

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 (TVNGA) 800 558822
Dipartimento /Centro Nazionale	Centro Nazionale Dipendenze e Doping
Caratteristiche del servizio erogato	Telefono Verde Servizio Nazionale, Anonimo e Gratuito 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 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

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefonica Il telefono 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 sono gestite centralmente e accedono al servizio di messaggeria vocale automatica. La messaggeria vocale è sempre attiva e nel caso di “attese” (tutte le linee contemporaneamente occupate) o momentanee non disponibilità del Servizio (fuori orario o problemi tecnici) fornisce informazioni all’utenza	100%
		E-mail telefono.dipendenze@iss.it ; osservatorio.fad@iss.it	Numero e-mail evase	100%
		Risposta telefonica immediata	Le richieste sono evase nel corso della telefonata	In tempo reale

Tempestività	Tempestività	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/centro-nazionale-dipendenze-e-doping) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio. Personale dedicato: gruppo multidisciplinare psicologi, epidemiologi. Front-office: psicologi e personale specializzato. Back-office: tutta l'équipe di lavoro (azioni propedeutiche all'attività di front-office monitoraggio e valutazione dell'attività svolta).	Informazioni sempre aggiornate sul sito dell'ISS	100%
	Procedura di contatto	Disponibile sul sito web www.iss.it/numeri-verdi 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%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del servizio	Rispetto degli orari del funzionamento, dell'anonimato, della gratuità, della copertura nazionale, della metodologia di lavoro	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 è il counselling. Tale metodologia consente di 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 TVNGA, inoltre, 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, relative all'utenza.	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%