

Dipartimento di Prevenzione

U.O.S.D. Screening, Promozione della Salute, Stili di Vita

*Molto ha esperito l'uomo.
Molti Celesti ha nominato.
Da quando siamo un colloquio
e possiamo ascoltarci l'un l'altro.*
Friedrich Hölderlin

PROGETTO "HERMES"

L'UMANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE NEI PROGRAMMI DI SCREENING
LA RELAZIONE TERAPEUTICA NELLA MEDICINA PREVENTIVA

PREMESSA

La comunicazione, in tutte le branche della Medicina, è parte fondante della relazione *uomo che cura/uomo da curare*, relazione che è il presupposto indispensabile per ogni attività terapeutica.

La Medicina del terzo millennio, come testimoniato dal progetto delle Case di Comunità che prenderanno il posto delle Case della Salute, dà grande centralità alla persona "sana", con lo scopo di mantenerla tale il più a lungo possibile. Interpretazione solo apparentemente moderna di una salvaguardia della Salute Pubblica, riconosciuta fin dall'antichità.

La Medicina Preventiva, con i suoi programmi di prevenzione primaria, secondaria e terziaria, diventa quindi, a pieno titolo, disciplina medica terapeutica, con approccio proattivo alla cura, e non si limita ad essere più solo elemento di contorno.

Nell'ambito della Medicina Preventiva devono quindi vigere le stesse regole delle altre branche mediche, compresa la indispensabile relazione terapeutica e la buona comunicazione, fatta prevalentemente di ascolto.

Alla luce di questa nuova *vision*, la vigente modalità della chiamata telefonica per la comunicazione dell'esito patologico di un test di screening oncologico dovrebbe essere modificata, in quanto non elicitava una buona relazione terapeutica.

"Il Coordinamento screening" rischia di rimanere piuttosto astratto nell'immaginario comune e, concretizzandosi solo tramite i contatti telefonici, priva le persone della possibilità di essere accolte da un volto, da uno sguardo e soprattutto della possibilità di essere ascoltate.

Il presente progetto si propone di cambiare questa modalità e di comunicare di persona ai nostri cittadini gli esiti patologici dei test di screening e la conseguente necessità di sottoporsi ad esami di approfondimento e ad eventuali interventi chirurgici. La comunicazione non avverrà più tramite chiamata telefonica e la persona non sarà più lasciata da sola in preda a mille interrogativi e a mille paure. La presenza di un medico potrà essere rassicurante e contenitiva, consentendo chiarimenti in diretta circa gli esami previsti dall'iter di approfondimento.

DURATA DEL PROGETTO

Sei mesi di prova: 01/04/2022 – 30/09/2022

OBIETTIVI

- Umanizzazione della comunicazione.
- Soddisfazione dell'utente.
- Incremento percentuale dell'adesione ai secondi livelli dei programmi di screening nella ASL ROMA 3.

Dati storici di adesione al secondo livello, semestre aprile-settembre 2021:

- ✓ Screening della cervice uterina: 66%
- ✓ Screening della mammella: 74%
- ✓ Screening del colon retto: 53%

DESTINATARI

Per i sei mesi di prova saranno ricevuti solo i cittadini del litorale, per evitare agli utenti dell'area romana di venire ad Ostia due volte, per il colloquio informativo e per l'esame di secondo livello. Dopo i sei mesi di prova, se gli indicatori dimostreranno la bontà del progetto, sarà individuato un presidio sanitario romano idoneo dove ricevere i cittadini dei Municipi XI e XII.

POPOLAZIONE TARGET

- Utenti che hanno eseguito esami di primo livello risultati patologici e che devono essere avviati al secondo livello.
- Utenti che hanno eseguito esami di secondo livello risultati patologici e devono essere sottoposti ad intervento chirurgico.
- 1000/1500 gli utenti previsti in sei mesi. Numero calcolato sulla base degli inviti al secondo livello effettuati nel Municipio X e nel Comune di Fiumicino da aprile a settembre 2021.
- Ogni settimana saranno invitati 45/50 pazienti, distribuiti nei tre giorni previsti.
- Durata del colloquio 15/20 minuti.

SEDE

Consultorio di Casa della Salute di Ostia.

GIORNI E ORARIO

- Martedì 14.00-18.00
- Giovedì 14.00-18.00
- Venerdì 14.00-18.00

PERSONALE COINVOLTO

- Dott.ssa Maria Rita Noviello, direttore f.f. U.O.S.D. Screening, Promozione della Salute, Stili di Vita.
Attività: invito degli utenti e colloquio con gli utenti invitati. In orario di servizio.
- Volontarie dell'Associazione Oncologica *L'Albero delle molte Vite*, Associazione firmataria di un protocollo di intesa con l'Azienda ASL ROMA 3, già collaborante con le iniziative di *open day* degli screening oncologici della ASL ROMA 3 e partecipa allo sportello di ascolto delle Associazioni presso Casa della Salute di Ostia.
Attività: accoglienza degli utenti, distribuzione del questionario di *customer satisfaction*.

INDICATORI

- Valutazione della *customer satisfaction* mediante questionario (allegato 1).
- Incremento percentuale dell'adesione al secondo livello, rispetto allo storico relativo al semestre aprile-settembre del 2021.

Roma, 17 febbraio 2022

Dottorssa Maria Rita Noviello

