Presseinformation

10. August 2017

Bilanz: Telefonische Gesundheitsberatung und NÖ Ärztedienst

Mikl-Leitner/Schleritzko/Androsch: Beste Gesundheitsversorgung für unsere Patientinnen und Patienten

Im Rahmen einer Pressekonferenz zogen Landeshauptfrau Johanna Mikl-Leitner und die Landesräte Ludwig Schleritzko und Maurice Androsch heute, Donnerstag, gemeinsam mit dem Geschäftsführer von 144 Notruf NÖ Christof Constantin Chwojka Bilanz zum Thema „Kombination der Gesundheitsdienste am Beispiel der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 und des NÖ Ärztedienstes 141“ im Haus des Notruf NÖ in St. Pölten.

„Heute steht ein ganz wichtiges und zentrales Thema im Mittelpunkt, nämlich das Thema Gesundheit“, führte Landeshauptfrau Mikl-Leitner aus, dass fast jeder schon einmal „aus heiterem Himmel“ mit Beschwerden konfrontiert gewesen sei, wo es darum gehe, wie man damit umgehe: „Wer kann mir helfen? Was hätte meine Oma getan? Was gibt es für ein altes Hausmittel? Wo soll ich hingehen – zu einem praktischen Arzt, zu einem Facharzt, in die Ambulanz oder ins Krankenhaus?“ Das werde vor allem eine zentrale Frage in der Nacht oder am Wochenende, hielt Mikl-Leitner fest, dass die Patientinnen und Patienten gerade in derartigen Situationen Unterstützung und eine sofortige Beratung bzw. Handlungsempfehlungen bräuchten.

„Rat rund um die Uhr“ bekämen die Patientinnen und Patienten mit der Gesundheitshotline unter der Nummer 1450, so Mikl-Leitner. Mit dieser wolle man vor allem Empfehlungen abgeben und beraten – und zwar „auf unkomplizierte Art und Weise“. „Gerade in derartigen Situationen zählt auch das Tempo“, führte die Landeshauptfrau aus, dass es dabei auch um Empfehlungen gehe, wo man hingehen könne und welche Einrichtungen wann offen hätten. „Mit der Integration dieser telefonischen Gesundheitsberatung direkt beim Notruf wird das Angebot um ein zusätzliches Service erweitert“, sagte Mikl-Leitner weiters: „Bei diesem Anruf werden die Patientinnen und Patienten direkt zur besten Einrichtung geroutet– zum ‚Best Point of Service‘.“ Der Anrufer bzw. die Anruferin bekämen eine Empfehlung für ein Hausmittel oder zum praktischen Arzt oder Facharzt zu gehen oder es werde die Rettung geschickt – es handle sich „um Empfehlungen, wo sich die Patientinnen und Patienten viele unnötige Wege ersparen“.

Wichtig bei der telefonischen Gesundheitsberatung sei es, dass diese aufs Engste mit dem niedergelassenen Bereich und dem Rettungsdienst kooperieren. Mit der Nummer 1450 habe man „immer einen Rat zur Seite, wenn es darum geht, mit Beschwerden fertig zu werden“. Man habe lange daran geplant und befinde sich seit April nun in der Umsetzungsphase, führte die Landeshauptfrau aus, dass gemeinsam mit Expertinnen und Experten auf Basis von hunderttausenden Anrufen bzw. Erfahrung von Ärzten und

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion – Pressedienst
www.noe.gv.at/presse

Anita Elsler, BA
Tel.: 02742/9005-12163
E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

Pflegepersonal ein Fragenkatalog entwickelt worden sei. Dieser Fragenkatalog werde von A bis Z mit den Patientinnen und Patienten von diplomierten Krankenschwestern oder diplomierten Krankenpflegepersonal durchgegangen.

„Ein Gespräch dauert in der Regel um die 12 Minuten“, betonte Mikl-Leitner, dass hier jedes Detail abgearbeitet werde, um dem Anrufer bzw. der Anruferin die beste Empfehlung zu geben. „Der ganz große Vorteil dieser telefonischen Gesundheitsberatung ist, dass sie rund um die Uhr besetzt ist und vor allem auch qualifiziertes, kompetentes Personal vor Ort ist und sofort Rat und Empfehlung abgibt.“ Dass tatsächlich Bedarf bestehe, habe man in den letzten Wochen seit Anfang April feststellen können. „So haben seit Projektstart 6.800 Anruferinnen und Anrufer Rat bekommen und wir konnten in einer wichtigen und sensiblen Situation Hilfe leisten“, führte die Landeshauptfrau aus, dass rund 60 Prozent der Hilfesuchenden innerhalb von Stunden oder Tagen an die passende ärztliche Versorgung zugewiesen werden konnten.

Es gebe „eine sehr hohe Zufriedenheit aufgrund telefonischer Rückmeldungen“, so Mikl-Leitner. Wichtig seien vor allem Empfehlungen zur Selbstbehandlung, etwa bei Insektenstichen, Schwindel, Erbrechen, Rücken- und Bauchschmerzen. Die meisten Beratungen gebe es in St. Pölten Stadt und Land, gefolgt von Baden und Mödling. Die meisten Anrufe erfolgten um 8 Uhr früh und dann rund um 19 Uhr abends.

Landesrat Schleritzko schloss in seinen Worten an die erfolgreiche Bilanz der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 an. Diese verdanke man „der Kompetenz und Weiterentwicklung von Notruf NÖ am Puls der Zeit“. „Der Notruf NÖ ist ein österreichweites Vorzeigebeispiel und seit seiner Gründung im Jahr 2003 hat sich Notruf NÖ als zentrale Kommunikationsdrehscheibe im niederösterreichischen Gesundheitswesen entwickelt“, führte Schleritzko aus, dass jährlich 4 Millionen Anrufe und Kontakte, 220.000 Notfallrettungseinsätze und fast 800.000 Krankentransporte abgewickelt werden. „In den letzten Jahren wurde auch der Servicebereich intensiv ausgebaut“, betonte Schleritzko die telefonische Gesundheitsberatung und den NÖ Ärztedienst 141. „Ziel ist, dass alle Gesundheitsdienste in Niederösterreich unter dem Dach von Notruf NÖ gebündelt und koordiniert werden“, so der Landesrat.

Im Einzelfall sei eine „optimale Verzahnung der Gesundheitsdienste“ wichtig und das leiste Notruf NÖ. Damit würden Patientinnen und Patienten die bestmögliche Versorgung erhalten. Die Notruf NÖ-Mitarbeiterinnen und –Mitarbeiter seien Experten, sie wüssten, welche Informationen wichtig seien und wie die Dringlichkeit eines Anrufers bzw. einer Anruferin einzuschätzen sei. So sei nicht bei jedem Anruf die Entsendung eines Rettungswagens oder Notarztes die beste Variante, in vielen Fällen seien die telefonische Gesundheitsberatung oder beispielsweise im psychosozialen Bereich auch ein Sozialarbeiter oder Therapeut besser geeignet. „Daher ist auch das Akutteam NÖ beim

Anita Elsler, BA
Tel.: 02742/9005-12163
E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

Notruf NÖ integriert“, so der Landesrat. Er betonte, dass die „qualitativ hochwertige Arbeit“ des Notruf NÖ auf jahrelangem Know-how basiere und damit auch gezielte Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und der Einsatz modernster Technologien verbunden seien. „Mit dem Notruf NÖ beweisen wir, dass Gesundheitsversorgung in Niederösterreich vorausschauend und modern ist“, so Schleritzko.

Landesrat Androsch sprach von einer „Kompetenz, die aus diesem Haus herausgeht“, man wolle den Patientinnen und Patienten „qualitativ hochwertige Beratung“ bieten. Vom Notfall bis zum Insektenstich sei das Erkrankungsbild einfach bis kompliziert, in jeder Situation sei es aber wichtig, zu jedem Fall die geeignete Information zu bekommen. Androsch verwies auf „die erfolgreiche Arbeit des Wochenend-Nachtdienstes 141“, wo 210 fahrende Ärzte von 19 bis 7 Uhr im Einsatz seien, seit April auch von Montag bis Sonntag. Aus knapp 10.000 Telefonaten resultierten 7.747 telefonische Arztgespräche und 7.380 ärztliche Visiten. Das Land Niederösterreich stelle für den Bereitschaftsdienst der Ärzte 1,7 Millionen zur Verfügung, abgegolten werden die Visiten und die Wochenendnachtdienste von der NÖ Gebietskrankenkasse (NÖGKK).

Es gebe eine „sehr hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten“ und eine „sehr hohe Fachkompetenz in der Beratung und ärztlichen Visite“, betonte Androsch, dass Niederösterreich in der Gesundheitsversorgung für die Bürgerinnen und Bürger breit aufgestellt sei.

Nähere Informationen: 144 Notruf NÖ, Öffentlichkeitsarbeit, Stefan Spielbichler, Telefon 01/20660 25144, E-Mail presse@notrufoe.at, www.144.at, www.141.at

Anita Elsler, BA
Tel.: 02742/9005-12163
E-Mail: presse@noel.gv.at