

UNA RICERCA-INTERVENTO SUL RUOLO DEI FATTORI AMBIENTALI E DEL PERSONALE DELLE SALE SLOT PER LA PREVENZIONE DEL DISTURBO DA GIOCO D'AZZARDO

Report Finale
31 Gennaio 2025

*Michela Ghelfi, Valentina Biscaldi, Veronica Velasco
Università degli Studi di Milano-Bicocca
Dipartimento di Psicologia, Health & Sustainability Lab*

Il gruppo di ricerca e intervento

Sistema Socio Sanitario



Luca Biffi

Gilberto Giudici



Federico Gambarini

Claudio Bianchella



Veronica Velasco

Michela Ghelfi

Valentina Biscaldi



Da dove siamo partiti...

Le finalità del progetto

- Definire un **codice etico** per le sale slot
- Ipotizzare delle nuove **regolamentazioni** da implementare nelle sale slot
- Ottenere degli input per la **formazione** dei gestori/dipendenti delle sale slot
- Sviluppare delle indicazioni per favorire **l'intercettazione precoce** dei giocatori che mostrano comportamenti problematici
- Favorire **l'accesso** dei giocatori che mostrano comportamenti problematici ai **servizi**

Indice



DALLA RICERCA...

- Obiettivi di ricerca
- Struttura progetto di ricerca
- Risultati

...ALL'INTERVENTO

- Codice etico
- Formazione
- Checklist per osservare indicatori di problematicità dei giocatori
- Indicazioni relazionali per confrontarsi con giocatori che manifestano comportamenti a rischio

Indice



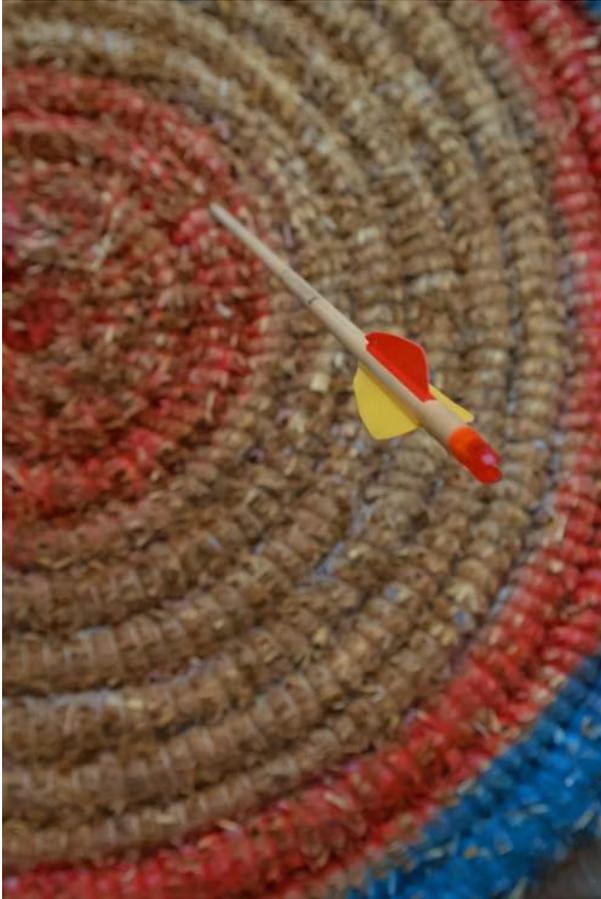
DALLA RICERCA...

- Obiettivi di ricerca
- Struttura progetto di ricerca
- Risultati

...ALL'INTERVENTO

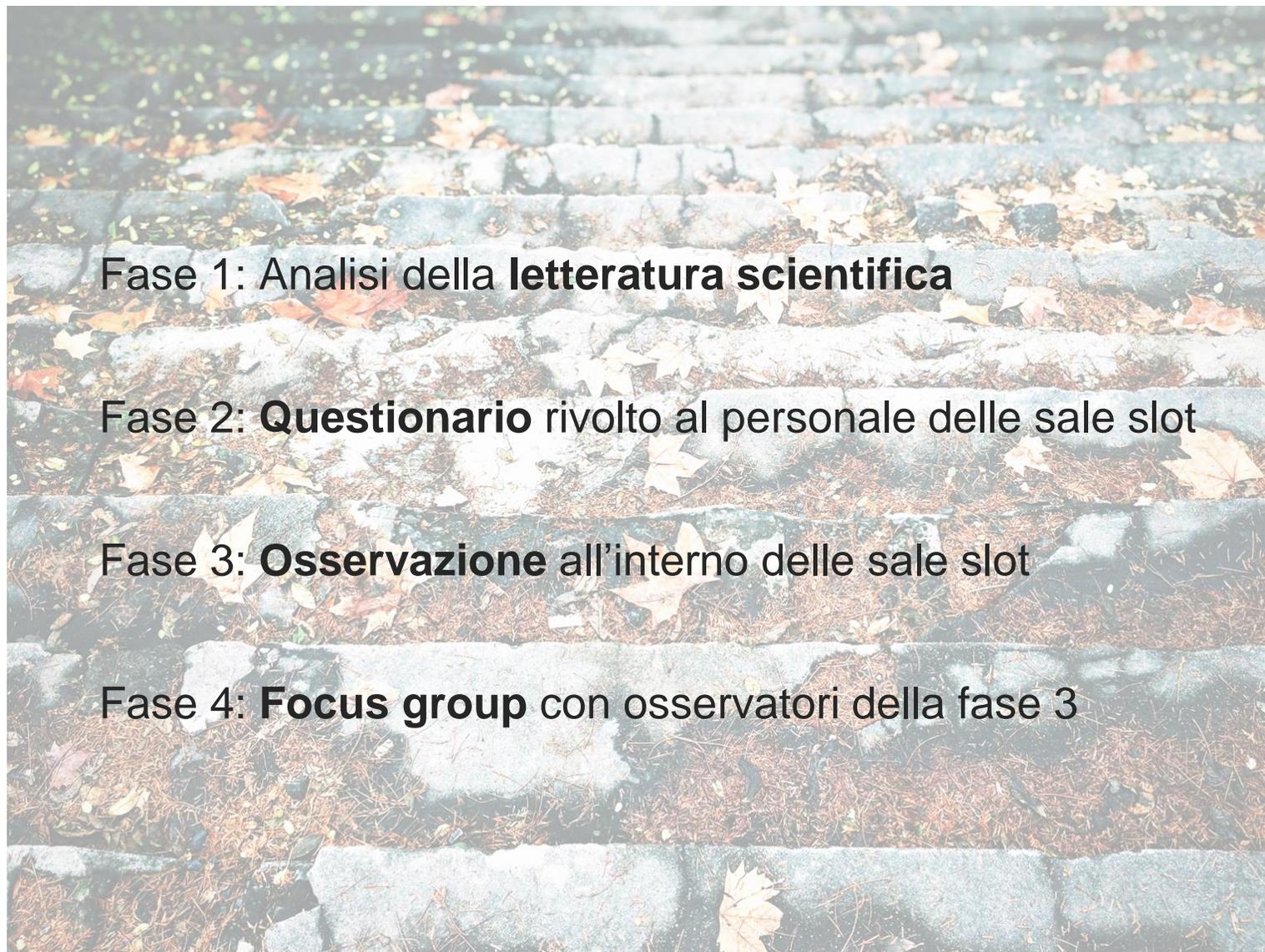
- Codice etico
- Formazione
- Checklist per osservare indicatori di problematicità dei giocatori
- Indicazioni relazionali per confrontarsi con giocatori che manifestano comportamenti a rischio

Obiettivi della Ricerca



- Identificare/confermare indicatori di gioco problematico
- Identificare elementi dell'ambiente che possono favorire il gioco problematico
- Identificare percezioni, strategie comportamentali e ostacoli del personale delle sale slot

Struttura progetto di ricerca



Fase 1: Analisi della **letteratura scientifica**

Fase 2: **Questionario** rivolto al personale delle sale slot

Fase 3: **Osservazione** all'interno delle sale slot

Fase 4: **Focus group** con osservatori della fase 3

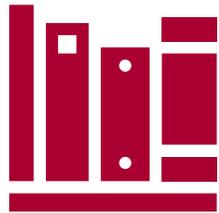
TEMPISTICHE
RACCOLTA DATI

Dic. 2022- Feb. 2023

Mag. - Giu. 2023

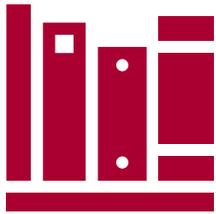
Giu. – Lug. 2023

Fase 1: Letteratura scientifica su prevenzione nelle sale



	TEMA	PUNTI DI INTERESSE
a	METODO OSSERVATIVO NEL GIOCO D'AZZARDO <i>DelFabbro et al., (2007)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Minor focus sul singolo giocatore• Maggior attenzione ad aspetti contestuali e relazionali (staff)• Rigore metodologico• Considerano tutti gli attori coinvolti• Indicatori giocatori problematici
b	CARATTERISTICHE AMBIENTALI	<ul style="list-style-type: none">• Rilevanza caratteristiche ambientali e strutturali nella scelta dei locali e delle macchinette
c	INTERVENTI FORMAZIONE PERSONALE	<ul style="list-style-type: none">• La formazione al personale sembrerebbe portare dei benefici allo staff• Emergono comunque diversi elementi di criticità• Approfondimento degli ostacoli per riuscire ad ottenere formazioni efficaci

Fase 1: Identificazione indicatori di problematicità osservabili



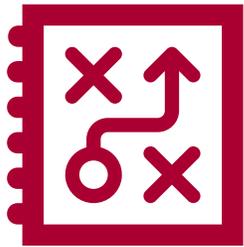
OBIETTIVI:

- Adattare culturalmente e confermare indicatori di problematicità nei giocatori di Delfabbro et al. (2007);
- Definire i fattori di rischio ambientali dei locali di gioco.

AZIONI:

- Traduzione indicatori Delfabbro;
- Analisi della letteratura per identificare i fattori ambientali;
- Costruzione griglia di osservazione (indicatori + caratteristiche ambientali)

Fase 2: Questionario personale sale slot



OBIETTIVI:

Identificare percezioni, strategie comportamentali e ostacoli dei dipendenti delle sale slot della regione Lombardia nel mettere in atto azioni protettive per i giocatori

STRUMENTO:

Questionario volto a indagare:

- Percezione del proprio ruolo professionale
- Ostacoli a identificare giocatori problematici
- Percezione indicatori gioco problematico
- Strategie comportamentali nell'approcciare giocatori
- Percezione efficacia formazione

Fase 2: Caratteristiche rispondenti Questionario

Numero partecipanti= 170

Caratteristiche socioanagrafiche

Variabile	Opzione	Percentuale
Genere	Maschio	35%
	Femmina	53%
	Mancanti	12%
Età	18-25	9%
	26-40	46%
	41-60	31%
	>60	2%
	Mancanti	12%

Variabile	Opzione	Percentuale
Provincia dove lavorano	Como	3%
	Mantova	6%
	Milano	20%
	Monza e Brianza	1%
	Bergamo	17%
	Brescia	35%
	Cremona	2%
	Lodi	1%
	Pavia	1%
	Varese	2%
	Mancanti	12%
	Ruolo ricoperto nel locale (possibili più risposte)	Responsabile di sala
Responsabile di turno		29%
Cassiere/barista		33%

Fase 2: Caratteristiche rispondenti Questionario

Variabile	Opzione	Percentuale
Anni di lavoro nell'ambito delle sale slot/locali di gioco	Meno di 1 anno	6%
	Da 1 a 3 anni	20%
	Da 4 a 10 anni	39%
	Più di 10 anni	20%
	Mancanti	15%
Anni di lavoro nella sala slot attuale	Meno di 1 anno	8%
	Da 1 a 3 anni	33%
	Da 4 a 10 anni	33%
	Più di 10 anni	9%
	Mancanti	17%
Numero di sale in cui lavora	Solo 1	54%
	Più di 1	31%
	Mancanti	15%
Numero apparecchi di gioco presenti sul luogo di lavoro	Fino a 30	22%
	Da 31 a 70	48%
	71 e oltre	12%

Variabile	Opzione	Percentuale
Numero di colleghi presenti in turno	Da solo	44%
	1 collega	31%
	2 o più colleghi	11%
	Mancanti	14%

Partecipazione a formazioni negli ultimi 10 anni

Nessuna formazione	7%
Partecipazione a una formazione di base	28%
Partecipazione a una formazione di base e a formazioni di aggiornamento	56%
Mancanti	9%

Tipologia di formazione

Obbligatoria	68%
Facoltativa	8%
Mancanti	24%

Fase 3: Osservazione sale

OBIETTIVI:

- Osservare indicatori di problematicità nei giocatori
- Osservare i fattori di rischio ambientali dei locali di gioco
- Osservare l'interazione tra giocatori e personale

AZIONI:

Osservazioni condotte contemporaneamente da 2 persone: 1 operatore + 1 tirocinante

- operatori sociosanitari, N=5
- operatori sale slot, N=2
- tirocinanti UniBG N=7

Sono state osservate 9 sale slot della provincia di Bergamo:

- 3 visite per ogni locale
- Durata singola visita circa 1 ora
- Osservazioni svolte in differenti giorni della settimana e in diverse fasce orarie
- Raccolta dati sul telefono (griglia osservazione digitale)



Fase 4: Focus Group osservatori

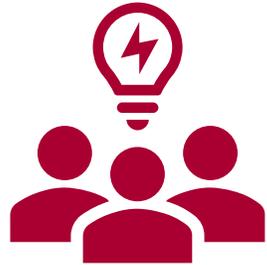
OBIETTIVI:

Condivisione esperienza e riflessione su quanto emerso dall'osservazione

AZIONI:

Conduzione di 3 focus group con il personale che ha svolto le osservazioni

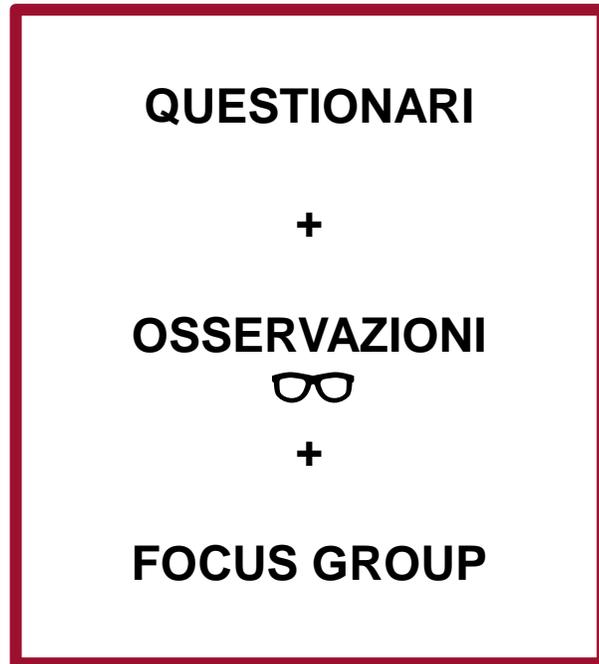
- Focus group Operatori sociosanitari N=5
- Focus group Operatori sale slot N=2
- Focus group Tirocinanti N=5



TEMI:

- Esperienza da osservatori → Difficoltà incontrate durante l'osservazione e emozioni
- Approfondimento risultati osservazioni
- Fattori di rischio e fattori di protezione individuati
- Ruolo del personale delle sale slot

Presentazione risultati integrati



4 AREE:

1. Prevenzione Ambientale
2. Percezione del Ruolo
3. Identificazione dei giocatori problematici e Intervento del personale
4. Risorse a disposizione

I risultati sono stati utilizzati per informare le fasi successive della ricerca-intervento



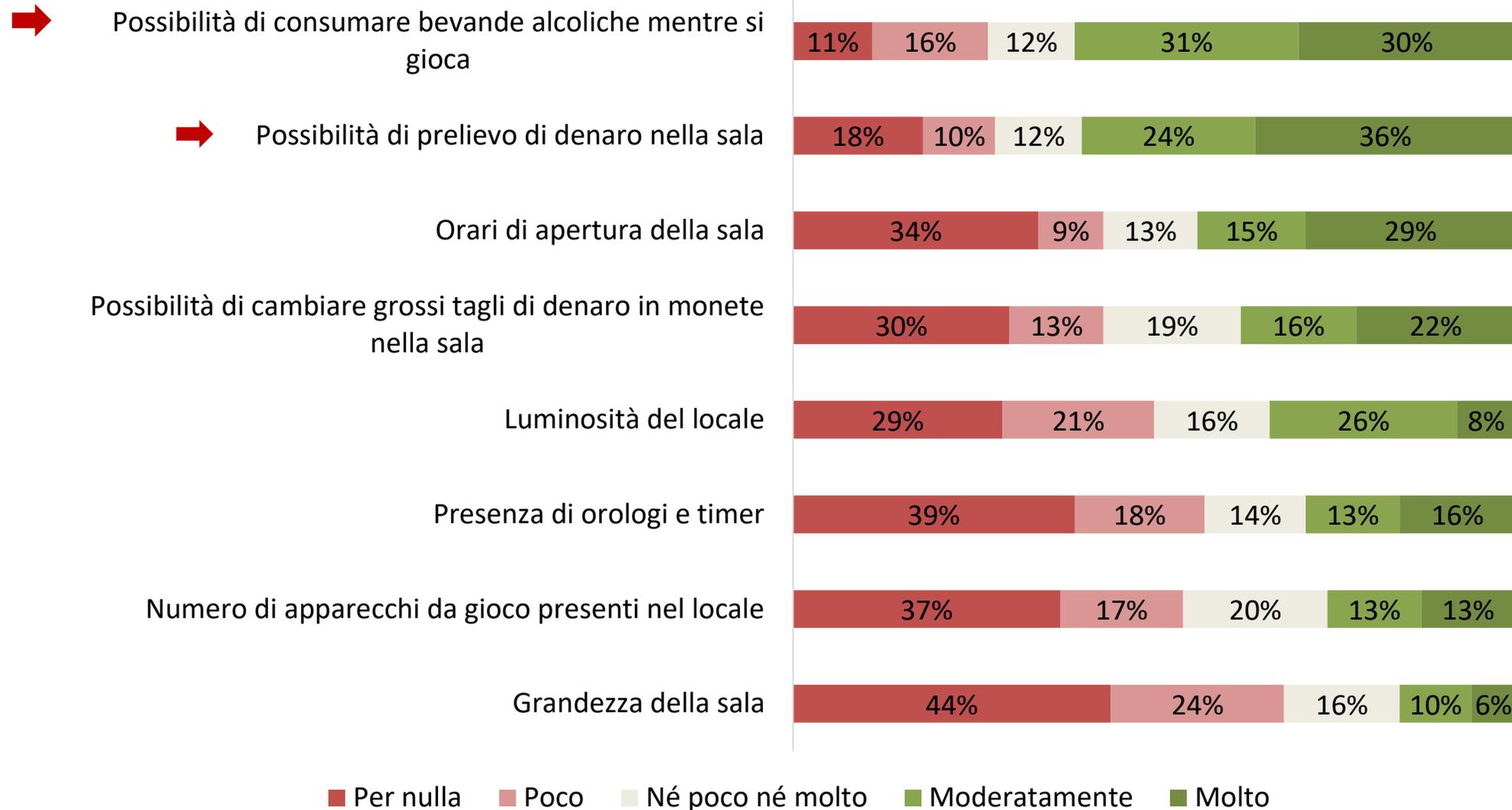
Formazione



Codice Etico

Risultati 1. Prevenzione Ambientale

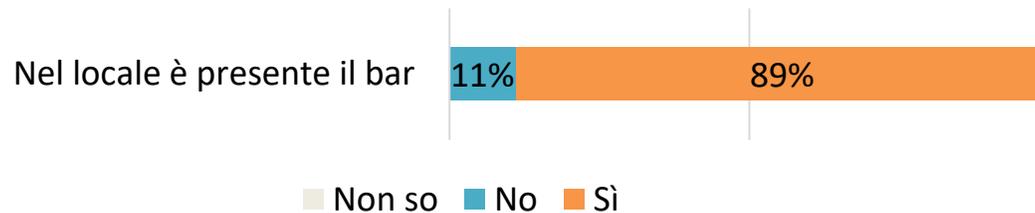
Quanto le seguenti caratteristiche del locale possono facilitare la messa in atto di comportamenti di gioco problematico?



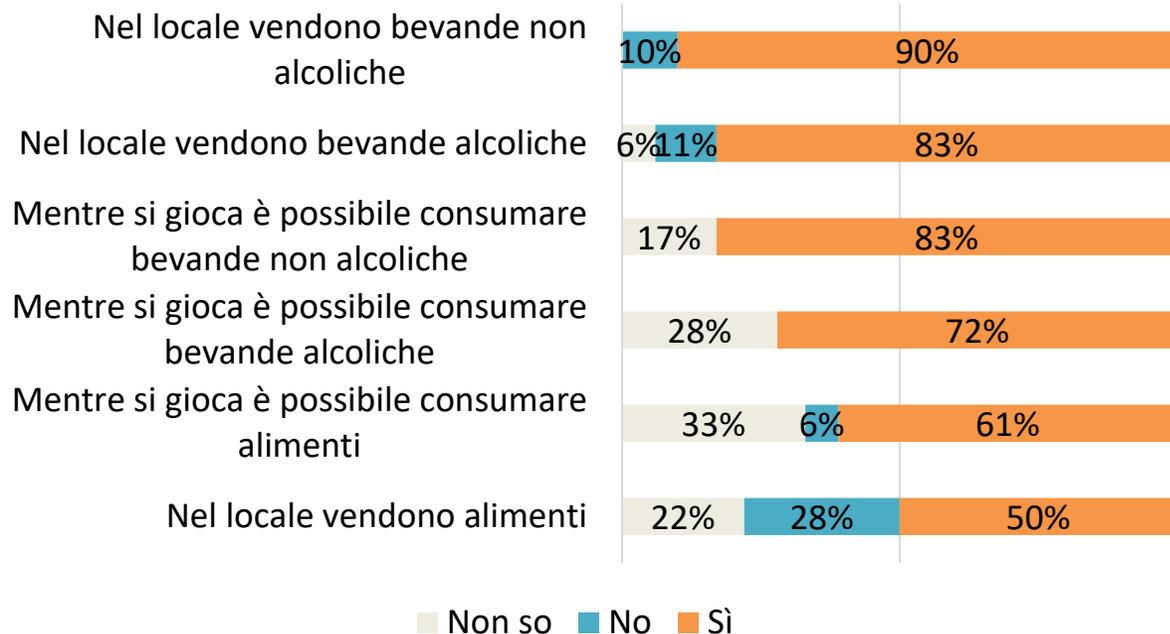
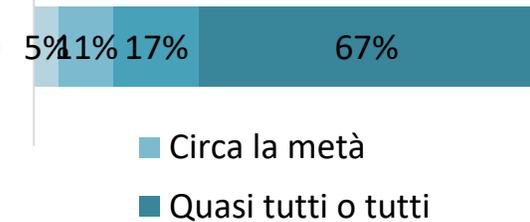
Risultati 1. Prevenzione Ambientale



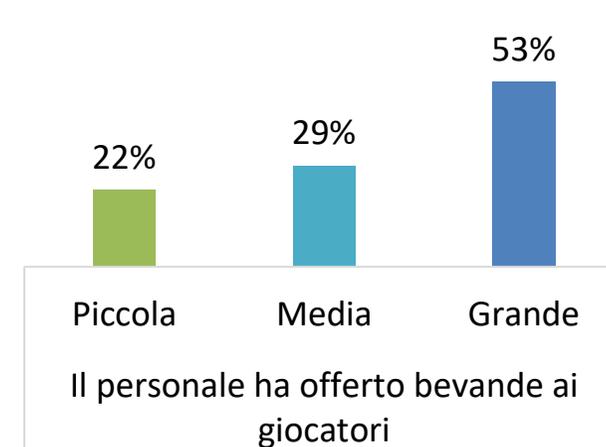
CONSUMAZIONE DI BEVANDE E ALIMENTI



Quantità di apparecchi da gioco che hanno uno spazio per appoggiare bicchieri



- All'accoglienza nessuna informazione rispetto alla possibilità di poter bere alcolici
- Buffet con aperitivo nelle sale grandi

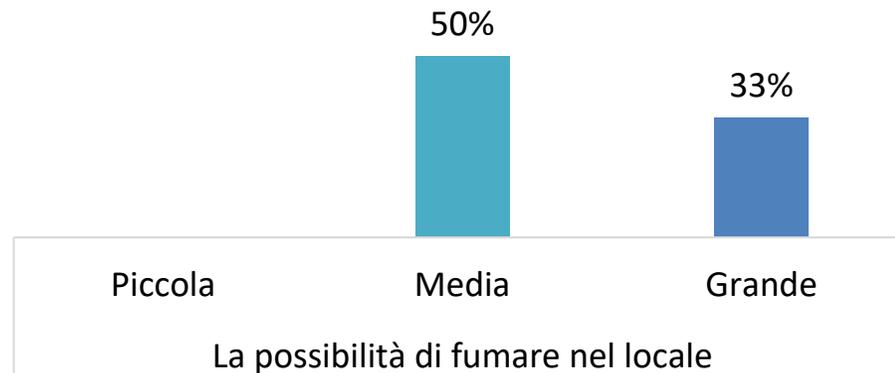


Risultati 1. Prevenzione Ambientale



TABACCO

- Nel 100% delle sale è presente l'area fumatori
- Nel 100% delle sale è quindi possibile fumare mentre si gioca
- All'accoglienza nella sala l'informazione che veniva maggiormente data ai nuovi clienti è il fatto che sia possibile fumare nel locale

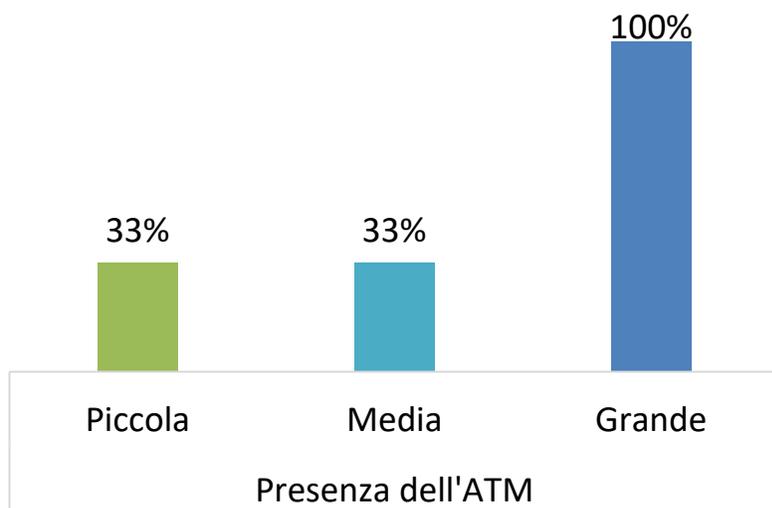
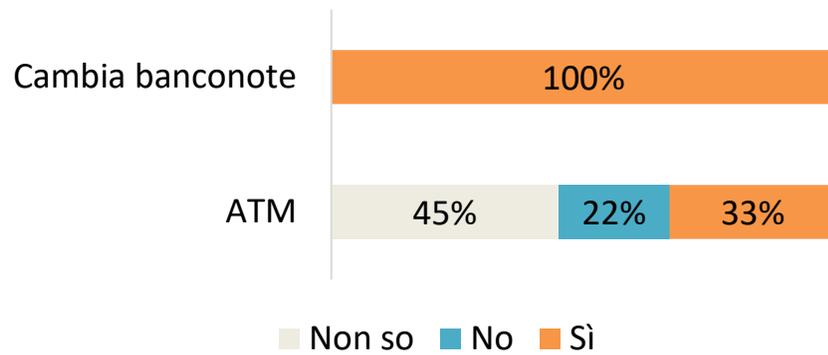


Risultati 1. Prevenzione Ambientale



CAMBIO E PRELIEVO DENARO

Nel locale sono presenti i seguenti elementi:

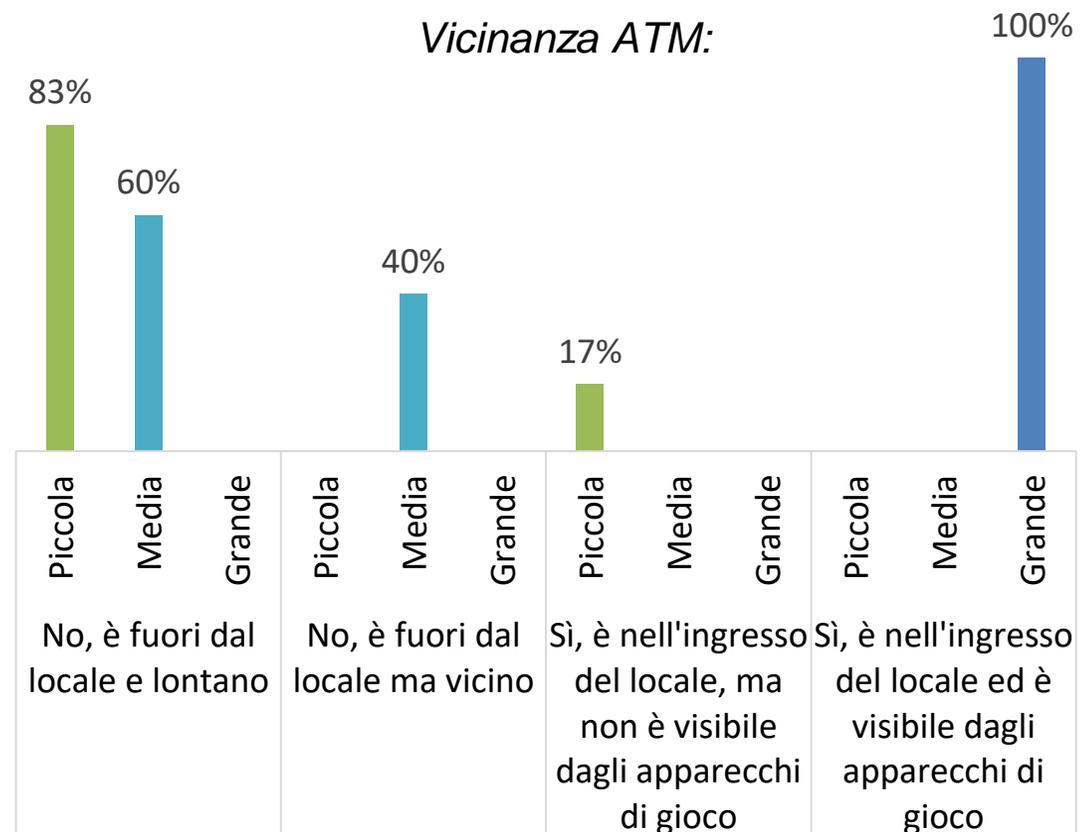


All'accoglienza:

- 3 sale hanno detto della possibilità di prelevare;
- 2 della possibilità di cambiare banconote



Nel bar della sala il resto è dato in moneta



Risultati 1. Prevenzione Ambientale



VISIBILITA' VS ISOLAMENTO

Disposizione degli apparecchi da gioco:



■ Né vicini né lontani ■ Abbastanza vicini tra loro ■ Molto vicini tra loro

- Sono presenti postazioni isolate
- La disposizione degli apparecchi favorisce una mancanza di visibilità non solo da parte del personale, ma anche tra i giocatori che utilizzano slot vicine
- I giocatori erano sempre disposti in modo da massimizzare la lontananza tra loro, anche nelle sale piccole

Risultati 1. Prevenzione Ambientale

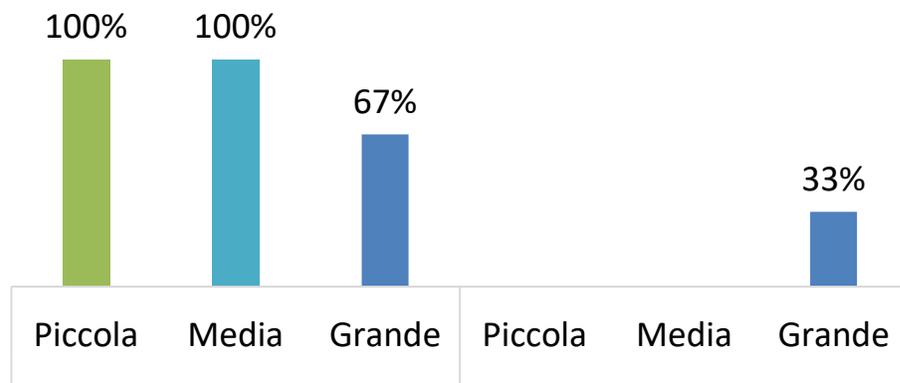


PERCEZIONE DEL TEMPO

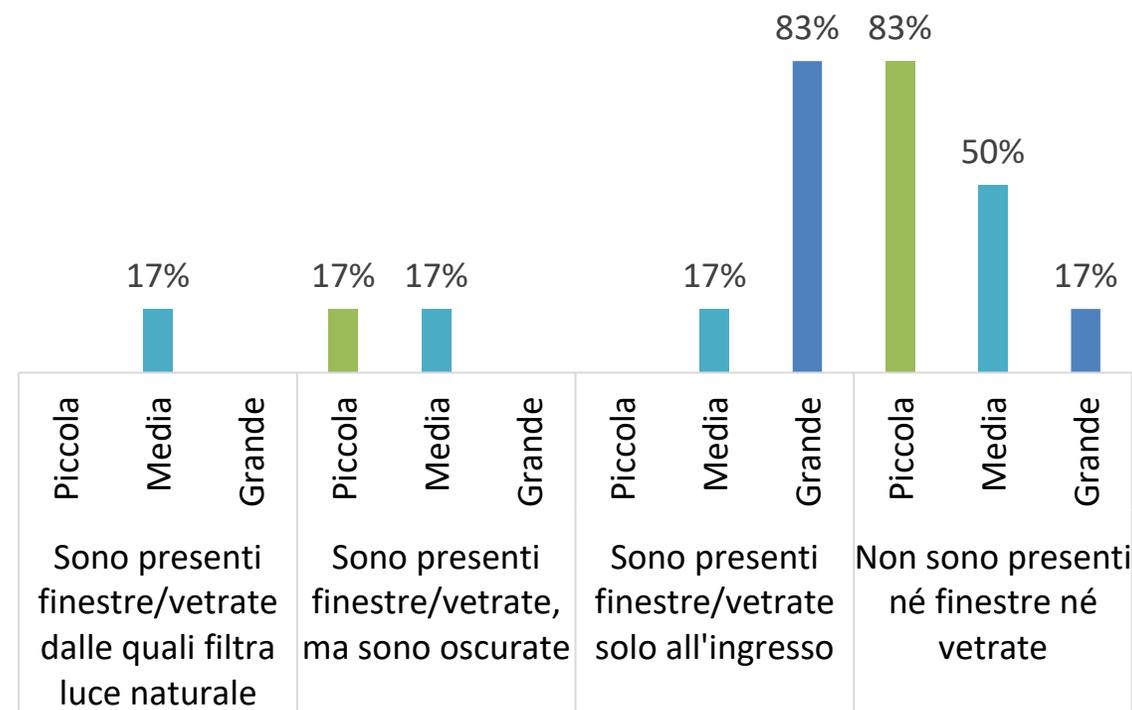
Luminosità del locale:



Presenza orologio:



Pareti del locale:



Sono presenti finestre/vetrate dalle quali filtra luce naturale

Sono presenti finestre/vetrate, ma sono oscurate

Sono presenti finestre/vetrate solo all'ingresso

Non sono presenti né finestre né vetrate

Risultati 1. Prevenzione Ambientale



CARATTERISTICHE APPARECCHI DI GIOCO

- Possibilità di impostare i limiti di tempo, ma molto macchinoso e difficile da impostare
- Possibilità di cambiare la puntata per la scommessa, ma è automaticamente impostata la puntata massima
- Se non si ritirano subito le vincite vengono rigiocate in automatico



- Commento del personale: VLT possibilità di vincere di più



- Presenza di attività alternative oltre agli apparecchi da gioco (salottino con TV, altri giochi non d'azzardo)

Risultati 1. Prevenzione Ambientale



MATERIALE INFORMATIVO

E' presente materiale informativo riguardante:

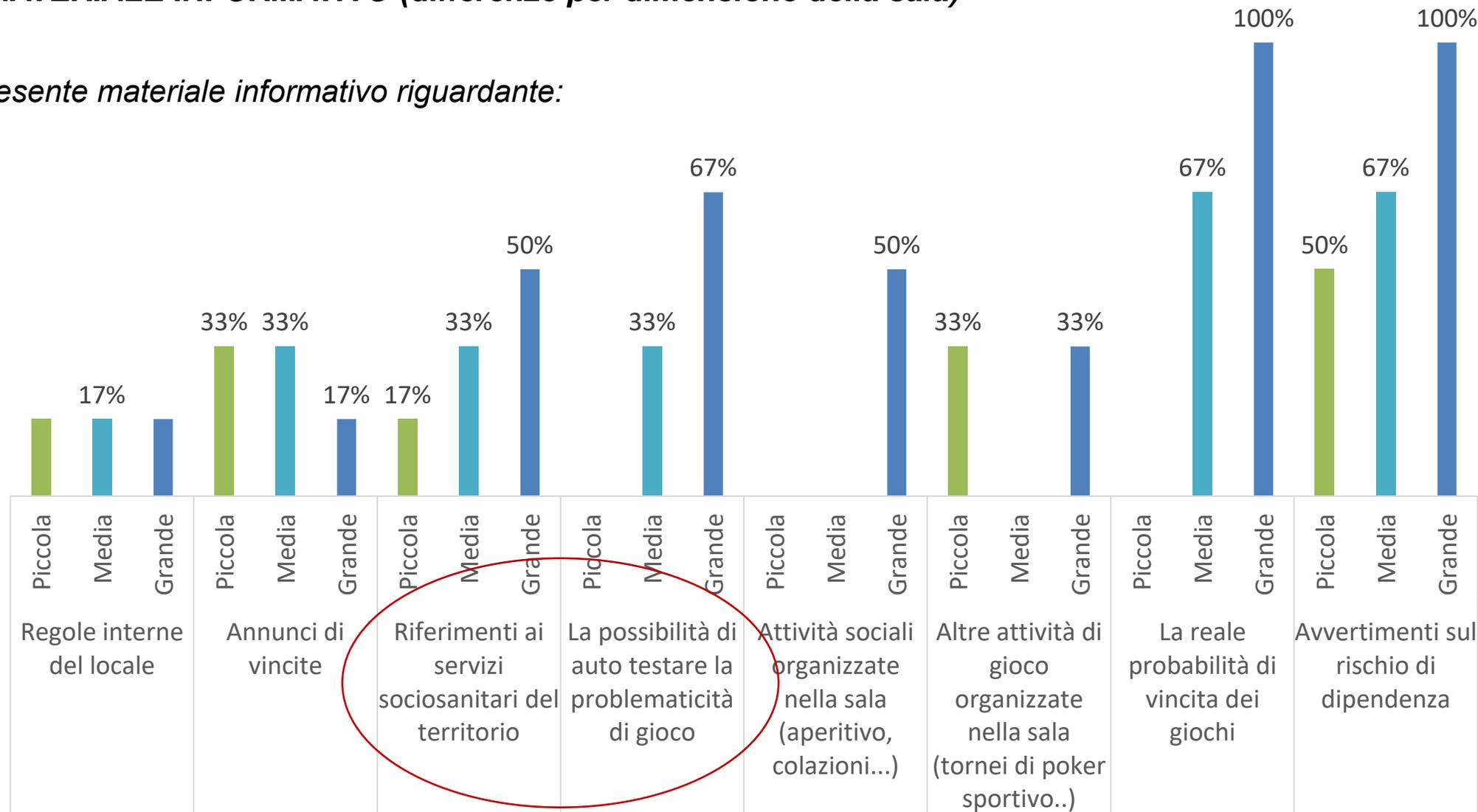


Risultati 1. Prevenzione Ambientale



MATERIALE INFORMATIVO (differenze per dimensione della sala)

E' presente materiale informativo riguardante:

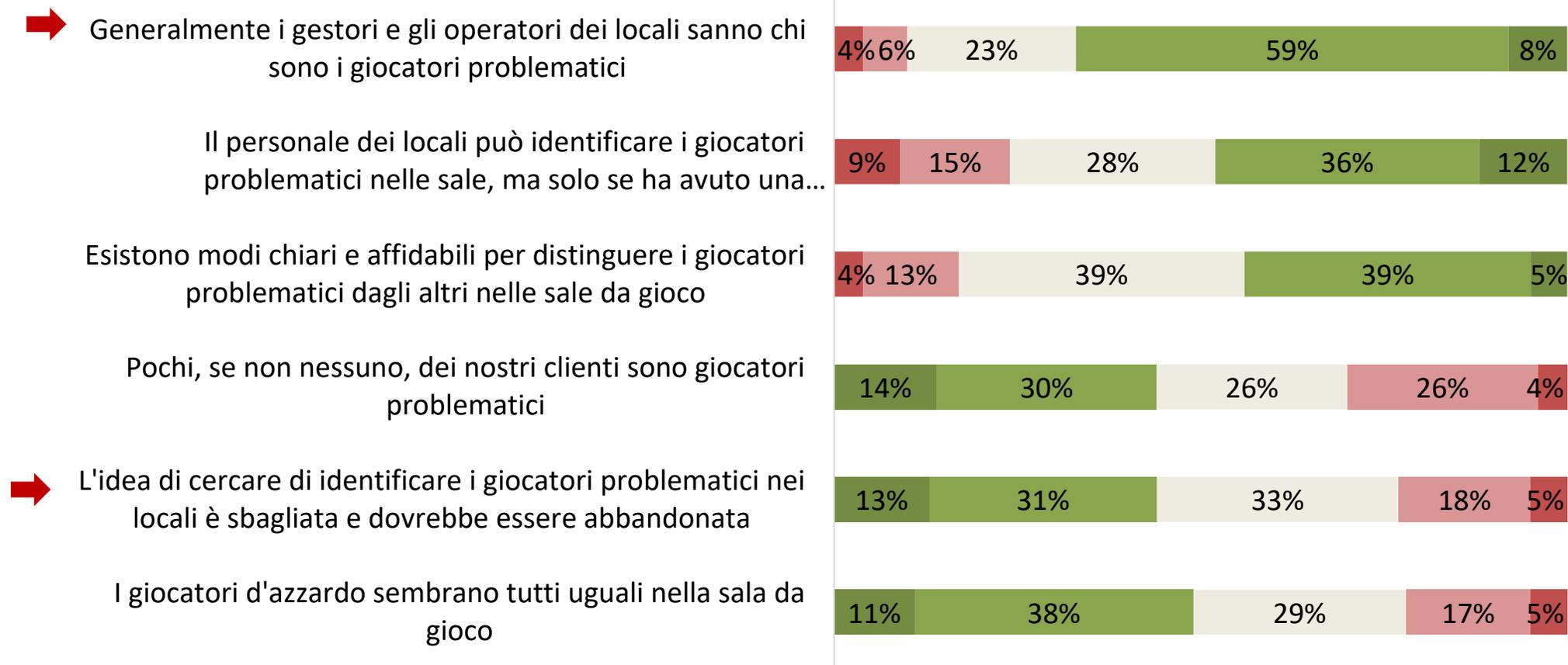


Sintesi Risultati **1. Prevenzione Ambientale**

- Il personale della sala, rispetto agli operatori, fa più fatica nel riconoscere l'influenza che possono avere alcuni aspetti dell'ambiente sul comportamento dei giocatori
- Emergono alcune pratiche nelle sale che possono essere sfruttate per trasformarle in fattori di protezione (ad es. buffet, accoglienza)
- La possibilità di consumare alimenti e bevande e di fumare mentre si gioca e la possibilità di prelevare all'interno della sala sembrano essere riconosciuti come aspetti particolarmente critici in quanto non favoriscono possibili sospensioni tra i giochi
- Alcune caratteristiche delle sale potrebbero essere modificate per ridurre i fattori di rischio
- Si potrebbero valorizzare alcune opzioni degli apparecchi da gioco che possono essere protettive

Risultati - 2. Percezione del ruolo Atteggiamento identificazione

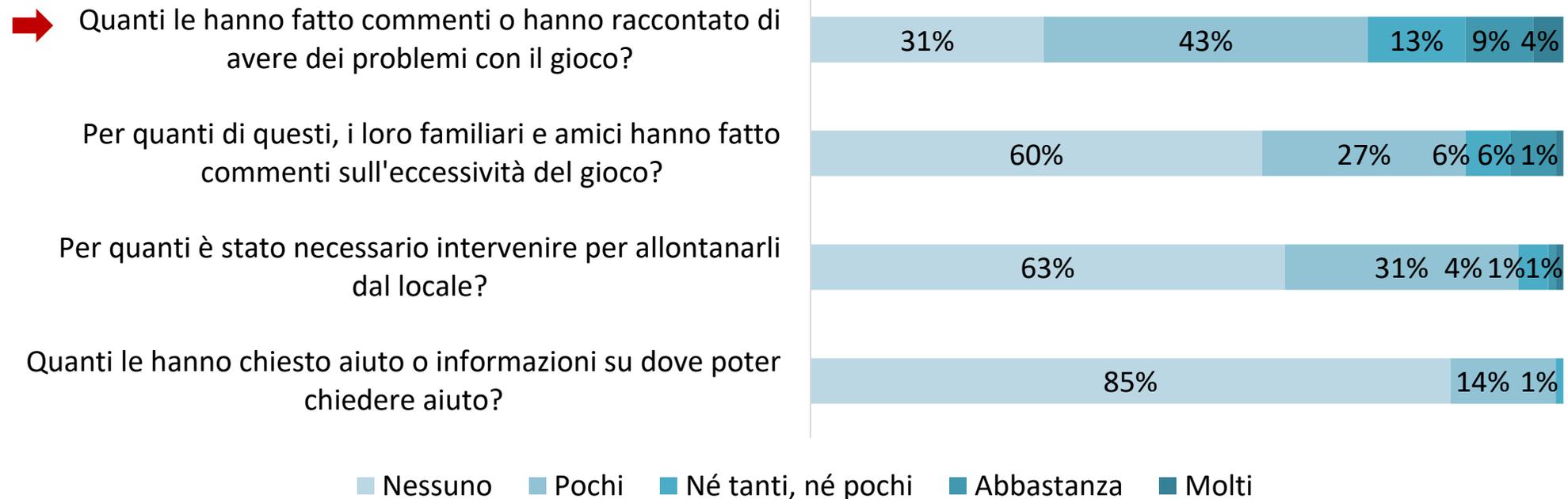
Di seguito sono riportate alcune affermazioni sull'identificazione dei giocatori problematici. Indichi il suo grado di accordo



■ Fortemente in disaccordo ■ In disaccordo ■ Né d'accordo né in disaccordo ■ D'accordo ■ Fortemente d'accordo

Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

Domanda	Opzione	Percentuale
<i>Quanto spesso le capita di vedere persone nel suo locale e pensare che probabilmente hanno un problema di gioco?</i>	Mai	8%
	Meno di una volta al mese	16%
	2-3 volte al mese	17%
	Settimanalmente	23%
	Quasi sempre	35%
	Mancanti	1%



Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

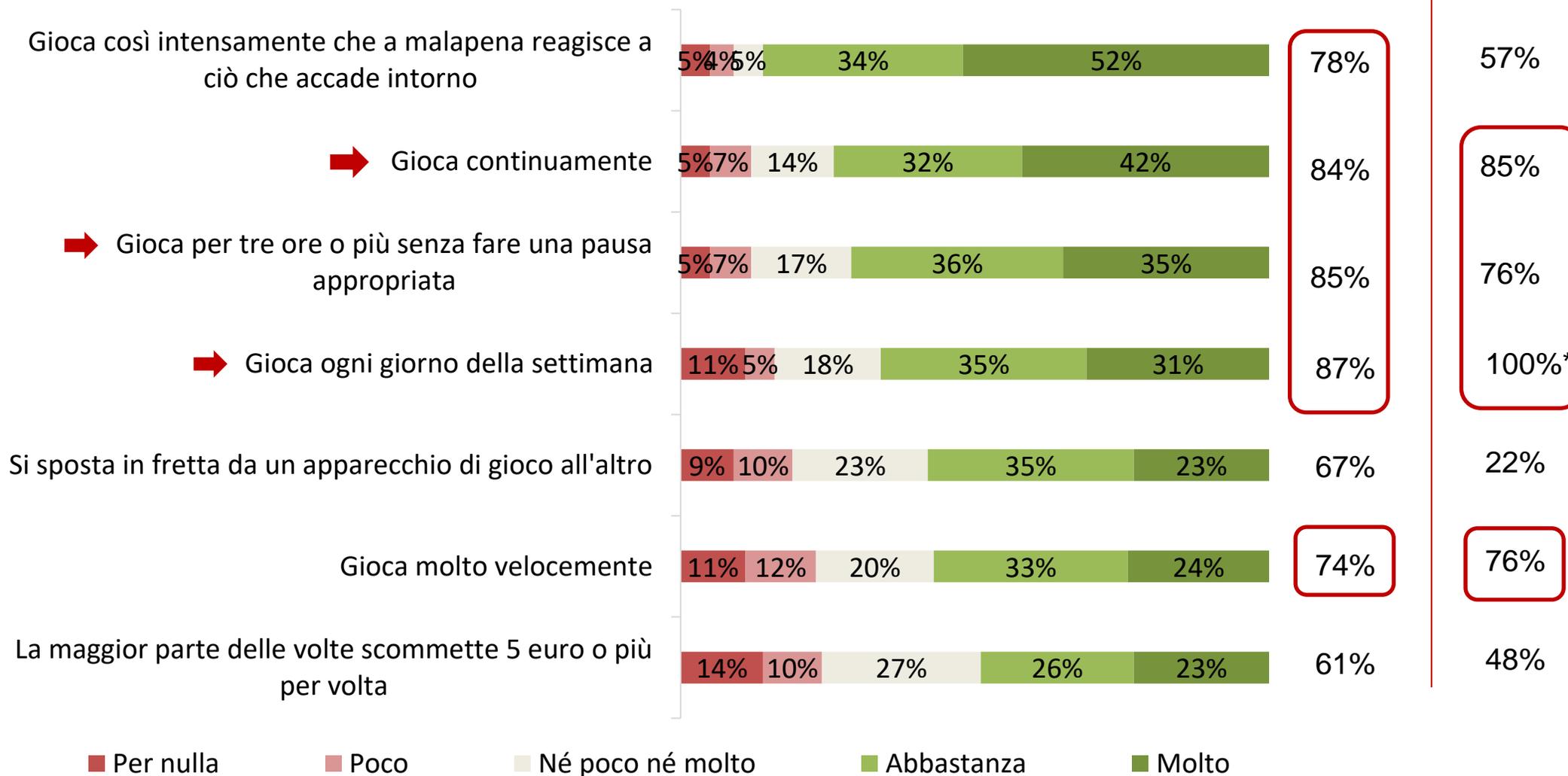
Domanda	Opzione	Percentuale
<i>Lei personalmente quanto si sente capace di identificare persone con problemi legati al gioco d'azzardo?</i>	Per niente capace	1%
	Poco capace	5%
	Né capace né incapace	17%
	Abbastanza capace	53%
	Molto capace	23%

Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

FREQUENZA, DURATA E INTENSITA'

Quanto questo comportamento può essere utile per identificare i giocatori problematici?

Comportamento osservato
Questionari vs Osservazioni

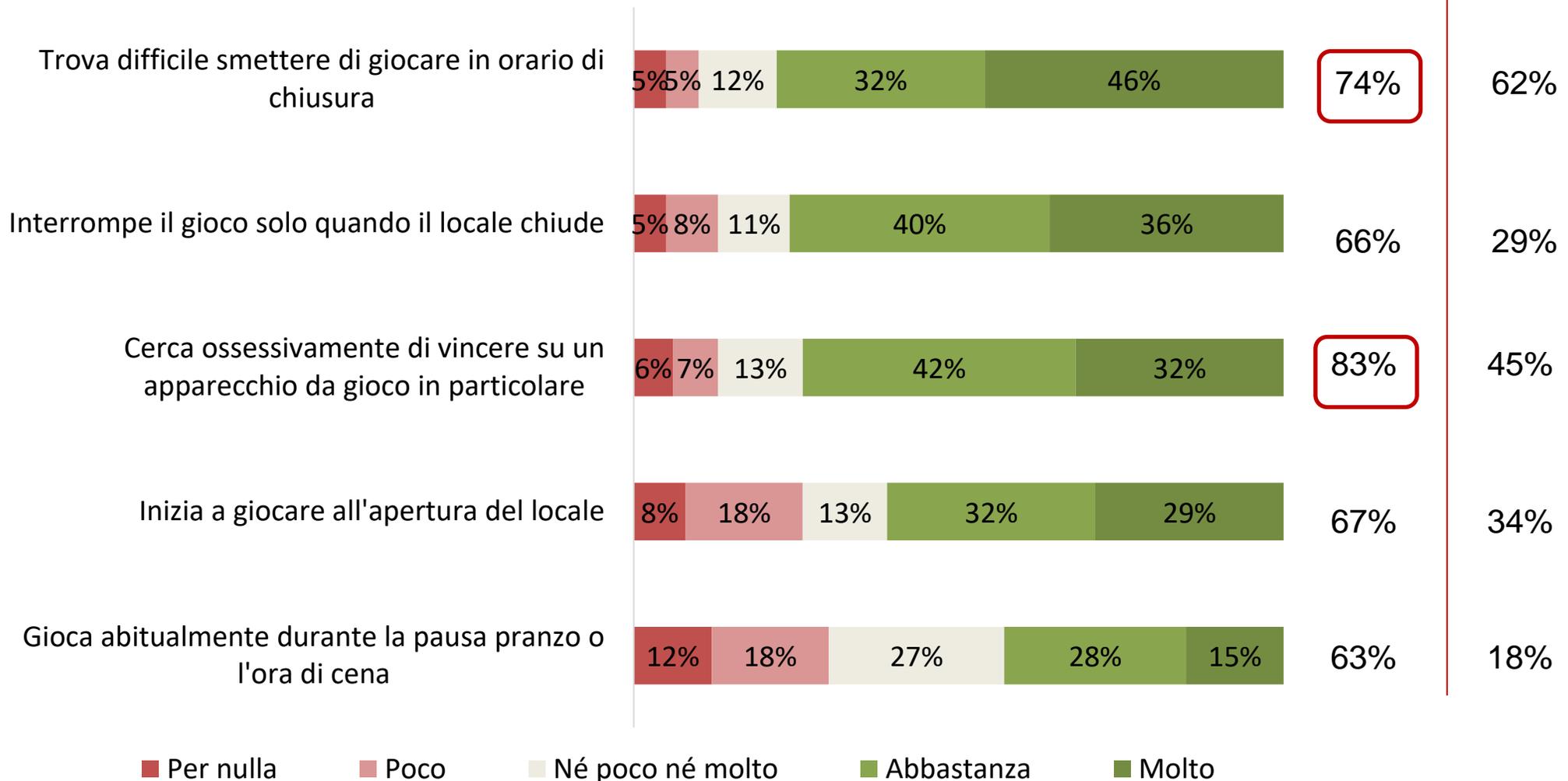


Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

CONTROLLO NON APPROPRIATO

Quanto questo comportamento può essere utile per identificare i giocatori problematici?

Comportamento osservato
Questionari vs Osservazioni

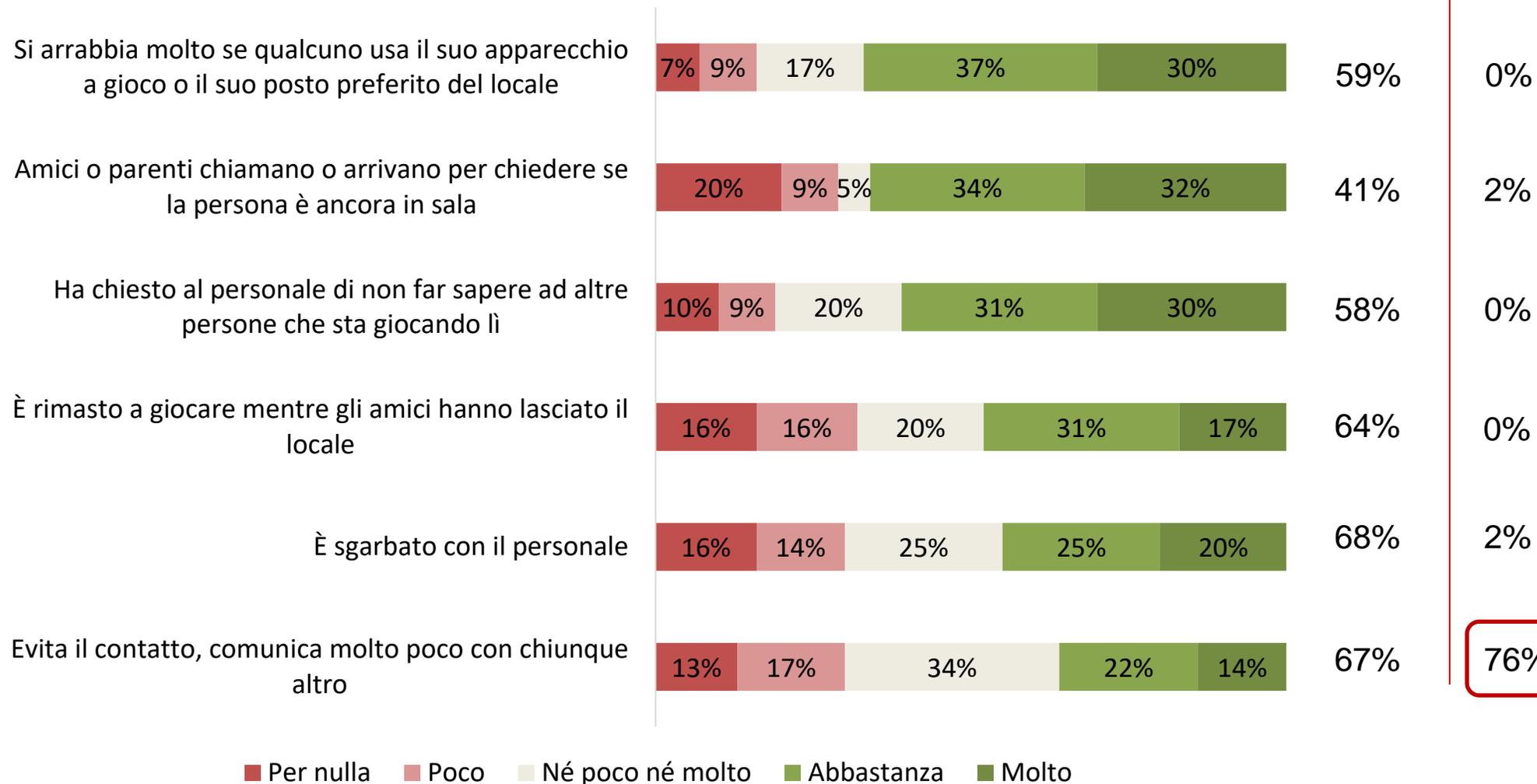


Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

COMPORAMENTO SOCIALE

Quanto questo comportamento può essere utile per identificare i giocatori problematici?

Comportamento osservato
Questionari vs Osservazioni

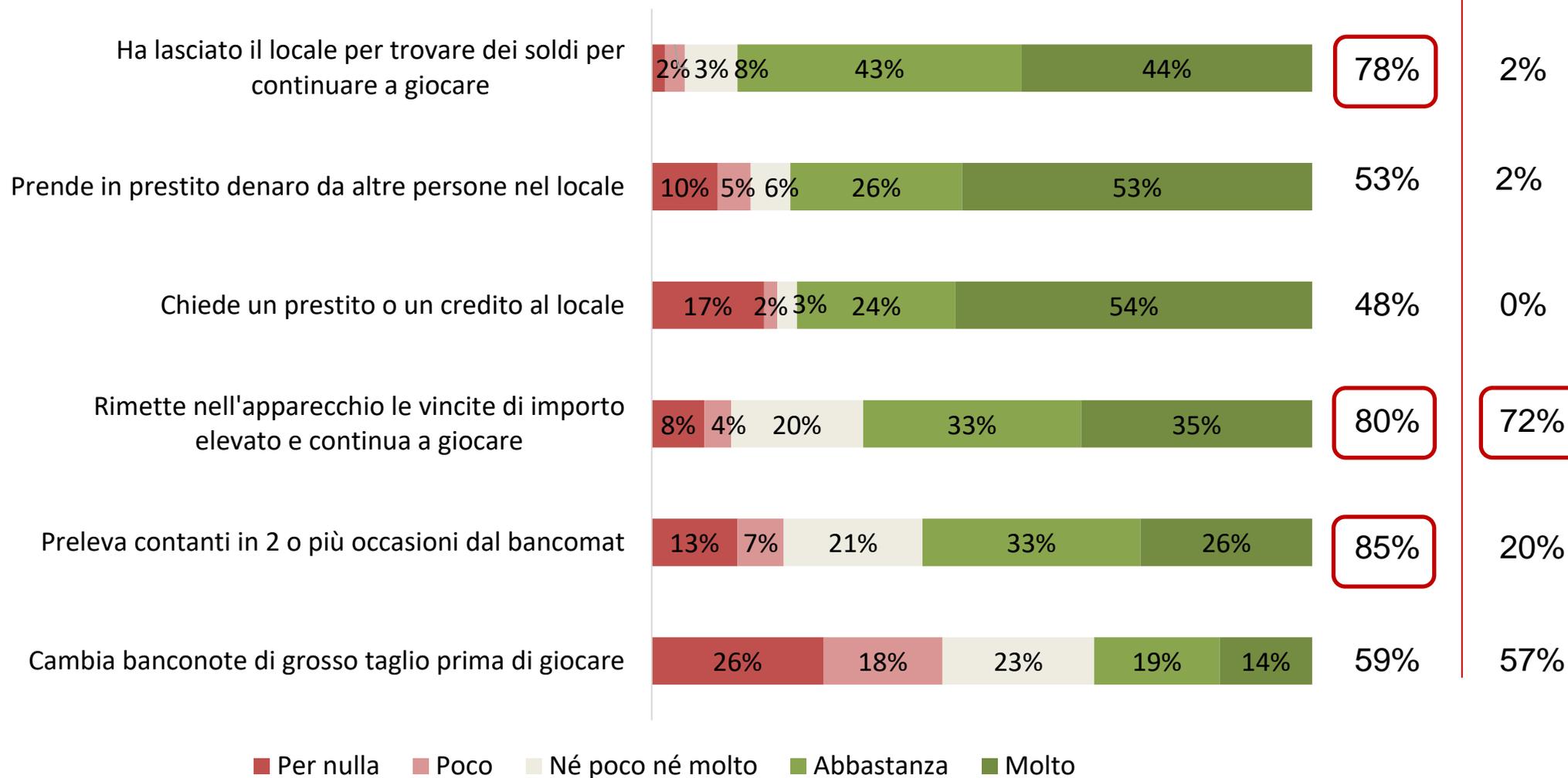


Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

INSEGUIMENTO DELLE PERDITE

Quanto questo comportamento può essere utile per identificare i giocatori problematici?

Comportamento osservato
Questionari vs Osservazioni

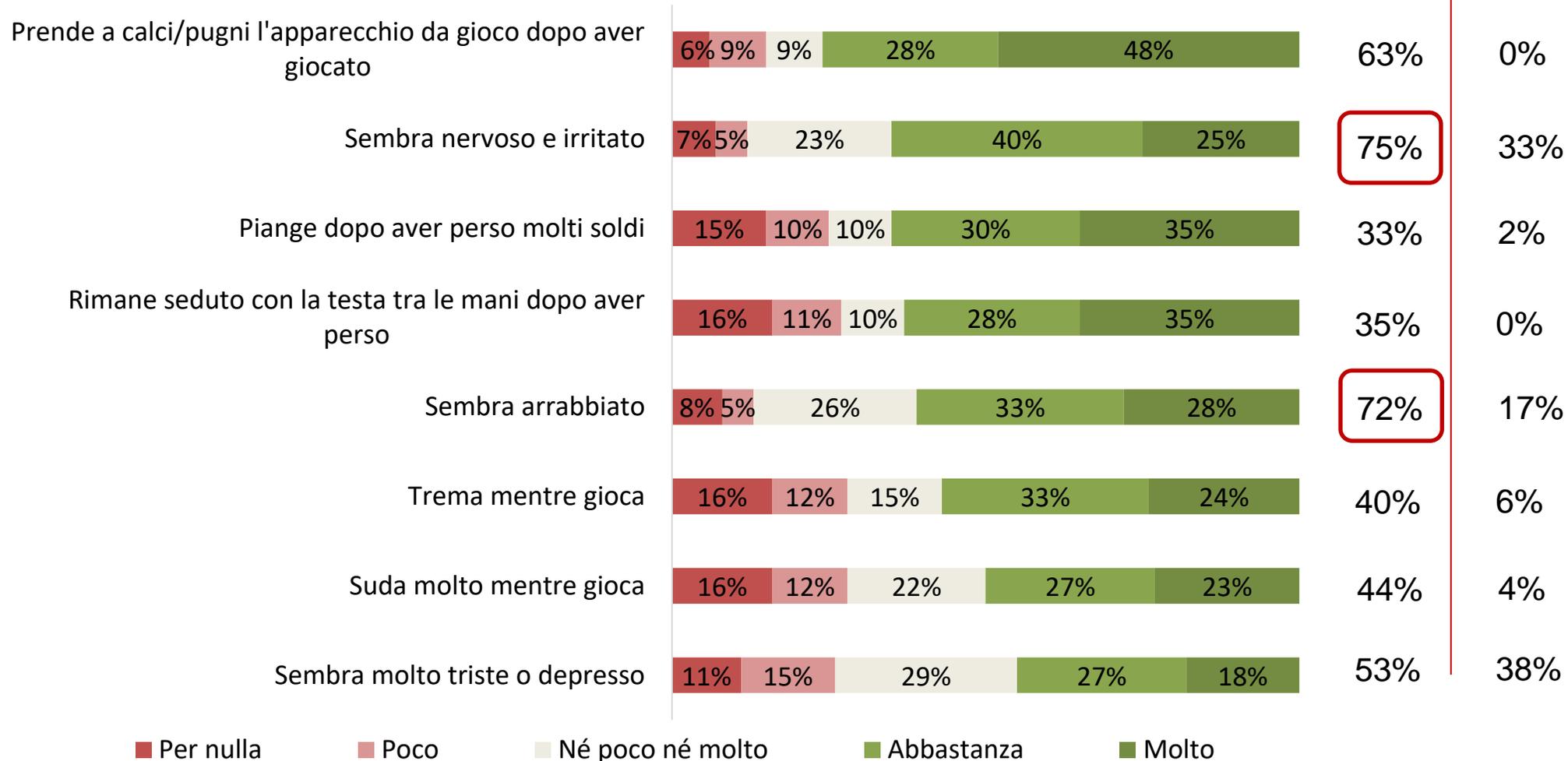


Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

RISPOSTA EMOTIVA

Quanto questo comportamento può essere utile per identificare i giocatori problematici?

Comportamento osservato
Questionari vs Osservazioni

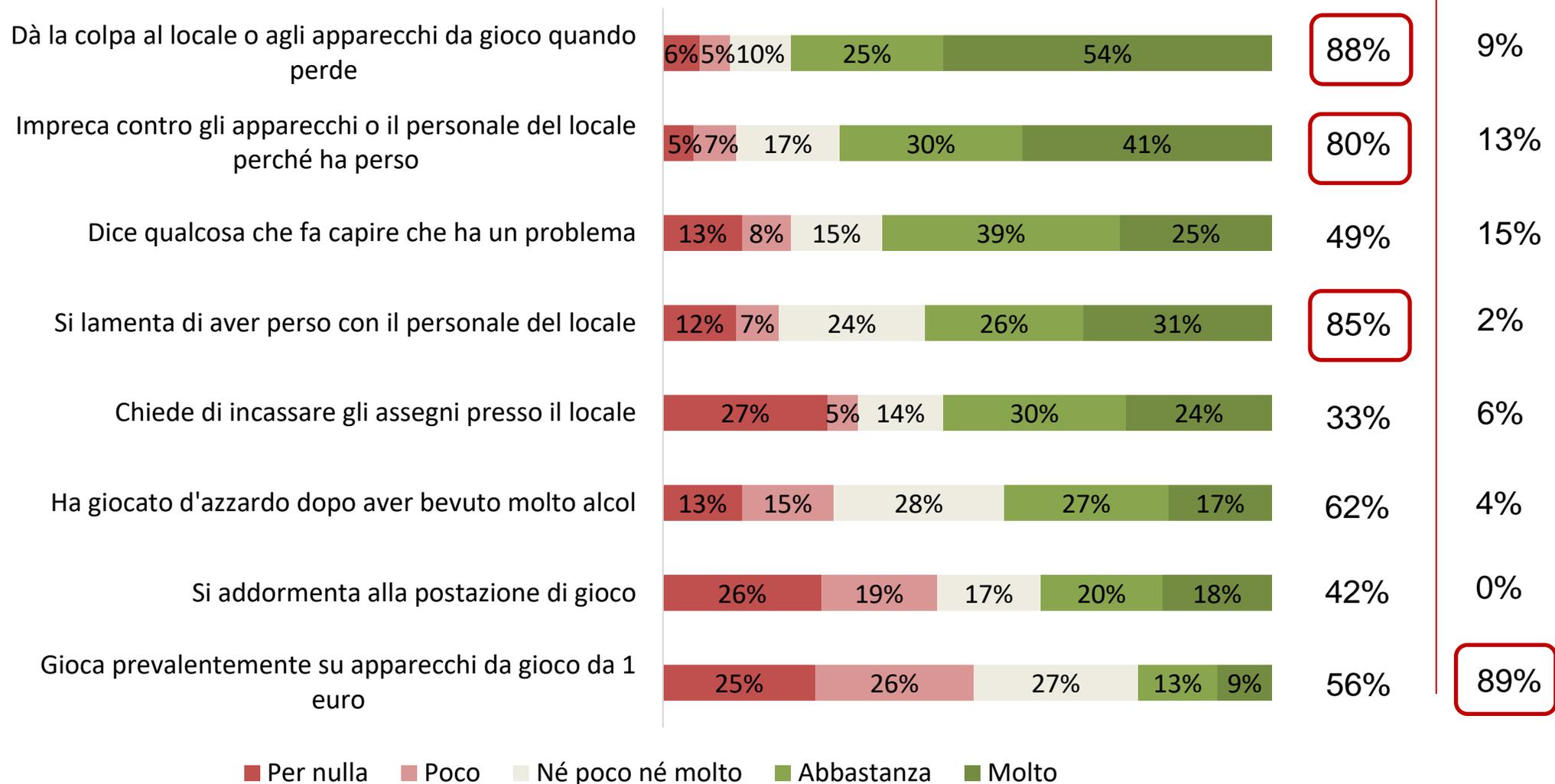


Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

ALTRI COMPORAMENTI

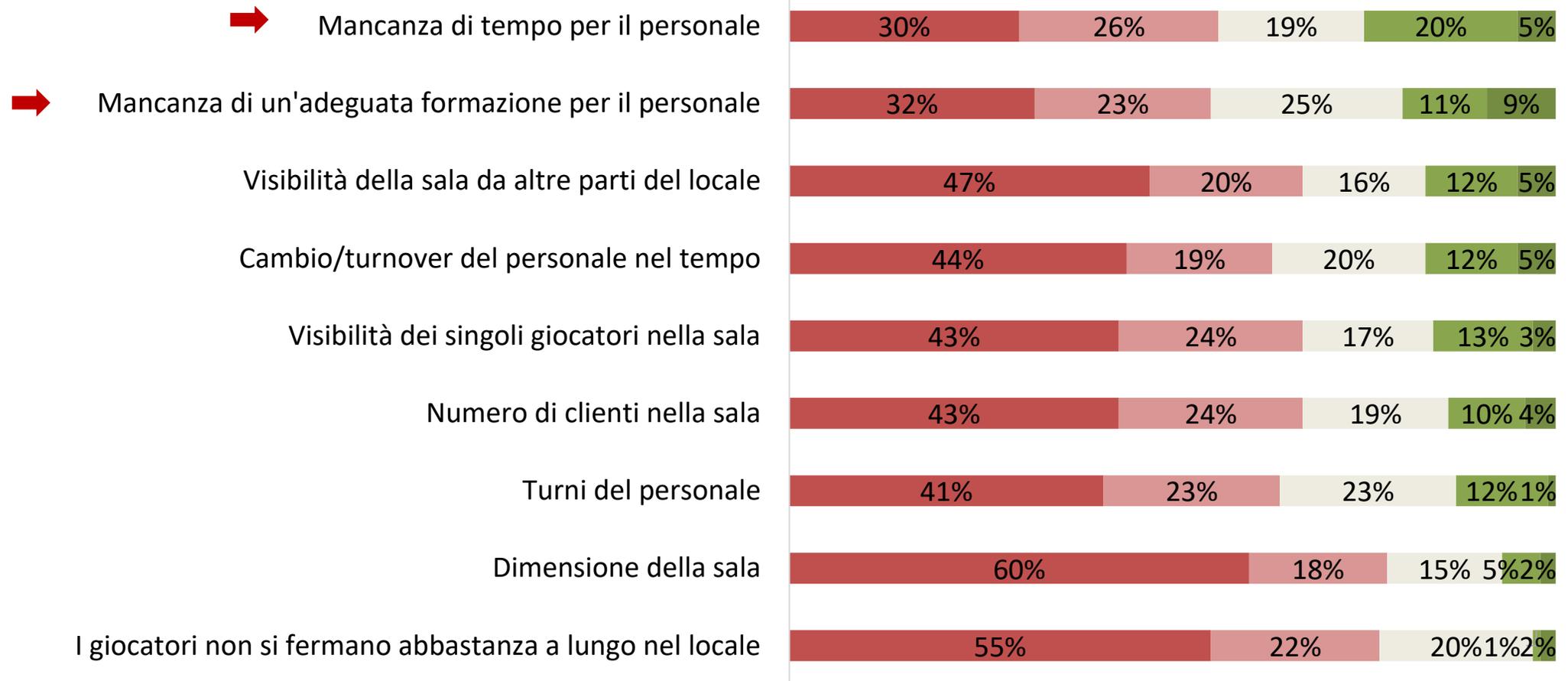
Quanto ritiene che questo indizio o comportamento possa essere utile per identificare i giocatori problematici?

Comportamento osservato
Questionari vs Osservazioni



Risultati - 3. Identificazione dei giocatori problematici

Quanto sono di ostacolo i seguenti fattori per identificare i giocatori problematici nel locale?

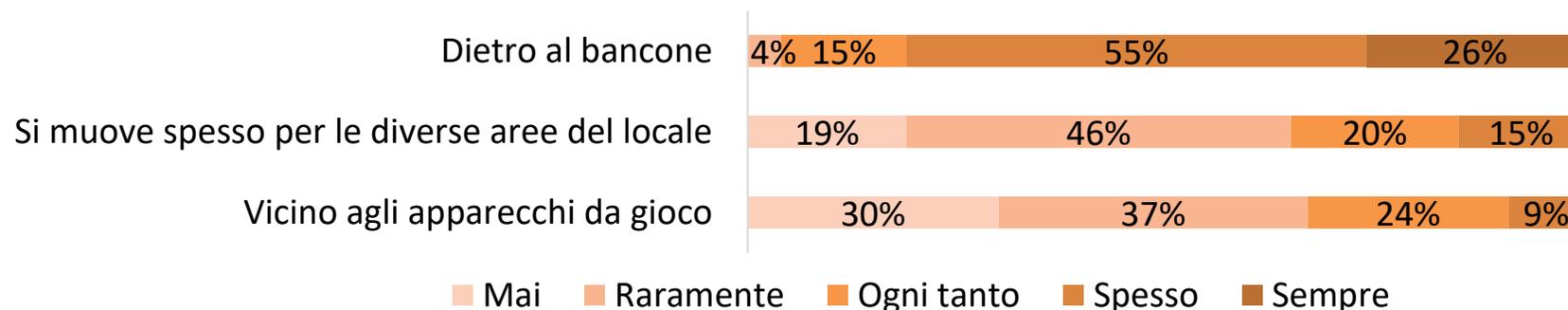


■ Non è un problema ■ È un lieve problema ■ È un problema moderato ■ È un problema consistente ■ È un problema molto grave

Risultati **Comportamento del personale**



Il personale è spesso o sempre nelle seguenti postazioni:



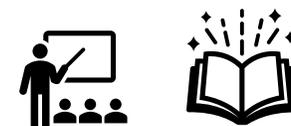
<i>Visibilità che il personale ha dei giocatori e dell'area dove sono posti gli apparecchi di gioco</i>	
Nessuna visibilità	6%
Poca visibilità	62%
Né poca né molta	21%
Abbastanza visibilità	9%
Molta visibilità	2%

<i>Tempo dedicato dal personale a osservare i giocatori</i>	
Mai	17%
Raramente	51%
Ogni tanto	26%
Spesso	4%
Sempre	2%

Poche interazioni tra personale e giocatori

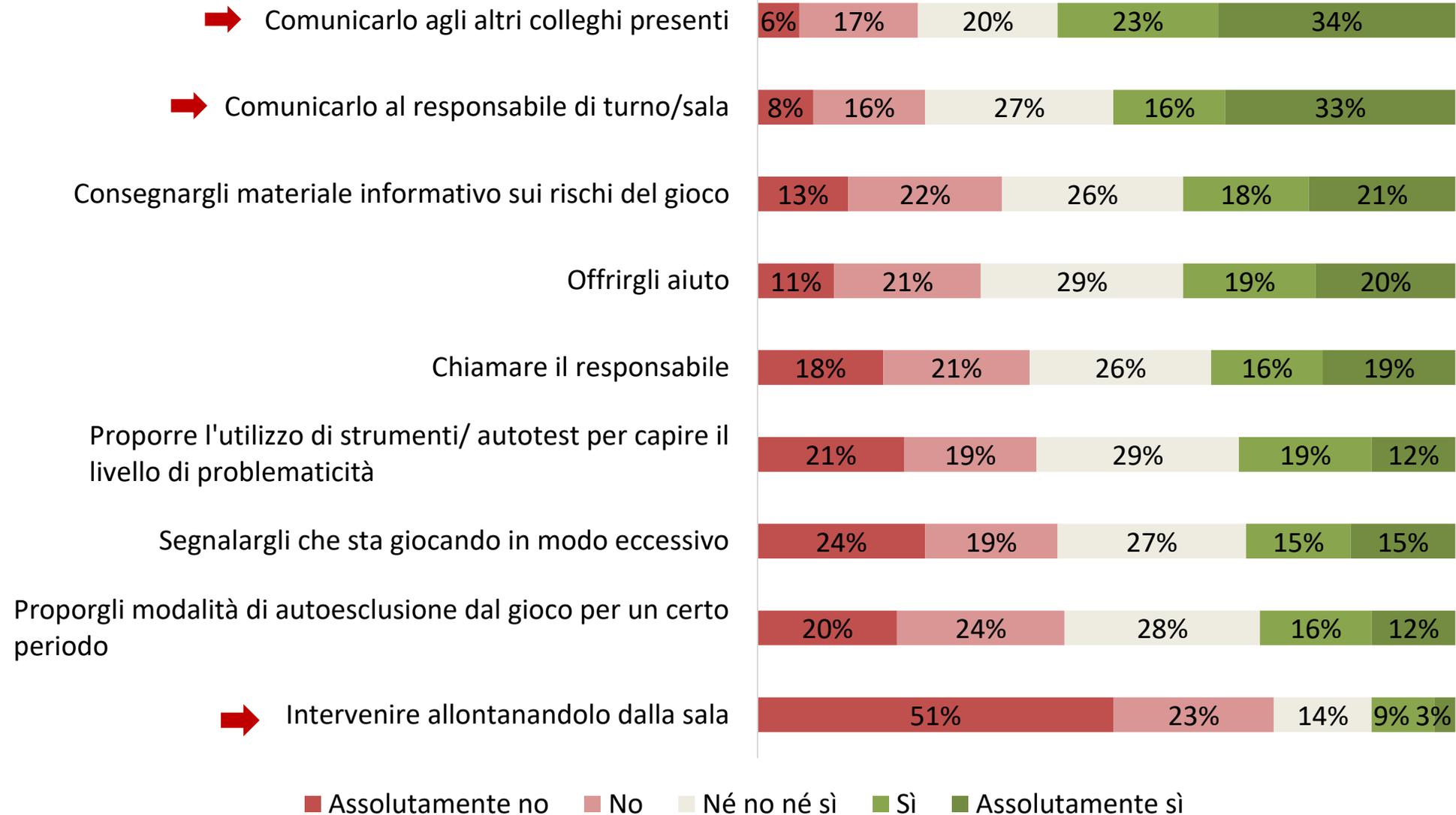
Sintesi Risultati **3. Identificazione dei giocatori problematici**

- Il personale riporta di identificare giocatori problematici e si sente in grado di farlo
- Gli indicatori comportamentali sono stati valutati positivamente (tranne 1 indicatore) e osservati da molti
- La differenza tra la possibilità di identificare alcuni indicatori da parte del personale o di osservatori esterni conferma l'importanza di coinvolgere il personale in azioni di prevenzione e intercettazione di gioco problematico
- Durante le osservazioni è emerso che raramente il personale osservava i giocatori e spesso aveva scarsa visibilità sulla sala. Questo mostra un'ampia variabilità tra il personale
- Gli indicatori potrebbero essere trasformati in uno strumento di formazione e supporto per il personale



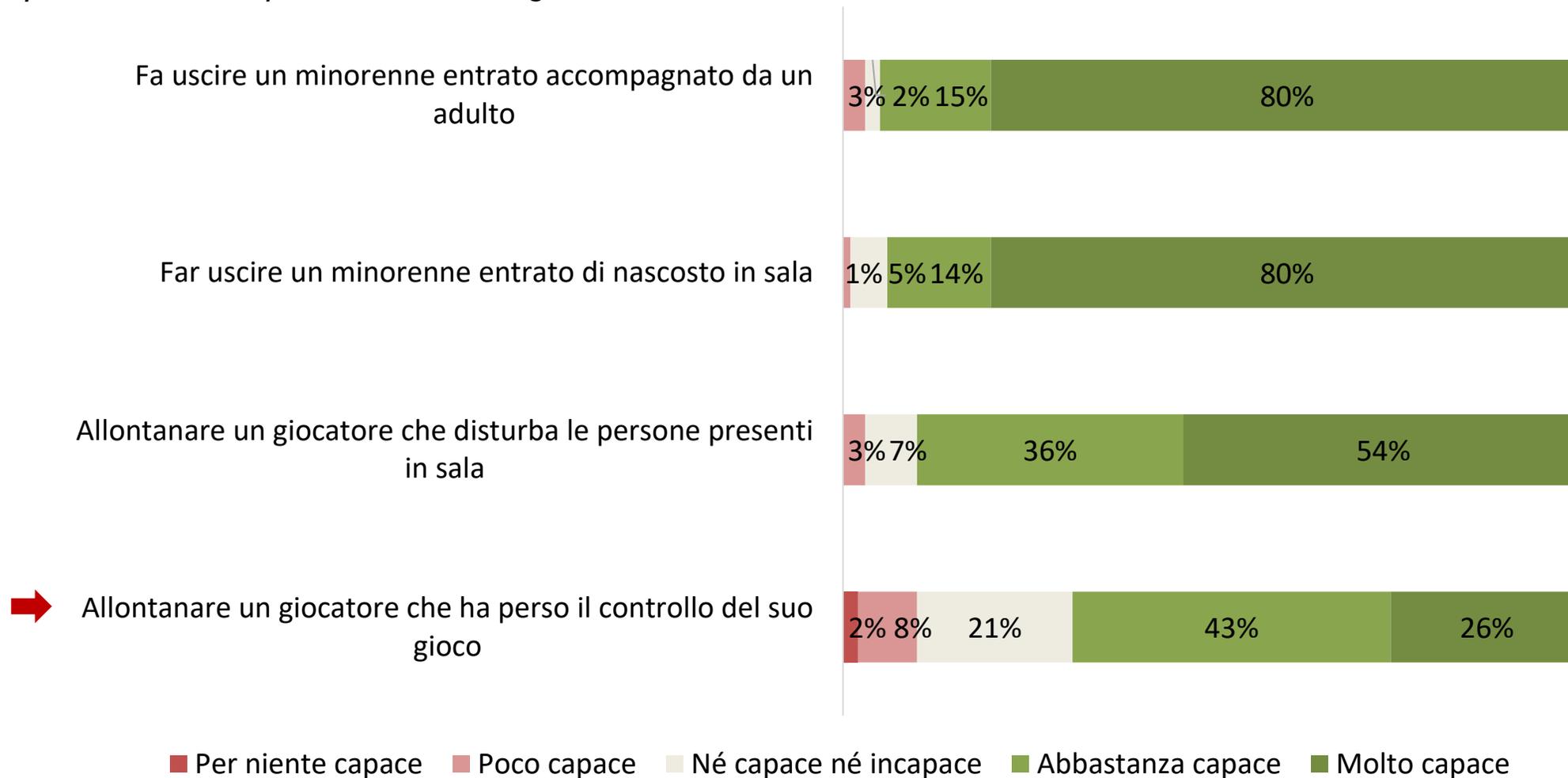
Risultati 3. Intervenire con i giocatori

Che cosa dovrebbe essere tenuto a fare il personale se identifica un giocatore problematico?



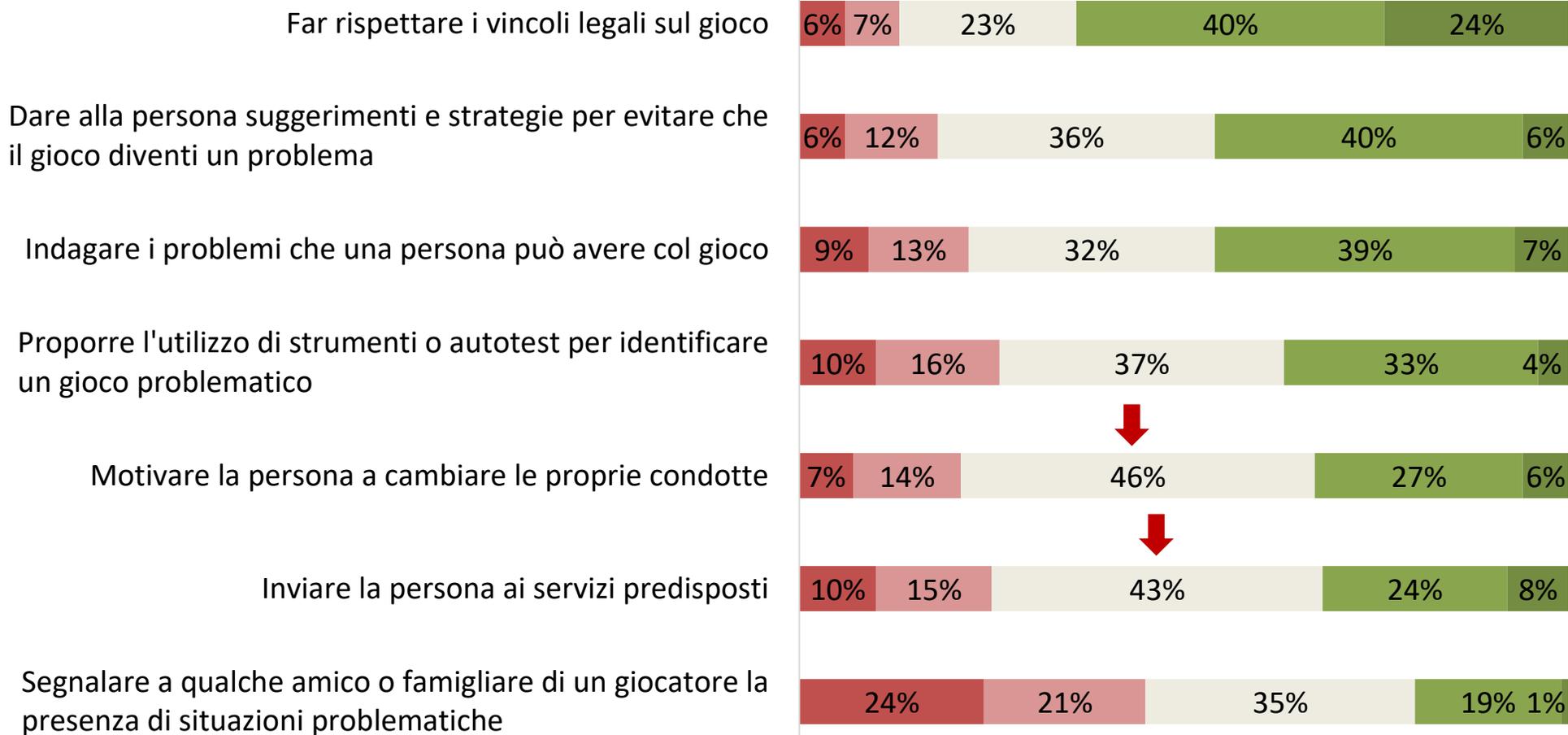
Risultati 3. Intervenire con i giocatori _Far rispettare regole

Lei personalmente quanto si sente in grado di...?



Risultati 3. Intervenire con i giocatori _ Capacità di interagire

Lei personalmente quanto si sente in grado di...?

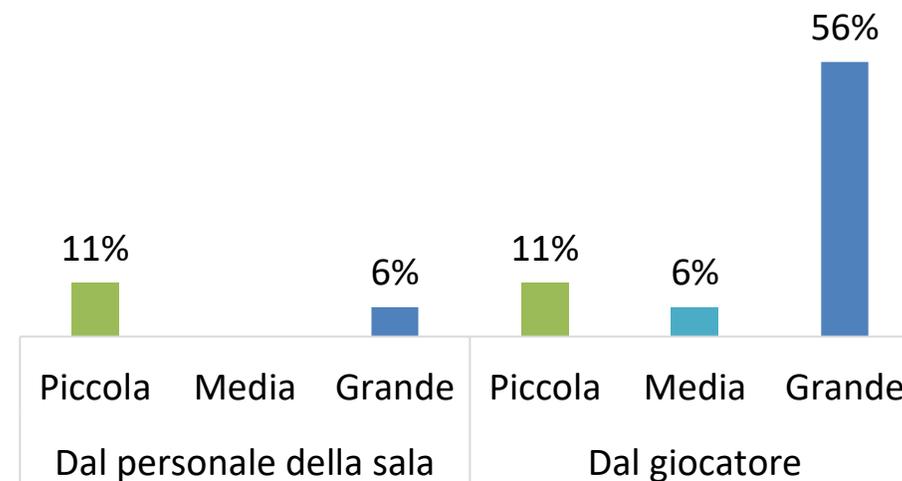
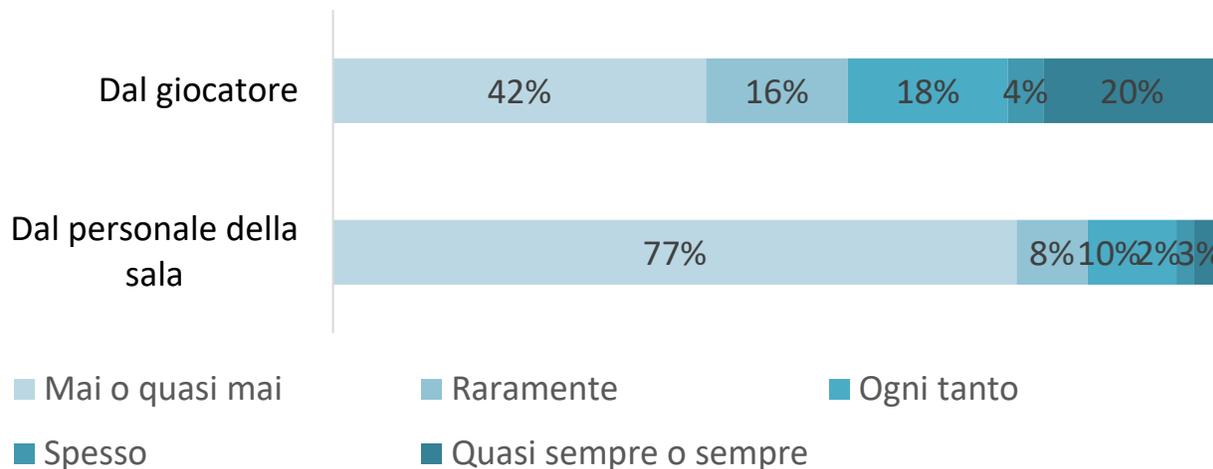


■ Per niente capace ■ Poco capace ■ Né capace né incapace ■ Abbastanza capace ■ Molto capace

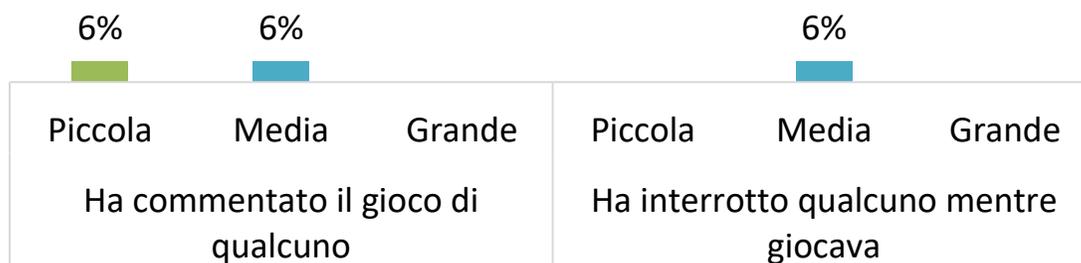
3. Intervenire con i giocatori _ Interazioni giocatori-personale



Quanto spesso le interazioni sono state avviate da...



Il personale ha messo in atto le seguenti azioni:



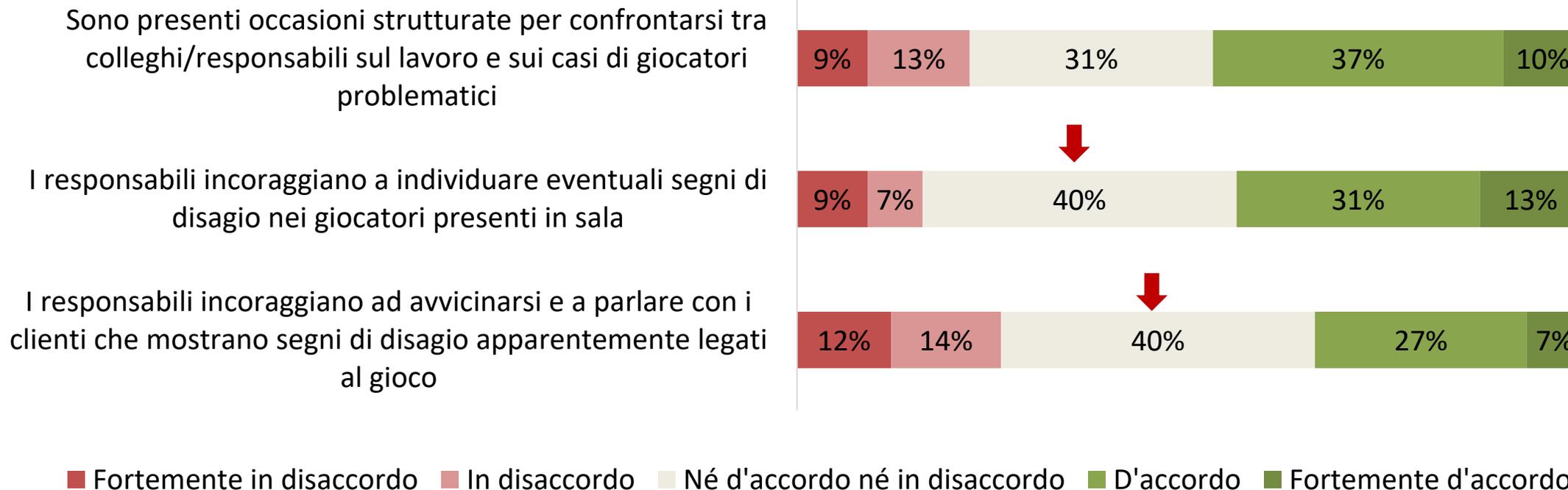
- Ruolo «sentinella» dei clienti abituali
- Personale di sala femminile

Sintesi Risultati **3. Percezione, identificazione e intervento**

- Il personale si sente abbastanza/molto capace di identificare i giocatori problematici
- Il personale si sente molto in grado di far rispettare vincoli formali
- Mentre sente più difficoltà nell'approcciare e interagire con i giocatori problematici al fine di mettere in atto strategie per cercare di limitare lo sfociare di una condizione problematica
- Le interazioni tra personale e clienti non sono così abituali e tendenzialmente sono avviate dai giocatori
- Emerge un ruolo potenzialmente utile di alcuni clienti abituali che “supportano” il personale

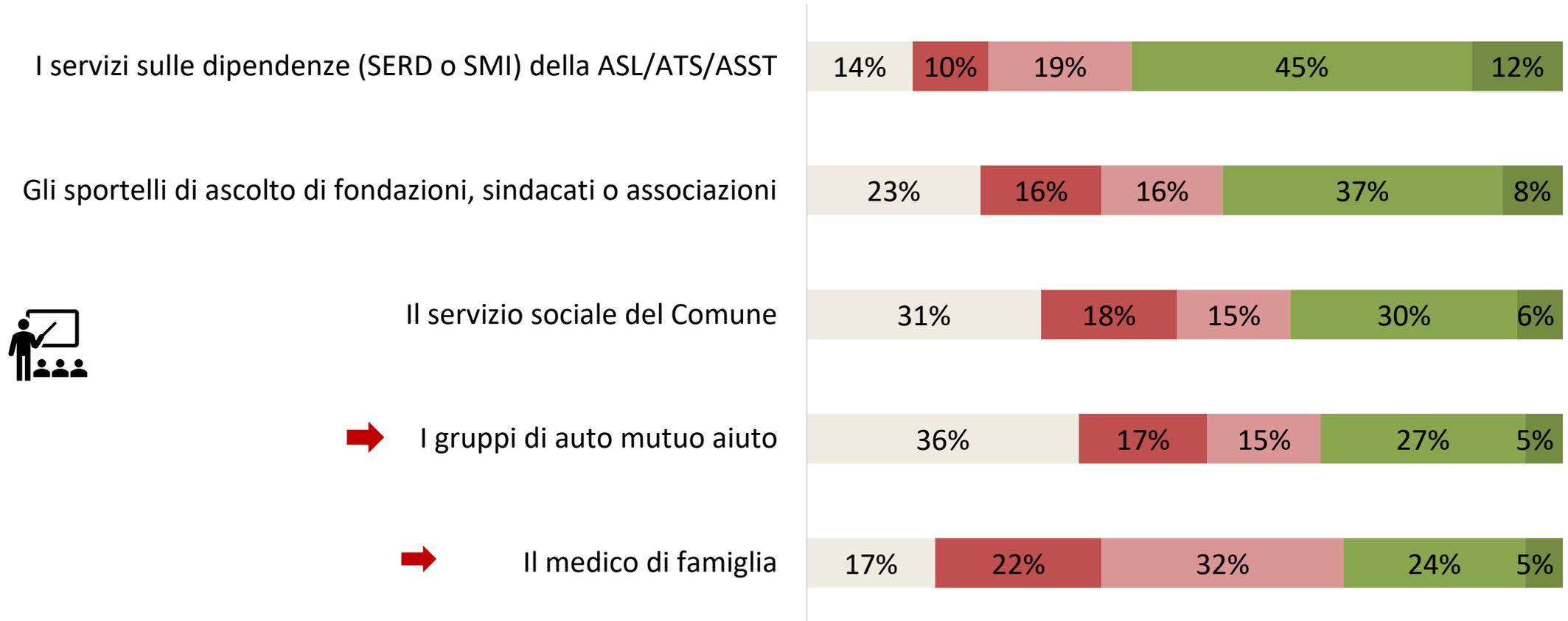
Risultati 4. Risorse a disposizione _ Supporto dei responsabili

Indichi il suo grado di accordo con le seguenti affermazioni



Risultati 4. Risorse a disposizione _ Supporto servizi del territorio

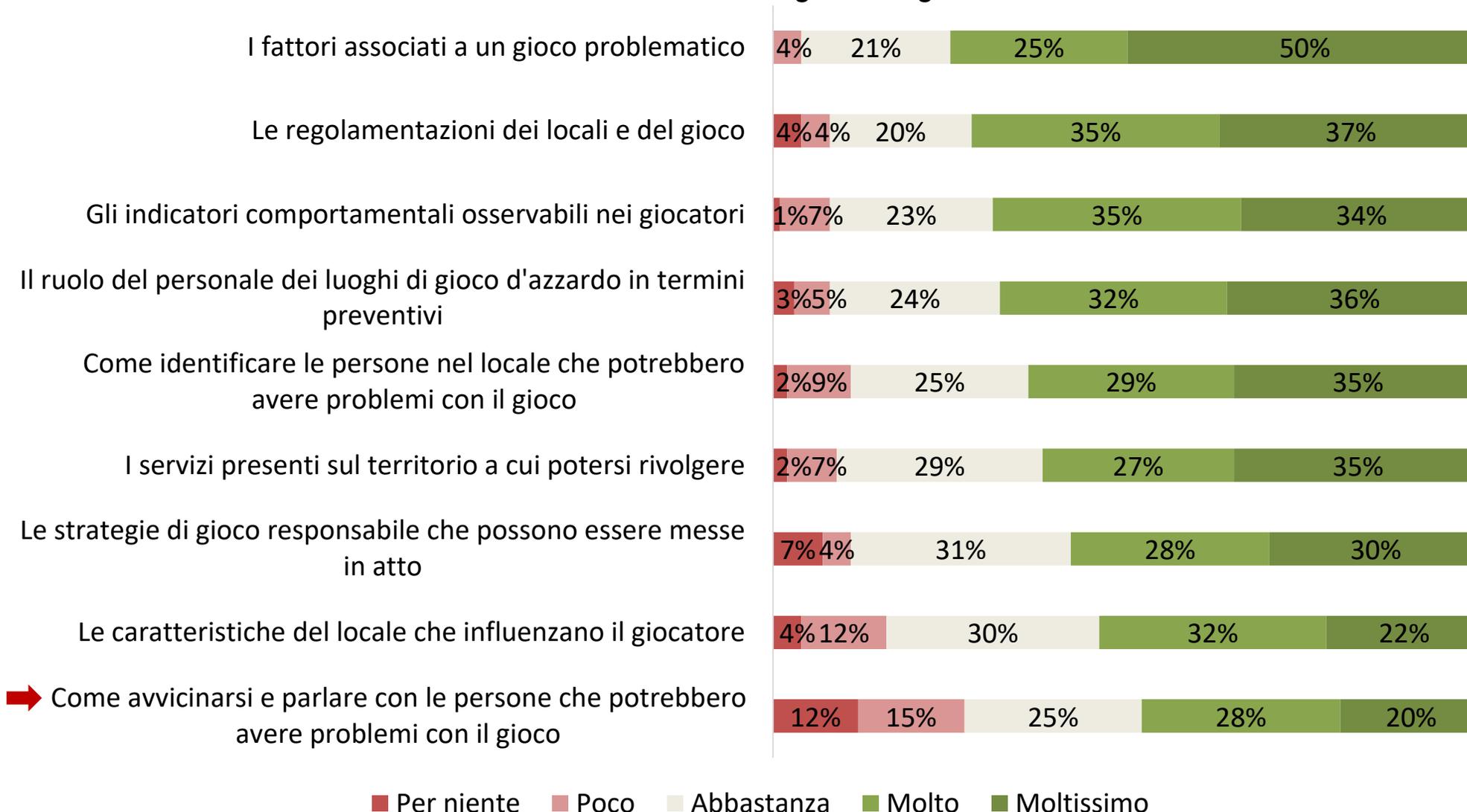
Quanto i seguenti servizi sono efficaci nel rispondere ai problemi legati al gioco d'azzardo nel suo territorio?



■ Non conosco questo servizio/non so ■ Per niente d'aiuto ■ Poco d'aiuto ■ Abbastanza d'aiuto ■ Molto d'aiuto

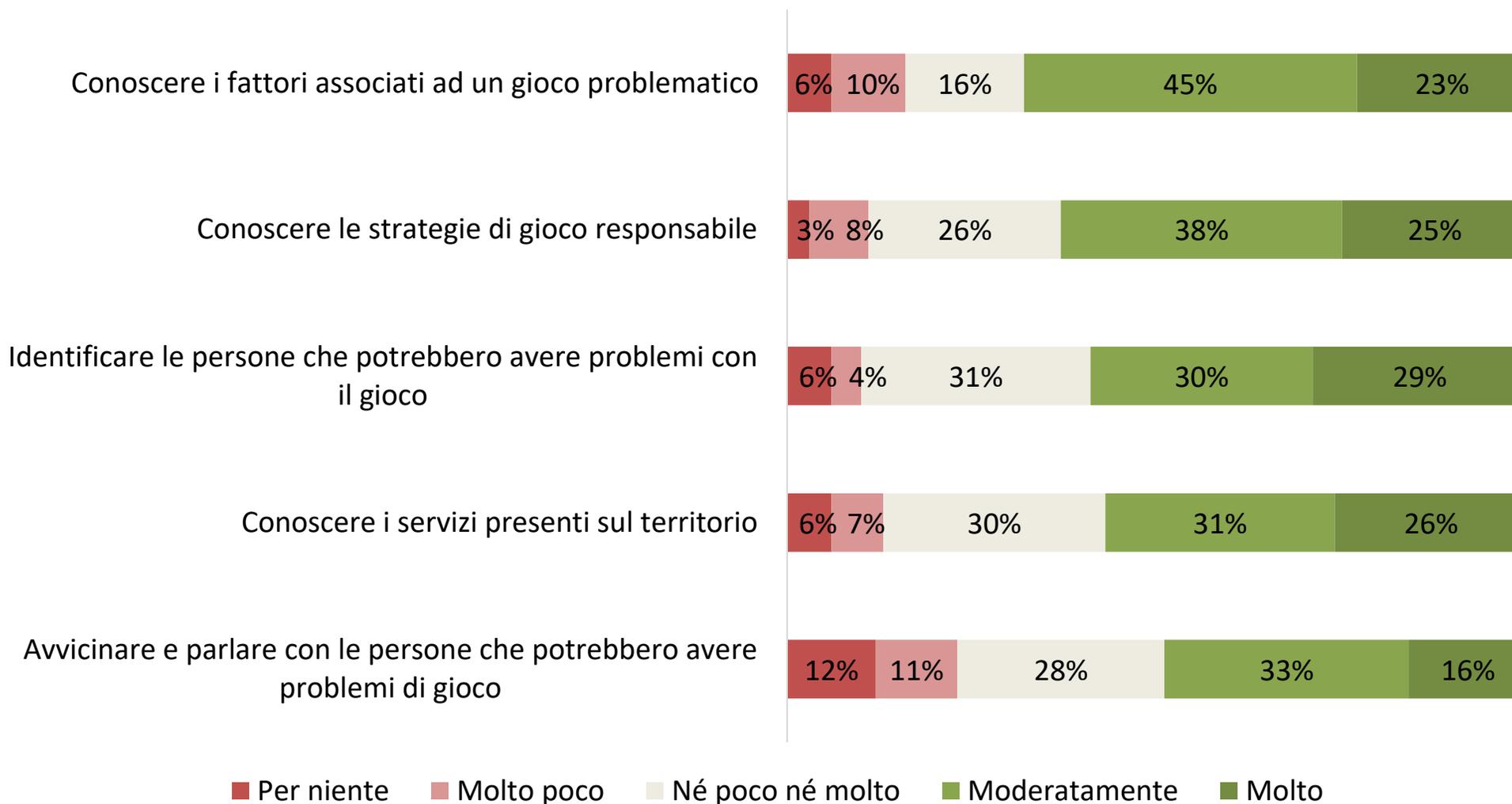
Risultati 4. Risorse a disposizione _ Argomenti Formazione

Quanto sono stati trattati all'interno della formazione i seguenti argomenti?



Risultati 4. Risorse a disposizione _ Efficacia Formazione

Indichi in che misura ritiene che la formazione abbia migliorato la sua capacità di...



Sintesi Risultati **4. Risorse a disposizione**

- La maggior parte dei rispondenti al questionario ha partecipato ad una formazione e ne dà una valutazione positiva
- Emerge però una minor attenzione durante le formazioni alle modalità con cui intervenire con giocatori considerati problematici o a rischio
- Il supporto dei responsabili su azioni di prevenzione/intercettazione non è così chiaro
- Sono necessari momenti di confronto
- I servizi per le dipendenze (Serd o SMI) sono conosciuti e ben valutati. Gli altri servizi, anche più territoriali, hanno valutazioni più critiche

Indice



DALLA RICERCA...

- Obiettivi di ricerca
- Struttura progetto di ricerca
- Risultati

...ALL'INTERVENTO

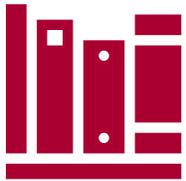
- Codice etico
- Formazione
- Checklist per osservare indicatori di problematicità dei giocatori
- Indicazioni relazionali per confrontarsi con giocatori che manifestano comportamenti a rischio

Linee di intervento



- Definire un **codice etico** per le sale slot
- Sviluppare uno **strumento per l'osservazione di indicatori di problematicità dei giocatori** che tenga conto di diversi fattori di rischio
- Progettare una **formazione specifica** per il personale delle sale slot

Una ricerca-intervento: metodo di lavoro



- Analisi della **letteratura scientifica** e delle **strategie** già realizzate in altri paesi:
 - Codici etici esistenti a livello internazionale
 - Letteratura su interventi e formazioni a personale sale slot



- Identificazioni di **specifiche azioni** da includere nel codice etico
- **Workshop e questionari di fattibilità** con il gruppo di lavoro (ATS, Piccolo Principe, ASTRO)



- **Interviste a personale di Serd e SMI** che si occupano della presa in carico con disturbo da gioco d'azzardo e formatori gestori



- Definizione **strumenti operativi**:
 - Checklist per osservare indicatori di problematicità dei giocatori
 - Codice etico
 - Formazione
 - Indicazioni relazionali per confrontarsi con giocatori che manifestano comportamenti a rischio



Elenco Codici etici esaminati (1)

Victorian Responsible Gambling Foundation (Victoria, Australia)

- Responsible Gambling Code of Conduct (parte del Gambling Regulation Act, 2003 – rev. 2018)
- Responsible Gambling Code of Conduct for venue operators (parte del Gambling Regulation Act, 2003 – rev. 2020)
- Venue Best Practice Guide (2016)



Société des Établissement de Jeux du Québec (LotoQuébec) (Quebec, Canada)

- Code Of Responsible Commercialization (per bar, birrerie e ristoranti)
- Misure aggiuntive per bar, birrerie e ristoranti presentate sul sito al link <https://pourquelejeuresteunjeu.lotoquebec.com/en/program/programs-and-tools#video-lottery-terminals>
- Misure per casinò e sale gioco presentate sul sito al link <https://pourquelejeuresteunjeu.lotoquebec.com/en/program/programs-and-tools#casinos-gaming-halls>



Elenco Codici etici esaminati (2)



American Gaming Association (AGA) (USA)

- AGA Responsible Gaming Code of Conduct (per casinò membri dell'AGA) (2019)



Association of British Bookmakers (ABB) (Gran Bretagna)

- The ABB's Code for Responsible Gambling and Player Protection in Licensed Betting Offices In Great Britain (2013)



Spille Branchen (Danimarca)

- Gambling Industry's Code of Conduct (2021)



European Casino Association (ECA) (Sede in Belgio, Europa)

- Code of Conduct of ECA Members (per casinò)



Interviste professionisti sociosanitari



Obiettivo: Raccogliere indicazioni relazioni per interfacciarsi con giocatori che manifestano comportamenti a rischio legati al gioco

Metodo: Sono state condotte **9 interviste** online con operatori sociosanitari della provincia di Bergamo che lavorano in servizi che si occupano del trattamento di giocatori con un disturbo da gioco d'azzardo (SerD, SMI).

Sono stati indagati 3 temi principali:

- **Criticità** nel rapportarsi e stabilire un primo contatto con giocatori che manifestano problematiche legate al gioco d'azzardo
- **Strategie** per entrare in contatto con loro
- **Indicazioni** per persone non del mestiere (cautele relazionali e attenzioni)

CODICE ETICO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO PER SALE SLOT

Bergamo e provincia



Struttura Codice Etico:

Il documento è strutturato in due **sezioni**

Nella prima viene presentato il **Codice Etico**, diviso in due parti:

- Responsabilità e impegni generali del gestore;
- Impegni del gestore e del personale relativamente ad aspetti specifici (caratteristiche dell'ambiente, accesso al denaro...)

Nella seconda sezione sono **allegati** i seguenti materiali:

- **Regole della sala** derivanti dall'adesione al Codice Etico (Allegato 1);
- **Checklist per l'identificazione dei giocatori potenzialmente problematici** promossa da ATS Bergamo (Allegato 2);
- **Cartelli e materiali da esporre nelle sale** (Allegato 3).



Aree di intervento codice etico (1)

Strategie di riduzione del rischio

1. Caratteristiche dell'ambiente

- Percezione del tempo
- Illuminazione della sala
- Disposizione degli apparecchi di gioco

2. Accesso al denaro

- Prelievo di denaro e gioco
- Aspetti strutturali relativi al denaro

3. Alimenti, bevande e fumo

- Alimenti e bevande
- Fumo

Strategie di riduzione della domanda

4. Informazioni, campagne di consapevolezza e pubblicità

- Prenotazione e utilizzo postazioni di gioco
- Materiali informativi esposti
- Attività promozionali



Are di intervento codice etico (2)

Strategie di riduzione del danno

5. Indicazioni e istruzioni sul **preimpegno**

6. **Screening** e Gestione dei giocatori a rischio

- Strumenti per i giocatori
- Identificazione e gestione di giocatori potenzialmente problematici

Impegno da parte della sala

7. **Strumenti e strategie** di intervento

- Adesione e promozione del Codice Etico
- Strumenti e modalità di lavoro del personale

8. **Formazione** del personale



Aree di intervento codici etici (2)

Strategie di riduzione del danno

5. Preimpegno

6. Screening e autoesclusione

Impegno da parte della sala

7. Gestione dei giocatori potenzialmente problematici

8. Formazione del personale

9. Strumenti e strategie di intervento



Checklist Identificazione giocatori a rischio DGA

La Checklist per l'identificazione dei giocatori a rischio di DGA è composta da **25 indicatori** che fanno riferimento a 5 aspetti specifici legati al comportamento di gioco:

- Intensità, durata e frequenza
- Controllo non appropriato
- Inseguimento delle perdite
- Comportamento sociale
- Risposte emotive
- Altri comportamenti

CHECKLIST DEGLI INDICATORI DI GIOCO PROBLEMATICO DI ATS BERGAMO

Indicatore	Presenza	Gravità
Frequenza, durata e intensità		
Gioca quasi tutti i giorni della settimana	<input type="checkbox"/>	C
Gioca per tre ore o più senza fare una pausa appropriata	<input type="checkbox"/>	B
Gioca così intensamente che a malapena reagisce a ciò che accade intorno	<input type="checkbox"/>	B
Gioca molto velocemente	<input type="checkbox"/>	B
La maggior parte delle volte scommette 5 euro o più per volta	<input type="checkbox"/>	C
Si sposta in fretta da un apparecchio di gioco all'altro	<input type="checkbox"/>	D
Controllo non appropriato		
Gioca abitualmente durante la pausa pranzo o l'ora di cena	<input type="checkbox"/>	B
Trova difficile smettere di giocare in orario di chiusura	<input type="checkbox"/>	B
Inizia a giocare all'apertura del locale o interrompe il gioco solo quando il locale chiude	<input type="checkbox"/>	C
Cerca ossessivamente di vincere su un apparecchio da gioco in particolare	<input type="checkbox"/>	D
Inseguimento delle perdite		
Preleva contanti in due o più occasioni dal bancomat	<input type="checkbox"/>	B
Chiede in prestito il denaro da altre persone nel locale o un credito al locale	<input type="checkbox"/>	A

*Adattata da Delfabbro et al., 2007 e Thomas, 2014



Contenuti formazione proposti:

1. Esplicitare il **supporto** da parte dei responsabili/organizzazione
2. Favorire la **conoscenze e consapevolezza** sui rischi del gioco d'azzardo e suoi fattori di rischio e protezione
3. Definire il **ruolo del personale** nella promozione di un gioco responsabile
4. Definire **pratiche quotidiane protettive**
5. **Individuare** i giocatori problematici
6. **Interagire** con giocatori problematici



Nelle formazioni è riportata una minor attenzione alle modalità con cui intervenire con giocatori che manifestano comportamenti problematici

Proposta Formazione



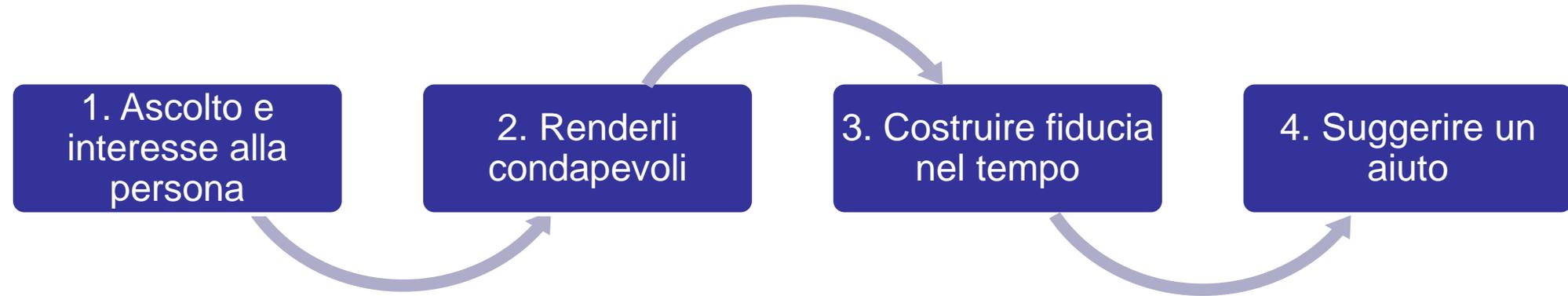
Proposta di distinguere una Formazione Base e una Formazione Avanzata

La **Formazione Basa** si concentra sui seguenti obiettivi:

1. Favorire la conoscenza e consapevolezza dei rischi del gioco d'azzardo e suoi fattori di rischio e protezione
2. Definire il ruolo del personale nella promozione di un gioco responsabile
3. Esplicitare il supporto da parte dei responsabili/organizzazione
4. Definire pratiche quotidiane protettive
5. Rinforzare la capacità di individuare i giocatori problematici
6. Rinforzare la capacità di interagire con giocatori problematici
7. Presentare le risorse disponibili sul territorio

La **Formazione avanzata** si concentra specificatamente sulle modalità di interazione con i giocatori potenzialmente problematici andando a valorizzare e rinforzare capacità comunicative e competenze relazionali.

Indicazioni relazionali per confrontarsi con giocatori a rischio



- ✓ Mostrare interesse ed essere empatici
- ✓ Non farli sentire giudicati
- ✓ Comportamento che favorisce l'ascolto
- ✓ Comportamento che non favorisce l'ascolto
- ✓ Far emergere la situazione
- ✓ Trovare degli ancoraggi concreti a cui fare riferimento
- ✓ Usare le risorse a disposizione

- ✓ Aiutare ad accettare una situazione di difficoltà
- ✓ Attenzione ai momenti critici
- ✓ Creare contesto protetto
- ✓ Non avere fretta
- ✓ Accettare quello che si può fare
- ✓ Riferirsi ai servizi
- ✓ Gestione familiari
- ✓ Gestione emergenza/acuta

Bibliografia **Caratteristiche Ambientali e Interventi preventivi**

- Chrétien, M., Goulet, A., Fortin-Guichard, D., Castonguay, J., Derguy, S., Hamel, S., ... & Giroux, I. (2019). Electronic Gambling Machines Outside Casinos: An Environmental Study of Risk Factors in Gambling Venues. *Journal of Gambling Issues*, 43.
- Ladouceur, R., Shaffer, P., Blaszczynski, A., & Shaffer, H. J. (2017). Responsible gambling: A synthesis of the empirical evidence. *Addiction Research & Theory*, 25(3), 225–235.
- McMahon, N., Thomson, K., Kaner, E., & Bambra, C. (2019). Effects of prevention and harm reduction interventions on gambling behaviours and gambling related harm: an umbrella review. *Addictive behaviors*, 90, 380-388.
- Rockloff, M. J., Moskovsky, N., Thorne, H., Browne, M., & Bryden, G. M. (2017). Environmental factors in the choice of EGMs: A discrete choice experiment. *Journal of Gambling Studies*, 33(3), 719-734.
- Thorne, H. B., Goodwin, B., Langham, E., Rockloff, M., & Rose, J. (2016). Preferred electronic gaming machine environments of recreational versus problem gamblers: An in-venue mixed methods study. *Journal of Gambling Issues*, (34), 221-243.
- Velasco, V., Scattola, P., Gavazzeni, L., Marchesi, L., Nita, I. E., & Giudici, G. (2021). Prevention and Harm Reduction Interventions for Adult Gambling at the Local Level: An Umbrella Review of Empirical Evidence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18), 9484.

Bibliografia Metodo Osservativo e Indicatori

- Browne, M., Langham, E., Rockloff, M. J., Li, E., Donaldson, P., & Goodwin, B. (2015). EGM jackpots and player behaviour: An in-venue shadowing study. *Journal of gambling studies*, 31, 1695-1714.
- Delfabbro, P., Osborn, A., Nevile, M., Skelt, L., & McMillen, J. (2007). Identifying problem gamblers in gambling venues. *Gambling Research Australia, Melbourne*.
- Delfabbro, P., Thomas, A., & Armstrong, A. (2016). Observable indicators and behaviors for the identification of problem gamblers in venue environments. *Journal of behavioral addictions*, 5(3), 419-428.
- Griffiths, M. D. (2011). A typology of UK slot machine gamblers: A longitudinal observational and interview study. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 9, 606-626.
- Landon, J., Preez, K.P., Bellringer, M.E., Abbott, M.W., & Roberts, A. (2017). On the Feasibility of In-Venue Observations of Electronic Gaming Machine Gamblers and Game Characteristics. *Journal of Gambling Issues*, 36.
- Li, J. (2008). Ethical challenges in participant observation: a reflection on ethnographic fieldwork. *Qualitative Report*, 13(1), 100-115.
- Parke, J., & Griffiths, M. (2008). Participant and non-participant observation in gambling environments. *Enquire*, 1(1), 1-14.

Bibliografia Codice Etico e Interventi personale sale slot

- Biffi, L., Nita, E., Giudici, G., & Velasco, V. (2022). Il coinvolgimento dei locali nella prevenzione del gioco d'azzardo: un'azione di corresponsabilità attraverso un codice etico. *Psicologia della salute: quadrimestrale di psicologia e scienze della salute*, 2, 2022, 129-144.
- Hing, N., & Gainsbury, S. (2013). Workplace risk and protective factors for gambling problems among gambling industry employees. *Journal of Business Research*, 66(9), 1667-1673.
- Hing, N., & Nuske, E. (2011). Assisting problem gamblers in the gaming venue: an assessment of practices and procedures followed by frontline hospitality staff. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 459-467.
- Hancock, L., Schellinck, T., & Schrans, T. (2008). Gambling and corporate social responsibility (CSR): Re-defining industry and state roles on duty of care, host responsibility and risk management. *Policy and Society*, 27(1), 55-68.
- Lee, C. K., Song, H. J., Lee, H. M., Lee, S., & Bernhard, B. J. (2013). The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 406-415.
- Rintoul, A., Deblaquiere, J., & Thomas, A. (2017). Responsible gambling codes of conduct: Lack of harm minimisation intervention in the context of venue self-regulation. *Addiction Research & Theory*, 25(6), 451-461.

Bibliografia **Formazione Personale sale slot**

- Abarbanel, B., Gray, H. M., LaPlante, D. A., & Bernhard, B. J. (2019). Association between employee department and responsible gambling program perceptions. *International Gambling Studies*, 19(3), 471-488.
- Beckett, M., Keen, B., Angus, D. J., Pickering, D., & Blaszczynski, A. (2020). Responsible gambling staff training in land-based venues: A systematic review. *International Gambling Studies*, 20(2), 331-367.
- Beckett, M., Keen, B., Swanton, T. B., & Blaszczynski, A. (2020b). Staff perceptions of responsible gambling training programs: qualitative findings. *Journal of Gambling Studies*, 36(1), 405-419.
- Dufour, J., Ladouceur, R., & Giroux, I. (2010). Training program on responsible gambling among video lottery employees. *International Gambling Studies*, 10(1), 61-79.
- Giroux, I., Boutin, C., Ladouceur, R., Lachance, S., & Dufour, M. (2008). Awareness training program on responsible gambling for casino employees. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 6, 594-601.
- Quilty, L. C., Robinson, J., & Blaszczynski, A. (2015). Responsible gambling training in Ontario casinos: Employee attitudes and experience. *International Gambling Studies*, 15(3), 361-376.
- Tomei, A., & Zumwald, C. (2017). Is fear to intervene with problem gamblers related to interveners' gender and status? A study with VLT operators. *Journal of gambling studies*, 33, 37-45.

Ringraziamo tutti coloro che hanno collaborato al progetto e partecipato alle diverse fasi della ricerca:



Un ringraziamento speciale a:

- il personale delle sale slot che ha condotto le osservazioni e partecipato al focus group;
- i tirocinanti dell'Università di Bergamo e agli operatori sociosanitari che hanno condotto le osservazioni e partecipato al focus group;
- i professionisti dei servizi di cura che hanno partecipato alle interviste.

Per dubbi, approfondimenti e riflessioni potete contattarci qui:



[**hslab@unimib.it**](mailto:hslab@unimib.it)



Health & Sustainability Lab

