

CONVEGNO

**L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling
in sanità pubblica**

**Il Servizio Telefoni Verdi Dipendenze e Doping
dell'Istituto Superiore di Sanità**

Luisa Mastrobattista

Centro Nazionale Dipendenze e Doping
Istituto Superiore di Sanità

Servizio Telefoni Verdi Dipendenze e Doping

2000 Telefono Verde contro il Fumo – 800 554088

2000 Telefono Verde Alcol – 800 632000

2008 Telefono Verde Anti-Doping – 800 896970

2009 Telefono Verde Droga - 800 186070

2017 Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al Gioco d'Azzardo – 800 558822



Servizio nazionale anonimo e gratuito

Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00

Servizio Telefoni Verdi Dipendenze e Doping

Équipe di lavoro

Psicologi ed esperti che operano trasversalmente su tutte le tematiche: le dipendenze rappresentano un fenomeno complesso, che include spesso il policonsumo e la dipendenza da più sostanze o comportamenti.

Metodologia

Intervento telefonico strutturato secondo le competenze di base del counselling

Attività

Attività front end e back end: censimento servizi territoriali, implementazione piattaforme ecc.



**Telefonate gestite dal 2000
oltre 160.000**

Servizio Telefoni Verdi Dipendenze e Doping

30.000 telefonate
dal 2017



800 558822
Telefono Verde per
le problematiche
legate al Gioco D'azzardo

118.000 telefonate
dal 2000



800 554088
Telefono Verde contro il Fumo

3.000 telefonate
dal 2009



800 186070
Telefono Verde Droga

8.600 telefonate
dal 2000



800 632000
Telefono Verde Alcol



800 896970
Telefono Verde Anti Doping

1.000 telefonate
dal 2008



Telefono verde contro il fumo (TVF)



800 558822

Telefono Verde per
le problematiche
legate al Gioco D'azzardo

800 554088

Telefono Verde contro il Fumo



800 186070

Telefono Verde Droga

800 632000

Telefono Verde Alcol



800 896970

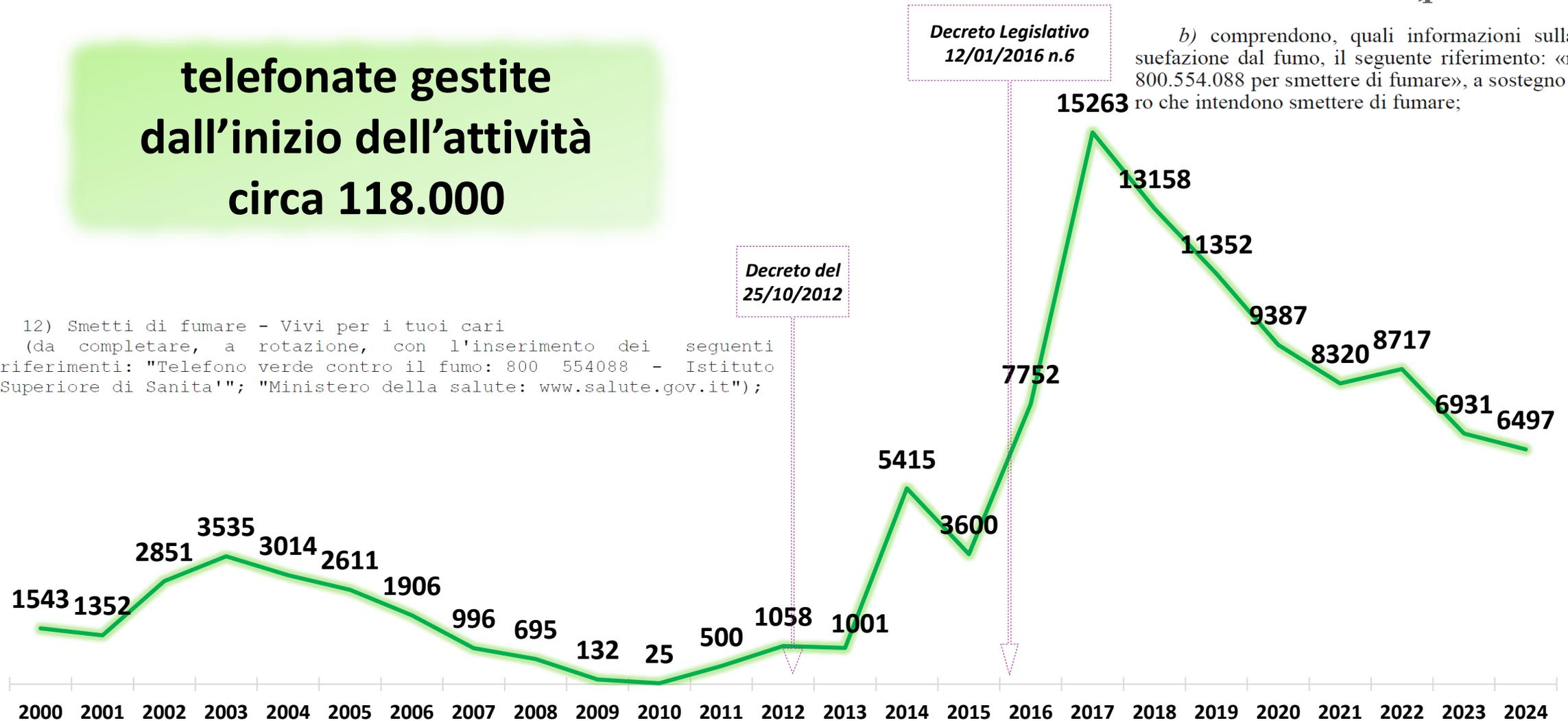
Telefono Verde Anti Doping



TVF: trend delle telefonate

telefonate gestite
dall'inizio dell'attività
circa 118.000

12) Smetti di fumare - Vivi per i tuoi cari
(da completare, a rotazione, con l'inserimento dei seguenti riferimenti: "Telefono verde contro il fumo: 800 554088 - Istituto Superiore di Sanità"; "Ministero della salute: www.salute.gov.it");



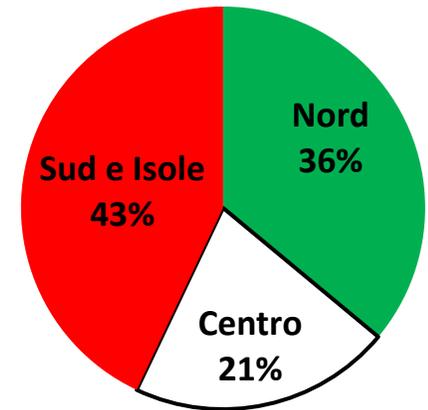
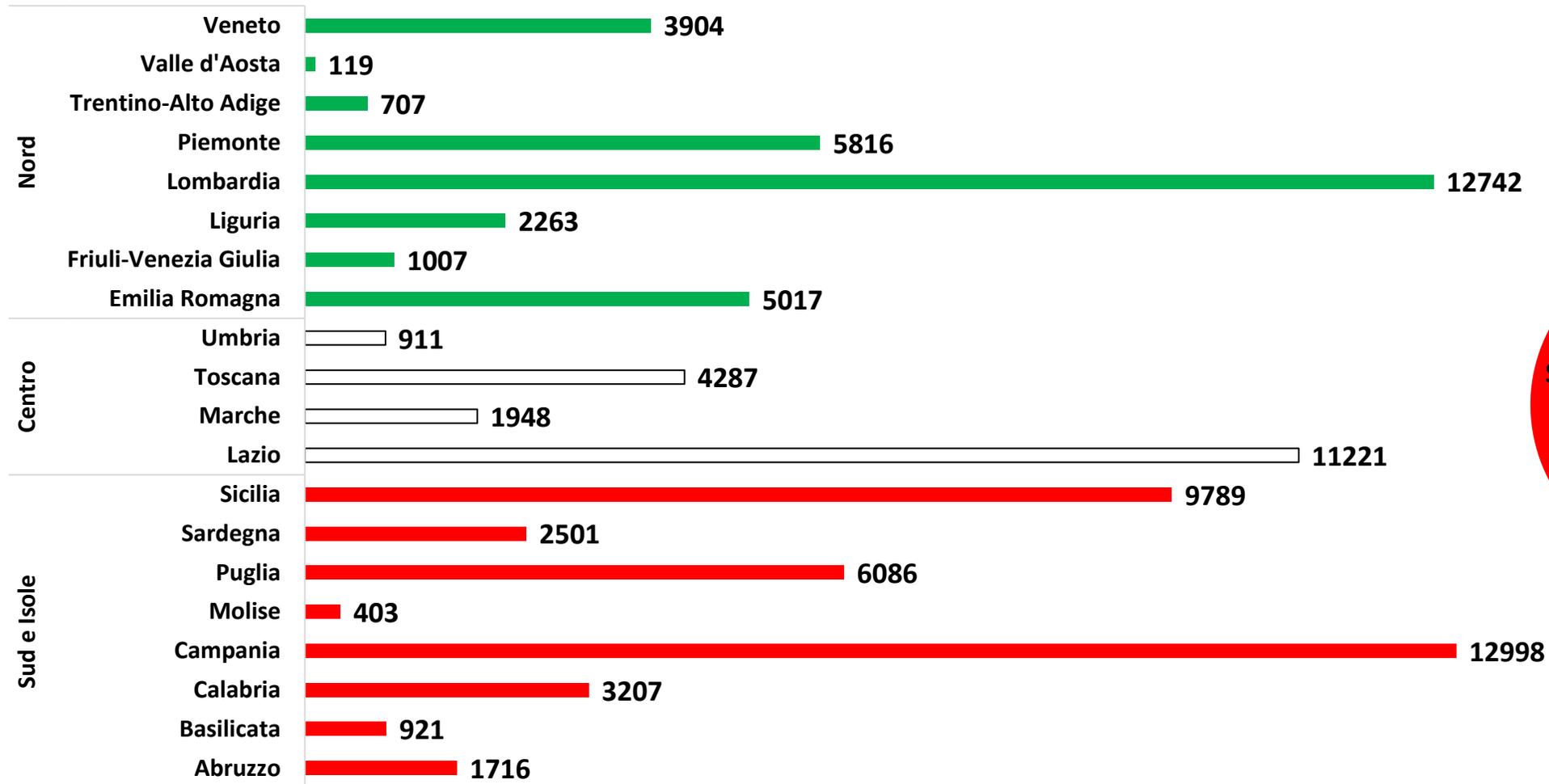
TVF: fonte del servizio

Decreto del
25/10/2012

Decreto Legislativo
12/01/2016 n.6

Fonte Servizio	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pacchetto sigarette										0,2%	20,2%	91,5%	87,8%	95,2%	99,0%	98,9%	98,5%	98,0%	98,2%	98,3%	94,3%	93,9%
Profes salute	4,7%	3,4%	3,4%	7,0%	7,6%	7,4%	12,5%	0,0%	11,1%	7,0%	6,7%	1,9%	2,7%	0,7%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%	0,4%	0,2%
Familiare/ amico	14,5%	9,6%	7,4%	6,5%	8,1%	6,8%	16,7%	4,2%	5,8%	2,4%	7,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%
Materiale informativo	11,0%	2,8%	15,1%	3,7%	7,2%	5,4%	25,0%	62,5%	17,5%	25,4%	6,5%	1,6%	1,9%	0,5%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Internet	7,0%	6,8%	3,4%	8,4%	8,4%	7,0%	8,3%	8,3%	7,2%	8,1%	6,7%	3,8%	6,3%	2,5%	0,6%	0,9%	1,1%	1,5%	1,4%	1,1%	3%	3,4%
Rivista/ quotidiano	25,1%	68,2%	57,4%	17,2%	48,4%	67,5%	37,5%	25,0%	48,7%	53,0%	50,6%	0,8%	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%					
Radio/Tv	37,8%	9,3%	13,2%	57,2%	20,2%	6,0%	0,0%	0,0%	9,5%	4,0%	2,4%	0,1%	0,2%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

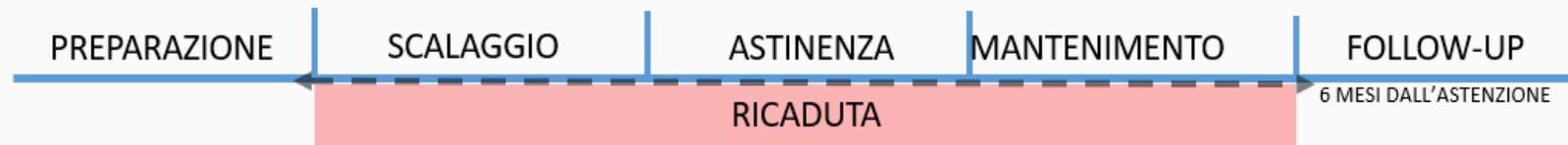
TVF: distribuzione regionale telefonate (2003-2024)



TVF: percorso telefonico per smettere di fumare

5-8 incontri telefonici che si articolano in un mese e mezzo

Il percorso si compone di diverse fasi



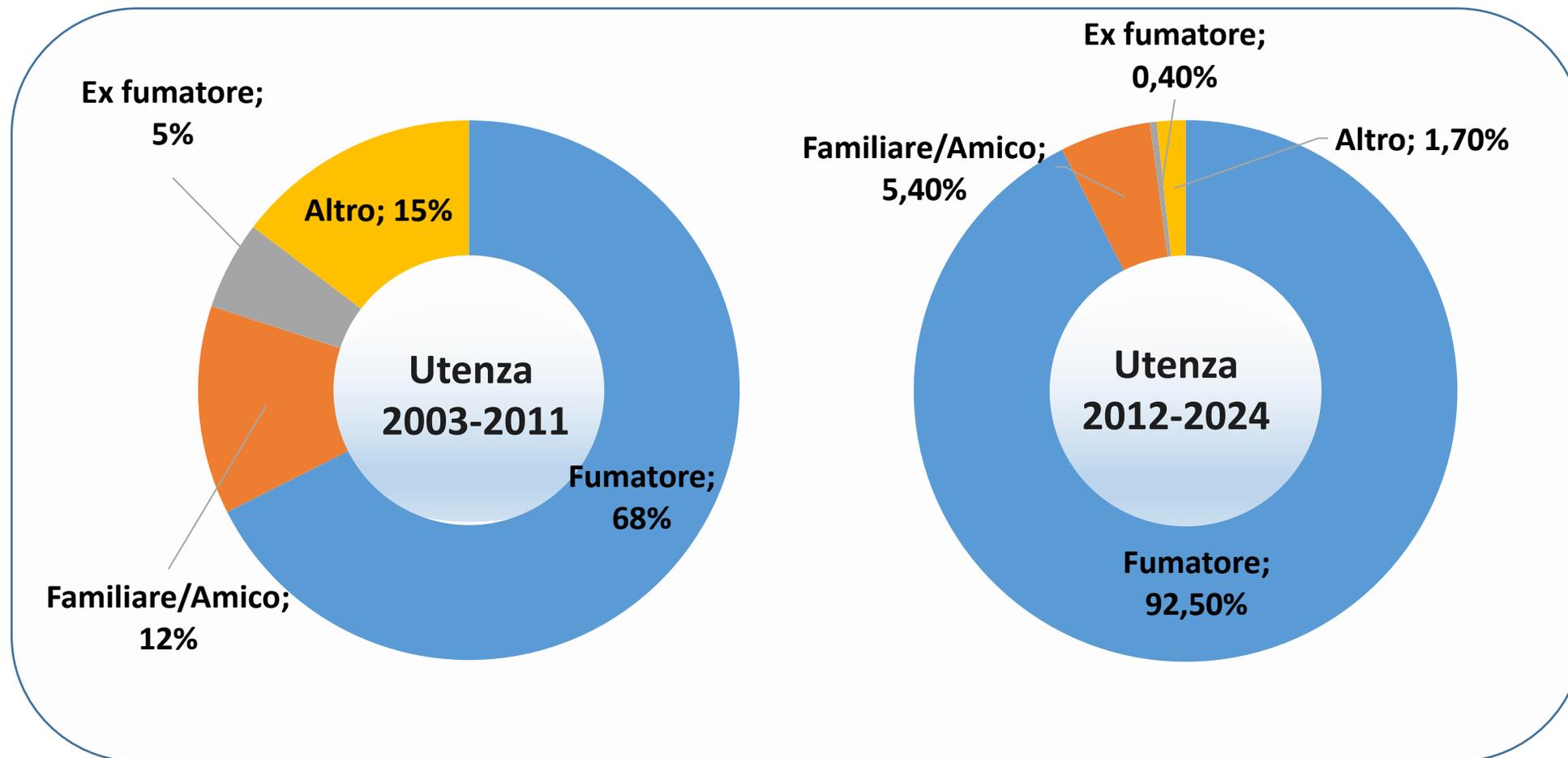
Nel 2019 sono stati attivati i percorsi di tipo reattivo:

- utente contatta l'operatore su appuntamenti predefiniti secondo il programma di cessazione.
- può essere abbinato materiale di self-help

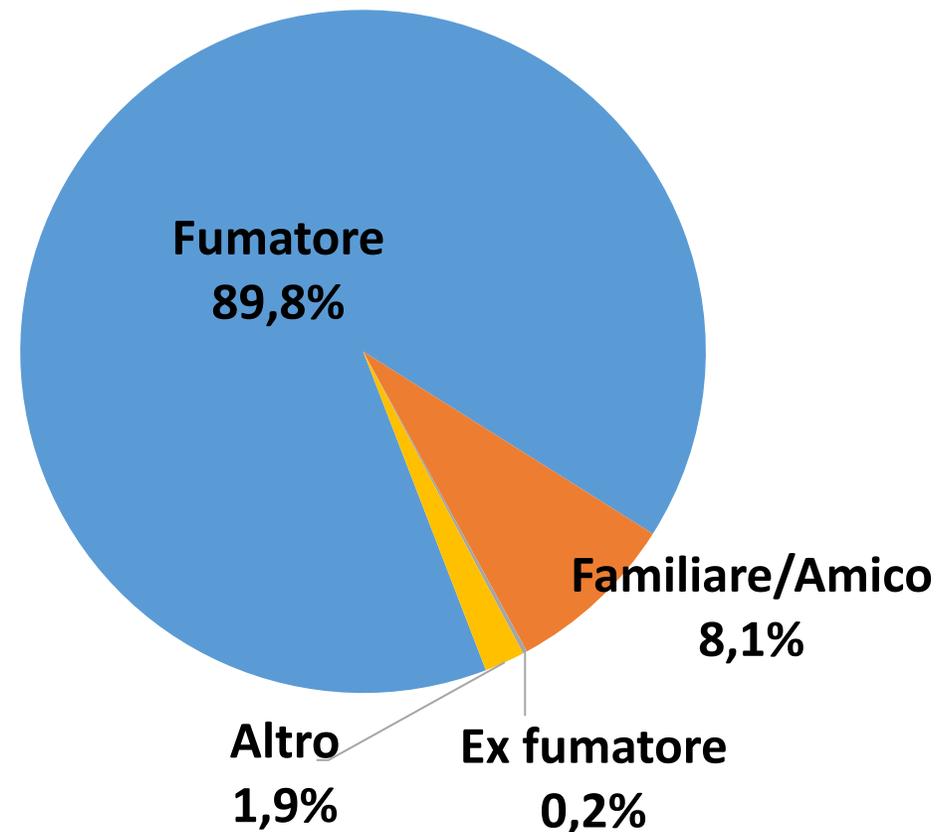
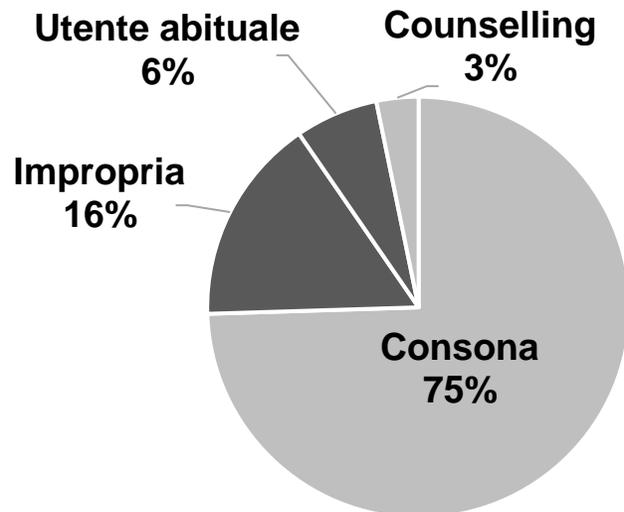
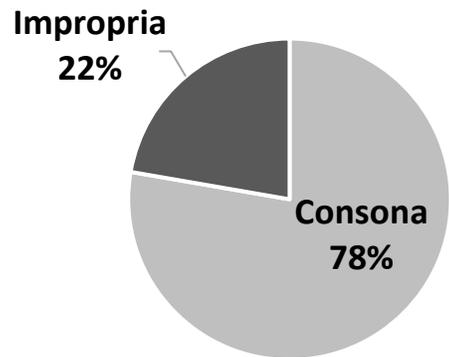
Nel 2021 sono stati attivati i percorsi di tipo proattivo:

- operatore contatta l'utente su appuntamenti predefiniti secondo il programma di cessazione.
- può essere abbinato materiale di self-help

TVF: tipologia utenza (2003-2024)

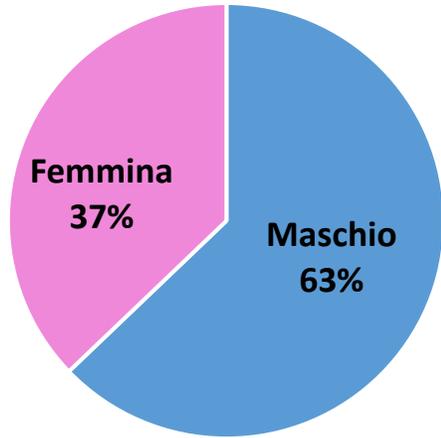


TVF: tipologia telefonate e gruppo utenza - 2024

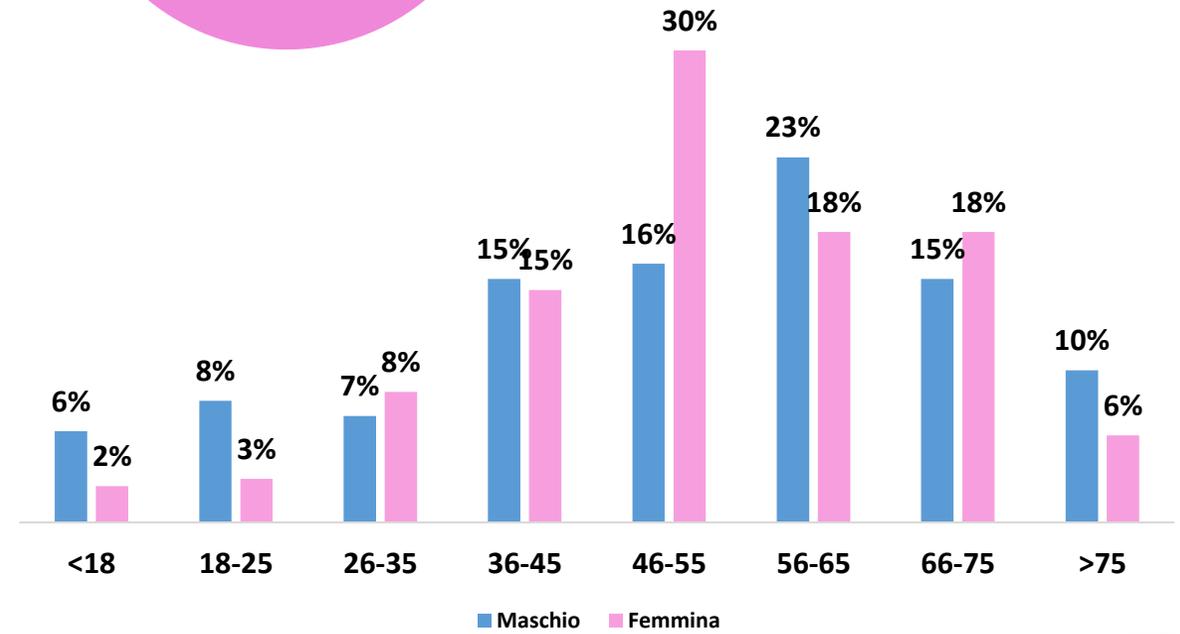
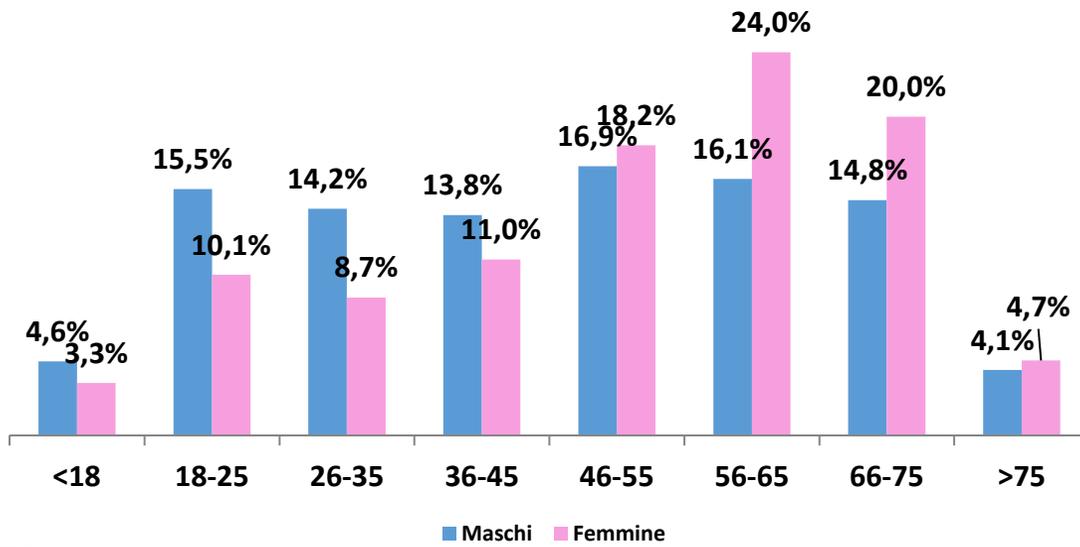
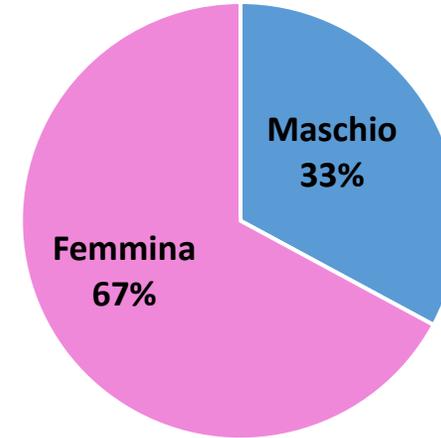


TVF: utenza per genere e fasce d'età - 2024

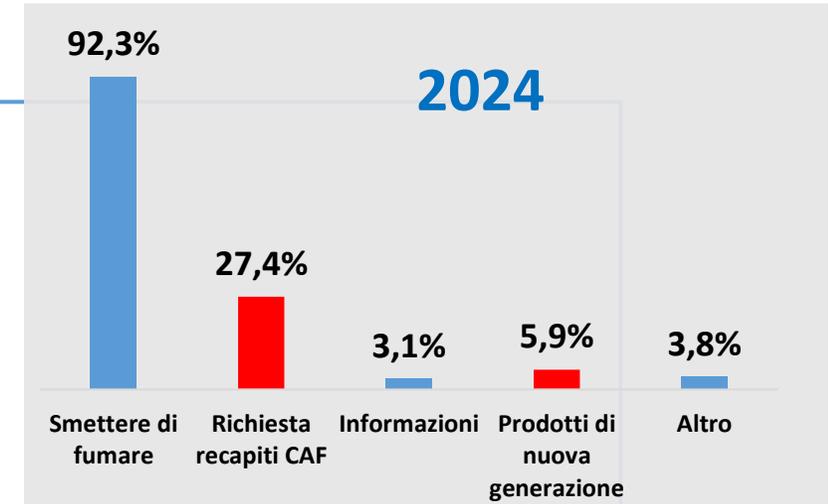
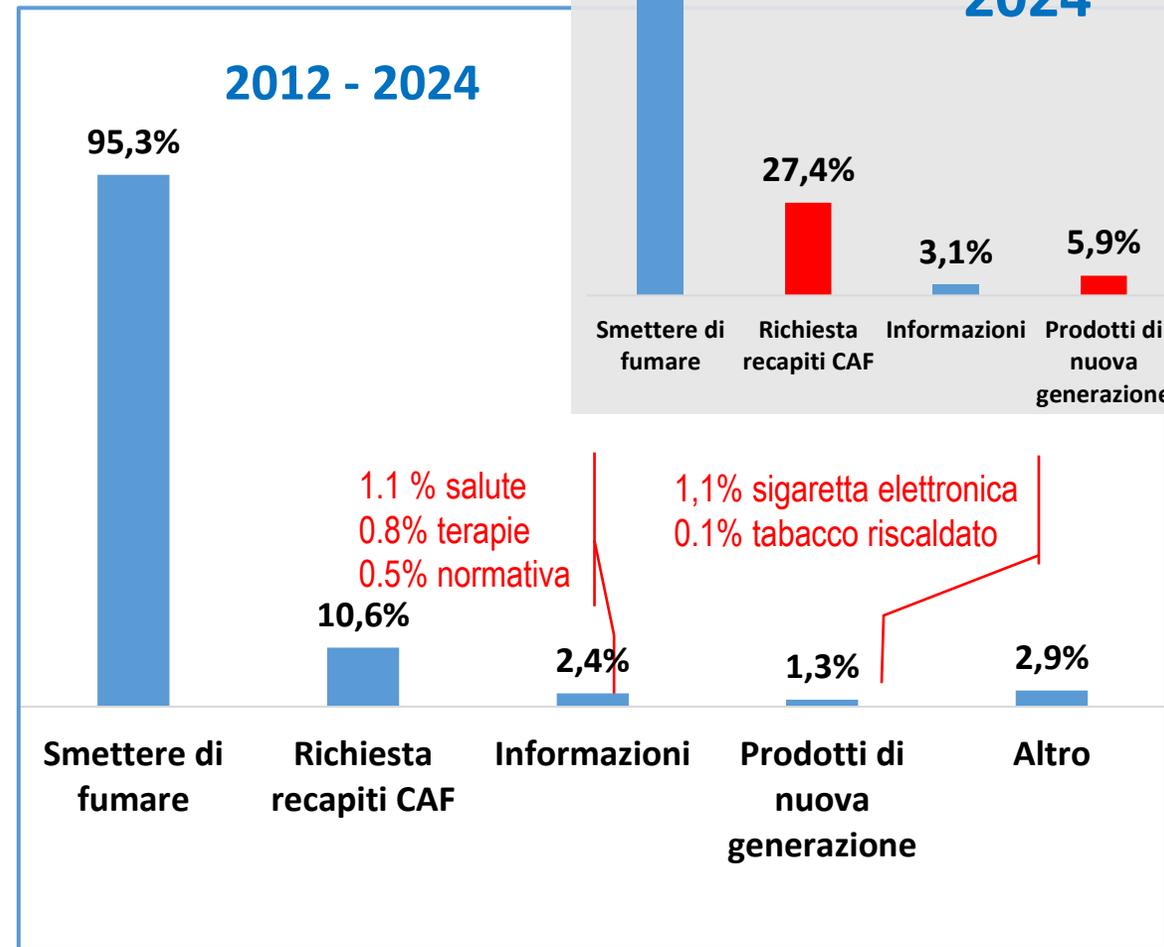
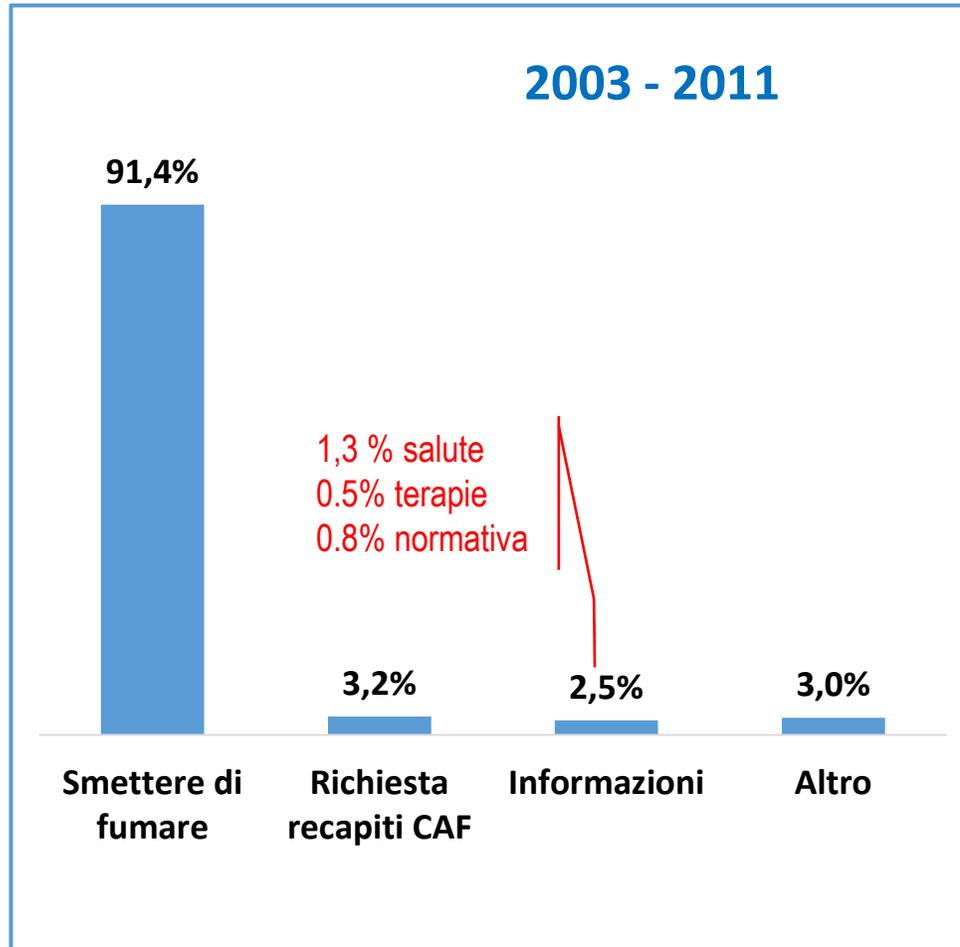
Fumatori



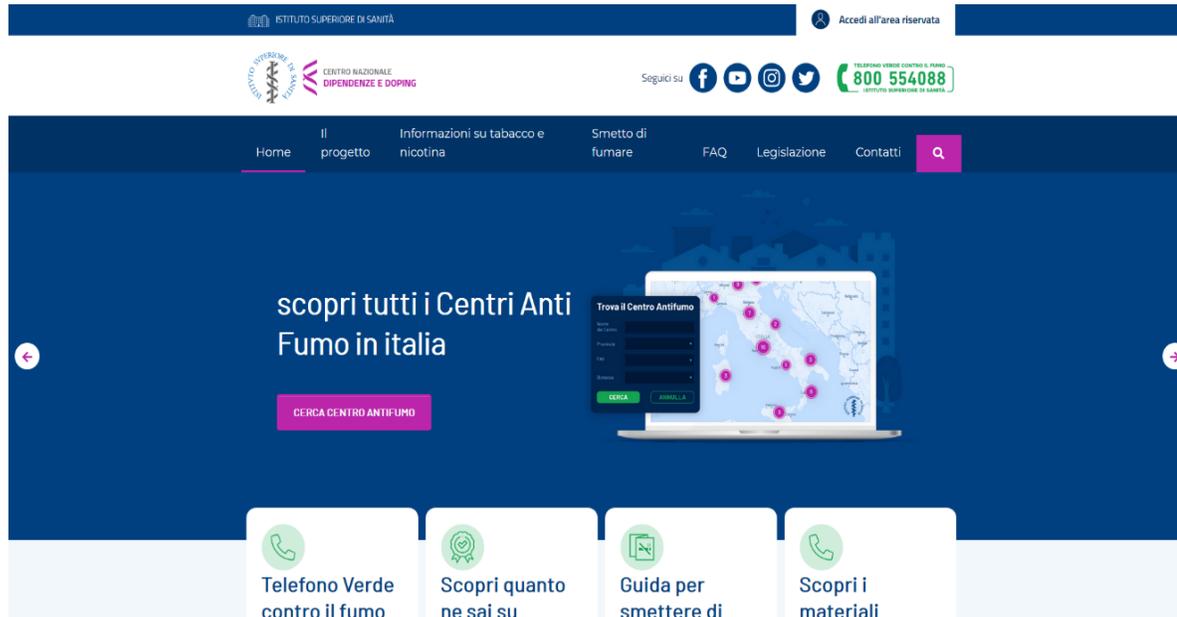
Familiari



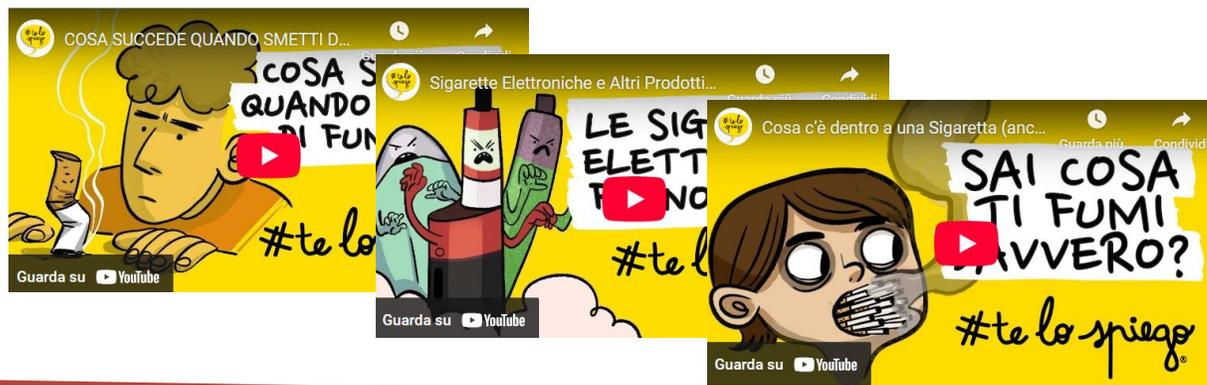
TVF: motivo telefonata (2003-2024)



https://smettodifumare.iss.it



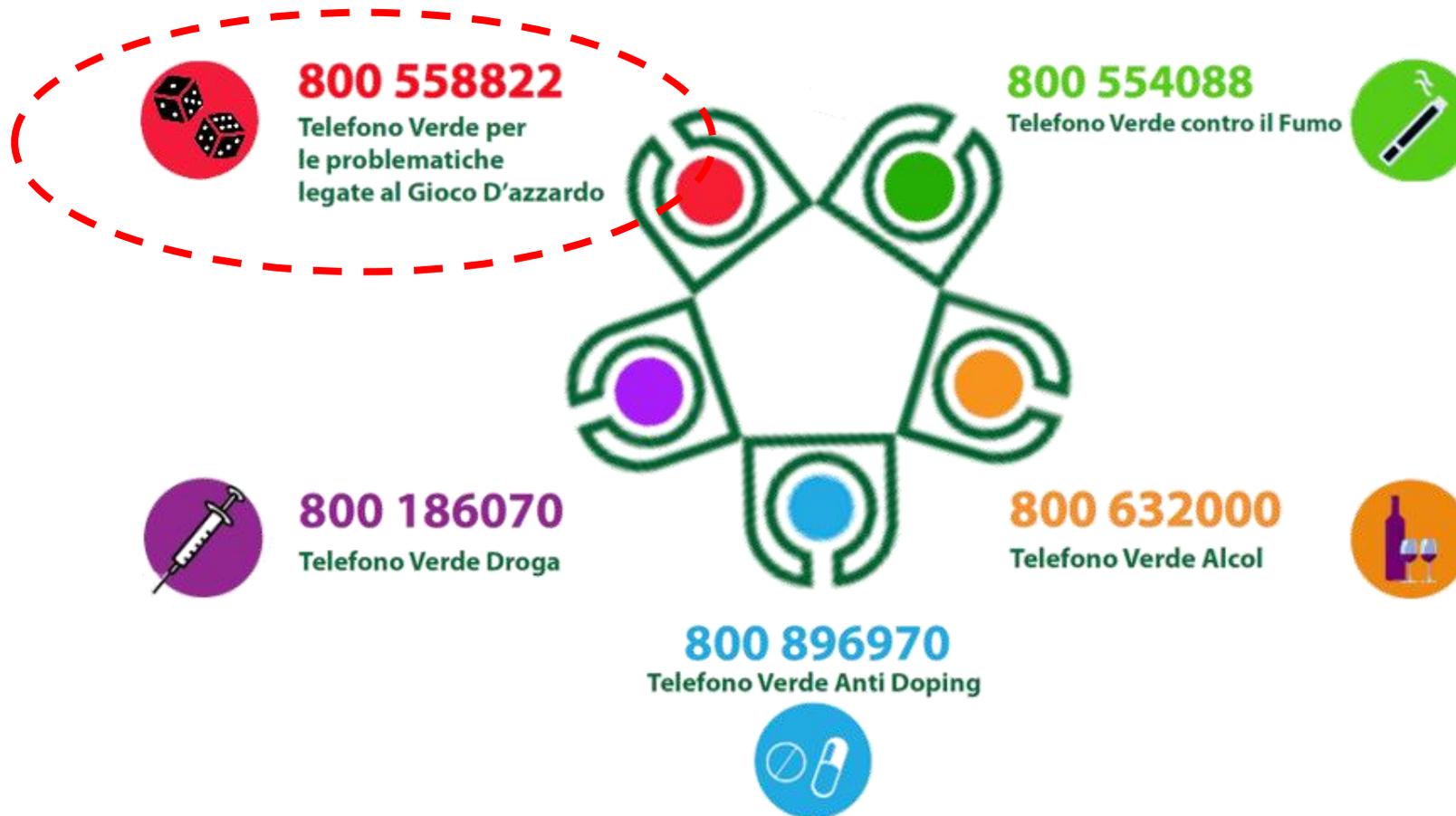
Se sei pronto a smettere e vuoi farlo in autonomia...



Aula Nitti-Bovet, Istituto Superiore di Sanità
Roma, 25 marzo 2025

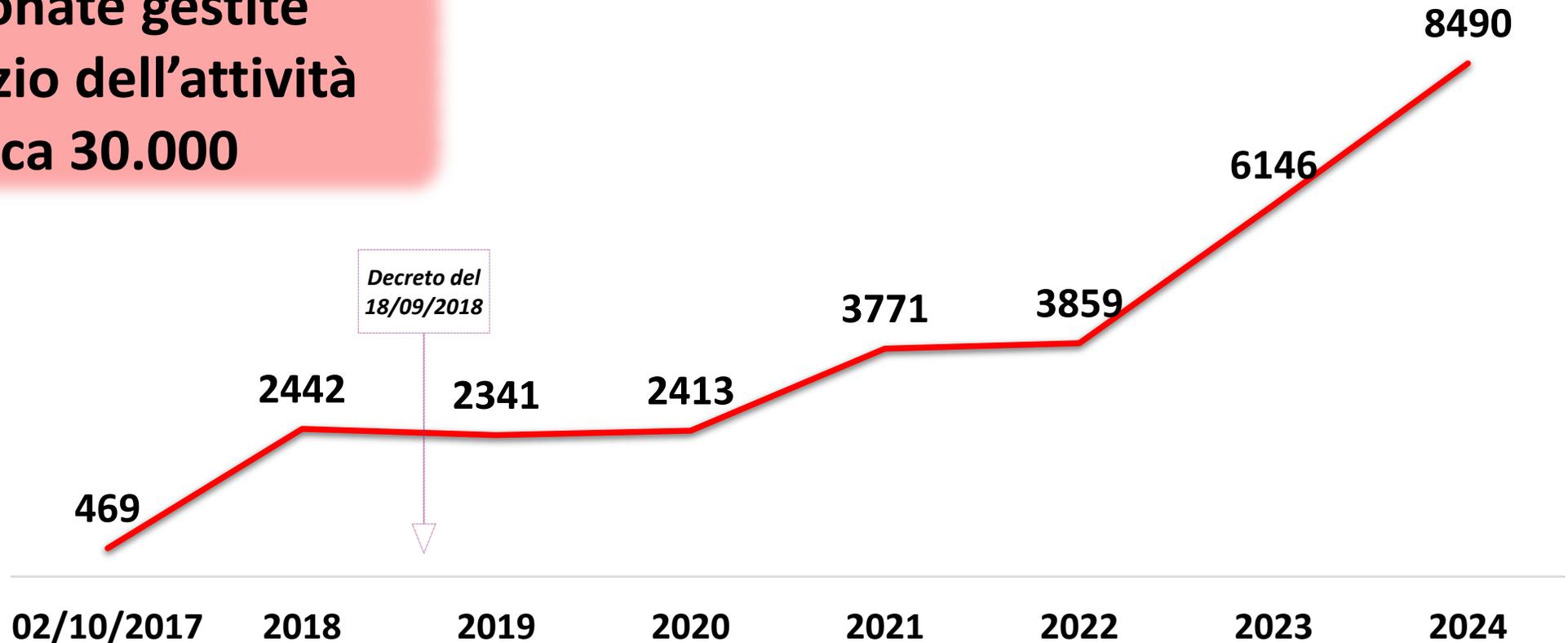
L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling in sanità pubblica

Telefono verde per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA)



TVNGA: trend delle telefonate

telefonate gestite
dall'inizio dell'attività
circa 30.000



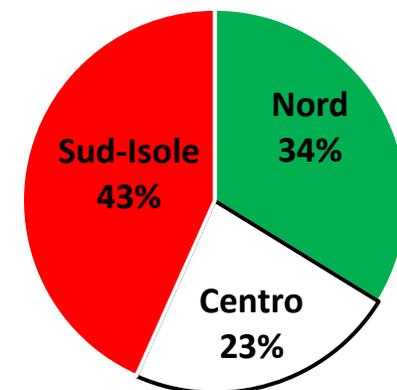
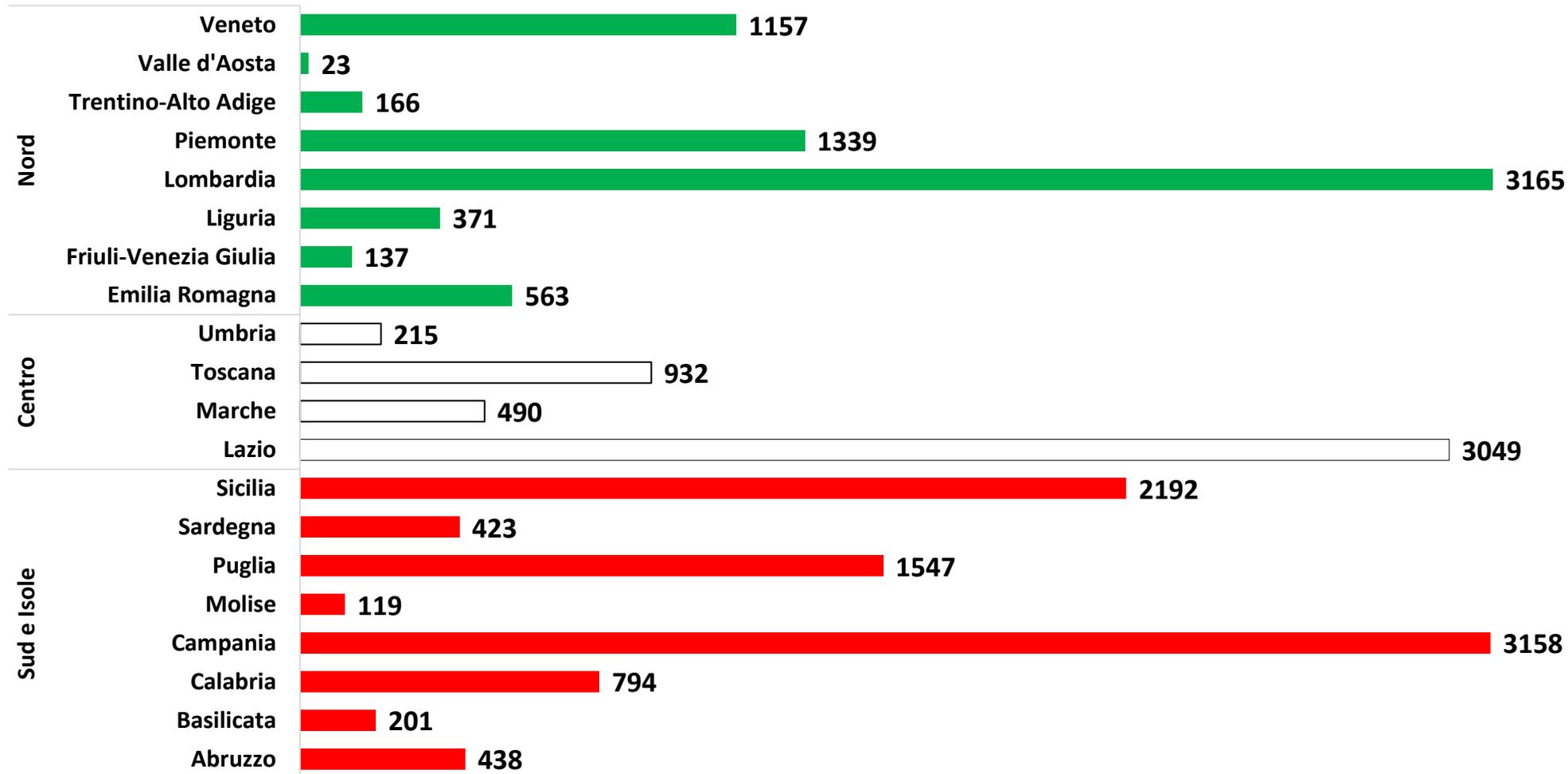
TVNGA: fonte del servizio

Decreto del
18/09/2018



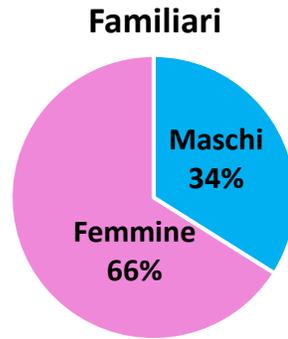
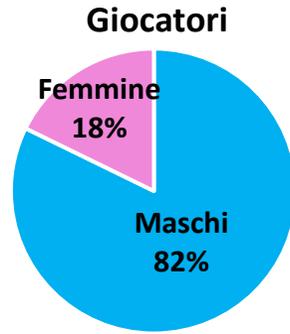
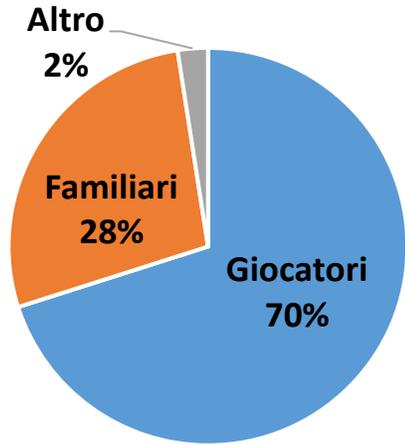
Fonti Servizio	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Familiare/amico	0,0%	1,1%	6,5%	3,5%	2,3%	1,9%	1,8%	1,1%
Professionisti di salute	1,2%	1,2%	1,0%	1,0%	0,8%	0,7%	0,4%	0,4%
Internet	11,1%	54,4%	72,8%	76,4%	81,6%	83,9%	93,0%	95,6%
TV/Radio	84,8%	38,2%	5,9%	0,4%	0,1%	0,2%	0,5%	0,3%
Materiale stampato	0,5%	0,7%	0,8%	0,2%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%
Riviste e quotidiani	1,8%	1,7%	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Operatore di gioco	0,0%	0,1%	0,4%	4,1%	1,7%	0,9%	0,5%	0,3%
"Prodotti di gioco"		0,2%	6,2%	10,5%	8,6%	6,7%	1,9%	1,6%
Luoghi di gioco	0,7%	2,4%	6,2%	3,7%	4,6%	5,6%	1,9%	0,8%

TVNGA: distribuzione regionale telefonate (2017-2024)

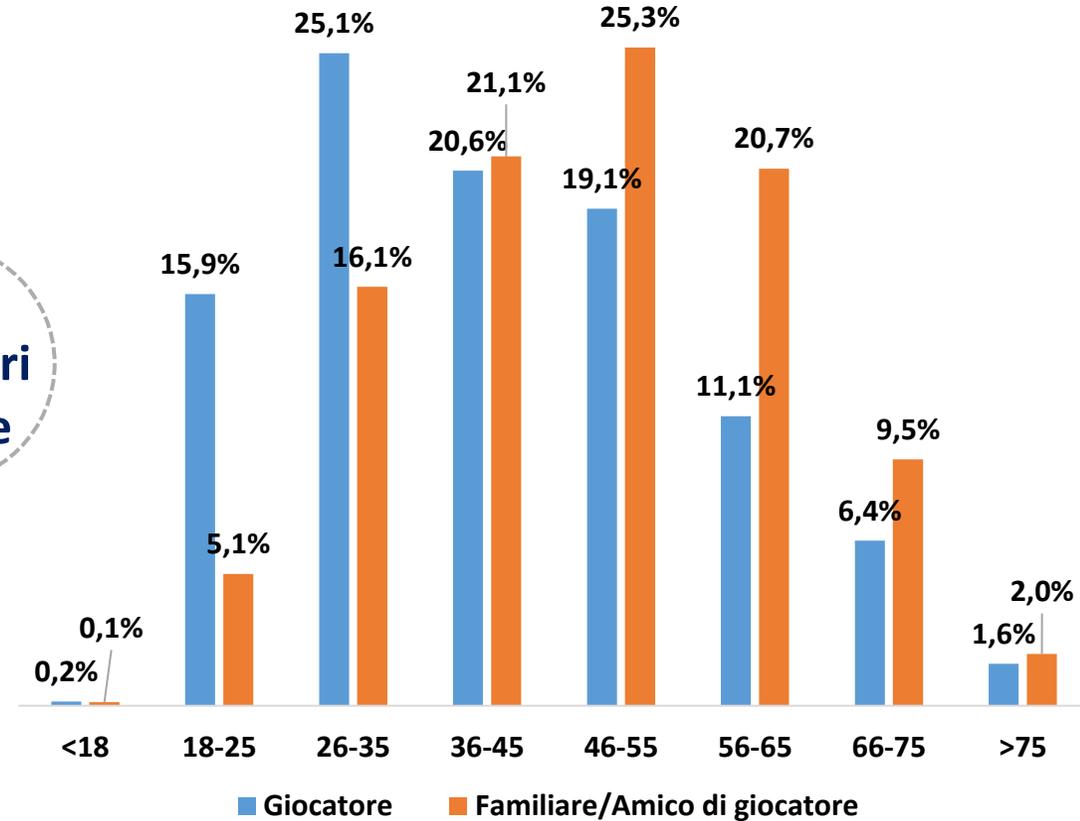
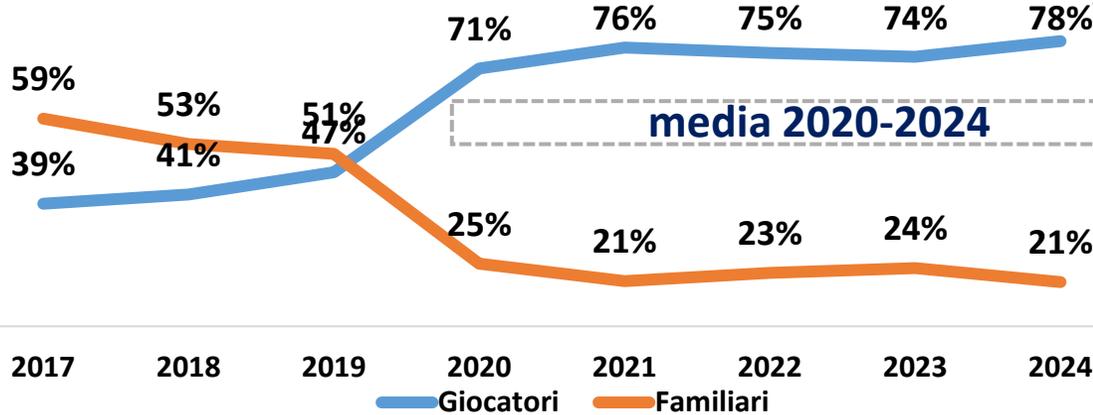


TVNGA: utenza per genere e fasce d'età

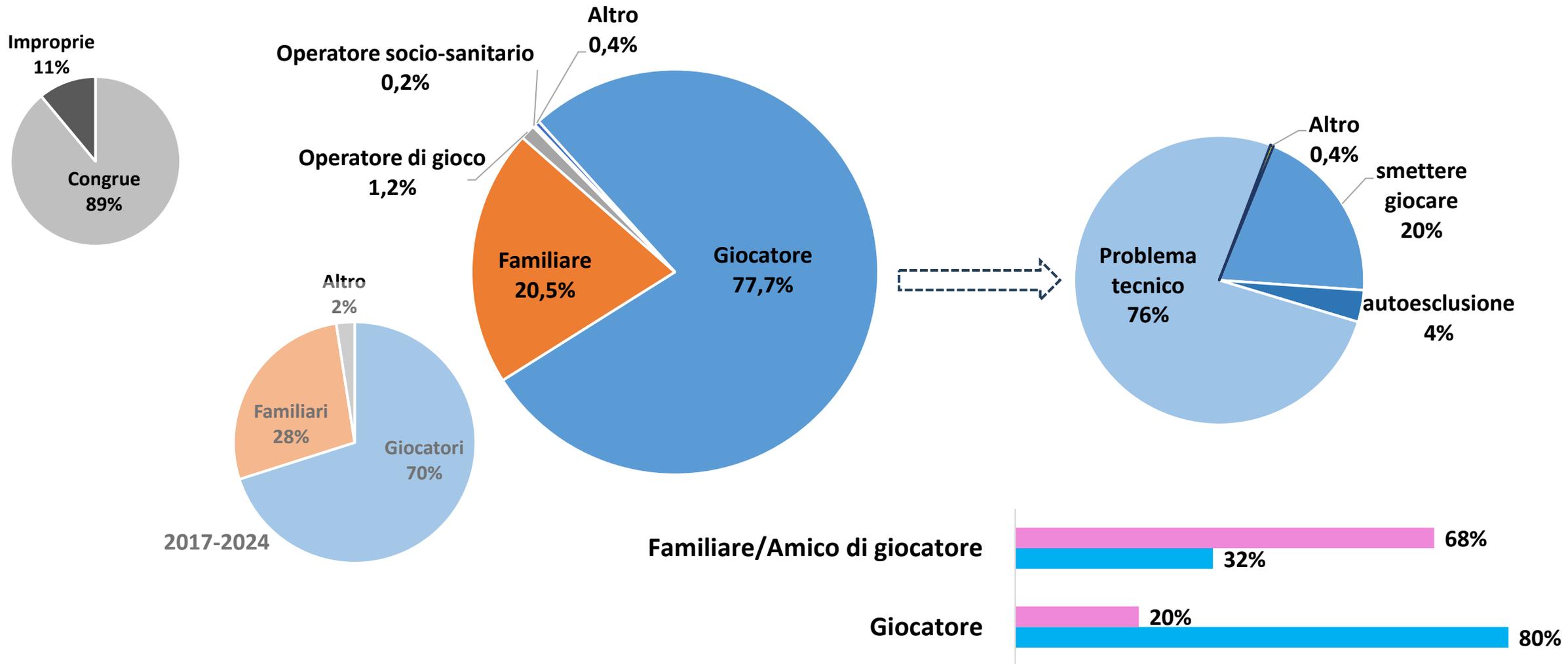
2017-2024



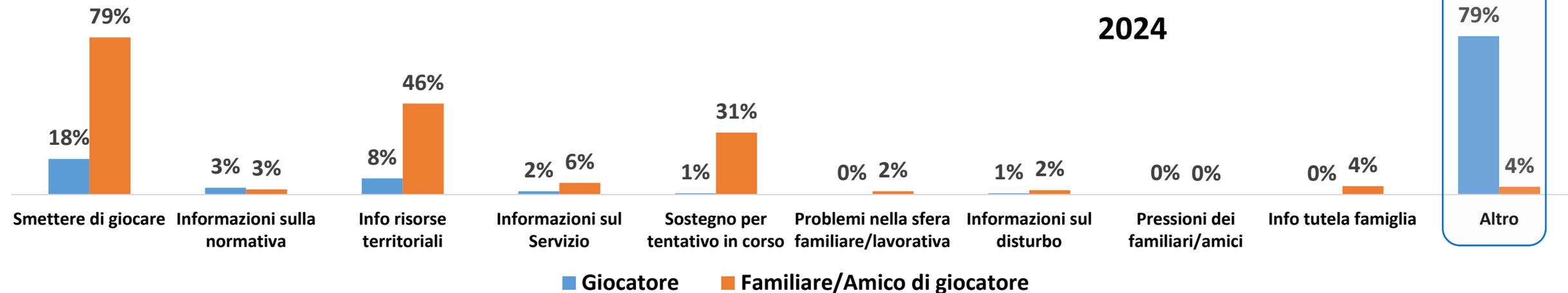
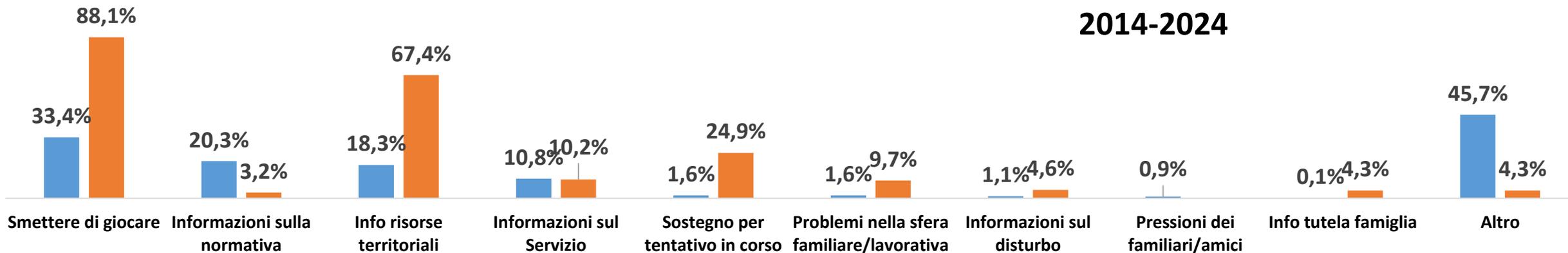
71%
giocatori
on-line



TVNGA: tipologia telefonate e gruppo utenza - 2024



TVNGA: motivo telefonata



https://usciredalgioco.iss.it

ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ Accedi all'area riservata

Seguici su      **TELEFONO VERDE NAZIONALE**
800 558822
PROBLEMATICHE GIOCO D'AZZARDO

Home Il progetto Mi informo Uscire dal gioco FAQ Contatti

Scopri tutti i Centri per la cura del disturbo da gioco d'azzardo in Italia

Trova il Centro GA

CERCA CERCA CENTRO GA

Se hai 18 anni o più **SCOPRI DI PIÙ**

Se hai meno di 18 anni **SCOPRI DI PIÙ**

Telefono Verde
E un servizio di counselling

Osservatorio GA Ministero

Test di autovalutazione

#NONSKIPPARE PROBLEMA

Valuta la tua dipendenza...

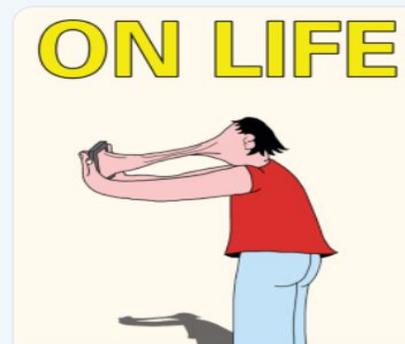
News

Archivio News >



18/03/2025

Convegno "L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling in sanità pubblica"



10/09/2024

"L'iperconnessione e l'influenza dei social media sui giovani" un progetto



27/06/2024

Monitoraggio della pratica del gioco d'azzardo nella popolazione scolastica 14 - 17 anni

Aula Nitti-Bovet, Istituto Superiore di Sanità
Roma, 25 marzo 2025

L'intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling in sanità pubblica

Telefono Verde Alcol (TVA)



800 558822

Telefono Verde per
le problematiche
legate al Gioco D'azzardo

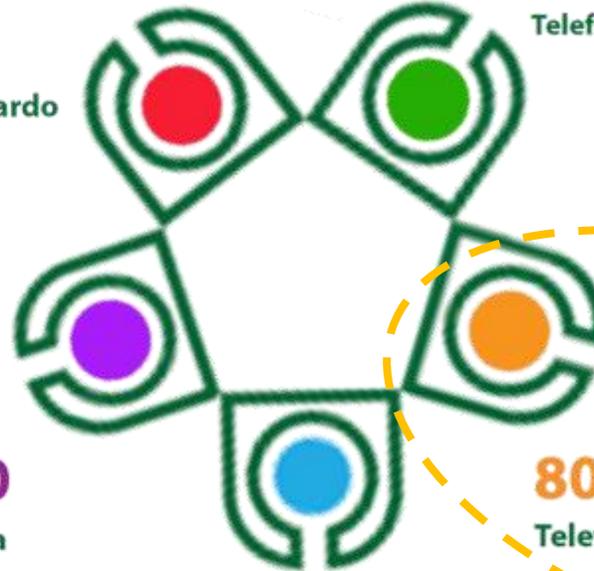
800 554088

Telefono Verde contro il Fumo



800 186070

Telefono Verde Droga



800 632000

Telefono Verde Alcol



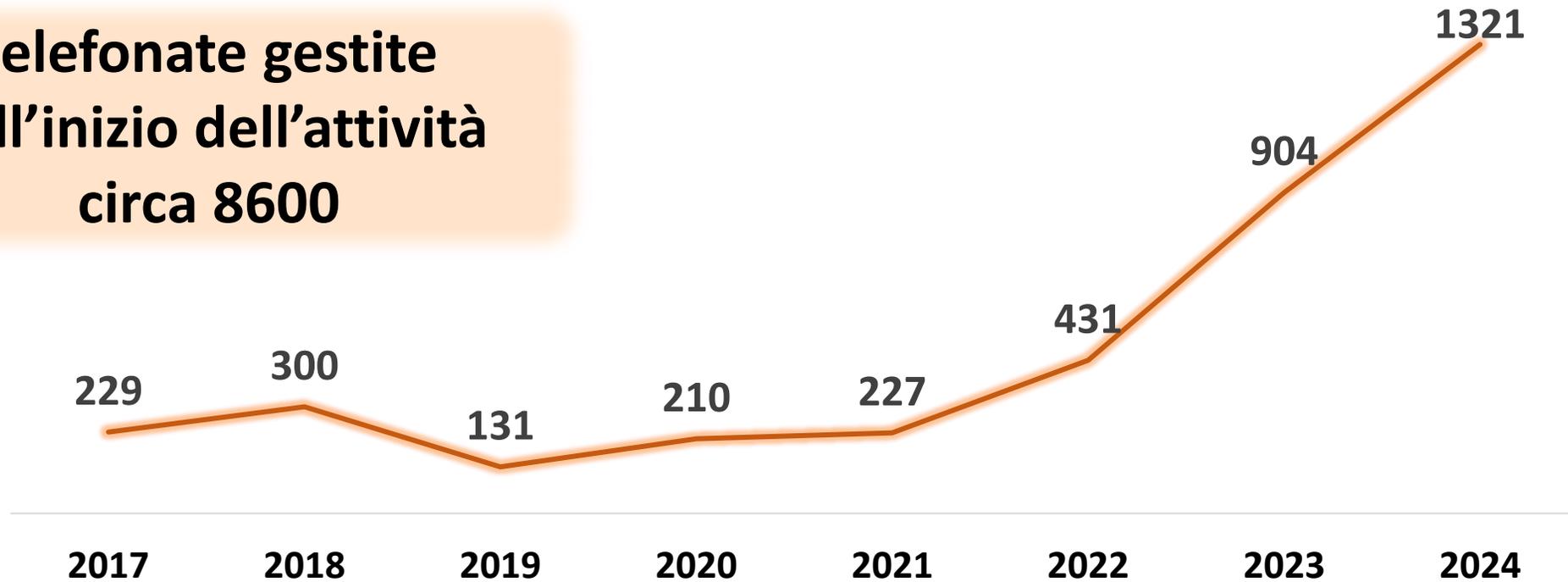
800 896970

Telefono Verde Anti Doping

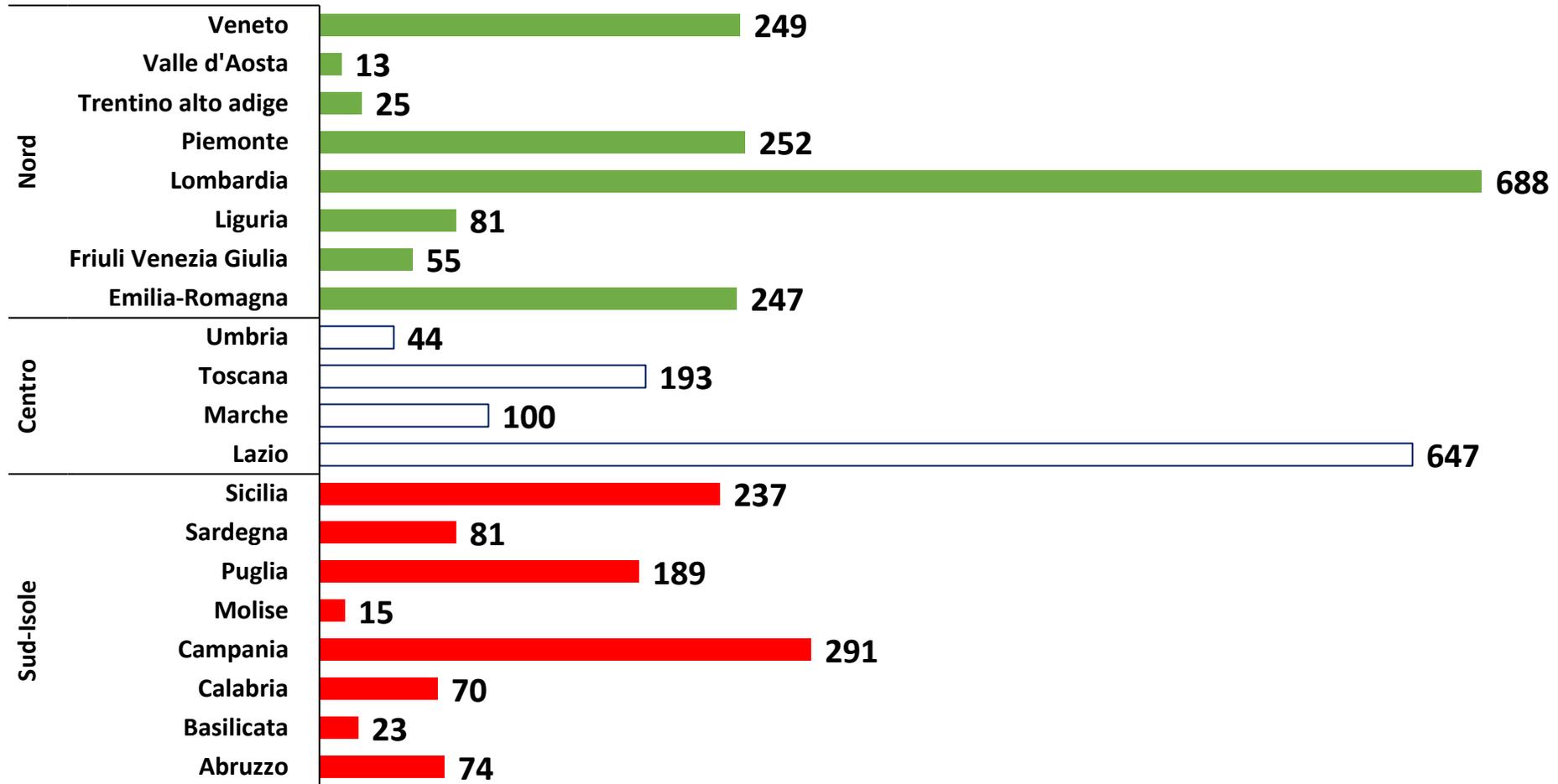


TVA: trend delle telefonate

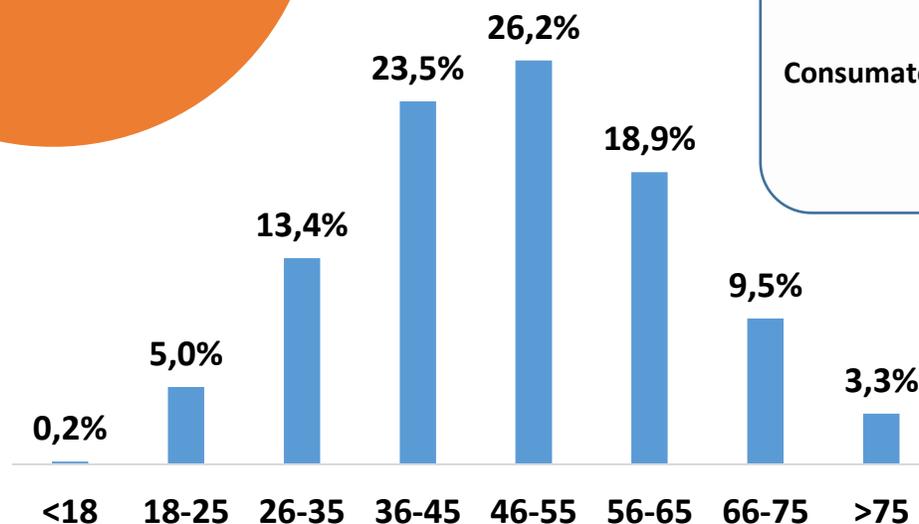
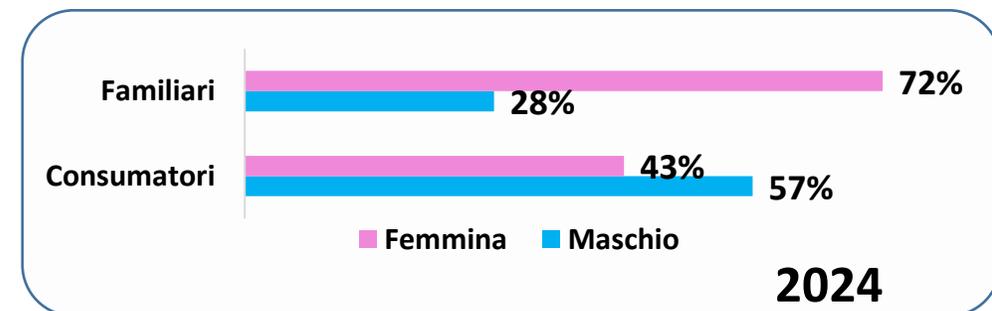
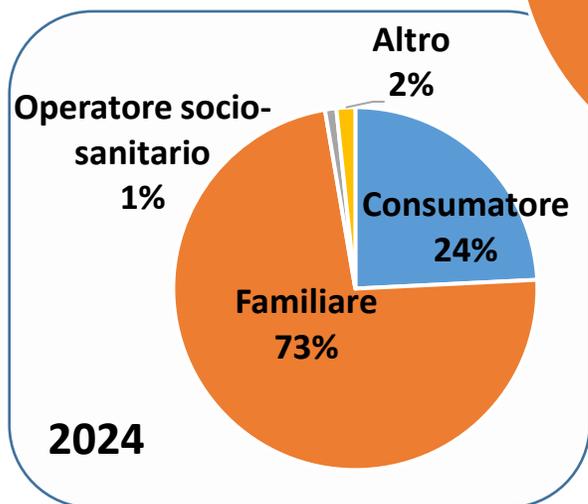
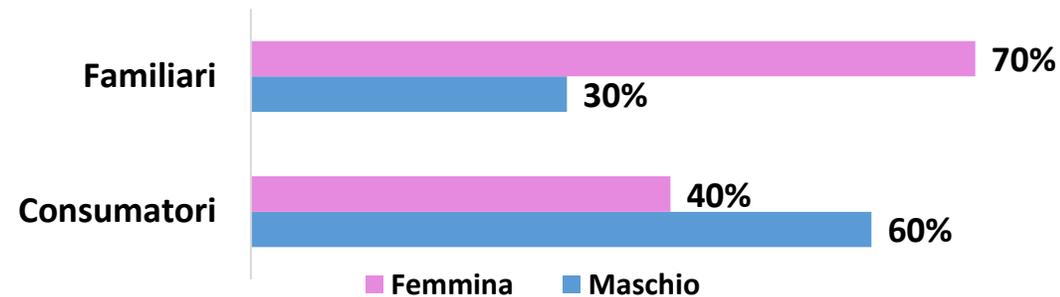
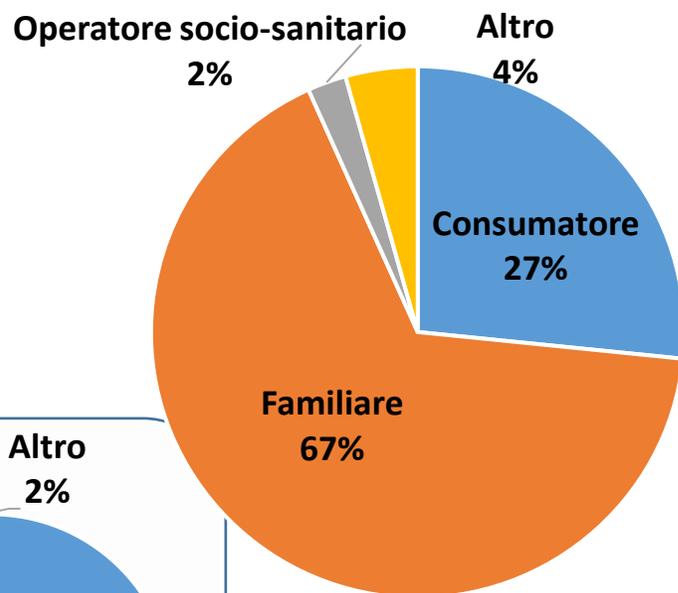
telefonate gestite
dall'inizio dell'attività
circa 8600



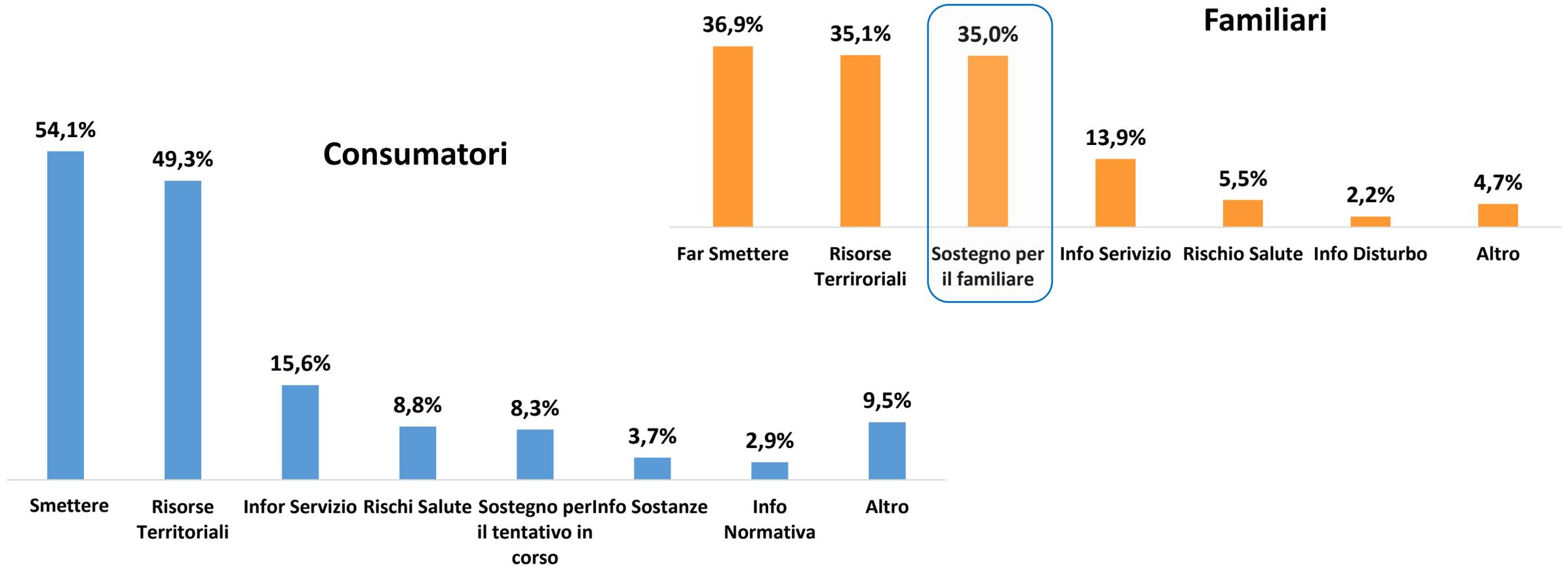
TVA: distribuzione regionale telefonate (2017-2024)



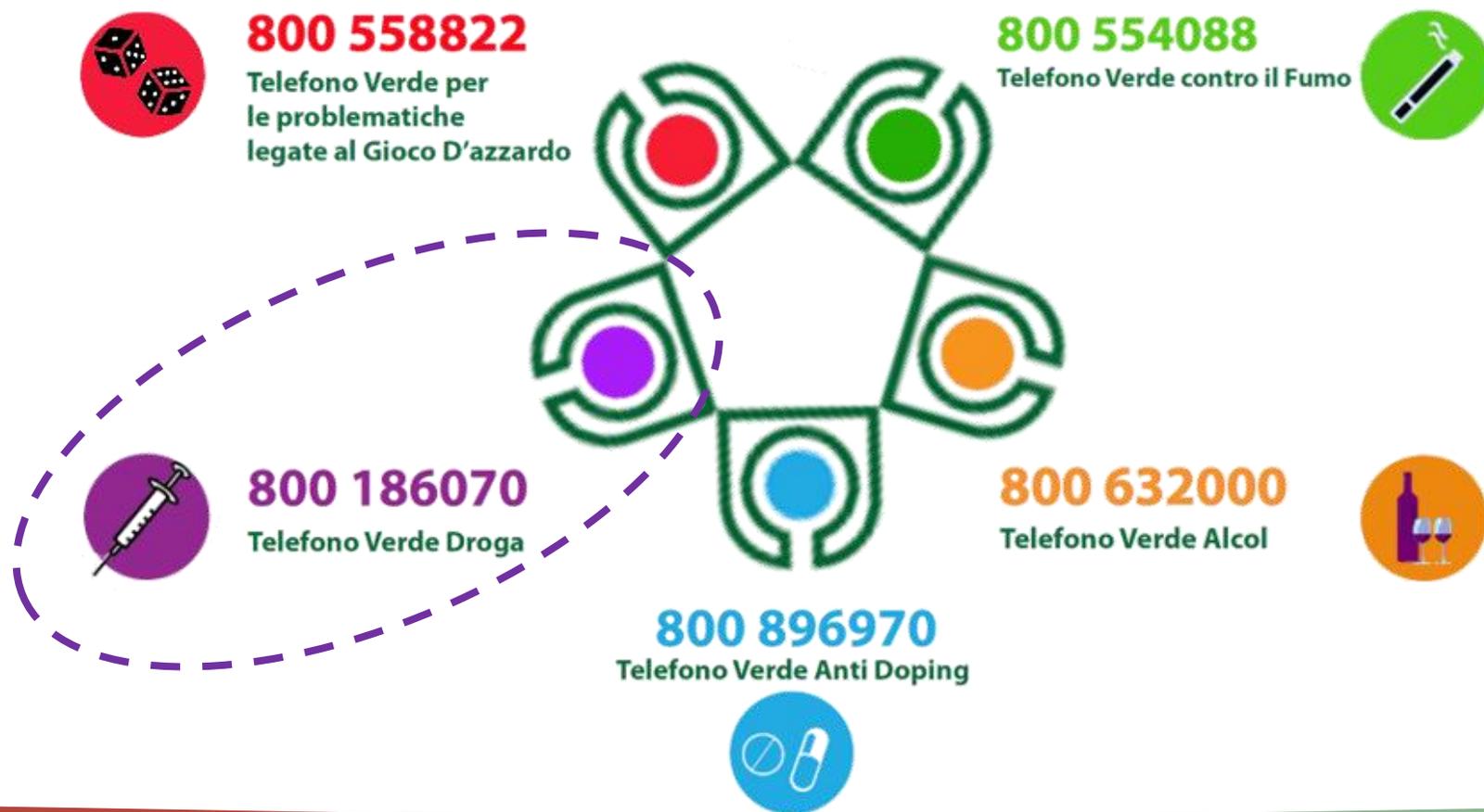
TVA: utenza per genere e fasce d'età (2017-2024)



TVA: motivo telefonata (2017-2024)

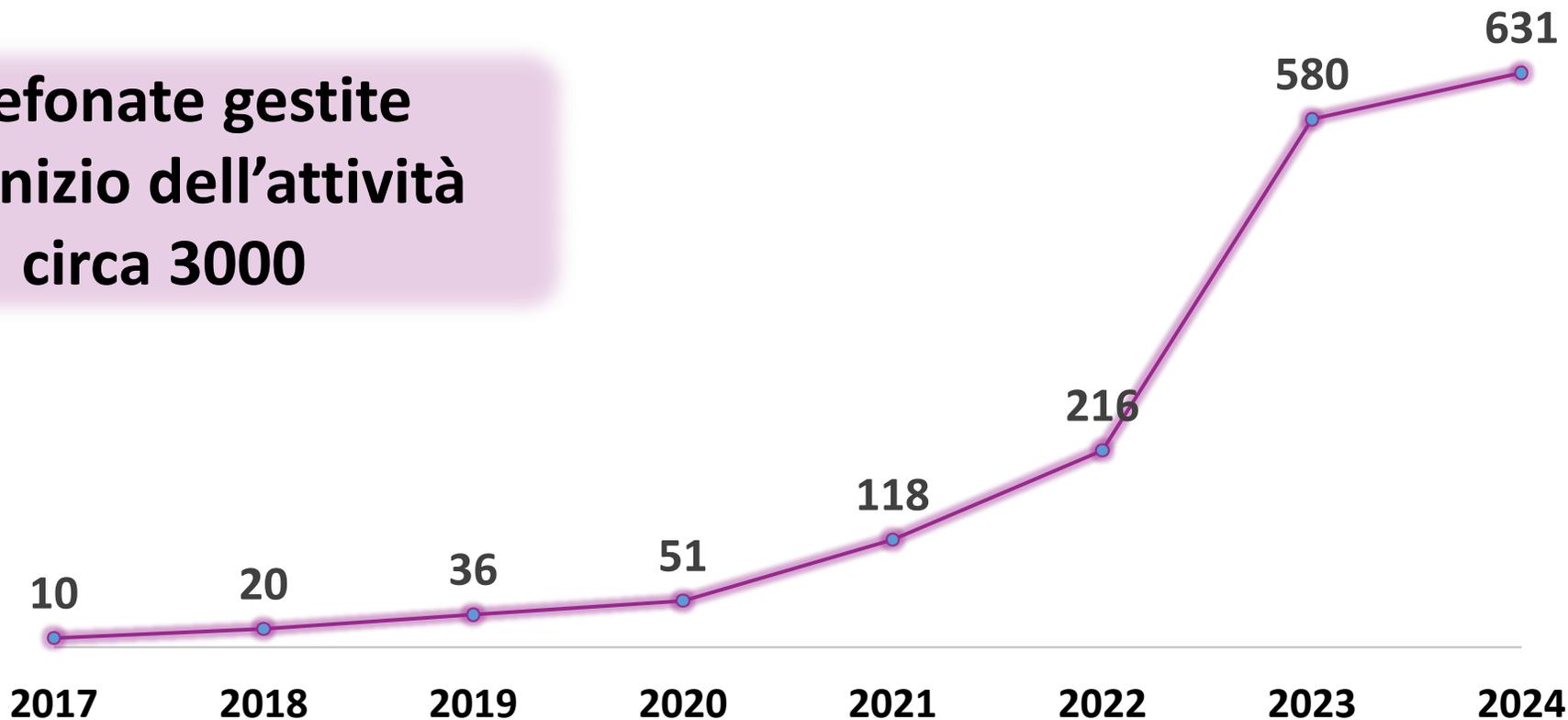


Telefono verde droga (TVD)

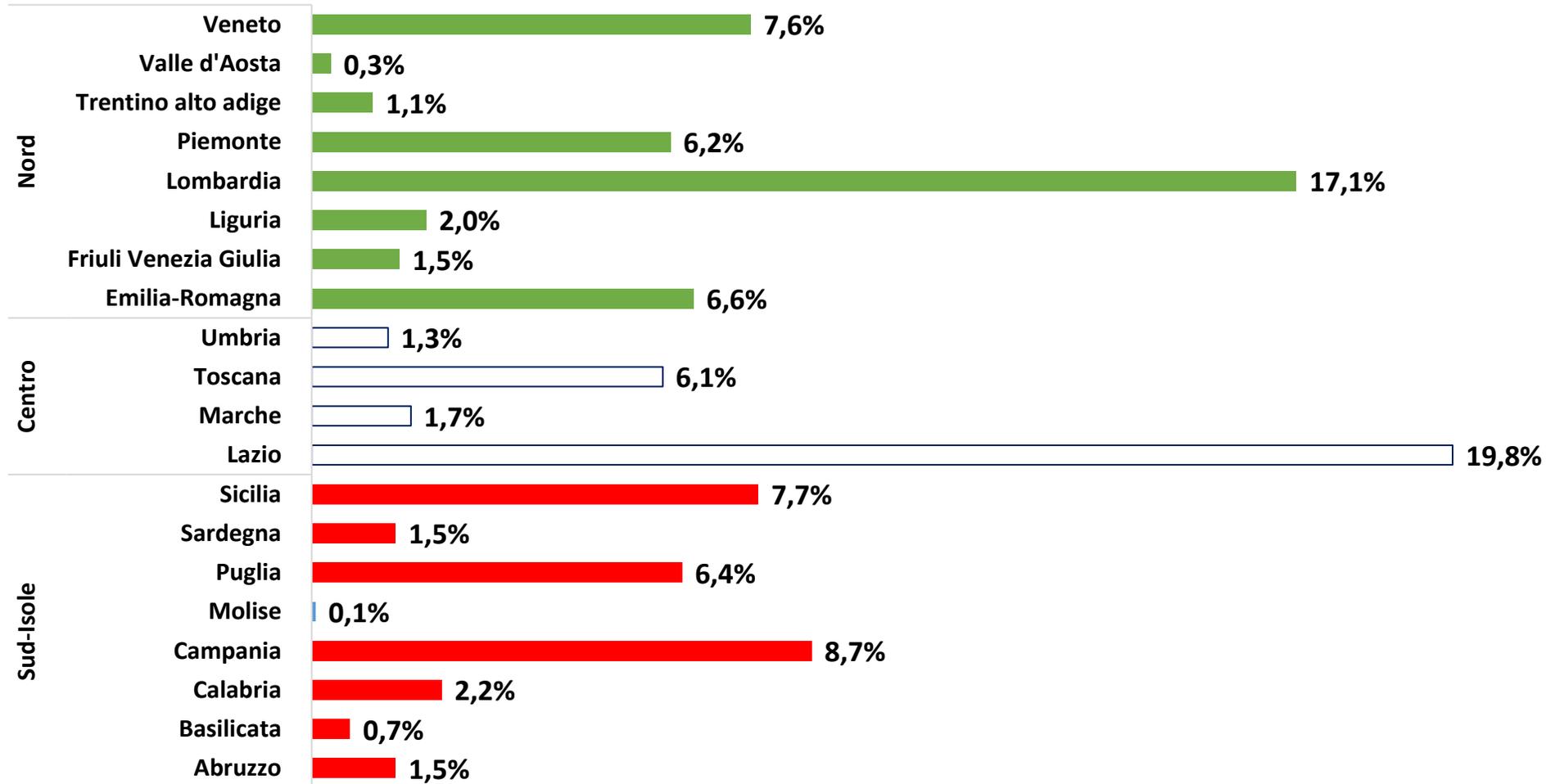


TVD: trend delle telefonate

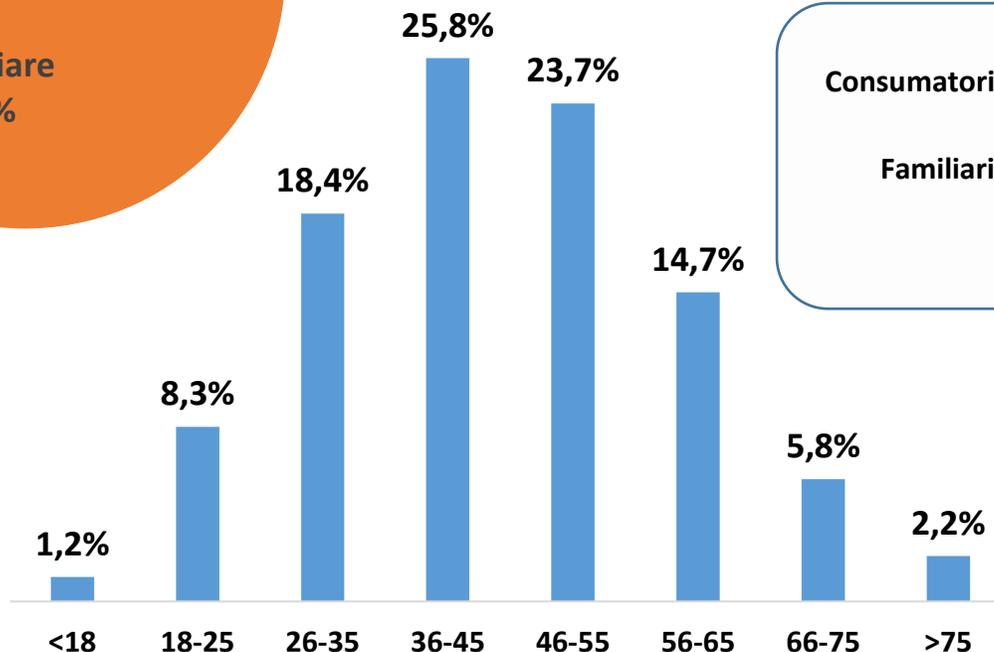
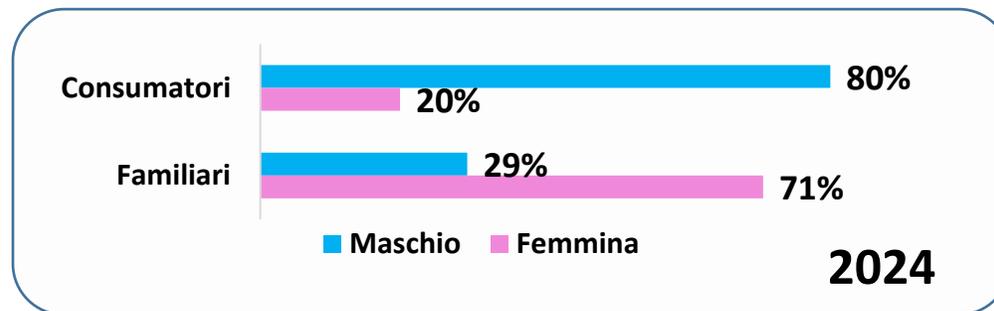
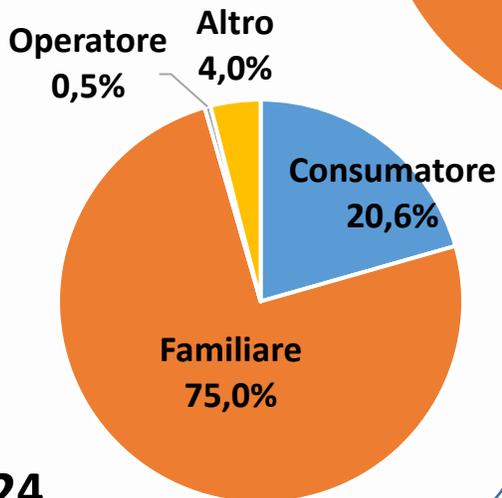
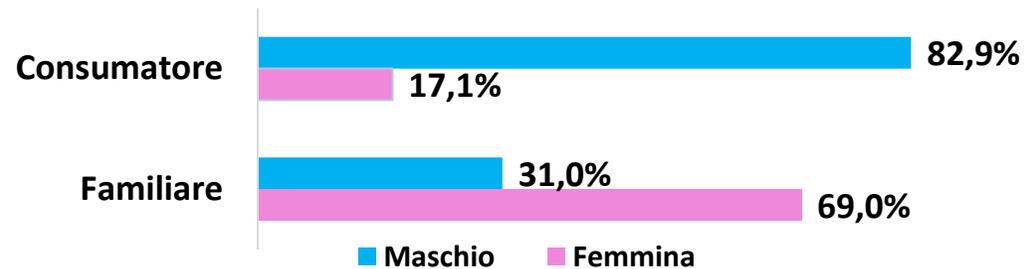
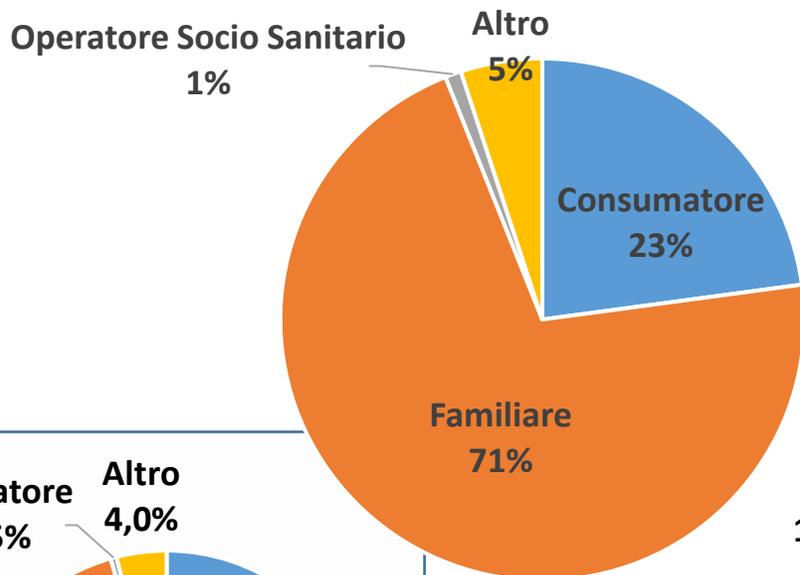
telefonate gestite
dall'inizio dell'attività
circa 3000



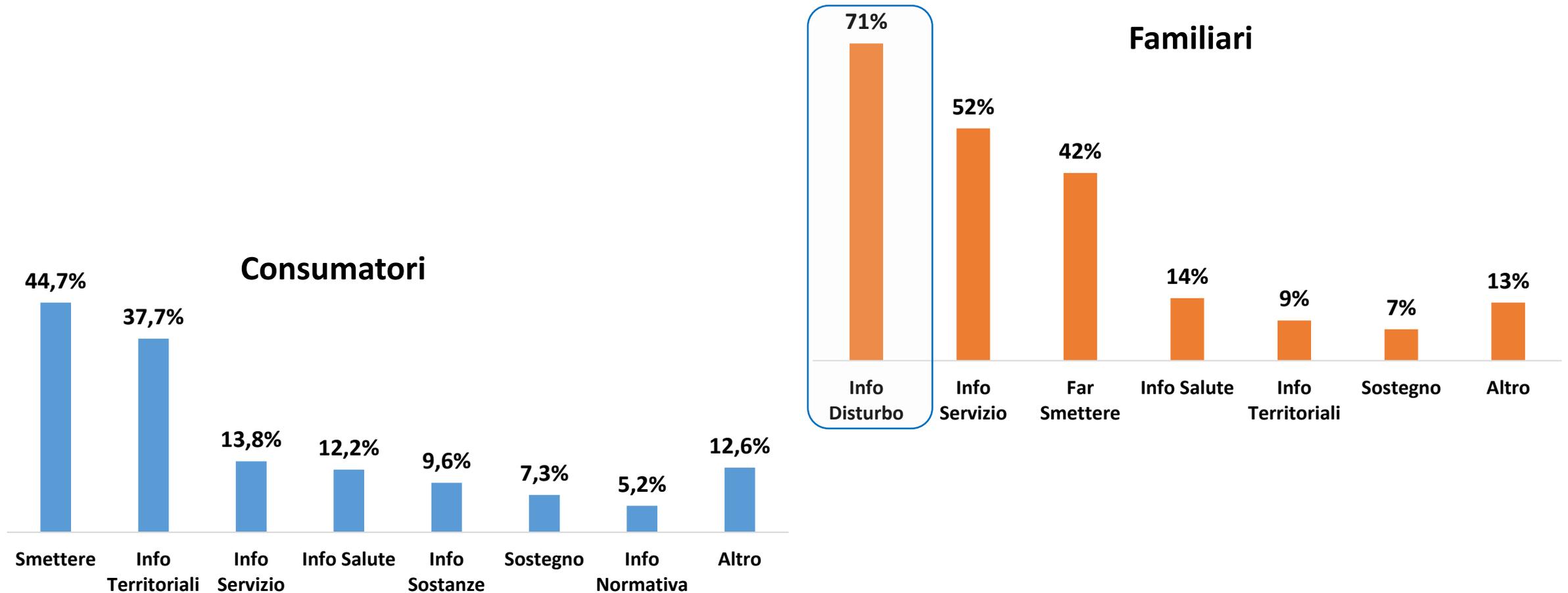
TVD: distribuzione regionale telefonate (2017-2024)



TVD: utenza per genere e fasce d'età (2017-2024)



TVD: motivo telefonata (2017-2024)



Telefono Verde Anti-Doping (TVAD)



800 558822

Telefono Verde per
le problematiche
legate al Gioco D'azzardo

800 554088

Telefono Verde contro il Fumo

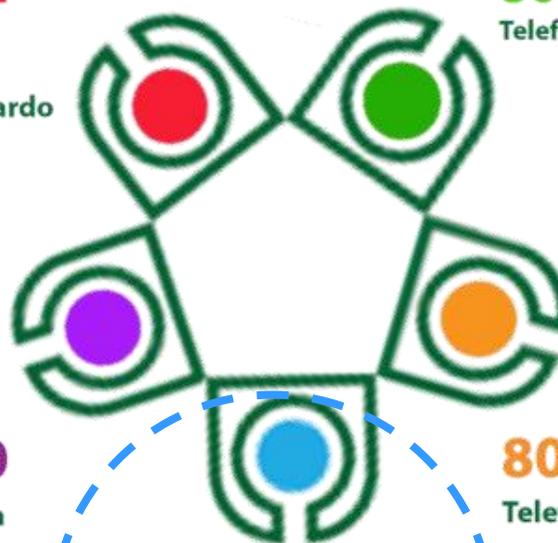


800 186070

Telefono Verde Droga

800 632000

Telefono Verde Alcol

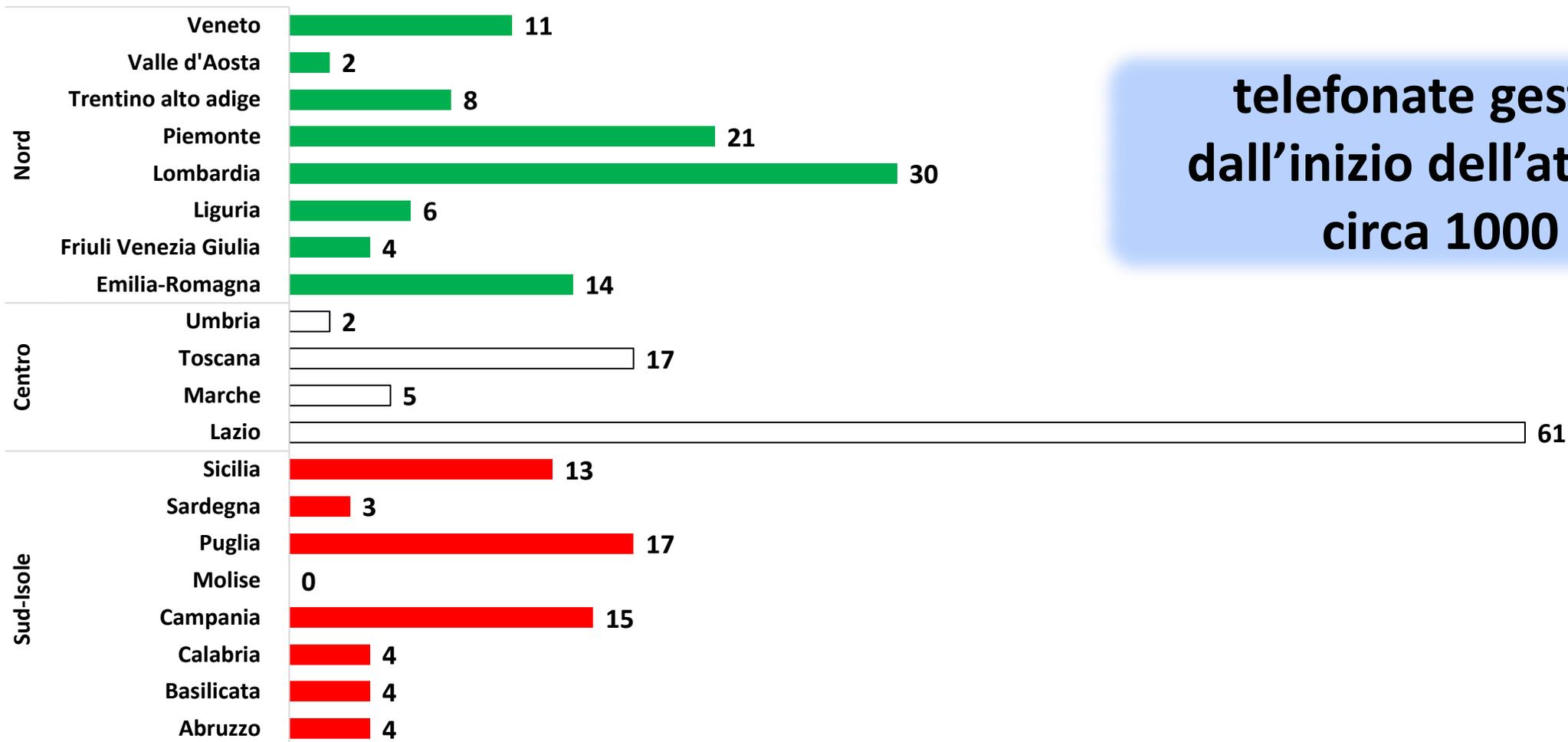


800 896970

Telefono Verde Anti Doping

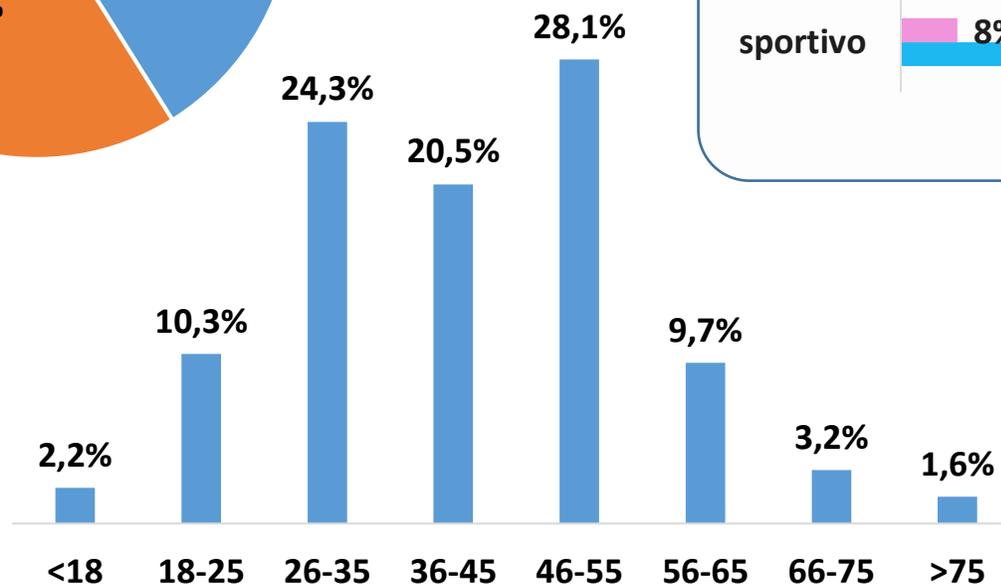
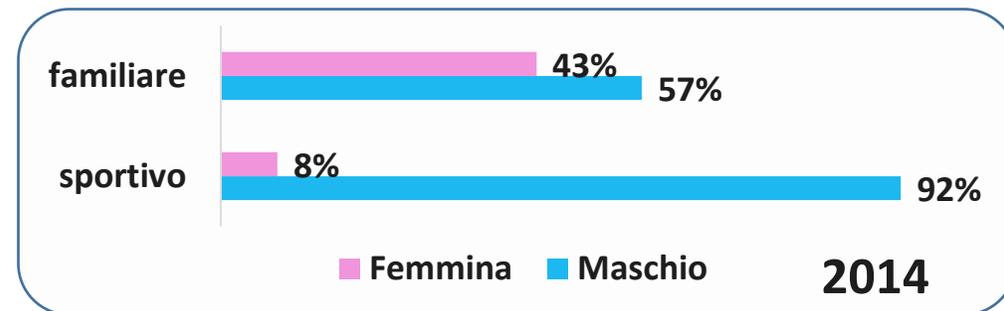
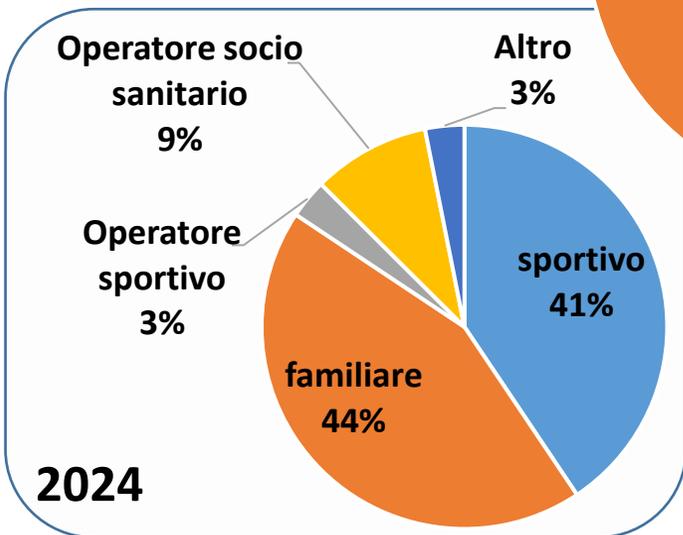
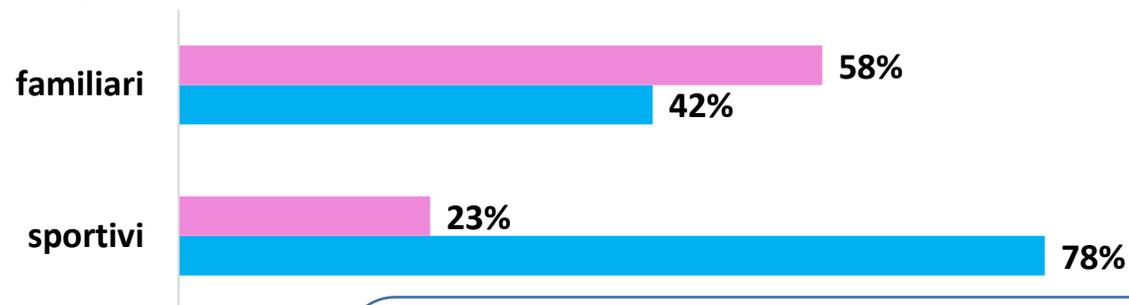
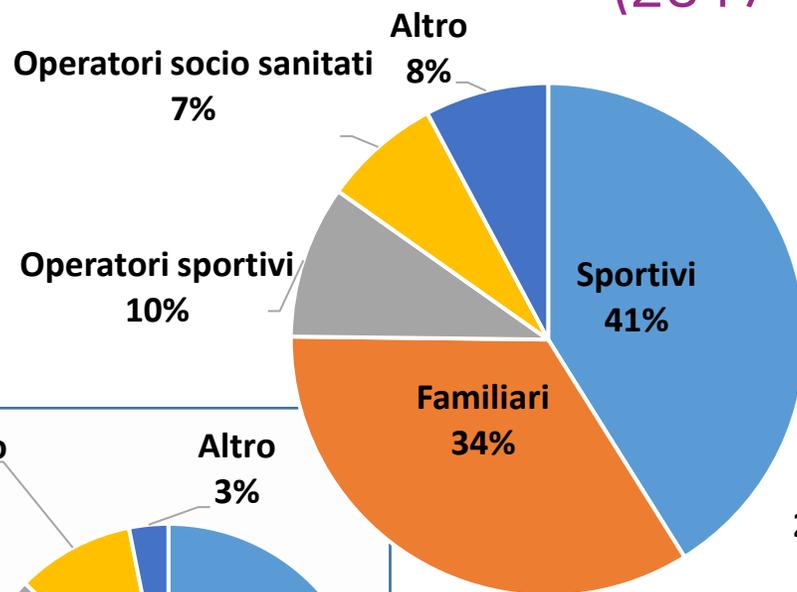


TVAD: distribuzione regionale telefonate (2017-2024)

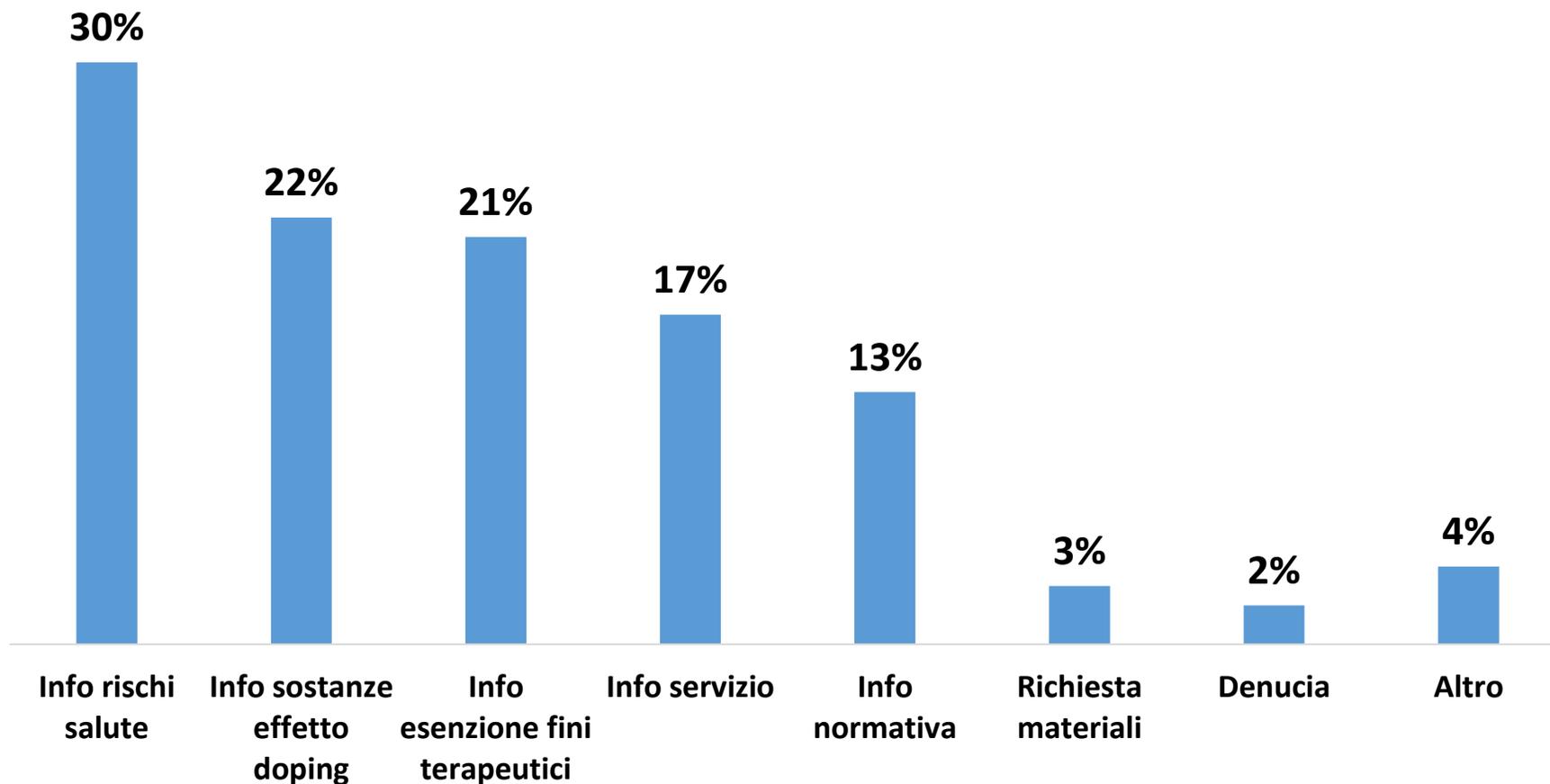


**telefonate gestite
dall'inizio dell'attività
circa 1000**

TVAD: utenza per genere e fasce d'età (2017-2024)



TVAD: motivo telefonata (2017-2024)



Ringrazio i colleghi del Servizio Telefoni Verdi Dipendenze e Doping



GRAZIE!

telefono.dipendenze@iss.it - tvdiplis@iss.it