

## Telefono Verde contro il Fumo 800 554088

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

Denominazione servizio	<b>Telefono Verde contro il Fumo (TVF) 800 55.40.88</b>
Dipartimento /Centro Nazionale	Centro Nazionale Dipendenze e Doping
Caratteristiche del servizio erogato	Telefono Verde Servizio Nazionale, Anonimo, 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 sulle problematiche legate all'uso dei prodotti del tabacco e della nicotina Servizio di Counselling Telefonico reattivo e proattivo per smettere di fumare
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato il consulente offre informazioni e favorisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'individuazione e la definizione delle esigenze e dei problemi portati dall'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>• fumatori e loro familiari per informarli sugli effetti sulla salute causati dal fumo attivo e passivo ed indirizzarli e sostenerli nel percorso per smettere di fumare o cessare l'uso di nicotina</li> <li>• ex-fumatori per trovare un sostegno per affrontare eventuali momenti di crisi</li> <li>• non fumatori per indicare le strategie di tutela dal fumo passivo</li> <li>• operatori socio-sanitari per collaborazioni finalizzate alla promozione della salute</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	<u>Telefonica</u> Il telefono verde 800 55.40.88 è contattabile gratuitamente da numero fisso o cellulare da persone presenti sul territorio nazionale. Il Servizio è disponibile nei giorni feriali, dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Un servizio di messaggeria vocale automatica è sempre attivo e fornisce informazioni sul servizio e rimanda alla piattaforma smettodifumare.iss.it	Numero telefonate evase 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	100%

## Telefono Verde contro il Fumo 800 554088

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:smettodifumare@iss.it">smettodifumare@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 email relative al Telefono Verde contro il Fumo evase	100%
Tempestività	Tempestività	5 linee telefoniche dedicate	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:smettodifumare@iss.it">smettodifumare@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 dell'attività svolta).	Informazioni sempre aggiornate sul sito dell'ISS	100%
	Procedura di contatto	Disponibile sui siti web <a href="http://www.iss.it/numeri-verdi">www.iss.it/numeri-verdi</a> e <a href="http://smettodifumare.iss.it">smettodifumare.iss.it</a> e nella messaggeria vocale del Telefono Verde contro il Fumo	Aggiornamento immediato e costante delle eventuali variazioni delle procedure di contatto	100%
	Eventuali costi	Servizio gratuito per l'utente	Gratuità del servizio chiaramente riportata	100%

Efficacia	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%
		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.	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%

## Telefono Verde contro il Fumo 800 554088

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

	Compiutezza	Il TVF, inoltre, orienta verso i Centri Antifumo sul territorio. Nel corso della telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, relative all'utenza.		
--	-------------	--	--	--