

PROGETTO

**NUMERO VERDE REGIONALE
PER IL GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO**

(L.R. n. 21 del 21/11/2014)

INDICE

- 1 Titolo del progetto e referenti
- 2 Premessa
- 3 Obiettivi
- 4 Azioni
- 5 Macro-attività, azioni, indicatori e prodotti
- 6 Gantt preventivo
- 7 Agenda reporting
- 8 Risorse e piano finanziario

1. TITOLO DEL PROGETTO E REFERENTI

NUMERO VERDE REGIONALE PER IL GIOCO D'AZZARDO PATHOLOGICO

Ente gestore	Centro di Riferimento Regionale per il Gioco d'Azzardo Patologico del Dipartimento delle Dipendenze dell'Azienda USL Umbria 2 - sede di Foligno
Responsabile del Progetto	Dr.ssa Sonia Biscontini – Direttore del Dipartimento delle Dipendenze Azienda USL Umbria 2

2. PREMESSA

Il Gioco d'Azzardo Patologico (GAP) è un fenomeno che negli ultimi anni ha visto un forte incremento nella nostra regione come in tutto il territorio nazionale e si associa a quadri clinici assimilabili a quelli derivanti dalla dipendenza da sostanze psicoattive, traducendosi in comportamenti ripetuti, compulsivi, problematici o francamente invalidanti. La dipendenza da gioco d'azzardo, considerata una vera e propria patologia, è inclusa nella Classificazione internazionale delle malattie dell'OMS (ICD10, F63.0) e nel Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali (DSM V), che ne definiscono i criteri diagnostici.

Secondo il CENSIS "le dipendenze da gioco d'azzardo sono cresciute enormemente in questi ultimi anni, riducendo progressivamente anche la loro connotazione di genere: con un meccanismo potente di rinforzo reciproco è aumentata l'accessibilità al gioco, la proporzione dei giocatori insieme all'incidenza delle forme patologiche o problematiche."

Altre fonti indicano l'Italia fra i primi paesi al mondo per spesa pro capite per il gioco d'azzardo (1.450 euro, neonati compresi); dati neppure troppo recenti mostrano che l'Italia (con l'1% della popolazione mondiale) rappresenta, con una quota di 18,4 miliardi di euro, oltre il 15% del mercato europeo del gioco e oltre il 4,4% del mercato mondiale (GRGC Analysis), ed inoltre il 23% del mercato mondiale di gioco on line (CONAGGA - coordinamento nazionale gruppi per giocatori d'azzardo).

Il gioco d'azzardo patologico comporta costi complessivi per la società ogni anno, in Italia, quantificabili dai 5,5 ai 6,6 miliardi di euro, in termini di:

- costi sanitari diretti: ricorso a medici di base, psichiatri, psicologi, ricoveri sanitari, cure specialistiche per la dipendenza, ecc.;
- costi indiretti: perdita di performance lavorativa, perdita di reddito;
- costi inerenti la qualità della vita: problemi che ricadono sui familiari, violenza, depressione, ansia, deficit di attenzione, bassa resistenza ad altri tipi di dipendenze, suicidi.

A fronte di questa situazione, nonostante aumenti costantemente la quota di persone che si rivolgono ai servizi sociosanitari per problemi legati al gioco d'azzardo, si registra ancora una domanda di aiuto fortemente sottodimensionata rispetto all'entità reale del problema.

Il gioco d'azzardo patologico, infatti, si associa regolarmente alla negazione del problema, l'inseguimento

osessivo della vincita e il mancato riconoscimento della rovina a cui i soggetti vanno incontro comporta, per coloro che hanno il compito di intervenire nei loro confronti, la difficoltà di promuovere il riconoscimento della propria effettiva condizione e la conseguente richiesta di supporto.

D'altra parte, per i giocatori ed i familiari non è sempre facile avere accesso alle informazioni, né a forme di ascolto ed accoglienza commisurate al loro stato di bisogno; allo stesso modo, risultano poco chiare o non sempre soddisfacenti le modalità di contatto con i servizi sanitari, considerato anche il timore di stigmatizzazione che ad essi viene spesso associato.

Preso atto di questo stato di cose, la Regione Umbria ha emanato la legge regionale 21 novembre 2014 n. 21, *“Norme per la prevenzione, il contrasto e la riduzione del rischio della dipendenza da gioco d'azzardo patologico”* ed ha previsto, tra le altre azioni, con la finalità di intercettare i bisogni dei giocatori e dei loro familiari, l'istituzione *“di uno specifico numero verde regionale per le segnalazioni e le richieste di aiuto e per fornire un primo servizio di ascolto, assistenza e consulenza per l'orientamento ai servizi competenti”*. Ha inoltre attivato, con la DGR n.576/2014, la sperimentazione del Centro di Riferimento Regionale per il trattamento del gioco d'azzardo patologico, collocato presso il Dipartimento delle Dipendenze dell'Azienda USL Umbria 2 – sede di Foligno, accogliendo la proposta avanzata dalla stessa Azienda USL alla luce dei bisogni di assistenza rilevati attraverso i propri servizi, nell'intento di dare avvio alla strutturazione di un sistema di servizi sociosanitari dedicati, pur se in assenza di una completa definizione delle prestazioni sanitarie all'interno dei livelli essenziali di assistenza.

Si è ritenuto opportuno, pertanto, ai fini di una maggiore efficacia di entrambe le iniziative, associare il Numero Verde Regionale al Centro di Riferimento Regionale, connettendo quindi strettamente la fase di accoglienza della domanda alla fase della presa in carico delle situazioni clinicamente significative.

Il Numero Verde Regionale, infatti, rappresenta l'interfaccia tra chi opera nell'area dell'emersione e raccolta della domanda e chi, nei Servizi di competenza, si occupa del trattamento. Vuole inoltre favorire la conoscenza, da parte delle persone che vi si rivolgono, di tutti quei Servizi (ASL, Comuni, Autorità Giudiziaria, Forze dell'ordine, Associazioni dedicate, altri soggetti) che a vario titolo si occupano di questo fenomeno. I Servizi del territorio regionale, viceversa, potranno avvalersi sul Numero Verde per divulgare la gamma della propria offerta.

Un ulteriore obiettivo indiretto, ma di valore strategico, è quello di contribuire a migliorare la comunicazione e di diffondere la cultura della relazione tra operatori dei diversi servizi e tra operatori e cittadini. Fornire informazioni precise ed aggiornate, infatti, implica la circolazione delle stesse e quindi da un lato promuove tra gli operatori lo sviluppo di una cultura organizzativa orientata alla comunicazione e alla partecipazione, e dall'altro dà concretezza al diritto del cittadino di essere informato. Semplificare l'accesso alle informazioni costituisce un processo di miglioramento delle relazioni con gli utenti con ricadute sull'accessibilità, appropriatezza ed efficacia dei servizi sanitari.

Poiché il Progetto ha lo scopo di favorire l'emersione dei bisogni legati al gioco d'azzardo, che nell'attuale rimangono in larga misura sommersi, si reputa necessario poter effettuare verifiche periodiche, in itinere, da sottoporre all'esame dei competenti uffici regionali per un'adeguata allocazione delle risorse ed un'eventuale rimodulazione del piano organizzativo e finanziario.

3. OBIETTIVI

L'obiettivo sostanziale del progetto consiste nella realizzazione del Numero Verde Regionale per il gioco d'azzardo patologico, con la finalità di favorire l'emersione dei bisogni legati a tale fenomeno, che all'attuale rimangono in larga misura sommersi.

Al Numero Verde si associa una serie di risposte di primo livello: fornire un'occasione di informazione e di ascolto, dare la possibilità di segnalare situazioni problematiche, offrire un primo momento di accoglienza e, quando opportuno, l'invio ai Servizi competenti presenti nel territorio.

Il Numero Verde è un servizio completamente gratuito per il cittadino, sia per le chiamate da telefono fisso, sia per quelle da cellulare. La divulgazione del Numero Verde sarà attuata attraverso una campagna di comunicazione realizzata dalla Regione Umbria, come previsto dalla legge regionale n. 21/2014.

4. AZIONI

Vengono di seguito elencate le attività principali del progetto, alle quali corrisponde una serie di azioni di dettaglio. Nella tabella successiva è riportato il quadro complessivo delle attività, con i relativi indicatori di processo e i prodotti attesi.

1. Allestimento della postazione di risposta del Numero Verde Regionale

1.1. Acquisizione della seguente strumentazione, necessaria per l'allestimento della postazione di risposta:

- n.1 telefono fisso con n. 2 cuffie monoaurali con segreteria telefonica
- n.1 PC
- n.1 telefono cellulare e relativa SIM

1.2. Acquisizione del Numero Verde Regionale

2. Formazione degli operatori del Numero Verde

2.1. Pianificazione di un corso di formazione rivolto agli operatori del Numero Verde. Il profilo professionale richiesto per gli operatori è quello di Educatore. La durata del corso sarà di 32 ore.

2.2. Realizzazione del corso.

3. Organizzazione del servizio di risposta del Numero Verde

3.1. Pianificazione del servizio di risposta del Numero Verde, che sarà sostenuto da tre operatori (educatori) a turno, specificamente formati. Il numero sarà attivo nella fascia oraria 17.00-20,00 dal lunedì al venerdì, per un totale di 15 ore settimanali. Il Servizio verrà svolto in una stanza dedicata con a disposizione una postazione informatica dedicata. Pianificazione dei turni e delle sostituzioni.

4. Realizzazione di una banca dati ad uso del Numero Verde

4.1. Realizzazione di una banca dati sul gioco d'azzardo, inherente sia il fenomeno che il sistema di risposta, in particolare riguardo al contesto regionale.

La banca dati include una mappa aggiornata dei Servizi (nomi, indirizzi, numeri telefonici e referenti) che si occupano di gioco d'azzardo patologico e delle organizzazioni impegnate nel campo.

La banca dati sarà collocata materialmente, per quanto riguarda la componente cartacea, presso il Centro di riferimento regionale per il gioco d'azzardo patologico.

4.2. Realizzazione di un pacchetto informativo di base ad uso degli operatori del Numero Verde.

A supporto dell'attività di informazione del Numero Verde, sarà predisposto un pacchetto informativo di base, contenente le informazioni di presumibile maggiore interesse per le persone che si rivolgono al Numero Verde.

4.3. Aggiornamento periodico della banca dati e del pacchetto informativo, attraverso modalità prestabilite.

Entrambi gli strumenti citati ai punti precedenti dovranno essere aggiornati periodicamente, anche in base a ciò che suggeriscono l'esperienza e le domande dei cittadini.

5. Attività di prima accoglienza ed orientamento rivolte agli utenti del Numero Verde

L'operatore che risponde alla chiamata al Numero Verde, completata la fase di ascolto e di raccolta della domanda, propone all'interlocutore, quando opportuno, la possibilità di un incontro presso il Centro di riferimento regionale, allo scopo di fornire consulenza e orientamento, nonché, quando opportuno, supportare l'invio ad altri Servizi.

Per queste attività sono previste, durante il primo anno di attività, a valenza sperimentale, 6 ore settimanali di impegno degli operatori (Educatori specificamente formati).

6. Monitoraggio delle attività del Numero Verde

6.1. Predisposizione di una scheda conoscitiva, da somministrare, ove possibile, agli utenti del Numero Verde, a esclusivi fini di monitoraggio.

L'accesso al Numero Verde avviene in completo anonimato, pertanto saranno poste, con modalità adeguate, esclusivamente domande generiche, che facilitino il monitoraggio del fenomeno e della domanda rivolta al Numero Verde, lasciando peraltro piena libertà di non rispondere.

6.2. Predisposizione di una scheda di monitoraggio delle attività del Numero Verde.

6.3. Redazione di report periodici (a cadenza trimestrale) inerenti le attività del Numero Verde, trasmissione al Centro di riferimento regionale e agli uffici regionali competenti.

6.4. Redazione di un report conclusivo (a chiusura della fase sperimentale, ovvero ad 1 anno dall'attivazione del Numero Verde) e trasmissione al Centro di riferimento regionale e agli uffici regionali competenti.

5. MACRO-ATTIVITA', AZIONI, INDICATORI E PRODOTTI

N°	MACROATTIVITA'	AZIONI	INDICATORI	PRODOTTI ATTESI
1	Allestimento della postazione di risposta	1.1. Acquisizione delle strumentazioni necessarie alla postazione di risposta 1.2. Acquisizione del Numero Verde.	Acquisizione Numero verde	Numero Verde operativo
2	Formazione degli operatori	2.1. Pianificazione di un corso di formazione rivolto agli operatori del Numero Verde (Educatori) 2.2. Realizzazione del corso	n. 1 corso realizzato n. partecipanti effettivi/n. partecipanti previsti	Pacchetto formativo Corso di formazione
3	Organizzazione del servizio di risposta	3.1. Pianificazione del servizio di risposta del Numero Verde	Ore servizio N.V. erogate/ Ore servizio previste	
4	Realizzazione di una banca dati e di un pacchetto informativo di base a disposizione del N.V.	4.1. Realizzazione di una banca dati sul GAP, inerente sia il fenomeno che il sistema di risposta. 4.2. Realizzazione di un pacchetto informativo di base ad uso degli operatori del NV. 4.3. Aggiornamento periodico della banca dati e del pacchetto informativo, attraverso modalità e strumenti prestabiliti.	Pacchetto informativo realizzato Aggiornamenti effettuati	Banca dati Pacchetto informativo
5	Incontri di consulenza e orientamento per gli utenti del Numero Verde	5.1. Definizione di criteri e modalità di proposta agli utenti del NV di incontri di consulenza e orientamento presso il Centro di Riferimento Regionale 5.2. Organizzazione dell'attività di consulenza e orientamento.	N. incontri consulenza effettuati/N. contatti N.V. N. invii ad altri Servizi effettuati/N. incontri consulenza effettuati.	
6	Monitoraggio delle attività	6.1. Predisposizione di una scheda conoscitiva da somministrare, ove possibile, agli utenti del N.V.. 6.2. Predisposizione di una scheda di monitoraggio delle attività del N.V. 6.3. Redazione di report periodici (a cadenza trimestrale) dell'attività del N.V., trasmissione agli uffici regionali competenti tramite il Centro di riferimento regionale. 6.4. Redazione di un rapporto conclusivo (a chiusura della fase sperimentale, ovvero ad 1 anno dalla sua attivazione) e trasmissione agli uffici regionali competenti tramite il Centro di Riferimento Regionale.	n. schede utenti somministrate/n. utenti N.V. report trasmessi	Schede di monitoraggio Report periodici Report conclusivo

6. GANTT PREVENTIVO

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Allestimento della postazione di risposta												
2	Formazione degli operatori												
3	Organizzazione del servizio di risposta												
4	Realizzazione di una banca dati e di un pacchetto informativo di base a disposizione del N.V.												
5	Incontri di consulenza e orientamento per gli utenti del Numero Verde												
6	Monitoraggio delle attività												

7. AGENDA REPORTING

DATA PREVISTA	TIPO DI RAPPORTO
A 3-6-9 mesi dall'avvio del progetto	Report in progress, sulla base degli obiettivi e degli indicatori pre-dichiarati riguardante i risultati tecnici ottenuti ed il monitoraggio delle attività realizzate
A conclusione del progetto (12 mesi)	Report finale, dettagliato, sulla base degli obiettivi e degli indicatori pre-dichiarati, riguardante i risultati tecnici ottenuti ed il monitoraggio delle attività realizzate
A 6 mesi dall'avvio del progetto	Rendicontazione finanziaria primo semestre
A conclusione del progetto (12 mesi)	Rendicontazione finanziaria fine sperimentazione

8.0 RISORSE E PIANO FINANZIARIO

Durata del progetto: 12 mesi

Finanziamento complessivo: € 27.868

Dettaglio dei costi:

Beni strumentali	N°			Costo unitario	Totali
Pc completo	1			500	500
Telefono cellulare	1			150	150
Telefono fisso con n. 2 cuffie monoaurali	1			150	150
Totale					800

Numero verde	Minuti settimana	Settimane	Minuti Totali	Tariffa media	Totali
Traffico Prepagato	900	44	39600	0,33	13068

La tariffazione del numero verde varia in base alla rete (fissa o mobile) utilizzata sia da chi chiama che da chi risponde, variando da € 0,04 a € 0,65.

Nei costi progettuali è stata presa in esame l'opzione - a nostro avviso più congrua - chiamata da rete mobile verso rete fissa, ad un costo di € 0,33.

Il numero verde, infatti, sia per il contenimento dei costi che per l'ottimizzazione del servizio erogato (possibilità di interfaccia con la postazione informatica), risponderà da rete fissa.

Il telefono cellulare verrà utilizzato, con trasferimento di chiamata, solo in caso di necessità.

Formazione	Ore	Settimane	Ore	Tariffa Oraria	Totali
Corso di Formazione	4	8	32	50	1600

Personale	Ore	Settimane	Ore	Tariffa Oraria	Totali
Educatori fase preparatoria	6	8	48	20	960
Educatori attività telefonica	15	44	660	20	13200
Educatori attività orientamento	4	44	176	20	3520
Totale					17680

I costi relativi all'attività telefonica e di orientamento, sono computati su 44 e non su 52 settimane, in quanto le restanti 8 si rendono necessarie per la fase preparatoria del progetto.

Per la realizzazione del progetto si prevede, per quanto riguarda il personale, l'affidamento a terzi.

TOTALE PROGETTO	27.868
------------------------	---------------

Ulteriori risorse, messe a disposizione dalla Regione Umbria:

- Campagna di comunicazione per la diffusione del Numero Verde Regionale

I costi del progetto sono quantificabili con difficoltà, in quanto non si è in grado di prevedere quale sarà l'utilizzazione effettiva di alcune attività del numero verde (in particolare, il volume del traffico telefonico e le richieste di orientamento e consulenza); si rende necessario pertanto prevedere verifiche trimestrali delle attività e delle spese relative, per un'eventuale rimodulazione del piano finanziario.

Modalità di erogazione del finanziamento

Il finanziamento sarà erogato secondo le seguenti modalità:

- un importo pari al 50% del finanziamento complessivo all'avvio delle attività;
- un importo pari al 40% del finanziamento a fronte di una relazione tecnica di medio periodo e rendicontazione economica relativa alla prima tranche del finanziamento, che dovrà dimostrare l'effettiva spesa sostenuta e il completo utilizzo della stessa;
- il restante 10% del finanziamento dopo la presentazione della relazione tecnica e della rendicontazione economica conclusive.