

Fai lo screening. Proteggi la tua salute Informazioni in 12 lingue



1. Informazioni in 12 lingue

Le informazioni in 12 lingue “Fai lo screening. Proteggi la tua salute” riguardano gli screening oncologici offerti dal Programma nazionale italiano di screening; il cancro della cervice uterina, della mammella e del colon retto sono infatti tra i principali tumori che colpiscono la popolazione italiana.

Le informazioni sono state prodotte nell'ambito di un progetto denominato “Il Servizio Sanitario si prende cura di te”.

Il Progetto, finanziato dall'INMP, è stato realizzato, nel corso degli anni 2018 – 2019, dall'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute/ARS Marche (capofila) in partenariato con:

- Regione Liguria (A.Li.Sa - Agenzia Ligure Sanitaria)
- AUSL di Reggio Emilia (Programma Governo Clinico, Staff Ricerca e Innovazione)
- Regione Campania (Direzione Generale per la Tutela della salute e il Coordinamento del Sistema Sanitario regionale)
- Associazione Senza Confini di Ancona¹

Il Progetto ha l'obiettivo generale di promuovere i programmi organizzati di screening oncologici presso tutta la popolazione e in particolare la popolazione immigrata e vulnerabile.

¹ Associazione Senza Confini – Ancona: è un'associazione di volontariato che da più di 20 anni si occupa del diritto, della tutela e della promozione della salute degli immigrati in Italia. Fornisce, tramite mediatori di lingua madre un servizio di mediazione interculturale in ambito socio-sanitario, centri di accoglienza migranti, servizi di base.

Le indagini quali-quantitative mostrano, infatti, che la popolazione immigrata e i gruppi vulnerabili e, comunque con livelli socioculturali più bassi, sono svantaggiati nell'accesso ai servizi e sono meno informati, con conseguenti ricadute negative sull'adesione agli screening e sul loro stato di salute.

L'obiettivo generale del progetto è stato declinato sostanzialmente nella realizzazione di interventi specifici e *culturalmente mirati* per promuovere gli screening oncologici.

In particolare sono state realizzate le seguenti attività:

1. Creazione e pubblicazione on line di mappe (statiche e dinamiche) per la conoscenza del numero di immigrati presenti sul territorio di riferimento, per sesso e cittadinanza, messe a disposizione degli operatori dei servizi sanitari e non solo;
2. Progettazione, realizzazione e divulgazione di materiali interculturali informativi sugli screening oncologici in 11 lingue oltre all'italiano quali:
 - i. materiali "tradizionali" (brochures, locandina, scheda informativa per la ricerca del sangue occulto nelle feci)
 - ii. una APP "Il Servizio sanitario si prende cura di te"
 - iii. uno spot video "Il Servizio sanitario si prende cura di te"
3. Progettazione e realizzazione di percorsi di formazione – azione integrati rivolti a operatori dei servizi presso cui si effettuano gli screening, soggetti e istituzioni, sanitarie e non, con cui più frequentemente immigrati e gruppi vulnerabili entrano in contatto al fine di favorire l'uso appropriato dei "prodotti" del progetto" di cui al punto 2., migliorare la competenza "interculturale" e potenziare l'offerta attiva;
4. Azioni dirette, nel territorio, di sensibilizzazione e informazione della popolazione immigrata e vulnerabile;

2. A quali esigenze intendono rispondere le informazioni in 12 lingue

Le informazioni in 11 lingue oltre all'italiano disponibili nei materiali "tradizionali" (brochures, locandine), nella APP "Il Servizio sanitario si prende cura di te" e nello spot video "Il Servizio sanitario si prende cura di te" intendono contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione immigrata e dei gruppi vulnerabili, colmando un vuoto informativo e suggerendo comportamenti sanitari corretti a partire dalle evidenze epidemiologiche e dall'esperienza quotidiana, da cui emergono una scarsa conoscenza degli screening oncologici e continue difficoltà nell'accesso ai servizi, in particolare da parte degli immigrati.

Gli screening oncologici sono un complesso investimento per la salute che ha come risultato una riduzione della mortalità. Per raggiungere questo obiettivo, però, si devono mettere in atto processi che migliorino le capacità comunicative e organizzative dei sistemi sanitari, con particolare attenzione agli immigrati e gruppi vulnerabili.

La popolazione immigrata rappresenta una percentuale rilevante della popolazione target degli screening oncologici (mediamente in Italia l'11% per lo screening della cervice uterina, il 7% per lo screening della mammella, il 5% per lo screening del colon retto) e, nonostante non vi sia un flusso informativo che consenta di confrontare l'adesione agli screening da parte degli italiani e da parte degli immigrati, lo

“svantaggio nella salute” si evince dal maggior rischio che gli immigrati hanno di sviluppare i tumori oggetto degli screening.

Tra le criticità, rilevate anche attraverso focus group, incontri informali con gli immigrati e, particolarmente con le immigrate, e con i professionisti sanitari vanno ricordate:

- difficoltà a stimare la popolazione target immigrata e a raggiungerla con la tradizionale lettera di invito, in quanto una parte degli aventi diritto non fa la scelta del MMG, presenta una maggiore mobilità sul territorio e alcuni, non regolarmente residenti, non risultano visibili;
- anche quando la popolazione immigrata è raggiunta dagli inviti è frequente una scarsa conoscenza della lingua italiana e/o l'incapacità di comprendere una terminologia medica;
- difficoltà nel comprendere individualmente il concetto di prevenzione e le modalità con le quali di svolgono i test;
- in molti paesi del mondo non esistono programmi di offerta di screening;
- resistenze di tipo culturale;
- difficoltà oggettive a raggiungere fisicamente e in certi orari i servizi presso cui fare lo screening;
- la mancanza/carenza nei servizi sanitari della mediazione interculturale;
- scarsità e frammentarietà di materiali informativi multilingue.

3. Scelte metodologiche

Il lavoro per la produzione dei materiali informativi è stato condotto da un gruppo di lavoro regionale multidisciplinare², portatore di saperi e punti di vista diversi.

La composizione del gruppo di progetto e l'impiego di un metodo partecipativo hanno garantito un approccio interculturale alle questioni inerenti gli screening oncologici e consentito di lavorare tenendo costantemente presenti i differenti punti di vista e di utilizzare a pieno il prezioso contributo delle/dei mediatrici/mediatori interculturali di lingua madre.

Il gruppo di lavoro ha ritenuto che i materiali dovessero essere in grado di:

1. informare con un linguaggio “semplice”, “tranquillizzante” ed accessibile a tutti,
2. evidenziare la semplicità dei test/esami per lo screening,
3. sottolineare il rispetto della privacy,
4. suscitare identificazione.

Di qui l'alternarsi di due filoni: tecnico-prescrittivo nei contenuti ed emotivo-empatico nei testi tradotti con modalità interculturale e nelle immagini grafiche e dello spot video.

Il Servizio sanitario “si prende cura di te” perché si preoccupa di trasmettere le informazioni anche “nella tua lingua” e con modalità culturali “vicine alla tua cultura” di origine.

² Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute, 10 operatori sanitari tra cui responsabili e operatori delle segreterie screening, operatori dei servizi presso cui si effettuano gli screening, 28 mediatori interculturali di lingua madre di 18 differenti nazionalità ed esperti di traduzioni interculturali dell'Associazione Senza Confini, grafico e operatore cinematografico.

La produzione di materiale informativo plurilingue **culturalmente pertinente** viene effettuata con un approccio metodologico basato sulla pratica della competenza culturale³ e dell'empowerment (del singolo e della comunità).

Tale approccio si fonda sulla fusione partecipata di più saperi:

- ✓ le evidenze scientifiche e le conoscenze dei professionisti;
- ✓ il contesto socio-culturale in cui si inserisce l'intervento che si intende fare;
- ✓ le regole della comunicazione interculturale;
- ✓ il contributo dei soggetti destinatari (immigrati) con la loro esperienza nel campo in cui si intende agire (esempio sanità, scuola, accoglienza ecc);
- ✓ l'apporto professionale dei/lle mediatori/mediatrici interculturali nella loro attività di mediazione tra codici culturali diversi.

Il gruppo di lavoro multidisciplinare ha nella prima fase svolto una disamina di materiali informativi sugli screening italiani ed esteri, discutendone l'efficacia comunicativa.

Successivamente ha realizzato i seguenti passaggi:

1. Costruzione del messaggio

E' stato definito e validato collegialmente il messaggio che si è inteso comunicare (finalità e obiettivo dell'informazione, che cosa si vuole comunicare, tipo di linguaggio, lingue), costruito il testo informativo da tradurre e individuate le modalità comunicative visuali più appropriate e le scelte tecniche per il layout;

2. Traduzione dei testi

I testi sono stati tradotti nelle lingue prescelte. Sono stati utilizzati i mediatori/traduttori madrelingua con esperienza nel settore sanitario. Si è inteso produrre, nelle varie lingue, testi che riescano a catturare l'attenzione dei soggetti target senza urtarne la sensibilità, che siano comprensibili dal punto di vista linguistico e para-linguistico e che siano efficaci per indurre comportamenti salubri.

Dal momento che il testo deve facilitare la penetrazione di contenuti informativi in un contesto culturale diverso da quello italiano la traduzione non è tecnicamente letterale.

La traduzione è stata fatta a più mani e sottoposta ad un controllo da parte di altri mediatori della stessa lingua madre;

3. Testing del contenuto informativo tradotto

Il testo tradotto è stato sottoposto alla lettura da parte di piccoli gruppi di immigrati delle diverse nazionalità pertinenti alle culture/lingue usate per verificarne la comprensibilità e, infine, è stato reso definitivo.

I mediatori interculturali, al pari degli operatori sanitari, hanno discusso e concordato con i grafici e con il regista dello spot video le modalità comunicative più appropriate ed hanno contribuito alla individuazione delle strategie di diffusione del materiale

Le 11 **lingue dei materiali informativi**, oltre all'italiano, sono state scelte sulla base dei principali paesi di provenienza degli immigrati presenti nella regione Marche e sono: arabo, spagnolo, cinese, inglese, francese, albanese, rumeno, ucraino, hindi, urdu, bengalese.

³ Si fa riferimento alla definizione di "competenza culturale" elaborata dalla rete WHO-MFH "... la capacità di fornire servizi efficaci che prendano in considerazione le peculiarità individuali legate al genere, alla sessualità, alle diverse abilità, all'età, alle convinzioni culturali, religiose e spirituali".

4. Caratteristiche e contenuti dei materiali informativi

I contenuti ineriscono informazioni tecnico – organizzative su ciascuno screening.

Brochure pieghevole:

Contiene il logo (3 segni dei tre colori degli screening, azzurro, rosa, verde) e lo slogan del Progetto:
Fai lo screening. Proteggi la tua salute

Le informazioni generali sottolineano che “lo screening è un programma nazionale del Servizio Sanitario per individuare il tumore in fase iniziale, quando può essere curato” e che:

- è gratuito;
- è semplice;
- non è doloroso;
- puoi farlo vicino casa;
- non richiede prenotazione;
- non richiede impegnativa del medico;
- rispetta la tua privacy

La pagina presenta l'immagine di una busta da lettera, ad indicare che l'invito arriva con una lettera e si dice anche che “Se non ti è arrivata la lettera o se vuoi avere più informazioni puoi chiamare gratuitamente il numero della Segreteria Screening della tua zona (sia da fisso che da cellulare)” (seguono i recapiti telefonici).

Vengono poi fornite spiegazioni specifiche su ciascuno screening: in che cosa consiste il test/esame, se è per la donna o per l'uomo o per entrambi i sessi (ci sono le immagini riferite ad una donna giovane nel caso della cervice, ad una donna di media età per la mammella e ad un uomo e una donna di media età per il colon retto), in che classe di età e la periodicità con cui deve essere fatto e su alcuni aspetti organizzativi (dove può essere fatto, chi chiamare per avere ulteriori informazioni, in che modo arriva il risultato dell'esame).

Locandina

È in formato A3, contiene il logo (3 segni dei tre colori degli screening, azzurro, rosa, verde), lo slogan del Progetto: **Fai lo screening. Proteggi la tua salute** e le informazioni generali in italiano (le stesse della brochure), l'immagine della lettera di invito e il gruppo di personaggi – target, rappresentati iconograficamente in modo da far passare il messaggio che lo screening è per tutti. Nel retro della locandina lo slogan e la frase “Lo screening è un programma nazionale del Servizio Sanitario per individuare il tumore in fase iniziale, quando può essere curato” sono tradotti nelle 11 lingue.

Scheda informativa per la ricerca del sangue occulto nelle feci

Le modalità di raccolta del campione di feci per lo screening colon retto sono state sintetizzate in una “scheda” (in formato A4) che contiene alcune illustrazioni e semplici istruzioni tradotte nelle 11 lingue del progetto seguendo la metodologia già illustrata.

Tutti i materiali cartacei contengono il QR Code della APP.

APP “Il Servizio sanitario si prende cura di te”

La APP è in 11 lingue oltre all'italiano.

L'icona della APP rappresenta il logo del Progetto e la pagina di apertura contiene il gruppo di personaggi – target (lo stesso della locandina).

Per fruire della APP non è necessaria la registrazione, è gratuita, è intuitiva, «ti guida», è di facile consultazione.

Fornisce informazioni generali, specifiche per ciascuno screening (le stesse della brochure) e approfondimenti «se vuoi saperne di più» sui tre screening oncologici, dove si possono fare (mappa interattiva con visualizzazione del nome della struttura della zona in cui si trova chi consulta la APP, e la possibilità di attivare la navigazione verso la struttura), indirizzi e numeri di telefono interattivi dei servizi a cui rivolgersi per le informazioni.

È possibile inserire news, eventi, link, spot video ecc.

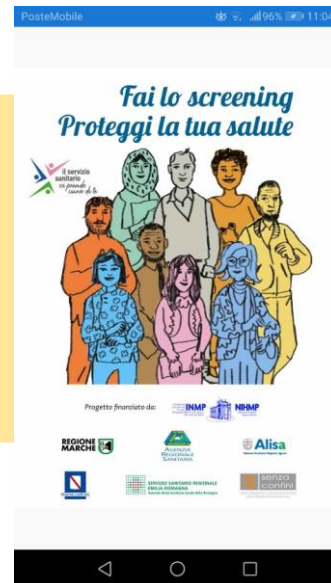
Caratteristiche della APP 12 lingue

Per i dispositivi **Android** il nome della App è:
Il servizio sanitario si prende cura di te

Per i dispositivi **iOS** il nome è:
SSRXTE – Screening

Tramite QRCode:

- ☐ Testi «interculturali»
- ☐ Non è necessaria la registrazione
- ☐ E' gratuita
- ☐ E' intuitiva, «ti guida», è di facile consultazione
- ☐ Fornisce informazioni generali, specifiche e approfondimenti «se vuoi saperne di più» sui tre screening oncologici
- ☐ Dove si possono fare (mappa interattiva con visualizzazione del nome della struttura e la possibilità di attivare la navigazione verso la struttura), indirizzi e numeri di telefono interattivi dei servizi a cui rivolgersi per le informazioni
- ☐ E' possibile inserire news, eventi, link, spot video ecc



Spot video “Il Servizio sanitario si prende cura di te”

Il gruppo di lavoro regionale ha predisposto lo script e suggerito la sceneggiatura, collaborando con il regista.

I protagonisti sono due donne, una latino-americana e una italiana, e due uomini, uno adulto magrebino con il figlio.

La storia mostra la preoccupazione della donna sudamericana che ha ricevuto la lettera di invito per lo screening mammografico, l'incoraggiamento e le spiegazioni da parte dell'altra donna che rivela di avere avuto le informazioni sugli screening attraverso una APP che si chiama “Il Servizio sanitario si prende cura di te”, tradotta in 11 lingue oltre all'italiano. La donna sudamericana effettua lo screening mammografico e si tranquillizza, riferendo all'amica che gli operatori del Servizio sanitario sono molto competenti e gentili.

La vicenda delle due donne si aggiunge a quella di un uomo magrebino ed il figlio sedicenne, nella quale si evidenzia la possibilità di avere informazioni sullo screening per il colon retto e anche per gli screening femminili attraverso una brochure cartacea nelle varie lingue in cui si comunica anche la possibilità di scaricare l'APP “Il Servizio sanitario si prende cura di te”.

Il video integrale può essere visto seguendo questo link:

<https://www.youtube.com/watch?v=U1uKiWOsFh0>

Anche i video sono fruibili sottotitolati nelle 11 lingue del Progetto e visibili qui:

https://www.youtube.com/channel/UCMicrWyLZcH_A71dWSp6FDg



5. Raccomandazioni per l'utilizzo dei materiali informativi

Tutti i materiali informativi prodotti nel Progetto "Il Servizio sanitario si prende cura di te" sono destinati alla popolazione immigrata e anche a quella italiana.

Sono stati ideati per raggiungere direttamente e facilmente la popolazione in quanto oggi tutti posseggono uno smartphone e molti consultano i social media.

Si ritiene importante che venga conosciuto anche dagli operatori dei servizi sanitari che, nell'incontro con l'utenza straniera, possono così avere strumenti informativi originali e nuovi che consentono di trasmettere l'informazione nella lingua di origine e, in qualche modo, anche di "fidelizzare" le persone.

I materiali informativi, ovviamente non possono essere esaustivi rispetto ai bisogni di informazione e non devono sostituire la relazione clinica tra operatore sanitario italiano e persona immigrata; essi intendono facilitarla, offrendo un aiuto agli operatori sanitari e fornendo alla popolazione straniera l'opportunità di ascoltare le informazioni nella propria lingua.

I materiali informativi possono essere utilizzati anche in contesti non sanitari in occasione di incontri rivolti agli immigrati organizzati da Comuni, enti, associazioni di volontariato e di immigrati presenti sul territorio.

Tutti i prodotti del Progetto e i materiali informativi sono disponibili nel sito dell'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute / ARS Marche (a cui possono essere anche richiesti direttamente)

<https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS/Il-Sistema-Sanitario-si-prende-cura-di-te>

Realizzazione del Progetto a cura di:

Ente capofila del Progetto: Regione Marche, Osservatorio sulle Diseguaglianze / Agenzia Regionale Sanitaria

Patrizia Carletti (responsabile scientifica),
Giorgiana Giacconi (coordinamento del progetto)
Marco Refe (coordinamento attività di formazione e comunicazione)

Regione Liguria, Alisa, Azienda Ligure Sanitaria della Regione Liguria:

Germana Torasso (responsabile scientifica)
Paolo Forno (coordinamento esecutivo)
Agnese Schena (segreteria organizzativa)

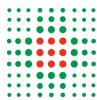
Regione Campania:

Raffaella Errico (responsabile scientifica)
Maria Femiano (responsabile progetto Asl capofila Napoli 2 Nord)

AUSL Reggio Emilia:

Antonio Chiarenza (responsabile del progetto)
Anna Ciannamè (referente attività formazione)
Benedetta Riboldi (referente attività comunicazione)

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche
Via G. da Fabriano n. 3 - 60125 Ancona Italia
Tel +39 0718064103 Fax +39 0718064056
<https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/ODS>



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia



Associazione Senza Confini, Ancona:
Iside Cagnoni (responsabile del progetto)

Le traduzioni interculturali sono a cura dell'Associazione Senza Confini, Ancona
Coordinamento scientifico: Stefania Vichi

Mediazione Linguistico Culturale (Associazione Senza Confini Ancona):

Aiman Ajaj, Ana Fron, Barjinder Singh, Chahrazed Amara, Christiane Oumy Sene, Elena Sforzi, Elena Tymchenko, Flamur Bilo, Gabriele Gerini, Jasneet Kaur, Jennifer Gozie, Jin Wei Sun, Lily Miriam Sanchez Agreda, Mastaki Kambale, Meilinda Ong, Miriam Aguilar Matamoros, Naazbi Soormahbi Chumroo, Nazmie Kasmi, Noha El Nounou, Oksana Shatokhina, Rita Nwabeichi, Rodica Turcanu, Rehana Malik, Rukayat Gbadebo, Shamima Sultana, Zana Dhroso