

# Safe Zone

Consulenza online sulle dipendenze

**Progetto pilota 2013-2016**

Dagmar Costantini, Ufficio federale della sanità pubblica

Lucia Galgano, Infodrog

Jann Schumacher, Ticino Addiction

*Conferenza stampa – Lugano, 30.10.2014*

# [www.safezone.ch](http://www.safezone.ch)

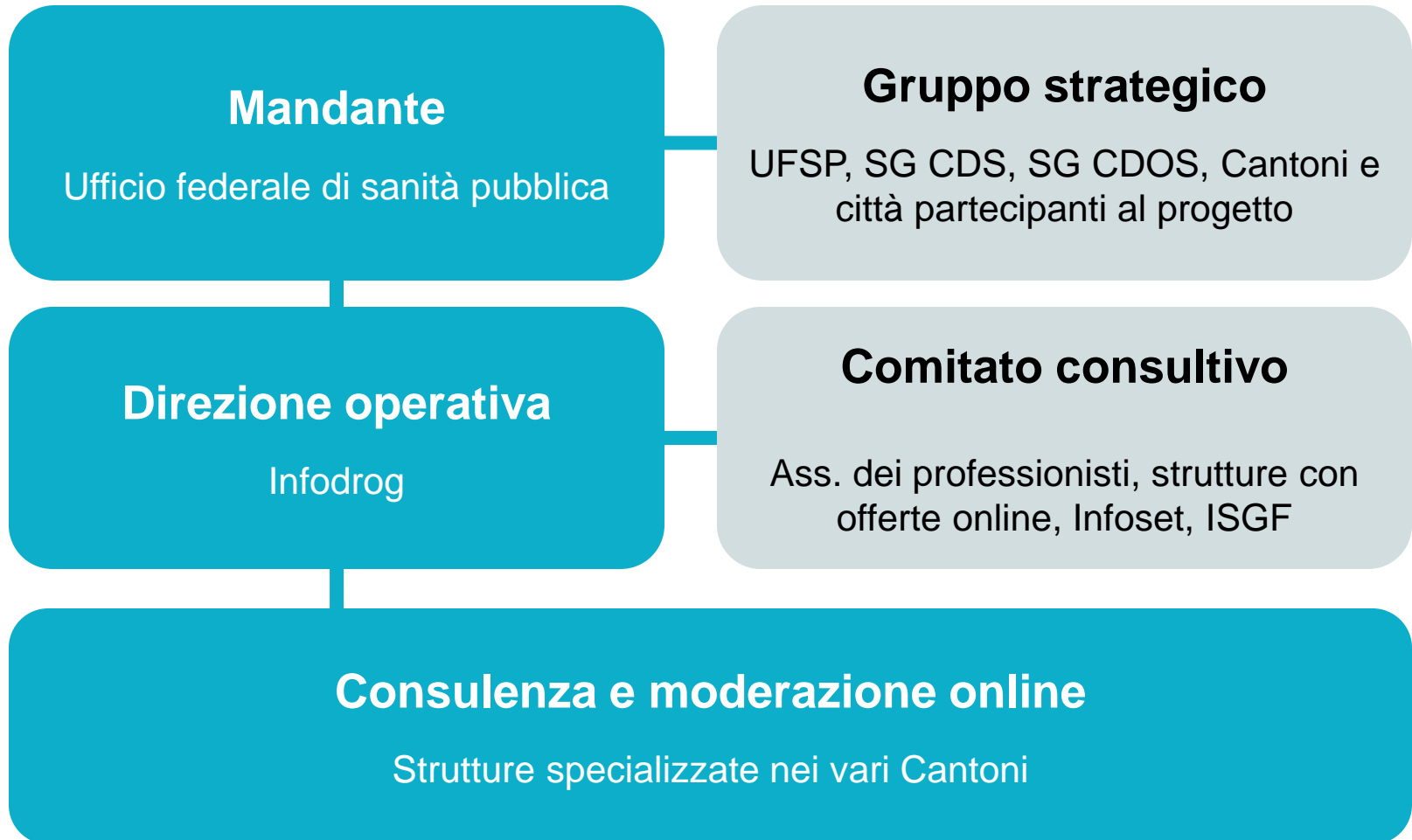
- è un portale di consulenza online sulle dipendenze
- è un progetto pilota dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) in collaborazione con Cantoni, servizi specializzati nelle dipendenze e altri partner
- è stato sviluppato da Infodrog con il sostegno di professionisti dell'ambito delle dipendenze
- offre delle consulenze fornite da 18 strutture specializzate in materia di dipendenze di otto Cantoni (team virtuale)

La garanzia della qualità, l'amministrazione tecnica e la coordinazione sono garantite dall'UFSP

# Breve cronologia

- 2009/10** iniziative dal settore (Bruno Erni/BeGes-Santé bernoise) (UFSP)
- 2010/11** colloqui preliminari con esperti di consulenza online (UFSP, Infodrog)
- fine 2011** formazione di un comitato consultivo (gruppo di esperti) (UFSP, Infodrog)
- fine 2011-  
inizio 2012** analisi dei bisogni e di fattibilità (Belliger/Thiery/Infodrog)
- 2012** elaborazione del piano di realizzazione (Infodrog)
- fine 2012** eventi informativi; strutture interessate alla partecipazione (Infodrog)
- 03.2014** lancio del progetto pilota a Lucerna (Infodrog)
- 06.2013** formazione in D a Berna (Infodrog)
- 02.2014** formazione in I a Lugano (Infodrog)
- 04.2014** messa online in D (fase di test); promozione (Infodrog)
- 09.2014** comunicato stampa in D e messa online in I (Infodrog)

# Organizzazione del progetto pilota



# Obiettivi di Safe Zone

- Colmare la mancanza di un portale nazionale di consulenza online e di mutuo-aiuto nelle dipendenze
- Facilitare l'orientamento nella moltitudine di informazioni, autovalutazioni e strumenti di consulenza
- Sviluppare la qualità e la professionalizzazione
- Utilizzare le competenze esistenti e creare delle sinergie tra le risorse disponibili; beneficiare di messa in rete, coordinazione e collaborazione (team virtuale)

# Miglioramento dell'offerta

- Accesso anonimo, gratuito e indipendente da orario e luogo
- Accesso possibile anche per persone difficilmente raggiungibili
- Condivisione possibile tra persone con stessi problemi rari o considerati tabù
- Un primo contatto positivo e anonimo con la consulenza online influenza positivamente gli utenti nei confronti del sistema di presa in carico nelle dipendenze in generale

# Pubblico bersaglio principale

- **Giovani e adulti (offerta di consulenza specifica)**
- Persone che manifestano segni di una dipendenza o problemi legati al consumo
- Parenti e persone vicine a persone con problemi di dipendenza
- Persone che sono già prese a carico
  
- **Professionisti**

# Le offerte di Safe Zone - 1



## Mail

- sistema protetto
- risposta entro 72 ore lavorative
- qualità di redazione delle risposte
- molteplici scambi possibili tra utente e consulente
- chiusura della consulenza dopo 6 settimane di inattività



## Chat individuale

- conversazione sincronica, privata e anonima con un consulente
- simile ad una situazione «classica» di consulenza
- giorni e orari definiti dai consulenti
- velocità di scrittura rapida, contenuto mirato all'essenziale
- chiarimenti immediati in caso di incomprensione



## Chat di gruppo

- consulenza 1:n animata da un consulente
- più persone in interazione contemporaneamente
- scambio di opinioni ed esperienze anche con gli altri utenti
- utilizzo delle risorse del gruppo (mutuo-aiuto)
- gruppo di mutuo-aiuto animato da un moderatore possibile
- date e temi proposti dai consulenti o dagli utenti
- elevate esigenze per la qualità della moderazione
- supporto di professionisti esterni possibile (es. per temi specifici)



# Le offerte di Safe Zone - 2



## Forum tematici

- consulenza 1:n «in differita» moderata da un professionista
- domande e condivisione di esperienze
- qualità della moderazione visibile da tutti: lettura dei contributi possibile anche senza registrazione
- redazione possibile 24h/24
- lettura quotidiana e sorveglianza del rispetto delle regole
- utilizzo delle risorse del gruppo (mutuo-aiuto)
- per ora disponibile in tedesco (accesso da pagina in italiano)



## Test e strumenti di auto-valutazione

- permettono di capire meglio la propria situazione e di valutare i rischi (*link di pagine esterne*)



## Banca dati

- accesso ad indirizzi di servizi e istituti specializzati presenti sul territorio

# Condizioni di utilizzo

- Registrazione necessaria ma senza identificazione (anonimato)
- Dati obbligatori: pseudonimo, età, sesso e password
- Regole per la partecipazione a chat e forum
- Sanzioni in caso di infrazione alle regole



- *Bassa soglia dell'accesso*
- *Sincerità facilitata e inibizioni ridotte dall'identità virtuale*

Annuncio di una chat (calendario)



**La prossima chat inizia tra 7 giorno/i, 18 ora/ore, 5 minuto/i.**

**03** Jun.  
Nov. '14  
16:30 - 17:15

**Giocati dal gioco**

Il gioco d'azzardo, una passione che può trasformarsi in una dipendenza? Per giocatori, persone vicine e tutti gli interessati.

Moderazione: SafeZone-Gemma

**Altre possibilità di consulenza**

- Chat individuale
- Consulenza via mail
- Forum
- Autovalutazione
- Aiuto in zona

SafeZone-Admin I (VB)

**Sistema:** SafeZone-Admin I è entrato nella chat.



Sussurrare:

Autoscrolling

Ricaricare

Caricare tutto

Informazioni utente

Togliere la parola

Dare parola

Buttar fuori

Bloccare

Log off

Chiudere chat

Finestra di una chat



Caratteri rimanenti: 255

Inviare

**Safe Zone**

Consulenza online sulle dipendenze

# Consultorio virtuale

**Consultorio Virtuale**

**Visione Generale** | Consulenza | Gestione | Luogo D'incontro | Documenti | Amministrazione

**Visione Generale**

Nessuna attività registrata

Nelle seguenti consulenze non sono state registrate attività nelle ultime 6 settimane.

04.08.14 19:05 **Marinella**  
Test

**Generale - Benvenuto**

Benvenuto **Lucia Galgano** (Ultimo login 20.10.14 13:36)

<b>Nuove prime richieste:</b>	0	<b>Ulteriori richieste in attesa:</b>	0
<b>Prime richieste non ancora attribuite:</b>	0	<b>Stato banca tempo:</b>	57
<b>Messaggi non letti:</b>	0	<b>Chat oggi:</b>	0
<b>Post nei forum non letti (interno):</b>	1	<b>Prossima chat individuale:</b>	--

**News attuali**

Nessuna news attuale disponibile

**Benvenuto**

Benvenuto nel Consultorio Virtuale.

**2 professionisti online**

**Amministratore/trice**  
Alwin Bachmann  
Lucia Galgano

**Visualizza professionisti**

- Amministratori
- Centro di competenza
- Consulenti
- Consulenti inattivi
- Mentori
- Supervisor

**Cerca professionista**

Cerca

- Condivisione di esperienze e di opinioni, intervisioni, messa in rete
- «Ufficio virtuale»: incontro dei consulenti, accesso comune
- Amministrazione delle consulenze online

# Garanzia della qualità – 4 pilastri

Formazione nella  
consulenza online  
Mentorato

Coordinazione e  
controllo della qualità  
interno

Forum interno  
Intervisione online  
Coaching

Ricerca  
Valutazione

# Condizioni di partecipazione

- Disponibilità almeno del 10% di tasso di occupazione dedicato alla consulenza online per struttura
- Consulente con formazione in psicologia, lavoro sociale o equivalente e diversi anni di esperienza nella consulenza sulle dipendenze o nel lavoro di prevenzione
- Partecipazione alla durata del progetto pilota della struttura
- Formazione del consulente nella consulenza online
- Affinità del consulente per la consulenza e per la comunicazione online

# Strutture partecipanti

<b>AG</b>	Aargauische Stiftung Suchthilfe ags
<b>AG</b>	Beratungszentrum Bezirk Baden
<b>BE</b>	Berner Gesundheit
<b>BE</b>	Contact Netz
<b>BE</b>	Selbsthilfe BE
<b>BS</b>	Beratungszentrum der Suchthilfe Region Basel
<b>BS</b>	Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt, Abteilung Sucht
<b>SG</b>	Spitalregion Fürstenland Toggenburg, Alkoholkurzzeittherapie PSA
<b>SH</b>	Fachstelle für Gesundheitsförderung, Prävention und Suchtberatung
<b>SO</b>	Suchthilfe Ost GmbH
<b>TI</b>	Antenna Icaro - Sedi di Bellinzona e Muralto
<b>TI</b>	Danno.ch, Radix Svizzera Italiana
<b>TI</b>	Gruppo Azzardo Ticino - Prevenzione (GAT-P)
<b>TI</b>	Ingrado
<b>TI</b>	Zonaprotetta
<b>ZH</b>	Integrierte Suchthilfe Winterthur
<b>ZH</b>	Stadt Zürich, Soziale Dienste, Jugendberatung Streetwork
<b>ZH</b>	Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA)



Domande  
sulle  
dipendenze?

**Safe Zone**  
Consulenza online sulle dipendenze

# Grazie per la vostra attenzione!

Documenti e presentazioni: [www.infodrog.ch/consulenzaonline-pilota.html](http://www.infodrog.ch/consulenzaonline-pilota.html)

**Safe Zone**  
Consulenza online sulle dipendenze