



## RELAZIONE

La presente relazione descrittiva dettagliata è redatta secondo lo schema indicato dal quartiere e suddivisa nei seguenti punti:

### 1. Utenza:

La nostra attività è rivolta a tutta la cittadinanza che presenta problematicità sul gioco d'azzardo

### 2. Accesso:

L'accesso al nostro supporto può avvenire in tre modalità:

- Attraverso un numero telefonico dedicato
- Presentandosi direttamente allo sportello d'ascolto presso il quartiere Porto
- Contattandoci direttamente sulla nostra pagina Facebook o via e-mail

#### a) Modalità di comunicazione/pubblicizzazione dell'iniziativa/progetto:

Il nostro servizio FreeGaP è pubblicizzato attraverso i social, materiale cartaceo, siti web, articoli specialistici ed è patrocinato dal comune di Bologna-assessorato alla sanità e welfare

#### b) Modalità di partecipazione da parte dei cittadini :

L'utenza può telefonare al nostro numero di Martedì dalle 14 alle 17 in concomitanza con l'apertura dello sportello di ascolto.

L'operatore compila una scheda utile a individuare il percorso successivo più adatto alle esigenze della persona che verrà successivamente contattata per un colloquio individuale da un operatore formato.

L'utenza può accedere direttamente allo sportello e in questo caso si riprodurrà l'identica modalità di cui sopra come nel caso di un contatto via social (pagina Facebook) o e-mail.

#### c) Gratuità/onerosità delle attività proposte:

il servizio è totalmente gratuito

#### d) Orario di apertura dell'iniziativa/progetto:

il Servizio di sportello è aperto il martedì dalle 14 alle 17 (salvo eccezioni). Nello stesso orario è aperta la linea telefonica che comunque rimane attiva tutti i giorni lavorativi in orari di ufficio.

### 3. Svolgimento attività:

a) Descrizione dettagliata delle modalità di svolgimento dell'iniziativa/progetto  
Dopo il primo contatto con lo sportello d'ascolto, si individua il percorso successivo più adatto alle esigenze della persona che verrà successivamente contattata per un colloquio individuale da un operatore formato. Una delle proposte, se la persona concorda ed è motivata, è la partecipazione al gruppo di supporto per giocatori problematici, che si tiene il mercoledì pomeriggio con cadenza quindicinale, in una sala del quartiere Porto in viale Pepoli (Sede Roncati).

La presenza media al gruppo è stata di 4 persone.

Nel caso emergessero necessità terapeutiche specifiche il servizio si relaziona con il Sert di competenza nell'ottica di un intervento terapeutico mirato.

solo nel caso necessiti un subentro del Sert di competenza può verificarsi una presa in carico da parte del servizio sanitario nazionale.

b) Qualificazione degli operatori impegnati e loro esperienza

Tutti i volontari impegnati sono educatori professionali o sociali con titolo e formazione specifica, il servizio si arricchisce della presenza di una psicoterapeuta.

c) Eventuale collaborazione con partner

Si ritengono partner essenziali i servizi sociali dei quartieri, i servizi Sert, le organizzazioni sia giovanili che di anziani, le associazioni, le parrocchie. Al momento si sta lavorando per attivare collaborazioni sinergiche.

### 4. Valutazione raggiungimento obiettivi:

a) Criticità riscontrate :

L'afflusso di utenza è stato minore di quanto atteso in base alla criticità delle problematiche supportate, ma al contempo si è iniziato a far conoscere uno spazio e un progetto a cui rivolgersi sia per i singoli cittadini sia per i servizi sociali.

Altre criticità sono state: la dislocazione della stanza di accoglienza, l'impossibilità di rendere maggiormente accogliente lo spazio, la mancanza di una linea internet utilizzabile da FreeGap, la difficoltà ad avere un interlocutore chiaro per gli aspetti organizzativi e logistici.

b) Feedback utenti :

Gli utenti che sono venuti in contatto con noi hanno tutti dato riscontro positivo e, se si escludono alcuni contatti telefonici, a tutti è stato garantito un percorso di supporto che continua tutt'oggi.