

# I CONVEGNO NAZIONALE

Il gioco d'azzardo in Italia

18 settembre 2018 – Istituto Superiore di Sanità

Il Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al  
Gioco D'Azzardo (TVNGA)

**Luisa Mastrobattista**

Centro Nazionale Dipendenze e Doping  
Istituto Superiore di Sanità



# Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo

Attivo dal 2 ottobre 2017  
presso  
l'Istituto Superiore di Sanità



**SERVIZIO NAZIONALE ANONIMO E GRATUITO**

**Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00**

# IL TVNGA

## Cos'è:

Punto di ascolto, accoglienza e orientamento

## Équipe:

Psicologi esperti sulla tematica

## Metodo:

**Counselling telefonico:** ascolto empatico, assenza di giudizio, focus sul problema, offerta di 'soluzioni' personalizzate, informazioni chiare e validate scientificamente

## Target specifico:

- **Giocatori d'azzardo**
- **Familiari di giocatori d'azzardo**
- **Operatori socio-sanitari, operatori di gioco...**

# IL TVNGA: cosa offre

## Front office:

- **Informa** sul **servizio** TVNGA e sul **disturbo** da gioco d'azzardo
- Offre **sostegno psicologico** a giocatori e loro familiari
- Favorisce l'attivazione di **risorse personali** e **sociali** per affrontare le problematiche
- Informa e **orienta** presso le risorse dedicate sul territorio nazionale

## Back-office:

- Attività di **sensibilizzazione e promozione della salute**
- Favorisce un lavoro di **rete fra i diversi attori coinvolti**
- **Monitora il network** delle risorse sul territorio nazionale (censimento e aggiornamento)
- Produce e divulga **materiale scientifico e informativo**

# IL TVNGA: 'scheda utenza'

Le informazioni relative all'utenza sono raccolte mediante una scheda informatizzata al fine di conoscere i bisogni dell'utenza e offrire risposte sempre più appropriate e congruenti

\* 3. Sesso  maschio  femmina

4. Et 

5. Da dove chiama?

6. E' la prima volta che chiama?  s   no

7. Professione

CASALINGA  OPERAIO/ARTIGIANO  DISOCCUPATO/A

IMPIEGATO/A  STUDENTE  OCCUPAZIONE SALTUARIA

LIBERO PROFESSIONISTA  PENSIONATO

Altro (specificare)

Scheda TV gioco

10. Motivo della telefonata (giocatore e ricaduta)

Smettere di giocare  Richiesta info. legali  Malessere percepito

Richiesta info. sul disturbo  Richiesta info. economiche  Problemi nella sfera familiare/lavorativa

Richiesta info. servizi di cura  Richiesta info. TVGA

Richiesta info. tutela famiglia  Pressioni dei familiari/amici

giocatore o in ricaduta\_Tipologia di gioco praticato:

gioco on-line  entrambi

Scheda TV gioco

10. Motivo della telefonata (familiare)

Far smettere di giocare  Richiesta info. tutela famiglia  Richiesta info. TVGA

Richiesta info. sul disturbo  Richiesta info. legali  Malessere percepito

Richiesta info. servizi di cura  Richiesta info. economiche

Altro (specificare)

# IL SERVIZIO

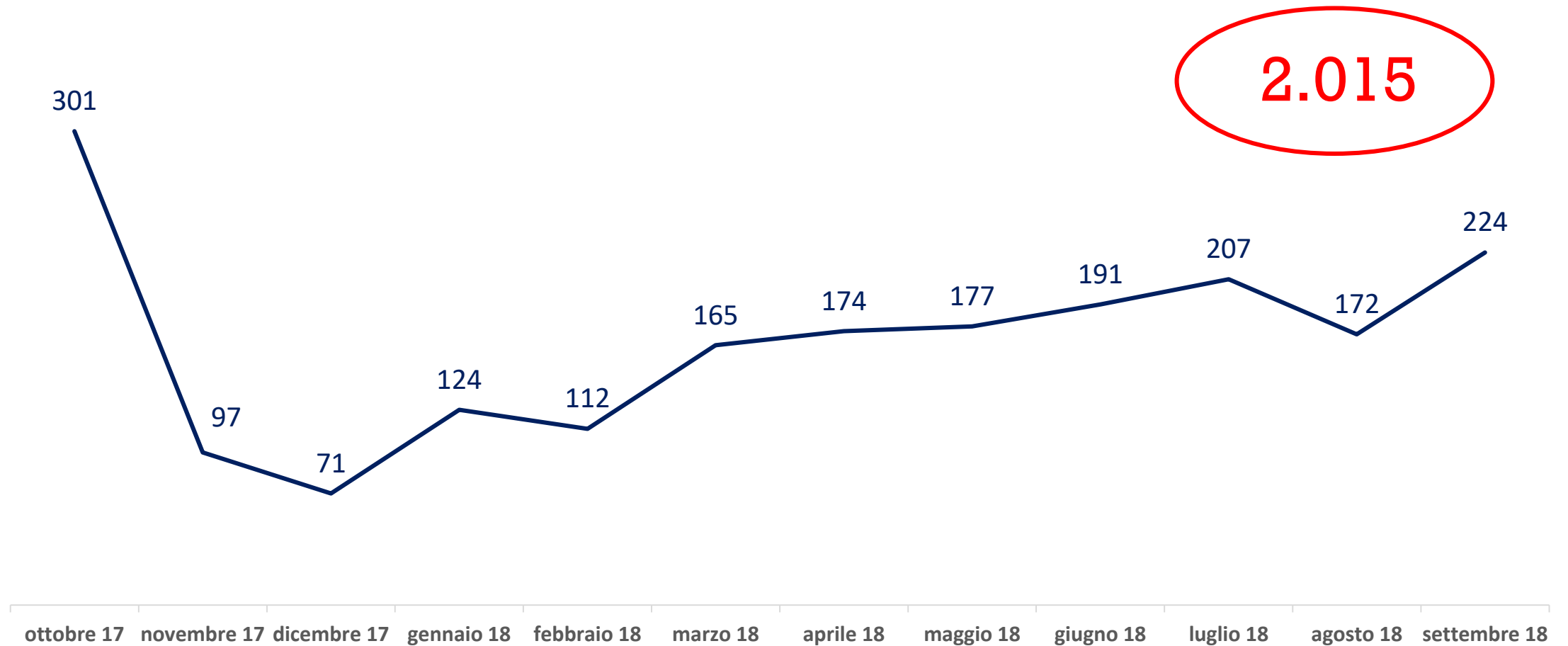
## Work in progress:

- **Ampliare l'offerta** del servizio
  - sostenere il **cambiamento culturale** rispetto alla tematica
  - garantire interventi di **counselling**
- **Diversificare le risorse** del network (sanitaria, sociale, legale, economica...)
  - offrire risposte a **nuovi target** di utenza (giovani, anziani, insegnanti, cittadini...)
  - offrire all'utenza **risposte sempre più personalizzate**
- **Censire e aggiornare costantemente** le risorse del network
  - effettuare invii sempre più efficaci
- **Potenziare le risorse tecniche** (linee e apparecchiature telefoniche...)
  - rispondere ad una **domanda in crescita**

150 telefonate  
dall'inizio della  
campagna



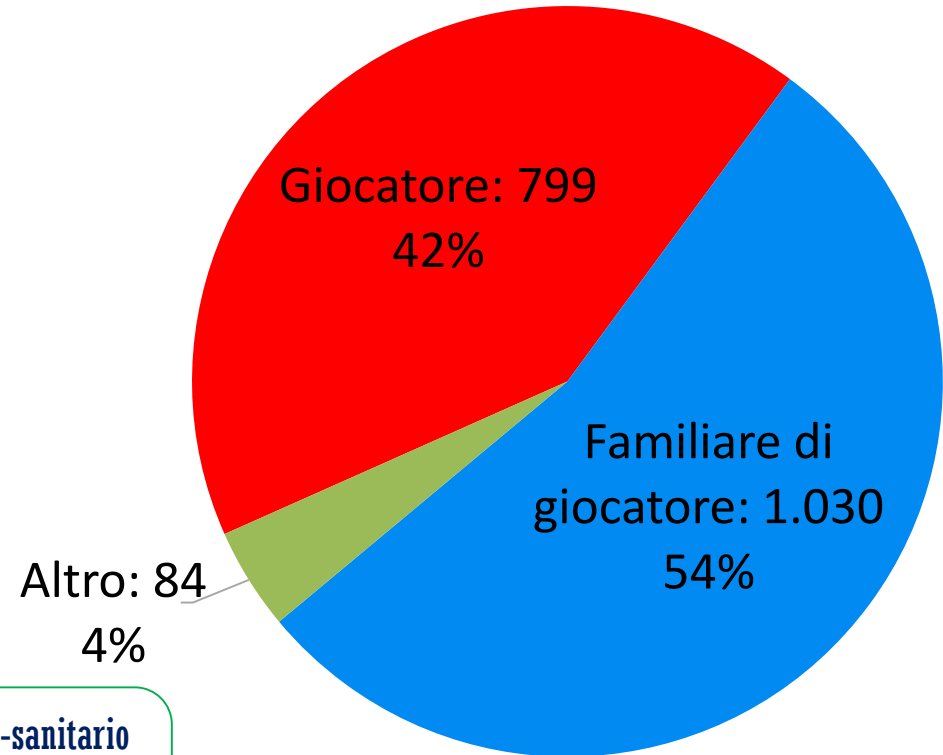
# PRIMO ANNO DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO



2.015

# PRIMO ANNO DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

## caratterizzazione dell'utenza

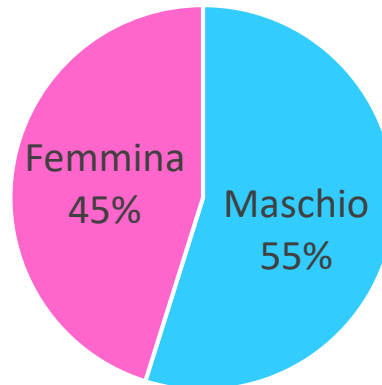


Operatore socio-sanitario  
Operatore di gioco  
Giornalista  
Ex giocatore

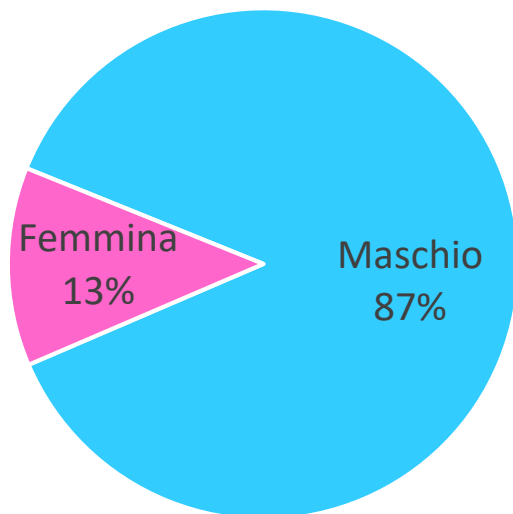


# TVNGA: UTENZA PER GENERE

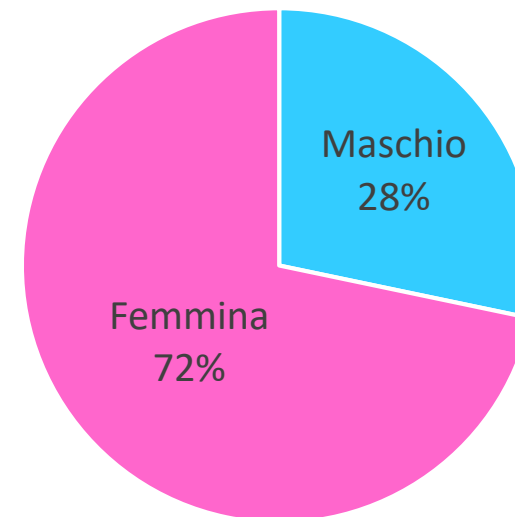
Totale utenza



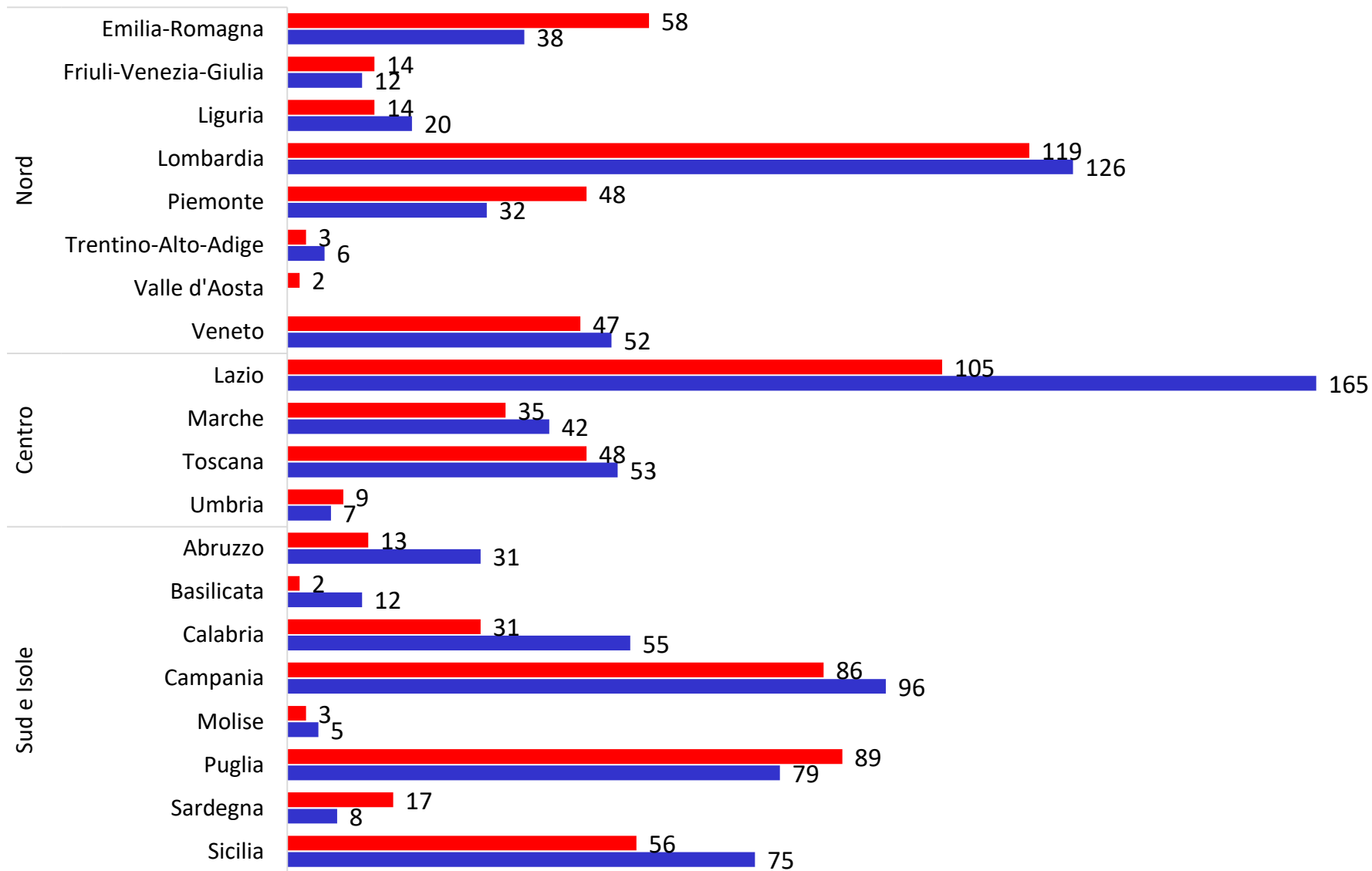
Giocatori



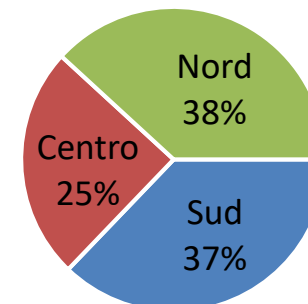
Familiari



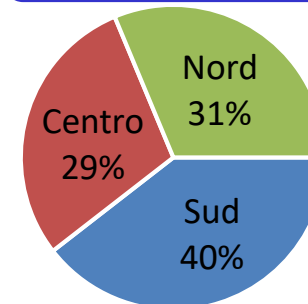
# TVNGA: UTENZA PER AREA GEOGRAFICA



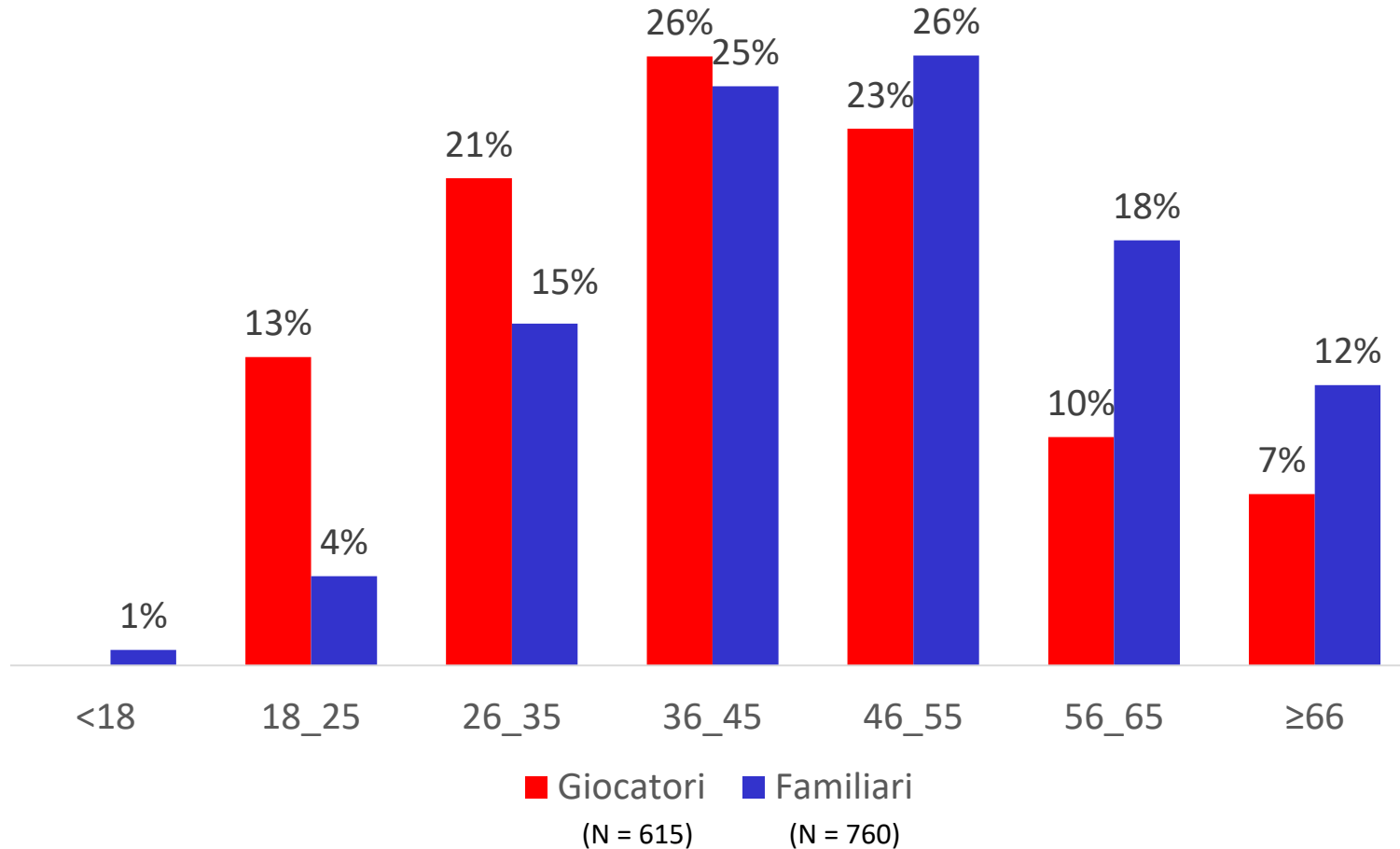
## Giocatori



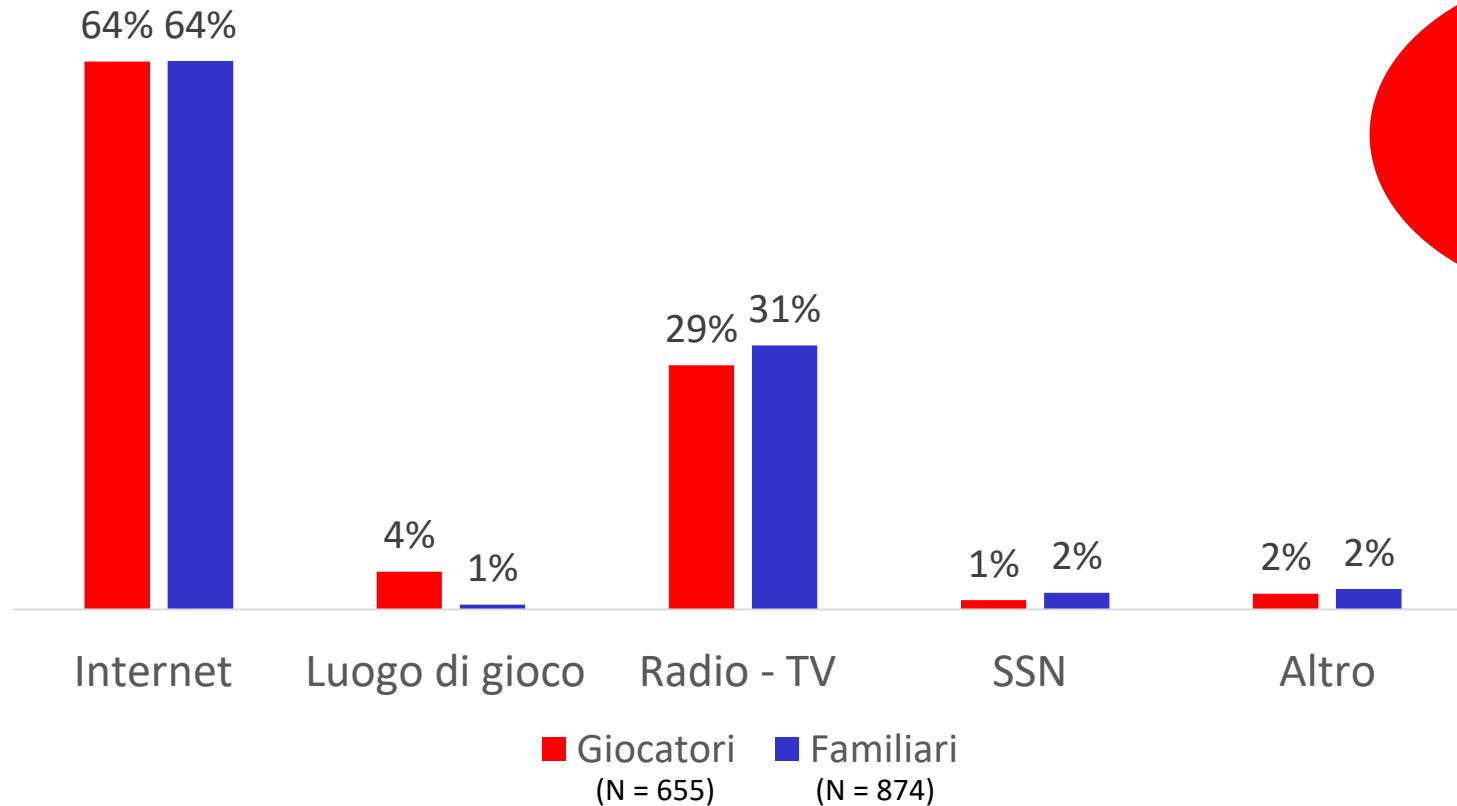
## Familiari



# TVNGA: UTENZA PER CLASSI D'ETÀ

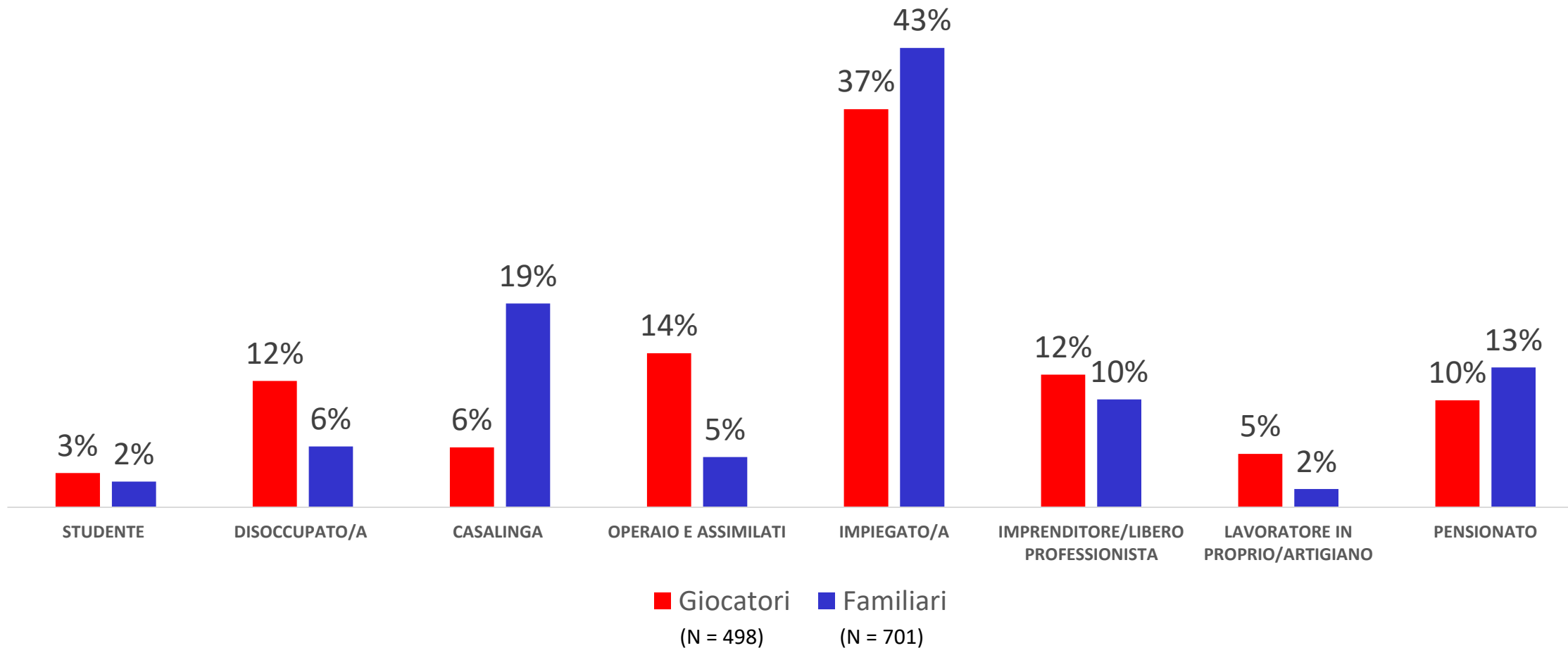


# TVNGA: FONTE



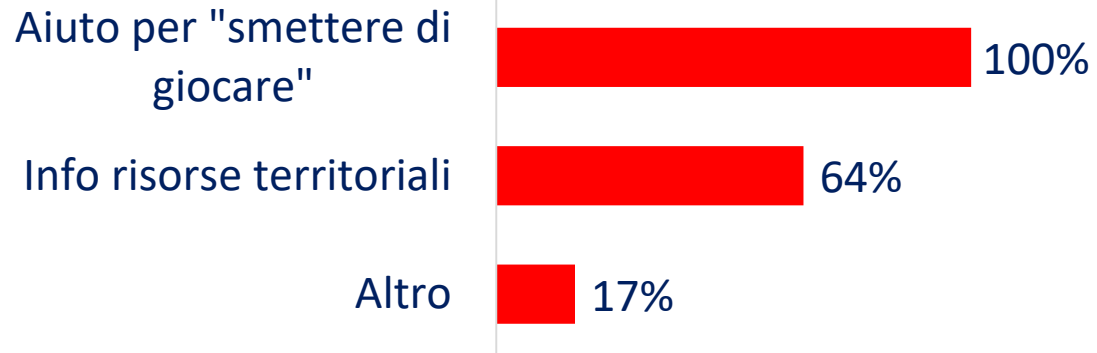
TV fonte esclusiva dall'inizio della campagna di comunicazione

# TVNGA: UTENZA PER PROFESSIONE



# TVNGA: MOTIVO DEL CONTATTO

## Giocatori



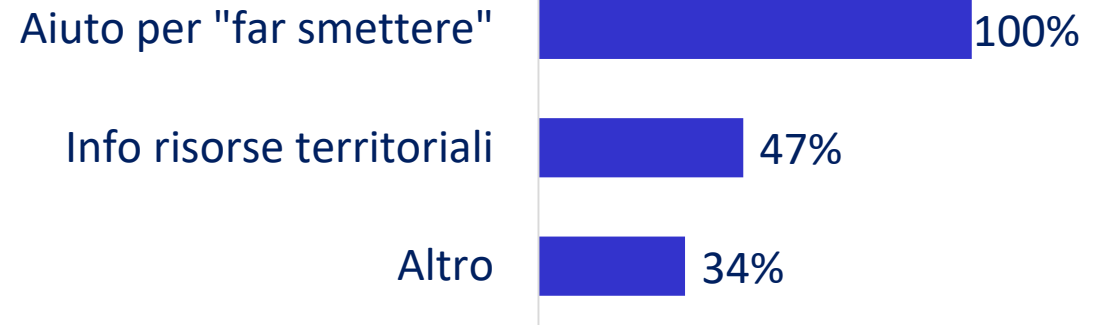
6%  
Malessere  
percepito

4%  
Info  
economico  
legali

4%  
Info  
Disturbo

2%  
Problemi  
famiglia  
lavoro

## Familiari



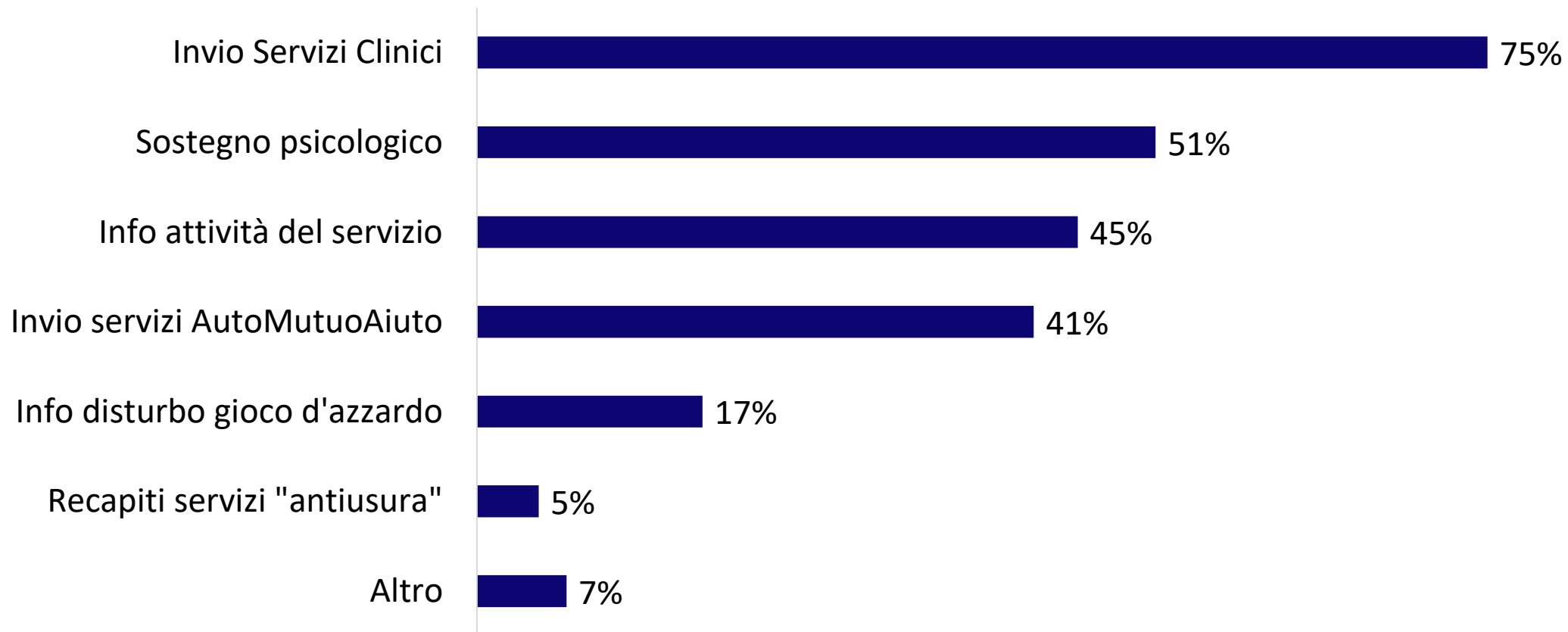
9%  
Info  
economico  
legali

6%  
Info tutela  
famiglia

6%  
Info  
Disturbo

6%  
malessere  
percepito

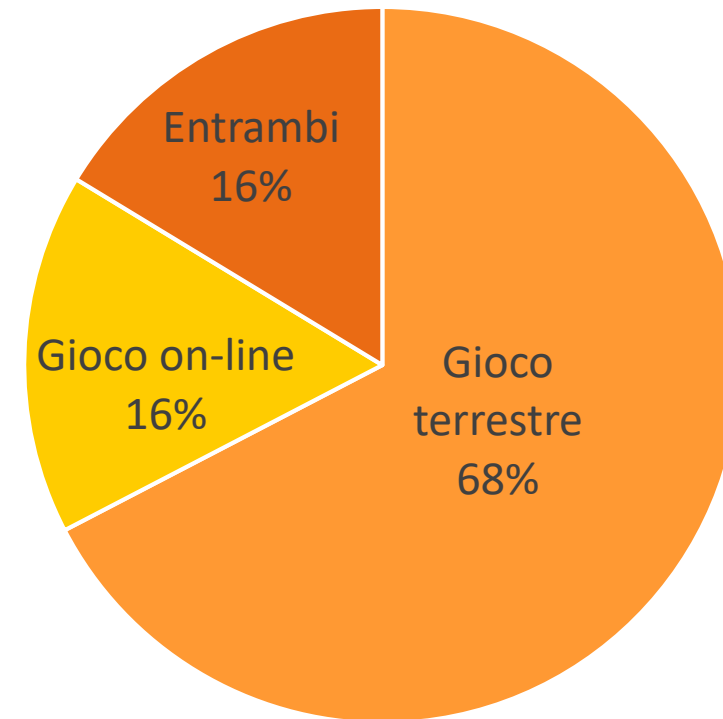
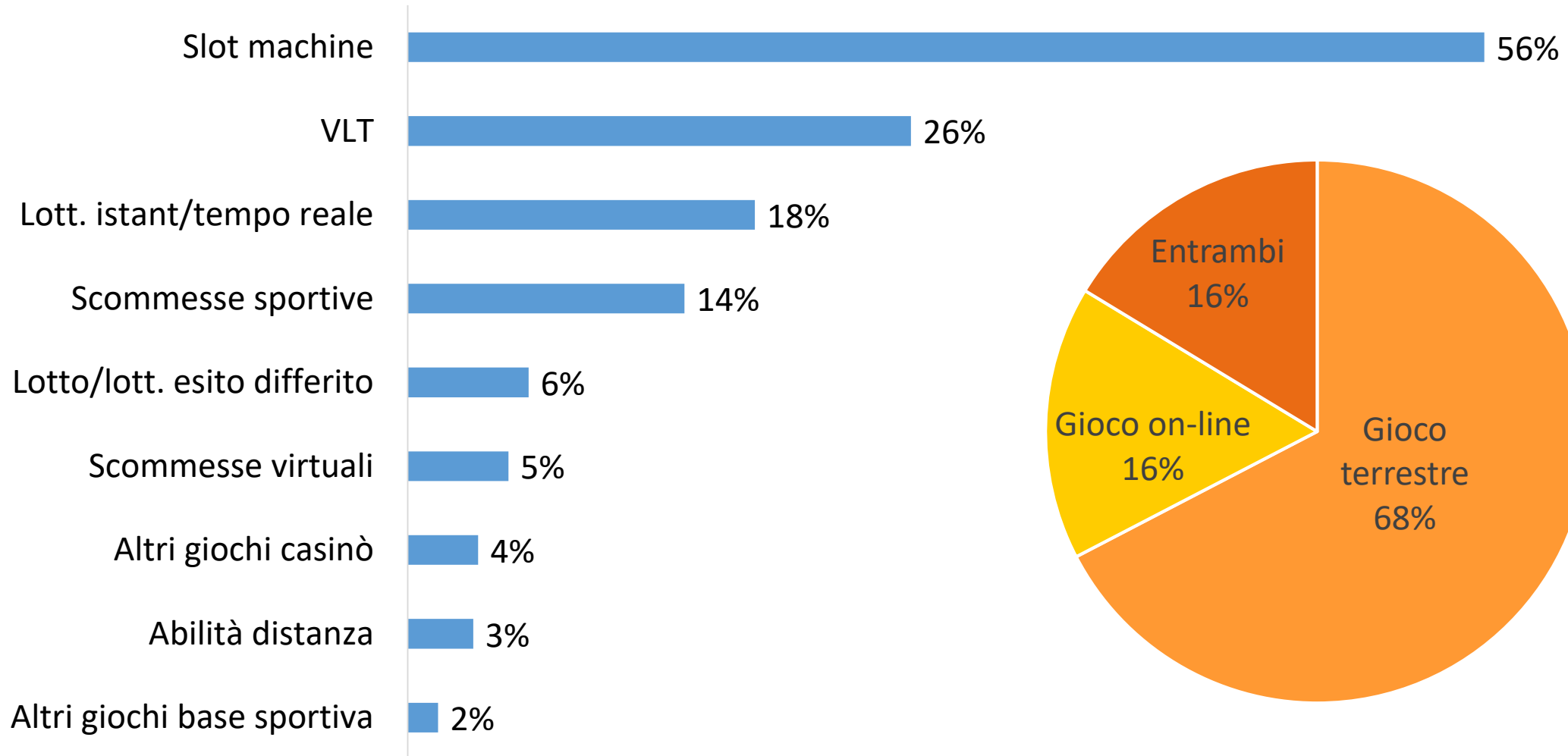
# TVNGA: SERVIZIO OFFERTO



# TVNGA: UTENTE GIOCATORE

## tipologia di gioco praticata

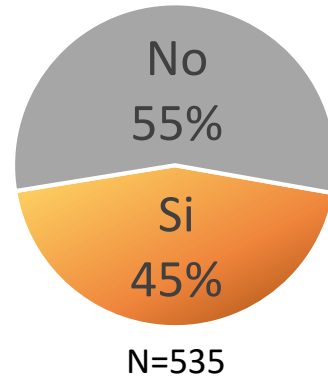
% su N= 380  
(48%)



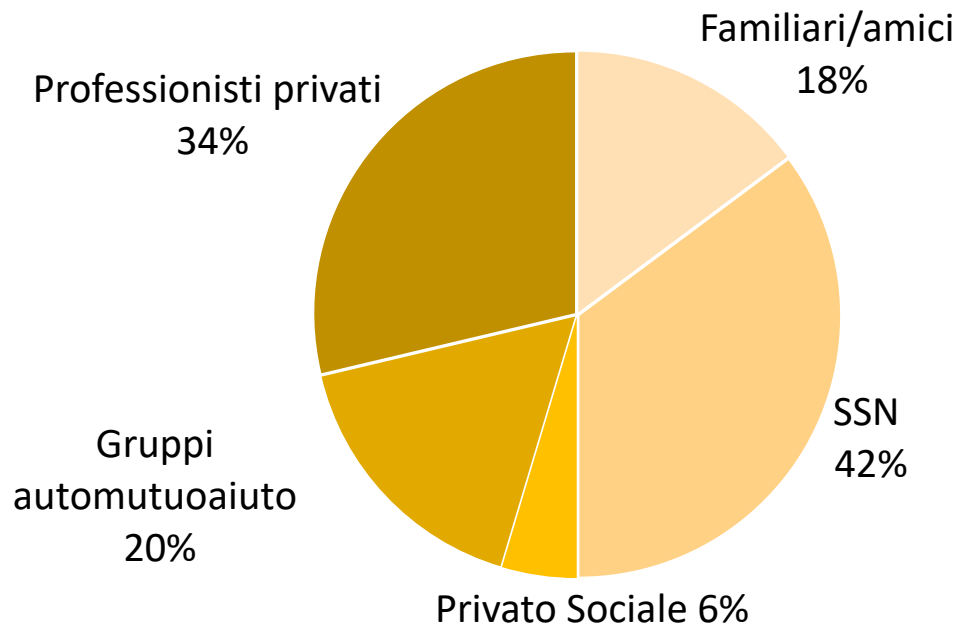


# TVNGA: UTENTE GIOCATORE

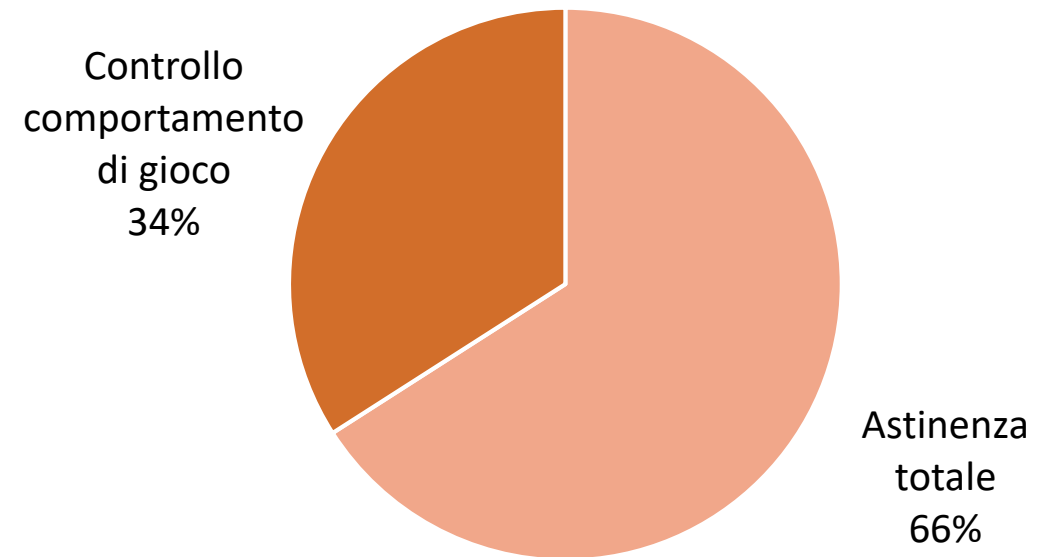
## Tentativi di smettere



Con sostegno 36%



Autonomamente 64%



# RISORSE TERRITORIALI



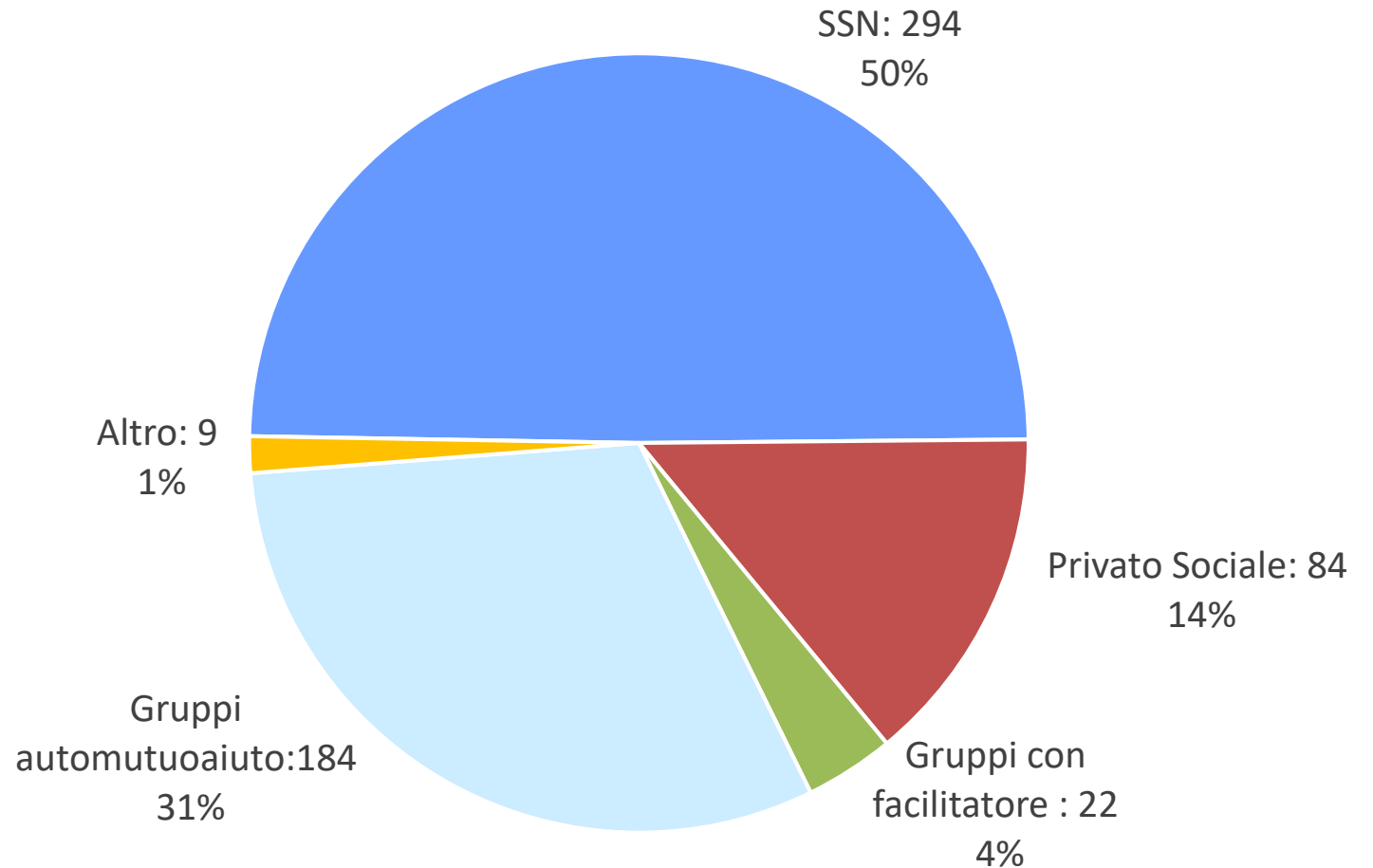
- Risorse territoriali dedicate al trattamento del disturbo da gioco d'azzardo
- Risorse territoriali di supporto a problematiche sociali, legali ed economiche legate al gioco d'azzardo

# RISORSE TERRITORIALI

## Tipologia

593  
risorse censite  
al 2 ottobre 2018

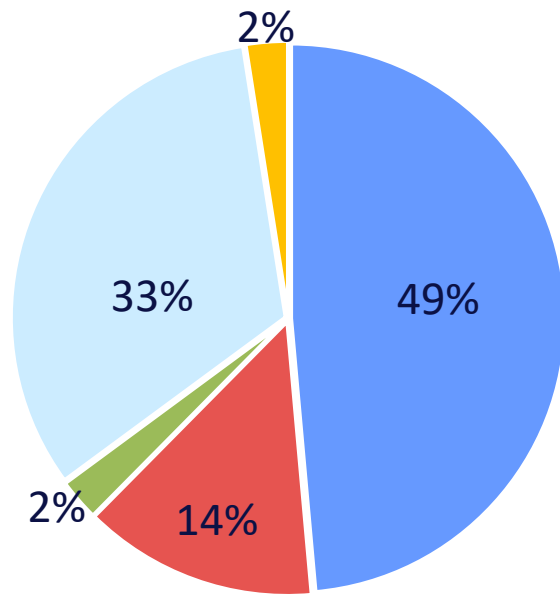
75  
risorse in fase di  
registrazione



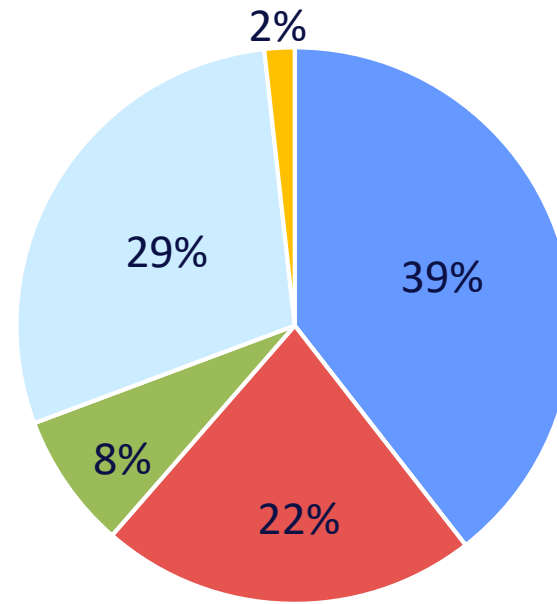
# RISORSE TERRITORIALI

## Area geografica

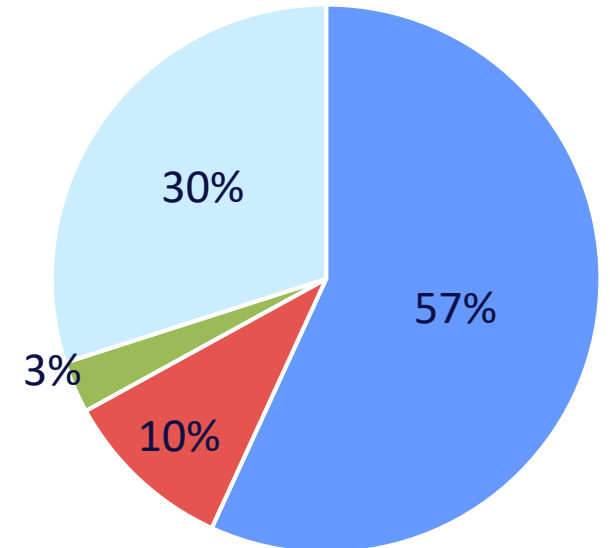
Nord  
48% risorse



Centro  
19% risorse



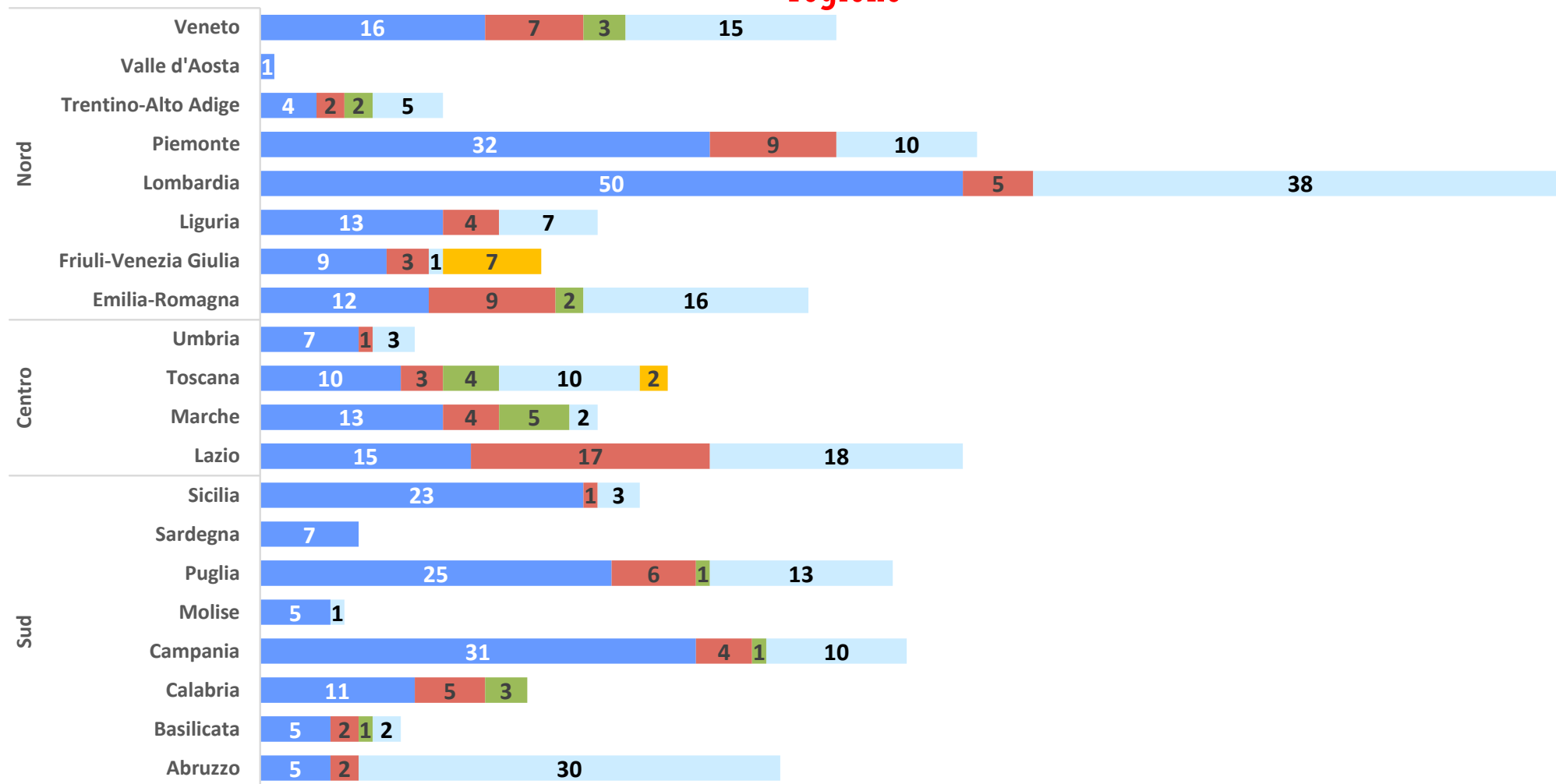
Sud  
33% risorse



■ SSN ■ Privato Sociale ■ Gruppi con facilitatore ■ Gruppi Automutuoaiuto ■ Altre strutture

# RISORSE TERRITORIALI

## regione



■ SSN   
 ■ Privato Sociale   
 ■ Gruppi con facilitatore   
 ■ Gruppi AMA   
 ■ Altre strutture



Centro Nazionale  
**CNDD**  
 Dipendenze e Doping



AGENZIA  
 DOGANE  
 MONOPOLI

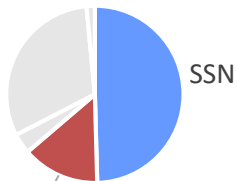


[telefono.dipendenze@iss.it](mailto:telefono.dipendenze@iss.it)

Telefono Verde Nazionale  
**800 55 8822**

# SERVIZI CLINICI

## Professionisti coinvolti



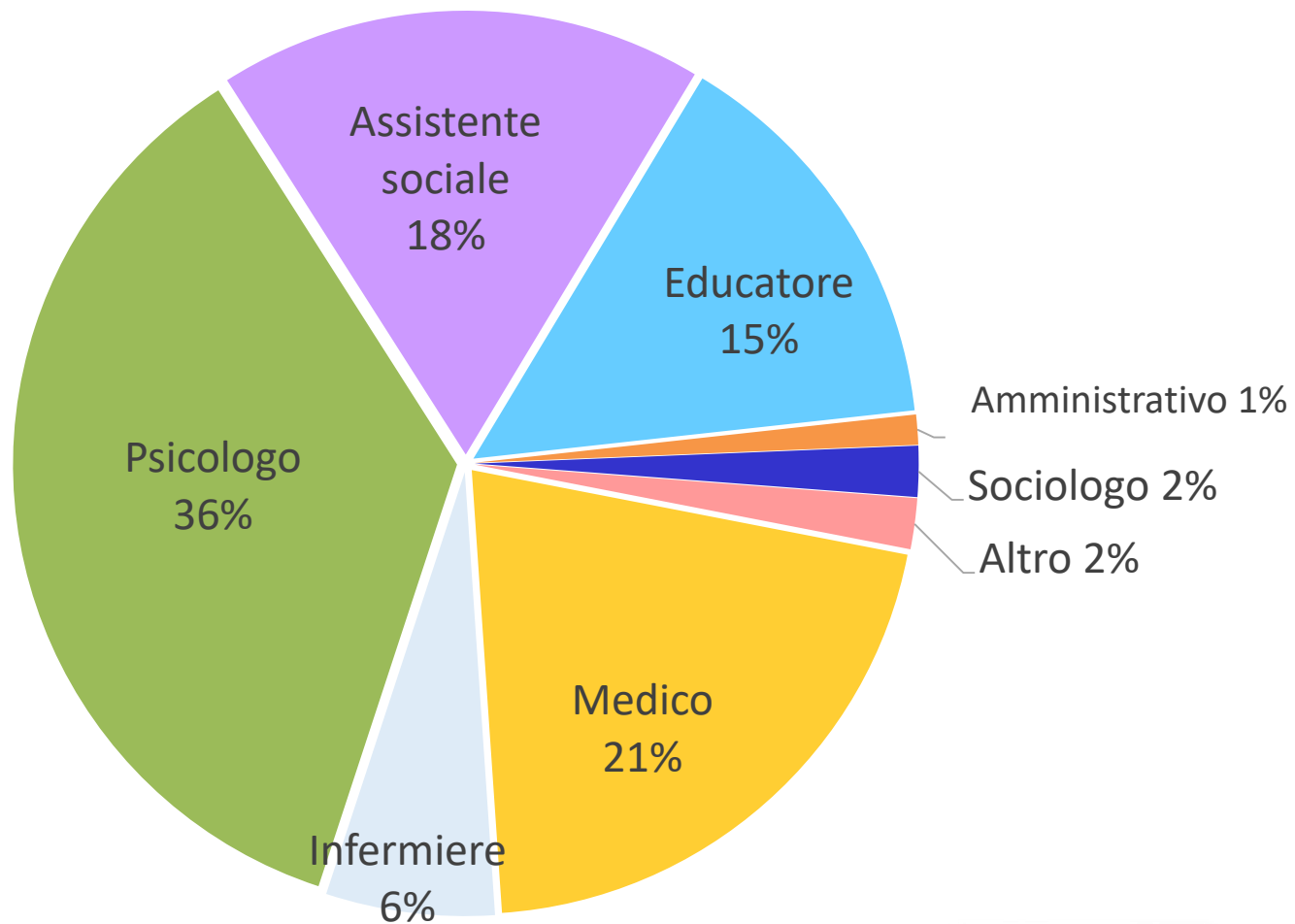
Privato Sociale

**1.189**

professionisti coinvolti nel trattamento del disturbo da gioco d'azzardo

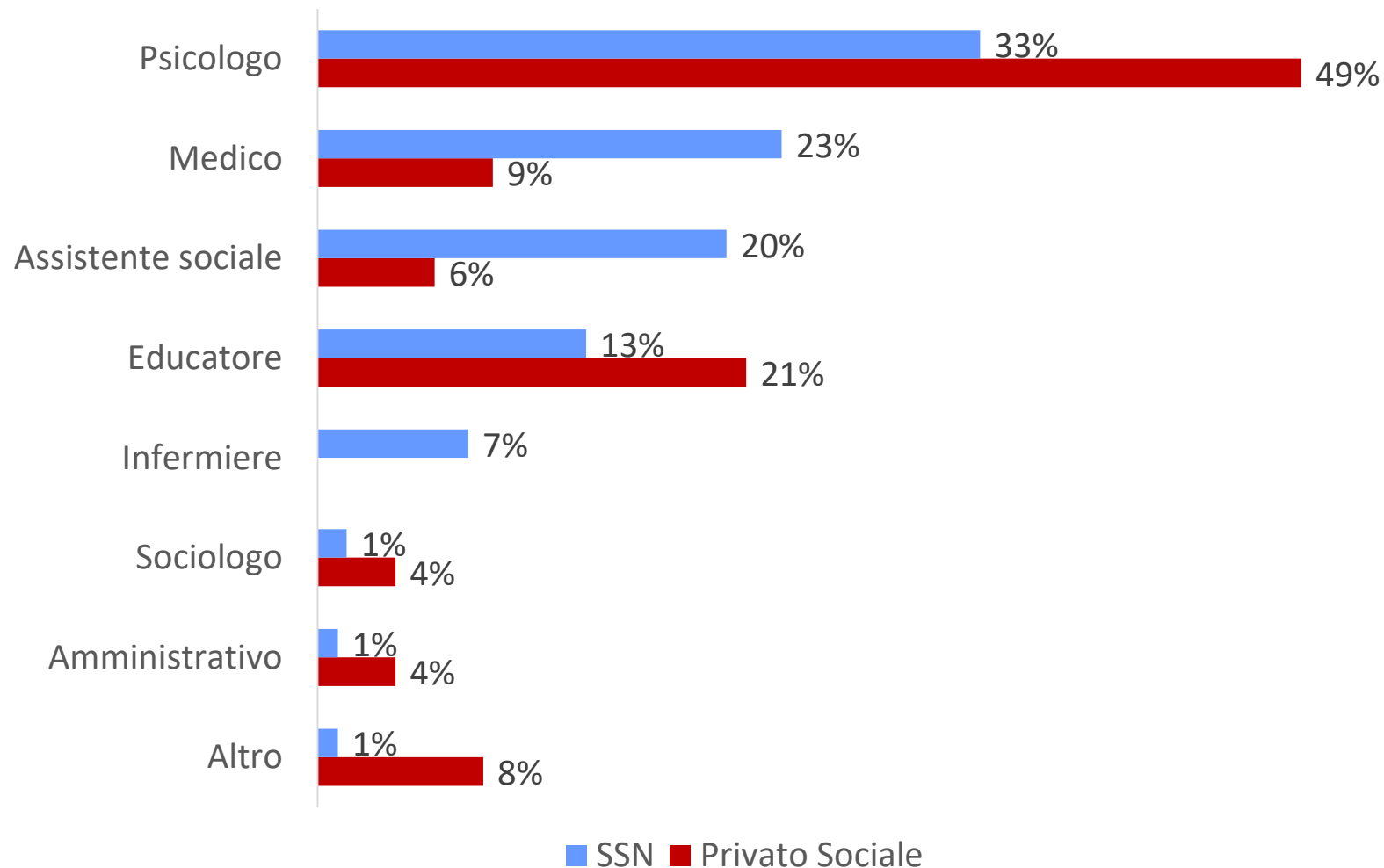
**981** SSN

**208** Privato sociale



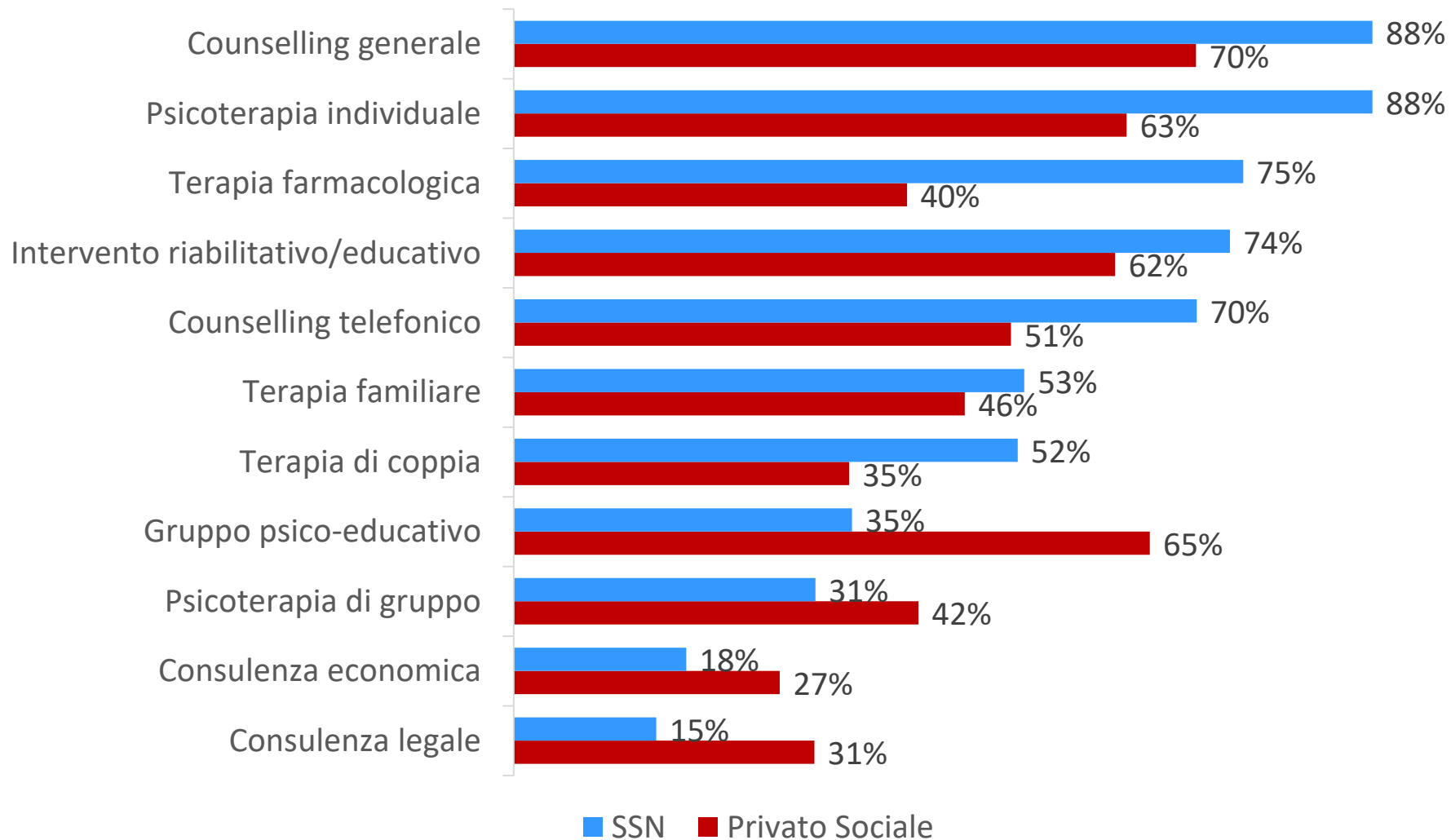
# SERVIZI CLINICI

## Professionisti coinvolti



# SERVIZI CLINICI

## Offerta assistenziale

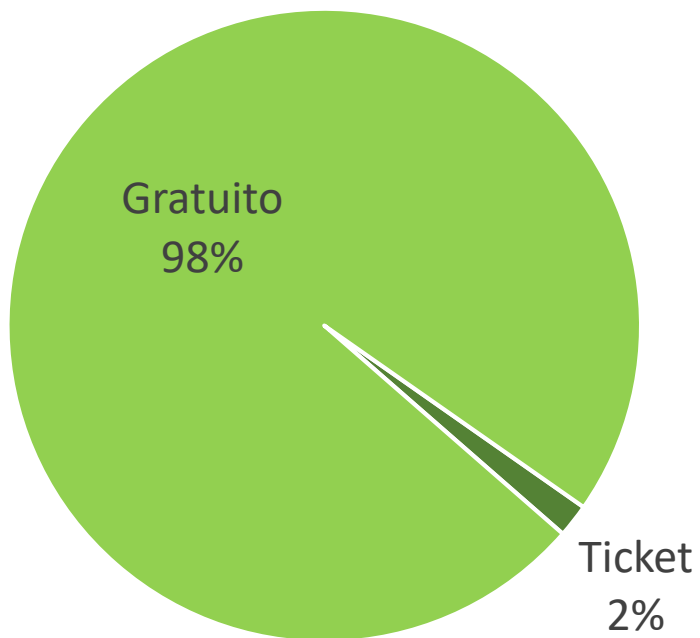




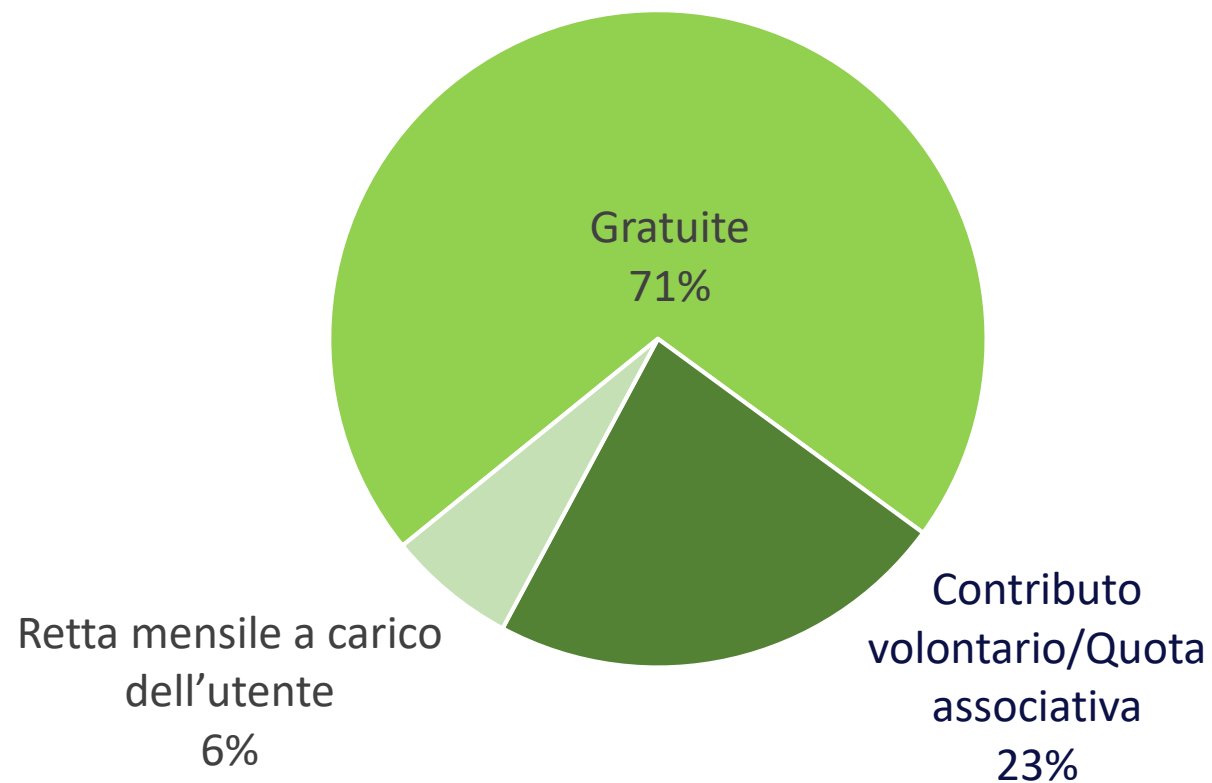
# SERVIZI CLINICI

## Accesso

SSN

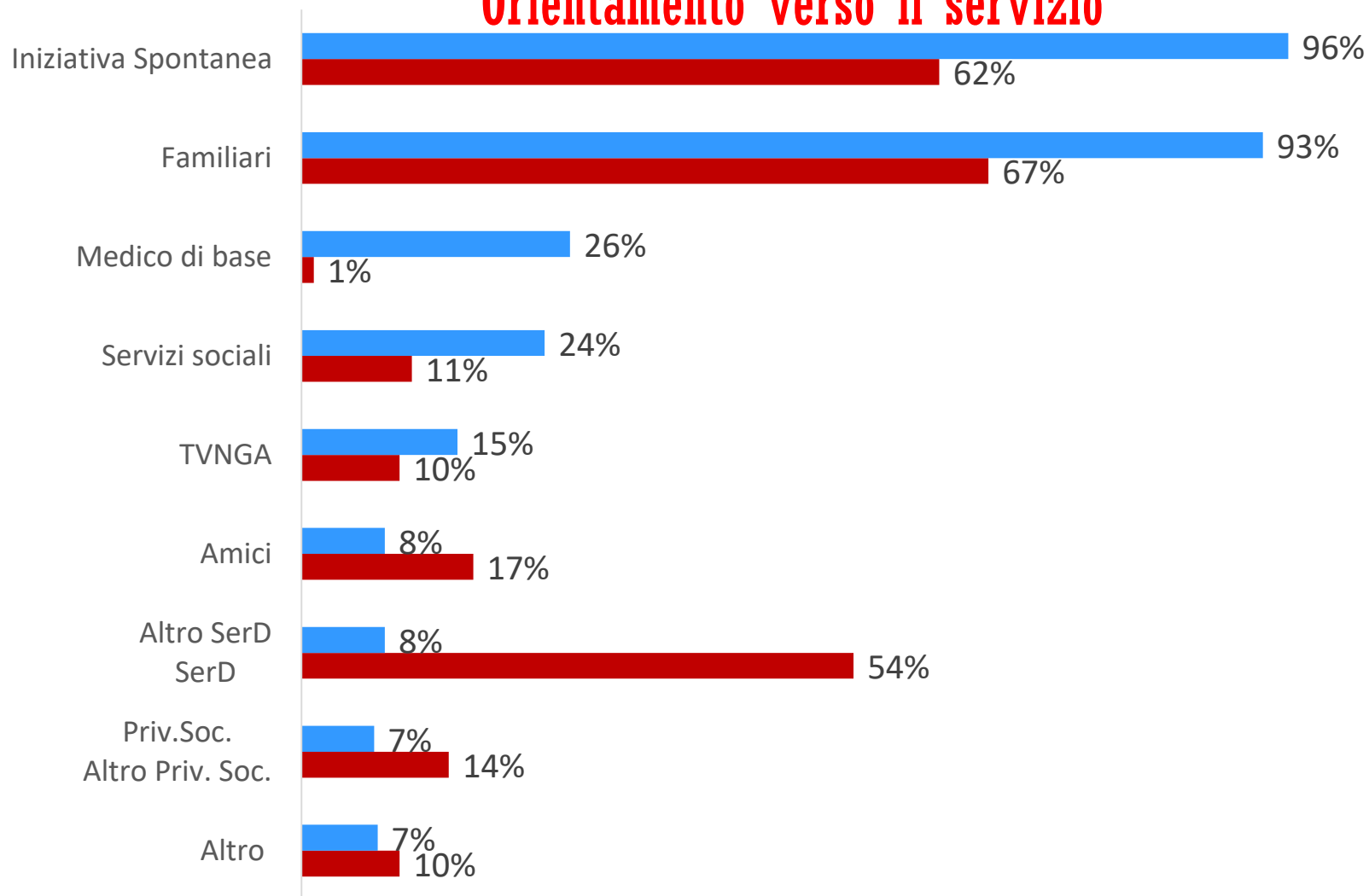


Privato sociale



# SERVIZI CLINICI

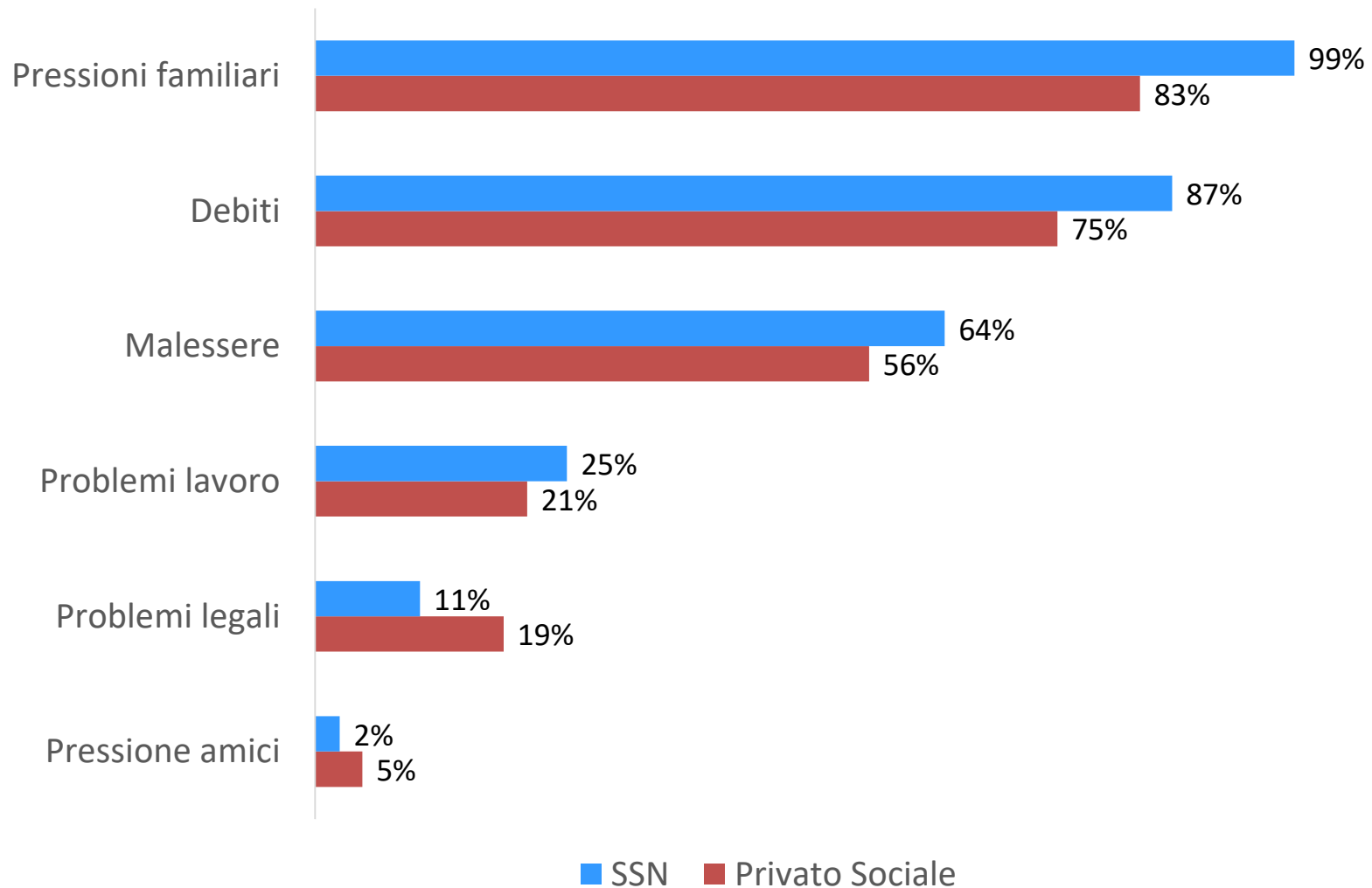
## Orientamento verso il servizio



■ SSN ■ Privato Sociale

# SERVIZI CLINICI

## Motivazione di accesso



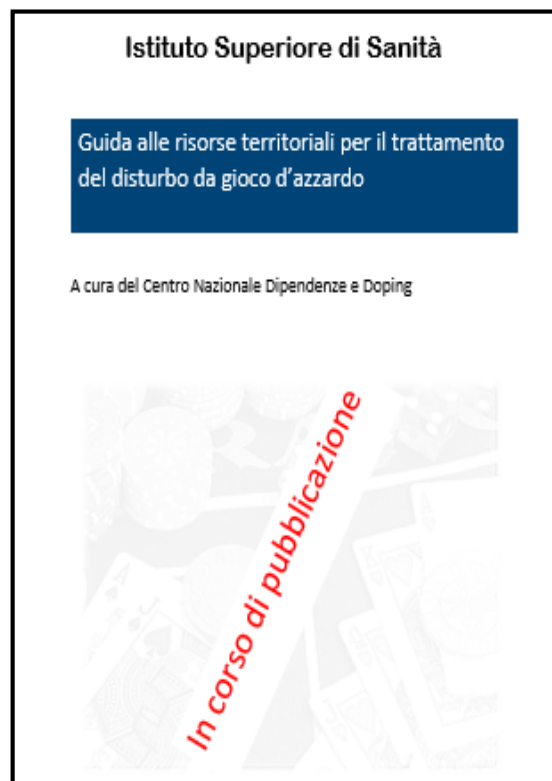
# SERVIZI CLINICI

## Utenza trattata

2017	SSN	Privato Sociale	Totale
Dato dichiarato da	86%	87%	
Utenza Trattata	11.212	2.207	13.419

Dall'attivazione del Servizio	SSN	Privato Sociale	Totale
Dato dichiarato da	85%	87%	
Utenza Trattata	27.445	7.899	35.344

# GUIDA ALLE RISORSE TERRITORIALI PER IL TRATTAMENTO DEL DISTURBO DA GIOCO D'AZZARDO



- servizi clinici (SSN, privato sociale)
- gruppi di auto-mutuo-aiuto
- servizi per gli aspetti economico-legali
- numeri verdi regionali dedicati
- altre risorse