Masterarbeit

Telefonische Gesundheitsberatung in Österreich – ein neuer Ansatz

eingereicht von

Mag. Christopher Gfrerer

zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Public Health

an der

Medizinischen Universität Graz

Universitätslehrgang Public Health

Betreuer: Dr. Christian Fohringer

Hallein, Mai 2019

Kurzfassung

Hintergrund und Zielsetzung

Die Gesundheitssysteme westlicher Industrienationen sind einerseits aufgrund des demografischen Wandels mit steigenden Patientenzahlen konfrontiert, andererseits wird es immer schwieriger, eine adäquate medizinische (Primär-)versorgung, gerade im ländlichen Raum sicherzustellen. Gleichzeitig führen aus Sicht der Patientinnen und Patienten die hohe Komplexität des Gesundheitswesens sowie das umfangreiche Angebot an Gesundheitsinformationen im Internet zu Verunsicherung. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, wurden in zahlreichen Ländern, beginnend vor rund 20 Jahren telefonische Triage- und Beratungssysteme (TTAS) entwickelt und in Betrieb genommen. In Österreich wurde im April 2017 mit der Einführung von TTAS unter dem Titel „1450 – Ihre telefonische Gesundheitsberatung“ in drei Pilotländern (Niederösterreich, Wien, Vorarlberg) begonnen. Die Forschungsfragen dieser Arbeit beziehen sich auf die internationale Evidenz für Nutzen und Einsatz von TTAS, auf eine Diskussion der nach einem Jahr vorliegenden Ergebnisse aus dem österreichischen Pilotbetrieb und auf die Möglichkeiten der Weiterentwicklung der telefonischen Gesundheitsberatung 1450.

Methode

Methodisch wurden die Forschungsfragen unter Anwendung von Literaturrecherche und qualitativer Befragung von Expertinnen und Experten, die in Einrichtung und Betrieb der Gesundheitsberatung 1450 tätig sind, beantwortet.

Ergebnisse

In der internationalen Literatur findet sich positive Evidenz für den Einsatz und Nutzen von TTAS. Dies bestätigt sich in Österreich, wo nach einem Jahr Pilotbetrieb die Zufriedenheit mit der telefonischen Gesundheitsbefragung 1450 hoch ist und die erteilten telefonischen Empfehlungen überwiegend befolgt werden. Aus weiter entwickelten TTAS anderer Länder, wie in der Schweiz und in Deutschland finden sich zahlreiche Ansätze für den Ausbau der Gesundheitsberatung 1450, die (zumindest technisch) auch in Österreich umsetzbar wären.

Schlüsselwörter

Telefonische Triage und Beratung, TTAS, 1450, telefonische Gesundheitsberatung

Abstract

Background and aim

The health systems of western industrialized nations are confronted with rising numbers of patients due to demographic change. On the other hand, it is becoming increasingly difficult to ensure adequate medical (primary) care, especially in rural areas. At the same time, confusion is caused from the point of view of patients by the high complexity of the healthcare system as well as the extensive range of health information on the Internet. To meet these challenges, telephone triage and advice services (TTAS) were developed and put into operation in numerous countries, starting around 20 years ago. In Austria, the introduction of TTAS under the title "Telefonische Gesundheitsberatung 1450" was launched in April 2017 in three pilot countries (Lower Austria, Vienna, Vorarlberg). The research questions of this thesis refer to the international evidence for the use and application of TTAS, to a discussion of the results of the Austrian pilot project after one year and to the possibilities for further development of the TTAS 1450.

Methods

Methodologically, the research questions were answered using literature research and qualitative interviews with experts working in the establishment and operation of the TTAS 1450.

Results

There is positive evidence in the international literature for the use and benefits of TTAS. In Austria, after one year of piloting satisfaction with the TTAS 1450 is high and the phone recommendations are mostly followed. Further developed TTAS from other countries, such as Switzerland and Germany, provide numerous approaches for development, which could also be implemented (at least technically) in Austria.

Key Words

Telephone triage and advice, TTAS, 1450, telephone health advice