

ALLEGATO 3 – Tracce di intervista e di focus group utilizzate per gli studi di caso

TRACCIA DI INTERVISTA CON RESPONSABILE DELL'ENTE

Presentazione

- Da quanto tempo si occupa del disturbo da gioco d'azzardo? Qual è il suo profilo professionale e quali sono le sue funzioni all'interno dell'organizzazione?

Presentazione dell'Ente e delle strategie di intervento

- Descrizione dell'organizzazione (dalla sua fondazione ad oggi, ricostruendo l'evoluzione nel tempo)
- Da quanto tempo l'ente che lei dirige si occupa del disturbo da gioco d'azzardo?
- Mission dell'organizzazione, storia dalla fondazione ad oggi.
- Ci potrebbe descrivere analiticamente i servizi/progetti gestiti dall'Ente che si sono occupati negli ultimi due anni di prevenzione e cura del disturbo da gioco d'azzardo?
- Quali servizi/progetti sono tuttora attivi? (se servizi sospesi) A cosa è stata dovuta la sospensione di alcuni servizi/progetti?
- Negli anni precedenti, erano attivi altri servizi/progetti? [Quali?] A cosa è stata dovuta la loro sospensione?
- [Per i servizi attivi negli ultimi due anni e comunque sospesi da non più di un anno] Quali sono le strategie di intervento che i diversi servizi/progetti hanno messo in atto per contrastare il fenomeno del disturbo da gioco d'azzardo?
- È possibile effettuare una classificazione e descrizione delle singole strategie? (approcci disciplinari, tecniche, tipi di terapia, tipi di intervento preventivo, etc.)
- (se la struttura ha attivato servizi di cura) È prevista una personalizzazione degli interventi o gli interventi seguono un modello standard? Come avviene concretamente la personalizzazione? Quale modello standard avete seguito (tempi, modalità, step, etc.)?
- Di quali competenze professionali si è avvalso ciascun servizio/progetto?

Trend evolutivo

- Da quando l'ente ha iniziato a occuparsi di gioco d'azzardo, sono intervenuti fattori normativi o comunque fattori esterni che hanno richiesto una rimodulazione dell'offerta di servizi/progetti? Ce ne potrebbe parlare?
- Quali conseguenze avrebbe l'approvazione del Disegno di legge per la formazione del Bilancio dello Stato 2025 sull'espletamento dei vostri servizi/progetti? Cosa pensa della trasformazione proposta dell'Osservatorio per il contrasto al gioco d'azzardo e alla dipendenza grave in Osservatorio generale sulle patologie da dipendenze?

- Da quando sono stati attivati i servizi/progetti dedicati al gioco d'azzardo nel vostro ente ci sono state modifiche organizzative e operative interne (modalità di intervento)? Se sì, ci potrebbe dire quali sono state quelle più rilevanti e il perché (cause) si sono rese necessarie?
- Quale evoluzione del mercato del gioco d'azzardo (toccare anche la diversificazione dei canali di accesso al gioco – online, offline), del profilo socio-culturale dei giocatori d'azzardo e dei disturbi connessi all'uso disfunzionale del gioco ha riscontrato nel corso del tempo?
 - o Questa evoluzione come ha inciso sul tipo di utenza che si rivolge ai vostri servizi/progetti? [Se non emerso precedentemente] Tra i mutamenti nei servizi/progetti espletati dal Vostro Ente, di cui ha già parlato, ce ne sono stati alcuni che si sono resi necessari a seguito di questa evoluzione? È stato necessario acquisire nuove competenze per far fronte a istanze e bisogni emergenti? (Quali?)

L'utenza dei servizi dell'organizzazione e indicatori di efficacia

[per i servizi di cura attivi negli ultimi 2 anni o sospesi da non più di un anno]

- Attraverso quali canali gli utenti hanno avuto accesso ai vari tipi di servizi? Generalmente, la domanda di aiuto, relativa a questo disturbo, che caratteristiche ha? È diretta, indiretta o non informata? Con quale frequenza ed intensità? Ci sono servizi più richiesti/fruiti di altri?
- Quali sono i bisogni maggiormente ricorrenti negli utenti che vengono presi in carico dall'organizzazione?
- Secondo lei c'è una popolazione sommersa di giocatori d'azzardo, che è restia a rivolgersi ai servizi? Come se lo spiega?
- [per i servizi/progetti di prevenzione attivi negli ultimi 2 anni o sospesi da non più di un anno] Come scegliete i destinatari dei vostri interventi/progetti di prevenzione?
- Dalla Sua esperienza professionale, saprebbe definire i principali fattori che aumentano il rischio di sviluppare il disturbo da gioco d'azzardo? Questi elementi sono ricorrenti tra i beneficiari dei vostri interventi? Come le strategie di cura/prevenzione si propongono di intervenire sui fattori di rischio che determinano il disturbo?
- Sempre dal suo punto di vista, quali sono, invece, i fattori protettivi che preservano maggiormente dai rischi connessi al gioco d'azzardo. Come le strategie di cura/prevenzione attivate dall'Ente si propongono di rafforzarli?
- [Per i servizi/progetti di cura] Sapreste stimare la proporzione dei casi che dopo l'intervento hanno sortito un miglioramento o sono riusciti ad uscire dalla dipendenza da gioco d'azzardo? Secondo Lei, cosa contribuisce al buon esito di un percorso di cura? Potrebbe raccontarci di un caso, di cui ha memoria, in cui la persona è riuscita ad uscire dalla dipendenza in esame, oppure che ha raggiunto importanti miglioramenti dalla sua condizione iniziale? Ci sono casi di recidiva, che prevedono un successivo reingresso nel percorso di cura/riabilitazione? Saprebbe farne una stima?
- [Per i servizi/progetti di prevenzione] Avete svolto attività di monitoraggio per valutare se nei territori e contesti in cui avete svolto gli interventi di prevenzione si sia verificato un decremento dei casi di disturbo da gioco d'azzardo? In caso affermativo, con quale cadenza avete svolto le attività di monitoraggio? Secondo Lei, gli interventi di prevenzione sono riusciti a coinvolgere effettivamente soggetti a rischio? In che modo ci sono riusciti? Ci sono state differenze tra i diversi territori e luoghi in cui sono state svolte attività di prevenzione nei risultati raggiunti (ad esempio, i servizi di prevenzione

hanno funzionato più in alcuni territori che in altri)? In caso affermativo, a cosa attribuisce tali differenze negli esiti?

Bilancio dei punti di forza e di debolezza

- Quali sono i limiti e i punti forza degli interventi effettuati dalla vostra organizzazione negli ultimi due anni?
- Quali tra i bisogni dell'utenza generalmente rimangono inevasi? [A quali tipi di bisogni i vostri interventi non riescono a dare risposta?]
- A cosa attribuisce la (eventuale) difficoltà dei vostri interventi nel dare una risposta ai bisogni non soddisfatti o non adeguatamente soddisfatti?
- Cosa sarebbe necessario che l'organizzazione facesse per superare i limiti evidenziati? Sono già emerse soluzioni all'interno dell'Ente per arginare le criticità riscontrate? Lei ha personali soluzioni da suggerire? Come è possibile, andando nei dettagli, ottimizzare le strategie di intervento per superare vincoli economici e organizzativi?
- I servizi/progetti dell'organizzazione collaborano tra di loro? Effettuano degli interventi sinergici? In caso affermativo, in che modo? In caso di negazione, a cosa è dovuta la mancanza di una collaborazione?
- Come abbiamo ricostruito in una precedente ricerca, l'Ente che dirige assume un ruolo centrale nella rete dei servizi e degli enti che si occupano di DGA? Ritene che la cooperazione con gli altri Enti possa essere migliorata? In che modo?
- Quali sono le pratiche più efficaci che consentono di dare risposta ai bisogni particolarmente diffusi tra i beneficiari dei vostri interventi? Cosa rende a suo avviso così efficace il modello organizzativo e/o d'intervento della vostra organizzazione nel contrastare il DGA?
- Quali sono le risorse umane ed economiche messe in campo dall'organizzazione per rendere efficiente ed efficace il modello d'intervento? Riscontra eventuali carenze da colmare in termini di risorse umane ed economiche impiegate? Di cosa si tratta in particolare? È in atto un piano di acquisizione di nuove risorse o si prospetta una riduzione delle risorse umane impiegate? State pianificando di attivare nuovi servizi/progetti o di riattivare servizi/progetti sospesi? [Quali azioni state mettendo in campo perché ciò possa avvenire?] State pianificando azioni per ottenere maggiori risorse economiche?

TRACCIA DI FOCUS GROUP CON GLI OPERATORI DELL'ENTE

- Presentazione dei moderatori
- Finalità dello studio: Il progetto di ricerca mira a ricostruire il funzionamento dei servizi/progetti destinati al contrasto e alla prevenzione del gioco d'azzardo nella regione Lazio. Il vostro Ente è stato selezionato per un approfondimento qualitativo mirato perché dalla nostra indagine risulta rivestire una posizione strategica nel sistema dei servizi/progetti dedicati al disturbo da gioco d'azzardo. In particolare, è previsto di svolgere un'intervista in profondità con il responsabile dell'Ente e un focus group, con gli operatori, che consisterà in una discussione di gruppo incentrata sulla vostra attività nei servizi/progetti dedicati al disturbo da gioco d'azzardo che l'Ente [denominazione] ha erogato negli ultimi due anni e sul sistema dei servizi nella Regione Lazio...
- Presentazione dei partecipanti: Farli presentare con il loro nome di battesimo, l'età, il proprio profilo formativo, il proprio inquadramento professionale, il profilo, l'anzianità di servizio presso l'Ente, i servizi per cui ha prestato la propria attività nell'Ente, con esplicitazione dell'attuale posizione
- Regole e modalità di conduzione FG: Vi preghiamo di prendere a turno la parola, dichiarando all'inizio dell'intervento il vostro nome di battesimo.
- Consenso alla registrazione: Abbiamo necessità di registrare il focus group. Vi chiediamo il consenso alla registrazione, garantendo che nell'atto della trascrizione i vostri interventi saranno resi anonimi.

Strategie di intervento e utenza

Quali sono i bisogni prevalenti delle persone a cui è rivolto il servizio/progetto entro il quale prestate o avete prestato la vostra attività? Come si è evoluto nel corso del tempo questo quadro dei bisogni?

Punti di forza e limiti

- Se doveste fare un bilancio, quali sono i punti di forza e i limiti e dei servizi/progetti per i quali avete prestato la vostra attività e dell'ente per il quale operate? I limiti possono riferirsi anche ad ostacoli normativi o relativi all'erogazione di finanziamento al funzionamento ottimale e continuativo dei servizi/progetti, che possono essere indipendenti dall'azione e dalla volontà dell'ente e degli operatori [proporre la domanda come una sorta di brainstorming, in cui far appuntare ai partecipanti punti di forza ed elementi di criticità dei servizi/progetti presso il quali hanno prestato attività e dell'ente per poi riportarli su un tabellone che poi funga da orientamento alla discussione, partendo da virtù e limiti citati più volte]
- Punti di forza [domande di approfondimento da rilanciare nel corso della discussione o all'avvio dopo aver schematizzato l'esito del brainstorming]
 - Pensando ai servizi per i quali avete prestato attività, quali sono le strategie (interventi, misure, progetti) più efficaci che consentono di superare le situazioni di fragilità o di bisogno maggiormente diffusi tra le persone beneficiarie?
 - Quali sono i cambiamenti positivi che genera l'intervento messo in atto dai servizi in cui avete operato? Su quali tipi di persone l'intervento ha più successo? Sapreste stimare la proporzione dei casi che dopo l'intervento hanno sortito un miglioramento, uscendo dalla situazione di dipendenza dal gioco d'azzardo? Quali fattori favoriscono il superamento del DGA?

- Quali risorse offre la cooperazione con gli altri servizi ed enti che nel vostro territorio di competenza si occupano di DGA?
- Quali sviluppi futuri immaginate per i servizi/interventi messi in atto da [Denominazione Ente] per valorizzare questi punti di forza?
- Limiti [domande di approfondimento da rilanciare nel corso della discussione o all'avvio dopo aver schematizzato l'esito del brainstorming]
 - A quali tipi di bisogni i vostri interventi non riescono a dare risposta (bisogni inevasi)?
 - Su quali tipi di persone i servizi/interventi/progetti messi in campo hanno meno successo?
 - Quali fasce della popolazione a rischio di DGA nel vostro territorio di competenza restano fuori dal vostro raggio d'azione?
 - Quali sono le difficoltà più comuni che avete incontrato nello svolgimento delle vostre attività? A cosa sono dovute principalmente queste difficoltà? E quali sono le strategie che mettete in atto per far fronte a queste difficoltà? Ci sono state situazioni che avrebbero richiesto altre professionalità e competenze o altre strategie di intervento non messe in campo nel servizio?
 - Cosa sarebbe necessario che l'organizzazione facesse per superare i limiti evidenziati? Quali ostacoli si potrebbero incontrare nel realizzare queste proposte operative?
 - Quali modifiche normative e a livello di intervento pubblico sarebbero necessarie per conferire maggiore efficacia e continuità ai vostri interventi?
 - Quali conseguenze avrebbe l'approvazione del Disegno di legge per la formazione del Bilancio dello Stato 2025 sull'espletamento dei vostri servizi/progetti? Cosa pensate della trasformazione proposta dell'Osservatorio per il contrasto al gioco d'azzardo e alla dipendenza grave in Osservatorio generale sulle patologie da dipendenze?

Valutazione del Sistema dei servizi nella regione Lazio

- Come valutereste il sistema dei servizi dedicati al DGA nella regione Lazio?
- Quali proposte vi sentireste di avanzare per migliorarlo?
- Come si potrebbe migliorare la rete delle collaborazioni tra servizi che si occupano di DGA nel territorio?
- Quale scenario futuro immaginate per il sistema dei servizi nella regione Lazio?