

ALLEGATO A

Al fine di dare avvio alla prosecuzione dell'attività degli sportelli informativi dedicati alle problematiche legate al gioco d'azzardo, la Direzione regionale per l'Inclusione Sociale vuole indicare una procedura di implementazione che possa facilitare il compito ai Distretti sociosanitari e che consenta di adottare idonee misure organizzativo – gestionali garantendo, per quanto possibile, l'omogeneità dei servizi di sportello.

Gli sportelli già attivati hanno avuto come funzione primaria quella di offrire informazioni chiare e di immediata utilità sulla natura della dipendenza da gioco, orientando quindi i beneficiari ai percorsi di valutazione, sostegno e trattamento disponibili territorialmente.

Tali sportelli hanno agito da attivatori di reti, coinvolgendo gli attori dei sistemi educativi, di prevenzione e di cura, pubblici e privati, hanno trasmesso informazioni corrette e promosso una riflessione culturale per arginare l'estendersi del fenomeno, connotato da una bassa sensibilità sociale. Il comportamento di gioco d'azzardo patologico, seppur presente nella nosografia internazionale, non è ad oggi sufficientemente indagato e affrontato, nonostante provochi conseguenze preoccupanti e distruttive nell'ambito delle relazioni familiari, sociali, lavorative, nonché sul versante sanitario ed economico.

In questa seconda fase l'obiettivo è quello di rafforzare la strutturazione di una rete di servizi a livello regionale, capace di promuovere sul territorio una ampia consapevolezza sociale in merito al gioco d'azzardo patologico e di offrire risposte alle richieste specifiche di conoscenza e di intervento avanzate da soggetti collettivi (centri socio-culturali, centri anziani, ecc.), da istituzioni (scuole, municipi, ecc.), da cittadini e famiglie in merito al disturbo da gioco d'azzardo.

L'attività di sportello dovrà garantire la presenza di un operatore per almeno 3 ore al giorno, due volte a settimana.

Azioni da prevedere oltre le attività di sportello:

-Lavoro di rete

La costruzione di una rete territoriale è un elemento fondamentale per realizzare interventi di prevenzione e/o riabilitazione efficaci, pertanto, gli operatori di sportello sono chiamati a creare legami, sinergie, connessioni tra le varie risorse formali, informali del territorio.

Il lavoro di rete, dovrà comprendere, oltre ai servizi socio-sanitari pubblici, gruppi di volontariato, gruppi di auto-mutuo-aiuto, associazioni e si realizza attraverso incontri di presentazione del servizio di sportello ed anche con il coinvolgimento degli stessi, negli eventi di animazione territoriale.

-Animazione territoriale

Considerata la crescita del fenomeno del gioco d'azzardo, è necessaria la creazione di spazi di informazione e riflessione mirati alla popolazione in generale o a fasce specifiche, quali adolescenti nelle scuole, anziani nei centri di aggregazione sociale etc.

Organizzazione di almeno 3 eventi territoriali ogni anno con dibattiti pubblici, convegni, occasioni di formazione –informazione nelle scuole, presso centri anziani, i centri di aggregazione, le parrocchie.

Partecipazione ad almeno 3 eventi territoriali con info-point (eventi culturali, sagre e mercati, centri commerciali ecc.), distribuzione di brochure, gadget etc.

Produzione di materiale informativo (materiale da distribuire e locandine per pubblicizzare il numero telefonico dello sportello all'interno degli uffici comunali, ASL, parrocchie, centri anziani, scuole ecc.);

Interventi nelle scuole (partecipazione eventi assembleari, seminari all'interno delle singole classi, incontri con genitori e corpo docente).

Organizzazione dibattiti pubblici (coinvolgimento delle istituzioni, organizzazioni territoriali di categoria e sindacati, organizzazioni religiose, organizzazioni dell'associazionismo e del volontariato).

Ruolo dell'operatore di sportello

Ogni operatore di sportello dovrà svolgere le proprie mansioni avendo come riferimento il Vademecum "*Il gioco d'azzardo: problematiche e approfondimenti*" ed il sito web "*Lazio in Gioco*", dove è possibile reperire informazioni utili sui servizi, le risorse territoriali, i riferimenti normativi etc. Questi strumenti di lavoro sono stati predisposti dalla cooperativa Parsec nella fase di avvio degli sportelli (determinazione del 24 dicembre 2014 n. G18941).

Gli sportelli dovranno essere dotati dei seguenti strumenti e procedure di lavoro:

- Indicazioni di base, procedurali, per la gestione delle richieste telefoniche e di quelle che vengono presentate direttamente allo sportello;
- Elenco di servizi di accoglienza, cura, e consulenza, suddivisi per tipologia ed ubicazione;
- Elenco dei soggetti che svolgono animazione sociale e culturale in materia sul territorio;
- Indicazioni sulle reti formali ed informali;
- Indicazione sugli interventi di animazione territoriale;

- Esempi di buone pratiche da promuovere sui territori.

L'operatore di sportello deve realizzare interventi brevi ma efficaci; il tempo a disposizione per l'incontro con l'utente è breve, ma l'opportunità di contatto è particolarmente significativa pertanto, dovrà mettere in atto interventi individuali, mirati all'accrescimento della consapevolezza del problema e all'accrescimento della propensione al cambiamento.

Di primaria importanza pertanto, è la capacità dell'operatore di "agganciare" l'utente offrendo capacità di ascolto e disponibilità, rimandando ad altri servizi, proponendo un successivo contatto telefonico.

Per quanto detto, l'operatore di sportello dovrà essere scelto tra le qualifiche professionali di psicologo, assistente sociale, educatore, con adeguata formazione e con almeno un anno di esperienza.