

## *Servizio Regionale di Accoglienza Telefonica*

### *“LINEAVERDEDROGA”*

*Grande B. S., Bevacqua T., Sorrentino C.*

*LineaVerdeDroga (Ser.T. di Catanzaro)*

#### *Introduzione*

LineaVerdeDroga (LVD) è il Servizio di Accoglienza Telefonica voluto e finanziato dalla Regione Calabria – Dipartimento alla Salute che risponde al numero verde anonimo e gratuito **800-019899** e offre ascolto, consulenza, orientamento, informazioni sulle problematiche legate agli stati di dipendenza connessi all’uso/abuso di sostanze stupefacenti.

LineaVerdeDroga viene istituita nel 1994 come Servizio sperimentale di Accoglienza Telefonica per le tossicodipendenze su iniziativa dell’Ufficio Coordinamento Regionale Tossicodipendenze della Regione Calabria, in collaborazione con il Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.) di Catanzaro, attraverso la partecipazione alla II Campagna Europea di Prevenzione sulle Droghe promossa dalla Commissione della Comunità Europea e coordinata dalla FESAT (Fondazione Europea Servizi di Accoglienza Telefonica).

A tale iniziativa, a cui vi hanno aderito dodici Stati membri della Comunità Economica Europea, l’Italia vi ha partecipato attraverso il progetto presentato dall’Ufficio Centrale di Coordinamento Tossicodipendenze del Comune di Milano.

Per la realizzazione del progetto vengono individuate tre città campione: Milano per il settentrione, Roma per il centro e Catanzaro per il meridione. La ricaduta positiva della Campagna sull’attività sperimentale di LineaVerdeDroga induce la Regione Calabria a garantire nel tempo l’attività del servizio stesso. La continuità come Servizio Regionale di Accoglienza Telefonica per le dipendenze ed il rapporto con la FESAT ha consentito a LVD di essere inserita nell’elenco dei Servizi di Accoglienza Telefonica sulle droghe operanti in Europa.

#### *Azione*

- **Ascoltare e sostenere** chi ha bisogno di aiuto e chi si sente solo;
- **orientare** chi fa uso o abuso di sostanze stupefacenti e psicotrope ed i loro familiari verso i Servizi di cura, riabilitazione e reinserimento;
- **informare** sulla normativa che disciplina l'uso illegale di sostanze stupefacenti;
- **prevenire** l'uso/abuso delle sostanze stupefacenti e/o psicotrope, attraverso azioni mirate di informazione e conoscenza degli effetti e delle problematiche legate al loro consumo;
- **collaborare** con i Servizi del territorio in un sistema a rete al fine di offrire ai cittadini interventi il più possibile efficaci;
- **soddisfare** il bisogno di confidenzialità, riservatezza ed anonimato propria di quella fascia di utenza che difficilmente si presenta ai Servizi.

Tali obiettivi, grazie alle peculiarità di LVD ovvero la gratuità (relativamente ai costi delle telefonate) l'anonimato (vige il rispetto dell'individuo e della sua privacy) la professionalità (per l'aspetto non invasivo dell'intervento che si basa su un ascolto partecipato ed empatico) si sono tradotti, negli anni, in un sempre più alto target di utenza telefonica.

**SI INIZIA IN SILENZIO, SI SMETTE PARLANDONE.**



**Linea Verde Droga**

**Numero Verde**  
**800-019899**

Droga spesso è solitudine. Se vuoi parlarne, se chi ti sta vicino ha bisogno di aiuto, telefona al **numero verde\***.  
È **anonimo, gratuito** ed è un servizio di informazione, prevenzione, orientamento e ascolto.

  
DIPARTIMENTO N. 11 SANITÀ  
SETTORE 40 UFFICIO PER LE TOSSICODIPENDENZE  
A.S. N° 7 SER.T. DI CATANZARO

**Linea Verde Droga**

2  
**A CHI SI RIVOLGE**

A tutti coloro che sono vicini al tossicodipendente (partner, parente, amico...).

A chi fa uso di sostanze stupefacenti e psicotrope.

Agli operatori del settore.

Ai giovani.

Agli insegnanti, agli educatori.

A chiunque desideri maggiori informazioni.

1  
**OBIETTIVI**


**ASCOLTARE E SOSTENERE** chi ha bisogno di aiuto, chi si sente solo.

**ORIENTARE** chi fa uso di sostanze stupefacenti e psicotrope ed i familiari verso i servizi di cura, riabilitazione e reinserimento.

**FAR CONOSCERE** la disciplina che regola l'applicazione delle leggi in merito agli stupefacenti ed ai problemi della tossicodipendenza.

**PREVENIRE** con un'azione mirata alla conoscenza delle sostanze stupefacenti e psicotrope e degli effetti legati al loro abuso.

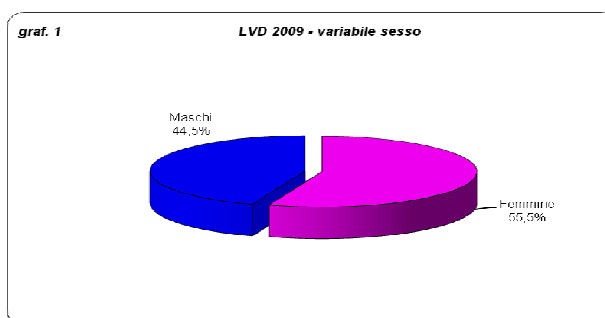
**COLLABORARE** alla realizzazione di un sistema di rete sul territorio per un migliore servizio al cittadino.

  
DIPARTIMENTO N. 11 SANITÀ  
SETTORE 40 UFFICIO PER LE TOSSICODIPENDENZE  
A.S. N° 7 SER.T. DI CATANZARO

Nel corso dell'anno, più precisamente dal mese di gennaio 2009 a gennaio 2010 (mese di rilevazione ed elaborazione dei presenti dati), sono pervenute un totale di 3960 chiamate di cui 3925 con feed-back e 35 riattacchi.

TABELLA 1

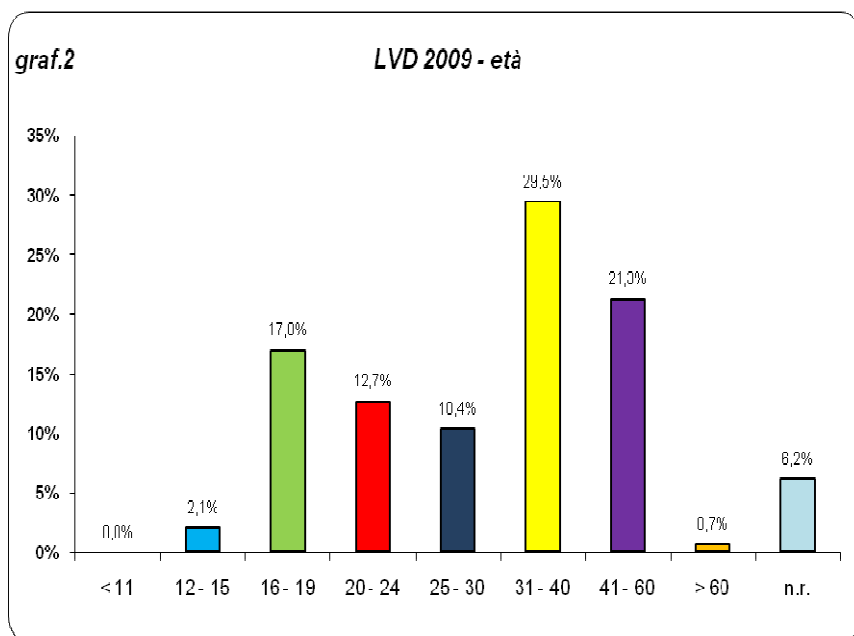
Variabile SESSO	v.a.	%
Femmine	2178	55,5
Maschi	1747	44,5
<b>Totale</b>	<b>3925</b>	<b>100</b>



Il maggior numero di richieste di intervento (tab/graf n.2) è compreso nella fascia d'età tra i 31/40 anni (29,5%) e, nel totale, dalla popolazione giovanile di età compresa tra i 16 e i 24 anni (29,7%).

TABELLA 2

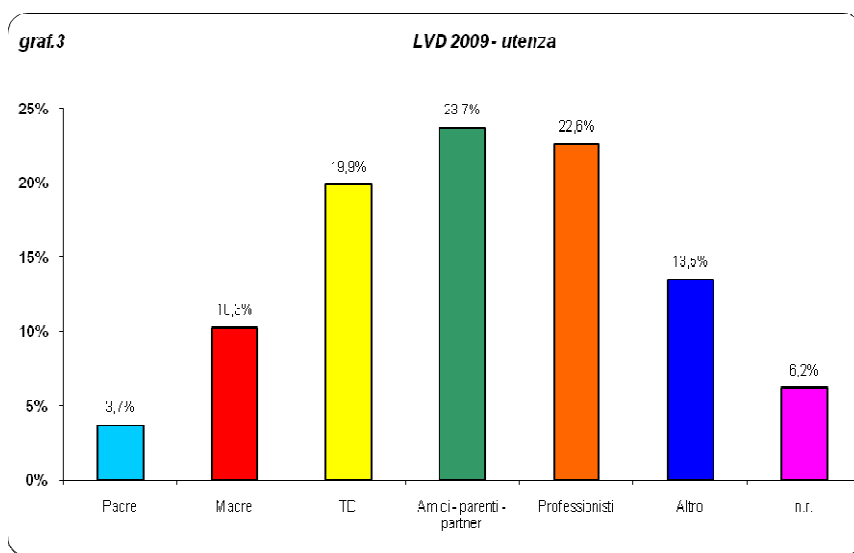
CLASSI di ETA'	v.a.	%
< 11	0	0
12 - 15	84	2,1
16 - 19	667	17,0
20 - 24	500	12,7
25 - 30	410	10,4
31 - 40	1157	29,5
41 - 60	835	21,3
> 60	27	0,7
non rilevato	245	6,2
<b>Totale</b>	<b>3925</b>	<b>100</b>



Da un'attenta analisi fatta sulle diverse tipologie di utenza che utilizza il Servizio (tab/graf n.3) è emerso che conoscenti, familiari e, in genere, le persone vicine al tossicodipendente (td) - prevalentemente donne - sono quelle che maggiormente afferiscono a LVD ; seguono i professionisti del Settore che necessitano di informazioni e orientamento verso i Servizi di cura e riabilitazione (sia pubblici che privati) e i consumatori di sostanze.

TABELLA 3

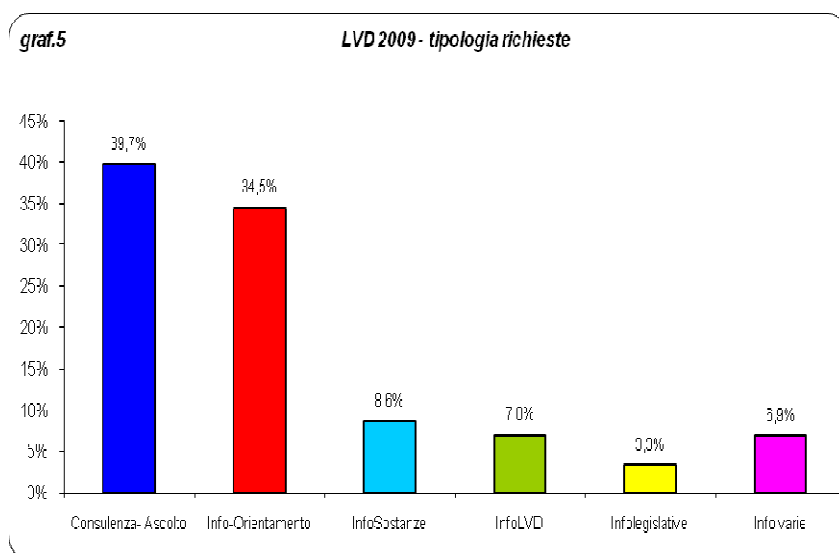
Chi chiama	v.a.	%
Padre	145	3,7
Madre	404	10,3
TD	783	19,9
Amici - parenti	931	23,7
Professionisti	888	22,6
Altro	529	13,5
n.r.	245	6,2
<b>Totale</b>	<b>3925</b>	<b>100</b>



Le richieste che in maggior misura giungono al Servizio sono quelle legate ad un bisogno di ascolto e di sostegno (39,7%); seguono le richieste di informazione ed orientamento verso i Ser.T e le Comunità Terapeutiche così come le indicazioni di Enti Ausiliari a doppia diagnosi (34,5%), le informazioni sulle sostanze d'abuso (8,6%).

TABELLA 4

COSA CHIEDONO	v.a.	%
Infosostanze	612	8,6
Infolegislative	234	3,3
Consulenza/Ascolto	2831	39,7
Info/Orientamento	2463	34,5
Info LVD	499	7,0
Info varie	497	6,9
<b>Totale</b>	<b>7136</b>	<b>100</b>



La tabella e il grafico n.5 evidenziano, invece, la distribuzione delle chiamate in considerazione alla loro provenienza e collocazione geografica. Sul totale delle telefonate, si esprime un'alta percentuale per la città di Catanzaro e la sua provincia (41,9%), seguono le città e le province di Cosenza (9,7%), Reggio Calabria (8,7%), Crotona (8,5%), e Vibo Valentia (6,4%).

**TABELLA 5**

<b>DA DOVE</b>	<b>v.a.</b>	<b>%</b>
<b>Catanzaro e prov.</b>	1646	41,9
<b>Cosenza e prov.</b>	380	9,7
<b>Reggio Calabria e prov</b>	342	8,7
<b>Crotone e prov.</b>	334	8,5
<b>Vibo Valentia e prov.</b>	253	6,4
<b>Regione (prov. n.r.)</b>	271	6,9
<b>Fuori Regione</b>	454	11,6
non rilevato	245	6,2
<b>Totale</b>	<b>3925</b>	<b>100</b>

