

Telefono Verde Anti-Doping 800 896970

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

Denominazione servizio	Telefono Verde Anti-Doping 800 89.69.70 (TVAD)
Dipartimento/Centro Nazionale	Centro Nazionale Dipendenza e Doping
Caratteristiche del servizio erogato	Numero Verde Servizio Nazionale, Anonimo, Gratuito per l'utente Attivo dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Servizio di Counselling Telefonico sulle problematiche legate al fenomeno doping.
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato gli operatori: <ul style="list-style-type: none"> • sensibilizzano agli effetti sulla salute causati dall'uso di sostanze vietate per doping, dall'uso e/o abuso di sostanze farmacologicamente attive non vietate per doping e dall'uso/misuso di integratori alimentari • promuovono la cultura della tutela della salute per prevenire e ridurre il fenomeno del doping e favorire uno stile di vita sano.
Tipologia di utenza	Popolazione generale e in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • atleti • giovani sportivi • operatori sportivi e socio-sanitari

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato (*)
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefonica Il numero verde 800 89.69.70 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.	Numero telefonate evase Tutte le chiamate in entrata sul numero verde 800 89.69.70 sono gestite centralmente e accedono al servizio di messaggeria vocale automatica. La messaggeria vocale è sempre attiva e fornisce informazioni sugli orari e giorni di apertura del servizio, sulle eventuali "attese" prima della risposta dell'operatore nel caso in cui tutte le linee fossero contemporaneamente occupate, su momentanee non disponibilità del Servizio (es. per problemi tecnici).	100%
		Gli utenti possono contattare il servizio anche tramite email all'indirizzo di posta elettronica: telefono.dipendenze@iss.it oppure dell'Osservatorio Fumo, Alcol e Droga (OssFAD) dell'ISS: osservatorio.fad@iss.it	Numero e-mail evase	100%

Telefono Verde Anti-Doping 800 896970

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

Tempestività	Tempestività	Risposta telefonica immediata	Le richieste sono evase nel corso della telefonata	In tempo reale
		I tempi della risposta alle e-mail sono variabili	Le richieste possono essere evase il giorno stesso dell'arrivo o comunque in tempi brevi.	Alta tempestività
Trasparenza	Responsabile e personale di contatto	<p>Responsabile: Sul sito web dell'ISS (www.iss.it) e dell'OssFAD (https://ofad.iss.it) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio.</p> <p>Personale dedicato: Presso il servizio è impegnato un gruppo di lavoro multidisciplinare: psicologi esperti in materia, tossicologi, farmacologi, epidemiologi.</p> <p>Front-office: psicologi e personale specializzato rispondono agli utenti che contattano il Servizio.</p> <p>Back-office: tutta l'équipe di lavoro svolge azioni propedeutiche all'attività di front-office e azioni di valutazione e monitoraggio dell'attività svolta.</p>	Informazioni sempre aggiornate sul sito OssFAD	100%
	Procedura di contatto	Disponibile sui siti web dell'ISS e dell'OssFAD e nella messaggeria vocale del Telefono Verde Anti-Doping	Aggiornamento immediato e costante delle eventuali variazioni delle modalità di contatto	100%
	Eventuali costi	Servizio gratuito per l'utente	Gratuità del servizio riportata chiaramente	100%
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del servizio	Rispetto degli orari di funzionamento, dell'anonimato, della gratuità per l'utente, della copertura nazionale, della metodologia di lavoro, delle consulenze fornite all'utenza.	100%

Telefono Verde Anti-Doping 800 896970

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

Efficacia	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 dagli operatori del Telefono Verde Anti-Doping è il counselling, metodologia per 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. Durante la telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, dell'utenza che contatta il servizio.	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%

(*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento: valore programmato per il 2018