



XXIV. GP.-NR  
9978 /AB

Alois Stöger  
Bundesminister

Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag.<sup>a</sup> Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

10. Feb. 2012

zu 10112 /J

GZ: BMG-11001/0353-I/A/15/2011

Wien, am 8. Februar 2012

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische  
**Anfrage Nr. 10112/J der Abgeordneten Tanja Windbüchler-Souschill, Freundinnen  
und Freunde** nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

**Fragen 1 bis 7:**

Für den Bereich des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) können in diesem  
Zusammenhang folgende Hotlines genannt werden:

- Bürger/innenservice:

Für das Bürger/innenservice werden zwei 0810-Nummern finanziert, die  
diesbezüglichen Kosten sind der nachstehenden Aufstellung zu entnehmen:

	0810/333999	0810/818164
2009:	51,52 €	432,10 €
2010:	640,28 €	778,14 €
2011:	980,04 €	1.297,67 €

Die Hotline soll Bürgerinnen und Bürgern eine unkomplizierte Anlaufstelle zwecks  
Kontaktnahme mit dem Ressort bieten.

Im Jahr 2011 suchten über die BMG-Bürger/innenservice-Hotline etwa  
9.300 Menschen Rat und Hilfe.

Die Mitarbeiter/innen sind entgeltlich tätig.

Die Hotline ist auf der Homepage des BMG unter der Rubrik „Service“ zu finden, im Aktualitätsfall werden die Hotlines auch medial beworben.

- Rauchertelefon:

Von Seiten des BMG wird das Rauchertelefon, welches Raucherinnen und Rauchern, die mit dem Rauchen aufhören möchten, professionelle Beratung und Hilfestellung anbietet, unterstützt.

Betreiber des Rauchertelefons ist die Niederösterreichische Gebietskrankenkasse. Die Finanzierung erfolgt durch eine Kooperation der Sozialversicherungsträger (HV, die 9 GKKs, BVA, SVA, Sozialversicherungsanstalt der Bauern, VA für Eisenbahnen und Bergbau), der 9 Bundesländer sowie des BMG.

Von Seiten des BMG wird die Tätigkeit des Rauchertelefons auf Basis einer jeweils für 2 Jahre abgeschlossenen Kooperationsvereinbarung (vorerst bis einschließlich 2012) jährlich mit einem Betrag von € 25.000,- unterstützt.

Das Rauchertelefon ist ein österreichweites Angebot zur telefonischen Unterstützung und Beratung in der Tabakentwöhnung und wendet sich primär an Raucher/innen, die das Rauchen aufgeben möchten. Das Leistungsspektrum des Rauchertelefons umfasst reaktive und proaktive telefonische Beratung und Begleitung beim Rauchstopp sowie telefonische Information rund um das Thema Tabak, darüber hinaus auch E-Mailberatung und Information auf der Homepage [www.rauchertelefon.at](http://www.rauchertelefon.at) bzw. im Wege des Versandes von Informationsmaterial, Arbeitsunterlagen, Broschüren, Arbeitsmaterialien zum Thema Rauchen. Das Rauchertelefon fungiert zudem als österreichweite Schnittstelle für ambulante und stationäre Entwöhnungsangebote.

Das Rauchertelefon verzeichnet seit seiner Inbetriebnahme im Mai 2006 einen kontinuierlichen Anstieg an Kontaktaufnahmen; die Nummer des Rauchertelefons 0810 810 013 wurde im Jahr 2010 insgesamt 5.501 Mal gewählt. Daraus entstanden 4.145 Kontakte, welche zu 3.160 Informations- und Beratungsgesprächen mit den Expertinnen des Rauchertelefons führten.

Das Team des Rauchertelefons besteht aus Gesundheitspsychologinnen, welche über Erfahrung und Schulung speziell in der Tabakentwöhnung und in der Telefonberatung verfügen und gegen Entgelt ihre Beratungstätigkeit beim Rauchertelefon versehen.

Die Nummer der Hotline ist aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung in § 5 Abs. 2 Z 10 TabakG (als sogenannter „ergänzender Warnhinweis“) alternierend mit 13 anderen „ergänzenden Warnhinweisen“, daher durchschnittlich auf jeder 14. Zigarettenpackung aufgedruckt. Darüber hinaus wird die Hotline-Nummer mit Broschüren und Plakaten bekannt gemacht.

- Auskunfts- und Beratungsdienst der Aids-Hilfen:

Die aus Mitteln des BMG geförderten 7 Aids-Hilfen Landesvereine haben auch einen telefonischen Auskunfts- und Beratungsdienst. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen mit entsprechendem Fachwissen zu HIV/AIDS zur Verfügung.

Der Anteil der Förderung für die telefonische Beratung beträgt ca. € 360.000,00.

Die Hotline steht allen Personen, die konkrete Fragen zum Thema HIV/AIDS haben, zur Verfügung.

Pro Jahr suchen etwa 11.000 Personen in den 7 Hotlines der Aids-Hilfen Rat und Hilfe. Die Berater/innen sind gegen Entgelt beschäftigt.

Die Aids-Hilfen verfügen über Informationsfolder zu ihren Angeboten und informieren darüber auch im Internet.

- Vergiftungsinformationszentrale/Hotline:

Die Vergiftungsinformationszentrale (VIZ) ist eine 24 Stunden zur Verfügung stehende Beratungsstelle für alle Personen in Situationen mit vermeintlicher oder tatsächlicher Vergiftung. Es wird den Anrufer/innen je nach Sachlage die Ergreifung geeigneter oder aber die Unterlassung ungeeigneter Schritte zur Vermeidung von Gesundheitsschäden geraten.

Die Hotline wird von der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) betrieben.

Die Finanzierung erfolgt im Rahmen der Leistungsvereinbarung zwischen BMG und GÖG. Für das Jahr 2010 wurden für den Betrieb der Hotline Kosten in Höhe von € 642.495,27 abgerechnet, für das Jahr 2011 wurden € 662.106,50 abgerechnet.

Die Anzahl der telefonischen Konsultationen der VIZ in den letzten Jahren liegt in der Größenordnung von über 20.000; die Durchsicht der Dokumentationsdatenbank für das Jahr 2011 ergab zum Beispiel 23.338 telefonische Beratungen.

Die Mitarbeiter/innen sind entgeltlich tätig.

Informationen werden z.B. auf den Websites der VIZ sowie der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) zur Verfügung gestellt, die Nummer der Hotline ist beispielsweise auch über niedergelassene Ärztinnen/Ärzte, Krankenhäuser etc. verfügbar und wird auch von diesen geschätzt und genutzt.

- Ernährungshotline:

Die Ernährungshotline (0810 810 227, max 0,1 €/Minute) wird seit 1999 vom Fonds Gesundes Österreich (FGÖ) betrieben und hat zum Ziel, Anrufer/inne/n wissenschaftlich fundierte, industrieunabhängige und praxisnahe Auskünfte zu allen Themen rund um Ernährung zu geben. Primäres Anliegen ist es, den Anrufer/inne/n Tipps und Anregungen zu einer ausgewogenen optimalen Ernährung zu vermitteln. Auch Lebensmittelsicherheitsfragen oder Fragen rund um die Haushaltshygiene und lebensmittelbedingte Infektionen werden von der Ernährungshotline beantwortet.

Die Ernährungshotline wurde vom FGÖ initiiert und wird in dessen Auftrag vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) abgewickelt.

Der FGÖ stellt dem VKI Mittel in Höhe von € 36.920,- (brutto) pro Jahr für die Ernährungshotline zur Verfügung.

Die Hotline richtet sich generell an alle Menschen in Österreich.

Diverse Projekte wenden sich spezifisch an bestimmte Zielgruppen, beispielsweise werden Schwangere, Stillende und Mütter von Kleinkindern im Rahmen des Projekts „Richtig essen von Anfang an“ oder Buffetbetreiber/innen in Schulen über die Initiative „Unser Schulbuffet“ angesprochen.

Im Durchschnitt wurden bisher etwa 1.520 Menschen pro Jahr über die Ernährungshotline erreicht.

Die Berater/innen sind beim VKI beschäftigt.

Auf das Service der Ernährungshotline wird bei allen Maßnahmen und Publikationen des FGÖ, vor allem in Broschüren, Foldern und im Magazin „Gesundes Österreich“, hingewiesen, so wurde die Ernährungshotline auch bei vielen Informationskampagnen, die in den vergangenen Jahren vom FGÖ durchgeführt wurden, österreichweit beworben. Besonders wurde in den vergangenen Jahren auf Plakaten auf das Service der Ernährungshotline in Verbindung mit der Ernährungspyramide hingewiesen.

In den vergangenen drei Monaten wurden Freecards bei vielen österreichischen Kinderärzt/inn/en und bei Gynäkolog/inn/en aufgelegt, um speziell Schwangere, Stillende und junge Mütter über das Angebot zu informieren.

Auch in den Ernährungsbroschüren des BMG wird auf die Ernährungshotline hingewiesen.

Im Rahmen der aktuell vom BMG gestarteten Initiative „unser Schulbuffet“, die das Ziel verfolgt, das Angebot an österreichischen Schulbuffets zu verbessern, wird die Ernährungshotline auf den Materialien der Initiative beworben. Allgemeine

Ernährungsfragen werden vom VKI-Berater/innenteam beantwortet. Bei spezifischen Anfragen von Schulbuffetbetreiber/innen werden die Anrufer/innen vom mobilen Berater/innenteam von „Unser Schulbuffet“ zurückgerufen. Diese mobilen Berater/innen sind bei der AGES im Rahmen der Initiative „Unser Schulbuffet“ bis Ende 2013 beschäftigt.

**Frage 8:**

Derzeit gibt es keine derartigen Bestrebungen.

**Fragen 9 und 10:**

Diese Fragen betreffen keinen Gegenstand der Vollziehung meines Ressorts.

**Frage 11:**

Das Rauchertelefon ist Mitglied des EU-weiten Netzwerkes von Quitlines zur Raucherentwöhnung („European Network of Quitlines“).

