



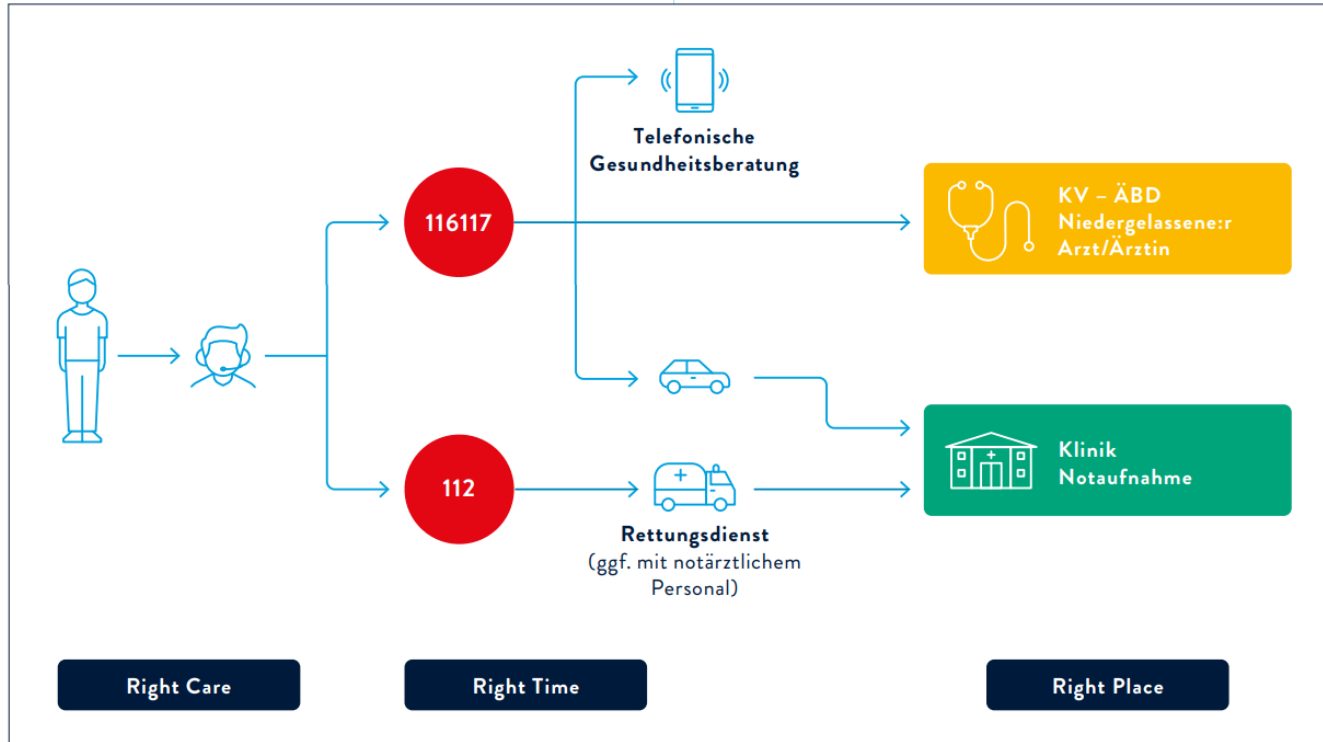
Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Selbsteinschätzung mithilfe strukturierter Systeme im Internet

KBV-Sicherstellungssymposium 2023,
Session 3 Digitalisierung/Telemedizin in der Akutversorgung

Dr. Dominik von Stillfried
Berlin, 13. Oktober 2023

- Ein Zielbild für die Neuordnung der Akut-/Notfallversorgung
(vgl. 4. Stellungnahme der Regierungskommission für eine moderne und bedarfsgerechte Krankenhausversorgung 2/2023)



Quelle: Krafft T et al (2023) Notfallversorgung und Rettungsdienst (Abb. 16, S. 137)

https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/Studie_Notfallversorgung.pdf https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/Studie_Notfallversorgung.pdf

im Alltag für Viele ein Problem:
den richtigen Ansprechpartner finden ...

Orientierung

Internet

Freunde/
Familie

Selbsthilfe

Pflege etc

Inanspruchnahme

116117

Bereitschafts-
dienst

Hausarzt /
Vertragsarzt

Bereitschafts-
praxis

Notaufnahme

Rettungs-
dienst

112

- Wie in anderen Branchen auch: Digitale Suche auf dem Vormarsch

„vor oder nach einem Arztbesuch: 6 von 10 schauen online nach“

(Zitat bitkom, Quelle <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Deutsche-recherchieren-Symptome-Internet>)



VORSORGE, DIGITALISIERUNG

Dr. Google & Co. – Fluch oder Segen?

31.01.2023

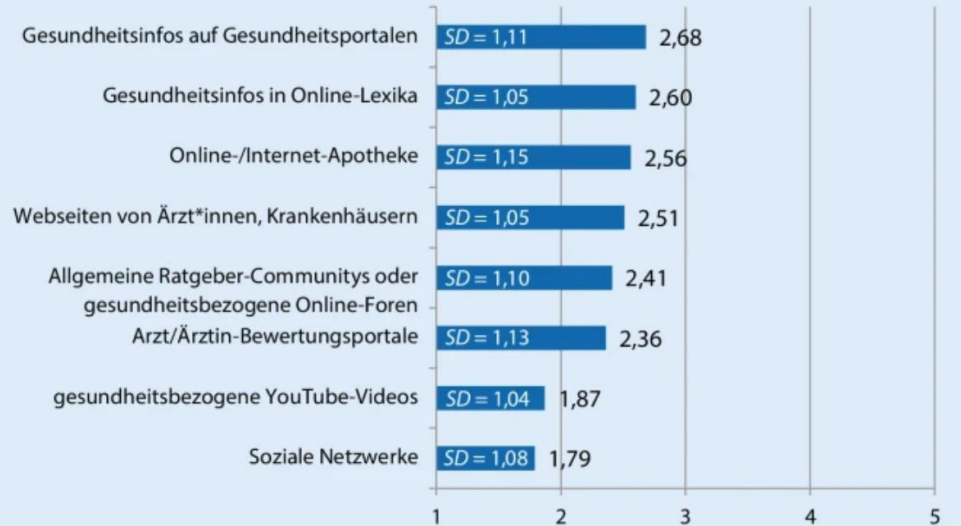
Quelle: <https://www.limbachgruppe.com/blog/dr-google-co-fluch-oder-segen/> (mit einer Liste aktueller Studien zur Internetnutzung durch Patient:innen in Deutschland)

- Inanspruchnahme beginnt digital („auf dem Sofa“)

Ziele der online-Suche:



bevorzugte Quellen:



Quelle: Link, E., Baumann, E. Nutzung von Gesundheitsinformationen im Internet: personenbezogene und motivationale Einflussfaktoren. *Bundesgesundheitsbl* 63, 681–689 (2020).
<https://doi.org/10.1007/s00103-020-03144-5>

- **Internet - Information aber nicht einfach zu verarbeiten**

Symptome googeln

Wenn die Suchmaschine vor Krebs warnt („Krebs oder kein Krebs?“)

Hautjucken, Gewichtsverlust - Internetsuchen zu körperlichen Beschwerden können auf ernste Erkrankungen hinweisen. Suchmaschinen könnten ihre Nutzer warnen.



Was hab ich bloß?

Quelle: Spiegel online, 13.06.2016

Imago

- Erste Herausforderung: die richtigen Fragen stellen!

Symptome googeln

Wenn die Suchmaschine vor Krebs warnt

nicht: welche Diagnose, sondern ...

Hautjucken, Gewichtsverlust, können zu körperlichen Beschwerden führen, auf ...
hinweisen. Suchmaschinen warnen.



wie
eilig?

sollte ich
zum
Arzt?

welche
Fachrichtung
?

und wie komme
ich jetzt an
einen Termin?

Was hab ich bloß?

Quelle: Spiegel online, 13.06.2016, Modifikation Zi

● Die digitale Ergänzung der 116117 = 116117.de

← → ↻ 🏠 116117.de/de/index.php



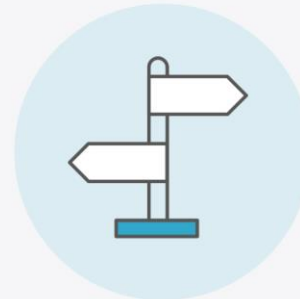
**Wir helfen, wenn
Sie krank sind –
rund um die Uhr**



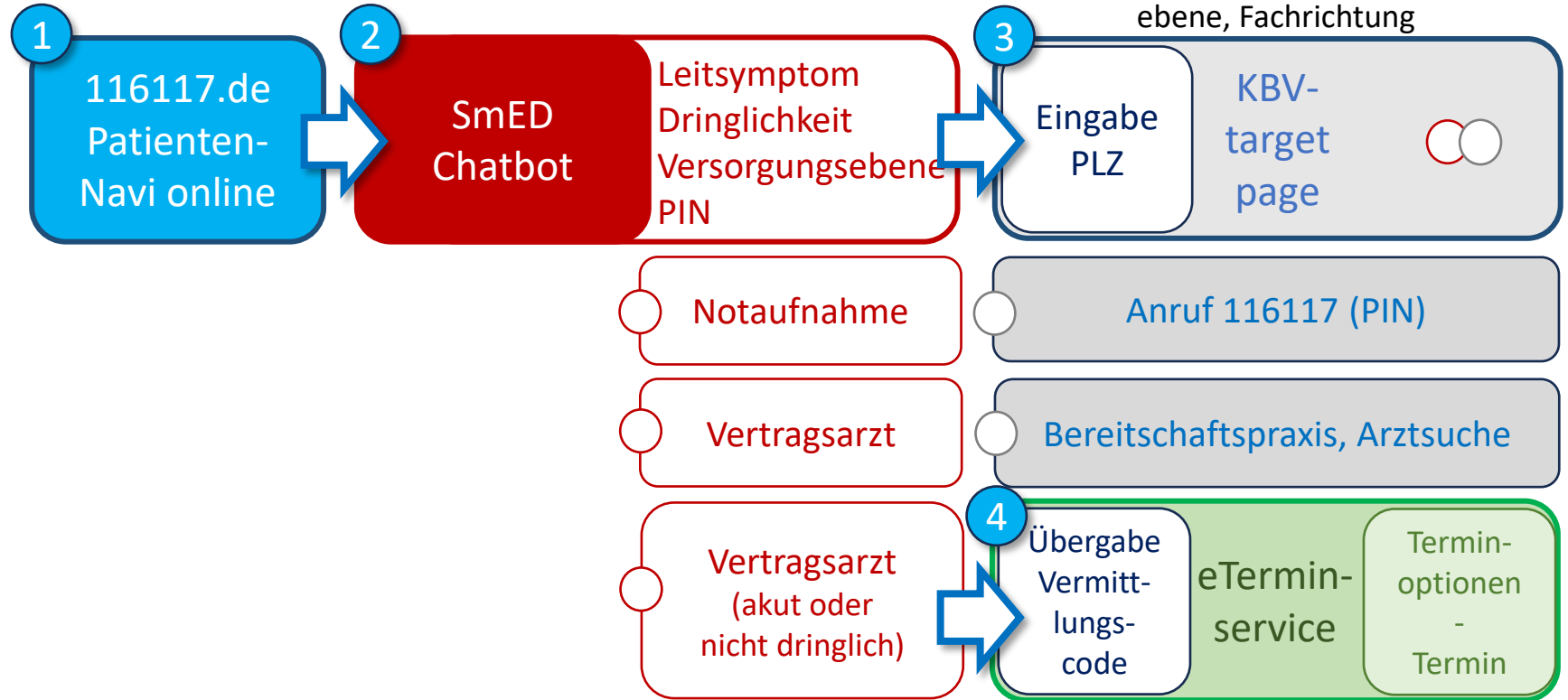
**Mir geht es nicht gut. Was soll
ich tun?**

Das Patienten-Navi hilft Ihnen, eine passende Behandlung für
Ihre Beschwerden zu finden.

Hier geht's lang



- Wie läuft es ab?



Patienten-Navi online

Hier werden Ihre gesundheitlichen Beschwerden online abgefragt. Anschließend erhalten Sie einen Rat, an wen Sie sich nun wenden können:

- die 116117
- eine Arztpraxis
- im Notfall die 112 oder eine Notaufnahme



Patienten-Navi online starten*

Achtung!

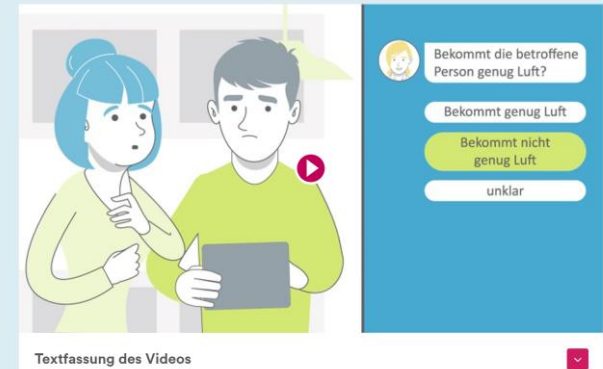
In lebensbedrohlichen Situationen rufen Sie sofort die 112 an.

Feedback

Wie ist Ihre Erfahrung mit dem Patienten-Navi online? Nehmen Sie am Ende der Abfrage an einer kurzen Befragung teil und helfen Sie uns, das Patienten-Navi online zu verbessern.

Sie wollen anderweitig Kontakt aufnehmen? Dann beachten Sie bitte unsere → [Hinweise zur Kontaktaufnahme](#).

Erklär-Video: So funktioniert das Patienten-Navi online



Patienten-Navi online

Hier werden Ihre gesundheitlichen Beschwerden abgefragt. Anschließend erhalten Sie eine Beratung, wo Sie sich nun wenden können:

- die 116117
- eine Arztpraxis
- im Notfall die 112 oder eine Notaufnahme

Patienten-Navi online starten*

Achtung!

In lebensbedrohlichen Situationen

Feedback

Wie ist Ihre Erfahrung mit dem Patienten-Navi online? In einer kurzen Befragung teil und helfen Sie uns, das Navi zu verbessern.

Sie wollen anderweitig Kontakt aufnehmen? [Kontaktaufnahme.](#)

Hinweis: Weitere Beratung mit PIN

Nachdem Sie die Abfrage des Patienten-Navi online durchlaufen haben, sehen Sie unter Umständen eine PIN. Diese Nummer können Sie angeben, wenn Sie bei der 116117 anrufen. So erfahren Sie sofort, wo genau Sie jetzt Hilfe finden.

Die weitere Beratung mit PIN funktioniert bereits in diesen Regionen:

- Baden-Württemberg
- Berlin
- Bremen
- Hessen
- Nordrhein*
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen

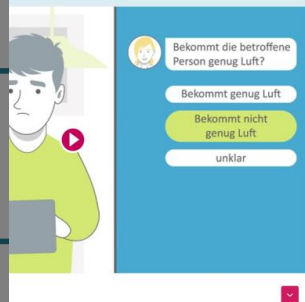
Starten

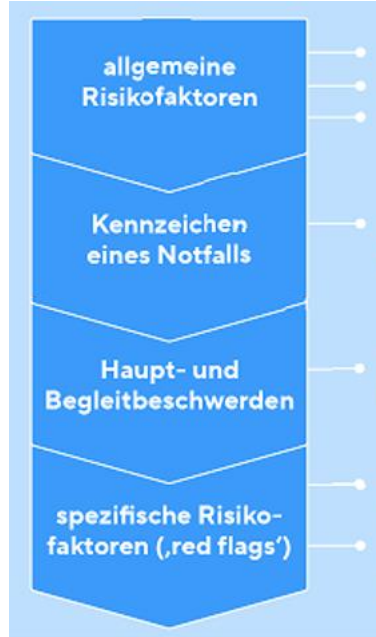
* Städte und Kreise der Region Nordrhein bzw. Rheinland sind:

Aachen, Bonn, Duisburg, Düren, Düsseldorf, Essen, Euskirchen, Heinsberg, Kleve, Köln, Krefeld, Leverkusen, Mettmann, Mönchengladbach, Mülheim an der Ruhr, Oberbergischer Kreis, Oberhausen, Remscheid, Rhein-Erft-Kreis, Rheinisch-Bergischer Kreis, Rhein-Kreis Neuss, Rhein-Sieg-Kreis, Solingen, Viersen, Wesel, Wuppertal

was Ihnen fehlt. Sie erhalten eine Beratung, wo Sie sich nun zu

tioniert das Patienten-Navi online





Ist die betroffene Person weiblich oder männlich? ?

Weiblich



Wie alt ist die betroffene Person?

14-49-jährig



Besteht eine Schwangerschaft oder wird gestillt?

Keine Schwangerschaft



Besteht eine unmittelbar lebensbedrohliche Situation? ?

Nein



Worunter leidet die betroffene Person im Moment am meisten?

Fieber



Falls Sie zusätzlich an einem oder mehreren der folgenden Symptome leiden, wählen Sie diese aus. Anschließend bestätigen Sie bitte.

Kopfschmerzen



Gibt es noch weitere, bisher nicht aufgelistete Beschwerden?



Empfehlungen

Wann soll die Behandlung erfolgen?

Schnellstmögliche ärztliche Behandlung

Sie haben Beschwerden angegeben, die **schnellstmöglich ärztlich behandelt** werden sollten.

Folgen Sie bitte der nachfolgenden Handlungsempfehlung.

Wohin soll ich mich zur Behandlung wenden?

Notaufnahme

Sie haben Beschwerden angegeben, die möglicherweise im Krankenhaus behandelt werden müssen.

Bevor Sie sich an eine Notaufnahme wenden, lassen Sie sich umgehend von Fachpersonal zur weiteren Behandlung beraten.

Rufen Sie dafür schnellstmöglich die 116117 an. Dort haben Sie die Möglichkeit die 6-stellige PIN zu nennen, sodass das Fachpersonal der 116117 Ihre Angaben einsehen kann. **Halten Sie Ihre PIN dafür bereit.** Bitte beachten Sie, dass Ihre PIN nur 2 Stunden lang gültig ist.

PIN 199246

Wenn Lebensgefahr besteht, rufen Sie bitte immer sofort die 112 an.

Empfehlungen

Wann soll die Behandlung erfolgen?

Ärztliche Behandlung innerhalb von 24 Stunden

Sie haben Beschwerden angegeben, die **innerhalb eines Tages behandelt** werden sollten.

Folgen Sie bitte der nachfolgenden Handlungsempfehlung.

Wohin soll ich mich zur Behandlung wenden?

Vertragsarzt

Bitte wenden Sie sich an Ihren **behandelnden Arzt** oder folgen Sie für ein konkretes Behandlungsangebot dem [Link](#).

Wenn Lebensgefahr besteht, rufen Sie bitte immer sofort die 112 an.

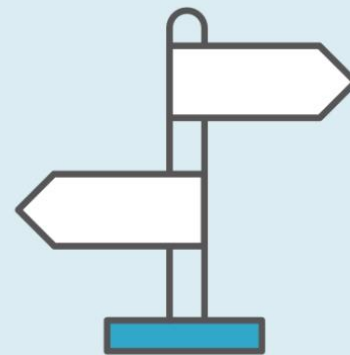
Link von SmED enthält: Dringlichkeit, Versorgungsebene, Beschwerden, PIN

Ihr Behandlungsangebot

Um ein regionales Behandlungsangebot für Ihre Beschwerden zu erhalten, geben Sie bitte Ihre Postleitzahl ein.

PLZ

Angebot anzeigen



Link von SmED enthält: Dringlichkeit, Versorgungsebene, Beschwerden, PIN

Ihr Behandlungsangebot

Um ein regionales Behandlungsangebot für Ihre Beschwerden zu erhalten, geben Sie bitte Ihre Postleitzahl ein.

PLZ

Angebot anzeigen

Funktionen:

- Annahme der Parameter von SmED Patient
- Prüfung und Entschlüsselung
- Abfrage der PLZ des Nutzers
- Automatische Ermittlung von Tag und Uhrzeit
- Zuordnung Beschwerden zur (KV-spezifischen) Fachgruppentabelle
- Auswahl der konkreten Angebote
- Präsentation der konkreten Angebote als weiterführende Links
- ggf. Generierung eines Termincodes bei Übergabe an eTerminservice

3 KBV target page (Fachrichtung)

Ihr Behandlungsangebot

Um ein regionales Behandlungsangebot für Beschwerden zu erhalten, geben Sie bitte Ihre Postleitzahl ein.

PLZ

XXXXXX

Postleitzahl oder Ort

Angebot anzeigen

2 Angebote wurden ermittelt. Bitte wählen Sie das für Sie am besten geeignete aus.

Die ärztliche Behandlung sollte in den nächsten 24 Stunden erfolgen.

Sie werden zum **eTerminservice** der Kassenärztlichen Vereinigungen weitergeleitet. Über dieses Angebot können Sie sich als gesetzlich Versicherte/r unkompliziert einen Termin in einer Arztpraxis in Ihrer Nähe buchen. Sie benötigen dafür eine gültige E-Mail-Adresse.

Wenn Ihre hausärztliche oder behandelnde Arztpraxis erreichbar ist, wenden Sie sich bitte zunächst dorthin. Wir wünschen Ihnen gute Besserung.

1 Buchen Sie einen Arzttermin

Wenden Sie sich an Ihren behandelnden Arzt. Wenn Sie keinen Arzt haben, nutzen Sie bitte den eTerminservice.

Empfehlung: **Hausarzt**

Empfohlen für die Beschwerden: Asthma Beschwerden

Jetzt Termin buchen

Empfehlung: **Kinder- und Jugendarzt**

Empfohlen für die Beschwerden: Asthma Beschwerden

Jetzt Termin buchen

2 Sie benötigen weitere Beratung?

Wenn Sie über die Behandlungsangebote hinaus eine weitere Beratung durch medizinisches Fachpersonal benötigen, rufen Sie die 116117 an. Für die Beratung durch die 116117 halten Sie die 6-stellige PIN bereit. Bitte beachten Sie, dass die PIN nur eine Gültigkeit von 2 Stunden hat.

In lebensbedrohlichen Situationen rufen Sie sofort die 112 an.

PIN 445 639

116117 anrufen



automatisch
generiert

[Buchung verwalten](#) [Hilfe](#) [Neu starten](#)

PLZ: 68309



Vermittlungscode: 87UR-NAKR-BLCX



Akut

+10 km

Suchzeitraum

Ergebnisse durchsuchen

Gefundene Termine

Mittwoch, 19.04.2023

Dr. med. Simone Thiemann
(8393913)

Gemeinschaftspraxis Starke / Thiemann / Becker
Salzwedeler Weg 2
68309, Mannheim

1 km

Verfügbare Termine

10:15

Details anzeigen

Dr. med. Michael Enghofer
(8483441)

Endokrinologische Gemeinschaftspraxis
Mannheim
P 7, 24
68161, Mannheim

5 km

Verfügbare Termine

15:00

Details anzeigen

Donnerstag, 12.10.2023, 13:10 Uhr

Möchten Sie den Termin bei Herr Dr. [REDACTED] am Donnerstag, 12.10.2023, 13:10 Uhr verbindlich buchen?

Details anzeigen ⚠

Anrede*

Herr	Frau	Divers	Kind
------	------	--------	------

Geschlecht auswählen

Vorname*

z.B. Maximilian

Nachname*

z.B. Mustermann

Geburtsdatum*

TT.mm.jjjj

PLZ*

12167

Ort*

z.B. Musterort

Straße*

z.B. Musterstraße

Hausnummer

z.B. 123

✓ Der Termin wurde verbindlich gebucht

Ihr Vermittlungscode

B29H-ZWQ2-JPKF



Bitte notieren Sie den Vermittlungscode oder drucken Sie diese Terminbestätigung aus. Der Vermittlungscode wird zwingend zur weiteren Verwaltung Ihres Termins benötigt.

Ich habe mir den Code notiert

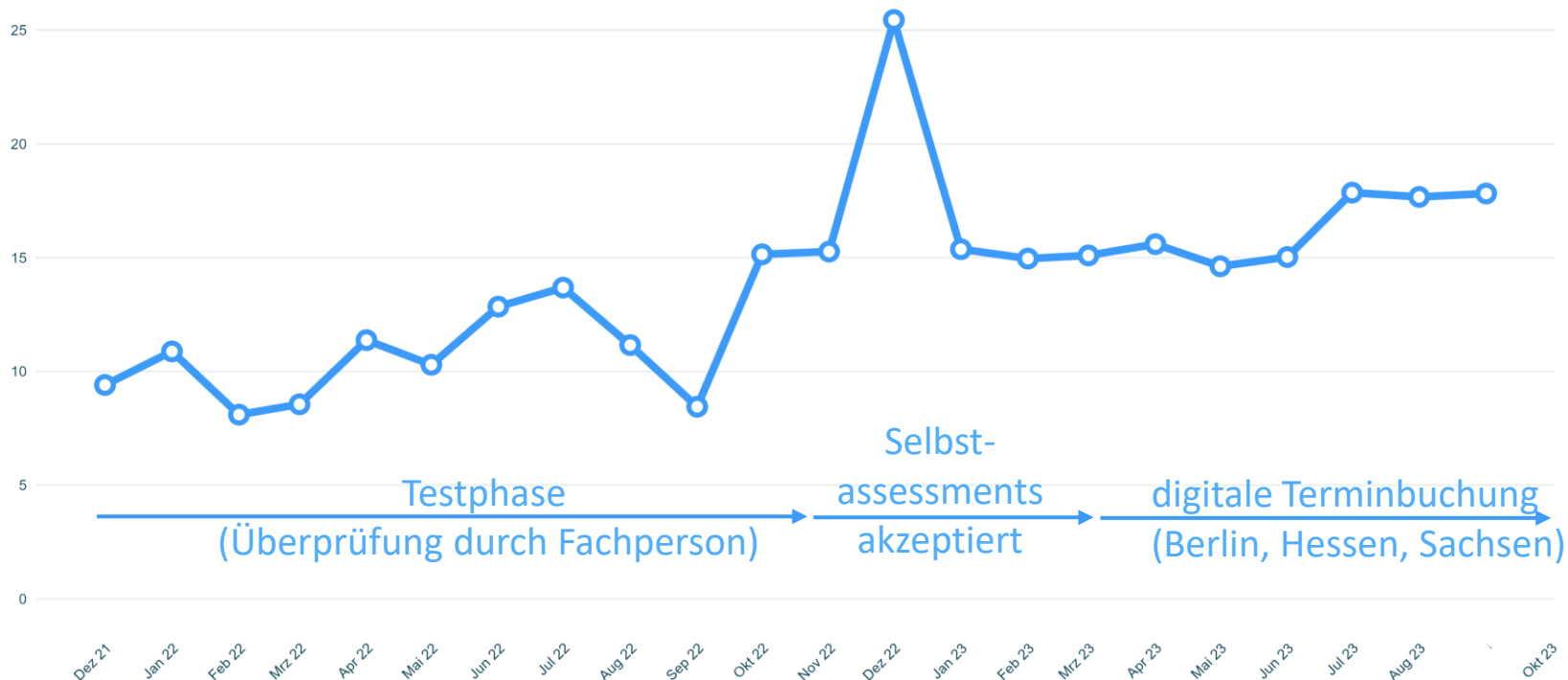
Terminbestätigung drucken

Zum Kalender hinzufügen

● Anwenderzahlen Selbsteinschätzung



Monatliche SmED-Assessments (in Tsd.), gesamt = 304.591



Datenbasis: SmED Patient-Daten 07.12.2021 - 30.09.2023

● Anwenderzahlen Selbsteinschätzung



Monatliche SmED-Assessments (in Tsd.), gesamt = 304.591



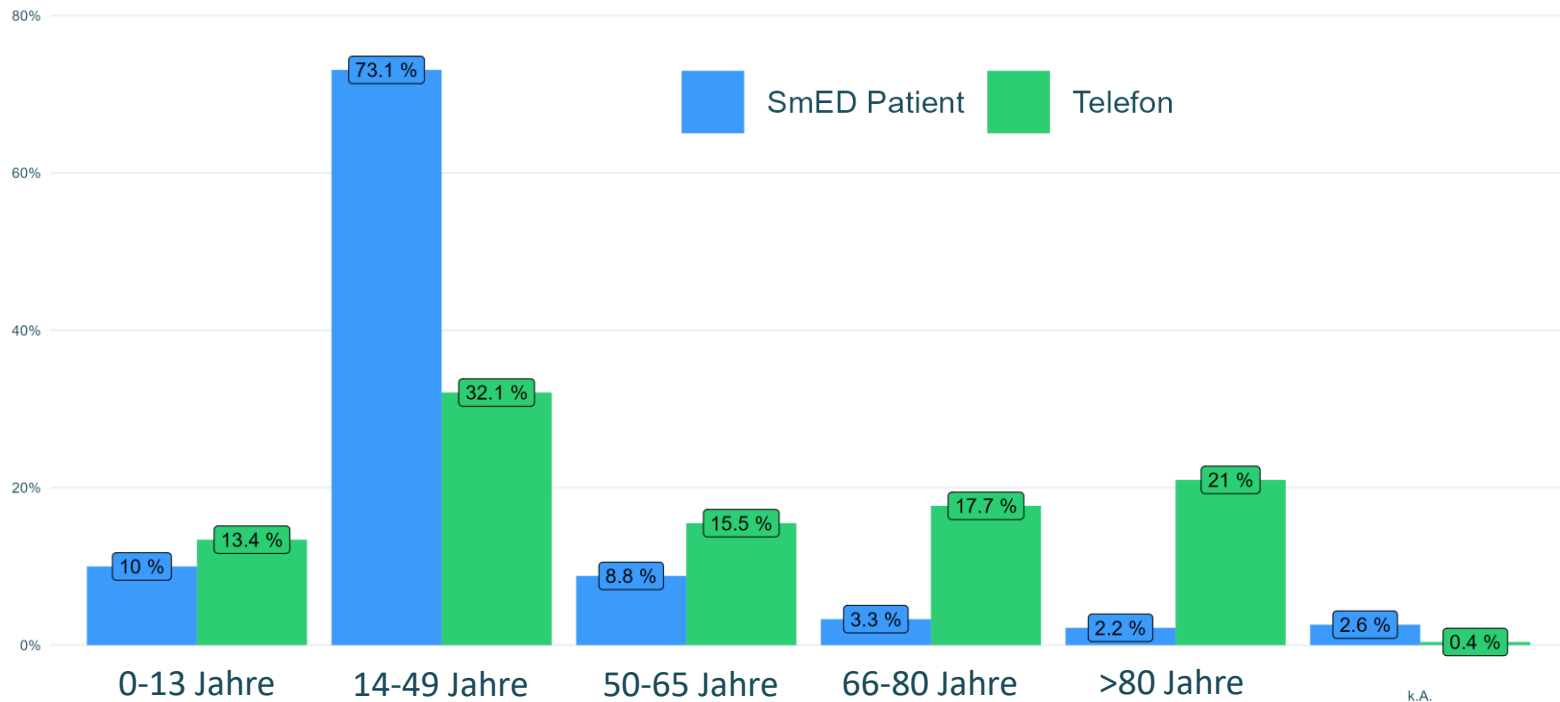
im gleichen Zeitraum > 3,6 Mio.
telefonische Ersteinschätzungen,
derzeit > 160.000/Monat

Datenbasis: SmED Patient-Daten 07.12.2021 - 30.09.2023

- **Altersstruktur**
Vergleich mit SmED-Assessments am Telefon



Altersverteilung SmED Patient versus Telefon

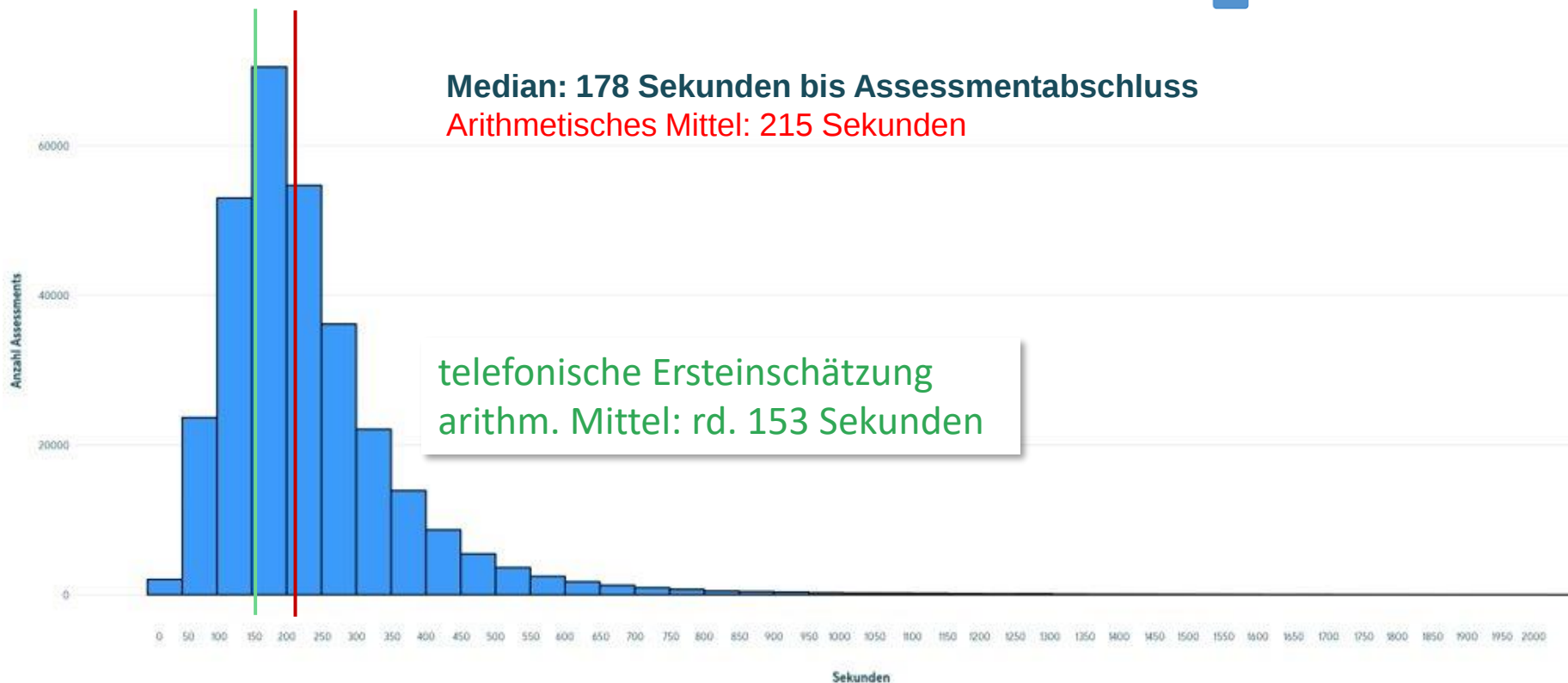


● Hauptbeschwerden



SmED-Patient			Telefon		
Hauptbeschwerde	Anzahl	Prozent	Hauptbeschwerde	Anzahl	Prozent
1 Fieber	19.124	6,6	Fieber	229.225	7,6
2 Bauchschmerzen	18.616	6,4	Rücken-/Kreuzschmerzen	199.794	6,6
3 Depressives Gefühl	16.222	5,6	Erbrechen/Übelkeit	195.700	6,5
4 Hals-/Rachenschmerzen	14.133	4,9	Bauchschmerzen	192.091	6,4
5 Erkältung/Grippaler Infekt Atembeschwerden/VT	13.108	4,5	COVID-19 (-Verdacht)	159.216	5,3
6 Atembeschwerde	12.424	4,3	Erkältung/Grippaler Infekt	136.721	4,5
7 Kopfschmerzen	8.892	3,1	Blutdruckproblem	131.988	4,4
8 Rücken-/Kreuzschmerzen	8.787	3	Harnwegsbeschwerden	123.229	4,1
9 Erbrechen/Übelkeit	8.712	3	Atembeschwerden	114.720	3,8
10 Husten	8.038	2,8	Beinbeschwerden	99.826	3,3

- Selbsteinschätzung: Dauer



- **Feedback: 1109 Antworten**

Warum genau haben Sie das Patienten-Navi online genutzt? (Mehrfachantworten möglich)

Ich wollte einen Rat, wie dringlich meine Beschwerden behandelt werden müssen.

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Ja	607	54,7

Ich wollte einen Rat, an wen ich mich mit meinen Beschwerden wenden kann.

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Ja	508	45,8

Ich ziehe diesen Weg einer telefonischen Beratung vor.

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Ja	217	19,6

Sonstiges (Freitextfeld folgt)

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Ja	80	7,2

Februar –September 2023

1209 Teilnehmer

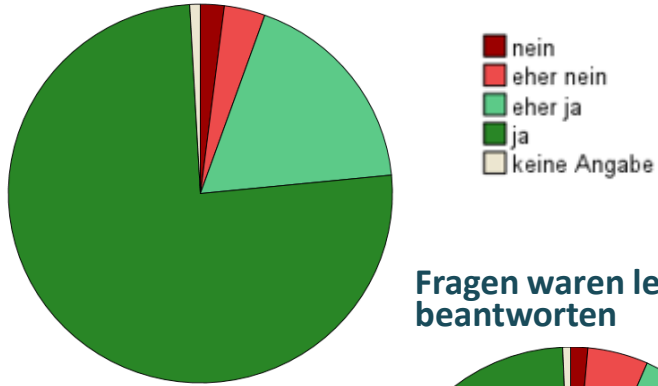
100 nur Testanwender

1109 Nutzer mit Beschwerden

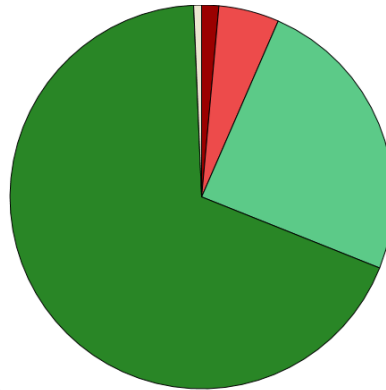
Freitexte weisen mehrheitlich auf vergebliche Arztsuche/ Versuch einer (digitalen) Kontaktaufnahme hin

Feedback: 1109 Antworten

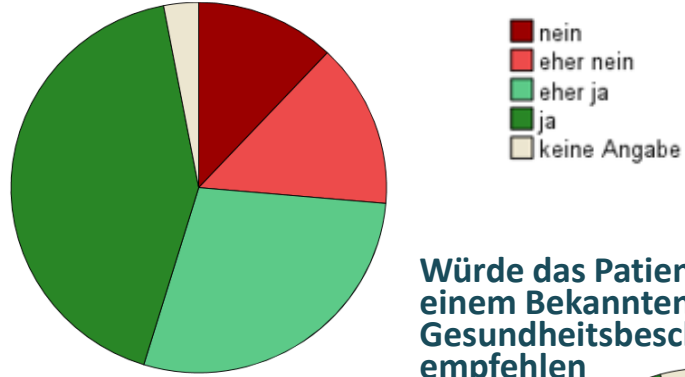
Habe mich sofort
zurechtgefunden



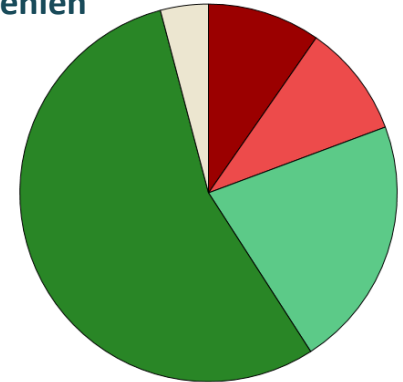
Fragen waren leicht zu
beantworten



Konnte mich bei der Entscheidung unterstützen,
wie dringlich meine Beschwerden sind und an wen
ich mich wenden soll



Würde das Patienten Navi online
einem Bekannten bei akuten
Gesundheitsbeschwerden
empfehlen



Februar –September 2023

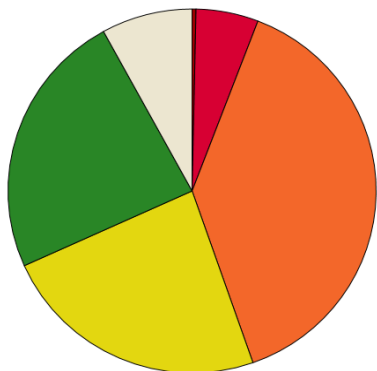
1209 Teilnehmer

100 nur Testanwender

1109 Nutzer mit Beschwerden

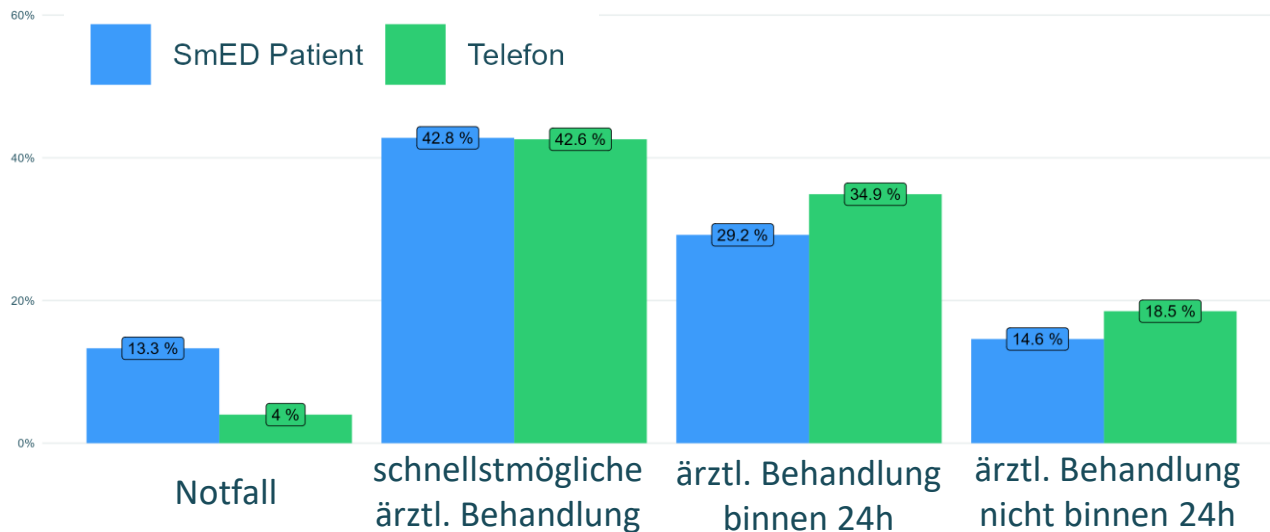
Feedback (1109 Antworten) und Versorgungsdringlichkeit

Wie gehen Sie mit der Empfehlung um?



- Ich rufe die 112 an.
- Ich gehe in die Notaufnahme.
- Ich rufe die 116117 an.
- Ich wende mich an meinen behandelnden Arzt.
- Ich warte erst einmal ab.
- Sonstiges

Dringlichkeit SmED-Patient vs. SmED-Telefon N=304.591



- **Feedback: 237 Antworten**
... konnte mich nicht/eher nicht unterstützen

Freitexteingaben umfassen:

- Schwierigkeiten bei Symptomeingabe (nicht gefunden, zu einfach, Zuordnungsprobleme ...)
- Fragen zu Medikamenteneinnahme, Post-OP-Symptomatik
- Ausführlicherer Chat-Dialog gewünscht
- Befragung zu ausführlich
- Bedienungsprobleme (z.B. Eingabekorrektur)
- Probleme im Übergang zur Terminbuchung, PIN-Nutzung, 116117-Erreichbarkeit
- Nicht mit Empfehlung einverstanden

● Ausblick

- Entlastung der telefonischen Ersteinschätzung der 116117, ggf. andere Zielgruppen erreichbar, Mehrsprachigkeit möglich
- **damit potentiell Verbesserung der Reichweite der Steuerung durch Ersteinschätzung im Sinne des Zielbilds**
- notwendig dafür:
 - Kriterien abgestimmt mit telefonischer Ersteinschätzung sowie ggf. 112
 - stärkere Bewerbung, Monitoring im Sinne der Begleitforschung
- mögliche Perspektiven:
 - Kombination mit digitalen Angeboten/Telemedizin erweitern
 - Nutzung im Wartebereich von Notaufnahmen (Entlastung des Aufnahmestresens)
 - Terminbuchung über Webseiten von Praxen nach Ersteinschätzung
 - Endpunkte ohne ärztliche Versorgung einführen (vgl. Erfahrungen im Ausland), um Praxen und Bereitschaftsdienste von Bagatellkontakten zu entlasten



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt

Dr. Dominik von Stillfried
dstillfried@zi.de

Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung
in der Bundesrepublik Deutschland
Salzufer 8
10587 Berlin

www.zi.de

<https://smed.zi.de/>

<https://smed.ziapp.de/>