

INFORMATION

zur Pressekonferenz

LH-Stv.ⁱⁿ Mag.^a Christine Haberlander
Gesundheitsreferentin

Dr. Walter Aichinger
Präsident des OÖ Roten Kreuzes

Mag. Dr. Franz Harnoncourt
Vorsitzender der Geschäftsführung der
Oberösterreichischen Gesundheitsholding

Mag. Johann Minihuber, MBA MAS
Geschäftsführer Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried

am 29. Juli 2022

zum Thema

OÖ setzt als Vorreiter starke Impulse in der Weiterentwicklung der telefonischen Gesundheitsberatung 1450

Vorteile für Patientinnen und Patienten sowie die Entlastung der
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen im Fokus

Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:
Amt der Oö. Landesregierung
Direktion Präsidium
Abteilung Presse
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-11412
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88
landeskorrespondenz@ooe.gv.at
www.land-oberoesterreich.gv.at

Telefonische Gesundheitsberatung 1450: Kurzer Anruf, schneller ans Ziel

Bauchschmerzen, Kopfweh oder ein Insektenstich: Gesundheitsprobleme verunsichern und oft ist nicht klar, wohin sich Menschen wenden sollen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 sind zu jeder Tages- und Nachtzeit zur Stelle. Sie bieten Rat und Orientierung, arbeiten bei relevanten Anrufen ein Protokoll durch und legen dabei eine individuelle Einstufung fest – und entlasten damit ihre Kolleginnen und Kollegen in den Krankenhäusern. Dabei wird natürlich der Wohnort der Anruferin oder des Anrufers berücksichtigt, um diesen gegebenenfalls an nächstgelegene Ärztinnen oder Ärzte beziehungsweise andere Gesundheitseinrichtungen (Öffnungszeiten, Kontaktdaten etc.) oder den Hausärztlichen Notdienst (HÄND-Arzt) zu vermitteln und bei Bedarf Rettungsdienst oder Notarzt zu aktivieren.

Nun folgt der nächste Schritt zur Weiterentwicklung von 1450. Oberösterreich nimmt mit den am Projekt beteiligten Partnern in der Weiterentwicklung eine starke Vorreiterrolle in Österreich ein: *„Wir arbeiten für ein großes Ziel, dafür, dass die Menschen in unserem Land gesund und gut leben können. Heute – und bis ins hohe Alter. Wir arbeiten dafür, dass die oberösterreichische Gesundheitsversorgung gut und stark bleibt – gerade, weil wir wissen, dass immer mehr Menschen immer älter werden. Dafür ist es wichtig, dass in Oberösterreichs Spitälern jene zuerst behandelt werden, die auch tatsächlich Symptome haben, die nur in einem Spital behandelt werden können. Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 wird nun so weiterentwickelt, dass Patientinnen und Patienten, als deren Best Point of Service von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung das Spital definiert wird, noch schneller behandelt werden, etwa als eine Patientin oder ein Patient, der oder die mit denselben Symptomen aber ohne vorhergehenden Anruf bei 1450 in die Ambulanz geht. Damit werden auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Krankenhäusern entlastet. Dies deshalb, weil sie ein gut aufeinander abgestimmtes und eng vernetztes System nutzen können“*, zeigt sich **Gesundheitsreferentin LH-Stellvertreterin Mag.^a Christine Haberlander** über die gemeinsame Weiterentwicklung sehr erfreut.

Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung das Krankenhaus als idealen Versorgungsort definieren, erhält der Anrufer bzw. die Anruferin die Möglichkeit zur Nutzung eines rascheren und bequemeren Zugangs in der Spitalsambulanz. Dieser Vorteil soll eine noch stärkere Patientinnen- und Patienten-Lenkung bringen. Dadurch werden das Gesundheitssystem insgesamt sowie die darin tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlastet. Eine entsprechende Priorisierung in den Spitalsambulanzen sollen auch Patientinnen und Patienten erhalten, die durch die Hausärztinnen und -ärzte bzw. den HÄND zugewiesen werden. Unabhängig davon wird natürlich auch weiterhin entsprechend dem Manchester-Triage-System nach der medizinischen Dringlichkeit die Behandlungsreihenfolge festgelegt.

„Die vergangenen Jahre haben gezeigt, wie gut 1450 funktioniert, und dieses aufgebaute Wissen werden wir weiter nutzen. Durch die Übermittlung von Personen- und Gesundheitsdaten können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses bereits auf wesentliche Daten zugreifen und darauf aufbauen. Neben dem Vorteil für die besser geleiteten Patientinnen und Patienten bringt dies auch eine Entlastung für die Spitalsmitarbeiterinnen und –mitarbeiter“, betont **Gesundheitsreferentin LH-Stellvertreterin Mag.^a Christine Haberlander.**

Pilotprojekt zur Erleichterung und Beschleunigung der Spitalsprozesse mit 1450 in Ried und Linz gestartet

Bereits während der Gesundheitsberatung werden Patientenstamm- und -gesundheitsdaten erfasst. Nach dem Einverständnis der Anruferin oder des Anrufers werden diese Daten per Schnittstelle an das Krankenhaus übergeben. Gleichzeitig erhält die Patientin bzw. der Patient ein SMS mit Informationen zu seinem bevorstehenden Krankenhausbesuch (notwendige Dokumente, Wegbeschreibung, ...). Dem Krankenhaus wird durch diese Datenübertragung bereits vorab das Kommen einer Patientin bzw. eines Patienten angekündigt und es können im besten Fall schon vorbereitende Maßnahmen getroffen und so der Aufnahmeprozess beschleunigt werden.

Das Pilotprojekt ist nach intensiven Vorbereitungen mit 4. Juli 2022 in den beiden

Krankenhäusern Barmherzige Schwestern Ried und am Med Campus III des Kepler Universitätsklinikums (KUK) in Linz gestartet.

Während des Projektes werden die Erfahrungen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, aber auch der Patienten und Patientinnen abgefragt und ausgewertet. Ende dieses Jahres folgt ein umfangreicher Evaluierungsbericht.

Patientenströme in richtige Bahnen lenken

Mit dem Start der „Beschleunigungsspur 1450“ wird dem jeweiligen Spital signalisiert, dass 1450 bereits eine Gesundheitsberatung durchgeführt hat und dabei die Notwendigkeit eines Besuchs im Krankenhaus festgestellt wurde. *„Diese Vorgehensweise verkürzt die Wartezeit für Patientinnen und Patienten, die sich beraten lassen und erzielt gewünschte Lenkungseffekte“*, heißt es dazu von **OÖ. Rotkreuz-Präsident Dr. Walter Aichinger**. Ziel ist es, Patientenströme in die richtigen Bahnen zu lenken und so ihren Weg durch das Gesundheitssystem möglichst effizient zu gestalten.

Telefonische Gesundheitsberatung 1450 vermittelt Rat, Sicherheit und Orientierung

Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 handelt es sich um medizinisch besonders geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal. Sie lotsen die Anruferin oder den Anrufer durch ein von Medizinerinnen und Medizinern entwickeltes, protokollgestütztes Abfragesystem und geben dann Verhaltensempfehlungen ab. Mit ihren individuell auf die Anruferin oder den Anrufer abgestimmten Auskünften stärken die ‚1450-Mitarbeiterinnen und –Mitarbeiter‘ die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung. Sie sind zu jeder Tages- und Nachtzeit zur Stelle. *„Gesundheitsprobleme verunsichern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 vermitteln Rat, Sicherheit sowie Orientierung und wissen, wohin sich Anruferinnen und Anrufer wenden können. Schon vor Beginn der Corona-Pandemie waren sie ‚die‘ zentrale Anlaufstelle in Gesundheitsfragen“*, sagt **Aichinger**.

Gemeinsames Engagement für die Gesundheit der Oberösterreicher

Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 wird als gemeinsame Aufgabe der Kooperationspartner Bund, Land und Sozialversicherungsträger durchgeführt. In Oberösterreich betreibt das Rote Kreuz diesen Service, wie auch die Notrufnummer 144 oder den Hausärztlichen Notdienst (HÄND) 141. Wenn Menschen Hilfe brauchen, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des OÖ. Roten Kreuzes zur Stelle. Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 ist Teil des Patientenauskunfts- und Leitsystems (PALES) in Oberösterreich, welches laufend erweitert wird.

Rund 1,3 Millionen Anrufe seit Start von 1450

Rund 1,3 Millionen Telefonate nahmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 seit dem Start im März 2018 entgegen. Täglich wählen rund 600 Personen 1450, um sich bei gesundheitlichen Anliegen beraten zu lassen. 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind derzeit bei 1450 beschäftigt. Abseits möglicher Corona-Erkrankungen betreffen die Anfragen hauptsächlich Bauchschmerzen und Erbrechen, danach folgen Ausschläge, Kopfschmerzen, Ohrenbeschwerden und Insektenstiche. Nähere Informationen unter: www.1450.at.

Wichtige Telefonnummern

144	Notruf	Für Hilfe in medizinischen Notfällen
141	Hausärztlicher Notdienst (HÄND)	Wenn Anrufer einen praktischen Arzt benötigen.
1450	Gesundheitsberatung 1450	Wenn Anrufer Auskünfte zu ihren gesundheitlichen Problemen wünschen

„Diese ‚Beschleunigungsspur‘-Initiative bietet eine Win-Win-Situation für alle. Die Patientinnen und Patienten profitieren von einer qualitativ hochwertigen Gesundheitsberatung samt Ersteinschätzung ihres Zustands und der Empfehlung, den für Sie richtigen Zugang ins Gesundheitssystem zu wählen. Davon profitieren aber auch die niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte und natürlich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Spitälern. Es erleichtert unser Arbeiten in den Akutaufnahmen

ungemein, wenn wir unsere Konzentration und Arbeit auf jene Patientinnen und Patienten fokussieren können, die tatsächlich die Betreuung in einem Krankenhaus benötigen – und dies dann auch gut vorbereitet tun können,“ sagt **Mag. Dr. Franz Harnoncourt, Vorsitzender der Geschäftsführung der OÖ Gesundheitsholding.**

„Patientinnen und Patienten, die die Gesundheitshotline 1450 konsultieren, kommen rascher zur richtigen Versorgungsstufe im Gesundheitssystem. Dadurch erwarten wir eine Verkürzung der Wartezeiten in den Notfallambulanzen des Krankenhauses, was Patientinnen und Patienten und Personal zugutekommt“, sagt **Mag. Johann Minihuber, MBA MAS, Geschäftsführer des Krankenhauses der Barmherzigen Schwestern Ried.**