

116117 Terminservice & die Vernetzung aus Sicht der KV Berlin

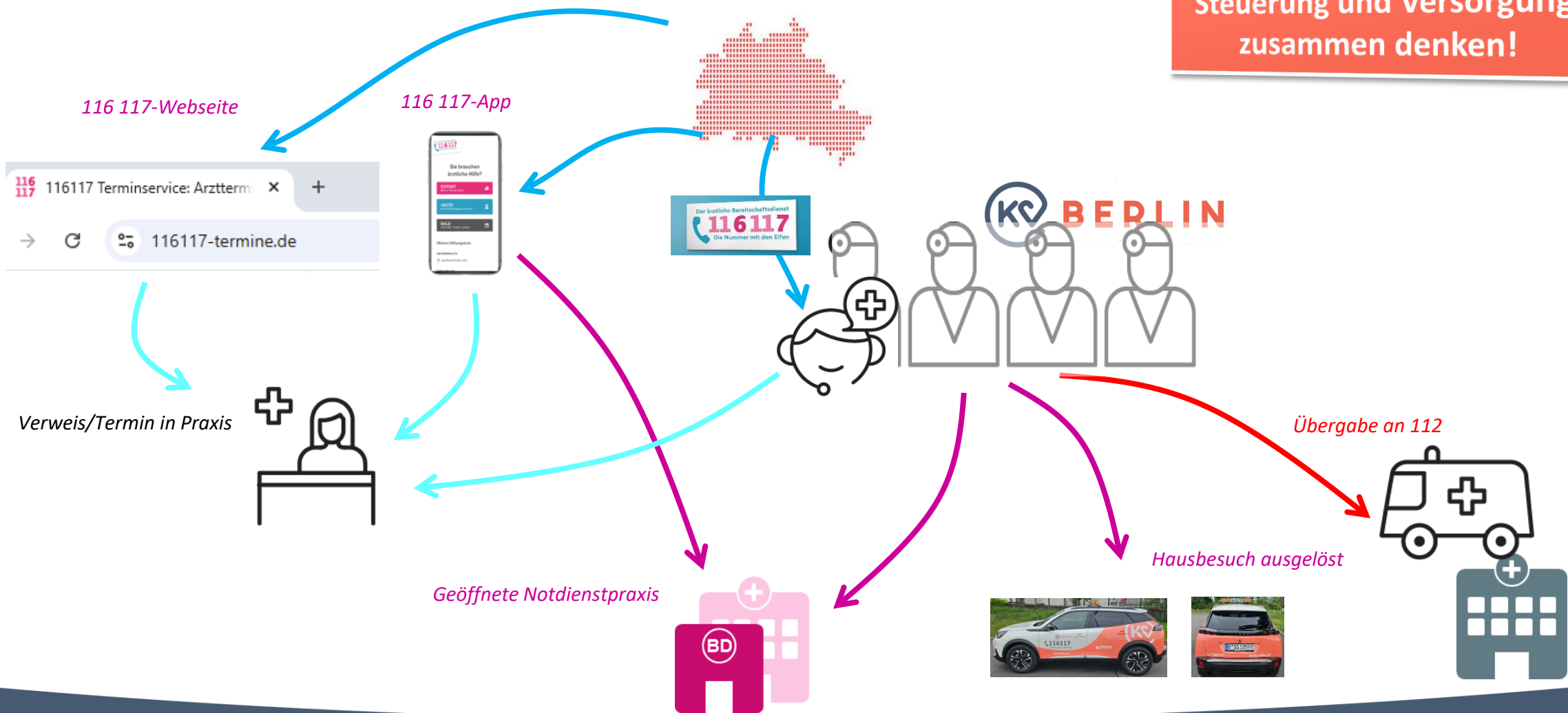
Versorgungssteuerung durch Nutzung digitaler Infrastruktur und Vernetzung über die 116117

Partnermeeting kv.digital am 20.05.2025

*Jana Stechow
Abteilungsleiterin Patientenservice 116117
KV Berlin*

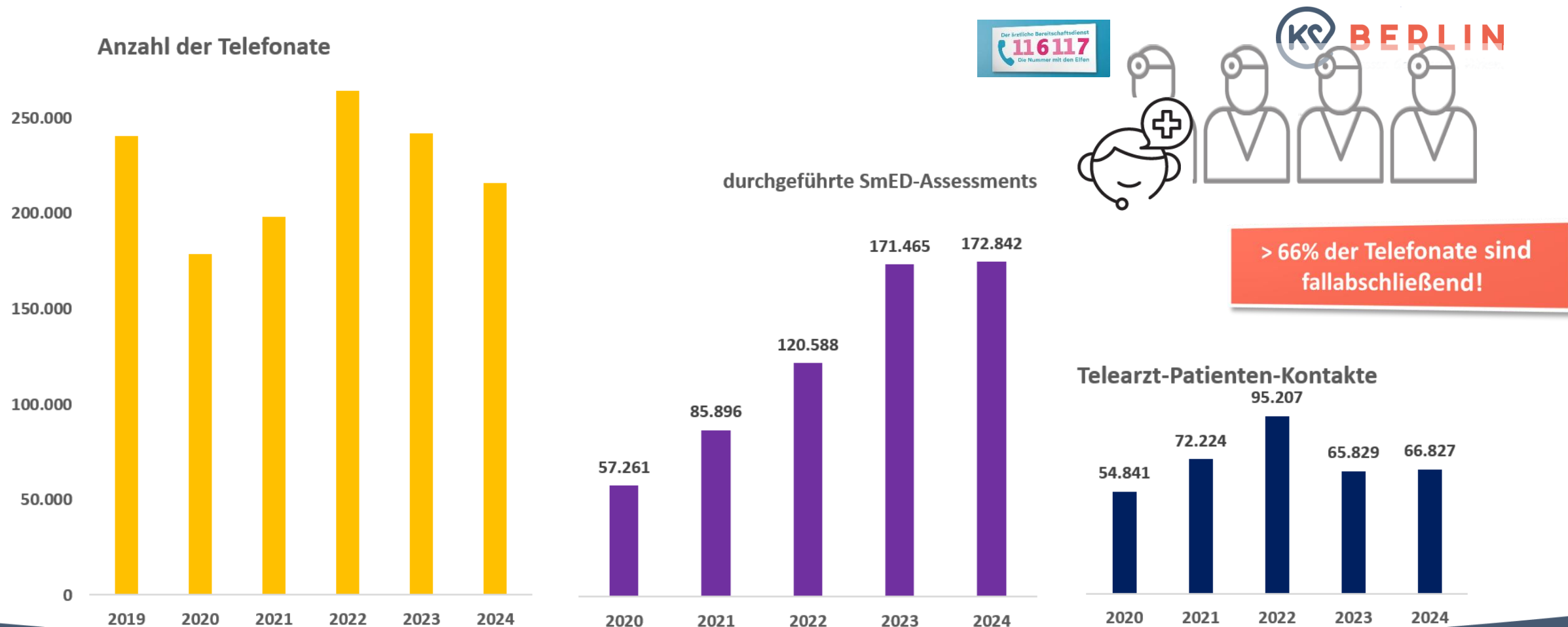
Patientenservice 116117 in Berlin

Steuerung und Versorgung
zusammen denken!



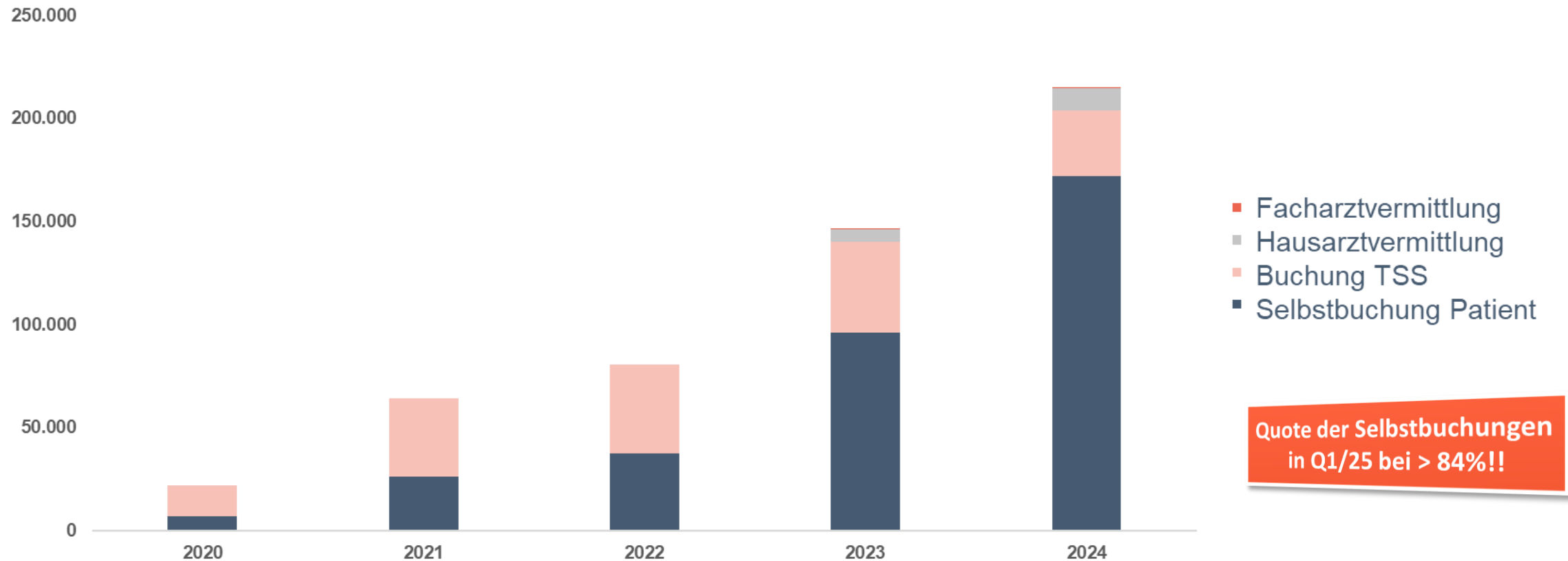
Effektives & effizientes Versorgungssystem

...dank einer integrierten Leitstelle für akute medizinische Anliegen



Effektives & effizientes Versorgungssystem

...dank Versorgungsangebote der Berliner Arztpraxen - Terminvermittlung

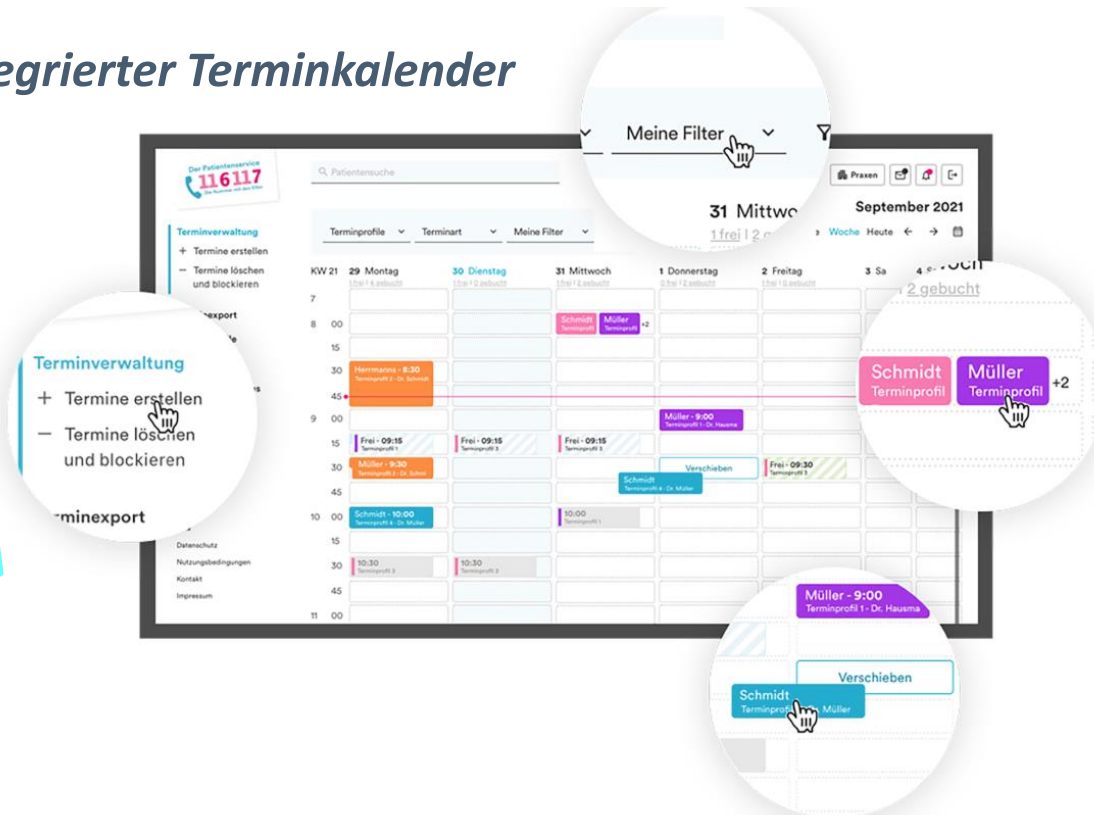


Effektives & effizientes Versorgungssystem

... Schnittstelle zum PVS/TVS ist ein Must-Have

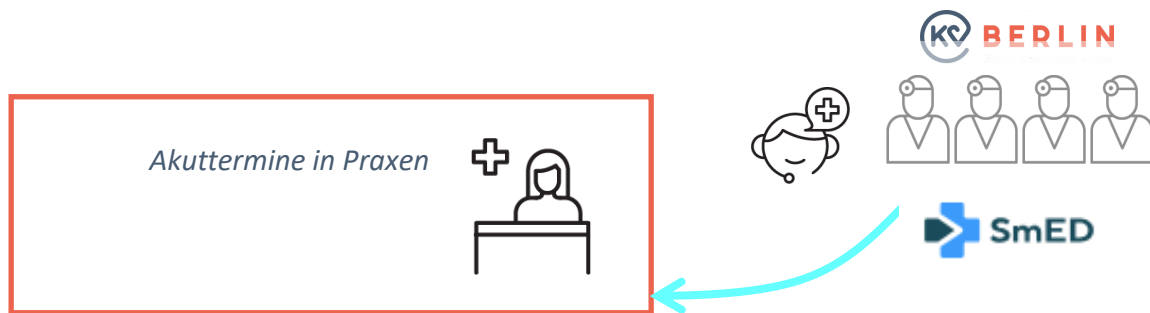
Kein in PVS/TVS integrierter Terminkalender

Schnittstelle zwischen
Terminservice und PVS/TVS
ist notwendig, um
Akzeptanz und Nutzung
der TSS-Termine zu
steigern



Effektives & effizientes Versorgungssystem

...dank Versorgungsangebote der Berliner Arztpraxen - Akutterminvermittlung

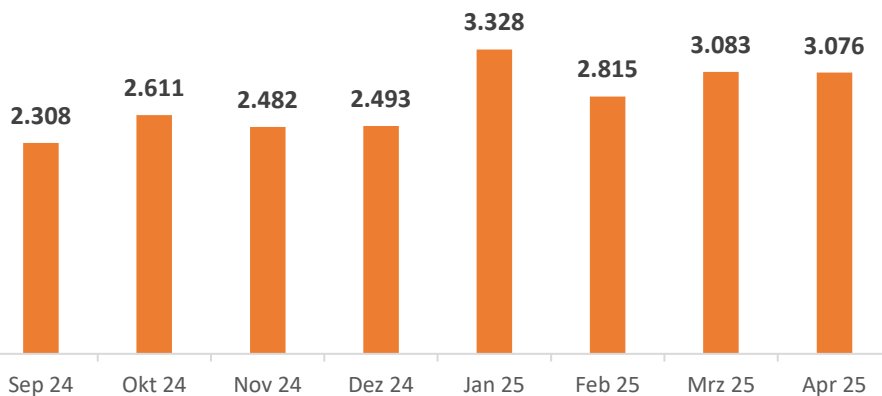


MEINARZTAKUT

Selbstbuchung über
Homepage der Ärzte
möglich!

116
117 Akuttermin?

Akutterminvermittlung durch KV Berlin



TOP 5 der Buchungen von Akutterminen

Facharztgebiet

Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
Hausärztliche Untersuchungen
Orthopädie und Unfallchirurgie
Frauenheilkunde und Geburtshilfe
Augenheilkunde

Anteil

61,50%
17,30%
5,20%
3,80%
3,40%

☰ SmED € ⓘ

Ist die betroffene Person weiblich oder männlich? ?

Weiblich

Männlich

Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

Problem der ungesteuerten Selbsteinweisung in Berliner Krankenhäuser

- 37 Rettungsstellen in Berlin für ca. 4 Mio. Einwohner sind 24/7 verfügbar
- Rettungsstellen werden in Berlin als verlängertes Sprechstundenangebot genutzt
- z.T. liegt die Konversionsrate bei 50% → Ambulantisierungspotenzial!
- Fazit: **Wir müssen die unberechtigten Selbsteinweisungen reduzieren!**



*während der
Sprechzeiten*



Projekt DispoAkut

*am
Wochenende*



Projekt „FastLane“

DispoAkut in den DRK Kliniken Berlin Köpenick

DispoAkut 



AUF EINEN BLICK

Laufzeit: 01.10.2024 - 31.03.2025

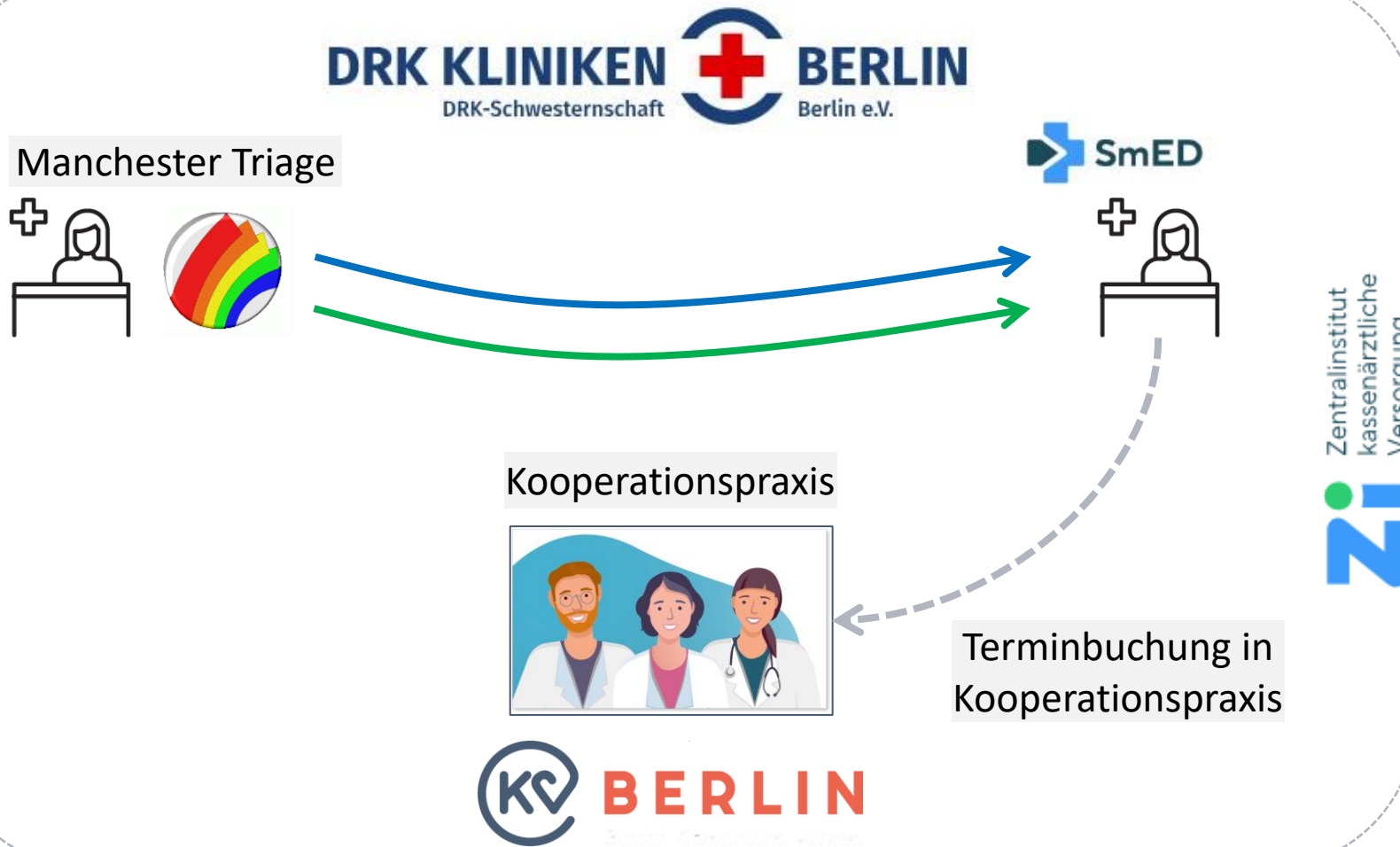
Prozesse: MTS-Triage, SmED-Ersteinschätzung und Terminbuchung erfolgen durch das Krankenhaus

Ziele: Entlastung der Rettungsstellen auch während der Sprechzeiten

Kooperationspraxen: Praxen auf dem Campus des DRK Klinikums Köpenick und umliegende Praxen

**Übernahme in
Regelbetrieb geplant**

Evaluation: Machbarkeit, Sicherheit und Akzeptanz



DispoAkut in den DRK Kliniken Berlin Köpenick

DispoAkut 



AUF EINEN BLICK

Laufzeit: 01.10.2024 - 31.03.2025

Prozesse: MTS-Triage, SmED-
Ersteinschätzung und Terminbuchung
erfolgen durch das Krankenhaus

Ziele: Entlastung der Rettungsstellen auch
während der Sprechzeiten

Kooperationspraxen: Praxen auf dem
Campus des DRK Klinikums Köpenick und
umliegende Praxen

**Übernahme in
Regelbetrieb geplant**



Manchester Triage



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Kooperationspraxis

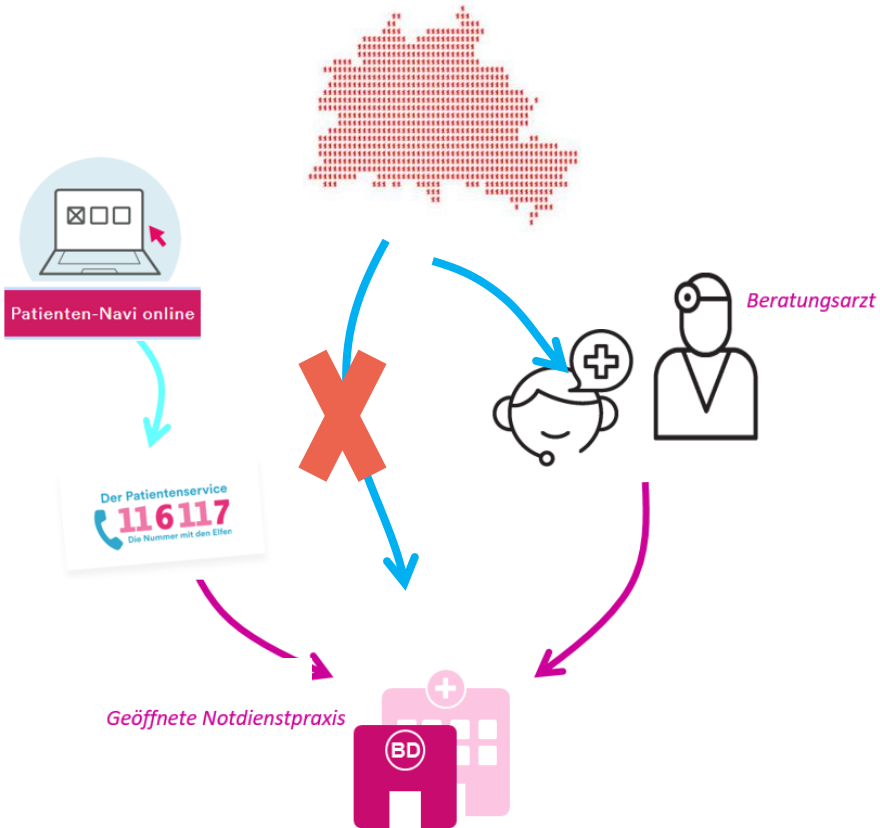


*Wünschenswert wäre ein
Terminprofil für
Kooperationspraxen, damit
Rettungsstelle nur diese
Termine angezeigt werden*

Evaluation: Machbarkeit, Sicherheit und Akzeptanz

Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

FastLane soll unberechtigte Selbsteinweisungen reduzieren



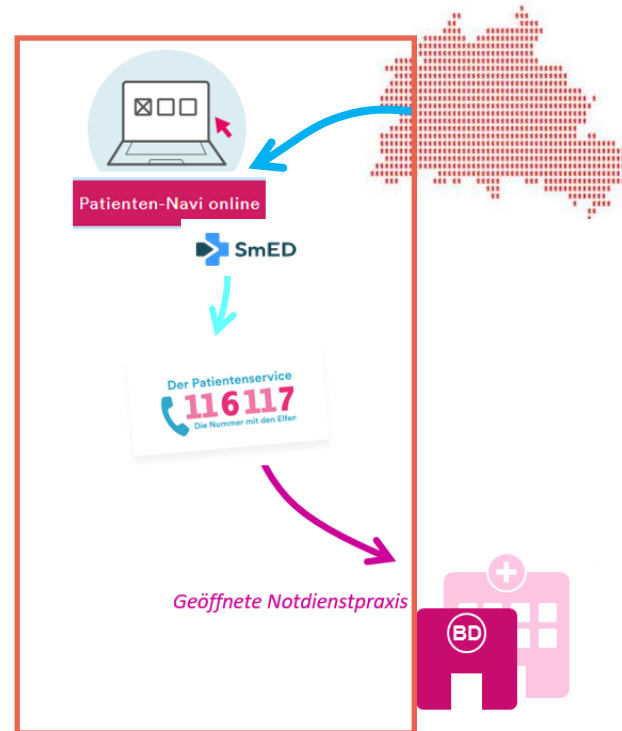
„Projekt „FastLane“

- Patienten erhalten über die Leitstelle Termine in drei KV-Notdienstpraxen
- Positive Anreize für Patienten setzen:
 - Patienten sparen Wartezeit
 - Patienten können planen
- Mitarbeitende der Notdienstpraxen behandeln nur die medizinisch erforderlichen Fälle (Hohes Frustrpotenzial bei Mitarbeitenden wegen unnötiger Rettungsstellen / NDP-Besuche)

Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

Terminprofil für Notdienstpraxen

*Wünschenswert wäre
Möglichkeit zur
elektronischen
Selbstbuchung über
Terminservice, derzeit aber
kein Terminprofil
„Notdienstpraxen“*



Der 116117 Terminservice kann zur besseren Versorgungssteuerung beitragen, wenn...

FAZIT Status Quo

- ***Praxen keine doppelten Kalender mehr führen müssen!***
 - Ein Kalender für alle Arten von Terminen → Schnittstelle zum PVS/TVS der Praxen zum Terminservice Gamechanger
- ***Akuttermine aus der tel. Linie der 116117 schneller vermittelt werden können!***
 - Vorlesen der Daten sehr zeitintensiv, andere Wege (per SMS, Chat) müssen gefunden werden
- ***Profile im 116117 Terminservice konfigurierbar sind!***
 - Nutzung für unterschiedliche Zwecke bedingt eigene Terminprofile und Auswertungsmöglichkeiten; Beispiel Kooperationspraxen, Notdienstpraxen, ...
- ***Flächendeckend Patient:innen zur digitalen Nutzung des 116117Terminservice aufgeklärt werden!***
 - Bekanntheit des Terminservice 116117 zur Buchung von Terminen muss weiter gesteigert werden

Der 116117 Terminservice muss mit zukünftigen Herausforderungen und Entwicklungen wachsen

- **EPA oder „Notfallakte“ für Leitstellen**
 - Voraussetzung zur Qualitätssicherung, Nachverfolgbarkeit und Steuerung
- **Prozesse für Digitale Identität weiter denken**
 - Kann aktuelle Hindernisse bei Terminvermittlungsprozessen der KVen auflösen
- **Notfallreform :**
 - Bringt ggf. neue Anforderungen an den 116117 Terminservice

Digital vor ambulant vor stationär.



Gesetzentwurf

der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Reform der Notfallversorgung

A. Problem und Ziel

Eine gut funktionierende und wirtschaftliche Notfall- und Akutversorgung ist essenzieller Bestandteil einer leistungsfähigen Gesundheitsversorgung. Für Menschen in einer akuten medizinischen Notlage ist es entscheidend, jederzeit unmittelbar Hilfe zu erhalten und hierbei auf eine qualitativ hochwertige Versorgung vertrauen zu können. Dies gilt gleichermaßen für den ambulanten wie den stationären Sektor. Deutschland verfügt grundsätzlich über ein umfassend ausgebautes System der Akut- und Notfallversorgung einschließlich eines gut etablierten Rettungswesens.

Die drei Versorgungsbereiche – vertragsärztlicher Noldienst, Notaufnahmen der Krankenhäuser und Rettungsdienste – sind jedoch besser zu vernetzen und aufeinander abzustimmen.

Es gibt Defizite bei der effizienten Steuerung von Hilfesuchenden in die richtige Versorgungsebene, so dass Hilfesuchende zunächst selbst über den für sie richtigen Versorgungsbereich entscheiden. Erschwerend kommt hinzu, dass derzeit die Steuerung von Hilfesuchenden grundsätzlich durch zwei unterschiedliche telefonische Anlaufstellen erfolgt – einerseits über die Rufnummer 116117 der Kassenärztlichen Vereinigungen, andererseits durch die Notrufnummer 112, unter der Anrufe bei den Rettungsleitstellen entgegengenommen werden.

Dies führt oftmals zu einer Fehlsteuerung, die eine Überlastung von Akteuren insbesondere der Notaufnahmen und des Rettungsdienstes zur Folge haben kann. Diese werden häufig auch in Fällen in Anspruch genommen, die vertragsärztlich hätten versorgt werden können. Gründe für Fehlsteuerungen können insbesondere die fehlerhafte Einschätzung der Betroffenen sein, aber auch das Fehlen einer stabilen Vernetzung der Strukturen untereinander, die eine geregelte und verlässliche Übernahme von Hilfesuchenden durch andere Akteure erlaubt.

In den letzten Jahren wurde der Noldienst bereits an verschiedenen Punkten weiterentwickelt. So gibt es durch die Ansiedlung von Noldienstpraxen in oder an Krankenhäusern bereits erste Verbesserungen der Koordinierung von ambulanten und stationären Versorgungsstrukturen. Da allerdings bisher keine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht, haben sich die Strukturen der Noldienstversorgung regional sehr unterschiedlich entwickelt. Auch durch die Etablierung von Terminservicestellen unter der bundesweit einheitlichen Rufnummer 116117 erhalten Hilfesuchende Unterstützung in Akutfällen. Darüber hinaus gibt es bereits heute einzelne Initiativen von Kassenärztlichen Vereinigungen und Rettungsleitstellen, mit denen eine bessere Kooperation erreicht werden soll.

An diese Entwicklungen muss nun angeknüpft werden. Ziel ist es, für alle Hilfesuchenden eine bundesweit einheitliche und gleichwertige Notfallversorgung sicherzustellen.

Der Koalitionsvertrag für die 20. Legislaturperiode zwischen SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und FDP sieht daher die Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen für die Notfallversorgung vor.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG BERLIN

Masurenallee 6A
14057 Berlin

Tel.: 030 / 31003-0
E-Mail: kvbe@kvberlin.de
www.kvberlin.de