

NUMERO VERDE SOS DISTURBI ALIMENTARI

Roberta Pacifici (a), Laura Dalla Ragione (b), Maria Vicini (b)

(a) *Dipartimento del Farmaco, Istituto Superiore di Sanità, Roma*

(b) *Centri Residenziali per i DCA e del peso di Todi e Città della Pieve, AUSL 1 dell'Umbria, Perugia*

Nel 2008 l'azione congiunta del Ministero della Salute e del Ministero della Gioventù ha realizzato, all'interno del programma "Guadagnare Salute" e del progetto "Le buone pratiche di cura e la prevenzione sociale nei disturbi del comportamento alimentare", un censimento di tutti i servizi pubblici o convenzionati dedicati ai disturbi alimentari presenti sul territorio nazionale suddivisi per tipologia e per territorio, che ha portato alla creazione di una mappa dinamica dell'Italia consultabile su Internet da utenti e operatori (www.disturbialimentarionline.it).

Per integrare tale servizio, nel 2011 il Dipartimento della Gioventù della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Istituto Superiore di Sanità (ISS), in collaborazione con l'Azienda USL 1 dell'Umbria – già capofila del suddetto progetto che ha portato alla realizzazione di una mappa delle strutture e delle associazioni dedicate ai Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA) in Italia – hanno attivato un Numero Verde telefonico dedicato, che consenta di fornire immediate e dettagliate informazioni sugli stessi servizi oltre che offrire un servizio di counselling e ascolto per chi soffre di disturbi alimentari e per le persone a loro vicine. Uno degli obiettivi del progetto "Numero Verde SOS Disturbi Alimentari" è quindi quello di promuovere l'utilizzo della mappa, già disponibile online, in modo da offrire agli utenti informazioni attendibili sui servizi presenti nei territori a loro più vicini.

Il progetto "Numero Verde SOS Disturbi Alimentari" è nato con l'obiettivo di porsi come tramite tra i pazienti e i servizi specializzati, in modo che il paziente possa arrivare il più presto possibile alle cure, migliorando la prognosi e contrastando la tendenza delle persone affette da DCA a occultare il problema e a evitare, almeno per un lungo periodo iniziale, l'aiuto di professionisti. Un servizio di sostegno e ascolto, come quello del Numero Verde, offre l'opportunità di non lasciare soli i pazienti, invitarli a condividere il problema con i familiari, avvicinarsi alle cure.

Il servizio di ascolto non è quindi meno importante di quello dell'informazione: spesso, infatti, i pazienti non arrivano alle cure per il timore del giudizio altrui sulla malattia. Non avendo mai trovato la persona adatta ad accogliere un disagio così profondo, il paziente si rinchiusa in se stesso e nel disturbo, che si cronicizza e diventa un tutt'uno con la persona stessa, aggravando così la prognosi. Bisogna inoltre ricordare che i sintomi dei DCA possono essere confusi con comportamenti attualmente molto diffusi (come fare una dieta, porre molta attenzione al corpo e fare attività fisica regolare) ed essere sottovalutati o presi come semplici fissazioni, anche da persone molto vicine al paziente. Confessare in maniera anonima il vissuto profondo di tali disturbi a una persona appositamente formata può aiutare il paziente a comprendere l'importanza di parlare della malattia, a prendere consapevolezza di avere un disturbo e a chiedere aiuto, prima magari alle persone vicine e poi anche ai servizi specializzati.

Il Numero Verde SOS Disturbi Alimentari, servizio di counselling telefonico rivolto all'intera popolazione, è svolto da personale formato e dedicato, è operativo dal mese di novembre 2011, dal lunedì al venerdì sulle 24 ore ed è gratuito per l'utente, garantisce l'anonimato e ha una copertura nazionale. Il Servizio, pensato prioritariamente per gli utenti/pazienti/familiari, è accessibile anche agli operatori socio-sanitari con una ricaduta in termini di sensibilizzazione e informazione generale sui DCA.

Gli operatori, oltre a gestire le richieste telefoniche, hanno il compito di raccogliere dati a fini statistici, registrando su una scheda realizzata *ad hoc* dati anagrafici e psicopatologici, nel rispetto dell'anonimato. In questo modo l'attività del Numero Verde SOS Disturbi Alimentari permette di ottenere informazioni di carattere epidemiologico, oltre che di registrare bisogni, domande, indicazioni utili per programmare interventi di prevenzione e lotta ai DCA, per ideare e realizzare ulteriori iniziative mirate a particolari *target* e per valutare l'efficacia della comunicazione. Nel periodo novembre 2011 – giugno 2013, sono pervenute al Numero Verde 5.924 chiamate, distribuite come mostrato di seguito (Tabella 1).

Tabella 1. Accessi al Numero Verde SOS Disturbi Alimentari (novembre 2011 – giugno 2013)

Caratteristica	n.	%
Fruitori del servizio		
<i>Pazienti</i>	3258	54,99
<i>Genitori/amici</i>	2369	39,98
<i>Professionisti/ personale sanitario</i>	297	5,01
Genere		
<i>Maschio</i>	1007	16,99
<i>Femmina</i>	4917	83,01
Distribuzione geografica		
<i>Nord</i>	1992	33,62
<i>Centro</i>	1878	31,70
<i>Sud</i>	2054	34,67
Fasce d'età		
<i>< 14 anni</i>	375	6,33
<i>14-20 anni</i>	1764	29,77
<i>20-30 anni</i>	2237	37,76
<i>> 30 anni</i>	1548	26,13
Diagnosi riferita		
<i>Anoressia nervosa</i>	1662	28,05
<i>Bulimia nervosa</i>	1117	18,85
<i>Disturbo da Alimentazione Incontrollata</i>	998	16,84
<i>Disturbo Alimentare Non Altrimenti Specificato</i>	2147	36,24

Le motivazioni più frequentemente riscontrate durante il servizio sono:

- ricevere informazioni scientifiche sulle problematiche dei DCA;
- ricevere sostegno psicologico e consigli per supportare persone affette da DCA;
- ottenere indicazioni attendibili sulle strutture sanitarie specializzate che prestano assistenza sul territorio nazionale.

Le chiamate provengono per la maggior parte da pazienti affetti da disturbo alimentare (di cui la maggior parte di sesso femminile) e da loro familiari, ma anche da persone a loro vicine come partner, amici, professori e colleghi, specialisti e personale sanitario.

Durante la fascia oraria che va dalle 8.00 alle 14.00 chiamano per lo più genitori o persone a contatto con una persona affetta da disturbo alimentare. Approfittando dell'assenza della persona interessata, che si trova a scuola o al lavoro, familiari e amici utilizzano il numero verde per confrontarsi in piena libertà su un problema difficile da comprendere, chiedono informazioni sulla cura e sui centri specializzati, sugli atteggiamenti migliori da utilizzare in determinate circostanze e sui cambi repentini d'umore tipici della patologia alimentare. Nella seconda metà della giornata, invece, le chiamate provengono soprattutto da pazienti che presentano un disordine o un vero e proprio disturbo alimentare e cercano sostegno psicologico

o un indirizzo di cura specializzato. Le chiamate che arrivano durante la fascia oraria notturna provengono essenzialmente da pazienti di tipo bulimico o di *binge eating*, che hanno bisogno di sostegno immediato, in particolare per episodi di abbuffate e/o vomito, molto frequenti nella tarda serata e nella notte. Qualunque sia il livello di azione, il counselling telefonico si caratterizza quindi per essere un intervento strettamente personalizzato, mirato alla problematica specifica dell'utente che contatta il servizio.

Il Numero Verde SOS Disturbi Alimentari svolge quindi un'attività di prevenzione a più livelli:

- primaria, fornendo un'informazione capillare all'utenza;
- secondaria, offrendo sostegno a persone che hanno o rischiano di avere problemi legati ai DCA;
- terziaria, offrendo un solido punto di riferimento per informazioni o sostegno a chi si trova in fase di cambiamento o a chi è a rischio di ricaduta.

In conclusione, possiamo affermare che il numero crescente di chiamate che arrivano al Numero Verde SOS Disturbi Alimentari testimonia l'emergenza a livello nazionale del problema rappresentato dai DCA e l'importanza di un punto di riferimento per supporto e informazioni relative a tale patologia.