



**Progetto pilota dell'Ufficio federale di sanità pubblica (UFSP)
2013-2016**

Lucia Galgano, Infodrog

Lugano, 05.02.2015

www.safezone.ch

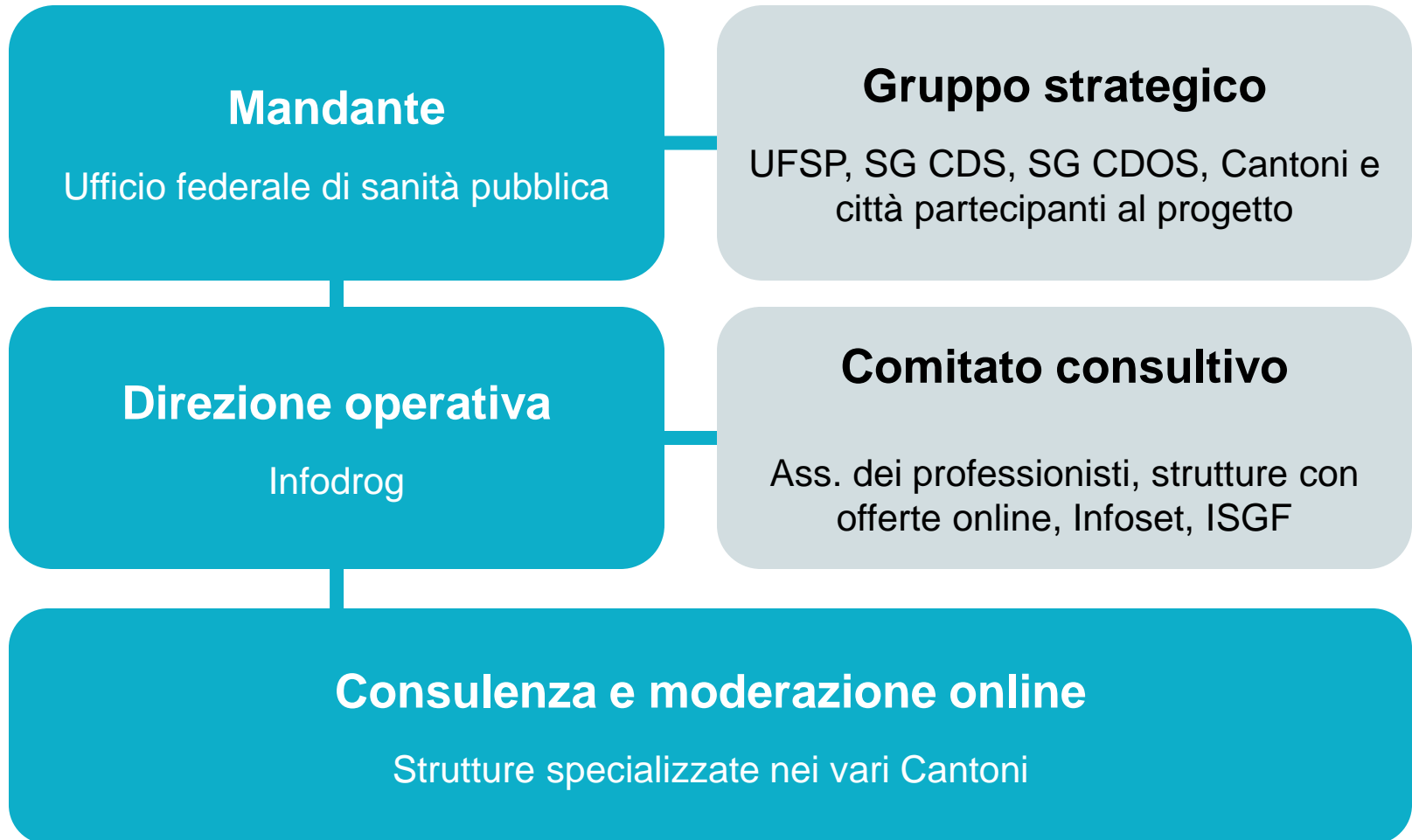
- è un portale di consulenza online su domande legate al consumo e alle dipendenze, con o senza sostanze
- è un progetto pilota dell'UFSP in collaborazione con Cantoni, servizi specializzati nelle dipendenze e altri partner
- è stato sviluppato da Infodrog con il sostegno di professionisti dell'ambito 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
- Ritmo di scrittura rapido, 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

- 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

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

Breve visita su www.safezone.ch e
simulazione di una consulenza

Chatlog di una chat anonimizzata

0) 15:47:14	System	Consulente è entrato nella chat.
1) 15:48:32	Anna-Maria Sani	Benvenute e benvenuti all'appuntamento di oggi. Il tema è il gioco d'azzardo e le sue conseguenze. Sono pronta a rispondere alle vostre domande <01.gif>
2) 16:11:29	System	Utente1 è entrato/a nella chat.
3) 16:12:23	Anna-Maria Sani	Benvenuto Utente1.
4) 16:12:33	System	Utente1 ha lasciato la chat.
5) 16:12:43	System	Utente1 è entrato/a nella chat.
6) 16:12:54	Anna-Maria Sani	Ri Benvenuto <01.gif>
7) 16:13:21	Anna-Maria Sani	Ha qualche problema tecnico? <27.gif>
8) 16:14:28	Utente1	Vorrei chiedere se possibile escludersi dai Casinò in CH, e come fare.
9) 16:14:45	Utente1	Grazie
10) 16:14:52	Anna-Maria Sani	Certo che è possibile. Lo può fare in vari modi
11) 16:15:50	Anna-Maria Sani	Uno di essi è attraverso una lettera, dove chiede di essere escluso in modo volontario. La può inviare ad un Casinò
12) 16:15:51	Utente1	Come?

Chatlog di una chat anonimizzata

13) 16:16:18	Anna-Maria Sani	Se scrive una lettera le ricordo di inviare anche una copia di un documento di identità
14) 16:16:43	Anna-Maria Sani	Il secondo modo è quello di andare direttamente al Casinò.
15) 16:18:15	Utente1	Grazie. Veramente non rigusrda me direttamente, ma un mio famigliare. Posso farlo escludere io?
16) 16:18:33	Anna-Maria Sani	Questo non è possibile.
17) 16:19:20	Anna-Maria Sani	Tuttavia lo può segnalare, anche in forma anonima, al Casinò dove gioca
18) 16:19:39	Anna-Maria Sanise non riesce a convincerlo a richiedere lui stesso un'esclusione
19) 16:21:27	Utente1	Grazie mille della consulenze, e vi auguro buone feste.
20) 16:22:01	System	Utente1 è entrato/a nella chat.
21) 16:22:04	Anna-Maria Sani	Grazie a lei Utente1, contraccambio gli auguri. Mi faccia sapere come è andata con il suo famigliare.
22) 16:23:33	System	Utente1 ha lasciato la chat.
23) 16:40:38	Anna-Maria Sani	Tra 5 minuti termina la chat. C'è qualcuno che vuole fare l'ultima domanda?
24) 16:46:08	Anna-Maria Sani	La chat si chiude. Ne approfitto per augurarvi buone feste e un inizio 2015 fatto di cose belle e buone. <35.gif>
25) 16:46:17	System	Consulente ha lasciato la chat.

Domande e discussione



Domande
sulle
dipendenze?

Safe Zone

Consulenza online sulle dipendenze

Grazie per la vostra attenzione!

Contatto: l.galgano@infodrog.ch

031 376 04 01

Safe Zone

Consulenza online sulle dipendenze