

Das Rauchertelefon

0810 810 013

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

Das österreichweite Rauchertelefon Jahresbericht 2012

_ 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



Die Niederösterreichische Gebietskrankenkasse betreibt seit sieben Jahren das österreichweite Rauchertelefon. 2012 hat mit der Pensionsversicherungsanstalt ein weiterer Partner dafür gesorgt, dass die Arbeit zur Tabakprävention und Tabakentwöhnung ausgebaut werden kann, neue Projekte und Materialien zur Informationsvermittlung konnten erstellt werden. Ich freue mich, Ihnen den Jahresbericht 2012 zu präsentieren und bedanke mich bei allen 24 Partnern für die gute und langjährige Zusammenarbeit in diesem einmaligen Kooperationsmodell zur Gesundheitsförderung. Unsere Bilanz kann sich sehen lassen!

Mag. Jan Pazourek, Generaldirektor der NÖGKK

Eine Initiative der Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Gesundheit, betrieben von der NÖ Gebietskrankenkasse



Service

- » Telefonische Information rund um die Themen 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 unter info@rauchertelefon.at
- » Homepage: www.rauchertelefon.at
- » Österreichweite Weitervermittlung zu Tabakentwöhnangeboten
- » Kooperation mit Gesundheitsinstitutionen zur Rückfallprophylaxe
- » Versand von Materialien und Broschüren

Materialien

- » Broschüre Rauchertelefon: Information rund um das Thema Rauchstopp
- » Zielgruppenspezifische Folder für Jugendliche und Schwangere
- » Neu: Informationsfolder zu COPD
- » Neu: Informationsfolder zur Tabakabhängigkeit und -entwöhnung auf Türkisch und Deutsch
- » Expertenbroschüre: Information über das Rauchertelefon für Gesundheitsexpertinnen und Experten
- » Faxbroschüren: Unterlagen zur Überweisung von rauchenden Patientinnen und Patienten an das Rauchertelefon
- » 6 Postermotive (A3, A1)
- » 4 Stickermotive

Alle Materialien werden kostenfrei zur Verfügung gestellt und können direkt über die Homepage bestellt werden.

Team 2012

Fachliche Leitung: MMag. Sophie Meingassner

Organisation und Koordination: Mag. (FH) Ulrike Haberl, ab 12.2012: Christian Kysela

Klinische Psychologinnen: Mag. Andrea Büttner, Mag. Nina Heumayer, Mag. Christina Müller, Mag. Pamela Zöchinger

Fachausbildungskandidatinnen: Mag. Irene Burian, Mag. Elisabeth Urban

Leitung Tabakprävention NÖGKK: Mag. Barbara Gravogl, MPH

Versand und Material: Petra Winkler, MSc

Karenziert: Mag. Alexandra Beroggio, Mag. Ulrike Brehm, Mag. Melanie Stulik

Neugestaltung der Homepage

Seit Beginn 2006 ist die Homepage www.rauchertelefon.at ein wichtiger Bestandteil des Beratungs- und Informationsangebots. Nach 6 Jahren war es 2012 an der Zeit, die Seite neu zu gestalten, um die Nutzbarkeit zu verbessern und das Erscheinungsbild zu aktualisieren. Die Auffindbarkeit der Inhalte ist nun leichter, die Bestellung der Materialien kann direkt über die Seite erfolgen und die Inhalte können schnell und aktuell durch das Team des Rauchertelefons selber gestaltet werden.

Sie finden unsere Inhalte in fünf neue Bereiche gegliedert:

- » **Beratung – Rauchstopp per Telefon:** Fokus auf das Rauchertelefon, die Vorteile und den Ablauf der Beratung
- » **Fakten – Rauchen und Tabak:** Umfangreiche Informationen rund um das Rauchen
- » **Aufhören – Tipps und Infos:** Wissensvermittlung zur Unterstützung des Rauchstopps mit oder ohne Rauchertelefon inkl. Links zu weiterführenden Beratungsangeboten
- » **Jung & Rauchfrei – Check it out:** Eigener Jugendbereich in spezifischem Layout
- » **Blog & Community – Aus der Praxis & dem Leben:** Platz für Einträge des Rauchertelefons und zur Diskussion für Interessierte

Für Expertinnen und Experten im Gesundheitsbereich und in der Jugendarbeit haben wir spezielle Informationen zielgruppengerecht gegliedert. Die Unterlagen sollen diese in ihrer täglichen Arbeit mit Raucherinnen und Rauchern motivieren und unterstützen.



Informationsfolder zu COPD

Die chronisch obstruktive Lungenerkrankung (COPD) betrifft vor allem Raucherinnen und Raucher. Das Wissen über diese Krankheit ist gering, nur jede/r zehnte Betroffene ist auch diagnostiziert. Als Therapie erster Wahl gilt der Rauchstopp. Um über die Krankheit zu informieren und den Rauchstopp als Therapie und Präventionsmaßnahme bekannt zu machen, hat das Team des Rauchertelefons einen Informationsfolder erstellt.

Materialheft „Rauchfrei so geht’s“

Als Unterstützung zur telefonischen Beratung gibt es verschiedene Arbeitsblätter, die den Prozess des Rauchstopps begleiten (Rauchprotokoll, Motivwaage,...). Um eine kompaktere und einfachere Handhabung als bisher zu ermöglichen, stellt das Rauchertelefon seinen Klientinnen und Klienten eine Broschüre zur Verfügung, in der alle verfügbaren Arbeitsblätter zusammengefasst sind.



Information in türkischer Sprache „Sigara zarar verir! Rauchen schadet!“

Das Bewusstsein über die Schädlichkeit des Rauchens ist in Bevölkerungsgruppen mit Migrationshintergrund wenig vorhanden. Nicht zuletzt dank der Unterstützung des neuen Partners (PV) konnte ein Projekt zu dieser Thematik umgesetzt werden. Um die türkischsprachige Bevölkerung zu erreichen, hat das Rauchertelefon zweisprachige Folder, ein Poster sowie einen umfassenden Informationsteil in türkischer Sprache auf der Homepage erstellt. Das Infomaterial kann über die Homepage bestellt werden und liegt in diversen Beratungszentren auf.

Statistik 2012

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 rund um die Uhr eingehen. Zum anderen erfassen die Beraterinnen alle entgegen genommenen und getätigten Anrufe in der Datenbank innerhalb der Öffnungszeiten. Im Jahr 2012 registrierte das elektronische Callcenter des Rauchertelefons **4.466 eingehende Anrufe** unter der Nummer 0810 810 013. Die Beraterinnen dokumentierten **4.515 In- und Outbound - Anrufe** in der Datenbank.

Anrufe beim Rauchertelefon

2012 führten die Beraterinnen **3.495 Informations- und Beratungsgespräche mit 2.390 Personen.**

Mehr als die Hälfte (54%) der Erstanrufe am Rauchertelefon waren Raucherinnen und Raucher mit Motivation zum Rauchstopp, 17% der Anrufe erfolgten von Exraucherinnen und Exrauchern, die ihre Abstinenz aufrechterhalten wollten. Die übrigen 29% setzten sich aus Anrufen von Angehörigen, Expertinnen und Experten aus dem Gesundheitswesen sowie Testanrufen und Auflegern zusammen.

75% der Erstanrufe führten zu Beratungsgesprächen, 17% der Gespräche fielen unter die Kategorie „Information“, die verbleibenden 8% betrafen sonstige Anfragen. Die Geschlechterverteilung der Anruferinnen und Anrufer war auch heuer mit 51% Frauen zu 49% Männern sehr ausgeglichen.

Kontakt zum Rauchertelefon Abb. 1

Wir konnten von 998 Personen eruiieren, wie sie von der Nummer des Rauchertelefons erfahren haben. So zeigte sich, dass 26% der Erstgespräche durch Faxzuweisungen* zustande kamen, 22% der Anrufer/innen wandten sich durch Empfehlungen von Kolleginnen und Kollegen aus dem Gesundheitswesen an uns, 16% kamen durch den Aufdruck der Nummer auf der Zigarettenpackung zum Rauchertelefon. 11% gaben an, durch das Internet auf das Beratungsangebot aufmerksam gemacht worden zu sein. Die restlichen Angaben betrafen: Medien, Mundpropaganda und Sonstiges.

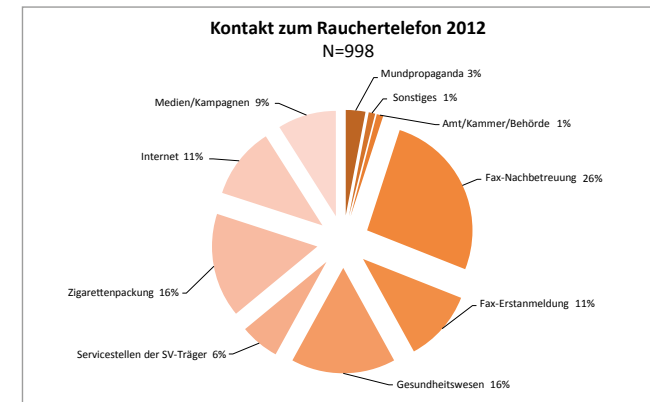
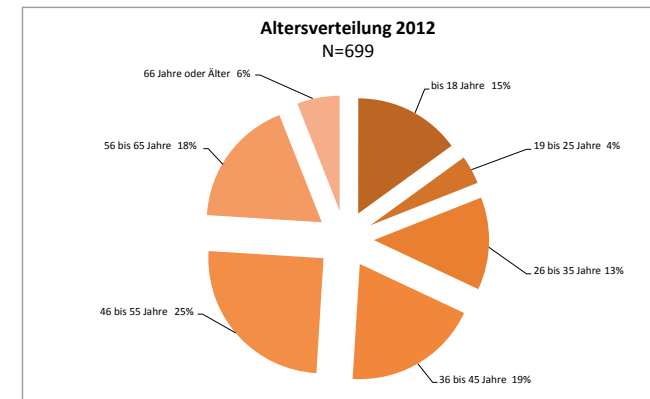


Abbildung 1
(*von den Faxan-
meldungen ist die
Kontaktquelle zu 100%
bekannt, im Unter-
schied zu den anderen
Kontaktmöglichkeiten)

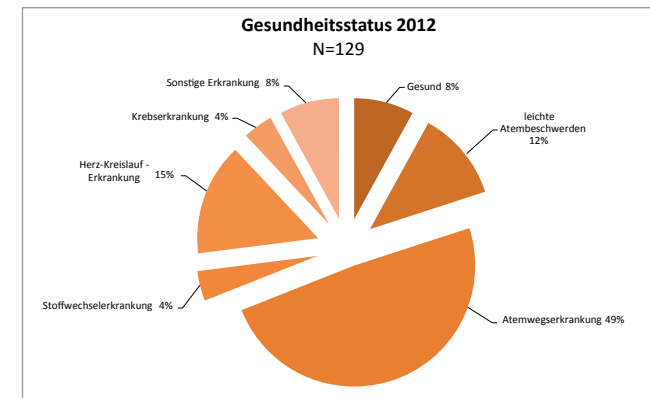
Alter der Anrufer/innen Abb. 2

Das Alter konnte von 699 Personen erfragt werden. Die Altersverteilung zeigt eine breite Streuung. Die größte Gruppe stellen mit 25% die 46- bis 55-Jährigen, jede/r 4. fällt in diese Altersgruppe. Die kleinste Gruppe stellen mit nur 4% die 19- bis 25-Jährigen dar. Hingegen erreicht das Angebot des Rauchertelefons verhältnismäßig viele Jugendliche: 15% der Anrufer/innen sind unter 18 Jahre alt.



Gesundheitsstatus der Anrufer/innen Abb. 3

Von 129 Raucherinnen und Rauchern konnte der Gesundheitszustand erhoben werden. Nur 8% fühlten sich gesund. Rund 61% der Befragten gaben Atembeschwerden und Atemwegserkrankungen an (12% leichte Atembeschwerden, 49% Atemwegserkrankungen). 15% nannten Herz-Kreislauf-erkrankungen, jeweils 4% gaben Stoffwechsel- und Tumorerkrankungen an.



Faxkooperationen

2012 erreichten uns 540 Faxformulare, davon 208 Anmeldungen zum Rauchstopp und 332 Anmeldungen zur Nachbetreuung. (2011: 451 Faxformulare, 172 Rauchstopp und 304 Nachbetreuung)

Nutzung der Homepage

Aufgrund der Umstellung der Homepage in der Hälfte des Jahres können wir hier die Besuchszahlen für das zweite Halbjahr nennen: So wurden von Juli bis Dezember 8.060 Besucher/innen mit 11.334 Besuchen gezählt. 71% der Besuche waren erstmalige Besuche, 29% kamen zum wiederholten Mal auf die Homepage des Rauchertelefons.

Das Rauchertelefon

0810 810 013

Lust auf Beförderung?
Werde Chef im eigenen Körper.

