

## Telefono Verde Droga 800 186070

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

Denominazione servizio	<b>Telefono Verde Droga (TVD) 800 18.60.70</b>
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 Équipe di psicologi esperti nella tematica e nell'intervento di counselling Servizio di informazioni al cittadino Servizio di Counselling Telefonico per il contrasto all'uso di droghe.
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato il consulente favorisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'individuazione e definizione delle esigenze dell'utente</li> <li>• il riconoscimento di risorse personali, familiari e territoriali</li> <li>• l'individuazione di una gamma di possibili soluzioni del problema evidenziato</li> <li>• la scelta e l'adozione di strategie adeguate per l'utente</li> </ul>
Tipologia di utenza	Popolazione generale e in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• persone con problematiche legate al consumo di sostanze d'abuso e loro familiari</li> <li>• operatori socio-sanitari per collaborazioni finalizzate alla promozione di stili di vita sani</li> <li>• istituzioni pubbliche e private per interventi di prevenzione e promozione della salute</li> </ul>

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	<p><b>Telefonica</b></p> <p>Il telefono verde 800 18.60.70 è contattabile gratuitamente da numero fisso o cellulare da persone presenti sul territorio nazionale.</p> <p>Il Servizio è disponibile nei giorni feriali, dalle ore 10.00 alle ore 16.00</p> <p>Un servizio di messaggeria vocale automatica è sempre attivo e fornisce informazioni sul servizio</p>	<p>Numero telefonate evase</p> <p>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</p>	100%

## Telefono Verde Droga 800 186070

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

		E-mail <a href="mailto:telefono.dipendenze@iss.it">telefono.dipendenze@iss.it</a> ; <a href="mailto:osservatorio.fad@iss.it">osservatorio.fad@iss.it</a> ; <a href="mailto:tvdiplis@iss.it">tvdiplis@iss.it</a>	Numero e-mail relative al Telefono Verde Alcol evase	100%
Tempestività	Tempestività	1 linea telefonica dedicata	Risposta immediata oppure attesa con messaggio di cortesia	In tempo reale
		<a href="mailto:telefono.dipendenze@iss.it">telefono.dipendenze@iss.it</a> ; <a href="mailto:osservatorio.fad@iss.it">osservatorio.fad@iss.it</a> ; <a href="mailto:tvdiplis@iss.it">tvdiplis@iss.it</a>	Le email sono evase il giorno stesso o comunque nell'arco di pochi giorni	Alta tempestività
Trasparenza	Responsabile e personale di contatto	<b>Responsabile:</b> Sul sito web dell'ISS ( <a href="http://www.iss.it/cndd">www.iss.it/cndd</a> ) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio. <b>Personale dedicato:</b> gruppo multidisciplinare psicologi, tossicologi, farmacologi, epidemiologi. <b>Front-office:</b> psicologi e personale specializzato. <b>Back-office:</b> 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 <a href="http://www.iss.it/numeri-verdi">www.iss.it/numeri-verdi</a> e nella messaggeria vocale del Telefono Verde Droga	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%

## Telefono Verde Droga 800 186070

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

<b>Efficacia</b>	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 TVD, inoltre, orienta verso i servizi territoriali per le dipendenze e verso associazioni di auto e mutuo aiuto . Durante la telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, relative all'utenza.	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%