

Reibungsloser Start der 116117 in Bremen/Bremerhaven

Pressegespräch am 22. Februar, 10:30 Uhr in der KV Bremen

5500 Menschen in Bremen und Bremerhaven haben allein in den ersten vier Wochen des neuen Jahres den neuen Patientenservice 116117 angerufen. „Der Start verlief in Bremen reibungslos, obwohl die Herausforderung groß war“, stellt Frank Völz, stellvertretender Vorsitzender der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Bremen fest.

Bisher war unter der 116117 der Ärztliche Bereitschaftsdienst zu erreichen. Seit dem 1. Januar 2020 vereint der Patientenservice 116117 mehrere medizinische Dienstleistungen unter einer Rufnummer. Über die 116117 wird eine medizinische Ersteinschätzung vorgenommen und der Anrufer in die passende Versorgungsebene geleitet. Das kann zum Beispiel der Ärztliche Bereitschaftsdienst oder eine Notaufnahme sein. Außerdem werden über die 116117 Termine zu Haus- und Fachärzten vermittelt. Der Service ist rund um die Uhr zu erreichen. Betreiber sind die Kassenärztlichen Vereinigungen.

Zahlen und Fakten

- 5.441 Anrufer in Bremen/Bremerhaven haben im Januar 2020 die 116117 gewählt. Das sind 49 Prozent (3.630) mehr als im Dezember 2019 und 86 Prozent (2.927) als im Januar 2019 (116117 und TSS zusammengezählt bei begrenzten Service- bzw. Öffnungszeiten).
- Gründe für Anruf: 21 Prozent der Anrufer fragen nach einem Termin, 79 Prozent äußern medizinische Beschwerden.
- „Stoßzeiten“: Wochentags 9 bis 12 Uhr (hauptsächlich wegen Terminvermittlung); wochentags 19 bis 20 Uhr (hauptsächlich wegen med. Beschwerde)
- Med. Beschwerden nach Ersteinschätzung:
 - 2 Prozent Notfall (Notaufnahme, Rettungsdienst)
 - 31 Prozent Ärztliche Hilfe schnell (Notaufnahme, ÄBD, Kooperationspraxis)
 - 37 Prozent Ärztliche Hilfe heute (ÄBD, Kooperationspraxis)

- 30 Prozent Ärztliche Hilfe eilt nicht (ÄBD, Hausarzt, Terminvermittlung)
- Med. Beschwerden, Symptome: 1.) Bauchschmerzen, 2.) Harnwegsbeschwerden, 3.) Insektenstich/biss, 4.) Rücken-/Kreuzschmerzen, 5.) Erkältung/grippaler Infekt
- 60 Patienten wurden in eine Kooperationspraxis vermittelt. Die KV Bremen hat mit 35 Praxen in Bremen, 6 Praxen in Bremen-Nord und 11 Praxen in Bremerhaven Vereinbarungen getroffen, damit Patienten zu den Sprechstundenzeiten schnell und unkompliziert aufgenommen werden können.
- Ein durchschnittliches Gespräch auf der 116117 dauert 4 Minuten und 15 Sekunden.
- Die Zeit in Warteschleifen variiert stark. Im Tagesdurchschnitt verbringen Anrufer etwa eine Minuten in der Warteschleife, zu Stoßzeiten im Schnitt vier bis sechs Minuten.

Für weitere Auskünfte lädt die KV Bremen zu einem Pressegespräch ein am

Samstag, 22. Februar 2020, 10:30 Uhr

in die Kassenärztliche Vereinigung Bremen, Schwachhauser Heerstr. 26/28, 28209 Bremen.

Weitere Themen:

- Integrierte Notfallzentren in Bremen & Bremerhaven
- Augenärztliches Telekonsil im Bereitschaftsdienst Bremen-Stadt

Ansprechpartner:

Christoph Fox (Kommunikation)

Telefon: 0421 / 3404-328, E-Mail: c.fox@kvhb.de

Ablaufdiagramm 116117 für Bremen/Bremerhaven

