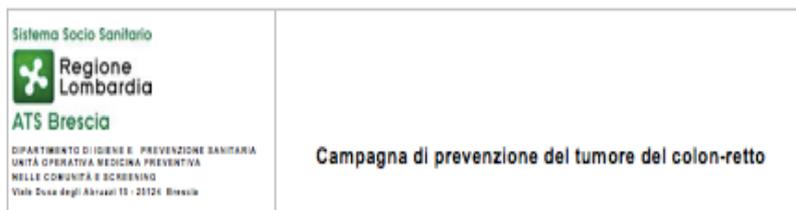
Cordiali saluti.

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](mailto: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.

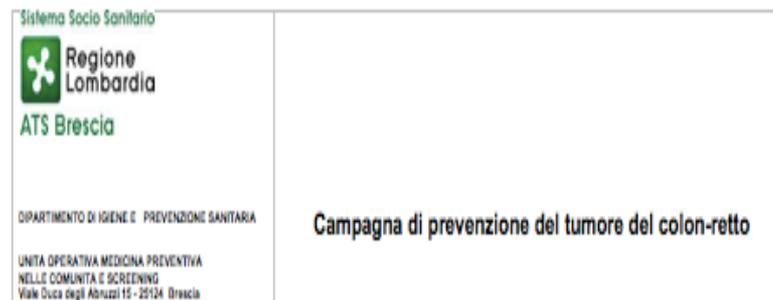
Una buona relazione rappresenta la base del rapporto di fiducia e costituisce l'obiettivo di ogni modalità comunicativa: faccia a faccia, telefonica, per lettera.

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?**

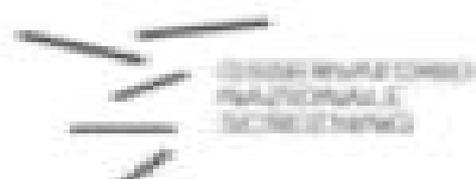
1. No, non è detto. L'esame può essere positivo per tanti motivi. Per esempio, potrebbe avere delle emorroidi che causano piccole perdite di sangue che non si vedono a occhio nudo.
2. Oppure potrebbe esserci un piccolo polipo, che si potrà togliere subito durante l'esame di approfondimento.
3. Noi le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

معلومات اور اپوائنڈ مناد کری اور فری کال نمبر: 800077040۔ پیر  
تا جمعہ صبح 8:15 بجے سے عصر پھر 3:30 بجے تک اپ بولڈ