

Telefono Verde Nazionale per le Problematiche legate al Gioco d'Azzardo 800 558822

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

Denominazione servizio	Telefono Verde Nazionale per le Problematiche legate al Gioco d'Azzardo 800 55.88.22 (TVNGA)
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 sulle problematiche legate al gioco d'azzardo
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato il consulente promuove una corretta informazione sulla dipendenza da gioco d'azzardo e sulle sue caratteristiche e favorisce: <ul style="list-style-type: none"> • l'individuazione dei bisogni portati dall'utente, in particolare dei giocatori e loro familiari • 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 che presentano problematiche legate al gioco d'azzardo e loro familiari • operatori socio-sanitari • operatori di gioco che trovano nel servizio un sostegno adeguato per affrontare situazioni di particolare problematicità

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato (*)
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefonica Il numero verde 800 55.88.22 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 55.88.22 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 Nazionale per le Problematiche legate al Gioco d'Azzardo 800 558822

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 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	<p>Responsabile: Sul sito web dell'ISS (www.iss.it) e OssFAD (https://ofad.iss.it) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile e il gruppo di lavoro del servizio.</p> <p>Personale dedicato: Presso il servizio è impegnato un gruppo multidisciplinare: psicologi esperti in materia, tossicologi, farmacologi, epidemiologi.</p> <p>Front-office: psicologi e personale specializzato rispondono agli utenti che contattano il Servizio.</p> <p>Back-office: tutta l'équipe di lavoro svolge azioni propedeutiche all'attività di front-office e azioni di valutazione e monitoraggio dell'attività svolta.</p>	Informazioni sempre aggiornate sul sito OssFAD	100%
	Procedura di contatto	Disponibili sui siti web dell'ISS e dell'OssFAD e nella messaggeria vocale del Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al Gioco	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%
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del servizio	Rispetto degli orari di funzionamento, dell'anonimato, della gratuità per l'utente, della copertura nazionale, della metodologia di lavoro, delle informazioni fornite all'utenza	100%

Telefono Verde Nazionale per le Problematiche legate al Gioco d'Azzardo 800 558822

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

Efficacia	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	<p>La metodologia utilizzata dagli operatori del Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al Gioco d'Azzardo 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.</p> <p>Il TVNGA orienta verso le risorse territoriali che si occupano del trattamento del disturbo da gioco d'azzardo tra cui servizi di cura (SSN e Privato sociale), associazioni di auto e mutuo aiuto e altre risorse atte a gestire problematiche economiche e/o legali connesse alla pratica del gioco d'azzardo. Durante la telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, dell'utenza che contatta il servizio.</p>	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