



IMPROVEMENT OF QUALITY OF THE NATIONAL CANCER SCREENING PROGRAMMES IMPLEMENTATION (CRO SCREENING)



MINISTRY OF HEALTH
OF THE REPUBLIC
OF LITHUANIA



LITHUANIAN UNIVERSITY
OF HEALTH SCIENCES



Nacionalni inštitut
za javno zdravje



Ministry
of Health
Together



HZJZ
INŠTITUT ZA
JAVNO ZDRAVJE



This project
is funded by the
European Union

**Komunikacijske strategije za poboljšanje
sudjelovanja u programima probira**

**Komunikacijska strategija u programu
Svit – iskustva iz Slovenije**

Marjeta Keršič Svetel

Upravljanje prevencijom i promicanjem Programa



**World Health
Organization**

- **Komunikacijska strategija** treba biti **dio** svakog javnozdravstvenog programa.
- Smisao komunikacije nije biti viđen, biti ugodan, duhovit ili ljubazan – već je to **postizanje ciljeva**.
- Komunikacija mora biti **planirana, ciljana, sistematična, utemeljena na teoriji i dokazima**.
- Intervencije valja **konstantno pratiti, evaluirati i prilagođavati trenutnoj situaciji**.
- Intervencije trebaju biti **skrojene** prema specifičnim ciljanim publikama i njihovim potrebama.



SVIT

Slovenski nacionalni populacijski program probira kolorektalnog karcinoma

2007 - Pripremna faza (grafički simbol, logo, medijska strategija za pripremnu fazu koju je dizajnirala LUNA TBWA)



2008 - Pilot (Tri grada u Sloveniji - Lipanj-Prosinac; stvaranje plana i alata komunikacijske strategije)

Čas je, da pomislite nase.



2009 - u Ožujku počinje Nacionalni populacijski program probira kolorektalnog karcinoma



1. Ime i prezime
2. Adresa
3. Broj telefona
4. Broj e-pošte
5. Broj osiguranja
6. Broj zdravstvene kartice
7. Broj identifikacijske kartice
8. Broj matičnog broja
9. Broj osobnog kartona
10. Broj mirovine
11. Broj mirovine za starost
12. Broj mirovine za invaliditet
13. Broj mirovine za nezaposlenost
14. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom
15. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
16. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
17. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
18. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
19. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
20. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom



Osoba se poziva na sudjelovanje u programu Svit

Nema odaziva

Osoba pismeno potvrđuje sudjelovanje

Pisani podsjetnik



The participant receives a kit for taking stool samples by mail

ALGORITAM PROGRAMA

SVIT

Osmišljen 2007

Komunikacijski alati

osmišljeni u proljeće 2008

The participant does not return the test

The participant returns the test to the Central laboratory

Written reminder

Nalazi testa



pozitivan

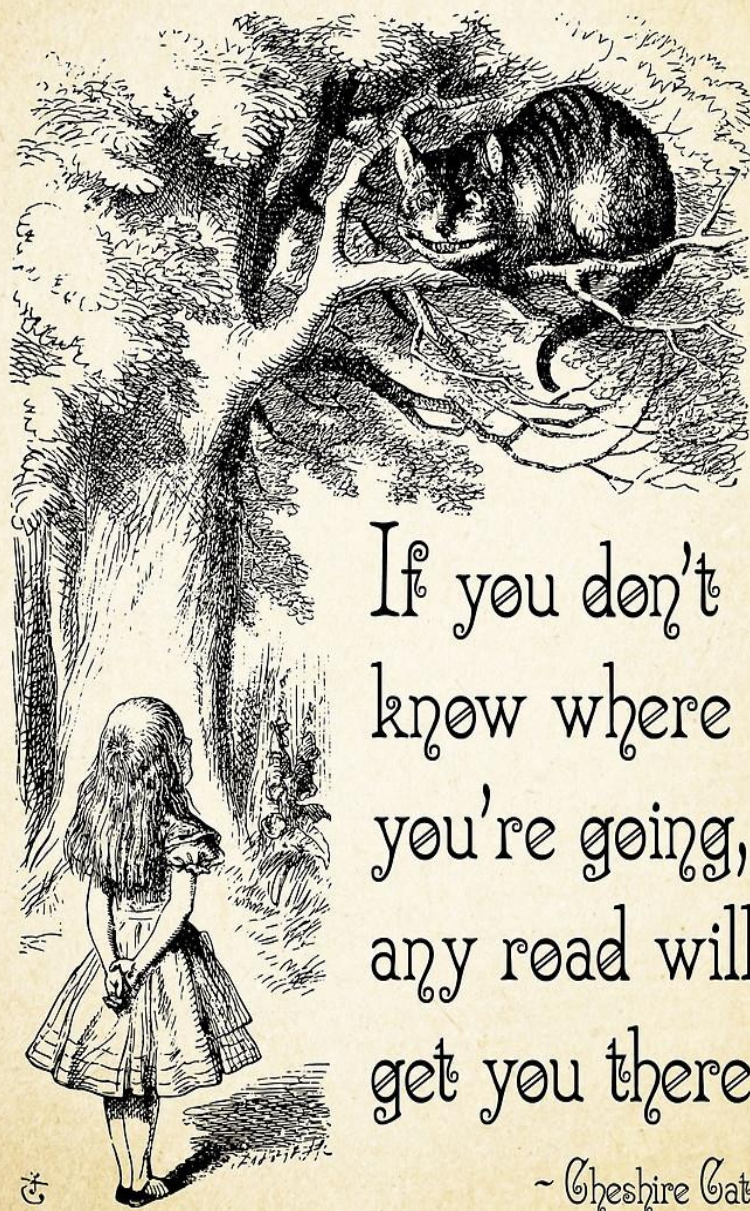
Negativan

Kolonskopija

Sudionik prima još jedan poziv u probir nakon 2 godine

1. Ime i prezime
2. Adresa
3. Broj telefona
4. Broj e-pošte
5. Broj osiguranja
6. Broj zdravstvene kartice
7. Broj identifikacijske kartice
8. Broj matičnog broja
9. Broj osobnog kartona
10. Broj mirovine
11. Broj mirovine za starost
12. Broj mirovine za invaliditet
13. Broj mirovine za nezaposlenost
14. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom
15. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
16. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
17. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
18. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
19. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom
20. Broj mirovine za nezaposlenost za osobe s invaliditetom za osobe s invaliditetom





If you don't
know where
you're going,
any road will
get you there.

~ Cheshire Cat

ŽELIMO POBOLJŠATI ODAZIV U PROBIRU.


Ali – što to doista znači?

Što **zapravo** želimo postići?

CILJEVI:

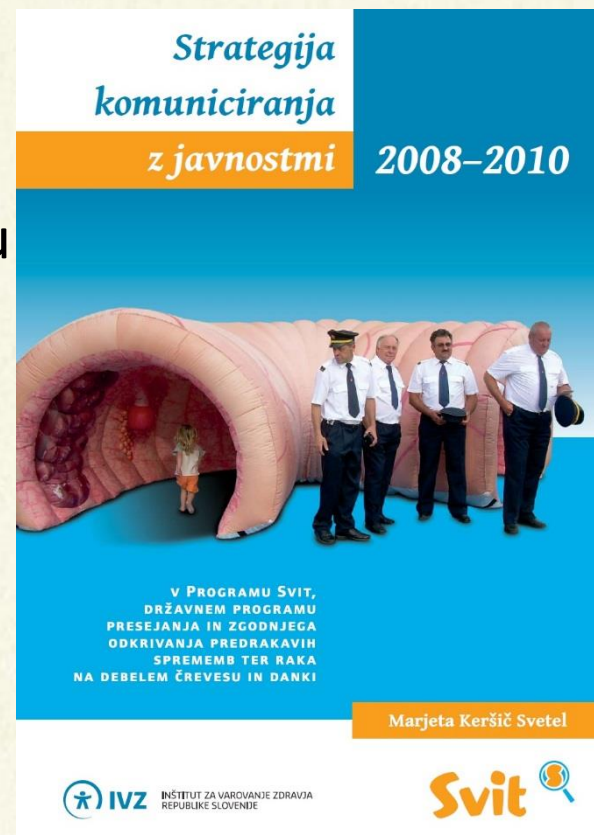
- Najmanje 60% pozvanih osoba potpisuje obrazac o sudjelovanju
- 90% testnih pribora vraća se u laboratorij
- Minimalno pogrešaka u svim postupcima
- Svi FOBT + pacijenti se podvrgavaju kolonoskopiji

PLANIRANJE KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

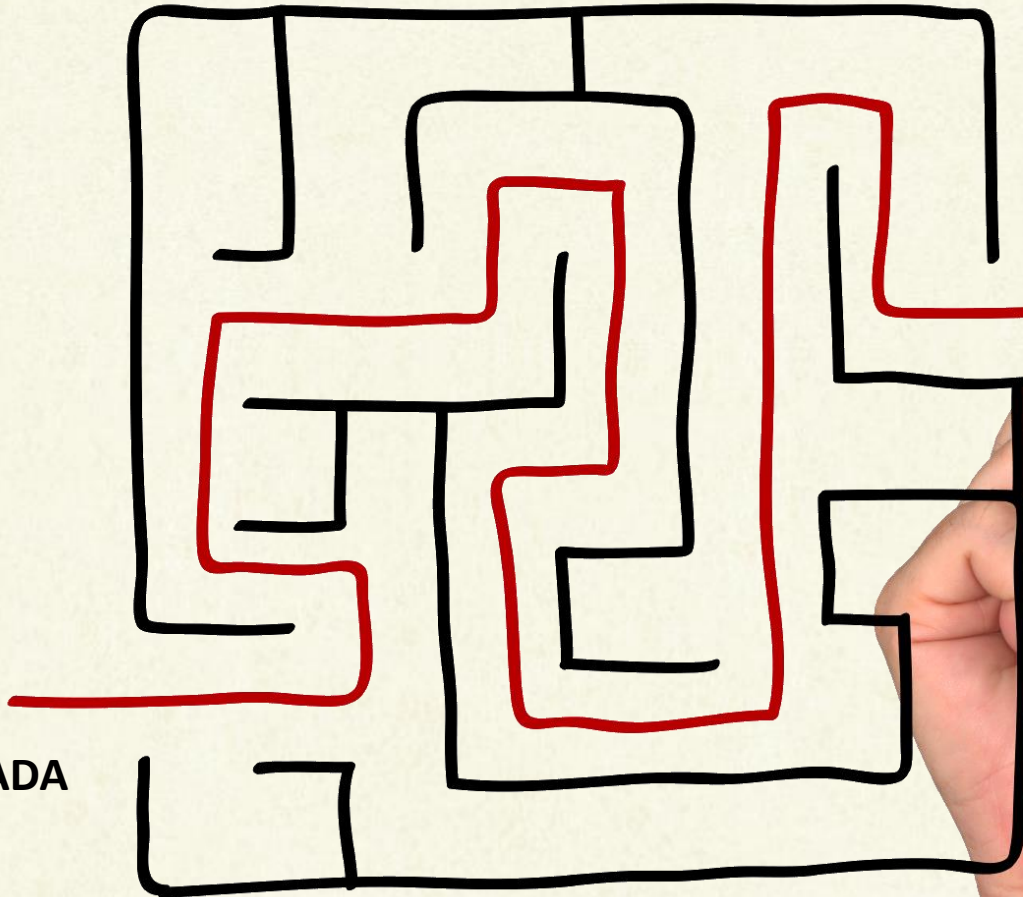
- 
- Biranje teorijske podloge
 - Analiza statusa quo, ciljanih publika, prepreka, mogućih izvora podrške i kanala komunikacije
 - Prikupljanje dokaza
 - **Postavljanje realističnih ciljeva**
 - Osmišljavanje intervencija
 - Osmišljavanje alata za te intervencije
 - Osmišljavanje treninga za komunikaciju
 - Stvaranje evaluacijske metodologije



DOPIRANJE DO BITI

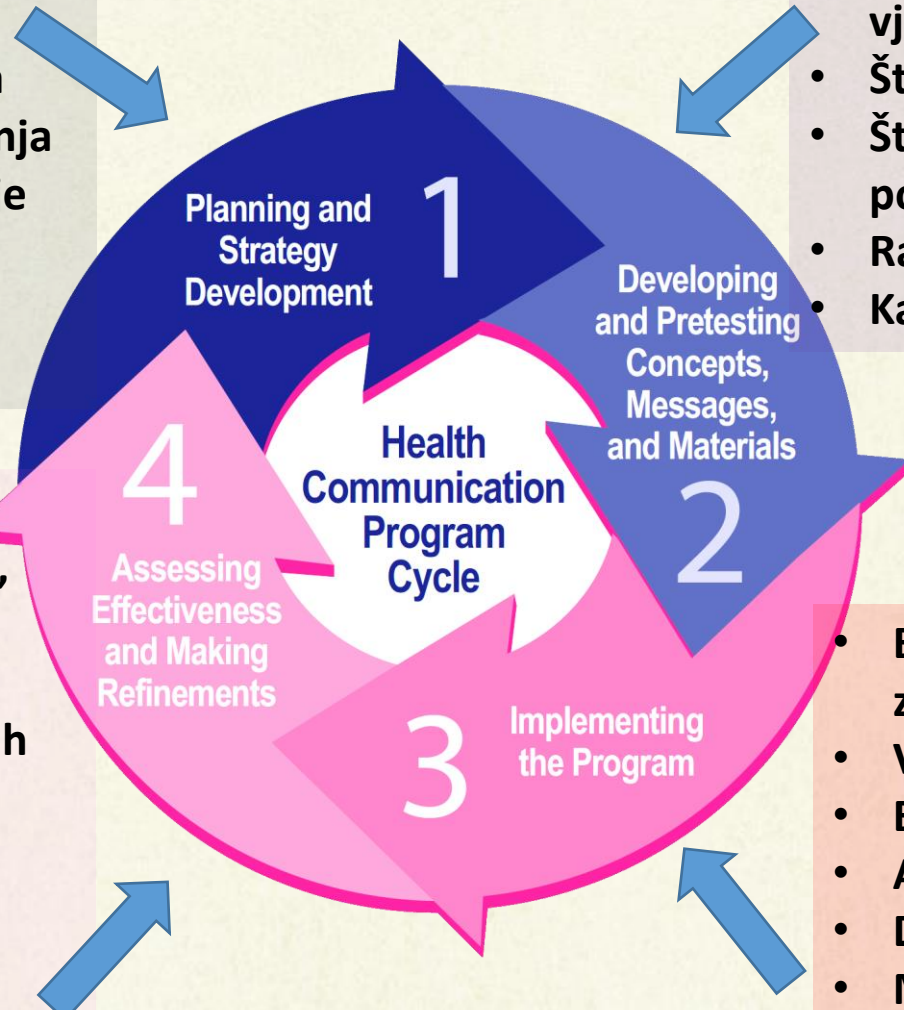


GDJE SMO SADA



GDJE ŽELIMO BITI

- Analiza algoritma probira
- Analiza ciljnih populacija
- Definiranje prepreka
- Mehanizmi istraživanja
- Mehanizmi evaluacije
- Resursi
- Vremenska ljestvica
- TEORIJA



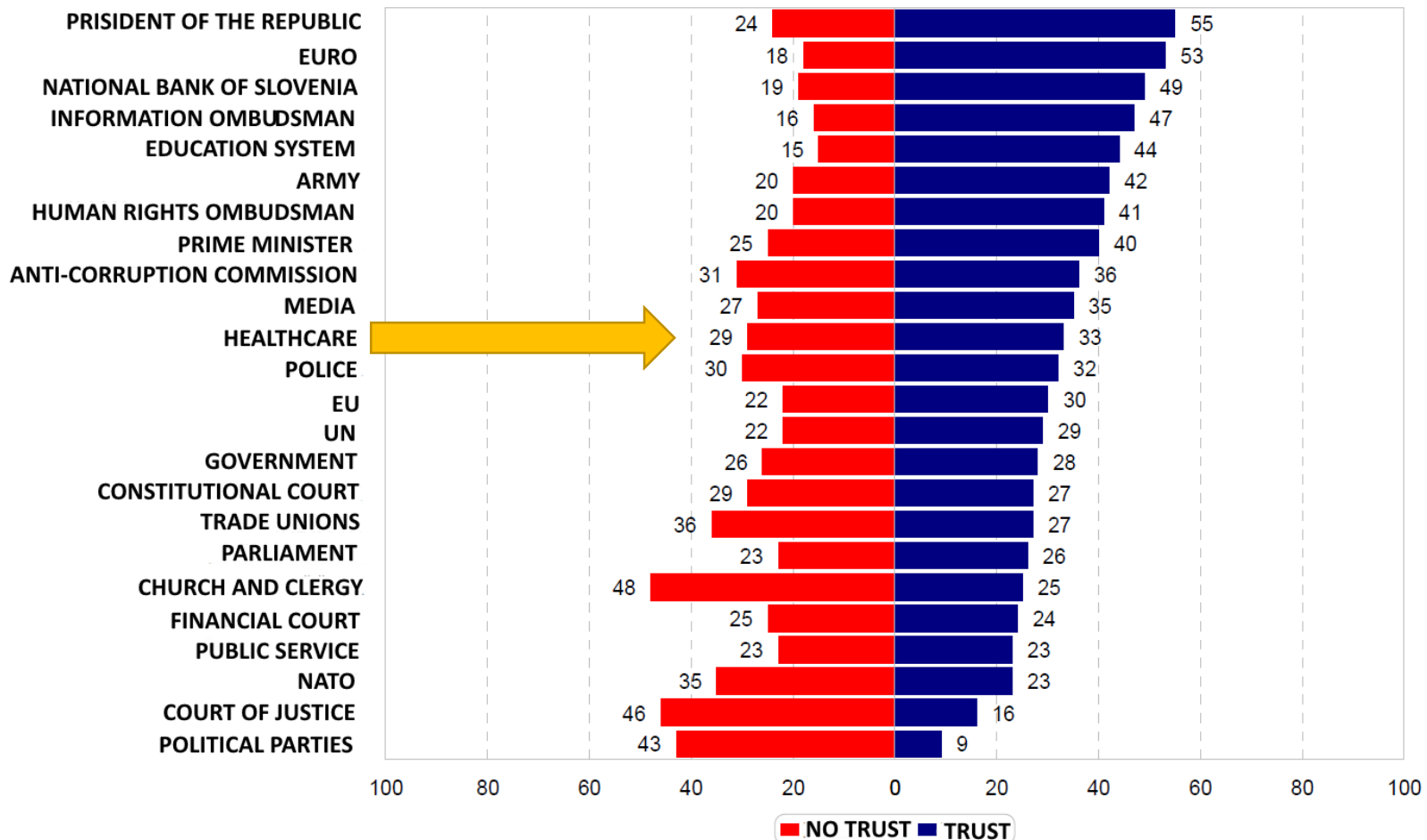
- Što trebaju znati?
- Što trebaju činiti?
- Koje su potrebne vještine?
- Što trebaju osjećati?
- Što je s ljudima s posebnim potrebama?
- Rad dizajnera
- Kanali i alati

- Educiranje zdravstvenih djelatnika
- Vrbovanje volontera
- Educiranje volontera
- Aktiviranje kanala
- Distribucija alata
- Motivacija komunikatora

- Praćenje (sve faze) odaziva na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini
- Praćenje proceduralnih grešaka
- Praćenje iskustava kolonoskopije
- Ciljane intervencije
- Kampanje s definiranim ciljevima
- **Promjene i prilagodbe strategije**

SLOVENIAN PUBLIC OPINION SURVEY AUTUMN 2008

TRUST IN INSTITUTIONS



**OPĆE PREPREKE -
CILJNA POPULACIJA**

(Ljudi iznad 50)

- Vrlo nisko povjerenje u zdravstveni sustav
- Visoko povjerenje u liječnike opće prakse – ali oni nemaju vremena
- Niska zdravstvena pismenost
- Malo znanja o kolorektalnom karcinomu
- Stigma i tabu
- Strah od raka
- Gađenje
- Mnogo zadataka koje pacijenti moraju obaviti kod kuće
- Relativno komplicirani zadaci i postupci
- Nisko samopouzdanje
- Potreba za ponavljanjem sudjelovanja u testiranju
- Neugodna (bolna) kolonoskopija bez sedacije
- Testni pribori dostavljeni pošti
- Vremenski zahtjevni posjeti liječniku opće prakse ili ljekarni u slučaju FOBT+
- Zahtjevna priprema za kolonoskopiju

DOKAZI

Metastudija 2000 – što utječe na probir KRK – Nacionalna zdravstvena služba – Centar za recenzije i distribuciju zajedno sa stručnjacima sa Sveučilišta York, UK:

- Stariji ljudi su voljniji testirati se
- Žene su voljnije sudjelovati u probiru od muškaraca
- Obrazovaniji ljudi su voljniji testirati se
- Ljudi koji su prije sudjelovali u probiru i koji su imali pozitivno iskustvo voljniji su ga ponoviti
- Samo informacije nisu dovoljne kako bi se utjecalo na ponašanje.
- Pozivni centar je ključan.
- Ključni su osobni kontakt i interaktivna, interpretivna komunikacija

Jepson R, Clegg A, Forbes C, Lewis R, Sowden A, Kleijnen J. The determinants of screening uptake and interventions for increasing uptake: a systematic review. Health Technology Assessment 2000;4(14).

<http://www.hta.ac.uk/fullmono/mon414.pdf>

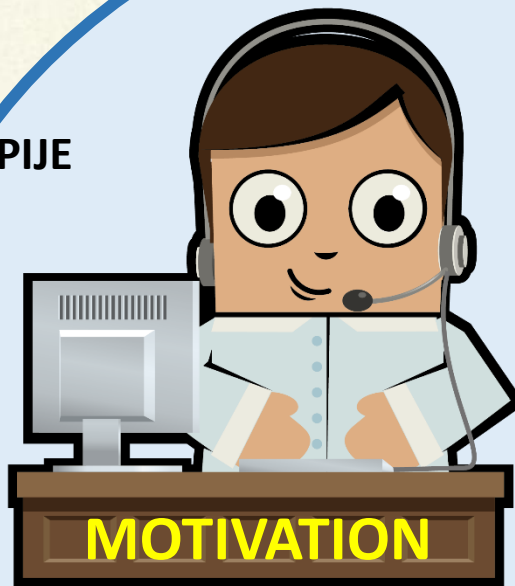
PODRŽAVAJU SUDJELOVANJE	PREPREKE SUDJELOVANJU
Komunikacija i podrška odabranog liječnika opće prakse	Osobne prepreke (tjelesne poteškoće, udaljenost, pismenost...)
Visoko samopouzdanje, osjećaj kontrole, sposobnost, sloboda izbora	Strah od raka Strah od ozbiljne bolesti
Zajednički život s nekim tko je sudjelovao Obiteljska podrška	Nisko samopouzdanje Osjećaj da neće moći obaviti sve zadatke samostalno i uspješno
Primjećivanje alarmirajućih simptoma	Nisko povjerenje
Komunikacijske intervencije u lokalnoj zajednici Savjetovanje vršnjaka	Nedostatak podrške zdravstvenih djelatnika
Personalizirana pisma i druge poruke; podsjetnici; pozivni centar	

Jepson R, Clegg A, Forbes C, Lewis R, Sowden A, Kleijnen J. The determinants of screening uptake and interventions for increasing uptake: a systematic review. Health Technology Assessment 2000;4(14).

Glavne prepreke navedene od strane sudionika u istraživanju iz 2000. godine:

- **strah od dijagnoze raka** («Bolje je ne znati!“ „Dok god ne znam, zdrav sam.“)
- **visoko mišljenje o osobnom zdravlju** («Osjećam se izvrsno– pa ne trebam nikakve testove!«)
- **nema podrške obitelji i vršnjaka** («Nitko se ne testira – pa neću ni ja sudjelovati!“)
- **nema slučajeva raka u obitelji** («Rak nije problem u mojoj obitelji – mi umiremo od drugih uzroka.“)
- **gađenje** («Neću se baviti svojom stolicom – ukoliko me moj doktor direktno pošalje na kolonoskopiju, razmislit ću.«)
- **osobne prepreke** (financijske, daljina, jezik, pismenost...)
- **drugi ozbiljni problemi** («Imam toliko ozbiljne probleme u ovom trenutku, da se ne mogu nositi s još jednim!«)

Svit



MOTIVATION

CALL CENTRE

Phone, e-mail, fax



MAIL TERMINAL

Letters, parcels

- POZIVNICE
- TESTNI PRIBOR
- PODSJETNICI
- NALAZI
- UPUTNICA

- PRISTANAK NA SUDJELOVANJE
- TESTNI PRIBOR
- OSOBNA PISMA
- ANKETA NAKON KOLONOSKOPIJE

- PITANJA VEZANA ZA FORMULARE SUDJELOVANJA– kriteriji isključivosti
- FOBT+ BEZ ODGOVORA
- CENTRI KOLONOSKOPIJE

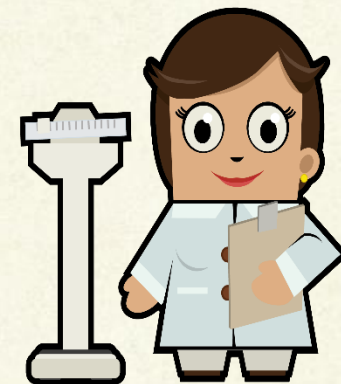
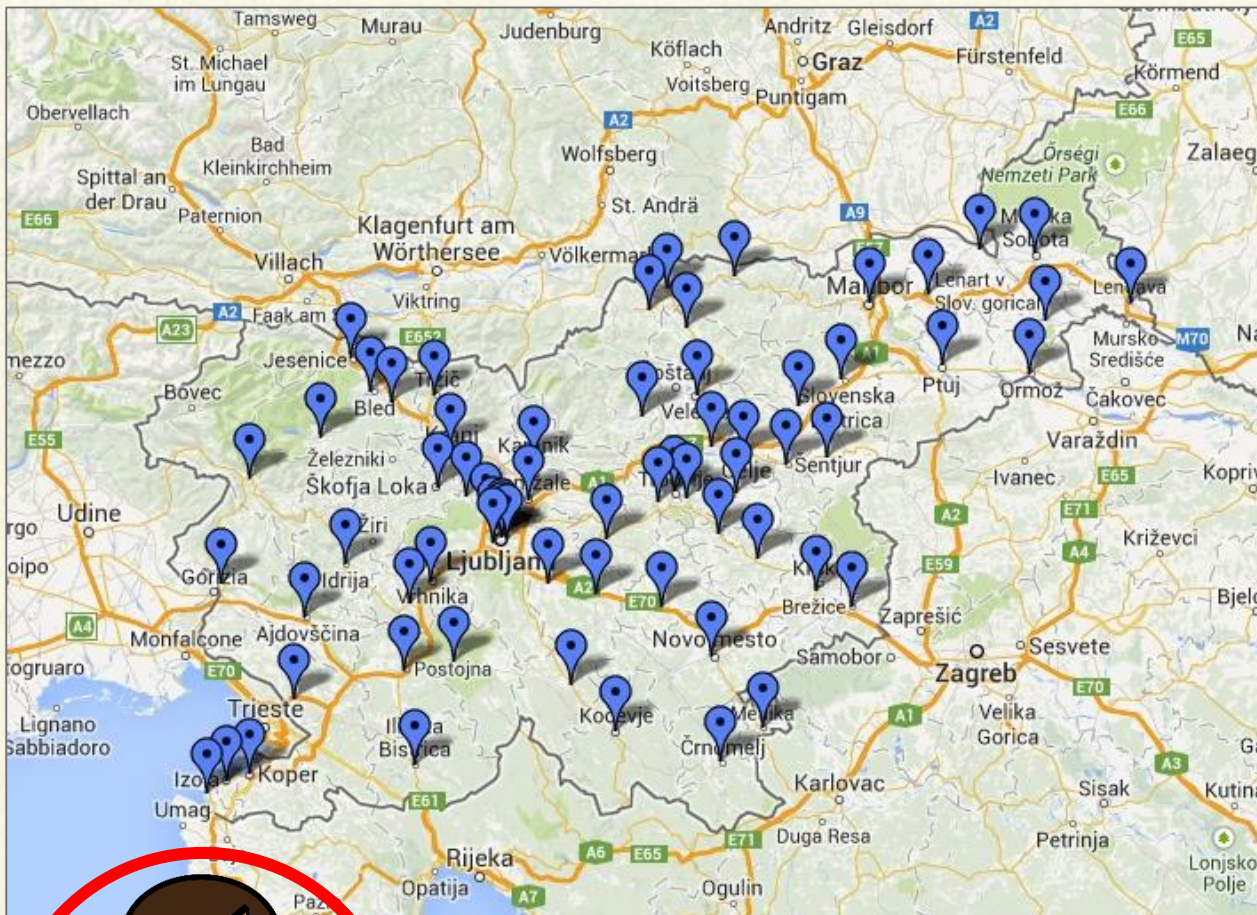
- TERMINI KOLONOSKOPIJE
- PITANJA
- STRAHOVI



DRŽAVNI PROGRAM PRESEJANJA
IN ZGODNJEGA ODKRIVANJA
PREDRAKAVIH SPREMENB IN RAKA
NA DEBELEM ČREVESU IN DANKI

- Središnja uprava
- Detaljna i visoko kvalitetna IT podrška (zdravstveni djelatnici u centru Svit znaju što se događa sa svakim pojedincem u procesu)
- Ljudi koji su odgovorni za komunikacijske intervencije dobiju detaljne podatke o svakom koraku u procesu i sortirani su prema općini - mogućnost vrlo preciznog ciljanja)

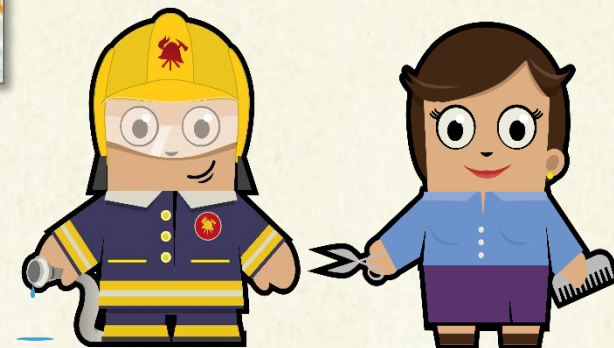
Općinski preventivni zdravstveni centri u Sloveniji



- Svit kontaktne točke
- Koordinacija na lokalnoj razini
- Lokalni Svit događaji
- Lokalni ambasadori i podrška



**VAŽAN - ali
jako, jako
zaposlen!**



Komunikacijske intervencije imaju različite ciljeve :



Svit 

INFORMIRATI O ČINJENICAMA:

Što je problem?

Što je rješenje?

KAKO SVIT FUNKCIONIRA?

DATI JASNE UPUTE

IZGRADITI I ZADRŽATI POVJERENJE

**UKLONITI PREPREKE ZA SUDJELOVANJE
U PROBIRU**

MOTIVIRATI NA SUDJELOVANJE

POZVATI PODRŠKU I AMBASADORE

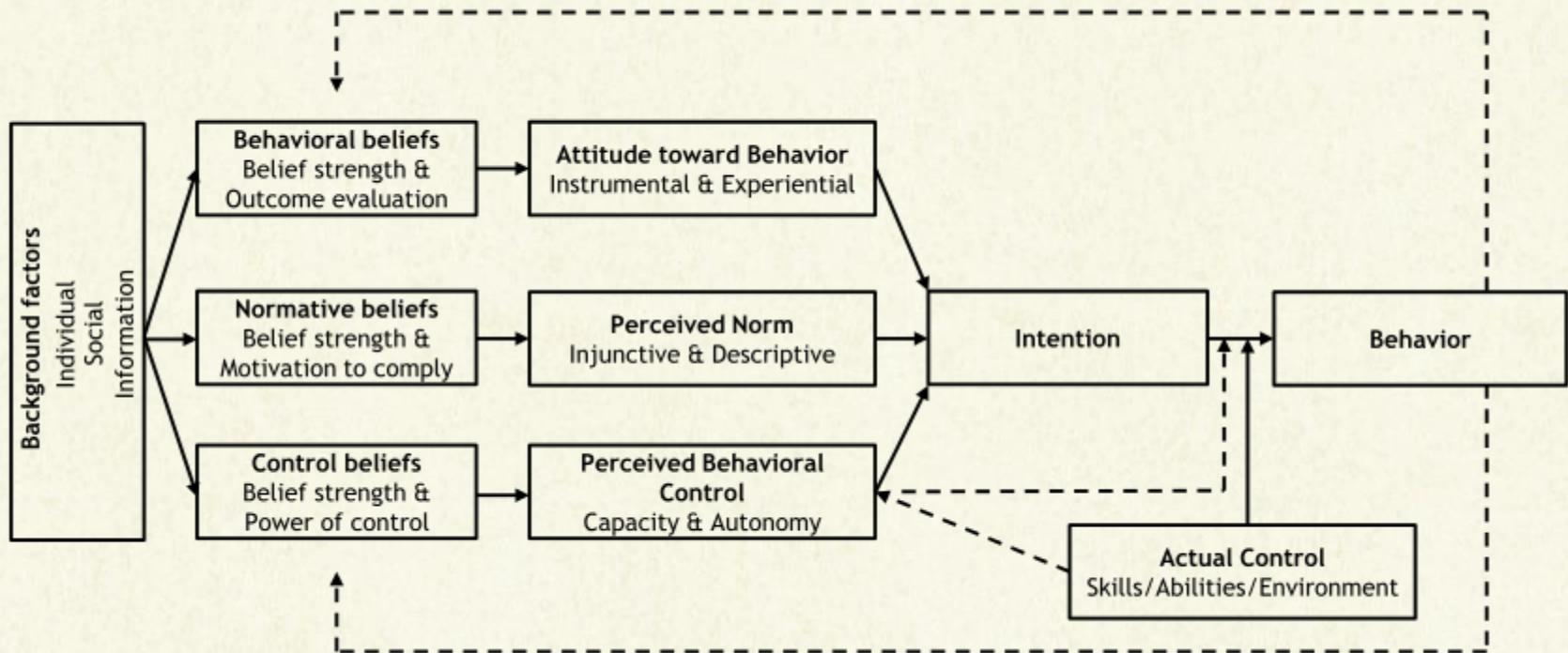
TEORIJSKI OKVIR ZA STRATEGIJU KOMUNIKACIJE

Model uvjerenja o zdravlju

Transteoretski model (Prochaska-DiClemente)

Društvena kognitivna teorija (Bandura)

Teorija planiranog ponašanja (Ajzen)



Alati i kanali ciljane komunikacije



Program Svit

Fantje, pametno je sodelovati v Programu Svit in poskrbeti za zdravje.

vsajemu okoli 500.000 prebivalcev Slovenije. Tudi veliko sodelavcev programa pri tem potrebuje spodbudo, da premagajo predsodke in smogče tudi strah. Gasilci, ki v Slovenji še po tradiciji pomagajo reševati življenje in zdravje ljudi, lahko pri tem veliko pomagajo.

Gasilka sveta Slovenije je bila med prvimi nevladnimi organizacijami, ki so se odzvale pobudi za sodelovanje pri osvoboditvi o pomenu Programa Svit za okrevanje zdravja starejših od 50 let.

Protovojno gasilstvo ima na Slovenskem že skoraj 160-letno tradicijo. Ljudje se odzivajo v gasilsko družbo, da bi izkoreninile preprečevali in gasili požare. Naloga gasilskih društev pa je veliko več kot le galerije in reševanje ob požarih. V njih so ljudje našli socialno oporo in solidarnost, nesebično pomoč ob vsakrtni nesreči. Pomoč v materialnih stiskah, podpora gasilcev, zato komo z vselej pomagali Programu Svit je zagotovil predsednik Gasilke sveta Slovenije Anton Koren, ko je svečano podpisal Listino o podpori Programa Svit že leta 2008.

KAKO LAHKO POMAGATE?
Prav tako lahko pomaga Program Svit, s tem da svoje bližnje spodbudi k sodelovanju v programu. In bodo prejeli vabilo za sodelovanje. Pomagajte pa lahko tudi prek svoje gazilne organizacije oziroma društva.

GASILCI:

- Poskrbite, da bodo v vaem gasilskem domu viseli plakati Programa Svit in da bodo na voljo shemke o programu.
- V aktivne gasilškega društva in mnoge druge povezništva za Program Svit, ki to zaželen za promocijo programa.
- Spodbudite vašo regijsko gasilsko sveto, da za svoje članse in druge javnost organizira Svitov dan s predstavitvijo modela debelega črevesa in predavanja.
- Spodbudite članse društva, da se udeležijo predstavitve Programa Svit, ki jih po Slovenji organizirajo zdravstvenovarnostni centri v zdravstvenih domovih in Zavodi za zdravstveno varstvo v sodelovanju z drugimi organizacijami.

STIK za organizacijo Svitovih dogodkov: Margjeta Keržič Svetec, strokovna sodelavka za komuniciranje z javnostmi, tel. št. 01 467 376 e-naslov: margjeta.svetec@svit.si

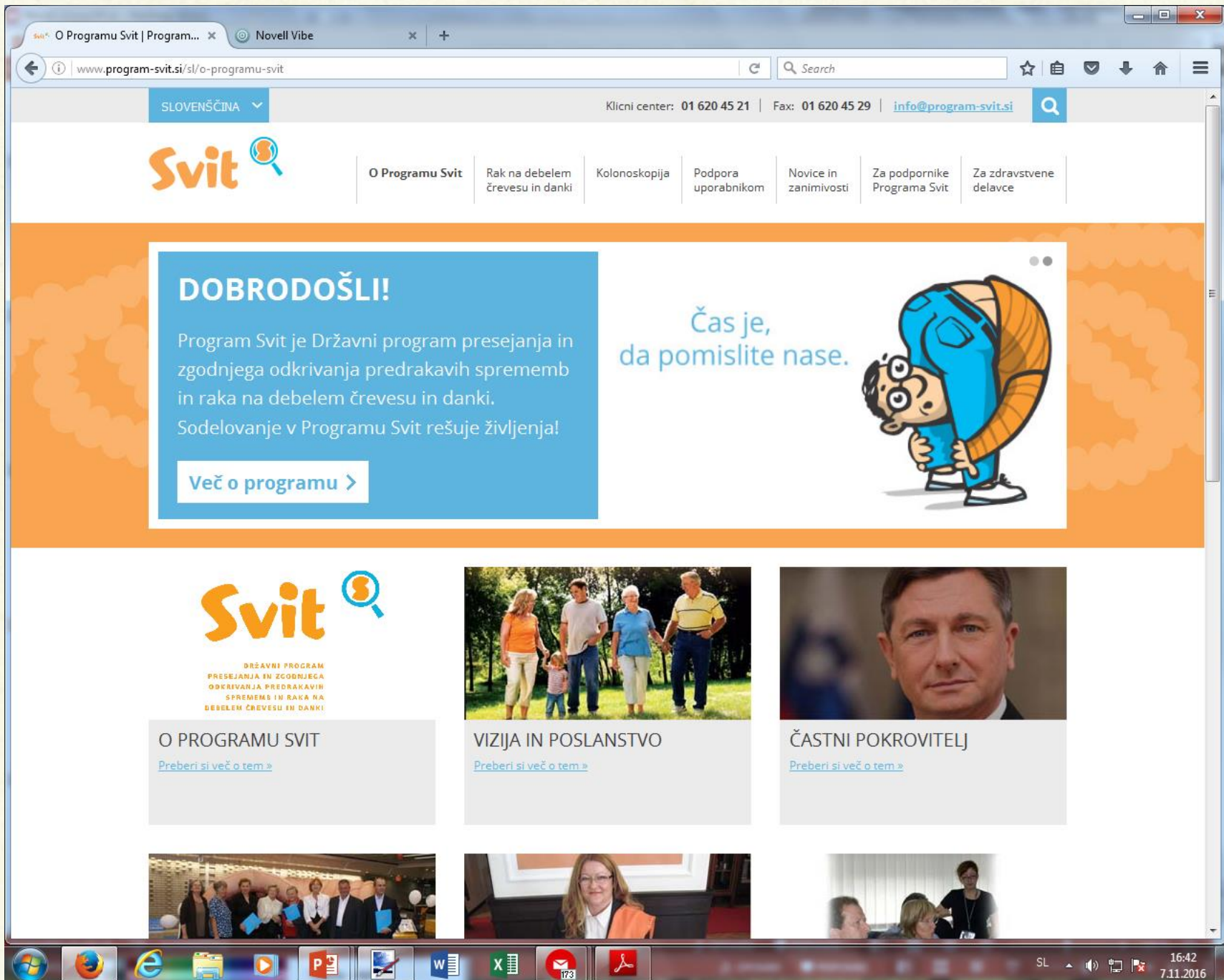
INŠTITUT ZA VARNOSTNE ZDRAVJA

KRI V BLATU JE LAHKO ZNAK RESNIH BOLEZNIŠKIH SPREMEMB. ČE JO OPAZITE, SE POSVETUJTE S SVOJIM IZBRANIM OSERBIM ZDRAVNIKOM! Ko dobite vabilo v program Svit, izkoristite priložnost, opravite test na prikrto krvavitev v blatu in poskrbite za svoje zdravje!

Svit

BRŠAVNI PROGRAM PRESEJANJA IN ZDRAVNIŠKA ODBRIVANJA PREDRAKAVIH SPREMEMB IN RAKA NA DEBELEM ČREVESU IN DANKE!





O Programu Svit

Rak na debelem črevesu in danki

Kolonoskopija

Podpora uporabnikom

Novice in zanimivosti

Za podpornike Programa Svit

Za zdravstvene delavce

DOBRODOŠLI!

Program Svit je Državni program presejanja in zgodnjega odkrivanja predrakavih sprememb in raka na debelem črevesu in danki. Sodelovanje v Programu Svit rešuje življenja!

[Več o programu >](#)

Čas je, da pomislite nase.



DRŽAVNI PROGRAM
PRESEJANJA IN ZGODNJEGA
ODKRIVANJA PREDRAKAVIH
SPREMEB IN RAKA NA
DEBELEM ČREVESU IN DANKI

O PROGRAMU SVIT

[Preberi si več o tem »](#)



VIZIJA IN POSLANSTVO

[Preberi si več o tem »](#)



ČASTNI POKROVITELJ

[Preberi si več o tem »](#)





NE BOJITE SE SVIJETA U SEBI! PRISTUPITE TESTU U PROGRAMU SVIT!

„Znate što? Svi se pomalo boje mjesta gdje sunce ne sja. Ali bolje je pregledati se ranije, nego ranije umrijeti!“

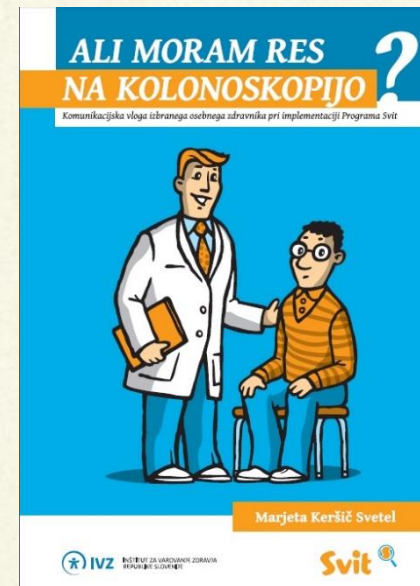
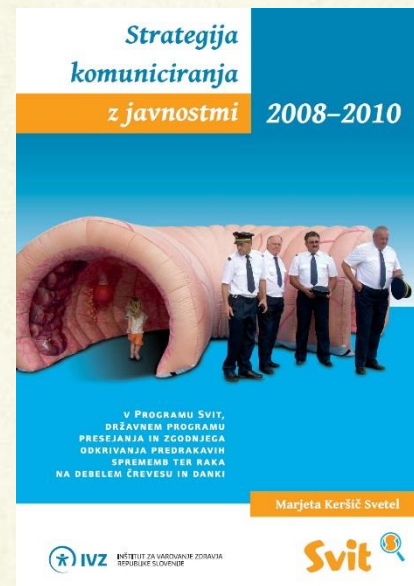
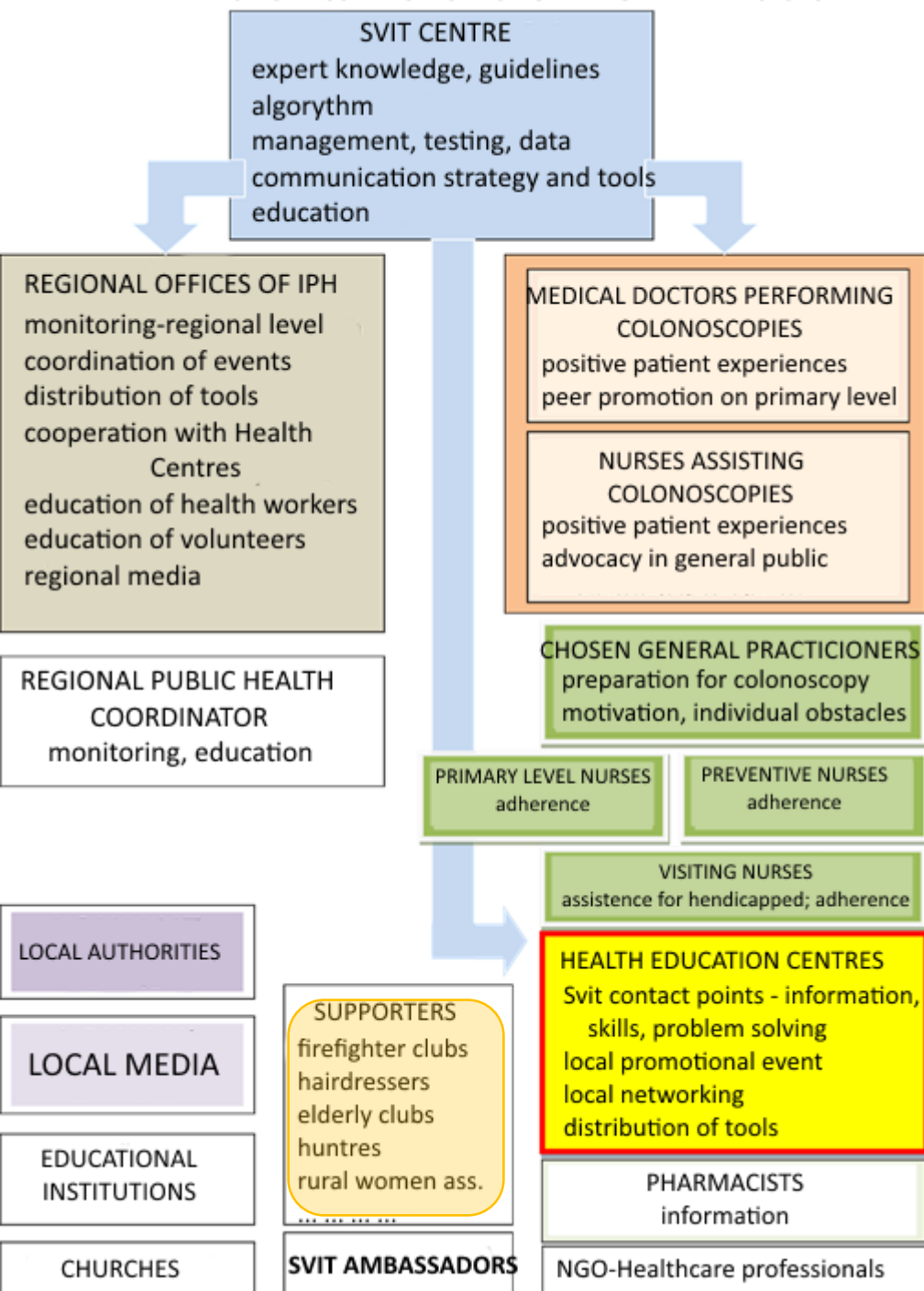


Viktor Grošelj,
alpinist

videoclip

videoclip

DIFFERENT ROLES IN COMMUNICATION STRATEGY - MAIN ACTORS



**Strategija je sistematično
provođena od 2009 do 2014.**

Godišnji budžet za intervencije u komunikaciji: u prosjeku 120. 000,00 €

Rezultati u 2014.:

	broj			
		svi	M	Ž
Broj poslanih pozivnica	253.335	94,71%	94,39%	95,03%
Broj primljenih pisana	252.305	99,59%	99,38%	99,80%
Vraćeni potpisani pristanak na sudjelovanje u probiru	152.475	60,43%	55,22%	65,53%
Isključeni na temelju kliničkih kriterija	8.289	5,44%	5,61%	5,29%
Broj poslanih testnih pribora – bez ponovnog slanja	144.144			
Ljudi koji su poslali uzorke neprikladne za analizu	4.119	2,85%	2,65%	3,01%
Broj ljudi u probiru koji su testirani FOBT testom	138.214	56,64%	50,91%	62,27%
FOBT -	129.693	94,12%	92,73%	95,23%
FOBT +	8.108	5,88%	7,27%	4,77%
Pridržavanje kolonoskopije > 90%				

Postotak ljudi koji su potpisali obrazac o sudjelovanju 2014. godine po regijama

