

Riassunto del rapporto finale: Linea stop tabacco 08-09

Consulenza telefonica reattiva e proattiva in otto lingue

La Linea stop tabacco è un servizio di consulenza telefonica in funzione dall'ottobre 2005 e gestito, su incarico della Confederazione, dalla Lega svizzera contro il cancro in collaborazione con l'Associazione svizzera per la prevenzione del tabagismo.

L'obiettivo è fornire ai fumatori informazioni e consulenza su tutti gli aspetti riguardanti la disassuefazione da fumo. Inoltre, dall'estate 2007 si offre al tabagista la possibilità di farsi accompagnare nel processo (consulenza proattiva). La linea telefonica fornisce consulenza in tedesco, francese e italiano da lunedì a venerdì, dalle 11 alle 19.

Da agosto 2008 il servizio telefonico esiste anche in albanese, portoghese, serbo-croato-bosniaco, spagnolo e turco. L'offerta è uguale a quella nelle lingue nazionali, ad eccezione degli orari di servizio. Per ogni lingua c'è un diverso numero telefonico. Chi chiama viene invitato a lasciare il suo recapito telefonico. Entro 48 ore un consulente si metterà in contatto con la persona nella lingua desiderata.

Nel 2008 sono state fornite 1251 consulenze e informazioni complessivamente a 753 persone. Nel 2009 le richieste giunte alla Linea stop tabacco sono più che raddoppiate. Le consulenze e informazioni fornite sono state 2978 per un totale di 1741 persone. Con circa metà dei chiamanti si è svolta una consulenza intensiva. Di questi, circa due terzi hanno chiesto di farsi sostenere nel processo di disassuefazione dal fumo.

La consulenza della Linea stop tabacco è di ottima qualità e di facile accesso indipendentemente dal luogo. I consulenti hanno una formazione specifica e seguono aggiornamenti periodici. Dal 2009, inoltre, gli operatori del settore sanitario hanno la possibilità di segnalare per fax alla Linea stop tabacco i pazienti e i clienti che desiderano ricevere una consulenza competente per smettere di fumare.

Sebbene da gennaio 2010 il numero della Linea stop tabacco figuri su ogni pacchetto di sigarette, le fumatrici e i fumatori sono ancora male informati su questo servizio. L'esperienza mostra che la promozione pubblicitaria fa aumentare il numero delle chiamate. È successo nel caso della campagna mediatica „Ogni sigaretta fa male!“, condotta a settembre/ottobre 2008 in Ticino, nonché del concorso annuale per smettere di fumare. Si tratta di due campagne organizzate dal Programma nazionale per smettere di fumare e destinate a un vasto pubblico. Per pubblicizzare la Linea stop tabacco nel modo più efficiente in termini di costi, essa dovrebbe essere promossa in tutte le campagne per la prevenzione del tabagismo rivolte al pubblico.

I canali di promozione di cui dispone attualmente la Linea stop tabacco sono il Programma nazionale per smettere di fumare, la Lega svizzera contro il cancro e l'Associazione svizzera per la prevenzione del tabagismo. Per quanto riguarda tutti gli altri canali potenziali, i responsabili della Linea stop tabacco non hanno nessuna possibilità d'influsso e dipendono dalla buona volontà degli altri responsabili.