

# The impact of the TPD II on the Austrian quitline's call volume 3 months after implementation

SRNT Europe  
Prague 2016  
Sophie Meingassner  
Rauchfrei Telefon  
[sophie.meingassner@noegkk.at](mailto:sophie.meingassner@noegkk.at)

# Situation in Austria

---

- Prevalence: 30 % smokers
- 28 % experience second hand smoke
- Cigarettes are easy accessible  
(e.g. vending machines)
- Costs for a pack > € 4,40
- Smoking allowed from age 16
- No sufficient tobacco cessation services

# Tobacco Control Scale 2013



Four leaders, the rest need to do better!

## How does your country rate on tobacco control?

Score	2013 rank	2010 rank	Countries
74	1	1	United Kingdom
70	2	2	Ireland
66	3	4	Iceland
61	4	3	Norway
57	5	4	Turkey
57	5	6	France
56	7	13	Spain
56	7	7	Malta
55	9	7	Finland
53	10		Ukraine
48	11	9	Sweden
48	11	27	Hungary
47	13	13	Netherlands
47	13	16	Belgium
46	15	12	Italy
46	15	13	Denmark
46	15	24	Bulgaria
45	18	11	Switzerl.
44	19	16	Romania
43	20	17	Slovenia
43	20	19	Estonia
43	20	19	Poland
42	23		Serbia
41	24	17	Latvia
41	24	19	Portugal
40	26		Croatia
39	27	22	Slovakia
37	28	29	Luxembourg
35	29	22	Lithuania
35	29	30	Greece
34	31	27	Czech Republic
33	32	24	Cyprus
32	33	26	Germany
31	34	30	Austria

Luk Joossens, Martin Raw, The Tobacco Control Scale 2013 in Europe.  
© 2014 Association of European Cancer Leagues, Brussels March 2014.

- 
- TPD II is implemented since 20<sup>th</sup> May 16
  - First call at the quitline on 27<sup>th</sup> May 16
  - Number & homepage on the packs
  - Most companies have changed

# The packages



**Rauchen schädigt  
Ihre Lunge**

Rauchfrei Telefon: 0800 810 013  
[www.rauchfrei.at](http://www.rauchfrei.at)



**Rauchen kann  
Ihr ungeborenes  
Kind töten**

Rauchfrei Telefon: 0800 810 013  
[www.rauchfrei.at](http://www.rauchfrei.at)



**Rauchen bedroht  
Ihre Potenz**

Rauchfrei Telefon: 0800 810 013  
[www.rauchfrei.at](http://www.rauchfrei.at)

**Das Rauchfrei Telefon** (The Smokefree Telephone):  
Nationwide since 2006 - 10 year celebration 2016!



**Operator:**

Lower Austria Health Insurance, St. Pölten

**Financial cooperation:**

Social Insurance Agencies, the Federal States & the Department of Health and Women

# The Austrian Quitline

- Cost free counselling & information
- 10 a.m. to 6 p.m. on working days
- From September 2016: 3 open lines
- Counselling & information given by clinical psychologists
- Reactive and proactive counselling



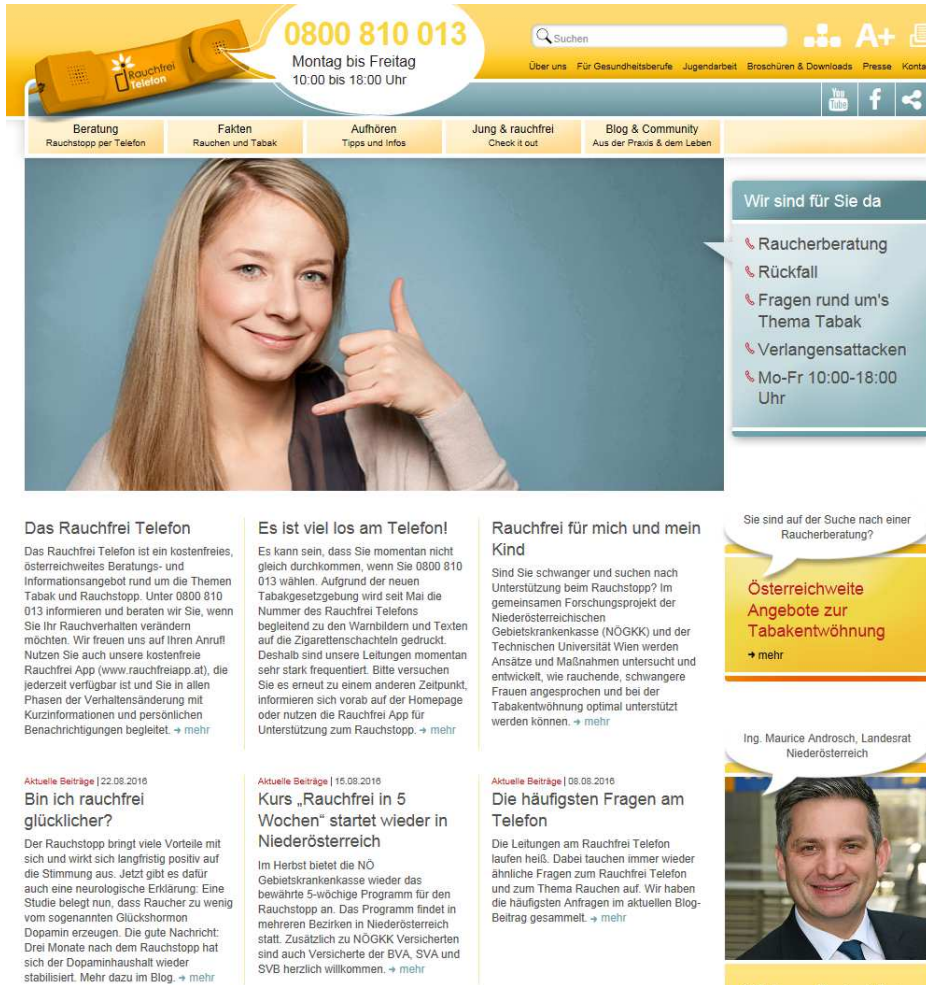
# Our Offer

- Information on nicotine & tobacco
- Transfer to regional cessation offers
- Counselling on cessation & relapse prevention
- Dispatch of smoking cessation materials
- „Fax to Quit“
- Webbased offers





# Webbased Offers



The screenshot shows the website's header with the phone number 0800 810 013 and operating hours (Montag bis Freitag 10:00 bis 18:00 Uhr). A navigation menu includes: Beratung (Rauchstopp per Telefon), Fakten (Rauchen und Tabak), Aufhören (Tipps und Infos), Jung & rauchfrei (Check it out), and Blog & Community (Aus der Praxis & dem Leben). A search bar and social media icons are also present.

**Wir sind für Sie da**

- Raucherberatung
- Rückfall
- Fragen rund um's Thema Tabak
- Verlangensattacken
- Mo-Fr 10:00-18:00 Uhr

**Das Rauchfrei Telefon**  
Das Rauchfrei Telefon ist ein kostenfreies, österreichweites Beratungs- und Informationsangebot rund um die Themen Tabak und Rauchstopp. Unter 0800 810 013 informieren und beraten wir Sie, wenn Sie Ihr Rauchverhalten verändern möchten. Wir freuen uns auf Ihren Anruf! Nutzen Sie auch unsere kostenfreie Rauchfrei App (www.rauchfreiapp.at), die jederzeit verfügbar ist und Sie in allen Phasen der Verhaltensänderung mit Kurzinformationen und persönlichen Benachrichtigungen begleitet. → mehr

**Es ist viel los am Telefon!**  
Es kann sein, dass Sie momentan nicht gleich durchkommen, wenn Sie 0800 810 013 wählen. Aufgrund der neuen Tabakgesetzgebung wird seit Mai die Nummer des Rauchfrei Telefons begleitend zu den Warmbildern und Texten auf die Zigarettenschachteln gedruckt. Deshalb sind unsere Leitungen momentan sehr stark frequentiert. Bitte versuchen Sie es erneut zu einem anderen Zeitpunkt, informieren sich vorab auf der Homepage oder nutzen die Rauchfrei App für Unterstützung zum Rauchstopp. → mehr

**Rauchfrei für mich und mein Kind**  
Sind Sie schwanger und suchen nach Unterstützung beim Rauchstopp? Im gemeinsamen Forschungsprojekt der Niederösterreichischen Gebietskrankenkasse (NÖGKK) und der Technischen Universität Wien werden Ansätze und Maßnahmen untersucht und entwickelt, wie rauchende, schwangere Frauen angesprochen und bei der Tabakentwöhnung optimal unterstützt werden können. → mehr

**Österreichweite Angebote zur Tabakentwöhnung**  
→ mehr

**Ing. Maurice Androsch, Landesrat Niederösterreich**

**Aktuelle Beiträge | 22.08.2016**  
**Bin ich rauchfrei glücklicher?**  
Der Rauchstopp bringt viele Vorteile mit sich und wirkt sich langfristig positiv auf die Stimmung aus. Jetzt gibt es dafür auch eine neurologische Erklärung: Eine Studie belegt nun, dass Raucher zu wenig vom sogenannten Glückshormon Dopamin erzeugen. Die gute Nachricht: Drei Monate nach dem Rauchstopp hat sich der Dopaminhaushalt wieder stabilisiert. Mehr dazu im Blog. → mehr

**Aktuelle Beiträge | 16.08.2016**  
**Kurs „Rauchfrei in 5 Wochen“ startet wieder in Niederösterreich**  
Im Herbst bietet die NÖ Gebietskrankenkasse wieder das bewährte 5-wöchige Programm für den Rauchstopp an. Das Programm findet in mehreren Bezirken in Niederösterreich statt. Zusätzlich zu NÖGKK Versicherten sind auch Versicherte der BVA, SVA und SVB herzlich willkommen. → mehr

**Aktuelle Beiträge | 08.08.2016**  
**Die häufigsten Fragen am Telefon**  
Die Leitungen am Rauchfrei Telefon laufen heiß. Dabei tauchen immer wieder ähnliche Fragen zum Rauchfrei Telefon und zum Thema Rauchen auf. Wir haben die häufigsten Anfragen im aktuellen Blog-Beitrag gesammelt. → mehr

- Website

- E-mail counselling

- Rauchfrei App

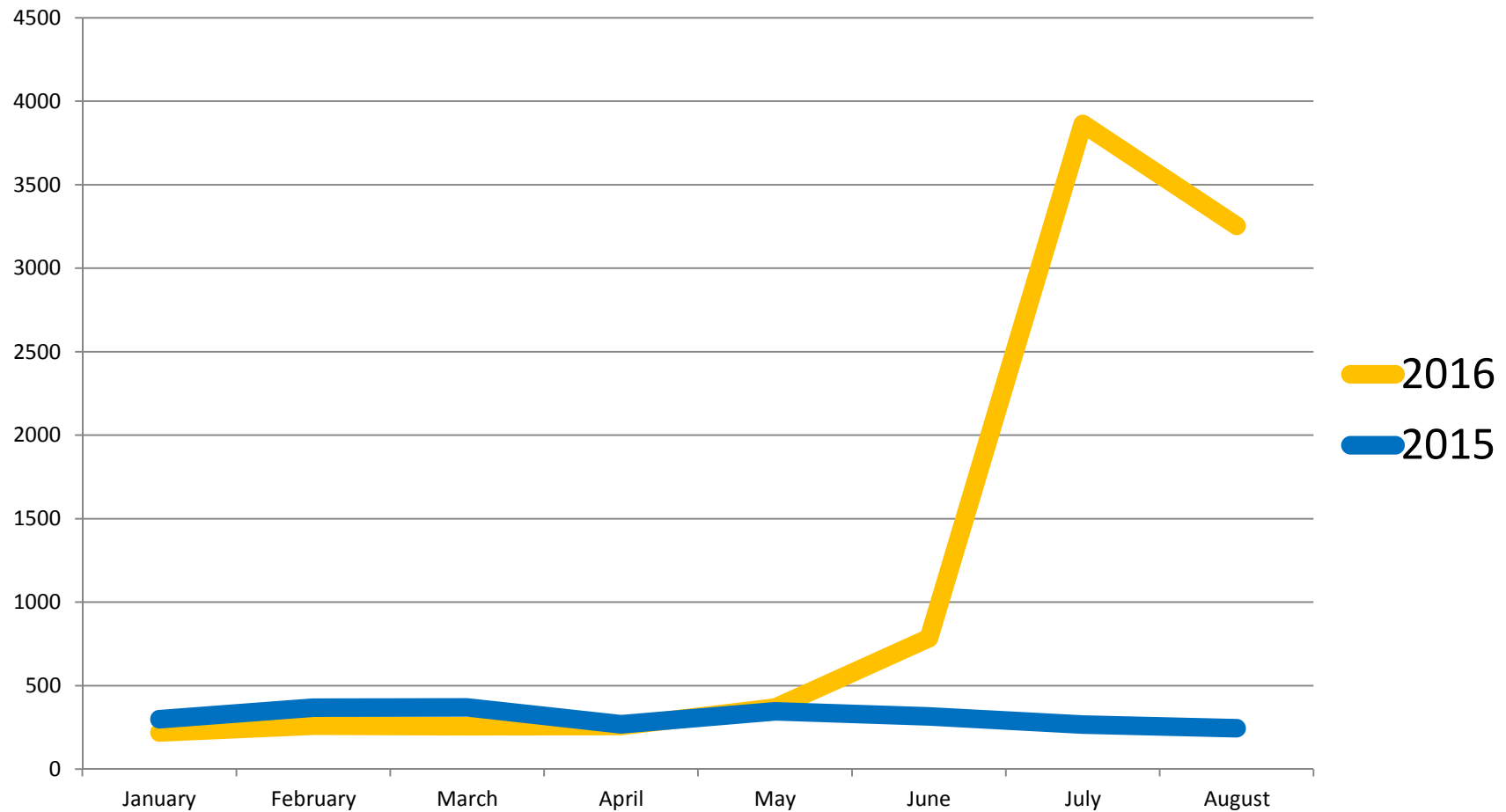
- Facebook

# Changes following the TPD II

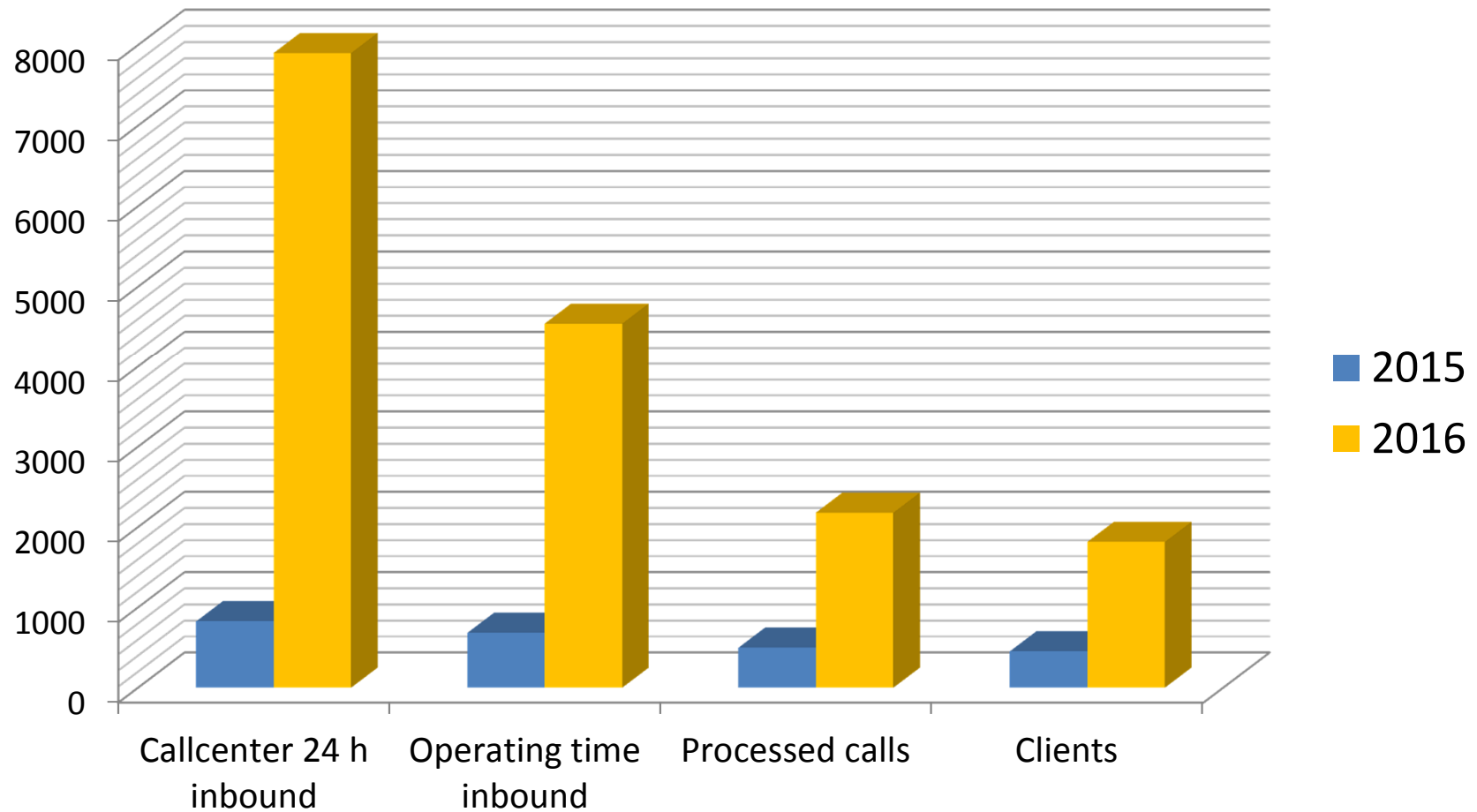
---

- Calls at the quitline ▲▲▲
  - July 2016: more calls than in 2015 (3.900 vs. 3.500)
- Use of website ▲
  - More than twice as much user (16.481 vs. 32.319)
- Dispatch of materials ▲
  - 7 times more starterpackages: 26 vs. 189

# Calls at 0800 810 013



# June – August Frequencies



# Changes in counselling

- Inbound frequency ▲
  - Less proactive, more single talks & dispatch of material
- Reactive counselling ▲
- Information ▲
- Transfer ▲
  - limited, not enough offers
- Feedback, comments & complaints ▲



# Do other clients call now than before?

---

- 81% from the pack (before 10%)
- Complaint/Information >> counselling
- Smokers not „searching“ for cessation
- Young callers (< 19 – 25) ▲
- Male callers ▲ (67%)
- Test calls ▲

# Conclusion

## TPD II & the quitline

---

- TPD II effectuates **more calls** (10 times in the first 3 months)
- More people **gathering information** and **starting cessation**
- More people **get help with quitting**
- **More successful cessation** is going on

**THANKS FOR YOUR ATTENTION!**



**info@rauchfrei.at**  
**www.rauchfrei.at**