

116117

DIE NEUE GESUNDHEITSHOTLINE FÜR SÜDTIROL

START

15. September 2026, 7:00 Uhr

Zunächst im Gesundheitsbezirk Bozen sowie in den Gemeinschaftshäusern Klausen und Leifers.
Schrittweiser Ausbau auf ganz Südtirol.

WOFÜR STEHT DIE 116117?

- Zentrale Telefonnummer für nicht dringende Gesundheitsanliegen
- 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichbar
- Kostenlos, ohne Vorwahl, über Festnetz und Mobiltelefon
- Für gesundheitliche Fragen und Beschwerden, die keinen medizinischen Notfall darstellen
- Einheitlicher telefonischer Zugang zur wohnortnahen Gesundheitsversorgung
- Erste Einschätzung, Beratung, Information und Weiterleitung zum passenden Gesundheitsdienst
- Ziel: richtige Hilfe zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort

116117 oder 112?

116117: nicht dringende Gesundheitsanliegen

112: akute, lebensbedrohliche Notfälle

Die 116117 ersetzt weder den Hausarzt noch den Notruf 112, sondern ergänzt die bestehenden Versorgungsangebote.

Was kann die 116117 konkret leisten?

- Erste Einschätzung des gesundheitlichen Anliegens
- Telefonische Beratung und Information
- Orientierung über zuständige Gesundheitsdienste
- Weiterleitung zur Hausärztin/zum Hausarzt
- Zugang zu wohnortnahen Gesundheitsangeboten und Gemeinschaftshäusern
- Weiterleitung zur Betreuungskontinuität außerhalb der Ordinationszeiten
- Bei Bedarf Weiterleitung zur Notfallversorgung

Ziel

Eine landesweit einheitliche 116117 als Zugang zu den nicht dringenden Gesundheitsangeboten.

Sie soll mit den bestehenden Strukturen zusammenspielen, insbesondere mit:

HAUSÄRZT*INNEN · GEMEINSCHAFTSHÄUSERN · AMBULATORIEN FÜR KLEINERE DRINGLICHKEITEN ·
BETREUUNGSKONTINUITÄT · WEITEREN TERRITORIALEN GESUNDHEITSDIENSTEN



Autonome Provinz Bozen
Provincia autonoma di Bolzano
Provincia autonoma de Bulsan
SÜDTIROL · ALTO ADIGE

116117

DIE NEUE GESUNDHEITSHOTLINE FÜR SÜDTIROL

WIE IST DIE LEITSTELLE ORGANISIERT?

Mehrstufiges Modell

1. Disponentinnen und Disponenten

- Nehmen die Anrufe entgegen und erfassen das Anliegen
- Arbeiten mit IT-gestützten Instrumenten und vordefinierten Antwortalgorithmen
- Weitergabe unklarer oder komplexerer Fälle an das Pflegepersonal

2. Krankenpflegerinnen und Krankenpfleger

- Erfahrung in der Notfallmedizin und Kenntnisse des territorialen Gesundheits- und Sozialsystems
- Unterstützen bei komplexeren Fällen
- Können bei Bedarf eine Ärztin/einen Arzt hinzuziehen

3. Ärztinnen und Ärzte

- Kompetenz in Grundversorgung und/oder Betreuungskontinuität
- Unterstützung bei besonders komplexen Fällen
- Entscheiden bei Bedarf über die Aktivierung weiterer Gesundheitsdienste

Technik & Zugang

- Kein automatisches Ansagesystem: Jeder Anruf wird von Mitarbeitenden entgegengenommen
- IT-System unterstützt Einschätzung, Dokumentation und Weiterleitung
- Deutsch und Italienisch
- Für weitere Sprachen: Dolmetschdienst per Dreierkonferenz
- Technische Anbindung an das Notrufsystem ermöglicht bei Bedarf die Weiterleitung an 112

Die 116117 auf einen Satz gebracht:

Eine Nummer für nicht dringende Gesundheitsanliegen – Beratung, Orientierung und Weiterleitung zum passenden Angebot.



Autonome Provinz Bozen
Provincia autonoma di Bolzano
Provincia autonoma de Bulsan
SÜDTIROL • ALTO ADIGE