

Rauchfrei Telefon

Österreichweite Beratung und Information rund um die Themen Tabakabhängigkeit, Rauchstopp und Aufrechterhaltung der Rauchfreiheit.

www.rauchfrei.at | www.rauchfreiapp.at | info@rauchfrei.at

Jahresbericht 2019



SEIT 1. JÄNNER gibt es die Österreichische Gesundheitskasse, in der das Rauchfrei Telefon seine neue Heimat gefunden hat. Ich freue mich, Ihnen zum ersten Mal in meiner Funktion als Generaldirektor der Österreichischen Gesundheitskasse den Jahresbericht dieser österreichweiten Quitline präsentieren zu dürfen.

Schon seit 14 Jahren bietet das Rauchfrei Telefon in Kooperation mit den finanzierenden Partnern – den österreichischen Sozialversicherungsträgern, den Ländern und dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz – umfassenden Service rund um die Themen Tabakentwöhnung und -prävention an. In gewisser Weise steht das Angebot des Rauchfrei Telefons auch für den Ansatz der Österreichischen Gesundheitskasse: Ein Service für ganz Österreich, eng verknüpft mit regionalen Initiativen und Kooperationen zentral planen und steuern, aber regional handeln – so lautet unsere Devise für unser Angebot, das mit hoher Kompetenz und Effektivität die Gesundheit der Menschen fördert. 2019 war für die Tabakentwöhnung und -prävention in Österreich ein besonderes Jahr – die rauchfreie Gastronomie seit November war ein wichtiger Schritt für ein gesünderes Österreich. Ich bedanke mich bei allen Kooperationspartnern des Rauchfrei Telefons für die sehr gute und verlässliche Zusammenarbeit, die uns auch 2019 ermöglicht hat, tausende Raucherinnen und Raucher zu beraten und zu informieren, Ex-Raucherinnen und Ex-Raucher in ihrer Rauchfreiheit zu stärken sowie Angehörige und Gesundheitsprofessionisten über Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren.

Mag. Bernhard Wurzer, Generaldirektor der Österreichischen Gesundheitskasse



GESUNDHEITSFÖRDERUNG UND PRÄVENTION sind wichtige Aufgaben der Österreichischen Gesundheitskasse. Insbesondere die Tabakentwöhnung nimmt einen zentralen Part ein, da die Nikotinabhängigkeit der wichtigste vermeidbare Risikofaktor für viele Erkrankungen ist. Tabakentwöhnung fördert die individuelle Gesundheit, lindert persönliches Leid, ist aber auch eine volkswirtschaftlich relevante Größe: Weniger tabakassoziierte Folgeerkrankungen sorgen für weniger Behandlungskosten. Durch umfassende Information, kompetente Beratung und individuelle Motivation hilft das Rauchfrei Telefon den Menschen dabei, rauchfrei zu werden und zu bleiben. Durch die Weitervermittlung an regionale Angebote und durch Kooperationen wie das „Rauchfrei Ticket“ fördert das Rauchfrei Telefon die österreichweite Vernetzung. Besonders freut mich, dass das Rauchfrei Telefon damit nicht nur auf nationaler Ebene erfolgreich arbeitet, sondern auch international Möglichkeiten der Kooperation im Gesundheitswesen und neue Formen der Interventionen aufzeigt – z.B. auf der Deutschen Konferenz für Tabakkontrolle mit einem Vortrag über die „Rauchfrei App“ oder bei der European Conference on Tobacco or Health mit einem Vortrag über das „Rauchfrei Ticket“.

Die Telefonnummer auf den Zigarettenpackungen und die Ausweitung des Angebots tragen neben der intensiven Vernetzung im Gesundheitswesen nach wie vor dazu bei, dass der Service des Rauchfrei Telefons immer stärker genutzt wird. Gesundheitsförderung und Kommunikation gehören für mich aus vielerlei Gründen zusammen – je besser ein Gesundheitsförderungsangebot bekannt ist, desto eher wird es in Anspruch genommen. In diesem Sinne freue ich mich, Ihnen unsere Daten, Zahlen und Fakten für das Jahr 2019 vorzustellen.

Mag. Harald Schmadlbauer, MIM, Leiter Expertisezentrum Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und Gesundheitsförderung, Prävention und Public Health

Eine Initiative der Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz; betrieben von der Österreichischen Gesundheitskasse.



Österreichische
Gesundheitskasse



Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz



DAS ANGEBOT

Das Rauchfrei Telefon bietet Unterstützung bei der Tabakentwöhnung und Information rund um die Themen Rauchen und Rauchstopp. Das multimediale Angebot umfasst neben der Telefonberatung unter 0800 810 013 die Homepage www.rauchfrei.at, die Rauchfrei App (www.rauchfreiapp.at) und ein breites Spektrum an Informationsmaterialien. Durch die verschiedenen Zugänge zu Beratung und Information bemüht sich das Team, die Hilfe beim Rauchstopp so einfach und leicht verfügbar wie möglich zu gestalten. Das gesamte Angebot ist kostenfrei. Finanziert wird das Rauchfrei Telefon von 15 Partnern: Sozialversicherungsträger, Länder und Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. Betrieben wird das österreichweite Angebot von der Österreichischen Gesundheitskasse in St. Pölten.

TEAM 2019

Abteilungsleitung Gesundheitsförderung und Prävention

Mag. Barbara Gravogl, MPH

Seit 1. Jänner 2020 Teil des Expertisezentrums Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und Gesundheitsförderung, Prävention und Public Health der Österreichischen Gesundheitskasse

Fachliche Leitung

MMag. Sophie Meingassner

Mag. Alexandra Beroggio

Organisation und Koordination

Christian Kysela

Klinische und Gesundheitspsychologinnen

Mag. Ulrike Brehm; Mag. Silvia Bolena; Mag. Andrea Büttner; Mag. Sabine Leeb; Mag. Melanie Stulik; Mag. Veronika Wagerer; Mag. Pamela Zöchinger, MSc

Versand und Material

Petra Winkler, MSc



VORTRÄGE, VERÖFFENTLICHUNGEN UND POSTER

Um das Angebot – vor allem bei Professionistinnen und Professionisten im Gesundheitswesen – österreichweit bekannt zu machen, nutzt das Team des Rauchfrei Telefons regelmäßig Konferenzen, Kongresse und andere Fortbildungen.

Vorträge

9. März: „Rauchstopp und Rückfallprophylaxe – Unterstützung in der Tabakentwöhnung“, 38. Workshop Lunge-Umwelt-Arbeitsmedizin, Linz

4. April: „Eine Auszeit für Ihr Baby – Rauchfrei und ohne Alkohol durch die Schwangerschaft“, 20. Vernetzungstreffen Tabakprävention und -entwöhnung, Salzburg

20. Mai: „Möglichkeiten zur Raucherberatung – Erfahrungen des Rauchfrei Telefons“, 10. Tabaksymposium zur psychologischen Behandlung der Tabakabhängigkeit, St. Pölten

23. Mai: „Rauchfrei Ticket – Nachhaltigkeit sichern durch Zusammenarbeit im Gesundheitswesen“, 22. wissenschaftliche Tagung der ÖGPH, Wien

13./14. Juni: „Neue Entwicklungen“ und „Outreach – Möglichkeiten der Zusammenarbeit von Quitlines mit Gesundheitsinstitutionen“, 12. Vernetzungstreffen des Netzwerks deutschsprachiger Rauchstopp-Telefone, St. Pölten

12. Oktober: „Endlich NichtraucherIn. Strategien für ein rauchfreies Leben“, Tag der Psychologie, Wien

19. November: „Motivation zum Rauchstopp“, 21. Vernetzungstreffen Tabakprävention und -entwöhnung, Wien

4. Dezember: „Die Rauchfrei App. Erstellung, Ziele und Nutzung. Ein Bericht aus der Praxis“ und „Das Rauchfrei Ticket – die Zusammenarbeit von Gesundheitseinrichtungen und Gesundheitsberufen mit dem Rauchfrei Telefon in Österreich“, 17. Deutsche Konferenz für Tabakkontrolle, DKFZ, Heidelberg

Posterpräsentationen

19. September: „Die Rauchfrei App“,

5. ÖPGK Konferenz, St. Pölten

10. Oktober: „Das Rauchfrei Ticket“,

43. Jahrestagung der ÖGP, Wien

4./5. Dezember (2 Poster): „Die Rauchfrei App“ und „Das Rauchfrei Ticket“,

17. Deutsche Konferenz für Tabak-

kontrolle, DKFZ, Heidelberg

Publikationen

„Rauchstopp und Rückfallprophylaxe – der

Ausstieg aus der Nikotinabhängigkeit“,

Jatros, Pneumologie und HNO, 2/2019

„Das Rauchfrei Telefon – Tabakentwöhnung,

Information und Weitervermittlung“,

Soziale Sicherheit 12/2019

Medien

2019 war das Rauchfrei Telefon mit

insgesamt 20 Beiträgen im Fernsehen,

Radio sowie in zahlreichen Tageszei-

tungen und Fachzeitschriften vertre-

ten.

10. Jänner: Gast bei Puls 4 Frühstück

16. Mai: Gast beim Ö1 Radiodoktor

20. November: Gast bei der COPD-

Challenge am Donauturm, Wien

VERNETZUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG

Netzwerktreffen Deutschsprachiger Rauchstopp Telefone

Seit 2008 besteht das Netzwerk deutschsprachiger Rauchstoptelefone. Am 13. und 14. Juni fand das 12. Netzwerktreffen deutschsprachiger Quitlines in St. Pölten statt. Behandelte Themen waren die Evaluation von Entwöhnprogrammen sowie die Nutzung von Websites und Apps in der Tabakentwöhnung. Im Fokus standen auch die aktuellen Entwicklungen in Österreich, Deutschland und der Schweiz sowie der Austausch von praktischen Erfahrungen in der Telefonberatung.

Wissenschaftlicher Beirat

Der wissenschaftliche Beirat des Rauchfrei Telefons setzt sich momentan aus 18 Mitgliedern zusammen, die dem Team des Rauchfrei Telefons mit ihrer Fachkompetenz für Informationsaustausch, Kooperationsmöglichkeiten und fachliche Weiterentwicklung zur Verfügung stehen. Beim jährlichen Beiratstreffen, das am 10. April 2019 in St. Pölten stattfand, präsentierte das Team die Zahlen und Aktivitäten des vergangenen Jahres.

DIE RAUCHFREI APP – NEUERSTELLUNG

2019 konnte die Rauchfrei App (www.rauchfreiapp.at), die seit 2014 verfügbar ist, überarbeitet werden. So wurden Usability und Grafik verbessert und aktualisiert sowie einige neue Module spezifisch für die Zielgruppe der Jugendlichen hinzugefügt. Die Finanzierung der Überarbeitung erfolgte durch den Dachverband der österreichischen Sozialversicherung, das Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend und das Rauchfrei Telefon. Die Überarbeitung hat zu einer deutlichen Steigerung der Nutzung geführt. 2019 wurden rund **22 000 User** gezählt, 2018 waren es rund 7 000 User. Die Altersverteilung zeigt, dass die Rauchfrei App vor allem von unter 45-jährigen genutzt wird. Mehr als die Hälfte unternimmt den ersten Rauchstopp mithilfe der App. In der Telefonberatung ist es nur für eine von zehn Personen der erste Rauchstopp.



Kreislauf
Nach 2 Wochen bis 3 Monaten ist dein Kreislauf gestärkt, da er rauchfrei besser funktioniert.



80% vom nächsten Fortschritt erreicht



Hol dir einen Motivationsflah



Hol dir einen Fitness Tipp

> Meine Tipp-Liste



Verlangensattake überstehen

> Timer starten

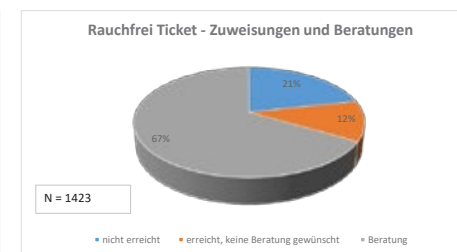
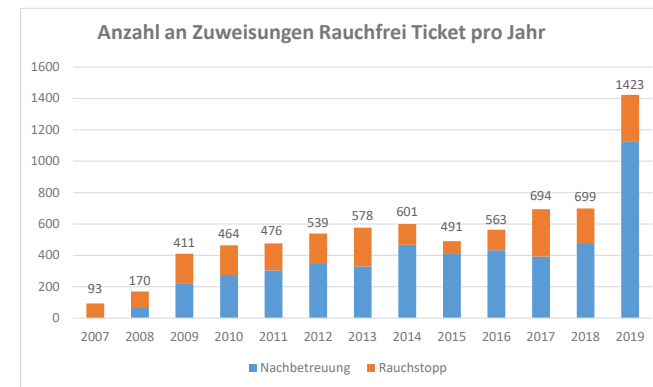
DAS RAUCHFREI TICKET

Das Rauchfrei Ticket, die einfache Direktanmeldung für ein Beratungsgespräch durch Professionistinnen und Professionisten aus dem Gesundheitswesen beim Rauchfrei Telefon, etabliert sich für das Gesundheitswesen als Angebot zum Rauchstopp sowie zur Nachbetreuung. Es ist fixer Bestandteil zur Rückfallprophylaxe zahlreicher Entwöhnprogramme der Sozialversicherung. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Anmeldungen 2019 mehr als verdoppelt.

2019 erhielt das Rauchfrei Telefon insgesamt

1 423 Zuweisungen

(295 Anmeldungen zur Erstberatung und 1 128 Formulare zur Nachbetreuung). 54 % der angemeldeten Personen waren Frauen, 46 % Männer. Davon konnten wir 1 116 Personen (78 %) telefonisch erreichen, 948 Personen (85 % der erreichten Personen) nahmen ein oder mehrere Beratungsgespräche in Anspruch.



MATERIALIEN

Rauchfrei für Eltern und Kind

Der Rauchstopp ist für werdende Mütter und Väter besonders sinnvoll und notwendig, um die Gesundheit des Kind zu schützen. Etwa ein Prozent der Anruferinnen gibt eine aktuelle Schwangerschaft als Grund für den Rauchstoppwunsch an. Für diese Zielgruppe wurden der Folder und das Poster grafisch und inhaltlich komplett überarbeitet. Bei der Folder-Erstellung wurde auf eine einfache und leicht verständliche Sprache geachtet. Das Poster finden Sie auf der Rückseite des Jahresberichts.

NUTZUNGSZAHLEN 2019

Eingehende Anrufe

2019 verzeichnete das Call-Center dreifach so viele Anrufe wie in den Jahren vor der Einführung der neuen Packungen im Rahmen der Tabakprodukte-Direktive-II im Mai 2016. Der Aufdruck der Nummer auf den Tabakprodukten wirkt nach wie vor: mehr Raucher/innen nehmen Beratung und Information zum Rauchstopp in Anspruch. Insgesamt wurden **9 903 eingehende Anrufe** unter 0800 810 013 gezählt.

Gespräche mit Anruferinnen und Anrufern

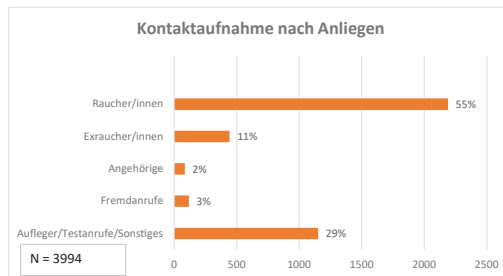
Im Jahr 2019 dokumentierte das Beratungsteam **6 632 durchgeführte Gespräche** in der Datenbank. Insgesamt hatten **3 486 Personen** erstmalig Kontakt mit dem Rauchfrei Team, zusätzliche 161 Personen wurden aus dem Vorjahr weiterbetreut.

Inbound und Outbound Gespräche

Knapp zwei Drittel der 6 632 Gespräche ergeben sich aus eingehenden Anrufen (65 % inbound) unter 0800 810 013. Ein Drittel der Gespräche gehen vom Rauchfrei Team aus (35 % outbound), z.B. bei vereinbarten Beratungsterminen sowie bei Kontaktaufnahmen nach Anmeldung über die Website oder über das Rauchfrei Ticket.

Anruftypen

Der Großteil der Informations- und Beratungsgespräche erfolgt mit Raucher/innen und Ex-Raucher/innen. Auch Angehörige und Anrufer/innen aus dem Gesundheits- oder Bildungswesen werden beraten und informiert. Unter „Testanrufe“ oder „Aufleger“ fassen wir Anrufe zusammen, die dazu dienen, das Angebot zu testen und zu probieren, ob jemand abhebt.

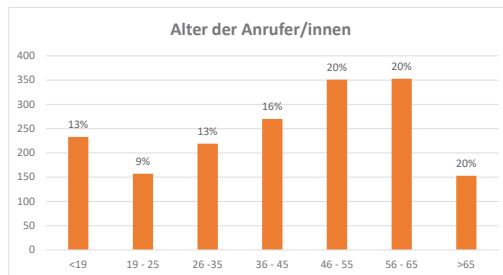


Geschlecht

Auch 2019 nahmen etwas mehr Männer als Frauen Beratung in Anspruch (54 % Männer, 46 % Frauen).

Alter der Anrufer/innen

40 % der Anrufer/innen des Rauchfrei Telefons sind zwischen 46 und 65 Jahre alt. Ein Drittel (29 %) der Anrufer/innen ist im Alter von 26 bis 45. Der Aufdruck der Telefonnummer auf den Zigarettenpackungen bewegt nach wie vor viele Jugendliche und junge Menschen, beim Rauchfrei Telefon anzurufen.



Knapp ein Viertel der Anrufer/innen ist jünger als 26 Jahre.

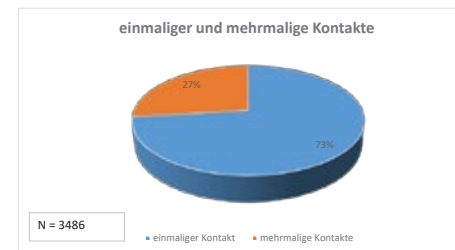
Gesprächsart Erstgespräch

Im Erstkontakt kam es bei 75 % zu einem Beratungsgespräch und bei 25 % zu einem Informationsgespräch rund ums Thema Nichtrauchen, Entwöhnangebote und Tabak.



Einmaliger und mehrmalige Kontakte

73 % der Anrufer/innen hatten einen einmaligen Kontakt mit dem Rauchfrei Team. 27 % der Anrufer/innen hatten mehrere Kontakte mit dem Rauchfrei Team: diese Raucher/innen und Ex-Raucher/innen wurden mit mehreren telefonischen Beratungsgesprächen beim Rauchstopp und bei der Aufrechterhaltung der Abstinenz unterstützt.



www.rauchfrei.at

Immer mehr Personen nutzen die Seite www.rauchfrei.at. 2019 besuchten rund **141 000 Personen** (2018: 103 000, 2017: 98 000) die Seite. 88 % der User besuchten die Seite zum ersten Mal.

Durchschnittlich besuchen 384 Personen pro Tag die Website. Die größte Zugriffsrate erzielte der 2. Juli (Entscheidung zur Einführung der rauchfreien Gastronomie) mit 999 Usern, gefolgt vom 12. August (Beschluss über rauchfreie Gastronomie) mit 809 Usern. Am 1. November, dem Start der rauchfreien Gastronomie besuchten 738 User die Website.

www.facebook.com/RauchfreiTelefon

Das Rauchfrei Team bietet mehrmals wöchentlich Neuigkeiten rund um das Thema Tabakentwöhnung auf Facebook. Raucher/innen und Ex-Raucher/innen werden zu einem rauchfreien Lebensstil motiviert und beim Rauchstopp unterstützt. 2019 wurden rund **3 300 Facebook-Fans** gezählt.

Onlineanmeldungen über die Website

Im Jahr 2019 haben sich **90 Personen** (51 Frauen und 39 Männer) online zur Beratung angemeldet. Davon konnten wir 70 Personen erreichen, 52 Personen nahmen die Beratung in Anspruch.

Materialversand

Alle Informationsmaterialien können über ein Bestellformular auf der Website bestellt und kostenfrei zugesandt werden: eine umfassende Informationsbroschüre, Poster sowie Folder für spezielle Zielgruppen (Jugendliche, Schwangere) und für spezifische Themen (z.B. COPD, E-Zigarette). Zu Beratungsbeginn versendet das Rauchfrei Team ein „Starterpaket“ für Raucher/innen und Exraucher/innen. Darin befinden sich ein persönlicher Brief, Beratungsunterlagen sowie diverse Informationsfolder (u.a. zu regionalen Entwöhnangeboten der Partner im jeweiligen Bundesland). 2019 wurden **541 Starterpakete** versandt.

**DAS BESTE
FÜR UNS!**



**Rauchfrei
Telefon**

0800 810 013

www.rauchfrei.at



**Rauchfrei für
Eltern und Kind**
in Schwangerschaft und Stillzeit

Eine Initiative der Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz; betrieben von der Österreichischen Gesundheitskasse.

0800 810 013
MO-FR 10:00 bis 18:00 Uhr

rauchfrei.at

rauchfreiapp.at