

## Safe Zone - il portale svizzero di consulenza online su questioni legate alla dipendenza

Safe Zone è il portale svizzero di consulenza online per le persone che hanno problemi di dipendenza, per chi è loro vicino e per chi ne dovesse necessitare a titolo professionale. I servizi offerti sono completati da pagine informative. Safe Zone è un progetto pilota dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) della durata di 3 anni, avviato nel 2013. Il mandato per la sua realizzazione è stato affidato a Infodrog che assume la direzione e la coordinazione del progetto.

Il 79.3% della popolazione svizzera naviga su Internet con regolarità<sup>1</sup>. Oltre la metà (55%) degli utenti vi ricorre sovente alla ricerca di informazioni su questioni legate alla salute<sup>2</sup>. In queste cifre si riflette l'importanza di una consulenza online di qualità. Rispetto ai servizi di presa a carico "tradizionale", la consulenza online è anonima, accessibile ovunque e disponibile in qualsiasi momento.

L'idea di realizzare un portale centralizzato a livello nazionale, il primo di questo genere nell'ambito delle dipendenze, è sorta dalle discussioni tra specialisti della consulenza a persone dipendenti e rappresentanti di istituzioni cantonali e federali. Su mandato di Infodrog, sono dapprima stati analizzati i bisogni ed è stato realizzato uno studio di fattibilità. Un sondaggio che ha coinvolto 560 istituzioni attive nel settore ha messo in luce un considerevole interesse e la disponibilità a collaborare a un portale nazionale. Sulla base dello studio di fattibilità è poi stato elaborato il progetto pilota, assieme a un gruppo di esperte ed esperti<sup>3</sup> e alle istituzioni partecipanti<sup>4</sup>. Su [www.infodrog.ch/consulenzaonline-pilota.html](http://www.infodrog.ch/consulenzaonline-pilota.html) sono disponibili il piano di realizzazione e tutta la documentazione informativa.

Le consulenze online sono assicurate da 25 consulenti esperti del settore prevenzione, terapia, riduzione dei rischi e aiuto reciproco, che lavorano presso 18 istituzioni in 7 Cantoni della Svizzera tedesca e in Ticino.

L'utente può ottenere la consulenza che desidera in diversi modi:



per **mail** (protetto da un sistema di sicurezza), e in tal caso, riceverà la risposta di un/a consulente entro 72 ore lavorative



in una **chat individuale**, dove può conversare in privato ma sempre anonimamente con un/a consulente



in una **chat di gruppo** animata da un/a consulente, conversando e scambiando opinioni ed esperienze anche con gli altri utenti

<sup>1</sup> Ufficio federale di statistica, *Internet dans les ménages en Suisse – Résultats de l'enquête Omnibus TIC 2010 // Internet in den Schweizer Haushalten: erste Ergebnisse der Omnibus-Befragung IKT 2010*, Neuchâtel, 2012 (in francese e in tedesco) <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/22/publ.html?publicationID=4743>

<sup>2</sup> Ufficio federale di statistica, <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/03/key/ind16.indicator.30106.160204.html>

<sup>3</sup> Cfr. <http://www.safezone.ch/chi-siamo.html> ("Chi promuove il sito Safe Zone?")

<sup>4</sup> Cfr. <http://www.safezone.ch/chi-siamo.html> ("Chi sono i consulenti di Safe Zone?")



in diversi **forum**, nell'ambito dei quali può porre domande o condividere esperienze; i/le consulenti di Safe Zone animano e sorvegliano i contributi postati dagli utenti (per il momento il forum è disponibile solo in tedesco)



con **test e strumenti di autovalutazione**, così da meglio comprendere la sua situazione e valutare i rischi che corre con il suo consumo di sostanze



mediante **una banca dati**, attraverso il cui motore di ricerca può trovare gli indirizzi di servizi e istituti specializzati presenti sul territorio

Nelle chat di gruppo e nei forum vigono regole precise, che gli utenti sono tenuti a rispettare. La sorveglianza è garantita dai consulenti di Safe Zone.

La consulenza online consente di raggiungere fasce di popolazione che i servizi di aiuto tradizionali non riescono a toccare, o solo marginalmente. L'accesso a Safe Zone è anonimo, gratuito e possibile in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. I servizi di Safe Zone si rivolgono a chi vive un problema di dipendenza in prima persona oppure a partner, amici o parenti, ma anche a tutte le persone più generalmente interessate a questo argomento.

Il portale può essere utilizzato anche da chi è attivo professionalmente in questo ambito, per mettersi in contatto con altri professionisti al fine di facilitare le sinergie e aumentare le competenze dei consulenti, condividendo impressioni ed esperienze.

Al portale si accede digitando l'indirizzo web centrale [www.safezone.ch](http://www.safezone.ch) oppure passando dai siti Internet delle istituzioni che aderiscono al progetto.

La qualità dei servizi offerti da Safe Zone è garantita da quattro pilastri:

- i/le consulenti che animano il portale sono titolari di una formazione di base che dà loro dimestichezza con le particolarità della consulenza online e con il relativo sistema informatico;
- sono inoltre seguiti da mentori, ossia consulenti con un'esperienza pluriennale nella consulenza online in Germania;
- possono beneficiare di intervisioni e supervisioni/coaching online con professioniste e professionisti di levatura;
- un monitoraggio scientifico regolare sull'arco dell'intero progetto permetterà di valutarne tutti gli aspetti e di sviluppare standard di riferimento per la qualità della consulenza online nel settore delle dipendenze. Questo mandato è stato affidato allo Schweizerisches Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF di Zurigo.

Il portale in tedesco è accessibile da aprile 2014, mentre quello in italiano lo è da settembre 2014. Poiché si tratta di un progetto nazionale, l'UFSP e Infodrog desiderano che questo servizio sia accessibile anche in francese. Per questa ragione l'UFSP ha deciso di prolungare il progetto pilota di un anno.

Per ulteriori informazioni, rivolgersi a Lucia Galgano, responsabile di Safe Zone per il Ticino ([l.galgano@infodrog.ch](mailto:l.galgano@infodrog.ch), 031 376 04 01).

Berna, ottobre 2014/LG

© Infodrog 2014

Safe Zone è una prestazione di servizio dell'Ufficio federale della sanità pubblica in collaborazione con Cantoni, servizi specializzati nelle dipendenze e altri partner.