

Evaluation der Telefon-Hotline NRW für Glücksspielsüchtige und Angehörige

Differenzierte Analysen zum Anruferprofil

Endbericht

an die Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW

Dr. Tobias Hayer, Dipl.-Psych.

Institut für Psychologie und Kognitionsforschung, Universität Bremen

Tim Brosowski, Dipl.-Psych.

Institut für Psychologie und Kognitionsforschung, Universität Bremen

Kontakt:

Dr. Tobias Hayer

Universität Bremen, Institut für Psychologie und Kognitionsforschung

Grazer Straße 4, 28359 Bremen

E-Mail: tobha@uni-bremen.de

Bremen, im Mai 2016

Danksagung

Jede Verarbeitung und Publikation wissenschaftlicher Befunde ist immer das Endergebnis eines Gemeinschaftsprojektes. Unser Dank gilt in erster Linie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW, die sich nicht nur in nachhaltiger Weise für die Einrichtung einer Glücksspielsucht-Hotline für Betroffene und Angehörige engagiert, sondern darüber hinaus immer wieder auch für eine unabhängige wissenschaftliche Begleitforschung stark gemacht haben. Explizit zu nennen sind an dieser Stelle Frau Dipl.-Päd. Ilona Füchtenschnieder sowie Herr Dipl.-Soz. Arne Rüger, die uns vor allem bei der Erschließung des Datensatzes jederzeit mit Rat und Tat zur Seite standen. Zudem geht unser Dank an das Gesundheitsministerium des Landes Nordrhein-Westfalen für die Finanzierung des Forschungsprojektes. Eine direkte oder indirekte Einflussnahme des Auftraggebers in Bezug auf die Auswahl der Fragestellungen, die statistischen Analysen sowie die Befundinterpretationen konnte zu jedem Zeitpunkt ausgeschlossen werden.

Zudem gebührt unser Dank allen Anrufenden der Telefon-Hotline, von denen die hier präsentierten Daten stammen. Da die vorliegenden Sekundäranalysen auf internem Archiv- bzw. Dokumentationsmaterial basieren, konnten keine ausdrücklichen Einverständniserklärungen der Teilnehmenden eingeholt werden, die erhobenen Daten zum Zwecke der Versorgungsforschung bzw. Qualitätsverbesserung des Hilfeangebotes weiter verwenden zu dürfen. Aus Sicht der Autoren ist die statistische Auswertung der vorliegenden anonymisierten Daten dennoch durch die ethischen Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Psychologie und des Berufsverbandes Deutscher Psychologinnen und Psychologen (2005) gedeckt. So lassen die Befunde zum einen keinen Rückschluss auf einzelne Personen zu (Absatz B.III.). Zum anderen kann davon ausgegangen werden, dass die Studienteilnahme keinen Schaden oder Unbehagen erzeugt hat, die über alltägliche Erfahrungen hinausgehen bzw. sich die Forschungsarbeit auf Material bezieht, dessen Enthüllung die teilnehmenden Personen nicht den Risiken einer straf- oder zivilrechtlichen Haftbarkeit, finanzieller Verluste, beruflicher Nachteile oder Rufschädigungen aussetzt und bei denen die Vertraulichkeit gewährleistet ist (Absatz C.III.). Weder die Autoren noch die Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW sehen individuelle Risiken, Schäden oder Nachteile, die den Klientinnen und Klienten durch den Einschluss in die vorliegende Untersuchung erwachsen könnten.

Bremen, im Mai 2016

Tobias Hayer & Tim Brosowski

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1. Einleitung	6
1.1. Das Störungsbild der Glücksspielsucht und seine Folgen	6
1.2. Telefon-Hotlines zur Glücksspielsucht: Internationaler Kenntnisstand	9
1.3. Das Versorgungssystem in Deutschland	11
1.4. Die Hotline Glücksspielsucht NRW	13
1.5. Zielsetzungen der Studie	13
2. Methodik	14
2.1. Datenmanagement und Datenanalyse	14
3. Ergebnisse	16
3.1. Deskriptive Befunde zur Inanspruchnahme	16
3.2. Das Anruferprofil von Glücksspielerinnen und -spielern	21
3.3. Vergleich von glücksspielenden und angehörigen Personen	23
3.4. Vergleich von weiblichen und männlichen glücksspielenden Personen	27
3.5. Vergleich von weiblichen und männlichen Angehörigen	31
3.6. Prädiktoren suizidaler Tendenzen	35
3.7. Anruftrends im Zeitverlauf	37
4. Diskussion	38
4.1. Einordnung der Hauptbefunde	38
4.2. Limitationen	42
4.3. Ausblick	43
5. Literaturverzeichnis	45
Anhang	52

Zusammenfassung

Hintergrund: Eine Kernaufgabe bei der Versorgung von glücksspielsüchtigen Personen besteht darin, die mit der geringen Inanspruchnahme formeller Hilfen einhergehenden Hürden abzubauen. In diesem Kontext stellen insbesondere niedrigschwellige Ansätze wie Glücksspielsucht-Hotlines eine vielversprechende Ergänzung zu den klassischen Beratungs- und Behandlungsangeboten dar. Empirische Begleitforschungen deuten an, dass telefonbasierte Hilfen tatsächlich als erster Kontaktpunkt bzw. wichtige Vermittlungsinstanz für weitere professionell ausgerichtete Interventionen von Nutzen sind. Allerdings stützt sich die Evidenz bislang überwiegend auf Befunde aus nicht-europäischen Ländern. Darüber hinaus fanden Angehörige von Glücksspielenden im Zuge systematischer Forschungsarbeiten in der Vergangenheit kaum Berücksichtigung, obwohl dieser Personenkreis üblicherweise auch als Zielgruppe derartiger Interventionen gilt. Vor diesem Hintergrund beabsichtigt die vorliegende Studie, erstmals für die deutschen Verhältnisse differenzierte wissenschaftliche Analysen zum Profil der Anrufenden einer Glücksspielsucht-Hotline vorzulegen.

Methodik: Im Fokus der nachfolgenden explorativ angelegten Analysen steht die Telefon-Hotline Glücksspielsucht NRW, die sich in erster Linie an Glücksspielsüchtige sowie Angehörige richtet und kostenfrei unter der Telefonnummer 0800-0776611 bundesweit zu erreichen ist. Der herangezogene Datensatz umfasst alle Anrufe zwischen 2005 und 2014 und fußt auf standardisierten Dokumentationen seitens des Hotline-Personals.

Ergebnisse: Im zehnjährigen Untersuchungszeitraum gingen insgesamt 21.832 Anrufe ein, wovon knapp 19% von Angehörigen sowie knapp 18% von Glücksspielenden stammten. Die überwiegende Mehrheit bildeten dabei Erstanrufe (89,7%), als Zugangsweg dominierte das Internet (57,9%). Während die meisten ernsthaften Kontakte (exklusive Scherzanrufe, Lottospielanfragen und sofortiges Auflegen; n = 9.362) maximal 15 Minuten andauerten (58,6%), beanspruchte die Beratung bei mehr als 14% über 30 Minuten. Etwa 60% der Spielerinnen und Spieler hatten im Vorfeld des Anrufs noch keine (professionelle) Hilfe wahrgenommen. Im Durchschnitt berichteten die Betroffenen von einer mittleren Problemdauer von knapp acht Jahren, wobei diese Kennzahl deutlich unter den üblichen Größenordnungen aus der ambulanten Suchtberatung liegt. Ein direkter Vergleich von glücksspielenden und angehörigen Personen bestätigte zum einen die zu erwartenden Differenzen (z.B. sind Glücksspielende größtenteils männlichen, Angehörige mehrheitlich weiblichen Geschlechts), zum anderen konnten Divergenzen vor allem bezüglich der Beratungsintensität festgestellt werden: Sowohl bei der Anrufdauer als auch bei der Gesamtanzahl telefonischer Interventionen überwogen die Angehörigen. Im Gegensatz dazu verfügten Glücksspielende über mehr Erfahrung mit bisher in Anspruch genommenen Hilfen. Zudem neigte ein größerer Anteil an Glücksspielerinnen und Glücksspielern (4,8%) zu suizidalen Tendenzen. Analysen zu Geschlechtsunterschieden innerhalb der Gruppe der Glücksspielenden konnten zeigen, dass die Gesprächsdauer bei männlichen Klienten kürzer ausfiel. Des Weiteren waren für männliche Spieler ein jüngeres Lebensalter, das Vorliegen eines Migrationshintergrundes sowie eine längere Problemdauer charakteristisch. Innerhalb der Gruppe der Angehörigen ließ sich unter anderem wiederum eine in der Tendenz längere Gesprächsdauer bei Frauen beobachten.

Schließlich erhöhte sich das Risiko für suizidale Tendenzen – ermittelt über eine schrittweise logistische Regression – bei folgenden fünf Anrufer(Innen)-Eigenschaften in signifikanter Weise: vorheriger Klinikaufenthalt, vorliegende Erfahrung mit (professionellen) Hilfen, Status eines Glücksspielenden, höheres Lebensalter sowie Kontaktaufnahme zu Beginn der Woche. Erste Grobanalysen im Zeitverlauf ergaben eher marginale Entwicklungstrends. Dabei fällt insbesondere auf, dass die jährlichen Anteile der Glücksspielenden und Angehörigen an allen eingehenden Anrufen in der Tendenz anstiegen (jeweils konstant auf über 20% ab 2010), sich der entsprechende Anteil der Lottospielfragen nach einer Spitze in 2007 hingegen wieder deutlich verringerte.

Ausblick: Die Gesamtbewertung der empirischen Befunde legt einen deutlichen Nutzen von Telefon-Hotlines nahe: Vor allem aufgrund ihrer Niedrigschwelligkeit und im Sinne der Früh- bzw. Kurzintervention leistet dieses spezifische Hilfeangebot einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Versorgungslage für glücksspielende Personen und ihre Angehörigen. Infolgedessen gilt für die Zukunft, die hier präsentierten Befunde zur Optimierung der Telefon-Hotline Glücksspielsucht NRW heranzuziehen und selbige bundesweit als zentrale telefonbasierte Anlaufstelle für Betroffene zu etablieren. In Bezug auf sinnvolle Anknüpfungsforschungen sind primär quantitative Evaluationsstudien mit mehreren Messzeitpunkten und klar definierten Erfolgskriterien zu nennen. Erst eine mehrmalige Befragung der Anrufenden im Längsschnitt kann verlässliche Antworten auf die Kernfrage liefern, welche Effekte telefongestützte Ein-Punkt-Interventionen mit sich bringen. Schließlich sollten die Hotline-Daten turnusmäßig im Sinne eines Monitoring ausgewertet werden, um mögliche Anruftrends im Zeitverlauf identifizieren zu können.