



**Infezioni trasmissibili con la trasfusione:
*fattori di rischio, comunicazione e counselling
con il donatore positivo***

La rilevazione dei fattori di rischio: l'esperienza del Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse dell'ISS

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

Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione Formazione

*Dipartimento Malattie Infettive
Istituto Superiore di Sanità*

*La sottoscritta, in qualità di Relatore
dichiara che*

*nell'esercizio della Sua funzione e per l'evento in oggetto, NON È in alcun modo
portatore di interessi commerciali propri o di terzi; e che gli eventuali rapporti avuti
negli ultimi due anni con soggetti portatori di interessi commerciali non sono tali da
permettere a tali soggetti di influenzare le mie funzioni al fine di trarne vantaggio.*

Anna Colucci



Di cosa parliamo



- ✓ Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse (TV AIDS e IST) – 800 861061
- ✓ Caratteristiche delle persone utenti afferenti al TV AIDS e IST
 - ✓ Popolazione generale
 - ✓ Donatori
- ✓ Modello Operativo comunicativo-relazionale per l'intervento telefonico strutturato secondo le competenze di base del counselling

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024





Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse (TV AIDS e IST)



TELEFONO VERDE
800 861 061
UNITÀ OPERATIVA RCF - DIP. MALATTIE INFETTIVE
Istituto Superiore di Sanità
www.uniticontrolaids.it

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse



- Si colloca all'interno dell'Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione
- Istituito nel 1987 dalla CNLA - Co-finanziato periodicamente dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità
- Prima esperienza in Italia di un Telefono Verde pubblico impegnato in area sanitaria
- 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
- Dal 2008 l'intervento di counselling telefonico riguarda anche le Infezioni Sessualmente Trasmesse
- Risposta ad eventi emergenziali, come la pandemia da COVID-19 a partire dal 2020 e Mpox nel 2022
- Equipe multidisciplinare di esperti impegnati nell'intervento telefonico basato sul Modello operativo comunicativo-reazionale: Psicologi, Medici, Legale, i quali rispondono in italiano e in inglese. L'Equipe è anche affiancata da due figure tecniche di ricerca specializzate
- Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle 18.00

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo

Milano, 6 marzo 2024



Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse

Servizi specialistici [1/2]

Consulenza in materia legale il lunedì e il giovedì dalle 14.00 alle 18.00

Schwarz M, Gallo P e Colucci A., *Not Ist Super Sanità* 2022;35(12):15-19



Contatto Skype uniticontrolaids è a disposizione in modalità “solo voce” il venerdì dalle 14.00 alle 17.00 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



Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo

Milano, 6 marzo 2024



Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse

Servizi specialistici [2/2]

Banca-dati informatizzata dei Centri Diagnostico-clinici, dei Centri per le IST e dei Check point community based. In totale oltre 600 Strutture, aggiornate al 2023 (modalità di accesso alla Struttura – fruibilità dei test diagnostici).
Interventi di prevenzione mirati alla diagnosi precoce, attraverso il tempestivo invio della persona-utente con comportamenti a rischio ai Centri diagnostico-clinici presenti sul territorio

ReTe AIDS Network di 12 Servizi di HIV/AIDS/IST counselling telefonico presenti in differenti Regioni italiane, che si confrontano costantemente sui contenuti scientifici e condividono la medesima metodologia basata sul Modello operativo comunicativo-relazionale, secondo le competenze di base del counselling



Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo

Milano, 6 marzo 2024





Caratteristiche delle persone utenti che accedono al TV AIDS e IST

- Popolazione generale afferente al Servizio*
- Donatori*

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse

[Popolazione generale afferente al Servizio 1987 – 2023]

- Dal 1987 al 2023 il TV AIDS e IST ha ricevuto un totale di **836.648** telefonate, delle quali il **76,2%** proveniente da **persone di sesso maschile**
- La fascia di età più rappresentata (per entrambi i sessi) è quella compresa tra i **20 e i 39 anni** → **76,0%**
- Il gruppo maggiormente rappresentato è costituito dalle **telefonate di persone che dichiarano di aver avuto rapporti eterosessuali 57,4%**
- Il numero totale delle **domande formulate e dei temi trattati all'interno dell'intervento di counselling telefonico è di 2.340.696** riguardanti soprattutto: le modalità di trasmissione delle IST, tra cui l'HIV (28,2%), le informazioni sugli esami diagnostici e nello specifico sul test HIV (25,7%) e gli aspetti psico-sociali (13,3%)



Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



Focus test HIV - donazione di sangue [1/6]

Metodologia: la raccolta del dato

- La raccolta dell'informazione sull'esecuzione del test HIV è stata avviata nel 2011 a seguito dell'aggiornamento del software di data entry
- Limiti
 - Informazioni auto-riferite in un intervento telefonico anonimo
 - L'informazione relativa alla modalità di esecuzione del test è complementare e non contestualizzata dal punto di vista temporale

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo

Milano, 6 marzo 2024



WWW.ISS.IT/MALATTIE-INFETTIVE



Il quadro d'insieme [2/6]

(Popolazione generale afferente al Servizio 2011– 2023)

Totale telefonate: **164.825**

86,0% persone di **sesso maschile**

Età mediana 34 anni (IQR: 28 – 40)

Il gruppo maggiormente rappresentato è costituito da persone che dichiarano di aver avuto rapporti eterosessuali **65,2%** (sono inclusi anche i clienti di prostitute e transessuali)

Seguono le telefonate effettuate da persone che:

- non hanno avuto fattori di rischio 22,9%
- sono uomini che hanno rapporti con uomini MSM 9,3%
- che vivono con l'HIV 2,2%
- Altro 0,4%

Il numero totale delle domande formulate all'interno dell'intervento di counselling telefonico è di **578.280** riguardante le modalità di trasmissione e l'esecuzione dei test per HIV e IST

Il numero complessivo delle telefonate dalle quali emerge che è stato effettuato il test è 81.172. Nel 3% di tali telefonate, pari a 2.228, emerge che il test è stato effettuato a seguito della donazione di sangue

Focus test HIV - donazione di sangue [3/6]

In **2.228 telefonate**, pervenute nel periodo 2011 – 2023, emerge che è stato eseguito il test HIV a seguito di una donazione di sangue

Le telefonate sono state effettuate per **l'89,2% da persone di sesso maschile**, per il 10,7% da persone di sesso femminile. In un caso l'utente ha dichiarato di essere transessuale

Le due **classi di età** maggiormente rappresentate sono:

- 30-34 anni (20,7%)
- 35-39 anni (18,9%)

Le **aree geografiche italiane** dalle quali proviene in assoluto il maggior numero di telefonate sono:

- Nord (42,5%)
- Centro (26,1%)

Nel **99,9%** delle telefonate si tratta di **cittadini italiani**



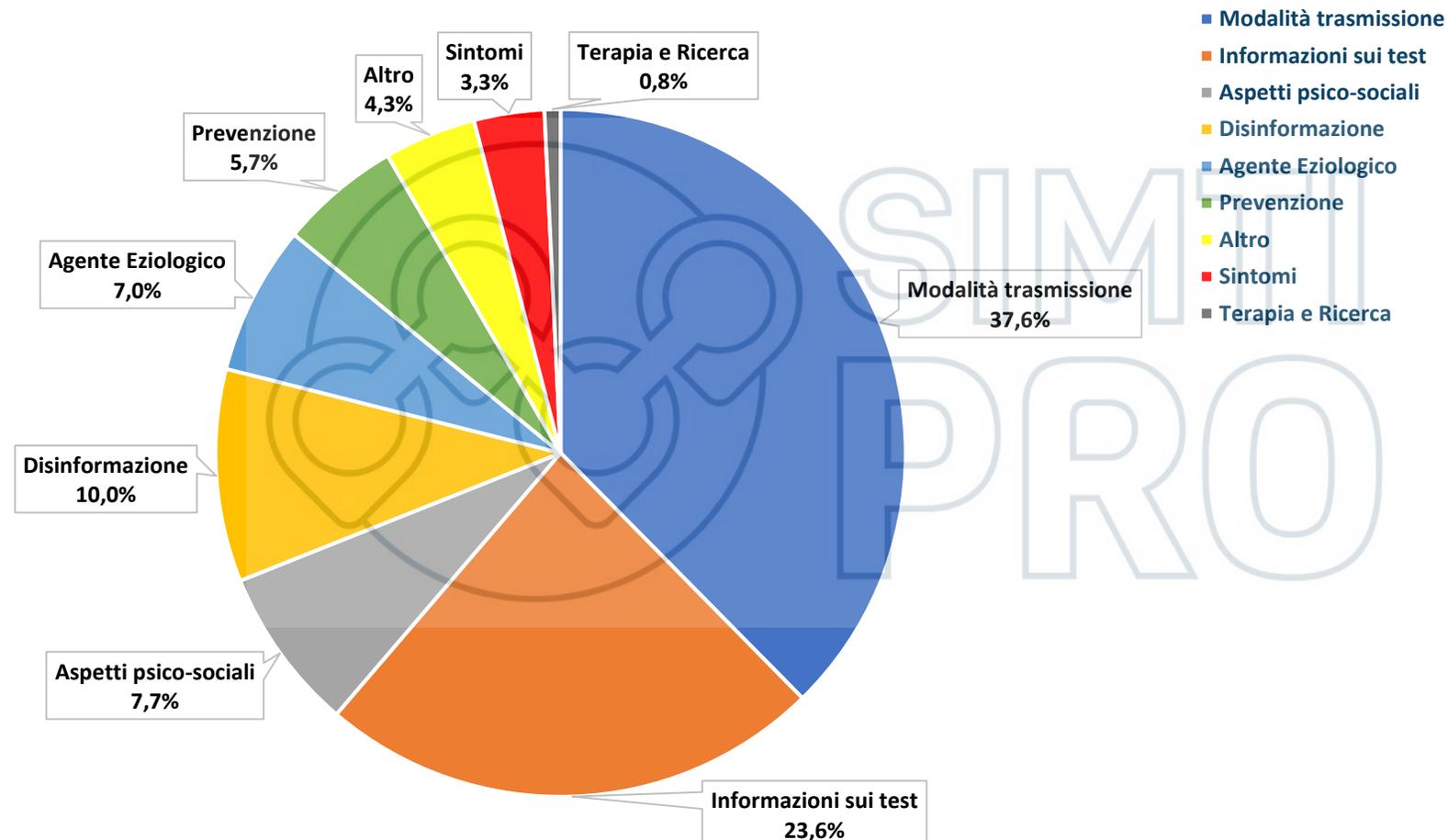
Focus test HIV - donazione di sangue [4/6]

Gli interventi di counselling telefonico, effettuati nell'ambito delle 2.228 telefonate, hanno riguardato i seguenti gruppi di persone utenti

Telefonate per gruppi di persone utenti		
Gruppi	N	%
Eterosessuali	1.529	68,7%
Non fattori di rischio	486	21,8%
MSM	185	8,3%
Donatori a Rischio	17	0,8%
Persone che vivono con HIV	10	0,4%
Emotrasfuso	1	0,0%

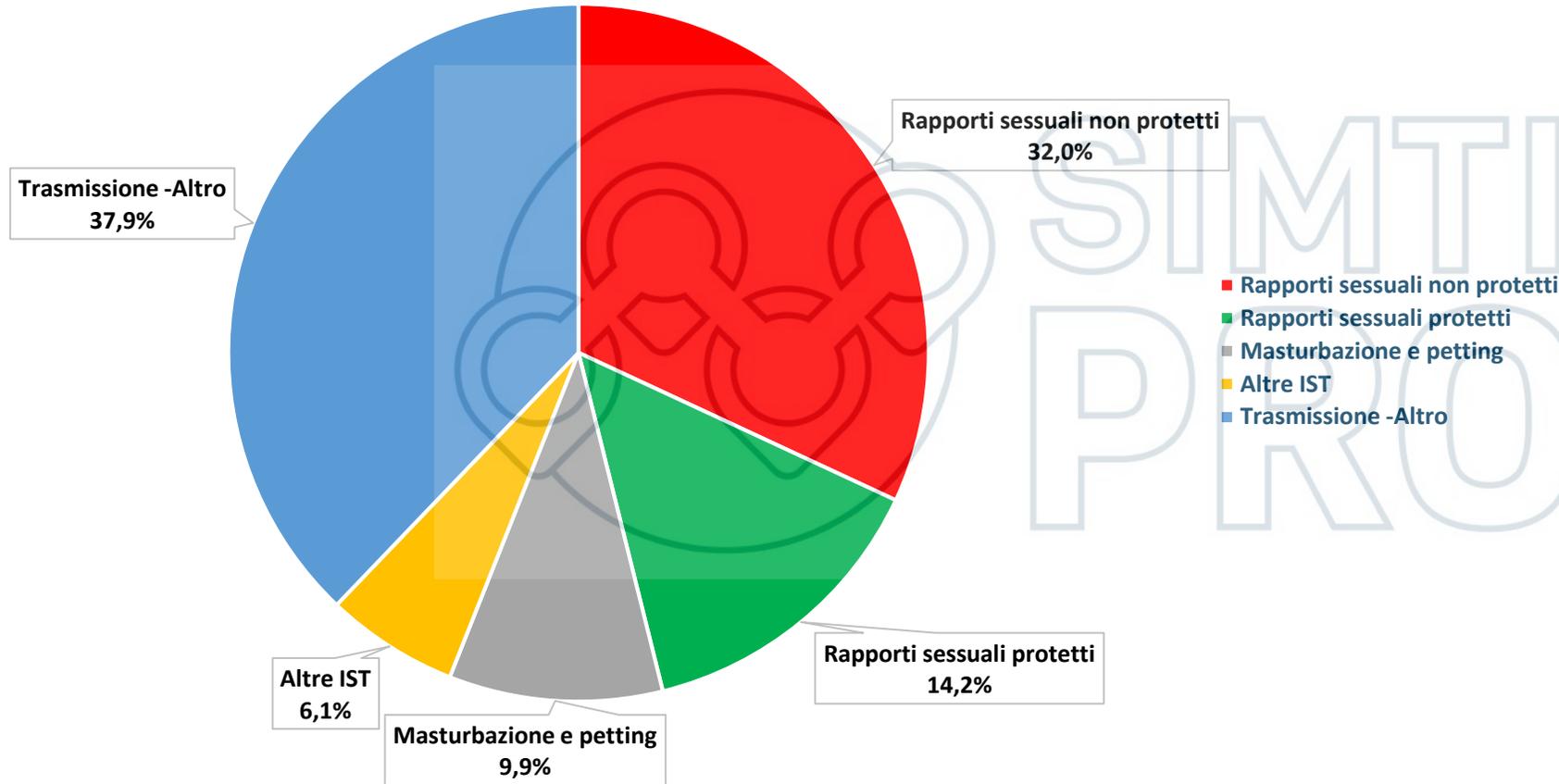
Focus test HIV - donazione di sangue [5/6]

8.133 quesiti posti/temi trattati nel corso degli interventi di counselling telefonico



Focus test HIV - donazione di sangue [6/6]

Il gruppo di quesiti posti/temi trattati «modalità di trasmissione» 3.061 (37,6%) è stato analizzato rilevando:



Punti chiave



- Proporzionata limitata di telefonate in cui l'esecuzione del test HIV è stato effettuato a seguito della donazione
- Donazione recente o effettuata in passato: informazione complessiva
- Rilevazione di rapporti sessuali non protetti



WWW.ISS.IT/MALATTIE-INFETTIVE



Modello Operativo comunicativo-relazionale per l'intervento telefonico strutturato secondo le competenze di base del counselling



Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



WWW.ISS.IT/MALATTIE-INFETTIVE



In tale scenario risulta indispensabile avere chiarezza di quali protocolli operativi mettere in atto nell'intervento telefonico strutturato secondo le competenze di base del counselling

- È finalizzato ad attivare nella persona processi di consapevolezza, autonomia, responsabilità personale, capacità decisionale
- Per raggiungere questa finalità l'intervento fa riferimento alle competenze di base del counselling e si struttura in tre fasi, caratterizzate da passaggi ben definiti, secondo il **Modello Operativo comunicativo-relazionale**

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



W W W . I S S . I T / M A L A T T I E - I N F E T T I V E



Modello Operativo comunicativo-relazionale

- Il Modello Operativo comunicativo-relazionale , costituisce per l'operatore un protocollo di riferimento, una mappa flessibile e dinamica da utilizzare nei diversi contesti di Sanità Pubblica
- Il Modello Operativo comunicativo-relazionale è stato realizzato dagli esperti del Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse

**Il Modello Operativo comunicativo-relazionale 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.*

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



Modello Operativo comunicativo-relazionale: Prima Parte

Nella fase iniziale dell'intervento possono essere individuate le seguenti azioni:

- 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

Luzi AM, Colucci A, Gallo P et al. Ann Ig 2023 Feb3. doi:10.7416/ai.2023.255

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



Modello Operativo comunicativo-relazionale: Seconda Parte

Nella fase intermedia dell'intervento possono essere individuate le seguenti azioni:

- 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

Luzi AM, Colucci A, Gallo P et al. Ann Ig 2023 Feb3. doi:10.7416/ai.2023.255

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo

Milano, 6 marzo 2024



Modello Operativo comunicativo-relazionale: Terza Parte

Nella fase finale dell'intervento possono essere individuate le seguenti azioni:

- 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

Luzi AM, Colucci A, Gallo P et al. Ann Ig 2023 Feb3. doi:10.7416/ai.2023.255

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



W W W . I S S . I T / M A L A T T I E - I N F E T T I V E



Per attivare il Modello Operativo comunicativo-relazionale è necessario che il/la professionista possa entrare intenzionalmente nella relazione con la persona utente, avvalendosi di specifiche abilità relazionali:

Autoconsapevolezza *setting* interno del professionista – consapevolezza della propria personalità

Empatia cognitiva / emotiva

Ascolto attivo comunicazione verbale / comunicazione para verbale / comunicazione non verbale

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



Autoconsapevolezza

L'autoconsapevolezza può costituire per il professionista uno **strumento operativo** indispensabile, che confrontandosi a livello professionale con il donatore deve avere chiarezza dei suoi punti di forza e dei suoi limiti professionali, relazionali e umani

Se tale consapevolezza è carente o manca del tutto il rischio è che il professionista si percepisca onnipotente ed in grado di affrontare qualsiasi tipo di situazione, fornendo soluzioni

Oppure

All'inverso, percepirsi impotente e privo di risorse da mettere in campo per sostenere/supportare/orientare la persona nell'individuare in se stessa e nel suo contesto relazionale/sociale di riferimento la situazione vissuta come problematica

Adattato da De Mei B, Luzi AM 2011

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



Autoconsapevolezza

Conoscere ed essere pienamente consapevoli.....

- Il proprio sistema di **valori**
- I propri **pregiudizi**
- I propri **schemi cognitivi**
- Il proprio **sistema culturale** di riferimento
- Le proprie **emozioni**
- Le proprie **convinzioni**
- Le proprie **mappe concettuali**
- Le proprie **motivazioni**
- Le proprie **conoscenze e competenze**
- Le proprie **capacità personali**
- Le proprie **risorse**
- Le proprie **qualità** favorenti la comunicazione
- I propri **tratti caratteriali** ostacolanti la comunicazione
- I personali **stili comunicativi**

De Mei B, Luzi AM 2011

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



W W W . I S S . I T / M A L A T T I E - I N F E T T I V E



Empatia [1/2]

"εμπαθεία"

(*empratéia*, a sua volta composta da *-en-* "dentro" e *-pathos-* "sofferenza o sentimento")

Abilità di comprendere emozioni, sentimenti e pensieri dell'*altro*, mantenendoli però distinti dai propri. L'empatia consente di essere non giudicanti, di accogliere l'**esperienza soggettiva della "persona"**, ponendosi dal suo stesso punto di vista, pienamente consapevoli che si tratta del mondo dell'altra persona

Empatia cognitiva - Empatia emotiva

Essere con l'altro

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



WWW.ISS.IT/MALATTIE-INFETTIVE



Empatia [2/2]

Empatia cognitiva → **capacità di assumere la prospettiva dell'altro**
comprendere pensieri e intenzioni dell'altro, cogliendo la situazione che sta vivendo dalla sua prospettiva

Empatia emotiva → **capacità di comprendere le emozioni dell'altro**
condivisione emotiva e di comprensione dell'esperienza dell'altro

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



WWW.ISS.IT/MALATTIE-INFETTIVE



L'ascolto attivo-empatico [1/2]

L'ascolto attivo è un'abilità comunicativa che si basa sull'**empatia**, sulla **comprensione** e sull'**accettazione dell'altro**

Consente l'attivazione di un rapporto professionale di apertura all'altro e di un clima relazionale non giudicante, ponendo al centro dell'attenzione la persona con la sua storia, i suoi vissuti, il contesto socio-culturale di provenienza

Richiede una profonda attenzione a quanto trasmesso attraverso i canali: verbale, paraverbale, non verbale

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



WWW.ISS.IT/MALATTIE-INFETTIVE



L'ascolto attivo-empatico [2/2]

Favorisce

Una condizione di *ascolto efficace* del verbale, del paraverbale e del non verbale della persona

L'entrare nel punto di vista dell'altro, ascoltando non solo le parole (i contenuti, i fatti...), ma anche i vissuti, gli stati d'animo, la connotazione emotiva che accompagna quanto viene riportato a livello verbale dalla persona

Tecniche di base dell'ascolto attivo-empatico

- Riformulazione
- Delucidazione
- Capacità di indagine (saper porre domande)
- Messaggi in prima persona

Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024



W W W . I S S . I T / M A L A T T I E - I N F E T T I V E



Un approccio efficace nella relazione professionale con l'altro è quello di.....

Evitare
Stili....

Valutazione (V)
Investigazione (I)
Soluzione (S)
Sostegno (S)
Interpretazione (I)

...e stabilire una relazione
volta alla....

Comprensione

R. Mucchielli "Apprendere il counselling", 2016

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



Comprensione

La comprensione è la capacità di considerare ed accettare i sentimenti, le opinioni e le azioni altrui, pur non condividendoli, ma con la consapevolezza della diversità da sé e dal proprio mondo

Si può contenere e comprendere l'altro solo se si è in grado di contenere e comprende se stessi

Le risposte sono comprensive e riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come viene vissuto dall'altro

Si vuole comprendere a fondo ciò che è stato detto e quali siano i vissuti emotivi della persona

L'approccio relazionale orientato alla comprensione favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e permette al persona di esprimere pensieri, emozioni, sentimenti in modo più compiuto, in quanto si sente ascoltato senza pregiudizi

R. Mucchielli "Apprendere il counselling", 2016

Integrazioni irrisolvibili con la trasmissione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo

Milano, 6 marzo 2024



Punti chiave



- Il Modello Operativo comunicativo-relazionale è un percorso che consente di poter rispondere in modo adeguato e funzionale alla domanda di salute posta dalla persona
- Tale percorso non è inteso in senso rigido ed immutabile, ma piuttosto come una mappa concettuale flessibile che deve essere necessariamente adattata alla singola persona, alla sua storia, al contesto socio-culturale di appartenenza, alla peculiarità della situazione di salute che presenta
- Per applicare il Modello Operativo comunicativo-relazionale è indispensabile attivare percorsi di formazione che pongano attenzione alla componente cognitiva, pragmatico-operativa e relazionale del professionista
- L'intervento, articolato nelle tre parti del Modello Operativo comunicativo relazionale si integra con il lavoro di equipe e di rete. Il lavoro di equipe e il lavoro di rete, infatti, nel rispetto e nella valorizzazione dei diversi ruoli, ma al tempo stesso nel riconoscimento dei limiti che ogni ruolo comporta, può rappresentare una condizione fondamentale e necessaria per un'efficace risposta ai bisogni espressi dalla persona utente

*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



Grazie!



Anna Colucci

Responsabile f.f. - Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione Formazione

anna.colucci@iss.it

uorcf@iss.it - tvaids@iss.it

www.uniticontrolaids.it



*Infezioni trasmissibili con la trasfusione: fattori di rischio, comunicazione e counselling con il donatore positivo
Milano, 6 marzo 2024*



W W W . I S S . I T / M A L A T T I E - I N F E T T I V E

