

# Prestazioni psicologiche online: situazione attuale e prospettive della deontologia

*Eddy Chiapasco e Fabio Veglia \**

## Premessa

Le nuove tecnologie, e in particolare la rete internet, stanno modificando radicalmente il nostro modo di interagire con gli altri anche in ambito professionale. Attraverso il web i professionisti possono offrire servizi a distanza con grande flessibilità in termini di tempo e di modalità. Anche in ambito psicologico vengono proposti interventi online definiti in molti modi differenti: “terapia basata sul computer”, “e-therapy”, “cybertherapy”, “terapia online”, “counselling online” (Barak, Klein e Proudfoot, 2009). A differenza della consulenza tradizionale effettuata nella modalità vis-à-vis, in cui il professionista e il cliente condividono lo stesso spazio fisico, nella consulenza online la comunicazione avviene a un livello virtuale in cui gli interlocutori possono interagire anche se distanti tra loro (Chester e Glass, 2006) e lo scrivere, anziché il parlare, diventa il principale veicolo di comunicazione (Barak, Klein e Proudfoot, 2009). Ma, nonostante la grande diffusione del fenomeno e la sua utilità nell’aumentare la disponibilità di informazioni e di servizi per la salute, consentendo anche a coloro che non potrebbero permetterselo di ottenere aiuto (Castelnuovo, Gaggioli e altri, 2003), c’è ancora poca chiarezza sia sulla tipologia degli interventi possibili attraverso la rete, sia e soprattutto per quanto riguarda l’efficacia di tali trattamenti (Barak, Klein e Proudfoot, 2009), sebbene molti degli studi finora condotti mostrino risultati positivi (Derek, 2009).

Un aspetto molto importante per gli psicologi che offrono servizi online è

\* Eddy Chiapasco, psicologo, lavora presso il Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino. Fabio Veglia è professore straordinario di Psicologia clinica, Università degli Studi di Torino.

quello dell'etica professionale (Glueckauf, 2003). Sin dall'inizio degli anni novanta l'ISMHO (International Society for Mental Health Online), l'APA (American Psychological Association) e l'ACA (American Counseling Association) hanno cominciato a considerare il fenomeno pubblicando apposite direttive sugli aspetti etici del counselling online. Nel 2001 linee guida dettagliate venivano stilate dalla Società britannica di psicoterapia e counselling analogamente ad altri Paesi quali Canada e Australia (Chester e Glass, 2006).

Nel nostro Paese i servizi di aiuto psicologico forniti attraverso internet sono disciplinati, da un punto di vista etico e deontologico, dalle *Linee guida per le prestazioni psicologiche via internet e a distanza* approvate dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi nel 2004.

Le *Linee guida* sono principi generali in cui si ribadisce che le regole etiche e le norme deontologiche si applicano anche se le prestazioni professionali o parti di esse vengono effettuate a distanza, attraverso internet o con qualunque altro mezzo. Viene inoltre sottolineata l'esigenza di prestare la massima attenzione alle caratteristiche innovative del mezzo di comunicazione utilizzato, soprattutto in considerazione della limitata esperienza professionale in tale ambito.

Vengono individuati cinque aspetti specifici:

- 1) La sicurezza, suddivisa in "Identità degli psicologi", "Identificazione degli utilizzatori", "Protezione della transazione".
- 2) La riservatezza, suddivisa in "Riconoscimento dei limiti" e "Conservazione dei dati".
- 3) La relazione con le caratteristiche di speciali servizi offerti da internet.
- 4) L'appropriatezza.
- 5) I compiti degli Ordini territoriali.

Il presente lavoro si propone di fare luce su come tali indicazioni vengono rispettate o meno dai professionisti che offrono servizi online nel nostro Paese, in particolare per quanto riguarda aspetti specifici quali la *sicurezza* e la *riservatezza*. Si è cercato, inoltre, di fare il punto della situazione in merito a come gli Ordini territoriali si sono attivati o meno rispetto ai compiti affidati loro dall'Ordine Nazionale in tale ambito.

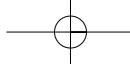
Le *Linee guida* recitano:

#### *Identità degli psicologi*

1.1.1 **Gli psicologi devono essere riconoscibili** in modo da poterne verificare l'**identità** e il **domicilio**.

1.1.2 Gli psicologi associati che sviluppano siti web **devono facilitarne l'identificazione come siti appartenenti a psicologi iscritti all'Ordine professionale**.

1.1.4 Gli psicologi **sono tenuti a specificare la loro iscrizione all'Ordine pro-**



**fessionale.** Se specificano anche l'appartenenza ad associazioni scientifiche devono rendere identificabili e contattabili tali associazioni e reperibili i relativi statuti.

1.1.5 Dove un servizio è fornito da più psicologi, questo deve essere chiaramente specificato. In ogni caso **deve essere identificabile l'autore della prestazione.**

1.1.6 Se i professionisti coinvolti afferiscono a professionalità diverse, queste **devono essere chiaramente identificabili.** Nel sito web in cui vengono offerte prestazioni psicologiche **devono essere fornite informazioni relative alle norme professionali** e al codice deontologico vigenti, e alle modalità di consultazione dei medesimi.

#### *Identificazione degli utilizzatori*

1.2.1 Di norma va richiesta l'identificazione dell'utente.

1.2.3 Gli psicologi che garantiscono l'accesso anonimo a prestazioni professionali **devono specificare chiaramente quali prestazioni sono compatibili con l'anonimato e quali non lo sono.**

1.2.4 **Le prestazioni professionali che garantiscono l'anonimato sono allo stesso modo soggette alle regole sul consenso informato** ancorché acquisibile solo con un identificativo del cliente.

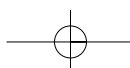
#### *Protezione della transazione*

1.3.2 **Va comunque ricercata la massima sicurezza sul sito Internet,** sulla linea telefonica o su altri mezzi elettronici utilizzati, attraverso idonea strumentazione (hardware e software) e **compreso l'uso dei servizi cifrati.**

#### *Riservatezza*

2.1.2 **Gli utenti vanno informati circa i dati custoditi e i loro diritti su di essi.**

Sono stati condotti due studi con l'obiettivo di indagare gli aspetti sopra indicati nell'ambito della consulenza sessuologica online e nel più generico ambito della consulenza psicologica online. È stata inoltre condotta un'analisi per indagare il comportamento dei singoli Ordini territoriali in merito alle disposizioni impartite dall'Ordine Nazionale.



## Primo studio. La deontologia professionale nella consulenza sessuologica online

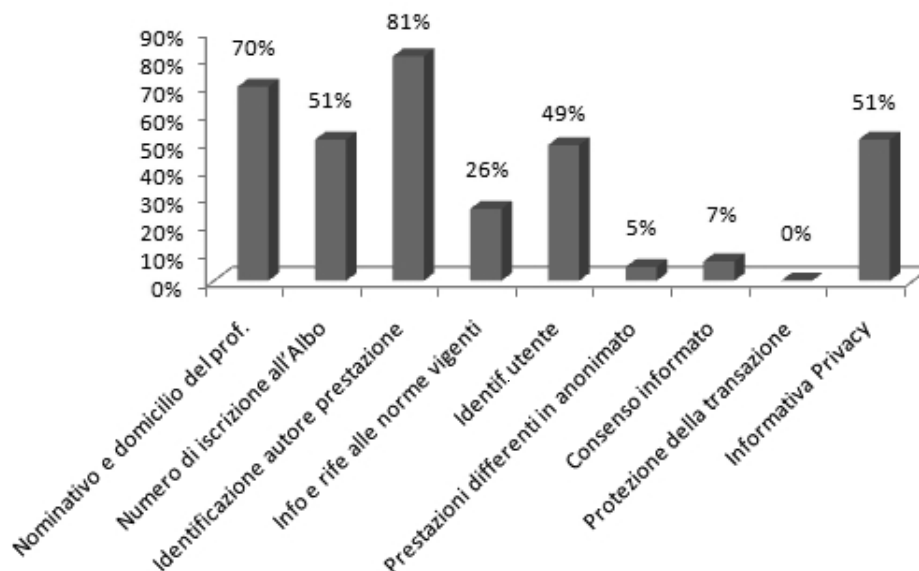
Lo studio, condotto nel 2009, si propone di indagare il fenomeno delle consulenze psicologiche online in ambito sessuologico. In particolare viene indagata l'aderenza alle *Linee guida* predisposte nel 2004 dall'Ordine Nazionale degli Psicologi da parte dei professionisti che offrono servizi online.

### Metodo

Sono state individuate su Google.com otto chiavi di ricerca attinenti a due problematiche sessuologiche: la disfunzione erettile e l'anorgasmia. Tra i 320 risultati della ricerca ottenuti, sono stati selezionati quelli che linkano un sito che offre un servizio professionale gratuito di consulenza online, via mail o webmail, da parte di psicologi. Il sottocampione così ottenuto, pari a 39 risultati di ricerca, è stato valutato in termini di presenza/assenza dei dati richiesti dalle *Linee guida*.

### Risultati

*Primo studio. Tabella riepilogativa dei risultati emersi*



## Secondo studio. La deontologia professionale nella consulenza psicologica online

Lo studio, condotto nel luglio 2010, si propone di indagare il fenomeno delle consulenze psicologiche online. In particolare viene indagata l'aderenza alle *Linee guida* dell'Ordine Nazionale degli Psicologi da parte dei professionisti che offrono servizi online.

### Metodo

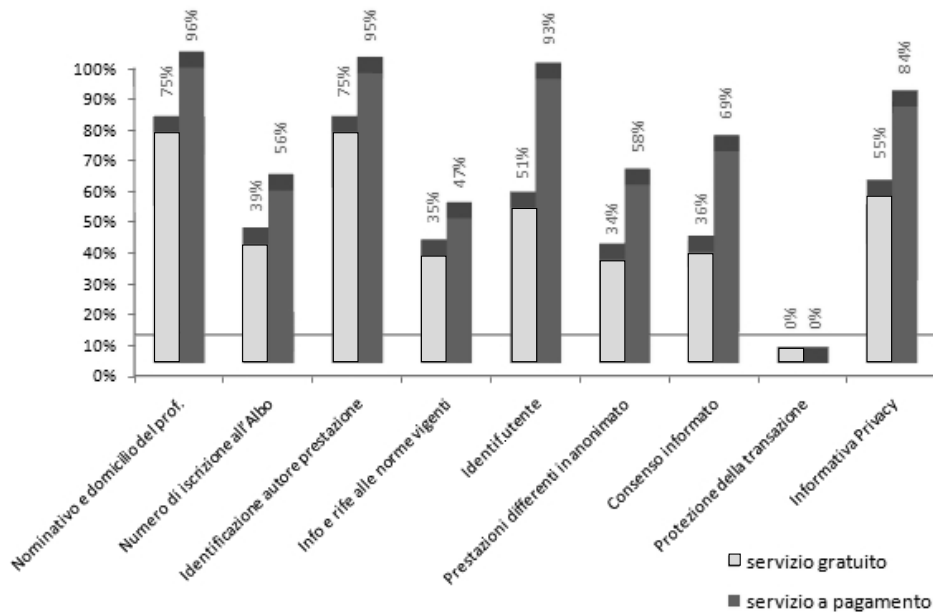
È stato individuato su Google.com un campione di 120 risultati di ricerca con le seguenti parole chiave: "psicologo online", "psicoterapeuta online" e "consulenza psicologica online". I risultati ottenuti sono stati analizzati sulla base dei servizi offerti, e sono stati presi in considerazione i siti che offrono un servizio di consulenza psicologica gratuita o a pagamento via mail, webmail, via chat, o attraverso la videocomunicazione. Il sottocampione così ottenuto è pari a 119 risultati di ricerca ed è stato analizzato sulla base dei servizi offerti, dell'autore della prestazione e dell'aderenza alle disposizioni impartite dall'Ordine Nazionale.

### Risultati

*Secondo studio. Analisi dei servizi offerti*

		chat	mail	video	form_mail
a pagamento	55	30	39	31	23
gratuito	77	5	30	7	53
sia a pagamento	14	=	=	=	=
nessun servizio	2	=	=	=	=

### Secondo studio. Riepilogo risultati analisi aspetti deontologici



### Terzo studio. Gli Ordini territoriali

Lo studio, condotto nel periodo ottobre 2009-marzo 2010, si propone di verificare quale sia stato il comportamento adottato dai 21 Ordini territoriali in merito alle disposizioni impartite dall'Ordine Nazionale in materia di prescrizioni psicologiche via internet e a distanza.

Le *Linee guida* nazionali individuano i seguenti compiti per gli Ordini territoriali:

5.1.1 È opportuno che ciascun Ordine territoriale tenga un registro aggiornato dei siti in cui gli iscritti offrono prestazioni psicologiche.

5.1.2 È opportuno che ciascun Ordine territoriale istituisca un gruppo di studio allo scopo di monitorare le attività psicologiche svolte, via internet e a distanza, nel proprio territorio di competenza.

## Metodo

Al fine di verificare quale sia stato il comportamento adottato da parte dei 21 Ordini territoriali, sono state inviate via posta elettronica richieste in merito:

- all'adesione alle *Linee guida* nazionali;
- all'istituzione del gruppo di studio;
- all'istituzione del registro dei siti.

## Risultati

*Terzo studio. Tabella riepilogativa dei risultati*  
 (\* Ordini che hanno risposto solo contattati telefonicamente)

Ordine territoriale	adesione alle "Linee guida" approvate dal CNOP	Istituzione "Gruppo di studio"	Istituzione "Registro dei siti"	Ulteriori norme territoriali
Valle d'Aosta*	si	no	no	no
Liguria	no	no	no	no
Piemonte	si	si	no	no
Lombardia	si	no	no	no
Bolzano	no	no	no	no
Trento	non formalmente	no	no	no
Veneto	si	no	no	no
Friuli Venezia Giulia	si	si	si	cod. condotta
Emilia Romagna	si	no	no	no
Toscana	si	no	no	no
Marche	si	no	no	no
Umbria	si	si	si	no
Lazio	si	no	no	cod. condotta
Abruzzo	si	no	no	no
Molise	no	no	no	no
Campania	si	si	si	no
Puglia	si	no	no	no
Basilicata*	si	no	no	no
Calabria	si	no	no	no
Sicilia	no	no	no	no
Sardegna	si	si	no	no

## Analisi dei risultati

I risultati emersi dalle indagini sopra esposte non sono confortanti.

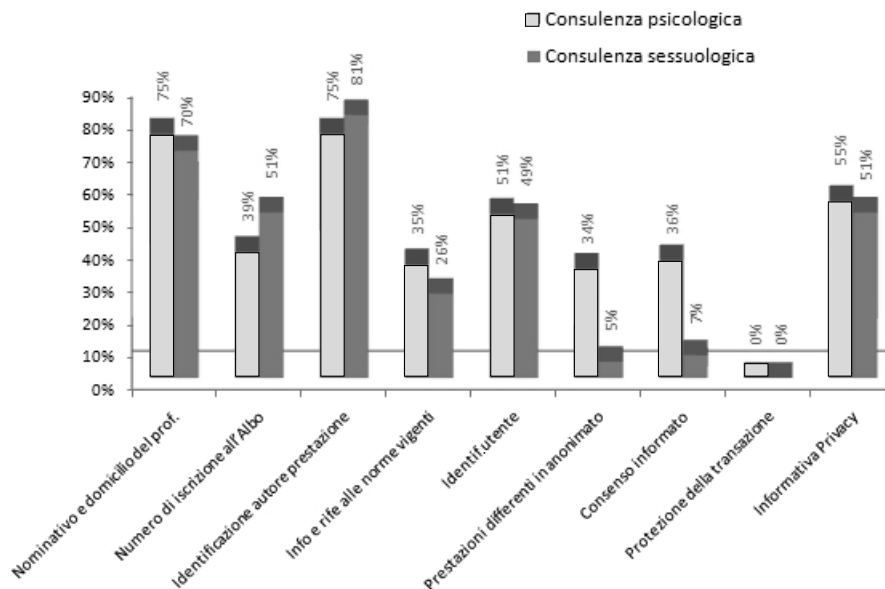
### Analisi dei risultati degli studi 1 e 2

Se risulta molto facile accedere a un servizio professionale gratuito o a pagamento sia in ambito psicologico che in ambito sessuologico, risulta tuttavia che le disposizioni deontologiche non sembrano essere sufficientemente rispettate.

Limitandoci a considerare il solo servizio reso a titolo gratuito, l'autore della prestazione risulta identificabile in circa l'80% dei casi; l'indicazione del numero di iscrizione all'Albo professionale è però presente in appena la metà dei casi nello studio sulle consulenze sessuologiche, solo nel 39% dei casi nello studio sulle consulenze psicologiche. A una successiva analisi, buona parte dei professionisti che hanno omesso di indicare il proprio numero di iscrizione all'Albo professionale sono comunque risultati iscritti.

I riferimenti alle normative deontologiche sono presenti in circa il 30% dei casi. L'identificazione dell'utente è richiesta circa nella metà del campione di entrambi gli studi.

Tabella comparativa dei risultati emersi negli studi 1 e 2





In merito alla protezione della transazione, nessun sito utilizza sistemi di crittografia per la sicurezza della comunicazione. In merito alla riservatezza, poco più della metà del campione presenta l'informativa sulla privacy.

### Analisi della situazione degli Ordini territoriali

La maggior parte degli Ordini territoriali hanno aderito alle *Linee guida*, ma solo cinque hanno istituito un gruppo di studio sull'argomento. Il registro dei siti è stato istituito solo da tre Ordini. L'Ordine del Lazio e quello del Friuli Venezia Giulia hanno adottato un codice di condotta specifico sulla base dei lavori del gruppo di studio.

### Conclusioni

A fronte di un sempre maggior numero di psicologi che utilizzano la rete internet per la pratica professionale, l'attuale disciplina sembra non essere ancora adeguata. Le disposizioni sugli aspetti specifici per chi intende offrire servizi online necessiterebbero di approfondimenti e chiarimenti. Potrebbero essere di sicuro aiuto, per i professionisti, l'istituzione dei gruppi di studio presso gli Ordini di appartenenza e la realizzazione di idonee guide o corsi di formazione sulle specificità dei servizi offerti online e sulle modalità con cui essi possono o non possono essere erogati.

Sarebbe poi opportuno che venisse istituito presso gli Ordini territoriali il registro dei siti per poterne monitorare la rispondenza alle regole etiche e deontologiche. In merito, un aspetto che sembra essere rilevante è che in questo caso gli Ordini territoriali sono *invitati* e non *obbligati* al rispetto delle *Linee guida*. Il semplice *ritenere opportuna* l'istituzione del gruppo di studio e il registro dei siti pare non adeguato in confronto all'obbligo da parte del professionista di comunicare l'indirizzo del sito web attraverso il quale eroga le proprie prestazioni ("1.1.3. Lo psicologo singolo o associato che offre prestazioni via internet è tenuto a segnalare al proprio ordine professionale di appartenenza l'indirizzo web del sito presso il quale eroga tali prestazioni").

Tale situazione potrebbe lasciare il professionista disorientato di fronte ai comportamenti da adottare.

Si ritengono pertanto necessari una maggiore chiarezza normativa e un attivo supporto formativo/informativo per gli psicologi che intendano erogare le proprie prestazioni professionali attraverso il web.

## Riferimenti bibliografici

- Barak A., Klein B. e Proudfoot J., *Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions*, "Annals of the Society of Behavioural Medicine", N. 38, pp. 4-17 (2009).
- Castelnuovo G., Gaggioli A., Mantovani F. e Riva G., *New and Old Tools in Psychotherapy: the Use of Technology for the Integration of Traditional Clinical Treatments*, "Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training", N. 40, pp. 33-44 (2003).
- Chester A. e Glass C., *Online Counselling: a Descriptive Analysis of Therapy Services on the Internet*, "British Journal of Guidance & Counselling", N. 34, pp. 145-60 (2006).
- Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi, *Linee guida per le prestazioni psicologiche via internet e a distanza*, "La Professione di Psicologo. Giornale dell'Ordine Nazionale degli Psicologi", pp. 65 sg. (febbraio 2004).
- Derek R., *Features and Benefits of Online Counselling: Trinity College Online Mental Health Community*, "British Journal of Guidance & Counselling", N. 37, pp. 231-42 (2009).
- Glueckauf R., *Preparation for the Delivery of Telehealth Services: A Self-Study Framework for Expansion of Practice*, "Professional Psychology: Research and Practice", vol. 34, N. 2, pp. 159-63 (2003).