

9 giugno 2007

DOTT. TAZIO CARLEVARO -

*La “concezione sociale” dei casinò secondo la Legge federale sulle case da gioco. Elementi di quality management nelle misure di prevenzione e riconoscimento precoce*

Ringrazio il Lions Club per avermi offerto l'opportunità di esporre alcuni punti della politica svizzera nel campo del gioco d'azzardo. Dovete sapere che in Svizzera, esattamente come in Italia, la gente ha paura del gioco d'azzardo, perché ne possono nascere problemi di dipendenza. che a loro volta generano costi sociali, a volte quantificabili, come i costi di cura, nel caso dei giocatori patologici, e perdite di investimento sociale, nei casi di suicidio.

La popolazione svizzera ha paura del gioco d'azzardo, di quello che si svolge nei casinò, di quello che troviamo fuori dei casinò, di quello lecito, e di quello illegale. Di questo ha tenuto conto il Parlamento svizzero, che nella Legge federale sulle case da gioco (Lfcg), del 1998, ha previsto che nei creandi casinò venisse concentrata tutta l'attività di gioco d'azzardo in Svizzera, fuorché le lotterie, che però non sono così diffuse come da voi in Italia. Ne consegue che, in Svizzera, l'utilizzo di slot machine al di fuori dei casinò è severamente vietato.

La Legge federale sulle Case da gioco del 1998

Ciò nondimeno, il Parlamento federale ha deciso di concedere una licenza a ben 21 casinò, che sono davvero molti, per una popolazione di sette milioni abitanti, in un territorio che è grande solo un po' di più della Lombardia.

La legge prescrive però che i casinò si debbano dotare di una “concezione sociale”, ossia d'un insieme di regole e di procedimenti adottati per fare della prevenzione nei casinò stessi rispetto alla dipendenza da gioco. Altro obiettivo della concezione sociale è il riconoscimento precoce delle persone a rischio. Un compito molto complesso, perché per la legge non basta escludere le persone che si trovano già in una grave crisi: si tratta, invece, di “scovare” chi sta per andare in crisi. Bisogna intervenire prima, non dopo. Ma per riuscirci, ci vuole la collaborazione di tutto il personale del casinò, che quindi richiede una formazione di base, ed un aggiornamento annuale: esso deve essere in chiaro su prevenzione e riconoscimento precoce, e deve conoscere le procedure di segnalazione interna.

La legge prescrive anche la documentazione degli interventi, obbliga il casinò ad applicare l'esclusione dal gioco per quelle persone che hanno debiti escussi, o che puntano più denaro di quello che si possa permettere, ed infine richiede che il casinò faccia riferimento a un centro esterno che si occupi di cura e di prevenzione di problemi collegati con il gioco d'azzardo eccessivo.

All'interno del casinò è stata creata una figura professionale che si chiama “responsabile della concezione sociale” (RCS). È il perno dell'applicazione della legge nei singoli casinò, almeno per quanto riguarda la concezione sociale. È un impiegato del casinò che ha una formazione speciale, e una qualifica particolare: presiede alla corretta applicazione della concezione sociale, di fronte alla Commissione federale delle case da gioco.

Come si applica la Lfcg nei singoli casinò

Vediamo adesso come si applica la concezione sociale nella sala da gioco.

Supponiamo che nella sala ci sia un cliente in grave crisi. L'ispettore di sala deve prenderlo da parte, e convincerlo a chiedere un'autodiffida. Se il cliente non è d'accordo, sarà escluso dalla casa da gioco. Lo si deve fare subito, senza rimandare al domani, perché sappiamo che il ferro bisogna batterlo finché è caldo.

Ogni casa da gioco dispensa ai suoi impiegati una formazione che permette loro di rendersi conto quando qualcuno comincia a mostrare segni di gioco non controllato: accelerando le visite, oppure spendendo sempre di più. L'impiegato fa allora una segnalazione al responsabile della concezione sociale, il quale aprirà un procedimento d'osservazione del cliente.

Infine, la Commissione federale che vigila sui casinò ha chiesto ai casinò di fare opera di prevenzione tra i giocatori regolari, ossia in quella porzione della clientela maggiormente a rischio (quanto più uno frequenta un casinò, tanto maggiore probabilità avrà di sviluppare un gioco inadeguato). I casinò hanno allora dato mandato ai loro ispettori di sala avvicinare questi clienti con colloqui informali di sensibilizzazione, per favorirne la conoscenza sui metodi di prevenzione (i pericoli del gioco, i mezzi pratici per evitare di perdere il controllo, gli strumenti a disposizione del casinò, le possibilità di aiuto esterno: tra le quali c'è una lista di specialisti della Lombardia). L'ispettore di sala riferisce di ogni colloquio al RCS, con le sue osservazioni. Questi può chiudere il caso, oppure aprire un procedimento d'osservazione del cliente.

Vediamo dunque che il responsabile della concezione sociale (RCS) si trova confrontato sia a segnalazioni che provengono dal personale di sala, sia a segnalazioni che provengono dall'esterno (famiglie, datori di lavoro, autorità).

In tutti i casi, deve aprire un procedimento d'osservazione, che comprende un monitoraggio (al fine di verificare se il cliente viene davvero al casinò, e con quale frequenza, e se il personale del casinò conferma la presenza di segni di difficoltà psicologica), e un colloquio con il cliente segnalato stesso.

Ci sono parecchi tipi di colloquio, a seconda del tipo di “segnali” osservati. In un colloquio di contatto il RCS mira a conoscere meglio il cliente, p.es. per capire se il cliente è tranquillo, oppure se ci sono problemi, magari non solo di legati al gioco. In un colloquio sul comportamento di gioco, il RCS, informato della presenza obiettiva di segni di difficoltà, mira a indagare la situazione del cliente come giocatore. Infine, in un colloquio sulla situazione finanziaria, il RCS ha ormai la certezza che il cliente si trova in ristrettezze, e gli chiede di esibire le prove di avere risorse (proprie) sufficienti per giocare, e di non avere debiti.

Questi colloqui non sono rigidi: un colloquio può cominciare come un tranquillo colloquio di contatto, ma può terminare come colloquio sulla situazione finanziaria.

Questo procedimento di esame della situazione deve terminare al massimo due mesi dopo la segnalazione.

Il responsabile della concezione sociale può concludere il procedimento d'osservazione con un nulla di fatto, se non c'è niente di particolare nella situazione del cliente; con un accordo di visita, che vedremo in seguito, o con una esclusione dal gioco.

L'accordo di visita si rivolge a clienti in buone condizioni economiche, che però tendono ad esagerare nel numero di visite al casinò. È la proposta di una auto-limitazione delle visite al casinò, da una a (di rado) otto al mese. Il cliente non è legato ad un singolo casinò, ma può poi utilizzare le sue entrate dove vuole.

La Lfcg prevede che non possano entrare in un casinò le persone che hanno debiti escussi (iscritti al tribunale fallimentare), che utilizzano per giocare denaro non proprio (persone in assistenza sociale), o che spendono nel gioco una parte eccessiva del loro reddito. Questi clienti devono essere

esclusi. Si osservi che l'esclusione vale per tutti i casinò svizzeri e dura almeno un anno. Non è una misura da poco.

Il colloquio sulla situazione finanziaria include un momento in cui il RCS chiede al cliente di portargli l'attestato del tribunale fallimentare, e copia del suo attestato di salario (o, in mancanza, della sua dichiarazione d'imposta). È indispensabile chiarire al cliente che con questa richiesta il casinò vuole semplicemente ottemperare all'imposizione prevista dalla legge. La “buona fede”, in questi casi, non basta.

A chi protesta, e fa valere che “dei suoi soldi decide lui/lei”, si fa notare che si tratta di misure sgradevoli, certo, ma di sicuro interesse nella difesa del bene sociale. Inoltre, il casinò preferisce avere clienti fedeli per molti anni, piuttosto che clienti in difficoltà, che poi, comunque, devono smettere di giocare, per essersi rovinati.

#### Elementi di quality management nella concezione sociale

Ma il Governo elvetico è molto esigente. Ha deciso che la concezione sociale si dovrà basare sul concetto di management della qualità, ossia sui criteri di promozione e di mantenimento della qualità nel campo della prevenzione e del riconoscimento precoce del gioco eccessivo nei gruppi a rischio. Il maggior gruppo a rischio dei casinò è la fetta della sua clientela che lo frequenta assiduamente (“clienti regolari”).

Ogni casinò dovrà scegliersi gli indici di qualità di cui seguirà l'evoluzione, con l'obiettivo di migliorarli. I casinò sono liberi di scegliere quelli che a loro sembrano adeguati e significativi, per raggiungere gli scopi generali che la Lfcg si è riproposta.

Ne abbiamo già individuati alcuni: ve li presenterò brevemente.

Nel campo della prevenzione del gioco eccessivo, sappiamo che in ogni sala da gioco il 7% delle persone ha qualche problema. È un dato internazionale, valido anche per la Svizzera. Facendo dei colloqui di sensibilizzazione per clienti regolari, dovremmo trovare che il 7% dei clienti avvicinati hanno problemi con il gioco.

Abbiamo alcuni dati ancora provvisori. Su 46 primi colloqui di sensibilizzazione con giocatori regolari, abbiamo scoperto quattro situazioni ormai a rischio, due delle quali sfociate in auto-esclusione.

Ecco un altro punto che mi sembra significativo. Al momento dell'esclusione, al cliente viene fatto riempire un questionario, che permette di valutare la gravità del gioco eccessivo su una scala che va da zero a 10 punti (situazione molto grave). Ora, l'esclusione può essere chiesta da un cliente che mostra due soli punti sul questionario (“esclusione preventiva”), oppure da un cliente che ha ormai 10 punti sul medesimo questionario (“esclusione tardiva”). Evidentemente, le esclusioni migliori sul piano sociale sono quelle preventive, non quelle tardive! È già così in alcuni casinò svizzeri, ma non dappertutto: si tratta di risultati da migliorare ulteriormente.

La Lfcg prevede che un giocatore possa essere riammesso al gioco al più presto dopo un anno dall'esclusione. Ma non automaticamente: il richiedente si deve presentare ad un colloquio, e dimostrare che non sussistono più le ragioni che avevano portato alla sua esclusione. Noi ci siamo accorti che, delle persone riammesse, un terzo ricade subito, questione di una settimana; un terzo ricade dopo otto-nove mesi, ed un terzo, invece, riesce oltrepassare l'anno di riammissione senza recidive. Sono dei tassi insoddisfacenti: ci siamo chiesti se con regolari colloqui di sensibilizzazione con il cliente riammesso, si possa migliorare il tasso di non-recidiva. Stiamo verificando queste ipotesi.

Un altro strumento della gestione della concezione sociale orientata alla qualità è l’Audit, ossia un procedimento che prevede la verifica (esterna) della presenza e dell’applicazione delle procedure previste dalla concezione sociale.

Sono stati sviluppati dei colloqui di sensibilizzazione per clienti segnalati per un’alta frequenza delle visite. Abbiamo potuto osservare che la frequenza diminuisce, almeno per 4-5 mesi. Ma poi risale. Forse ripetuti colloqui di sensibilizzazione possono migliorare la capacità del cliente di ridurre le sue visite al casinò.

Un punto qualificante è la qualità della formazione del personale. Alcuni collaboratori fanno numerose e valide segnalazioni, mentre altri non segnalano mai nessuno. D’altra parte, alcuni collaboratori segnalano moltissime situazioni, ma la qualità della segnalazione è scarsa. La formazione del personale dovrà migliorare questi aspetti non ottimali.

Per terminare, accenno ai criteri di riammissione al gioco, dopo un’esclusione. Ci sono criteri predittivi di una non-ricidiva? Quali sono? Non lo sappiamo.

## Conclusioni

La gestione della prevenzione e del riconoscimento precoce, anche in una situazione sotto controllo come può essere la sala da gioco di un qualunque casinò svizzero, è una faccenda complessa. Ci vogliono persone motivate, formate nel campo della prevenzione, e bene al corrente su come funziona un casinò. Il RCS può funzionare perché in Svizzera il gioco d’azzardo è stato concentrato in un solo luogo. Immaginatevi le sue difficoltà se invece il suo campo d’azione fosse una città intera: con bar, sala corse, sala scommesse, sala bingo.

L’applicazione di misure preventive e di riconoscimento precoce nel campo del gioco eccessivo nei casinò svizzeri è appena all’inizio. Partiti da un’applicazione abbastanza formale della legge, siamo passati ad un’applicazione più creativa, che tiene conto del quality management (gestione della qualità). La legge obbliga i casinò svizzeri alla vigilanza e ad agire nel caso di situazioni potenzialmente a rischio. Non si prescrive solo di intervenire, ma anche di monitorare gli interventi a livello della qualità, per ottenere risultati ancora migliori.