

**CARATTERISTICHE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL SERVIZIO DI TELEFONO
VERDE CONTRO IL FUMO 800 554088 DELL'ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ: I
DATI DELLE TELEFONATE DAL 2000 AL 2004**

Alessandra Di Pucchio, Enrica Pizzi, Piergiorgio Zuccaro

Osservatorio Fumo, Alcol e Droga
Dipartimento del Farmaco
ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ'

Breve descrizione del Servizio

Il Telefono Verde contro il Fumo 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 contro il Fumo, la Giornata del Respiro, la Campagna Smetti e Vinci e la Campagna del Ministero della Salute sugli stili di vita. 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 meno desiderabile socialmente (anche perché meno diffuso e meno “normale”), 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 2004

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 2004 il TVF ha risposto a 12354 telefonate, con una media di 11 telefonate al giorno, 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 dal non-fumo.

Nel corso degli anni i consulenti del TVF hanno risposto a più di 11000 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 auto-aiuto, di sensibilizzazione e di formazione realizzato dagli esperti dell'OssFAD.

In questi cinque anni di attività abbiamo 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.

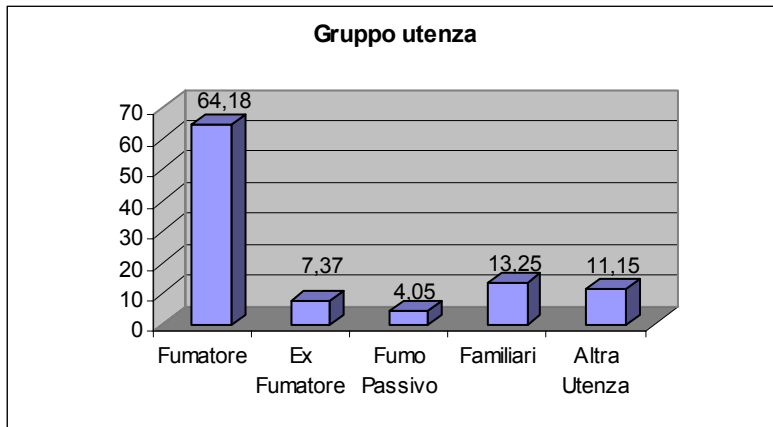
In tabella sono stati riportati i dati percentuali relativi ad alcune delle principali informazioni raccolte dagli esperti del TVF nel corso della telefonata nei diversi anni.

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

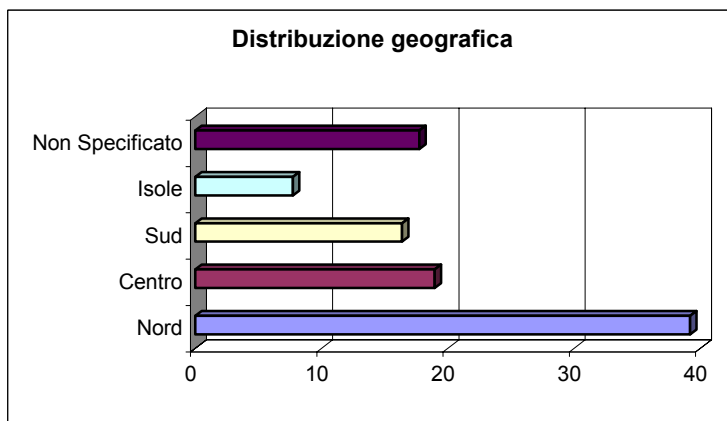
L'attività nel 2004

Nel corso del 2004 sono pervenute 3065 telefonate, ed è stata evidenziata una forte differenza fra il numero di telefonate ricevute fra gennaio e giugno rispetto a quelle tra luglio e dicembre (l'81,49% delle telefonate si è avuto nel primo semestre dell'anno).

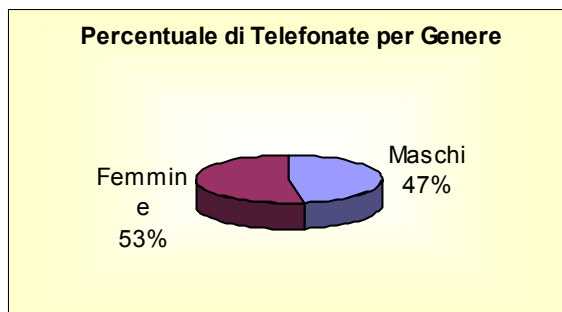
Come evidenziato nel grafico, a contattare il TVF sono stati in percentuale maggiore persone fumatrici. A seguire i familiari, "altra utenza" composta per lo più da medici, giornalisti e insegnanti, ex fumatori e non fumatori interessati alla tutela dal fumo passivo.



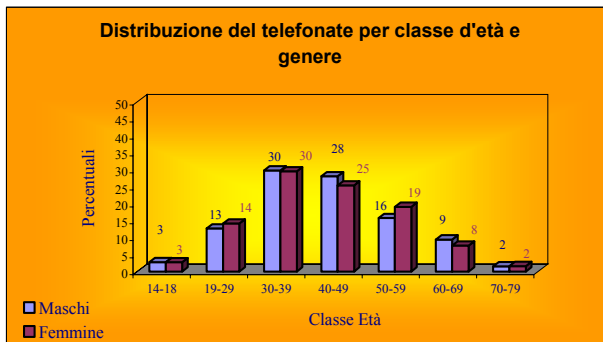
Il TVF è un servizio nazionale, pertanto le telefonate provengono da tutte le regioni italiane. Il dato della provenienza raccolto durante la telefonata è stato riportato nel grafico della distribuzione geografica (Istat, 1995): il numero di telefonate pervenute dal Nord sono il 34,8%, dal Centro il 23%, dal Sud il 18,4%, dalle Isole il 9,1%. Per il 14,7% non è stato possibile reperire l'informazione.



Il servizio è stato contattato dal 53% di donne e dal 47% di uomini, con un'età media di 42 anni sia per le donne che per gli uomini.

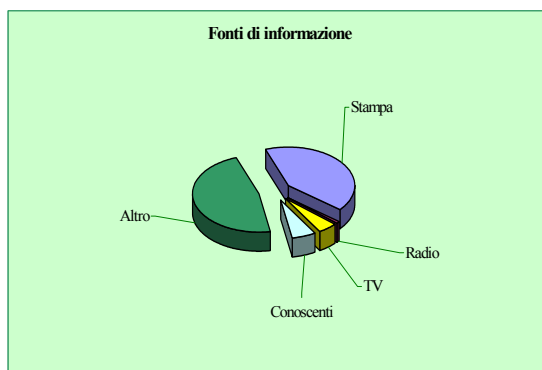


Dalla distribuzione delle telefonate per classe d'età e genere emerge che sia le "Femmine" che per i "Maschi" le classi d'età più rappresentate sono quelle comprese fra i 30 e i 49 anni .



Gli utenti fumatori riferiscono di fumare in media circa 20 sigarette al giorno e la maggior parte 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 si è mostrata particolarmente interessata al servizio e alle strutture specifiche per la cessazione da Fumo e ha reperito il numero del Telefono Verde contro il Fumo da alcune fonti di informazione: la Stampa (Periodici e Quotidiani) ed "Altre" fonti quali Internet, il Servizio 12, ASL e Presidi Ospedalieri sono le principali fonti di informazione seguite da TV, Conoscenti, Radio.



Il TVF riceve un numero variabile di telefonate in relazione a campagne di sensibilizzazione sul tema organizzate a livello locale e nazionale, e all'attenzione prestata dai mezzi di comunicazione che informano sull'attività del servizio.

I consulenti del TVF hanno riscontrato durante le telefonate la necessità, da parte dell'utente, di un ascolto attento alla propria problematica in cui maturare una richiesta di aiuto e, nel caso operatori di istituzioni pubbliche o private di uno spazio in cui valorizzare e sviluppare risorse interne al servizio.

Nel corso degli anni sono infatti aumentate le richieste di consulenza da parte di sanitari e di operatori di servizi sociali impegnati in Istituzioni sia pubbliche che private, per la programmazione e realizzazione di interventi di sensibilizzazione in materia di fumo di tabacco o per organizzare servizi territoriali ed ospedalieri per la cessazione dal fumo.