

## Affrontare l'esame con un'amica al fianco

**Pubblicato:** Venerdì 18 Febbraio 2005

Riceviamo e pubblichiamo

✘ Nel dicembre del 2000 l'Azienda Sanitaria dava attuazione al programma "**Per te donna**" di **screening mammografico** per la popolazione 50-69 enne della provincia di Varese riguardante 135.000 donne.

A questa realizzazione **L'A.N.D.O.S.VARESE** aveva dato una forte spinta propulsiva mediante il coinvolgimento dei movimenti femminili della Consulta Provinciale, la promozione di un congresso dal tema "Il tumore alla mammella : guarire si può ", aperto alla cittadinanza con la partecipazione dei più grandi esperti nazionali e l'elaborazione da ultimo, con il proprio Comitato Scientifico di un articolato programma di screening, modalità e costi e la proiezione del numero di tumori che si sarebbero potuti diagnosticare.

Ora il **primo round è terminato** ed i dati elaborati al 31 marzo 2004 danno riscontro di un numero di tumori pari al tasso atteso , con una **partecipazione del 52% delle donne invitate**. Ed è iniziato l'invio della lettera di inviti del secondo round con la previsione che il tasso percentuale di partecipazione si avvicinerà al 60%.

✘ L'A.N.D.O.S.VARESE consapevole della conformazione geografica dell'area nord di Varese programmava l'acquisto di una Unità Mobile di Senologia per permettere la partecipazione, senza alcun disagio, delle donne residenti in comuni disagiati per rete stradale e per limitati mezzi di comunicazione extraurbane; l'acquisto dell'Unità Mobile attrezzata con mammografo e mammoloader per l'immagazzinamento delle lastre, impianto di condizionamento e di stereofonia fu reso possibile grazie ad una raccolta fondi ed al determinato contributo della Fondazione Cariplo. (nella foto sopra Renata Maggiolini, coordinatrice volontarie Andos)

A questo punto ci siamo posti l'interrogativo su quale dovesse essere **il ruolo delle volontarie**: solo raccogliatrici di fondi per sopperire alle carenze o non piuttosto quello di dare anche in questo campo un servizio alla persona.

Si decideva così di prestare servizio di accoglienza alle donne invitate sull'U.M.S. sostituendosi alle infermiere professionali, nella convinzione che il canale comunicativo dovesse essere il più possibile personalizzato, diretto, in qualche modo più caldo e meno ufficiale.

Poiché questo servizio, svolto a stretto contatto con i tecnici di radiologia, prevedeva anche la raccolta di dati anagrafici e di dati senologici da informatizzare, si dava inizio ad un corso diretto dal Prof. Luigi Gatta e condotto dalla psicologa Dott.ssa Luisella Ferrari, che prevedeva sia i processi di informatizzazione sia la terminologia medica con particolare riguardo all'apprendimento delle attuali tecnologie per dare giusta risposta allo sviluppo del processo comunicativo.

A questa iniziativa hanno aderito **27 volontarie**: turni di cinque ore al giorno predisposti a cadenza quindicinale e con l'impegno alla intercambiabilità per impegni imprevisti o imprevedibili.

Il lavoro era impegnativo e delicato ma si era sicuri che così si sarebbe tenuto vivo il filo di comunicazione che lega le donne.

Dopo i primi timori l'entusiasmo delle volontarie è andato progressivamente aumentando.

Si è deciso di consegnare alle donne un questionario per avere un riscontro oggettivo sulla loro soddisfazione in ordine al servizio prestato (customer satisfaction per usare una locuzione internazionalmente nota).

I risultati sono andati oltre le più rosee aspettative. La grande maggioranza – sono state date 400 schede – pari al 95% ha risposto al questionario anonimo ed il 98% ha dato la sua preferenza all'attuazione della mammografia sull'Unità Mobile e solo il 2% in Ospedale.

Ancora, il 90% ha giudicato ottimo il livello di ospitalità relativo alla cortesia ed alla qualità del servizio dei tecnici di radiologia.

La sorpresa più gratificante è stata la percentuale bulgara vale a dire il 100% di soddisfazione in ordine al servizio di accoglienza delle volontarie, per la sollecitudine e la cortesia dimostrata nel rispondere alle richieste ed alla capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio le donne.

Nelle osservazioni più volte si è trovata la parola : grazie.

Analisi queste che hanno premiato le volontarie con un giudizio estremamente positivo delle donne.

Il Prof. Luigi Gatta, Presidente dell'A.N.D.O.S.VARESE asserisce: "le volontarie possono essere considerate come un piccolo esercito impegnato in una missione importante e delicata, realizzabile se ognuno avverte un senso di appartenenza ad un progetto comune, ad una strategia complessa che mira solo ed esclusivamente al benessere delle donne".

" E questo crediamo sia il nostro vero ruolo di volontarie" conclude la coordinatrice Renata Maggiolini auspicando che tale attività possa continuare ed incrementarsi nell'assoluto interesse delle donne.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it