

Telefono Verde Droga 800 186070

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

Denominazione servizio	Telefono Verde Droga 800 18.60.70 (TVD)
Dipartimento /Centro Nazionale	Centro Nazionale Dipendenze e Doping
Caratteristiche del servizio erogato	Numero Verde Servizio Nazionale, Anonimo e Gratuito per l'utente Attivo dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Servizio di Counselling Telefonico per il contrasto all'uso di droghe.
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato il consulente favorisce: <ul style="list-style-type: none"> • l'individuazione e definizione delle esigenze dell'utente • il riconoscimento di risorse personali, familiari e territoriali • l'individuazione di una gamma di possibili soluzioni del problema evidenziato • la scelta e l'adozione di strategie adeguate per l'utente
Tipologia di utenza	Popolazione generale e in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • persone con problematiche legate al consumo di sostanze d'abuso e loro familiari • operatori socio-sanitari per collaborazioni finalizzate alla promozione di stili di vita sani • istituzioni pubbliche e private per programmare interventi di prevenzione e promozione della salute

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato (*)
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefonica Il numero verde 800 18.60.70 è contattabile gratuitamente da numero fisso o cellulare da persone presenti sul territorio nazionale. Il Servizio è disponibile nei giorni feriali, dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Un servizio di messaggeria vocale automatica è sempre attivo.	Numero telefonate evase Tutte le chiamate in entrata sul numero verde 800 18.60.70 sono gestite centralmente e accedono al servizio di messaggeria vocale automatica. La messaggeria vocale è sempre attiva e fornisce informazioni sulle eventuali "attese" prima della risposta del personale del servizio nel caso in cui tutte le linee fossero contemporaneamente occupate, su momentanee non disponibilità del Servizio (es. per problemi tecnici).	100%

Telefono Verde Droga 800 186070

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

		Gli utenti possono contattare il servizio anche tramite email all'indirizzo di posta elettronica: telefono.dipendenze@iss.it oppure dell'Osservatorio Fumo, Alcol e droga (OssFAD) dell'ISS: osservatorio.fad@iss.it	Numero e-mail relative al Telefono Verde Alcol evase	100%
Tempestività	Tempestività	Risposta telefonica immediata	Le richieste sono evase nel corso della telefonata	In tempo reale
		I tempi della risposta alle email sono variabili	Le richieste possono essere evase il giorno stesso della richiesta o comunque in tempi brevi.	Alta tempestività
Trasparenza	Responsabile e personale di contatto	Responsabile: Sul sito web dell'ISS (www.iss.it) e OssFAD (https://ofad.iss.it) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio. Personale dedicato: Presso il servizio è impegnato un gruppo di lavoro multidisciplinare: psicologi, tossicologi, farmacologi, epidemiologi. Front-office: psicologi e personale specializzato rispondono agli utenti che contattano il Servizio. Back-office: tutta l'équipe di lavoro svolge azioni propedeutiche all'attività di front-office e azioni di valutazione e monitoraggio dell'attività svolta.	Informazioni sempre aggiornate sul sito OssFAD	100%
	Procedura di contatto	Disponibile sui siti web dell'ISS e dell'OssFAD e nella messaggeria vocale del Telefono Verde Droga	Aggiornamento immediato e costante delle eventuali variazioni delle procedure di contatto	100%
	Eventuali costi	Servizio gratuito per l'utente	Gratuità del servizio riportata chiaramente	100%

Telefono Verde Droga 800 186070

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del servizio	Rispetto degli orari di funzionamento, rispetto dell'anonimato, della gratuità per l'utente, della copertura nazionale, della metodologia di lavoro, delle consulenze fornite all'utenza	100%
	Affidabilità	Piena pertinenza della prestazione erogata con gli obiettivi del servizio	Tutte le richieste telefoniche vengono evase in tempo reale e le richieste via email in giornate e/o tempi brevi	100%
	Compiutezza	La metodologia utilizzata dagli operatori del Telefono Verde Droga è il counselling, metodologia per facilitare l'attivazione e la riorganizzazione delle potenzialità della persona e favorire le scelte e i cambiamenti personali per affrontare in modo attivo le difficoltà presentate. Tale intervento è strettamente personalizzato. Il Telefono Verde Droga, inoltre, orienta verso i servizi territoriali per le dipendenze e verso associazioni di auto e mutuo aiuto che sul territorio si occupano di tale problematica. Durante la telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, dell'utenza che contatta il servizio.	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%

(*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento: valore programmato per il 2018