

„Wenn's weh tut! 1450“ – Ausgezeichnete Bilanz der telefonischen Gesundheitsberatung!

Biach/Schleritzko: Neue Säule im Gesundheitssystem ist etabliert

Anfang 2017 fiel der Startschuss für die Pilotphase der telefonischen Gesundheitsberatung „1450“ in den Bundesländern Wien, Niederösterreich und Vorarlberg. Rund ein Jahr später kann nun eine sehr gute Bilanz gezogen werden.

„Insgesamt mehr als 46.000 Anrufe mit rund 33.500 Gesundheitsberatungen zeigen, dass die Bevölkerung in den betreffenden Bundesländern die telefonische Gesundheitsberatung ausgezeichnet angenommen hat“, erklärte Dr. Alexander Biach, Vorstandsvorsitzender im Hauptverband der Sozialversicherungsträger.

„Die Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher vertrauen auf die telefonische Gesundheitsberatung 1450. 16.000 Beratungen, das sind fast die Hälfte aller Beratungen fanden alleine in Niederösterreich statt. Vom Insektenstich bis zum Notfall, unsere 1450-Expertinnen und Experten beim Notruf NÖ stehen mit Rat und fachkundiger Beratung rund um die Uhr am Telefon bereit“, so NÖGUS-Vorsitzender Landesrat Ludwig Schleritzko.

Die unter dem Motto „Wenn's weh tut! 1450“ stehende telefonische Gesundheitsberatung ist eine niederschwellige Erstanlaufstelle bei Gesundheitsfragen und akuten Symptomen. Speziell geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal lotst jeden Anrufer/jede Anruferin durch ein von ExpertInnen entwickeltes medizinisch-wissenschaftliches und international bewährtes Abfragesystem, schätzt die Dringlichkeit des Anliegens ein und gibt dann Verhaltensempfehlungen ab. Dabei wird auch der Wohnort des Anrufers/der Anruferin berücksichtigt und mit Informationen über ÄrztInnen in der Nähe und Öffnungszeiten verknüpft. Damit bietet der Dienst nicht nur schnelle Hilfe bei akuten Symptomen, sondern auch eine Orientierung im Gesundheitswesen.

„Durchschnittlich 14 Minuten Gesprächszeit zeigt, dass wir uns die notwendige Zeit nehmen, um die Menschen auf unkomplizierte Art und Weise zu beraten und sie an die richtige Einrichtung zu führen. Ohne eine 1450-Beratung wären mehr als die Hälfte der Anruferinnen und Anrufer direkt in eine Notaufnahme gegangen oder hätten die Rettung gerufen. Der Anruf an die 1450 gab ihnen die Sicherheit, dass ihr Problem jetzt nicht akut ist und eine spätere Behandlung z.B. beim Hausarzt zielführender ist. Damit ist 1450 eine Serviceleistung, die unseren Bürgerinnen und Bürgern oft nächtliche Fahrten in ein Klinikum und unnötige Belastungen für z.B. bettlägerige Menschen erspart. Natürlich wird im Notfall sofort der Rettungsdienst alarmiert“, so Schleritzko.

„Tag für Tag und rund um die Uhr steht nun eine schnelle und unkomplizierte Hilfe in medizinischen Fragen zur Verfügung. Ratsuchenden gibt dies Sicherheit, aber weist Ihnen auch den kürzesten Weg zur richtigen Behandlung. Dies spart dem Menschen unnötige Wege und erspart Doppeluntersuchungen und Zweigleisigkeiten. Da damit wesentliche Zielsetzungen der Gesundheitsreform erfüllt werden, erwartet ich, dass 1450 nach Abschluss der Pilotphase sehr rasch flächendeckend in ganz Österreich der Bevölkerung zur Verfügung stehen wird“, so Biach abschließend.

Qualitätsgesichertes Abfragesystem besteht Feuerprobe – rund 10 Prozent Notfälle

Das qualitätsgesicherte und protokollgestützte Abfragesystem, das hinter der telefonischen Gesundheitsberatung steht und als sogenannter „Fragebaum“ durch das Auskunftsgespräch führt, wurde vom Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger nach einer internationalen öffentlichen Ausschreibung erworben. Knapp ein Jahr nach dem Start hat das internationale Expertensystem, das von einem Team von Ärztinnen und Ärzten sowie anderen Fachkräften speziell für Österreich „austrifiziert“ wurde, seine Feuerprobe erfolgreich bestanden.

Aus den insgesamt 33.500 Beratungen – die Spanne reichte von Insektenbissen, über Bauchschmerzen Erbrechen und gesundheitlichen Problemen mit Kindern bis zu Rücken- und Zahnschmerzen – konnten mit Hilfe der klinischen Abfrageprotokolle, die sich seit Jahren in vielen Institutionen und Ländern wie England, Australien und den USA bewährt haben, knapp 4.000 Notfälle herausgefiltert werden. Diese wurden direkt an eine Rettungsorganisation übergeben. Durch die Beantwortung des Fragebaums im Expertensystem war es somit möglich, dem Anrufer eine Dringlichkeitseinschätzung und eine Verhaltensempfehlung zu geben, und ihn nötigenfalls der richtigen Behandlung zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zu zuführen.

Der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger ist das organisatorische Dach über der solidarischen Kranken-, Unfall- und Pensionsversicherung Österreichs. Die Sozialversicherung garantiert unabhängig von Alter, Einkommen, sozialer Herkunft und Bildung hochwertige Gesundheitsversorgung und eine sichere Pensionsvorsorge. Aktuell sind rund 8,5 Millionen Menschen anspruchsberechtigt (Versicherte und mitversicherte Angehörige).