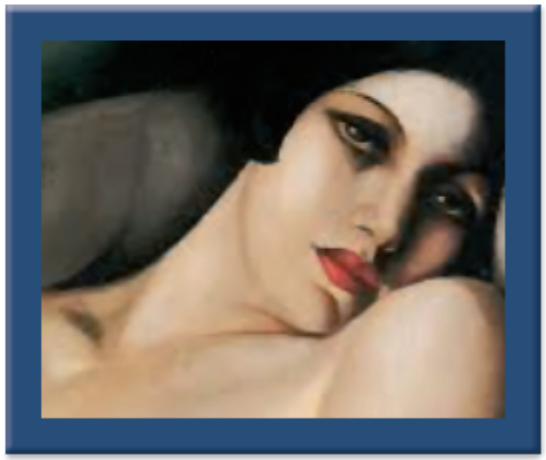
Dalla survey sui materiali comunicativi: quale qualità?

D. Canuti, M. Petrella

gisma
gruppo italiano screening mammografico

CONVEGNO NAZIONALE
GISMA 2015

Lo Screening mammografico in Italia:
i dati, gli strumenti, la ricerca
ed i compagni di strada



Reggio Emilia
7-8 maggio 2015
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI REGGIO EMILIA

Il futuro influenza il presente tanto quanto il passato
(F.W. Nietzsche)

Workshop congiunto GISMA-ONS
Da dove partiamo e dove vorremmo arrivare

Survey del materiale attualmente in uso

Salerno, 25 giugno 2014

I materiali

- ✓ 98 questionari
- ✓ 103 Lettere invito
- ✓ 72 materiali informativi allegati all’invito
- ✓ 99 lettere di esito negativo

L’analisi dei contenuti

I materiali sono stati valutati seguendo una griglia contenente 37 variabili per vedere quali informazioni erano presenti.

Le informazioni sono state divise in 4 categorie:

1. Informazioni **logistico – organizzative**

2. Informazioni sulla **mammografia di screening**

3. Informazioni sugli **esami di approfondimento** dopo la mammografia

4. Informazioni **epidemiologiche e numeriche**

European Journal of Public Health, Vol. 15, No. 1, 66–69
European Journal of Public Health, Vol. 15, No. 1, © European Public Health Association 2005; all rights reserved
Doi: 10.1093/eurpub/cki117

Cancer Screening

What information do breast cancer screening programmes provide to Italian women?

Livia Giordano, Maria Rowinski, Giuseppe Gaudenzi, Nereo Segnan*

Riflessioni

✓ Le donne ricevono un'informazione abbastanza esaustiva su indicazioni e dettagli pratici necessari a partecipare al programma di screening e sul test.

✓ Ricevono **un'informazione scarsa su rischi e svantaggi**, così come **sulla riservatezza dei dati** e i **controlli di qualità**.

✓ Ricevono **informazioni scarse, se non assenti, di tipo epidemiologico** in generale.

Dopo l’analisi dei contenuti

L’analisi di qualità dei materiali scritti è fondamentale.

E allora cosa fare?

✓Fondamentale è associare **l'analisi della qualità** alla completezza dell'informazione.

✓La completezza può inficiare la qualità dell'informazione

✓Bilanciare semplicità e accuratezza

Scrivere di Screening

A cura di
Carla Cogo
Istituto Oncologico Veneto - IRCCS, Padova

In collaborazione con
Anna Iossa,* Grazia Grazzini,* Debora Canuti,** Marco Petrella***
*ISPO Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica, Firenze; **ASL di Rimini; ***ASL Perugia

L'Osservatorio Nazionale Screening ha favorito la nascita e ha supportato alcune iniziative del Gruppo di Lavoro Interscreening sulla comunicazione (GDLIS), che raccoglie operatori del Gruppo Italiano per lo Screening Cervicale (GISCi), del Gruppo Italiano per lo Screening Mammografico (GISMa) e del Gruppo Italiano per lo Screening Colorettale (GISCoR).

Tra gli obiettivi del GDLIS c'è quello di sviluppare un'informazione di qualità sugli screening oncologici.

La versione elettronica di questo documento è accessibile dal sito:
http://www.osservatorionazionalescreening.it

Qualità dell’informazione

Chiarezza

L’informazione è comunicata in maniera comprensibile

Accuratezza

L’informazione è aggiornata e basata sull’evidenza

Pertinenza

L’informazione è stata sviluppata insieme agli utenti

Qualità dei materiali informativi
Parametri di valutazione

Chiarezza

Come si presenta il testo:

- il testo (struttura logico-organizzativa)
- le frasi (sintassi)
- le parole (lessico)
- la grafica

Accuratezza

- correttezza: la “migliore evidenza possibile”
- emittente, fonti, sponsor
- ulteriori informazioni
- aree di incertezza
- date di produzione e revisione
- coerenza informativa

Pertinenza

- destinatari e obiettivi identificati
- i destinatari coinvolti nella pianificazione, sviluppo e verifica
- testo e immagini coerenti con gli obiettivi
- testo e immagini pertinenti ai destinatari

La lettera invito: la nostra porta di ingresso

.

Obiettivi

✓Individuare ambiti di miglioramento (necessario e possibile)

✓ Verificare eventuali trend geografici nel livello di qualità delle lettere
(in analogia con quanto accade per altri indicatori di valutazione dei programmi di screening)

Perchè

- ✓ La lettera invito la riceve ogni donna, anche a quella che non farà il test
- ✓ Diminuire alcuni disservizi
- ✓ Rendere le lettere comprensibili ad un pubblico più vasto
- ✓ Facilitare un eventuale traduzione
- ✓ Semplice da aggiornare, con un buon rapporto costo-efficacia.

La lettera invito

1. Obiettivo dello screening (popolazione bersaglio – fasce di età)
2. Il test che la donna si appresta a compiere
3. L'intervallo del test di screening
4. La gratuità del test
5. Come prendere appuntamento e come spostarlo
6. Indicazione approssimativa dei tempi di attesa per la risposta
7. La possibilità di essere richiamata per approfondimenti
8. Altre informazioni pratiche: mammografie precedenti da portare in visione, abbigliamento consigliato
9. Dove ottenere maggiori informazioni
10. La protezione dei dati personali

Giordano L, Webster P, Segnan N, Austoker J. Guidance on breast screening communication. In: Perry N, Broeders M, de Wolf C, et al., eds. European Guidelines for Quality Assurance in Breast Cancer Screening and Diagnosis, 4th edn. Luxembourg: European Communities, 2006: 379–394 Tradotte in italiano e scaricabili su Gisma.it.

Scrivere di screening

Materiali informativi
nello screening citologico

10 Aprile 2009

GISCi
Gruppo Italiano Screening del Cervicocarcinoma

OSSERVATORIO NAZIONALE SCREENING

Inferenze

Griglie di valutazione

Allegato 1. Lettera di Invito

È breve (non più di 200 parole)	sì	no
Per quanto riguarda il carattere:		
• usa un unico carattere, meglio se Arial o Verdana	sì	no
• usa un carattere di corpo non inferiore a 12	sì	no
• è utilizzata un'unica modalità di evidenziazione, possibilmente il grassetto	sì	no
• il corsivo non è usato per passaggi lunghi	sì	no
• il maiuscolo è usato con parsimonia	sì	no
• il sottolineato è evitato	sì	no
È specificato che:		
• il test è gratuito	sì	no
• non occorre impegnativa	sì	no
• l'appuntamento è prefissato	sì	no
• l'appuntamento può essere modificato	sì	no
• può essere rilasciata una giustificazione dal lavoro	sì	no
• il test è eseguito da un'ostetrica	sì	no
È fornito un numero telefonico per comunicare test recente, chiedere informazioni o spostare appuntamento	sì	no
Termini specialistici e sigle sono usati con parsimonia e sono sempre spiegati	sì	no
Indicazioni al prelievo nello screening citologico: GISCi 2006 (vedi sotto e www.gisci.it)	sì	no
Possibilmente è firmata dal medico di medicina generale	sì	no
È stata sviluppata con le utenti e/o è in atto un sistema di verifica con esse, oppure adotta un modello verificato con le utenti	sì	no

Indicazioni per il prelievo citologico nello screening per il carcinoma cervicale

Si ricordi:

- faccia il pap test quando ha finito le mestruazioni da almeno tre giorni e non ha perdite di sangue
- nei due giorni prima dell'esame non abbia rapporti sessuali
- nei tre giorni precedenti non usi ovuli, creme o lavande vaginali
- può fare il pap test anche se è in gravidanza

Metodologia per la valutazione dei materiali

Griglie di valutazione:

- ✓ Charnock D. et al. DISCERN, www.discern.org.uk
- ✓ http://ppitoolkit.org.uk/PDF/toolkit/patient_info_toolkit.pdf
- ✓ www.plainenglish.co.uk
- ✓http://www.nhsidentity.nhs.uk/page/6148/tools-and-resources/patient-information/checklists/letters-checklist/checklist-letters-b177

Parametri considerati

- ✓ 26 parametri
- ✓ 19 relativi alla **chiarezza** (testo e grafica)
- ✓ 5 relativi all’ area **accuratezza**
- ✓ 2 relativi alla **pertinenza**

Metodologia per la valutazione dei materiali

Giudizio unico qualitativo:

- dato da 2 persone separatamente
- successivo confronto
- rivalutazione casi discordanti

Molto povero	Povero	Medio	Buono	Eccellente
1	2	3	4	5

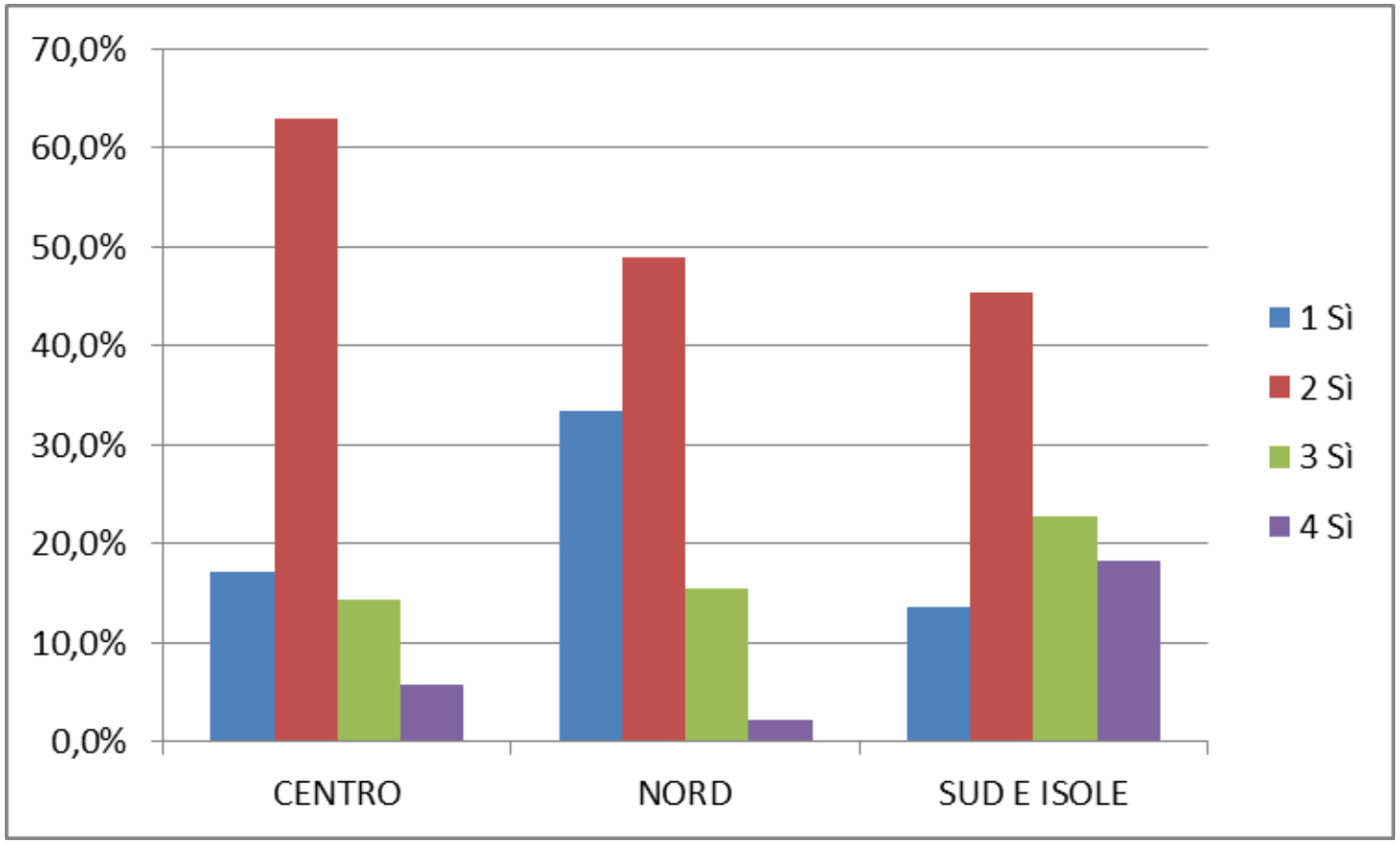
Chiarezza lettera invito
Come si presenta il testo

	N°	%	Note
E' breve (non oltre le 200 parole)	58	56,3	Range: 72-473
Usa un unico carattere (es. Arial, Tahoma, Verdana)	101	98,1%	
Carattere senza grazie	78	75,7%	20 Times New Roman 2 Century 2 Courier New 1 Book antiqua
Usa un carattere di dimensione non inferiore a 12	31	30,0%	Range: 8-13

Chiarezza del testo

Parametri chiarezza non a punteggio

(testo breve, carattere unico, non graziato, corpo ≥12)

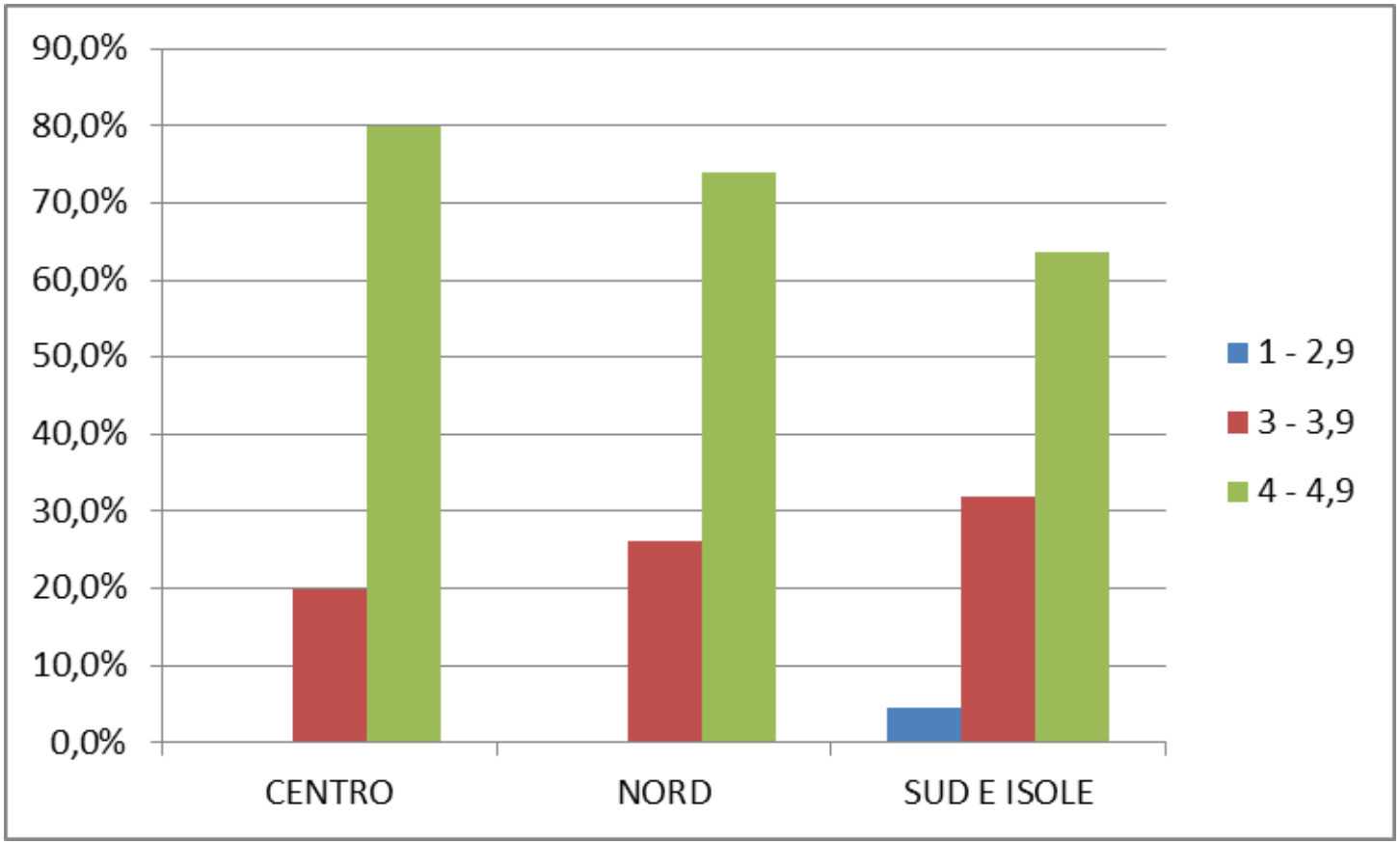


Chiarezza lettera invito
Elementi di attenzionalità

	Media punteggio
E' utilizzato una unica modalità di evidenziazione, possibilmente il **grassetto**	4,16
Il *corsivo* non è usato per passaggi lunghi	4,60
Il MAIUSCOLO è usato con parsimonia	4,71
Il <u>sottolineato</u> è evitato	4,77

Chiarezza del testo

Parametri chiarezza a punteggio



Chiarezza del testo

✓Lettere più lunghe di **200 parole** rendono più difficile spaziare adeguatamente il testo.

✓La pagina è più confusa e **nasconde l'informazione principale**.

✓Testi più brevi consentono l'uso di un carattere di corpo maggiore

✓Miglior uso degli elementi di attenzionalità

✓Più numerose sono le indicazioni, minore è la possibilità che siano comprese da chi legge.

Chiarezza
Altri parametri di qualità

- ✓ Informazioni ad elenchi
- ✓ Sezioni separate
- ✓ Spaziatura adeguata

C

Gentile signora,
Le è stato programmato un appuntamento per eseguire la mammografia di screening. Il periodo in cui dovrebbe essere eseguito l' esame mammografico a lei riservato è nel mese di marzo.
La invito quindi a contattare entro 15 giorni dalla ricezione della stessa un operatore della Segreteria Organizzativa degli Screening, scrivendo al seguente indirizzo mail, segreteria-screening@us la mail potrà riportare i giorni e la fascia oraria a lei più favorevole per eseguire l' esame, con i suoi recapiti telefonici. Le sarà confermato l' appuntamento per mail oppure sarà contattata telefonicamente dall' operatore per concordare eventuali altre date.

In alternativa, può inviare via fax al numero 050/954517 questa lettera di invito, riportando nello spazio seguente i suoi recapiti telefonici.

TEL: Anche in questo caso sarà ricontattata dal personale della segreteria per fissare l' appuntamento del suo esame mammografico.

Oppure, può contattare la segreteria screening al numero 050/954223 dal Lunedì al Venerdì ore 8.30 - 13.30.
Le ricordiamo che questa campagna di prevenzione tumorale invita tutte le donne tra i 50 e i 69 anni ad eseguire una mammografia, da ripetersi ogni due anni. L' obiettivo dello screening mammografico è quello di ridurre la mortalità correlata al tumore della mammella (tassi negativi intorno al 10%). La invitiamo quindi a non perdere questa importante occasione.
Nel caso in cui decida di non presentarsi all' invito, Le chiediamo gentilmente di contattare per tempo la segreteria screening. Questo eviterà che l' esame mammografico a Lei riservato vada perso.
L' esame è gratuito e non serve la richiesta medica
In caso di esito negativo del test, riceverà la risposta a casa tramite posta; nel caso in cui fosse necessario effettuare esami di approfondimento, sarà invece contattata telefonicamente.
Le donne già operate per un tumore mammario da meno di 10 anni, non rientrano nella campagna di screening perché già seguite in ambito specialistico. Se dovesse rientrare in questa categoria, La prego di avvertire la segreteria screening.
Rimanendo a disposizione per ulteriori informazioni, porgo i miei più cordiali saluti

Pisa, 27/11/2013 Il tuo Medico di famiglia

Informativa sul trattamento dei dati relativa al servizio di screening
La USL 5 di Pisa, a sensi del Decreto Legislativo n. 196/03, La informa che i dati personali raccolti in occasione dei screening sono trattati dal Responsabile sc Incaricati del trattamento del Dirigente Responsabile Azienda Segreteria Screening Pesta (per l'inoltro delle comunicazioni ISTAT Nord-Ovest, che si occupa del riparto delle aziende di sanità). Dettaglio 5 n.A (che assicura la funzionalità del sistema gestionale) e custodia necessaria del Servizio di Endoscopia. I dati, che saranno inoltre comunicati alla Regione Toscana come da disposizioni della stessa, sono trattati in modalità manuale sc automatizzata e sono inseriti in apposite database, per il tempo di durata della campagna di screening (10 anni) e non saranno comunicati ad altri soggetti in assenza di esplicite disposizioni di legge. Titolare del trattamento è l'Azienda USL 5 con sede in Via Cocchi, 7/9 a Pisa presso cui Lei potrà rivolgersi per conoscere il dettaglio del trattamento dei suoi dati. Il mancato rifiuto dei soggetti aventi titolo a trattare i suoi dati ne ottenere la correzione, blocco e cancellazione dei dati che La riguardano se trattati in assenza di obbligo di legge.

GENTILE SIGNORA,

LA INFORMO CHE E' GIUNTO IL MOMENTO DI EFFETTUARE LA MAMMOGRAFIA
PERIODICA NELL'AMBITO DEL BROGRAMMA PER LA PREVENZIONE
DEL TUMORE DEL SENO.
IL SUO APPUNTAMENTO E' STATO FISSATO PER IL GIORNO: 29 APRILE 2014
ALLE ORE: 10.50
PER EFFETTUARE UNA MAMMOGRAFIA PRESSO: RADIOLOGIA OSP.SERRA SAN BRUNO
VIA SCRIVO,snc
SERRA SAN BRUNO (VV)
PER SPOSTARE L'APPUNTAMENTO PUO':
TELEFONARE DAL LUNEDI' AL VENERDI' AI SEGUENTI NUMERI:
NUMERO VERDE 800 551078 DALLE 8,30 ALLE 13,30.
OPPURE AL N00963 995019 DALLE 9.00 ALLE 13.00
SE HA EFFETTUATO UNA MAMMOGRAFIA NEGLI ULTIMI 12 MESI,LA PREGO DI AVVERTIRE
TELEFONANDO AGLI STESSI NUMERI.
LE RICORDO CHE:
- L'ESAME E' DEL TUTTO GRATUITO E NON RICHIEDE IMPEGNATIVA.
- SU SUA RICHIESTA, LE SARA' FORNITA UNA GIUSTIFICAZIONE PER IL LAVORO.
- I RISULTATI DELLA MAMMOGRAFIA LE SARANNO COMUNICATI PER LETTERA.

E' IMPORTANTE SAPERE CHE LA MAMMOGRAFIA, ANCHE SE CORRETTAMENTE ESEGUITA,
PUO' NON ESSERE SUFFICIENTE A FORNIRE UN RISULTATO PRECISO.
UN EVENTUALE INVITO A COMPLETARE L'ESAME NON DEVE PERTANTO SUSCITARE ALLARME
NE' PREOCCUPAZIONE.

CORDIALI SALUTI

IL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO
DOTT.SSA TERESA LANDRO

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 6 "VICENZA"
Viale F. Rodolfi n. 37 - 36100 VICENZA
COD. REGIONE 050 - COD. U.L.SS. 006 - COD.FISC. E P.IVA 02441500242

Vicenza, null

null null
null
null null - null

Gentile Signora **null null**,

la mammografia eseguita ogni 2 anni, nella fascia d'età dai 50 ai 69 anni, è un esame utile per la diagnosi precoce del tumore del seno.

L'U.L.SS. n. 6 "VICENZA", nell'ambito del Programma di Prevenzione del tumore al seno, La invita ad eseguire una mammografia gratuita.

Negli anni scorsi le è stato già spedito un analogo invito.

Per fissare l'appuntamento e per qualunque informazione, può telefonare al numero 0444/752340, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 13.00, o il lunedì e il martedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30.

Non serve l'impegnativa: è sufficiente portare con sé il presente invito, la tessera sanitaria e le eventuali mammografie precedentemente eseguite.
Può essere rilasciata la giustificazione per il datore di lavoro.
L'esame sarà eseguito da un tecnico radiologo.

La preghiamo, inoltre, di comunicarci se ha eseguito una mammografia nell'ultimo anno o se ha effettuato interventi al seno.

Distinti saluti.

Centrale Operativa Screening
Responsabile Medico
Dr.ssa B. Coria

Data nascita: null
Tessera Sanitaria: **null**

E-mail: servizio.screening@ulssvicenza.it

La grafica non è mai “neutra”

Una grafica accurata aiuta a convogliare il messaggio, la lettura viene facilitata.

Da test eseguiti c’è un impatto o sulla velocità di lettura o sulla comprensione del testo o sulla soddisfazione dell’utente

Il tono

- ✓ il tono è molto percepito dagli utenti
- ✓ l'impersonale, il passivo, le frasi con soggetti non animati sono forme di “spersonalizzazione” che rendono il testo più difficile da capire
- ✓ mettono distanza tra l'istituzione e il cittadino

Il passivo

“Il suo appuntamento è stato fissato per..”

“Le proponiamo un appuntamento per”

L’impersonale

“Si comunica....”

“Le comunichiamo...”

Le nominalizzazioni

(es. quando usiamo i nomi al posto dei verbi)

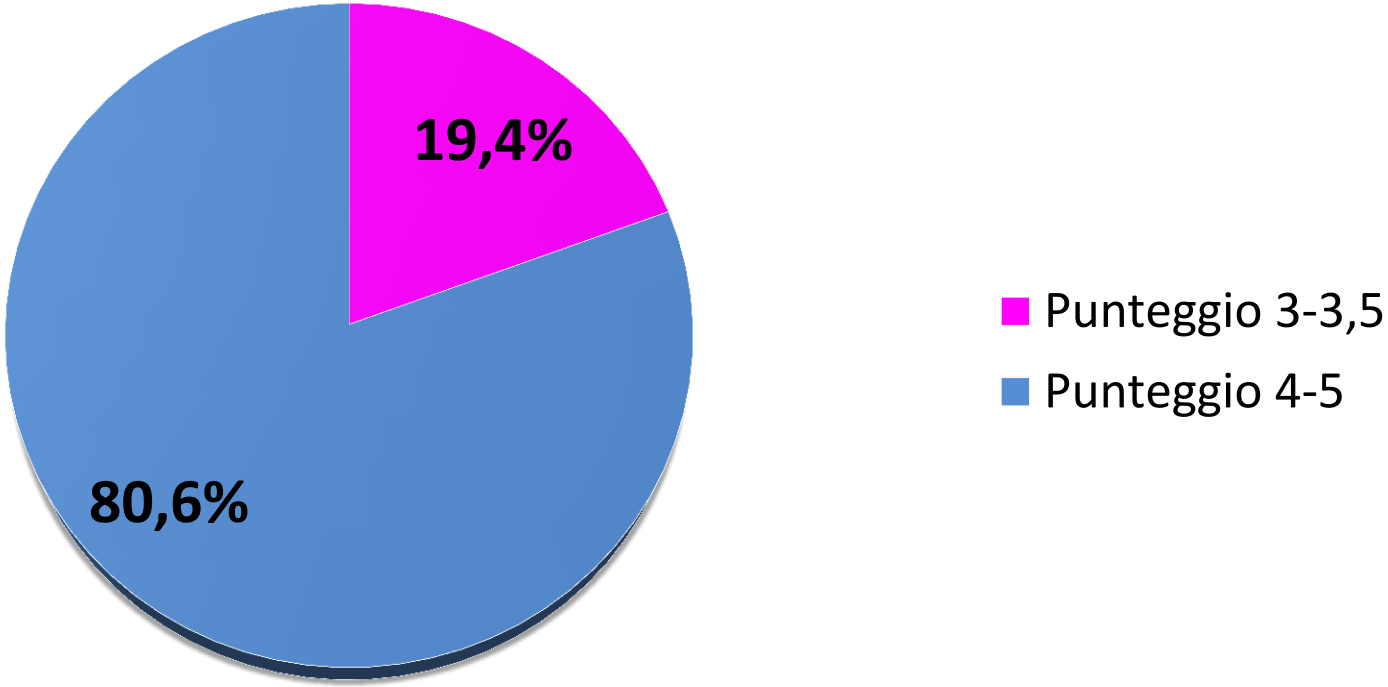
- *“Al termine della prestazione....”*
- “Quando ha fatto la mammografia...”

- *“Nell'impossibilità di ritirare”*
- “Se non può ritirare...”

- *“Effettuare la cancellazione”*
- “Cancellare”

Tono personale

MEDIA: 4,27 (buono)



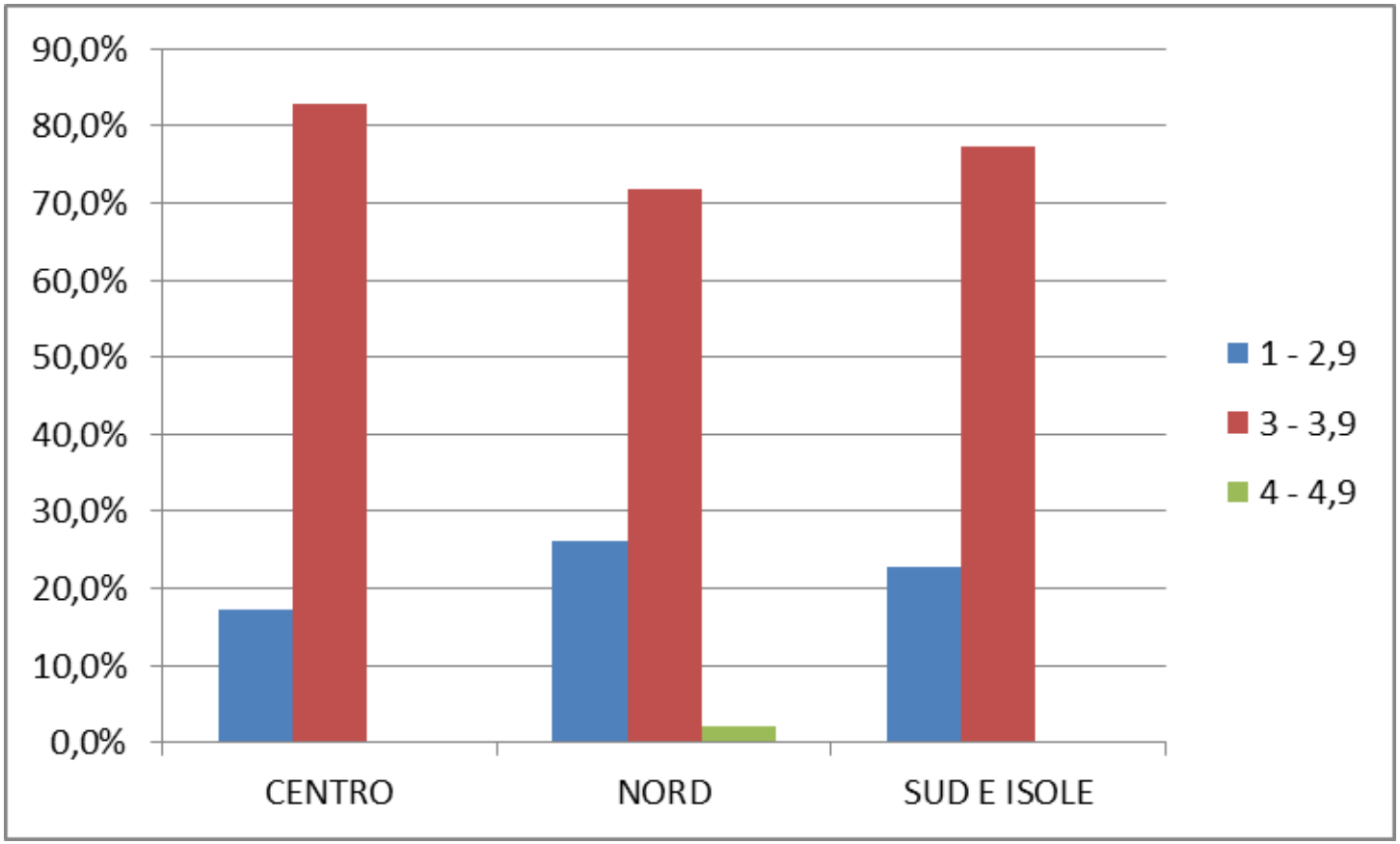
Accuratezza del testo
(parametri accuratezza a punteggio)

- ✓ Informazione basata sull'evidenza (emittente specificato, fonti e date specificate, ulteriori fonti indicate, se c'è sponsor viene citato)

- ✓ Controversie e incertezze

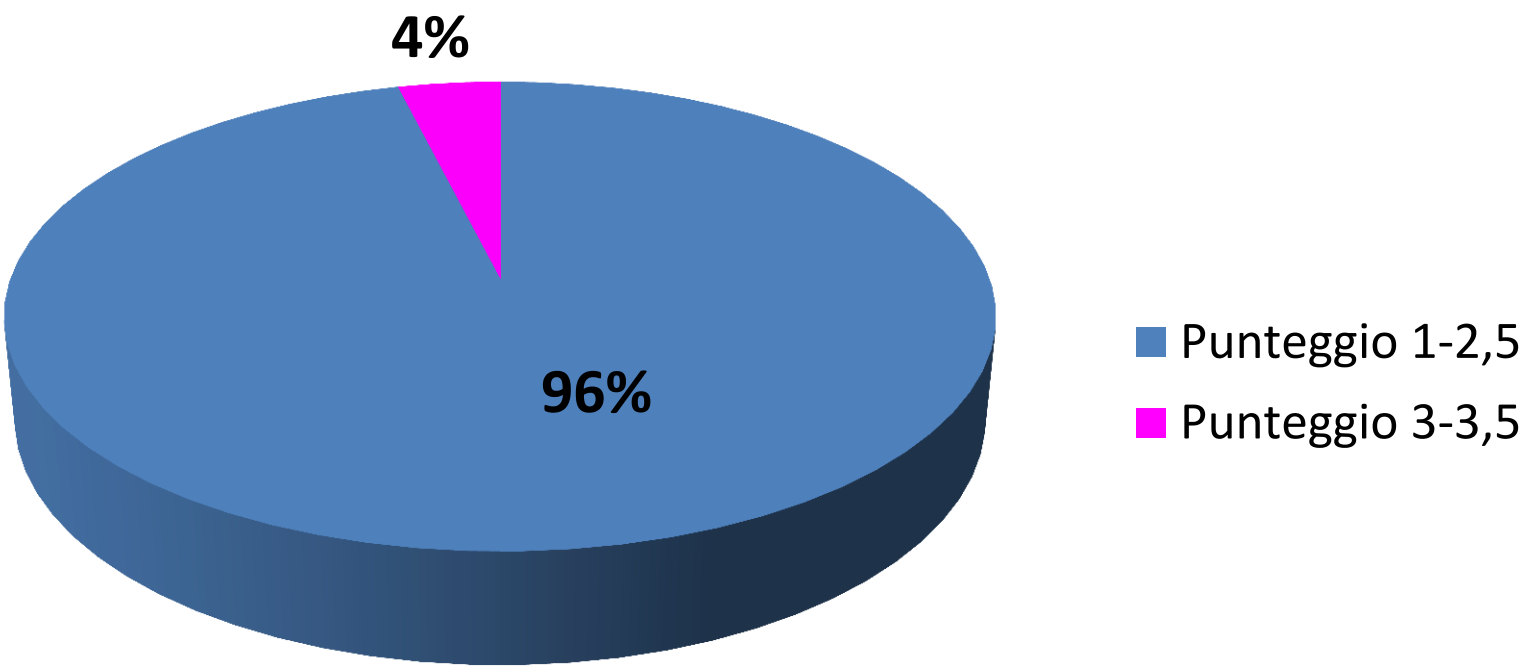
- ✓ Presentazione non allarmistica

Accuratezza del testo
(parametri accuratezza a punteggio)



Riferimenti a controversie e incertezze

Media 1,24 (molto povero)



Riferimenti a controversie e incertezze

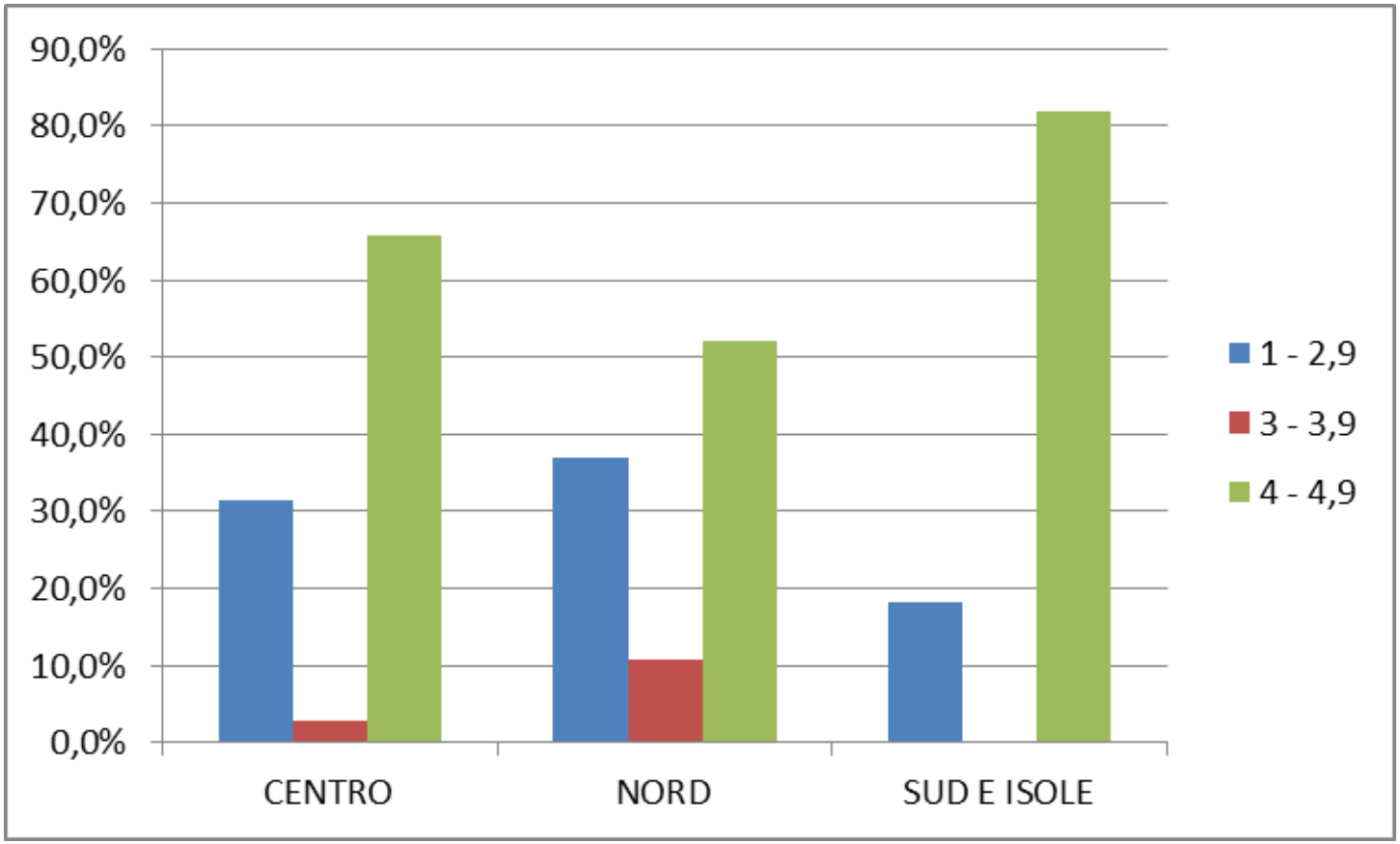
- ✓ Le ricordiamo che la mammografia, anche se correttamente eseguita, non sempre e' sufficiente a fornire un risultato preciso: un eventuale invito a completare l'esame non deve pertanto suscitare ne' allarme ne' preoccupazione.

- ✓ L’obiettivo dello screening mammografico è quello di ridurre la mortalità correlata al tumore della mammella (falsi negativi intorno al 10%)

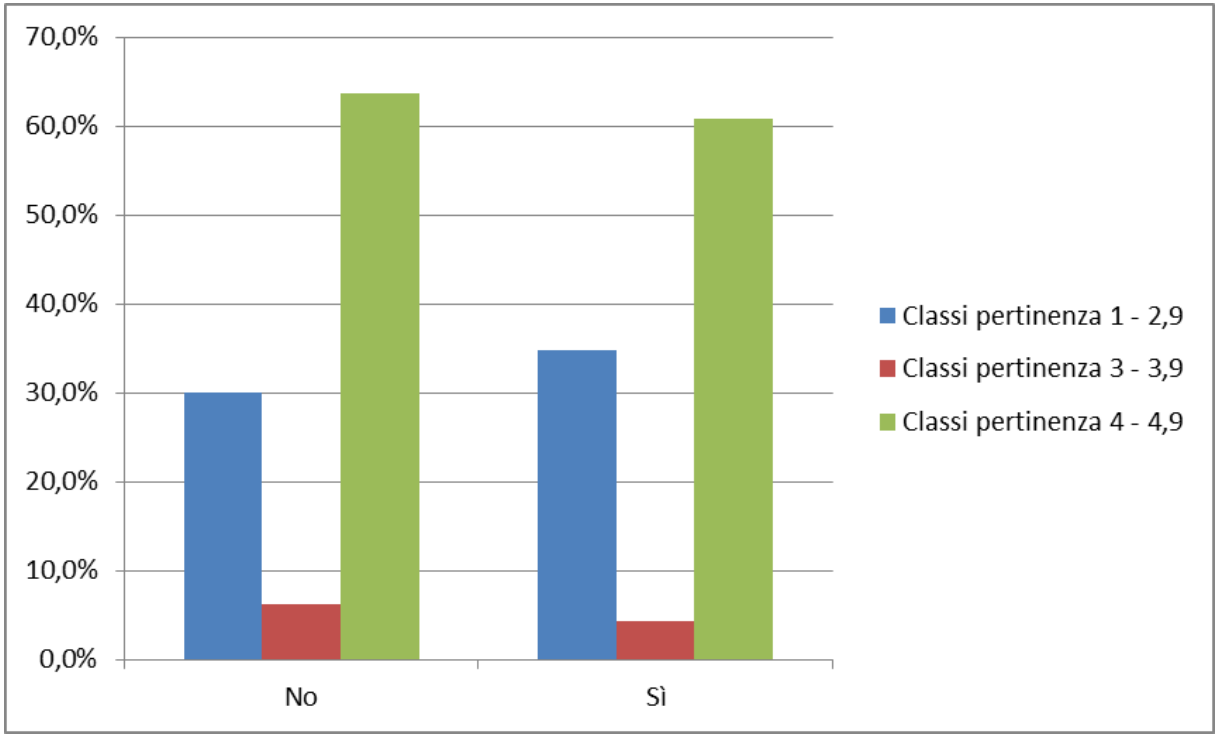
- ✓ Esiste tuttavia una esigua quota in cui la mammografia non riesce a evidenziare un tumore che pure è presente, oppure evidenzia una lesione sospetta, che, a seguito di esami di approfondimento, si rivela non essere un tumore maligno.

Pertinenza del testo

(popolazione bersaglio specificata e obiettivi chiari)



Classi di pertinenza per presenza del foglio informativo associato alla lettera



La carente indicazione di popolazione bersaglio e obiettivi non sembra fortemente correlata alla presenza di un foglio informativo associato alla lettera.

✓ Forse i programmi partiti da tempo danno per scontato che le donne conoscano fasce di età e obiettivi del programma di screening

.

Obiettivi del programma di screening ……..nella lettera invito

Media 3,84 (medio/buono)

✓ 38 programmi (37,8%) non menzionano alcun obiettivo

✓ la maggior parte dei restanti programmi parlano di **“prevenzione del tumore al seno**”

Obiettivi del programma di screening …….nella lettera invito

✓ la invitiamo a fare una mammografia all'interno del programma di prevenzione del tumore della mammella promosso dalla Regione…….

✓ Gent.ma Signora,
vorremmo invitarLa a partecipare al programma di “Screening per la prevenzione del tumore della mammella”, promosso dall’ASL….

✓ Con questo semplice esame è possibile individuare alterazioni cellulari che, se non trattate efficacemente, possono evolvere nel tempo in tumore.

✓ Questo esame permette di evidenziare lesioni iniziali a rischio di degenerazione, curando le quali si evita l’insorgenza di questo tumore.

gan
ARRIVÉE
gan

Risultati

✓Per alcuni parametri si rilevano punteggi bassi, in alcuni casi solo in pochi programmi, in altri nella gran parte.

✓ Vanno quindi distinte criticità forse facilmente superabili e altre forse intrinseche allo specifico strumento comunicativo.

✓ Non si riconoscono evidenti trend geografici.

✓ Programmi attivi in aree per altri versi problematiche presentano lettere di buona qualità e, per alcuni parametri, migliori di quelle utilizzate da programmi consolidati.

“Bon Ton”

Un modello virtuoso

- ✓ **processo lungo**
- ✓ **non c’è la risposta “esatta”**
- ✓ **necessità di scelte**

La comunicazione istituzionale è spesso frutto di un compromesso tra la necessità di comunicare nella sua completezza e la comunicazione che tiene conto della capacità di comprensione dell’utente.

Feed-back fondamentale per migliorare la risposta all’utente

Usare in maniera più consapevole
strumenti che già usiamo può portare,
se non a comunicare con tutti,
a comunicare meglio con un numero
più vasto di destinatari