

## 9.2

## PREVENZIONE IN RETE E PROSSIMITÀ DIGITALE: RI-NARRARE I SERVIZI DELLE DIPENDENZE PATOLOGICHE

**Salsano V.\*[1], Barzan N.[2]**

[1]Servizio Dipendenze Patologiche Faenza ~ Faenza ~ Italy, [2]Servizio Dipendenze Patologiche Lugo ~ Lugo ~ Italy

L'esperienza del progetto "Fra le Righe" dei Servizi Dipendenze Patologiche di Faenza e Lugo.

### Introduzione e cornice di riferimento

L'evoluzione tecnologica degli ultimi decenni ha posto i servizi sanitari e socio-sanitari davanti alla necessità di affrontare una transizione digitale significativa, che coinvolge anche l'ambito delle dipendenze patologiche. In questo scenario, l'esigenza di intercettare precoce-mente l'utenza giovanile, in particolare nella fascia d'età compresa tra i 14 e i 25 anni, ha spinto verso una revisione dei tradizionali approcci preventivi. Si è così resa necessaria un'estensione degli interventi anche ai contesti digitali maggiormente frequentati dai giovani. Questa trasformazione ha favorito lo sviluppo di un modello operativo integrato, nel quale le azioni svolte nei contesti fisici (come scuole, discoteche, associazioni) si affiancano a interventi mirati nei contesti digitali, in particolare sui social network. Tale approccio si inserisce nella cornice concettuale dell'onlife, che riconosce la continuità tra reale e virtuale nell'esperienza quotidiana delle nuove generazioni, essendo entrambe dimensioni abitate, vissute e percepite come emotivamente connotate dalla popolazione giovanile (e non solo).

Secondo il Rapporto CENSIS 2024, il 90,1% della popolazione italiana si informa principalmente tramite web e social media. Questo dato, applicato al contesto sanitario, suggerisce come i social possano rappresentare uno strumento strategico per promuovere l'alfabetizzazione sanitaria (health literacy), facilitare l'accesso ai servizi e veicolare contenuti educativi e preventivi. In particolare, per il target giovanile, una comunicazione orientata alla relazione e al linguaggio amichevole può favorire l'intercettazione precoce di com-

portamenti a rischio e l'attivazione di interventi tempestivi (early recruitment).

Tenuti in considerazione questi aspetti e la letteratura scientifica a supporto dei benefici dell'innovazione digitale in ambito preventivo, dal 2016, congruamente con quanto autorizzato a livello aziendale, i Servizi Dipendenze Patologiche di Faenza e Lugo hanno attivato account sui principali social network (Facebook, Instagram e Tik Tok), nell'ambito del progetto "Fra le Righe".

Immagine 1. logo progetto "Fra le Righe" Faenza e Lugo



Fra le Righe è un progetto di prevenzione selettiva e di prossimità attivo dal 2009 sul territorio di Faenza.

Gli stakeholders principali del progetto sono il privato sociale e il Sistema Sanitario Nazionale, è infatti presente un rapporto di collaborazione tra enti del terzo settore e i Servizi Dipendenze Patologiche di Faenza e Lugo.

La popolazione target della progettualità è rappresentata, principalmente, dalle persone appartenenti alla fascia d'età 18-28 anni e le metodologie utilizzate sono quelle della peer education, ovvero l'educazione tra pari e del 'just say know', un approccio preventivo e dialogico basato su informazioni scientifiche e di salute e sulla costruzione di un pensiero critico rispetto alle tematiche oggetto di riflessione.

Lo scopo principale del progetto è quello di sensibilizzare la popolazione giovanile rispetto alle tematiche alcol e guida, ai rischi correlati ad un abuso di sostanze e alla missione del Servizio Dipendenze Patologiche. Altri obiettivi che vengono perseguiti dal progetto sono: la de-stigmatizzazione del Servizio Dipendenze Patologiche e delle persone prese in carico, la risignificazione del mondo delle sostanze, letto e compreso nel binomio imprescindibile del 'rischio-piacere' e studiato nell'ottica di fenomeno socioculturale e non con una connotazione stereotipata di problematicità.

Fra le Righe è un progetto che viene avviato ogni anno e si compone di diverse fasi.

In prima battuta vengono messe in atto azioni di scouting dei peer educator.

Attraverso pubblicazioni sui social e comunicati stampa viene presentato il progetto e la call to action ai futuri peer tra i 18 e i 28 anni.

Immagine 2. *Call to action futuri peer educator per progetto "Fra le Righe"*



Gli interessati mandano la proposta di adesione via mail al referente del progetto e, se rientrano nell'unico criterio di selezione dell'età, vengono inseriti nel progetto.

Successivamente i peer educator svolgono un ciclo formativo della durata di circa 15 ore, distribuite in cinque incontri, inerente alcol e rischi correlati, sostanze psicoattive illegali, prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili, gioco d'azzardo e, infine, viene svolta una giornata di role playing in cui vengono presentati i meccanismi relazionali attuabili nei contesti del loisir e della riduzione dei rischi.

A seguito di questa formazione i peer, con la presenza degli operatori del Ser DP, svolgono interventi di prossimità e riduzione dei rischi nei contesti del divertimento.

Le azioni svolte nel loisir consistono nell'esecuzione di etilometri gratuiti, anonimi e non a fini legali per la sensibilizzazione rispetto alla tematica alcol e guida, alla distribuzione di preservativi con l'obiettivo di informare sulle malattie sessualmente trasmissibili, al counseling mediante l'utilizzo di flyers per fornire informazioni sulle sostanze psicoattive.

Per quanto concerne il versante digitale, dal 2023 sono stati attivati dei Social Lab, ovvero dei laboratori mirati a creare contenuti da pubblicare sui social network del progetto. Queste azioni rientrano nel framework delle azioni di prossimità digitale.

### Obiettivi prossimità digitale

Il concetto di prossimità digitale fa riferimento a interventi e progettualità realizzati all'interno degli ambienti digitali, considerati come un'estensione degli spazi tradizionali di azione dei servizi. In questo contesto, il digitale diventa un luogo strategico per la ri-narrazione del ruolo, delle funzioni e dell'identità dei servizi per le dipendenze patologiche, contribuendo a modificare l'immagine e l'immaginario collettivo che la popolazione generale ha di tali servizi, in un'ottica di maggiore accessibilità, riconoscibilità e legittimazione sociale.

Queste azioni si inseriscono all'interno della cornice metodologica del digital storytelling, inteso come approccio narrativo che utilizza linguaggi multimediali per costruire e condividere narrazioni all'interno degli spazi digitali.

La letteratura individua quattro elementi fondamentali che caratterizzano il processo di digital storytelling:

- Interattività, l'utente non è un destinatario passivo, ma diviene, il cosiddetto prosumer (neologismo nato dalla crasi dei termini consumer e producer), ovvero una persona attiva rispetto ai fatti, in grado di interagire con altri e prendere decisioni che possono influenzare la narrazione, si tratta di un atteggiamento proattivo traslato nei contesti onlife.

- Multimedialità, il digital storytelling può avvalersi di un ampio spettro di strumenti multimediali, come ad esempio testi, video, immagini, animazioni, grafiche interattive. Questa varietà di contenuti può generare narrazioni multisensoriali, funzionali a mantenere alto il livello di attenzione e a diversificare il customer journey, o percorso del cliente, ossia la serie di esperienze ed emozioni che la persona vive quando si interfaçcia con un'azienda/servizio.

- Accessibilità: le tecnologie digitali consentono di raggiungere molte persone, in poco tempo, oltre che favorire, in alcuni casi, dinamiche di inclusione e di facilitazione.

- Flessibilità: l'utilizzo del digital storytelling permette di garantire un'adattabilità rispetto alle modifiche dei bisogni della popolazione generale, potendo personalizzare gli interventi.

Questi elementi risultano utili ed applicabili al contesto delle dipendenze patologiche, ovvero ad uno spazio di prevenzione, cura, riabilitazione e riduzione del danno che richiede:

- un costante scambio interpersonale, connotato da relazioni terapeutiche, momenti di accoglienza, spazi sicuri e non giudicanti (interattività),
- una diversificazione dei contenuti e degli strumenti utilizzati sulla base dei target, dei bisogni e degli obiettivi (multimedialità),

- un contesto accessibile, con cui la persona portatrice di bisogni può interfacciarsi anche 'schermatA e mediata da uno strumento digitale (accessibilità),
- un mindset flessibile e in costante cambiamento che possa rimanere al passo delle modifiche degli scenari di consumo.

La realizzazione di interventi specifici di prossimità digitale consente il perseguitamento di obiettivi coerenti con la missione e la visione dei Servizi per le Dipendenze Patologiche (SerDP). L'impiego strategico delle piattaforme social media favorisce la creazione di una "rete nella rete", facilitando la costruzione di sinergie interistituzionali con realtà territoriali, regionali e nazionali attive nel campo della prevenzione, nonché l'intercettazione precoce di soggetti a rischio o con consumi problematici.

I contenuti digitali e il registro comunicativo adottato veicolano i valori fondanti del servizio, evidenziando una postura professionale inclusiva, accogliente e non giudicante. Questa modalità comunicativa, integrata ad azioni territoriali condotte in contesti scolastici, ricreativi e associativi, contribuisce a rafforzare la riconoscibilità degli operatori e ad agevolare i percorsi di accesso e orientamento al servizio.

Gli interventi digitali assumono inoltre una funzione informativa, educativa e di sensibilizzazione, offrendo contenuti scientificamente fondati in merito all'uso di sostanze psicoattive e ai comportamenti a rischio. Contestualmente, tali contenuti si configurano come strumenti utili alla decostruzione dello stigma associato sia all'utenza in carico che ai Servizi stessi, contribuendo a riformulare l'immaginario sociale delle dipendenze.

### **Metodologia applicata alla prossimità digitale**

La realizzazione di interventi nell'ambito della prossimità digitale necessita di una metodologia strutturata, fondata sull'identificazione di indicatori e variabili osservabili che ne rendano possibile la misurazione, la valutazione e la rendicontazione. Tale approccio è coerente con i principi di efficacia, efficienza e accountability propri del funzionamento delle aziende sanitarie pubbliche.

La progettazione del concept operativo e la definizione della strategia digitale devono essere accompagnate da una stima preventiva delle risorse umane necessarie, al fine di garantire la sostenibilità e la coerenza interna del progetto, sia in termini organizzativi che di impatto atteso.

È inoltre fondamentale prevedere la costituzione di un'équipe multidisciplinare adeguatamente formata, con competenze specifiche nell'utilizzo delle soft skills

digitali applicate al lavoro sociale e clinico, in particolare nei contesti di prevenzione e aggancio precoce relativi all'uso di sostanze psicoattive e ai comportamenti a rischio in adolescenza e prima età adulta.

Per quanto concerne la progettualità "Fra le Righe", il Servizio Dipendenza Patologiche ha costituito nel 2016 il profilo Facebook e nel 2018 l'account Instagram.

A giugno 2023, contestualmente con l'attivazione dei social lab, è stata attuata una riprogettazione dei profili social mettendo in atto focus group con i peer educators coinvolti nel progetto. L'obiettivo di questi incontri era condurre un'analisi dello stato attuale (AS IS) delle attività digitali in essere, in particolare del lavoro svolto sui social network, e successivamente definire una visione prospettica per la progettazione di azioni migliorative (TO BE).

L'analisi AS IS si è basata sull'emersione di contributi qualitativi dai peer, integrati dall'analisi degli insight messi a disposizione dalle piattaforme social, comprendenti dati su: numero e tipologia di utenti raggiunti, caratteristiche socio-anagrafiche, livello di interazione, copertura dei contenuti e frequenza di pubblicazione. Dall'incrocio tra i dati quantitativi e il confronto qualitativo è emersa una frammentazione dell'azione comunicativa digitale, in quanto le piattaforme venivano prevalentemente utilizzate come canali accessori, finalizzati alla promozione di eventi realizzati nei contesti fisici, senza una pianificazione strutturata, né obiettivi definiti.

A partire da questa analisi, è stata co-progettata la fase TO BE degli interventi digitali, definendo, in sede di focus group, gli obiettivi generali della comunicazione online. Particolare attenzione è stata posta all'identificazione dei target da intercettare, con un focus specifico sulla fascia d'età 14-25 anni. In relazione a ciò, è stato creato un profilo TikTok, considerato il canale più idoneo per il raggiungimento di tale popolazione.

Per garantire coerenza ed efficacia, è stata elaborata una strategia di content design differenziata per piattaforma, rispondente alle caratteristiche degli utenti e delle dinamiche comunicative di ciascun social. È inoltre emersa, in modo trasversale, la necessità di garantire continuità e stabilità operativa agli interventi digitali. A tal fine, la direzione del servizio ha individuato risorse umane interne, già formate o da formare, incaricate della gestione dei profili social e del coordinamento operativo delle azioni.

Infine, per garantire oggettività, valutabilità e sostenibilità nel tempo, è stato pianificato un ciclo progettuale strutturato, in grado di monitorare, documentare e migliorare ciclicamente le attività di prossimità digitale.

Immagine 3. *Ciclo progettuale degli interventi di prossimità digitale*



La progettualità in prossimità digitale si configura come un processo circolare e adattivo, caratterizzato da una circolarità di azioni che consente una revisione continua delle attività sulla base dei dati raccolti e dei bisogni emergenti. Tale approccio garantisce la flessibilità e l'aderenza ai contesti reali, permettendo l'adeguamento delle strategie comunicative e operative in itinere.

Per quanto riguarda l'impostazione comunicativa, gli interventi si fondano sulla metodologia del Just Say Know, che si contrappone ai modelli deterrenti del tipo Just Say No. L'obiettivo non è generare paura o stigma nei confronti dell'uso di sostanze psicoattive, ma piuttosto fornire strumenti conoscitivi e informativi utili alla costruzione di un pensiero critico e consapevole da parte delle giovani generazioni.

Lo stile comunicativo adottato è improntato a un linguaggio amichevole e accessibile (friendly-oriented), che mira a veicolare contenuti scientificamente validati in modo comprensibile, coinvolgente e coerente con i codici comunicativi delle fasce giovanili. Questa scelta stilistica risponde all'esigenza di rendere percepibile la postura non giudicante e accogliente del servizio, promuovendo una rappresentazione positiva e accessibile degli interventi offerti nell'ambito delle dipendenze patologiche.

A completamento della presente descrizione, si allegano i QR code degli account social attivi nel progetto, a titolo esemplificativo dei contenuti pubblicati e delle modalità comunicative adottate.

#### Valutazione e rendicontazione

L'efficacia del progetto viene monitorata attraverso un set di indicatori quantitativi condivisi con la Regione Emilia-Romagna. Ogni sei mesi si effettua una rendicontazione interna e, annualmente, viene redatto un

report seguendo il modello regionale. Gli indicatori osservati includono il numero di follower, il volume e la tipologia dei contenuti pubblicati, le interazioni (like, condivisioni, salvataggi), le visualizzazioni, gli accessi ai profili e i contatti diretti avvenuti tramite chat privata.

Immagine 4. *Qr code per visualizzare su Instagram il profilo di "Fra le Righe"*



@FRALERIGHEFAENZAELUGO

Immagine 5. *Qr code per visualizzare account su Tik Tok di "Fra le Righe"*

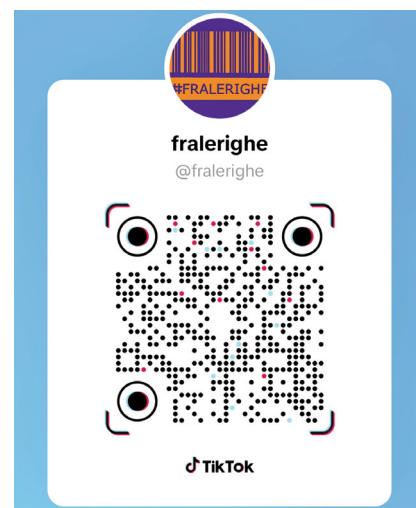


Immagine 6. *Tabella indicatori prossimità digitale*

Obiettivo	Tipologia di indicatore	Indicatore	Standard di riferimento valore soglia
Garantire continuità di agli interventi di prossimità digitale	Indicatore di processo	N° contenuti pubblicati annualmente	Almeno 1 contenuto al mese per ogni piattaforma
Implementare l' <i>health literacy</i> della popolazione generale rispetto alle tematiche delle dipendenze patologiche	Indicatore di risultato	N° follower	+ 10 % ogni anno
Essere riconoscibili e riconosciuti sul territorio come portatori di un sapere e servizio a cui rivolgersi	Indicatore di risultato	N° visite al profilo	Almeno 400 in un anno
Interettare preoccupate persone con un possibile consumo problematico ( <i>early recruitment</i> )	Indicatore di processo	N° contatti via chat	Almeno 2 all'anno

## Risultati

I risultati riportati di seguito fanno riferimento all'anno 2023, annata in cui è iniziata la revisione dei social e l'applicazione delle azioni di miglioramento, e al 2024.

Nel 2023 è stato creato l'account Tik Tok del progetto, con lo scopo di intercettare la popolazione appartenente alla fascia d'età 14-25 anni.

Al 31.12.2023 si registravano 189 followers su Tik Tok, un totale di 24 video pubblicati, 118161 visualizzazioni complessive, 1896 mi piace totali, 1378 visualizzazioni al profilo, 323 condivisioni, ovvero persone che avevano inviato un contenuto ad uno o più altri account.

Al 31.12.24 si registra un incremento di 131 followers, un totale di 26 video pubblicati, 94800 visualizzazioni complessive, 1601 mi piace totali, 1224 visualizzazioni al profilo e 181 condivisioni.

Per quanto riguarda il profilo Instagram, questo era già esistente dal 2018, a seguito delle azioni migliorative applicate, al 31.12.2023 si registravano + 323 followers rispetto all'anno 2022, con un totale complessivo di 615 seguaci. Nel 2023 sono stati pubblicati 103 post, di questi 59 sono stati salvati dagli utenti ed in media si sono registrati 22 likes a contenuto.

Al 31.12.24 si è registrato un ulteriore incremento di 133 followers per un totale di 748 seguaci. Nel 2024 sono stati pubblicati 74 post, di questi 53 sono stati salvati dagli utenti ed in media si sono registrati 25 likes a contenuto.

Nel 2023, per quanto concerne Facebook, sono stati pubblicati un totale di 56 contenuti, i follower ammontavano a 960 persone totali, si è registrato un +20 % rispetto al numero di follower dell'anno 2022.

Il numero totale di visite alla pagina raggiunto nel 2023 era di 457.

Nel 2024 questi dati hanno registrato un incremento, eccetto il numero di follower che è rimasto pressoché stabile.

Sono stati pubblicati un totale di 61 contenuti e sono state registrate 829 visite alla pagina.

Nel biennio 2023-2024 sono stati registrati 6 contatti diretti tramite chat privata (messaggistica), distribuiti su più piattaforme. Tali interazioni rappresentano una prima forma di aggancio e prossimità relazionale digitale, meritevole di monitoraggio e approfondimento qualitativo in futuro.

## Conclusioni e prospettive

L'approccio di prossimità digitale adottato dai SerDP di Faenza e Lugo rappresenta un esempio innovativo e replicabile di integrazione tra prevenzione sanitaria e comunicazione digitale. La strategia ha dimostrato una buona capacità di raggiungere il target giovanile, di promuovere la cultura della salute e di contrastare lo stigma legato ai servizi per le dipendenze.

La messa in atto di interventi di prossimità digitale nel framework preventivo del progetto "Fra le Righe" Faenza e Lugo ha permesso una disamina di questa progettualità che di seguito verrà sintetizzata mediante lo strumento della SWOT analysis.

I punti di forza degli interventi svolti sui social network nell'ambito delle dipendenze patologiche si correlano, in primis, alla fruibilità e pervasività, caratteristiche che connotano questa tipologia di piattaforme, queste peculiarità forniscono la possibilità di raggiungere un pubblico di destinatari ampio in poco tempo e quindi di attuare interventi di informazione e sensibilizzazione rivolti ad un target molto vasto.

Traslato sulla popolazione giovanile i social possono inoltre facilitare l'intercettazione precoce e il lavoro di prossimità, agendo interventi di prevenzione selettiva e indicata.

Il digital storytelling rende, in aggiunta, possibile una ri-narrazione dei servizi delle dipendenze patologiche, fornendo una nuova connotazione de-stigmatizzata e de-stigmatizzante per chi desidera essere preso in cura o rivolgersi agli sportelli preposti.

Il lavoro sui e con i social nell'ambito dei progetti di prevenzione può essere un metodo per attivare gli studenti e renderli creator di prodotti di prossimità digitale nell'ottica di un lavoro di peer education che permette sia la trasmissione di informazioni di salute ai pari, sia un'implementazione delle life skills mediata da strumenti con cui hanno maggiore dimestichezza ed interesse.

I punti di debolezza sono correlati alla carenza di letteratura scientifica rispetto alle progettualità digitali nell'ambito delle dipendenze patologiche, soprattutto per quanto riguarda gli interventi di prossimità digitale. La mancanza di studi può determinare una scarsa valorizzazione sia degli interventi digitali, sia degli operatori referenti di questa tipologia di progettualità. A questo si aggiunge un'insufficiente formazione degli operatori delle dipendenze patologiche rispetto a questo settore. Attualmente risultano una minoranza le agenzie educative ed universitarie che inseriscono all'interno dei curricula di studi programmi riferiti all'implementazione delle soft skills digitali e comunicative per le professioni sanitarie, sociali e socio sanitarie.

Un ulteriore punto di debolezza che emerge dall'analisi

dei dati social di Fra le Righe è il limitato numero di consulenze svolte via chat.

Per quanto riguarda le minacce è importante considerare la velocità che connota gli ambienti digitali e la rapidità con cui questi mutano, caratteristica che richiede momenti di aggiornamento e di formazione continua. Inoltre, è importante tenere in considerazione che una parte della popolazione non ha accesso o non ha dimestichezza con gli strumenti digitali. Il fenomeno del digital divide può avere ripercussioni sull'accesso ai servizi e sui processi di inclusione sociale, è quindi fondamentale progettare tenendo in considerazione questo aspetto al fine di proporre interventi equilibrati ed inclusivi.

Le opportunità possono essere quelle di investire sulla formazione e sull'implementazione di soft skills digitali in modo da rendere queste pratiche più strutturate, inoltre sarebbe interessante introdurre protocolli di ricerca per sistematizzare e valorizzare gli interventi digitali anche da un punto di vista di evidenza scientifica.

'Navigare in nuovi territori comporta scoprire nuove rotte, adattare le conoscenze a nuovi percorsi, comporta concedere e concedersi la possibilità di sbagliare e la possibilità di correggere ed essere corretti: tutte cose semplici, scontate ma difficili da mettere in pratica. A titolo puramente indicativo vuol dire, per esempio, riconoscere come "maestro" l'operatore ultimo arrivato che, essendo un utilizzatore di tik tok, ti spiega le regole interne di quel social, le cose cui fare attenzione, la policy del gruppo.'

Young People: Systematic Review. Journal of medical Internet research, 20(12), e12244. <https://doi.org/10.2196/12244>.

### ***Bibliografia di riferimento***

- Bertone C., Marangi M., Pasquero Gi., Social Media Corpo e Relazioni. Steadycam: un'esperienza di educazione al genere, Erickson, 2022
- Croce M., Mazzoli P. G., Dipendenze e Disturbi da Tecnologie Digitali. Indicazioni per la comprensione e l'intervento clinico integrato, PubliEdit, 2023
- Floridi L., La quarta rivoluzione, Raffaello Cortina Editore, 2017
- Polidori E., Bregli C., Salsano V., Info Pusher: una storia in Marco Riglietta Approccio proattivo e precoce nelle dipendenze: obiettivi, contesti di intervento e pratiche, 2024
- Polidori E. "Campagne di informazione", in Grosso L., Rascazzo F., "Atlante delle dipendenze", edizione Gruppo Abele, 2014
- Ridout, B., & Campbell, A. (2018). The Use of Social Networking Sites in Mental Health Interventions for