



PRESSEKONFERENZ

Tel. Gesundheitsberatung 1450 | erfolgreiches erstes Jahr

Linz, am 3. März 2020

Die Podiumsteilnehmer

Dr. Aichinger Walter, Präsident OÖ. Rotes Kreuz

Dir. Mag. Thomas Märzinger, Landesgeschäftsleiter-Stv. OÖ. Rotes Kreuz

LH-Stellvertreterin Mag. Christine Haberlander

Michael Pecherstorfer, Österreichische Gesundheitskasse, Vorsitzender des Landesstellenausschusses für Oberösterreich



Aus Liebe zum Menschen.

Wenn mitten in der Nacht der Bauch krampft oder am Wochenende plötzliche Erkältungs- und Grippe-symptome auftreten, sind die Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 zur Stelle. Sie sind täglich, rund um die Uhr, erreichbar und geben Rat sowie Sicherheit in Ausnahmesituationen. Bilanz nach einem Jahr Betrieb: Die Bevölkerung nimmt diesen kostenlosen Service der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 gut an, rund 300 Anrufe pro Tag bestätigen das. Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 ist der erste Teil des Patientenauskunfts- und Leitsystems (PALES) in Oberösterreich, welches laufend erweitert wird.

Christian (39) ist mit seinen drei Kindern alleine in der Wohnung. Während der Papa das Mittagessen kocht, spielen und tanzen die Kinder im Wohnzimmer. Plötzlich klagt Tochter Anne (4) über Schmerzen im rechten Ohr. Das Mädchen beginnt zu weinen. Was soll Papa tun? Gesundheitliche Probleme besonders am Wochenende oder plötzlich auftretende Symptome verunsichern. Die 1450-Mitarbeiter sind rund um die Uhr erreichbar. Sie geben medizinisch fundierte Auskünfte und Empfehlungen und wissen, wohin sich die Anrufer wenden können. So ersparen sie ihnen möglicherweise unnötige Besuche in Notfallambulanzen. Die Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 sind medizinisch besonders geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal. Mit ihren individuell auf den Anrufer abgestimmten Auskünften und Empfehlungen stärken sie die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung. Erste Ergebnisse zeigen, dass gewünschte Lenkungseffekte bereits eintraten. Mehr als 20.000 Menschen wählten seit Start der telefonischen Gesundheitsberatung am 18. März 2019 bereits die Nummer 1450. Für die Nummer eine zentrale Service-Stelle, um sich in Gesundheitsfragen beraten zu lassen. Rund 13 Prozent der Anrufer können nach einem Telefonat mit den 1450-Mitarbeitern ihre Beschwerden selbst lindern.

Täglich wählen 300 Personen die Nummer 1450

Die bei der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 tätigen Mitarbeiter sind zu jeder Tages- und Nachtzeit zur Stelle. Sie sind rund um die Uhr da, um zu helfen. Bauchschmerzen, Ausschläge, Ohrenbeschwerden, Insektenstiche, Zeckenbisse oder Grippe- und Erkältungssymptome bildeten bisher den Großteil der Anfragen. Ein Beratungsgespräch mit den 1450-Mitarbeitern dauert im Durchschnitt 8 bis 12 Minuten. Die meisten Anrufe gehen zu Zeiten ein, in denen Arztpraxen normalerweise geschlossen haben. Oft rufen auch Eltern an, deren Kinder plötzliche Symptome wie Fieber oder Husten zeigen.

Wie die Hilfe via Telefon funktioniert

Egal ob Bauchschmerzen, Erbrechen, Halsweh, hohes Fieber oder Husten. Die 1450-Mitarbeiter lotsen jeden Anrufer durch ein von Medizinern entwickeltes protokollgestütztes Abfragesystem und geben dann Verhaltensempfehlungen ab. Dabei wird natürlich der Wohnort des Anrufers berücksichtigt, um diesen gegebenenfalls an nächstgelegene Ärzte bzw. andere Gesundheitseinrichtungen (Öffnungszeiten, Kontaktdaten etc.) zu vermitteln oder den Hausärztlichen Notdienst (HÄND-Arzt) und bei Bedarf Rettungsdienst bzw. Notarzt zu aktivieren.

Gemeinsames Engagement für die Gesundheit der Oberösterreicher

Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 wird als gemeinsame Aufgabe der Kooperationspartner Bund, Land und Sozialversicherungsträger, darunter die Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) durchgeführt. In Oberösterreich betreibt das Rote Kreuz diesen Service, wie auch den Notruf 144 oder den Hausärztlichen Notdienst (HÄND) 141. Wenn Menschen Hilfe brauchen, sind die Mitarbeiter des OÖ. Roten Kreuzes zur Stelle. Die telefonische Gesundheitsberatung 1450 ist der erste Teil des Patientenauskunfts- und Leitsystems (PALES) in Oberösterreich, welches laufend erweitert wird. 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 „Wenn`s weh tut 1450“	Wenn Anrufer Auskünfte zu ihren gesundheitlichen Problemen wünschen

Zahlen und Fakten zur telefonischen Gesundheitsberatung 1450 in Oberösterreich

- **Mehr als 24.500** Anrufer wählten seit Start der telefonischen Gesundheitsberatung 1450.
- **Rund 300** Menschen wählen derzeit täglich 1450. Seit 25. Februar stieg die Zahl der Anrufer stark an. Bauchschmerzen, Ausschläge, Ohrenbeschwerden, Insektenstiche oder Zeckenbisse im Sommer bzw. Erkältungs- und Gruppensymptome im Winter bildeten bisher den Großteil der Anfragen.
- **212** unterschiedliche **Abfrageprotokolle** zu verschiedensten Krankheitsbildern mit mehr als **1.000** Fragestellungen beinhaltet das von Medizinem entwickelte protokollgestützte Abfragesystem.
- **14 Mitarbeiter** (Vollzeitäquivalent) sind derzeit bei der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 beschäftigt. Es handelt sich um medizinisch besonders geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal, das individuell auf die Beschwerden der einzelnen Anrufer eingeht.
- **13 Prozent** der Anrufer können ihre Beschwerden nach der 1450-Beratung selbst lindern. Die Mitarbeiter geben bei entsprechender Indikation auch Empfehlungen zu Hausmitteln ab und stärken so die Gesundheits-Kompetenz der Bevölkerung.
- **8 bis 12 Minuten** dauert im Durchschnitt ein Beratungsgespräch mit den Mitarbeitern der telefonischen Gesundheitsberatung 1450
- **Mehr als 800 Personen** haben die Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung aktuell zum Thema „Coronavirus“ beraten.

Statements zur telefonischen Gesundheitsberatung 1450:

„Die Gesundheitsnummer 1450 trägt erfolgreich dazu bei, dass alle Menschen in Oberösterreich, die gesundheitliche Probleme haben und alleine nicht mehr weiter wissen, rasch und unkompliziert Hilfe bekommen – Tag für Tag und rund um die Uhr. Die kompetente Beratung gibt Sicherheit und stärkt die Gesundheitskompetenz bzw. weist auch den kürzesten Weg zur richtigen Behandlung. Dies spart den Menschen unnötige Wege und Wartezeiten. Denn oft können Beschwerden mit Hilfe der telefonischen Empfehlungen auch selbst erfolgreich gelindert werden. 1450 hat sich als erste Anlaufstelle bei Fragen zu gesundheitlichen Problemen im ersten Jahr jedenfalls bewährt.“

Gesundheitsreferentin LH-Stellvertreterin Mag. Christine Haberlander

„Ob Hausarzt, Spitalsambulanz oder eine andere Art von medizinischer Hilfe: Die telefonische Gesundheitsberatung unterstützt Patienten dabei, dass sie für ihr Problem den passenden Ansprechpartner finden und an der richtigen Stelle landen. Die Gesundheitspartner haben in Oberösterreich für 1450 intensiv zusammengearbeitet und gemeinsam etwas Erfolgreiches auf die Beine gestellt. Umso mehr freuen wir uns, wenn das Angebot von der Bevölkerung gut angenommen wird. Die Menschen wissen, dass sie rund um die Uhr jemanden haben, an den sie sich unkompliziert wenden können.“

Michael Pecherstorfer, Österreichische Gesundheitskasse, Vorsitzender des Landesstellenausschusses für Oberösterreich

Wenn jede Sekunde zählt, sind die Mitarbeiter des OÖ. Roten Kreuzes zur Stelle. Egal ob es sich um einen Notfall handelt (Notruf 144), Menschen einen Arzt brauchen (Hausärztlicher Notdienst 141) oder medizinische Auskünfte (telefonische Gesundheitsberatung 1450) benötigt werden: Wir übernehmen Verantwortung und schaffen Vertrauen. Unsere Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 stärken die Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung und nehmen große Verantwortung wahr. Aus Liebe zum Menschen!“

Dr. Aichinger Walter, Präsident OÖ. Rotes Kreuz

Foto:

Gesundheitsnummer.jpg: **Die qualifizierten Mitarbeiter der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 lotsen die Anrufer durch das Gesundheitssystem und beraten kompetent. Fotocredit: OÖRK**

RÜCKFRAGEHINWEIS:

Christian Hartl

Österreichisches Rotes Kreuz
Landesverband Oberösterreich
Öffentlichkeitsarbeit | PR

T: +43/732/7644 152

M: +43/664/8234363

E: christian.hartl@o.rotekreuz.at

W: www.rotekreuz.at/ooe