

“UN COLORE PER AMICO. *NUMERO VERDE* PER LE DIPENDENZE DA SOSTANZE D’ABUSO”

***Progetto finanziato dalla Regione Toscana
Delibera n.° 7578 del 20/12/2005
Piano Integrato Sociale Regionale 2005***

ANNO 2006

Da anni la Regione Toscana promuove un’azione di sensibilizzazione per la prevenzione contro l’uso di sostanze stupefacenti e psicotrope, la cui esecuzione è stata affidata al C.E.A.R.T. (Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana).

Nello specifico il C.E.A.R.T. ha sviluppato l’idea di un **NUMERO VERDE** permanente per garantire una consulenza o una semplice informazione telefonica su tutte le tipologie di dipendenze.

Da quattro anni questo servizio ha continuato la sua attività assicurando un adeguato sostegno ed orientamento ad ogni richiesta pervenuta e rappresentando una porta d’accesso al dialogo con la popolazione della Regione Toscana, specialmente con il mondo giovanile sulle tematiche relative all’uso ed abuso di sostanze stupefacenti e comportamenti assimilabili.

Tale attività si è sviluppata attraverso l’installazione di un servizio gratuito, che ha cercato di comprendere e rispondere adeguatamente ai bisogni degli utenti e facilitato, ove opportuno, il loro primo contatto con i servizi pubblici e privati che operano in tal senso.

I risultati di tale esperienza sono stati immediati e molto positivi.

OBIETTIVI ED ESITI

La finalità principale è di continuare ad incentivare l’attenzione e l’interesse su problematiche legate all’uso di sostanze stupefacenti e comportamenti assimilabili, nonché semplificare, a tutte le persone che lo richiedano, l’accesso ad informazioni sui relativi servizi pubblici e privati presenti sul territorio della Regione Toscana.

L’altro obiettivo prevede lo sviluppo di una campagna promozionale del progetto a livello regionale messa in atto dal personale incaricato congiuntamente agli Enti Pubblici e Privati, nonché le reti istituzionali di riferimento, attraverso le seguenti azioni:

□ Pubblicizzazione:

a) Conferenze stampa di presentazione e promozione del progetto;

- b) Distribuzione di locandine da diffondere capillarmente presso tutti i servizi e luoghi più significativi (Scuole, A.S.L., Ser.T, U.R.P., Sindacati, Associazioni di Categoria, Biblioteche, Centri per l'Impiego);
- c) Promozione mediante affissione di cartoncini plastificati sui mezzi di trasporto pubblici e distribuzione di adesivi nei punti strategici delle città;
- d) Trasmissione di messaggi attraverso le principali emittenti radiofoniche e televisive della Regione;
- e) Creazione di un ampio spazio dedicato al **NUMERO VERDE** nell'Home page del sito C.E.A.R.T. (Inserimento nello spazio "F.A.Q." delle domande più frequenti emerse dalle conversazioni telefoniche nell'ambito del **NUMERO VERDE**);
- f) Invio di SMS previo accordo con gestori della telefonia mobile.

Tali strumenti di propaganda dovranno contenere un messaggio chiaro e conciso, comprensibile ed efficace per stimolare l'interesse sulle varie tipologie di dipendenze.

□ Formazione degli operatori che collaboreranno al NUMERO VERDE.

Ognuno dovrà essere in grado di stabilire un contatto diretto con l'interlocutore anche nelle situazioni più difficili. Durante la conversazione telefonica, ogni addetto dovrà inoltre provvedere a compilare una scheda per fini statistici e nel totale rispetto della legge sulla Privacy (L. 196/01)

□ Favorire il raccordo tra i diversi servizi pubblici e privati che sul territorio regionale si occupano delle diverse dipendenze.

□ Monitoraggio del fenomeno, attraverso la documentazione raccolta (schede compilate durante le conversazioni telefoniche, dubbi e domande più frequenti, testimonianze a garanzia dell'anonimato).

□ Pubblicazione di un Articolo che provi l'utilità del NUMERO VERDE in questi anni (successivamente inserito nel sito C.E.A.R.T.)

□ Valutazione conclusiva dei dati raccolti e degli input ricevuti coinvolgendo tutti i soggetti che hanno partecipato al progetto.

Il progetto si estende a tutta la Regione Toscana. Tuttavia principale destinatario del progetto è il mondo giovanile, che vive in modo diretto la tematica legata all'uso ed abuso di sostanze emergenti.

Particolare attenzione dunque sarà rivolta sia agli Istituti scolastici della Regione Toscana, comprendendo con esse le terze classi delle Scuole Medie Inferiori, le

Medie Superiori e le Università, sia a quella parte che abbraccia i giovani già inseriti nel mondo del lavoro o che ancora gravitano in uno stato di disoccupazione.

Il servizio prevede una postazione centrale con la presenza di 2 operatori qualificati, in grado di interloquire con le varie tipologie di utenti e garantire la copertura della fascia oraria che va dalle ore 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00, nei giorni feriali.

Gli addetti telefonici avranno il compito di informare su tematiche quali l'uso di stupefacenti ed altre dipendenze nonché orientare ai servizi pubblici e privati, dislocati a livello regionale.

Laddove si presenti la necessità di un sostegno urgente ed immediato, e per ogni domanda cui il suddetto personale non sarà in grado di rispondere, la telefonata sarà inoltrata, senza oneri per chi chiama, ad una rete di operatori specializzati che collaborano all'interno degli stessi servizi pubblici e privati.

Si pensa infine di rendere funzionante il servizio del **NUMERO VERDE** anche durante le ore notturne, attivando una segreteria telefonica con un messaggio personalizzato in grado di raccogliere tutte le tipologie di richieste.

La segreteria C.E.A.R.T. rappresenta sempre il supporto operativo permanente di quest'azione.