

Jahresbericht 2017

ICH FREUE MICH, Ihnen den 11. Jahresbericht des Rauchfrei Telefons vorzustellen. Die Nachfrage nach Beratung ist im zweiten Jahr nach Einführung der neuen Zigaretten-Packungen weiterhin hoch. Durch den Aufdruck der Nummer und der Homepage auf den Packungen erreichen wir mehr Menschen als davor. Die Gesprächszahlen haben sich verdoppelt. Wir erreichen nun deutlich mehr Jugendliche, die den Rauchstopp in Angriff nehmen und Hilfe dabei nutzen möchten: jede/r 3. Anrufer/in ist jünger als 26 Jahre. Mit professioneller Hilfe durch das Rauchfrei Telefon und den Tabakentwöhnangeboten der Partner gelingt der Rauchstopp leichter.

Der Rauchstopp ist eine der wichtigsten und gleichzeitig kosteneffizientesten Präventionsmaßnahmen – nicht nur für Tumorerkrankungen, sondern vor allem für Herz-Kreislauf- und Stoffwechselerkrankungen wie Diabetes. Es braucht gemeinsame und entschlossene Aktivitäten auf verschiedenen Ebenen, um diesen wichtigsten vermeidbaren Risikofaktor in Österreich zu reduzieren. Das Rauchfrei Telefon hat sich 2017, z.B. mit dem „Rauchfrei Ticket“, intensiv um den Ausbau der Zusammenarbeit zwischen den Institutionen bemüht.

Ich bedanke mich bei unseren Partnern für die ausgezeichnete Kooperation. Sie ermöglichen seit bald 12 Jahren gemeinsam mit der NÖGKK das niederschwellige Angebot zur Tabakentwöhnung.

Mag. Jan Pazourek, Generaldirektor der NÖGKK

Eine Initiative der Sozialversicherungsträger, der Länder und des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz; betrieben von der NÖ Gebietskrankenkasse.



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, die auf www.rauchfreiapp.at verfügbar ist, auch 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 zugänglich wie möglich zu gestalten.

Dazu dient auch die Möglichkeit der Zuweisung von Raucherinnen und Rauchern bzw. Ex-Raucherinnen und Ex-Rauchern mittels „*Rauchfrei Ticket*“ für Professionistinnen und Professionisten aus dem Gesundheitswesen. Das gesamte Angebot ist kostenfrei. Finanziert wird das Rauchfrei Telefon von 25 Partnern: Sozialversicherungsträger, Bundesländer und Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz. Betrieben wird das österreichweite Angebot von der NÖ Gebietskrankenkasse.

TEAM 2017

Das Team des Rauchfrei Telefons besteht vorwiegend aus Klinischen- und Gesundheitspsychologinnen. Neben der Beratung übernimmt das Team auch alle inhaltlichen Aufgaben der Beratung und Information: die Betreuung der Homepage, der App sowie die Konzeption und Erstellung der Materialien. Auch Organisation, Präsentation und Vernetzung werden vom Team abgedeckt. Auf Grund der starken Nachfrage wurde eine dritte Telefonleitung geöffnet. Das Team besteht nun aus neun Personen (6,05 VZÄ) und ist eingebettet in die Abteilung Gesundheitsförderung und Prävention der NÖ Gebietskrankenkasse. Unterstützt wird es innerhalb der NÖGKK durch die bereitgestellte Infrastruktur sowie Ressourcen aus anderen Bereichen wie Öffentlichkeitsarbeit und Grafik.

Fachliche Leitung

MMag. Sophie Meingassner

Mag. Alexandra Beroggio (Vertretung)

Organisation und Koordination

Christian Kysela

Klinische und Gesundheitspsychologinnen

Mag. Ulrike Brehm; Mag. Silvia Bolena; Mag. Andrea Büttner; Mag. Sabine Leeb;

Mag. Veronika Wagerer; Mag. Pamela Zöchinger, MSc

Karenziert: Mag. Christina Müller; Mag. Melanie Stulik

Abteilungsleitung Gesundheitsförderung und Prävention

Mag. Barbara Gravogl, MPH

Versand und Material

Petra Winkler, MSc

DIE BERATUNG AM TELEFON

Das Medium Telefon scheint manchen abstrakt. In der Beratungspraxis bewährt es sich und ist international ein wirksames Medium für die Tabakentwöhnung. Nach einem Erstgespräch, das meist inbound (eingehender Anruf) erfolgt, bietet das Team bei Bedarf proaktive (ausgehende, vom Beratungsteam getätigte) Folgegespräche an. Nach der umfassenden Anamnese kommt es zur Vorbereitung, zur Planung, zur Umsetzung des Rauchstopps und zur Aufrechterhaltung der Rauchfreiheit. Die Beratung basiert auf gesundheitspsychologischen Konzepten. Die Psychologinnen haben am Telefon ein weites Spektrum an Interventionsmöglichkeiten zur Verfügung, das ausgehend von klientenzentrierten Grundlagen der Gesprächsführung über motivationspsychologische Methoden bis hin zu verhaltenstherapeutischen Strategien (Rauchprotokoll, Verhaltensalternativen, ...) reicht. Alle Gespräche werden in einer eigens erstellten Datenbank vom Team dokumentiert. Auf Grund der Organisation ist die proaktive Beratung manchmal eine „Teamberatung“, d.h. die Beratung kann von unterschiedlichen Psychologinnen geführt werden. Das Team bemüht sich jedoch um eine konstante Betreuung durch eine Beraterin, um eine bestmögliche Kontinuität im Beratungsverlauf zu gewährleisten.

VORTRÄGE, VERÖFFENTLICHUNGEN UND POSTER

Um das Angebot vor allem bei Professionistinnen und Professionisten sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren österreichweit bekannt zu machen, nutzt das Team des Rauchfrei Telefons Konferenzen und Kongresse. Anbei eine Auswahl an Vorträgen und Poster-Präsentationen:

Vorträge:

4. März: „*Das Rauchfrei Telefon – Auswirkung der TPD-II*“, Workshop Lunge-Umwelt-Arbeitsmedizin, Linz

15. März: „*Das Rauchfrei Telefon*“, 18. Frühjahrstagung des WAT e.V., Frankfurt

9. Mai: „*Die Beratung schwangerer Raucherinnen am Rauchfrei Telefon*“, WNRT-Symposium der Sozialversicherung, NÖGKK, St. Pölten

20. Mai: „*Das Rauchfrei Telefon – Angebot und österreichweite Kooperationsmöglichkeit zur Tabakentwöhnung mit dem Rauchfrei Ticket*“, 9. Tabaksymposium zur psychologischen Behandlung der Tabakabhängigkeit, BÖP, BMGF, Wien

14. November: „*Das Rauchfrei Ticket: Ein Kooperationsmodell mit Gesundheitsberufen*“, Netzwerktreffen der Sozialversicherung Tabakprävention und Tabakentwöhnung, KGKK, Klagenfurt

16.-17. November: „*Neues vom Rauchfrei Telefon*“, 10. Netzwerktreffen der deutschsprachigen Rauchfrei Telefone, BZGA, Köln

23.-24. November: „*Digitale Wege in die Rauchfreiheit: die Rauchfrei App und Online-Tools*“, 22. österreichische Konferenz gesundheitsfördernder Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen, ONGKG, Wels

6.-7. Dezember: „... und ruft da wirklich jemand an? – Der Einfluss der TPD-II auf das Anrufvolumen des österreichischen Rauchfrei Telefons“, 15. Konferenz für Tabakkontrolle, DKFZ, Heidelberg

Artikel:

„Das Rauchfrei Ticket – die einfache Anmeldung zur Tabakentwöhnung“, Jatro, Pneumologie und HNO, 4/2017, S.12-14

Posterpräsentationen:

8.-11. März: „The impact of the TPD-II on the call volume of the Austrian quitline“, Society for Research on Nicotine and Tobacco 23rd Annual Meeting, Florenz

27. November: „Die klare Empfehlung zum Rauchstopp und konkrete Hilfe durch das Rauchfrei Telefon“, 3. Konferenz der Österreichischen Plattform für Gesundheitskompetenz, Linz

22.-25. März: „The Rauchfrei App – The Austrian Quitline's App“ und „The impact of the TPD-II on the call volume of the Austrian quitline“, 7th European Conference on Tobacco or Health, Portuguese League Against Cancer, Porto

6.-7. Dezember: „... und ruft da wirklich jemand an? – Der Einfluss der TPD-II auf das Anrufvolumen des österreichischen Rauchfrei Telefons“, 15. Konferenz für Tabakkontrolle, DKFZ, Heidelberg

DAS RAUCHFREI TICKET

Seit 2007 bietet das Rauchfrei Telefon Professionistinnen und Professionisten aus dem Gesundheitswesen die Möglichkeit, Raucher/innen und Ex-Raucher/innen per Fax zu überweisen. Das Team kontaktiert die Zugewiesenen für ein Beratungsgespräch. Das Modell, das unter dem Namen „Rauchfrei werden! Per Fax“ und „Rauchfrei Bleiben! Per Fax“ bekannt war, hat sich als praktikabel erwiesen. Die Wahrscheinlichkeit eines Rauchstopps erhöht sich, wenn ein konkretes Entwöhnangebot vermittelt wird. Nach einem schon umgesetzten Rauchstopp wird die Abstinenz verbessert, wenn eine weiterführende Beratung zur Rückfallprophylaxe erfolgt.

Um die Nutzung zeitgemäß und einfacher zu gestalten, wurden Name, Erscheinungsbild und technische Möglichkeit der Zuweisung überarbeitet. Unter dem Namen „Rauchfrei Ticket“ können Professionistinnen und Professionisten ihre Patientinnen und Patienten nach einer einmaligen Registrierung direkt über die Homepage, per Mail sowie auch weiterhin per Fax direkt anmelden. Das Anmeldeformular und das Infoblatt wurden vereinfacht. Diego Riselli und Andreas Klambauer gestalteten die ansprechende Grafik. Information und Anmeldung unter www.rauchfrei.at/rauchfreiticket.



Das überarbeitete Kooperationsmodell bewährt sich und wird gut angenommen. Die Anzahl der zugewiesenen Personen hat sich ebenso erhöht wie die Anzahl der zuweisenden Institutionen bzw. Professionistinnen und Professionisten. 2017 erreichten die Beraterinnen des Rauchfrei Telefons insgesamt 694 Zuweisungen von 59 zuweisenden Personen und Institutionen (2016: 563 Zuweisungen von 31 Zuweisenden). 392 davon waren Anmeldungen zur Nachbetreuung, 302 dienten der Anmeldung zu einem Beratungsgespräch zum Rauchstopp. Die gute Akzeptanz zeigt sich auch in der hohen Erreichbarkeit der angemeldeten Personen: 78 % (543 Personen) der zugewiesenen Personen waren telefonisch erreichbar.

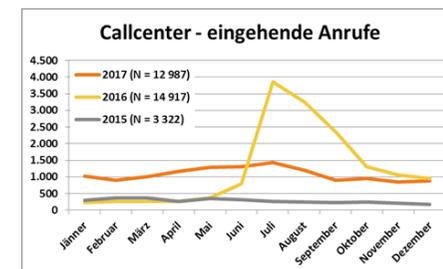
NEUE MATERIALIEN

Neben dem „Rauchfrei Ticket“ hat das Team 2017 einige Materialien neu erstellt bzw. überarbeitet. Ein Informationsblatt in einfacher Sprache, ein Informationsblatt zum Rauchstopp in jedem Lebensalter, ein Poster für Schwangere (siehe Rückseite) und Handlungsempfehlungen für Gesundheitsberufe zur Ansprache schwangerer Frauen wurden neu erstellt. Umfassend überarbeitet wurden die allgemeine Informationsbroschüre und das Arbeitsheft „Rauchfrei so geht’s“, das Anrufer/innen, die telefonische Beratung erhalten, zugeschickt bekommen. Die Materialien können kostenfrei bestellt werden.

NUTZUNGSZAHLEN 2017

Eingehende Anrufe

2017 verzeichnete das Call-Center weiterhin deutlich mehr Anrufe als vor der Einführung der neuen Verpackungen im Rahmen der Tabakprodukte-Direktive-II im Mai 2016. Insgesamt wurden **12 987 eingehende Anrufe** unter 0800 810 013 gezählt (2016: 14 917). Die Grafik zeigt, dass die Zahl der eingehenden Anrufe auf einem rund 4-fach höheren Niveau liegt als zuvor. Der Aufdruck der Nummer wirkt in der intendierten Richtung: mehr Raucher/innen nehmen Beratung und Information zum Rauchstopp in Anspruch.

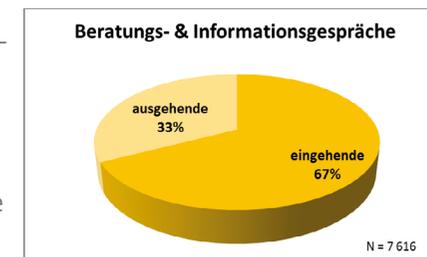


Gespräche mit Anruferinnen und Anrufern

Im Jahr 2017 dokumentierte das Beratungsteam **7 616 Beratungs- und Informationsgespräche** in der Datenbank. Insgesamt hatten **3 858 Personen** Kontakt mit dem Rauchfrei Team.

Beratungs- und Informationsgespräche:

Zwei Drittel der Gespräche entstehen durch eingehende Anrufe (inbound) unter 0810 810 013. Ein Drittel der Gespräche gehen vom Rauchfrei Team aus (outbound). Ausgehende Gespräche sind z.B. vereinbarte Termine für eine Folgeberatung sowie Anmeldungen über die Homepage oder über das „Rauchfrei Ticket“, bei denen der Erstanruf vom Rauchfrei Team getätigt wird.

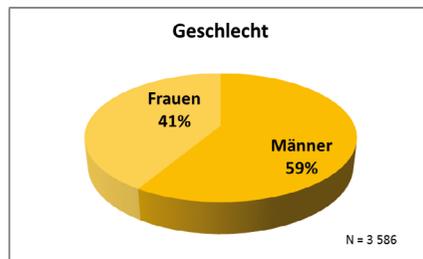
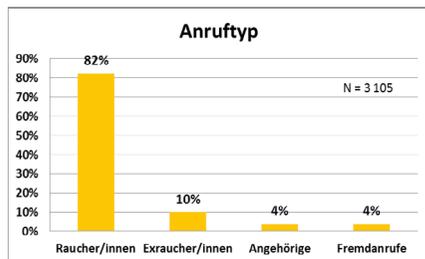


Anruftyp:

1/3 der Anrufe setzt sich aus Testanrufen, Auflegern und sonstigen Anrufen zusammen. Die restlichen 2/3 können den folgenden Anruftypen zugeordnet werden: 82 % Raucher/innen, 10 % Exraucher/innen, 4 % Angehörige und 4 % Fremdanrufe.

Geschlechterverhältnis:

2017 nahmen 59 % Männer und 41 % Frauen Beratung in Anspruch (n=3 586).

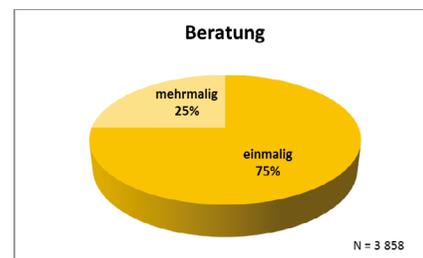
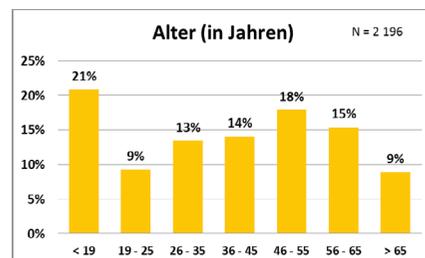


Altersverteilung:

Durch den Aufdruck der Telefonnummer auf der Zigarettenpackung rufen deutlich mehr Jugendliche und junge Menschen beim Rauchfrei Telefon an (21 % unter 19-Jährige; 9 % 19- bis 25-Jährige). Folglich ist fast jede/r Dritte unter 26 Jahre alt. Auch die relevante Zielgruppe der 26- bis 35-Jährigen meldet sich verstärkt (13 %). Die in den Vorjahren am stärksten vertretene Anrufgruppe der 46- bis 55-Jährigen zählt auch weiterhin zur Hauptklientel des Rauchfrei Telefons.

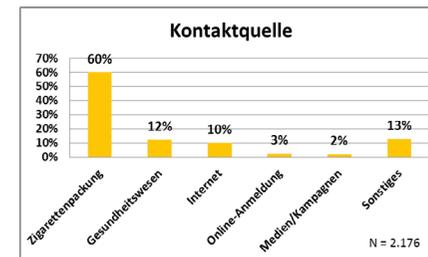
Einmalige oder mehrmalige Beratung:

Drei Viertel der Anrufer/innen haben einen Kontakt mit dem Rauchfrei Team: ein einmaliges Beratungsgespräch, in dem das Beratungsteam individuell und konkret zum Rauchverhalten berät, Information zu Themen rund ums Rauchen vermittelt oder an regionale Rauchentwöhnungsangebote weiterleitet. Ein Viertel der Anrufer/innen hat mehrere Kontakte mit dem Rauchfrei Team: diese Raucher/innen und Ex-Raucher/innen werden vom Team über einige Gespräche hinweg beim rauchfrei werden und in der Zeit danach unterstützt.



Kontakt zum Rauchfrei Telefon:

Durch den Aufdruck der Telefonnummer und der Homepage des Rauchfrei Telefons auf Tabakprodukten erfahren mehr Personen vom Angebot und rufen an. 2017 konnte von 2 176 Anruferinnen und Anrufern die Kontaktquelle erfragt werden. 60 % hatten über den Aufdruck auf der Zigarettenpackung von der Nummer erfahren. Die verstärkte Anruffrequenz seit 2016 ist nach wie vor auf die veränderten Zigarettenpackungen zurückzuführen.



www.rauchfrei.at

Die Zugriffsrate auf die Homepage steigt weiter. Rund 98 000 Personen nutzten 2017 www.rauchfrei.at (2016: 92 000). Die größte Zugriffsrate erzielte der 2. Jänner mit 889 Sitzungen, gefolgt vom Weltnichtrauchertag am 31. Mai mit 659 Sitzungen. Seit Februar gibt es die Möglichkeit sich über die Homepage für einen Anruf anzumelden. Gibt man Name und Telefonnummer an, meldet sich das Rauchfrei Team telefonisch für ein Erstgespräch. Das wurde bisher von 86 Personen genutzt. Auch diese Neuerung dient dazu, Hilfe beim Rauchstopp leichter in Anspruch zu nehmen.

www.facebook.com/RauchfreiTelefon

Das Rauchfrei Team ist zwei bis drei Mal wöchentlich auf Facebook aktiv, um über Neuigkeiten rund um die Themen Rauchen und Rauchstopp zu berichten. Das Rauchfrei Telefon hat rund 3 500 Facebook Fans.

Rauchfrei App

Die Rauchfrei App wurde 2017 von rund 7 000 Personen verwendet. 93 % davon waren wiederkehrende User, 7 % der User verwendeten die App zum ersten Mal. Der Großteil der User stammt mit 70 % aus Österreich, gefolgt von Deutschland (rund 17 %), der Schweiz und anderen Ländern.

Materialversand

Die Nachfrage nach Zusendung von Informationsmaterialien steigt. Die Materialpalette umfasst neben der Informationsbroschüre auch Folder für spezielle Zielgruppen (Jugendliche, Schwangere) und zu spezifischen Themen (COPD, E-Zigarette). Alle Informationsmaterialien können über ein Bestellformular auf der Website angefordert werden und werden kostenfrei zugesandt.

Zu Beratungsbeginn oder bei einem einmaligen Beratungsgespräch versendet das Rauchfrei Team ein „Starterpaket“ für Raucher/innen und Ex-Raucher/innen. Darin befinden sich ein persönlicher Brief, die Informationsbroschüre, die Arbeitsmaterialien sowie Informationsfolder zu regionalen Rauchentwöhnungsangeboten der Partner im jeweiligen Bundesland. 2017 wurden 616 Starterpakete (2016: 488) versandt.

IMPRESSUM
Medieninhaber: Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
3100 St. Pölten, Kremser Landstraße 3
Für den Inhalt verantwortlich: Das Rauchfrei Telefon
E-Mail: info@rauchfrei.at
www.noegkk.at/Impressum

Rauchfrei! Für mich und mein Kind!

Wir beraten Sie gerne.



Rauchfrei
Telefon

0800 810 013



0800 810 013 – die Telefonnummer für alle, die mit dem Rauchen aufhören wollen. Nutzen Sie die Vorteile der einzigen **kostenfreien und anonymen** Telefonberatung Österreichs. Unsere speziell geschulten Gesundheitspsychologinnen sind von Montag bis Freitag von 10:00 bis 18:00 Uhr für Sie da.

Mehr unter **www.rauchfrei.at**

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