Weiterentwicklung Patientenservice in BW - Notfallpraxen - 116117

Bericht aus der Praxis ambulante Akutversorgung
in Baden-Württemberg | 13.10.2023

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Agenda

1. Bereitschafts- bzw. Notfalldienst früher und heute
2. Status Quo: Wesentliche Kennzahlen KV SIS BW
3. Wie sieht der 116117-Vermittlungsprozess heute aus?
4. Wie soll er in Zukunft aussehen?
5. Akutversorgung 2.0 - Mehrwerte

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Reform des Bereitschaftsdienstes – Ausgangssituation 2013

- alt: 350 NFD-Bereiche
- neu: 66 NFD-Bereiche
- mindestens 70 dienstverpflichtete Ärzte pro allgem. NFD-Bereich
- 120 Notfallpraxen nach Abschluss der Reform (einschl. gebietsärztlicher Notfallpraxen)

Farben der Notfallpraxen
Allgemein
Kinder
Augen
HNO
Chirurg.-Orthop.

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Eckpunkte der Bereitschaftsdienstreform

Gründung von Notfallpraxen → Trägerschaft der Notfallpraxen:
- KVBW
- Verein

Regelung der Vergütung → Förderung der Notfalldienste:
- Umsatzgarantie/Honorar

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Eckpunkte der Bereitschaftsdienstreform

Regelung zum Fahrdienst → Wahlmöglichkeiten:
- Fahrservice
- Selbstfahrer

Finanzierung →
- monatliche Kopfpauschale 76 € (aktuell)
- 0,2941 %-uale Umlage (aktuell)

zzgl. GKV-Beitrag i.H.v. 12 Mio. €

Strukturpauschale für die Nutzung von Infrastruktur → Abzug von 5% der GKV-Einnahmen im Notfall- und Bereitschaftsdienst für alle Dienstärzte

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Reform des Bereitschaftsdienst – 10 Jahre Verbesserung der Patientenversorgung in BW

Entwicklung seit 2013 bis heute:

- 48 Neugründungen von Notfallpraxen
- 23 Umstrukturierungen
- 6 Umzüge an einen Krankenhausstandort
- 13 Übernahmen (von Notfallpraxen fremder Trägerschaft)

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

KVBW als zentraler Player in der Patienten-versorgung zu sprechstundenfreien Zeiten

- Betreiber von 90 Notfallpraxen als zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger in BW
- Kooperationspartner von 26 Notfallpraxen in fremder Trägerschaft
- zuverlässige Gewährleistung von med. Hilfe wenn der Haus- oder Facharzt geschlossen hat
- Organisation von Hausbesuchsdiensten

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenversorgung in 2022

👍 versorgt wurden 1.152.491 Patientinnen und Patienten in den NFPen in BW

👍 durchgeführt wurden 124.879 Hausbesuche bei Bürger*innen in BW

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Hohe Versorgungsqualität ist unser Ziel

- strukturierte Zusammenarbeit und Organisation
- Qualitätssicherung auch mit den Kooperationspartnern
- bedarfsorientierte Versorgungsstrukturen

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Alles Gute.

KVBW

Wir können Notfalldienst

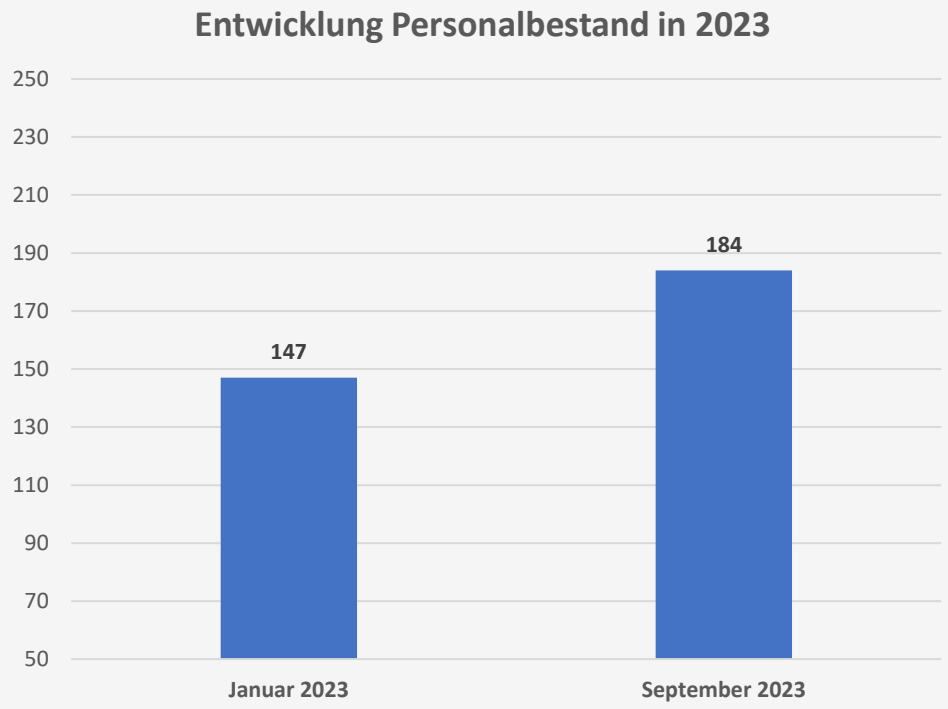
Patientenservice 1161177

KV SiS BW Sicherstellungs-GmbH

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Der Patientenservice 116 117: Herzblut. Engagement. Können.

Personalaufbau im Jahr 2023 erfolgt stabil und kontinuierlich



- ✓ **Kontinuierlicher Personalaufbau** sorgt für Stabilisierung der Erreichbarkeit und Reduzierung der Wartezeiten.
- ✓ **Im Jahr 2023 bis September Aufbau um 25% auf 184 Köpfe,** trotz weiterhin angespannter Lage am Arbeitsmarkt.
- ✓ **Hoher Anteil von Studenten und GFB-Kräften bietet Flexibilität,** um gezielt die hohen Anrufspitzen an den Feiertagen und Wochenenden zu bedienen.
- ✓ **Endausbau liegt bei ca. 250** Mitarbeitenden.

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

116 117 Patientenservice KV SiS BW / Jahr 2023:
Steigerung der Erreichbarkeit bei gleichzeitiger Reduzierung der Wartezeit ist Ziel

Callstatistik Monat/Jahr KV SiS BW Sicherstellungs-GmbH [2023]							
	Eingegangene Anrufe	Eingegangene Anrufe unterteilt nach NFD und Nicht-NFD		Davon angenommen NFD und Nicht-NFD		Erreichbarkeit %	
Monat	Gesamt	NFD	Nicht-NFD	NFD	Nicht-NFD	NFD	Nicht-NFD
Januar	67.069	49.877	17.192	32.155	11.169	**64%**	65%
Februar	63.904	45.823	18.081	30.034	11.024	**66%**	61%
März	70.659	50.114	20.545	32.489	13.232	**65%**	64%
April	76.474	59.493	16.981	32.077	8.955	**54%**	53%
Mai	72.633	52.066	20.567	34.435	10.972	**66%**	53%
Juni	67.241	46.413	20.828	30.477	11.054	**66%**	53%
Juli	59.669	43.900	15.769	31.818	10.481	**72%**	66%
August	58.208	41.106	17.102	29.835	11.895	**73%**	70%
September	23.050	16.543	6.507	12.491	4.413	**76%**	68%
Oktober							
November							
Dezember							
Summe	558.907	405.335	153.572	265.811	93.195		
Jahr gesamt Mittel	62.101	45.037	17.064	29.535	10.355	67%	61%

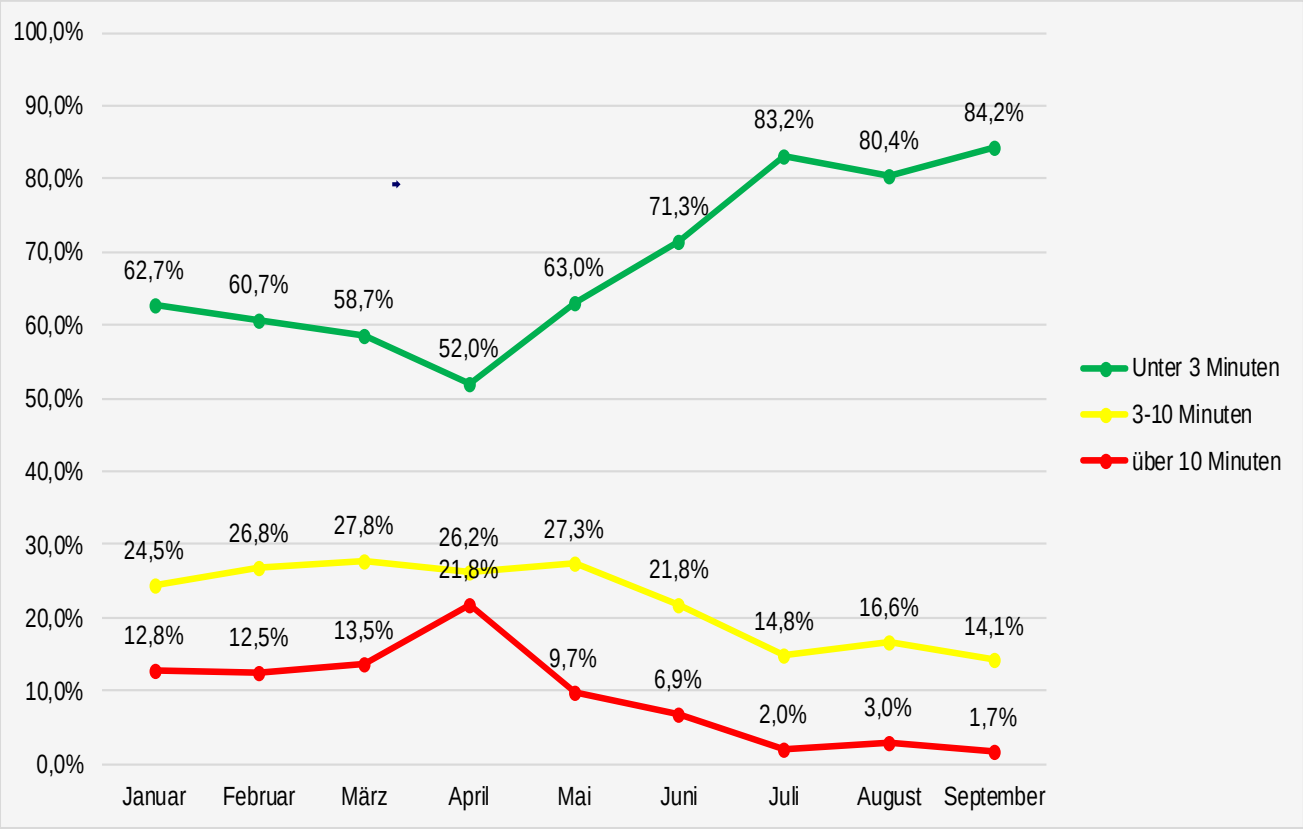
Stand: 12.09.2023

- ✓ Die **Erreichbarkeit** konnte in den letzten Monaten deutlich gesteigert werden.
- ✓ Eine Erreichbarkeit von z.B. 70% sagt aus, dass 70% der angebotenen Anrufe entgegengenommen wurden. 30% mussten erneut anwählen.
- ✓ **Steigerung auf >85%** Erreichbarkeit bis Ende des Jahres anvisiert.
- ✓ Die **durchschnittliche Wartezeit** liegt in den letzten 3 Monaten bei ca. 1 Minute.

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

116 117 Patientenservice KV SiS BW / Jahr 2023

Service Level (**Wartezeiten Anrufe prozentual**, NFD- Zeiten)



- Die **Wartezeiten** für die Anrufenden konnten durch gezielten Personaleinsatz **deutlich reduziert** werden.
- Anteil der Anrufer, die **unter 3 Minuten** bedient werden, **steigt kontinuierlich.**
- **Wartezeiten länger als 10 Minuten** werden **„nahe Null“** entwickelt.

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

ZUKUNFT

Fokusthemen im Jahr 2024:

Erreichbarkeit und Servicelevel kontinuierlich verbessern durch:

Einführung einer WFM-Software und Neubesetzung Workforce-Manager ~

Nutzung mobiler Arbeitsplätze in Peakzeiten ~

Laufende Optimierung der Personaleinsatzplanung und aktive Steuerung des Tagesgeschäftes ~

Personalaufbau konsequent vorantreiben durch:

Permanente Prüfung und Optimierung des gesamten Einstellungs- und Onboardingprozesses ✓

Weiterer Ausbau Anteil an Studenten und GFB´s ✓

Mitarbeitende halten und in qualitative Ausbildung investieren:

Ausbau strukturierte Begleitung und Feedbackprozesse für Mitarbeitende inkl. Reporting ~

Teamleiterebene stärken (Ausbildung zum Thema Führung) ✓

Marktsondierung und Pilotprojekt E-Learning aufsetzen ⛔

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117: Wie sieht der 116117-Vermittlungsprozess heute aus?

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117 in Baden-Württemberg
- Status quo: Sprechstundenzeiten

Der Patientenservice 116117 Die Nummer mit den Elfen

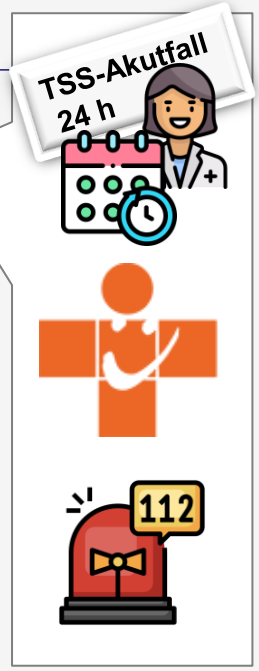
Sprachdialog IVR

1 — 116117 Terminservice **Akutfallvermittlung** → SmED

2 — 116117 Terminservice **klassische Terminvermittlung** — Mo-Fr 8-18 Uhr

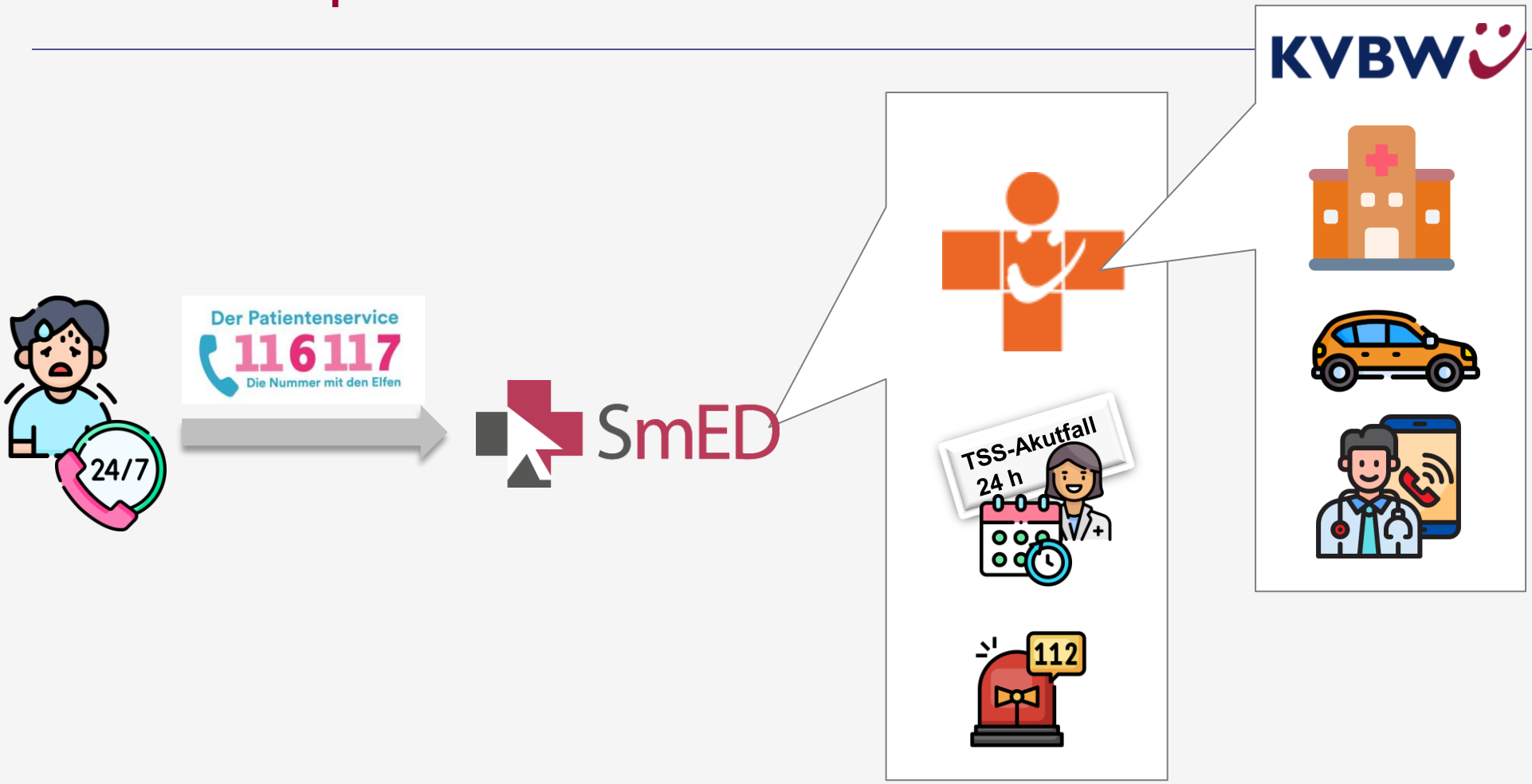
3 — docdirekt KVBW — Mo-Fr 9-19 Uhr

4 — MEDcall Ihr Infoservice rund um die Gesundheit — Mo-Do 8-16 Uhr, Fr 8-12 Uhr



Alles Gute. KVBW Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117 in Baden-Württemberg
- Status quo: Notfalldienst



Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117: Wie soll der 116117-Vermittlungsprozess in Zukunft aussehen?

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117 in Baden-Württemberg
- Soll-Vermittlungsprozess/ Architektur (1)

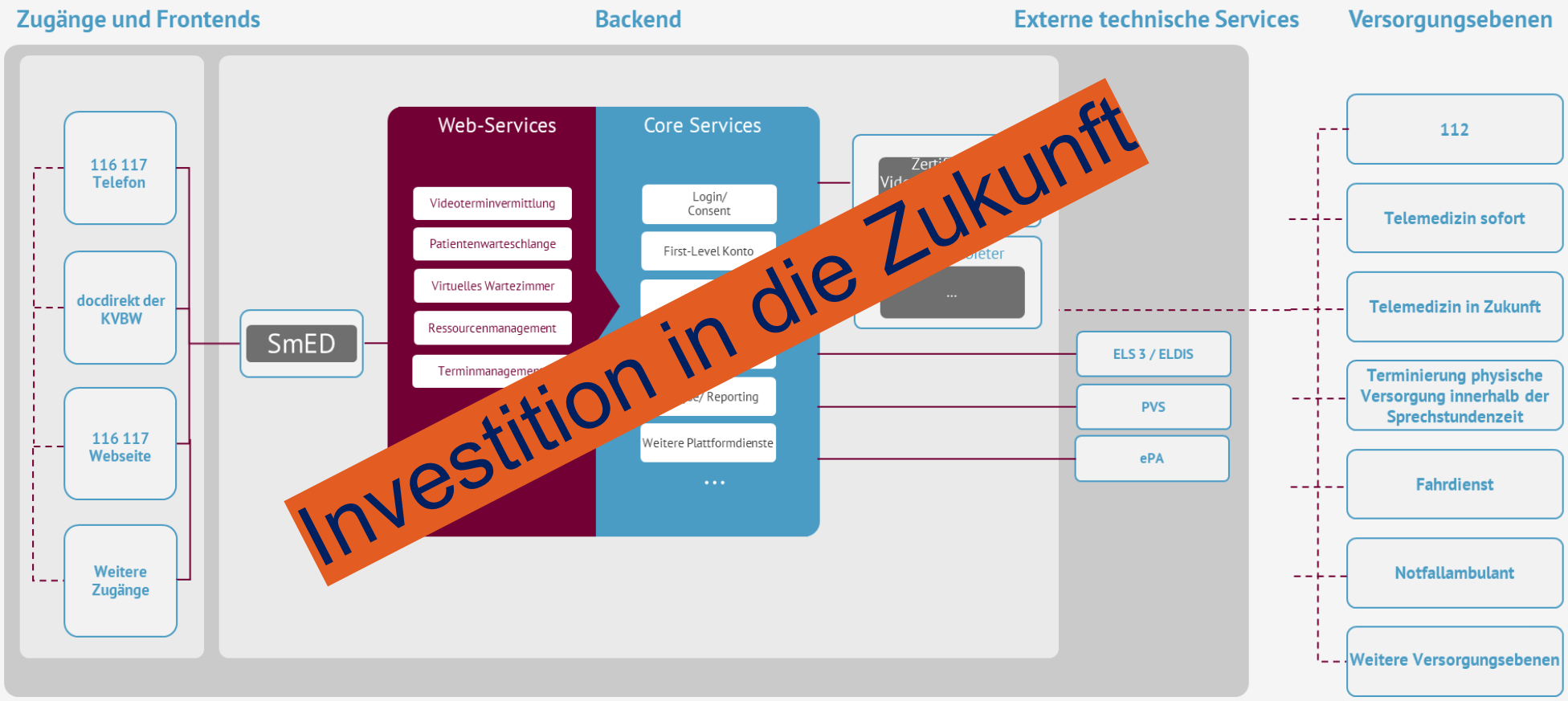
Konstruktions-Eckpfeiler:

- Angebot einer **digitalen 116117-Vermittlungsplattform** mit unterschiedlichen Zugangskanälen (Telefon, Online, SMS, etc.)
- **Bedarfsgerechte medizinische Versorgung auf Basis einer medizinischen Ersteinschätzung (SmED) und konsequenter Steuerung** in die adäquate Versorgungsebene
- **Integration einer Videosprechstunde** (primär in den sprechstundenfreien Zeiten) zur Vermeidung von unnötigen Hausbesuchen/Fahrdiensteinsätzen
- **Automatisierung des 116117-Callflows** durch den durchgängigen Einsatz von SmED-Patient (Patienten-Navi), eines 116117-VoiceBots und mehr Selbstbuchungsmöglichkeiten von Terminen über 116117.app

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

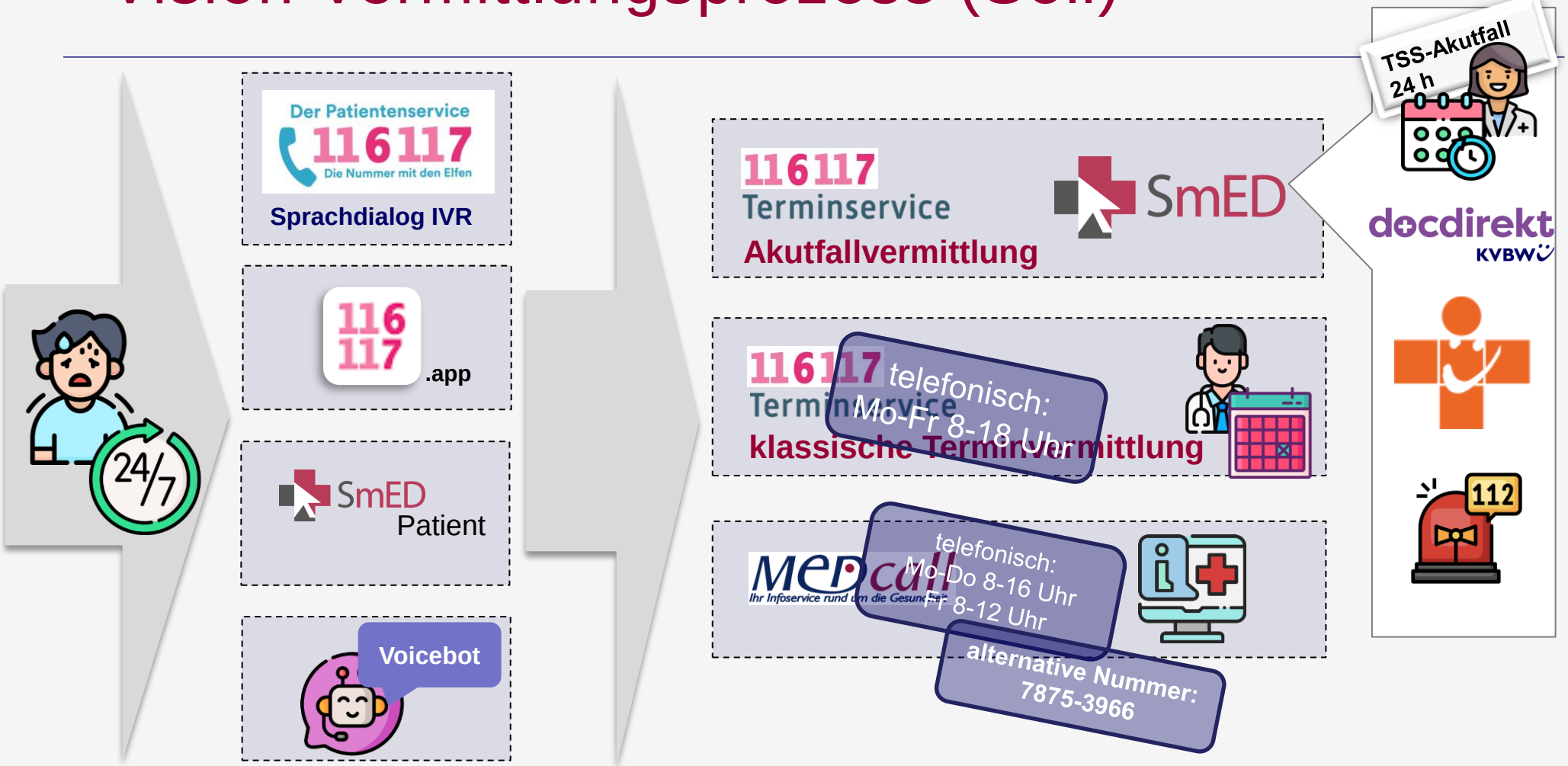
Patientenservice 116117 in Baden-Württemberg

Vermittlungsprozess 2.0 Architektur



Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117 in Baden-Württemberg
- Vision Vermittlungsprozess (Soll)



Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Patientenservice 116117 in Baden-Württemberg

-

Akutfallvermittlung

- **24/7 denken**
- **ressourcenorientiert**
- **patientenorientiert**
- **zukunftsfähig – digital vor ambulant vor stationär**

- **need to have:**
- **24/7 denken und handeln – Kooperation**

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Alles Gute.
KVBW
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg