



**Vorarlberg**

unser Land



**Pressekonferenz**

**Montag, 16. April 2018**

**Landesrat Christian Bernhard**

(Gesundheitsreferent der Vorarlberger Landesregierung)

**Obmann Manfred Brunner**

(Vorarlberger Gebietskrankenkasse)

Titelbild: © Land Vorarlberg

## Telefonische Gesundheitsberatung erfüllt alle Erwartungen

„Wenn's weh tut! 1450“ – Bilanz nach dem ersten Jahr

# **Telefonische Gesundheitsberatung erfüllt alle Erwartungen**

## **"Wenn's weh tut! 1450" – Bilanz nach dem ersten Jahr**

**Ein Jahr nach dem Start der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 ziehen die Verantwortlichen eine positive Bilanz. Seit April 2017 haben rund 19.000 Personen bei diesem neuen Telefonservice angerufen. Insgesamt hat die Entwicklung dieses neuen Angebotes im ersten Jahr die Erwartungen bestätigt, halten Gesundheitslandesrat Christian Bernhard und der Obmann der Vorarlberger Gebietskrankenkasse Manfred Brunner fest.**

"Gesundheitliche Beschwerden können schnell Angst machen und verunsichern. Sie halten sich nicht an Öffnungszeiten des Hausarztes oder der nächsten Apotheke. Mit der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 bieten wir einen Service, der Klarheit schafft", betont Landesrat Bernhard. Die Anruferinnen/Anrufer erhalten erste Verhaltensempfehlungen oder werden zum "Best Point Of Service" gelotst – zu jener medizinischen Anlaufstelle, die ihnen in diesem Moment am besten helfen kann.

Am 7. April 2017 startete das Pilotprojekt "Wenn's weh tut 1450 – Ihre telefonische Gesundheitsberatung" in Vorarlberg. "Es ging zunächst darum, das neue Angebot in der Öffentlichkeit bekannt zu machen. Wir sind davon ausgegangen, dass danach die Zahl der Anruferinnen und Anrufer von Monat zu Monat steigen wird", so Landesrat Bernhard. Vor einem halben Jahr lautete der Zwischenstand rund 8.400 Anrufe. Aktuell – zum Stichtag 11. April 2018 – wurden insgesamt 18.935 Anrufe gezählt. 11.025 Anruferinnen/Anrufer nahmen eine telefonische Beratung vom medizinisch geschulten Krankenpflegepersonal in Anspruch. Das sind rund 30 Beratungen im Tagesschnitt.

In 66 Prozent der Fälle riet das medizinisch geschulte Krankenpflegepersonal zu einem Arztbesuch in nächster Umgebung. 14 Prozent der Anruferinnen/Anrufer bekamen die Empfehlung, ein Krankenhaus aufzusuchen. Für vier Prozent haben die Beraterinnen/Berater eine Notrufkette eingeleitet und somit einen Rettungsdienst vorbeigeschickt. Sechs Prozent der 1450-AnruferInnen haben gleich am Telefon Unterstützung bei der Selbsthilfe bekommen und zehn Prozent erhielten Empfehlungen, sich an die Apotheke, Zahnärzte, Hebamme, Vergiftungszentrale, Physiotherapie etc. zu wenden. Häufigster "Care of Level" – also die Dringlichkeit – war eine ärztliche Behandlung innerhalb von zwölf Stunden.

### **Beträchtliche Kostenersparnis im Gesundheitswesen**

"Geht man davon aus, dass all jene, denen die Berater und Beraterinnen zu einem Arztbesuch oder einer Selbstversorgung raten, ohne einen 1450-Anruf gleich in die Notaufnahme gehen würden, so liegt die Schlussfolgerung nahe, dass 1450 auf längere Zeit betrachtet zu einer

Entlastung der Krankenhäuser und zu einer Kostenersparnis führen wird", erklärt Landesrat Bernhard.

Zur Veranschaulichung: Schweizer Studien zur Telemedizin belegen, dass die Empfehlungen der Gesundheitsberatung von rund 80 Prozent der Anfragenden tatsächlich befolgt werden. Die Annahme ist durchaus plausibel, dass sich die Vorarlbergerinnen/Vorarlberger in ihrem Gesundheitsbewusstsein nicht wesentlich von den Schweizer Nachbarn unterscheiden. Auf die vorliegenden Zahlen der Vorarlberger Gesundheitsnummer 1450 umgelegt bedeutet das, dass etwa 6.400 Personen aufgrund der telefonischen Beratung die Spitalsambulanz nicht aufgesucht haben.

### **"Stoßzeiten" am Tagesrand, zu Weihnachten und in den Ferien**

Die beliebtesten Anrufzeiten sind von 7.00 bis 9.00 Uhr und von 17.00 bis 20.00 Uhr. Die gefragtesten Wochentage sind Samstag, Sonntag und Mittwoch sowie der Freitagnachmittag. Die häufigste Ursache für 1450-Anrufe von April bis September 2017 waren abdominale Schmerzen, Insektenbisswunden und Fieber bei Kleinkindern, von Oktober 2017 bis März 2018 waren es Ohrenscherzen, Fieber bei Kleinkindern, Kopf- und Bauchschmerzen.

Ein zwischenzeitlicher Höhepunkt wurde zu Weihnachten 2017 erreicht: Weil viele Ordinationen am 24. Dezember geschlossen hatten, gingen allein an diesem Tag 120 Anrufe ein, es wurden 50 Beratungen durchgeführt. Auch während der Sommerferien riefen besonders viele Personen an.

### **Professionelles Angebot**

Vor einem Jahr startete die Telefonberatung mit sechs Mitarbeitenden. Seither ist eine zusätzliche Kraft dazugekommen, und ab Mai 2018 werden sogar schon zehn Beraterinnen/Berater für 1450 tätig sein. VGKK-Obmann Brunner unterstreicht die professionelle Arbeitsweise: "Wir legen sehr viel Wert darauf, nur speziell geschultes Personal in der 1450-Telefonzentrale anzustellen, damit der Anrufer und die Anruferin sich gut aufgehoben fühlen und damit eine Vertrauensebene entstehen kann." Die Mitarbeitenden arbeiten nach den Richtwerten internationaler Top-Standards, ihr persönliches Know-how wird dementsprechend von einer Software gegengeprüft. "Alle sind medizinisch diplomierte Krankenpflegepersonen und speziell für Telefonberatungen geschult. Und die Beratung ist durch ein wissenschaftlich medizinisches Expertensystem protokollgestützt", führt Brunner aus.

Je nachdem, ob es sich um einen Erstanrufer handelt oder nicht, liegt die Beratungszeit zwischen 10 und 15 Minuten. Den Mitarbeitenden stehen mehr als 200 Fragebögen zur Verfügung, die Faktoren wie Alter, Geschlecht und Vorerkrankungen selbstverständlich berücksichtigen. Bei Fragen können auch Ärztinnen/Ärzte konsultiert werden.

## **Ziel: 50.000 Anrufe in den ersten beiden Jahren**

"Es zeigt sich: Die Vorarlbergerinnen und Vorarlberger nehmen die Gesundheitsnummer gut an", so Landesrat Bernhard. Er ist ebenso wie VGKK-Obmann Brunner sehr zuversichtlich, dass die in der zweijährigen Pilotzeit angepeilten 50.000 Anrufe erreicht werden können.

Herausgegeben von der Landespressestelle Vorarlberg  
Amt der Vorarlberger Landesregierung

Landespressestelle, Landhaus, Römerstraße 15, 6901 Bregenz, Österreich | [www.vorarlberg.at/presse](http://www.vorarlberg.at/presse)  
[presse@vorarlberg.at](mailto:presse@vorarlberg.at) | T +43 5574 511 20135 | M +43 664 6255102 oder M +43 664 6255668 | F +43 5574 511 920095  
Jeden Werktag von 8:00 bis 13:00 Uhr und von 14:00 bis 17:00 Uhr erreichbar