

Vijf jaar Tabak Stop Lijn - Een positieve balans

Suzanne Gabriëls, manager departement gezondheids promotie
Kankerinfo, 2^{de} trimester 2009, nr. 86, pg. 14-15

www.tabakstop.be

Tabak Stop Lijn: 0800 111 00

Telefonische hulplijnen om rokers met stoppen te helpen, bestaan al lang in de VS, Canada, Australië, Nieuw-Zeeland en een aantal Europese landen. Sinds 2004 heeft België een eigen hulplijn, de Tabak Stop Lijn. Na vijf jaar werking hoeven we onze Europese collega's niet meer te benijden. Integendeel! Want zowel de kwaliteit van onze dienstverlening als de ondersteuning door onze overheid worden in het buitenland geprezen. Maar desondanks is er in vergelijking met Amerikaanse Quitlines nog verbetering mogelijk.

Het belang van een telefonische hulplijn

Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie is een telefonische hulplijn of een 'Quitline' sterk aan te bevelen binnen het kader van een globaal rookstopprogramma. Evaluatie van de hulplijn in het Verenigd Koninkrijk heeft aangetoond dat 16 à 22% van de bellers inderdaad gestopt is met roken. Prioriteit nummer één in de strijd tegen kanker is tabakspreventie. En omdat rookstopbegeleiding daar een belangrijk onderdeel van is, moest er ook naar gehandeld worden. Daarom is de Stichting in 2004 gestart met een eigen hulplijn: de Tabak Stop Lijn.

Een groeiend succes

Het eerste werkjaar telde de hulplijn al zo'n 4000 contacten. In 2004 en 2005 ondersteunde de federale minister van Volksgezondheid de Tabak Stop Lijn met communicatiecampagnes en even later kreeg de lijn ondersteuning vanuit het Tabaksfonds (fonds gecreëerd door de federale overheid voor het stoppen met roken) voor een gedeelte van de operationele kosten. Dit liet ons toe om eind 2007, naast de telefonische begeleiding, een gratis online begeleidingsprogramma aan te bieden: de RookStopCoach. En om te starten met een pilootproject van intensievere begeleiding, waarbij de tabakoloog op onderling afgesproken momenten terugbelt naar rokers die zeer gemotiveerd zijn om te stoppen. De eerste resultaten van dit project, de proactieve counseling, zijn veelbelovend en moedigen de Stichting aan om met deze nieuwe vorm van ondersteuning op een grotere schaal verder te gaan. In 2008 telden de diensten van de Tabak Stop Lijn (de RookStopCoach, de telefonische hulplijn, e-mails en bestellingen van brochures en info- materiaal) maar liefst 12 000 contacten.



Het belang van communicatie

De ervaring van de grote buitenlandse Quitlines leert ons dat ongeveer 1% van de rokers een beroep wil doen op een Tabak Stop Lijn. Vertaald naar België, waar we volgens onze laatste enquête nog 2 840 000 rokers tellen, komt dit neer op potentieel 28 400 rokers. De hulplijn van de Stichting heeft dus nog een groeimarge. Tevreden bellers zullen zeker aan mond-aan-mond-reclame doen. Maar er is meer nodig om de maximale capaciteit te bereiken. Met name communicatie is een wezenlijk onderdeel van de werking. Een eerste voorwaarde om contact te kunnen hebben met rokers is immers dat de hulplijn en de dienstverlening beter bekend zijn bij het doelpubliek. Hieronder een overzicht van de verschillende middelen die de Stichting hiervoor (zal) aanwenden:

• Mediacampagnes

In de vijf jaar werking heeft de Tabak Stop Lijn al ervaring opgebouwd met tv, radio- en internetcampagnes. Het nadeel van mediacampagnes is enerzijds het hoge prijskaartje (tenzij er gratis zendtijd wordt bekomen) en anderzijds het onregelmatige karakter van de instroom (een hoge piek op de campagnemomenten en een snelle terugval vlak erna). Aan de andere kant hebben mediacampagnes als voordeel dat ze onmiddellijk een grote groep bereiken en dat ze een ontradingseffect kunnen hebben naar jongeren toe.

De Tabak Stop Lijn: een laagdrempelige en individuele service om rokers met stoppen te helpen.

• Doorverwijzingen

In 2008 telde de Tabak Stop Lijn slechts 93 rokers die waren doorverwezen door hun huisarts. Dit instroomkanaal wordt tot nu toe dus onvoldoende benut. Er is nog werk aan de winkel opdat gezondheidsprofessionals, zoals apothekers, huisartsen of specialisten, de reflex hebben om rokers die willen stoppen door te verwijzen naar de Tabak Stop Lijn. Met bepaalde vakgroepen, zoals die van apothekers, heeft de Stichting reeds samenwerkingsverbanden aangeknoopt in de hoop dat ze in de toekomst mensen systematischer zullen refereren naar de Tabak Stop Lijn.

• Vermelding op sigarettenpakjes

De goedkoopste en meest directe communicatiewijze naar alle rokers is de vermelding van het nummer 0800 111 00 en de website www.tabakstop.be op alle sigarettenpakjes. Dit is nu bij 1 op 14 pakjes het geval. De boodschap wisselt af met 13 andere gezondheidswaarschuwingen met sprekende foto's. De federale minister van Volksgezondheid bereidt de systematische vermelding en zichtbaarheid van de Tabak Stop Lijn op elk pakje voor. Zodra dit het geval is, zal onze Tabak Stop Lijn de eerste Europese telefonische hulplijn zijn die daarin slaagt.

Ondersteuning noodzakelijk

In een maatschappij die meer en meer rookverboden uitvaardigt, is het belangrijk om rokers te helpen met stoppen. Roken is een verslaving en stoppen met roken is een hele uitdaging. Sommige rokers kunnen het op eigen houtje. Anderen stapelen de ene mislukte stoppoging na de andere op. 'Geen wilskracht' is soms de reactie van de omgeving. Bij de Tabak Stop Lijn bekijken we het anders: zelfs al is de aanwezigheid van een sterke wil belangrijk, de juiste aanpak en een goede strategie bepalen mee of een rookstoppoging succesvol afloopt of niet. Uit elke mislukte poging leert een roker bovendien iets voor de volgende keer. En dan staan de teamleden van de Tabak Stop Lijn opnieuw klaar om van de volgende stoppoging een definitief succes te maken. Daar zijn zij voor opgeleid en daar willen ze werk van maken.

Enkele getuigenissen

Yves, 34 jaar

"In je eentje is het moeilijk. Uit pure ellende heb ik gebeld met de Tabak Stop Lijn. Ik kreeg een warme vrouw aan de lijn, die naar me luisterde, die me ondersteunde en die me uitlegde hoe ik een sigaret kan omzetten in anders. Ze vertelde me ook over het juiste gebruik van vervangmiddelen. moeilijke momenten bel ik altijd even terug."

Sandra, 46 jaar, online in begeleiding

"Zondagavond 6/1: ik ben gestopt met roken! Om 21 uur stak ik mijn laatste sigaret op. Dinsdag: toch weer drie sigaretten gerookt. De rest van het pakje heb ik weggegooid. Woensdag: ik begreep via de RookStopCoach dat ik rookte uit zin en niet uit drang. Donderdag: het gaat gemakkelijker met pleisters. Zondag: nog steeds gestopt! Dit is de eerste rookstop die mij enorm meevalt. Ik hoop dat dit mijn definitieve stop zal zijn!"