



Zehn Jahre Rauchfrei Telefon



© Ruslan Olinchuk - Fotolia.com

Das Handy ist fast immer zur Hand. Damit ist seit zehn Jahren auch Hilfe zum Rauchstopp zur Hand. Das *Rauchfrei Telefon* bietet seit dem Jahr 2006 Information und Beratung zum Rauchstopp. Aber das Angebot wirkt nicht nur auf individueller Ebene. Quitlines (Rauchstopptelevone) 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 Entwöhnungsangeboten. Drittens erhöhen sie die Effektivität dieser Entwöhnungsangebote (z. B. durch die telefonische Nachbetreuung zur Rückfallprophylaxe). In Österreich hat das kostenfreie *Rauchfrei Telefon* seit dem Jahr 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 Ex-Raucher(innen) in Rückfallkrisen bekommen.

Rauchfrei – das österreichweite Angebot

Das *Rauchfrei Telefon* ist eine gemeinsame Initiative und einmalige Kooperationsform aller Sozialversicherungsträger, der Bundesländer und des Bundesministeriums für Gesundheit, die seit 2006 besteht. Aufgaben des *Rauchfrei Telefons* sind die Informationsvermittlung und die Beratung rund um das Thema „Tabak und Nikotin“. Zielgruppe sind Raucher(innen), Ex-Raucher(innen), Angehörige sowie sogenannte „Professionisten“ aus dem Gesundheitswesen. Ein Team von Gesundheitspsychologinnen mit jahrelanger Erfahrung in der Tabakentwöhnung und der Telefonberatung 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 seasonspezifische 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 dem Jahr 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 erfolgt vor allem telefonisch durch das Beratungsteam. Die Beratung kann reaktiv und proaktiv ablaufen. Reaktive Beratung bedeutet, dass das Beratungsteam auf eingehende 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 Entwöhnungsprozess 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 Ex-Raucher, ihren neu erworbenen rauchfreien Lebensstil beizubehalten.

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

Die Kooperationsangebote „Rauchfrei werden/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, ein 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 und Ex-Raucher, für die das Smartphone selbstverständlicher Teil des Alltags ist. Die App ist kostenfrei für Android und iOS verfügbar.

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

Der Service des *Rauchfrei Telefons* ist kostenfrei, leicht – ohne Anreisezeit und Terminvereinbarung – verfügbar, 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.



V.l.: Mag. A. Beroggio, Mag. C. Müller, Mag. P. Zöchinger, C. Kysela, MMag. S. Meingassner, Mag. M. Stulik, Mag. A. Büttner und Mag. V. Wagerer.

Das Rauchfrei-Team

Das Team des *Rauchfrei Telefons* besteht aus sieben klinischen und Gesundheitspsychologinnen. Das Team übernimmt die Beratung, die Information und sämtliche fachliche Hintergrundarbeiten. Das Beratungsteam wird von Christian Kysela organisatorisch unterstützt. Die fachliche Leitung hat MMag. Sophie Meingassner inne, Mag. Alexandra Beroggio ist stellvertretende Leiterin.

Nutzungsfrequenz 2006 bis 2016

Die dargestellte Nutzungsfrequenz des *Rauchfrei Telefons* umfasst den Zeitraum 31. Mai 2006 bis 31. März 2016. Die Anzahl der befragten Personen variiert deutlich, da die Faktoren unterschiedlich leicht zu erheben sind.

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.

Die Geschlechterverteilung der Anrufer ist mit je 50 Prozent über die zehn Jahre genau ausgeglichen. Die Altersverteilung ist breit gestreut.

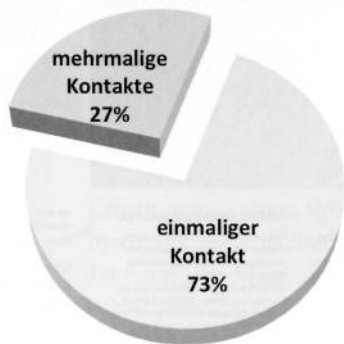
Der Großteil der Personen, die das *Rauchfrei Telefon* anrufen, sind Raucher(innen), die ihr Rauchverhalten verändern möchten, gefolgt von Ex-Raucher(inne)n, die abstinenter bleiben wollen. Aufleger und Testanrufer „testen“ das Angebot mit Scherzen oder vorgegebenen „Fällen“ aus. Fremdanrufer sind beruflich am Thema interessiert (medizinische Berufe, Gesundheitsberufe und Medien) und stellen seriöse Anfragen. Angehörige erkundigen sich nach Unterstützungsmöglichkeiten für Familienmitglieder oder Freunde.

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

Ein Drittel der Anrufer gibt an, gesund zu sein, 39 Prozent berichten von Atembeschwerden oder Atemwegserkrankungen, 13 Prozent geben Herz-Kreislauf-Erkrankungen an.

Das Profil der Raucher(innen), die uns anrufen, zeigt, dass ein Großteil mittel bis stark körperlich abhängig

Kontakthäufigkeit (n=16.343)



ist. Das zeigt sich an der Anzahl der gerauchten Zigaretten und dem Zeitpunkt der ersten Zigarette nach dem Aufstehen. Nur zehn Prozent der Klient(inn)en haben vor dem Anruf beim *Rauchfrei Telefon* noch keinen Rauchstoppversuch unternommen.

Weitere Nutzungszahlen

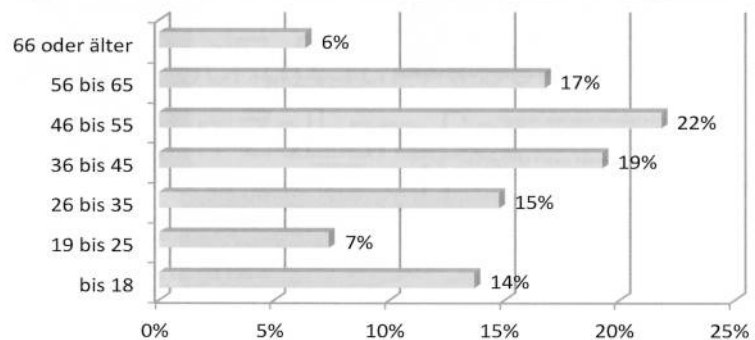
Insgesamt erhielt das *Rauchfrei Telefon* rund 3.800 Faxzuweisungen zum Rauchstopp bzw. zur Nachbetreuung seit Beginn der Kooperationsangebote im Jahr 2008. Die Homepage wurde im Jahr 2012 komplett neu aufgesetzt und verzeichnet seither 137.000 Nutzer, die eine halbe Million Seitenaufrufe getätigt haben.

Die *Rauchfrei App*, die zum Weltnichtrauchertag im Jahr 2014 vorgestellt wurde, verzeichnet 25.000 User, die zu 51 Prozent aus Österreich kommen. 42 Prozent der User sind in Deutschland zu Hause, drei Prozent der User kommen aus der Schweiz. Die durchschnittliche Sitzungsdauer bei der App-Nutzung beträgt fünf Minuten, 83 Prozent sind wiederkehrende User, die die App wiederholt verwenden. Die Altersverteilung zeigt, dass das Medium Smartphone eine junge Zielgruppe anspricht, die herkömmliche Tabakentwöhnungsmaßnahmen kaum aufsucht: 61 Prozent sind unter 34 Jahre alt.

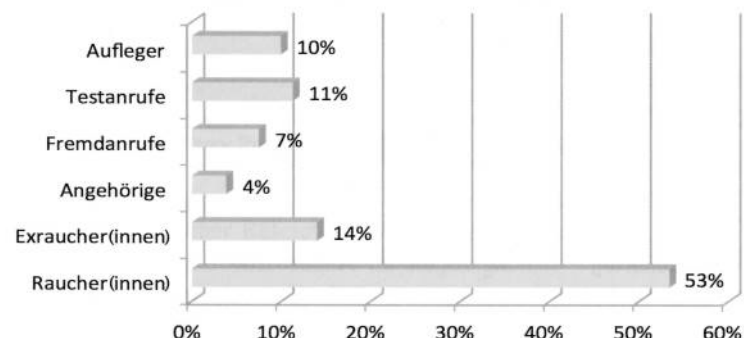
Die Entwicklung des Angebots in den vergangenen zehn Jahren

Am 31. Mai 2006 öffnete das *Rauchfrei Telefon* als erstes und einziges österreichweites Angebot zur Tabakentwöhnung unter dem Namen „Rauchertelefon“ seine Telefonleitungen. Das Rauchertelefon wurde von der NÖ Gebietskrankenkasse im Auftrag des Hauptverbands unter Beteiligung vieler Sozialversicherungsträger sowie vieler Bundesländer mit insgesamt 20 Partnern in Betrieb gestellt. Diese breite Kooperation hat sich über die zehn Jahre bewährt und konnte auf 25 Partner ausgebaut werden. Zu Beginn waren die zwei Telefonleitungen werktags von 15 bis 18 Uhr besetzt. Neben dem reaktiven Angebot wurde schon im August 2006 proaktive Beratung angeboten. Aufgrund der starken Auslastung wurden die Öff-

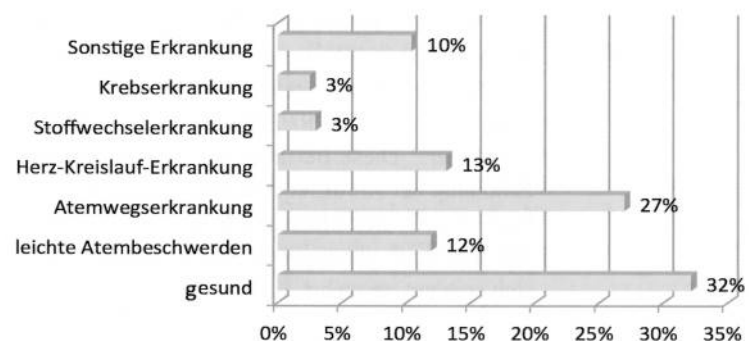
Altersverteilung (n=9.505)



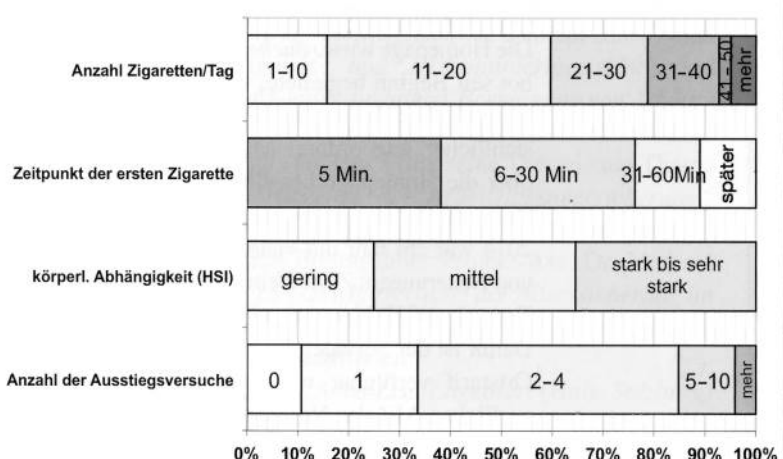
Anruftyp (n=17.917)



Gesundheitsstatus (n=2.595)



Rauchprofile 2006–2016





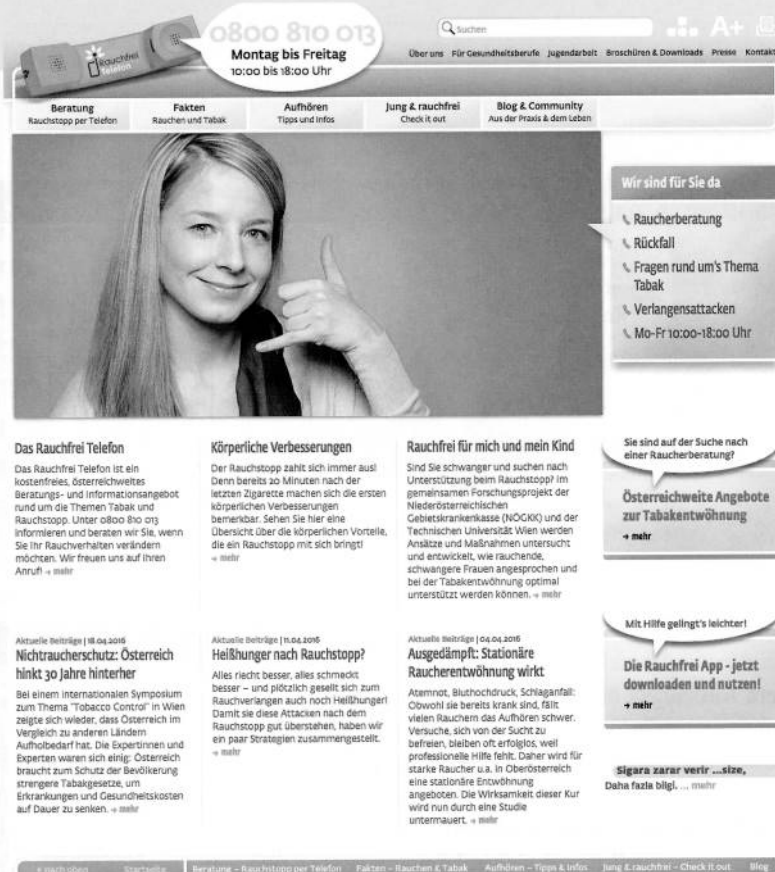
Die Homepage www.rauchertelefon.at, die das Angebot seit Beginn begleitete, wurde im Jahr 2014 überarbeitet

**Rauchfrei
Telefon**
0800 810 013

**Raucher
Telefon**
0810 810 013

Zum Weltnichtrauchertag 2014 stellte das Team die 0810-Nummer auf eine 0800-Nummer um, auch das Logo wurde angepasst.

nungszeiten im August 2007 auf 13 bis 18 Uhr ausgeweitet. Im Jahr 2008 begann das Team, 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 Anrufrfrequenz bei und veränderte das Profil der Anrufer. Männer, Jugendliche und Personen mit sehr stark abhängigem Rauchverhalten melden sich seitdem vermehrt. Im Oktober 2010 konnte das Team die Öffnungszeiten auf 10 bis 18 Uhr erweitern und damit 40 Wochenstunden für Raucher telefonisch verfügbar sein. Auch die Aktivitäten auf Facebook wurden 2010 in Angriff genommen und stellen seitdem ein kontinuierliches Kommunikationsmittel dar. Die Homepage www.rauchertelefon.at, die das Angebot seit Beginn begleitete, wurde im Jahr 2012 umfassend überarbeitet und die Themen wurden übersichtlicher angeordnet. Materialien können direkt über die Homepage bestellt werden. Das Team gestaltet die Inhalte jeweils aktuell selbst. 2014 war ein Jahr mit vielen wichtigen Änderungen und Neuerungen: Zum Weltnichtrauchertag stellte das Team die 0810-Nummer auf eine 0800-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 viel mehr 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. Das Sortiment des **Rauchfrei Telefons** wurde ebenfalls im Jahr 2014, um die umfassende **Rauchfrei App** für Smartphones erweitert, die dank der Finanzierung durch den Hauptverband der österreichischen 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?“, der zweisprachige Folder „Sigara zazar veriri! – 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. Seit dem Jahr 2014 laufen die internen Vorbereitungen für das neue Tabakgesetz, das, aufgrund der europäischen Tabakproduktrichtlinie (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**.