

Il Servizio URP aziendale : un efficace supporto al Front office nella organizzazione modenese per il programma Prevenzione e Diagnosi Precoce tumori colon retto

R. Corradini°, M. Gherardi*

- Il tema della comunicazione al cittadino e di una idea delle istituzioni vicine al cittadino sono elementi fondanti in un sistema organizzato di prevenzione.
- La esigenza di un front office in grado di rispondere a requisiti di massimo accesso in termini di giorni ed orari (Il recente documento deliberato dalla Regione Emilia Romagna sui requisiti di accreditamento degli screening Oncologici raccomanda una apertura di almeno 5 giorni alla settimana in orari predefiniti per un totale di 20 ore) e contemporaneamente garantire un servizio di qualità può rappresentare un oggettivo problema organizzativo.
- Nell' Azienda Ausl di Modena la Direzione del programma di screening colon retto e l'U.O. Relazioni con il Pubblico, a partire dal 2005, anno di attivazione del Programma, hanno collaborato nel costruire un sistema integrato in grado di valorizzare competenze già presenti in azienda (URP aziendale) e con una elevata capacità di risposta su tutto il territorio .

Numero Verde Aziendale Dedicato

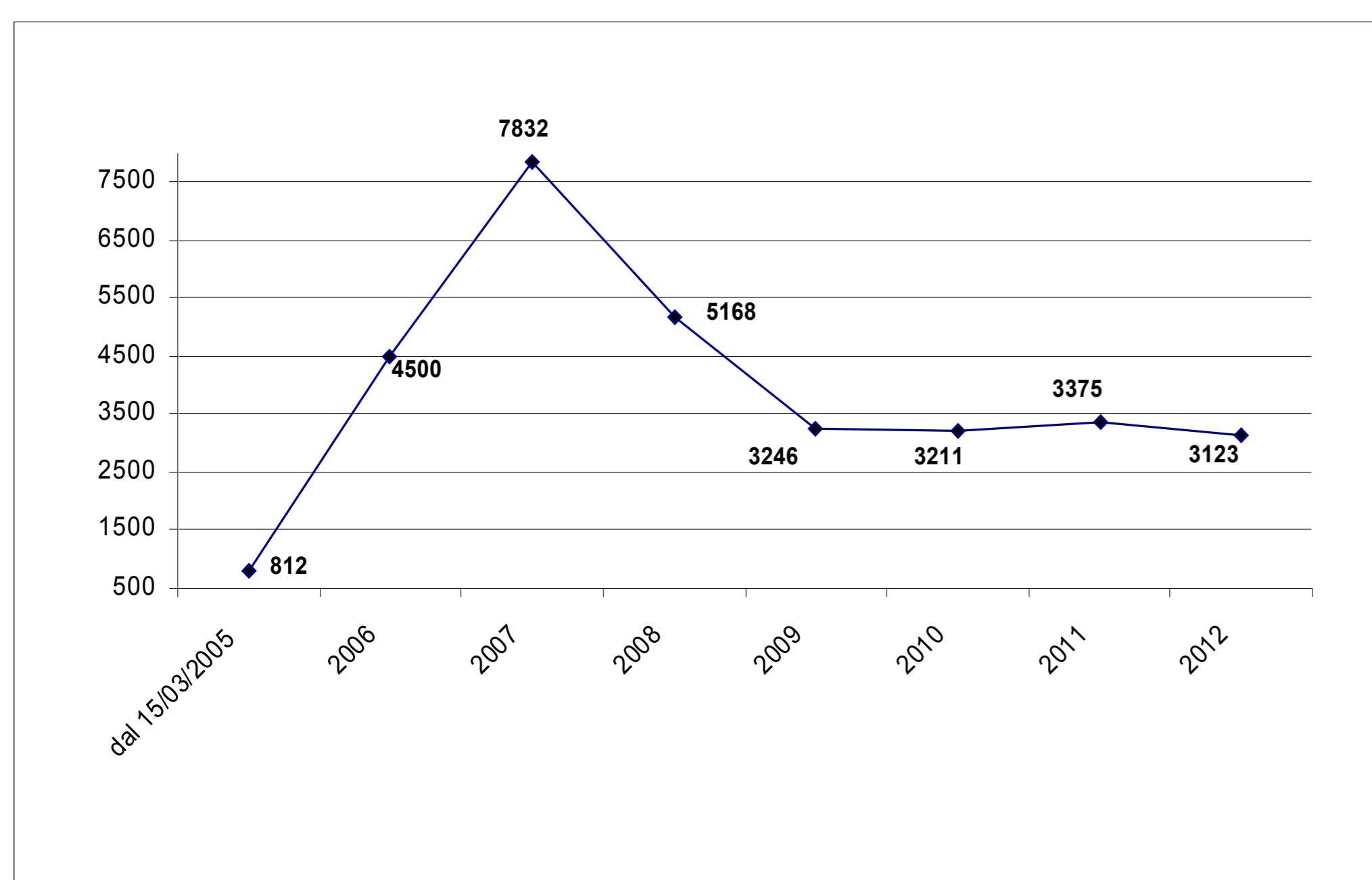
Il servizio si colloca all'interno all'interno un postazione telefonica aziendale già presente in azienda , con personale già formato per le attività di informazione, comunicazione e ascolto.
Un pool di operatori risponde per 50 ore settimanali, compreso il sabato mattina.
La telefonata è gratuita, anche da cellulare. Si può chiamare da tutta Italia.

FAQ di primo livello	FAQ di secondo livello
bassa complessità: prevedono una risposta immediata da parte degli operatori del Numero Verde	elevata complessità: prevedono percorsi gestionali diversificati e una presa in carico da parte degli operatori del Centro Screening colon retto
<ul style="list-style-type: none"> - perché aderire - come aderire - criteri di chiamata - istruzioni per il test - intervalli di chiamata 	<ul style="list-style-type: none"> - familiarità - tempi esito - tempi primo invito - rifiuti - rinunce temporanee - disguidi di postalizzazione

La gestione del servizio

- Manuale condiviso per gli operatori del numero verde e del coordinamento screening (carta dei Servizi)
- Formazione continua degli operatori

- Aggiornamento delle FAQ e delle procedure operative
- Costante monitoraggio quanti-qualitativo della domanda
- Rilevazione di eventi critici per problemi organizzativi complessi



Sintesi delle attività

La popolazione bersaglio cui si rivolge il programma di screening colon retto nella AUSL di Modena in fascia di età 50-69 anni è composta mediamente da 170000 cittadini che vengono invitati nell'arco di due anni (spedizione della provetta per posta al domicilio).

Prevedibilmente all'avvio del programma di screening il numero di richieste da parte della popolazione è stato significativamente importante raggiungendo un picco nel 2007.

Negli anni successivi si assiste ad un decremento con un assestamento della domanda dal 2009 al 2012 e che rispecchia il progressivo radicamento del programma tra la popolazione .

Il Servizio URP è stato in grado di rispondere (FAQ di Primo livello) a più dell'80 % delle richieste nel periodo 2005-2010 e a oltre il 90% nel periodo 2011-2012.

Conclusioni

La fase di attivazione di un programma di screening oncologico è generalmente articolata e complessa e spesso le risorse a disposizione sono insufficienti a garantire autonomamente un servizio di qualità nella comunicazione al cittadino. Nella Azienda modenese la collaborazione con il servizio URP in questa fase così delicata ha consentito, da subito, in una ottica di efficace razionalizzazione delle risorse e delle attività, di "alleggerire" il carico del Centro Screening e contemporaneamente rispondere in modo puntuale ed appropriato alla popolazione .

In considerazione dei risultati ottenuti e della mutua soddisfazione dimostrata dagli operatori preposti riteniamo di valutare positivamente questa esperienza e annoverarla stabilmente tra gli strumenti comunicativi aziendali rivolti al cittadino per lo screening.