

La comunicazione nel front office nella prevenzione dei tumori del colon retto: esperienza nell'Azienda USL di Latina

Dott. ssa P. Bellardini¹, Dott. ssa S. Iacovacci², Dott. ssa A. Di Cesare³, I. Sabatucci⁴

¹AUSL di Latina; ²AUSL di Latina; ³AUSL di Latina; ⁴Università di Roma La Sapienza;

Introduzione

Esperienze in altri paesi Europei hanno dimostrato che la comunicazione può essere considerata come una risorsa, e non una spesa, per contribuire a migliorare la salute. La comunicazione per la salute è uno strumento innovativo ed una leva strategica delle politiche di promozione della salute.

Obiettivi

Diffondere informazioni complete ed esaurienti riguardo benefici e rischi di un Test di screening, permettendo all'utente di poter esercitare la propria autonomia di scelta ed instaurando una relazione trasparente, fondata sulla reciproca fiducia.

Metodi

Nella realtà dell'azienda USL di Latina è stata messa in atto una differente comunicazione ed accoglienza dell'utente nella sede screening di Latina e Terracina:

- a Latina l'operatore si pone nei confronti dell'utente con ascolto attivo ed una comunicazione empatica, tale da soddisfare le esigenze degli utenti che si presentano;
- a Terracina l'operatore ha messo in atto una comunicazione essenzialmente tecnica, legata alla consegna del kit del sangue occulto.

Risultati

Sono stati invitati – da Gennaio a Maggio 2009 – 11.987 uomini e donne dei quali hanno risposto 5.041 persone ritirando il kit del sangue occulto. Nella realtà di Latina sono state ritirate 3.791 provette rispetto a Terracina ove ne sono state ritirate 1.250. A Latina c'è stata una riconsegna di provette pari a 3.077 rispetto a Terracina con una riconsegna pari a 940 provette.



Conclusioni

L'esperienza ci ha dimostrato che nella sede di Latina l'investimento di più tempo e la valorizzazione di un rapporto empatico per ogni utente ha consentito un'adesione dell'81% a fronte del 75% di Terracina. Questi dati possono dimostrare come una buona comunicazione pubblica nel settore sanitario deve rappresentare uno strumento indispensabile per il raggiungimento dei valori e degli obiettivi nei servizi di offerta attiva di salute.