

Herrn
Präsidenten des NÖ Landtages
Mag. Karl Wilfing

St. Pölten, am 28. Oktober 2021

LR-EM-A-106/033-2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

In Bezug auf die, im Rahmen der Landtagsanfrage der Abgeordneten Mag.^a Silvia Moser, Ltg.-1750/A-5/378-2021 betreffend „Einstellung NÖ Krisentelefon“, eingebracht am 16. September 2021, an mich gerichteten Fragen beantworte ich, soweit diese in meine Zuständigkeit fallen und vom Anfragerecht umfasst sind, wie folgt:

Das Krisentelefon Niederösterreich wurde im Rahmen der Psychiatriereform vor rund zwanzig Jahren begründet und war damals eine wichtige Ergänzung des Versorgungsangebotes. Seither haben Bund, Länder und Sozialversicherung in einem gemeinsamen Projekt die telefonische Gesundheitsberatung 1450 geschaffen, um einen möglichst niedrigschwelligen Zugang zum Gesundheitssystem zu ermöglichen. In Niederösterreich wird der stabile Betrieb von 1450 durch die Notruf NÖ GmbH an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr ermöglicht und jährlich rd. 1,5 Millionen Anrufe verarbeitet.

Demgegenüber konnte das Krisentelefon keine durchgehende Erreichbarkeit garantieren. Der Anteil der tatsächlich geführten Beratungsgespräche hat, gemessen an der Anzahl der Anrufe, sogar deutlich abgenommen. Gemäß dem (letzten vorliegenden) Jahresbericht 2019 konnten nur noch knapp 55,4% der AnruferInnen beraten werden – Tendenz über die Jahre fallend.

Im Jahr 2018 wurde das Krisentelefon 17.683 angewählt, davon kam es in 11.328 Fällen (rd. 64%) zu einer Beratung.

Im Jahr 2019 wurde das Krisentelefon 21.295 angewählt, davon kam es in 11.795 Fällen (rd. 55%) zu einer Beratung.

Mit fast zehntausend Anrufern wurde kein Gespräch geführt. Die durchschnittliche Gesprächsdauer lag bei knapp sechs Minuten. Die erst vorläufig vorliegenden Zahlen für 2020 und 2021 lassen keine wesentliche Änderung der Situation vermuten.

Aus Gründen der Zweckmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit war es daher naheliegend auch für AnruferInnen in Krisensituationen das hohe Servicelevel im Rahmen von 1450 zu ermöglichen statt zwei getrennte Strukturen parallel zu führen.

Mit besten Grüßen

Martin Eichtinger eh.
Landesrat