



Regione Lombardia



SCHEDA PROGETTO

“MILANO NO SLOT ASCOLTA: SPAZI DI ASCOLTO E DI ORIENTAMENTO REALI E VIRTUALI”

- **Direzione Centrale capofila:** Politiche Sociali e Cultura della Salute – Ufficio Casa dei Diritti
- **Durata del progetto:** 10 mesi - Dal 19 Ottobre 2015 al 19 Agosto 2016
- **Partner con portafoglio coinvolti:** CeAS (Centro Ambrosiano di Solidarietà) – Telefono Donna ONLUS
- **Partner senza portafoglio coinvolti:** Casa della Carità, Associazione “Amici Casa della Carità”, AUSER Lombardia, Associazione Volontari Ce.A.S., Associazione C.I.R.A.H.

AZIONE 1: INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE: Attività informative e di sensibilizzazione rivolte a target selezionati della popolazione; iniziative di comunicazione sociale articolate e di informazione sui rischi, informazioni strutturate sui servizi a disposizione.

TARGET	MOTIVAZIONE DELLA SCELTA
Popolazione totale	Necessità di destare l'attenzione generale sui rischi del gioco d'azzardo e sulle conseguenze che esso genera. Una campagna informativa massiccia e capillare consente di raggiungere in massa la popolazione, quindi i diretti interessati, ma anche i loro familiari e conoscenti. Inoltre risponde alla necessità di dare visibilità al servizio di ascolto proposto dal progetto.
Anziani	I dati segnalano una maggiore incidenza delle dipendenze da gioco d'azzardo nella popolazione anziana, per tale ragione occorre una campagna informativa, anche targetizzata, che si diffonda nei luoghi a loro più vicini e coi canali più a loro funzionali.
Giovani	Considerata la rapida e crescente diffusione dei siti e dei luoghi in cui i giovani possono imbattersi in scommesse o giochi d'azzardo, è opportuno che la campagna informativa riesca ad agganciare e ad intercettare anche il target giovane.
Gestori di pubblici esercizi	Aumentare le conoscenze e la consapevolezza dei gestori in merito ai danni che la dipendenza da gioco d'azzardo può generare. Comunicare un punto di riferimento a cui possono rivolgersi per essere orientati.
Amministratori locali ed operatori dei servizi	Aumentare conoscenze rispetto al fenomeno in tutte le figure che possono avere un ruolo rilevante nella prevenzione del gioco d'azzardo patologico, dall'ambito politico/amministrativo e di decision maker a quello educativo.

AZIONE 2: ASCOLTO E ORIENTAMENTO: Azioni di orientamento, consulenza e sostegno ai singoli e alle famiglie a rischio.

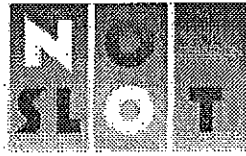
TARGET	OBIETTIVI
Popolazione totale	Raggiungere adulti dediti al gioco patologico, i LORO

	familiari e chiunque abbia bisogno di confrontarsi sul tema e di essere accolto ed orientato.
Anziani	Intercettare una categoria a rischio che manifesta specifiche caratteristiche di solitudine, fragilità economica ed isolamento sociale.
Studenti/Giovani	Favorire l'emergere di fenomeni a rischio di dipendenza legati al gioco online (non solo d'azzardo ma nelle diverse forme del gioco virtuale) che coinvolgono adolescenti e giovani.
Gestori pubblici esercizi	Offrire un'opportunità ai gestori che intercettano soggetti a rischio per orientarli ad una risorsa facilmente accessibile.
Operatori dei servizi pubblici e privati	Fornire informazioni sulla legislazione del settore e sul sistema dei servizi per facilitare delle connessioni tra reti.

DECLINAZIONE DELLE AZIONI:

- Creazione di un **numero telefonico dedicato** (cellulare) dove operatori professionali, appositamente formati, con esperienza nel campo del counselling telefonico ed online e delle dipendenze, risponderanno ai cittadini nell'arco di 8 ore giornaliere (distribuite con flessibilità nell'arco della settimana – week end - e nell'arco della giornata – orari serali) offrendo servizi di ascolto e orientamento nel rispetto dell'anonimato e della riservatezza. Si valuterà anche la possibilità di utilizzare "What's App";
- **Mappatura** aggiornata e dettagliata delle risorse territoriali: servizi istituzionali pubblici sanitari e socio assistenziali e progetti, servizi, attività del Terzo Settore e del privato sociale. Il numero telefonico offrirà anche informazioni e dettagli sugli altri tre progetti "Milano no Slot ..." del Comune di Milano; funzionerà come punto unico di accesso all'intera strategia di intervento dell'Amministrazione comunale;
- **Realizzazione e gestione/aggiornamento** di un **sito web** che offra informazioni qualificate sul tema della dipendenza del gioco d'azzardo e sul sistema dei servizi presente oggi sul territorio regionale; il sito rappresenta inoltre un canale di accesso privilegiato rispetto alle diverse forme di contatto utilizzabili da chi ha necessità di chiedere una consulenza. In questo senso il sito prevede la realizzazione di un blog e di un forum con la possibilità di affrontare problematiche inerenti alla dipendenza da gioco a partire da richieste e situazioni proposte dai visitatori. Questa piattaforma permette inoltre di avviare un servizio di consulenza telematica prevalentemente utilizzata attraverso l'uso di **chat e mail**.
- Creazione di una **pagina Facebook** per garantire una presenza del progetto nel mondo dei social sia attraverso post mirati sia utilizzando gli strumenti di messaggistica per dialogare online direttamente con i fruitori;
- Creazione di un **app specifica** scaricabile gratuitamente per i sistemi IOS e Android che prevede un livello informativo e la possibilità di un contatto diretto con gli operatori. L'APP consente a chi la installa sul proprio smartphone di avere sempre a portata di mano le informazioni utili e le strategie da adottare e di inviare tempestivamente una richiesta di aiuto al servizio di ascolto e accoglienza. Dato il carattere sperimentale e innovativo di una app applicata al tema della dipendenza, sarà dedicata un'attenzione particolare alla sua

MILANO



Regione Lombardia



ideazione nelle funzionalità e nei contenuti. Dato il target a cui si rivolge in prevalenza, ovvero i giovani, l'app conterrà prevalentemente contenuti informativi orientati alla prevenzione e alla segnalazione di luoghi/situazioni/contesti a rischio;

- Attivazione di una **massiccia campagna di comunicazione e informazione** orientata ad aumentare la conoscenza dei rischi connessi all'abuso del gioco d'azzardo. Allo scopo di intercettare un'ampia fascia di popolazione, cosa resa necessaria dall'ancora scarsa consapevolezza del fenomeno, saranno utilizzati strumenti, messaggi e canali diversificati. La campagna informativa si avvarrà infatti dei media, nello specifico delle radio e della stampa, per raggiungere la popolazione in generale. Inoltre, si avvarrà di manifesti, locandine e flyer esplicativi che saranno distribuiti nei luoghi strategici con l'obiettivo di raggiungere target specifici di popolazione. Oltre a presentare i rischi connessi al gioco d'azzardo, utilizzando grafica e messaggi di impatto, la campagna comunicherà alla popolazione i contatti e le modalità per raggiungere il punto di ascolto e orientamento in cui potranno trovare risposte e consigli o a cui potranno indirizzare persone a loro care. I materiali conterranno quindi il numero telefonico, l'indirizzo web, la pagina Facebook e l'App. tramite cui sarà possibile raggiungere il servizio di supporto.

Anziani – i materiali informativi verranno diffusi negli ospedali, presso i medici di base, nei Centri Anziani

Giovani – i materiali informativi verranno diffusi nei centri di aggregazione giovanile, negli istituti scolastici e nei centri sportivi. Grazie al supporto dell'Ufficio scolastico, con cui Telefono Donna ha già avuto collaborazioni pregresse, si intende diffondere la campagna presso le scuole, tramite l'affissione di locandine, la distribuzione di flyer e la promozione della App. Inoltre, verranno distribuiti presso: bar, tabaccherie, locali del divertimento serale/notturno, servizi sociali, commissariati, etc.

INDICATORI DI EFFICACIA

AZIONE 1: L'efficacia della campagna di comunicazione sarà rilevabile prevalentemente dall'azione di ascolto e orientamento. Nella scheda di rilevazione, infatti, verrà monitorata anche la provenienza del contatto e la modalità attraverso la quale i beneficiari sono venuti a conoscenza del servizio.

Nel corso del progetto, si andrà a monitorare:

- numero delle strutture, centri, gestori che accetteranno di diffondere i materiali di comunicazione
- numero di uscite stampa e media
- numero di materiali distribuiti (affissioni, flyer, etc.)
- il numero di contatti che arriveranno al servizio di ascolto grazie alla campagna informativa
- percentuale di contatti arrivati al servizio grazie alla campagna/contatti arrivati da altri canali.

AZIONE 2: Il monitoraggio sarà effettuato attraverso una reportistica periodica trimestrale che verrà condivisa con i partner progettuali al fine di verificare l'andamento della campagna informativa, l'attenzione e le reazioni mediatiche suscitate. Questo consentirà di introdurre correttivi laddove necessario, ad esempio programmando dei rilanci comunicativi che tengano viva e costante l'attenzione sul tema.

- Il volume dei contatti raggiunti in base ai singoli target individuati
- La percentuale dei contatti pertinenti rispetto al tema del gioco d'azzardo;

MILANO



Regione Lombardia



- La percentuale dei contatti prevalentemente a carattere informativo;
- La percentuale dei contatti che hanno dato luogo ad un percorso di consulenza articolato su uno o più momenti di scambio con gli operatori

Per garantire la rilevazione di tali indicatori il progetto si doterà di una scheda di rilevazione dei contatti composta da: parte anagrafica della persona che chiama, i dati della persona cui si riferisce il richiedente, l'argomento generale del contatto, il tipo di richiesta, l'indicazione fornita e l'indice di gradimento. Verrà inoltre predisposto un database che permetta la rielaborazione dei dati ed una lettura costante dell'andamento sia in termini quantitativi che qualitativi.

NUMERO PER L'ASCOLTO TELEFONICO: Cell. 335/1251774

Lunedì/Mercoledì e Venerdì: Ore 9.00 – 17.00

Martedì e Giovedì: Ore 9.00 – 13.00

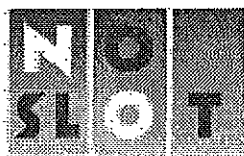
Ore 17.00 – 21.00

Sarà sempre presente nelle ore di non attività del servizio, una segreteria telefonica.

Il servizio è anonimo.

Si può essere richiamati senza utilizzare risorse proprie.

MILANO



Regione Lombardia



SCHEDA PROGETTO

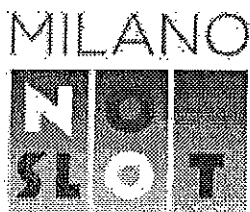
“MILANO NO SLOT: ACCOGLIE ED ORIENTA: PROGETTO DI ASCOLTO E ORIENTAMENTO DEDICATO AL SOSTEGNO DEI FAMILIARI DI GIOCATORI”

- **Direzione Centrale capofila:** Politiche Sociali e Cultura della Salute – Ufficio Casa dei Diritti
- **Altre Direzioni Centrali coinvolte:** Decentramento
- **Durata del progetto:** 10 mesi – Dal 19 Ottobre 2015 al 19 Agosto 2016
- **Partner con portafoglio coinvolti:** Fondazione Caritas Ambrosiana, Fondazione San Bernardino, Ordine degli Avvocati di Milano, Associazione Azzardo e Nuove Dipendenze (A.N.D.)
- **Partner senza portafoglio coinvolti:** Lega Consumatori, Federconsumatori Lombardia, Movimento Difesa del Cittadino e Cittadinanza Attiva della Lombardia (Associazioni dei Consumatori iscritte nel CRCU - Comitato Regionale Consumatori ed Utenti)

AZIONE 1: INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE: Attività informative e di sensibilizzazione rivolte a target selezionati della popolazione; iniziative di comunicazione sociale articolate e di informazione sui rischi, informazioni strutturate sui servizi a disposizione.

LUOGO DI INTERVENTO	MOTIVAZIONE DELLA SCELTA	DESTINATARI INDIVIDUATI
Milano - Biblioteche Pubbliche e uffici comunali decentrati	Luoghi disseminati sul territorio cittadino e fruiti dalla popolazione generale di tutte le fasce di età	Popolazione generale
Milano - Centri di aggregazione per anziani (CSRC – CMA – Spazi informali c/o parrocchie)	Luoghi di aggregazione presenti in tutte le zone del decentramento urbano, a cui accede una consistente fascia di popolazione anziana non selezionata in base a bisogni sanitari, sociali, sesso, orientamento politico o religioso	Anziani
Milano Sede convegno finale Settembre 2016	Restituzione e discussione degli esiti dei progetti, possibile replicabilità e prospettive	Operatori dei servizi pubblici e privati

AZIONE 2: ASCOLTO E ORIENTAMENTO: Azioni di orientamento, consulenza e sostegno ai singoli e alle famiglie a rischio.



Regione Lombardia



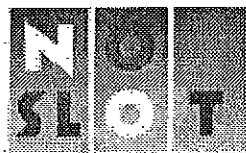
TARGET	OBIETTIVI
Genitori, partner, figli, parenti, amici o colleghi di giocatori a rischio o patologici	Realizzazione di un punto di ascolto diffuso per rispondere ad un bisogno attualmente inevaso. Con consulenze psicologiche, legali, tecniche sulla ridefinizione del debito etc etc

DECLINAZIONE DELLE AZIONI:

- **REALIZZAZIONE DI UN LUOGO DI ASCOLTO ED ORIENTAMENTO DIFFUSO PER LE FAMIGLIE DEI GIOCATORI D'AZZARDO PATOLOGICO:**

Chi è molto vicino ad un giocatore eccessivo o problematico quando si accorge del problema che ha investito il proprio caro (congiunto stretto, amico, collega) fatica a trovare un luogo di ascolto e di orientamento in grado di aiutarlo a comprendere se e come sia possibile trovare un bandolo della matassa ed affrontare la situazione dal punto di vista psicologico, comportamentale, economico-finanziario e di tutela legale prima ancora che il giocatore possa pensare di farsi aiutare. L'aggancio precoce del familiare può da una parte mettere in atto una serie di azioni di tutela nei confronti della famiglia e dei suoi beni e dall'altro forse favorire un accesso più precoce ai servizi di diagnosi e cura da parte del giocatore patologico. Il progetto intende sperimentare un **Centro di ascolto e orientamento dedicato ai famigliari in cui sia possibile avvalersi in modo modulare e flessibile di competenze educativo-relazionali, psicologiche, legali, economico-finanziarie**. Gli interessati, venuti a conoscenza del servizio offerto attraverso il web, i numeri verdi, la rete dei servizi pubblici sociali e sanitari cittadini, il privato sociale, gli strumenti comunicativi (locandine e volantini) appositamente predisposti, il passaparola, potranno rivolgersi a un indirizzo mail e a un numero di telefono dedicato. L'operatore che risponderà dopo un primo ascolto, potrà fissare 1-2 colloqui vis a vis con l'interessato per una prima valutazione della situazione. Dopo questa prima analisi a seconda delle necessità emerse, la persona potrà essere accompagnata a fruire di una o più consulenze legali, economico-finanziarie e/o colloqui di supporto psicologico garantite da una equipe multidisciplinare di professionisti e volontari che mensilmente si confronteranno sui casi e godranno di una supervisione. Attraverso questi colloqui verranno valutati la situazione complessiva della famiglia; la composizione del nucleo famigliare, la situazione del rapporto con il giocatore, la carriera del giocatore, il carico debitorio, l'esposizione della famiglia verso banche o finanziarie, le risorse residue, la possibilità del congiunto di mettere in pratica e sostenere le misure proposte, gli eventuali rischi di maltrattamento, le necessità di misure quali l'amministratore di sostegno, la situazione di malessere psicologico. Le persone verranno accompagnate attraverso un primo supporto psicoeducativo di orientamento ad affrontare le prime emergenze, il trauma che si trovano a vivere, aumentando il loro bagaglio di strumenti necessari per affrontare la situazione ed eventualmente verranno accompagnate ad idonei servizi per gli ulteriori bisogni che si rileveranno (ad es., se sono vittime di violenza, ai centri antiviolenza, ...) fino, nella migliore delle ipotesi, alla presa in carico del giocatore da parte dei servizi di cura. Le famiglie verranno orientate e aiutate a mettere in atto le misure che vengono ritenute realisticamente praticabili dopo l'analisi della situazione. I colloqui verranno condotti presso gli spazi messi a disposizione del progetto presso la Fondazione Caritas Ambrosiana, la Fondazione San Bernardino, gli sportelli dell'Ordine degli Avvocati. Il servizio sarà attivo per tutta

MILANO



Regione Lombardia



la durata del progetto e garantirà almeno 700 ore complessive di ascolti telefonici, colloqui di orientamento e consulenze specifiche. Il numero e il tipo di colloqui e consulenze necessarie saranno di volta in volta decisi sulla base delle singole situazioni che si presenteranno. Verranno predisposti due strumenti cartacei, un locandina e un volantino, che saranno visibili e disponibili negli uffici comunali aperti al pubblico (anagrafe, biblioteche,...), presso i luoghi di aggregazione e scaricabili dal web. Saranno stampati 5000 volantini e 1000 locandine in A3. Conterranno indicazioni per cogliere alcuni segnali precoci del comportamento di gioco eccessivo, segnaleranno i servizi disponibili sul territorio cittadino per la presa in carico e la cura del giocatore, i gruppi di autoaiuto e la possibilità di accedere ad uno spazio di ascolto e orientamento rivolto ai familiari per aiutarli ad arginare l'utilizzo del denaro ai fini del gioco da parte del proprio congiunto e aiutarli a comprendere le misure di contrasto possibili da agirsi.

- **INCONTRI INFORMATIVI E DI SENSIBILIZZAZIONE NELLE ZONE DEL DECENTRAMENTO RIVOLTI PREVALENTEMENTE AGLI ANZIANI:**

L'informazione e la sensibilizzazione della popolazione anziana rispetto ai rischi connessi con il gioco d'azzardo verrà condotta anche attraverso momenti di incontro (almeno 2 per ogni Zona del Decentramento) in sedi di aggregazione formale ed informale presenti sul territorio utilizzando strumenti di attivazione, materiale visivo e consegnando il materiale informativo predisposto. Tale azione sarà efficacemente capillare valorizzando le associazioni dei consumatori che operano all'interno di associazioni che offrono spazi aggregativi e servizi agli anziani. Gli operatori dei servizi pubblici, in particolare gli operatori dei servizi sociali afferenti al Comune di Milano, nonché gli operatori del privato sociale e del volontariato che agiscono per il contrasto delle dipendenze e della povertà saranno messi a conoscenza degli strumenti predisposti e si faranno parte attiva nella loro diffusione negli ambiti loro propri.

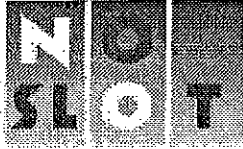
- **ORGANIZZAZIONE DI UN CONVEGNO FINALE SUGLI ESITI DEI 5 PROGETTI SPERIMENTALI E SULLE POSSIBILITÀ DI DARE CONTINUITÀ AGLI INTERVENTI ED ALLE AZIONI:**

Gli esiti delle azioni progettuali verranno condivisi con tutti i soggetti partner di progetto, e gli amministratori locali nell'ambito di una giornata di convegno, discutendo risultati raggiunti, efficacia, sostenibilità e riproducibilità delle esperienze attivate.

INDICATORI DI EFFICACIA:

- Nr di luoghi in cui vengono messi a disposizione i volantini e affisse le locandine. Percentuale di copertura del territorio comunale. Durata del periodo di affissione.
- Nr volantini rimasti in giacenza nei diversi luoghi a fine progetto/nr volantini consegnati
- Nr di incontri realizzati/nr di incontri attesi. Percentuale di copertura dei Centri Socio Ricreativi Culturali Anziani, dei CMA e di altri spazi aggregativi del territorio comunale.
- Nr di persone partecipanti agli incontri/nr di partecipanti attesi
- Grado di soddisfazione dei partecipanti misurata attraverso questionario
- Nr richieste di info, ricevute al nr telefonico e alla mail del Punto di ascolto, che fanno riferimento agli incontri informativi e/o al volantino/locandina/info web
- Nr di operatori partecipanti al convegno/nr attesi
- Nr soggetti a cui è stata effettivamente data consulenza/nr contatti
- Nr di ore di supporto da parte delle diverse figure/soggetto

MILANO



Regione Lombardia



- Nr misure di contrasto del depauperamento familiare messe in atto/soggetti che ne avevano bisogno
- Nr di persone che hanno beneficiato direttamente dell'intervento (rapporto di parentela, sesso e età)/attesi
- Nr di giocatori (rapporto di parentela, sesso e età) che indirettamente sono stati oggetto di interventi.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CONSULENZA ED ASCOLTO:

Tel. 02/76037261

Lunedì /Venerdì Ore 9.00 – 13.00

(Negli altri orari è attiva una segreteria telefonica).

dipendenze@caritasambrosiana.it



SCHEDA PROGETTO "MILANO NO SLOT OSSERVA E CERTIFICA"

- **Direzione Centrale capofila:** Direzione Centrale Attività Produttive e Marketing Territoriale Settore Commercio, SUAP e Attività Produttive
- **Durata del progetto:** 10 mesi - Dal 19 Ottobre 2015 al 19 Agosto 2016
- **Partner con portafoglio coinvolti:** A77, Comunità Nuova, Lotta contro l'Emarginazione
Partner senza portafoglio coinvolti: Federconsumatori ed altre associazioni di rappresentanza di consumatori e utenti, Federserd (Federazione Italiana dei servizi delle Dipendenze), Coordinamento Dipendenze Milano, CNCA (Coordinamento comunità di accoglienza) Regionale, Ce.A.S., AUSER Lombardia, Unione Confcommercio

AZIONE 1: MAPPATURA territoriale e individuazione luoghi sensibili locali o sale gioco con installati AWP

Il Settore Commercio, coerente con quanto previsto dalla legge regionale n. 8/2013 relativamente alla competenza sui controlli relativi l'apertura di locali da destinare a sala da gioco o l'installazione nei locali di apparecchi per il gioco d'azzardo lecito in violazione delle distanze previste, ha predisposto con il Comando della Polizia Locale la verifica dei locali nei quali sono collocati gli apparecchi da gioco, sulla base dell'elenco fornito dalla locale Direzione dell'AAMS. L'azione è volta a rilanciare una specifica indagine qualitativa territoriale che coinvolge cittadini volontari (peer researchers) in una "mappatura partecipata" al fine di rilevare "i rischi di zona" legate alle distanze dai luoghi sensibili (istituti scolastici di ogni ordine e grado, luoghi di culto, impianti sportivi, strutture residenziali o semiresidenziali operanti in ambito sanitario o sociosanitario, strutture ricettive per categorie protette, luoghi di aggregazione giovanile e oratori), e alle tipologie di frequentazione. La mappatura riguarderà un campione (distribuito geograficamente in quattro macroaree) di esercizi commerciali su cui sperimentare nuove azioni no slot.

TARGET	MOTIVAZIONE DELLA SCELTA
Popolazione totale	Secondo quanto segnalato dai SerD milanesi e da altri osservatori territoriali la domanda di aiuto da parte di familiari e giocatori in difficoltà nell'ultimo anno è in crescita. I cittadini sensibili hanno un ruolo rilevante nella prevenzione del fenomeno.
Anziani	I dati segnalano una maggiore incidenza delle dipendenze da gioco d'azzardo nella popolazione anziana
Giovani	C'è una crescente diffusione dei siti e dei luoghi in cui i giovani possono imbattersi in scommesse o giochi d'azzardo
Gestori di pubblici esercizi	Aumentare le conoscenze e la consapevolezza dei gestori in merito ai danni che la dipendenza da gioco d'azzardo può generare.
Amministratori locali ed	I costi sociali della dipendenza da gioco sono in aumento come è in

operatori dei servizi	aumentare il sistema di offerta di gioco, attraverso l'aumento dell'accessibilità all'offerta. Amministratori e operatori di zona hanno un ruolo rilevante nella prevenzione del gioco d'azzardo patologico.
-----------------------	--

DECLINAZIONE DELL'AZIONE:

1. Primo coinvolgimento di volontari e formazione di peer researchers (cittadini volontari e anziani) volta alla costituzione di un gruppo che implementi le azioni di rilevazione territoriale orientata alla mappatura al fine di soddisfare la necessità di campionamento e individuazione partecipata del sistema di offerta del gioco e dei luoghi sensibili del territorio di riferimento. In particolare si possono individuare elementi formativi riguardanti la tipologia degli esercizi di gioco (puri, integrati, bar con awp e scratch card) oltre che modalità di osservazione con strumenti idonei.

2. Mappatura "partecipata" dei pubblici esercizi e delle sale gioco intesa anche come una ricerca-intervento volta a rilevare e definire i rischi e i costi sociali del GAP, da svolgersi attraverso: - una rilevazione "quali-quantitativa" dei luoghi di offerta del gioco vicini a luoghi sensibili (per macrozona, con 4 operatori, ovvero 1 operatore referente per macrozona, che agisce in collaborazione con peer-researchers forniti da soggetti della rete); - la somministrazione di strumenti qualitativi, questionari o focus group a soggetti-chiave già attivi o attivabili sul tema specifico - la restituzione dei dati raccolti e la definizione condivisa di possibili linee guida per la pianificazione e la programmazione di interventi per il futuro.

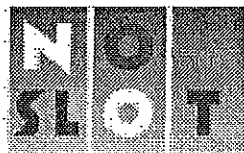
3. Mappatura del rischio sociale : un operatore territoriale e alcuni gruppi di peer-researchers rivestono un ruolo di riferimento sul territorio e promuovono percorsi territoriali, quali:

1. interazione gestori degli esercizi autorizzati per integrare eventuali costi sociali, richieste di supporto e aiuto
2. sviluppo di azioni di rete con comitati di quartiere e associazioni territoriali che fungono da
3. "antenne" rispetto al ricevimento di segnalazioni e richieste di aiuto dai giocatori con promozione
4. di azioni protettive
5. orientamento e invio agli sportelli dedicati sul territorio (front office dei servizi sociali dei comuni) e ai servizi di presa in carico trattamento (dipartimento dipendenze per pertinenza vedi L.R. 8/2013)
6. segnalazione di situazioni critiche eventuali, per affinamento della mappatura.

INDICATORI DI EFFICACIA

- Numero di percorsi di rilevazione partecipata attivati: almeno uno per macrozona. Questo dato costituisce un effettivo indicatore di attivazione del progetto in efficaci azioni di osservazione diretta e relativa rilevazione quali-quantitativa
- Numero di esercizi mappati: Questo dato rappresenta un elemento quantitativo che potenzialmente introduce a quali soggetti si indirizzano possibili azioni "no-slot".
- Numero di luoghi sensibili mappati: questo dato in relazione a i luoghi di gioco rilevati in relazione alla distanza conterrà l'indicazione di quanto siano rispettate le distanze minime dai luoghi di gioco, e permetterà inoltre di identificare ulteriori luoghi sensibili.

MILANO



Regione Lombardia



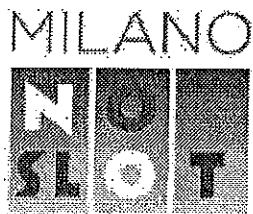
AZIONE 2: "AZIONI NO SLOT" incentivanti per gli esercenti di pubblici esercizi che scelgono di non installare o di dismettere apparecchiature per il gioco d'azzardo lecito

L'azione si propone di rafforzare la strategia "di comunità" potenzialmente attivabile riguardo l'efficacia della normativa nel dissuadere l'installazione di nuovi locali e macchinette e nel motivare i gestori alla rinuncia alle installazioni attualmente presenti nelle nostre città, avvalendosi anche di strumenti promozionali dei locali virtuosi (eventi che diano visibilità agli esercizi azzardo-free, coprogettati e raccordati con gli altri progetti presenti in città, ovvero nelle scuole, nelle parrocchie, nei centri di ascolto etc). Ci si prefigge infatti di strutturare pacchetti informativi costituiti da materiali con obiettivi di utilizzo diverso, all'interno di un processo più ampio di "Certificazione partecipata" dei gestori virtuosi.

TARGET	MOTIVAZIONE DELLA SCELTA
Gestori pubblici esercizi	Un campione dei pubblici esercizi mappati (10 circa per macrozona) verrà coinvolto in proposte sperimentali di attivazione (azioni no slot)
Operatori dei servizi pubblici e privati	Identificazione e analisi delle forme di agevolazione possibili per gli esercenti NO SLOT Promozione degli esercenti virtuosi all'interno di eventi ad hoc, in cui viene data evidenza pubblica del marchio NOSLOT

DECLINAZIONE DELLE AZIONI:

- 1. Disseminazione di materiali promozionali-informativi** sui locali e sulle iniziative NO Slot in un campione di esercizi commerciali, in connessione con gli esiti dell'azione di mappatura. Ci si prefigge infatti di strutturare pacchetti informativi costituiti da materiali con obiettivi di utilizzo diverso, all'interno di un processo più ampio di "Certificazione partecipata" dei gestori virtuosi.
- 2. Percorso con un gruppo di gestori e con gli amministratori locali** (Assessorato al Commercio, alla Sicurezza e Coesione, alle Politiche Sociali) utile a raccogliere ed evidenziare:
 - i vantaggi/svantaggi delle agevolazioni in atto (es. sgravi Irap) e identificazione delle agevolazioni ulteriori che si potrebbero prevedere ad hoc su concessione del Comune (ad es. Tari, tassa sui rifiuti; Agiap tassa sulle affissioni; sgravi sul plateatico...etc)
 - i dati sui costi sociali che pesano sulle comunità derivanti dal gioco d'azzardo patologico. Si cercherà sia di offrire uno spaccato delle ricadute sociali in generale del problema del Gap, sia di offrire dati puntuali sulla situazione cittadina in connessione con l'azione di mappatura che si dà anche l'obiettivo di raccogliere dati sui costi sociali, indagando nei luoghi in cui le ricadute economiche della dipendenza da gioco vanno ad impattare (centri d'ascolto caritas, assistenti sociali comunali...)
- 3. Eventi di restituzione** La realizzazione di incontri di restituzione di questa fase sono da riferirsi alla necessità di implementare delle azioni dirette di informazione sul percorso attivato, atte ad aumentare le forme di raccordo nell'operare di centri di ascolto, luoghi trattamentali pubblici e privati e istituzioni. Si tratta di realizzare incontri di restituzione che evidenzino gli esiti del



Regione Lombardia



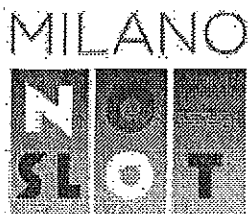
percorso di mappatura, al fine di produrre maggior consapevolezza sulle caratteristiche dei luoghi campionati in termini di presenza dell'offerta del sistema gioco d'azzardo e sue correlazioni con i luoghi sensibili. Non meno importante in questa fase, come nella precedente sarà evidenziare in modo esemplificativo i costi sociali del gioco d'azzardo, indagati nei luoghi in cui le ricadute economiche della dipendenza da gioco vanno ad impattare.

INDICATORI DI EFFICACIA

- Numero di esercizi coinvolti/contattati: pur essendo un dato prettamente quantitativo, indica su quanti luoghi si è prodotta l'azione incentivante "azzardo free"
- Numero di misure incentivanti analizzate/identificate Questo indicatore permette di misurare la possibile "penetrazione" e applicabilità delle azioni sperimentali svolte
- Numero di luoghi in cui viene distribuito il materiali informativo/realizzato incontro informativo. L'esigenza è quella di misurare quanto l'azione informativa sia stata diffusa
- Numero di eventi coprogettati/realizzati: gli eventi/incontri di restituzione realizzati, costituiscono una misurazione di quante azioni si siano svolta per produrre diffusione nel territorio

PER PARTECIPARE ALLA MAPPATURA E PER SEGNALAZIONI:

TELEFONARE A: 02/84894051



SCHEMA PROGETTO "MILANO NO SLOT EDUCA E FORMA"

- **Direzione Centrale capofila:** Direzione Centrale Educazione e Istruzione
- **Durata del progetto:** 7 mesi - Dal 15 novembre 2015 al 15 giugno 2016
- **Partner con portafoglio coinvolti:** Associazione Culturale Internazionale Cuore e Parole Onlus e Associazione Orthos

AZIONE 1: INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE: Attività informative e di sensibilizzazione rivolte a target selezionati della popolazione; iniziative di comunicazione sociale articolate e di informazione sui rischi, informazioni strutturate sui servizi a disposizione.

TARGET	MOTIVAZIONE DELLA SCELTA
Popolazione scolastica del Comune di Milano e nuclei di appartenenza	Ci si rivolge alle classi V delle Scuole primarie e alle scuole Secondarie di 1° grado nonché alle famiglie di appartenenza che verranno sensibilizzate a riconoscere sani stili di gioco nei loro figli e ad adottare eventuali correttivi preventivi
Studenti/giovani	Si vogliono fornire messaggi precoci di prevenzione con linguaggio idoneo alla fascia di età del target 10-14 anni
Amministratori locali ed operatori dei servizi, insegnanti, educatori	Aumentare conoscenze rispetto ai sani stili di gioco in tutte le figure che possono avere un ruolo rilevante dall'ambito politico/amministrativo a quello di decision maker a quello educativo. Dotare le comunità scolastiche degli strumenti necessari per la replicabilità delle azioni in autonomia e nel tempo successivo al progetto stesso

AZIONE 2: FORMAZIONE: Azioni di orientamento, consulenza e sostegno ai singoli e alle famiglie a rischio.

TARGET	OBIETTIVI
Popolazione scolastica del Comune di Milano e nuclei di appartenenza	Ci si rivolge alle scuole Secondarie di 1° grado nonché alle famiglie di appartenenza che verranno sensibilizzate a riconoscere sani stili di gioco nei loro figli e ad adottare eventuali correttivi preventivi.
Studenti/Giovani	Favorire l'emergere di fenomeni a rischio di dipendenza legati al gioco online (non solo d'azzardo ma nelle diverse forme del gioco virtuale) che coinvolgono adolescenti e giovani.
Amministratori locali ed operatori dei servizi, insegnanti, educatori	Rivolta principalmente ai docenti ed altre figure educative si persegue la sensibilizzazione del corpo docente alla conoscenza del fenomeno dell'azzardo in ottica di prevenzione e segnalazione eventuale di singoli casi



DECLINAZIONE DELLE AZIONI:

- **Incontri di prevenzione con laboratori esperienziali interattivi:** 9 mattinate (una per Zona di decentramento) dedicate per incontri organizzati in location pubbliche e rivolti in 2 tranches rispettivamente agli alunni delle classi V delle scuole primarie e agli studenti delle classi I e II delle scuole secondarie di 1° grado (con una media di 600 unità a mattinata), accompagnati in orario scolastico dai loro docenti.
- **Brainstorming collettivo** Gli eventi sono condotti dal team di esperti psicologi, formatori, giornalisti, motivatori dell'associazione Cuore e Parole Onlus, con la partecipazione di referenti della Polizia Postale e delle Comunicazioni e con il contributo di alcune testimonianze, sketch teatrali e video-proiezioni: bambini e ragazzi sono coinvolti in un brainstorming collettivo sul senso e sul valore del gioco nella vita quotidiana
- **Sessioni pratico-dimostrative:** si evidenziano nell'universo delle app di gioco scaricabili gratuitamente in mobilità, ovvero su cellulari e tablet, una serie di fattori di rischio che possono predisporre i ragazzi a ricercare l'emozione e l'adrenalina legata all'azzardo, oltre ai pericoli che i minori corrono se connessi alla rete senza una guida adulta. La dipendenza dal gioco è infatti facilitata e amplificata laddove sia possibile accedervi rapidamente, senza l'obbligo di recarsi in un luogo specifico, ovvero ricorrendo ad un comune dispositivo mobile, talvolta donato dai genitori con lo scopo di monitorare gli spostamenti dei figli.
- **Distribuzione di un vademecum alle famiglie :** Il coinvolgimento delle famiglie è previsto sia tramite lo strumento un "Vademecum sui sani stili di gioco", distribuito a mezzo del diario scolastico, sia tramite l'attività di sondaggio realizzata attraverso il questionario incentrato sulle abitudini di gioco dei minori, elaborato dagli esperti di Cuore e Parole con la finalità precipua di stimolare l'attenzione degli adulti sugli aspetti potenzialmente patologici di alcune tipologie di gioco digitale. Le risultanze dell'elaborazione e analisi dei questionari saranno restituite alla comunità scolastica tutta ed ai partecipanti all'evento conclusivo del progetto
- **Kit didattico per docenti ed educatori:** A docenti ed educatori viene messo a disposizione gratuitamente un kit didattico elaborato in collaborazione con giuristi, psicologi, psichiatri e formatori ("Schede-Laboratorio" e materiale audio-visivo), da condividere a scuola anche con i colleghi, per realizzare in autonomia dibattiti e laboratori artistici multidisciplinari in classe sull'universo del gioco nei suoi aspetti di collettività, gratuità e creatività
- **Counselling per docenti ed educatori:** in ciascuna zona di decentramento l'Associazione Orthos, associazione di promozione sociale, già nota in ambito nazionale per lo studio del gioco d'azzardo, con i suoi psicologi e formatori eseguirà 9 incontri introduttivi più 9 incontri di "counselling" destinati a docenti e altre figure educative adulte, oltre ad eventuali incontri con genitori/docenti (on demand).

Nello specifico l'intervento formativo rivolto ai docenti si prefigge i seguenti obiettivi:

- fornire strumenti, informazioni e indicazioni per affrontare una didattica di riflessione e di conoscenza sul valore del gioco in quanto tale e sul disvalore del gioco d'azzardo nelle sue varie forme;
- valorizzare la consapevolezza che il gioco è un'attività che stimola l'intelligenza, la socialità, le capacità di resistenza fisiche e morali diversamente da quanto avviene nel gioco d'azzardo
- superare la credenza che vincere è facile ed aiutare a comprendere la pericolosità di tutti quei pensieri cognitivi erronei (pensiero magico) che tanto spingono e rinforzano la compulsione a giocare e di cui tutti possiamo essere "vittime" inconsapevoli



Regione Lombardia



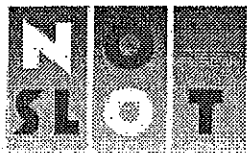
- sensibilizzare e motivare ad una osservazione partecipata del territorio sull'incidenza del gioco d'azzardo
- **Incontro seminariale pomeridiano:** In itinere verrà verificata la possibilità di promuovere un incontro "seminariale" di 4 ore nel pomeriggio di FORMAZIONE sugli aspetti problematici collegati alle Net-Addictions e Gioco d'Azzardo destinato congiuntamente a insegnanti, genitori e studenti e che preveda: 1) la presentazione della tematica (con sussidi anche audiovisivi e slides), 2) lavoro in sottogruppi (insegnati, genitori e studenti) e 3) ricostruzione in plenaria con confronto tra i diversi "soggetti legati al tema" nella prospettiva di pervenire ad una sintesi condivisibile sulla relazione giovani- tecnologia informatica in linea con la strategia ispirata alla alleanza educativa Scuola-Famiglia.
- **Somministrazione questionario ai docenti:** Al termine del percorso formativo ai docenti sarà somministrato un questionario di valutazione dell'intervento ricevuto e di segnalazione di eventuali soggetti a rischio
- **Interventi su segnalazione:** per piccoli gruppi di studenti delle classi III di Scuola Secondaria di 1°(al massimo 50 per gruppo, laddove si manifestino situazioni di criticità legate a forme di gioco compulsive, saranno organizzati degli interventi da parte degli esperti dell'Associazione Orthos, per aiutarli ad acquisire quelle life skills (capacità di risolvere i problemi, saper prendere decisioni, creatività, senso critico, auto-consapevolezza, capacità relazionali, comunicazione efficace, gestione delle emozioni, gestione dello stress, empatia) che possono essere loro utili nell'affrontare le difficoltà della vita, con particolare attenzione anche alle "seduzioni" del complesso mondo del gioco dell'azzardo
- **Sostegno alle famiglie nel percorso educativo:** nell'ottica di favorire e sostenere una "alleanza educativa" fra corpo docente e genitori saranno organizzati degli incontri serali che aiutano a sviluppare maggiore sensibilità sulle problematiche legate al tema in oggetto. Al termine di tali incontri ai genitori saranno somministrati dei questionari per valutare il grado di efficacia della azione ed eventuali richieste di approfondimenti.
- **Colloqui di approfondimento ed accompagnamento:** Laddove si riscontrino comportamenti "a rischio gap" (o già di compulsione/patologia) nei ragazzi e/o particolari situazioni di criticità/difficoltà educativa nelle famiglie, si garantiscono colloqui di approfondimento ed accompagnamento per eventuale segnalazione agli specialisti del caso sia ai ragazzi che ai genitori

INDICATORI DI EFFICACIA

AZIONE 1:

- Il primo indicatore misura il "n. atteso di destinatari", ossia le classi scolastiche partecipanti ai 18 incontri di prevenzione (laboratori esperienziali interattivi): il n° atteso è 200.
- Il secondo indicatore, di natura numerica, intende misurare il grado di coinvolgimento e sensibilizzazione delle famiglie attraverso la restituzione numerica dei questionari distribuiti ai nuclei di appartenenza degli alunni e studenti partecipanti ai 18 incontri e da essi compilati: quindi il n° atteso di questionari restituiti è pari al 90% dei 6.000 distribuiti.
- Il terzo indicatore valuta l'indice di penetrazione dell'azione di sensibilizzazione, attraverso la distribuzione di materiali, ad un numero superiore di nuclei familiari collegati alle scuole di appartenenza rispetto a quelli effettivamente partecipanti agli incontri: n° atteso nuclei raggiunti 12.000

MILANO



Regione Lombardia



AZIONE 2:

- Primo indicatore misura la partecipazione numerica dei docenti ai nove incontri formativi. n. di soggetti attesi => 600 docenti.
- Il secondo indicatore sarà l'effettiva compilazione/restituzione del questionario - concepito per l'emersione del fattore comprensione del fenomeno - somministrato ai docenti: n° atteso 360 (pari al 60% dei 600 questionari distribuiti)
- Il terzo indicatore misura l'efficacia dell'attività di sensibilizzazione esercitata sui genitori partecipanti agli incontri serali: sarà dato dal rapporto tra il numero dei questionari restituiti sugli 800 distribuiti. N° atteso 720 (pari al 90% dei questionari distribuiti)

PER INFORMAZIONI:

Associazione Culturale Internazionale Cuore e Parole Onlus

Tel. 0245477571

Fax 0245477570

email: segreteria@cuoreparole.org

www.cuoreparole.org

Associazione Orthos

Tel 0577 45379

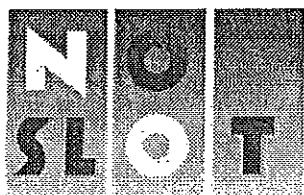
fax 0577 205175

email: info@orthos.biz

www.orthos.biz

ELENCO PARTNER PROGETTI MILANO NO SLOT

MILANO



Ce.A.S. – Centro Ambrosiano di Solidarietà

Telefono Donna ONLUS

Casa della Carità

Associazione “Amici Casa della Carità”

Auser Lombardia

Associazione Volontari Ce.A.S.

Associazione C.I.R.A.H.

Rosso Film s.r.l.

La Banda degli Onesti Onlus - Associazione di volontariato per lo sviluppo della Cultura della Legalità

Fondazione Caritas Ambrosiana

Fondazione San Bernardino

Associazione Azzardo e Nuove Dipendenze (AND)

Ordine degli Avvocati di Milano,

Associazioni dei Consumatori iscritte nel CRCU - Comitato Regionale Consumatori ed Utenti:

- Federconsumatori Lombardia
- Movimento Difesa del Cittadino
- Confconsumatori
- Cittadinanza Attiva della Lombardia

Cooperativa A77

Colce (Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione)

Associazione Comunità Nuova

CNCA Regionale (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza)

Coordinamento Dipendenze Milano

Unione Confcommercio

Associazione Culturale Internazionale "Cuore e Parole ONLUS"

Associazione "Orthos"

NO SLOT. UNA PIATTAFORMA TELEMATICA, UN'APP E NUOVI CENTRI D'ASCOLTO E ASSISTENZA CONTRO LE LUDOPATIE
Comune di Milano e Regione Lombardia: "Insieme per tutelare la salute dei cittadini e la sicurezza del territorio"

Milano, 9 novembre 2015 - Non si ferma la battaglia del Comune di Milano e della Regione Lombardia per contrastare la diffusione del gioco d'azzardo patologico e delle drammatiche conseguenze che esso genera, non solo per le persone affette da dipendenza, ma anche per le loro famiglie ed in generale per il territorio. Dopo l'approvazione da parte del Pirellone della legge regionale numero 8 dell'ottobre 2013, e dopo la messa in campo da parte di Palazzo Marino di provvedimenti che hanno permesso di bloccare l'apertura di oltre dieci sale da gioco e di delimitare gli orari di quelle già in esercizio - si ricorda che il nuovo Regolamento Edilizio vieta di aprire nuove sale slot a meno di 500 metri da luoghi sensibili come scuole e centri anziani - le istituzioni tornano ad unire le forze contro le ludopatie.

Il Comune di Milano ha predisposto cinque nuovi progetti per sviluppare e consolidare azioni di prevenzione e contrasto alla dipendenza da gioco d'azzardo, di cui 4 finanziati tramite bando da Regione Lombardia per un importo complessivo di 200 mila euro:

- *Milano No Slot Ascolta* si propone di realizzare spazi di ascolto e di orientamento, reali e virtuali, con campagne di sensibilizzazione sui rischi del gioco d'azzardo, una app e una linea telefonica dedicata;
- *Milano No Slot Accoglie e Orienta* punta alla predisposizione di spazi di accoglienza e sostegno dedicati alle famiglie dei giocatori patologici, nonché all'organizzazione di incontri di sensibilizzazione in spazi di aggregazione per anziani;
- *Milano No Slot Osserva e Certifica* mira a una mappatura dei luoghi sensibili per il gioco d'azzardo, che individui aree di pericolosità ma anche risorse territoriali diffuse, strumento importante e partecipato per consolidare reti di protezione sociale e per sensibilizzare gli esercenti a contrastare la facilità d'accesso al gioco dei soggetti più vulnerabili;
- *Milano No Slot Comunica e Informa* ha come obiettivo la realizzazione di una piattaforma informatica di supporto alla comunicazione e promozione delle diverse azioni, con documentari da utilizzare per campagne di sensibilizzazione e prevenzione;
- *Milano No Slot Educa e Forma* attua una campagna di prevenzione rivolta alle comunità scolastiche delle 9 Zone di Milano che consiste in interazioni rivolte

te ad alunni e studenti sul valore e sul significato del gioco, incontri formativi e kit didattici per corpo docente, azioni di sensibilizzazione per le famiglie

“Questi progetti si inseriscono nella politica di impegno su più fronti dell’Amministrazione comunale contro il gioco d’azzardo patologico - affermano gli assessori Pierfrancesco Majorino (Politiche sociali), Marco Granelli (Sicurezza), Franco D’Alfonso (Commercio) e Francesco Cappelli (Educazione) - nella convinzione che la lotta contro le ludopatie, per tutelare la salute dei cittadini ed allontanare dal territorio criminalità e degrado, abbia bisogno sia di adeguate iniziative di prevenzione e informazione, sia di una continua opera di monitoraggio e controllo del territorio. La positiva collaborazione tra istituzioni rappresenta una risorsa essenziale per combattere un fenomeno che sempre più assume i contorni di una vera e propria emergenza sociale”.

“La Legge regionale sulla ludopatia - commenta l’assessore al Territorio e Urbanistica Viviana Beccalossi, team leader della Giunta sulla materia - è giusta, etica e, soprattutto, funziona. Nel 2014 in Lombardia le cosiddette newslot sono calate dell’11,2% sul 2013, contro la media nazionale dell’8%: un dato che si traduce in 8 mila macchinette in meno. Anche il numero di esercizi commerciali dotato di slot è passato da 16.004 a 14.700. Sono i primi risultati concreti ottenuti grazie alle nuove norme e alla loro applicazione da parte dei Comuni che, come è avvenuto a Milano, hanno condiviso lo spirito di questa battaglia contro una nuova piaga sociale”.