SafeZone.ch
Consulenza online sulle dipendenze

L'OFFERTA DI CONSULENZA DI SAFEZONE.CH

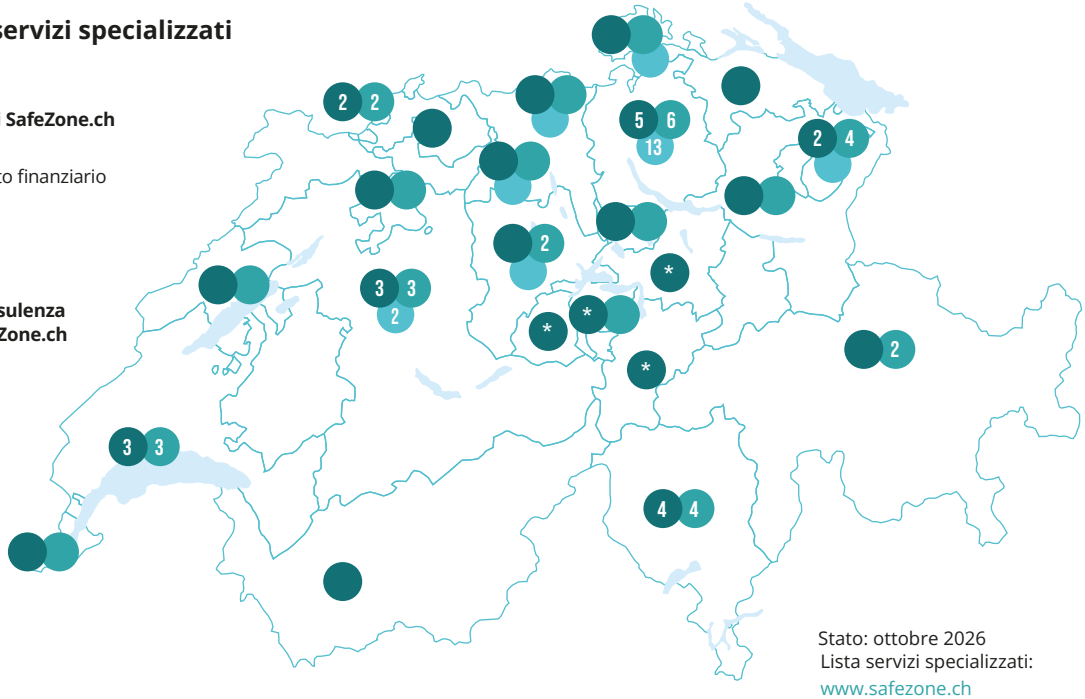
SafeZone.ch offre una consulenza online competente e paritaria. Che si tratti di un test di autovalutazione orientativo, di domande concrete o della ricerca di possibilità di aiuto, le offerte sono anonime e gratuite. Professionisti qualificati accompagnano nella ricerca di soluzioni e nell'identificazione delle tappe successive del proprio percorso. SafeZone.ch è un'offerta dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) in collaborazione con i Cantoni, i servizi specializzati nelle dipendenze e altri partner. È inoltre sostenuta dal programma *Spielen ohne Sucht*. Infodrog è responsabile della gestione della piattaforma e coordina l'offerta a livello nazionale.

Consulenze effettuate da servizi specializzati di tutta la Svizzera

Consulenza online nazionale di SafeZone.ch
75 esperti
32 servizi specializzati (*contributo finanziario all'interno della rete)
397 equivalenti a tempo pieno
(DE 252 % / FR 95 % / IT 50 %)

Consulenza online locale / Consulenza mista con gli strumenti di SafeZone.ch
>250 esperti
32 servizi specializzati
(+ 3 in fase di sviluppo)

Enriched Counseling con l'app NoA-Coach
20 servizi specializzati



Stato: ottobre 2026
Lista servizi specializzati:
www.safezone.ch

Garanzia di qualità nella consulenza online

1. Sviluppo continuo delle competenze
2. Intervisione di gruppo online
3. Supervisione con consulenti esperti in consulenza online
4. Protocollo d'urgenza in caso di situazioni di crisi
5. Valutazione del raggiungimento degli obiettivi e dell'utilizzo dell'offerta
6. Norme elevate di protezione e di sicurezza dei dati

75
esperti
di dipendenze con e senza sostanze

32
servizi specializzati
riuniti su un'unica piattaforma

23
Cantoni
sostengono la consulenza online

3
lingue disponibili
italiano, francese e tedesco

Protezione e sicurezza dei dati in sintesi

Sicurezza e protezione dei dati fin dalla progettazione
La protezione e la sicurezza dei dati sono integrate fin dall'inizio nella pianificazione e nello sviluppo della piattaforma.

Controlli esterni regolari
La piattaforma è sottoposta regolarmente a test di sicurezza indipendenti.

Hosting in Svizzera
Tutti i dati e i backup sono archiviati in modo sicuro in Svizzera.

Conformità legale
SafeZone.ch rispetta i requisiti della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) e del RGPD.

Utilizzo anonimo possibile
Gli utenti decidono autonomamente quali informazioni personali desiderano comunicare.

Regole chiare riguardanti l'IA
Una policy interna disciplina l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nell'ambito delle consulenze.

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Berna, office@infodrog.ch

SafeZone.ch
Consulenza online sulle dipendenze

SAFEZONE.CH IN CIFRE 2025

Nel 2025, l'offerta nazionale di consulenza online di SafeZone.ch è stata utilizzata in media 13 volte al giorno (circa 6 nuove richieste e 7 richieste di follow-up al giorno). Due terzi delle richieste riguardavano domande di consulenza e circa il 10 % richieste di informazioni. I test di autovalutazione sono stati avviati 10 500 volte, mentre le «Domande e risposte» accessibili al pubblico sono state consultate 292 000 volte (+157 %). Le consulenze online si sono svolte per il 78 % in tedesco, per il 15 % in francese e per il 7 % in italiano. Rispetto al 2024, il numero di consulenze online è aumentato del 9 % sulla piattaforma nazionale e del 16 % presso i servizi specializzati locali. Nel 65 % dei casi, l'obiettivo era ricevere una « consulenza online », mentre nel 10 % dei casi si trattava di cercare informazioni specifiche.

Non specificato: 3%

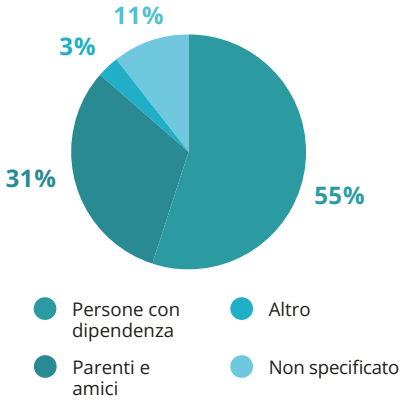
Richieste da uomini: 41%

Richieste da donne: 56%

Non binario: <1%

Consulenza online

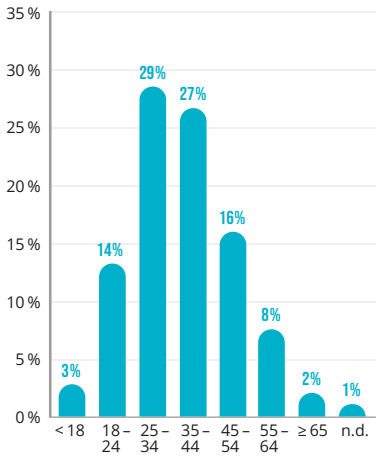
Nel 2025 sono state svolte 2111 consulenze online. Alcune si sono limitate a un unico scambio, mentre altre hanno dato luogo a un accompagnamento più approfondito con oltre dieci contatti. Complessivamente, gli utenti hanno avuto 4582 contatti di consulenza con i professionisti e le professioniste di SafeZone.ch.



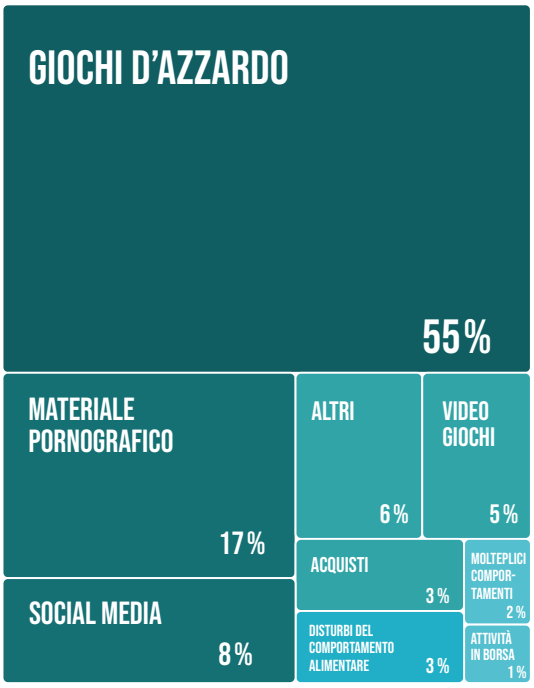
Persone alla ricerca di aiuto

Le situazioni problematiche più frequenti riguardano la dipendenza, problemi emotivi e psichici, difficoltà relazionali e problemi multipli.

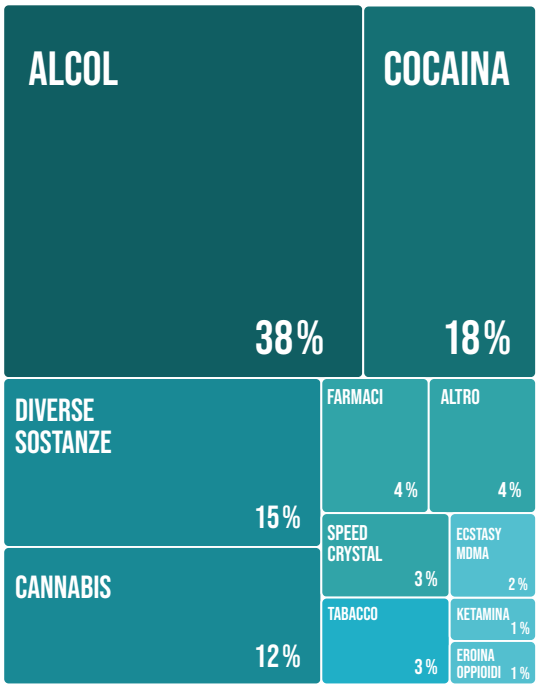
Età



Comportamenti (n=434)



Sostanze (n=1414)



350 000
Visite sul sito
registrate nel 2025

10 500
Test di autovalutazione
sono stati avviati su SafeZone.ch e sui siti web dei partner

2100
Persone
hanno beneficiato di una consulenza

Circa una consulenza SafeZone su cinque (22 %) riguarda una dipendenza comportamentale, e poco più di una su dieci il gioco d'azzardo (12 %). Con 238 consulenze, le richieste legate al gioco d'azzardo sono aumentate del 64 % rispetto all'anno precedente, in particolare quelle relative ai casinò online. Oltre due terzi delle richieste provengono dalle persone direttamente interessate e quasi un terzo dai loro familiari. Circa il 62 % delle richieste è presentato da uomini.

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Berna, office@infodrog.ch

SafeZone.ch
Consulenza online sulle dipendenze

CONSULENZA ONLINE E CONSULENZA MISTA A LIVELLO LOCALE



Dal 2020 SafeZone.ch mette a disposizione dei servizi specializzati locali strumenti digitali per la consulenza online e la consulenza mista (blended counseling). Nel 2025, 31 servizi specializzati hanno utilizzato questi strumenti per accompagnare i propri utenti. In totale sono state realizzate 1100 consulenze (2024: 950).

Vantaggi di una collaborazione con SafeZone



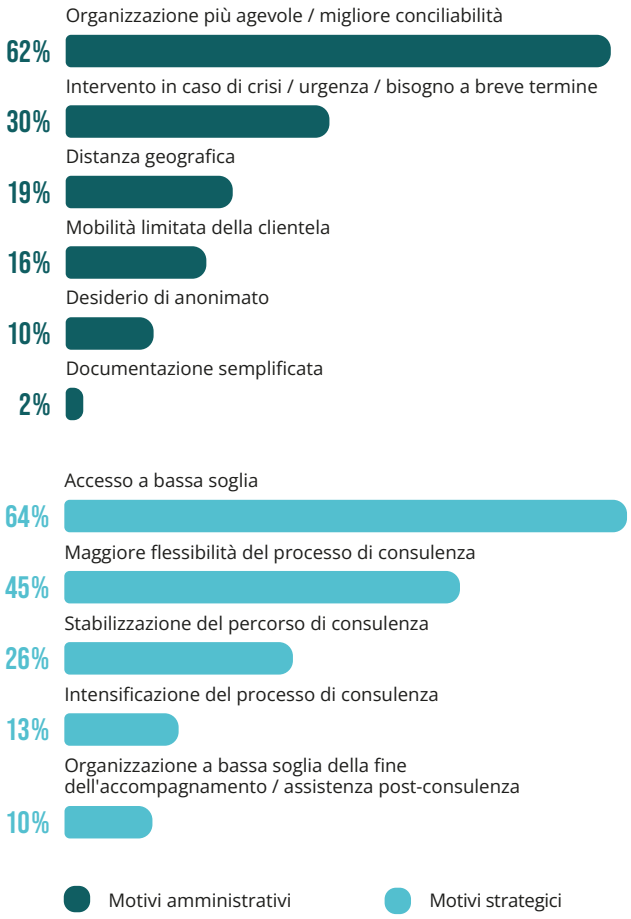
La soglia di accesso
viene abbassata e il primo contatto con gli utenti è facilitato, ad esempio grazie a una pagina iniziale istituzionale

Le offerte e i percorsi di consulenza
possono essere ampliati e resi più flessibili tramite la consulenza mista

Scambio annuale di esperienze
con un ampio team di consulenti online

Software con protezione dei dati
e utilizzo gratuito

Motivi per la consulenza online



Dalla ricerca

Uno studio dell'ISGF, realizzato su mandato dell'UFSP, mostra che in Svizzera le offerte digitali e le modalità di consulenza combinate sono ormai ben radicate nei servizi specializzati nelle dipendenze e sono utilizzate dall'84 % dei professionisti e delle professioniste. Queste offerte integrano le consulenze in presenza e migliorano soprattutto la flessibilità, l'accessibilità a bassa soglia e la continuità dell'accompagnamento.

Il formato della consulenza — in presenza, online o combinato — incide solo in misura limitata sul successo del percorso. Fattori quali la durata del trattamento, l'esistenza di una presa in carico precedente o il contesto di indirizzamento verso l'offerta svolgono invece un ruolo più determinante. Una delle principali sfide resta il radicamento istituzionale e l'attuazione sistematica della consulenza mista.

Fonte dei dati:
Haug et al. 2026. Dati relativi a 173 casi di consulenza online, forniti da professionisti e professioniste della consulenza di 9 servizi specializzati della Svizzera tedesca nel 2025.

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Berna, office@infodrog.ch