

# Azienda Ulss n°4 "Alto Vicentino" Thiene (Vi)

## Autopercezione degli operatori dell'Unità Organizzativa Screening

L'Azienda Ulss n.4 Alto Vicentino ha attivato da 6 anni un servizio di screening oncologici affidandone l'organizzazione al Dipartimento di Prevenzione. I programmi avviati sono:

- ❖ Screening mammografico (1999)
- ❖ Screening citologico (1999)
- ❖ Screening colon-retto, mediante FOBT (2004)

## Descrizione del servizio

Nell'Unità Organizzativa Screening lavorano un medico responsabile e 9 operatrici, che possono essere divise in due gruppi:

**Primo livello:** si occupano principalmente degli inviti all'esame, dei referti e del n° verde

**Secondo livello:** seguono le persone che hanno un test positivo e devono effettuare gli approfondimenti, affiancano gli specialisti e collaborano al n° verde



Nell'ambito del più ampio progetto aziendale "Concretizziamo l'umanizzazione", promosso dalla Direzione generale, è stato proposto il progetto:

*"Oltre le parole - Miglioramento delle dinamiche comunicative dell'unità organizzativa screening".*

## Il progetto....

Il progetto prevede un incontro mensile tra le operatrici screening di 1° e 2° livello e uno psicologo, al fine di analizzare e affrontare disagi e difficoltà correlati al rapporto con l'utenza e all'interno del gruppo stesso.

# Obiettivi

Il progetto si prefigge:

- ✓ Ampliare la capacità di applicare strategie atte a migliorare la comunicazione del personale screening
- ✓ Gestire lo stress conseguente alla comunicazione del test positivo
- ✓ Avere una ricaduta positiva sull'utenza
- ✓ Migliorare l'aspetto relazionale all'interno dell'unità organizzativa

## 1. Fase raccolta dati: giugno 2005

Pre test: 15 giugno

- ✓ Questionario comunicazione/ascolto
- ✓ Stai X2 per l'ansia di tratto
- ✓ Questionario psicofisiologico
- ✓ Questionario assertività
- ✓ Questionario depressione

## Interviste: dal 15 al 22 giugno 2005

Domande aperte. 30 minuti circa per singola intervista

- ❖ Descrivi brevemente il tuo lavoro
- ❖ Com'è il rapporto con l'utenza
- ❖ Quali sono le domande, le paure più frequenti?
- ❖ A volte si aprono e si raccontano?
- ❖ Come vivi l'impatto con l'utenza? (sensazioni, emozioni sentimenti)
- ❖ Hai rilevato modifiche del tuo atteggiamento, in termini di ansia, tra il momento in cui hai iniziato questo lavoro e ora?
- ❖ E' un lavoro che ci si "porta a casa"?
- ❖ Com'è il rapporto con l'equipe?

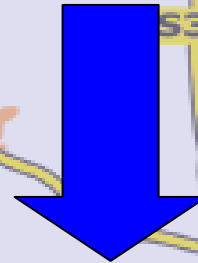
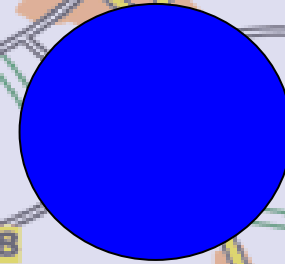
## 2. Fase: Lavoro di gruppo

Da luglio a dicembre un incontro mensile con tutta l'equipe e lo psicologo

## 3. Fase

- Somministrazione post-test
- Telefonate a un campione di utenti per grado di soddisfazione servizio
- Questionario gradimento per operatrici vs. incontri con psicologo.

**NOI SIAMO QUI!**



**3. Fase: post test**

# Gli strumenti

## Questionario comunicazione/ascolto:

è un report di autopercezione sulle proprie capacità di ascolto e comunicazione. Indicativamente serve a fare un lavoro su di sé per migliorare le "zone carenti" e valorizzare quelle già buone.

## Scale del CBA:

Stai X2 (Ansia di tratto), Questionario psicofisiologico, Questionario di assertività, Questionario depressione. Il CBA è una batteria di test proposta dall'Università di Padova (Sanavio e altri), per sondare lo stato di attivazione psicofisiologica.

# *Gli altri strumenti.....*

# Il gruppo.....



# Lo psicologo.....



**MATRICOLA 3507**

## I primi 6 incontri

1°: Inizialmente tarato sulle dinamiche di gruppo → PRIMO DIETRO-FRONT!

La fossa delle leonesse! Troppo pericoloso.



2°: Giochi sulla comunicazione e sulle difficoltà di entrare nei panni dell'altro. Primo dubbi sulle proprie capacità nella comunicazione a due vie.

3°: Partiamo da eventi eclatanti dell'ultimo periodo. Il gruppo comincia a fidarsi e aprirsi. Poi propongo un gioco sulle tipologia di personalità. Il gruppo sceglie una *vittima* e l'analizza nei comportamenti e nelle conseguenze di questi ultimi.

4°: riprendiamo sulla scia della precedente apertura, e i soggetti cominciano a notare le spaccature all'interno del gruppo. A questo punto ripropongo la nuova taratura e torno all'obiettivo iniziale: "apriamo il vaso di Pandora"



Confrontarsi significa mettersi a nudo e ascoltare punti di vista diversi: prospetto scontri doloroso prima dell'aggiustamento. Il mio scopo è quello di creare realmente il gruppo.

5°: lavoro sulla coesione e sulla negoziazione. Negoziare qualsiasi decisione e obiettivo prima all'interno del gruppo. Le richieste sono del gruppo non dei diversi sottogruppi.

*United we stand, divided we fall*

6°: Cominciamo a lavorare sulle strategie di comunicazione e sulla costruzione di spazi di negoziazione. Sono riuscite nel frattempo a trovarsi e a sistemare tra loro una questione che poi hanno portato **ASSIEME** come proposta al Responsabile.



***BRAVE!***

***Abbiamo fatto i primi passi!***

## Come si percepisce il gruppo oggi

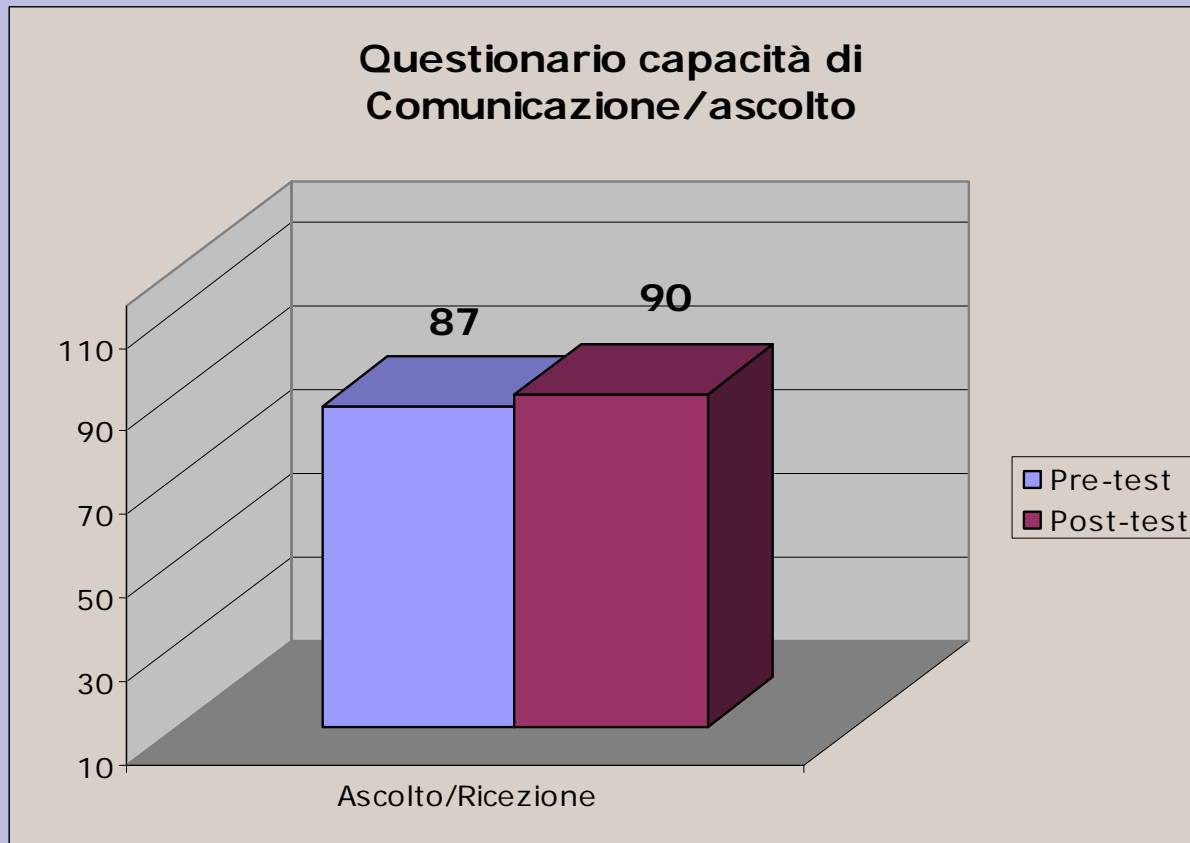
Mi hanno detto che avvertono le potenzialità del lavorare in gruppo. Alcune di loro si percepiscono migliorate e spesso si accorgono degli errori e cercano di porvi rimedio e di smussare certi sistemi di comunicazione poco efficaci.

La strada è lunga e difficile.....

# Dati Pre post test Questionario Ascolto/Comunicazione

	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
Ascolto/Comunicazione	87	90

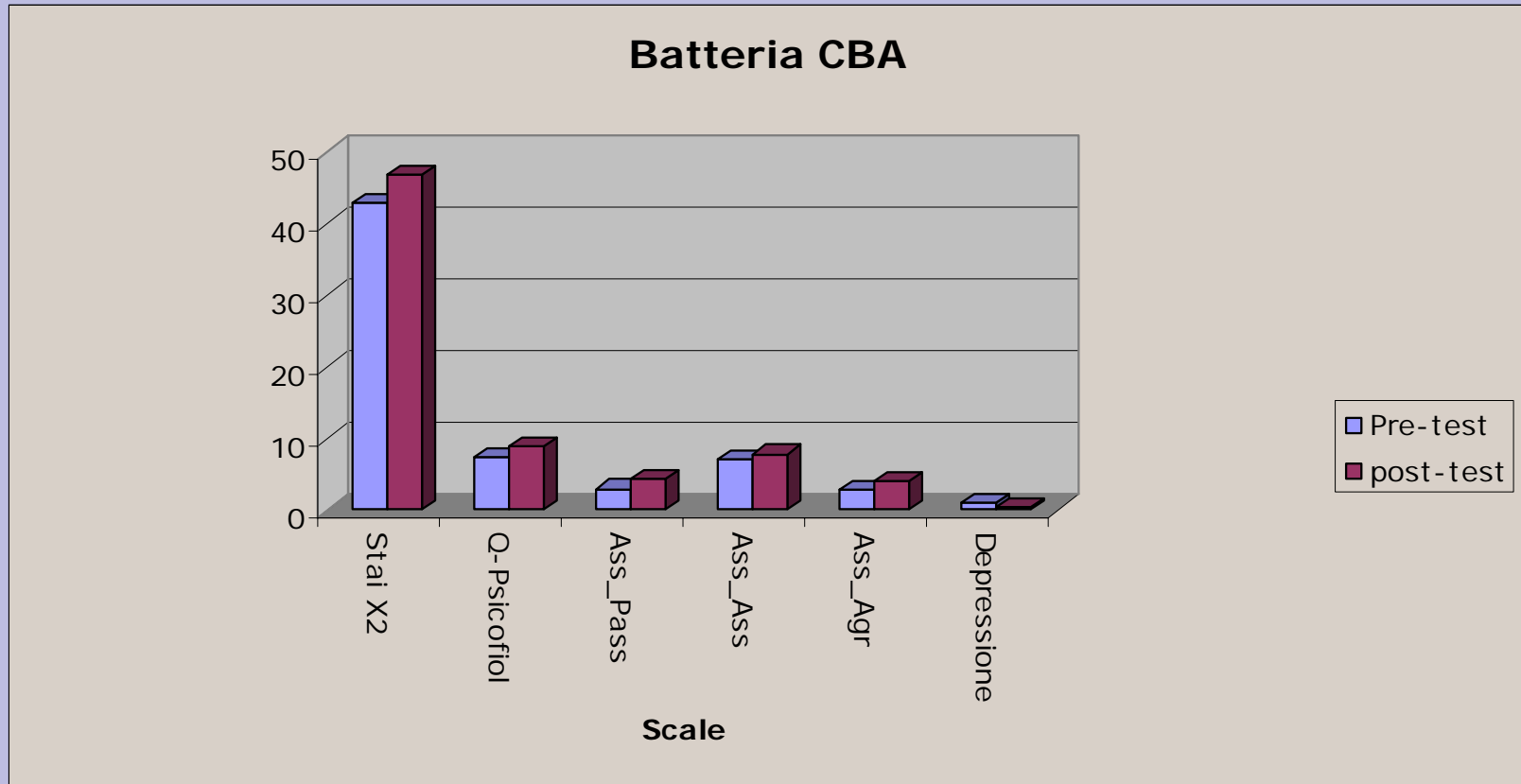
# Pre e post test



## Dati Pre Post test Batteria CBA

	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
Stai X2	43	46,8
Q- Psicofiol	7,42	8,85
Ass_Pass	3	4,42
Ass_Ass	7	7,85
Ass_Agr	2,85	4,14
Depressione	1	0,33

# Pre e post test



# I PROSSIMI PASSI....

# Valutazione gradimento utenza su un campione di screening di 1° e 2° livello

1. Ritiene le informazioni ricevute:

a. Poco chiare   b. Abbastanza chiare   c. Molto chiare

2. L'operatrice che l'ha contattata le è sembrata:

a. Per nulla disponibile   b. Abbastanza disponibile  
c. Molto disponibile

3. Se dovesse dare un voto globale al servizio scegliendo tra:

a. insufficiente   b. Sufficiente   c. Buono

# Valutazione gradimento Operatori di 1° e 2° livello

1. Ritieni gli incontri:

a. Inutili    b. abbastanza utili    c. Molto utili

2. Il lavoro ha portato un miglioramento nel tuo lavoro?

a. No            b. sì            c. In certi campi

3. Ritieni l'apporto dello psicologo utile

a. per nulla    b. abbastanza            c. Sì

4. Se x te è utile, in che campo?

a. Comunicazione con l'utente

b. gestione dello stress

c. benessere personale

***GRAZIE PER L'ATTENZIONE!!!***

