

CONVEGNO

L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling in sanità pubblica

Il Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse

Pietro Gallo

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione
Dipartimento Malattie Infettive
Istituto Superiore di Sanità

Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse – TV AIDS e IST

Prima esperienza in Italia di un Telefono Verde pubblico impegnato in area sanitaria

Istituito nel 1987 dalla Commissione Nazionale Lotta all'AIDS - collocato all'interno dell'**Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione** del Dipartimento Malattie Infettive

Servizio Nazionale, anonimo e gratuito, di prevenzione primaria e secondaria dell'infezione da HIV, dell'AIDS e delle altre IST attuata attraverso l'intervento telefonico basato sul Modello operativo comunicativo-relazionale e strutturato secondo le competenze di base del counselling. L'obiettivo è quello di promuovere la modifica dei comportamenti a rischio e l'adozione di stili di vita adeguati attraverso un intervento personalizzato

Risposta ad eventi emergenziali, come la pandemia da **COVID-19** a partire dal 2020 e **Mpox** nel 2022

Equipe multidisciplinare di area psicologica, medica, legale. L'Equipe è affiancata da due figure tecniche di ricerca specializzate

Servizio attivo dal **lunedì al venerdì, dalle ore 13.00 alle 18.00**



Servizi specialistici del TV AIDS e IST (1/2)

Consulenza in ambito legale



Oltre 1.000 consulenze in materia legale, a partire dal 2012, anno di attivazione del servizio specialistico. Le persone chiedono informazioni ed indicazioni in merito a: tutela della privacy, discriminazioni sul posto di lavoro, previdenza, mobilità transnazionale per ragioni lavorative o per turismo e modalità di accesso alle cure

Contatto Skype uniticontrolaids è a disposizione in modalità “solo voce”, per le persone che telefonano dall'estero



Indirizzo mail dedicato esclusivamente alle persone sorde tvalis@iss.it in collaborazione con l'Università Ca' Foscari di Venezia e in interfaccia con tutti i Telefoni Verdi dell'ISS



Servizi specialistici del TV AIDS e IST (2/2)

Banca-dati informatizzata di oltre **800 Strutture**, aggiornate al 2024:

- 📄 Centri Diagnostico-clinici **558**
- 📄 Centri IST **55**
- 📄 Checkpoint Community Based **30**
- 📄 Case Alloggio per persone con AIDS **78**
- 📄 Enti del Terzo Settore **102**

Utilizzo di una metodologia informatizzata, consolidata nel tempo per l'aggiornamento sistematizzato di differenti strutture territoriali presenti nelle Regioni italiane



Network Rete dei Telefoni AIDS

2008 nasce Il Network dei Telefoni AIDS nell'ambito del progetto «Creazione e coordinamento di una Rete tra Servizi telefonici italiani governativi e non, impegnati nella prevenzione dell'infezione da HIV e dell'AIDS» (promosso e finanziato dal Ministero della Salute) con l'obiettivo di costituire una Rete tra le AIDS *Helpline* italiane governative e non, impegnate in attività di prevenzione primaria e secondaria dell'infezione da HIV, dell'AIDS e delle IST

Oggi il Network è composto da di **12 Servizi telefonici**  che erogano contenuti scientifici riguardanti l'infezione da HIV, l'AIDS e le altre IST, condividendo le modalità di conduzione dell'intervento di counselling telefonico, utilizzando la medesima scheda digitalizzata per la raccolta, in anonimato, dei dati inerenti le persone utenti che accedono al Network

Negli anni, la ReTe AIDS ha risposto complessivamente a 243.051 telefonate e 715.172 quesiti



1. **ANLAIDS Sez. Laziale**, Roma
2. **ANLAIDS Sez. Lombarda G.V.M.A.S.**, Milano
3. **ASA**-Associazione Solidarietà AIDS Onlus, Milano
4. **Associazione / Verein Pro Positiv Südtiroler AIDS HILFE**, Bolzano
5. **Associazione ARCOBALENO AIDS**, Torino
6. **Associazione Spazio Bianco AIDS**, Perugia
7. **Centro Giusy InformAIDS**, Salerno
8. **Filo diretto -TELEFONO VERDE AIDS Emilia Romagna**, – Bologna
9. **Linea Verde AIDS - ASL Napoli 1 Centro** - Napoli
10. **Segreteria AIDS-Caritas Ambrosiana** - Milano
11. **Telefono Verde AIDS e IST UO RCF/Dipartimento Malattie Infettive**, Istituto Superiore di Sanità, Roma
12. **Unità HIV – Fondazione Villa Maraini ETS**, Roma

L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling si avvale del Modello Operativo comunicativo-relazionale*

L'intervento telefonico breve, mirato e specifico, si articola in tre fasi, caratterizzate da passaggi ben definiti, secondo il **Modello Operativo comunicativo-relazionale**

La finalità prioritaria è di attivare nella persona processi di consapevolezza, autonomia, responsabilità personale, capacità decisionale

**Il Modello Operativo comunicativo-relazionale messo a punto dagli esperti dell'UO RCF, è stato realizzato, applicato e valutato in differenti settori di Sanità Pubblica nell'ambito di alcuni Progetti di ricerca promossi e finanziati dal Ministero della Salute, condotti con la responsabilità scientifica e il coordinamento dell'Istituto Superiore di Sanità. Costituisce per il/la professionista un protocollo di riferimento, una mappa flessibile e dinamica da utilizzare nei diversi contesti di Sanità Pubblica*

Modello Operativo comunicativo-relazionale: fasi dell'intervento telefonico (1/3)

Fase iniziale della telefonata



- Preparare il setting interno (autoconsapevolezza dell'operatore) ed esterno
- Accogliere (salutare e presentarsi)
- Ascoltare attivamente (usare le tecniche del rispecchiamento empatico: riformulazione, delucidazione, capacità di indagine, messaggi in prima persona)
- Rilevare il bisogno di informazioni
- Chiarire cosa la persona sappia già e cosa desideri sapere
- Focalizzare il problema

Modello Operativo comunicativo-relazionale: fasi dell'intervento telefonico (2/3)

Fase intermedia della telefonata



- Rendere consapevole la persona del problema emergente
- Individuare e condividere un obiettivo
- Fornire informazioni personalizzate, considerando che qualsiasi informazione si inserisce nello schema cognitivo ed emotivo della persona
- Favorire l'esplicitazione di dubbi e domande
- Rispondere ad una domanda per volta, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile, evitando tecnicismi e termini specialistici
- Verificare le implicazioni relative a quanto è stato detto
- Accogliere e porre attenzione alle emozioni
- Proporre e concordare possibili soluzioni con eventuale invio ad altri riferimenti territoriali

Modello Operativo comunicativo-relazionale: fasi dell'intervento telefonico (3/3)

Fase finale della telefonata



- Riassumere quanto emerso nel corso del colloquio
- Verificare che la persona abbia acquisito l'informazione erogata e compreso quanto concordato
- Mostrare disponibilità a un successivo contatto
- Salutare adeguatamente

Scheda di raccolta dati digitalizzata

Consente di:

- conservare informazioni inerenti l'utenza che accede al Servizio nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza
- fornire indicazioni con immediatezza alla persona per affrontare il "problema" che l'ha portato a telefonare

La scheda dati digitalizzata può essere utilizzata da più Servizi Telefonici se essi sono collegati in rete

Operatore: Pietro Gallo - Amministratore Codice chiamata:

Data e durata e durata della chiamata

Data: Ora inizio: Ora fine: Durata: (minuti e secondi)

Frequenza telefonata: Fonti del servizio:

Utente

Età: Sesso: * Tipo utente: *

Nazione di chiamata: * Provincia di chiamata: * Nazionalità: *

Situazione e test HIV

Tipo di situazione: Precedente test HIV: *

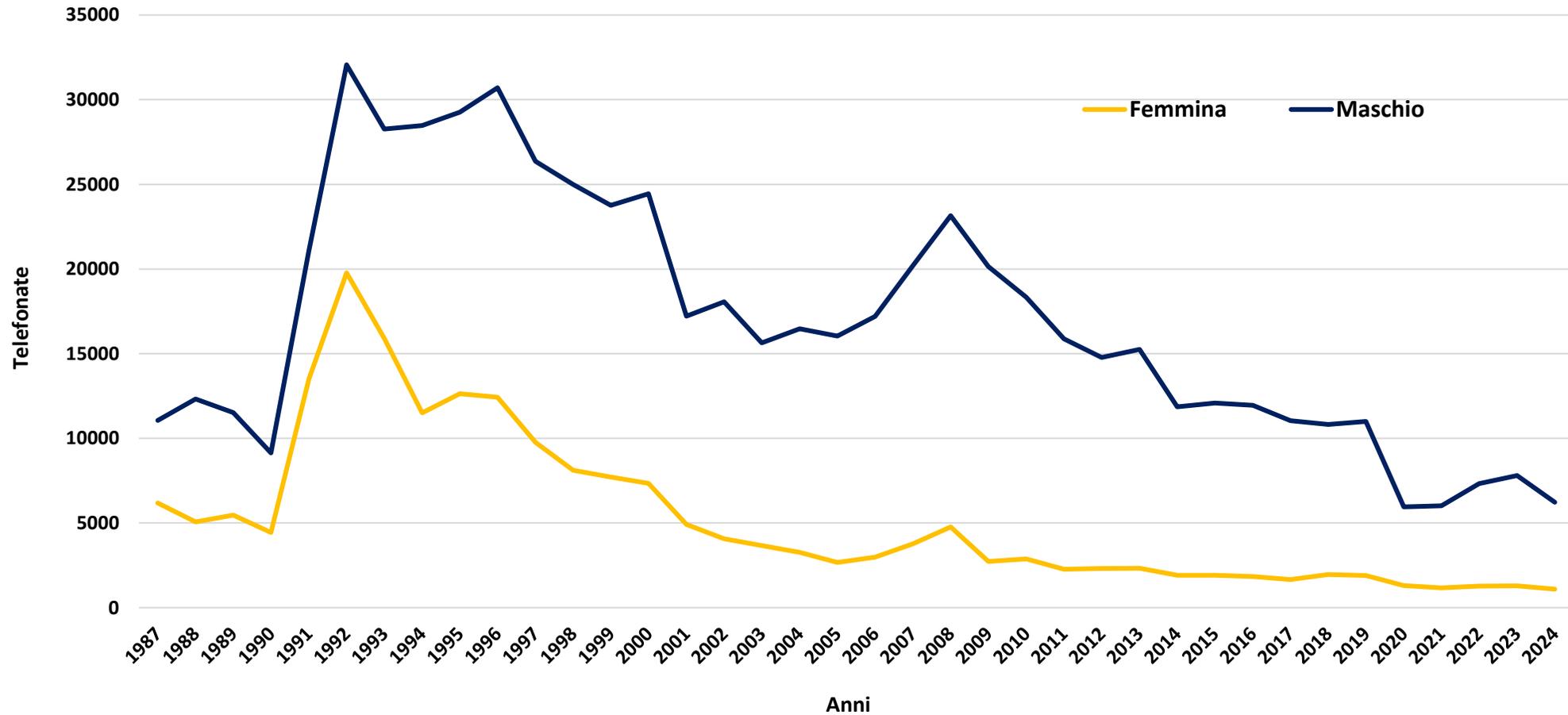
Domande *

Gruppo	Tipo	Selezionate
GENERALE		
VIRUS		
TRASMISSIONE		
M.S.T.		
DIFFUSIONE / TREND		
SINTOMI		
TEST		
SOCIALE		
CENTRI		
PSICOLOGIA		
DISINFORMAZIONE		
PREVENZIONE		
TERAPIE		
ISTITUZIONI		
RICERCA		
SPERIMENTAZIONE TAT		
SPERIMENTAZIONE TAT + ENV		

Stato emotivo

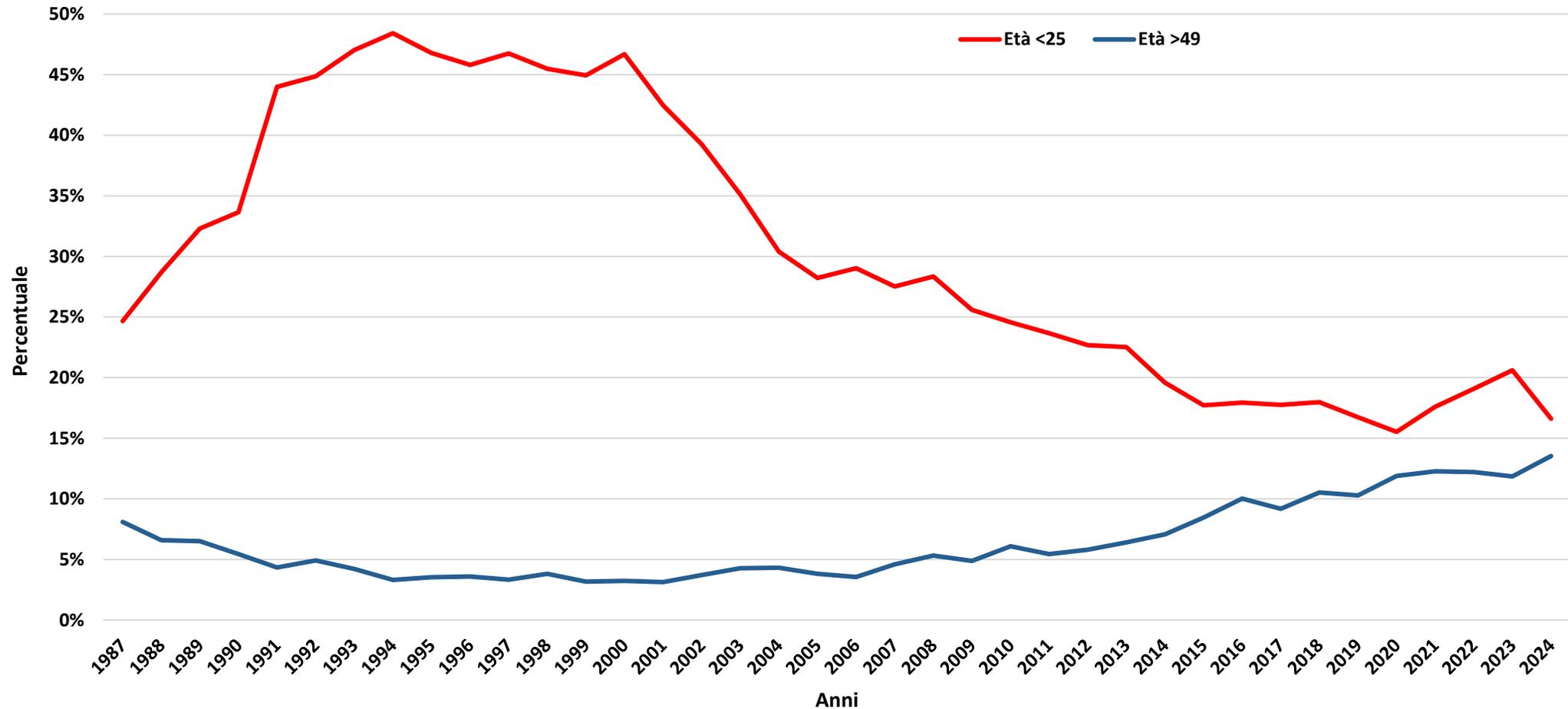
Percepito dall'operatore: Dichiarato dall'utente:

Andamento delle Telefonate per genere (1987 – 2024)



Andamento delle Telefonate per classe d'età

Età <25 vs Età >49



1987 – 2024 in sintesi...

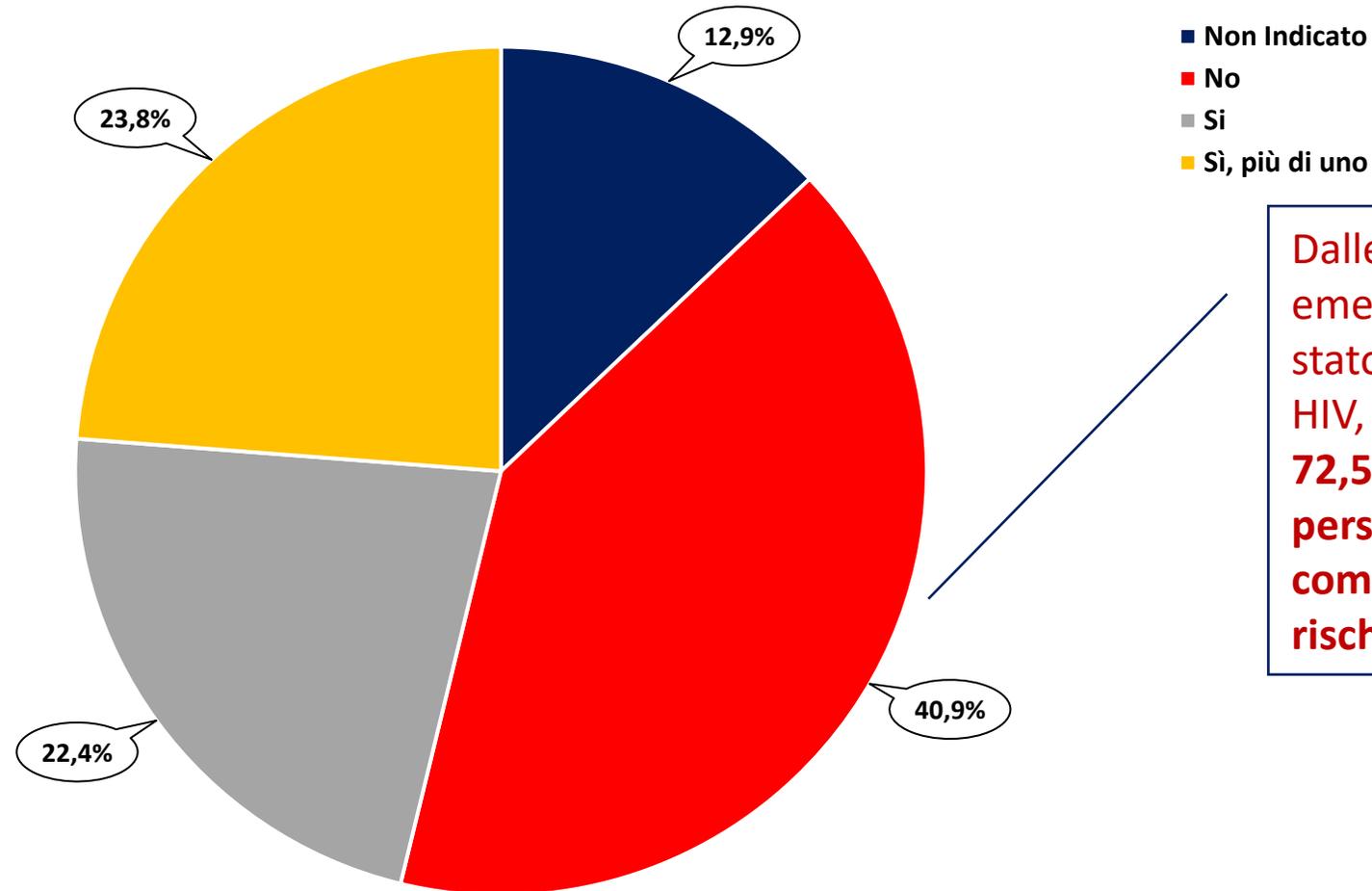
- 843.953 telefonate
- Il 76,3% delle telefonate è pervenuta da persone di genere maschile
- Le classi di età maggiormente rappresentate sono 25 -29 anni (24,7%) e 30–34 anni (19,4%)
- 2.365.063 quesiti riguardanti per il 54,1% due aree tematiche:
 - ➔ modalità di trasmissione (28,4%)
 - ➔ informazioni su test di screening ed esami diagnostici (25,7%)

Telefonate per gruppi di persone utenti

Gruppi	N	%
Eterosessuali	484.270	57,4%
Cittadini, Professionisti	248.803	29,5%
MSM*	55.070	6,5%
Persone che vivono con HIV	18.752	2,2%
Altro/Non Indicato	37.058	4,4%

* Men who have Sex with Men – Uomini che fanno sesso con Uomini

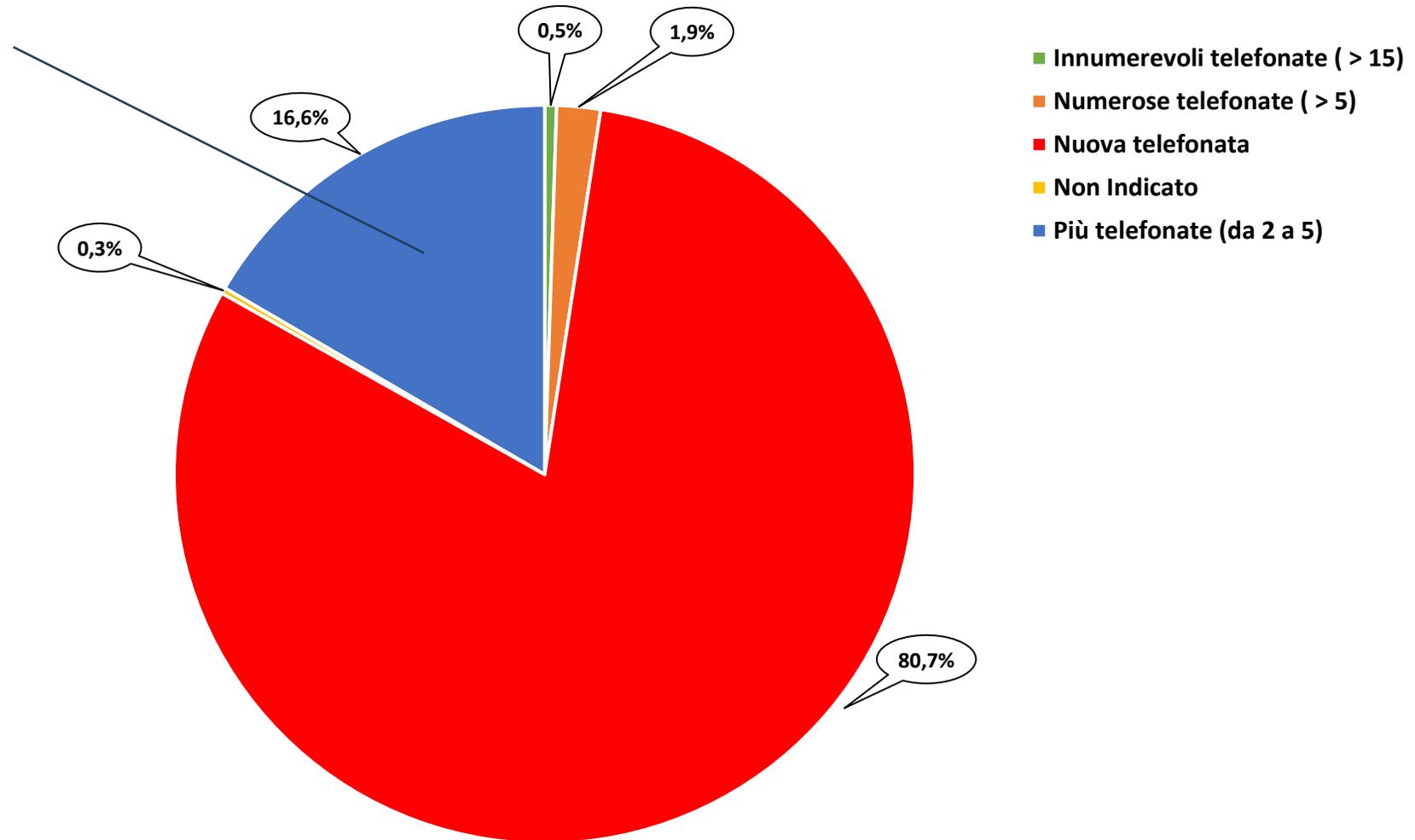
Distribuzione delle Telefonate di persone utenti che hanno effettuato uno o più test HIV 2012 - 2024



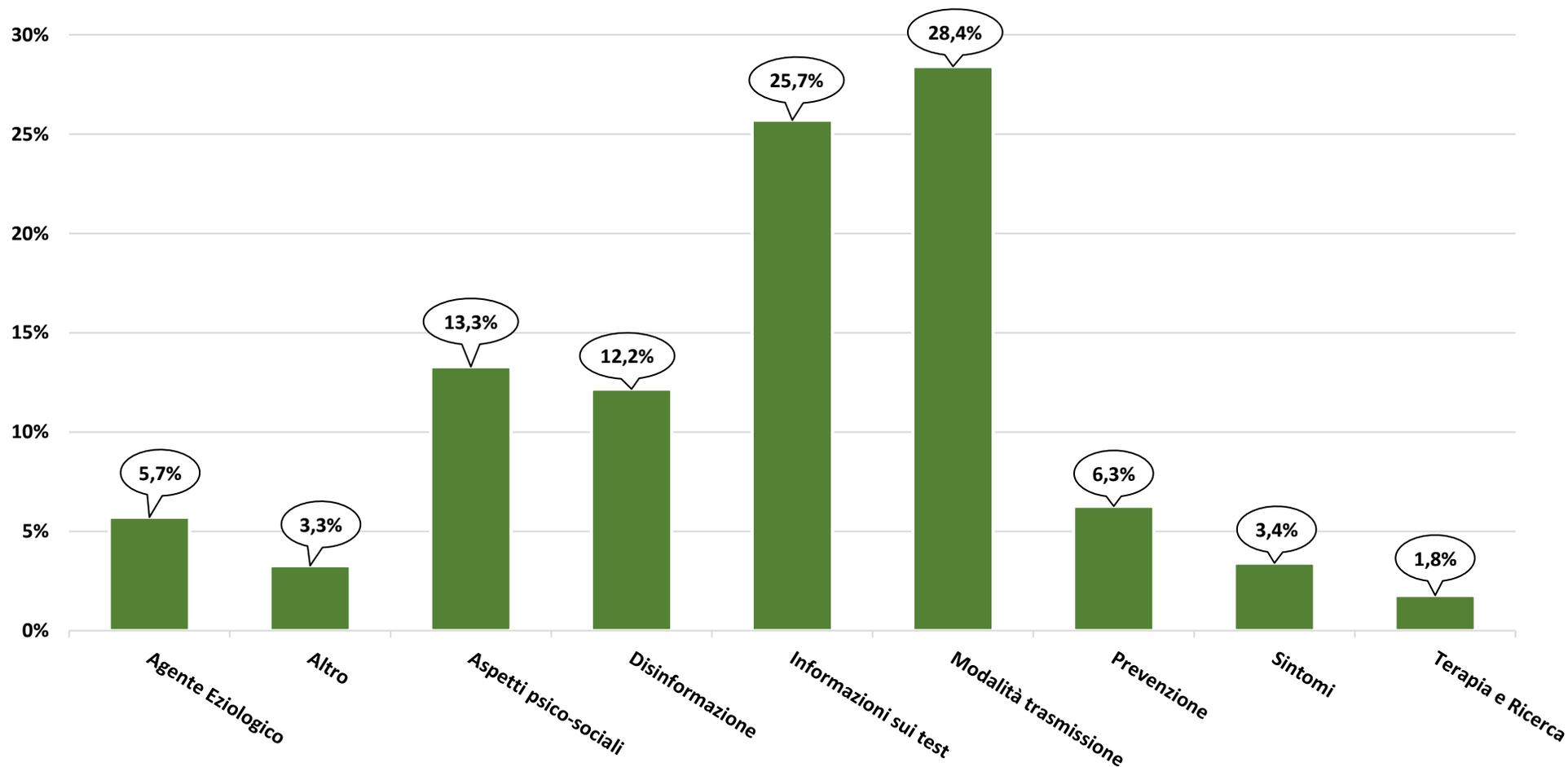
Dalle telefonate in cui emerge che non è mai stato effettuato un Test HIV, si rileva che nel **72,5% dei casi la persona ha avuto comportamenti a rischio**

Distribuzione delle Telefonate per frequenza

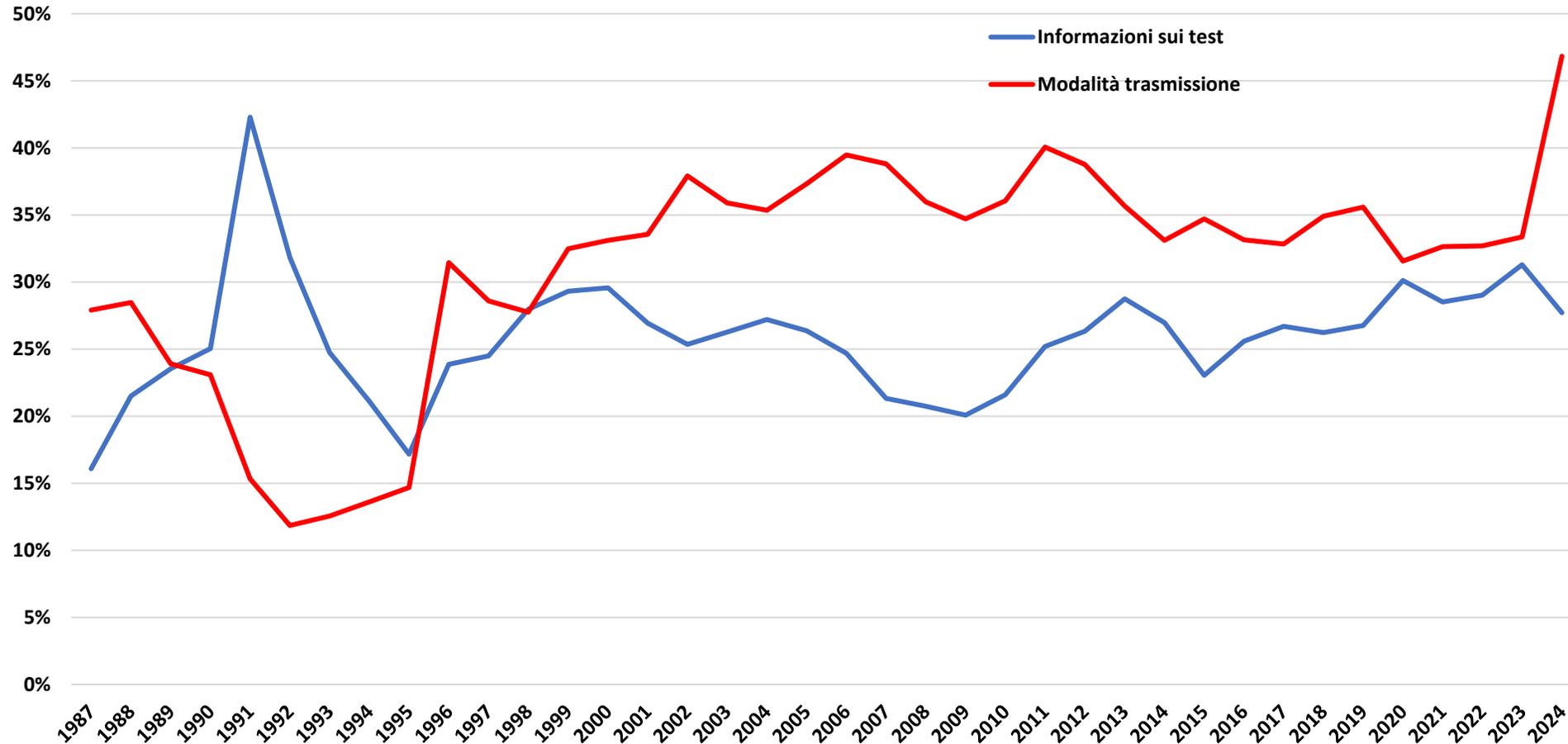
Dal 1996 (anno inizio rilevazione del dato) al 2024 il numero di telefonate ripetute è raddoppiato (20% nel 1996 vs 40% nel 2024)



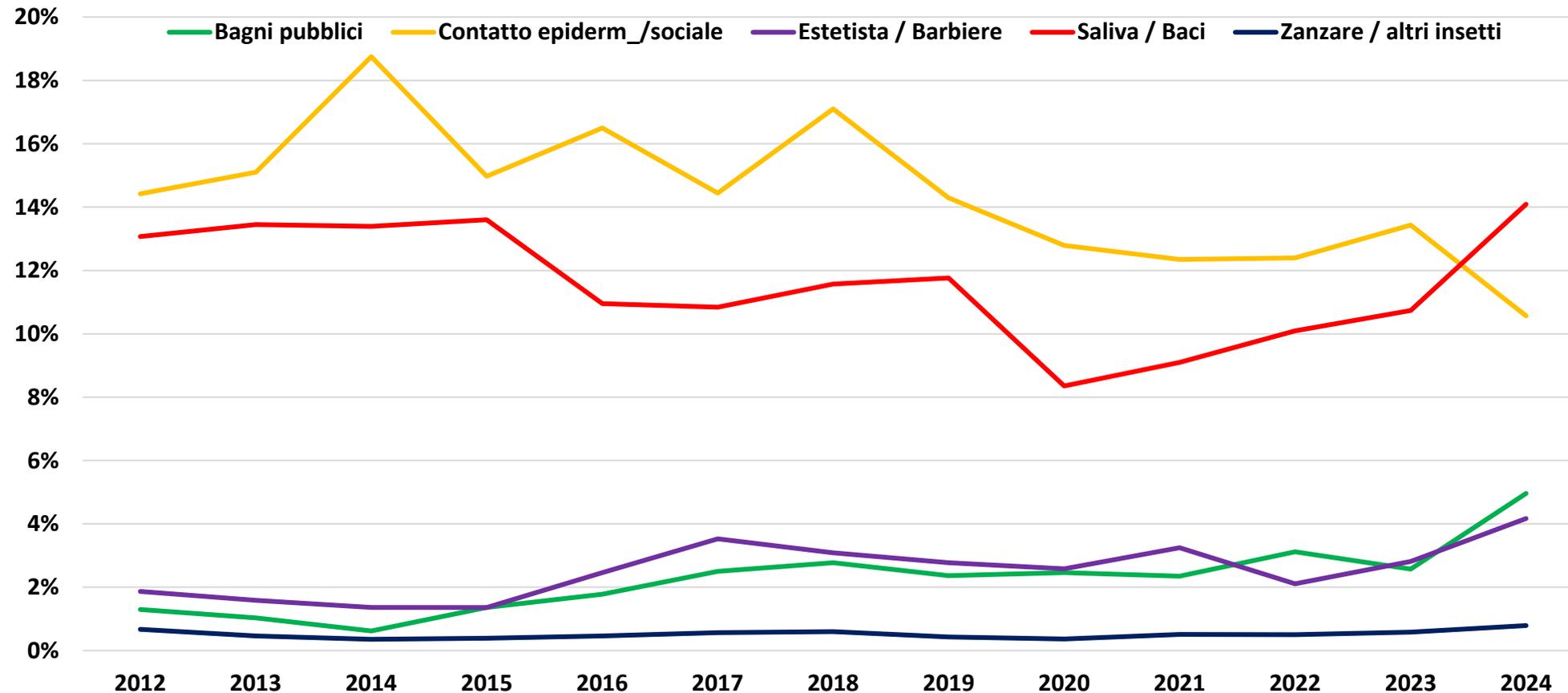
Distribuzione delle Domande per aree tematiche



Andamento delle Domande modalità di trasmissione e informazioni sui test



Andamento delle domande (disinformazione) 2012 -2024



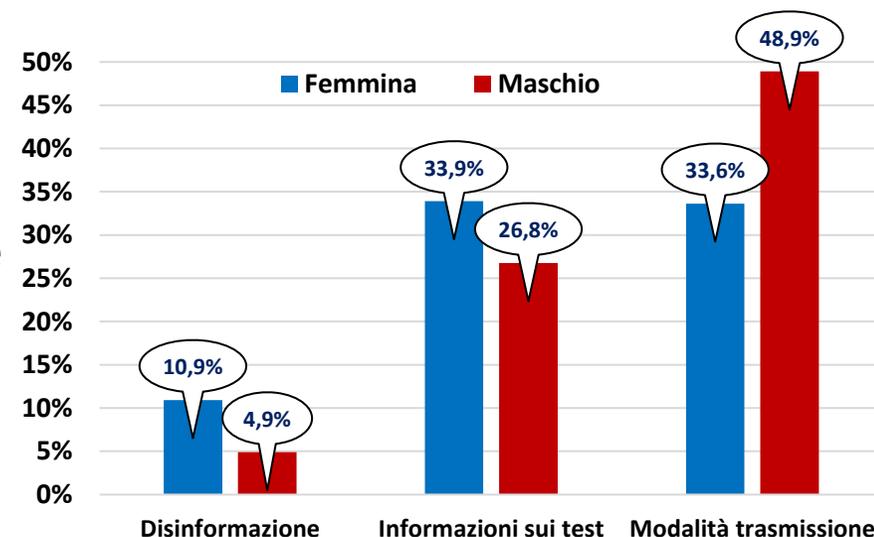
Rappresentano oltre un quarto delle domande dell'area tematica «disinformazione»

Telefono Verde AIDS e IST

Anno 2024 in sintesi



- Nel 2024 il TV AIDS e IST ha ricevuto **7.305** telefonate, delle quali l' **85,1%** proveniente da **persone di genere maschile**
- L'**età mediana** è di **35 anni** (IQR: 28-44 anni)
- Il gruppo maggiormente rappresentato è costituito dalle **telefonate di persone che dichiarano di aver avuto rapporti eterosessuali 57,7%**
- Il numero totale delle **domande formulate e dei temi trattati all'interno dell'intervento di counselling telefonico è di 24.367**. Dall'analisi dei dati emerge che il target femminile ponga maggiore attenzione all'informazione sui test, in particolare, come accedere ai Centri Diagnostico-clinici e come usufruire dei test. Per il target maschile l'area prevalente di interesse riguarda le modalità di trasmissione dell'HIV e delle altre IST



Punti Chiave

cosa è cambiato

- Andamento delle telefonate e dei quesiti in costante diminuzione negli anni, probabilmente a seguito del forte calo dell'attenzione mediatica
- Netta diminuzione delle telefonate da parte delle donne, dal 35,6% del 1987 al 14,9% del 2024, probabilmente dovuto a più fattori tra i quali l'accesso ad altre fonti informative
- Aumento progressivo delle telefonate di persone utenti con età più elevata (> 49 anni) e diminuzione delle telefonate provenienti da persone giovani (<25 anni)
- Dalle telefonate in cui emerge che non è mai stato effettuato un Test HIV, si rileva che nel 72,5% dei casi la persona ha avuto comportamenti a rischio
- Incremento rilevante di richieste di informazioni sulle modalità di trasmissione dell'infezione da HIV e delle altre IST

cosa è rimasto stabile

- Classe d'età più rappresentata è <30 anni (49,4%).
- Maggior numero di telefonate provenienti dall'area geografica del Nord Italia (46,2%)
- In oltre la metà delle telefonate la persona utente dichiara di aver avuto contatti eterosessuali
- Risultano sempre alti (circa un quarto) i quesiti che riguardano l'informazione sull'effettuazione dei test per HIV e per le altre IST
- Permane costante nel tempo la proporzione di telefonate dalle quali emerge ancora disinformazione (12,2%)
- È ancora rilevante la persistenza dello stigma verso alcuni gruppi di persone

Grazie per l'attenzione!

Un ringraziamento speciale alle colleghe e ai colleghi che negli anni hanno risposto alle persone utenti del TV AIDS e IST, fornendo informazioni scientifiche e allo stesso tempo personalizzate, orientando ai test e ai servizi presenti sul territorio laddove necessario, attuando interventi di prevenzione primaria e secondaria



Pietro Gallo

pietro.gallo@iss.it

uorcf@iss.it - tvaids@iss.it

www.uniticontrolaids.it



Equipe dell'Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione – Telefono Verde AIDS e IST

Anna Colucci, Anna D'Agostini, Rosa Dalla Torre, Emanuele Fanales Belasio, Pietro Gallo, Matteo Schwarz, Rudi Valli