

Das Rauchertelefon

0810 810 013

Montag bis Freitag, 10:00 bis 18:00 Uhr

Das österreichweite Rauchertelefon Jahresbericht 2011

_ w w w . r a u c h e r t e l e f o n . a t _ i n f o @ r a u c h e r t e l e f o n . a t _

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



Das Rauchertelefon ist seit mehr als fünf Jahren fixer und zuverlässiger Bestandteil des Angebots zur Tabakentwöhnung. Als Generaldirektor der NÖ Gebietskrankenkasse, die als Trägerin für das Rauchertelefon für ganz Österreich verantwortlich ist, freue ich mich, Ihnen den Jahresbericht 2011 in neuer Form zu präsentieren. Besonders erfreulich sind die kontinuierlich steigenden Anruferzahlen und die immer intensiver werdenden Kooperationen mit unseren Partnern im Gesundheitswesen.

Mag. Jan Pazourek, Generaldirektor der NÖGKK

Eine Initiative der Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Gesundheit



Service

Seit 2006 bietet das österreichweite Rauchertelefon

- » Telefonische Information rund ums Thema Tabak und Nikotin
- » Telefonische Beratung zur Veränderung des Rauchverhaltens, zum Rauchstopp und zur Aufrechterhaltung der Rauchfreiheit
- » Individuelle Information und Beratung durch qualifizierte und in der Tabakentwöhnung erfahrene Gesundheitspsychologinnen
- » Anrufe max. 10 Cent/Minute, Rückrufe durch das Rauchertelefon kostenfrei
- » Email-Beratung und Homepage: www.rauchertelefon.at
- » Österreichweite Weitervermittlung zu Beratungsstellen zur Tabakentwöhnung
- » Kooperation mit Gesundheitsinstitutionen zur Rückfallprophylaxe
- » Versand von Materialien und Broschüren

Materialien

Folgende Materialien werden kostenfrei zur Verfügung gestellt

- » Broschüre Rauchertelefon: Information rund ums Thema Rauchstopp
- » Zielgruppenspezifische Folder: Jugendliche und Schwangere
- » Expertenbroschüre: Information über das Rauchertelefon für Gesundheitsexpertinnen und -experten
- » Faxbroschüren: Unterlagen zur Überweisung von rauchenden Patientinnen und Patienten an das Rauchertelefon
- » 5 Postermotive (A3, A1)
- » 4 Stickermotive

Materialbestellung unter info@rauchertelefon.at



Poster: „Arbeitsplatz“



Poster: „Neutral“



Poster: „Familie“



Poster: „Arzt“

Beratung

Die Beratung erfolgt durch speziell ausgebildete und in der Tabakentwöhnung erfahrene Gesundheitspsychologinnen. Das Telefon hat sich international als Medium in der Tabakentwöhnung etabliert und die proaktive Beratung stellt die Wirksamkeit der Behandlung sicher.



Foto: Lisa Gastager

Das hohe Ausbildungsniveau des Teams und die Flexibilität des Mediums ermöglichen die individuelle und umfassende Beratung in allen Stadien des Rauchstoppverlaufs vom ersten Erwägen des Rauchstopps bis hin zur Rückfallprophylaxe.

Nach einem ausführlichen Erstgespräch bietet das Rauchertelefon längerfristige Beratung in Form von kostenfreien Rückrufen an. Dieses proaktive Beratungsmodell beinhaltet die gezielte Vorbereitung und Umsetzung des Rauchstopps sowie die Aufrechterhaltung der Rauchfreiheit. Wichtige Themen sind die Motivation, Erfolgsvorsicht und die konkreten Umsetzungen in das alltägliche Leben. Die Termine für die Beratungsgespräche werden an die rückfallsensiblen Phasen des Entzugsprozesses angepasst.

Team 2011

Gesundheitsmanagement: Mag (FH) U. Haberl (vormals Stadlhofer)

Klinische Psychologinnen: Mag. A. Beroggio, Mag. D. Bischoff, Mag. N. Heumayer, MMag. S. Meingassner, Mag. C. Müller, Mag. M. Stulik, Mag. P. Zöchinger

Fachausbildungskandidatin: Mag. A. Büttner

Schematischer Ablauf der proaktiven Beratung



Faxkooperation mit dem Rauchertelefon für Gesundheitsexpertinnen und -experten

In vielen Bereichen des Gesundheitswesens ist Tabakentwöhnung ein relevantes Thema. Oft fehlen in der täglichen Arbeit mit den Patientinnen bzw. Patienten die notwendigen zeitlichen und personellen Ressourcen für eine umfassende Raucherberatung oder Beratung zur Aufrechterhaltung der Abstinenz. Um Raucherinnen und Rauchern ein professionelles Angebot zur Verfügung zu stellen und den Zugang zum Rauchertelefon zu erleichtern, besteht für Gesundheitsexpertinnen und -experten die Möglichkeit, mit dem Modell „**Rauchfrei werden! Per Fax.**“ direkt ans Rauchertelefon zu vermitteln. Mittels Faxanmeldung können Raucher/innen für ein Beratungsgespräch angemeldet werden. Das Team des Rauchertelefons meldet sich umgehend nach Einlangen der Faxanmeldung bei der interessierten Person für ein unverbindliches Informations- oder Beratungsgespräch zum Thema Rauchstopp, das bei Bedarf und Wunsch zu einer proaktiven Beratung zur Tabakentwöhnung führt.



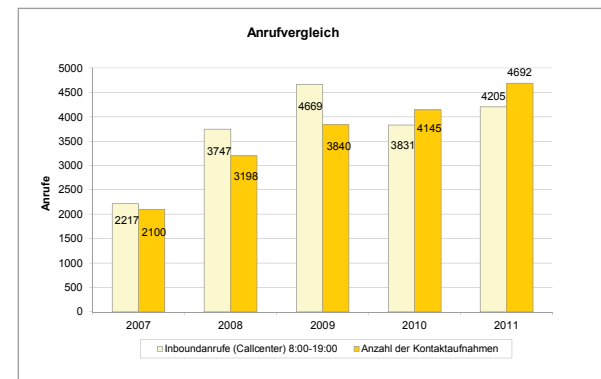
Für weitere Informationen und Fax - Anmeldeformulare wenden Sie sich bitte direkt an das Team des Rauchertelefons (info@rauchertelefon.at).

Statistik 2011 Abb. 1

Im Jahr 2011 verzeichnete das Rauchertelefon erneut eine Steigerung der Anruferzahlen. Die Daten werden auf zwei Wegen erhoben: Zum einen registriert das elektronische Callcenter automatisch alle Anrufe und Anrufversuche, die unter der Nummer 0810 810 013 eingehen (2011: 5.637 Anrufe). Zum anderen erfassen die Beraterinnen alle entgegen genommenen und getätigten Anrufe in der Datenbank (2011: 4.692 Kontakte).

Die nebenstehende Grafik zeigt den steigenden Verlauf von 2007 bis 2011 der eingehenden Anrufe im Callcenter (von 08:00-19:00) sowie der Kontaktaufnahmen (ein- und ausgehende Anrufe), die von den Beraterinnen über die Datenbank dokumentiert wurden.

1



Wer ruft an beim Rauchertelefon? Abb. 2

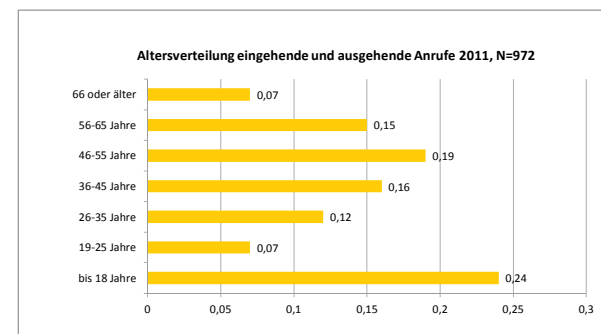
2011 führten die Beraterinnen **3.642 Informations- und Beratungsgespräche** mit insgesamt **2.622 verschiedenen Klienten und Klientinnen**.

Mehr als die Hälfte (51%) der Erstanrufe am Rauchertelefon sind Raucher/innen mit Motivation zum Rauchstopp, 14% der Anrufe erfolgen von Exraucherinnen und Exrauchern, die ihre Abstinenz aufrechterhalten wollen. Die übrigen 35% setzen sich aus Anrufen von Angehörigen, Expertinnen und Experten aus dem Gesundheitswesen sowie Testanrufen und Auflegern zusammen.

69% der Erstanrufe sind Beratungen, 27% der Gespräche fallen unter die Kategorie „Information“, die verbleibenden 4% betreffen sonstige Anfragen.

Die Geschlechterverteilung der Anrufer/innen ist mit 51% Männern zu 49% Frauen sehr ausgeglichen. Die Altersverteilung zeigt eine breite Streuung mit einem großen Anteil junger Anrufer/innen.

2

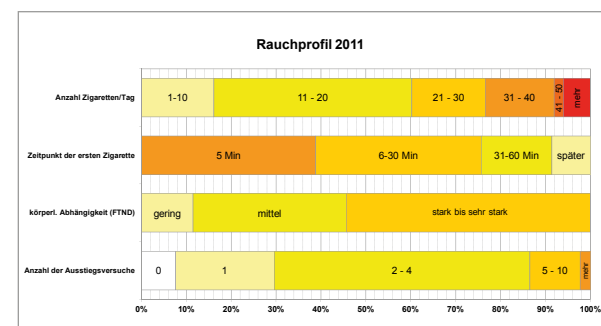


Details zur Abhängigkeit Abb. 3

2011 kontaktierten **1.181 Raucher/innen** erstmalig die Nummer 0810 810 013. Die Auswertung der Daten zeigt die starke körperliche Abhängigkeit der Klientinnen und Klienten, die aus der Sucht aussteigen wollen. Binnen fünf Minuten rauchen 39% ihre erste Zigarette am Morgen, 37% der Raucher/innen in der nächsten halben Stunde. 85% der Anrufer/innen rauchen über 10 Zigaretten pro Tag. Aus diesen Angaben kann der Fagerströmwert ermittelt werden, der 2011 bei **54% der Raucher/innen eine starke bis sehr starke Abhängigkeit ergab**.

Die wichtigsten Motive zum Rauchstopp sind wie in den vergangenen Jahren Gesundheit vor materiellen Gründen und Wohlbefinden.

3



Faxkooperationen

2011 erreichten uns 451 Faxformulare, davon 172 Anmeldungen zum Rauchstopp und 304 Anmeldungen zur Nachbetreuung.

Bundesländerverteilung

Von 55% der Erstanrufer/innen konnte die Bundeslandzugehörigkeit erfasst werden. Der Großteil der Anrufe kommt aus Wien und Niederösterreich, gefolgt von der Steiermark und Oberösterreich.