



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

25 marzo 2025

organizzato da

ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ

Dipartimento Malattie Infettive

*Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione e Formazione*

N° ID: 022D25\_I

### **Rilevanza**

Il Convegno intende rappresentare un momento di riflessione sull'importanza di un'informazione corretta, aggiornata e personalizzata, attuata attraverso strategie comunicativo-relazionali volte alla prevenzione primaria e secondaria, relativamente ad alcuni ambiti, quali le infezioni sessualmente trasmesse, le dipendenze e le malattie rare.

Nello specifico, durante il Convegno, l'attenzione sarà focalizzata sulla metodologia dell'intervento telefonico, strutturato sulle competenze di base del counselling, secondo il Modello Operativo comunicativo-relazionale. Tale metodologia può essere applicata in differenti settori sanitari per rispondere con efficacia ai bisogni di salute espressi dalla persona-utente e, più in generale, da determinati target di popolazione. Saranno, inoltre, presentati i principali risultati dell'attività di counselling dei Telefoni Verde dell'Istituto Superiore di Sanità, all'interno del quale è nata e si è sviluppata, a partire dal 1987, la prima esperienza italiana di Help line pubblica a copertura nazionale. Una particolare rilevanza sarà data al ruolo delle reti territoriali delle strutture diagnostico-cliniche e di quelle del Terzo Settore.

### **Scopo e obiettivi**

Scopo del Convegno è fornire elementi conoscitivi dell'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling che, dispiegandosi nelle fasi (iniziale, intermedia, finale) del Modello Operativo comunicativo-relazionale, applicato nei Servizi telefonici dell'Istituto Superiore di Sanità, può ben rappresentare una metodologia trasferibile in altri settori della Sanità pubblica.

### **Metodo di lavoro**

Relazioni e confronto in plenaria.

### **PROGRAMMA**

**Martedì 25 marzo 2025**

08.40 Registrazione dei partecipanti

09.00 Saluti istituzionali

**Rocco Bellantone**, Presidente dell'Istituto Superiore di Sanità

**Andrea Piccioli**, Direttore Generale dell'Istituto Superiore di Sanità

**Maria Rosaria Campitiello\***, Capo Dipartimento della Prevenzione della Ricerca e delle Emergenze sanitarie, Ministero della Salute *(\*in attesa di conferma)*



- 09.30 Apertura dei lavori  
**Anna Teresa Palamara**
- 09.40 Lettura Magistrale  
*La trasversalità delle competenze di base di counselling per una relazione professionale personalizzata*  
**Barbara De Mei**
- 10.10 Introduzione alla Sessione  
*La prevenzione attuata attraverso l'intervento telefonico*  
**Emanuele Fanales Belasio**
- 10.20 *Il Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse*  
**Pietro Gallo**
- 10.40 Coffee break
- 11.00 *I Telefoni Verde Dipendenze e Doping*  
**Luisa Mastrobattista**
- 11.30 *Il Telefono Verde Malattie Rare*  
**Marta De Santis**
- 11.50 *Il ruolo delle Reti*  
**Ludovica Mazzei, Guido Mortali, Rosario Galipò**
- 12.50 Discussione in plenaria
- 13.15 Conclusioni e chiusura della giornata  
**Anna Colucci**
- 13.30 Light lunch

## RELATORI e RELATRICI

**Anna Colucci** - Unità Operativa RCF, Dipartimento Malattie Infettive, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Barbara De Mei** - Sorveglianza dei fattori di rischio e strategie per la promozione della salute, Centro Nazionale per la prevenzione delle malattie e la promozione della salute, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Marta De Santis** - Centro Nazionale Malattie Rare, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Emanuele Fanales Belasio** - Unità Operativa RCF, Dipartimento Malattie Infettive, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Rosario Galipò** - Associazione Nazionale per la Lotta contro l'AIDS, Sezione Laziale, Roma  
**Pietro Gallo** - Unità Operativa RCF, Dipartimento Malattie Infettive, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Luisa Mastrobattista** - Centro Nazionale Dipendenze e Doping, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Ludovica Mazzei** - Centro di Ascolto Regione Toscana, Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica ISPRO, Firenze  
**Guido Mortali** - Centro Nazionale Dipendenze e Doping, Istituto Superiore di Sanità, Roma  
**Anna Teresa Palamara** - Direzione Malattie Infettive, Istituto Superiore di Sanità, Roma



### **Responsabile Scientifica**

ANNA COLUCCI

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

E-mail: [anna.colucci@iss.it](mailto:anna.colucci@iss.it)

### **Segreteria Scientifica**

ROSA DALLA TORRE, MATTEO SCHWARZ, RUDI VALLI

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

Tel. 06 4990.2029/2168/2029

E-mail: [rosa.dallatorre@iss.it](mailto:rosa.dallatorre@iss.it); [matteo.schwarz@iss.it](mailto:matteo.schwarz@iss.it); [rudi.valli@iss.it](mailto:rudi.valli@iss.it)

### **Segreteria Organizzativa**

ALESSIA CARATELLI (coordinatrice)

VERONICA BIZZOTTI, VALENTINA CECCHETTI, PAOLA SELVAZZO

Direzione Dipartimento Malattie Infettive Istituto Superiore di Sanità, Roma

Tel. 06 4990.6133/6130/6134

E-mail: [eventi.dmi@iss.it](mailto:eventi.dmi@iss.it)

ANNA D'AGOSTINI

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

Tel. 06 4990.2168

E-mail: [anna.dagostini@iss.it](mailto:anna.dagostini@iss.it)

ELIDA SERGI, MIRELLA TARANTO

Ufficio Stampa, Istituto Superiore di Sanità, Roma

### **Moderatrice Tecnica**

Rosa Dalla Torre

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

E-mail: [rosa.dallatorre@iss.it](mailto:rosa.dallatorre@iss.it)



## INFORMAZIONI GENERALI

L'evento si svolgerà in modalità ibrida presso la sede dell'ISS e online su Microsoft Teams.

Sede: Aula Nitti-Bovet, Istituto Superiore di Sanità  
Via del Castro Laurenziano, 10 - Roma

Online: piattaforma Microsoft Teams.

### Destinatari dell'evento e numero massimo di partecipanti

Il Convegno è destinato al personale di enti ed istituzioni sanitarie e di ricerca, e, più in particolare, al personale di salute impegnato nei Servizi Telefonici di organizzazioni pubbliche (tra cui l'Istituto Superiore di Sanità), in quelli del Terzo Settore e nella rete delle strutture territoriali con le quali i Servizi Telefonici collaborano.

Saranno ammessi:

- un massimo di 70 partecipanti in aula
- fino ad un massimo di 200 utenti da remoto.

### Modalità di iscrizione e partecipazione

La partecipazione all'evento è gratuita.

Per iscriversi, compilare online e inviare **entro il 21 marzo** il modulo disponibile al seguente link:

[DOMANDA DI ISCRIZIONE](#)

Nella domanda di iscrizione i/le candidati/e dovranno esprimere la loro preferenza alla partecipazione in presenza o da remoto.

Coloro che avranno espresso preferenza per la partecipazione in aula, saranno accettati secondo l'ordine di arrivo delle domande e fino all'esaurimento dei posti disponibili. Saranno ammessi in aula solo coloro che ne riceveranno comunicazione. Per coloro che seguiranno l'evento in aula la presenza verrà rilevata mediante registrazione dell'ingresso e dell'uscita sull'apposito registro presenze.

I/Le partecipanti che avranno espresso preferenza per seguire l'evento da remoto riceveranno per e-mail il collegamento al convegno e le relative istruzioni. La rilevazione della presenza dei/delle partecipanti online verrà effettuata mediante la verifica dei log di connessione. Si raccomanda, pertanto, di specificare nome e cognome per esteso al momento del collegamento alla piattaforma di videoconferenza. La mancanza di questi dati identificativi non consentirà il rilevamento della presenza all'evento e il conseguente rilascio dell'attestato di partecipazione.

A tutti/e i/le partecipanti, sia in presenza che da remoto, verrà somministrato un questionario di gradimento a compilazione online.

### Attestati

Su richiesta, a coloro che avranno presenziato per almeno il 75% della durata dell'evento e avranno compilato il questionario di gradimento online, sarà rilasciato l'attestato di partecipazione, che verrà inviato per e-mail.

**Per ogni altra informazione si prega di contattare la Segreteria Scientifica/Organizzativa ai recapiti sopra indicati.**