GISCi
Gruppo Italiano Screening del Cervicocarcinoma

Analisi dei carichi di lavoro per la composizione standard del Centro Screening (CS) Oncologico
L'esperienza del Servizio Prevenzione e Promozione della Salute della ASL Cagliari

Anedda F.M.2,Floris F.1,Murgia A.1,CarcangiuM.1,Muntoni S.1,Cardia L.1,ZuddasE.1 ,Madeddu T.1,MancosuD.1,Tremulo P.1,PaderiC.1,TiloccaS.3

1 Comparto 2 Dir. medica 3 Direttore SC Prevenzione e Promozione Salute ASL di Cagliari

27 • 28 ottobre, Verona
CONVEGNO NAZIONALE GISCi 2022

La dotazione organica di un Centro Screening Aziendale deve nascere dalla profonda conoscenza delle linee di attività e carichi di lavoro, differenti per ogni screening, per assicurare gestione, monitoraggio, valutazione dei programmi e formazione del personale coinvolto. L'ATS Sardegna nel 2017, per l'accreditamento delle strutture sanitarie, ha individuato come modello organizzativo di riferimento per il CS quello della ASL di Cagliari, nella quale insiste oltre 1/3 della popolazione della Sardegna. Considerando il rapporto tra operatori presenti/popolazione target, sono stati estrapolati i coefficienti per il calcolo della dotazione organica necessaria a strutturare i CS di tutte le Aree Socio Sanitarie della Regione Sardegna. Il crescente volume di attività del CS, ha reso necessaria nel 2022 una rimodulazione, condotta attraverso un'analisi dettagliata, per la stima dei volumi di attività dei CS e rispettivi compiti assegnati.

ASL CAGLIARI SCREENING ONCOLOGICI	POPOLAZIONE TARGET	Dir. Medici	Inf. /Ass San	Amm.vo
MX, COLON RETTO, Cervice Uterina	432.261	1,6	7	1,6

	N Operatori	**N minuti a settimana**	**N ore a settimana per il n° operatori**	**N ore settimanali per operatore**	**N ore e minuti in eccesso in Progetto obiettivo**	**Coef.Comparto**
2017	2,55	5651	94 ore	36	22 ore con 2 operatori in servizio	0,16/10.000
2022	3,1	6870	114 ore	38	6	**0,194/10.000**

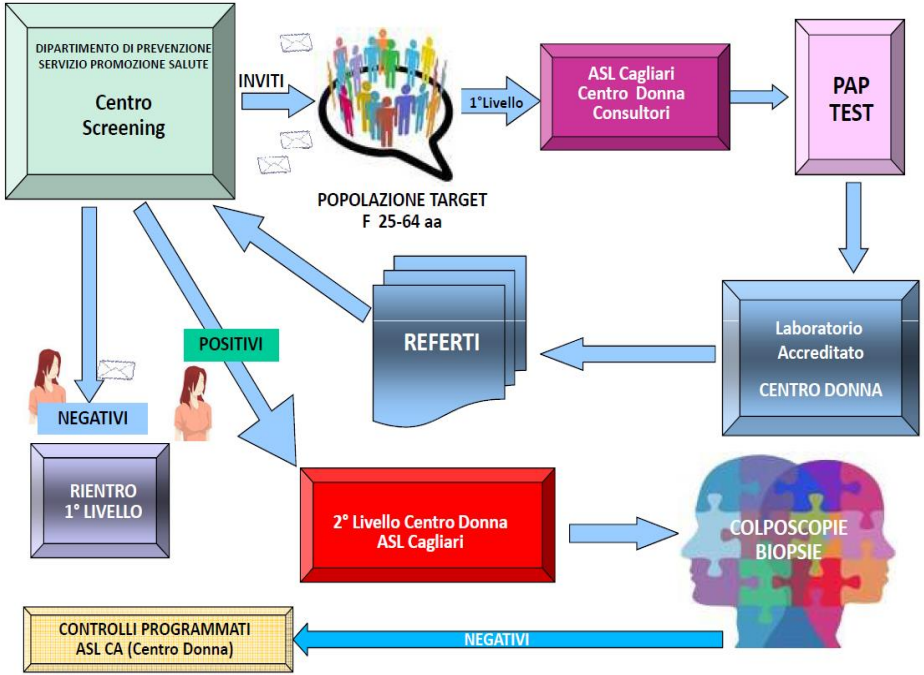
ASL DI CAGLIARI DISTRETTI	CERVICE UTERINA F:25-64 AA 159.558
CAGLIARI AREA VASTA	73.468
CAGLIARI AREA OVEST	35.784
QUARTU-PARTEOLLA	33.802
SARRABUS-GERREI	6.070
SARCIDANO BARBAGIA DI SEULO E TREXENTA	10.434

Il Modello sviluppato si basa su specifici indicatori di attività, efficienza ed efficacia, in relazione alla domanda di servizi che l'organizzazione è chiamata a garantire. Sono state scomposte le diverse linee di attività ed è stata fatta la suddivisione per Screening e per livello del percorso di Screening (primo e Secondo livello).

LA MISURAZIONE DEI CARICHI DI LAVORO SI ARTICOLA NELLA:

- rilevazione della dotazione organica attuale;
- rilevazione dei principali processi, macro-attività e attività;
- elaborazione di una matrice tra processi, macro-attività, attività e risorse umane;
- rilevazione degli output (tipologia e quantità/settimana/mese) e associazione alle macro e micro attività svolte;
- rilevazione della domanda di output (per rilevare picchi di lavoro/eventuali criticità, etc…);
- rilevazione dei tempi lavoro effettivi;
- calcolo di indici di produttività (determinazione tempi standard e confronto tra questi e la tempistica delle singole risorse impiegate nei processi per ottenere le unità di output oggetto di rilevazione);
- evidenziazione fabbisogni/*gap* da colmare per soddisfare la domanda di output.

PERCORSO SCREENING CERVICE UTERINA



I compiti del CS sono stati scomposti per tipologia di screening e per livello del percorso (Primo e Secondo livello), in macro e micro attività: front-office telefonico e numero verde, pianificazione ed invio inviti e solleciti, invio esiti, aggiornamento costante dell'anagrafica, verifica e gestione delle lettere inesitate, gestione del 2°livello e follow-up, monitoraggio e supporto dei diversi attori del percorso (consultori, laboratori,ecc). Sono stati calcolati i tempi medi di attività, ricomprendendo anche gli incontri in equipe per l'organizzazione del lavoro, la formazione e le pause sulla base del CCNL.

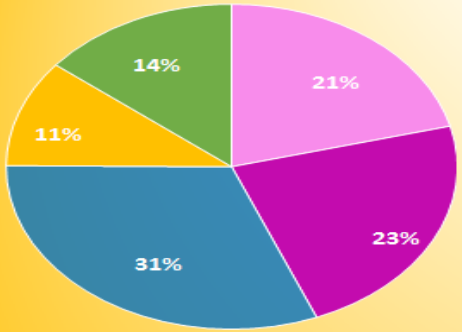
CARICO CENTRO SCREENING (TUMORE DELLA CERVICE UTERINA)			Operatore 3	
Processi	*Attività*	*Azioni*	*Minuti*	*%*
1° LIVELLO	Invio inviti 1° livello	Preparazione delle agende sul gestionale screening (circa 21 centri)	120	29
		Estrapolazione della popolazione target da invitare sulla base della disponibilità del Centro Donna, dei Consultori o dei Punti Prelievo	30	7
		Elaborazione file csv con elenco appuntamenti	30	7
		Lavorazione file csv sul portale POSTEL e invio file con elenco appuntamenti al gestore di postalizzazione massiva	30	7
		Invio lettere per posta ordinaria a mano (piccoli numeri) o per posta elettronica	10	2
		Monitoraggio giornaliero sul portale POSTEL dello stato degli inviti	10	2
		Controllo agende (per verifica anomalie su anagrafica, verifica delle adesioni)	190	45
		Invio inviti 1° livello	420	
	Lettere inesitate INVITI + ESITI	SMISTAMENTO E GESTIONE DELLE LETTERE INESITATE		
		Contatto telefonico con la donna e registrazione sul gestionale screening		
		Contatto via e-mail inesitate INVITI + ESITI		
		Caricamento inesitate sul programma		
	Esiti test 1° livello	Estrapolazione attraverso consultazione giornaliera del gestionale di Pap-test risultati negativi e invio dell'esito alla donna tramite posta ordinaria o posta massiva		
		Citologia ASCUS con HPV negativo: verifica delle donne negative e contatto telefonico per invitare a ritirare il referto cartaceo presso il Centro Donna	270	51
		Pap-test risultati positivi : contatto telefonico per programmare gli appuntamenti per le colposcopie al Centro Donna o tramite email o tramite raccomandata A/R in caso di irreperibilità	45	9
		Pap-test inadeguati: contatto telefonico per nuovo appuntamento o tramite posta in caso di irreperibilità	45	9
		N° chiamate / mail consultori	165	31
		Esiti test 1° livello	525	
	Mancata presenza appuntamenti Pap-test	Invio lettera di sollecito alla donna con nuovo appuntamento		

CARICO CENTRO SCREENING (TUMORE DELLA CERVICE UTERINA)			Operatore 3	
Processi	*Attività*	*Azioni*	*Minuti*	*%*
2° LIVELLO	Invio inviti 2 ° livello	Identificazione della lista di donne da avvisare in base alla disponibilità del Centro Donna per colposcopie: Comunicazione dell'appuntamento per la colposcopia via e-mail o telefono	15	12
		Preparazione agende	30	24
		Comunicazione dell'appuntamento per la colposcopia in caso di non risposta, con lettera raccomandata A/R	80	64
		Invio inviti 2° livello	**125**	
	Follow-up	Verifica su gestionale screening e contatto telefonico per Appuntamenti per le donne con ripetizione ai 3 mesi; Invio sollecito per le donne non rispondenti per la prima colposcopia; Invio sollecito per le donne non rispondenti dopo la prima colposcopia; Colposcopie e Pap-test inadeguati o controlli dopo terapia	100	43
		Appuntamenti per le donne con ripetizione ai 3 mesi; Invio sollecito per le donne non rispondenti per la prima colposcopia		
		Invio sollecito per le donne non rispondenti dopo la prima colposcopia		
		Colposcopie e Pap-test inadeguati o controlli dopo terapia		
		Verifica su gestionale screening delle donne da invitare dopo 6 mesi/1 anno, creazione e invio delle lettere di invito per posta ordinaria. Inviti da inviare alle donne dopo 6 mesi/1 anno, tramite e-mail o in caso di mancata conferma tramite contatto telefonico. Invio lettera A/R per le donne non rispondenti dopo la prima colposcopia	135	57
		Inviti da inviare alle donne dopo 6 mesi/1 anno, tramite e-mail o in caso di mancata conferma tramite contatto telefonico		
		Invio lettera A/R per le donne non rispondenti dopo la prima colposcopia		
		Follow-up	**235**	

Analisi dei carichi di lavoro per la composizione standard del Centro Screening (CS) Oncologico. L'esperienza del Servizio Prevenzione e Promozione della Salute ASL Cagliari **Anedda F.M.,**Floris F.et al

Per lo Screening della Cervice Uterina si è partiti dall'analisi dell'orario medio settimanale dei tre operatori dedicati, che è pari a 2.290 minuti, 38 ore, dove le 2 ore eccedenti rispetto al CCNL, sono state svolte in regime extraorario ed è stata condotta una profilazione degli operatori per specifiche linee di attività.

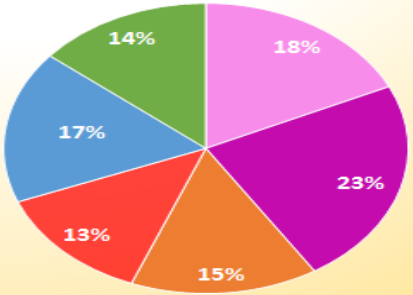
Centro Screening Cervice uterina Operatore 1 e 2 (Inf./Ass Sanit/Ost)



- Gestione inviti 1° livello
- Gestione Esiti 1° livello
- Front office
- Gestione Lettere inesitate
- Pause, riunioni e formazione

Macroattività	%	minuti
Gestione inviti 1° livello	21%	480
Gestione Esiti 1° livello	23%	525
Front office	31%	715
Gestione Lettere inesitate	11%	245
Pause, riunioni e formazione	14%	325
Totale	100%	2290

Centro Screening Cervice uterina Operatore 3 Ost.

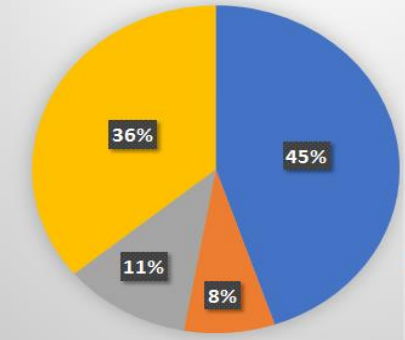


- Gestione inviti 1° livello
- Gestione Esiti 1° livello
- Gestione 2° livello e numero interno Centri erogazione
- Gestione Follow-up e 3° livello
- Front office
- Pause, riunioni e formazione

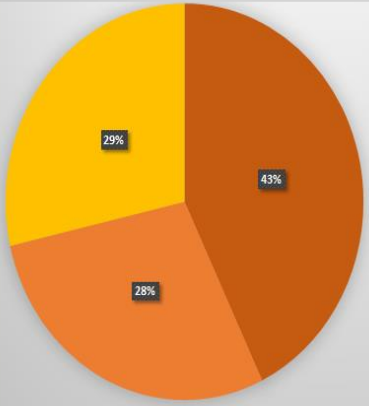
Macroattività	%	minuti
Gestione inviti 1° livello	18%	420
Gestione Esiti 1° livello	23%	525
Gestione 2° livello e numero interno Centri erogazione	15%	350
Gestione Follow-up e 3° livello	13%	270
Front office	17%	400
Pause, riunioni e formazione	14%	325
Totale	100%	2290

Analisi dei carichi di lavoro per la composizione standard del Centro Screening (CS) Oncologico. L'esperienza del Servizio Prevenzione e Promozione della Salute ASL Cagliari **Anedda F.M.,**Floris F.et al

Front Office e Gestione e-mail



- Risposta alle telefonate dalle 10 alle 13 (per richieste di spostamento appuntamenti, chiarimenti , counseling, etc), Richieste appuntamenti per inviti inesitati o non presentati, Richiesta esiti inesitati o urgenti
- Risposta alle e-mail (per richieste spostamento appuntamenti, chiarimenti , counseling, invio referti, etc)



- Verifica lista donne inviate al 3° livello che non hanno consegnato la documentazione al Centro Donna
- Contatto telefonico per sollecito (consegna della documentazione). Verifica lista donne inviate al 3° livello che non hanno consegnato la documentazione al Centro Donna, contatto telefonico per sollecito.
- Segnalazione sul gestionale screening (alla voce contatti telefonici) di mancata risposta della donna e recupero via CUP del contatto. Inoltro della documentazione ricevuta al Centro Donna

La pandemia COVID 19 ha comportato la riorganizzazione del lavoro del CS, sia per la gestione telefonica dell'overbooking, che per il pretriage dei Centri di 1° e 2°livello, con un ulteriore aggravio orario per gli operatori dedicati.

Attività contrasto COVID 19 Rilevazione 2021	N°minuti a contatto telefonico	N°minuti totali al mese suddivisi per i tre operatori	N°minuti a settimana per operatore	N°ore a settimana per operatore in eccesso in Progetto obiettivo
GESTIONE OVERBOOKING 11389 DONNE ADERENTI	5	1582	395	7
GESTIONE PRETRIAGE 5313 Donne (per il Centro Donna)	5	738	184	3

Dalle prime rilevazioni relative al carico di lavoro del comparto del CS: infermiere/assistente sanitario ostetrica, si evince la necessità di rimodulare i coefficienti calcolati nel 2017 passando da 0,16/10.000 a 0,194/10.000. Pertanto si conferma la necessità di 3 operatori del comparto dedicati allo screening della Cervice Uterina, in relazione alla popolazione target.

L'analisi dei carichi di lavoro e l'individuazione della metodologia per la strutturazione del Modello organizzativo "Centro Screening Aziendale", replicabile e adattabile al target di popolazione in carico alle ASL, diventa lo strumento operativo di riferimento, anche nell'ottica dell'ottimizzazione e professionalizzazione delle risorse umane.