



Il Telefono Verde AIDS dell'Istituto Superiore di Sanità: un'Unità Operativa impegnata in differenti aree

A cura di Anna Colucci, Pietro Gallo e Anna Maria Luzi

PREMESSA

Il Servizio Telefono Verde AIDS dell'Istituto Superiore di Sanità, anonimo e gratuito è stato istituito dalla Commissione Nazionale per la Lotta contro l'AIDS (CNLA) il 20 giugno 1987 ed è co-finanziato dal Ministero della Salute.

Nel corso del tempo il Servizio si è strutturato in un'Unità Operativa impegnata in differenti aree:

1. Counselling telefonico (Telefono Verde AIDS – 800 861061)
2. Ricerca psico-socio-comportamentale
3. Formazione/aggiornamenti
4. Educazione sanitaria rivolta a studenti
5. Consulenza
6. Coordinamento Reti.

FINALITÀ DELL'UNITÀ OPERATIVA

- Trasformare risultati di studi e ricerche in messaggi personalizzati utili alla prevenzione dell'infezione da HIV
- Integrare l'approccio psico-sociale e comportamentale con quello bio-medico
- Promuovere e divulgare conoscenze e competenze su tematiche riguardanti la comunicazione efficace e il counselling in ambito sanitario
- Attivare collaborazioni (consulenze) e Reti (coordinamento).

AEE DI INTERVENTO

1. Counselling Telefonico per la popolazione generale e per i cittadini stranieri (Telefono Verde AIDS)

Obiettivi dell'intervento di counselling telefonico

- erogare informazioni scientifiche, aggiornate e personalizzate trasformate in messaggi utili per la persona (*informative counselling*)
- favorire attraverso il colloquio l'individuazione del "reale" problema della persona/utente e *prospettare* insieme possibili soluzioni (*problem solving counselling*)
- *supportare* la persona nei momenti di crisi (*crisis counselling*)
- *facilitare* nella persona/utente in difficoltà la diminuzione del disagio e dell'ansia per una migliore ricezione del messaggio informativo al fine di favorire modifiche comportamentali e decisionali (*decision making counselling*).

Contattano il Servizio (1 gennaio – 20 novembre 2007)

- persone di sesso maschile (84,2%)
- giovani-adulti (80,0% ha un'età tra i 20 e i 39 anni)
- provenienti da aree geografiche del Centro-Nord Italia
- bisogni informativi che si orientano principalmente intorno a tematiche concernenti le vie di contagio e il test per la ricerca degli anticorpi anti-HIV.

Il 68,9% delle telefonate proviene da persone eterosessuali con un trend in aumento nel corso del tempo (17,3% nel 1987 - 68,9% nel 2007) [Allegato 1]

Il Telefono Verde AIDS non risponde più ad una situazione di emergenza ed allarme sociale come vent'anni fa. Pur tuttavia i dati mostrano che un notevole numero di persone, quotidianamente, contattano gli esperti del TVA, scegliendo il mezzo telefonico e la modalità in anonimato, per esprimere i propri bisogni informativi, chiarire dubbi e avere indicazioni in merito ai servizi presenti sul territorio ai quali potersi riferire

Oggi, un Servizio di Counselling Telefonico garantisce ai cittadini italiani e stranieri accesso immediato e fruizione di informazioni personalizzate su tematiche inerenti l'infezione da HIV e l'AIDS indispensabili per tutelare la propria salute e quella della collettività

2. Ricerca psico-socio-comportamentale

- Salute delle persone straniere con particolare riferimento all'infezione da HIV e all'AIDS
- Valutazione di interventi di prevenzione rivolti alla popolazione straniera (Valutazione del depliant – Campagna Informativo-Educativa per la Lotta contro l'AIDS promossa dal Ministero della Salute nel 2005/7)
- Valutazione dell'intervento di counselling transculturale nell'infezione da HIV e nell'AIDS rivolto a cittadini non italiani
- Qualità di vita delle persone sieropositive, con particolare riferimento a tematiche legate al bisogno di genitorialità
- Aspetti psico-sociali nella sperimentazione del vaccino anti-TAT (ICAV).

3. Formazione e Aggiornamento

Percorsi formativi, intra ed extramurali, su tematiche riguardanti la comunicazione efficace e il counselling per operatori psico-socio-sanitari del Servizio Sanitario Nazionali, delle ONG e delle Associazioni di Volontariato impegnati in differenti ambiti. Nel tempo sono stati formati e aggiornati un totale di oltre 8.000 operatori.

4. Educazione sanitaria

Attività, intra ed extra murale, rivolta a studenti di Scuole Medie Inferiori e Superiori in collaborazione con Istituti Scolastici e Servizi Territoriali, svolta attraverso incontri seminariali e interventi di peer education

5. Consulenza

- Presidenza del Consiglio dei Ministri (Servizio Drogatel)
- Protezione Civile (Numeri Brevi)
- Centro Nazionale Trapianti (Telefono Verde Trapianti)
- Telefono Verde Oncologico (Sperimentazione Di Bella)
- Associazione Italiana Leucemie (Telefono Verde AIL)
- Ministero della Salute (URP, Bioterrorismo, 1500, Campagna Informativo-Educativa per la lotta contro l'AIDS 2006-2007)
- Centro Nazionale Malattie Rare.
- UNICEF.

6. Coordinamento Reti

Progetto Europeo AIDS & Mobility - National Focal Point italiano, network di 52 esperti su tematiche inerenti la salute delle persone non italiane, impegnati in strutture pubbliche e non, presenti in 9 regioni del Nord, Centro e Sud Italia

Rete di Servizi governativi e non, impegnati nell'ambito dell'informazione/counselling telefonico sull'infezione da HIV presenti sul territorio nazionale.

CONCLUSIONI

Il Virus dell'Immunodeficienza Umana ha rappresentato una sfida al moderno paradigma delle scienze biomediche, ha richiesto innovativi modelli di prevenzione, ha reso indispensabile la collaborazione tra differenti discipline, professionalità e ambiti di intervento.

Il lavoro svolto dall'equipe del Telefono Verde AIDS, dal 1987 ad oggi, ha fornito un contributo scientifico a tale sfida attraverso l'integrazione delle scienze biomediche con quelle umane e sociali.

La presenza all'interno dell'ISS del Telefono Verde AIDS rappresenta un'esperienza innovativa e può costituire un modello al quale riferirsi per fronteggiare differenti problematiche sanitarie che coinvolgono il singolo e la collettività.

Allegato 1 - Sintesi dei dati relativi all'attività di counselling telefonico rivolta alla popolazione generale (1 gennaio - 16 novembre 2007)

		Numero	Percentuale (%)
TOTALE TELEFONATE		21.070	
TOTALE QUESITI		56.290	
SESSO	Maschi	17.732	84,2
	Femmine	3.338	15,8
CLASSE D'ETA' PIU' RAPPRESENTATA	20-39 anni	16.868	80,0
DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER AREE GEOGRAFICHE	Nord	9.711	46,2
	Centro	6.516	30,9
	Sud	3.650	17,3
	Isole	1.182	5,6
	Non Indicato	11	0,0
DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI UTENTI	Eterosessuali	14.528	68,9
	NFDR	4.120	19,6
	Omo-bisessuali	1.462	6,9
	Sieropositivi	652	3,1
	Volontari vaccino anti TAT	143	0,7
	Tossicodipendenti	84	0,4
	Emotrasfusi	15	0,1
	Altro/Non Indicato	66	0,3
DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI QUESITI	Modalità trasmissione	21.875	38,9
	Informazioni sul test	12.044	21,4
	Aspetti psico-sociali	8.945	15,9
	Disinformazione	6.978	12,4
	Prevenzione	2.669	4,7
	Sintomi	1.620	2,9
	Virus	899	1,6
	Terapia e Ricerca	447	0,8
	Vaccino TAT	305	0,5
	Altro	508	0,9

Per qualsiasi ulteriore informazione in merito rivolgersi alla Dott.ssa Anna Maria Luzi, Responsabile Scientifico dell'Unità operativa "Telefono Verde AIDS" - Istituto Superiore di Sanità, viale Regina Elena, 299 - 00161 Roma. Tel. 06/49902029, fax 06/49902695
E-mail: anna.luzi@iss.it.

© La riproduzione parziale o totale del presente documento deve essere preventivamente autorizzata. Istituto Superiore di Sanità 2007.