



**KEK
CDC**

ANALYSE
BERATUNG
EVALUATION

Valutazione dell’impatto della Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze «Infodrog»

Executive Summary

15 dicembre 2022

Su mandato dell’Ufficio federale della sanità pubblica

Kathrin Frey, Marina Häusermann e Sophie Staheyeff

Sintesi

L'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) gestisce la Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze «Infodrog» per l'attuazione dell'articolo 29a cpv. 3 della legge sugli stupefacenti (LStup). L'organo responsabile di Infodrog è Radix. Nell'ambito dell'attuale contratto quadro, decorrente dal 2020 al 2029, Infodrog sostiene l'UFSP in altri settori della Strategia nazionale dipendenze. L'UFSP ha incaricato la KEK – CDC di effettuare la valutazione dell'impatto di Infodrog da gennaio a ottobre del 2022. La valutazione mira a fornire una base decisionale per adottare eventuali misure di ottimizzazione e innovazione nell'adempimento dei compiti di Infodrog. L'approccio ha utilizzato un mix di metodi e ha tenuto conto di diverse prospettive.

Dalla valutazione risulta che Infodrog fornisce un importante e coerente contributo al raggiungimento dei quattro obiettivi superiori della Strategia nazionale dipendenze. Le attività di Infodrog si concentrano sui settori della terapia e consulenza, della riduzione dei danni nonché del coordinamento e dell'informazione. Poiché si occupa in primo luogo di tossicodipendenza, Infodrog fornisce un importante contributo all'attuazione del principio dei quattro pilastri della LStup. La valutazione rivela che, nel fornire le sue prestazioni, Infodrog punta sistematicamente sulla cooperazione e il networking e sfrutta le sinergie. La collaborazione con Infodrog ottiene una valutazione positiva dai soggetti interpellati coinvolti nella cooperazione. Le offerte che Infodrog realizza con importanti attori attivi sul campo sono note agli esperti in materia di dipendenze e prevenzione, che le valutano come rilevanti e utili. Tra queste offerte figurano ad esempio la piattaforma di consulenza www.safezone.ch, la piattaforma di conoscenza www.dipendenze-e-invecchiamento.ch o lo strumento di allerta online www.drugchecking.ch. La valutazione individua un potenziale di miglioramento nell'orientamento strategico delle prestazioni di Infodrog e nella collaborazione strategica tra le maggiori organizzazioni partner (Infodrog, Dipendenze Svizzera, le tre associazioni professionali regionali e l'UFSP). Inoltre, Infodrog potrebbe promuovere e sostenere maggiormente le innovazioni, come risulta dai sondaggi in particolare per il settore riduzione dei danni e minimizzazione dei rischi. La valutazione formula raccomandazioni per l'orientamento strategico di Infodrog, per la collaborazione a livello strategico, per la capacità e necessità di innovazione nonché l'organizzazione della collaborazione con l'UFSP e con altri attori.

Parole chiave: dipendenza, I quattro pilastri della politica svizzera in materia di dipendenze, Strategia nazionale dipendenze, prevenzione, consulenza per le dipendenze, riduzione dei danni, minimizzazione dei rischi, valutazione.

1 Contesto

Per l'attuazione dell'articolo 29a cpv. 3 LStup, l'UFSP gestisce la Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze «Infodrog». Dal 2009, l'organo responsabile di Infodrog è la Fondazione svizzera per la salute RADIX. Nel 2020 è stato rinnovato il contratto quadro di Infodrog. Il contratto quadro vale per gli anni 2020-2029 e definisce le aree di responsabilità e le prestazioni di Infodrog. Dal suo rinnovo, fanno parte del mandato di prestazioni di Infodrog non solo l'area relativa ai contenuti della LStup, ma anche tutti i settori della Strategia nazionale dipendenze 2017-2024. Oltre alla tossicodipendenza, questi includono le dipendenze da farmaci, alcol, tabacco e le dipendenze comportamentali.

L'UFSP ha incaricato la KEK - CDC di effettuare una valutazione formativa dell'impatto della Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze «Infodrog». L'obiettivo della valutazione è mettere a disposizione delle informazioni pertinenti per l'orientamento e l'azione riguardo all'impatto sulle reti di Infodrog. La valutazione fornisce una base decisionale che consenta di avviare eventuali misure di ottimizzazione e innovazione nell'adempimento dei compiti di Infodrog. La valutazione è stata effettuata da gennaio a ottobre del 2022 e affronta le seguenti questioni principali:

Tabella 1: Domande della valutazione

-
1. Come si svolge la collaborazione di Infodrog con gli altri attori?
 2. Vengono utilizzate le sinergie nello svolgimento dei compiti? In caso affermativo, come e con quale impatto?
 3. Come vengono valutate le prestazioni di Infodrog dagli utenti e dalle utenti?
 4. Come viene valutato l'impatto dei servizi di Infodrog, in particolare per quanto riguarda l'implementazione e il raggiungimento degli obiettivi della Strategia nazionale dipendenze?
 5. Esiste un potenziale di ottimizzazione e innovazione nell'adempimento dei compiti di Infodrog?
-

2 Metodologia

La valutazione si basa su sei moduli (da 0 a 5) e adotta un approccio multimetodologico e multiprospettico. Dopo il trattamento del piano dettagliato (modulo 0), il modulo 1 ha utilizzato l'analisi dei documenti e le interviste basate sulle linee guida per determinare gli obiettivi della Strategia nazionale dipendenze ai quali le prestazioni di Infodrog forniscono un contributo. In una seconda fase sono stati raccolti dei dati sugli effetti di queste prestazioni (moduli 2-4) tenendo conto di prospettive diverse. Nel modulo 2 sono state condotte delle interviste basate sulle linee guida con attori chiave della cooperazione. Il modulo 3 ha determinato come il gruppo target principale – gli esperti in materia di dipendenze e prevenzione – ha valutato le prestazioni di Infodrog. A tal fine è stato effettuato un sondaggio online. Il modulo 4 ha analizzato mediante *focus group* la prospettiva delle persone coinvolte e dei loro familiari. Il modulo 5 ha fornito sintesi e resoconto. I moduli da 0 a 2 sono stati sviluppati da gennaio a maggio del 2022, i moduli da 3 a 5 da giugno a ottobre 2022.

Tabella 2: Panoramica dei metodi e domande sulla valutazione

Modulo	Raccolta dei dati e analisi	Domande principali				
		1	2	3	4	5
0	Analisi dei documenti					
	Colloqui informativi UFSP, Infodrog, cantoni (N=3)					
1	Analisi della prestazioni di Infodrog (analisi qualitativa dei contenuti, integrata da dati quantitativi sugli utenti raggiunti)					
	Interviste basate sulle linee guida UFSP e Infodrog (N=5)					
2	Interviste basate sulle linee guida principali attori coinvolti (N=9)					
3	Sondaggio online standard esperti in materia di dipendenze e prevenzione (N=272)					
4	Gruppi di approfondimento (N=2; con complessivamente 8 persone)					
5	Sintesi					

3 Risposta alle domande da 1 a 4

1. Come si svolge la collaborazione di Infodrog con gli altri attori?

Infodrog mantiene una collaborazione organizzata e ben definita con un gran numero di attori, dove il ruolo, le competenze e le responsabilità di Infodrog sono chiare per tutte le persone coinvolte. Ciò vale soprattutto per la collaborazione tra UFSP e Infodrog come pure per la collaborazione di Infodrog con altri attori; tra questi figurano ad esempio le conferenze dei delegati cantonali e delle città per i problemi di dipendenza, le associazioni professionali regionali o gli uffici comunali con offerte per la riduzione dei danni e la minimizzazione dei rischi. Questa collaborazione avviene principalmente attraverso un intenso lavoro in seno agli organismi. Infodrog gestisce ad es. nove organismi propri e partecipa ad altri 41 organismi (stato primavera 2022). La maggior parte dei partecipanti alla raccolta dei dati valuta positivamente il lavoro in seno agli organismi. Negli organismi di Infodrog sono rappresentati sia la Svizzera romanda, sia il Ticino. Infodrog cura inoltre una collaborazione particolarmente intensa con la Svizzera romanda, partecipando a numerose organizzazioni del Groupement romand d'études des addictions. Ciononostante, nelle interviste con attori chiave della collaborazione risulta in parte che Infodrog potrebbe collaborare ancora meglio con la Svizzera romanda. Da diverse prospettive si afferma inoltre che la cooperazione tra gli attori sulle questioni strategiche potrebbe essere rafforzata. In questo modo, gli sviluppi nel campo delle dipendenze potrebbero essere trattati, promossi e accompagnati in modo più mirato. Dalla valutazione risulta inoltre che Infodrog viene in parte informata solo tardi sui mandati per l'implementazione della Strategia nazionale dipendenze che l'UFSP affida ad altri attori. Ciò rende più difficile la coordinazione per Infodrog.

2. Vengono utilizzate le sinergie nello svolgimento dei compiti? In caso affermativo, come e con quale impatto?

Nell'adempimento dei compiti, Infodrog promuove intensamente il networking e la cooperazione e sfrutta le sinergie. Un'importante sinergia è lo scambio di temi attuali nonché di esperienze e conoscenze. In tal modo, gli attori attivi nel campo delle dipendenze e della prevenzione non devono raccogliere le informazioni da sé e sono meglio informati. Inoltre, le attività di networking e scambio di Infodrog contribuiscono a individuare

più velocemente temi importanti e a trattarli insieme. Come esempi di buone pratiche vengono citati nelle valutazioni la collaborazione in tema di «Medicamenti e policonsumo» o di COVID-19. La «co-produzione» di strumenti di lavoro per l'aiuto in caso di dipendenza con gli attori sul campo genera ulteriori sinergie, attraverso le quali, da un lato, vengono incorporate le competenze e le diverse prospettive degli attori coinvolti e, dall'altro, viene creata una comprensione comune della qualità. Oltre alla piattaforma di consulenza www.safezone.ch, nelle valutazioni vengono elencati numerosi esempi, ad esempio gli standard per drug checking, le linee guida per i punti di contatto e accoglienza, la norma di qualità dell'UFSP QuaTheDA (acronimo in tedesco di Qualità, Terapia, Droga, Alcol) www.quatheda.ch o la campagna di sensibilizzazione sull'epatite C (incl. sito web www.hep.ch). Gli esperti in materia di dipendenze e prevenzione individuano alcune sovrapposizioni tra le offerte di Infodrog e quelle di Dipendenze Svizzera e delle associazioni professionali regionali. Tuttavia, in base all'analisi dei documenti e alle interviste con le organizzazioni partner centrali, non siamo riusciti a distinguere sovrapposizioni significative nelle offerte concrete.

3. Come vengono valutate le prestazioni di Infodrog dagli utenti?

Gli utenti intervistati valutano complessivamente in modo positivo i servizi di Infodrog. Gli attori della cooperazione centrale intervistati considerano i servizi spesso in modo molto positivo. Il sondaggio standard online, al quale hanno partecipato 272 esperti delle organizzazioni attive nell'ambito delle dipendenze e dell'invecchiamento, dimostra che la maggior parte degli attori è a conoscenza delle offerte di Infodrog rilevanti per la loro attività. Le prestazioni che Infodrog fornisce, spesso in stretta collaborazione con altri attori, sono state giudicate rilevanti, utili e di alta qualità professionale. Da diverse prospettive, la piattaforma di consulenza online SafeZone viene descritta come un'offerta particolarmente importante. La valutazione rileva un potenziale di miglioramento anche nella conosciuta banca dati online Offerte d'aiuto Svizzera <http://www.indexdipendenze.ch/> nonché nella norma di qualità QuaTheDa e lo strumento online QuaTheSI, che misura la soddisfazione dell'utenza delle istituzioni di sostegno per le dipendenze. Nel complesso, tuttavia, le indagini forniscono poche indicazioni sul potenziale di ottimizzazione e innovazione nei servizi di Infodrog, probabilmente un'altra dimostrazione che gli utenti sono perlopiù soddisfatti dei servizi. Per quanto riguarda il potenziale di innovazione, questo risultato può significare che Infodrog sta lavorando su nuovi temi e che quindi al momento c'è poca necessità di ulteriori innovazioni. Tuttavia, potrebbe anche essere che il settore delle dipendenze abbia difficoltà a riconoscere o sviluppare il potenziale innovativo. Le interviste riportano affermazioni a sostegno di entrambe le interpretazioni.

4. Come viene valutato l'impatto dei servizi di Infodrog, in particolare per quanto riguarda l'implementazione e il raggiungimento degli obiettivi della Strategia nazionale dipendenze?

Infodrog fornisce prestazioni per tutti i quattro obiettivi superiori della Strategia nazionale dipendenze e, con le sue offerte, è presente in tutti gli otto campi di attività. Infodrog collabora a 14 delle 21 misure. L'analisi delle prestazioni mostra che Infodrog fornisce un importante e coerente contributo al raggiungimento della strategia. Questo si concentra principalmente sugli obiettivi superiori 2 «Garantire alle persone dipendenti l'aiuto e il trattamento necessari» e 3 «Ridurre i danni per la salute e la società». Fornisce altresì un importante contributo alle aree d'intervento trasversali della Strategia nazionale dipendenze, facilitando il coordinamento e la collaborazione nel campo delle dipendenze e apportando importanti conoscenze specifiche attraverso diversi

canali. Con le sue offerte, Infodrog contribuisce in modo sostanziale ad applicare il principio dei quattro pilastri della LStup, che è parte integrante della Strategia nazionale dipendenze. La valutazione mostra in dettaglio come il contributo delle prestazioni ai quattro obiettivi superiori della Strategia nazionale dipendenze possa essere interpretato sulla base dei dati.

Risultati e conclusioni della valutazione complessiva

Il campo delle dipendenze è fortemente caratterizzato dal federalismo, dal gran numero di attori e da una divisione dei compiti altamente differenziata. I risultati della valutazione dimostrano che Infodrog riesce a svolgere in questo impegnativo contesto la sua funzione di Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze. Infodrog è affermata come attore nazionale centrale e crea un'ampia rete di contatto tra i molteplici attori. La valutazione rivela che Infodrog viene utilizzata come importante e credibile fonte di informazioni e rende possibile lo sfruttamento delle sinergie. Tuttavia, la valutazione indica anche che, per quanto riguarda il coordinamento e l'innovazione, Infodrog non soddisfa o non può soddisfare tutte le aspettative.

4 Raccomandazioni: risposta alla domanda n. 5

5. Esiste un potenziale di ottimizzazione e innovazione nell'adempimento dei compiti di Infodrog?

Nel complesso, i dati indicano uno scarso potenziale concreto di ottimizzazione nell'adempimento dei compiti di Infodrog. La valutazione risulta complessivamente positiva sia per le prestazioni di Infodrog, sia per il suo impatto. Sulla base dei risultati della valutazione, abbiamo formulato le seguenti raccomandazioni, le quali comprendono le considerazioni e le conclusioni del team di valutazione. Sono indirizzate all'UFSP e a Infodrog.

Tabella 3: Raccomandazioni

Raccomandazioni relative all'orientamento strategico
1. Raccomandiamo all'UFSP e a Infodrog di rafforzare e comunicare l'orientamento strategico delle offerte di Infodrog.
2. Raccomandiamo all'UFSP e a Infodrog di determinare, nell'orientamento strategico delle offerte, quali priorità vengono perseguite e in che misura la dipendenza da tabacco e le dipendenze comportamentali vengono trattate da Infodrog.
Raccomandazione per la collaborazione a livello strategico
3. Raccomandiamo all'UFSP di rafforzare la collaborazione e il coordinamento strategici tra le cinque organizzazioni attive nel campo delle dipendenze: Infodrog, Dipendenze Svizzera, Fachverband Sucht, GREA e Ticino Addiction.
Raccomandazioni relative alla capacità e necessità di innovazione
4. Raccomandiamo all'UFSP e a Infodrog di rafforzare la capacità di innovazione di Infodrog. Infodrog dovrebbe rafforzare la promozione e l'accompagnamento delle innovazioni, assumendo un ruolo più proattivo, di coordinamento e, se necessario, di pilotaggio.
5. Raccomandiamo a Infodrog, di sfruttare ancora meglio il potenziale delle esperienze internazionali e delle iniziative locali come impulsi per nuovi sviluppi.
6. Raccomandiamo all'UFSP e a Infodrog di stabilire delle priorità per le innovazioni nelle offerte e nei temi in cui Infodrog può avere un impatto grazie al profilo delle sue prestazioni. Queste includono SafeZone, la riduzione dei danni e dei rischi nonché la collaborazione interistituzionale e interprofessionale nella gestione dei problemi legati alle dipendenze.
Raccomandazione per la collaborazione tra UFSP e Infodrog
7. Raccomandiamo all'UFSP di informare prima e sistematicamente Infodrog sui mandati per l'implementazione della Strategia nazionale dipendenze che l'UFSP affida ad altri attori.
Raccomandazioni per la definizione della collaborazione con altri attori
8. Raccomandiamo a Infodrog di continuare a curare il networking attraverso la partecipazione a organismi, ma dando la priorità alla strategia.
9. Raccomandiamo a Infodrog di rafforzare la collaborazione con gli attori della Svizzera romanda nell'ambito delle offerte.