

Lic. phil I. Anna-Maria Sani  
*Istituto di Ricerca sul Gioco d'Azzardo IRGA*

# Come ridurre il rischio di una rapida rinnovata esclusione nelle persone riammesse al gioco dopo un'esclusione

## Criteri di valutazione nei colloqui di riammissione (revoca)

Comment réduire le risque de rechute et d'une nouvelle exclusion chez les clients réadmis au jeu après une exclusion. Critères d'évaluation et colloques de réadmission au jeu

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

Bellinzona, 2011

*Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione. Cas. Post 1551, 6501 Bellinzona*  
[www.giocoresponsabile.com](http://www.giocoresponsabile.com)

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

# Come ridurre il rischio di una rapida rinnovata esclusione nelle persone riammesse al gioco dopo un'esclusione

## Criteri di valutazione nei colloqui di riammissione (revoca)

Lic. Phil. Anna-Maria Sani<sup>1</sup>

Relazione presentata a Bolzano il 27 maggio 2011<sup>2</sup>

### Riassunto di questo studio

Un cliente che viene escluso (o che si auto-esclude) dal gioco, in Svizzera, rimane escluso da tutti i casinò svizzeri per un anno. Per rientrare, deve fare una domanda scritta, e sostenere un colloquio di riammissione, svolto, nel Ticino, da specialisti esterni al casinò, che elaborano la loro proposta, favorevole o negativa. Chi decide in ultima istanza è il direttore del casinò stesso.

Le richieste di riammissione, rispetto alle esclusioni annuali, non sono molte. Uno studio eseguito anni or sono aveva evidenziato che una percentuale rilevante (21%) delle persone escluse sarebbe stata ri-esclusa nel corso dell'anno successivo alla riammissione. Per limitare quest'alto tasso di "ricadute" abbiamo pensato di rendere molto più preciso ed esigente il procedimento della riammissione, e di riflesso anche il colloquio con gli specialisti. Abbiamo raggiunto tassi di "ricaduta" tra il 7 e l'11 per cento. In conclusione:

- Per alcune persone è *possibile* un ritorno al *gioco controllato*.
- L'introduzione di *criteri addizionali* ha permesso la riduzione delle ricadute entro un anno (in numeri assoluti e in percentuali).
- L'analisi approfondita dei dati potrebbe aiutarci a sostanziare i criteri scelti, ed eventualmente a individuarne dei nuovi.

Esistono riesclusioni rapide che non rappresentano, però, una "ricaduta". Si tratta di quei clienti impulsivi, che utilizzano l'esclusione come strumento di prevenzione.

### Résumé de cette étude

Un client exclu du jeu, en Suisse, est automatiquement exclu de tous les casinos suisses pour une durée d'une année au moins. Après cette année d'exclusion, le client peut demander un réexamen de la mesure, afin de pouvoir retourner dans les casinos. Pour cela il doit faire une demande écrite et se soumettre à un entretien de réadmission, tenu, au Tessin, par des spécialistes extérieurs aux casinos. Ceux-ci élaborent leurs conclusions, favorables ou négatives, et la soumettent au directeur du casino qui décide en dernière instance.

Le pourcentage annuel des demandes de réadmission, par rapport aux exclusions, n'est pas très élevé. Une étude faite il y a quelques années avait mis en évidence qu'un pourcentage considérable (21%, ) de personnes réadmisses aurait été ré-exclues au cours de l'année suivante à la réadmission. Pour limiter ce taux élevé de "rechutes", nous avons décidé de rendre plus précis et exigeant les critères de réadmission, y compris l'entretien avec les spécialistes. Les taux de "rechute" se sont en conséquence limités à un pourcentage compris entre le 7% et le 11%.

Conclusions:

- Pour quelques sujets il est possible de se remettre à jouer de manière contrôlée..
- L'introduction de mesures additionnelles a permis de réduire le taux de rechutes annuel, en numéros absolus et en pourcentages.
- L'analyse approfondie des données pourrait nous aider à valider ultérieurement les critères choisis, et éventuellement à en déterminer de nouveaux.

---

<sup>1</sup> Lic. psych, psicoterapeuta, Via Colombi 1, CH-6500 Bellinzona

<sup>2</sup> Versione rivista nell'agosto 2011 con Tazio Carlevaro.

Nous avons par ailleurs observé des ré-exclusions dans le cours de l'année qui ne représentaient pas à proprement parler de "rechute", mais plutôt de moyen ou stratégie, de la part de clients impulsifs, de prévenir une vraie rechute.

## **Introduzione**

L'esclusione dal gioco in determinati soggetti ha a che fare con la prevenzione. Per ragioni individuali, temono di sviluppare un gioco eccessivo, e si escludono ("auto-diffida"). Per altri, invece, l'esclusione ha la funzione di strumento di riduzione del danno<sup>3</sup>.

Nei primi anni dell'applicazione delle misure di riammissione, ci eravamo resi conto che il tasso di "ricaduta", ossia di rinnovata esclusione entro un anno dalla riammissione, era troppo alto (21%). Una revoca dell'esclusione dovrebbe essere in grado non solo di constatare se le ragioni che hanno portato all'esclusione sono ormai scomparse (come vuole la Legge federale sulle case da gioco del 1998), ma anche di prevedere per quanto possibile il rischio comunque ancora presente (funzione preventiva dell'esame di riammissione).

Le nuove misure introdotte gradualmente a partire dal 2005 hanno portato ad un miglioramento sostanziale della situazione.

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.

## **L'esclusione dal gioco d'azzardo**

L'esclusione dal gioco di solito è un processo, a parte quei rari casi in cui il soggetto decide di auto-escludersi in funzione di una riflessione propria, o in cui il soggetto compie un atto di rilevanza, previsto tra le situazioni d'urgenza che richiedono un'esclusione immediata (tentativo di suicidio, aggressione verso il personale, ecc.).

- 1 Segnali A e/o B (Un impiegato percepisce dei segni che potrebbero indicare un disagio dovuto al gioco d'azzardo, o il soggetto viene segnalato da suoi familiari).
- 2 Notifica di riconoscimento (L'impiegato indica per iscritto al Responsabile della concezione sociale la sua osservazione. Il Responsabile ne discute con colui che ha scritto la notifica di riconoscimento).
- 3 Inserire dati in REGATO (Il Responsabile iscrive i dati in un registro elettronico, che indica le misure da prendere, e che richiederà una decisione entro due mesi).
- 4 Monitoraggio (Viene stabilita una osservazione mirata del personale, ed una osservazione mirata strumentale, per rilevare altri elementi utili, la frequenza di visita, la durata delle visite, eventualmente l'ammontare della spesa).
- 5 Colloquio dopo segnalazione (Poco dopo, il Responsabile, con i primi dati a disposizione, tiene un colloquio con il soggetto, in cui saggia la disponibilità del cliente ad aprirsi, e la sua attività di gioco. In caso di poca chiarezza, chiede la documentazione finanziaria (dichiarazione d'imposta, attestato del Tribunale, avvertendolo che se non ottempererà all'invito, sarà escluso in forma imposta).
- 6 Decisione e chiusura caso con esclusione volontaria o imposta (Adesso il Responsabile ha abbastanza dati per prendere una decisione: o il caso viene chiuso, o il cliente viene escluso – oppure si esclude egli stesso, ma sul piano pratico non c'è differenza).
- 7 Trascorre un anno (La Legge prescrive che per ogni casinò la durata minima di esclusione è di un anno. Alcuni casinò hanno avuto una durata maggiore, p.es. di due anni, ridotta non appena sono stati affinati i criteri di riammissione. L'esclusione è valida per tutti i casinò svizzeri, raccolti in una rete informatica).
- 8 Richiesta revoca (Il cliente deve fare una richiesta di revoca scritta).
- 9 Documenti finanziari (A questa revoca deve accludere la documentazione finanziaria richiesta dalla legge).

---

<sup>3</sup> Su questa tematica è in corso un studio del Dr Tazio Carlevaro e di Giovanna Bernaschina.

- 10 Colloquio di revoca (Ha luogo un colloquio di revoca con l'incaricato del casinò, uno specialista esterno. Questi ha a disposizione l'incarto riguardante l'esclusione del cliente, un questionario dettagliato, e una griglia di valutazione. Presenta un rapporto al Responsabile, che esprime il suo parere. Il rapporto va poi al Direttore, che prende la decisione definitiva).
- 11 Revoca accettata (Se la revoca è accettata, il cliente può rientrare. Se la revoca è negata, il cliente deve aspettare un ulteriore anno. Se rinuncia alla richiesta di revoca durante il colloquio di revoca, può presentarsi non appena si sente pronto a sostenere un colloquio adeguato).
- 12 Due mesi di monitoraggio (Al cliente viene proposto un monitoraggio di almeno due mesi. Il monitoraggio misura in che misura il cliente si attiene al numero di entrate e al tipo di spesa che aveva annunciato durante il colloquio di revoca).
- 13 Colloquio di controllo (Dopo circa due mesi, il cliente viene visto o dallo specialista, o dal Responsabile della concezione sociale. Viene valutato assieme il risultato della riammissione).
- 14 Decisione finale / Iscrizione nel Registro elettronico / Chiusura caso (La decisione finale è la chiusura del caso.)

## **Il rapporto di valutazione per una riammissione**

Il rapporto di valutazione per una riammissione comporta un questionario che ne è la base. Questo serve da schema per il colloquio di revoca, e da fondamento per il rapporto scritto. Il rapporto del colloquio di revoca viene fatto leggere al cliente, che lo deve firmare.

Questi sono i suoi punti.

### **Introduzione**

- Nome, cognome, Sesso, anno di nascita, nazionalità, eventualmente studi, lavoro attuale (e guadagno mensile medio), stato civile, figli, spese a carico regolari (famiglia, figli agli studi, impegni economici verso famiglie precedenti, affitti, o per ipoteche o per la ristrutturazione di eventuali debiti).
- Interessi, attività extra lavorative, eventualmente con la famiglia.
- Tipo di esclusione avuta

### **Attività di gioco**

- Dove, che gioco, frequenza, durata della singola seduta.
- Da quando gioca, quando è cominciata la rincorsa, spesa per il gioco, debiti accumulati, problemi familiari insorti.
- Perché la diffida. Manifestazioni della perdita del controllo.
- Esame del rapporto di diffida (affermazioni del cliente, test effettuato).

### **Anno di esclusione dal gioco**

- Eventuale presa in carico o attività ricreative nuove o riprese.
- Ha giocato d'azzardo? Perché? Con che frequenza, dove, come.
- Che ne pensa la famiglia? Influsso sull'attività professionale.
- Perché richiede la riammissione.
- Situazione debitoria

### **Intenzioni**

Perché chiede la riammissione?

- Se viene riammesso, quali sono le conseguenze sul lavoro, sulla famiglia, e sulla situazione debitoria?
- Se VIENE RIAMMESSO: Frequenza delle visite, durata delle visite, spese per visita. Ha bisogno di una riammissione accompagnata?
- Se NON viene riammesso: che intende fare?

- Qualcuno è a conoscenza della sua volontà di tornare a giocare?

## Valutazione

La valutazione tiene conto dei criteri di protezione e dei criteri di rischio riguardanti il cliente che chiede una riammissione alla sala da gioco.

La lista delle risposdenze del cliente ai criteri di protezione e di pericolo la troviamo nel rapporto di esclusione redatto, appunto, al momento dell'esclusione, nel questionario di gioco DSM-IV redatto al momento dell'esclusione, e da altri documenti riguardanti il cliente, presenti nell'incarto del casinò.

Infine, il colloquio di riammissione permette di mettere a confronto quanto l'esperto ha trovato negli incarti, con le osservazioni attuali espresse dal cliente, e quelle che l'esperto fa nel colloquio in questione.

- Valutazione "nei limiti della natura solo in parte probabilistica di questi criteri", si soppesa il pro e il contro, tenuto conto delle richieste poste dalla legge (certificato di salario, attestato dell'Ufficio esecuzioni e fallimenti). Sono criteri impressionistici, ossia derivano dall'esperienza di 10 anni di lavoro intenso nel campo. Alcuni li riteniamo indiscutibili, altri richiederebbero un affinamento.
- Sul piano tecnico, procediamo nel modo seguente. I primi due criteri sono previsti dalla legge, per cui devono essere valutati singolarmente e con grande attenzione.
- Gli altri criteri formano un quadro generale, e vanno valutati non (solo) in assoluto, ma anche nel loro peso relativo rispetto agli altri criteri. Questo richiede dagli esperti un'ottima conoscenza della psicologia individuale, e della psicologia del giocatore. Per questa ragione l'IRGA ha aperto un forum di discussione in cui "passano" in forma anonimizzata tutti i rapporti di valutazione, prima di essere presentati al Responsabile della concezione sociale. In tal modo si forma una cultura comune, si amplificano conoscenze e osservazioni, e si stabilisce un modus operandi comune, che evita di creare differenze nella prassi dei vari casinò. Infine, è una pratica molto utile per i casinò stessi, perché il forum rafforza il consenso ragionevole su di una proposta.

## Criteri di valutazione

Nel corso degli anni, gli specialisti ticinesi hanno elaborato uno schema di valutazione empirico. Alcuni elementi sono probabilmente superflui, altri è probabile che contino parecchio nella valutazione.

Criteri di protezione		Criteri di rischio	Descrizione
1.	Lavoro lucrativo .....	Disoccupazione 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Avere un lavoro lucrativo che piace e che soddisfa, stabile, eseguito in modo adeguato, può essere considerato un fattore di protezione, al di là del certificato di salario. La disoccupazione lascia aperto troppo tempo "da ammazzare", non garantisce un avvenire sicuro (è limitata nel tempo, e non è detto che si concluda con una riammissione).
2.	Nessun debito	Debiti, insolvenza 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	La presenza di debiti personali è di per sé un impedimento alla ripresa dell'attività di gioco, specialmente se questi debiti sono iscritti nell'Ufficio apposito, e se riguardano i debiti primari (imposte, assicurazioni sociali). Le ipoteche di per sé sono escluse da questo computo, ma non pagarne le rate corrisponde ad un debito non affrontato, ed è un fattore di rischio.
3.	Attività extra-gioco ...	Solo attività di gioco 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Durante l'anno di esclusione si deve essere sviluppata un'attività ricreativa extra gioco. O è ripresa un'attività presente in precedenza, oppure è continuata un'attività che non era mai stata interrotta. È un fattore di protezione. Invece chi utilizza l'anno per giocare altrove evidenzia un criterio di rischio.
4.	Autogestione.....	Gestione esterna 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Una persona sotto tutela o sotto curatela può giocare, ma è necessario chiedere l'opinione di certo del tutore, molto probabilmente anche del curatore.

	<b>Criteria di protezione</b>	<b>Criteria di rischio</b>	<b>Descrizione</b>
5.	Terapia .....	Nessuna riflessione 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Il cliente ammette che era stato necessario interrompere la sua attività di gioco, ed è consapevole del meccanismo della chasing (rincorsa). Può dunque rendersi conto di come funziona, anche se dovesse risvilupparsi. Ne sarebbe meno sorpreso. Invece la scarsa percezione di questi meccanismi, il rifiuto di ammetterli, negarli malgrado quanto scritto nell'incarto è un fattore di rischio. Il cliente ammette che era stato necessario interrompere la sua attività di gioco, ed è consapevole del meccanismo della chasing (rincorsa). Può dunque rendersi conto di come funziona, anche se dovesse risvilupparsi. Ne sarebbe meno sorpreso. Invece la scarsa percezione di questi meccanismi, il rifiuto di ammetterli, negarli malgrado quanto scritto nell'incarto è un fattore di rischio. Giocatori di fuga.
6.	Partnership affiatata .....	Conflitti familiari 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Avere un partner affiatato, con il quale si è affrontato positivamente il problema del gioco l'anno prima, è un fattore di protezione. I conflitti, invece, sono spesso fattori di importante rischio, perché determinano stress, tensioni, stati depressivi, che di solito incrementano il gioco eccessivo. Fattore negativo, ossia di rischio, è anche chiedere una riammissione senza comunicarlo al partner.
7.	Chiarezza nelle scelte	Scelte segrete 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Tutti hanno il diritto di tenere segrete le loro attività. Anche il gioco. Questo però rappresenta un problema per persone che hanno figli a carico e/o vivono in unione matrimoniale con comunione dei beni. Uno sviluppo in direzione del gioco patologico può mettere in difficoltà la famiglia, senza che questa lo sappia, diventando però co-responsabile della situazione.
8.	Gioca in compagnia .....	Gioca da solo 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Giocare in compagnia è di solito considerato un criterio di protezione, per via del controllo in parte autogestito, in parte eterogestito, che vi si manifesta. Spesso, il gioco patologico si sviluppa in persone che tendono a giocare da soli (non si sa se è una concausa del gioco, oppure è il gioco patologico che spinge un individuo a intensificare il suo gioco, ma da solo).
9.	Esclusione volontaria	Esclusione "insistita" 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	La percezione dei propri bisogni e delle proprie sofferenze è uno strumento importante per la gestione di sé. Chiedere in forma del tutto autonoma l'auto-diffida è segno di una buona capacità di capire far fronte ai propri bisogni in un modo adeguato. Senza farsi troppe illusioni. In caso di una ricaduta, è comunque prevedibile un intervento analogo a quello originario.
10.	Il divertimento costa .....	Il divertimento deve rendere 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Giocare d'azzardo è un divertimento che costa denaro, ma è un divertimento. Il denaro serve a "comprarlo", come serve a comprare altre cose. Serve anche a coprire eventuali debiti. Segno di equilibrio è la capacità di utilizzare il proprio denaro per appianare la situazione economica, e per ragioni (anche) edonistiche. Voglio denaro per guadagnare.
11.	Tipo di personalità poco impulsiva	Tipo di personalità impulsiva 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Una personalità poco angolosa, senza rigidità eccessive, senza troppi estremismi, senza tendenze interpretative, senza un'espressione emotiva eccessiva dimostra un buon equilibrio anche nel momento delle difficoltà, e può più facilmente accedere a misure sgradevoli ma necessario per propria scelta. . Una persona impulsiva può riprendere a giocare senza riflettere a lungo su quello che sta per fare. L'impulsività, in certe persone, può essere una <i>risorsa</i> , perché permette all'individuo di prendere in fretta decisioni anche difficili, mentre in una persona poco armoniosa può facilitare solo un gioco inadeguato. Megalomani, personalità con problemi di comportamenti antisociali.
12.	Umore adeguato .....	Umore depresso 0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	Ci sono giocatori "invisibili" ma a volte affetti da gioco patologico, che usano il gioco d'azzardo come anestetico per il dolore morale di cui soffrono. Il "dolore morale" è uno dei sintomi della depressione. Queste persone possono essere riammesse, ma dovrebbero essere seguite da un medico. Il gioco d'azzardo non è una terapia valida per la depressione.

	<b>Criteri di protezione</b>	<b>Criteri di rischio</b>	<b>Descrizione</b>
13.	Più autodiffide spontanee..... Difficile da convincere  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		L'impulsività non è solo un problema, ma in determinati casi rappresenta una risorsa, perché permette all'individuo di prendere in fretta decisioni anche difficili. Questo criterio fa riferimento al fatto che chi è stato riammesso, ma poi chiede un'auto-diffida non appena lo ritiene necessario o utile, ha mantenuto un controllo sul proprio comportamento, e lo sa guidare in un modo adeguato.
14.	Prima esclusione ..... Più esclusioni  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		Una prima manifestazione del disturbo di gioco eccessivo non è di per sé un fattore protettivo, ma una ricaduta, di certo sì, nel senso che se si manifesta in fretta subito dopo la riammissione indica che è in corso un processo di <i>sensibilizzazione</i> . Ossia: il soggetto è diventato più facile a sviluppare un gioco eccessivo, e lo farà dunque più in fretta.
15.	Idee chiare ..... Idee magiche  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		Si può ipotizzare che un soggetto intellettualmente in chiaro sull'imprevedibilità e sulla non-guidabilità dei risultati del gioco d'azzardo, è in grado di fare appello a queste conoscenze anche nei momenti di difficoltà dovuti al gioco. Ma non è sempre vero, perché "a caldo" la mente può funzionare diversamente che non "a freddo". Invece, le idee magiche, la tendenza a sviluppare sistemi interpretativi dei risultati della roulette o del display, o su altre influenze che esisterebbero sui risultati del gioco, sono possibili criteri di rischio. Idee megalomani.
16.	Nessun cambiamento Lutto, perdita, cambiamento importante e imprevisto  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		Un cambiamento improvviso, specialmente se una perdita, un cambiamento vissuto come negativo, può rappresentare una fonte di stress o di tristezza, se non addirittura di depressione. Per certuni, il gioco è una sorta di cura per la tristezza. Un cambiamento improvviso dunque rischia di mettere in moto il circolo vizioso del gioco eccessivo, con maggiore facilità. Lo stress è spesso affrontato sviluppando dipendenze.
17.	Assenza di dipendenze Presenza di dipendenze (al gioco o altro) nella famiglia del soggetto  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		Nella famiglia non ci sono casi di dipendenza da sostanze, oppure casi di problematiche con il gioco d'azzardo, o altre dipendenze senza sostanza. Nella famiglia ci sono problemi di dipendenza, da sostanze, dal gioco d'azzardo, o da ambedue. Questo criterio fa riferimento alla vulnerabilità, ossia la concetto che alcune persone hanno una fragilità particolare in determinate circostanze, o in certe situazioni di vita o di comportamento. La dipendenza è un cluster biologico e comportamentale che rappresenta uno di quelle vulnerabilità: questi dati vanno valutati, rispetto ai genitori e ai fratelli, non oltre.
18.	Assenza di altre addiction comportamentali o da sostanza  Presenza  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		Accanto alla valutazione della vulnerabilità familiare, bisogna valutare anche la vulnerabilità individuale alle dipendenze. Non tutte le dipendenze sono uguali: quella da tabacco è presente in modo massiccio tra i giocatori, più rara quella da alcol (che però può provocare difficoltà in sala da gioco, e facilitare la perdita del controllo). Simili considerazioni valgono per dipendenze da farmaci, o da sostanze illegali.
19.	Età adulta  Età adolescenziale  0 ___ 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5		Questo criterio fa riferimento al fatto che i giovani sviluppano più in fretta e più facilmente delle addizioni, in particolare al gioco, forse anche perché sono più impulsivi.

## Il concetto di "ricaduta"

È necessario riflettere sul concetto di "ricaduta", che in questo campo non coincide del tutto con il concetto che conosciamo p.es. nella medicina.

Di ricaduta si parla, quando si notano i segnali seguenti.

- Segnali comportamentali: una perdita di controllo sul comportamento di gioco, che aumenta nella frequenza, nella durata, nella spesa, oltre il previsto.
- Segnali psicologici: il pensiero che l'individuo debba recuperare almeno quanto perso nel gioco.
- La richiesta di una nuova esclusione volontaria dopo una riammissione ottenuta. Noi l'abbiamo utilizzato come criterio centrale nel nostro studio, perché è l'unico ad essere obiettivamente in modo da poter essere calcolato.

## **Il rapporto come documento**

Il rapporto è un riassunto, e quindi non comprende tutto. Deve comprendere però tutto quello che serve a giustificare una proposta (in pro e in contro). È anche un documento, e quindi ha una sua funzione nella presa di decisione del Responsabile e del Direttore, e il suo estensore deve essere in grado di giustificarne i contenuti.

Il verbale invece deve contenere gli elementi centrali del colloquio. Dev'essere comprensibile, curato, e leggibile, altrimenti è inutile.

Se manca il verbale al momento della diffida (o se manca un altro documento), la cosa va riferita per iscritto nel rapporto.

Comprende quanto trovato nell'incarto, quanto detto dal cliente, e le riflessioni fatte dall'operatore, che valuta la situazione in base alle sue conoscenze, e alle sue capacità induttive e deduttive. Le sue valutazioni devono comunque essere fondate, e distinte da quanto detto dal cliente.

Dev'esserci uno schema che sottende alla discussione, che organizza i dati ottenuti nel verbale. Oggi stiamo lavorando ad un'ulteriore unificazione dello schema di verbale (in realtà: un questionario che verrà firmato anche dal cliente).

Se qualcosa intenzionalmente non è stato chiesto, o se una domanda volutamente non è stata posta, va riferito espressamente.

Le conclusioni devono essere sempre riferite in forma probabilistica, ed alla luce di quanto si è potuto eruire, ma deve sempre essere indicata la maggiore o la minore probabilità.

## **Dati rilevati sulla riammissione e sulle esclusioni precoci entro l'anno**

### *Situazione al 2005*

- Su 29 richieste di riammissione al gioco, 19 erano state accettate (dati 2004).
- 4 ricadute entro l'anno (21%)

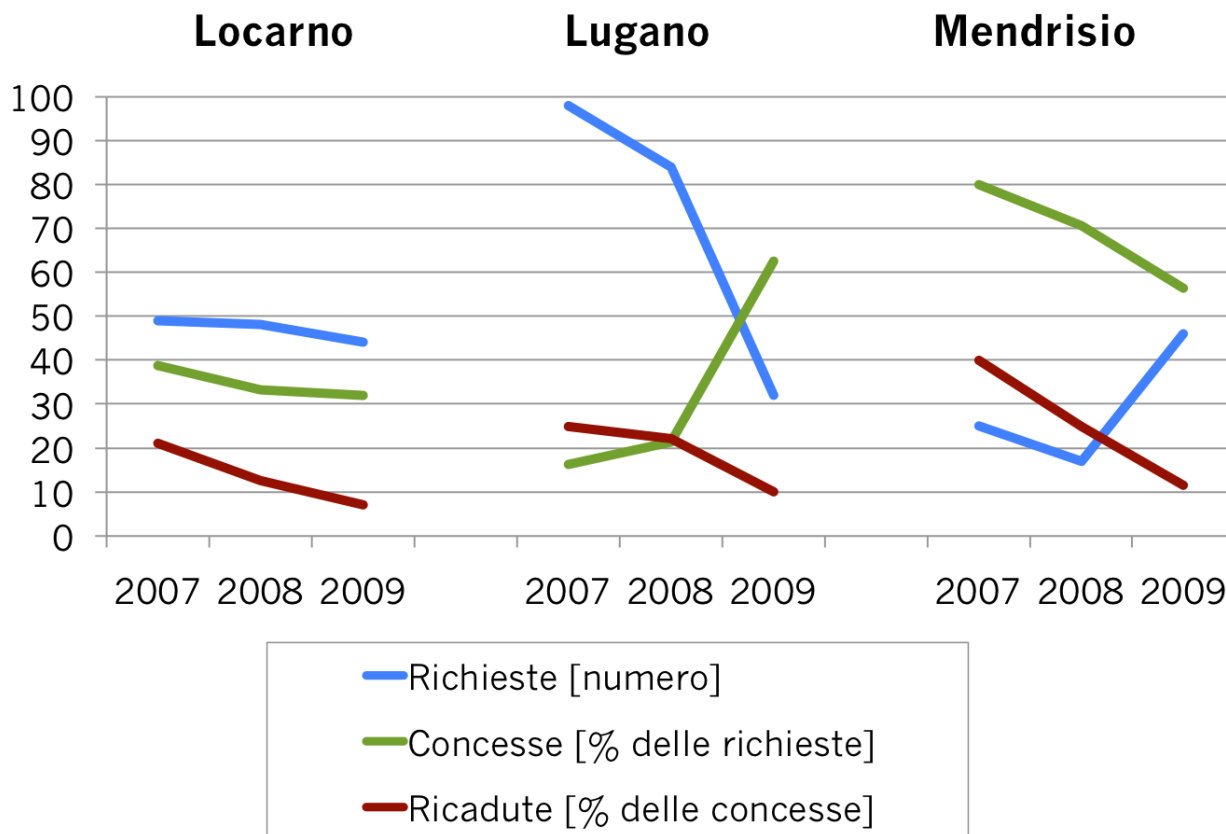
## **Introduzione di nuovi criteri di riammissione (dal 2007)**

*Introduzione graduale delle nuove misure:*

- Monitoraggio di due mesi
- Richiesta della documentazione finanziaria prima del colloquio
- Accordo del coniuge o del convivente
- Accordo del genitore (se il cliente dipende ancora dal sostegno economico del genitore)
- Colloquio post-revoqa



## Situazione 2007-2009



## Situazione 2007-2009

	<i>Revoche</i>	<b>Locarno</b>	<b>Lugano</b>	<b>Mendrisio</b>
<b>2007</b>	<i>Richieste</i>	49	98	25
	<i>Concesse</i>	19	16	20
	<i>Ricadute</i>	4 (21%)	4 (25%)	8 (40%)
<b>2008</b>	<i>Richieste</i>	48	84	17
	<i>Concesse</i>	16	18	12
	<i>Ricadute</i>	2 (12.5%)	4 (22.2%)	3 (25%)
<b>2009</b>	<i>Richieste</i>	44	32	46
	<i>Concesse</i>	14	20	26
	<i>Ricadute</i>	1 (7.1%)	2 (10%)	3 (11.5%)

## Conclusioni

Questa ricerca ha preceduto, accompagnato e seguito un'esperienza di lavoro nei casinò ticinesi, un'esperienza che continua. Queste sono le nostre conclusioni.

- Per alcune persone è *possibile* un ritorno al *gioco controllato*.
- L'introduzione di *criteri addizionali* ha permesso la riduzione delle ricadute entro un anno (in numeri assoluti e in percentuali).
- L'analisi approfondita dei dati potrebbe aiutarci a sostanziare i criteri scelti, ed eventualmente a individuarne dei nuovi.