

Presseinfo:  
Graz, 14. März 2019

## **„Wenn's weh tut! Gesundheitstelefon: 1450“**

### **Steiermark setzt internationale Standards im Gesundheitssystem**

*Im Frühjahr 2017 startete in den Bundesländern Niederösterreich, Wien und Vorarlberg die Pilotphase der neuen telefonischen Gesundheitsberatung „Wenn's weh tut! 1450“, die bei Gesundheitsfragen und plötzlich auftretenden Beschwerden schnelle Hilfe bietet. Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase Ende 2018 startet nun 2019 der Roll-Out auf ganz Österreich.*

In der Steiermark startet die telefonische Gesundheitsberatung am 1. April 2019. Die Telefonnummer 1450 selbst ist kostenlos (Anruferinnen/Anrufer bezahlen lediglich die üblichen Telefonkosten gemäß dem Tarif) und 24 Stunden am Tag und auch am Wochenende erreichbar. Telefonische Gesundheitservices werden in Zukunft verstärkt wachsen – erfolgreiche Anwendungen gibt es etwa in Großbritannien, Dänemark, Schweden, den Niederlanden und der Schweiz.

Schmerzen treten oft plötzlich auf und verunsichern. In vielen Situationen kann man selbst nicht genau einordnen, ob es sich bei den Beschwerden um „Lappalien“ handelt, die schnell und unkompliziert selbst behandelt werden können oder ob es ernstzunehmende Signale des Körpers sind, die auf Schwerwiegenderes hindeuten.

Die Gesundheitsnummer „Wenn's weh tut! 1450“ versteht sich als Erstanlaufstelle bei gesundheitlichen Fragen. Zum einen dient die Gesundheitsnummer als eine Art Wegweiser durch das Gesundheitssystem. Wissen die Betroffenen nicht, welche Rufnummer für ihr Anliegen die richtige ist, so werden sie bei 1450 umgehend zur richtigen Stelle verbunden. Zum anderen schätzen die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter am Telefon die Dringlichkeit des gesundheitlichen Problems anhand eines Abfrageprozesses ein und sprechen Verhaltensempfehlungen aus.

Tritt also ein gesundheitliches Problem auf, so kann die Nummer 1450 ohne Vorwahl über das Mobiltelefon oder Festnetz gewählt werden. Besonders medizinisch geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal lotst jede Anruferin/jeden Anrufer durch ein medizinisch-wissenschaftliches Expertensystem und gibt dann Verhaltensempfehlungen ab. Dabei werden auch der aktuelle Aufenthaltsort der Anruferin/des Anrufers sowie nächstmögliche Behandlungsstellen und deren Öffnungszeiten berücksichtigt, um eine optimale Versorgung zu ermöglichen.

Die Erfahrungen aus anderen Ländern zeigen, dass es sich in 80 Prozent der Fälle um keine Notfälle handelt, in 60 Prozent reicht sogar eine Selbstbehandlung aus. Handelt es sich um einen Notfall, so ist das Personal mit allen Notrufnummern vernetzt und schickt direkt einen Notarzt bzw. die Rettung.

Umgesetzt wird das Gesundheitstelefon 1450 vom Land Steiermark, dem Gesundheitsfonds Steiermark, der Steiermärkischen Gebietskrankenkasse und dem Roten Kreuz Steiermark in Kooperation mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz und der Sozialversicherung.

Gesundheitslandesrat Christopher Drexler: „Das Gesundheitstelefon ist die zentrale Anlaufstelle für alle medizinischen Anliegen. Es ist ein wichtiger Bestandteil des neuen ärztlichen Bereitschaftsdienstmodells, das genauso mit 1. April startet. Die Spezialisten der Leitstelle des Roten Kreuzes sorgen dafür, dass die Steirerinnen und Steirer, die die Nummer 1450 wählen, die gesundheitliche Einschätzung und die Hilfe bekommen, die sie brauchen. Die maßgeschneiderte Information ermöglicht beste individuelle Versorgung von höchster medizinischer Qualität.“

Bildungslandesrätin Ursula Lackner: „Das Gesundheitstelefon ist ein wesentlicher Mosaikstein des „Gesundheitsplan 2035“, das den bewährten Hausarzt, die zukünftigen Gesundheitszentren, die Notfallversorgung sowie die Spitzenmedizin im Krankenhaus untereinander vernetzt. Es ist ein Service, das die Menschen in den Mittelpunkt rückt und sicherstellt, dass sie nicht nur gut versorgt

sind, sondern sich auch gut versorgt fühlen. Diese Sicherheit müssen wir ihnen geben! Mit dem Gesundheitstelefon rund um die Uhr erfolgt raschere und zielgerichtete Hilfe.“

Sektionschefin im BM für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz Silvia Türk:  
„Gemeinsam wollen wir die Gesundheitsversorgung näher an die Menschen bringen. Gemeinsam wollen wir aber auch, die Menschen zu der für ihr gesundheitliches Problem richtigen Stelle, zum „best point of service“, lotsen. Wie schon bei ELGA ist die Steiermark auch bei TEWEB oder Gesundheitshotline 1450 vorne mit dabei. Ich wünsche allen Verantwortlichen, aber auch dem Gesundheitswesen insgesamt, viel Erfolg und hoffe, dass das Gesundheitservice hier ebenso gut angenommen wird, wie schon in den Pilotländern.“

Josef Harb, Obmann der Steiermärkischen Gebietskrankenkasse: „„Das neue Gesundheitstelefon 1450 wird einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die Menschen so gut und verständlich zu beraten, dass die für alle Anruferinnen und Anrufer optimale medizinische Betreuung gewählt werden kann. Erfahrungen in zahlreichen Staaten und auch der Pilotversuch in drei österreichischen Bundesländern zeigen deutlich, dass sich diese Einrichtung in der Praxis hervorragend bewährt.“

Norbert Meindl, Ärztekammer-Vizepräsident und Obmann der niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte:  
„Durch den telefonischen Erstkontakt über 1450 sollte der Bereitschaftsdienst deutlich entlastet werden. Das ist die planerische Grundlage aller Veränderungen. Der neue Bereitschaftsdienst bringt mit der freiwilligen Teilnahme und der breiten Teilnahmemöglichkeit eine wesentliche Verbesserung aus Sicht der Ärztinnen und Ärzte. Es ist zu hoffen, dass damit wieder eine weitgehend flächendeckende Bereitschaftsdienstversorgung an den Wochenenden und unter der Woche gelingen wird. Sollte es aber zu Problemen kommen, und das ist bei einer so umfassenden Veränderung immer möglich, muss rasch reagiert werden. Die Auswirkungen auf die Belastungen der Spitalsambulanzen sind deswegen laufend zu beobachten. Wenn die stark steigen, muss es Nachbesserungen geben. Dafür gibt es mehrere Möglichkeiten: Die derzeit 24 Sprengel könnten verkleinert werden. Zusätzlich ist die Einbindung von Ordinationen statt des reinen Hausbesuchsdienstes eine eventuell sinnvolle Ergänzung. Hilfreich könnten Erleichterungen für die Fahrten sein. Also: Das Prinzip ist gut, aber der Bereitschaftsdienst neu muss ein lernendes System sein, und zwar ein rasch lernendes System.“

Werner Weinhofer, Präsident Österreichisches Kreuz, Landesverband Steiermark: „Das Rote Kreuz begrüßt die Einführung des Gesundheitstelefon und hält diese Einrichtung auch für absolut notwendig. Mit dem neuen Gesundheitstelefon, das rund um die Uhr besetzt ist, wurde in der Rettungsleitstelle des Roten Kreuzes eine Schnittstelle geschaffen, welche einen wichtigen Schritt in der Optimierung des steirischen Gesundheitssystems darstellt.“

Mag. Renate Skledar, PatientInnen- und Pflegeombudsfrau: „Gerade wir in der Patientenvertretung erleben immer wieder wie wichtig es ist, dass bei gesundheitlichen Problemen eine rasche Antwort zu bekommen. Ich bin zutiefst davon überzeugt, dass das die Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung stärken kann und wird.“

Michael Koren, Geschäftsführer des Gesundheitsfonds Steiermark: „Im Steirischen Gesundheitsplan 2035 wurde festgelegt, dass die abgestufte Notfallversorgung neu aufgesetzt wird. Dazu gehört auch der telefonische Kontakt, als erste Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten. Das Gesundheitstelefon 1450 ist dabei ein wesentlicher Baustein auch für die Realisierung des Bereitschaftsdienstes neu. Ziel ist es, dass der Bevölkerung rund um die Uhr die telefonische Gesundheitsberatung zur Verfügung steht und damit die Steirerinnen und Steirer die Versorgung bekommen, die sie benötigen. Das Telefon ist ein zusätzliches Angebot, wie es in vielen Ländern schon erfolgreich eingesetzt wird.“

**Rückfragehinweis:**

Gesundheitsfonds Steiermark, Bernadette Matiz, MAS  
Tel. +43 (0) 316 877-4963 oder E-Mail: bernadette.matiz@stmk.gv.at