

NoA-Coach

Informazioni per persone e istituzioni
che lavorano nell'ambito delle dipendenze

—

Scheda informativa (versione 1.1)



In collaborazione con i seguenti partner

Berner Gesundheit
Santé bernoise



Berner Gesundheit – Santé bernoise



Blaues Kreuz Schweiz – Croix-Bleue Suisse



Suchtfachstelle Zürich



Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF)



Pathmate Technologies

Impressum

Editore

Infodrog

Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze

CH-3007 Berna

+41(0)31 376 04 01

office@infodrog.ch

www.infodrog.ch

Autore

Alwin Bachmann, Infodrog

Traduzione

Agatha Vetterli

© Infodrog 2024

La Centrale nazionale di coordinamento Infodrog è stata istituita dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) in applicazione della legge federale sugli stupefacenti. Su mandato dell'UFSP, Infodrog mette in atto la politica sviluppata dalla Confederazione per far fronte alle dipendenze. Questa politica è fondata sui quattro pilastri che sono la prevenzione, la terapia, la riduzione del danno e la repressione. Negli scambi e nella cooperazione con diversi gruppi di interlocutrici e interlocutori, Infodrog promuove in particolare la diversità, l'accessibilità, la trasparenza, il coordinamento e la qualità dei diversi servizi di prevenzione, consulenza, terapia e riduzione del danno. In modo mirato e in funzione delle esigenze, fornendo documentazione e informazioni scientificamente fondate e di prima qualità, Infodrog sostiene le esperte e gli esperti, i servizi specializzati, le autorità e le istituzioni che accompagnano persone con problemi di dipendenza.

Situazione iniziale

Ogni anno sono circa 10'000 le persone che avviano un trattamento ambulatoriale per un problema di alcolismo, ma solo la metà riesce a portarlo a termine. Inoltre, dopo la fine del trattamento, le ricadute sono frequenti. Le nuove possibilità che si presentano oggi per estendere la consulenza in presenza (*face to face*) aprono nuovi orizzonti al trattamento delle dipendenze: si pensi agli incontri online nel quadro di una consulenza mista (*blended counseling*) oppure al ricorso a tecnologie digitali (*enriched counseling*). Le applicazioni di salute basate sulla telefonia mobile (mHealth) sono in particolar modo indicate, permettendo di combinare l'autogestione e la consulenza di una/uno specialista. Costituiscono un sostegno particolarmente adatto alla terapia e aiutano a prevenire le ricadute. È in questo ambito che si inserisce l'app di autogestione «NoA-Coach» (abbreviazione di No Addiction-Coach). Gratuita, rafforza le risorse individuali e aiuta la persona che presenta un consumo rischioso di alcol a modificare in modo duraturo il suo comportamento e a evitare le ricadute.

L'app NoA-Coach è stata elaborata e sottoposta a valutazione tra il 2019 e il 2021 da Berner Gesundheit/Santé bernoise, Blaues Kreuz Schweiz/Croix-Bleue Suisse e Suchtfachstelle Zürich, con il supporto scientifico dell'Istituto svizzero di ricerca sulla salute pubblica e sulle dipendenze (ISGF). Lo sviluppo tecnico è stato affidato Pathmate Technologies. La fase pilota di questi lavori è stata finanziata da Promozione Salute Svizzera attraverso il fondo «Prevenzione nell'ambito delle cure» (PADC) e dalla Fondazione Sanitas Assicurazione Malattia. Su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), nel 2022 la responsabilità del progetto è passata a Infodrog, che ha ripreso l'elaborazione dell'app e ne garantisce ora la diffusione e il funzionamento. Nel 2023 l'app è stata sottoposta a una revisione e migliorata, sulla base del rapporto di valutazione e con l'aiuto del gruppo di lavoro che se ne era occupato inizialmente, ed ora è a disposizione di altri servizi specializzati nelle dipendenze.

In origine elaborata per essere integrata a una presa in carico personale già in corso, da maggio 2023 è accessibile anche a chi intende utilizzarla quale strumento di autogestione, quindi senza l'accompagnamento di una/uno specialista. Questo ha aumentato significativamente il numero di utenti.

L'app è stata sviluppata in tedesco e da aprile 2024 è disponibile anche in italiano e in francese.

L'app NoA-Coach

NoA-Coach combina l'autogestione digitale e il supporto personalizzato offerto da una o uno specialista nell'accompagnamento delle dipendenze. Grazie in particolare al chatbot integrato e al diario nel quale può tenere nota del suo consumo, l'utente che segue una consulenza o un trattamento per un problema di alcol può contare su un supporto supplementare che l'aiuterà a raggiungere i suoi obiettivi terapeutici. Inoltre, se abbandona la consulenza o la terapia oppure attraversa una fase di ricaduta, l'app l'aiuterà a integrare o reintegrare un tipo di accompagnamento adatto ai suoi bisogni. NoA-Coach completa gli incontri personali tra utente e consulente e aiuta a rispettare le proprie risoluzioni nel quotidiano, ma non sostituisce né una terapia né un seguito medico.

L'app può essere scaricata gratuitamente dalle piattaforme digitali che propongono questo tipo di prodotti (App Store, Google Play). È disponibile in una versione liberamente accessibile, che l'utente può impiegare in modo autonomo come strumento di autogestione, e in una versione da combinare con una consulenza o un trattamento personali. Le due versioni sono in larga parte identiche, eccetto gli elementi che permettono di avere scambi con la/il consulente. Una volta installata l'app, l'utente può scegliere una versione o l'altra. Alla versione combinata con un accompagnamento personale, tuttavia, potrà accedere solo dopo aver ricevuto un codice QR dalla/dal sua/o consulente.

- download per dispositivi iOS: [App Store](#)
- download per dispositivi Android: [Google Play](#)

Nelle seguenti pagine è descritta più in dettaglio la versione combinata con una consulenza.

Come funziona l'app NoA-Coach (versione consulenza)?

Gli elementi chiave dell'app sono la/il coach digitale Noa, un diario nel quale l'utente tiene nota del suo consumo di alcol e la possibilità di memorizzare obiettivi e strategie. Dietro Noa non si trova una persona: si tratta di un chatbot, ossia di un software di conversazione, che per iniziare propone all'utente un questionario, così da raccogliere i dati più importanti. In seguito sono definiti gli obiettivi personali, ad esempio: come riuscire ad apprezzare i momenti piacevoli o a sormontare situazioni difficili senza ricadere nei comportamenti di consumo avuti in passato. L'utente può anche memorizzare i suoi obiettivi personali riguardanti l'alcol, le situazioni a rischio e le strategie adatte e, come detto, tenere un diario del suo consumo. Se consulta l'app regolarmente, ossia da 2 a 5 minuti al giorno, riceve informazioni e consigli sempre più adatti alla sua situazione personale. In caso di ricaduta, l'app l'incoraggia a rivolgersi quanto prima alla/al consulente. Se l'utente lo desidera, può anche comunicare con la/il consulente via l'app stessa, condividere con lei/lui i suoi obiettivi di consumo e il suo diario e prendere nota dell'appuntamento di consulenza successivo, che l'app le/gli ricorderà.

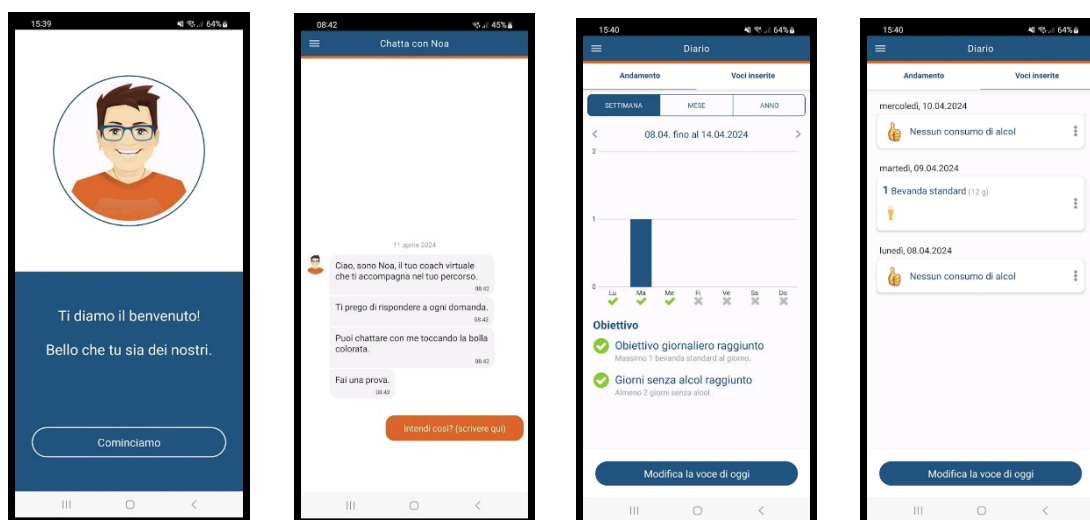


Immagine 1: Qualche schermata dell'app NoA-Coach.

Che cosa fa il coach digitale, ossia l'avatar del chatbot?

Il chatbot...

- pone all'utente alcune domande iniziali: pseudonimo, età, sesso/genere, consumo di alcol, stato d'animo;
- raccoglie informazioni sul suo consumo di alcol, gli obiettivi su questo fronte, i progetti a breve termine e l'obiettivo principale a più lungo termine;
- ricorda all'utente di compilare il diario del consumo di alcol e dà un riscontro settimanale;
- chiede all'utente quali sono le situazioni che rappresentano una tentazione e le strategie per affrontarle;
- ricorda all'utente le strategie da adottare se prova il desiderio di bere;
- si informa regolarmente sul suo stato d'animo e dà consigli per tenere lo stress sotto controllo;
- ricorda all'utente quali benefici comporta la riduzione del consumo di alcol o l'astinenza e come affrontare le tentazioni e le ricadute;
- ricorda all'utente gli appuntamenti fissati con la/il consulente.

Attraverso il menu dell'app, l'utente può...

- consultare nuovamente le conversazioni che ha avuto con Noa, la/il coach digitale;
- memorizzare e modificare gli obiettivi personali di consumo e di comportamento;
- tenere un diario del suo consumo di alcol, consultarlo e, eventualmente decidere di condividerlo con la/il consulente;
- prendere nota delle ore in cui ha l'abitudine di consumare alcol e delle possibili strategie per far fronte alle tentazioni;
- scrivere un messaggio alla/al consulente e ricevere la sua risposta;
- visualizzare i dati che permettono di prendere contatto con la/il consulente e il servizio specializzato, nonché i numeri di emergenza;
- proteggere i contenuti dell'app con un codice PIN.

Risultati della valutazione

Tra il 2020 e il 2021 l'app NoA-Coach è stata testata dai servizi che hanno partecipato alla sua elaborazione (Santé bernoise, Suchtfachstelle Zürich e unità di Croix-Bleue/Blaues Kreuz) e poi sottoposta alla valutazione dell'Istituto svizzero di ricerca sulla salute pubblica e sulle dipendenze (ISGF). Il rapporto presentato da ISGF ha messo in luce risultati positivi ma anche un margine di miglioramento. Tra agosto 2020 e maggio 2021, hanno partecipato alla valutazione 343 utenti di servizi ambulatoriali destinati a persone che consumano soprattutto alcol quale sostanza problematica principale. Il 77.3% ha utilizzato il programma per 30 giorni o più. Per quanto riguarda il consumo e lo stato d'animo, sono stati osservati i seguenti risultati:

- durante il mese che ha preceduto il sondaggio, il numero massimo di bevande alcoliche consumate in un giorno è passato da 4.2 a 3.0
- il numero medio di bevande alcoliche consumate al giorno è passato da 1.6 a 0.7
- i giorni senza alcol in una settimana sono passati da 4.4 a 5.6
- lo stato d'animo è migliorato, passando da 13.5 a 14.7 (su una scala che va da 0 a 25)

L'utenza ritiene che i contenuti e le funzioni dell'app siano, in generale, da buoni a molto buoni. Si dice anche molto soddisfatta: la maggioranza delle persone intervistate, infatti, considera l'app un aiuto utile e comprensibile e vi farebbe nuovamente ricorso (v. fig. 1). Il tasso di persone passate da un consumo ad alto rischio a un consumo a basso rischio o all'astinenza è stato più elevato tra chi ha utilizzato l'app sovente rispetto a chi l'ha utilizzata poco. Durante il trattamento è emersa anche una correlazione positiva tra l'utilizzazione regolare dell'app e un tasso di abbandono limitato. Tuttavia, questi risultati vanno interpretati con cautela, poiché solo un terzo dell'utenza ha preso parte al sondaggio e il numero per gruppo di riferimento è in definitiva troppo ridotto per corroborare correlazioni causali.

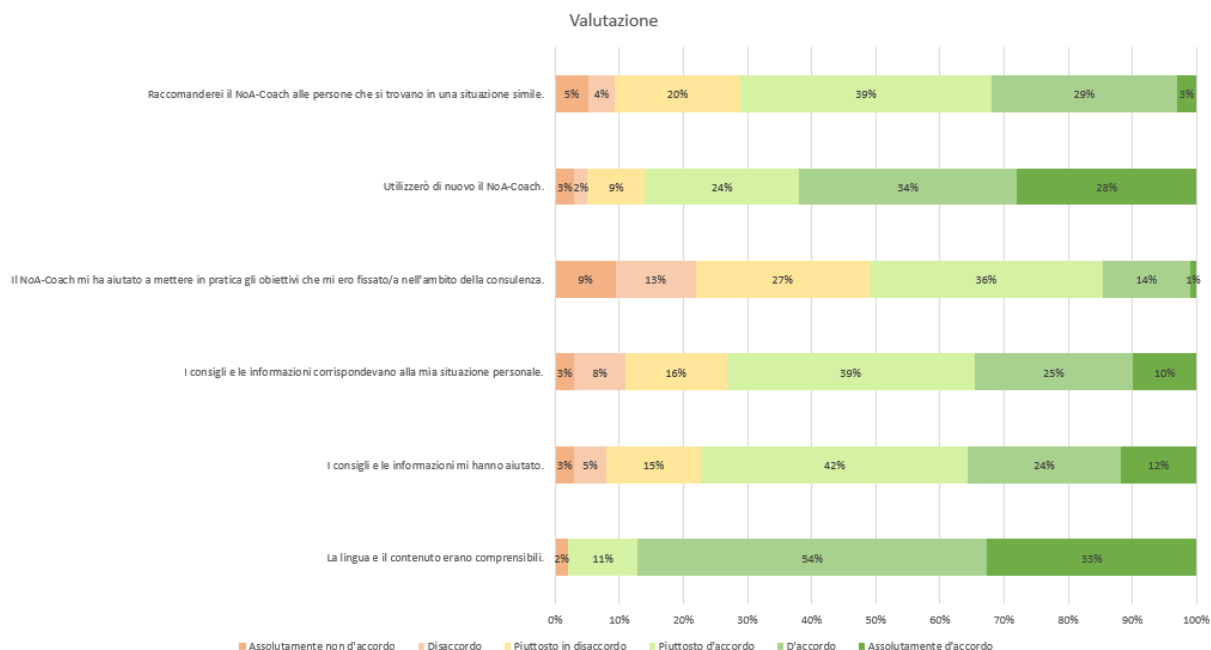


Figura 1: Grado di soddisfazione dell'utenza (n = da 96 a 101, valori inferiori al 5% non segnalati)

Le esperte e gli esperti intervistati si sono espressi in modo più critico, soprattutto per quanto riguarda il coaching fornito dall'avatar del chatbot e i testi stessi della conversazione che esso propone. L'aggiornamento del 2023 è quindi stato l'occasione per rivedere e migliorare le diverse conversazioni; di questo si è occupato un gruppo di lavoro che ha riunito esperte e esperti dei servizi specializzati partecipanti.

Se e in che misura l'app possa essere integrata con profitto in un accompagnamento di questo tipo dipende in gran parte dall'accettazione di questo strumento da parte di chi si occupa della consulenza, ma anche dalla situazione individuale dell'utente, e in particolare dal tipo di problemi che occorre affrontare. Poiché al momento l'app è pensata solo per i problemi di alcol, non è adatta all'utente che presenta esclusivamente un altro tipo di dipendenza. Può invece essere utile all'utente che sta seguendo una consulenza o un trattamento per un altro problema ma che, parallelamente, consuma anche alcol. Ridurre il consumo di alcol può essere importante, ad esempio, nel quadro di un trattamento per consumo di cocaina o per problemi di dipendenza analoghi.

Statistiche di utilizzazione

Al momento l'app è utilizzata da 16 centri specializzati. Durante la fase pilota e fino al lancio della versione liberamente accessibile nel maggio 2023, il gruppo di utenti si limitava all'utenza dei servizi specializzati che hanno preso parte all'elaborazione e alla fase pilota. Con il lancio della versione liberamente accessibile, il numero di utenti è aumentato. La tabella seguente riassume le statistiche dal 2020 al 2023. Attiriamo l'attenzione sul fatto che Apple e Google elaborano le statistiche di utilizzazione secondo criteri diversi.

	2020	2021	2022	2023 ¹	2020-2023
App Store					
- download complessivi nel periodo di tempo	187	240	265	628	1'320
- visite pubblicitarie nel periodo di tempo	1'370	1'230	1'165	2'048	5'827
Google Play					
- utenti che hanno installato l'app al 31.12.	115	138	141	234	

¹ Una prima campagna promozionale è stata realizzata, in tedesco, in novembre e dicembre 2023.

Classificazione quale dispositivo medico

Nel 2019 sono stati avviati alcuni chiarimenti per capire se l'app andasse considerata un dispositivo medico e sottoposta di conseguenza alle disposizioni di legge pertinenti (ad es. l'ordinanza sui dispositivi medici ODMed). Dopo aver raccolto le informazioni disponibili, l'agenzia incaricata di questa analisi è giunta alla conclusione che l'app non è un dispositivo medico ai sensi della legislazione in vigore o prevista. Se in futuro le funzionalità dell'app dovessero essere estese, questo aspetto andrà rivalutato.

Le fasi del progetto

Quando	Cosa	Chi
2019-2021	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione dell'app in tedesco - Fase pilota e valutazione 	Santé bernoise Croix-Bleue Suisse Suchtfachstelle Zürich ISGF Pathmate Technologies Promozione Salute Svizzera
2019	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione dell'app in funzione della normativa in vigore (regulatory statement): decisione sulla qualifica di dispositivo medico 	ISS – Integrated Scientific Services
2022	<ul style="list-style-type: none"> - Su mandato dell'UFSP, Infodrog assume la responsabilità e la gestione del progetto 	Infodrog UFSP
05.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Rielaborazione dell'app sulla scia del rapporto di valutazione e lancio della versione ottimizzata in tedesco - Sviluppo e lancio della versione pubblica in tedesco 	Infodrog Gruppo accompagnamento NoA-Coach Pathmate Technologies
10.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Contatti con servizi della Svizzera tedesca specializzati nella presa in carico delle dipendenze (obiettivo: diffusione / introduzione a livello locale) - Pianificazione corsi di formazione (in tedesco) 	Infodrog
11.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Campagna di comunicazione online in tedesco 	Feinheit AG
12.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Ottimizzazione dell'app, in part. per quanto concerne il diario di consumo e il calcolo delle unità standard 	Infodrog Pathmate Technologies
02.2024	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione (in tedesco) per l'introduzione nei servizi specializzati 	Infodrog
04.2024	<ul style="list-style-type: none"> - NoA-Coach è disponibile in francese e italiano 	Infodrog Pathmate Technologies
04.2024	<ul style="list-style-type: none"> - Contatti con servizi della Romandia e del Ticino specializzati nella presa in carico delle dipendenze (obiettivo: diffusione / introduzione a livello locale) - Pianificazione corsi di formazione (in italiano e in francese) 	Infodrog
04.2024	<ul style="list-style-type: none"> - Messa a disposizione dell'app in italiano e in francese 	
06.-09.2024	<ul style="list-style-type: none"> - Formazioni (in italiano e in francese) per l'introduzione nei servizi specializzati 	Infodrog

Gruppo di accompagnamento NoA-Coach

Suchtfachstelle Zürich

Sabin Bühler, direttrice della sezione Prevenzione e responsabile della comunicazione

Josefstrasse 91, 8005 Zurigo

sabin.buehrer@suchtfachstelle.zuerich

043 444 77 00

Santé bernoise – Berner Gesundheit

Christina Messerli, responsabile Consulenza e terapia, membro della direzione

Eigerstrasse 80, 3007 Berna

christina.messerli@beges.ch

031 370 70 60

Croix-Bleue Suisse – Blaues Kreuz Schweiz

Monika Huggenberger, vicedirettrice

Lindenrain 5, 3012 Berna

monika.huggenberger@blaueskreuz.ch

031 300 58 60

Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF

Severin Haug, direttore della ricerca

Konradstrasse 32, 8005 Zurigo

severin.haug@isgf.uzh.ch

044 448 11 74

Infodrog

Alwin Bachmann, vicedirettore

Eigerplatz 5

a.bachmann@infodrog.ch

CH-3007 Berna

Informazioni supplementari e persone di riferimento

Informazioni sul sito [infodrog.ch](https://www.infodrog.ch)

<https://www.infodrog.ch/it/attivita/consulenza-online.html#noa-coach>

Informazioni sul sito [SafeZone.ch](https://www.safezone.ch)

<https://www.safezone.ch/it/noa-coach> (versione liberamente accessibile)

<https://www.safezone.ch/it/app-noa-coach-consulenza>

Rapporto di valutazione

<https://www.infodrog.ch/de/news/evaluation-und-weiterentwicklung-selbstmanagement-app-noa-coach.html>

Persone di riferimento

Francese/Italiano: Lucia Galgano, l.galgano@infodrog.ch

Tedesco: Alwin Bachmann, a.bachmann@infodrog.ch