2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016

10 Jahre

Rauchfrei Telefon

Rauchfrei Telefon

Inhalt

Statements und Vorwort 1

Rauchfrei – Das österreichweite Angebot 2

Das Rauchfrei Team 3

Nutzungsfrequenz 2006 bis 2016 4

Evaluation 5

Die Entwicklung des Angebots in den vergangenen 10 Jahren 8

„Auf Ihren Anruf habe ich schon gewartet!" 9

Berichte von Exrauchern 11

Ein Loblied auf das Telefon 12

Rauchfrei Telefon

Das Rauchfrei Telefon ist eine Initiative der österreichischen Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Gesundheit, betrieben von der NÖGKK.

0800 810 013

www.rauchfrei.at | info@rauchfrei.at

Statements

„DAS RAUCHFREI TELEFON hat sich in den letzten zehn Jahren beeindruckend entwickelt und hat vor allem mit der Entwicklung der sehr ansprechenden Rauchfrei App mit den technischen Innovationen Schritt gehalten. Dadurch werden Raucher/innen aktiv abgeholt und beim Rauchstopp betreut. Das Jahr 2016 bringt nicht nur den zehnten Geburtstag, sondern mit der Umsetzung der Tabakprodukterichtlinie auch einen wichtigen Meilenstein. Denn künftig wird sich auf jeder Zigarettenpackung in ganz Österreich ein Hinweis auf das Rauchfrei Telefon unter Angabe von Telefonnummer und Homepage befinden. Dadurch ist in den nächsten Monaten ein massiver Bekanntheitsanstieg und eine noch stärkere Nutzung des Rauchfrei Telefons zu erwarten. Denn es ist wichtig, dass Raucher/innen für einen gelungenen Rauchausstieg gut und professionell beraten und betreut werden. Vielen Dank für die tolle Arbeit an das Team des Rauchfrei Telefons!"

Dr. Sabine Oberhauser, *Bundesministerin für Gesundheit*

„ALS BETREIBER DES RAUCHFREI Telefons sind wir stolz, dass das Angebot in den letzten zehn Jahren so gut angenommen wurde und wir das Leistungsangebot über die telefonische Beratung hinaus, z.B. durch die Homepage, Folder und eine App erweitern konnten. Die Nachfrage nach den Leistungen steigt; besonders aufgrund der neuen Gesetzeslage wird das Rauchfrei Telefon auch weiterhin einen zentralen Stellenwert in der niederschwelligen Versorgung von aufhörwilligen Raucherinnen und Rauchern und bei der Rückfallprophylaxe einnehmen. Die Wirksamkeit des Angebots hat sich bewährt, 30% der Anrufer/innen sind nach einem Jahr rauchfrei. Das Rauchfrei Telefon trägt dazu bei, Raucher/innen beim Rauchstopp zu unterstützen und Exraucher/innen bei der Aufrechterhaltung der Rauchfreiheit zu helfen. Es leistet somit einen wesentlichen Beitrag zur Prävention einer breiten Palette von Erkrankungen und hilft dabei, gesunde Lebensjahre zu gewinnen. Diese professionelle österreichweite Beratung und Begleitung ist nur durch die gute und langfristige Kooperation aller 25 Partner möglich. Wir bedanken uns bei ihnen und wünschen uns gemeinsam alles Gute für die nächsten zehn Jahre."

KR Gerhard Hutter, *Obmann der NÖGKK*
Mag. Jan Pazourek, *NÖGKK-Generaldirektor*

„DIE NÖGKK HAT schon lange den Weg zur Gesundheitskasse beschritten. Unter dem Motto »Wir vorsorgen Sie!« haben wir uns zum Ziel gesetzt, Pionierarbeit zu leisten, um in NÖ erste Adresse zum Thema Prävention zu werden. Ein Schlüsselthema war und ist das „Handlungsfeld" Rauchen und damit die Reduktion tabakassoziierter Erkrankungen. Die Realisierung eines österreichweiten Rauchfrei Telefons durch die NÖGKK vor 10 Jahren ist ein idealtypisches Beispiel, das alle Parameter dieser Präventionsstrategie erfüllt: Es ist ein wissenschaftlich basiertes Instrument mit evaluiertem Nutzen. Die Zusammenarbeit erfolgt österreichweit und spartenübergreifend. Darüber hinaus ist es durch das European Network of Quitlines international vernetzt und sogar ausgezeichnet worden."

Konrad Köck, *ehemaliger NÖGKK-Generaldirektor und „Vater" des Rauchfrei Telefons*

„DAS ÖSTERREICHISCHE RAUCHFREI TELEFON konnte über zehn Jahre deshalb so erfolgreich sein, weil es der Geschäftsführung der NÖ Gebietskrankenkasse gelang, sowohl fähige und engagierte Mitarbeiter/innen zu finden, die über diese vielen Jahre exzellente Arbeit leisteten und weiter leisten, als auch in ganz Österreich Kooperationspartner zu gewinnen, die auch mithelfen, die Hotline zum Rauchstopp zu kommunizieren. Dieses kluge Management ist letztendlich der Schlüssel zum Erfolg. Gratulation an alle aus dem Deutschen Krebsforschungszentrum in Heidelberg!"

Dr. Martina Pötschke-Langer, *Leiterin des WHO Kollaborationszentrums für Tabakkontrolle im Deutschen Krebsforschungszentrum Heidelberg*

Vorwort

DAS HANDY ist immer verfügbar. Damit ist seit 10 Jahren auch Hilfe zum Rauchstopp zur Hand. Das Rauchfrei Telefon bietet seit 2006 Information und Beratung zum Rauchstopp. Aber das Angebot wirkt nicht nur auf individueller Ebene. Quitlines (Rauchstopptelefone) bewirken auf drei Arten eine Erhöhung des Erfolgs der Tabakentwöhnung auf Bevölkerungsebene. So erhöht die Existenz der Quitline die Rauchstoppversuche, allein die Bewerbung von Quitlines kann auch „Non Caller" zu Rauchstoppversuchen motivieren. Weiters bewirken sie einen verbesserten Zugang zu evidenzbasierten Entwöhnangeboten. Drittens erhöhen sie die Effektivität dieser Entwöhnangebote (z.B. durch die telefonische Nachbetreuung zur Rückfallprophylaxe). In Österreich hat das kostenfreie Rauchfrei Telefon seit 2006 diese Aufgabe. Es deckt so einen wichtigen Bereich in der Versorgung nikotinabhängiger Personen ab. Durch das neue Tabakgesetz, das bis Mai 2017 umgesetzt werden muss, wird das Rauchfrei Telefon nach zehn Jahren durch den Aufdruck auf allen Zigarettenpackungen einen noch wichtigeren Stellenwert als Anlaufstelle für aufhörwillige Raucher/innen und Exraucher/innen in Rückfallkrisen bekommen. Einen Überblick über die vergangenen Jahre und das umfassende Angebot stellen wir Ihnen mit diesem Bericht vor.

Rauchfrei – Das österreichweite Angebot

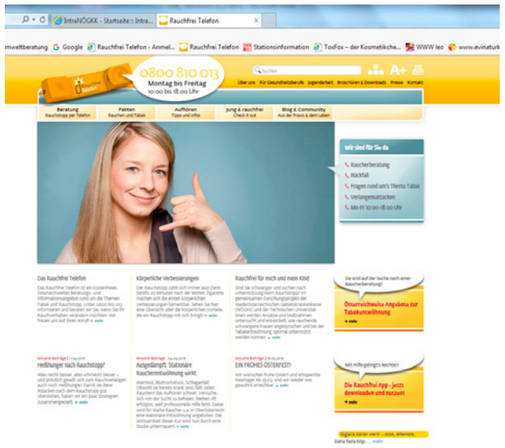
DAS RAUCHFREI TELEFON ist eine gemeinsame Initiative und einmalige Kooperationsform der Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Gesundheit, die seit 2006 besteht. Zielgruppe sind Raucher/innen, Exraucher/innen, Angehörige sowie Professionistinnen und Professionisten aus dem Gesundheitswesen. Ein Beratungsteam berät und informiert mittels der unterschiedlichen Kanäle des multimedialen Angebots. Die drei zentralen Aufgabenbereiche des Rauchfrei Telefons sind die Informationsvermittlung, die Beratung und die Weitervermittlung zu Angeboten der Tabakentwöhnung in ganz Österreich.

Die Informationsvermittlung erfolgt vor allem über www.rauchfrei.at. Auf der Homepage stehen sorgfältig aufbereitete Informationen über relevante Themen mit Bezug zu Tabak und Nikotin zur Verfügung. Der wöchentliche Blog weist auf aktuelle Veranstaltungen, neue Studienergebnisse, Diskussionen in den Medien oder saisonspezifische Themen hin. Telefonische Informationsgespräche und E-Mails sind fixe Informationskanäle. Ein weiterer wichtiger Teil der Informationsvermittlung besteht im kostenfreien Versand von Broschüren und Foldern zu spezifischen Themenbereichen, die das Rauchfrei Telefon Team erstellt. Seit 2010 nutzt das Rauchfrei Telefon auch das soziale Netzwerk „Facebook" zur Informationsvermittlung und zur positiven Verstärkung eines rauchfreien Lebensstils auf einer Ebene, die vor allem junge Erwachsene anspricht. Die Postings beziehen sich auf aktuelle Themen, interessante Veranstaltungen oder Medienberichte rund ums Rauchen. Auch die Rauchfrei App bietet Kurzinformationen, die für das Erreichen der Rauchfreiheit wichtig sind.

Die Beratung zum Rauchstopp und zur Rückfallprophylaxe verläuft vor allem telefonisch durch das Beratungsteam. Die Beratung kann reaktiv und proaktiv ablaufen. Reaktive Beratung bedeutet, dass das Beratungsteam auf einkommende Anrufe unter 0800 810 013 reagiert, Fragen beantwortet und unmittelbar Beratung durchführt. Die zweite Art der Beratung ist das proaktive Angebot. In diesem Fall werden nach einem Erstgespräch weitere Telefontermine vereinbart, an denen das Rauchfrei Team die zu beratenden Personen anruft und den Entwöhnprozess über mehrere Gespräche hindurch aktiv unterstützt.

Das Beratungsteam besteht aus Klinischen- und Gesundheitspsychologinnen mit spezifischer Ausbildung in der Tabakentwöhnung und langer Erfahrung in der Telefonberatung. Das ermöglicht hochqualifizierte Beratung und Behandlung am Telefon, die neben den psychologischen Qualifikationen fundiertes Wissen, ein hohes Maß an Flexibilität sowie Erfahrung im Umgang mit Sucht und deren Komorbiditäten bedürfen.

Die individuelle Vorbereitung des Rauchstopps, die konkrete Umsetzung der Rauchfreiheit und die langfristige Aufrechterhaltung der Abstinenz sind die drei großen



Aspekte in der Tabakentwöhnung, die telefonisch umgesetzt werden. Das proaktive Beratungskonzept zur Begleitung beim Rauchstopp umfasst daher rund sieben Telefongespräche über mehrere Wochen und Monate hinweg.

Eine besondere Form der Rückfallprophylaxe stellt die Nachbetreuung dar. Beim Konzept „Rauchfrei bleiben! Per Fax." werden Personen, die den Rauchstopp in einem ambulanten oder stationären Setting umgesetzt haben, mittels Faxformular an das Rauchfrei Team vermittelt und telefonisch nachbetreut. Diese Form der Kooperation mit anderen Angeboten zur Tabakentwöhnung erhöht die Chancen der Exrauchenden ihren neu erworbenen rauchfreien Lebensstil beizubehalten.

Oftmals haben Gesundheitsinstitutionen oder niedergelassene Ärztinnen und Ärzte keine Ressourcen, ihre Patientinnen und Patienten beim Rauchstopp zu unterstützen. Mit dem kostenfreien Kooperationsangebot „Rauchfrei werden! Per Fax." können diese einen Rauchstopp empfehlen und interessierte Raucher/innen für eine Beratung ans Rauchfrei Telefon überweisen.

Die Kooperationsangebote „Rauchfrei werden und bleiben! Per Fax." stehen allen Gesundheitsinstitutionen und Arztpraxen kostenfrei zur Verfügung.

Auch die „Rauchfrei App" begleitet und unterstützt fundiert und umfassend bei der Veränderung des Rauchverhaltens, beim Weg in die Rauchfreiheit und bei der Aufrechterhaltung der Abstinenz. Die App zählt nicht nur die rauchfreien Tage sowie die Geldersparnis. Als umfassendes Therapietool bietet sie die Möglichkeit das Rauchprotokoll zu führen, die persönlichen Motive zu notieren und begleitet mit konkreten Rauchalternativen sowie persönlichen Nachrichten am Weg in ein rauchfreies Leben. Über die drei Einstiegsmöglichkeiten „ich zweifle noch", „ja, ich will rauchfrei werden" und „rauchfrei bleiben" ermöglicht die App eine Nutzung in den unterschiedlichen Stadien der Verhaltensänderung. Die Zielgruppe sind vor allem jüngere Raucher/innen und Exraucher/innen, für die das Smartphone selbstverständlicher Teil des Alltags ist. Die App ist kostenfrei für Android und iOS verfügbar (www.rauchfreiapp.at).

Das Rauchfrei Telefon fungiert als Schnittstelle zur Weitervermittlung zu unterschiedlichen Angeboten in ganz Österreich. Das Team betreibt eine aktuelle Datenbank zu Entwöhnangeboten in den Bundesländern. Je nach Wunsch und Bedarf (ob Gruppen-, Einzelangebot, besondere Risikogruppe) kann das Team Anruferinnen und Anrufern ein entsprechendes Angebot vorschlagen. Die Daten werden zum einen telefonisch individuell vermittelt; zum anderen sind die Entwöhnangebote über die Startseite der Homepage abrufbar.

Kostenfrei und leicht verfügbar

Der Service des Rauchfrei Telefons ist kostenfrei, leicht verfügbar ohne Anreisezeit und Terminvereinbarung, österreichweit erreichbar, anonym, professionell und evidenzbasiert. Es stellt die erste Anlaufstelle für viele Personen dar, die ihr Rauchverhalten verändern möchten oder ihre neu gewonnene Rauchfreiheit aufrechterhalten möchten.

Das Rauchfrei Team

DAS TEAM DES RAUCHFREI TELEFON besteht aus sieben Klinischen- und Gesundheitspsychologinnen, deren Stellen gesamt 4,38 Vollzeitäquivalente ausmachen. Das Team übernimmt Beratung, Information und sämtliche fachliche Hintergrundarbeiten. Das Beratungsteam wird von Christian Kysela organisatorisch unterstützt. Die fachliche Leitung hat MMAg. Sophie Meingassner inne, vertreten wird sie von Mag. Alexandra Beroggio.

Rauchfrei Telefon

v.l.n.r.: Mag. Alexandra Beroggio, Mag. Christina Müller, Mag. Pamela Zöchinger, Christian Kysela, MMag. Sophie Meingassner, Mag. Melanie Stulik, Mag. Andrea Büttner, Mag. Veronika Wagerer, nicht im Bild: Mag. Ulrike Brehm (karenziert), Mag. Nina Heumayer (Vertretungsdienste am Telefon)

31. Mai 2006: Eröffnung Mo - Fr 15:00 - 18:00 Uhr

August 2007: Öffnungszeiten auf 13:00 bis 18:00 Uhr ausgeweitet.

Juni 2008: Aufdruck der Nummer auf jeder 14. Zigarettenpackung

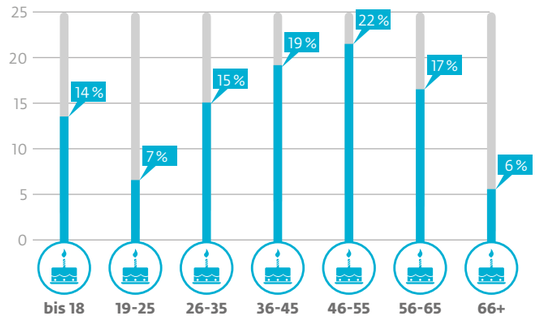
Nutzungsfrequenz 2006 bis 2016

DIE DARGESTELLTE NUTZUNGSFREQUENZ des Rauchfrei Telefons umfasst den Zeitraum von 31. Mai 2006 bis 31. März 2016.

Die Nummer des Rauchfrei Telefons wurde in den vergangenen zehn Jahren über **43 000 Mal** gewählt. Das Beratungsteam führte insgesamt **32 000 Informations- und Beratungsgespräche** mit **16 000 Personen**.

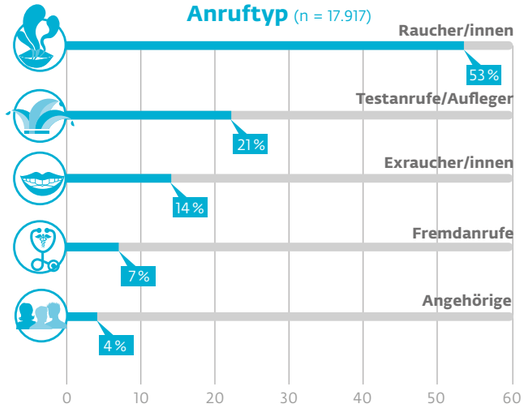
WER RUFT UNS AN?
Die Geschlechterverteilung der Anrufer/innen ist mit je 50 % über die 10 Jahre genau ausgeglichen. Die Altersverteilung ist breit gestreut.

Altersverteilung (n = 9.505)



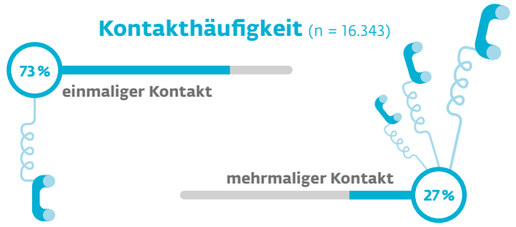
53 % der Personen, die das Rauchfrei Telefon anrufen, sind Raucher/innen, die ihr Rauchverhalten verändern möchten, gefolgt von Exraucher/innen (14 %), die abstinent bleiben wollen. Aufleger und Testanrufer/innen „testen" das Angebot mit Scherzen oder vermeintlichen Anliegen aus (21 %). Fremdanrufer/innen (7 %) sind beruflich am Thema interessiert (medizinische Berufe, Gesundheitsberufe und Medien). Angehörige (4 %) erkundigen sich nach Unterstützungsmöglichkeiten für Familienmitglieder oder Freunde.

Anruftyp (n = 17.917)



73 % der Anrufer/innen nehmen einen Kontakt in Anspruch, 27 % nutzen das proaktive Beratungsangebot mit mehreren Gesprächen.

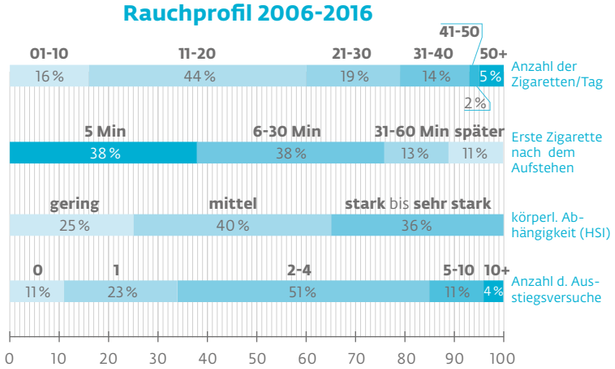
Kontakthäufigkeit (n = 16.343)



35 % der Anrufer/innen geben an, gesund zu sein, 39 % berichten von Atembeschwerden oder Atemwegserkrankungen, 13 % geben Herz-Kreislauferkrankungen an. Je 3 % berichten von Stoffwechsel- und Krebserkrankungen, 10 % geben sonstige Erkrankungen an.

Das Profil der Raucher/innen, die uns anrufen zeigt, dass ein Großteil mittel bis stark körperlich abhängig raucht. Das zeigt sich an der Anzahl der gerauchten Zigaretten und dem Zeitpunkt der ersten Zigarette nach dem Aufstehen. Nur 11 % der Klientinnen und Klienten haben vor dem Anruf beim Rauchfrei Telefon noch keinen Rauchstoppversuch unternommen.

Rauchprofil 2006-2016



WEITERE NUTZUNGSZAHLEN
Insgesamt erhielt das Rauchfrei Telefon rund **3 800 Faxzuweisungen** zum Rauchstopp und zur Nachbetreuung seit Beginn der Kooperationsangebote 2008.

Die **Homepage** wurde 2012 komplett neu aufgesetzt und verzeichnet seither **137 000 User**, die eine **halbe Million Seitenaufrufe** getätigt haben.

Die **Rauchfrei App,** die zum Weltnichtrauchertag 2014 vorgestellt wurde, verzeichnet **25 000 User,** die zu 51 % aus Österreich kommen. 42 % der User sind in Deutschland zu Hause, drei Prozent der User kommen aus der Schweiz. Die durchschnittliche Sitzungsdauer bei der App Nutzung sind fünf Minuten, 83 % sind wiederkehrende User, die die App wiederholt verwenden. Die Altersverteilung zeigt, dass das Medium Smartphone eine junge Zielgruppe anspricht, die herkömmliche Tabakentwöhnmaßnahmen kaum aufsuchen: 61 % sind unter 34 Jahre alt.

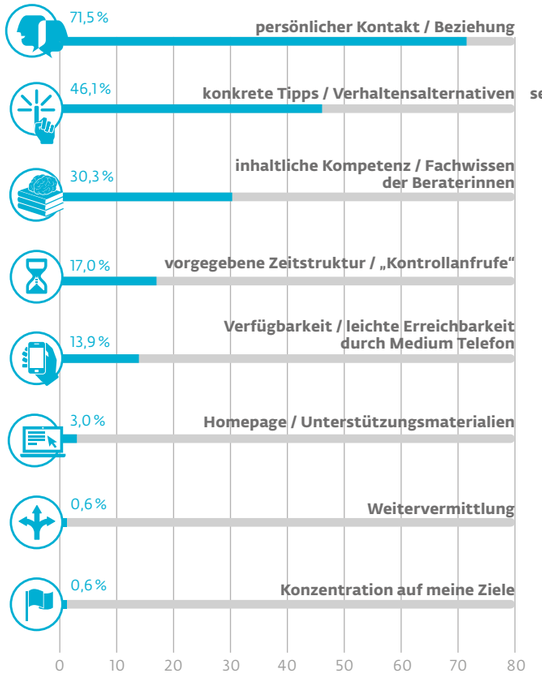
Evaluation

UM DIE EFFIZIENZ und Qualität der Beratung durch das Rauchfrei Telefon festzustellen, wurde eine langfristig angelegte Evaluation im Zeitraum von Oktober 2012 bis Dezember 2014 durchgeführt. Die Ergebnisse bestätigen die Effizienz und Effektivität, die die proaktive Telefonberatung zum Rauchstopp bereits in anderen Evaluationen bewiesen hat.

METHODIK UND STICHPROBE
Insgesamt gaben 210 Personen, die sich telefonisch beraten ließen, ihr Einverständnis zur Teilnahme an der Befragung. Da 42 Personen zu keinem der drei Messzeitpunkte erreicht werden konnten, lagen von **168 Personen** Daten vor, auf denen die Auswertung basiert.

Die externe Evaluation umfasste drei telefonische Nachbefragungen drei, sechs und zwölf Monate nach Beratungsbeginn zur Erhebung der längerfristigen Abstinenz und der Zufriedenheit mit der Beratung.

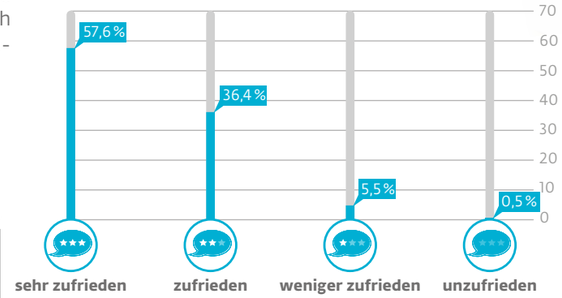
Was war für Sie besonders hilfreich an der Beratung durch das Rauchfrei Telefon? (n=165)



Um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde der verwendete Fragebogen in Anlehnung an das Minimal Data Set der Sozialversicherung und die Evaluation der deutschen Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung gestaltet, die ebenfalls telefonische Beratung zum Rauchstopp anbietet. Ausgehend von internationalen Studien zur Wirksamkeit von Quitlines (1) wurde als Zielwert eine Abstinenzquote von mindestens 20 % nach drei, sechs und zwölf Monaten angestrebt.

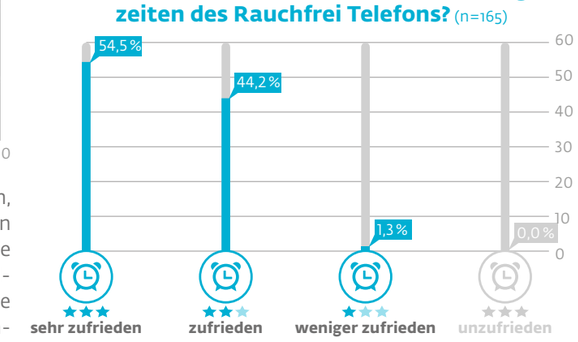
Die Nachbefragung erfolgte drei, sechs und zwölf Monate nach Beratungsbeginn. Etwas mehr als die Hälfte der insgesamt 168 befragten Personen waren Männer. Die Altersspanne lag zwischen 21 und 75 Jahren. Rund die Hälfte der Anrufer/innen war zwischen 36 und 55 Jahre alt. Die Anzahl der gerauchten Zigaretten pro Tag zum Zeitpunkt des Erstgesprächs lag bei einem Mittelwert von 23,1. Mehr als die Hälfte der befragten Personen (54,2 %) nahmen vier oder mehr Beratungen in Anspruch, 23,8 % der Raucher/innen erhielten zwei bis drei Beratungen. Eine einmalige Beratung erfolgte bei 22 %.

Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung durch das Rauchfrei Telefon? (n=165)



ERGEBNISSE HINSICHTLICH ZUFRIEDENHEIT
94 % der Klientel gab an, mit der Beratung „zufrieden" oder „sehr zufrieden" zu sein. 98,2 % der Befragten gaben an, dass sie das Rauchfrei Telefon weiterempfehlen würden. 98,7 % waren mit den Öffnungszeiten des Rauchfrei Telefons „zufrieden" oder „sehr zufrieden". Auf die Frage „Was war für Sie besonders hilfreich an der Beratung durch das Rauchfrei Telefon?" wurde unter den „Top 3" an erster Stelle der persönliche Kontakt bzw. die Beziehung als besonders hilfreich angegeben. Konkrete Tipps und Verhaltensalternativen sowie die inhaltlichen Kompetenz und das Fachwissen der Beraterinnen wurden an zweiter und dritter Stelle genannt.

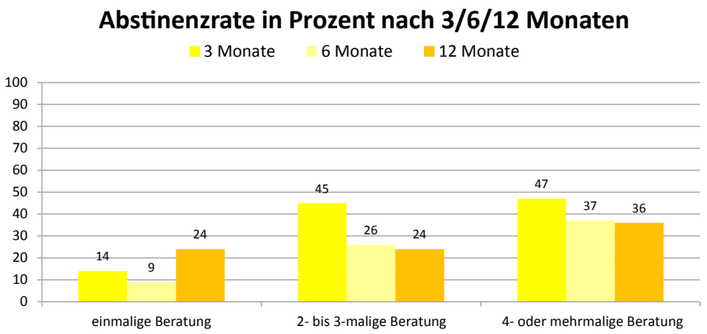
Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungszeiten des Rauchfrei Telefons? (n=165)



ERGEBNISSE

Die Ergebnisse bestätigen, dass telefonische Beratung zum Rauchstopp wirksam ist. Nach drei Monaten zeigen 62 % eine positive Verhaltensänderung, davon sind 37 % rauchfrei, 25 % rauchen reduziert. Nach sechs Monaten zeigen 44 % eine positive Verhaltensänderung, davon sind 28 % rauchfrei und 16 % rauchen reduziert. Nach 12 Monaten zeigen 47 % eine positive Verhaltensänderung, davon sind 30 % rauchfrei, 17 % rauchen reduziert.

Jene Personen, die eine intensivere Beratung mit vier oder mehr Gesprächen in Anspruch nahmen, wiesen nach 12 Monaten mit 36 % eine deutlich höhere Abstinenzrate auf als jene Raucher/innen, die nur ein bis drei Beratungen erhielten. Bei ihnen lag die Abstinenzrate bei 24 %.



ZUSAMMENFASSUNG

Die Telefonberatung zur Tabakentwöhnung ist sowohl in der Einmalberatung als auch in der Mehrfachberatung langfristig wirksam. Das Rauchfrei Telefon bietet klinisch-psychologische Beratung, die effektiv ist und die von den Klientinnen und Klienten gut angenommen wird. Die proaktive Telefonberatung stellt eine kostengünstige Interventionsform zur Prävention der Tabakabhängigkeit und somit von tabakassoziierten Folgeerkrankungen dar.

(1) Zhu, S.-H. et al. (2002). Evidence of real-world effectiveness of a telephone quitline for smokers. The New England Journal of Medicine, Vol. 347, Nr. 14, 1087-1093.
Helgason, A.R. et al. (2004). Factors related to abstinence in a telephone helpline for smoking cessation. European Journal of Public Health, Vol. 14, Nr. 3, 306-310.
Fiore, et al. (2008). Treating Tobacco Use And Dependence. Clinical Practice Guideline, 2008 Update, US Department of Health and Human Services: Public Health Service.
Lindinger, P., Strunk, M., Nübling, M. und Lang, P. (2012). Arbeitsweise und Wirksamkeit einer Telefonberatung für Tabakentwöhnung. Sucht, 58 (1), 33-43.

Rauchfrei Telefon (2)

Das erreichte uns per Post...

2008: Start der Faxkooperationen

Die Entwicklung des Angebots in den vergangenen 10 Jahren

AM 31. MAI 2006 öffnete das Rauchfrei Telefon unter dem Namen „Rauchertelefon" seine Telefonleitungen. Das Rauchertelefon wurde von der Niederösterreichischen Gebietskrankenkasse im Auftrag des Hauptverbands unter Beteiligung vieler Sozialversicherungsträger und vieler Bundesländer mit insgesamt 20 Partnern in Betrieb gestellt. Diese breite Kooperation hat sich über die zehn Jahre bewährt und konnte auf 25 Partner/innen ausgebaut werden. Zu Beginn waren die zwei Telefonleitungen werktags von 15:00 bis 18:00 Uhr besetzt. Neben dem reaktiven Angebot wurde schon im August 2006 proaktive Beratung angeboten. Aufgrund der starken Auslastung wurden die Öffnungszeiten im August 2007 auf 13:00 bis 18:00 Uhr ausgeweitet. 2008 begann das Team die Faxkooperationen für Gesundheitsinstitutionen und niedergelassene Ärztinnen und Ärzte anzubieten. Seit Juni 2008 sind die Hersteller von Tabakwaren gesetzlich verpflichtet, auf jede 14. Zigarettenpackung folgenden Wortlaut zu drucken: „Hier finden Sie Hilfe, wenn Sie das Rauchen aufgeben möchten: Kontaktieren Sie das Rauchertelefon (0810 810 013 oder www.rauchertelefon.at). Befragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker." Diese Bestimmung trug bedeutend zur Erhöhung der Anruffrequenz bei und veränderte das Anruferprofil. Männer, Jugendliche und Personen mit sehr stark abhängigem Rauchverhalten melden sich seitdem vermehrt. Im Oktober 2010 konnte das Team die Öffnungszeiten auf 10:00 bis 18:00 Uhr erweitern und seit damals 40 Wochenstunden für Raucher/innen telefonisch verfügbar sein. Auch die Aktivitäten auf Facebook wurden 2010 in Angriff genommen und stellen seither ein kontinuierliches Kommunikationsmittel dar. Die Homepage www.rauchertelefon.at, die das Angebot seit Beginn begleitete, wurde 2012 umfassend überarbeitet und bietet seitdem eine leichte Auffindbarkeit der Themen. Materialien können direkt über die Homepage bestellt werden. Das Team kann die Inhalte unmittelbar und aktuell selbst gestalten.

Bisheriger Aufdruck auf jeder 14. Packung.

2014 war ein Jahr mit vielen wichtigen Änderungen und Neuerungen: Zum Weltnichtrauchertag stellte das Team die „810er" Nummer auf eine „0800er" Nummer um. Damit ist der Service, der bisher österreichweit zum Ortstarif verfügbar war, nun komplett kostenfrei verfügbar. Mit der Nummer wurde auch der Name verändert. Aus dem Rauchertelefon wurde das Rauchfrei Telefon. Die Homepage ist nun unter www.rauchfrei.at zu finden. Der neue Name ist nicht nur genderneutral, sondern entspricht auch vielmehr dem positiven Ansatz der Beratung. Das Logo wurde sanft an den neuen Namen und die neue Nummer angepasst, um den Wiedererkennungswert des nun schon bekannten Angebots zu gewährleisten.

Raucher Telefon 0810 810 013

Rauchfrei Telefon 0800 810 013

Das Sortiment des Rauchfrei Telefons wurde ebenfalls 2014 um die umfassende Rauchfrei App für Smartphones erweitert, die Dank der Finanzierung durch den Hauptverband der Sozialversicherungsträger erstellt werden konnte.

Das Team hat von Beginn an das Sortiment an Materialien ausgebaut. Verfügbar sind neben der umfassenden allgemeinen Broschüre „Das Rauchfrei Telefon", der Jugendfolder „Ziga-Rette sich wer kann", der Folder „Rauchfrei für mich und mein Kind" für Schwangere und werdende Väter, der Folder „Rauchen Sie? Husten Sie schon? Haben Sie schon von COPD gehört?", ein zweisprachiger Folder „Sigara zarar verir! – Rauchen schadet!" in deutscher und türkischer Sprache, der Folder „Schluss mit Rauchen" in leicht lesbarer Sprache und der Folder „Dampfen statt rauchen?" mit Informationen zur E-Zigarette.

Rauchfrei Telefon

Seit 2014 laufen die internen Vorbereitungen für das neue Tabakgesetz, das, aufgrund der Europäischen Tabakproduktedirektive (TPD II), den Aufdruck der Nummer und der Homepage des Rauchfrei Telefons auf jeder Zigarettenpackung vorsieht. Das Gesetz tritt im Mai 2016 in Kraft, Übergangsbestimmungen gelten bis Mai 2017. Es wird voraussichtlich eine Erhöhung der Nutzungsfrequenz der Angebote bewirken. Das wird ein spannender und herausfordernder Start in die nächsten zehn Jahre des Rauchfrei Telefons.

„Auf Ihren Anruf habe ich schon gewartet!"

DAS VORHABEN, mit dem Rauchen aufzuhören, tragen viele schon lange mit sich herum. Der konkrete Schritt zur Umsetzung kostet jedoch oft Überwindung. Das proaktive Angebot des Rauchfrei Telefons setzt hier an. Bereits beim ersten Kontakt gibt es die Möglichkeit, gemeinsam Termine zu vereinbaren und über eine Zeit lang vom Rauchfrei Telefon begleitet zu werden. Diese Anrufe vom Rauchfrei Team erleichtern es, am Vorhaben dranzubleiben, stärken die Motivation und schaffen Verbindlichkeit. Es hilft, zu wissen, dass sich die Beraterin des Rauchfrei Telefons zum vereinbarten Termin wieder melden wird.

ABLAUF DER PROAKTIVEN BERATUNG

Nach dem Erstgespräch kommt es zu durchschnittlich sechs Beratungsgesprächen, die an den Entwöhnverlauf angepasst werden, mit einer dichteren Anruffrequenz direkt nach dem Rauchstopp. Die Dauer der Gespräche kann zwischen fünf und 40 Minuten variieren.

Verlauf der proaktiven Beratung

Das erste Gespräch dient dazu, das Anliegen zu klären und persönliche Strategien für die Raucherin bzw. den Raucher zu finden. Im Rahmen dieses Anamnesegesprächs werden bisherige Erfahrungen besprochen sowie individuelle Ziele, Erwartungen und die Motivation zum Rauchstopp erfragt. Im Erstgespräch wird auch der Beziehungsaufbau für eine längerfristige individuelle Beratung gestaltet. In den folgenden Beratungsgesprächen werden gemeinsam Verhaltensalternativen für typische Rauchsituationen entwickelt, der Rauchstopptag wird geplant, vorbereitet und umgesetzt. Der Umgang mit Verlangensattacken, Ernährung, Bewegung und medikamentöse Unterstützung sind wichtige Themen im Verlauf der Beratung. Während und nach Abschluss des Beratungsprozesses besteht für die Klientinnen und Klienten jederzeit die Möglichkeit, selbst beim Rauchfrei Telefon anzurufen und sich Unterstützung in schwierigen Situationen aber auch Lob und Feedback zu holen.

„DANKE, DASS SIE MICH ANGERUFEN HABEN UND MIR ZUGEHÖRT HABEN"

Auch wenn manche Anrufer/innen anfangs skeptisch gegenüber der Telefonberatung eingestellt sind, wird das Angebot des Rauchfrei Telefons sehr gut angenommen („Die Gespräche helfen wirklich, das hätte ich gar nicht gedacht!"). Aber was macht die persönliche Betreuung des Rauchfrei Telefons aus?

Vielen hilft es zu wissen, dass sich das Team des Rauchfrei Telefons regelmäßig bei ihnen meldet. Das Wissen und das Gefühl mit dem Rauchstopp nicht alleine zu sein und die Möglichkeit zu haben, ausführlich über das Thema zu sprechen, stellen eine große Entlastung dar. Während das eigene Rauchverhalten in der Familie und im Bekanntenkreis oft ein Reizthema ist, besteht in der Beratung die Möglichkeit, sich mit einer außenstehenden Expertin neutral dem Thema zu widmen („Es tut so gut und ist entlastend, darüber zu reden.").

Oktober 2010:
Öffnungszeiten auf 10:00 bis 18:00 Uhr ausgeweitet

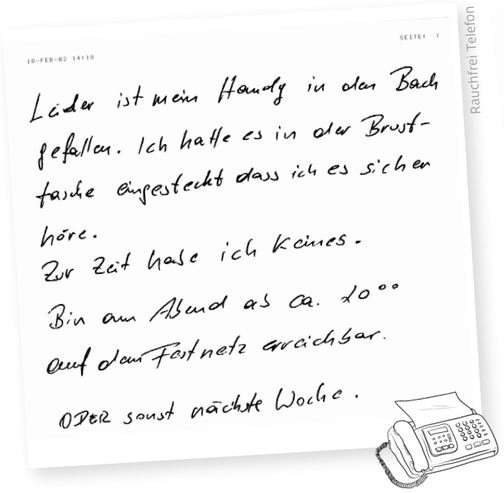
Viele Anrufer/innen geben an, dass die regelmäßigen Termine und die schrittweise Vorbereitung auf die rauchfreie Zeit sehr hilfreich sind. Manche Klientinnen und Klienten erwarten bereits den Anruf („Ich habe mich schon auf Ihren Anruf gefreut."), um über die individuellen Fortschritte oder die persönlichen Schwierigkeiten berichten zu können und weitere Motivation zu schöpfen. Die Beratenen freuen sich über die kontinuierliche Begleitung, die von den meisten sehr ernst genommen wird. Das zeigt sich v.a. durch die Termintreue („Sie rufen ja auf die Minute genau an!") und die zuverlässigen Rückmeldungen, wenn ein Termin nicht wahrgenommen werden kann. In Erinnerung bleibt uns auch das Fax eines Klienten, der uns darüber informiert hat, dass er nicht erreichbar ist, weil leider sein Handy in den Bach gefallen ist und er um einen neuen Termin bitten möchte.

Neben der guten Erreichbarkeit zeigen auch die vielen positiven Rückmeldungen, dass das Beratungsangebot von den Klientinnen und Klienten sehr geschätzt wird:

„Ich bin so froh, dass ich an diesem Tag zu dieser Uhrzeit angerufen und dadurch bei Ihnen gelandet bin. Sie geben mir so tolle Tipps und unterstützen mich sehr."

„Das Telefon hat mir sehr geholfen beim Rauchstopp. Vor allem die Vorbereitung. Ich hatte das Vorhaben schon länger, konnte es mir aber nie so richtig vorstellen. Durch die Vorbereitung ist die Umsetzung real geworden."

„Ich schätze die ernsthafte Begleitung und dieses `sich getragen´ fühlen. Das Rauchfrei Telefon ist eine sehr angenehme Art von Unterstützung."



Rauchfrei Telefon

„ICH FREUE MICH IMMER, IHRE STIMME ZU HÖREN"

Als besonders hilfreich an der Beratung durch das Rauchfrei Telefon wird die persönliche Beziehung beschrieben. Durch das Medium Telefon erfolgt der Einstieg in die Beratung schnell und direkt. Positiv ist auch, dass die Telefonberatung meist an vertrauten Orten stattfindet und so unmittelbar eine persönliche Atmosphäre entsteht. Üblicherweise wird die telefonische Begleitung durchgängig von einer Beraterin angeboten, wodurch eine therapeutische Beziehung erleichtert wird. Aber auch bei Verhinderung der Beraterin gelingt es dem professionellen Team die Beziehung aufrecht zu erhalten und kontinuierlich zu beraten und zu begleiten.

Die regelmäßigen Beratungsgespräche geben Sicherheit, auch das Verständnis und der Zuspruch werden als unterstützend erlebt („Der Zuspruch hat mir gut getan. Ich habe mich so alleine gelassen gefühlt mit meinem Vorhaben. Jetzt bin ich wieder motiviert."). Positiv erwähnt werden auch die konkreten Tipps und die Fachkompetenz der Beraterinnen. So bringe die Beratung „tolle Ideen" und „neue Denkanstöße", die eine Veränderung erst ermöglichen.

Dankbar sind die Anrufer/innen auch für die flexiblen Termine („Ich finde das einfach so toll – telefonieren kann man überall, egal ob mit den Kindern im Park oder auf der Straße – das war eine große Erleichterung!") und das Beratungsangebot („Ich danke Ihnen für die Zeit, die Sie mir schenken. Ich bin so froh, dass ich das mit professioneller Unterstützung machen kann. Es ist super, dass es das Rauchfrei Telefon gibt!").

Berichte von Exrauchern

CHRISTIAN: „ICH GENIESSE DIE FREIHEIT"

"Ich war 28 Jahre lang starker Raucher. Warum ich nach dieser Zeit nun doch aufgehört habe, hat einige Gründe: Gesundheit und Freiheit (Unabhängigkeit von Ritualen) einerseits, andererseits die baldige Vaterschaft und die damit verbundene Vorbildwirkung für das Kind.

Die schwierigste und gleichzeitig wichtigste Phase beim Rauchstopp war für mich die Zeit vor dem Aufhören bis zum Tag X, also die Vorbereitung. Die Inhalte und Materialien auf der Homepage des Rauchfrei Telefons und auch das Team des Rauchfrei Telefons selbst haben mir in dieser Phase sehr geholfen und mir die Angst vor den ersten Folgen des Rauchstopps (Entzugserscheinungen usw.) genommen. Drei Jahre zuvor bin ich bei einem Rauchstoppversuch bereits nach zwei Wochen kläglich gescheitert. Umso leichter fiel es mir diesmal, auf die Zigaretten zu verzichten und sogar die erwarteten „schlimmen" Symptome blieben aus, sodass ich meine Notfallpläne fast nicht benötigte.

Neben all den gesundheitlichen Vorteilen genieße ich nun vor allem die Freiheit, nicht mehr ans Rauchen denken zu müssen und auch finanziell erspare ich mir nun einiges. Ich kann den Rauchstopp nur jedem empfehlen!"

DIETMAR: „SIE WAR PERFEKT"

„Ich habe 37 Jahre geraucht, ohne jemals einen Versuch gestartet zu haben, Nichtraucher zu werden. Zuletzt habe ich zwischen 30 und 40 Zigaretten geraucht. Diese Tatsache und die eigentliche Ausgrenzung von Rauchern am Flughafen, bei Urlaubsreisen und natürlich der wichtigste Grund die Gesundheit, haben mich dann doch umdenken lassen.

Mein Hausarzt hat mich vor einem Jahr auf Ihre Hotline aufmerksam gemacht und anscheinend wurde dies in meinem Hinterkopf abgespeichert. Nach meinem Entschluss jetzt doch etwas gegen meine Nikotinsucht zu unternehmen, hat mir meine Freundin auch noch empfohlen vorher mit Experten zu sprechen, bevor ich eine Therapie beginne.

Dann war es soweit. Ich habe zum Hörer gegriffen und bei Ihnen angerufen. Niemals hätte ich mir vorstellen können, dass ich auf Grund einer telefonischen Beratung zum Rauchen aufhöre [...] Dann hat es eh schon begonnen. Homepage, Unterlagen usw. usw...

Meinen zweiten Anruf erhielt ich dann von einer Kollegin, die mich dann bis zum jetzigen Zeitpunkt betreut hat. Drei Monate bedeuten im Leben eines Rauchers gar nichts und vermutlich bin ich auch noch lange nicht über den Berg. Nur stolz auf mich bin ich trotzdem, dass ich seit 24. August 2015 rauchfrei bin.

Leider weiß ich den Namen meiner Beraterin nicht, doch sie war perfekt. Das Verständnis, der Zuspruch, die Aufklärung, eine ausgesprochen angenehme Stimme. Danke!"

2010: Rauchertelefon goes Facebook

2012: die Homepage in neuem Gewand

2014: neuer Name, neue Nummer Rauchfrei Telefon 0800 810 013 kostenfrei

Ein Loblied auf das Telefon

„RUFT DA ÜBERHAUPT WER AN?" Diese Frage wird uns immer wieder gestellt und macht deutlich, dass das Telefon als Medium der psychologischen Beratung in der Tabakentwöhnung schwer vorstellbar ist. "Kein sichtbares Gegenüber, unverbindlich, anonym, das kann doch nicht wirksam sein"; das sind häufige Assoziationen zur Telefonberatung. Gerne behaupten wir an dieser Stelle das Gegenteil und berichten über die vielen Vorteile des Mediums Telefon im Allgemeinen und in der Telefonberatung zur Tabakentwöhnung im Besonderen.

Die formalen und organisatorischen Vorteile des Mediums liegen auf der Hand. Ein Telefon ist in unserer Gesellschaft immer und überall verfügbar. Das Angebot kann somit österreichweit flächendeckend in Anspruch genommen werden. Für den Anruf sind keine Terminvereinbarungen und keine Anfahrtszeiten nötig. Ein Anruf genügt und die Beratung ist verfügbar. Das bedeutet nicht nur, dass eine spontane Inanspruchnahme bei Bedarf sofort möglich ist – was beim Wunsch, rauchfrei zu werden höchst relevant ist. Es bedeutet auch, dass keine Kinderbetreuung oder Pflegevertretung notwendig ist, da die Beratung in einem ruhigen Zimmer am eigenen Wohnort durchgeführt werden kann. Die Gesprächstermine können flexibel gestaltet werden. Ein Gespräch kann fünf oder 40 Minuten dauern, ohne den organisatorischen Ablauf der Beratungsstelle durcheinander zu bringen, da zwei Telefonleitungen mit Gesundheitspsychologinnen besetzt sind. Die Teamberatung ist am Telefon einfach zu organisieren. Die kontinuierliche Beratung einer Person mit unterschiedlichen Beraterinnen ist möglich, da die Beratungsinformationen in einer gesicherten Datenbank notiert werden, auf die das Team bei Bedarf zurückgreifen kann.

Das Telefon ermöglicht Anonymität, wenn sie gewünscht ist. Auf der anderen Seite erlaubt das Telefon jedoch eine sehr persönliche und individuelle Beziehung. Die Vorstellung, dass Telefonberatung unpersönlich ist, kann widerlegt werden. Gerade weil die Telefongespräche an einem selbst gewählten Ort, z.B. in der eigenen Wohnung, stattfinden, entsteht eine sehr persönliche Atmosphäre; die Anrufer/innen fühlen sich dadurch „wie zuhause". Gespräche verlaufen dichter und unmittelbarer als im „Face to Face" Setting, da man am Telefon sofort „ganz Ohr" ist. Formale Höflichkeiten zur Begrüßung und Verabschiedung, das Ablegen des Mantels oder das Einrichten am Sessel sind hinfällig und erlauben dadurch einen sehr direkten Einstieg ins Gespräch. Das Gegenüber nicht zu sehen, wird oft als Nachteil vermutet. Es kann jedoch ein großer Vorteil sein. Nur die Stimme zu hören, bedeutet auch, sich durch die optische Erscheinung nicht täuschen oder ablenken zu lassen. Das ist hilfreich, um vorurteilsfrei an eine Person heranzutreten. Die Nuancen in Stimme, Sprache, Tonfall und Atmung ersetzen oft die nonverbalen Informationen aus Mimik und Gestik eines herkömmlichen Beratungssettings.

Das Medium Telefon wird weltweit seit den 80er Jahren zur Tabakentwöhnung eingesetzt. Die Wirksamkeit des Telefons zur Begleitung des Rauchstopps und zur Rückfallprophylaxe ist für das Rauchfrei Telefon bereits durch drei Evaluationen belegt. Darüber hinaus hat sich das Medium Telefon in unserer zehnjährigen Beratungserfahrung als überaus flexibles, effektives und praktikables Medium erwiesen, das sich durch die Fähigkeiten der Smartphones immer weiter entwickelt und dadurch noch mehr Möglichkeiten eröffnet.

2014: Rauchfrei App

2016: Umsetzung der Tabakproduktrichtlinie mit Nummer und Homepage auf allen Zigarettenpackungen

Stimmen von der anderen Seite der Telefonleitung.

„Ich schätze Ihre Arbeit und Ihre Geduld und Ihre Bemühungen sehr. Vielen Dank – das muss auch einmal gesagt werden."

„Sie sind wirkliche Experten. Danke für die tolle Beratung, Schatziputzi! Sie sind ein wahres Schätzle!"

„Ich bin so froh, dass es Euch gibt."

„Das ist so eine tolle Unterstützung. Mit den Telefonterminen, das ist wunderbar. Als ich das erste Mal bei Euch angerufen hab, hatte ich schon wieder eine Zigarette in der Hand und hätte sie mir fast angezunden. Nach dem Gespräch hab ich sie weggeworfen. Ich melde mich sicher wieder bei Euch."

„Das ist wirklich eine lässige Stelle und eine tolle Unterstützung"

„Die Vorbereitung hat beigetragen, dass ich es geschafft habe – ich hätte nie gedacht, dass ich über das Telefon sowas loswerden kann – irgendwo müsst Ihr Kräfte haben. Ich bin eines Besseren belehrt worden. Zuerst dachte ich, das ist was Lächerliches – was soll das am Telefon? Aber das geht. Es tut gut, eine Stelle zu haben, die Verständnis hat. Danke, dass Ihr mir so geholfen habt."

„Ich rufe heute nur an, um Ihnen eine positive Rückmeldung auszusprechen, ich habe vor einem Jahr mit Ihnen aufgehört und bin so dankbar! Und auch der Name „Rauchfrei Telefon" hat mir so geholfen – der ist so positiv"

„Sie haben erheblichen Anteil daran, dass es so gut läuft. Vielen Dank für Ihre tolle Beratung."

„Ich freue mich so, dass ich rauchfrei bin und habe es nur mit Ihrer Unterstützung geschafft, vielen Dank dafür."

IMPRESSUM
Medieninhaber: Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
3100 St. Pölten, Kremser Landstraße 3
Bildnachweis: shutterstock.com (sofern nicht anders angegeben)
Für den Inhalt verantwortlich: Das Rauchfrei Telefon
info@rauchfrei.at | www.rauchfrei.at | www.noegkk.at