

Telefono Verde Alcol 800 632000

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

Denominazione servizio	Telefono Verde Alcol (TVA) 800 632000
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 Servizio di Counselling Telefonico in materia di alcol
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato il consulente offre informazioni e favorisce: <ul style="list-style-type: none"> • l'individuazione e definizione delle esigenze dell'utente • il riconoscimento di risorse personali, familiari e territoriali • l'individuazione di una gamma di possibili soluzioni del problema evidenziato • la scelta e l'adozione di strategie adeguate per l'utente
Tipologia di utenza	Popolazione generale e in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • persone con problematiche legate al consumo di alcol e loro familiari • operatori socio-sanitari per collaborazioni finalizzate alla promozione della salute • istituzioni, associazioni e servizi che si occupano di interventi specifici di prevenzione e di promozione della salute

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefonica Il numero verde 800 63.20.00 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 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> telefono.dipendenze@iss.it ; osservatorio.fad@iss.it	Numero e-mail relative al Telefono verde Alcol evase	100%

Tempestività	Tempestività	Risposta telefonica immediata	Le richieste sono evase nel corso della telefonata	In tempo reale
		I tempi della risposta alle email sono variabili	Le richieste possono essere evase il giorno stesso della richiesta o comunque in tempi brevi.	Alta tempestività
Trasparenza	Responsabile e personale di contatto	Responsabile: Sul sito web dell'ISS (www.iss.it/centro-nazionale-dipendenze-e-doping) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio. Personale dedicato: gruppo multidisciplinare psicologi esperti in materia, tossicologi, farmacologi, epidemiologi. Front-office: psicologi e personale specializzato Back-office: 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 www.iss.it/numeri-verdi e nella messaggeria vocale del Telefono Verde Alcol	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%

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del servizio	Rispetto degli orari di 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 e-mail 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 personalizzato. Il TVA, inoltre, orienta verso i servizi che si occupano di problematiche legate al consumo di alcol e associazioni di auto e mutuo aiuto. Nel corso della telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, relative all'utenza.	Esaurività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%