

L'intervento di Counselling Telefonico sull'Infezione da HIV, sull'AIDS e sulle IST svolto dall'equipe del Telefono Verde AIDS e IST

L'équipe del TVAIDS e IST è costituita da ricercatori e consulenti con conoscenze e competenze tecnico-scientifiche e comunicativo-relazionali sulle malattie infettive, costantemente aggiornate, che consentono di instaurare una relazione di aiuto professionale con la persona che telefona al Servizio, di decodificare la sua domanda, di offrirle risposte personalizzate e, se necessario, di inviarla ai Centri diagnostico-clinici, alle Organizzazioni non governative e alle Associazioni di Volontariato presenti sul territorio nazionale.

L'intervento di counselling telefonico erogato dagli esperti permette di stabilire contatti individualizzati con ogni utente, di fornire indicazioni prive di giudizi di valore o di imposizioni direttive, facilitando, in tal modo, l'attivazione di processi di empowerment indispensabili per trasformare la persona in soggetto attivo nella promozione e nella tutela della propria salute. Tale intervento, offre agli utenti la possibilità di usufruire di un'informazione scientifica e aggiornata utile per facilitare la messa in atto di modifiche comportamentali e decisionali necessarie per diminuire il disagio e per permettere l'attuazione di *lifeskills* finalizzate ad evitare comportamenti a rischio.

Nell'ambito delle diverse strategie di informazione personalizzata sull'infezione da HIV, sull'AIDS e sulle IST, il counselling si è rivelato un valido strumento operativo. Tale metodo, che coinvolge un operatore opportunamente formato e una persona/utente, è caratterizzato dall'applicazione di conoscenze specifiche, di qualità personali, di abilità, quali l'ascolto attivo e l'empatia, nonché di strategie e tecniche comunicative del professionista, finalizzate all'attivazione e alla riorganizzazione delle potenzialità della persona (*empowerment*). Il fine è quello di rendere possibili scelte e cambiamenti in situazioni percepite come difficili dall'individuo stesso o per affrontare, in modo attivo, problemi e difficoltà che lo riguardano.

Quanto sopra riportato è alla base dell'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico erogata dagli esperti del Servizio Telefono Verde AIDS e IST collocato all'interno dell' Unità Operativa RCF dell'Istituto Superiore di Sanità. Tale Servizio, istituito nel 1987 dalla Commissione Nazionale per la lotta contro l'AIDS e co-finanziato dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità, ha costituito la prima esperienza di AIDS Helpline pubblica, a copertura nazionale, impegnata nella prevenzione primaria e secondaria dell'infezione da HIV rivolta alla popolazione generale italiana e straniera. Da marzo 2007 a dicembre 2008 è stato, infatti, attivo, all'interno del TVA, anche un Servizio di counselling telefonico "transculturale" che con l'apporto di mediatori linguistico-culturali, opportunamente formati, ha consentito di rispondere in sette lingue (inglese, francese, romeno, spagnolo, arabo, cinese e russo).

Il gruppo di esperti dell' UO RCF, coordinati da un responsabile, si avvale della collaborazione oltre che di ricercatori e consulenti con diverse professionalità (periodicamente anche un consulente legale), di collaboratori tecnici di ricerca e di un supervisore esterno.

L'impatto positivo di tale impostazione è da ricercare nell'opportunità di erogare alla persona/utente, attraverso un colloquio specialistico mirato e non direttivo, informazioni scientifiche trasformate in messaggi personalizzati, utili per facilitare la messa in atto di modifiche comportamentali e decisionali necessarie per la diminuzione del disagio, nonché per permettere l'attuazione di *lifeskills* finalizzate ad evitare comportamenti a rischio.

L'esperienza accumulata ha permesso di mettere a punto una metodologia standardizzata del counselling telefonico che consente di:

- erogare attraverso un colloquio specialistico mirato, informazioni scientificamente corrette, aggiornate e personalizzate sull'infezione da HIV, sull'AIDS e sulle IST;
- raccogliere informazioni preziose su specifiche fasce di popolazione (motivazioni sottostanti la decisione di eseguire il test HIV, accettabilità di un vaccino anti HIV, ecc.);

- effettuare *survey* telefoniche.

Questo *know how* è stato utilizzato per intervenire sia in situazioni di emergenza provocate da eventi morbosi che hanno destato allarme nella popolazione (Fascite Necrotizzante, Virus Ebola, Bioterrorismo), sia nell'ambito di tematiche quali le tossicodipendenze, i trapianti d'organo, le ondate di calore e, più recentemente, nelle procedure di arruolamento per la sperimentazione del vaccino anti-HIV basato sulla proteina TAT e nelle Malattie Rare.

L'HIV/AIDS/IST counselling telefonico (800861061) svolto in anonimato e gratuitamente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 13.00 alle ore 18.00, ha consentito in oltre 25 anni di rispondere a più di 671.823 telefonate, con una media di 120 telefonate al giorno.