



**CARATTERISTICHE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL SERVIZIO DI
TELEFONO VERDE CONTRO IL FUMO 800 554088 DELL'ISTITUTO SUPERIORE DI
SANITÀ: DATI DELLE TELEFONATE DAL 2000 AL 2005**

Breve descrizione del Servizio di Telefono Verde contro il Fumo 800 554088

Il Telefono Verde contro il Fumo (TVF) è un servizio di counselling telefonico sulle problematiche legate al fumo di tabacco, attivo dal 2000 presso l'Osservatorio Fumo, Alcol e Droga dell'Istituto Superiore di Sanità.

Il TVF si muove in un'ottica di promozione della salute e, in questa prospettiva, le attività che l'équipe porta avanti sono orientate a sollecitare e valorizzare le risorse degli utenti (cittadino e istituzioni) che entrano in contatto con il servizio ed a promuovere un lavoro coordinato e di raccordo fra istituzioni a livello regionale e nazionale.

I principali obiettivi del TVF sono: dare informazioni scientifiche sugli effetti prodotti dal tabacco, sulle terapie possibili e sugli aspetti legislativi; fornire informazioni sui centri antifumo presenti sul territorio nazionale; orientare l'utente a riconoscere le risorse personali, familiari e territoriali; realizzare campagne di sensibilizzazione; sostenere e facilitare un lavoro di rete tra i servizi; svolgere attività di formazione e di ricerca.

Il servizio è quindi rivolto alla popolazione generale e, in particolare, ai fumatori e ai loro familiari per indirizzarli e sostenerli nel percorso per smettere di fumare; ai non fumatori per indicare le strategie di tutela dal fumo passivo; agli operatori socio-sanitari per fornire materiale scientifico, informativo e divulgativo; alle istituzioni per programmare interventi di prevenzione e promozione

della salute.

Inoltre il TVF è in costante contatto con i servizi sanitari, in particolare con i centri antifumo del Servizio Sanitario Nazionale, quali interlocutori per un lavoro coordinato di rete. Il TVF partecipa attivamente a campagne di sensibilizzazione come la Giornata Mondiale senza Tabacco, la Giornata del Respiro, la Campagna Smetti e Vinci e la Campagna del Ministero della Salute sugli Stili di Vita.



Il documento è un opuscolo informativo per il Telefono Verde contro il Fumo. In alto a sinistra c'è il logo dell'Istituto Superiore di Sanità. Al centro, un'immagine illustra due figure che conversano al telefono, con un arco iridescente sopra di loro. Sotto l'immagine, il numero 800 55 40 88 è scritto in grandi caratteri verdi. In basso a sinistra, si legge 'Servizio nazionale anonimo e gratuito' e 'attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 16.00'. A destra, il testo è organizzato in sezioni con titoli in verde e elenchi puntati in nero. Le sezioni sono: 'Presso l'Istituto Superiore di Sanità è operativo il Telefono Verde contro il Fumo', 'Cos'è', 'A chi si rivolge', e 'Perché'. L'opuscolo è intitolato 'Opuscolo del Telefono Verde contro il Fumo' in basso.

Presso l'Istituto Superiore di Sanità è operativo il Telefono Verde contro il Fumo

Cos'è

- un servizio di consulenza telefonica sulle problematiche legate al fumo
- un collegamento tra le istituzioni e il cittadino
- un punto di ascolto e monitoraggio
- uno strumento di prevenzione e promozione della salute

A chi si rivolge

- ai fumatori e ai loro familiari per indirizzarli e sostenerli nel percorso per smettere di fumare
- ai non fumatori per indicare le strategie di tutela dal fumo passivo
- agli operatori socio-sanitari per fornire materiale scientifico, informativo e divulgativo
- alle istituzioni pubbliche e private per programmare interventi di prevenzione e promozione della salute

Perché

- per dare informazioni scientifiche sugli effetti sulla salute causati dal fumo, sulle terapie di disassuefazione e sulla legislazione
- per orientare l'utente a riconoscere le proprie risorse, familiari e territoriali
- per fornire informazioni sui centri antifumo presenti sul territorio nazionale
- per realizzare iniziative di sensibilizzazione al problema del tabagismo
- per sostenere e facilitare un lavoro di rete tra i servizi
- per svolgere attività di formazione e di ricerca

Opuscolo del Telefono Verde contro il Fumo

La lotta al fumo di tabacco si conduce, infatti, non solo con i singoli soggetti fumatori, ma soprattutto attraverso il coinvolgimento sociale, con campagne che da una parte mirano a *denormalizzare* tale comportamento, rendendolo un comportamento socialmente meno desiderabile, dall'altra a promuovere uno stile di vita sano che valorizzi l'adozione di comportamenti di salute.

Scopo dell'attività di counselling telefonico è rispondere ai bisogni informativi degli utenti che contattano il servizio, facilitare il processo di riflessione promuovendo le potenzialità del consultante, mobilitare risorse interne ed esterne per attivare un cambiamento.

L'attività dal 2000 al 2005

Durante la telefonata i consulenti raccolgono alcune informazioni sull'utenza, come il sesso, l'età, la provincia e i principali argomenti trattati durante la telefonata. Tali informazioni possono risultare utili per monitorare i bisogni informativi e di sostegno dell'utenza rispetto al fenomeno tabagismo e per mettere in evidenza argomenti particolarmente rilevanti per la popolazione.

Complessivamente dal 2 maggio 2000 al 31 dicembre 2005 il TVF ha risposto a 13929 telefonate, con una media di 207 telefonate al mese, numero di telefonate che risulta molto variabile in relazione alla minore o maggiore attenzione data all'argomento "Fumo di tabacco" e al servizio di TVF da parte sia delle Istituzioni che dei media.

In questi anni di attività è stata posta particolare attenzione alla riflessione sulle richieste poste dagli utenti che hanno preso contatto con il TVF e alla possibilità di rispondere, in qualità di servizio nazionale, in modo sempre più adeguato alle necessità di prevenzione, di trattamento e di diffusione della cultura del benessere derivante da comportamenti a favore della salute come il non fumare.

Nel corso degli anni i consulenti del TVF hanno risposto a quasi 14000 domande. Le richieste degli utenti riguardano principalmente informazioni sui Centri di supporto per smettere di fumare, sulle terapie mediche, psicologiche e non convenzionali per smettere, sugli effetti del fumo attivo e passivo, sulla legislazione in materia di tutela dei non fumatori. Sia i cittadini che gli operatori socio-sanitari hanno inoltre effettuato molte richieste per ricevere materiale di autoaiuto, di sensibilizzazione e di formazione realizzato dagli esperti dell'OssFAD.

In questi sei anni di attività si è evidenziato un numero crescente di telefonate da parte di fumatori e di familiari interessati ad una forma di supporto per smettere di fumare, un aumento delle richieste per la progettazione e realizzazione di interventi di sensibilizzazione e di educazione alla

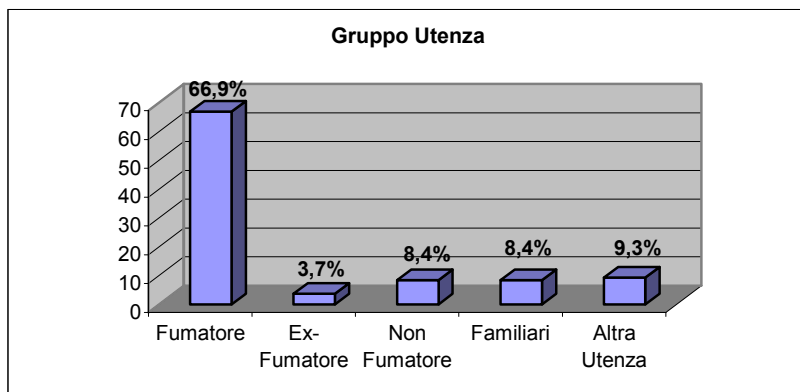
salute da parte di istituti scolastici e di istituzioni socio sanitarie, e un aumento delle richieste da parte di cittadini interessati alla tutela della salute dal fumo passivo.

In tabella sono stati riportati i dati percentuali relativi ad alcune delle principali informazioni raccolte dagli esperti del TVF nel corso della telefonata nei diversi anni.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Tot Maschi	55,7	47,8	44,7	46,4	46,4	54,3
Tot.Femmine	44,2	52,1	55,2	53,5	53,5	45,7
Distribuzione Geografica						
Nord	35	36,4	34,3	29,1	39,1	31,2
Centro	26,7	25,4	24	20	18,9	22,2
Sud	25,7	16	17,6	16,2	16,3	18,2
Isole	6,3	11,1	10,5	9,4	7,7	9,9
Non Specificato	6,1	10,09	13,4	25,2	17,7	18,5
Classe Utanza						
Fumatore	79,4	34,2	56,7	57,2	64,2	66,9
Ex-Fumatore	2,8	5,9	4,6	4,9	7,4	3,7
Non Fumatore	4,3	10,4	10,4	10,2	4,1	8,4
Familiari	7,4	7,6	12,2	14	13,3	8,4
Altra Utanza	5,9	41,7	15,8	13,8	11,2	9,3
Argomenti						
Centri	34,1	21,7	44,6	52,2	55,6	66,5
Sostegno Psicologico	35,1	35,7	26,9	23,8	25,4	16,7
Terapie Mediche Psicologiche	11,6	13,7	11	8,3	11,7	9,2
Effetti Fumo Attivo	4,4	6,6	2,4	2,7	1,3	1,1
Effetti Fumo Passivo	6,1	10,06	6,6	5,4	2,2	1,2
Legislazione	8,1	11,5	8,5	7,6	3,9	9,5
Fonti di Informazione						
Quotidiani	41,7	29,4	15,4	12,3	0,8	0,2
Periodici	20,2	22,3	23,2	21,9	40,6	27,9
Radio	0,7	3,9	1,2	2,5	0,9	0,5
TV	9,3	4,1	34,4	29,8	4,6	5,6
Conoscenti	6	11,2	6	9,6	5,8	3,6
Altro	22,2	29,2	19,8	24	47,3	62,1

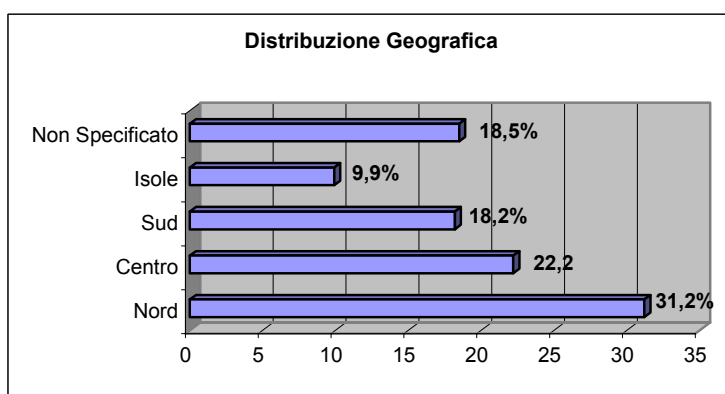
L'attività nel 2005

Nel corso del 2005 sono pervenute 3090 telefonate. La distribuzione delle telefonate per **gruppi**



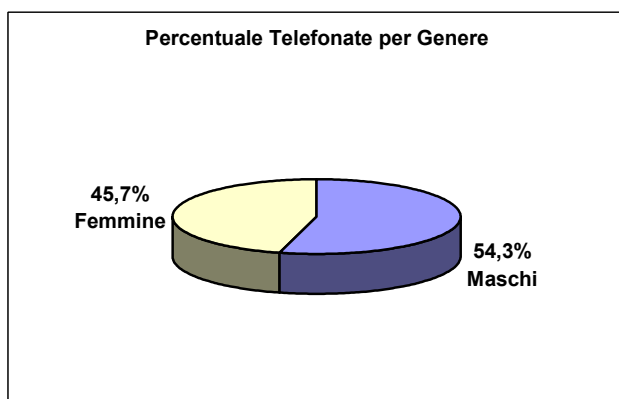
di utenti è composta per il 66,9% da fumatori, per l'8,4% da non fumatori, per il 3,7% da ex-fumatori, per l'8,4% da familiari di fumatori e per il 9,3% da altra utenza (giornalisti, medici, operatori socio-sanitari).

Per quanto riguarda la **distribuzione geografica** (Istat, 1995) il numero di telefonate pervenute dal Nord sono il 31,2%, dal Centro il 22,2%, dal Sud il 18,2%, dalle Isole il 9,9%. Per il 18,5%



non è stato possibile reperire l'informazione. La distribuzione per sesso indica che il servizio è stato contattato dal 45,7% da donne e dal 54,3% da uomini, con un'età media di 42 anni sia per le donne che per gli uomini. Dalla distribuzione delle

telefonate per **classe d'età** e genere emerge che sia per la categoria "Femmine" che per la



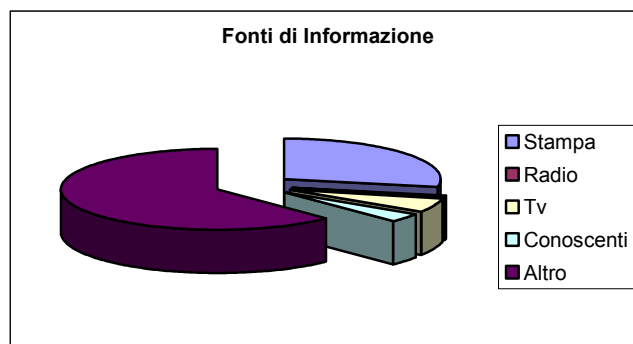
categoria "Maschi" la classe d'età più rappresentata è quella compresa dai 30-59 anni.

Dall'elaborazione delle telefonate ricevute gli operatori hanno individuato fondamentalmente i seguenti bisogni: sostegno psicologico; informazioni sulle strutture territoriali; informazioni di tipo

medico sanitario e legislativo.

Per quanto riguarda l'abitudine al Fumo, il numero medio di sigarette/die è di circa 20 e la maggior parte degli utenti fumatori ha espressamente riferito una motivazione forte nel tentativo di interrompere l'abitudine al Fumo, riconoscendo tuttavia una difficoltà psicologica nell'attuazione dell'intento.

L'utenza è particolarmente interessata al servizio e alle strutture specifiche per la cessazione da Fumo e reperisce il numero del Telefono Verde contro il Fumo da alcune fonti di informazione: la Stampa (quotidiani e periodici) che rappresenta la principale fonte di informazione seguita da TV, Radio, Conoscenti, Internet, il Servizio 12, ASL e Presidi Ospedalieri.



Gli operatori riscontrano durante le telefonate la necessità, da parte dell'utente, di un ascolto attento alla propria problematica. Questo dato può anche essere associato alla possibilità lasciata agli utenti di ricontattare il servizio come supporto durante il percorso di cessazione o di maturazione della scelta di smettere di fumare per l'utente fumatore; come sostegno per il familiare di un fumatore; come confronto con il non fumatore sui metodi possibili di difesa dal Fumo passivo.

Nel 2005 il TVF è stato coinvolto nella campagna di prevenzione al fumo rivolta alle scuole svolgendo un ruolo informativo e di consulenza sui materiali didattici prodotti dall'OssFAD.