



gis  
ma  
gruppoitaliano screening  
mammografico

**Torino**

**25 settembre 2013**  
**CORSO TSRM**

Screening  
mammografico:  
nuove tecnologie,  
novità,  
studi di validazione

**Valutazione della relazione  
nella fase di approfondimento**

*F. Artuso, R. Ferraro*



# Lo "Stato Emozionale"

Al fine di valutare le modalità comunicativo-relazionali tra le donne richiamate per approfondimenti clinico-strumentali e le diverse figure professionali di un programma di screening mammografico



**Studio Multicentrico**

## Questionari

Indaganti le capacità comunicative:

- dell'operatore effettuante la telefonata di richiamo;

- del Tecnico di Radiologia (TSRM)

- del Radiologo

nell'influenzare lo stato emozionale delle donne (subito dopo aver ricevuto la telefonata versus quello percepito durante ed al termine del percorso di approfondimento)

**QUESTIONARIO sulla GESTIONE dello STATO EMOZIONALE delle DONNE RICHIAMATE PER APPROFONDIMENTI in un Programma di Screening Mammografico**

*Per ciascuna domanda si richiede di dare una valutazione scegliendo un numero sulla scala da 1 a 10*

- L'operatore che le ha telefonato per invitarla a tornare al Centro di Screening per l'approfondimento - quanto è stato:
  - Chiaro nel fornire informazioni
  - Disponibile all'ascolto
- Descriva il suo stato emozionale subito dopo aver ricevuto la telefonata di richiamo, indicando l'entità della sensazione con un numero da 0 a 10:
  - Ansiosa / preoccupata
  - Preoccupata di provare dolore nelle procedure
  - Preoccupata per un'eventuale diagnosi di malattia
  - Preoccupata per il futuro suo / delle persone care
- Giunta al Centro di Screening per eseguire gli ulteriori accertamenti richiesti, ha gradito l'incontro con le volontarie (se presenti)?
- La lettura di depliant informativi quanto le è stata utile?
- Per quanto riguarda il Tecnico di Radiologia esprima la sua valutazione:
  - sull'accoglienza ricevuta
  - sulla disponibilità e la capacità all'ascolto
- La comunicazione da parte del Medico Radiologo - quanto è stata:
  - Chiara e completa
  - Attenta al suo stato emotivo
  - Descriva se e quanto si sia modificato il suo stato emozionale subito dopo l'incontro con il personale dello Screening Mammografico, indicando l'entità della nuova sensazione con un numero da 0 a 10:
    - Ansiosa / preoccupata
    - Preoccupata di provare dolore nelle procedure
    - Preoccupata per un'eventuale diagnosi di malattia
    - Preoccupata per il futuro suo / delle persone care

5) Cosa cambierebbe nel percorso che ha affrontato per gli approfondimenti diagnostici? \_\_\_\_\_

9) Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio: \_\_\_\_\_

**PARTE DA COMPILARSI DALL'OPERATORE ADDETTO AL RITIRO**

Età della donna: \_\_\_\_\_

Questionario Restituito "Subito" con esito: Negativo a 2 anni    
 Negativo con richiamo anticipato

Questionario Restituito "Dopo Ago" con esito: Negativo a 2 anni  Negativo con richiamo anticipato  Indicazioni Chirurgica



# Lo "Stato Emozionale"

## Questionario

### QUESTIONARIO sulla GESTIONE dello STATO EMOZIONALE delle DONNE RICHIAMATE PER APPROFONDIMENTI in un Programma di Screening Mammografico

Per ciascuna domanda si richiede di dare una valutazione ~~occurrendo~~, un numero sulla scala da 1 a 10

1) L'operatore che le ha telefonato per invitarla a tornare al Centro di Screening per l'approfondimento - quanto è stato:

• Chiaro nel fornire informazioni

• Disponibile all'ascolto

2) Descriva il suo stato emozionale subito dopo aver ricevuto la telefonata di richiamo, indicando l'entità della sensazione con un numero da 0 a 10:

• Ansiosa / preoccupata

• Preoccupata di provare dolore nelle procedure

• Preoccupata per un'eventuale diagnosi di malattia

• Preoccupata per il futuro suo / delle persone care

3) Giunta al Centro di Screening per eseguire gli ulteriori accertamenti richiesti, ha gradito l'incontro con le volontarie (se presenti)?

4) La lettura di depliant informativi quanto le è stata utile?

5) Per quanto riguarda il Tecnico di Radiologia esprima la sua valutazione:

• sull'accoglienza ricevuta

• sulla disponibilità e la capacità all'ascolto

6) La comunicazione da parte del Medico Radiologo - quanto è stata:

• Chiara e completa

• Attenta al suo stato emotivo

7) Descriva se e quanto si sia modificato il suo stato emozionale subito dopo l'incontro con il personale dello Screening Mammografico, indicando l'entità della nuova sensazione con un numero da 0 a 10:

• Ansiosa / preoccupata

• Preoccupata di provare dolore nelle procedure

• Preoccupata per un'eventuale diagnosi di malattia

• Preoccupata per il futuro suo / delle persone care

8) Cosa cambierebbe nel percorso che ha affrontato per gli approfondimenti diagnostici?

9) Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio: \_\_\_\_\_

### PARTE DA COMPILARSI DALL' OPERATORE ADDETTO AL RITIRO

Età della donna: \_\_\_\_\_

Questionario Restituito "Subito" con esito: Negativo a 2 anni  Negativo con richiamo anticipato

Questionario Restituito "Dopo Ago" con esito: Negativo a 2 anni  Negativo con richiamo anticipato  Indicazioni Chirurgica

I questionari sono stati distribuiti per 2,5 mesi in quattro Centri di Screening del Piemonte :

*CRR - Centro di Riferimento Regionale per lo Screening Mammografico (TO)*

*A.S.L. TO4 (Strambino, TO),*

*A.S.L TO3 (Collegno, TO),*

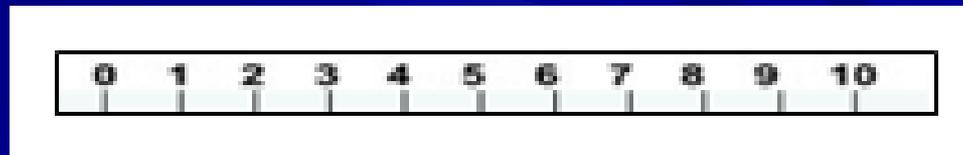
*A.S.L CN1 (Savigliano, CN)*

e ne sono stati valutati: - 250 con esito “Negativo”  
- 91 con esito “Positivo” per eteroplasia

Tasso di restituzione : rispettivamente del 100% e 94,8%.

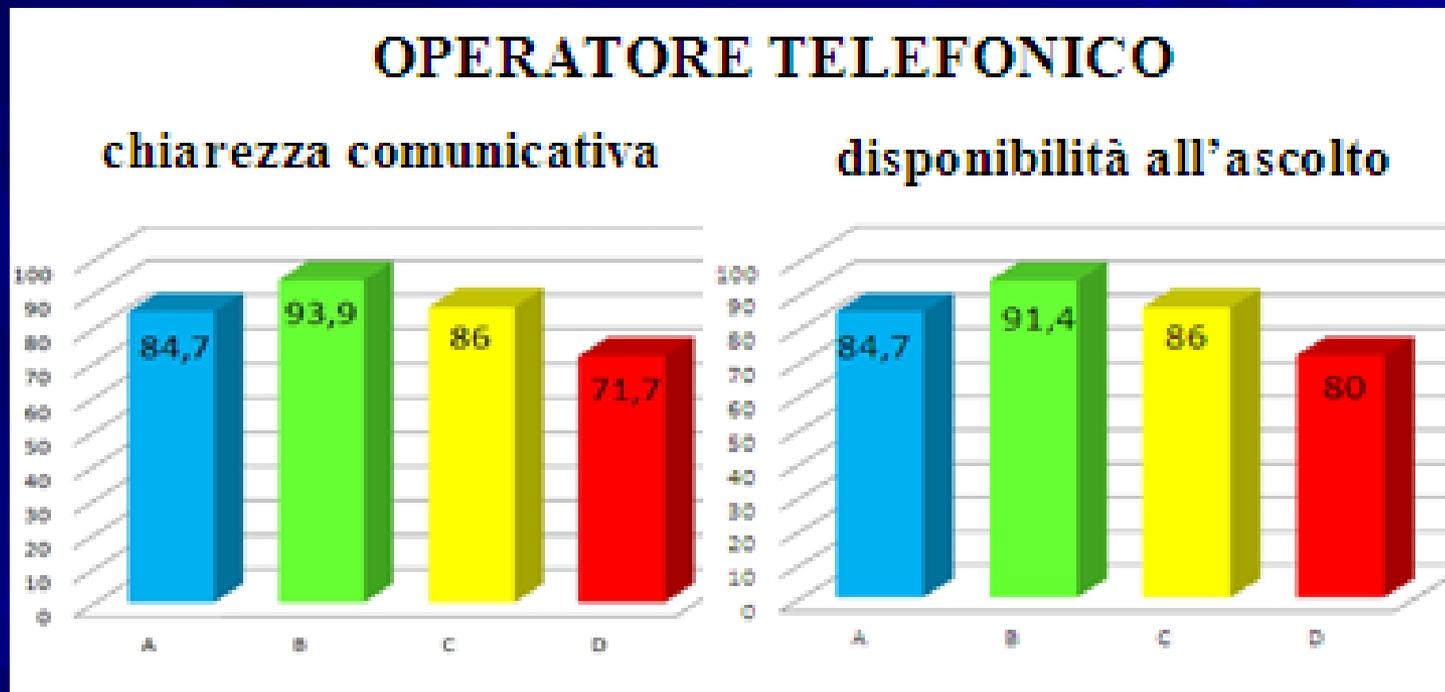
## Scale VAS :

- 0 : “N”essuna
- 1-3 : “P”oca
- 4-6 : “A”bbastanza
- 7-9 : “M”olto
- 10 : “E”strema



I 250 questionari **Negativi** sono stati analizzati per ogni singolo Centro considerando i **punteggi “M”+“E”**

nella telefonata  
l'operatore ha  
fornito  
informazioni  
chiare ed ha  
ascoltato le  
donne  
richiamate ...



... la difficoltà del primo approccio!  
... l'impatto con una possibile patologia!



## Capacità comunicative del personale

Nella telefonata per il richiamo al secondo livello l'operatore ha fornito informazioni chiare

L'operatore telefonico considerando i punteggi "M"+"E" ha ricevuto una valutazione media complessiva per i 4 centri di:

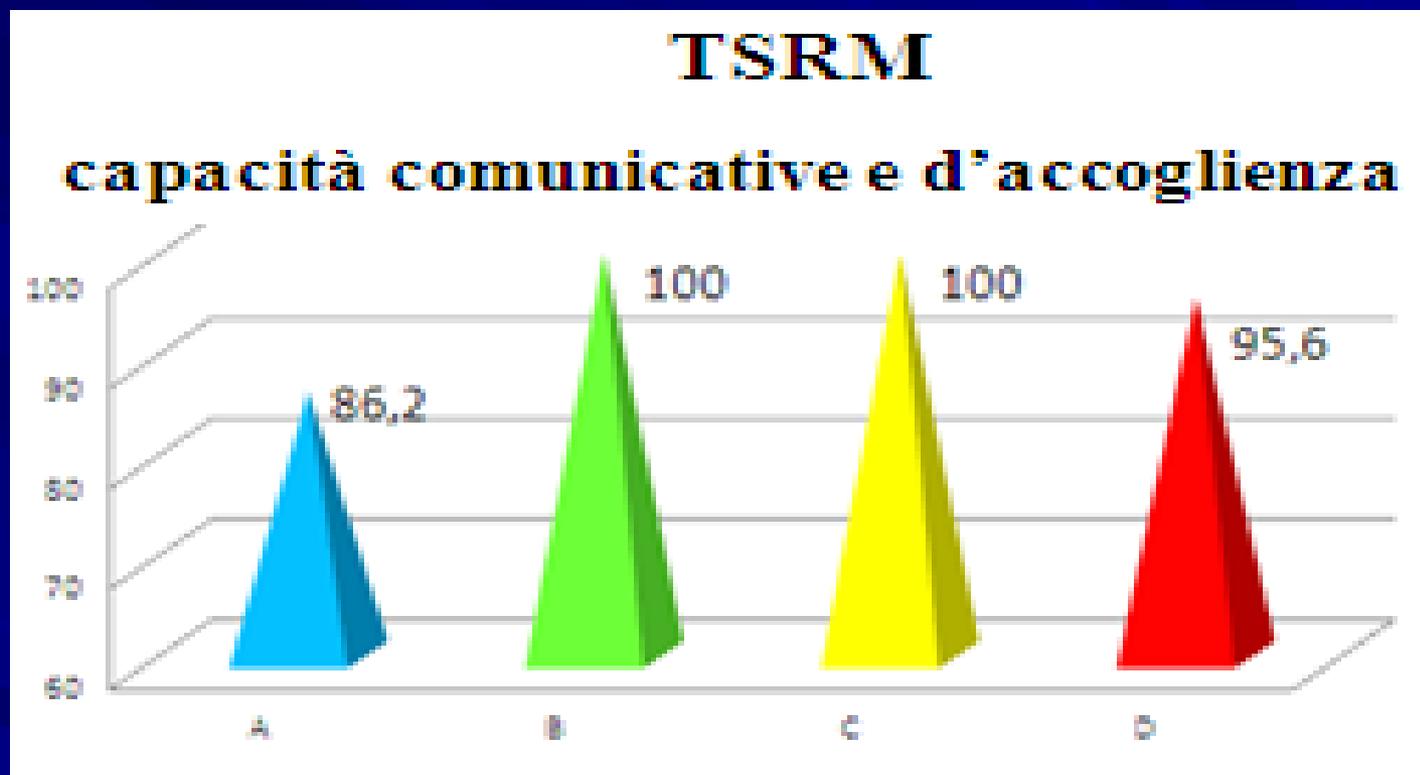
84%

## **CRITICITA'**

- **Differenze organizzative**
- **Formazione dell'operatore**
- **Luogo - ambiente dove si effettua la chiamata**

- Capacità comunicative del personale

I questionari Negativi sono stati analizzati per ogni singolo Centro considerando i punteggi “M”+“E”



i TSRM sono stati sempre molto accoglienti e comunicativi, con grande apprezzamento da parte delle donne!

... l'importanza delle capacità relazionali del TSRM!



- Capacità comunicative del personale

La media complessiva fra i vari centri è

94,3 %

i TSRM sono stati sempre molto accoglienti e comunicativi, con grande apprezzamento da parte delle donne!

... l'importanza delle capacità relazionali del TSRM!



- Capacità comunicative del personale

## TSRM

- Figura con maggior impatto sull'utenza  
**Effetto immagine dello screening**

- Maturità professionale



**Esperienza  
lavorativa**



**Competenze  
tecniche**



**Formazione  
comunicativa**

... l'importanza delle capacità relazionali del TSRM!



- Capacità comunicative del personale

**TSRM**

# • **EMPATIA**



**ATTENZIONE  
AI BISOGNI**



**ASCOLTO  
ATTIVO**

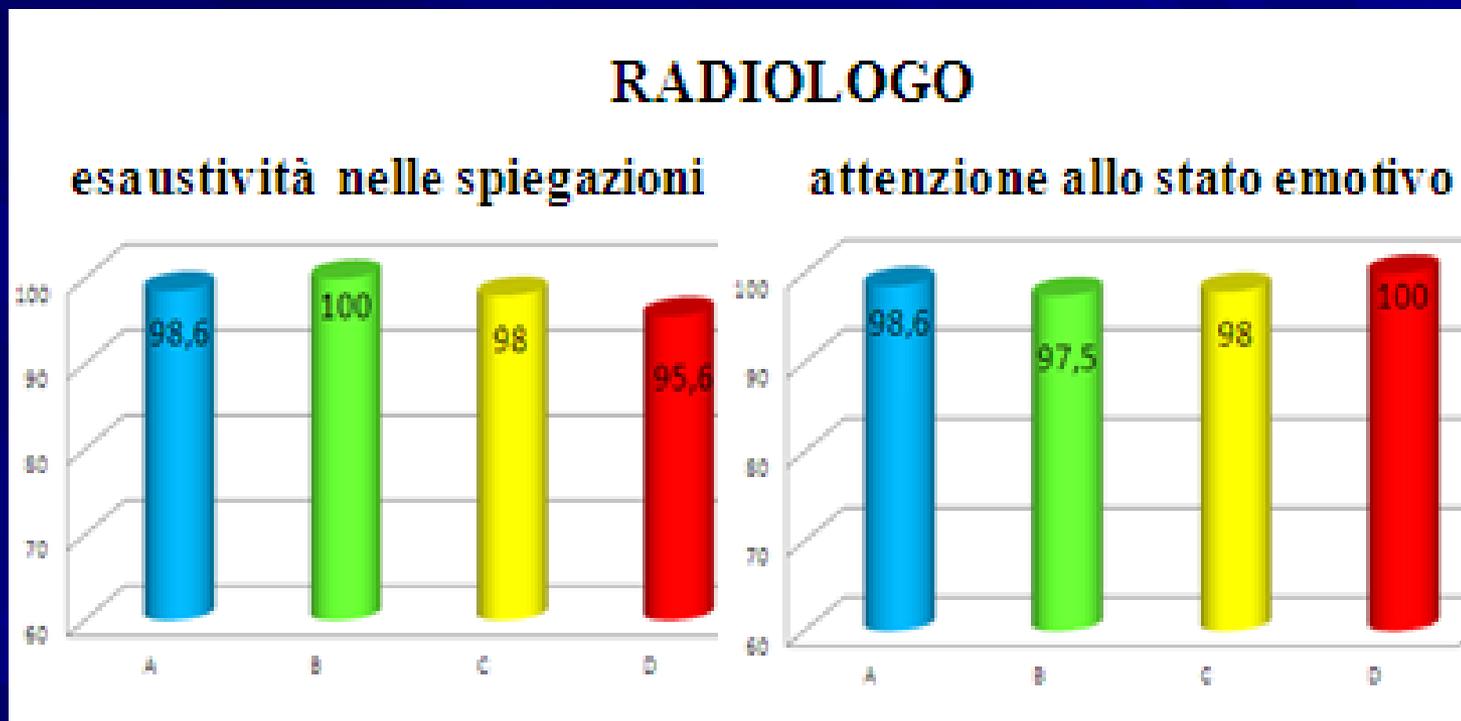


**CALIBRARE COMUNICAZIONE  
VERBALE, PARAVERBALE  
E NON VERBALE**

... l'importanza delle capacità relazionali del TSRM!

I questionari Negativi sono stati analizzati per ogni singolo Centro considerando i **punteggi “M”+“E”**

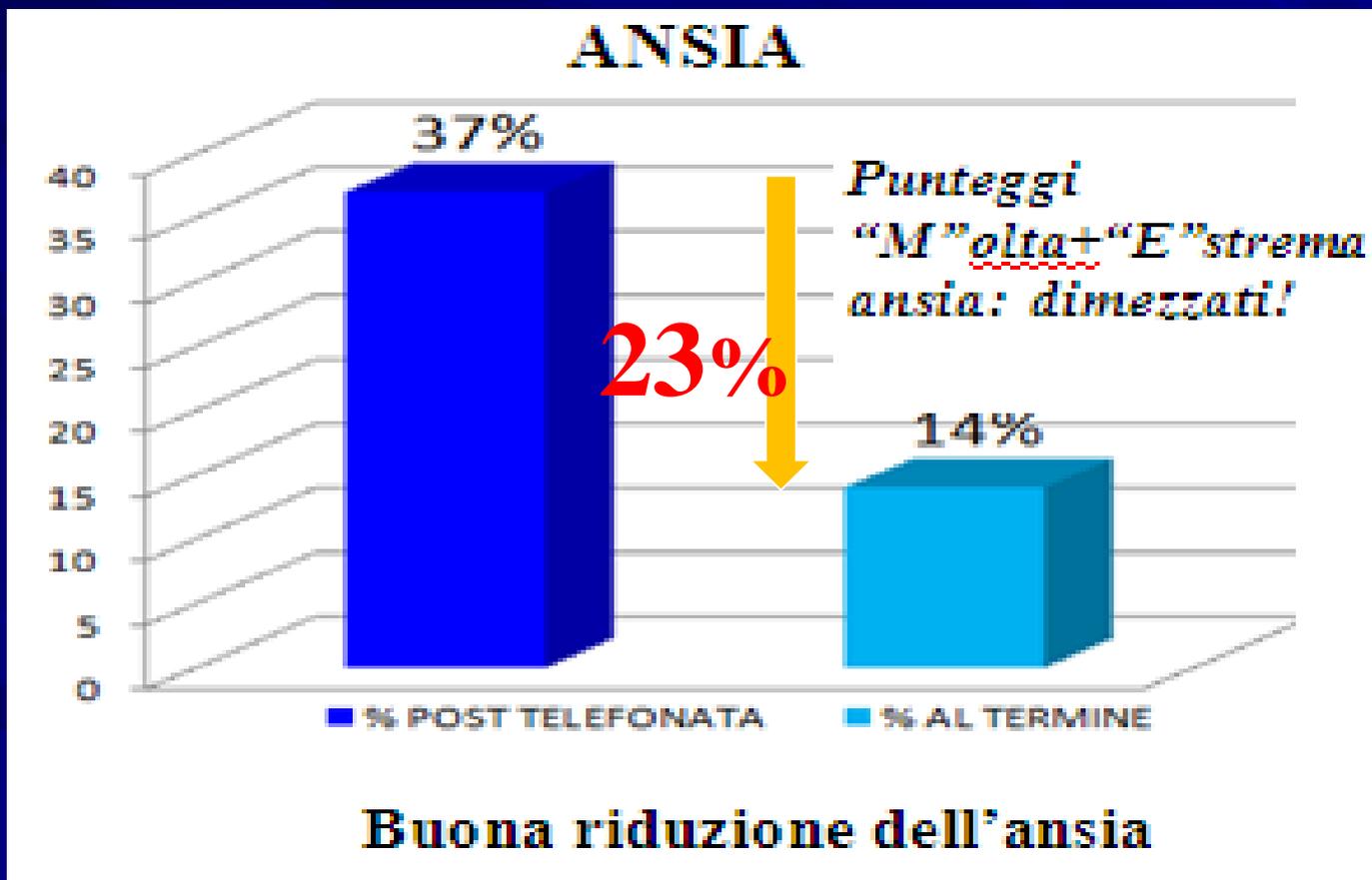
i medici hanno fornito spiegazioni esaustive con attenzione allo stato emotivo delle donne!



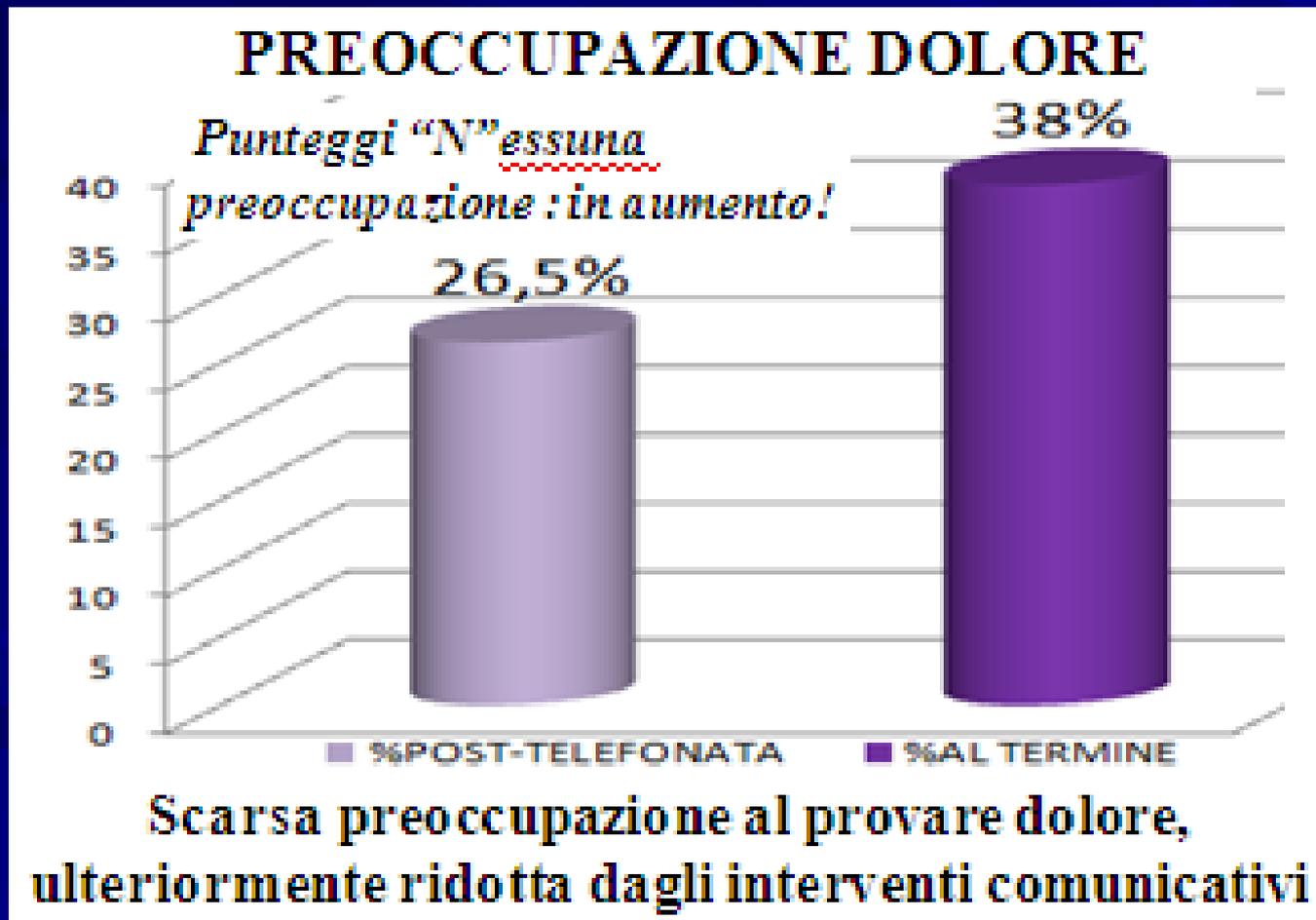
... la difficoltà del “dire tutto” ma sapendo modificare il tipo di comunicazione da donna a donna!

## Variazione “Stato Emozionale”

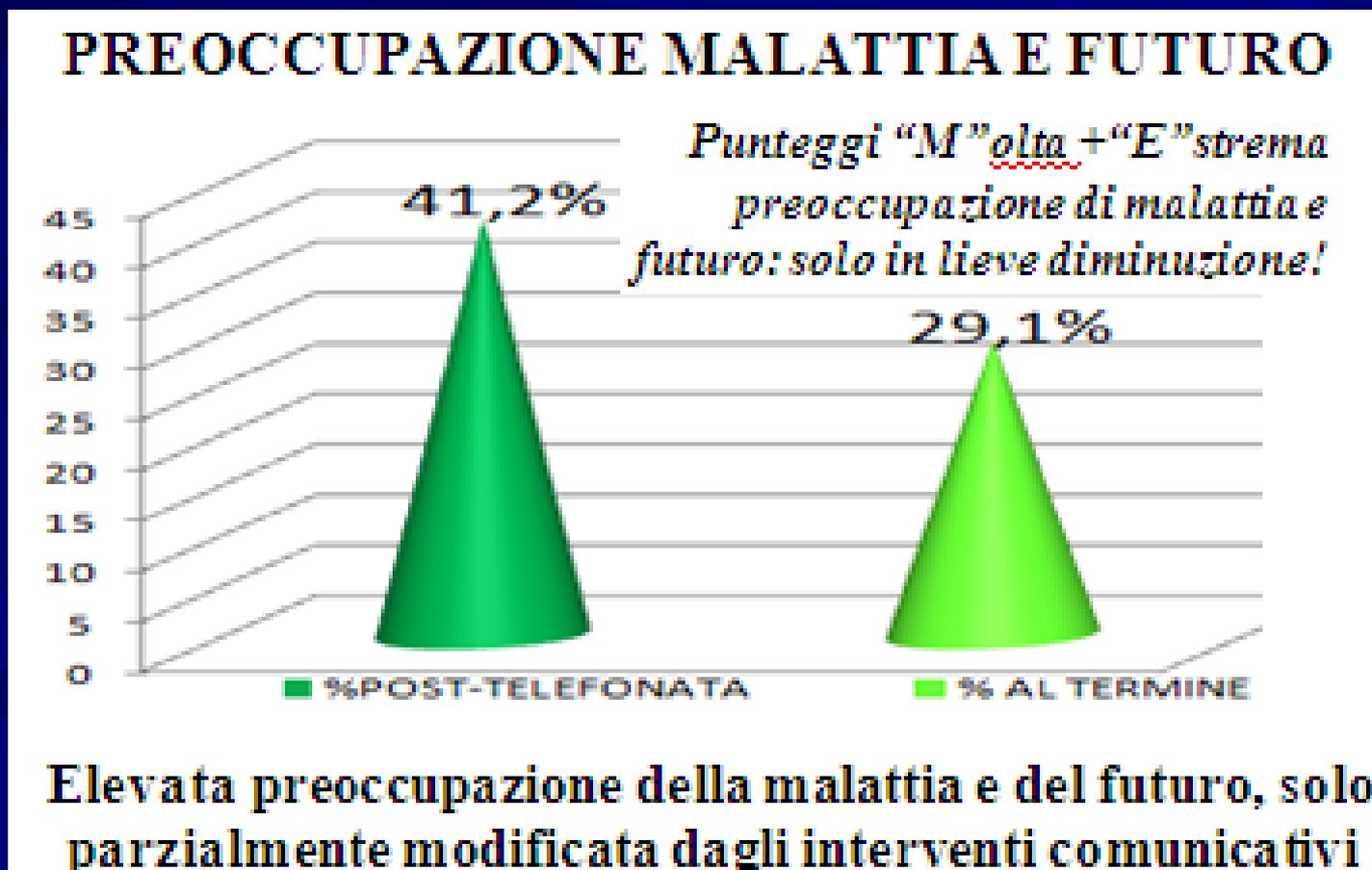
Analizzando le variazioni dello stato emozionale è emerso in tutti i Centri:



Analizzando le variazioni dello stato emozionale è emerso  
in tutti i Centri:



Analizzando le variazioni dello stato emozionale è emerso  
in tutti i Centri:





## Variazione “Stato Emozionale”

I 91 questionari delle donne con esito “**Positivo**” per eteroplasia hanno documentato in tutti i Centri un persistente stato di ansia e di preoccupazione nelle donne :

pur confermandosi punteggi “M”+“E” elevati  
sia nell'accoglienza  
sia nella capacità comunicativa di tutto il personale



**La relazione non è stata in grado di modificare significativamente lo stato emozionale**

Complessivamente le donne hanno:

- **elogiato il servizio** offerto dal programma di screening  
(*suggerendo solo tempistiche più ridotte*)
- **gradito** la presenza delle **volontarie** (*ove presenti*)
- **apprezzato** la lettura dei **deplianti informativi** forniti

L'analisi multicentrica condotta, valutante la relazione  
nella fase di approfondimento, evidenzia



**l'influenza delle capacità comunicativo-relazionali  
sullo stato emozionale nelle donne richiamate  
in assenza di patologia**



## Conclusioni

Trattandosi di Screening organizzato risulta fondamentale affrontare sia gli aspetti legati alla diagnosi (capacità tecnico-scientifiche, attrezzature, metodiche differenti) che quelli legati alla umanizzazione delle procedure, alla relazione tra individui con ruoli diversi.

**L'analisi multicentrica condotta, dimostra ed evidenzia l'importanza, nella fase di approfondimento, di dinamiche comunicative corrette, in grado di modificare lo stato di inquietudine delle donne richiamate.**



# Grazie dell'attenzione

