

"Ascolto Attivo e Preventivo": monitoraggio e risultati

Analisi dei dati del servizio della chat dedicata alla prevenzione del suicidio tra adolescenti nella Regione Piemonte.

Periodo di riferimento: **2024–2026** · Fascia d'età target: **13–25+ anni**



Come sono stati raccolti i dati

Parametri della raccolta

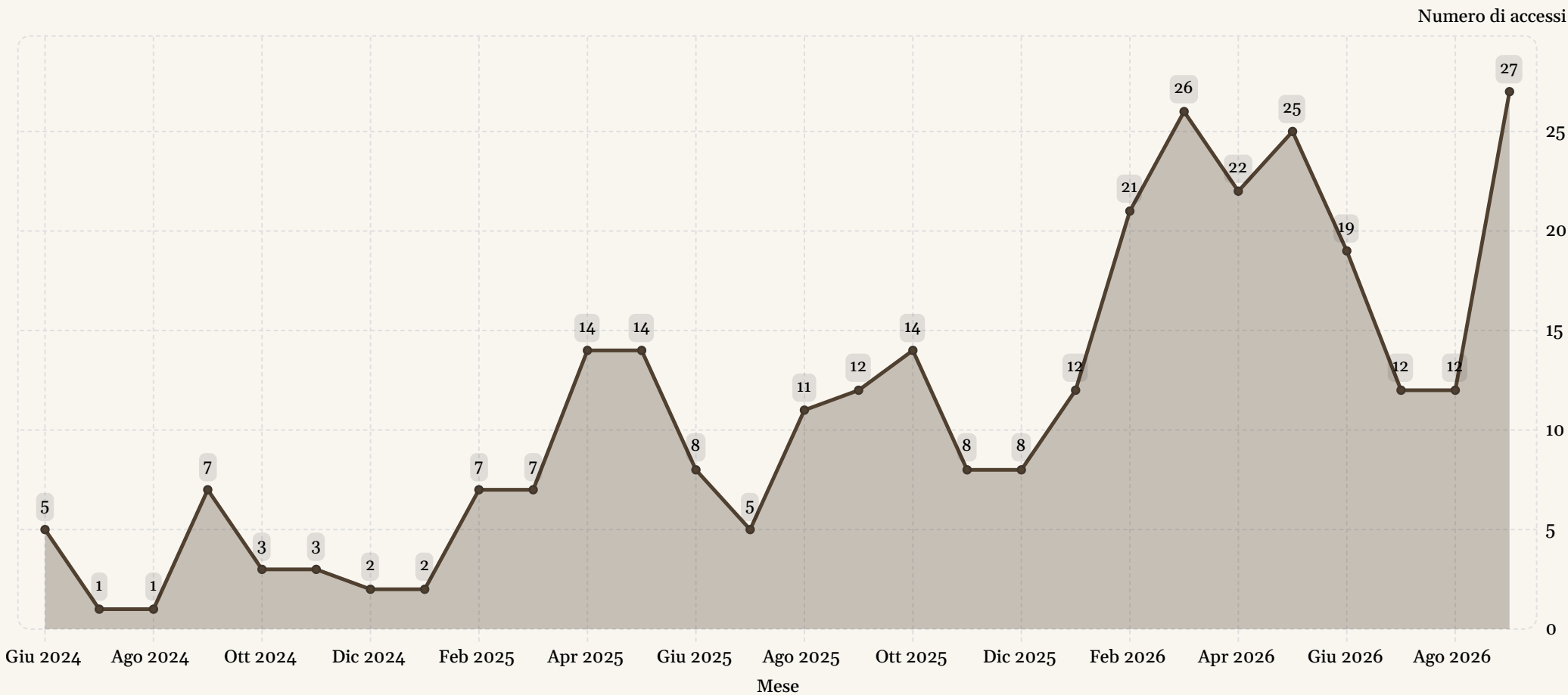
- Periodo analizzato: giugno 2024 – settembre 2026
- Totale chat analizzate: oltre **290 conversazioni**

Limiti dei dati

I dati raccolti si riferiscono esclusivamente alle conversazioni avviate attraverso il canale ufficiale della chat. Non è possibile tracciare gli utenti nel tempo per ragioni di anonimato, elemento che rappresenta al contempo un valore fondante del servizio. **I dati demografici sono basati sulle informazioni fornite volontariamente dagli utenti.**

- L'anonimato è una scelta intenzionale: abbassa le barriere di accesso e favorisce l'apertura emotiva degli utenti.

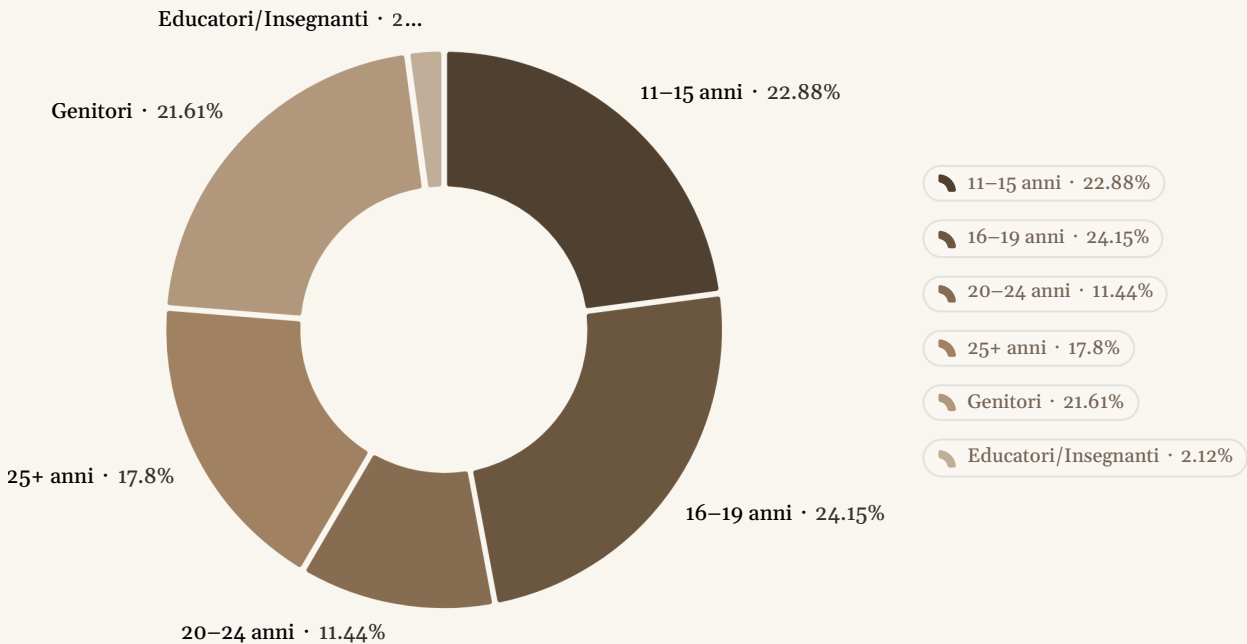
Andamento degli accessi nel tempo



*dati aggiornati al 24 Settembre 2026

Profilo degli Utenti

Chi utilizza il servizio



Il profilo di utenza prevalente è costituito da due gruppi principali: ragazzi di età compresa tra **gli 16 e i 19 anni** e la **fascia genitoriale**. In particolare, il gruppo 11-15 anni rappresenta **circa il 25% degli utenti**, dato che conferma la presenza di un picco di vulnerabilità durante la fase adolescenziale. Parallelamente, la componente genitoriale, che costituisce poco più del 25% dell’utenza, evidenzia l’esigenza di **sviluppare e offrire strumenti maggiormente efficaci** per supportare i genitori nella comprensione delle dinamiche evolutive e delle difficoltà che caratterizzano questa fascia d’età.



Profilo degli Utenti

Provenienza geografica

22,1

Area Metropolitana di Torino e Provincia

La maggioranza degli accessi
proviene dal capoluogo e della
prima cintura

2,7%

Province del Piemonte

Province di Asti e Alessandria in
modo particolare

28%

Resto d'Italia

Si è osservato in particolare da
regione come Veneto, Lombardia,
Puglia, Lazio e Toscana.

47,3%

Zona non specificata

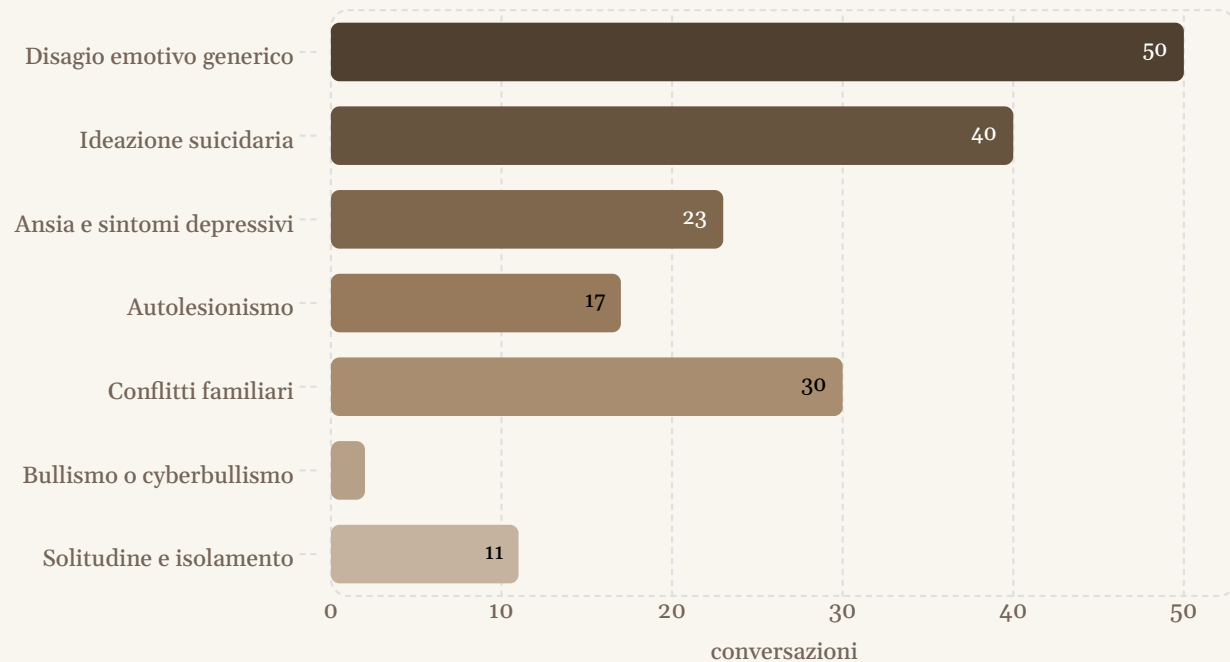
La maggior parte degli utenti ha
preferito non condividere
quest'informazione.

La concentrazione torinese riflette sia la densità demografica sia una maggiore consapevolezza del servizio nelle aree urbane. I dati indicano la necessità di **rafforzare la comunicazione nelle province periferiche**. Una percentuale minima riguarda contatti arrivati dall'**estero**.

Temi Principali Emersi

I bisogni che emergono dalle conversazioni

Tema



Il disagio emotivo diffuso e i sintomi ansioso-depressivi dominano le conversazioni. Il dato sull'**ideazione suicidaria** — presente in oltre il 30% delle chat — sottolinea la rilevanza clinica del servizio e la necessità di operatori altamente qualificati. Il bullismo, seppur in percentuale minore, presenta spesso una sovrapposizione con altri temi.



Tipologie di Richiesta

Cosa cercano gli utenti nella chat



Ascolto empatico

La richiesta più frequente: essere ascoltati senza giudizio. Il **68%** degli utenti esprime principalmente il bisogno di condividere il proprio vissuto emotivo.



Informazioni sul supporto

Il **4%** degli utenti chiede informazioni su dove trovare supporto psicologico, terapisti o sportelli scolastici accessibili e gratuiti.



Aiuto immediato

Il **22%** delle sessioni presenta richieste di intervento urgente, con situazioni di rischio che richiedono una risposta strutturata da parte dell'operatore.



Orientamento ai servizi

Il **6%** richiede un orientamento specifico verso servizi territoriali: SERT, CSM, consultori, servizi sociali o pronto soccorso psichiatrico.

Come risponde il servizio

Modalità di risposta degli operatori

- Ascolto attivo e validazione emotiva come approccio primario
- Valutazione del rischio suicidario
- Supporto alla narrazione del problema e alla ricerca di risorse interne

Gestione e invii

10-13%

Invio a servizi territoriali

4-5%

Attivazione in emergenza

82-85%

Gestione completa in chat

11%

1 utente su 9 torna in chat

Le situazioni ad alto rischio prevedono la condivisione dei contatti di emergenza, il coinvolgimento di un supervisore clinico e, ove necessario, l'attivazione dei servizi di emergenza territoriali.

Impatto del Servizio

Perché la chat fa la differenza

Accessibilità senza barriere

La chat è accessibile da qualsiasi dispositivo, in qualsiasi momento. Elimina le barriere geografiche, economiche e sociali che spesso impediscono ai giovani di chiedere aiuto. Non serve prenotare, spostarsi o affrontare il timore del giudizio altrui.

Il potere dell'anonimato

L'anonimato abbassa drasticamente la soglia di accesso. Molti utenti dichiarano che **non avrebbero mai chiesto aiuto** attraverso canali tradizionali. La possibilità di parlare senza rivelare la propria identità è spesso il primo passo verso un percorso di cura.

Intercettare il momento critico

La chat agisce esattamente nel momento in cui il giovane sente il bisogno di aiuto, spesso nelle ore serali o notturne. Questa tempestività è clinicamente rilevante per la prevenzione dei comportamenti a rischio.

Cosa ci dicono i dati

Crescita degli accessi

aumento del 40%, il servizio è sempre più conosciuto e utilizzato.



Profilo a rischio

ragazze 11-15 anni sono il gruppo più vulnerabile.



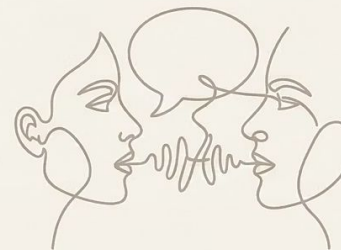
Ideazione suicidaria

18% degli utenti riporta pensieri suicidari, dato clinicamente rilevante.



Bisogno di prossimità

gli utenti cercano anzitutto ascolto, poi orientamento, non solo interventi d'emergenza.



Entrare nelle istituzioni è ancora difficile

I dati sui contatti istituzionali rivelano una realtà scomoda: la parola "suicidio" fa ancora paura. Le resistenze non sono logistiche — sono culturali.

Territorio

30

Enti contattati

11

Risposte ricevute

5

Incontri realizzati

Politica

69

Email inviate

3

Risposte ricevute

2

Incontri realizzati

❏ Il silenzio istituzionale non è neutralità: è un ostacolo concreto alla prevenzione. Finché la parola 'suicidio' rimane tabù, i servizi che salvano vite faticano a trovare spazio nelle agende politiche e negli enti del territorio.

Conclusioni

Investire nella prevenzione è investire nel futuro

I dati analizzati confermano che la chat di prevenzione del suicidio adolescenziale in Piemonte è uno strumento **efficace, accessibile e clinicamente rilevante**. In due anni di attività ha intercettato migliaia di giovani in difficoltà, offrendo loro ascolto qualificato nel momento del bisogno.

Il servizio rappresenta un **primo presidio di salute mentale** a bassa soglia, capace di raggiungere adolescenti che altrimenti rimarrebbero invisibili ai sistemi di cura tradizionali. **Ogni conversazione è un'opportunità di prevenzione.**

La prevenzione non è solo evitare il peggio: è costruire le condizioni affinché **ogni giovane sappia di non essere solo.**

Sintesi dei risultati

- Più di **280** conversazioni analizzate nel biennio
- Crescita del **+40%** degli accessi
- Profilo prevalente: ragazze **16–19 anni**
- **18%** dei casi con ideazione suicidaria
- **10-13%** di invii a servizi territoriali

Continuare a misurare

Dati strutturati per decisioni migliori

Collaborare in rete

Scuole, servizi, terzo settore insieme

Comunicare il servizio

Far sapere ai giovani che esiste

La raccolta dei dati è stata effettuata e supervisionata
dalla **Dottoressa Federica Pepe**, garantendo il rigoroso
rispetto delle procedure metodologiche previste.