

Zusammenfassung des Schlussberichts: Rauchstopplinie 08-09

Telefonische Beratung sowohl reaktiv wie auch proaktiv in acht Sprachen

Die nationale Rauchstopplinie wird seit Oktober 2005 von der Krebsliga Schweiz in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft Tabakprävention im Auftrag des Bundes betrieben.

Raucherinnen und Raucher erhalten Informationen und umfassende Beratung zum Rauchstopp. Seit Sommer 2007 können sie sich beim Aufhören auch begleiten lassen (proaktive Beratung). Das Angebot in Deutsch, Französisch und Italienisch ist wochentags zwischen 11 Uhr und 19 Uhr zugänglich.

Seit August 2008 ist die Rauchstopplinie auch in Albanisch, Portugiesisch, Serbisch/Kroatisch/Bosnisch, Spanisch und Türkisch erreichbar. Das Angebot ist mit jenem der Landessprachen identisch, ausser den Öffnungszeiten. Für jede Sprache gibt es eine eigene Telefonnummer. Die Anrufenden werden gebeten, ihre Telefonnummer zu hinterlassen. Innerhalb von 48 Stunden erhalten sie einen Rückruf der Beratungsperson in der jeweiligen Sprache.

2008 wurden 1251 Beratungsgespräche und Auskünfte an insgesamt 753 Personen erteilt. 2009 konnte die Inanspruchnahme der Rauchstopplinie mehr als verdoppelt werden. Es erfolgten 2978 Beratungsgespräche und Auskünfte an 1741 Personen. Mit rund der Hälfte der Anrufenden wurden intensive Beratungsgespräche geführt. Davon liessen sich rund zwei Drittel beim Rauchstopp begleiten.

Die Beratung der Rauchstopplinie ist qualitativ hochstehend und ortsunabhängig leicht zugänglich. Die Berater/-innen sind entsprechend geschult und bilden sich laufend weiter. Für Gesundheitsfachleute wurde 2009 zusätzlich das Angebot eingeführt, Patientinnen und Patienten sowie Kundinnen und Kunden zur intensiven Beratung per Fax an die Rauchstopplinie weiterzuleiten.

Raucherinnen und Raucher sind trotz Aufdruck der Nummer der Rauchstopplinie seit Januar 2010 auf jedem Tabakwarenpackchen nach wie vor ungenügend über dieses Angebot informiert. Die Erfahrung zeigt, dass intensive Bewerbung die Anrufzahlen ansteigen lässt. Dies war besonders der Fall rund um die Medienkampagne „Ogni sigaretta fa male!“ von September/Oktober 2008 im Tessin und rund um den jährlichen Rauchstopp-Wettbewerb. Beides waren Publikumskampagnen des Nationalen Rauchstopp-Programms. Um kosteneffizient für die Rauchstopplinie werben zu können, müsste diese von sämtlichen Publikumsaktionen promoviert werden, die sich an Raucherinnen und Raucher richten.

Der Rauchstopplinie stehen als Promotionskanäle zurzeit das Nationale Rauchstopp-Programm, die Krebsliga Schweiz und die Arbeitsgemeinschaft Tabakprävention zur Verfügung. Bei allen andern potentiellen Kanälen haben die Verantwortlichen der Rauchstopplinie keinerlei Steuerungsmöglichkeiten und sind auf Goodwill der anderen Verantwortlichen angewiesen.