



KANTONSSPITAL WINTERTHUR

Medienmitteilung

Kommunikation
Brauerstrasse 15, Postfach 834
CH-8401 Winterthur
www.ksw.ch

Winterthur, 10. Dezember 2009

KSW bietet unter 0900 266 212 kinder- und jugendmedizinische Beratung an

KSW bietet neu kostenpflichtige Telefonberatung an – ausgenommen für echte Notfälle bei Kindern

Auf dem Kindernotfall am KSW sind Anrufe wegen eines lebensbedrohlichen Notfalls die Ausnahme und werden sofort an einen Facharzt weitergeleitet. Doch die Mehrheit der Anrufenden möchte sich beraten lassen. Solche Telefonate nehmen zu und sind für das Fachpersonal sehr zeitraubend. Das Departement Kinder- und Jugendmedizin (DKJ) am Kantonsspital Winterthur (KSW) reagiert auf diese Situation und nimmt ein kostenpflichtiges Beratungstelefon für Eltern in Betrieb. In der Ansage wird auf die Kosten hingewiesen, anschliessend wird der Anrufer mit einer Fachperson im Kindernotfall verbunden. Aus den Einnahmen können zusätzliche Stellen finanziert und der Betrieb des Beratungstelefons sichergestellt werden. Haus- und Kinderärzte erreichen den diensthabenden Oberarzt der Kindernotfallstation am KSW weiterhin über eine Durchwahlnummer.

Die Situation ist klassisch: Ein Kleinkind hat seit drei Tagen hohes Fieber, die Eltern sind besorgt und rufen die Kindernotfallstation am KSW an. Bisher wurden solche Anrufe so gut wie möglich beantwortet. Doch ihre Zahl nimmt ständig zu und stören den Klinikbetrieb massiv. Um solche Anfragen in Zukunft besser bewältigen und gleichzeitig die Kosten decken zu können, führt das KSW eine kostenpflichtige Telefonberatung ein.

Der Anrufer entscheidet, ob er zahlen will

Bevor die Anrufenden mit einem Arzt oder Ärztin des Kindernotfalls verbunden werden, werden sie in einer Ansage darauf aufmerksam gemacht, dass das Angebot kostenpflichtig ist, und können den Anruf unterbrechen, wenn sie nicht bereit sind zu bezahlen.

Warum kostenpflichtig?

Mit der Gebühr für das Beratungstelefon wird der Aufwand für die telefonischen Beratungen teilweise gedeckt. Dieser hat stark zugenommen und absorbiert das Fachpersonal auf dem Kindernotfall zunehmend. Die Einnahmen werden eingesetzt, um das Fachpersonal aufzustocken, damit die Anrufe bewältigt werden können.

Sorgen der Eltern

Anrufe erfolgen oft in folgenden Situationen: bei Unsicherheit, ob ärztliche Hilfe eingeholt werden soll, bei Schlaf- und Ernährungsproblemen, wenn Säuglinge öfter schreien als bisher, im Zusammenhang mit Fragen zur Kinderpflege oder in allgemein belastenden Situationen.

Anrufe im Kindernotfall wegen lebensbedrohlicher Notfälle

Im Falle eines lebensbedrohlichen Notfalls können die Eltern auch weiterhin die Nummer 052 266 28 28 am KSW anrufen. Sie werden dann umgehend mit dem diensthabenden Oberarzt der Kinderklinik verbunden. Alternativ kann die Nummer 144 gewählt werden.

Weitere Informationen:

André Haas, Leiter Kommunikation, andre.haas@ksw.ch, Tel. 052 266 21 04

Das Kantonsspital Winterthur ist ein Zentralspital und behandelt jährlich über 100'000 Patientinnen und Patienten – 22'500 davon stationär und rund 83'000 ambulant. Mit 2'400 Mitarbeitenden und 500 Betten stellt es die medizinische Grundversorgung für rund 200'000 Einwohner sicher und erbringt zusätzlich Leistungen in der spezialisierten Medizin für regionale Spitäler. Darüber hinaus erfüllt das KSW einen wichtigen und umfassenden Ausbildungsauftrag.