



Bozen, 10.2.2020

An den Präsidenten
des Südtiroler Landtages
Bozen

Bolzano, 10/2/2020

Al presidente
del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Bolzano

BESCHLUSSANTRAG

Nr. 250/20

Errichtung eines Triagetelefons zur notärztlichen Betreuung der Bevölkerung

Notfall-Notaufnahmen sind am Limit. Spätestens im Winter bringen jahreszeitbedingte Infektionskrankheiten die Krankenhäuser und in der Folge die Notaufnahmen an die Belastungsgrenzen. Die seit Jahren überproportional steigende Zahl an ambulanten Notfallpatienten in den Notaufnahmen bringen die Notaufnahmen an die Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit mit für die Patienten unangenehmen, langen Wartezeiten. Ein Großteil der Notfallpatienten wird von dem geschulten Pflegepersonal in den Notaufnahmen grün oder blau/weiß (wenig dringend oder nicht dringend) triagiert.

Als möglicher Lösungsansatz, um die Belastungen der Notaufnahmen zu reduzieren, wäre die Errichtung eines „Telefontriage-Systems“. Ziel von Telefontrriage ist es, die Bedürfnisse der Patienten von akuten Erkrankungen, die einer notfallmedizinischen Betreuung bedürfen, von den planbaren chronischen Erkrankungen zu steuern, um damit die Überlastung der Notaufnahmen zu reduzieren.

Vor allem in der Nacht, am Wochenende oder Feiertagen suchen die Patienten die Notaufnahme auf, da diese für sie die einzigen Ansprechpartner für die Konsultation ihrer Beschwerden darstellen. Einige Länder wie Dänemark, Großbritannien, Schweiz und Österreich haben ein solches „Triagetelefon“ mit kompetent ausgebildeten Ansprechpartnern eingerichtet. Über eine einheitliche Telefonnummer, die „Triagenummer“, die in der gemeinsamen Notfallleitstelle bei gleicher Rufnum-

MOZIONE

N. 250/20

Istituzione di un triage telefonico per la prima assistenza medica alla popolazione

I servizi di pronto soccorso sono al limite. Soprattutto in inverno, le malattie dovute ai virus stagionali mettono a dura prova gli ospedali e i servizi di emergenza. Da anni, l'aumento sproporzionato dei pazienti che si rivolgono al pronto soccorso in assenza di una vera e propria emergenza sta conducendo queste strutture al limite della loro capacità, con lunghi e pesanti tempi di attesa per i pazienti. A un'ampia percentuale di queste persone sottoposta a triage dal qualificato personale infermieristico delle strutture di pronto soccorso viene infine assegnato un codice d'urgenza verde o blu/bianco (poco urgente o non urgente).

Istituire un "sistema di triage telefonico" sarebbe una possibile soluzione per ridurre il carico che grava sui servizi di pronto soccorso. Lo scopo di un tale sistema sarebbe quello di distinguere i pazienti con patologie acute, che richiedono cure mediche d'urgenza, da quelli con malattie croniche e cure pianificabili, e così poter ridurre la congestione nei centri di pronto soccorso.

I pazienti si recano al pronto soccorso soprattutto di notte, nei fine settimana o nei giorni festivi, poiché si tratta dell'unica sede con un interlocutore per i loro problemi. Alcuni paesi come la Danimarca, la Gran Bretagna, la Svizzera e l'Austria hanno già istituito un "trriage telefonico" dotato di personale qualificato. Attraverso un unico numero di telefono – il "numero triage" – istituito presso le rispettive centrali di coordinamento delle emergenze si può ottenere una consulenza da perso-

mer angesiedelt ist, kann bei eigens geschultem Personal Beratung eingeholt werden. In diesen Notfallleitstellen werden Patienten auf der Grundlage einer qualifizierten Ersteinschätzung in die richtige Versorgungsebene vermittelt.

Infolge der telefonischen Einschätzung wird der Patient je nach Schwere seiner Erkrankung entweder mit dem Rettungsmittel in die Notaufnahme gebracht, während der Sprechstundenzeiten an den Vertrauensarzt weitergeleitet oder er wird entsprechend einem Algorithmus zu einem späteren Behandlungszeitpunkt beim Vertrauensarzt oder Facharzt verwiesen. Nachteil der Telefontriage ist, dass man Patienten nicht vor sich sieht. Es werden deshalb keine Diagnosen gestellt und die ärztliche Behandlung ersetzt, sondern anhand von standardisierten Fragenabläufen erfolgt eine Triage nach Schweregraden und klinischen Symptomen. Telefontriage muss nicht obligat durch einen Arzt durchgeführt werden, es sollte aber ein Arzt für etwaige Rückfragen rasch verfügbar sein. Deshalb ist die Absiedelung in der Notrufzentrale 112 vorteilhaft.

In Österreich wurde dieses Telefontriagesystem flächendeckend im November 2019 eingeführt. Es entlastet die Notaufnahmen, beugt Fake News vor, indem sich Patienten seriös bei geschultem Fachpersonal beraten lassen können, und gibt den Patienten auch bei leichten Erkrankungen, die einer sofortigen Behandlung nicht bedürfen, Sicherheit.

Dies vorausgeschickt,

**verpflichtet
der Südtiroler Landtag
die Landesregierung**

1. zu prüfen, das Triagetelefon in der Notrufzentrale mit der einheitlichen Notrufnummer 112 einzurichten und dieses, wenn die Voraussetzungen gegeben sind, zu implementieren;
2. das Personal, das die Telefontriage durchführt, systematisch zu schulen;
3. das flächendeckende Triagetelefon der Bevölkerung bekannt zu machen, um dadurch eine Entlastung der Notaufnahmen zu erreichen;

nale formato appositamente. Quindi, sulla base di una prima valutazione qualificata, le centrali di coordinamento inviano i pazienti al giusto servizio di assistenza.

Dopo una valutazione telefonica, a seconda della gravità della patologia, i pazienti vengono portati al pronto soccorso con i mezzi di soccorso, inviati ai rispettivi medici di fiducia nell'orario di ricevimento oppure, sulla base di un algoritmo, vengono mandati dal medico di fiducia o da uno specialista per le relative cure in un secondo momento. Lo svantaggio del triage telefonico è che non si hanno davanti a sé i pazienti. Proprio per questo non vengono effettuate diagnosi, né si sostituisce il trattamento medico, ma sulla base di una sequenza di domande standardizzate viene eseguita una valutazione (triage) in base alla gravità e ai sintomi clinici. Il triage telefonico non va necessariamente eseguito da un medico, che tuttavia dovrebbe essere reperibile rapidamente per eventuali quesiti. Per questo motivo conviene istituire il servizio presso la Centrale provinciale d'emergenza del 112.

In Austria il sistema di triage telefonico è stato introdotto su tutto il territorio nel novembre 2019. Esso alleggerisce il carico che grava sulle strutture di pronto soccorso, previene la diffusione di false informazioni consentendo ai pazienti di ricevere una consulenza seria da parte di personale qualificato, e in questo modo si assicurano i pazienti anche in caso di patologie minori che non richiedono cure immediate.

Ciò premesso,

**il Consiglio della Provincia
autonoma di Bolzano
impegna la Giunta provinciale**

1. a verificare la possibilità di istituire il triage telefonico presso Centrale provinciale d'emergenza con il numero unico 112 e, se sussistono i presupposti, a implementarlo;
2. a formare sistematicamente il personale che esegue il triage telefonico;
3. a far conoscere alla popolazione il sistema del triage telefonico per alleggerire il carico delle strutture di pronto soccorso;



4. eine IT- Vernetzung zwischen Triagetelefon, Notaufnahmen der Krankenhäuser und den Arztpraxen vorzunehmen.

4. a collegare il triage telefonico, le strutture di pronto soccorso degli ospedali e gli ambulatori medici tramite una rete informatica.

gez. Landtagsabgeordnete
Maria Elisabeth Rieder
Dr. Franz Ploner
Paul Köllensperger
Peter Faistnauer
Alex Ploner
Josef Unterholzner

f.to consiglieri provinciali
Maria Elisabeth Rieder
dott. Franz Ploner
Paul Köllensperger
Peter Faistnauer
Alex Ploner
Josef Unterholzner