

02.09.2019 Politik

Ärztlicher Bereitschaftsdienst: Elfen werben für Rufnummer 116117

Kassenärztliche Bundesvereinigung



© axentis.de/Lopata

Am 30. August 2019 fiel der Startschuss für die große Kampagne der KBV und der KVen zur Bewerbung der Bereitschaftsdienstnummer 116117. „Die Elfen, die helfen“ werden die Nummer bundesweit bekannt machen, unter der niedergelassene Ärzte Hilfe leisten, wenn die Praxen geschlossen sind. Im kommenden Jahr soll der Service zu einem „Versorgungsportal“ ausgebaut werden.

Zwei Elfen in türkis- und pinkfarbenen Kostümen, „Elf6“ und „Elf7“, sind die Markenbotschafter der gleichnamigen Nummer, die ab heute mit einer neuen Kampagne in Deutschland bekannt gemacht werden soll. „Zugegeben, unsere Elfen sind von ihrem Erscheinungsbild her eher unkonventionell – doch genau dadurch bleiben sie im Gedächtnis. Sie verkörpern im wahrsten Sinne des Wortes die Nummer 116117. Ein bisschen kurios, ein bisschen skurril und dadurch buchstäblich ‚merk’würdig“, erklärte Dr. Andreas Gassen, Vorstandsvorsitzender der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), zum Start der Kampagne heute in Berlin.

Mit TV- und Online-Spots, Plakaten und Anzeigen wollen die KBV und die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) die Bereitschaftsdienstnummer noch bekannter machen. „Im vergangenen Jahr haben bereits sieben Millionen Anrufer die Nummer gewählt, doch wir wollen mehr erreichen“, so Gassen. Hintergrund ist, dass viele Menschen auch mit vergleichsweise harmlosen Beschwerden direkt ins Krankenhaus gehen oder den Notruf 112 wählen. Laut der aktuellen Versichertenbefragung der KBV verständigen nur 26 Prozent von über 5.600 Befragten den ärztlichen Bereitschaftsdienst, wenn sie nachts oder am Wochenende krank werden. Zwar gaben 37 Prozent an, die Telefonnummer des Dienstes zu kennen, allerdings konnte hiervon wiederum nur gut die Hälfte diese auch korrekt benennen.

„Deshalb machen wir diese Kampagne, wobei die Bewerbung der Nummer nur der erste Schritt ist“, erklärte Dr. Stephan Hofmeister, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der KBV. Ab dem kommenden Jahr wird der Service hinter der Nummer stark ausgebaut. Ab Januar 2020 werden unter der 116117 auch die Terminservicestellen der KVen erreichbar sein, die Patienten schon jetzt Termine bei Ärzten und Psychotherapeuten vermitteln. Außerdem wird eine Schnittstelle zum Rettungsdienst unter der Nummer 112 eingerichtet, so dass Anrufer mit lebensbedrohlichen

Beschwerden sofort an diesen weitergeleitet werden können. Um die Dringlichkeit des Anrufs einzuschätzen, werden die Callcenter mit einer Software zur medizinischen Ersteinschätzung (SmED, kurz für „strukturierte medizinischen Ersteinschätzung in Deutschland“) ausgestattet.

„Alle diese Angebote werden im Lauf des kommenden Jahres auch über die Website www.116117.de sowie über eine App für das Smartphone zur Verfügung stehen“, kündigte Hofmeister an. In ihrer Grundfunktion, das heißt für die Terminbuchung oder zum Verständigen des Bereitschaftsdienstes, wird die App ab Januar verfügbar sein. Bis Ende des Jahres 2020 sollen weitere Funktionen hinzukommen. Dann können Nutzer auch per Spracheingabe ihre gesundheitlichen Beschwerden vortragen und bekommen anschließend einen Hinweis, wohin sie sich am besten wenden sollen, ob demnächst an einen niedergelassenen Arzt, sofort an den Rettungsdienst oder ob eine Selbstbehandlung ausreichend ist. „Wichtig ist dabei: Die App stellt keine Diagnosen. Sie gibt lediglich eine Einschätzung der Dringlichkeit und eine Empfehlung. Künstliche Intelligenz kann den Arzt oder die Ärztin allenfalls unterstützen, nicht ersetzen“, betonte Hofmeister.

KBV-Vorstandsmitglied Dr. Thomas Kriedel hob den hohen Aufwand hervor, der hinter all dem stecke. „Wir sind dabei, ein Versorgungsportal für Deutschland zu schaffen, über das alle Menschen auf der Suche nach dem richtigen medizinischen Ansprechpartner qualifizierte und schnelle Unterstützung erhalten“, sagte er. Ab Januar wird die kostenfreie Nummer 116117 rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar sein. Neben dem technischen Aufwand, der Entwicklung der App durch die KV Telematik und der Pflege der Website sei auch ein hoher personeller Ressourceneinsatz nötig. „Wir werden das Personal in den Callcentern auf etwa 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufstocken. Außerdem erhält das medizinisch qualifizierte Personal dort weitere Schulungen, etwa zum Umgang mit der Software zur Ersteinschätzung“, so Kriedel weiter.

Mit Blick auf die Politik und die aktuelle Diskussion um die Reform der Notfallversorgung betonte KBV-Chef Gassen: „Die Kassenärztlichen Vereinigungen haben den Sicherstellungsauftrag und diesen nehmen wir ernst. Mehr noch: Wir organisieren eine Rund-um-die-Uhr-Versorgung aus einer Hand – wenn man uns lässt.“

Auf der [Seite der Kampagne](#) finden Sie weitere Informationen und Hintergründe. In einem [Video](#) äußert sich Dr. Andreas Gassen im Interview zur Kampagne für die 116117.

Quelle: Kassenärztliche Bundesvereinigung, Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin, www.kbv.de, Praxisnachrichten 30.09.2019