

## **I N F O R M A T I O N**

zur Pressekonferenz

**LH-Stv.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Christine Haberlander**  
Gesundheitsreferentin

**Dr. Walter Aichinger**  
Präsident des OÖ Roten Kreuzes

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

**Mag. Peter Ausweger**  
Geschäftsführer Oö. Ordensspitäler Koordinations GmbH

am 25. August 2021

zum Thema

**Telefonische Gesundheitsberatung 1450:  
Kurzer Anruf, schneller ans Ziel**  
Nach Telefonat kürzere Wartezeit im Krankenhaus

### 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. 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 ist es an der Zeit für den nächsten Schritt zur Weiterentwicklung von 1450: 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 Zugangs in der Spitalsambulanz. Dieser Vorteil soll eine noch stärkere Patientinnen und Patienten-Lenkung bringen. Dadurch wird 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.*

*„Wir arbeiten für ein großes Ziel, nämlich 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 soll nun so weiterentwickelt werden, dass künftig 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 ein Patient oder eine Patientin, der oder die mit denselben Symptomen aber ohne vorhergehenden Anruf bei 1450 in die Ambulanz geht. Grund dafür ist, dass die von 1450 an das Spital weitergeleiteten Gesundheitsdaten zu einer Erleichterung und Beschleunigung der Prozesse im Krankenhaus führen. Neben dem Vorteil für die besser geleiteten Patientinnen und Patienten bringt dies auch eine Entlastung für die Spitalsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Die Medizinerinnen und Mediziner haben mehr Zeit für jene, die dringend Hilfe brauchen. Die vergangenen Monate haben gezeigt, wie gut 1450 funktioniert und dieses aufgebaute Wissen werden wir weiter nutzen“, betont Gesundheitsreferentin LH-Stellvertreterin Christine Haberlander.*

### **Pilotprojekt zur Erleichterung und Beschleunigung der Spitalsprozesse mit 1450**

Eine Datenübertragung von 1450 an das entsprechende Krankenhaus soll für die so geleiteten Patientinnen und Patienten zu einer Erleichterung und Beschleunigung der Prozesse im Krankenhaus führen. Diese Erleichterung und Beschleunigung der Prozesse im Krankenhaus sind ein klarer Vorteil für geleitete Patientinnen und Patienten im Gegensatz zu jenen, die unreflektiert und oftmals unnötig gleich eine hohe Versorgungsstufe aufsuchen.

Um die Prozesserleichterung in den Ambulanzen bestmöglich zu prüfen und zu verbessern, wird im kommenden Jahr 2022 in der Region Ried eine Pilotphase durchgeführt. Hier werden über 1450 weitergeleitete Personen mit einem Codewort ausgestattet. Nach der Pilotphase in Ried im Innkreis soll der Med Campus des Kepler Universitätsklinikums (KUK) eingebunden werden. Dort werden die Patientinnen und Patienten nach Beauskunftung und Weiterleitung an die dortige Notfallambulanz über 1450 mit etwa einem QR-Code am Handy versorgt. Checkt die Person in der empfohlenen Ambulanz mit dem Code ein, wird sie bevorzugt behandelt und es werden automatisch die erhobenen Patientendaten und das Beratungsprotokoll von 1450 digital

dem Krankenhaus zur Weiterverarbeitung übermittelt. Nach erfolgreicher Evaluierung dieser Pilotphase soll im Jahr 2023 eine Ausrollung in ganz Oberösterreich erfolgen.

### **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 zuvor beraten lassen und erzielt gewünschte Lenkungseffekte“*, heißt es dazu von OÖ. Rotkreuz-Präsident Dr. Aichinger Walter. 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.

### **Mehr als 460.000 Anrufe seit Start von 1450**

Mehr als 460.000 Telefonate nahmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 seit Start im März 2018 entgegen. Täglich wählen zwischen 300 und 400 Personen 1450, um sich bei gesundheitlichen Anliegen beraten zu lassen. 36 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](http://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.

*„Den meisten Patientinnen und Patienten fällt es schwer, den eigenen Gesundheitszustand bzw. die Risiken bei akuten gesundheitlichen Problemen einzuschätzen. Durch die telefonische Gesundheitsberatung 1450 wird zu jeder Tages- und Nachtzeit unkompliziert und einfach abgeklärt, ob bzw. welche medizinische Versorgung angezeigt ist und wo diese im besten Fall erfolgen sollte. Für die Patientinnen und Patienten bedeutet dies Sicherheit und schnelle Hilfe, wenn`s drauf ankommt“.* Einen besonderen Vorteil sieht Mag. Peter Ausweger, Geschäftsführer Oö. Ordensspitäler Koordinations GmbH, darin, dass die Krankenhausärztinnen und -ärzte vorinformiert werden. *„Somit erhalten die behandelnden Ärztinnen und Ärzte einen guten Überblick über die bereits geschilderten Symptome, wodurch sich das Erstgespräch vereinfacht. Dies ist auch organisatorisch von Vorteil, weil sich die Wartezeiten in den Akutambulanzen entsprechend verkürzen, ähnlich wie bei Zuweisungen durch niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte.“*