Ministero della Salute

agenas AGENZIA NAZIONALE PER I SERVIZI SANITARI REGIONALI

Kooperationsvereinbarung
zwischen dem Ministero della Salute und Agenas

Informationskampagne
"Die korrekte Nutzung der Rettungs- Notdienste"

Informationsinhalte

Der Zugang zu Informationen ermöglicht dem Bürger eine größere Fähigkeit in der Leitung der Ressourcen/Dienstleistungen, in der Beschlussfassung und in der Problemlösung; er gehört zu den unerlässlichen Elementen, die eine verantwortungsvolle Beteiligung der Bevölkerung am Management des Gesundheitswesens fördern. Besser informierte Bürger sind Bürger, die bewusst und sachgerecht ihren eigenen Versorgungsbedarf erkennen und dementsprechend die am besten geeignete Einrichtung ermitteln können. Die Kenntnisse über die zur Verfügung stehenden Gesundheitsdienste, die Zugangsmodalitäten und die korrekte Nutzung der Leistungen zu fördern bedeutet, auf die Steigerung des Bürger-Empowerments hinzuarbeiten.

Unter dieser Prämisse ist die landesweite Informationskampagne "Die korrekte Nutzung der Rettungs- und Notdienste" entstanden, die im Februar 2010 von dem italienischen Ministerium für Gesundheit in Zusammenarbeit mit der Agenas - nationale Agentur für regionale Gesundheitsdienste gestartet worden ist und eine Laufzeit von insgesamt 2 Jahren haben wird.

Die Kampagne wendet sich an die gesamte Bevölkerung, insbesondere an Jugendliche und ausländische Staatsangehörige, und hat zum Ziel, die Information über die verschiedenen zur Verfügung stehenden Rettungs- und Notdienste zu fördern, und Auskunft zu erteilen, wie diese zu erreichen und welche am besten, je nach Bedarf, herbeizurufen ist. Denn man ist überzeugt, dass eine korrekte Information über die möglichen Hilfsdienste dem Bürger ermöglicht, die für die individuellen Bedürfnisse am besten geeigneten Dienstleistungen zu ermitteln, wodurch die Wirksamkeit der Hilfsdienste selbst gesteigert wird.

Dieses Projekt ist im Einklang mit den Grundsätzen des Empowerments entwickelt worden und verfolgt eine sektorübergreifende Methodologie, die sämtliche Stakeholder, bürgerliche Schutz- und Hilfsvereine und die beteiligten Regionen, Einrichtungen und wissenschaftlichen Gesellschaften aktiv einbezieht.

Die Kampagne sieht vor, eine Reihe grundsätzlicher, landesweit einheitlicher Informationen über die Nutzung der Rettungs- und Notdienste zu vermitteln, die in 6 verschiedenen, auf den folgenden Seiten dargelegten Merkblättern enthalten sind:

1. Die Notrufnummer 1-1-8
2. Anruf bei der 1-1-8
3. Warten auf den Rettungsdienst
4. Notaufnahme
5. Ankunft in der Notaufnahme
6. Der ärztliche Bereitschaftsdienst (die ehemalige Notarztdienst)

Diese informative Grundlage, die im Einklang mit der Literatur und den in der diesbezüglichen Branche angesammelten Erfahrungen ausgearbeitet worden ist, wird auf nationaler Ebene von den Regionen und den Autonomen Provinzen, von den Berufskammern, wissenschaftlichen Gesellschaften und Berufsverbänden des Gesundheitswesens geteilt und kann an die spezifischen Zielgruppen und Verbreitungsfelder angepasst werden.

Informationskampagne
"Die korrekte Nutzung der Rettungs- und Notdienste"
Landesweite einheitliche Informationsinhalte

Das italienische Ministerium für Gesundheit und die Agenas - nationale Agentur für regionale Gesundheitsdienste haben in Zusammenarbeit mit den italienischen Regionen und den Autonomen Provinzen Trient und Bozen mit der Durchführung der landesweiten Informationskampagne über die angemessene Nutzung der Rettungs- und Notdienste und des ärztlichen Bereitschaftsdienstes begonnen.

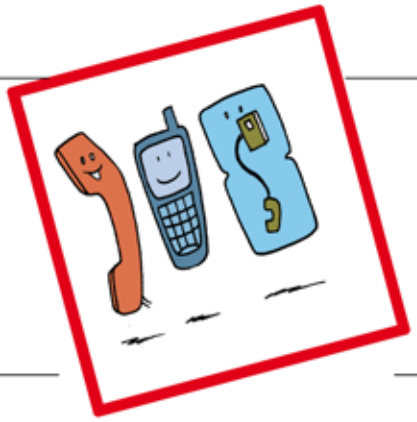
Diese Kampagne hat zum Ziel, die gesamte Bevölkerung, insbesondere Jugendliche und Ausländer, über die angemessene Nutzung der Dienstleistungen zu informieren und diesbezüglich zu sensibilisieren. Denn man ist der festen Überzeugung, dass ein besser informierter Bürger ein Bürger ist, der bewusst die eigenen gesundheitlichen Bedürfnisse zu erkennen und dementsprechend die Einrichtung zu ermitteln vermag, die zur Beantwortung seiner Bedürfnisse am besten geeignet ist.

Die landesweite Kampagne sieht eine informative Grundlage vor, die im Einklang mit der Literatur und den in dieser Branche angesammelten nationalen und internationalen Erfahrungen mit Informationskampagnen zum Thema Gesundheit – insbesondere mit Maßnahmen, die auf eine korrekte Nutzung von Rettungs- und Notdiensten zielen – definiert worden ist.

Auf den folgenden Seiten werden die spezifischen Inhalte der informativen Grundlage dargelegt, die von sämtlichen Regionen und Berufskammern, Kollegien, wissenschaftlichen Gesellschaften und Berufsverbänden der Branche auf nationaler Ebene geteilt wird.

DIE NOTRUFNUMMER 1-1-8

- Die Rufnummer 1-1-8 ist die einzige landesweite Telefonnummer zur Anforderung medizinischer Hilfe in Rettungs- oder Notfällen*.
- Über die Rufnummer 1-1-8 gelangt der Bürger zu einer Notrufzentrale, die den Anruf entgegennimmt, die Lage beurteilt und, falls nötig, die für die Situation angemessenen Einsatzkräfte und Rettungsmittel entsendet. Die Zentrale koordiniert die Rettungsschritte vom Ereignisort bis zum am besten geeigneten Krankenhaus.
- Die Nummer 1-1-8 ist kostenlos und auf dem gesamten Staatsgebiet 24 Stunden, rund um die Uhr zu erreichen.
- Die Rufnummer 1-1-8 kann von jedem Telefon aus, sei es vom Festnetz oder über Mobilfunk, gewählt werden. Die Mobiltelefone können auch dann die Notrufnummern (118, 112, 113, 115) anrufen, wenn kein Guthaben auf der Karte ist. Bei einem Notruf von einem öffentlichen Telefon aus sind weder Geld noch Karte notwendig.



*

Rettungsfall
1. laut Statistik seltener
2. betrifft eine oder mehrere Personen
3. es besteht unmittelbare Lebensgefahr
4. erfordert lebensrettende Sofortmaßnahmen oder medizinische Behandlung binnen kürzester Zeit

Notfall
1. laut Statistik häufiger
2. betrifft eine oder mehrere Personen
3. es besteht keine unmittelbare Lebensgefahr
4. erfordert medizinische Behandlung binnen kürzester Zeit

ANRUF BEI DER 1-1-8

Wann

In allen Situationen, in denen Lebensgefahr besteht oder die Unversehrtheit einer Person gefährdet ist, wie:

- erschwerte oder nicht vorhandene Atmung
- Brustschmerz
- längere Bewusstlosigkeit (die Person spricht und antwortet nicht)
- Traumata und Verletzungen mit sichtbarer Blutung
- Unfälle (Haus-, Verkehrs-, Sportunfälle, Unfälle in der Landwirtschaft oder in der Industrie)
- erschwertes Sprechen oder Bewegungsstörung/-unfähigkeit eines oder beider Gliedmaßen auf derselben Körperseite
- Anzeichen einer Erstickung, Vergiftung, Verbrennung oder des Ertrinkens.

Wie

- Die Rufnummer 1-1-8 wählen.
- In Ruhe alle Fragen des Personals der Notrufzentrale beantworten und solange am Telefon bleiben, bis das Gespräch von diesem beendet wird.

- Die eigene Telefonnummer mitteilen.
- Den Ereignisort nennen (Gemeinde, Straße, Hausnummer).
- Den Vorfall schildern (Erkrankung, Unfall, etc.) und berichten, was man sieht.
- Die Anzahl der Betroffenen angeben.
- Den Zustand der Betroffen beschreiben: *Er antwortet, Er atmet, Er blutet, Er hat Schmerzen.*
- Besondere Umstände mitteilen: Kleinkind, schwangere Frau, alte Person, Person mit festgestellter Krankheit (Herzleiden, Asthma, Diabetes, Epilepsie, etc.).

WICHTIG

⇒ Das Gespräch mit klarer Stimme führen und alle Informationen geben, die die Zentrale erfragt und die von dieser auszuwerten sind: es ist keine Zeitverschwendung!!

⇒ Nach dem Gespräch sicherstellen, dass der Hörer richtig aufgelegt wurde.

⇒ Den für den Notruf benutzten Telefonanschluss frei lassen: man könnte jederzeit wieder von der Zentrale für weitere Rückfragen oder Anweisungen zurückgerufen werden.

WARTEN AUF DEN RETTUNGSDIENST

Was tun

- Die telefonischen Anweisungen des Personals der Notrufnummer 1-1-8 befolgen.
- Den Patienten zudecken und vor der Umgebung schützen.
- Dem Patienten Mut machen und ihn beruhigen.
- Bei einem Unfall die Anfahrt der Einsatzkräfte nicht behindern und anderen Personen die Gefahr signalisieren.
- Alle engen Kleidungsstücke (Gürtel, Krawatte, etc.) vorsichtig lockern, um die Atmung zu erleichtern.

Was nicht tun

- NICHT in Panik geraten.
- KEINESFALLS den Verletzten verrücken, es sei denn, es ist unbedingt notwendig wie zum Beispiel bei Umweltgefahren (Gasexplosion, Feuer, unmittelbare Einsturzgefahr, etc.)
- NICHTS zu Essen oder Trinken geben.
- KEINE Medikamente geben.

WICHTIG

NIEMALS den für den Notruf benutzten Telefonanschluss besetzt halten: man könnte jederzeit wieder von der Notrufzentrale für weitere Rückfragen oder Anweisungen zurückgerufen werden.

WANN IST DIE NOTRUFNUMMER 1-1-8 NICHT ANZURUFEN

- In allen nicht als Notfall zu betrachtenden Situationen.
- Um fachärztliche Beratung einzuholen.
- Um Informationen in Sachen Gesundheitswesen zu erhalten wie: Dienstleistungszeiten, Bereitschaftsapotheken, Anmeldung zu Facharztbesuchen oder diagnostischen Untersuchungen.

NOTAUFNAHME
(IL PRONTO SOCCORSO)

Was ist die Notaufnahme

Die Notaufnahme des Krankenhauses ist die Einrichtung, die ausschließlich die ärztliche Behandlung von Rettungs- und Notfällen, das heißt von plötzlichen Erkrankungen oder Traumata gewährleistet, die sofortige diagnostische und therapeutische Maßnahmen erfordern.

Wann ist sie aufzusuchen

Die Notaufnahme ist bei akuten dringenden Problemen aufzusuchen, die nicht vom Hausarzt oder Kinderarzt freier Wahl oder von den Ärzten des Bereitschaftsdienstes (der ehemalig Notarztdienst) behandelt werden können.

Wann ist sie nicht aufzusuchen

Die Notaufnahme ist nicht eine Einrichtung, in der Situationen die keine Notfälle sind oder chronische klinische Aspekten untersucht werden können.

Deshalb sich nicht an die Notaufnahme wenden:

- um Wartelisten für nicht dringende Facharztbesuche zu entgehen;
- um Rezepte oder ärztliche Bescheinigungen zu erhalten;
- um klinische Untersuchungen durchführen zu lassen, die durch keine Notfallsituation bedingt sind;
- um den eigenen behandelnden Arzt nicht einzuschalten;
- um Leistungen zu empfangen, die auch ambulant erbracht werden können;
- aus Gründen der Bequemlichkeit, Gewohnheit oder zur Vermeidung der Ticket.

WICHTIG

Jeder unnötige Besuch in der Notaufnahme behindert die Versorgung des Notfallpatienten.

Eine korrekte Nutzung der Gesundheitseinrichtungen vermeidet Missstände

für die Einrichtungen selbst und für die anderen Patienten.

Der reibungslose Ablauf in der Notaufnahme hängt von jedem von uns ab.

ANKUNFT IN DER NOTAUFNAHME
(IL PRONTO SOCCORSO)

Anfahrt

In die Notaufnahme kann man selbständig oder mit dem Krankenwagen durch Anruf der Nummer 1-1-8 kommen.

Die Triage und Farbcodierung: die Ampel der Gesundheit

- Bei Ankunft in der Notaufnahme erhält der Patient von gezielt ausgebildeten Pflegekräften sofort eine Ersteinschätzung des Schweregrads und die Zuteilung des Farbcodes, die die Behandlungsdringlichkeit aufgrund der Lebensgefahr und nicht etwa nach der Reihenfolge des Eintreffens in der Notaufnahme festlegt.

  Diese Methode wird "Triage" genannt
  und soll bei Notfallpatienten die Wartezeit vermeiden.

- Die Triage dient nicht der Verringerung der Wartezeit sondern dazu, dass besonders schwer verletzte Patienten lange warten müssen.

Roter Code: äußerst kritisch, Lebensgefahr, höchste Priorität, Sofortbehandlung;

Gelber Code: halbwegs kritisch, Gefahr einer Verschlechterung, potentielle Lebensgefahr, Behandlung unaufschiebbar;

Grüner Code: wenig kritisch, keine Gefahr einer Verschlechterung, Behandlung aufschiebbar;

Weißer Code: nicht kritisch, kein Notfallpatient.

WICHTIG

In der Notaufnahme hat derjenige Vorrang, der am schwersten verletzt/erkrankt ist,

und nicht derjenige, der als erster eintrifft.

Mit dem Krankenwagen eintreffen bedeutet nicht unbedingt, rascher versorgt zu werden.

DER ÄRZTLICHE BEREITSCHAFTSDIENST- der ehemalig Notarztdienst
(IL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE – ex Guardia medica)

Was ist der ärztliche Bereitschaftsdienst

- Der Bereitschaftsdienst gewährleistet bei Abwesenheit des Hausarztes die ärztliche Grundversorgung in allen Fällen, die nicht aufgeschoben werden können, das heißt bei gesundheitlichen Problemen, bei denen nicht bis zu den Sprechstundenzeiten des eigenen behandelnden Arztes oder Kinderarztes freier Wahl gewartet werden kann.
- Der Bereitschaftsdienst ist nachts, an Feiertagen oder am Tag vor Feiertagen tätig.
- Der Bereitschaftsdienstarzt darf:
  - nicht aufschiebbare Hausbesuche machen;
  - Medikamente für nicht aufschiebbare Therapien oder für die Fortführung von Therapien verschreiben, deren Unterbrechung den Zustand des Patienten verschlechtern könnte;
  - ärztliche Bescheinigungen ausstellen, jedoch nur wenn unbedingt nötig und für maximal drei Tage;
  - die Einweisung ins Krankenhaus vorschlagen.

Wie ist er zu erreichen

Man kann ihn unter einer besonderen Rufnummer erreichen, die bei ASL - *Azienda Sanitaria Locale* (dem zuständigen örtlichen Gesundheitsbehörde) zu erfahren ist.
Der Bereitschaftsdienstarzt kann auf der Grundlage seiner Beurteilung der beschriebenen Situation mit einem telefonischen Rat, einer Praxisvisite (wenn möglich) oder mit einem Hausbesuch antworten.
In der Verantwortung des Arztes liegt es auch, gemäß gesamtstaatlicher und/oder regionaler Richtlinien, festzustellen, ob ein Hausbesuch erforderlich ist.

Wann ist er zu rufen

Bei Gesundheitsproblemen, die nachts, an Feiertagen oder am Tag vor Feiertagen auftreten, wenn der eigene behandelnde Arzt keinen Dienst hat und bei denen man nicht länger warten kann.

- Dienstzeiten:
  nachts: von Montag bis Sonntag, von 20.00 Uhr bis 08.00 Uhr
  tagsüber: - am Tag vor Feiertagen, von 10.00 Uhr bis 20.00 Uhr
  - an Feiertagen, von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr

Wann ist er nicht zu rufen

In Rettungs- oder Notfällen (in denen direkt die Notrufnummer 1-1-8 zu rufen ist).
Für die Verschreibung von Untersuchungen und Facharztbesuchen.