

# Gesundheitsberatung Wien 1450

Patient:innensicherheit durch standardisierte Triagen und digitale, telemedizinische Gesundheitsservices

David Reif, MBA

# **Entstehung und Entwicklung der Gesundheitsberatung Wien 1450**

# Gesundheitsberatung Wien 1450 – Ziele und Nutzen

Die GBW 1450 bietet **telefonisch kompetente Handlungsempfehlungen**, verweist Betroffene mit ihren medizinischen Symptomen rasch und unbürokratisch an die **richtige Anlaufstelle** und gewährleistet **Patient:innensicherheit**.

- **Zentrale Anlaufstelle** für Gesundheitsfragen aller Art
- Niederschwellig und rund um die Uhr (**24/7**) erreichbar
- **Keine Weg- und Wartezeiten** für medizinische Einschätzungen
- **Verhaltens- bzw. Handlungsempfehlungen** nach erfolgter Dringlichkeitseinschätzung
- **Patient:innenstromlenkung** zur Versorgung am optimalen Versorgungsort
- **Entlastung** des Sozialversicherungssystems, der Spitäler und der Berufsrettung Wien
- Steigerung der **Gesundheitskompetenz** und der **Patient:innenzufriedenheit**

# Gesundheitsberatung Wien 1450 – Unser Werdegang

Gemeinsames Vorhaben: Bund, Länder und Sozialversicherung

2017: **Pilotbetrieb** der Gesundheitsberatung 1450 in Wien, Niederösterreich und Vorarlberg

2019: **Bundesweite Ausrollung**

## Wien

### • Start Pilotbetrieb mit 07.04.2017:

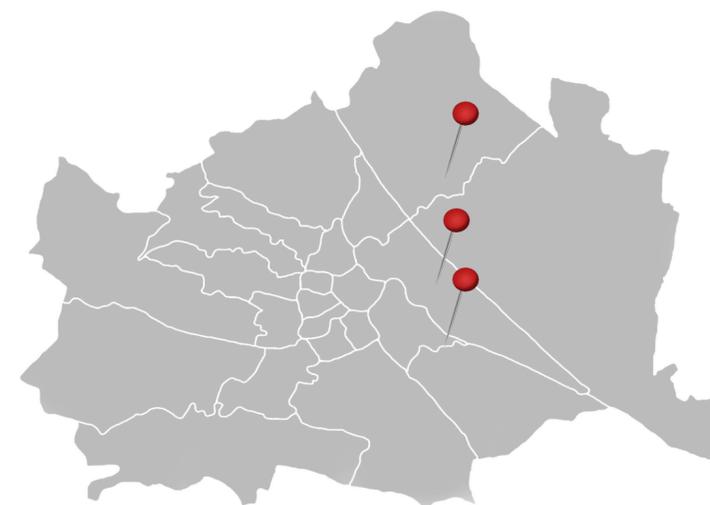
- 18 MA (1st Level: 12 MA, 2nd Level: 6 MA)
- Betreiber: Fonds Soziales Wien
- Bis 31.12.2017 rund 27.000 eingegangene Anrufe
- Zielgruppe: 2 Mio. Wiener:innen

### • 2018 bis 2022:

- Personalthöchststand Telefonie (04/2021): 836 MA
- Kontinuierlicher Ausbau von Schnittstellen und Services
- Erweiterung auf 5 Standorte während der Pandemie

### • Heute:

- 130 MA (1st Level: 72 MA, 2nd Level: 43 MA, Backoffice: 15 MA)
- **6.557.598** eingegangene Anrufe, aktuell 1.200 Anrufe pro Tag
- 1.371.019 Anfragen und Terminbuchungen zum Impfangebot der Stadt Wien
- 3 Standorte

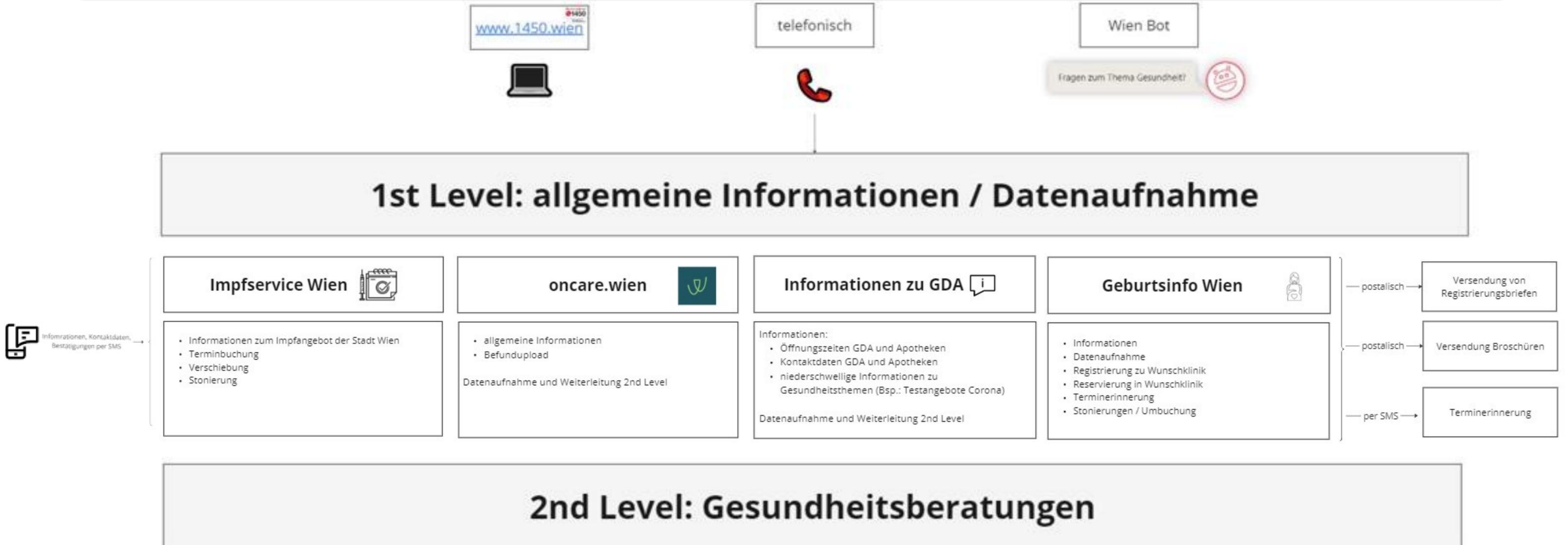


# Aufgabenbereiche und Services der GBW 1450

Unser Leistungsangebot in Zahlen, sowie ein Überblick zu den Herausforderungen und Chancen im Rahmen vieler implementierter Services

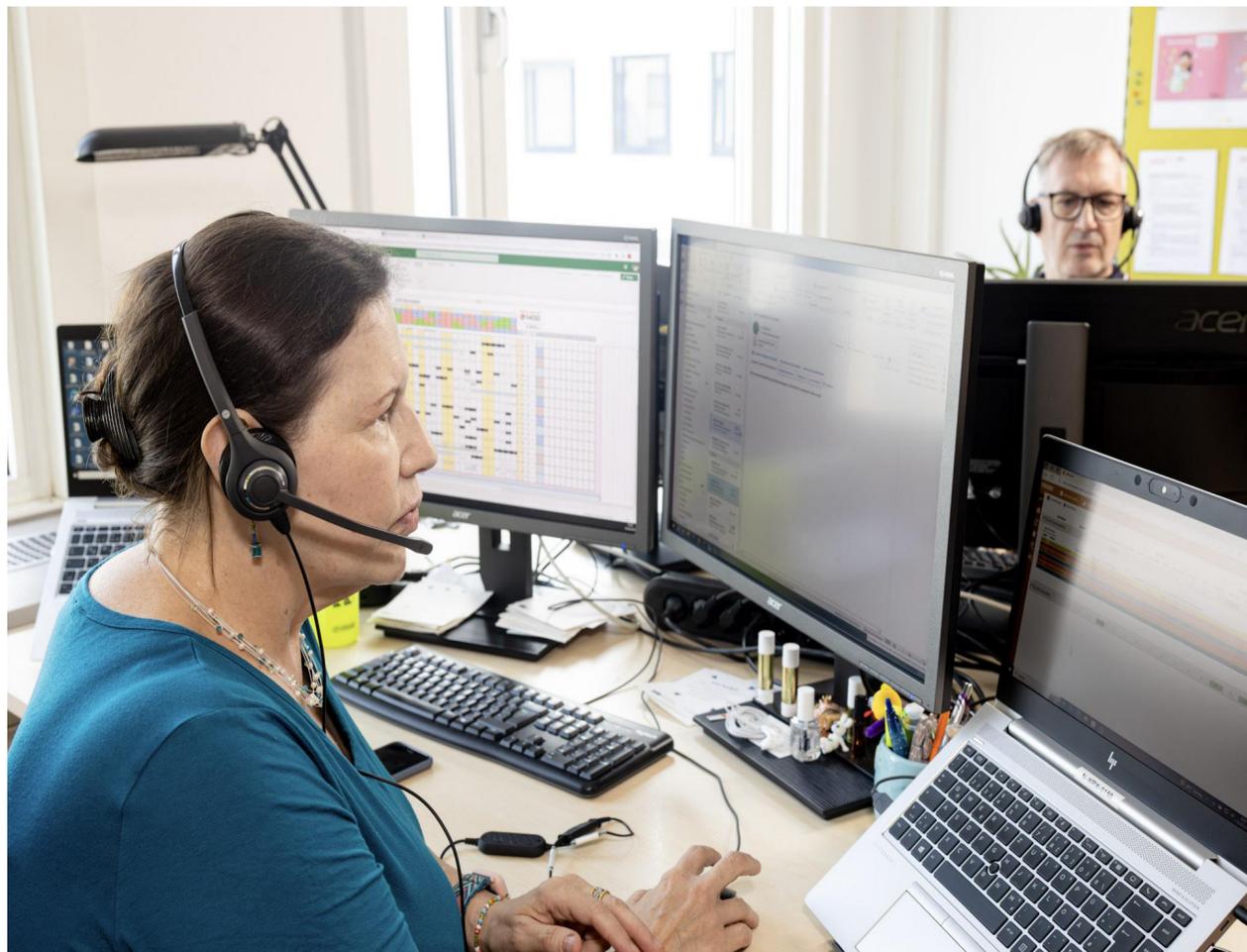
# GBW 1450 – Aufgabenbereich und Services im First Level

Anrufentgegennahme durch den First Level (externer Dienstleister)



# GBW 1450 – Aufgabenbereich und Services im 2nd Level

**DGKP** mit langjähriger Berufserfahrung und Ausbildung zur **Emergency Communication Nurse (ECN)** bearbeiten mittels zahlreicher **telemedizinischer Services** die gesundheitlichen Anliegen der Anrufer:innen.



- **Dringlichkeitseinschätzung** für das Gesundheitsproblem und gegebenenfalls Aktivierung der richtigen Versorgungsstufe
- Übergabe von Notfällen an die Berufsrettung Wien
- Krankentransportanforderungen via elektronischer Einmeldeplattform
- Terminbuchungen nach Triage: PVE, ärztliche Videoberatung
- Medikamentenauskunft und ggf. Weiterleitung an Apotheken
- Telemedizinische Videokonsultation: ärztliche Einschätzung, Behandlungsempfehlungen und e-Rezept
- Covid-19 Pandemiebewältigung

# Services – Triagebasierte Gesundheitsberatung

DGKPs führen anhand der **Hauptsymptomatik** mit Hilfe eines protokollgestützten Expert:innensystems eine Triage durch und sprechen anhand der **Dringlichkeitseinschätzung** eine **Handlungsempfehlung** aus.

LowCode - Call-Center

Demographie erfassen

CAD-SchnellIn der Warteschlange: 0

**Anruferdaten**

Anrufer: Erika Musterfrau  
Standort: Kastanienalle 2/2/2, 1040 Wien  
Telefon: +43664123456789  
Beziehung: Selbst

**Anruferhistorie**

Anruftertyp auswählen  
Anrufer-Informationen  
Thema auswählen

**Patientendaten**

Name  
Alter  
Geb.Datum  
Geschlecht  
Anrufgrund: Fieber, prod. Husten

**Medizinische Daten**

Allergien  
Krankheiten  
Medikamente  
Andere

**Anruferhistorie**

Datum den. | Protokoll

**Demographie erfassen**

**Persönliche Informationen**

Nachname: Musterfrau  
Vorname: Erika  
Zweiter Vorname:   
Versicherungsnummer: 1234010272  
Titel:   
Geschlecht:  Weiblich  Männlich  
Geburtsdatum: 01.02.1972  
 Einwilligung Drittanbieter

**Kontaktinformationen**

Haupttelefonnummer: +43664123456789  
Art des Telefons: Festnetz  
Email:   
Adresszeile 1: Kastanienalle 2/2/2, 1040 Wien  
Adresszeile 2:   
Gemeinde: WIEN  
Bundesland: WIEN  
Postleitzahl: 1040

Status:  Aktiv  
Hausarzt / primärer Arzt:   
Gesundheitsdienstleister:   
Auswählen

**Vorerkrankungen**

Vorerkrankungen	Aktiv
Depression	<input checked="" type="checkbox"/>
Diabetes Mellitus Typ I	<input checked="" type="checkbox"/>
Hypertonie	<input checked="" type="checkbox"/>
Epilepsie	<input checked="" type="checkbox"/>

**Allergien**

Allergien	Aktiv
Hausmilch	<input checked="" type="checkbox"/>
Nickel	<input checked="" type="checkbox"/>
Penicilin	<input checked="" type="checkbox"/>
Erdnüsse	<input checked="" type="checkbox"/>
Birke	<input checked="" type="checkbox"/>

**Medikation**

Medikation	Aktiv
Atorvadiid (Atorvastatin) [Statine]	<input checked="" type="checkbox"/>
Insulatard (Insulin) [Antidiabetika]	<input checked="" type="checkbox"/>
Wellbutrin (Bupropion) [Antidepressiva]	<input checked="" type="checkbox"/>
Thrombo ASS (Acetylsalicylsäure) [Salicylate]	<input checked="" type="checkbox"/>
Bisacor (Bisoprolol) [Betablocker]	<input checked="" type="checkbox"/>
LYRICA (Pregabalin) [Antiepileptika]	<input checked="" type="checkbox"/>

**Besondere Hinweise**

Andere	Aktiv
Chronische Wunde	<input checked="" type="checkbox"/>

Hinzufügen Bearbeiten

OK Abbrechen Anwenden

1. Die ECN validiert und ergänzt relevante Gesundheitsdaten.
2. eine GINO-Box Abfrage der SVNR wird durchgeführt.

# Services – Triagebasierte Gesundheitsberatung

The screenshot displays the 'LowCode - Call-Center' interface. The main window is titled 'Protokollauswahl' (Protocol Selection). On the left, there are several data panels: 'Anruferdaten' (Caller Data) for Erika Musterfrau, 'Anruferhistorie' (Caller History), 'Patientendaten' (Patient Data) including name, age (52), and medical history, and 'Medizinische Daten' (Medical Data) including allergies and medications. The central area is for selecting a protocol, with 'Grippe und Erkältung - Übersicht' (Flu and Cold - Overview) selected. A list of symptoms is shown, with 'Grippe' (Flu) highlighted. On the right, a list of 'Protokollinhalte' (Protocol Contents) is visible, including 'Fieber' (Fever), 'Dyspnoe' (Dyspnea), and 'Auslandsreise' (Travel abroad). The bottom of the window shows a keyboard layout and an 'Auswählen' (Select) button.

3. Die Wahl des Protokolls erfolgt nach der primären Beschwerde oder des gravierendsten Symptoms.

# Services – Triagebasierte Gesundheitsberatung

The screenshot shows a software interface for a triage-based healthcare consultation. The window title is "LowCode - Call-Center". The interface is divided into several sections:

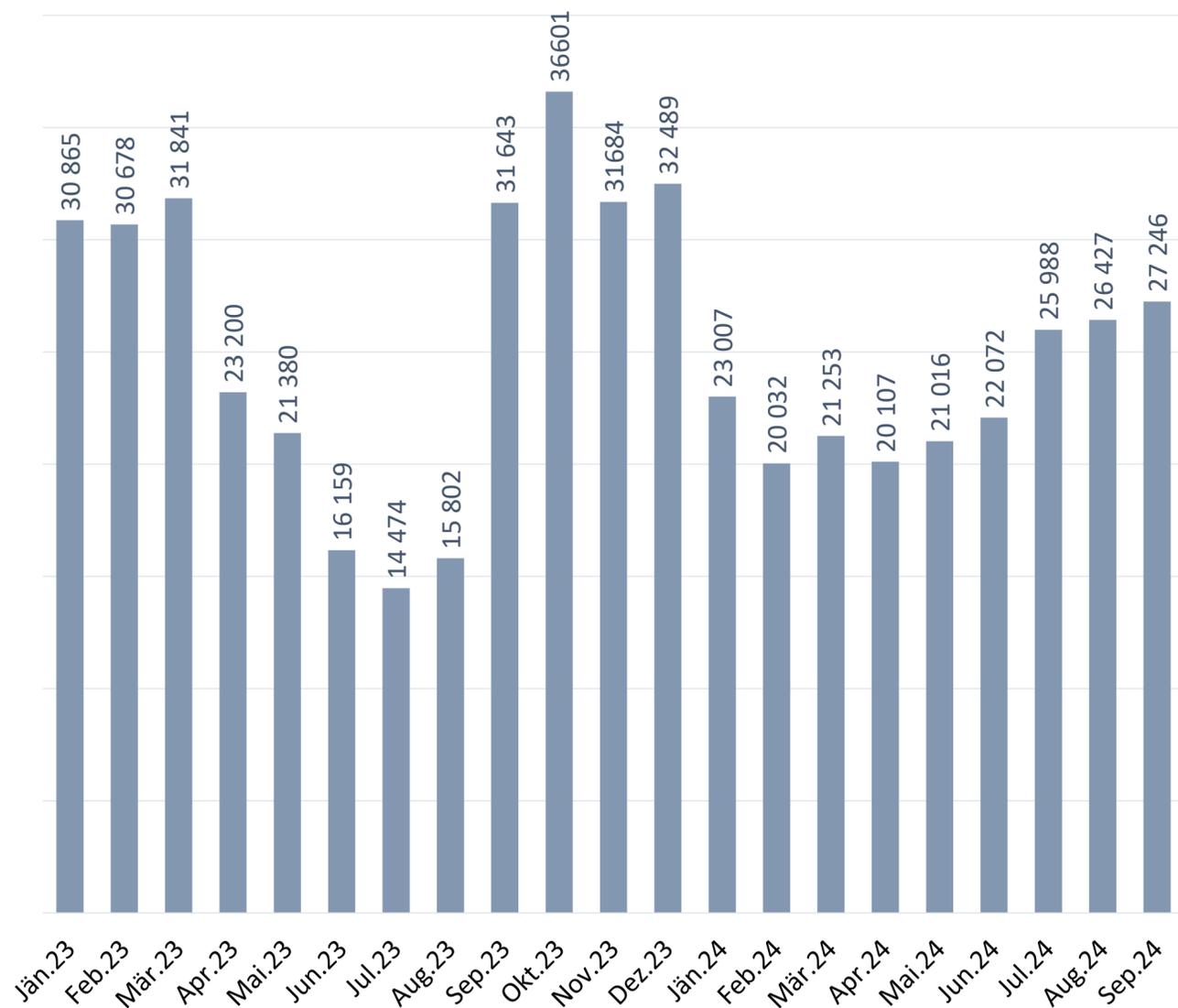
- Top Bar:** "CAD-SchnellIn der Warteschlange: 0" and "Triage".
- Left Panel:** Contains patient and caller information.
  - Anruferdaten:** Anrufer: Erika Musterfrau, Standort: Kastanienalle 2/2/2, 1040 Wien, Telefon: +43664123456789, Beziehung: Selbst.
  - Anruferhistorie:** Anruftyp auswählen, Anrufer-Informationen, Thema auswählen, Vor-Triage Fragen.
  - Patientendaten:** Name: Erika Musterfrau, Alter: 52 Jahre, Geb.Datum: 01.02.1972, Geschlecht: Weiblich, Anrufgrund: Fieber, prod. Husten.
  - Medizinische Daten:** Allergien: Haussmilbe, Nickel, Penicilin, Erdnüsse, Birke; Krankheiten: Depression, Diabetes Mellitus Typ I, Hypertonie; Medikamente: Atorvavidid (Atorvastatin), [Statine], Insulatard; Andere: Chronische Wunde.
  - Anruferhistorie:** Datum de, Protokoll.
- Main Content Area:**
  - Gestellte Fragen:** A list of 8 questions related to flu and cold symptoms, such as "Fieber: Hat der Patient Fieber (Temperatur über 38,3 °C (101 °F)) oder fühlt er sich fiebrig an? (Ja)".
  - Versorgungsstufe:** "Die Symptome sobald wie möglich mit Ihrem Arzt besprechen".
  - Empfohlene Versorgungsstufe:** "ärztliche Behandlung - innerhalb der nächsten 1-3 Tagen".
  - Überschreibungsgrund:** "festlegen HA".
  - Point of Care-Anleitung:** A list of care options:
    - 400 - niedergelassener Arzt für Allgemeinmedizin
    - 500 - niedergelassener Facharzt
    - 600 - niedergelassener Kinderarzt
    - 300 - Primärversorgungszentrum (selected)
    - 230 - Telemedizinische Videokonsultation (TMK)
  - Checkboxes:** "Sind Sie im Rahmen der Terminbuchung mit der Übermittlung ihrer personenbezogenen Daten an das PVE einverstanden?" (checked), "Wenn sich Ihr Zustand verschlechtert, rufen Sie uns sofort wieder an, damit wir Ihnen weiterhelfen können." (unchecked).
  - Buttons:** "Zurück", "Zurücksetzen", "Beenden".
  - Bottom Section:** "Anleitung Recommended Care Level" and "Anleitung zur Selbstversorgung".
- Bottom Bar:** "Farben", "Text größer", "Text kleiner", and "ACADEMY ECNS Protocols V5.2 (AUG(20230418))".

4. Nach erfolgter Triage wird eine Empfehlung ausgesprochen, wie schnell der:die Patient:in
5. den am besten geeigneten Versorgungsort (Point of Care) aufsuchen soll.

# 1450 Wien – in Zahlen

Wiener:innen vertrauen auf die 1450 – Versiebenfachung des Callvolumens vgl. mit vor der Pandemie.  
Mit 1450 wird das Ziel der **Steuerung von Patient:innen zur Leistungserbringung** am **"Best Point of Service"** umgesetzt.

Callvolumen 1450 Wien in Monaten



Übersicht Gesundheit 01.01.2024 – 30.09.2024	Einhaltungsquote von Empfehlungen für ärztliche Behandlung innerhalb eines Tages liegt 2024 bei <b>67%</b> und <b>70 %</b> für alle Versorgungsstufen	Anzahl	Anteile
<b>Gesamt</b>		<b>49.783</b>	<b>100%</b>
Notfalleinsatz		2.747	5,5%
Akutversorgung - so rasch wie möglich		8.825	17,7%
ärztliche Behandlung - innerhalb von 4 Stunden		9.932	20,0%
ärztliche Behandlung innerhalb von 12 Stunden		6.180	12,4%
ärztliche Behandlung - innerhalb der nächsten 1-3 Tage		4.141	8,3%
ärztliche Behandlung - Routineuntersuchung		1.933	3,9%
Die Symptome so schnell wie möglich mit ihrem Arzt besprechen		5.047	10,1%
Beratung / Selbstversorgung		4.020	8,1%
Sonstige Empfehlungen		6.958	14,0%
<b>mit Angabe der SV-Nummer</b>		<b>47. 195</b>	<b>94,8%</b>
durchschnittliche Gesprächsdauer (Min.)		13,84	



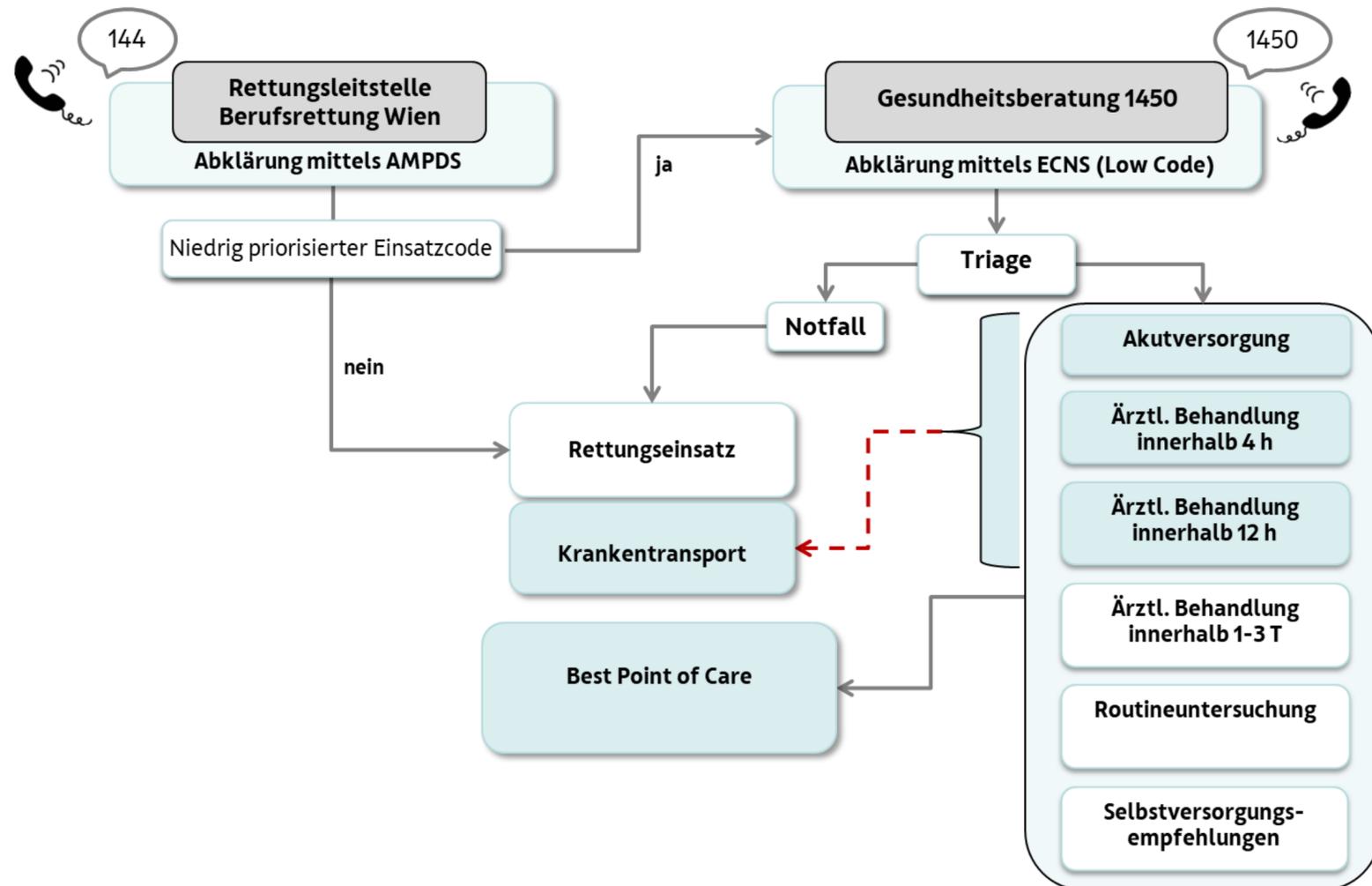
# GBW 1450 – Aufgabenbereich und Services im 2nd Level



- **Dringlichkeitseinschätzung** für das Gesundheitsproblem und gegebenenfalls Aktivierung der richtigen Versorgungsstufe
- **Übergabe von Notfällen** an die Berufsrettung Wien
- **Krankentransportanforderungen** via elektronischer Einmeldeplattform
- **Terminbuchungen** nach Triage: PVE, ärztliche Videoberatung
- **Medikamentenauskunft** und ggf. Weiterleitung an Apotheken
- **Telemedizinische Videokonsultation:** ärztliche Einschätzung, Behandlungsempfehlungen und e-Rezept
- **Medikamentenauskunft** und ggf. Weiterleitung an Apotheken
- **Covid-19 Pandemiebewältigung**

# Services – Notfallübergabe und Rettungseinsätze

Damit jeder Notfall versorgt werden kann – **Notfallübergabe** an die Berufsrettung Wien (BRW) und **Übernahme von niedrigpriorisierten Einsätzen** von der BRW durch 1450 im Rahmen des Projekts **Entsendealternative**



## Anruf und Datenübermittlung

- erfolgt zwischen **144** und **1450**
- **35.000** Notfälle
- **Übergabe von 98.101** (niedrigpriorisierte Einsatzcodes) durch BRW an GBW 1450 zur ECNS-Triage. 2024 monatlich durchschnittlich rund 1.600 Fälle
- Seit 2020 rund 36.600 Weiterleitungen von 1450 an den ÄFD per Rückrufticket

Im Jahr 2024 insgesamt Lenkung von **79%** der übergebenen Fälle weg von BWR/Notfalleinsatz zu dem BPOS. Im Q2 2024 waren es **85%** der übergebenen Fälle.

# Services – Transportmittelanforderung

Für Patient:innen mit eingeschränkter Mobilität stellt das Aufsuchen von medizinischen Versorgungsorten eine große Hürde dar. Mithilfe einer **elektronischen Einmeldeplattform** kann durch **1450** das **geeignete Transportmittel angefordert** werden.

Datum \* 01.02.2024 ehestmöglich Ja Nein Zeit \* mögliche Transportorganisationen anzeigen →

ambulanter Rücktransport

Wählen Sie eine mögliche Organisation und klicken anschließend in der Zeile auf . Wenn Sie das Transportdatum/uhrzeit ändern, werden gegebenenfalls andere Transportorganisation für die Beauftragung freigeschaltet.

Logo	Organisation	Information	neuer Auftrag	Wartezeit
	Arbeiter Samariterbund Wien			
	Grünes Kreuz			
	Johanniter	Derzeit keine Annahme über die Online-Plattform möglich. Nächste Anmeldung am/um 31.12.24 23:59 möglich.		
	SMD			
	Wiener Rotes Kreuz			

- **Auswahl eines geeigneten Transportmittels** anhand von vordefinierten Standard Operating Procedures (SOP)
- Bessere und ressourcenschonendere Versorgung von immobilen Anrufer:innen der GBW 1450
- **Anforderung von Krankentransporten** via eigener Plattform
- Übernahme des Transports innerhalb von 30 Minuten, sonst Übermittlung an die BRW

# GBW 1450 – Aufgabenbereich und Services im 2nd Level



- Dringlichkeitseinschätzung für das Gesundheitsproblem und gegebenenfalls Aktivierung der richtigen Versorgungsstufe
- Übergabe von Notfällen an die Berufsrettung Wien
- Krankentransportanforderungen via elektronischer Einmeldeplattform
- **Terminbuchungen nach Triage:** PVE, ärztliche Videoberatung
- Medikamentenauskunft und ggf. Weiterleitung an Apotheken
- Telemedizinische Videokonsultation: ärztliche Einschätzung, Behandlungsempfehlungen und e-Rezept
- Covid-19 Pandemiebewältigung

# Services – Terminbuchungen & Gesundheitstipps per SMS

ECN bucht direkt einen Termin in ein z.B. wohnortnahes PVE oder eine ärztliche Videoberatung

← Zusammenfassung

1450 Erwachsene  
Fr., 19.4.2024, 09:50

Vor- und Nachname  
Erika Musterfrau

E-Mail  
erika.musterfrau@abc.com

Telefonnummer  
+4367612345678

Sozialversicherungsnr. (optional)  
10-stellig (inkl. Geburtsdatum)

Anmerkungen (optional)

Wir benötigen diese Daten, um Ihnen die Buchungsbestätigung zu schicken und Sie bei wichtigen Änderungen zu informieren.  
Die [Datenschutzerklärung](#) von medloft | Primärversorgungszentrum Margareten wurde zur Kenntnis genommen.

**Verbindlich reservieren**

Sichere Buchung bereitgestellt von TimeSloth

## Terminbuchungstool ärztliche Videoberatung

1 Thema — 2 Termin — 3 Kontakt

Erika Musterfrau

erika.musterfrau@abc.com

+4367612345678

010101010101

ÖGK-Wien

Apfelgasse

1/1/1

1010 Entenhausen

Schnupfen, Husten, Fieber

Anamnese (VE/A/DM)

ZURÜCK

TERMINBUCHUNG ABSCHLIESSEN

# Services – Terminbuchungen & Gesundheitstipps per SMS

Eine **Terminbestätigung** inkl. Kontaktdaten sowie Links zu **Gesundheitstipps** der [www.1450.wien](http://www.1450.wien) passend zur Symptomatik des:der Patient:in werden via **SMS versandt**.

### SMS Versand - 1450 Wien

**SMS**

\* Empfänger  
+4367612345678

\* Text  
Guten Tag, Erika Musterfrau  
Ihre Terminreservierung im Primärversorgungszentrum  
Margareten/Medloft:  
Datum: 19.04.2024  
Uhrzeit: 09:50  
Adresse: Wiedner Hauptstraße 120-124/5.1, 1050 Wien  
Telefonnummer: 004313945558

max. 281 Zeichen.

Sende-Verzögerung  
-- sofort --

**Automatische Signatur**  
"Ihr Team der 1450 Wien www.1450.wien"

**Senden**

Vorlagen

**Links**

Suche in Links

- Blähungen
- Checkliste\_Hausapotheke
- Checkliste-Reiseapotheke
- Covid-19-Corona
- Durchfall bei Erwachsenen
- Durchfall bei Kleinkindern
- Erbrechen bei Kleinkindern
- Erkältung-Grippaler-Infekt**
- Hitze
- Husten

1 - 10 Next ▶



Die Rund-um-die-Uhr-Gesundheitsberatung

Ihr Anruf bei 1450 | Gesundheitsinfos | Impfservice | Geburtsinfo Wien | Über 1450 | FAQ | Q

## Erkältung/Grippaler Infekt

Eine Erkältung oder ein grippaler Infekt ist eine häufig auftretende Virusinfektion der oberen Atemwege. Sie dauert üblicherweise ca. eine Woche und vergeht von selbst. Typische Symptome sind Schnupfen, Niesen, Husten, gerötete Augen, Halsschmerzen, Kopfschmerzen, Gliederschmerzen und manchmal auch Fieber. Beschwerden wie Husten können hartnäckiger sein und bis zu drei Wochen dauern.

An einer Erkältung/einem grippalen Infekt kann man mehrmals im Jahr erkranken, da viele unterschiedliche Viren Auslöser sein können.

### Selbstbehandlungstipps der Gesundheitsberatung Wien 1450:

- Nehmen Sie ausreichend Flüssigkeit zu sich
- Schonen Sie sich
- Bleiben Sie im Bett, wenn Sie Fieber haben
- Inhalieren Sie mit Wasserdampf
- Vermeiden Sie das Rauchen
- Gurgeln Sie mit Salzwasser oder Salbeitee
- Abschwellende Nasensprays/-tropfen helfen bei verstopfter Nase. Nehmen Sie diese nicht länger als 7 Tage.

### Sie sollten 1450 kontaktieren bei:

- Sehr starken Kopfschmerzen
- Schmerzen in der Brust
- Atemnot
- Hohem Fieber
- Besonders starken Symptomen
- Die Symptome verbessern sich nicht, sondern verschlechtern sich

Für weitere Informationen steht Ihnen die 1450 täglich von 0 bis 24 Uhr zur Verfügung.



# GBW 1450 – Aufgabenbereich und Services im 2nd Level



- **Dringlichkeitseinschätzung** für das Gesundheitsproblem und gegebenenfalls Aktivierung der richtigen Versorgungsstufe
- **Übergabe von Notfällen** an die Berufsrettung Wien
- **Krankentransportanforderungen** via elektronischer Einmeldeplattform
- **Terminbuchungen nach Triage:** PVE, ärztliche Videoberatung
- **Medikamentenauskunft** und ggf. Weiterleitung an Apotheken
- **Telemedizinische Videokonsultation:** ärztliche Einschätzung, Behandlungsempfehlungen und e-Rezept
- **Covid-19 Pandemiebewältigung**

# Services – Medikamentenauskunft und Apothekenruf

Auskunft über die **Verfügbarkeit von Medikamenten** kann telefonisch bei der 1450 eingeholt werden. Für Beratung zu Medikamenten kann direkt an die Apotheke des Vertrauens verbunden werden.

aposcout.kwizda.at

## MEDIKAMENTENSUCHE

Standort/Adresse ⓘ

Name des Medikamentes/der Medikamente ⓘ

IBUMETIN FTBL FTE 400MG 20 ST X

Apotheke "Zum heiligen Josef"	733 m entfernt ⓘ	● geöffnet	Verfügbar ●	▼
Apotheke "Zur Hoffnung"	964 m entfernt ⓘ	● geöffnet	Verfügbar ●	▼
Apotheke am Werdertor	998 m entfernt ⓘ	● geöffnet	Verfügbar ●	▼
Mohren-Apotheke	1.2 km entfernt ⓘ	● geöffnet	Verfügbar ●	▼
Apotheke "Zur heiligen Elisabeth"	1.2 km entfernt ⓘ	● geöffnet	Verfügbar ●	▼

- **Webbasierter Zugriff** auf ApoScout über [www.1450.wien](http://www.1450.wien) und die Wissensdatenbank der 1450
- **Abfrage Verfügbarkeit** aller in Österreich zugelassenen Medikamente bzw. Wirkstoffe in 70 Wiener Apotheken
- **Direkte telefonische Verbindung** zu allen Wiener Apotheken für umfassende Auskunft bzw. Beratung zu Medikationen bei Bedarf

# GBW 1450 – Aufgabenbereich und Services im 2nd Level



- Dringlichkeitseinschätzung für das Gesundheitsproblem und gegebenenfalls Aktivierung der richtigen Versorgungsstufe
- Terminbuchungen nach Triage: PVE, ärztliche Videoberatung
- Übergabe von Notfällen an die Berufsrettung Wien
- Krankentransportanforderungen via elektronischer Einmeldeplattform
- Terminbuchungen nach Triage: PVE, ärztliche Videoberatung
- Medikamentenauskunft und ggf. Weiterleitung an Apotheken
- **Pilotprojekt „Telemedizinische Videokonsultation“**: ärztliche Einschätzung, Behandlungsempfehlungen und e-Rezept
- Covid-19 Pandemiebewältigung

# Services – Telemed. Videokonsultation

Pilotprojekt Telemedizinische Konsultation seit 01.03.2024: direkte und ortsunabhängige medizinische **Beratungsleistungen** durch **Allgemeinmediziner:innen** über digitale **Videotelefonie**

- Nach **erfolgter Triage durch GBW 1450** kann bei Handlungsempfehlung „hausärztliche Versorgung“ und bei **definierten Symptomatiken ein Termin zur TMK** gebucht werden.
- Medizinisch-klinische Einschätzung erfolgt im fernmündlichen Gespräch mit Patient:in (basierend auf anamnestischer Information)
- Beratung hinsichtlich der weiteren Vorgehensweise
- **Ausstellung e-Rezept**
- niederschwelliges Angebot für alle Wiener:innen
- Es ist **kein bestehendes Ärzt:in-Patient:innenverhältnis** erforderlich.



Bildquelle: <https://www.dup-magazin.de/technologie/e-health/telemedizin-sprechstunde-der-zukunft>

# Services- Telemed. Videokonsultation erste Erfahrungen & Zahlen

Start am 01.03.2024 mit 3 Slots für Videokonsultationen pro Stunde zu je 15 Minuten  
Ab 20.04. Erweiterung auf 4 buchbare Slots pro Stunde.  
Servicezeiten werktags von 8:00-12:00 und 16:00-18:00

Durchgeführte Videokonsultationen  
**1.435**

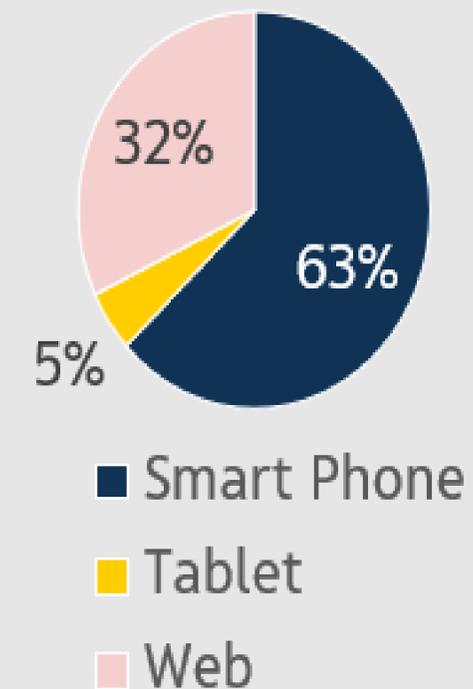
Ø Bearbeitungsdauer  
**10,88 Min\*.**

Ø Wartezeit klingelnd  
**9,95 Sek.**

Ø Verbindungsdauer  
**8,91 Min.**

Ø Nachbearbeitung  
**1,96 Min.**

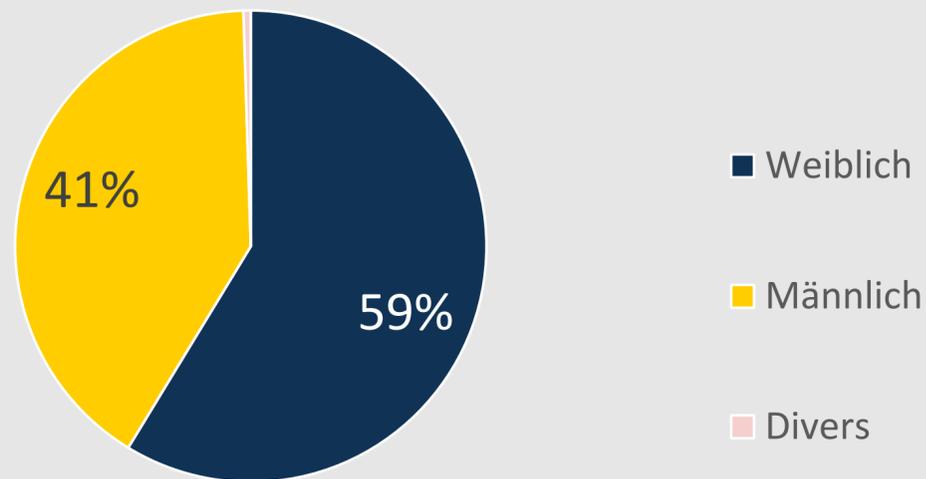
## Benutzte Devices



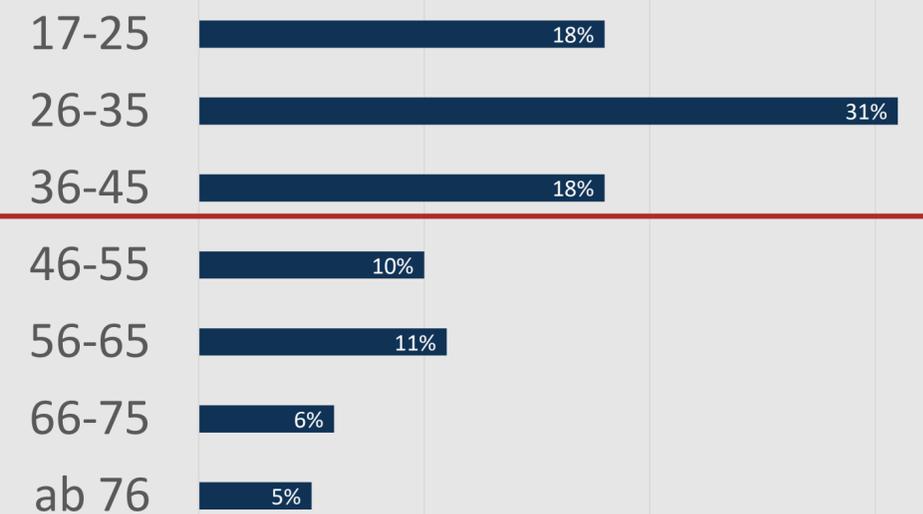
# Services- Telemed. Videokonsultation erste Erfahrungen & Zahlen

Hohe Klärungsrate der Anliegen und hohe Zufriedenheitswerte mit Buchung, Service und System. Besonders Frauen und 17-45-Jährige nutzen die ärztliche Videoberatung.

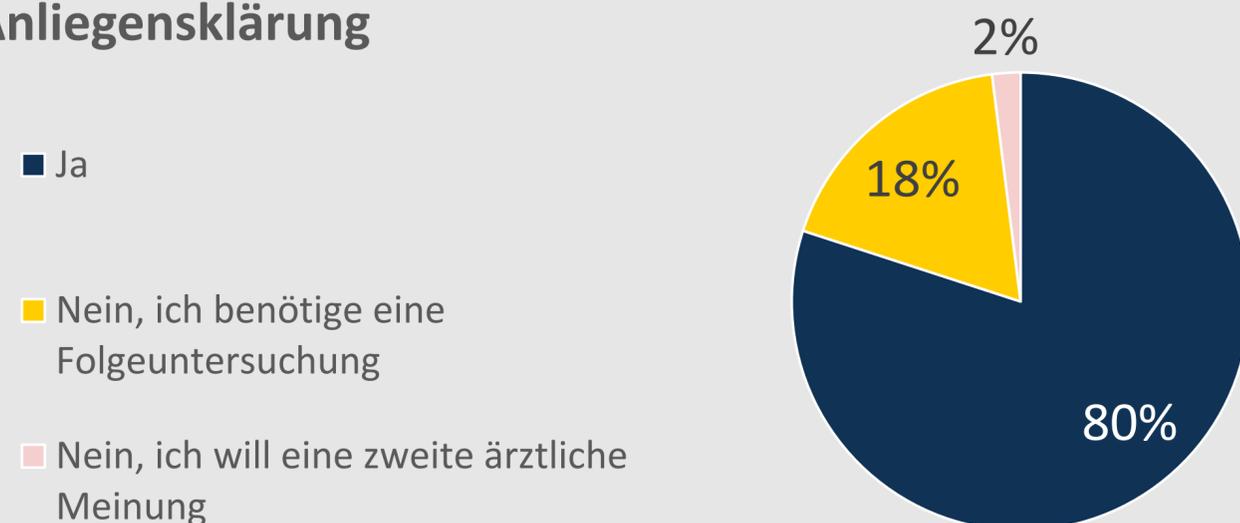
## Geschlecht



## Alter



## Anliegensklärung



## Zufriedenheit



# Qualitätsmanagement bei der GBW 1450

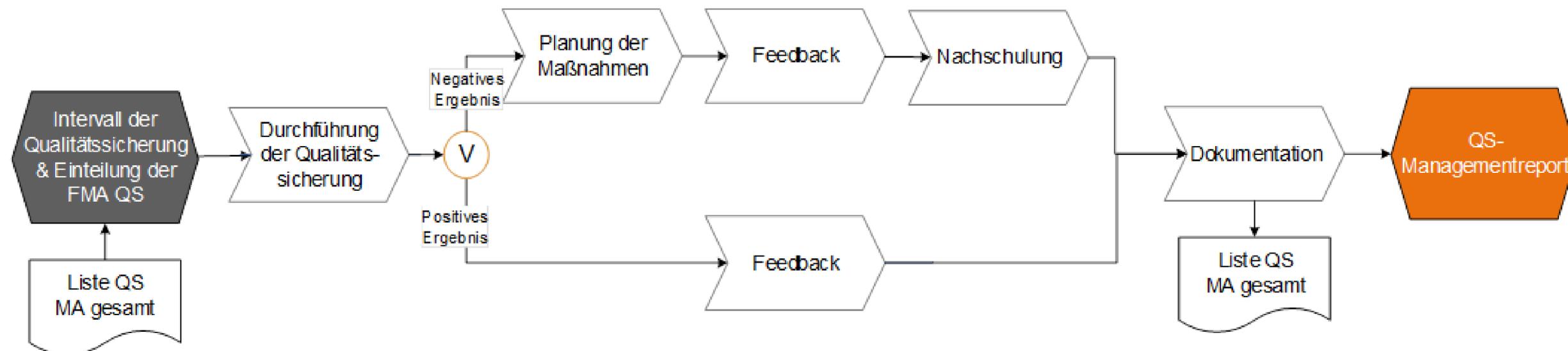
Unsere hohen Anforderungen an die Qualität unserer Services setzen wir durch ein umfassendes Qualitätsmanagement um.

# GBW 1450 - Qualitätsmanagement

Im Sinne der Patient:innensicherheit legen wir großen Wert auf umfassendes Qualitätsmanagement. Jede **ECN wird 1x pro Monat** anhand 3 randomisiert ausgewählter Triagen **qualitätsgesichert**. Bei Implementierung **neuer Services** wird **zusätzlich servicefokussiert qualitätsgesichert**.

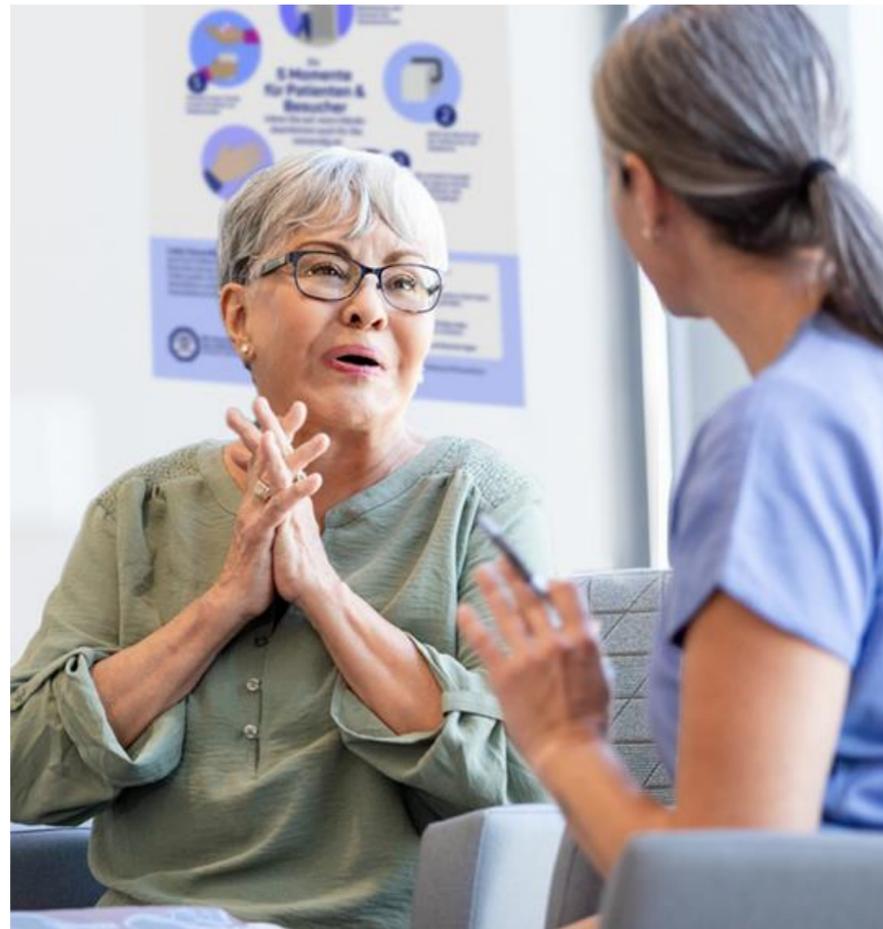
Zuständige Mitarbeiter:innen: 1 **Qualitätsbeauftragter** und 2 Fachmitarbeiter:innen **Qualitätssicherung**

- 1x/Monat Feedbackgespräch QS mit ECN
- Standardisierte Bewertung nach Fallbewertungsbogen aus Aqua
- 2 ECNS Instructors, die Schulungen durchführen
- Supervision 1x/Monat



# GBW 1450 – Resümee

1450 befindet sich in **stetiger Weiterentwicklung**, um auch **zukünftigen Ansprüchen** einer effektiven **Patient:innenstromlenkung** und resultierender **Patient:innensicherheit** gerecht zu werden.



Bildquelle: <https://www.hartmann.info/de-at/articles/e/5/mip-tagderpatientensicherheit>

## Wir gewährleisten Patient:innensicherheit durch:

- **Fundierte Informationen** zu Gesundheit und dem Gesundheitsangebot der Stadt Wien
- **Handlungsempfehlungen** und **Patient:innenstromlenkung** basierend auf **standardisierter Triage** durch **spezialisierte DGKP**
- **Kooperation & Zusammenarbeit** mit der **Berufsrettung Wien, ÄFD** und allen relevanten **Gesundheitsdiensteanbieter:innen** der **Stadt Wien**
- **Digitale Services** wie Transportmittelanforderung für immobile Patient:innen, Medikamentenverfügbarkeitsprüfung, Terminbuchungen, Selbstversorgungstipps, geburtsinfo.wien
- **Telemedizinische Videokonsultation**
- Umfassendes **Qualitätsmanagement**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



## Kontakt Daten

**David Reif, MBA**

Leitung

### **FONDS SOZIALES WIEN**

Kund:innenservice

Gesundheitsberatung Wien 1450 & Zentrale Services

Geschäftsbereich Leistungen & Service

Tel.: 05 05 379 – 10 883

Mobil: [+43 676-8289 10883](tel:+43676828910883)

E-Mail: [david.reif@fsw.at](mailto:david.reif@fsw.at)

Web: [www.1450.wien](http://www.1450.wien)

# Fördert. Stärkt. Wirkt.