



JA PreventNCD

Joint Action Prevent Non-Communicable Diseases



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori



Sistema Socio Sanitario

Regione
Lombardia

Help-Desk pilot project

Introduction and aims

26th February 2025



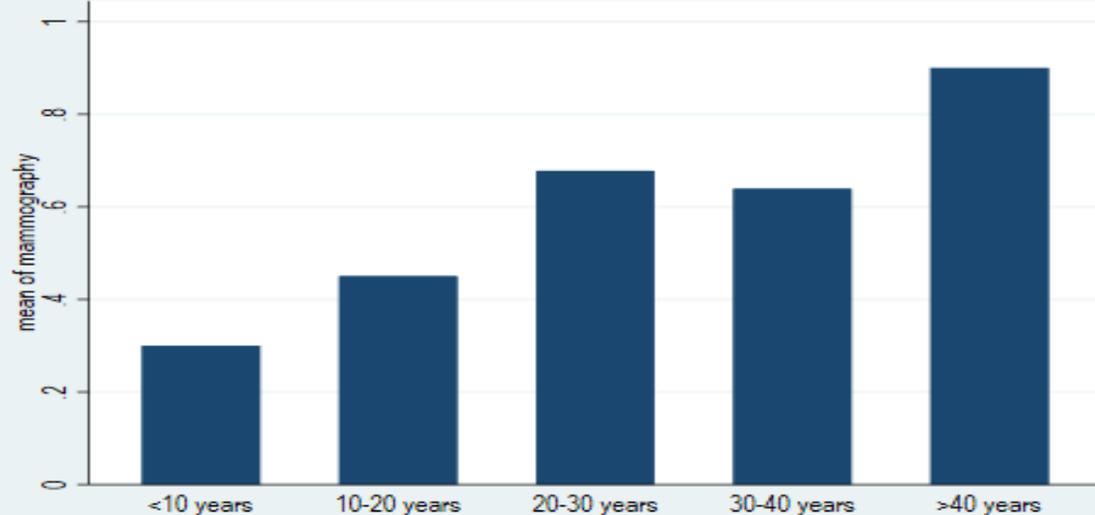
Co-funded by
The European Union

Perchè HD : *risultati studio CHINT*

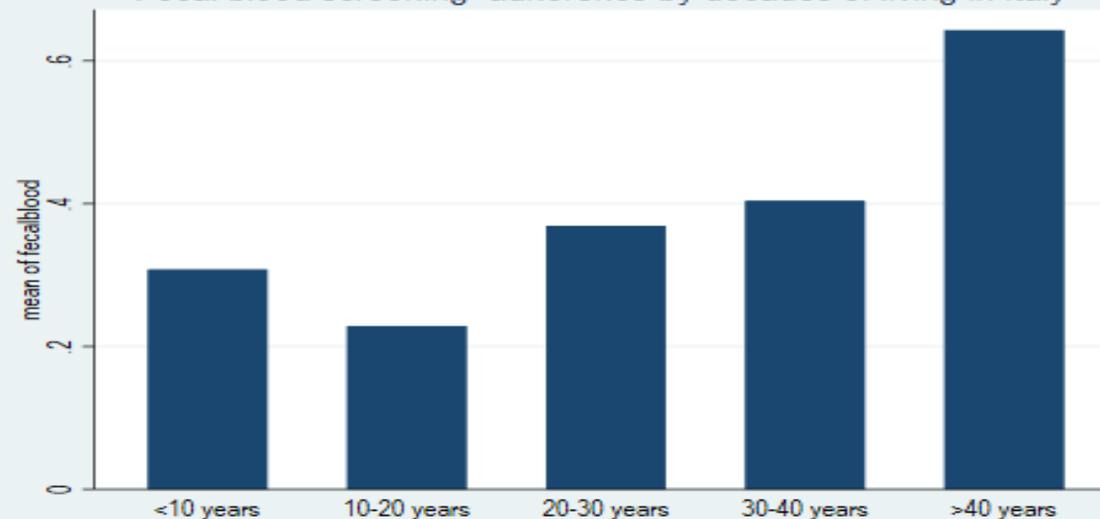


JA PreventNCD

Mammography screening adherence by decades of living in Italy



Fecal blood screening adherence by decades of living in Italy



Co-funded by
The European Union



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Perchè HD : *disuguaglianze di salute e NCD*



JA PreventNCD

WHEEL OF POWER/PRIVILEGE



Adapted from ccrweb.ca

@sylviaaduckworth



Co-funded by
The European Union

Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori

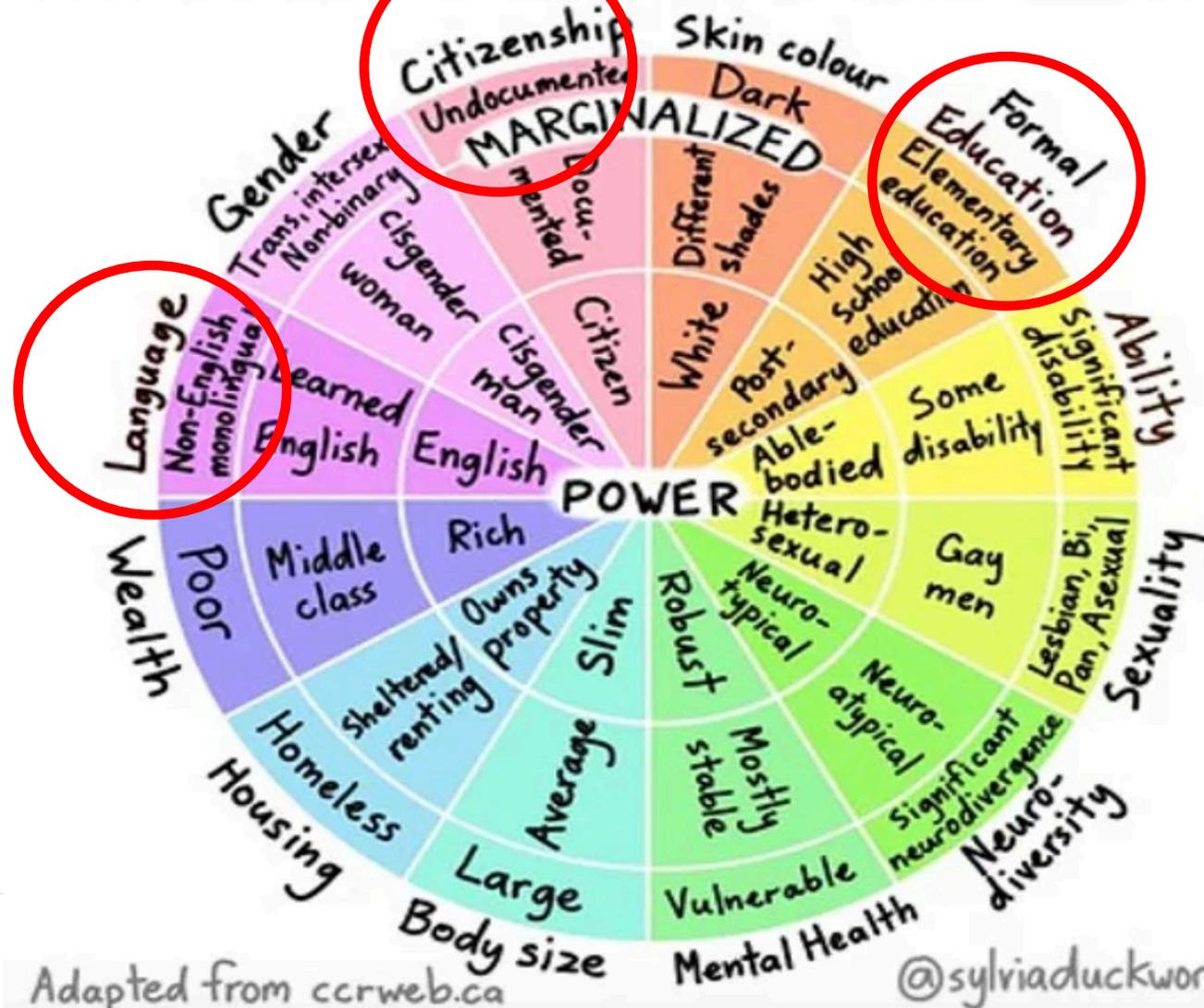
Sistema Socio Sanitario
Regione
Lombardia

Perchè HD : *disuguaglianze di salute e NCD*



JA PreventNCD

WHEEL OF POWER/PRIVILEGE



Co-funded by
The European Union

Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori

Sistema Socio Sanitario
Regione
Lombardia

Help-Desk : *gruppo di lavoro*



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia



Suping Huang
Professional mediator



Lidia Casti
Professional mediator



Chiara Capozzi
Linguistic mediator (support)

Chinese mediators (support)

Federica Chen

Sofia Huang

Giulia Hu Murong

SC Epidemiologia e Prevenzione

Valeria Pala
Giuliana Gargano
Ivan Baldassari
Alberto Evangelista
Claudia Vener
Sabina Sieri

Data Science

Paolo Baili

SC Accoglienza - Cup e Libera Professione

Paola De Martino
Annalisa De Simone Sorrentino
Alessandra Capodivento
Salvina Spagnolo
Andrea Pileggi

Gestione Operativa

Magda Giulia Santini

S.s.d Psicologia Clinica

Silvia Bettega

SITRA

Silvia Pazzaglia

S.c. Ambulatorio Generale

Prericovero

Simona Figliuzzi

Direzione medica

Valentina Villa



Co-funded by
The European Union

Help-Desk : *gruppo di lavoro*



JA PreventNCD



Patrizia Farina
ordinario di Demografia e
Statistica Sociale presso UNIMIB.



JA Cancer and other NCDs prevention
action on health determinants

Consortium meeting, October 18, 2023

Istituto Superiore di Sanità

Raffaella Bucciardini e il WG7 sulle diseguaglianze di salute.



Co-funded by
The European Union



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori

Sistema Socio Sanitario





Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Un po' di storia..

Il progetto Linkage

Giuseppe Procopio





CASISTICA ATTUALE:



Numeri di casi afferiti alla Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori da luglio 2016 ad oggi: **42 pazienti**

Patologie interessate:

ESOFAGO, HCC, MAMMELLA , GHIANDOLE SALIVARI, SISTEMA NERVOSO CENTRALE

SPORTELLO INFORMATIVO PER I PAZIENTI DI CULTURA CINESE

Progetto Linkage

Formazione specifica di un Mediatore linguistico-culturale per la gestione all'interno delle strutture sanitarie dei pazienti oncologici di nazionalità cinese residenti in Italia

Attivazione di uno sportello di mediazione per i pazienti oncologici cinesi.

Istituzione di un Registro Nazionale contenente i dati clinici dei pazienti oncologici di nazionalità cinese residenti in Lombardia ed in Italia, afferenti alle strutture sanitarie.

Il Progetto si propone di coinvolgere:

- M.M.G.
- Consolato cinese
- Ambasciata cinese
- Referente Comunità cinese
- Associazioni culturali cinesi
- Scuole (le seconde generazioni di cinesi sono meglio integrate, quindi potenziale "vettore di informazione")
- Associazioni di Mediazione culturale



2016



JA PreventNCD

Dalla ricerca alla pratica clinica..

Magda Giulia Santini

Silvia Bettega



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori



Sistema Socio Sanitario

Regione
Lombardia



JA PreventNCD

Il progetto Help-Desk in 10 immagini

Valeria Pala



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori



Regione
Lombardia

Sistema Socio Sanitario



Uno sportello informativo e di aiuto per gli immigrati cinesi con scarsa alfabetizzazione sanitaria per facilitare l'accesso ai servizi offerti dal Sistema Sanitario Nazionale e migliorare la prognosi e la cura del cancro.





General objective

Impact, overall objective

Specific objective

Outcome

Intermediate objectives

Strategic objectives

Activity

Products

Help-Desk: General Objective, Specific Objective, Intermediate Objectives, Activities, Products

IMPACT, OVERALL OBJECTIVE

To facilitate access to the services offered by the National Health System for people with low health literacy.



OUTCOME, SPECIFIC OBJECTIVE

To increase number of disadvantaged people that access INT services



INTERMEDIATE, or STRATEGIC OBJECTIVE

1. Training of mediation staff and INT staff on the best techniques for welcoming/support Chinese people
2. Inform the Chinese population about the institute's reception service
3. Recruitment of Chinese patients in need of assistance



ACTIVITY

1. Activities to achieve Intern. Obj. 1: *training occasions*
2. Activities to achieve Intern. Obj. 2: *information campaign for chinese community, charities, GP, stakeholders, etc.*
3. Activities to achieve Intern. Obj. 3: *Opening Helpdesk (logistic and integration with INT care activities)*



PRODUCTS

1. Product of Activity 1: *training/cultural exchange for mediators and personnel.*
2. Product of Activity 2: *>10 meetings with Chinese associations, 2000 leaflets delivered*
3. Product of Activity 3: *Help-Desk service functioning*





The variable: WHAT changes

Numero di pazienti cinesi **post-Help-Desk (N_{post})**

The reference group: WHO changes

Numero di pazienti cinesi **pre-Help-Desk (N_{pre})**

The size: HOW much the variable changes

$(N_{pre} - N_{post}) / N_{pre} > 50\%$

The location: WHERE the change can be observed

INT Data warehouse

The time: WHEN the change can be observed

Mar. 2023-Feb 2024 vs Mar. 2025-Feb. 2026

Help-Desk: Gantt chart

	nov-24	dic-24	gen-25	feb-25	mar-25	apr-25	mag-25	giu-25	lug-25	ago-25	set-25	ott-25	nov-25	dic-25	gen-26	feb-26	mar-26	apr-26	
Protocols, SOPs, methods, study platform, CE				M1															
Training and learning verification				M2															
Publicity, information campaign and dissemination														M3					
Help-line functioning															M4				
Help-desk functioning																	M5		
Follow-up on satisfaction																		M6	
Quality controls, data analysis and result dissemination																			M7
Management, tenders budget/supervision/reporting																			M8



Help-Desk: dove siamo

	nov-24	dic-24	gen-25	feb-25	mar-25	apr-25	mag-25	giu-25	lug-25	ago-25	set-25	ott-25	nov-25	dic-25	gen-26	feb-26	mar-26	apr-26
Protocols, SOPs, methods, study platform, CE				M1														
Training and learning verification				M2														
Publicity, information campaign and dissemination														M3				
Help-line functioning															M4			
Help-desk functioning																M5		
Follow-up on satisfaction																	M6	
Quality controls, data analysis and result dissemination																		M7
Management, tenders budget/supervision/reporting																		M8





Milestones and Deliverables

M1: protocol approval by the EC, data entry platform ready; **D1** CE approval/fully functioning study platform

M2: training sessions successfully completed ; **D2** Certified pre-post learning verification

M3: widespread information campaign (media, CAB, places where Chinese meet); **D3** quarterly report of delivery of leaflets, report on montly meetings

M4: Helpline open and functioning; **D4** Quarterly report on patients requesting assistance

M5: Help-desk open and functioning; **D5** Quarterly report on helpdesk recruited patients

M6: Follow-up on patient satisfaction completed; **D6** Final report on patients' satisfaction

M7: Dissemination of results in the target population and scientific literature/audience; **D7** At least 2 presentation to the public and 1 paper submitted

M8: Calls for tenders and contracts, management, supervision and problem solving ; **D8** Final scientific report, final budgeting report





Milestones and Deliverables

M1: protocol approval by the EC, data entry platform ready; **D1** CE approval/fully functioning study platform

M2: training sessions successfully completed ; **D2** Certified pre-post learning verification

M3: widespread information campaign (media, CAB, places where Chinese meet); **D3** quarterly report of delivery of leaflets, report on montly meetings

M4: Helpline open and functioning; **D4** Quarterly report on patients requesting assistance

M5: Help-desk open and functioning; **D5** Quarterly report on helpdesk recruited patients

M6: Follow-up on patient satisfaction completed; **D6** Final report on patients' satisfaction

M7: Dissemination of results in the target population and scientific literature/audience; **D7** At least 2 presentation to the public and 1 paper submitted

M8: Calls for tenders and contracts, management, supervision and problem solving ; **D8** Final scientific report, final budgeting report





JA PreventNCD

Prossime azioni..

Giuliana Gargano



Fondazione IRCCS
Istituto Nazionale dei Tumori



Sistema Socio Sanitario

Regione
Lombardia

协助问询处

Progetto Help-Desk

Uno sportello di aiuto per i pazienti oncologici cinesi con difficoltà linguistiche

aperto qui il mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30

Per prenotare un appuntamento presso lo sportello:

scrivere un messaggio su wechat:



oppure telefonare al numero 3480197904

disponibile nei giorni **lunedì** e **sabato** dalle ore 8:30 alle ore 12:30



协助问询处

Progetto Help-Desk

一个为中文肿瘤患协助的服务窗口
者提供语言

每星期三 8:30 - 12:30 在此开放

请提前约会，在微信上留言
或拨打电话 3480197904。

电话服务时间：

星期一和星期六 8:30 - 12:30



Help-Desk: volantino per uso interno INT

PROGETTO HELP-DESK
DI MEDIAZIONE
LINGUISTICO-CULTURALE
CINESE

GIORNO DI APERTURA SPORTELLO
MERCLEDÌ 8:30-12:30

Per prenotazioni e informazioni
lunedì e sabato dalle 8:30 alle 12:30
al numero di telefono 348 0197904
oppure via WeChat

PER MAGGIORI INFORMAZIONI
Unità di Epidemiologia e Prevenzione
Contatti (PI e co-PI)

✉ sportello.hdcinesi@istitutotumori.mi.it
✉ valeria.pala@istitutotumori.mi.it
✉ giuliana.gargano@istitutotumori.mi.it



PROGETTO HELP-DESK

Mediatore linguistico-culturale
per pazienti oncologici
di nazionalità cinese

Facilitare l'accesso alle cure
e ridurre le barriere comunicative

IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori Regione Lombardia

PROGETTO
HELP DESK
协助问询处



Co-funded by
The European Union

CHE COSA È

Dal mese di marzo 2025,
per la durata di un anno,
sarà attivo presso
il nostro Istituto (INT) uno
sportello di mediazione
linguistico-culturale cinese,
chiamato *Help-Desk*.

OBIETTIVO

Facilitare l'accesso alle cure
e la conoscenza dei servizi
offerti ai pazienti cinesi con
difficoltà linguistiche.

Un mediatore formato
accompagnerà
il paziente di lingua cinese
e affiancherà
il personale sanitario durante
la prima visita oncologica,
offrendo aiuto
nella comunicazione
e nella mediazione culturale
per il paziente
e la sua famiglia.

PERCHÈ

- Ridurre le barriere che rendono difficile la comunicazione tra pazienti/familiari cinesi e il personale sanitario dell'Istituto.
- Migliorare l'adesione alle terapie e il benessere del paziente, garantendo migliore comprensione di diagnosi, effetti collaterali terapie, e servizi disponibili.

DOVE E QUANDO

- Dove Lo sportello Help-Desk si trova nella hall dell'Istituto (spazio CRAL), in una zona che garantisce privacy e facile accesso anche a persone con mobilità ridotta.
- Giorno e orario **tutti i mercoledì dalle 8:30 alle 12:30**

COME E QUANDO PRENOTARE

Pazienti

- Prenotazione telefonica al **348 0197904**
- **lunedì e sabato 8:30-12:30**
- Oppure via **WeChat**

Operatori sanitari INT

- Stesso numero e stessi orari, per richiedere mediazione/supporto in occasione della prima visita.



JA PreventNCD



COME E QUANDO ACCEDERE

- Il mercoledì (8:30-12:30), la persona prenotata si presenta allo sportello Help-Desk
- Il mediatore aiuta nelle operazioni di prenotazione della visita
- Accompagna il paziente supportando il personale sanitario durante la prima visita oncologica.

PROMOTORE E FINANZIAMENTO

- Il progetto è ideato e promosso dalla Direzione Scientifica della **Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori (INT) di Milano**.
- Ha ricevuto un finanziamento europeo nell'ambito della Joint Action Prevent Non Communicable Diseases (JA PreventNCD), con lo scopo di ridurre le disuguaglianze di salute.

RICADUTE

- I risultati saranno valutati in termini di numero di accessi e soddisfazione degli utenti.
- Le procedure sviluppate saranno condivise con la comunità scientifica per eventuale replicazione in altri Paesi e/o su altre popolazioni migranti.



JA PreventNCD

PROGETTO HELP DESK 协助问询处

米兰国家肿瘤研究所提供中文翻译支持，
帮助华人肿瘤患者沟通无障碍

Disponibilità di un Mediatore linguistico-culturale nell'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano per supportare i pazienti oncologici di nazionalità cinese con difficoltà linguistiche.

Aperto il **mercoledì 8:30 - 12:30**.
Chi ha l'appuntamento si reca allo sportello dove verrà aiutato dal mediatore in tutte le operazioni di prenotazione e, successivamente, anche durante la prima visita

服务时间

星期三 8:30 - 12:30

已预约者请到服务窗口，
协调员（翻译）将提供挂号、
预约，且后续陪同首次就诊协助服务。

Il progetto avrà durata di un anno a partire da marzo 2025
该项目自2025年3月起，为期一年

📍 Via Venezzan 1 Milano



COME PRENOTARE IL SERVIZIO 预约方式

☎ +39 3480197904
LUN E SAB 8:30 - 12:30
星期一和星期六 8:30 - 12:30
📞 微信联系!



Sistema Socio Sanitario
IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori
Regione Lombardia

L'Help-Desk è situato nell'ingresso dell'Istituto Nazionale dei Tumori (INT) di Milano, in uno spazio facilmente accessibile anche per le persone che hanno una capacità motoria ridotta. Lo spazio è opportunamente segnalato da cartelli bilingue.

服务台设于米兰国家肿瘤研究所 (INT) 入口处 (via Venezzan 1号)
设有行动不便者无障碍通道。
现场设有中意双语指示牌。

CAB:
Community advisory board
(comitato consultivo della comunità)



Co-funded by
The European Union