

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 regolarità¹. Oltre la metà (55%) degli utenti vi ricorre sovente alla ricerca di informazioni su questioni legate alla salute². 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 esperti³ e alle istituzioni partecipanti⁴. Su 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

¹ 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>

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

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

⁴ 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 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, 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.