

## **Consulenza online sulle dipendenze: l'aumento delle richieste durante la pandemia accelera lo sviluppo di nuove soluzioni**

**La situazione delle persone con problemi di dipendenza si è aggravata durante la crisi. Parallelamente la pandemia ha promosso lo sviluppo di servizi di consulenza digitale. Lo dimostrano le richieste in aumento a SafeZone.ch.**

La crisi legata al coronavirus e l'incertezza che ha generato nella popolazione incidono anche sulle dipendenze. SafeZone.ch, primo punto di contatto per le persone con dipendenze, le loro famiglie, i professionisti e le persone interessate, ha registrato nel 2020 un incremento delle richieste pari al 50 per cento.

### **La crisi aggrava il problema e porta nuove sfide**

«L'incremento si spiega presumibilmente con il fatto che, a causa delle restrizioni ai contatti sociali, si utilizzano e si conoscono maggiormente le offerte online», sostiene Alwin Bachmann di SafeZone.ch. «Inoltre, riteniamo che la situazione delle persone con un comportamento di consumo a rischio sia peggiorata durante il lockdown. È questo il motivo per cui una parte delle persone interessate ha deciso di ricorrere a un aiuto professionale». Il consumo di alcol, cannabis, tabacco e gioco d'azzardo online sembra essere particolarmente colpito.

La pandemia pone però anche i centri di consulenza locali di fronte a nuove sfide. Così come buona parte dei lavoratori si è visto costretto a passare all'home office, la situazione è cambiata anche per il personale di consulenza. È stato infatti necessario adeguare le offerte per tutelare il personale e la clientela.

### **La nuova piattaforma migliora le possibilità di contatto digitale**

SafeZone.ch ha reagito con rapidità, puntando sulla qualità e la professionalità nella consulenza online sulle dipendenze. A febbraio 2021 è stata lanciata la nuova piattaforma web, sviluppata dando la priorità a usabilità, protezione dei dati e anonimato delle persone che cercano consulenza. Inoltre, con il sostegno di SafeZone.ch, è stata implementata l'offerta del «blended counseling» presso le organizzazioni partner locali.

Con blended counseling si intende la combinazione sistematica e precisa di canali di comunicazione digitali e analogici nella consulenza fornita dai servizi specializzati locali. Una combinazione che offre vantaggi concreti: i primi contatti online facilitano l'accesso alla consulenza, la post-cura viene migliorata e, attraverso offerte flessibili, si possono soddisfare meglio le esigenze della clientela che non può presentarsi regolarmente sul posto per ricevere consulenza. È fondamentale che i servizi specializzati locali restino in contatto con la loro utenza esistente.

### **I servizi per le dipendenze sottolineano il valore aggiunto a lungo termine**

Daniel Maibach della fondazione «Berner Gesundheit» e da lungo tempo partner di cooperazione di SafeZone.ch è convinto che, anche quando la pandemia sarà finita, il blended counseling non perderà d'importanza. «I canali digitali acquistano una sempre maggiore rilevanza per l'accesso sicuro e a bassa soglia alle consulenze dei servizi specializzati nelle dipendenze. I servizi di messaggistica sostituiscono il telefono, le offerte di consulenza online consentono consulenze indipendenti dal luogo e dall'orario. Con SafeZone.ch è stato possibile allinearsi alle nuove abitudini di comunicazione, che nel settore privato sono ormai da tempo uno standard», spiega Maibach.

## Contatti

- Jann Schumacher, collaboratore scientifico UFSP, Divisione Prevenzione malattie non trasmissibili, responsabile di progetto SafeZone.ch  
+41 58 483 64 65, [jann.schumacher@bag.admin.ch](mailto:jann.schumacher@bag.admin.ch) (italiano/francese/tedesco)
- Lucia Galgano, collaboratrice scientifica Infodrog - Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze e responsabile di progetto SafeZone.ch per la Romandia e il Ticino  
+41 31 370 08 78, [l.galgano@infodrog.ch](mailto:l.galgano@infodrog.ch) (italiano/francese)

### **Su Safezone.ch**

SafeZone.ch offre una consulenza online competente con un approccio alla pari. Sia nell'autovalutazione per fare il punto della situazione, sia nelle domande concrete o nella ricerca di possibilità di aiuto, l'anonimato è garantito e ognuno decide autonomamente quali e quante informazioni fornire. I servizi di SafeZone.ch sono gratuiti e si basano su esperienze pluriennali e conoscenze presentate in modo comprensibile. Personale esperto qualificato offre sostegno nella ricerca di soluzioni e per i passi successivi.

SafeZone.ch si posiziona come primo punto di contatto online e punta sulla consulenza anonima online e sulla messa in contatto con i servizi specializzati regionali. I servizi offerti sono disponibili in italiano, francese e tedesco. SafeZone.ch è una prestazione dell'Ufficio federale della sanità pubblica e Infodrog in collaborazione con Cantoni, servizi specializzati nelle dipendenze e partner, che si rivolge alle persone con dipendenze, alle loro famiglie e amici, ai professionisti e a chiunque sia interessato.