

Dr med. Tazio Carlevaro
Istituto di Ricerca sul Gioco d'Azzardo

Clienti di casinò a rischio di gioco problematico Criteri di segnalazione

Clients de casino à risque de jeu problématique. Critères de signalisation

Studi sul gioco d'azzardo e sui comportamenti compulsivi N. 2
8 pagine

Bellinzona, 2011

Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione. Cas. Post. 1551, 6501 Bellinzona.
www.giocoresponsabile.com

Istituto di Ricerca sul Gioco d'azzardo IRGA, Cas. post. 1627, 6501 Bellinzona

Clienti di casinò a rischio di gioco problematico

Criteri di segnalazione

Indice dello studio

Indice dello studio	2
Riassunto di questo studio	2
Résumé de cette étude	3
Introduzione	3
La base legale della prevenzione nei casinò.....	3
Status scientifico delle liste di criteri di riconoscimento precoce.....	5
Storia delle liste dei criteri di riconoscimento precoce utilizzati in Svizzera.....	5
Verifica dei criteri di riconoscimento precoce (Häfeli, 2009)	6
La conferenza di consenso della CFCG (2010)	7
Risultati di un pre-studio ticinese	8
Conclusioni	8
Considerazioni introduttive.....	8
Semplificazione della griglia dei criteri ReGaTo, prima modalità di verifica.....	9
Semplificazione della griglia dei criteri ReGaTo, seconda modalità di verifica	9
Una nuova lista di criteri.....	9
In conclusione	10

Riassunto di questo studio

La Svizzera ha aperto al gioco d'azzardo, promovendo un numero elevato di casinò, rispetto alla sua popolazione. Ma ha cercato di prevenirne eventuali conseguenze tramite un sistema di regole obbligatorio per ogni casa da gioco che chiede una concessione. La base legale è del 1998, l'Ordinanza è del 2004. I criteri di riconoscimento precoce sono stati elaborati empiricamente, con la proposta di due liste, la lista di criteri A, considerati "più gravi", e la lista di criteri B, considerati "più lievi", che portano comunque in ogni caso a un colloquio orientativo adeguato con il cliente osservato. Nel 2009 uno studioso svizzero, Jörg Häfeli, aveva valutato il "peso" effettivo di questi criteri. Il più importante è la segnalazione da parte dei familiari. Seguono in ordine di "peso" la regolarità del gioco, le osservazioni negative del cliente sulla sua situazione finanziaria, la necessità di attingere ripetutamente a conti (bancomat) o a prestiti, l'aumento delle visite, ecc.. Infine, la Federazione dei casinò svizzeri ha deciso di rivedere l'impianto di queste liste di criteri, semplificandone struttura ed applicazione, che viene adeguata al lavoro pratico nella casa da giochi. L'autore suggerisce comunque di procedere ad una valutazione scientifica di questa nuova lista.

¹ Dr med., Specialista in psichiatria e psicoterapia, Viale Stazione 27, CH-6500 Bellinzona.

Résumé de cette étude

La Suisse s'est ouverte au jeu de hasard et a permis la mise en fonction d'un nombre élevé de casinos par rapport à sa population. Elle a cependant voulu par la même occasion prévenir les éventuelles conséquences fâcheuses et a posé comme condition à leurs ouvertures que les casinos mettent en place un programme de prévention à l'intérieur de leurs murs. La base juridique date de 1998, l'ordonnance, de 2004. Les critères d'identification précoce ont été élaboré empiriquement, sur la base de deux listes, la liste de critères A, considérés comme plus « graves », et la liste de critères B, considérés comme « plus légers ». L'observation de critères, qu'ils soient de type A ou B, suscitent de toute manière un entretien avec le client concerné. En 2009, un chercheur suisse, Jörg Häfeli, avait évalué le "poids" effectif de ces critères. Le plus important s'est révélé être le signalement de la part des membres de la famille du client. En ordre de "poids" suivent la condition de joueur régulier, les observations négatives du client sur sa situation financière, la nécessité de puiser fréquemment au distributeur d'argent ou à des prêts, l'augmentation des visites, etc..

Récemment, la Fédération des casinos suisses a décidé de revoir ces listes de critères, en simplifiant leur structure et leur application. Elles correspondent ainsi mieux à la manière de travailler des maisons de jeux. L'auteur suggère de procéder à une évaluation scientifique de cette nouvelle liste.

Introduzione

Questo studio è stato presentato a Bolzano, in occasione del primo congresso internazionale, promossa dalla SIIPaC (*Società Italiana di Intervento nelle Patologie Compulsive*), ed è stato reso pubblico il 17 giugno 2011. Fa però seguito ad analoghi studi, meno corposi, proposti anche alla Federazione Svizzera dei Casinò, e a considerazioni che possiamo trovare nei conti resi del Gruppo per la Concezione sociale comune dei tre casinò ticinesi sulla base della gestione della qualità (CS-3), attivo dal 2007-8.

La base legale della prevenzione nei casinò

La Legge federale sulle case da gioco del 1998 prevede una esclusione dal gioco non tanto del paziente "malato", quanto del cliente che spende di più di quello che ha a disposizione, e che quindi non fa fronte ai suoi impegni, e che ha eventuali debiti in protesto. L'esclusione non riguarda "pazienti", ma giocatori che ogni tanto (di rado o frequentemente) perdono il controllo sulla loro attività di gioco. Si tratta di giocatori che, prima di essere patologici, sono a rischio.

Le case da gioco escludono dal gioco le persone delle quali esse sanno o devono presumere, in base alle proprie constatazioni nella casa da gioco o in base a informazioni di terzi, che

- Sono oberate di debiti o non sono in grado di far fronte ai loro obblighi finanziari;
- Rischiano poste sproporzionate rispetto al loro reddito e alla loro sostanza;
- Pregiudicano lo svolgimento ordinato dei giochi.

Le regole previste dalla Legge federale sono state precisate nell'Ordinanza federale del 2004, che ha reso più chiara la loro applicazione.

I criteri di valutazione del rischio, insegnati al personale del casinò, permettono a quest'ultimo di segnalare al *Responsabile della Concezione sociale (RCS)*² le persone che potrebbero avere

² La Legge chiama "Concezione sociale" l'insieme delle misure indispensabili per la prevenzione all'interno dei singoli casinò, per prevenire e riconoscere precocemente i problemi dovuti al gioco

problemi iniziali o avanzati di gioco problematico. Questi criteri dovrebbero però avere una struttura semplice, permettere un effettivo riconoscimento, ed essere utilizzabili in modo economico, ossia senza troppo lavoro a vuoto.

problematico e patologico. Essa prescrive altresì che un impiegato del Casinò debba avere la responsabilità di insegnamento della Concezione sociale nei confronti degli altri impiegati del casinò stesso, e di applicazione delle misure in questione.

Status scientifico delle liste di criteri di riconoscimento precoce

La legislazione svizzera esige dunque che nei casinò venga praticata una prevenzione del gioco problematico, tramite la formazione del personale al riconoscimento dei criteri di gioco a rischio. Sono state elaborate varie liste di criteri osservabili da insegnare e da applicare per il riconoscimento precoce. Le liste in questione erano bensì desunte dalla letteratura internazionale sul tema, ma hanno una natura esclusivamente empirica, ossia, non sono mai state verificate in modo scientifico, in particolare nel loro assemblaggio “svizzero”.

Storia delle liste dei criteri di riconoscimento precoce utilizzati in Svizzera

La necessità di standardizzare i dati e i risultati della concezione sociale dei 19 casinò svizzeri ha evidenziato la necessità di unificare i metodi di raccolta dei dati, e le griglie di valutazione delle osservazioni fatte dal personale dei singoli casinò nei programmi di riconoscimento precoce. Dal 2001-2 al 2006, ogni casinò aveva il suo sistema. Dal 2006-7, i criteri sono ormai praticamente unitari su tutto il territorio della Confederazione.

Questi criteri si trovano nel ReGaTo (*Responsible Gambling Tool*), elaborato per incarico della Federazione dei Casinò Svizzeri (FCS), che permette una gestione elettronica dell'intero campo della Concezione sociale. Il ReGaTo, in funzione dei criteri evidenziati, indica le misure da prendere, e ne “controlla” l'esecuzione adeguata.

I criteri sono stati elaborati da un'apposita commissione di esperti, provenienti dalla ricerca e dalla pratica. Essi sono divisi in due gruppi. Il primo comprende i criteri ritenuti più “gravi”, il secondo quelli ritenuti meno rilevanti. Anche la segnalazione di un solo criterio impone almeno un colloquio con il cliente segnalato.

Criteri di tipo A

1. Il cliente vende oggetti di sua proprietà. Il cliente si prostituisce.
2. Il cliente si esprime negativamente sulla sua situazione finanziaria.
3. Il cliente chiede denaro (prestiti, credito, partecipazione a vincite) al casinò o ad altri clienti. Qui entrano anche i petty cash.
4. Il cliente afferma di avere perso il suo controllo sulla sua attività di gioco.
5. Il cliente afferma di avere problemi personali e/o sociali per via del gioco.
6. Il cliente trascura visibilmente persone o animali.
7. Segnalazioni comprovate da parte di terzi.

Criteri di tipo B

1. Il cliente cerca di recuperare quanto ha perso.
2. Il cliente continua a giocare finché con tutta chiarezza non ha più un centesimo.
3. Evidente aumento della durata della seduta di gioco.
4. Evidente aumento del numero delle sedute di gioco nell'unità di tempo.
5. Evidente aumento dell'entità delle puntate.
6. Il cliente gioca in modo eccessivo a due o più slot machine.
7. Il cliente si presenta ben prima dell'apertura del casinò, e aspetta l'apertura con impazienza.
8. Il cliente abbandona il casinò, al momento della chiusura, o quando ha perso tutto, solo con difficoltà.
9. Il cliente cerca senza riuscirci di ridurre o di por termine alle sue visite al casinò.
10. Espressioni emotive molto intense (aggressività, o comportamento incontrollato).

11. Evidente cambiamento nel comportamento e nell'apparire (vestiti, cura di sé, comportamento sociale).
12. Giocatore regolare.
13. Segnalazioni non comprovate da parte di terzi.

Verifica dei criteri di riconoscimento precoce (Häfeli, 2009)

Prima che venissero proposti i criteri di riconoscimento precoce elaborati e poi introdotti nel sistema elettronico ReGaTo, il docente di sociologia dell'Università Tecnica di Lucerna, Jörg Häfeli, responsabile di una ditta di consulenza per casinò e per altre imprese che offrono gioco d'azzardo (*Careplay*) aveva elaborato una propria lista, che era applicata nei casinò che avevano chiesto la collaborazione della ditta in questione. Questa prima lista aveva dunque una base scientifica, almeno inizialmente.

Ma poi la standardizzazione dello strumento ha portato all'utilizzazione delle due liste A e B, elaborate secondo le usuali metodologie empiriche. Finora, non sono mai state validate, rispetto alla loro effettiva presenza nei casi accertati di gioco patologico.

In un ampio studio pubblicato nel 2009³, Jörg Häfeli, avvalendosi del materiale messo a disposizione dai casinò di Baden, Berna Locarno, Lucerna, Lugano, e Mendrisio, ha analizzato quali fossero i criteri "empirici" di valutazione del livello di rischio dei clienti dei casinò, che rimandavano in modo non casuale alla misura di esclusione.

Si tratta dei dati raccolti tramite ReGaTo nel 2006.

In questa ricerca, Häfeli ha messo in relazione i singoli criteri, e la frequenza con cui erano indicatori di segnalazioni adeguate (ossia: che hanno portato a evidenziare una situazione di disagio importante, che ha determinato un'esclusione dal gioco)

Di seguito, si trova una lista di criteri che sembrano essere statisticamente rilevanti per un intervento mirato di riconoscimento precoce.

1. La segnalazione documentata da parte di un familiare è forse il segno più evidente di una difficoltà dovuta al gioco (nel 35.1% delle esclusioni per gioco nei termini della Legge).
2. Il cliente è un giocatore regolare (27.6%).
3. Il cliente fa osservazioni negative sulla sua situazione finanziaria (23.8%).
4. Il cliente chiede denaro (prestiti o credito presso altri clienti, partecipazione alle vincite, petty cash, prestiti alla direzione: 21%).
5. Aumento evidente del numero delle visite (16,9%).
6. Aumento notevole della durata delle visite (12,6%).
7. Il cliente afferma di avere perso il controllo sul suo gioco (9,4%).
8. Il cliente gioca ripetutamente finché non ha più denaro (9,1%).
9. Il cliente cerca di recuperare le perdite (8,6%).
10. Il cliente evidenzia comportamenti emotivi (collera, disperazione, comportamenti incontrollati: 6.4%).

Häfeli concludeva che una persona indicata con sei criteri sarebbe dovuto essere considerato un giocatore ad altissimo rischio. Se ne avesse evidenziati anche "solo" tre contemporaneamente, poteva essere considerato a rischio.

³ Jörg Häfeli, Suzanne Lischer: *Die Früherkennung von Problem Spielern in Schweizer Spielbanken*. Luzern 2009: Lucerne University of Applied Sciences and Arts, 62 pagine.

La conferenza di consenso della CFCG (2010)

La CFCG⁴ ha sempre avuto un occhio di riguardo sui problemi della prevenzione. Con maggiore o con minore attenzione alla fattibilità delle proposte, aveva però attirato l'attenzione dei casinò su alcuni punti relativamente centrali, che a suo giudizio potevano essere migliorati, e che permettevano una misurazione dei risultati, in modo da verificare la qualità del risultato.

A tal fine, riteneva però (tra le altre cose) che i criteri di riconoscimento precoce dovessero essere semplificati, e i clienti regolari⁵ dovessero essere avvicinati con un "colloquio di prevenzione" adeguato.

Nel 2010 la CFCG ha convocato un certo numero di specialisti a Berna, per discutere di una riforma dei criteri di segnalazione previsti nel ReGaTo. Ha poi pubblicato la proposta di nuova *Kriterienliste*, il cui giudizio viene però lasciato ai casinò.

Criteri d'urgenza

1. Omicidio, Suicidio (o minaccia di -)
2. Abbandono di persona bisognosa di assistenza.

La CFCG propone di metterci anche la segnalazione da terzi ben documentata.

Criteri considerati di particolare rilevanza

A1

- Il cliente vende oggetti personali

La CFCG propone di non mettere il criterio di "prostituzione", perché relativamente vago.

A2

Il cliente si lamenta della sua situazione finanziaria, e/o chiede denaro al Casinò o ad altri clienti.

Comprende anche: A3 (Il cliente chiede denaro (prestiti, credito, partecipazione a vincite) al casinò o ad altri clienti. Qui entrano anche i petty cash).

A4

Il cliente riferisce di non riuscire a mantenere i suoi propositi di gioco (somme, tempo, frequenza).

Perde il controllo: come visione generale.

A5

Il cliente si lamenta del fatto che il gioco gli crea problemi finanziari, in famiglia, sul lavoro, con gli amici, o di salute.

A6

Il cliente trascura animali, oppure sé stesso.

Forse sono due diversi problemi, nel senso che non è sicuro che trascuri gli animali, e comunque alcuni cani amano andare con il padrone nei posteggi dei casinò, mentre il degrado individuale mi pare importante. Da discutere. Vedi anche B11.

A7

Indicazioni da terzi documentate

⁴ CFCG: *Commissione federale delle case da gioco* (acronimo in tedesco: ESBK). Si tratta di una commissione del Dipartimento di Giustizia che sorveglia strettamente i casinò, non solo sul piano della concezione sociale, ma anche su quello economico e finanziario (per via di rigide misure anti-riciclaggio imposte dalla Legge). Ha un grande influsso sulle modalità di applicazione della Legge sulle case da gioco.

⁵ Lasciava però libera la definizione di "cliente regolare". Il gruppo che si occupa della Concezione sociale comune dei casinò ticinesi chiama "cliente regolare" quello che ha oltre otto entrate nel corso di un mese.

La CFCG pensa che probabilmente questa osservazione dovrebbe entrare nei criteri di assoluta urgenza (Notfall).

B12

Indicazioni da terzi *non* documentate.

B11

Cambiamento vistoso del comportamento e/o del modo di apparire (abiti, igiene personale, comportamento sociale).

Nel senso di un isolamento dagli altri giocatori, e dal personale del casinò.

B10

Sfoghi emotivi intensi in una persona in precedenza tranquilla, e fuori da influssi alcolici.

Anche qui si mette in evidenza il cambiamento.

Risultati di un pre-studio ticinese

Già in precedenza (2008 e 2010)⁶ nel Ticino avevamo cercato di valutare empiricamente quali altri criteri fossero frequenti nella segnalazione e nell'esclusione. Nel pre-studio elaborato nel Ticino c'era una particolarità. Nel senso che avevamo anche tenuto conto dei risultati dell'applicazione sistematica del questionario in dieci punti del DSM-IV⁷, che viene somministrato alle persone che vengono escluse dal gioco.

I risultati di questi pre-studi si avvicinavano di molto ai risultati ottenuti con un apparato scientifico più rilevante da Häfeli⁸. Informazioni ulteriori si troveranno nel rapporto 2010 della Concezione sociale comune⁹.

Conclusioni

Proposte operative per una verifica dei criteri di segnalazione

Considerazioni introduttive

Alla luce delle nostre esperienze, possiamo affermare che non esiste un segnale "tipico" di disagio legato al gioco eccessivo, ma gruppi di segnali che conviene esaminare alla luce dell'esperienza, del colloquio con il cliente, e dei risultati del chiarimento che ha portato – o non ha portato – ad un'esclusione.

Si è affermato che la frequenza delle entrate fosse centrale nello sviluppo di un problema di gioco. Di per sé non è un indice di rischio. Lo diventa in un quadro più ampio, che comprende l'aumento del numero di entrate, l'aumento degli altri indici (spesa, durata), il recupero delle perdite, e un quadro comportamentale visibile in sala giochi, nonché un quadro percettibile solo a casa (conflitti in famiglia, e da quest'ultima riferito).

⁶ *Rapporto del Gruppo per la concezione sociale comune dei tre casinò ticinesi per il 2009, 2011.*
Anche: *Riflessioni sui criteri delle checkliste* (Carlevaro, 2010, anche in francese), mss. 4 pagine.

⁷ Diagnostic and Statistical Manual, redatto dall'APA, 1994.

⁸ Studio sui criteri di segnalazione 2011-4, 2011, 9 pagine.

⁹ *Rapporto del Gruppo per la concezione sociale comune dei tre casinò ticinesi per il 2010*, in preparazione.

Semplificazione della griglia dei criteri ReGaTo, prima modalità di verifica

È possibile testare comparativamente, uno strumento derivato dal ReGaTo, dove però appaiano solo i criteri la cui importanza è stata verificata da Häfeli nel suo studio del 2009, e il ReGaTo stesso. Si tratta di verificare se la forma semplificata permetta una identificazione di clienti con problemi, con un intervento più economico in persone, mezzi, strumenti. Evidentemente, potrebbe anche risultare che lo strumento migliore rimane il ReGaTo.

I casinò che lo desiderassero, possono partecipare a uno dei due gruppi. Il gruppo dei casinò che opera con la forma semplificata del ReGaTo, e il gruppo dei casinò che continua a operare con il ReGaTo. I due gruppi devono essere equiparabili (casinò di città e di montagna, casinò prevalentemente frequentati da svizzeri, e casinò frequentati anche da stranieri; casinò di tipo A e casinò di tipo B).

Per ogni gruppo, va fatta una verifica della analogia di funzionamento, ossia l'applicazione delle due modalità deve corrispondere ad un procedere ampiamente simile nei vari casinò che partecipano alla valutazione.

Semplificazione della griglia dei criteri ReGaTo, seconda modalità di verifica

La modalità di verifica sopra esposta ha una difficoltà difficilmente sormontabile. Ad ogni colloquio, vanno richiesti i documenti finanziari.

È però possibile affrontare la verifica della griglia ReGaTo semplificata ricorrendo ad un'altra metodologia. Vanno comparati due gruppi di clientela.

- La clientela esclusa, di cui vengono considerati i criteri di notifica (criteri da 1 a 12).
- La clientela che è stata segnalata (criteri da 1 a 12), cui è stata fatta una richiesta di documenti, ma il cui caso, dopo esame dei documenti finanziari, è stato chiuso.
- Anche qui, sarebbe interessante poter valutare anche il Questionario di gioco (DSM-IV), in uso da anni, come strumento di valutazione e di discussione con il cliente. Di grande interesse potrebbe essere la verifica delle costellazioni di criteri di segnalazione, in relazione ai gradi di problematicità del gioco (sociale, problematico, patologico) rilevati al questionario di gioco, dove conterebbero sia il numero di risposte positive (dato evidente!), sia però le singole risposte positive date

Una nuova lista di criteri

Verso la fine del 2011 la Commissione sociale dei casinò svizzeri, che raggruppa un numero importante di Responsabili della Commissione sociale, ed alcuni dei membri della Commissione scientifica della Federazione dei Casinò Svizzeri, decide di rifare la lista dei criteri, adeguandosi però a quanto l'esperienza aveva insegnato¹⁰.

Questi criteri devono essere riconosciuti come tali quando si vedono assieme, e su di un percorso che evidenzia un cambiamento. Per ora, però, la discussione è ancora in corso: la scelta definitiva dovrebbe avvenire verso fine 2012.

¹⁰ Nel Ticino, l'IRGA, incaricata di contribuire alla formazione e all'aggiornamento nei tre casinò ticinesi, in collaborazione con i Responsabili della concezione sociale, negli ultimi tre anni aveva elaborato il modello della "fotografia che cambia", e che diventa in tempi brevi significativa di un allarme.

In conclusione

Non neghiamo l'interesse della griglia di valutazione attuale, e siamo convinti che la nuova lista rappresenti un miglioramento indubbio, perché rispecchia le modalità di funzionamento del personale di una casa da gioco, e non un'imposizione astratta. Tiene conto della conoscenza della clientela da parte del personale stesso, e della trasformazione graduale che un eventuale problema incipiente evidenzia nel cliente stesso.

Riteniamo tuttavia che sia indispensabile una verifica del "peso" dei criteri stessi nell'individuazione dei problemi di gioco incipienti, da eseguire secondo la usuale metodologia scientifica.