

# **GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO E ALTRE DIPENDENZE COMPORTAMENTALI VERONA 4 DICEMBRE 2009**

## **POLITICHE POSSIBILI PER IL GIOCO RESPONSABILE: LA COLLABORAZIONE CON IL CASINO' DI VENEZIA**

Dott. Pier Guido Nardi  
Ser.D. Venezia Terraferma

**AZIENDA ULSS 12 VENEZIANA  
SER.T. VENEZIA TERRAFERMA**

# **INFORMAGIOCO**



**Ricevimento: mercoledì 15:00-18:00  
VIA CASTELLANA 154, 30174 ZELARINO (Ve)  
Tel. 0414560500– 0412608250 e-mail: [me.sert1@ulss12.ve.it](mailto:me.sert1@ulss12.ve.it)**

# Missione di INFORMAGIOCO

Servizio pubblico e gratuito di consulenza e trattamento nato all'interno del Ser.T., che si prefigge di :

- fornire assistenza e cure ai giocatori e alle loro famiglie;
- sensibilizzare la popolazione sui rischi del gioco;
- promuovere intese collaborative tra i soggetti coinvolti nel business del gioco e gli altri stakeholders;
- promuovere la collaborazione tra i servizi socio-sanitari territoriali, per la gestione delle situazioni multiproblematiche.

# Il modello di Reno

Riconoscimento reciproco e condivisione delle responsabilità tra i principali portatori di interessi (stakeholders) al fine di:

- *definire insieme le strategie per implementare la cultura del gioco responsabile;*
- *ridurre le conseguenze del gioco eccessivo già presenti;*
- *diminuire l'incidenza (life-time) dei giocatori problematici attraverso la partecipazione attiva alla prevenzione da parte dei gestori del business dei giochi*

# Strategie di Informagioco

- Importanza dell'intervento precoce dopo l'aggancio
- Esigenza di fornire strumenti semplici di conoscenza, informazione e autoprotezione
- Valorizzazione delle risorse esistenti (famiglia, lavoro, contesto sociale)
- Rete territoriale (il SerD come attivatore)

# Contesti di gioco prevalenti

---

Slot (pubblici esercizi)	43%
--------------------------	-----

---

Casinò	30%
--------	-----

---

Sale scommesse	16%
----------------	-----

---

Lotto e lotterie istantanee	9%
-----------------------------	----

---

Bingo	2%
-------	----

---

# VISIBLE OFFERINGS OF GAMBLING AVAILABLE ON THE MARKET PROPOSED IN THE VENICE AREA

In the year 2007

- ♦ Venice Casino: 2 locations
- ♦ Bingo: 3 locations
- ♦ Slot: 4575 machines – AWP ( 447 in the Arcades)
- ♦ Horse betting: 7 agencies, 44 shops or booths
- ♦ Pool betting: 13 agencies
- ♦ Sports betting: 22 shops or booths
- ♦ Lotto: 550 points of sale
- ♦ Lottery and scratch card: uncountable number of points of sale



# I principali progetti

- *“Un bel gioco dura poco”: campagna per la promozione del gioco responsabile;*
- *Apertura sul territorio del primo sportello antiusura;*
- *Piani di zona 2005-2007 e 2007-2009;*
- *Ricerca e sensibilizzazione in alcune scuole medie superiori;*
- *Casinò municipale di Venezia.*





## Tavolo di lavoro sul gioco responsabile coordinato dalla Prefettura di Venezia (2004-2005)

- **Stakeholders:** Prefettura di Venezia, Comune di Venezia, Servizio Ispettivo del Casinò del Comune di Venezia, Monopoli di Stato, Confcommercio, Federazione Tabaccai, Guardia di Finanza, Carabinieri, Associazione Bingo Terra
- **Finalità:** creare progetti condivisi di sensibilizzazione della popolazione, armonizzando gli interessi in gioco
- **Risultato:** creazione del Manifesto Informativo e del segnalibro con diffusione nei pubblici esercizi e in altri luoghi pubblici significativi (es. sale d'attesa medici, farmacie, servizi, ecc.)
- **Finanziamento:** contributi differenziati dei partecipanti al tavolo



Venezia  
per la  
sopravvivenza  
del patrimonio  
architettonico  
e culturale  
della città

From October 18th Cannaregio 5787. Venezia  
special thanks to: Maestro Vetraro Simone Cenedese

CASINO  
DI VENEZIA  
AN INFINITE EMOTION



# Casinò di Venezia



# Venice Casinò: il più importante Casinò in Italia

Più di 650 impiegati

Nel 2007:

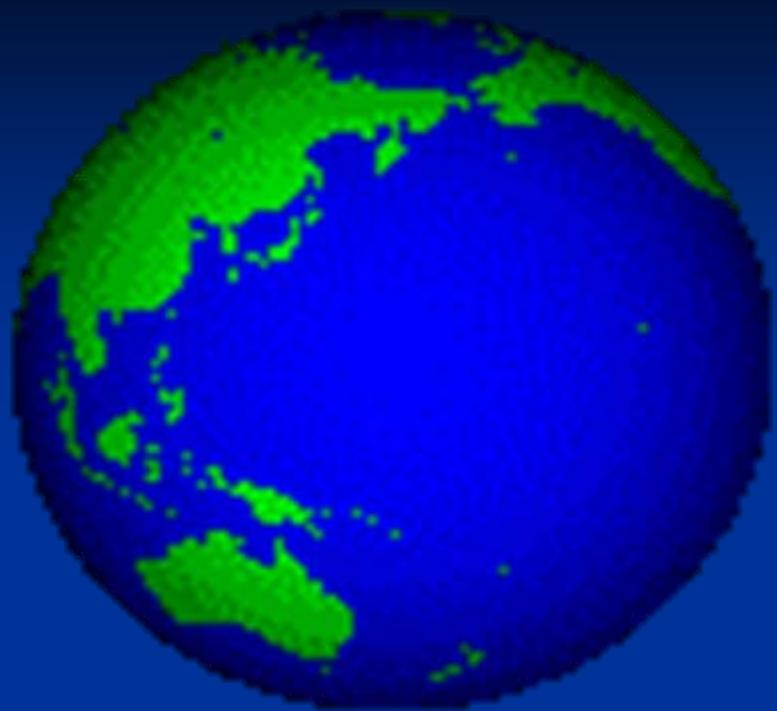
Oltre un milione di visitatori

(88% italiani; 7% più di una volta al mese; 0.3%  
due o più volte alla settimana)

Oltre 200 milioni di euro di entrate

# Perché lavorare col Casinò

- entrare e operare nella più importante e visibile componente locale del gioco
- creare una rete interna al Casinò di Venezia per prevenire il gioco eccessivo
- dare sostanza alla dimensione etica (convenzione Comune - Casinò)



**...e nel mondo?**

# I casinò in Europa

Paese	Numero dei casinò	Numero di residenti in m	
Svizzera	22	7.1	323,000
Francia	158	58	367,000
Regno Unito	115	58.5	509,000
Austria	12	8	667,000
Danimarca	6	5.1	850,000
Belgio	8	9.9	1,238,000
Grecia	7	10.6	1,514,000
Olanda	10	15.4	1,540,000
Germania	50	81.6	1,632,000
Spagna	24	39.8	1,646,000
Italia	4	57.7	14,425,000



# Strumenti di prevenzione nei luoghi di gioco

## Il modello svizzero

(da Capitanucci, Carlevaro, Sani)

L'art. 21 della Legge Federale sulle Case da gioco (LCG, 1998) dichiara che sono esclusi dal gioco d'azzardo:

- ❑ i minorenni
- ❑ i membri della Commissione federale
- ❑ gli impiegati e i membri delle case da gioco
- ❑ Le slot machine sono vietate al di fuori dei casinò.
- ❑ E proibito il gioco via internet.

L'art. 22 della stessa legge invece impone al Casinò di escludere dal gioco:

- ❑ persone oberate di debiti o che non sono in grado di far fronte ai loro obblighi finanziari
- ❑ persone che rischiano poste sproporzionate rispetto al loro reddito
- ❑ persone che pregiudicano lo svolgimento dei giochi

# LA CONCEZIONE SOCIALE

- Ogni casinò deve sviluppare la “concezione sociale”, che include:
  1. misure di prevenzione e di riduzione del danno
  2. staff training
  3. fornire dati per la ricerca.

# Il modello svizzero

(da Capitanucci, Carlevaro, Sani)

L'applicazione della Concezione Sociale deve garantire:

- PREVENZIONE: pubblicazione di un prospetto informativo (flyer) che contenga una descrizione delle fasi di gioco, delle misure di aiuto esistenti al Casinò, un test di autovalutazione e l'indicazione dei centri di cura.
- RICONOSCIMENTO PRECOCE: definizione dei criteri di osservazione della soglia critica dove intervenire e la custodia delle informazioni.
- La FORMAZIONE, la SUPERVISIONE e l'AGGIORNAMENTO del personale.
- RILEVAMENTO DEI DATI, tramite un sistema informatico, elaborato dalla Federazione dei Casinò svizzeri.
- La collaborazione di ogni Casinò con CENTRI DI CURA E PREVENZIONE SPECIALIZZATI

# Strumenti di prevenzione nei luoghi di gioco

## **Il modello svizzero**

(da Capitanucci, Carlevaro, Sani)

### Esclusioni e revoche

- I Casinò svizzeri danno l'opportunità ai clienti di autodiffidarsi, ovvero escludersi volontariamente quando sentono di avere problemi con il gioco, per evitare di essere diffidati dal Casinò stesso.

### Tipi di esclusioni

- Esclusione per motivi legati alla Concezione Sociale: debiti o comportamento inadeguato
- Esclusione per gioco scorretto: truffa e bari
- Esclusione per ragioni di ordine pubblico: comportamenti scorretti nel Casinò o in generale

# Strumenti di prevenzione nei luoghi di gioco

## **Il modello svizzero**

(da Capitanucci, Carlevaro, Sani)

Tutti i tipi di esclusione hanno caratteristiche comuni:

- Sono valide in tutti i Casinò dello stesso Cantone
- Durano un minimo di un anno
- La revoca di tali esclusioni avviene solo dopo un colloquio con uno specialista
- Il cliente che richiede una revoca dell'esclusione deve presentare dei documenti che attestano la sua situazione finanziaria
- Per avere la revoca il cliente deve rivolgersi al Casinò dal quale è stato escluso (accordo di visita)

# Strumenti di prevenzione nei luoghi di gioco

## Il modello svizzero

(da Capitanucci, Carlevaro, Sani)

### L'accordo di visita

E' uno strumento di prevenzione che ormai hanno adottato tutti i Casinò svizzeri e aiuta a limitare la frequenza di gioco.

E' una sorta di contratto che viene stipulato tra giocatore e Casinò.

Punti fondamentali dell'accordo:

- Numero di visite mensili: 1-2-4-8
- E' immediato, dal momento dell'accordo
- Dopo 7 mesi c'è un colloquio di valutazione
- In qualsiasi momento il giocatore può richiedere una riduzione delle entrate o un'eventuale esclusione
- Per revocare l'accordo il cliente deve presentare la propria situazione finanziaria
- Se il cliente supera il numero di visite concordato scatta l'esclusione

# Holland casino's -programma di gioco responsabile (PGR)

- Prima legislazione nel 1990.
- L'obiettivo generale di conseguire profitti è importante quanto il PGR.. Nei casi individuali questo prevale.
- Staff training
- Brochure “il rischio del gioco”



## **A Visitors Registration System (VRS)**

- Permette l'identificazione e registra le entrate a livello nazionale.

## **Incident Registration System**

- registra gli incidenti e i comportamenti anomali o disturbanti, ( anche per problemi legati al denaro).

# Misure di prevenzione

## ■ Limitazione delle visite LV

-al massimo 8 volte al mese per 6 mesi o un anno.

## ■ Accesso interdetto AI

- durata: 6 mesi/1 anno o più.

Alla scadenza dell' AI sarà effettuato un “colloquio di ritorno” (eventuale LV).

# Interventi all'interno del casinò

In presenza di un possibile problema di gap (es: eccessiva frequenza delle visite (adulti: 15 al mese, giovani: 8, in media nelle ultimi 3 mesi).

**Colloqui di confronto** con accentuazione sul PGR, attuati con la security & risk control e il responsabile di sala.

**Colloquio di ritorno**

si decide su LV o AI.

**Colloquio di follow up**

Monitoraggio di frequenza

# AUSTRALIA

Tutti gli stati hanno una legislazione tesa a

- Responsabilizzare i gestori
- Favorire il gioco responsabile
- Ridurre i danni del GAP

## STRATEGIE E INTERVENTI PER RIDURRE I DANNI DEL GAP

- **I° LIVELLO:** creare nel personale addetto al Gambling attenzione al gioco d'azzardo come potenziale problema facilitando il riconoscimento precoce dei comportamenti problematici
- **II° LIVELLO:** incoraggiare i giocatori patologici a cercare precocemente aiuto
- **III° LIVELLO:** Intervento di professionisti, servizi dedicati e dispositivi di intervento anche nei luoghi del gioco (procedure di esclusione).

# Victoria

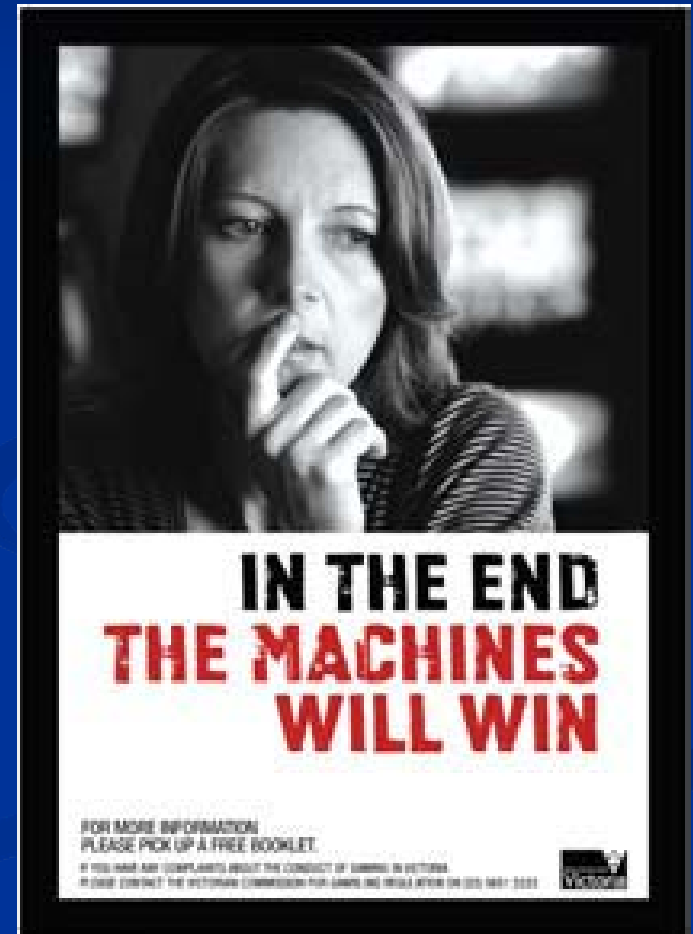
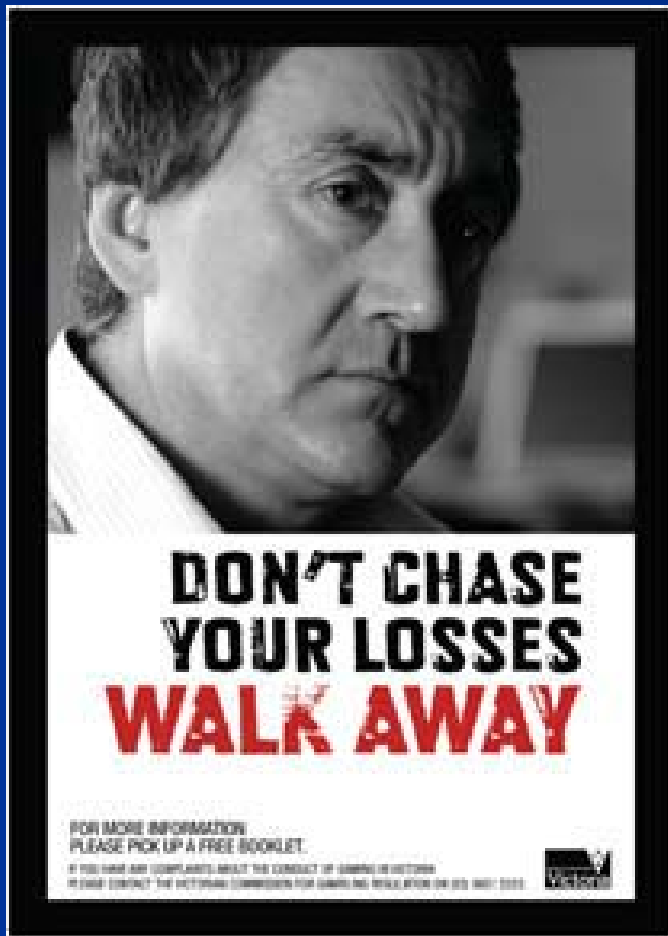
- I possessori di licenza devono attivare il Responsible Gambling Code of Conduct.
- La licenza sarà cancellata in caso di ripetute trasgressioni del Responsible Gambling Code of Conduct.
- Limiti di prelievo nelle 24 ore.

# Responsible Gambling Code of Conduct

- a) Deve includere il messaggio di gioco responsabile che sarà sostenuto dallo staff.
- b) Il messaggio deve essere chiaro e visibile ai clienti, anche su slot machine e deve indicare:
  - come giocare in maniera responsabile
  - come prendere e mantenere decisioni
  - la disponibilità di servizi di sostegno.
- c) Lo staff deve saper interagire con i clienti
- d) Pubblicità responsabile:
  - non mandare messaggi falsi e ingannevoli sui vantaggi, premi o la probabilità di vincere o che il gioco d'azzardo sia una strategia di guadagno
  - scoraggiare l'uso dell'alcol associato al gioco d'azzardo



# Crown (Melbourne)



fold

fold

trim

## WHO REALLY WINS?

Poker machines are a form of entertainment that you pay to use. The longer you play a poker machine, the more likely you are to lose all the money you have put in the machine.

**THIS BROCHURE PROVIDES THE FACTS ABOUT POKIES AND YOUR CHANCES OF WINNING.**

**FICTION:** Poker machines are more likely to pay out at particular times of the day.

**FACT:** The result of each game is entirely random and is not affected by anything going on around you. The game has no way of knowing the amount of money the machine contains.

**FICTION:** You can confuse poker machines into paying out by altering play patterns.

**FACT:** No matter what you do, the computer program determining the result does not change. The machine responds only to you pushing the button.

**FICTION:** You can influence the outcome of a game by touching the poker machine or pushing buttons in a particular way.

**FACT:** No matter what you do, the computer program determining the result does not change. The machine responds only to you pushing the button.

**FICTION:** You can influence the outcome of a game through concentration or positive thought.

**FACT:** No matter what you do, the computer program determining the result does not change. The machine responds only to you pushing the button.

**FICTION:** You can make up for past losses by continuing to gamble.

**FACT:** The result of your last game has no bearing on the result of your next game. It is illegal for poker machines in Victoria to base outcomes of games on previous outcomes. Poker machines cannot react to the frequency of wins or losses. The games operate randomly at all times no matter how many wins or losses have occurred in the past.

**WHEN YOU'RE PLAYING THE POKIES,  
THE ONLY THING YOU CAN CONTROL IS YOU.**

## HOW DO GAMING MACHINES WORK?

### IT'S RANDOM, YOU CAN'T INFLUENCE THE MACHINES

Most poker machines in Victoria have five 'reels' and three visible rows of symbols. Each time you play a poker machine, the computer program controls which symbols appear. Nothing you can do can influence the symbols that appear.

The computer's choice of symbol is entirely random and no symbol is more likely to appear than any other. The symbol chosen for each reel is also determined independently of each other reel.

### THE MACHINE IS NEVER 'DUE' TO PAYOUT

Poker machines cannot react to the frequency of wins or losses. The games operate randomly at all times no matter how many wins or losses have occurred in the past.

A machine that has not paid out for some time has no higher chance of paying out in the future.

Nothing you can do can influence the symbols that appear when the reels stop spinning.

### THE POKER MACHINE IS THE WINNER

The 'return to player' setting is the average amount won by players as a share of the cumulative amount staked. By law, Victorian poker machine venues and the casino must return to players at least 87 per cent of the total amount that is bet each year.

It takes millions of games for a machine to tend towards its 'return to player' setting.

There is no individual requirement for an individual poker machine actually to return the expected rate in any given period of play.

### WHAT ARE THE ODDS OF WINNING?

Your chances of winning a single game on a poker machine vary depending on the prize. Smaller prizes have much higher odds and you can expect to win them relatively frequently during the course of play. The prospect of a larger win is less likely.

The table opposite contains the prizes and odds for a typical poker machine.

**IN THE END THE MACHINES WILL WIN.**

## THE REAL CHANCE OF WINNING.

### CHANCE OF WINNING

Prize value in credits	Chance of prize in a single play line (including scatters)
	One chance in
More than 500 credits	10,196
200 to 499 credits	2,669
100 to 199 credits	1,458
50 to 99 credits	450
20 to 49 credits	246
10 to 19 credits	106
5 to 9 credits	53
1 to 4 credits	10
Prize type in symbol combination	Chance of combination occurring in a single play line
	One chance in
5 of a kind	4,784
4 of a kind	490
3 of a kind	45
2 of a kind	9

**AT THESE ODDS YOU HAVE TO PLAY SEVEN GAMES IN A ROW TO HAVE A 50:50 CHANCE OF WINNING FOUR CREDITS.**

**BUT YOU HAVE TO PLAY MORE THAN 7,000 GAMES IN A ROW TO HAVE THE SAME CHANCE OF WINNING 500 CREDITS.**

# NUOVA ZELANDA IL PROGRAMMA DI RESPONSABILIZZAZIONE DEI GESTORI

## Gambling Act (GA) 2003

La premessa è che il gap può causare danni

**Il gestore e' obbligato a condurre il business tenendo conto del GA**

- Formazione specifica al personale
- Rilevazione di compartimenti di gap
- Necessità di intervento quando si evidenziano
- Capacità di spiegare le misure di autoprotezione
- Attuare provvedimenti di esclusione
- Stabilire chiare condizioni per il rientro dei giocatori esclusi

# Lotta alla patologia da gioco

art. 13 della convenzione tra Comune di Venezia  
e Casinò di Venezia

“La Società (Casinò SpA) destinerà una quota dei ricavi, al fine di finanziare l’istituzione e l’esercizio di un servizio aperto al pubblico, volto ad indagare sulle patologie del gioco d’azzardo e a curarne gli effetti.”

# NODI DA AFFRONTARE

- mancanza di precedenti in Italia
- diffidenza
- mancanza di normativa
- conflittualità e complessità dei rapporti interni al Casinò

# Progetti e collaborazioni con il CASINO' DI VENEZIA

- Incontri pubblici per la sensibilizzazione della pubblica opinione (2003-2005)
- corso di formazione per gli ispettori comunali del Casinò, in collaborazione con il Comune di Venezia (2005)
- convegno “A che gioco giochiamo? Anticipazioni sui nuovi scenari e sulle tutela dei giocatori d'azzardo” (marzo 2006)
- “Safety on Gaming”: progetto triennale (inizio agosto 2007)

# “SAFETY ON GAMING”

Il Casinò di Venezia finanzia l'azienda ulss 12 veneziana per:

- creare un team di esperti per la consulenza, la formazione e la divulgazione della cultura del gioco consapevole e responsabile all'interno del Casinò e negli altri contesti di gioco da questo gestiti;
- generare e implementare specifici dispositivi dedicati alla informazione, alla formazione e all'intervento rivolti sia al personale che alla clientela;
- tutelare i giocatori dai rischi possibili;
- garantire percorsi di consulenza e cura gratuiti per i propri clienti;
- formare il personale del Casinò per renderlo capace di avvicinare il cliente problematico, responsabilizzarlo ed orientarlo verso i dispositivi di protezione esistenti.



# Articolazione generale (I)

**Creazione del gruppo guida** (formato da operatori del Casinò e dell'Informagioco)

## **Attività di informazione/formazione:**

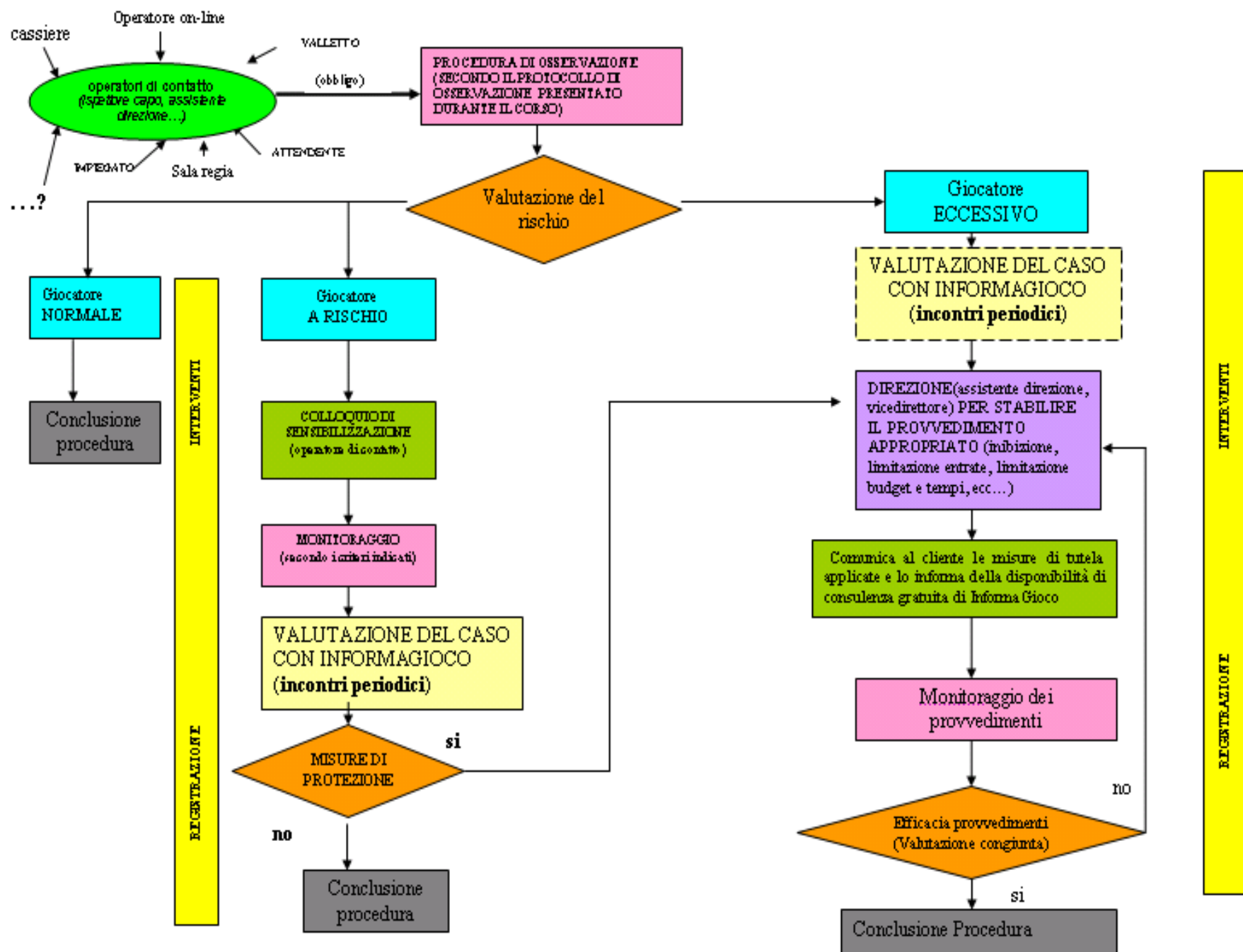
- informazione generale (650 dipendenti)
- corso di formazione differenziato per personale dirigente a contatto col pubblico (47 persone)
- training selettivo per gli “operatori di contatto” (20 dirigenti)

# Articolazione generale (II)

- C) Definizione delle procedure e del protocollo di segnalazione e osservazione
- D) Attivazione di un servizio di consulenza dedicato ai giocatori e al personale del Casinò
- E) Predisposizione di materiali informativi per il pubblico su:
  - il rischio nel gioco
  - la pubblicizzazione delle misure di protezione
  - un servizio gratuito per i giocatori in difficoltà
- F) Monitoraggio, studio e ricerca

# GRUPPO GUIDA

Team formato da operatori del Casinò e dell'ULSS, con compiti di programmazione, elaborazione, sviluppo e implementazione degli obiettivi generali del progetto



## RISULTATI CONCRETI - 1

### Informazione

Lettera a tutti i dipendenti con contenuti e finalità generali del progetto

Corso di formazione per personale coinvolto  
(20 su 47)

Training selettivo per gli “operatori di contatto” (15 su 20)

## RISULTATI CONCRETI - 2

- Buona intesa
- Consolidamento e rafforzamento del gruppo guida (3 informagioco 1+2 Casinò)
- Fiducia
- Condivisione di obiettivi e strumenti
- Buona motivazione



**Materiali “Non perdiamoci di vista” – Campagna contro le dipendenze da gioco**

**Telefono cellulare**



CAMPAGNA CONTRO  
LE DIPENDENZE DA GIOCO.

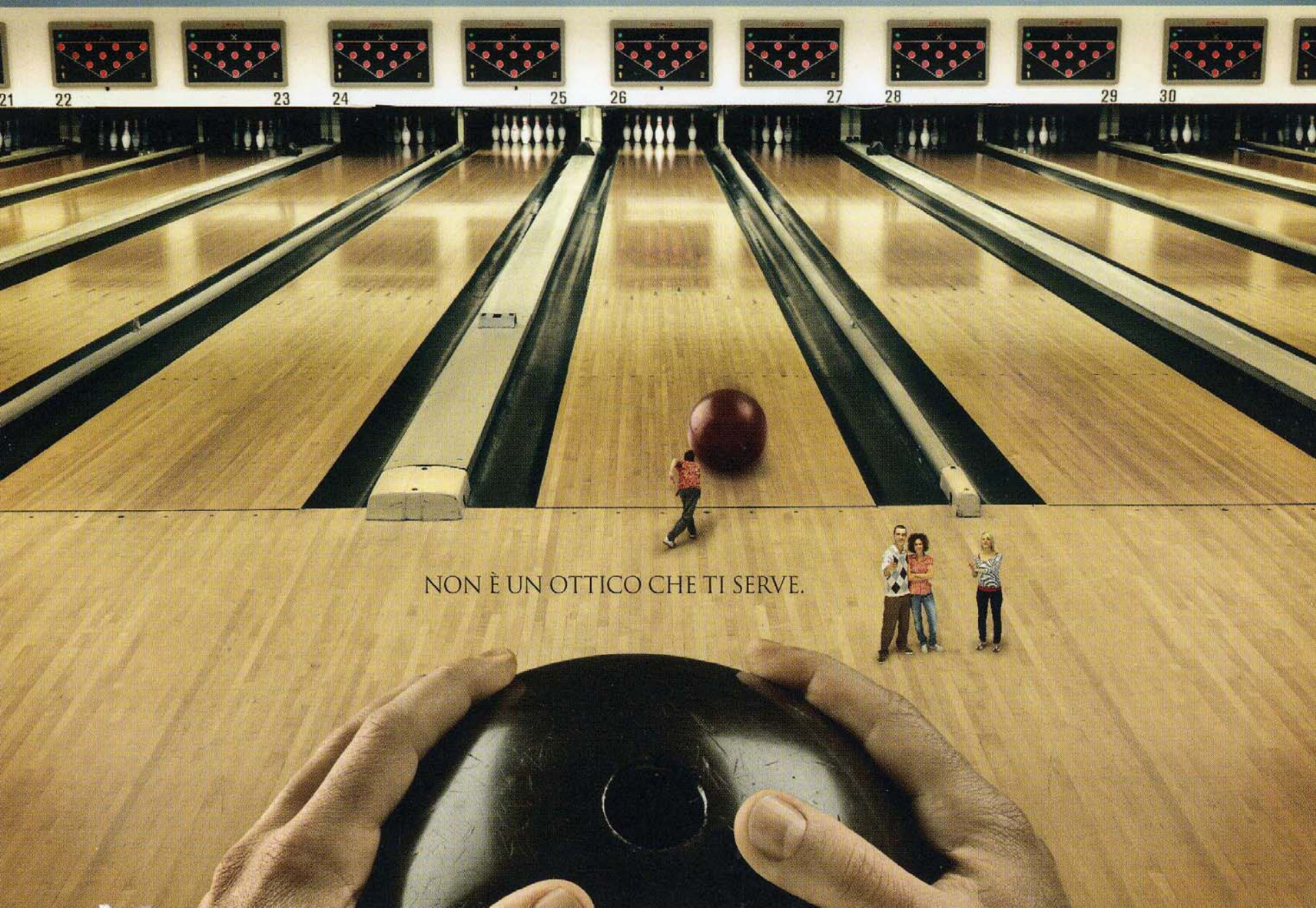






NON È UN OTTICO CHE TI SERVE.





NON È UN OTTICO CHE TI SERVE.





SE IL VOSTRO COMPORTAMENTO AL GIOCO È IN QUALCHE MODO  
FONTE DI PREOCCUPAZIONE, POTETE RIVOLGERVI A:

### INFORMAGIOCO

Azienda Ulss 12 Veneziana

Via Castellana, 154 - 30174 Zelarino (Venezia)

Telefono: 041.546.0500 - 041.260.8250

Telefax: 041.260.8240 - Cellulare: 335.128.7696



Ma ...

## Grandi difficoltà

degli ispettori

- Nel contatto con il giocatore
- Nella distribuzione dei biglietti
- Nella partecipazione ai momenti di confronto e di verifica

della pubblicizzazione dei materiali

- Collocazione difficoltosa
- Disponibilità insufficiente

# IL PERCHE' DELLE DIFFICOLTA'

## Aspetti dell'organizzazione del lavoro

- Struttura piramidale
- Gerarchizzazione
- Problemi di comunicazione tra settori diversi
- Privacy
- Conflittualità interna
- Turn over
- Mancanza di meccanismi incentivanti

# NECESSITA' DI RIVEDERE LE TAPPE DI IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO

- Sforzo considerevole richiesto al Casinò
- Orientamento complessivo
- Nuove strategie

# INFORMAGIOCO AL CASINO'

per:

- Favorire confronti con il personale di sala
- Motivare
- Ribadire e rinforzare gli scopi e il senso del progetto
- Formulare ipotesi concrete su strategie di avvicinamento e contatto con il giocatore

## UN DIFFICILE PERCORSO



# OSCILLAZIONE DEL BARICENTRO DEL PROGETTO

- Personale interno / Esperti esterni
- Responsabilizzazione / Delega

**Rischio di empasse**



# SVILUPPI

- **Corso di formazione generale** per il personale (sull'approccio al cliente)
- **Protocollo:** autorizzazione formale per parlare con il cliente (coinvolgimento nella direzione strategica)

# Presupposti di un sistema etico

- Assicurare il diritto alle cure gratuite ai giocatori patologici e alle loro famiglie (LEA).
- Una legge per la prevenzione dell'insorgenza del gioco patologico e per la tutela della salute psicologica dei giocatori
- Vincolare gli imprenditori di gioco legale alla adozione di un Codice di Comportamento che preveda la prevenzione dei rischi, la formazione dei gestori, l'informazione, la responsabilizzazione dei clienti e la possibile esclusione dal gioco.

**AZIENDA ULSS 12 VENEZIANA  
SER.T. VENEZIA TERRAFERMA  
INFORMAGIOCO**

P.G. Nardi  
S. Felisati  
A Szamko  
D. Ballarin  
S. Nativ  
L. Dimunuco



**Ricevimento: mercoledì 15:00-18:00  
VIA CASTELLANA 154, 30174 ZELARINO (Ve)  
Tel. 0414560500– 0412608250 e-mail: me.sert1@ulss12.ve.it**