

Wenn's weh tut!



1450

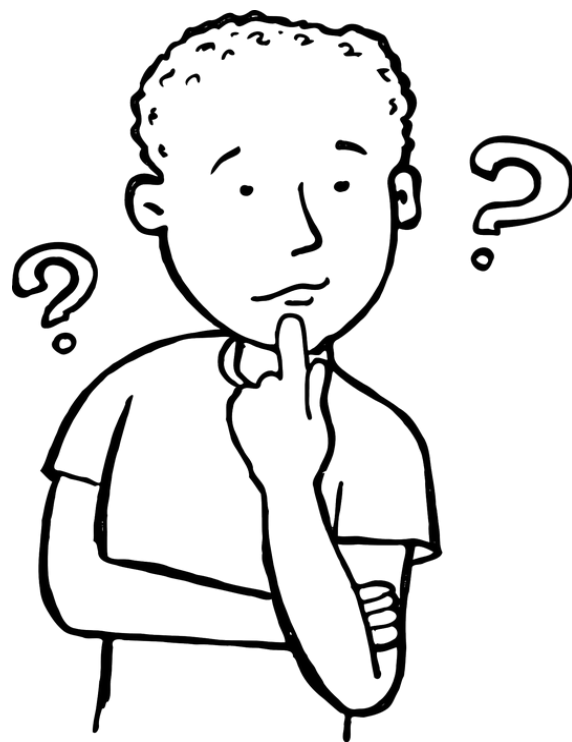
Ihre telefonische
Gesundheitsberatung



Aus Liebe zum Menschen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

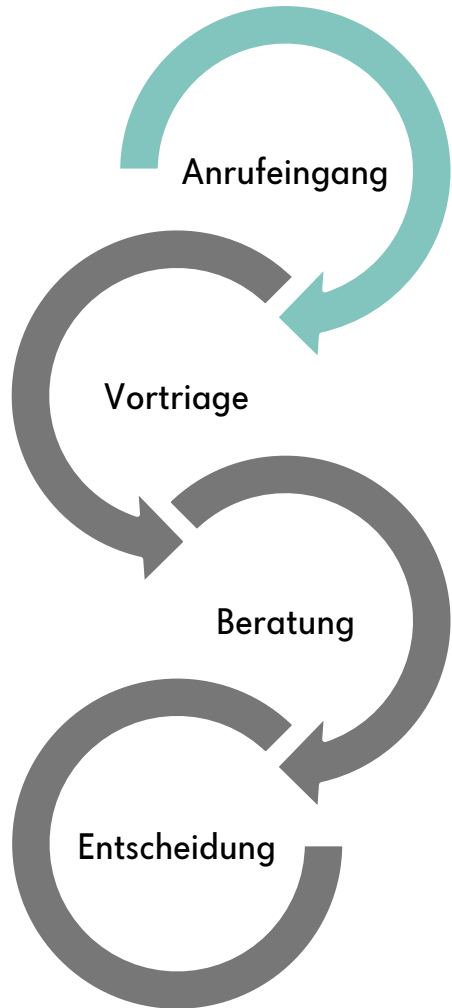
OBERÖSTERREICH



„Ich fühle mich von all den Angeboten
und Informationen des
Gesundheitssystems überfordert, ich
möchte wissen, wo ICH richtig bin“

„Ich weiß nicht, wen ich Fragen
kann, ich bin mir einfach nicht
sicher, wie ich mich in dieser
Situation verhalten soll „

Gesundheitsberatung



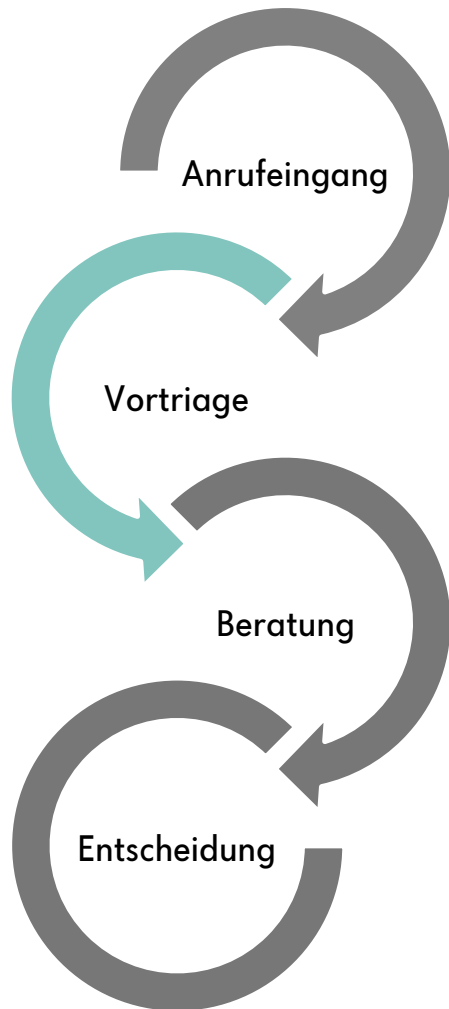
Im Jahr 2025 sind über **125.000 Anrufe** bei der Nummer 1450 eingegangen.

Die Gesundheitsberatung ist in die Rettungsleitstelle eingebettet. So kann schnell und gut geholfen werden.

- Jeder Anruf wird im gemeinsamen Einsatzleitsystem erfasst.
- Anrufe über 141 oder 144 können bei Bedarf direkt an die Gesundheitsberatung weitergeleitet werden.
- Wenn es notwendig ist, organisiert die Gesundheitsberatung sofort einen Rettungseinsatz.
- Durch die enge Zusammenarbeit nutzen wir gemeinsame Systeme und Abläufe, damit alles reibungslos funktioniert.

Viele gleichzeitige Anrufe können gut bewältigt werden, sodass Sie möglichst schnell Hilfe erhalten. Bei besonders großer Nachfrage können zusätzliche Telefonplätze aktiviert werden.

Gesundheitsberatung



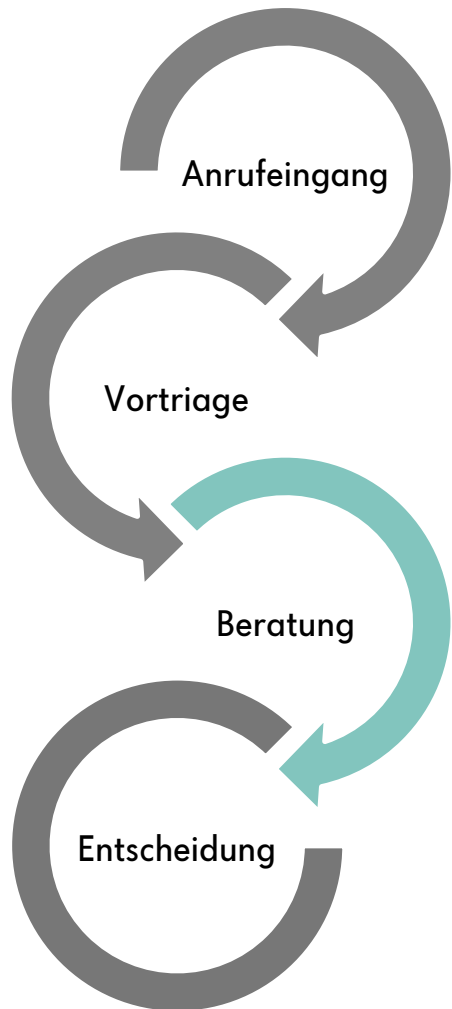
Ihr erster Ansprechpartner ist unsere Mitarbeiterin oder unser Mitarbeiter am Telefon.

Dabei wird zuerst geklärt, ob es sich um einen Notfall handelt.

- **Bei einem Notfall** wird sofort Hilfe organisiert.
Gleichzeitig erhalten Sie am Telefon einfache Anleitungen, wie Sie helfen können.
- **Bei allgemeinen Fragen** (z. B. zu Öffnungszeiten) bekommen Sie direkt eine Auskunft.
- **Bei Fragen zu Medikamenten** werden Sie sofort an eine Ärztin oder einen Arzt weitergeleitet.

Damit wir Ihnen bestmöglich helfen können, werden wichtige persönliche Daten aufgenommen und im nächsten Schritt an die Gesundheitsberater:in (speziell geschulte, diplomierte Pflegekraft) weitergegeben.

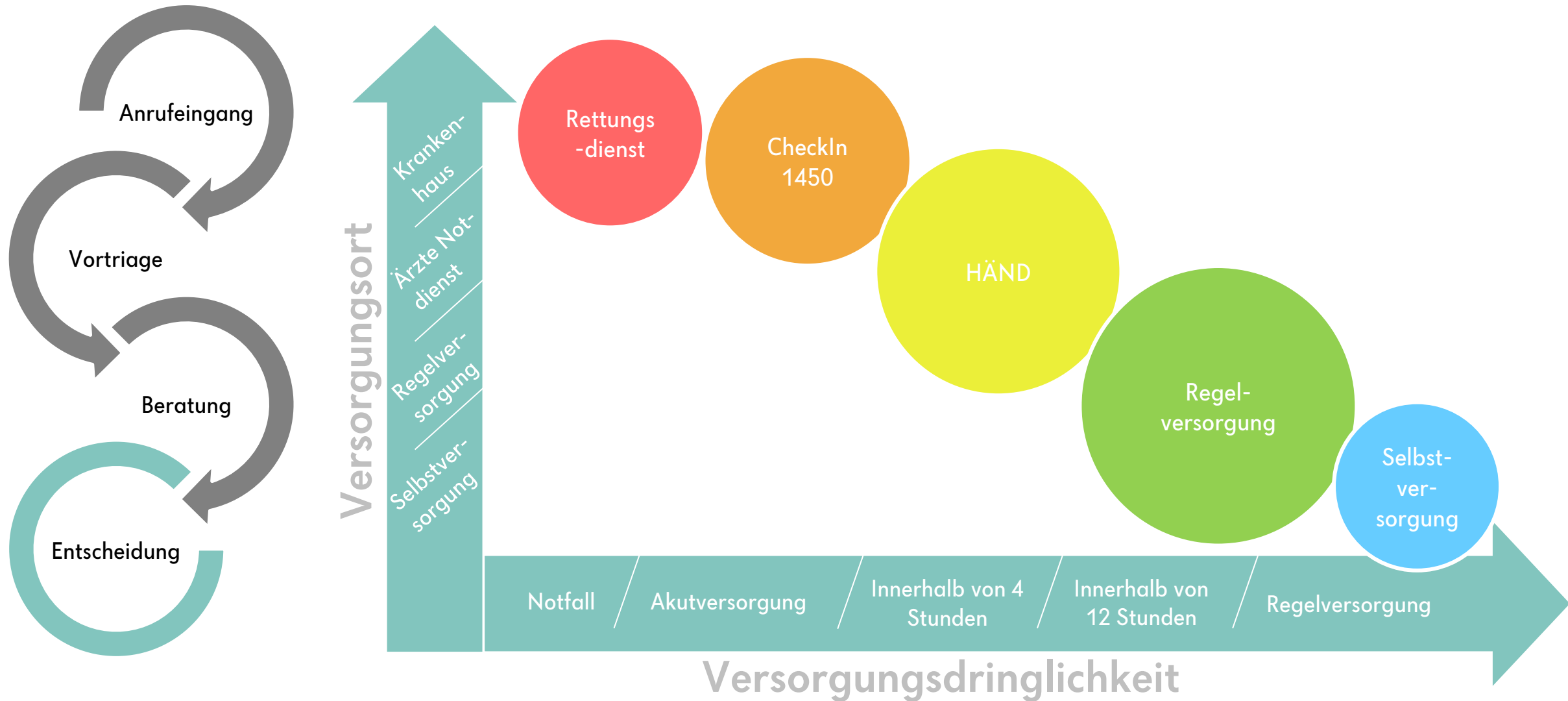
Gesundheitsberatung



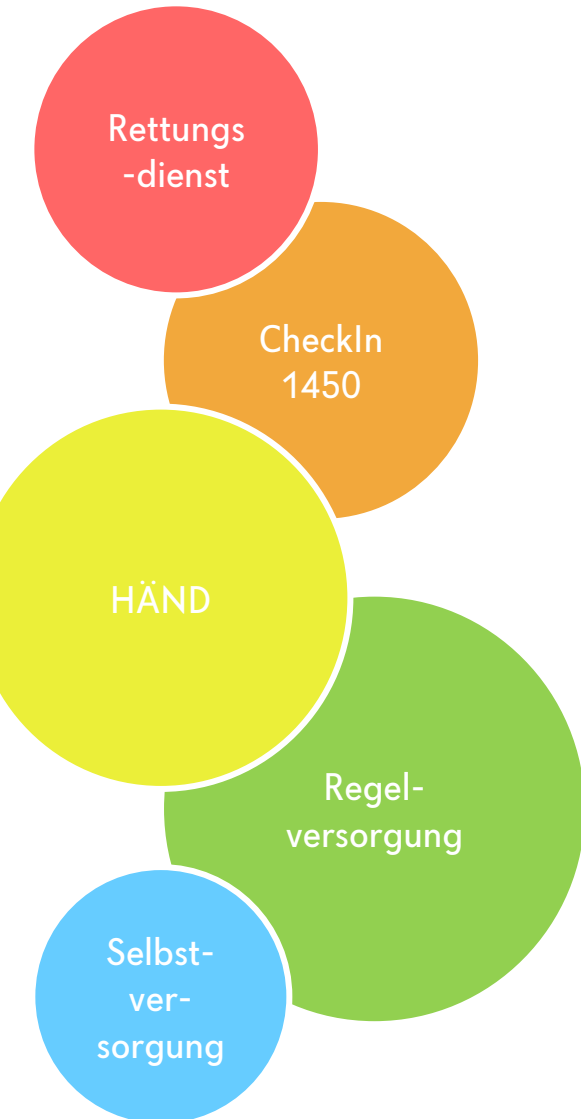
So läuft die Beratung ab:

- In den meisten Fällen rufen wir Sie zurück.
Die durchschnittliche Wartezeit beträgt etwa **7 Minuten**.
- Eine erfahrene und speziell geschulte, diplomierte Pflegefachkraft stellt Ihnen gezielte Fragen, um Ihre Situation gut einschätzen zu können.
Sie nutzt dafür ein von Ärzt:innen entwickeltes Computersystem namens LowCode.
- Wenn es hilfreich ist, können Sie auch **Bilder über Ihr Handy senden**, damit wir Sie noch besser beraten können.
- Das Gespräch dauert im Durchschnitt etwa **8 Minuten**.

Gesundheitsberatung



Besonderheiten



Einsätze werden **direkt aus LowCode erzeugt** und von der Leitstelle disponiert!

Der Fall wird per **Schnittstelle** im KIS angelegt, das **1450 Patientenblatt** als pdf angehängt und der Patient erhält ein **SMS** mit wichtigen Informationen (2025 in 1,5 Monaten rund 550 Übermittlungen!).

Aufträge werden per **HÄND App** an den zuständigen Arzt digital übermittelt – in dieser Anwendung stehen dem Arzt das **eRezept** und **emergency eye** flächendeckend zur Verfügung.

Eine **Terminbuchungsmöglichkeit** in PVZs wird aktuell vorbereitet!

Anleitung zur Selbsthilfe erfolgt auf Basis von umfangreichen **SOPs** (57 freigegebene SOPs).

Emergency Eye

Live Video- oder Bildübertragung

Die Anleitung zur Benutzung des Systems zur Video- und Bildübertragung wird Schritt für Schritt vom Personal der Gesundheitsberatung gegeben.

