

## 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 554088</b>  |
| Dipartimento /Centro Nazionale       | Centro Nazionale Dipendenze e Doping   |
| Caratteristiche del servizio erogato | Telefono Verde<br>Servizio Nazionale, Anonimo, Gratuito<br>Attivo dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 10.00 alle ore 16.00<br>Servizio di Counselling Telefonico sulle problematiche legate all'uso dei prodotti del tabacco e della nicotina  |
| Modalità di erogazione               | Telefonica<br>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 programmare 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><br>Il telefono verde 800 55.40.88 è contattabile gratuitamente da numero fisso o cellulare da persone presenti sul territorio nazionale.<br>Il Servizio è disponibile nei giorni feriali, dalle ore 10.00 alle ore 16.00<br>Un servizio di messaggeria vocale automatica è sempre attivo. | Numero telefonate evase<br>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%               |
|               |                 | <u>E-mail</u><br><a href="mailto:telefono.dipendenze@iss.it">telefono.dipendenze@iss.it</a> ; <a href="mailto:osservatorio.fad@iss.it">osservatorio.fad@iss.it</a>  | Numero email relative al Telefono Verde contro il Fumo evase  | 100%               |

|                     |                                      |  |  |                   |
|---------------------|--------------------------------------|--|--|-------------------|
| <b>Tempestività</b> | Tempestività                         | Risposta telefonica immediata  | Le richieste sono evase nel corso della telefonata   | In tempo reale    |
|                     |                                      | I tempi della risposta alle email sul TVF sono variabili   | Le richieste possono essere evase il giorno stesso della richiesta o comunque in tempi brevi                                   | Alta tempestività |
| <b>Trasparenza</b>  | Responsabile e personale di contatto | <b>Responsabile:</b> Sul sito web dell'ISS ( <a href="http://www.iss.it/centro-nazionale-dipendenze-e-doping">www.iss.it/centro-nazionale-dipendenze-e-doping</a> ) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio.<br><b>Personale dedicato:</b> gruppo multidisciplinare psicologi, tossicologi, farmacologi, epidemiologi.<br><b>Front-office:</b> psicologi e personale specializzato<br><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 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%              |
| <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 giornata 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 TVF, inoltre, orienta verso i Centri Antifumo sul territorio. Nel corso della telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, relative all'utenza.  | Esastività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente  | 100%              |