



Statt Erste Hilfe erst Griff zu Hörer

SANITÄT: Beschlussantrag sieht Telefontriage vor – „Könnte unnötige Notaufnahmekonsultationen verhindern“

BOZEN (ih). Es ist Sonntag und beim Spazierengehen sind Sie böse umgeknickt? Jetzt schwillt der Knöchel an und Sie sind sich nicht sicher: Ist das ein Notfall? Also ab in die Notaufnahme? „Gäbe es eine telefonische Gesundheitsberatung, könnte man über gezielte Standardfragen Symptome abklopfen und gegebenenfalls unnötige Notaufnahmekonsultationen verhindern“, findet die Landtagsabgeordnete Maria Elisabeth Rieder.

Mit einem entsprechendem Beschlussantrag will ihr „Team K“ ein solches Telefontriage-System in der Notrufzentrale einführen. „Gerade an den Wochenenden oder in den Nachtstunden suchen Menschen die Notaufnahme auf, weil diese dann die einzigen Ansprechpartner bei gesundheitlichen Problemen sind“, weiß Rieder. Viele davon seien aber keine Notfälle und hätten ohne Risiko auch bis zur Öffnung der

Hausarztpraxis warten können. Natürlich müsse es sich bei der Telefontriage um gut geschultes Personal handeln, dem die Anrufer absolut vertrauen können und das zuverlässig die Dringlichkeit des Problems einschätzen kann. Das gelte im übrigen auch im gegenteiligen Fall, in dem Patienten ein Problem ohne Telefonberatung eventuell unterschätzt hätten. Das System ist nicht ganz neu, vielmehr wird es bereits in

mehreren Ländern, darunter Dänemark, Großbritannien und Österreich, angewandt, wissen Rieder und ihr Parteikollege Franz Ploner. In der Schweiz gibt es „Gesundheits-Callcenter“ schon seit 50 Jahren. „Und es gibt bereits wissenschaftliche Arbeiten über die Effizienz“, erklärt Ploner. Ärzte und Spitäler geben dabei eine hohe Zufriedenheit mit dem Dienst an und Reklamationen von Seiten der Patienten sind äußerst

selten. „Ich denke, dieses System könnte einen großen Schritt in Richtung Entlastung der Notaufnahmen bedeuten“, meint Rieder – zum Vorteil aller. „Denn es kommt nicht nur dem Personal in der Notaufnahme bzw. den Patienten, die dort weniger lange warten müssen, zugute. Es ist auch für denjenigen Bürger von Vorteil, der sich so – risikolos – eine Fahrt in die Notaufnahme spart“, so Rieder. © Alle Rechte vorbehalten

Unter der Nummer 1450 gibt es auch in Österreich mittlerweile eine telefonische Gesundheitsberatung.