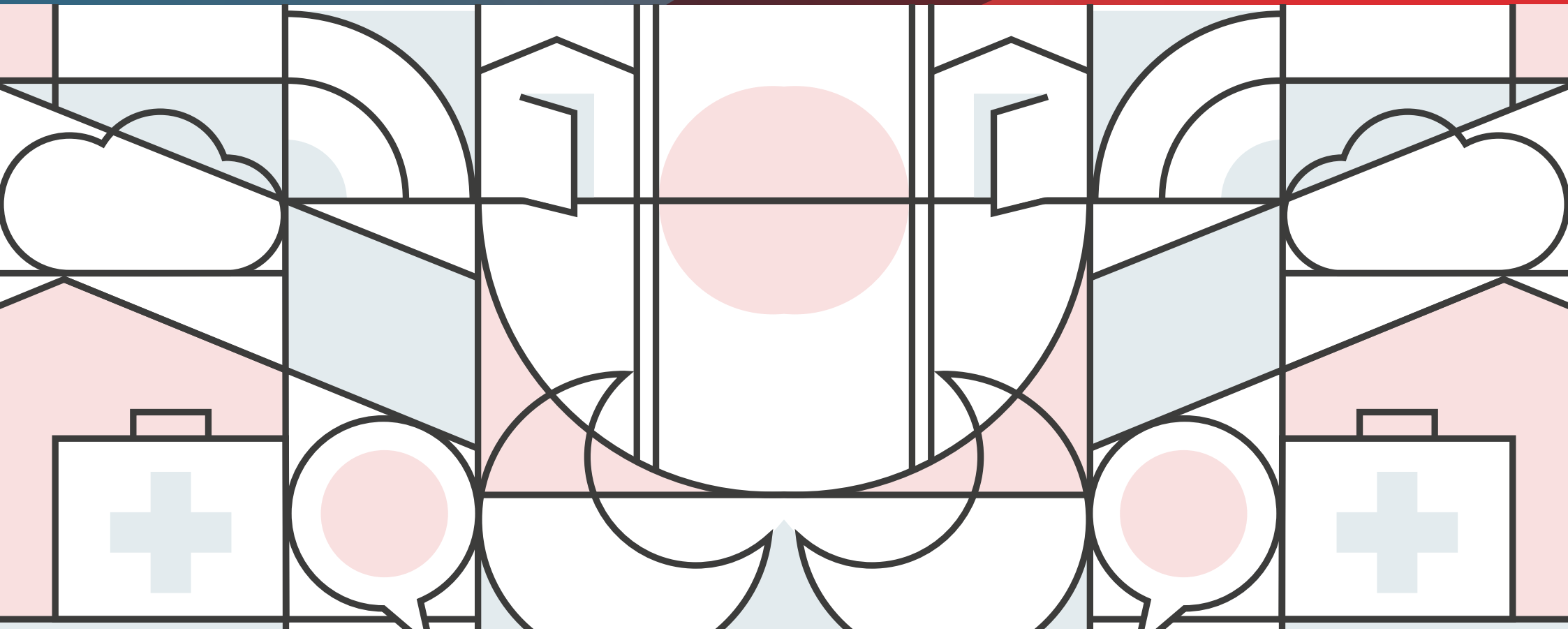
Raccomandazioni in materia di qualità delle consulenze online

Lista di controllo

Aprile 2025



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno DFI
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

Sostenuto finanziariamente dal Fondo per la prevenzione del tabagismo (FPT)

Introduzione

Lo sviluppo costante della qualità nel settore delle dipendenze è fondamentale per garantire un'offerta di prestazioni ineccepibile e consona ai bisogni in questo ambito. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), Infodrog promuove e sostiene lo sviluppo della qualità nelle istituzioni del settore delle dipendenze, mediante diverse basi e strumenti della norma QuaTheDA. QuaTheDA (acronimo tedesco di Qualità, Terapia, Droga, Alcol) è la norma di qualità sviluppata dall'UFSP per il settore delle dipendenze, della prevenzione e della promozione della salute. Il sistema di riferimento QuaTheDA contempla i requisiti di qualità che devono essere soddisfatti per ottenere la relativa certificazione. Tale sistema si compone del modulo di base obbligatorio (B), che contiene tutti i processi di gestione e di supporto necessari, e di dieci moduli di prestazione, orientati ai settori di attività specifici dell'aiuto in caso di dipendenza, della promozione della salute e della prevenzione. Per ottenere la certificazione QuaTheDA, le istituzioni devono far certificare il modulo di base e almeno un modulo di prestazione da un'agenzia di certificazione riconosciuta.

A complemento del sistema di riferimento QuaTheDA, Infodrog ha redatto una guida relativa al modulo di base e ai dieci moduli di prestazione (in francese e tedesco) che contiene spiegazioni e ausili in materia di requisiti di qualità nonché eventuali esempi di buone prassi. La guida è uno strumento pratico per tutte le istituzioni che perseguono una (ri)certificazione QuaTheDA.

Nell'ambito di QuaTheDA non esiste un modulo di prestazione dedicato alla consulenza online e pertanto nemmeno una guida specifica. Tuttavia, soprattutto a partire dalla pandemia di coronavirus, sempre più servizi specializzati nel settore delle dipendenze hanno iniziato a proporre consulenze a distanza (telefoniche, videotelefoniche o sotto forma di interazioni scritte). In alcuni casi questa forma di consulenza ha dovuto essere predisposta d'urgenza, per cui l'approccio pragmatico e la ricerca di soluzioni rapide hanno avuto la meglio sulla garanzia della qualità. Poiché il bisogno di consulenza a distanza si è confermato anche dopo la fine della pandemia, è stata allestita la presente lista di controllo, al fine di aiutare i servizi che operano nel settore delle dipendenze e della disassuefazione da tabacco e nicotina a sviluppare ulteriormente o a verificare la loro offerta di consulenza online. È stata attribuita un'attenzione particolare ai requisiti della consulenza mista (blended counseling), in quanto per la maggior parte dei servizi l'introduzione della consulenza online comporta anche un'offerta di consulenza mista. Se un'istituzione propone esclusivamente consulenze online, per il controllo della qualità può limitarsi a utilizzare la presente lista che integra già alcuni aspetti del modulo di base QuaTheDa. Si raccomanda comunque di consultare anche la guida relativa al modulo di base, più esaustiva.

Tutte le guide e le informazioni supplementari si trovano su www.quatheda.ch.

Definizioni

L'espressione «contesti comunicativi» sostituisce il concetto un po' fuorviante di «canali di comunicazione», che in psicologia dei media rimanda ai canali sensoriali, mentre nel discorso sulla consulenza online si riferisce ai diversi contesti. Il concetto di «contesti comunicativi» descrive contesti sincroni e asincroni all'interno dei quali avviene la comunicazione e che possono essere combinati tra loro nell'ambito della consulenza mista (colloquio frontale in presenza, comunicazioni video, telefoniche, via mail, piattaforme di messaggistica [messaggi scritti o orali] e chat) (Hörmann et al. 2023: 71).

Il termine ombrello di «consulenza online» designa le interazioni di sostegno e i processi di consulenza realizzati attraverso tecnologie della comunicazione basate su Internet. Tale concetto comprende la comunicazione di informazioni personali, come pure la consulenza e l'accompagnamento orientati ai processi. A seconda del gruppo bersaglio e del mezzo scelto, durante la consulenza la comunicazione può avvenire in tempo reale (ad es. chat in diretta o videochiamata) o in differita (ad es. e-mail crittografate), singolarmente o a gruppi, in uno spazio non pubblico o parzialmente pubblico (ad es. consulenza nel quadro di un forum). La consulenza online implica una certa dimestichezza con i media elettronici, conoscenze tecniche nonché competenze linguistiche testuali specifiche (comprensione empatica del testo, attitudine alla lettura analitica e alla redazione orientata al destinatario). Le istituzioni e le autorità che propongono consulenza online devono garantire la protezione e la sicurezza dei dati personali che vengono trasmessi, registrati e trattati. Ciò richiede misure di ordine tecnico e organizzativo, un disciplinamento contrattuale e una particolare attenzione al trattamento dei dati durante la consulenza. (Libera traduzione della definizione di « consulenza online » contenuta nel lessico della prevenzione del 15.05.2023, disponibile in francese e tedesco su infodrog.ch; consulenza online)

La consulenza mista (blended counseling) designa la combinazione sistematica e mirata dei contesti di consulenza digitale e analogica. Concretamente ciò significa che un processo di consulenza viene realizzato in più contesti – con l'ausilio di supporti digitali – e che vengono raggruppati i vantaggi specifici dei vari contesti di consulenza, in modo che ne risulti un'offerta su misura che corrisponda al meglio alle esigenze e al bisogno di aiuto degli utenti. (...) (Libera traduzione della definizione contenuta nel lessico della prevenzione del 24.02.2025, disponibile in francese e tedesco su infodrog.ch, Blended Counseling)

Struttura e obiettivo della lista di controllo
La presente lista di controllo è suddivisa nei sei ambiti tematici seguenti :

1. Infrastruttura
2. Concetti (piano di consulenza, piano di gestione delle emergenze, piano di collaborazione con terzi, piano della sicurezza informatica)
3. Accesso (sicurezza dei dati, trasparenza, adeguatezza al gruppo bersaglio, bassa soglia)
4. Personale (reclutamento, formazione, sviluppo)
5. Rete esterna
6. Documentazione

La consulenza mista riguarda diversi ambiti tematici ed è stata inserita in quelli ritenuti più pertinenti.

Lista di controllo consulenza online

1. Infrastruttura			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Sicurezza generale delle informazioni Per proteggere l'intero ambiente informatico è necessario adottare diverse misure, gestire le password in modo adeguato e configurare correttamente i diritti utente.	Tutti i computer sono protetti da un programma antivirus.	☐	Cfr. anche la guida QuaTheDa relativa al modulo di base B/9 (in francese e tedesco)
	Un firewall è installato.	☐	
	Il sistema operativo viene aggiornato regolarmente.	☐	
	Ogni collaboratore dispone di un proprio conto utente, in modo da doversi identificare una prima volta al momento dell'avvio del computer e successivamente al momento dell'utilizzo delle diverse applicazioni con cui lavora.		L'organizzazione definisce autonomamente cosa intende per «regolarmente».
	L'organizzazione stabilisce al suo interno i diritti di accesso di ogni collaboratore.		
	I conti utenti sono protetti da password che • vanno modificate regolarmente, • presentano un livello di sicurezza minimo predefinito e • dispongono di un'autenticazione a due fattori.	☐	
	Il personale è consapevole che le password di applicazioni contenenti dati degni di protezione non devono essere salvate nel browser.	☐	
	È stato installato un sistema di gestione delle password per evitare che il personale le salvi nel browser.	☐	
	L'uso di tecnologie adeguate (ad es. VPN, MFA, RDS, Conditional Acces ecc.) garantisce un accesso sicuro alla struttura informatica dell'organizzazione.	☐	

1. Infrastruttura			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Sicurezza dei dati Per il trattamento di dati personali, in particolare di quelli degni di particolare protezione, è necessario un software sicuro.	Un servizio indipendente verifica che il software utilizzato garantisca la sicurezza dei dati e il rispetto degli standard di sicurezza. Gli standard di sicurezza sono i seguenti: • l'host è certificato ISO; • i dati (inclusi i backup) sono archiviati esclusivamente in Svizzera; • la protezione e la sicurezza dei dati sono disciplinate contrattualmente con i partner informatici; • il software utilizzato è aggiornato regolarmente; • il software di consulenza è protetto da un firewall e da certificati di sicurezza; • l'accesso al software di consulenza è protetto da una password, idealmente tramite autenticazione a due fattori; • il flusso di dati tra il sito web e la piattaforma di consulenza / lo strumento di consulenza online è documentato e soddisfa i requisiti legali.	☐ ☐	Cfr. anche la guida QuaTheDa relativa al modulo di base B/9 nonché il modulo di prestazione sulla consulenza, l'accompagnamento e la terapia ambulatoriali II/1.5 (in francese e tedesco) Un servizio indipendente verifica regolarmente il rispetto degli standard di sicurezza dei software di SafeZone e di stopsmoking. • Cooperazione digitale | Incaricato della protezione dei dati del Cantone di Zurigo (datenschutz.ch) (in tedesco) • Raccomandazioni della Scuola universitaria della Svizzera nordoccidentale per una comunicazione e una consulenza conformi alla protezione dei dati (in tedesco) • Promemoria dell'Incaricato della protezione dei dati del Cantone di Zurigo sui sistemi di messaggistica e di videoconferenza (in tedesco) • Raccomandazioni della FMH sulla telemedicina (in francese e in tedesco)

1. Infrastruttura			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Utilizzo di strumenti basati sull'IA Se ricorre a strumenti di intelligenza artificiale (IA), l'istituzione deve accertarsi che il loro utilizzo rispetti le norme di protezione dei dati. Nella maggior parte dei casi, gli strumenti disponibili gratuitamente non permettono di soddisfare tali requisiti.	Lo scopo e l'obiettivo del ricorso a strumenti di IA sono chiaramente definiti e soppesati riguardo alla loro utilità per i gruppi bersaglio e alle questioni etiche.	☐	Memorandum di Potsdam sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale nel settore delle dipendenze (in tedesco)
	Il fatto che l'utilizzo degli strumenti di IA rispetti le disposizioni in materia di protezione dei dati è verificato e garantito.	☐	
	Il personale è informato sul fatto che non è consentito inserire negli strumenti di IA dati confidenziali o contenuti di terzi senza diritti di utilizzo (ad es. immagini o codici di software).	☐	
	Il personale è tenuto a rendere trasparente il ricorso a strumenti basati sull'IA nella consulenza.	☐	
	L'istituzione garantisce che il personale disponga delle conoscenze e delle capacità necessarie a gestire adeguatamente gli strumenti di IA e sia sensibilizzato (ad. es. mediante corsi o direttive interne) sulle opportunità e sui rischi di tali strumenti.	☐	

2. Concetti

Tema	Raccomandazioni in materia di qualità	Caselle di spunta	Ausili e informazioni supplementari
Piano di consulenza La consulenza online e, se offerta, la consulenza mista si inseriscono concettualmente in un piano di consulenza dell'istituzione.	È disponibile un concetto per la consulenza online, che contiene indicazioni sui seguenti aspetti:	☐	Cfr. anche la guida QuaTheDa relativa al modulo di base B/2 nonché il modulo di prestazione sulla consulenza, l'accompagnamento e la terapia ambulatoriali II/1 e II/2 (in francese e tedesco)
Definizione del mandato Su Internet i consulenti si trovano sempre più spesso ad affrontare questioni che travalicano i confini della legalità (ad es. abusi sessuali, razzismo). È quindi ancora più importante che conoscano e che comunichino i propri limiti e quelli del loro mandato di consulenza (Reindl 2015: 59).	• contesto organizzativo della consulenza online (ad es. accesso a bassa soglia, strumento di accompagnamento ecc.); • forma organizzativa della consulenza online (ad es. strumento unico o consulenza mista); • obiettivi della consulenza online rispetto agli obiettivi dell'istituzione; • approccio di consulenza prediletto dall'istituzione nonché preferenze metodologiche (ad es. modello delle quattro fasi, cfr. Engelhardt 2021: 30 e Reindl 2015: 59 segg.); • limiti del mandato di consulenza.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	« Leitlinien für effektive webbasierte Interventionen des selektiven Suchtprävention » della LWL Koordinationsstelle Sucht Münster (in tedesco, francese e inglese).
Registrazione / iscrizione Il primo contatto con un'istituzione lascia un'impressione duratura ed è spesso determinante per i passi successivi. Nel caso di una consulenza online, il primo contatto è generalmente la registrazione (creazione di un conto). È quindi importante sia per l'istituzione che per gli utenti che la procedura di registrazione sia definita in maniera scrupolosa.	• Gestione delle richieste provenienti da mezzi di comunicazione non sicuri (ad es. e-mail) • Gruppo bersaglio della consulenza • Gestione utenti minorenni • **Metodi di consulenza** • **Mandato dei consulenti** • Procedura di definizione del mandato • Informazioni sul trattamento di richieste che non rientrano nel mandato • Obiettivo e metodo della prima consulenza • **Registrazione / iscrizione:** la procedura online è descritta, le misure atte a colmare il tempo d'attesa sono verificate nell'ambito della descrizione del processo e l'approccio nei confronti delle iscrizioni multiple degli utenti è stabilito	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Basi tecniche della consulenza mista della Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale, dipartimento di lavoro sociale (in francese e tedesco; blended-counseling.ch)
Tempi di attesa I tempi di attesa rischiano di scoraggiare le persone che hanno bisogno di una consulenza e che hanno fatto un primo passo in tal senso rivolgendosi a un'istituzione. Più l'intervallo tra la registrazione e un riscontro del consulente è breve, più la percezione dell'utente sarà positiva. Ogni istituzione dovrebbe quindi definire un lasso di tempo massimo tra queste due fasi. L'invio automatico di test di autovalutazione, esercizi preparatori, articoli ecc. può aiutare chi chiede una consulenza a colmare il tempo di attesa senza perdere la motivazione. ...	• La modalità d'informazione degli utenti in materia di protezione dei dati, responsabilità e costo della consulenza è definita • Gestione delle emergenze e delle crisi (cfr. più avanti) • Gestione delle violazioni dei limiti nei confronti dei consulenti • Metodi, procedure e obiettivi al termine della consulenza • Procedura in caso di triage e collaborazione con terzi (cfr. più avanti) ...	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

2. Concetti			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Apertura di un dossier Generalmente al momento dell'iscrizione online viene aperto un dossier. A volte questa operazione viene effettuata automaticamente dal software. A seconda del processo di registrazione, può essere utile informare (automaticamente o con messaggi predefiniti) la persona in cerca di consulenza rispetto a: • protezione dei dati e obbligo del segreto professionale (quali dati sono utilizzati a quale scopo, dove e per quanto tempo sono conservati, diritto di consultare gli atti e di chiederne l'eliminazione); • responsabilità individuale riguardo alla sicurezza dei dati registrati sui dispositivi personali (l'unità organizzativa non si assume alcuna responsabilità per la sicurezza dei dati registrati sui dispositivi elettronici degli utenti); • eventuali costi: gli utenti devono essere informati sui costi della consulenza. Se l'offerta è a pagamento, i relativi costi dovrebbero eventualmente essere coperti dal servizio che ha indirizzato l'utente verso la consulenza; • ...	Il concetto è parte integrante della formazione dei nuovi consulenti. Nel concetto, l'organizzazione definisce come, quando e chi verifica il concetto e la sua attuazione.	☐ ☐	

2. Concetti			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
• condizioni quadro giuridiche: vi rientrano le informazioni sul diritto di ricorso in generale, sull'organo di mediazione e sulle autorità di ricorso interne o esterne a cui gli utenti possono rivolgersi. Nei casi giuridicamente rilevanti vanno fornite o trasmesse anche informazioni sulle possibilità e sui limiti nonché sulla procedura formale in caso di ricorso. In tal modo si garantisce la certezza del diritto. **Iscrizioni multiple** Può capitare che qualcuno si iscriva più volte a una consulenza online inserendo dati diversi. Il servizio di consulenza dovrebbe definire una strategia per evitare che una stessa persona presenti più richieste con diverse identità.			
Consulenza mista: concetto di consulenza Il concetto di consulenza integra una base concettuale per la consulenza mista, che comprende degli «scenari»: riflessioni preliminari ideali sullo svolgimento della consulenza e sull'uso dei media; la definizione di obiettivi perseguiti attraverso la consulenza mista; riflessioni sul contesto più idoneo al raggiungimento degli obiettivi.	Il concetto di consulenza prevede un capitolo sulla consulenza mista. I consulenti conoscono tale concetto. Il concetto di consulenza contiene riferimenti alla letteratura specialistica per approfondire il tema della consulenza mista.	☐ ☐ ☐	Hörmann et al. 2023: 69 segg. (in tedesco) Raster für die Erstellung von Blended-Counseling-Szenarien Hörmann et al. 2023: 70 (in tedesco)

2. Concetti			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Gestione delle emergenze e delle crisi degli utenti Gestire le emergenze nell'ambito delle consulenze online può essere particolarmente pesante per i consulenti, in quanto la distanza fisica e la possibilità di mantenere l'anonimato presuppongono il ricorso a strategie e modalità di intervento diverse dalla consulenza in presenza. È quindi particolarmente importante che i consulenti siano informati e istruiti su come comportarsi qualora gli utenti presentino situazioni di crisi acute. Ciò vale anche per situazioni eccezionali (ad es. ricovero in una clinica dopo un tentativo di suicidio) che vanno fronteggiate anche senza il consenso della persona.	È disponibile un concetto o un promemoria aggiornato sulla gestione delle emergenze e delle crisi.	☐	Cfr. anche la guida QuaTheDa relativa al modulo di base B/11 (in francese e tedesco)
	Tutto il personale conosce il concetto o il promemoria.	☐	
	Tutto il personale è stato formato alla gestione delle crisi e delle emergenze.	☐	La Conferenza per la protezione dei minori e degli adulti COPMA mette a disposizione sul proprio sito promemoria e modelli nonché una raccolta di disposizioni cantonali (in francese e in tedesco).
	È stata definita una procedura per i casi che necessitano di una segnalazione di messa in pericolo con o senza l'accordo dell'utente. È disponibile un modello per la segnalazione della messa in pericolo.	☐	
	In caso di emergenza, i consulenti possono rivolgersi a un servizio di supporto, raggiungibile tutti i giorni di consulenza.	☐	Il sito di Infodrog contiene raccomandazioni per le segnalazioni secondo l'articolo 3c della legge sugli stupefacenti nonché una banca dati sui servizi cantonali cui notificare le segnalazioni. L'incaricato della protezione dei dati del Cantone di Zurigo pubblica inoltre una raccolta relativa alla protezione dei dati nel diritto della protezione dei minori e degli adulti (pag. 3–20, in tedesco).
Piano d'emergenza tecnico	Un promemoria spiega al personale come reagire in caso di attacco di hacker, virus o panne del sistema.	☐	

3. Accesso			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Consulenza online: semplicità di navigazione, lingua facile e accesso a bassa soglia Spesso l'accesso a una consulenza online passa da un sito web, il quale dovrebbe essere strutturato in modo semplice e comprensibile per il pubblico bersaglio. Per consentire un accesso a bassa soglia alla consulenza, il contatto dovrebbe avvenire nel modo più semplice e meno burocratico possibile. La consulenza online è facilmente fruibile anche per le persone con disabilità ed è quindi importante rispettare i principi dell'accessibilità nella concezione dei siti web e del loro contenuto (lingua facile). Bisogna inoltre fare in modo che i gruppi bersaglio di un sito web siano in linea con le competenze dei consulenti.	I requisiti della lista di controllo contenuta nella guida «Facile à surfer» sono rispettati. I criteri minimi della guida «Lingua facile» del Centro di competenza per la lingua facile sono rispettati. Il sito web e il software di consulenza sono compatibili con gli strumenti di comunicazione per i quali è stata sviluppata l'offerta di consulenza. Il sito web viene sottoposto regolarmente a revisione tecnica. Il sito web è stato testato dal gruppo bersaglio. È stato definito un ritmo di verifica della navigazione (percorso dal sito web all'utilizzo dell'offerta di consulenza) e dei contenuti del sito. La pagina iniziale dell'offerta contiene indicazioni sulla compatibilità del browser.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Guida sull'accessibilità delle interfacce utenti in Internet corredata di una lista di controllo Facile à surfer (insieme.ch) (in francese e tedesco) Guida sulla lingua facile dell'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità Centro di competenza per la lingua facile (CCLF) (admin.ch) Strumenti per la comunicazione digitale senza barriere dell'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità Strumenti per la comunicazione digitale senza barriere Altri ausili e informazioni si trovano sul sito web dell'organizzazione tedesca Aktion Mensch: Wie barrierefrei ist meine Website? Websites testen | Aktion Mensch (aktion-mensch.de) eCH-0059 Accessibility Standard) (in tedesco) Esistono diversi strumenti che permettono di verificare la complessità dei testi (ad es. languagetool.org / o ChatGPT) I siti web andrebbero aggiornati almeno una volta all'anno.

3. Accesso			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Trasparenza dell'offerta Le persone che si avvicinano a una consulenza online si informano spesso in modo autonomo ed è quindi importante che le condizioni quadro della presa di contatto e gli obiettivi dell'offerta siano illustrati in modo trasparente e facilmente comprensibile. Ciò crea fiducia nei confronti dell'offerta di consulenza e incoraggia i potenziali utenti a prendere in considerazione le prestazioni proposte.	L'istituzione che propone offerte di consulenza online è chiaramente identificata (nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail).	☐	
	Le informazioni sulla sicurezza dei dati, sull'ubicazione del server e sull'anonimato degli utenti sono segnalate chiaramente sul sito web.	☐	
	Gli obiettivi dell'offerta e il gruppo bersaglio sono precisati.	☐	
	I limiti dell'offerta sono indicati in modo trasparente.		
	La struttura temporale della consulenza è presentata chiaramente (frequenza delle singole consulenze, durata dell'intero processo di consulenza, tempi di risposta).	☐	
	Nel sito si precisa che la consulenza online non è indicata in caso di crisi acute e di emergenze. I numeri di emergenza sono riportati in modo ben visibile.	☐	
	Le informazioni su eventuali costi della consulenza sono trasparenti.	☐	
	Gli orari di apertura sono indicati chiaramente e durante gli orari di chiusura viene fornito un contatto di emergenza.	☐	
	Le qualifiche, le formazioni e le competenze del personale sono illustrate esplicitamente. La presa a carico delle persone alloglotte e la relativa offerta sono disciplinate e spiegate.	☐	
	Si richiama l'attenzione sul rispetto degli standard deontologici.	☐	
Indipendenza dell'offerta Il servizio di consulenza dovrebbe essere indipendente dall'industria degli agenti terapeutici (aziende farmaceutiche e mediche) sotto il profilo finanziario, organizzativo, spaziale e personale. Questa indipendenza andrebbe precisata esplicitamente sul sito web.	Sul sito web è disponibile una dichiarazione di indipendenza.	☐	
Visibilità dell'offerta I consulenti devono poter seguire un certo numero di casi per acquisire e mantenere dimestichezza e sicurezza nella consulenza online. Un lavoro di comunicazione e di pubbliche relazioni può aiutare a raggiungere il numero desiderato di consulenze.	I mezzi di comunicazione dell'organizzazione precisano il tipo di consulenza fornita: online o mista.	☐	Per verificare se l'offerta di consulenza è collegata in rete, ci si può avvalere di uno degli strumenti che si trovano anche gratuitamente in Internet digitando «backlink checker». Tali strumenti generano un elenco di collegamenti e consentono di controllare facilmente il contenuto.
	I partner di rete sono informati sul contesto di consulenza disponibile.	☐	
	È stato accertato che gli attori che rimandano all'offerta di consulenza la descrivono correttamente e precisano se si tratta di consulenza mista e/o di consulenza online.	☐	

4. Personale

Tema	Raccomandazioni in materia di qualità	Caselle di spunta	Ausili e informazioni supplementari
Pianificazione del personale Le qualifiche dell'équipe di consulenza dovrebbero corrispondere alle esigenze del gruppo bersaglio e al mandato di consulenza dell'istituzione.	L'istituzione ha definito le qualifiche di cui deve disporre l'équipe, in base alla propria offerta e al gruppo bersaglio.	☐	
	L'équipe di consulenza dispone di competenze interdisciplinari.	☐	
	In caso di nuove assunzioni, si tiene conto della pianificazione del personale.	☐	
Profilo dei requisiti dei consulenti La consulenza online non rientra nella formazione di base in materia di consulenza, che si focalizza ancora prevalentemente sull'interazione frontale tra consulente e utente. La consulenza online rappresenta tuttavia una sfida non da poco per gli specialisti e richiede competenze specifiche. Una formazione di base nella consulenza frontale tradizionale è un presupposto importante affinché i consulenti possano comprenderne i processi fondamentali (Engelhardt 2021: 28). Per le consulenze scritte, in particolare, i consulenti dovrebbero disporre di requisiti di base, come l'abilità nell'espressione scritta, una certa dimestichezza nell'uso dei media e un approccio consapevole agli strumenti digitali. La formazione dovrebbe permettere di acquisire: • competenze nella comunicazione online; • conoscenze delle forme e delle specificità della comunicazione online; • conoscenze delle opportunità e dei limiti della consulenza online; • ...	Tutti i consulenti dispongono di almeno due anni di esperienza sul campo nella consulenza contestuale al gruppo bersaglio dell'istituzione.	☐	Profilo delle competenze Dipendenze: requisiti relativi alle qualifiche di base dei consulenti nell'ambito delle dipendenze e della disassuefazione da tabacco e nicotina **Enti che propongono formazioni nella consulenza online (in tedesco):** Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale: Weiterbildung - Blended Counseling Technische Hochschule Nürnberg, Institut für E-Beratung Hochschulzertifikat Onlineberatung (e-beratungsinstitut.de) Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB) Anerkennungs-Standards – (dg-onlineberatung.de)
	All'interno dell'istituzione è chiaro chi e secondo quale procedura verifica che i consulenti soddisfino i criteri richiesti prima dell'inizio della formazione in consulenza online.	☐	
	L'organizzazione si assicura che il personale conosca le condizioni quadro giuridiche della consulenza online (obbligo del segreto professionale, obbligo di segnalazione, disposizioni di protezione dei dati) e gli standard deontologici.	☐	
	Tutti i consulenti hanno seguito una formazione in consulenza online (almeno 50 ore, mentorato incluso) e acquisiscono esperienza professionale con il supporto di un mentore esperto.	☐	
	L'organizzazione si assicura che i consulenti possano disporre del tempo necessario a seguire la formazione in consulenza online (in base alle esigenze dei formatori).	☐	
	L'organizzazione mette a disposizione dei consulenti (ad. es. nel concetto di consulenza) un elenco degli strumenti di autogestione e dei siti web informativi rilevanti, e ne verifica regolarmente l'aggiornamento.	☐	

4. Personale			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
• capacità di comunicare online in funzione delle esigenze; • competenze in materia di consulenza online; • conoscenze della trasmissione di principi di consulenza nello spazio digitale; • conoscenze dei concetti teorici della consulenza online; • capacità d'intervento in situazioni di crisi ed ev. di trasferimento ad altri contesti; • competenze in materia di condizioni quadro giuridiche, tecniche e organizzative. (Kühne 2021: 83)			
Consulenza mista: requisiti formativi per i consulenti La consulenza mista non è soltanto «qualcosa in più». Per questo i consulenti devono essere in grado di impiegare i diversi contesti di consulenza in modo mirato e metodologicamente adatto.	I consulenti sono formati alla consulenza mista.	☐	La Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale offre formazioni in tal senso (in tedesco): Weiterbildung - Blended Counseling (blended-counseling.ch)
Numero di casi per consulente Per garantire la buona qualità della consulenza, è fondamentale rispondere regolarmente alle richieste online. In tal modo i consulenti maturano esperienze e acquisiscono la necessaria dimestichezza.	I consulenti rispondono almeno a una richiesta online al mese.	☐	
Sviluppo del personale / Requisiti tecnici dei consulenti	Tutti i consulenti hanno seguito una formazione sugli aspetti tecnici dell'utilizzo dei software di consulenza.	☐	

4. Personale			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Sviluppo del personale / formazione e perfezionamento La formazione e il perfezionamento sistematici dei consulenti sono garantiti.	La formazione e il perfezionamento sono parte integrante della politica del personale che viene definita in un regolamento o in un piano di formazione e perfezionamento separato. Il perfezionamento dei singoli consulenti è monitorato (ad es. nell'ambito della conduzione del personale o del piano di consulenza). Il monitoraggio viene valutato annualmente. Le misure per la comunicazione del programma di formazione e perfezionamento sono definite.	☐ ☐ ☐ ☐	Cfr. anche la guida QuaTheDA relativa al modulo di base B/7.7 (in francese e tedesco) I perfezionamenti possono avvenire anche sotto forma di formazioni interne e/o di eventi informativi. Le formazioni interne possono riguardare: il comportamento da adottare in caso di emergenze nell'ambito della consulenza online, la promozione della salute sul posto di lavoro, la protezione dei dati, l'approfondimento dei metodi di consulenza in diversi contesti della consulenza a distanza, l'approfondimento della consulenza mista, la presentazione di risultati di studi recenti su priorità tematiche specifiche ecc.
Conduzione del personale / discussioni dei casi Le discussioni collegiali dei casi / intervisioni possono alleggerire il carico di lavoro degli specialisti. Rappresentano inoltre uno strumento a bassa soglia utile sia per lo sviluppo professionale del personale in materia di consulenza sia per l'armonizzazione della prassi all'interno di un'istituzione.	Le discussioni collegiali dei casi avvengono a un ritmo predefinito.	☐	Si raccomanda di organizzare discussioni collegiali dei casi almeno a scadenza trimestrale.

4. Personale			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Consulenza mista: discussioni dei casi Poiché la consulenza mista presuppone una riflessione metodologica diversa, si consiglia agli organi preposti al controllo della qualità nell'istituzione di attribuire un'attenzione particolare anche ai casi e agli scenari di consulenza mista.	L'organizzazione disciplina in modo specifico le discussioni dei casi di consulenza mista.	☐	
Conduzione del personale / promozione della salute e prevenzione La consulenza online può essere effettuata in telelavoro, ad ogni ora del giorno e della notte. Può quindi essere utile fornire ai consulenti regole e direttive in tal senso. (Knatz & Dodier (2021): 226-231)	La gestione delle vacanze, delle assenze, delle malattie e del tempo libero è disciplinata nel regolamento del personale, in promemoria o in documenti analoghi.	☐	Cfr. anche la guida QuaTheDA relativa al modulo di base B/7.2 (in francese e tedesco)
	Le misure di promozione della salute e di individuazione precoce dei problemi sono definite.	☐	
	La dispensazione di consulenza online in telelavoro è disciplinata mediante direttive.	☐	
	Esiste un piano di emergenza, nel caso in cui una richiesta metta in serie difficoltà un consulente.	☐	
	È prevista la possibilità di uno scambio tempestivo tra i consulenti in materia di psicoigiene.		

5. Rete esterna			
Sujet	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Cooperazione interistituzionale Disciplinare la cooperazione interistituzionale consente di coordinare concettualmente le offerte regionali, cantonali ed extracantonali e di raggiungere gli enti che propongono altre prestazioni. È particolarmente importante disciplinare la cooperazione interistituzionale con i partner con cui l'istituzione ha contatti regolari e con quelli con cui potrebbero sorgere conflitti in termini di obiettivi. Per garantire la protezione dei dati e armonizzare i processi è utile che le due entità stipulino un accordo di cooperazione reciproca.	Sono disponibili accordi di cooperazione firmati sui seguenti aspetti: • trattamento di dati personali (cfr. al riguardo anche i requisiti di qualità in materia di documentazione nel presente documento); • diritti e doveri delle organizzazioni; • disciplinamento delle competenze; • disciplinamento dello scambio di informazioni; • disciplinamento della presentazione di rapporti e delle modalità di trasmissione dei dati e/o di contabilizzazione.	☐	Cfr. anche la guida relativa al modulo di base, requisiti di qualità B/4 (in francese e tedesco) Lista di controllo di senesuisse e artiset, punto 8: Revisione della legge sulla protezione dei dati LPG lista di controllo Artiset senesuisse 2023.pdf
Scambio di dati con terzi Lo scambio di dati sensibili con terze persone o con le autorità deve avvenire in forma crittografata. Bisogna scegliere il genere di crittografia più adeguato ed efficace. Il personale dev'essere formato e sapere quali comunicazioni devono avvenire imperativamente in forma crittografata.	L'organizzazione ha definito le modalità e i dati che possono essere trasmessi a terzi in modo sicuro. Il personale è a conoscenza di queste disposizioni. Sono disponibili modelli aggiornati per l'esonero dall'obbligo del segreto professionale. L'organizzazione ha chiarito: • le condizioni per l'esonero dall'obbligo del segreto professionale; • la procedura da seguire qualora un utente si rifiuti di firmare il documento (designazione dei servizi a cui trasmettere i dati anche senza accordo dell'utente); • l'applicazione delle direttive cantonali e nazionali sulla protezione dei dati e sul segreto professionale e medico da parte dell'unità organizzativa.	☐ ☐ ☐	Cfr. anche la guida relativa al modulo di base, requisiti di qualità B/7.2 (in francese e tedesco) Protezione dei dati nel lavoro sociale – Guida pratica per il trattamento dei dati personali sensibili di AvenirSocial (in francese e tedesco)

5. Rete esterna			
Sujet	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
I consulenti conoscono le risorse disponibili in Internet Internet offre la possibilità di mettere rapidamente a disposizione di consulenti e utenti ausili e informazioni a bassa soglia su ambiti tematici specifici. Durante la consulenza può accadere che vengano affrontati argomenti appartenenti ad altre discipline. Disporre di un elenco di link di siti web attendibili aiuta i consulenti a farsi rapidamente un'idea del loro margine di manovra e delle opzioni di triage.	I consulenti hanno a disposizione una panoramica delle principali possibilità di triage e altre risorse nell'ambito del sistema sanitario e sociale in Internet. L'istituzione verifica l'elenco a intervalli predefiniti e controlla anche il funzionamento dei link.	☐	
I consulenti conoscono le risorse locali Per poter indirizzare gli utenti verso altre offerte locali in caso di bisogno, i consulenti devono sapere dove trovare le offerte pertinenti.	Sono disponibili indicazioni sulle procedure da seguire e promemoria riferiti ad es. al sito Indexdipendenze.ch che vengono verificati regolarmente.	☐	Sul sito web pepra.ch o, per la Svizzera italiana, su salutepsi.ch si trovano offerte di consulenza locali sui temi: stress, depressione ed esercizio fisico. Indexdipendenze.ch riporta gli indirizzi dei servizi locali specializzati in materia di dipendenze e violenza.

6. Documentazione			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Gestione dei dossier Le regole sulla gestione dei dossier contribuiscono a fare in modo che vengano registrate unicamente informazioni rilevanti ai fini del processo di consulenza e che siano rispettate le disposizioni relative alla protezione dei dati. Possono inoltre essere definiti criteri professionali per la redazione di tali dossier, come: • l'utilizzo di formulazioni neutre; • la distinzione tra descrizione e interpretazione; e • l'impiego di formulazioni adeguate, che contemplino unicamente espressioni comprensibili per i destinatari.	Le direttive in materia di documentazione sono definite. A intervalli predefiniti si verifica che i dossier rispettino le regole. Eventuali reclami relativi alla gestione dei dossier vengono documentati. Il momento dell'archiviazione e dell'eliminazione dei dossier è stabilito.	☐ ☐ ☐ ☐	Cfr. anche i requisiti di qualità II/5.1 e II/5.2 nella guida al modulo di prestazione sulla consulenza, l'accompagnamento e la terapia ambulatoriali (in francese e tedesco) Per alcune offerte di consulenza online gli utenti possono anche rimanere anonimi. Si consiglia tuttavia di registrare in un dossier determinate informazioni come: • età o fascia d'età; • genere; • analisi della situazione / anamnesi; • accordo sugli obiettivi; • accordo di consulenza; • eventuali esoneri dall'obbligo del segreto professionale e / o dichiarazioni di consenso.

6. Documentazione			
Tema	**Raccomandazioni in materia di qualità**	**Caselle di spunta**	**Ausili e informazioni supplementari**
Diritto alla consultazione del dossier di consulenza La documentazione avviene conformemente alla legge sulla protezione dei dati (LPD) riveduta. Gli utenti sono i beneficiari principali della protezione dei dati. L'istituzione fornisce informazioni e autorizza la consultazione degli atti conformemente al diritto vigente. La competenza in materia di protezione dei dati spetta alla direzione. Nella pratica, le informazioni sulla protezione dei dati e sull'obbligo del segreto professionale del personale concernono: • quali dati vengono utilizzati a quale scopo; • dove e per quanto tempo vengono conservati i dati; • il diritto alla consultazione e all'eliminazione degli atti.	Sono disponibili istruzioni procedurali e direttive atte a garantire che tutti i consulenti conoscano • le condizioni legali e • i diritti e i doveri propri e degli utenti. L'organizzazione ha definito le procedure da seguire qualora un utente desideri consultare il proprio dossier.	☐ ☐	Lista di controllo di senesuisse e artiset. Per le questioni legate alla confidenzialità delle informazioni e alla protezione dei dati si vedano anche i processi di supporto: Personale B / 7.2 e Acquisizione e manutenzione dell'infrastruttura e del materiale B / 9.3 (in francese e tedesco) Sul sito dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) sono disponibili: • linee guida e modelli • informazioni su consultazione, conservazione ed eliminazione dei dati dei pazienti • informazioni sul diritto d'accesso Protezione dei dati nel lavoro sociale – Guida pratica per il trattamento dei dati personali sensibili di AvenirSocial (in francese e tedesco)
Conservazione dei dossier Le registrazioni dei dossier di consulenza elettronici vengono conservate in virtù delle diposizioni cantonali e/o nazionali per una durata minima di dieci anni.	Esiste un disciplinamento che determina cosa ne è del dossier elettronico una volta trascorso il termine di 10 anni.	☐	

Approfondimenti bibliografici

Hörmann Martina, Tschoppe Dominik, Wenzel Joachim (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Kohlhammer Verlag.

Reindl Richard, Engelhardt Emily (2021). Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: C. Freier / J. König / A. Manzeschke (Hrsg.), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement. Springer VS, Wiesbaden.

Engelhardt M. Emily (2021). Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht. 2., erweiterte Auflage.

Knatz Brigit, Dodier Bernard (2021). Mailen, chatten, zoomen: digitale Beratungsformen in der Praxis. Klett-Cotta Verlag.

Kühne Stefan (2021). Onlineberatung. Ein Setting mit Folgen. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung VI. Komplexität abbilden und gestalten: Was haben wir im Blick? Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (Hg). 79 – 87.

Reindl Richard (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015.

Neumaier Stefanie, Dörr Madeleine, Botzum Edeltraud (Hrsg.) (2024) Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa.

Zauter Sigrid, Lehmann Robert (2024). Das technische Beratungskonzept. Handreichung zur Integration digitaler Zugangs- und Beratungswege in bestehende Konzepte der Präsenzberatung. In: S. Neumaier / M. Dörr / E. Botzum (Hrsg.), Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa.

Infodrog (2025), Lignes directrices «intervention sociale en ligne», version 1, Berne, disponibile su infodrog.ch in francese e tedesco.

Sigla editoriale

Editore
Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP)

Data di pubblicazione
Aprile 2025

Autori
Ufficio federale della sanità pubblica in collaborazione con
Infodrog, Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze, ed
con esperti nell'ambito delle dipendenze e della disassuefazione da tabacco.

Layout Sistema di riferimento QuaTheDA 2020
Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Berna

Adeguamento del layout per la lista di controllo per la consulenza online QuaTheDA 2025
Graphus Sàrl, Losanna

Ulteriori informazioni
Infodrog
Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze

office@infodrog.ch
www.quatheda.ch