

Die telefonische Gesundheitsberatung 1450

LH-Stellvertreterin Mag. Johanna Mikl-Leitner: „Niederösterreich setzt internationale Standards im Gesundheitssystem. Wir starten die Pilotphase der neuen telefonischen Gesundheitsberatung.“

Jahrelang ging man davon aus, dass der/die Patient_in wissen muss, wer ihm bestmöglich helfen kann und vor allem wie dringlich sein oder ihr medizinisches Problem ist. Die Angebote im modernen Gesundheitssystem sind aber Gottseidank mittlerweile so vielfältig, dass meist der Überblick fehlt, bzw. jemand der nicht damit tagtäglich konfrontiert ist, gar nicht mehr wissen kann, welche Möglichkeiten es gibt. Mikl-Leitner weiter: „In allen Situationen, wo ein gesundheitliches Problem vorliegt, steht rund um die Uhr die neue telefonische Gesundheitsberatung 1450 zur Verfügung.“

„Durch eine genaue Befragung können passende Verfahrensempfehlungen gegeben werden.“ erklärt der Geschäftsführer von Notruf NÖ Ing. Christof Constantin Chwojka. Diese wurden im Vorfeld durch Ärzte und Experten aus der Erfahrung von international hunderttausenden geführten Telefonaten definiert. „Oft geht es hier auch um pflegerische Aspekte, wo eine Pflegeperson sogar besser beraten kann. Und im Fall des Falles steht im Hintergrund auch immer ein Arzt bereit. Der Patient wird so zum Best-Point-of-Service geleitet.“ erklärt Ing. Chwojka. Vor allem aber sind auch die Hinweise zur Selbstbehandlung ein wesentlicher Punkt der hilft, unnötige Arzt- oder Ambulanzbesuche zu vermeiden.

Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 ist ein umfassendes Netz, das über die bestehenden Dienste und auch über neue Angebote gespannt wird. So muss sich niemand Gedanken machen, dass man eine „falsche“ Nummer ruft. Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 kombiniert die bestehenden Dienste und erweitert die Angebotspalette, indem auch die niedergelassenen Ärzte oder andere medizinische Einrichtungen noch stärker eingebunden werden. Nur führt sie den Patienten eben gleich an die richtige Stelle.

NÖGKK Obmann KR Gerhard Hutter zeigt sich erfreut: „Die Menschen bekommen einfach per Anruf die kompetenteste Hilfestellung und beste Gesundheitsberatung für genau die Situation, in der sie sie brauchen. Das gibt den Versicherten, oder ihren besorgten Angehörigen, Sicherheit – die Nummer 1450 kann das leisten! Damit ist die telefonische Gesundheitsberatung ein Beweis für die gute Zusammenarbeit der Gesundheitsverantwortlichen in Niederösterreich. Die Gesundheitsreform wirkt, 1450 ist ein weiterer Meilenstein für eine noch bessere und effizientere Versorgung der Menschen.“

Der NÖ Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger berichtet: „70% der Menschen schätzen die Dringlichkeit ihres ‚Notfalls‘ falsch ein, vier Fünftel der Beschwerden welche in Notfallambulanzen behandelt werden könnten auch im niedergelassenen Bereich adäquat versorgt werden.“

Eine speziell geschulte diplomierte Krankenpflegeperson, die über Systemerfahrung verfügt, erfragt die Symptome und kann dadurch die Dringlichkeit der Beschwerden definieren. Daraus folgen Empfehlungen, wie am besten geholfen werden kann. „90% der Menschen befolgen die Handlungsanweisungen, vor allem deswegen, weil sie eine Dringlichkeitseinschätzung bekommen wie akut ihr medizinisches Problem ist.“ weiß Dr. Bachinger aus bereits bestehenden Systemen in Großbritannien, Skandinavien, der Schweiz und Australien. Dadurch stieg die Patientenzufriedenheit im Laufe der Jahre und die Ressourcen im ambulanten Notfallbereich konnten effizienter und effektiver genutzt werden. Ein best practice Beispiel, wie die Eigenverantwortlichkeit der Patienten durch ein neues Serviceangebot unterstützt und gestärkt werden kann, mit einer Prise medizinischem Hausverstand versetzt und im Sinne eines „one stop shop“.

Rückfragehinweise:

Notruf NÖ

Pressehotline: 01/20660-25144
presse@notrufnoe.at

NÖGKK

Dr. Elisabeth Heinz
Pressesprecherin
0664-1003444
elisabeth.heinz@noegkk.at

NÖ PatientInnen- und Pflegeanwalt

Dr. Gerald Bachinger
Tel: 02742/9005/15575
gerald.bachinger@noel.gv.at

**Jetzt QR-Code
einscannen
und den Kontakt
gleich in Ihrem
Smartphone
abspeichern!**



Vorteile

Für den Patienten

- Eine Anlaufstelle für allgemeine Fragen und Einschätzung des Gesundheitsproblems
- Orientierung im Info-Dschungel: Leichte Verfügbarkeit/Erreichbarkeit von qualitätsgesicherten Informationen (auch außerhalb der Praxis-Öffnungszeiten)
- Patient durch Gesundheitssystem zum „Best Point of Service“ gelotst, das sichert:
 - Rasche Antwort auf: Brauche ich eine Behandlung und wenn ja, an wem soll ich mich wenden und wie dringend?
 - Wohnortnahe Behandlung der Patienten
 - Reduktion von Wartezeiten (z.B. im Spital) und Doppeluntersuchungen
- Ausbildung des Personals und Qualitätssicherung gewährleistet, dass wichtige medizinische Infos rasch und verständlich an Patienten übermittelt werden

Für das Gesundheitssystem

- Zuweisung der Patienten zum "Best Point of Service":
- Entlastung der Spitalsambulanzen:
 - 70% der Patienten, die in Spitalsambulanzen behandelt, können auch durch niedergelassenen Bereich versorgt werden
 - Zuweisung durch 1450 an Primäre Versorgungseinrichtungen
- Kosteneinsparungen und damit bleibt mehr Geld im System für besseres und erweitertes Service:
 - Reduktion von Verwaltungsarbeiten und Folgekosten (Patient wird nicht von Dienstleister zu Dienstleister geschickt)
 - Reduktion von Doppeluntersuchungen

Für die niedergelassenen Ärzte

- Patienten sind in guten Händen: Zuweisung und Information der Patienten durch erfahrenes und professionelles Personal
- Patientenbetreuung auch außerhalb der Sprechstunden und im Notfall
- Ärzte profitieren von korrekter Zuweisung der Patienten