

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 DISOCCUPATOIA

IMPIEGATOIA 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

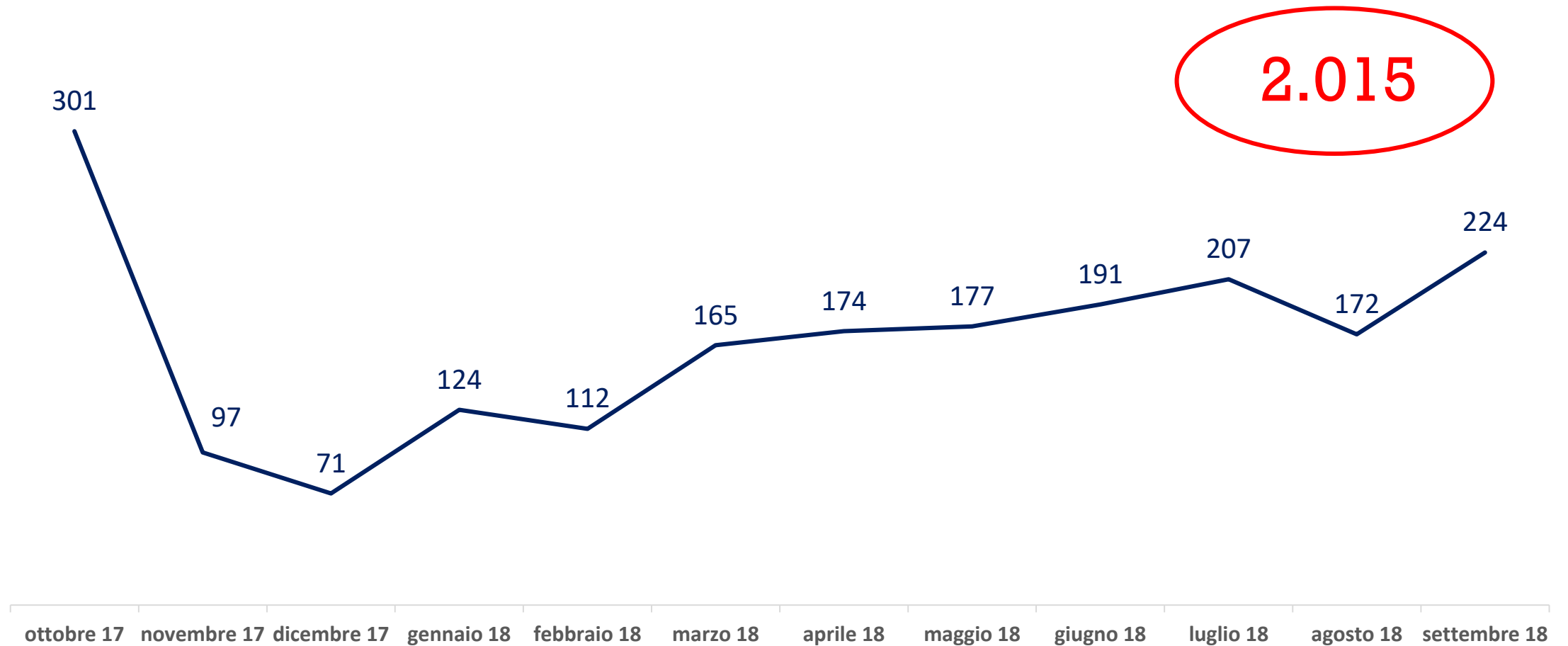
Work in progress:

- **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



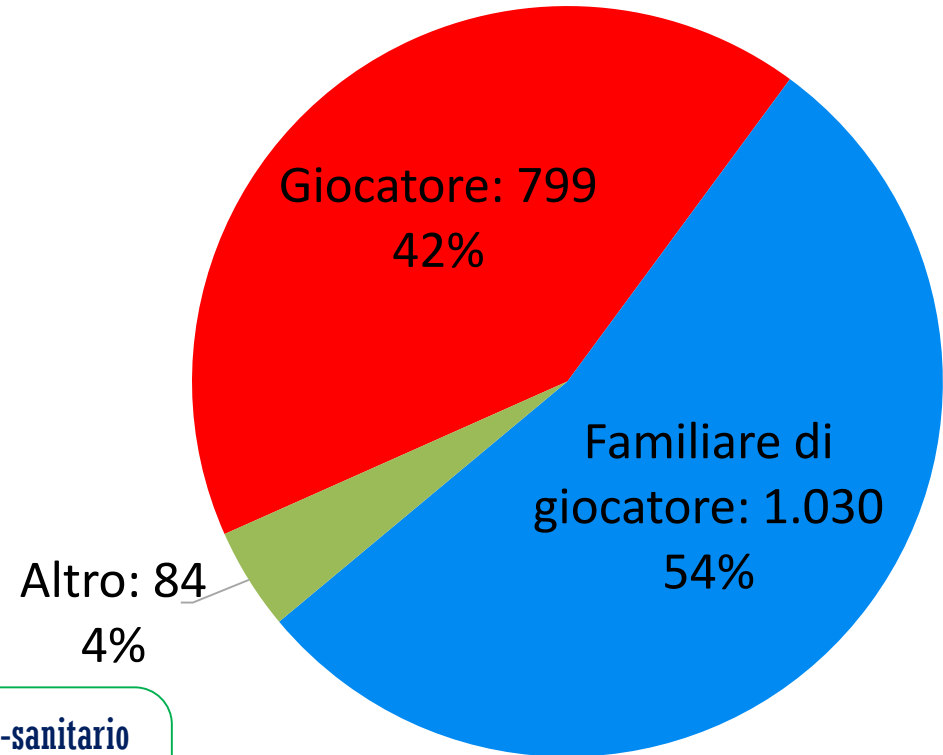
PRIMO ANNO DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO



2.015

PRIMO ANNO DI ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

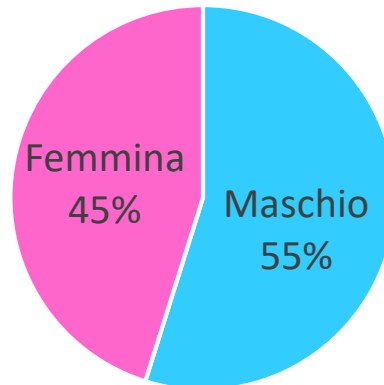
caratterizzazione dell'utenza



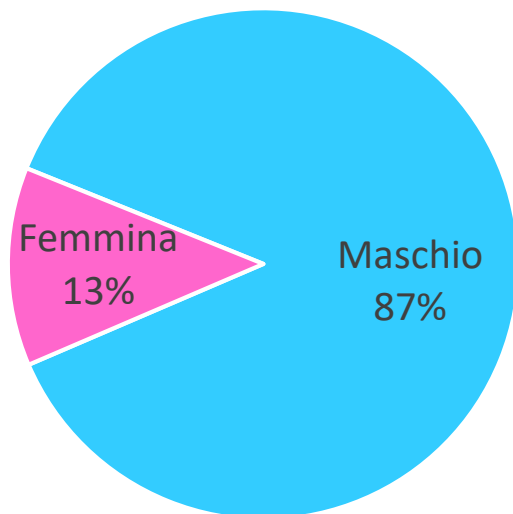
Operatore socio-sanitario
Operatore di gioco
Giornalista
Ex giocatore

TVNGA: UTENZA PER GENERE

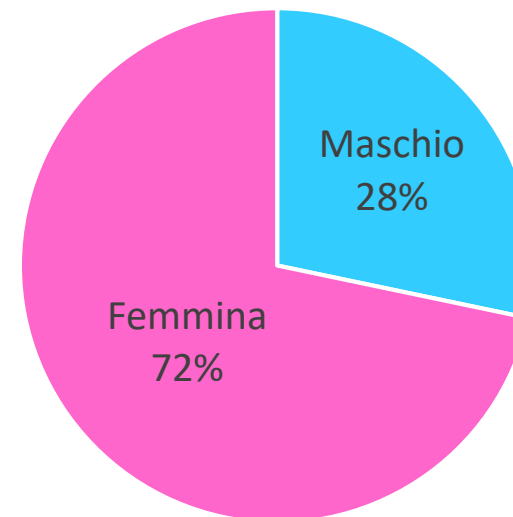
Totale utenza



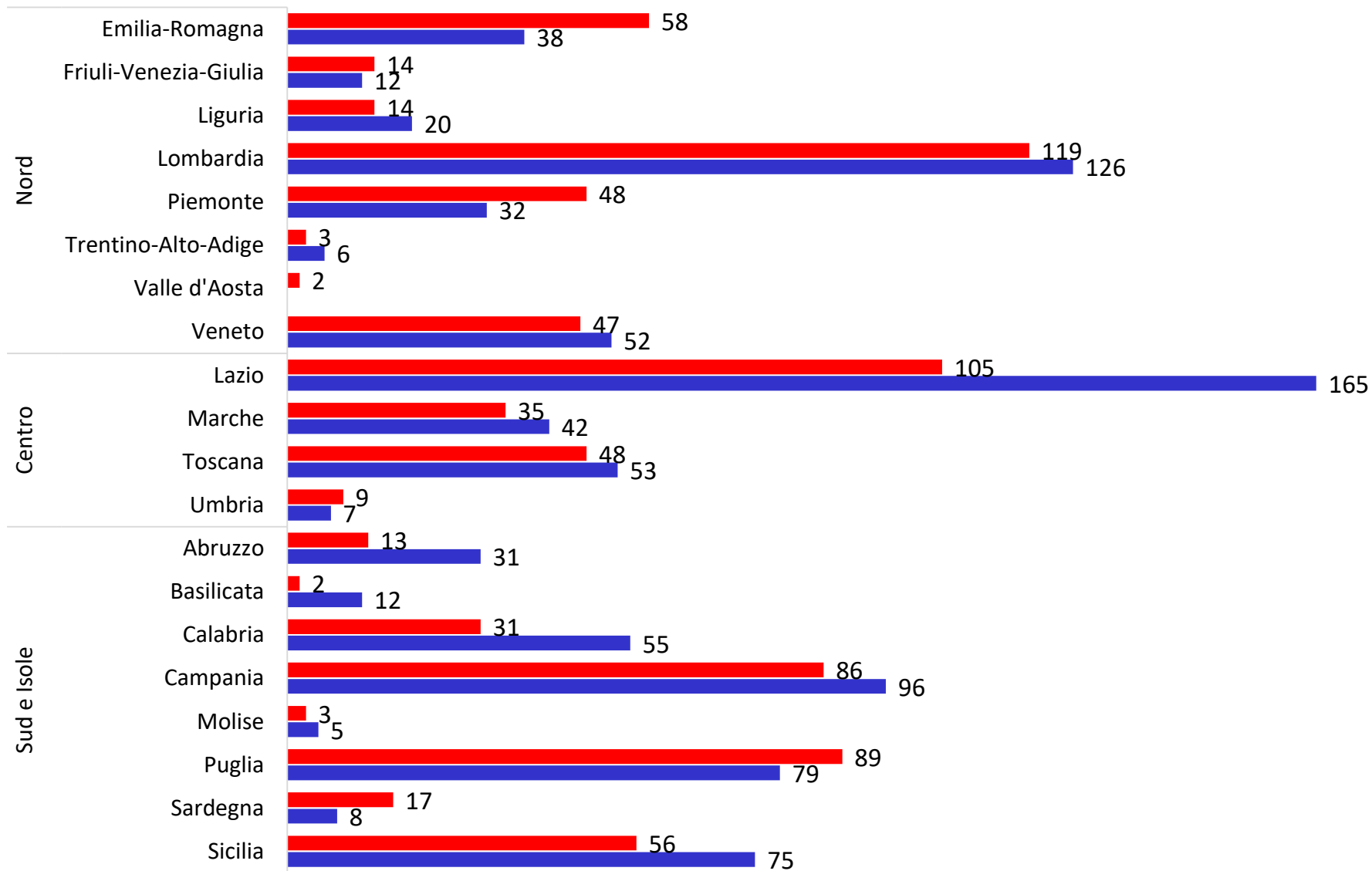
Giocatori



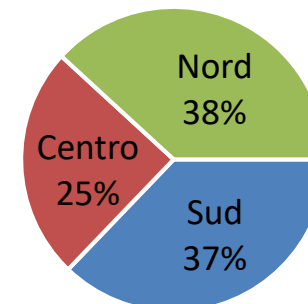
Familiari



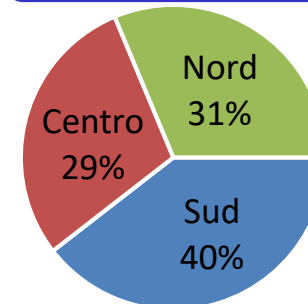
TVNGA: UTENZA PER AREA GEOGRAFICA



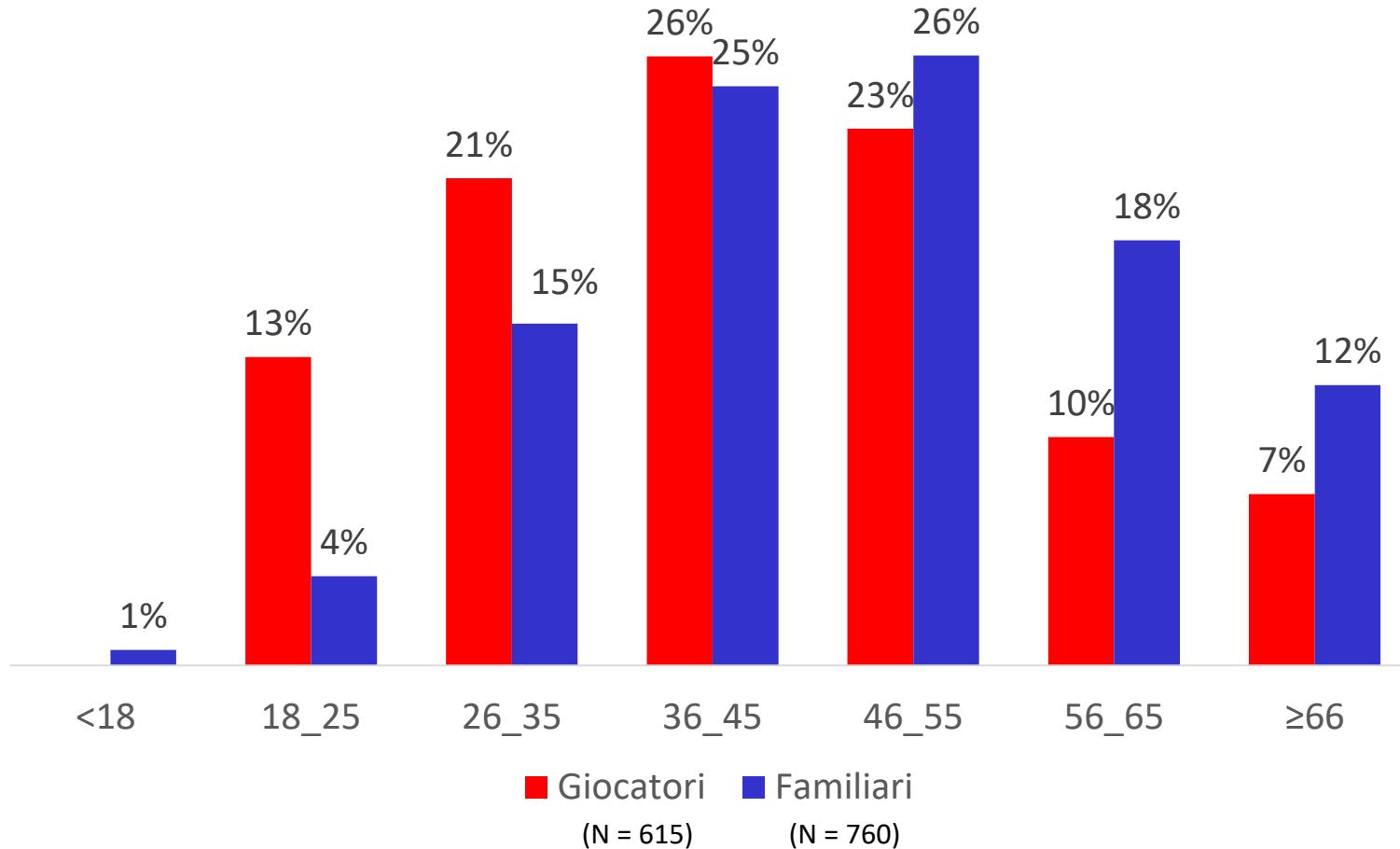
Giocatori



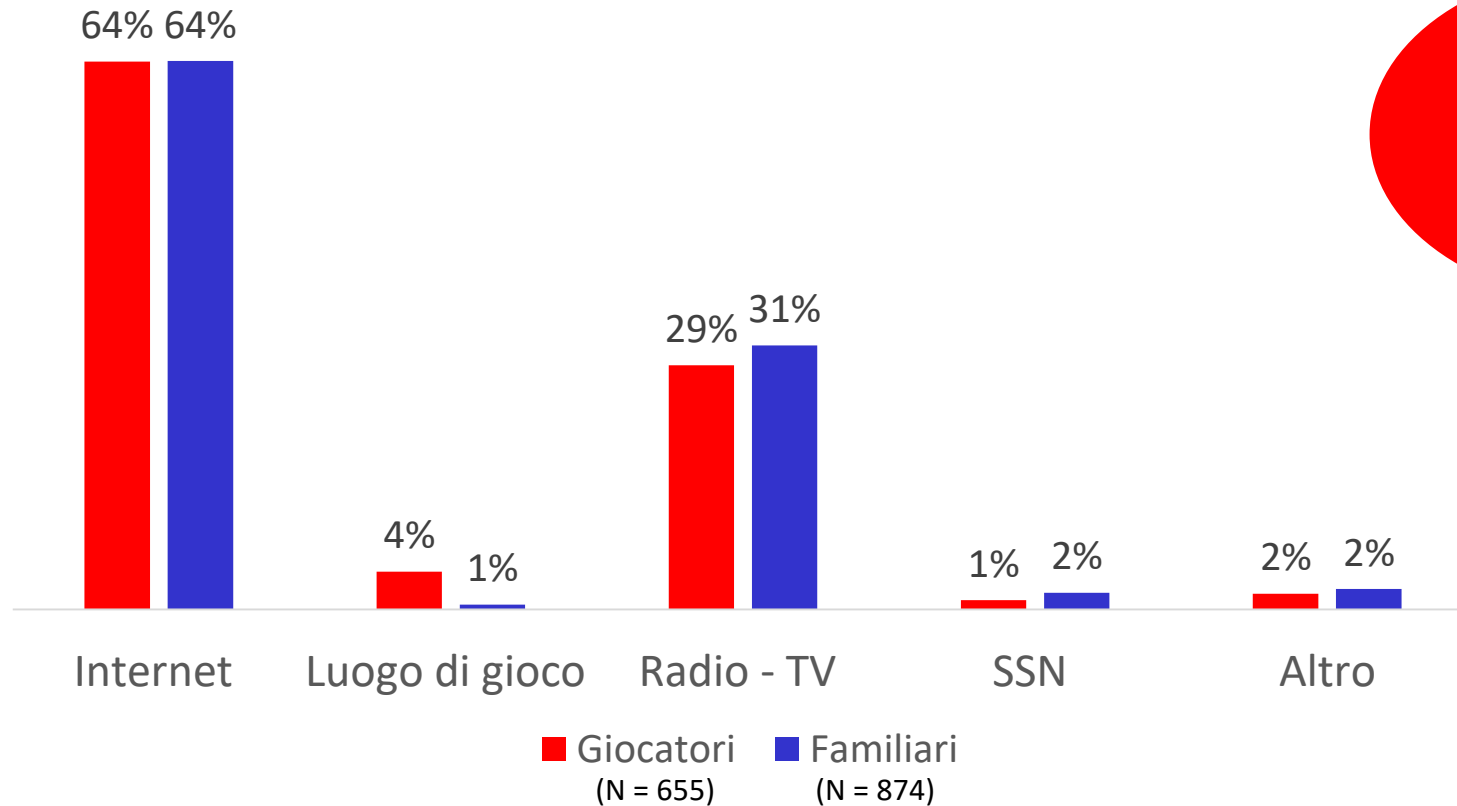
Familiari



TVNGA: UTENZA PER CLASSI D'ETÀ

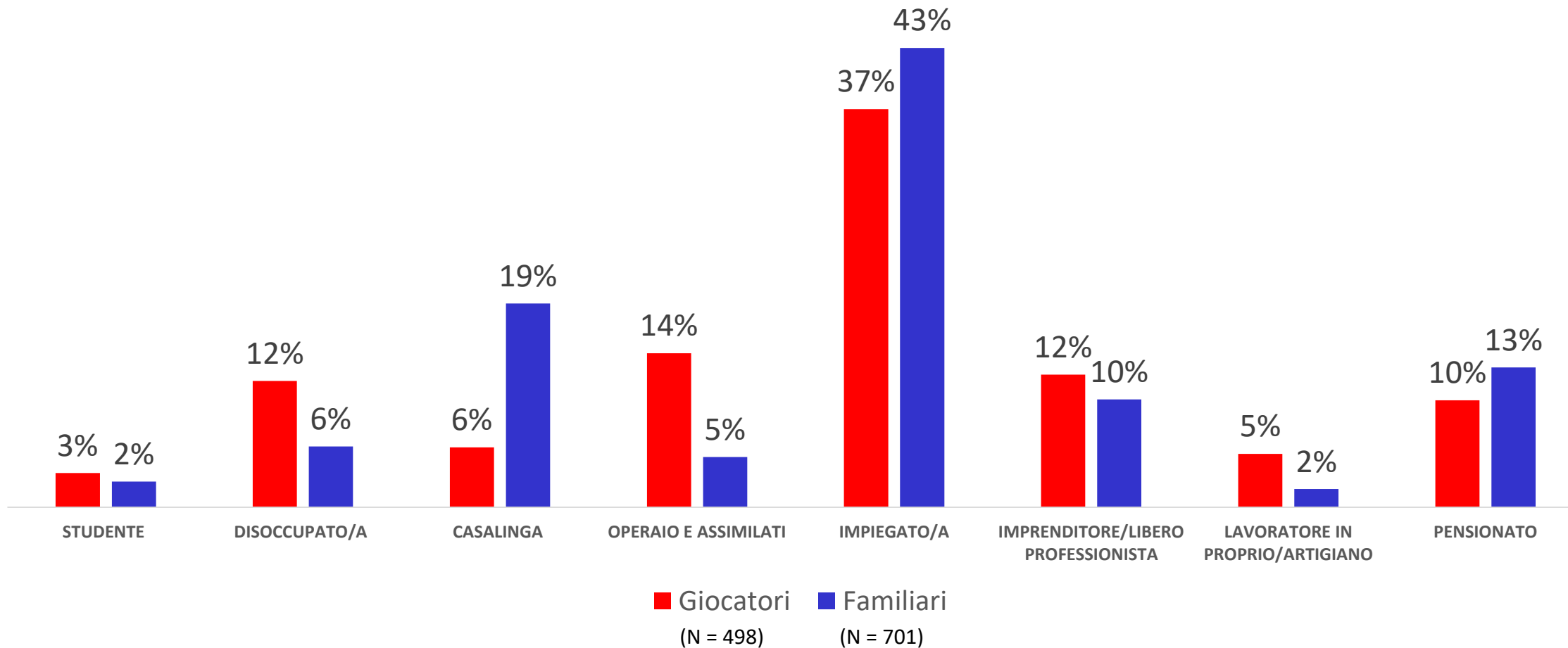


TVNGA: FONTE



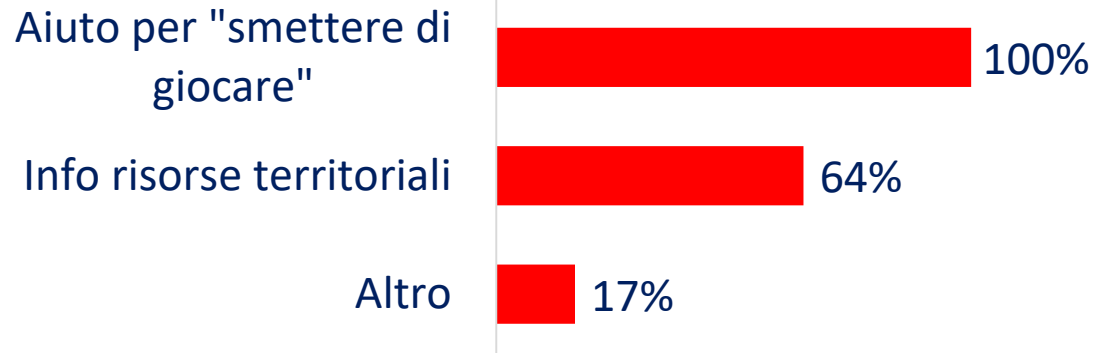
TV fonte esclusiva dall'inizio della campagna di comunicazione

TVNGA: UTENZA PER PROFESSIONE



TVNGA: MOTIVO DEL CONTATTO

Giocatori



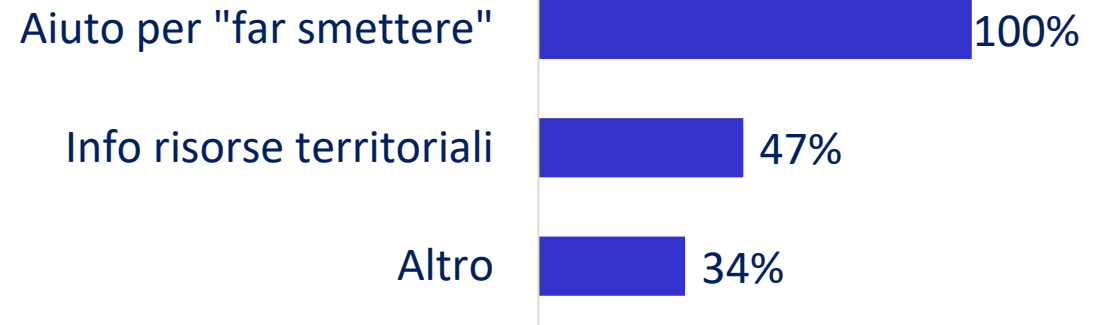
6%
Malessere
percepito

4%
Info
economico
legali

4%
Info
Disturbo

2%
Problemi
famiglia
lavoro

Familiari



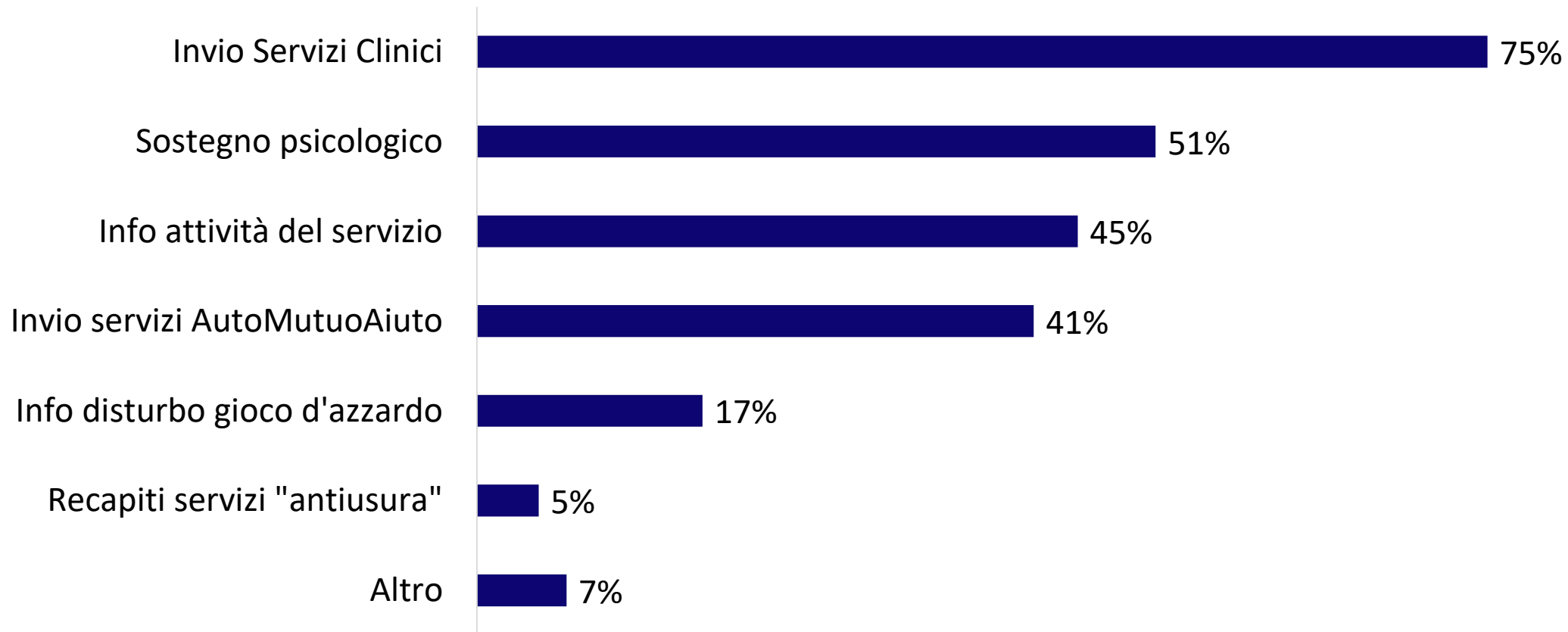
9%
Info
economico
legali

6%
Info tutela
famiglia

6%
Info
Disturbo

6%
malessere
percepito

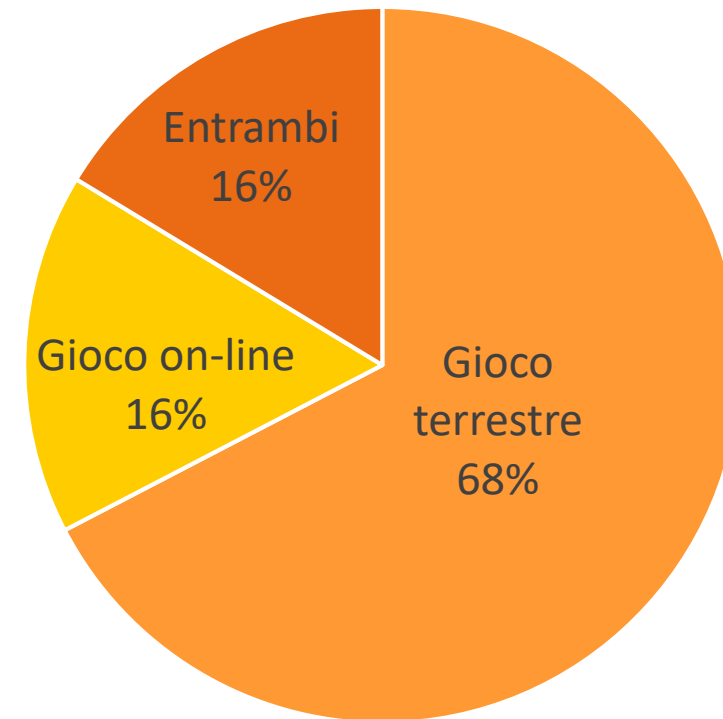
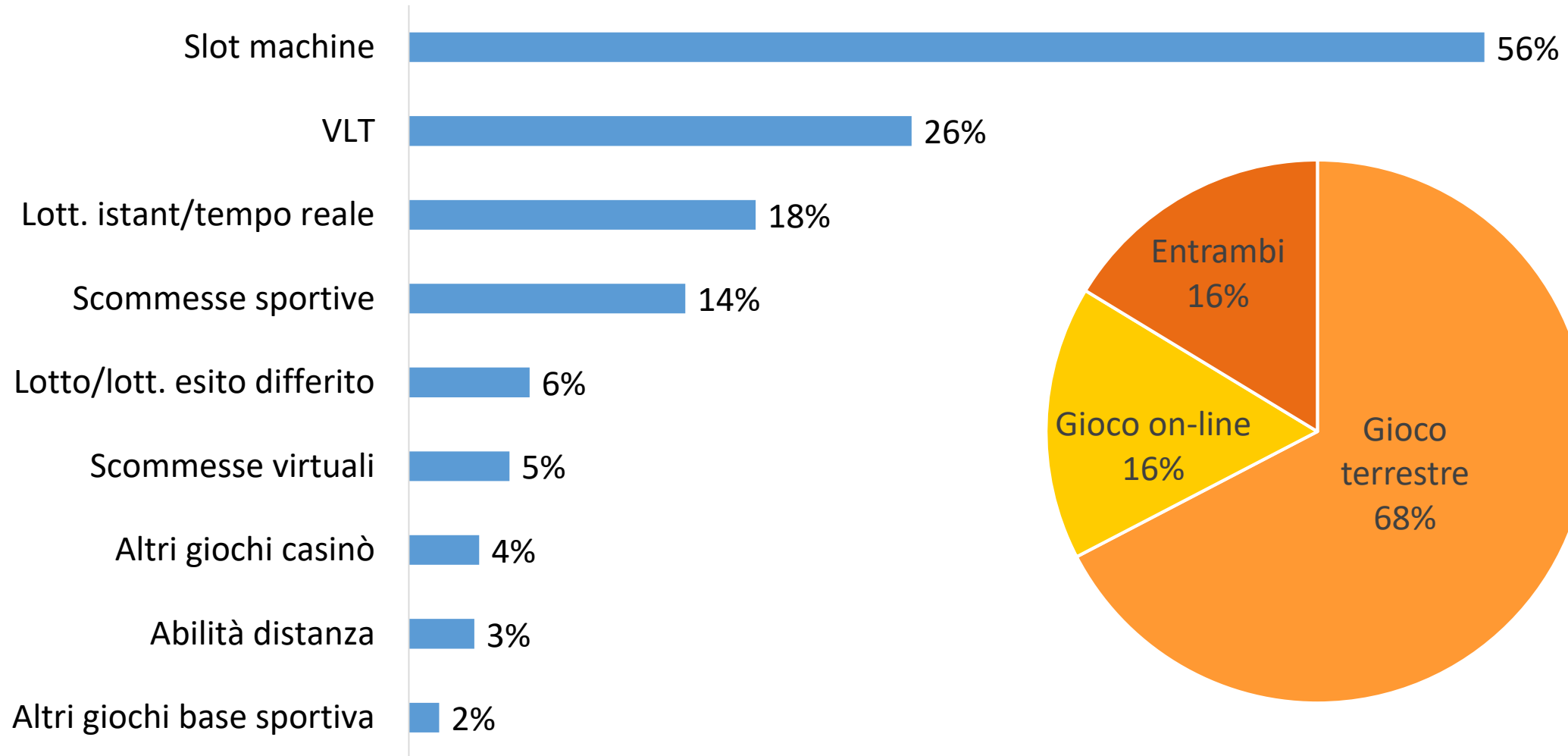
TVNGA: SERVIZIO OFFERTO



TVNGA: UTENTE GIOCATORE

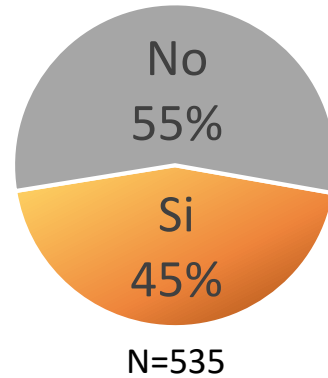
tipologia di gioco praticata

% su N= 380
(48%)

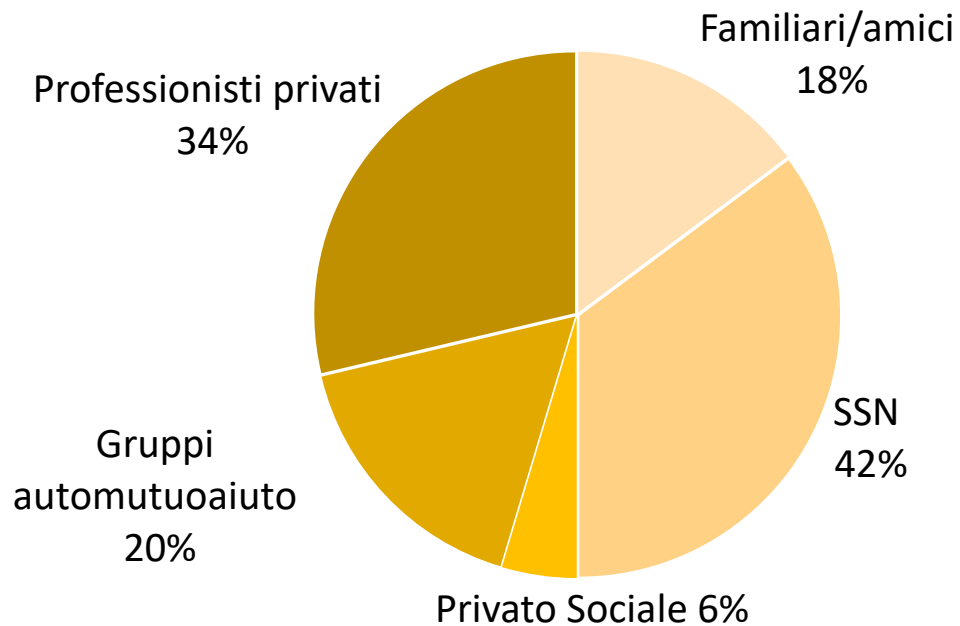


TVNGA: UTENTE GIOCATORE

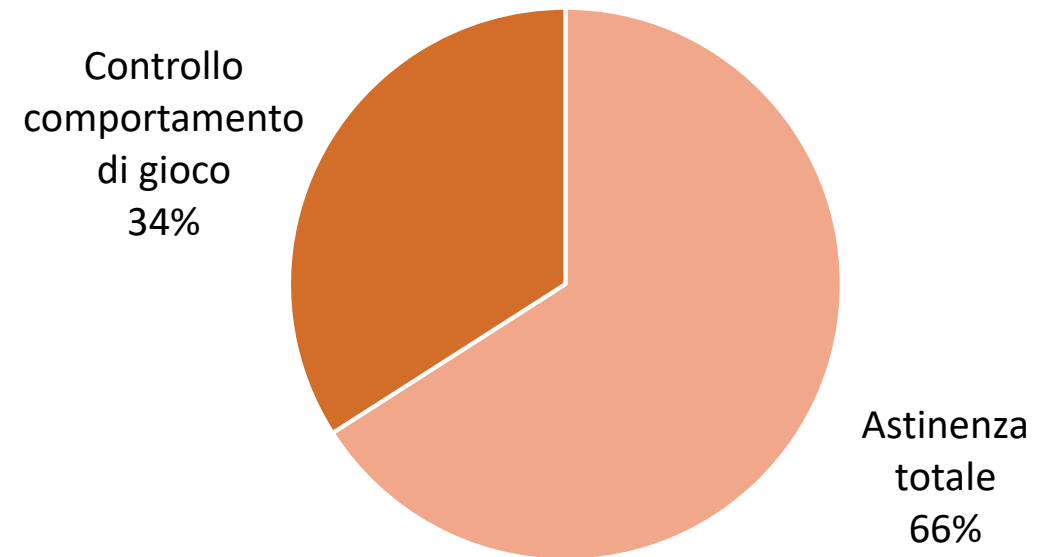
Tentativi di smettere



Con sostegno 36%



Autonomamente 64%



RISORSE TERRITORIALI



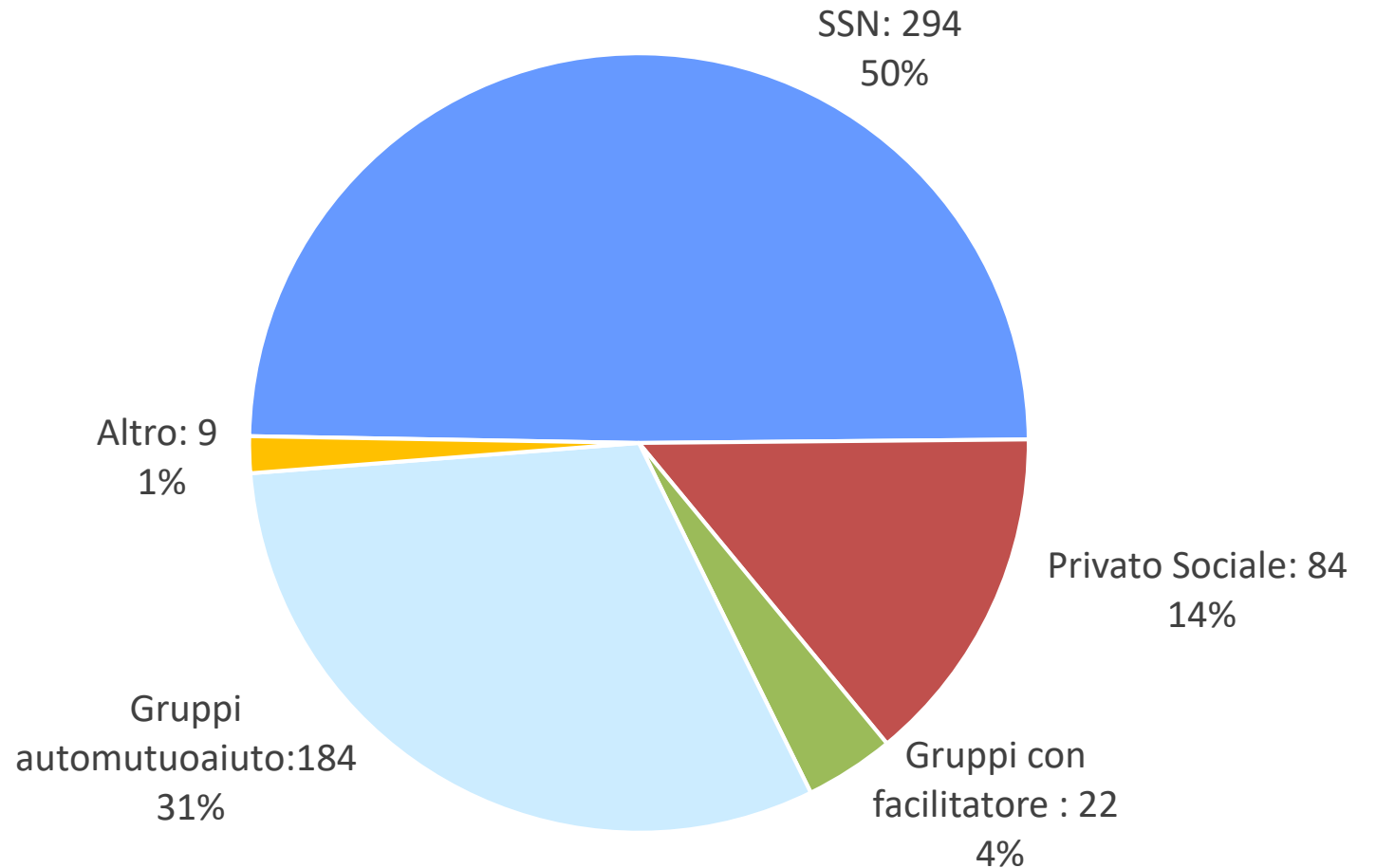
- Risorse territoriali dedicate al trattamento del disturbo da gioco d'azzardo
- Risorse territoriali di supporto a problematiche sociali, legali ed economiche legate al gioco d'azzardo

RISORSE TERRITORIALI

Tipologia

593
risorse censite
al 2 ottobre 2018

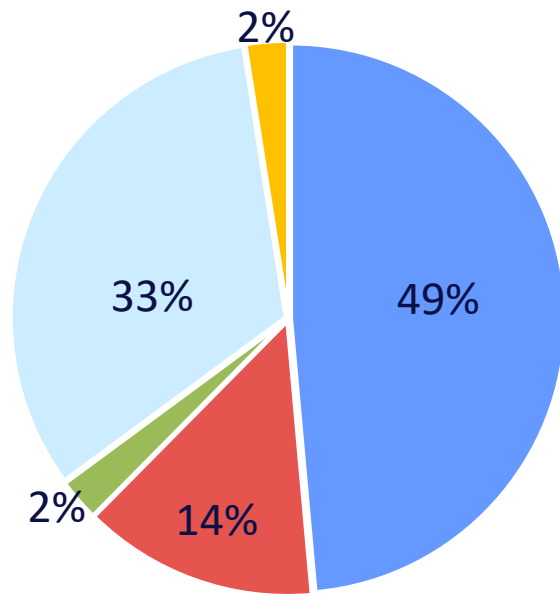
75
risorse in fase di
registrazione



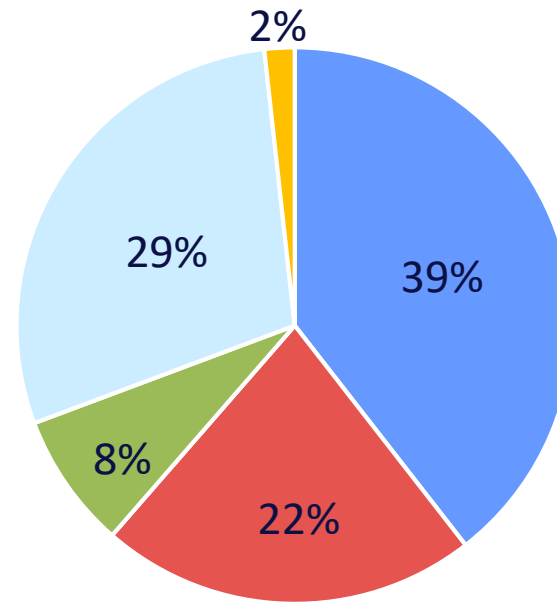
RISORSE TERRITORIALI

Area geografica

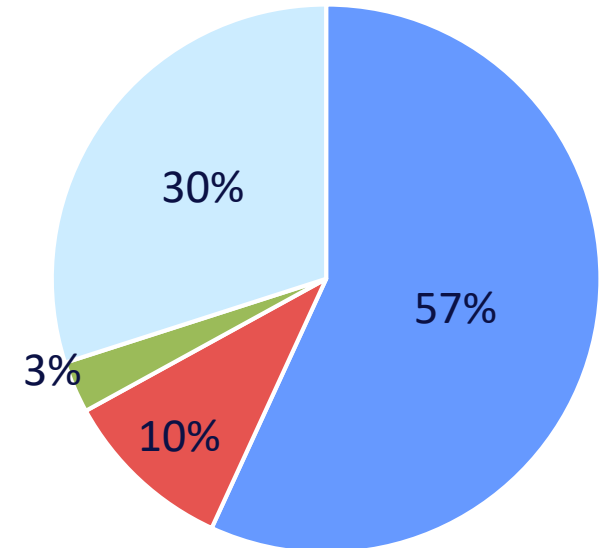
Nord
48% risorse



Centro
19% risorse



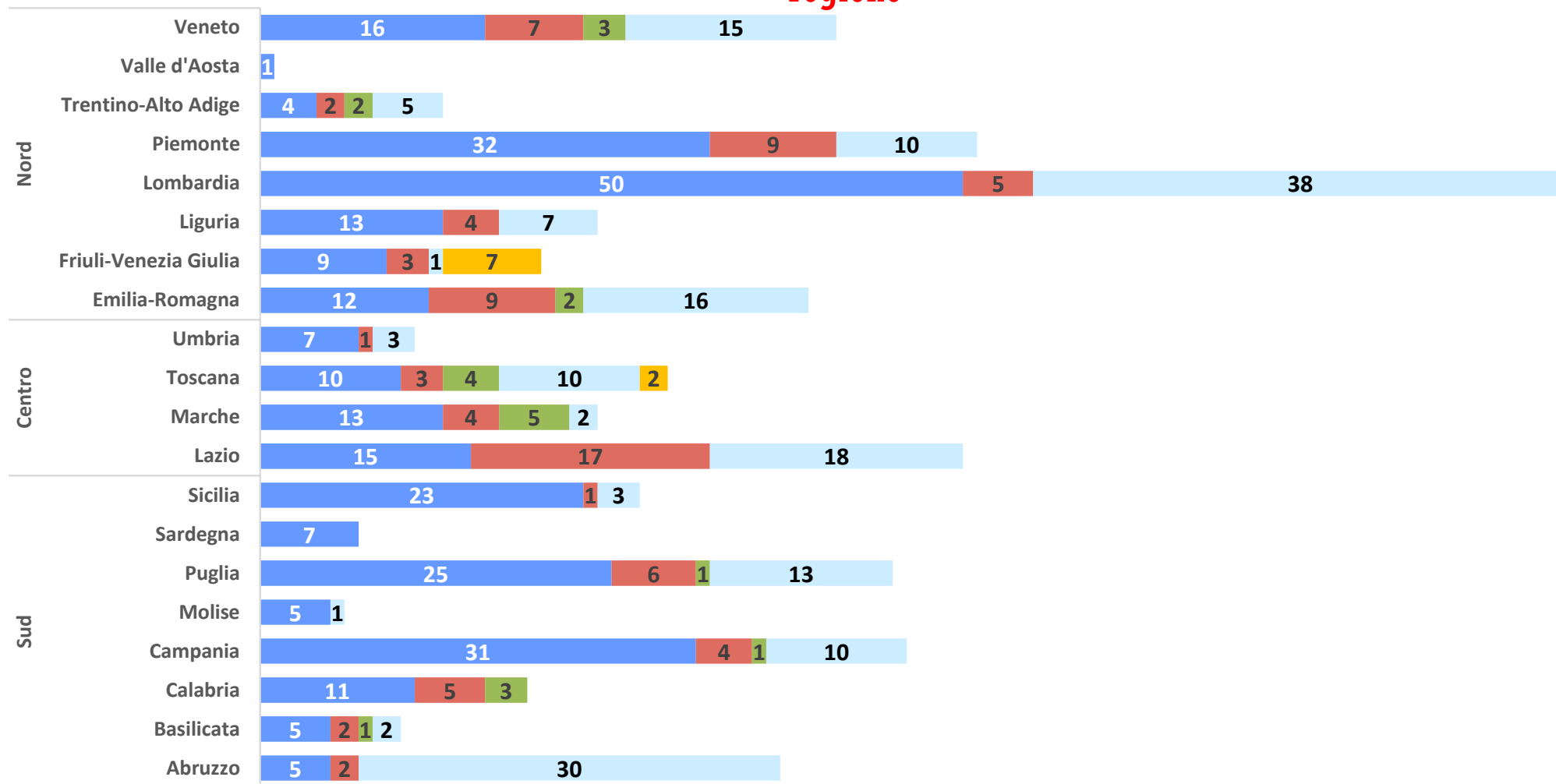
Sud
33% risorse



■ 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

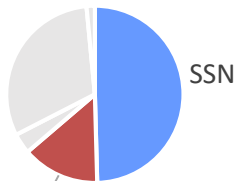


telefono.dipendenze@iss.it

Telefono Verde Nazionale
800 55 8822

SERVIZI CLINICI

Professionisti coinvolti



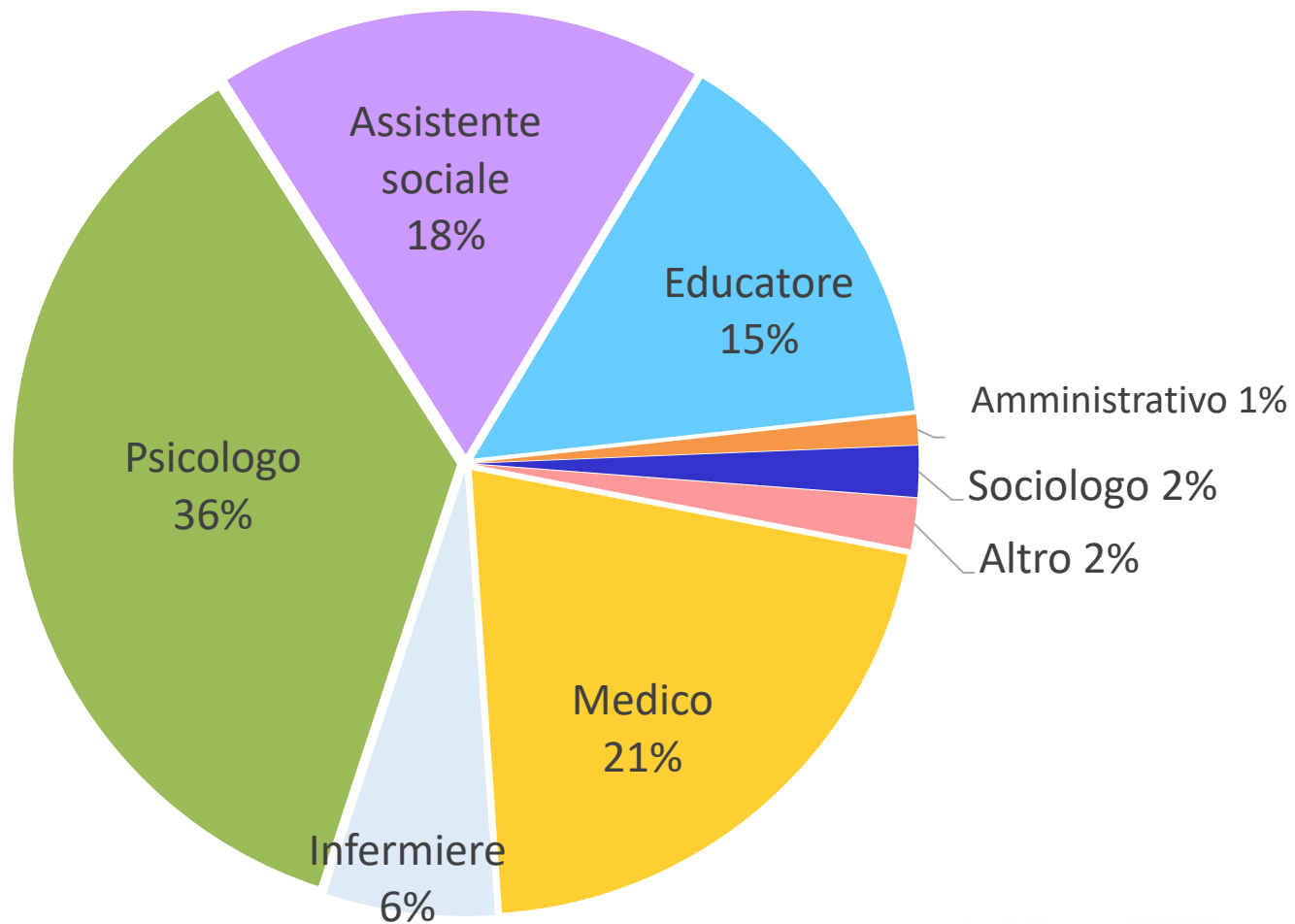
Privato Sociale

1.189

professionisti coinvolti nel trattamento del disturbo da gioco d'azzardo

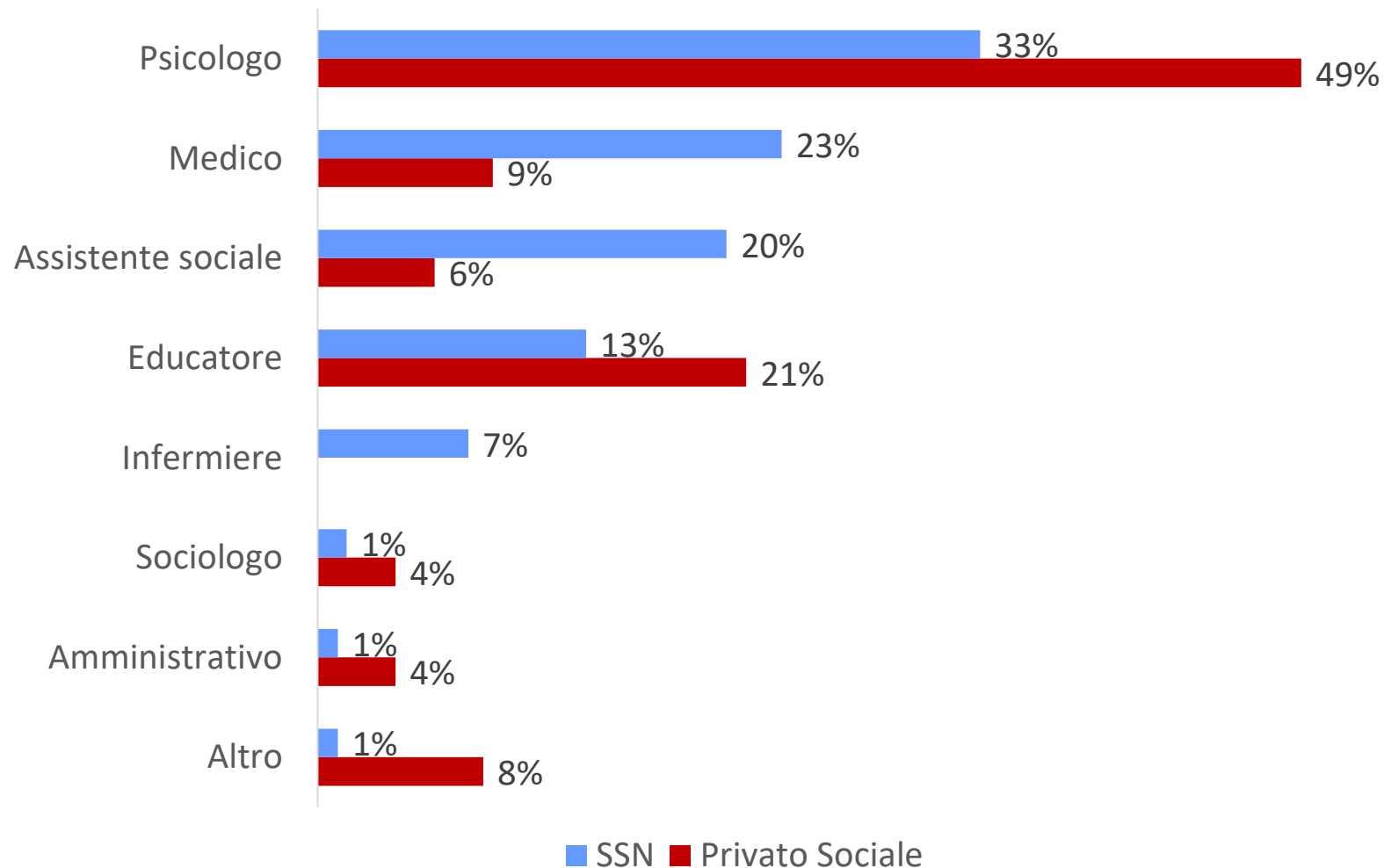
981 SSN

208 Privato sociale



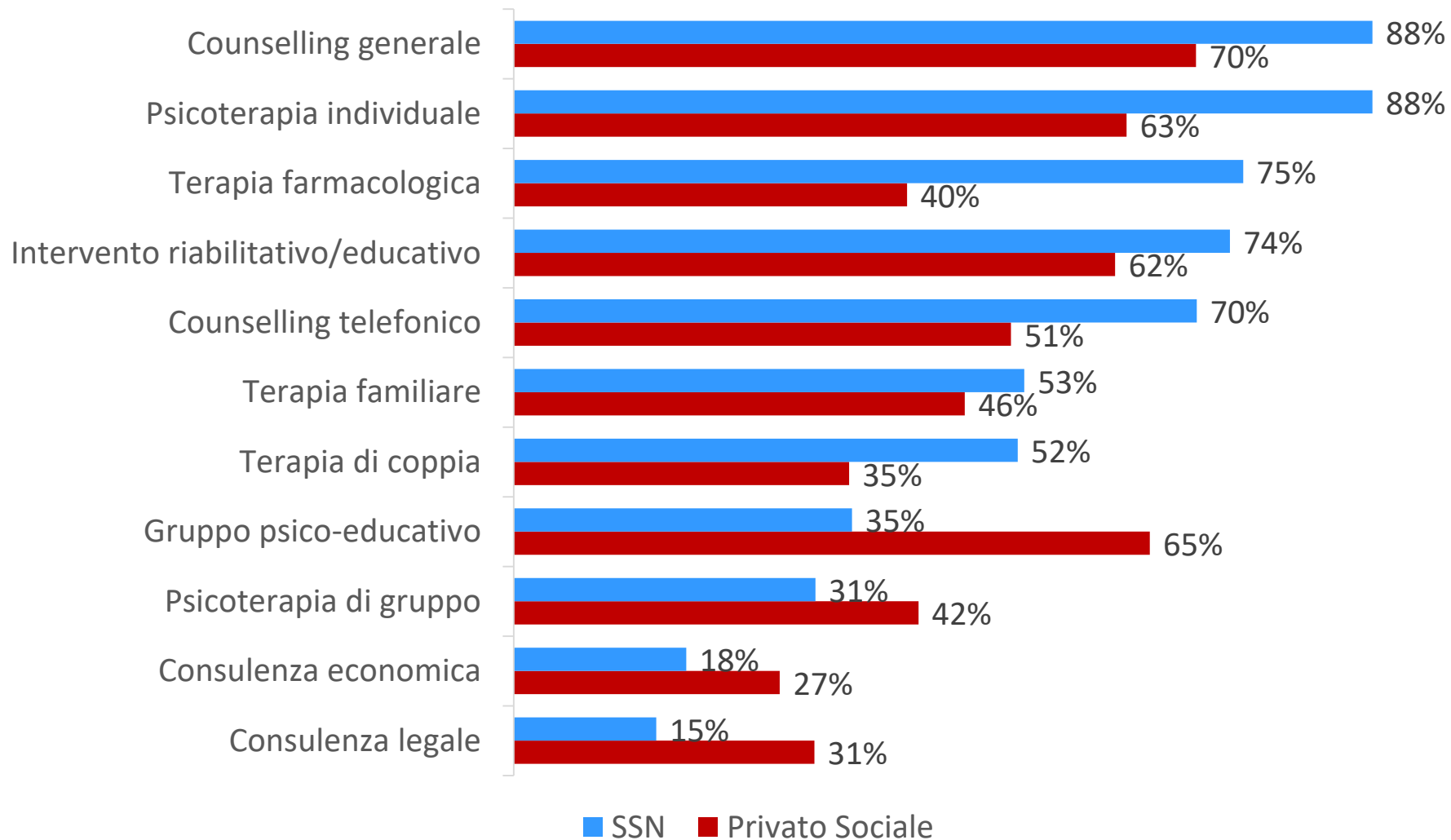
SERVIZI CLINICI

Professionisti coinvolti



SERVIZI CLINICI

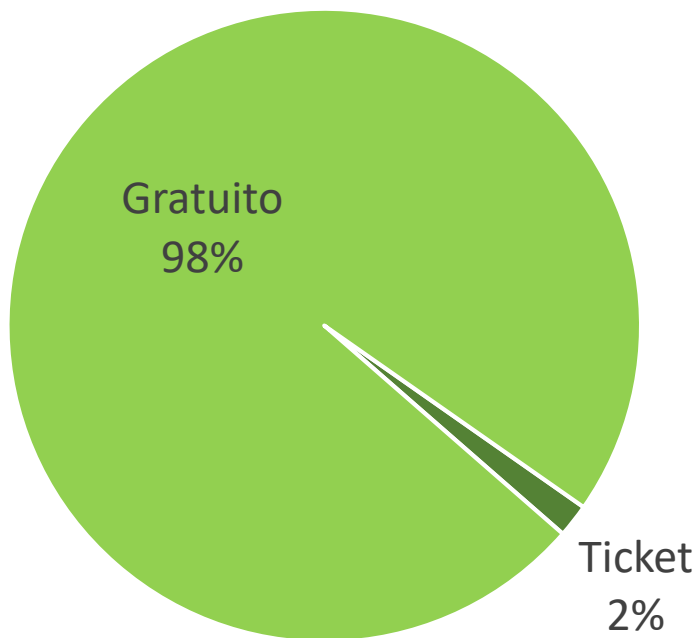
Offerta assistenziale



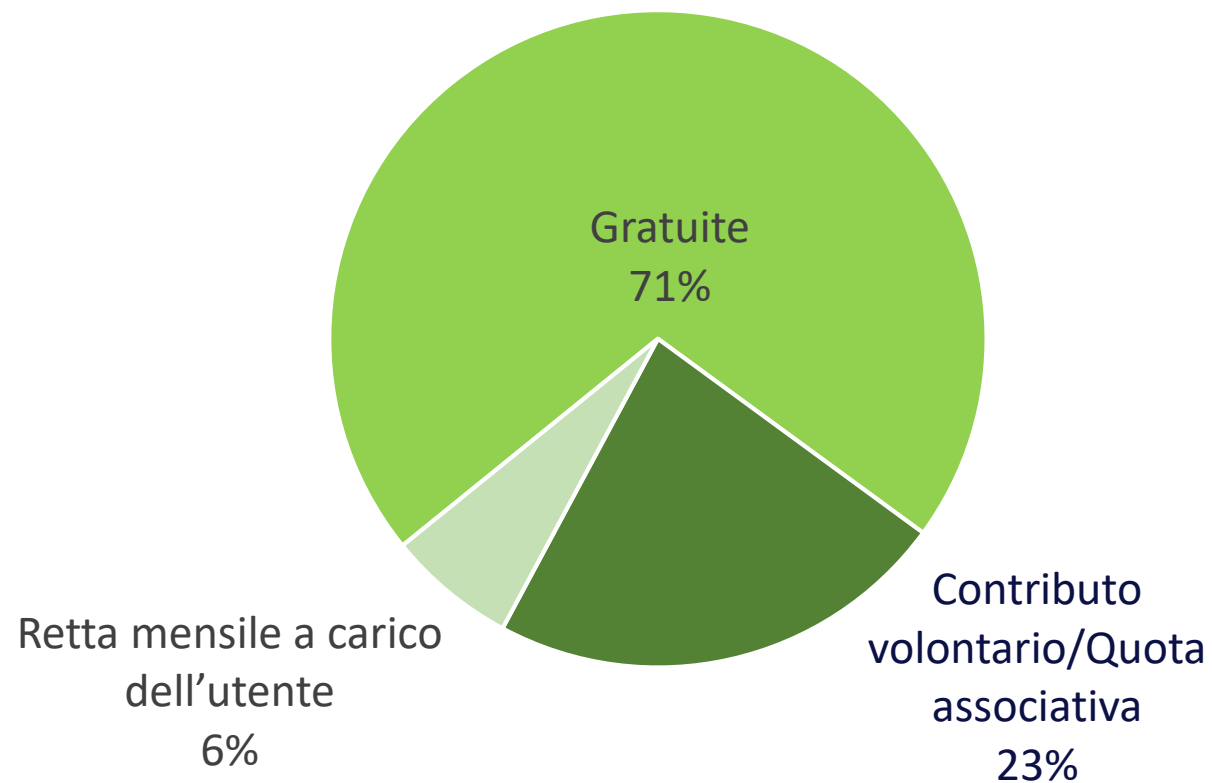
SERVIZI CLINICI

Accesso

SSN

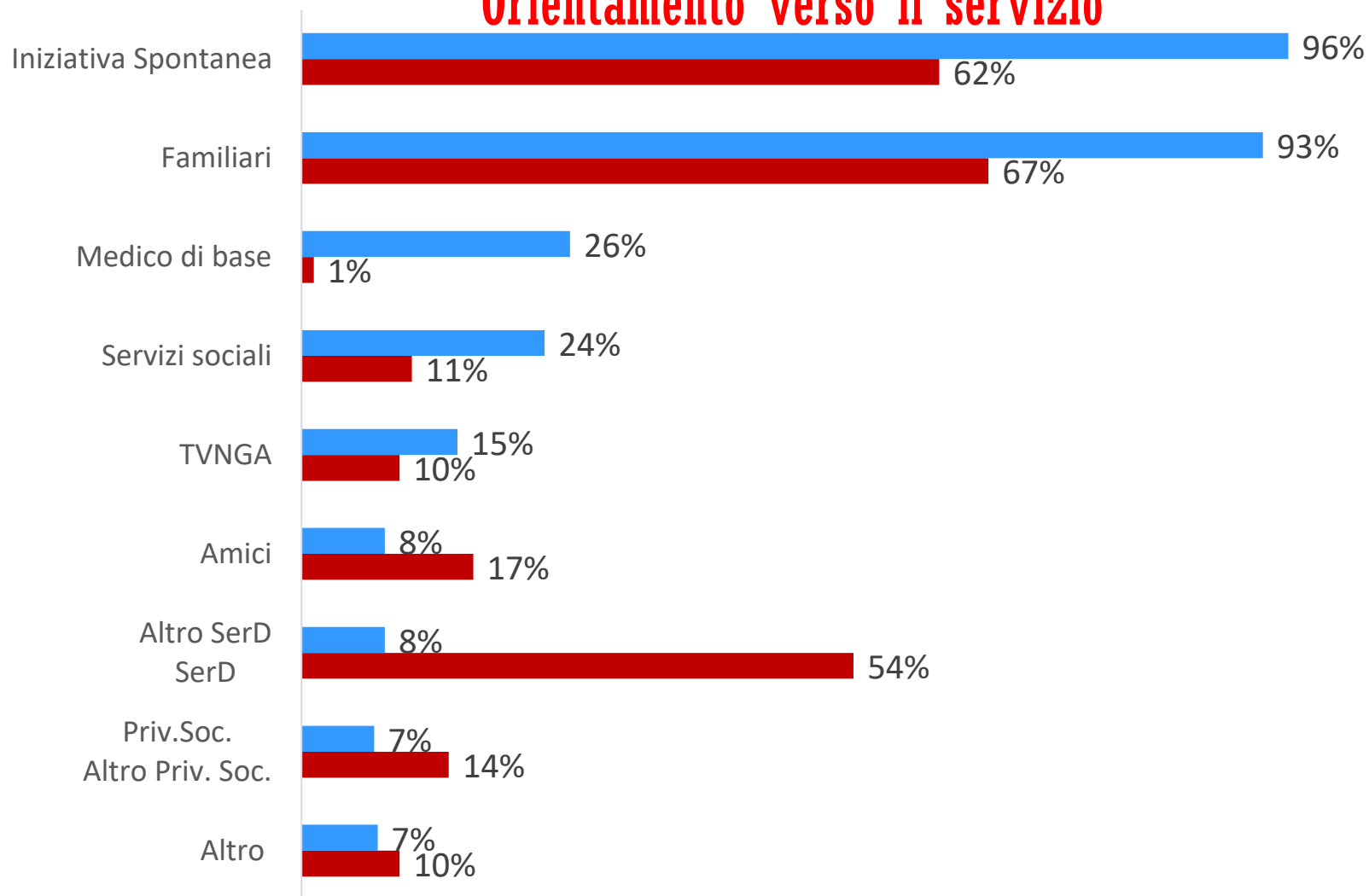


Privato sociale



SERVIZI CLINICI

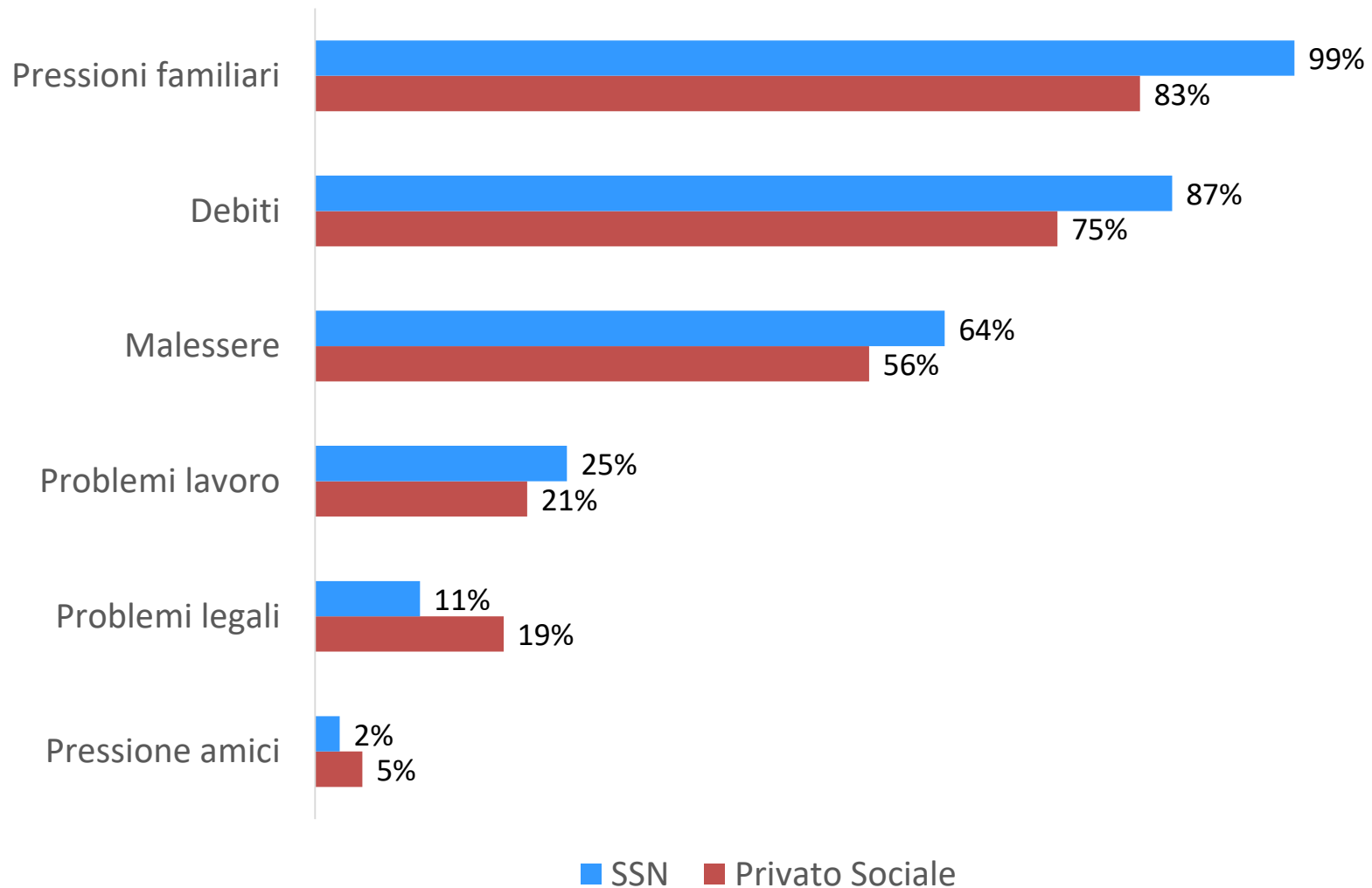
Orientamento verso il servizio



■ SSN ■ Privato Sociale

SERVIZI CLINICI

Motivazione di accesso



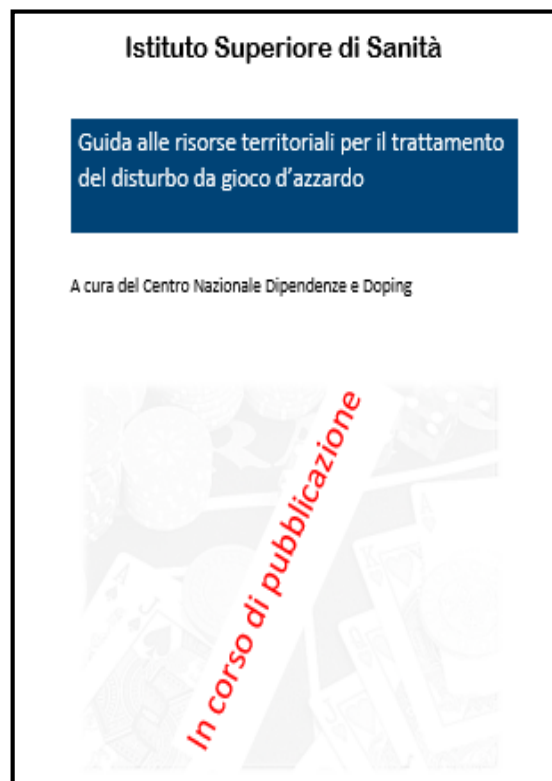
SERVIZI CLINICI

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