

**„Was ist die 116117 und was kann sie leisten?“  
aus Sicht der KV Berlin**

***KBV-Herbsttagung 2024***

***Dr. med. Burkhard Ruppert  
Vorsitzender des Vorstandes  
KV Berlin***

# Was können wir (uns) leisten?!

- *übervolle Wartezimmer und lange Wartezeiten*
- *Stress bei Praxispersonal steigt und Personalausfälle häufen sich*
- *Ausweichen der Patienten auf Rettungsstellen und 112*
- *Belastung des Rettungsdienstes steigt unbegründet über das Leistbare hinaus*
- *Stress bei Klinikpersonal steigt und Personalausfälle häufen sich*
- *Ärztlicher Beruf wird immer unattraktiver*

# Was können wir (uns) leisten?!

- *übervolle Wartezimmer und lange Wartezeiten*
- *Stress bei Praxispersonal steigt und Personalausfälle häufen sich*
- *Ausweichen der Patienten auf Rettungsstellen und 112*
- *Belastung des Rettungsdienstes steigt unbegründet über das Leistbare hinaus*
- *Stress bei Klinikpersonal steigt und Personalausfälle häufen sich*
- **Ärztlicher Beruf wird immer unattraktiver**

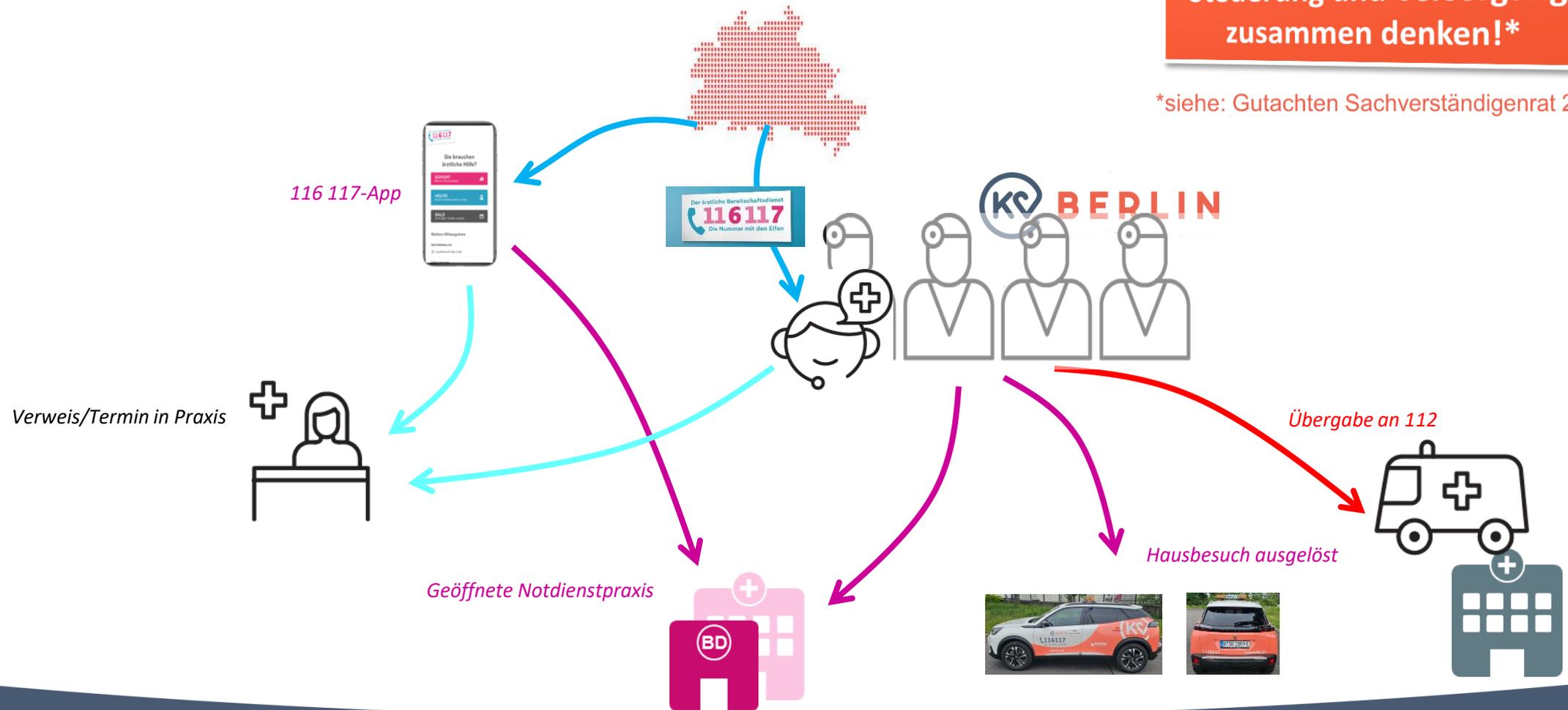
Fehlallokation führt bei allen Beteiligten zur Verschwendung von Arbeitskräften und Geld!  
Und zu allseitigem Frust!

# Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

Unsere Vision seit 2018

Steuerung und Versorgung  
zusammen denken!\*

\*siehe: Gutachten Sachverständigenrat 2018



# Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

Unsere Vision seit 2018

Steuerung und Versorgung  
zusammen denken!\*

\*siehe: Gutachten Sachverständigenrat 2018

## URKUNDE



Exzellente Beispiele ambulanter Versorgung

**Zi** Zentralinstitut  
kassenärztliche  
Versorgung

Bestes Konzept in der Kategorie

### VERSORGUNG AKUT

Das effektive und effiziente  
Versorgungssystem der KV Berlin  
Kassenärztliche Vereinigung Berlin  
Dr. Burkhard Ruppert

Dr. Dominik von Stillfried  
Vorstandsvorsitzender des Zentralinstituts für die  
kassenärztliche Versorgung

Thomas Czihal  
Stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Zentralinstituts  
für die kassenärztliche Versorgung

116 117-App



Verweis/Termin in Praxis



Geö.

ERLIN



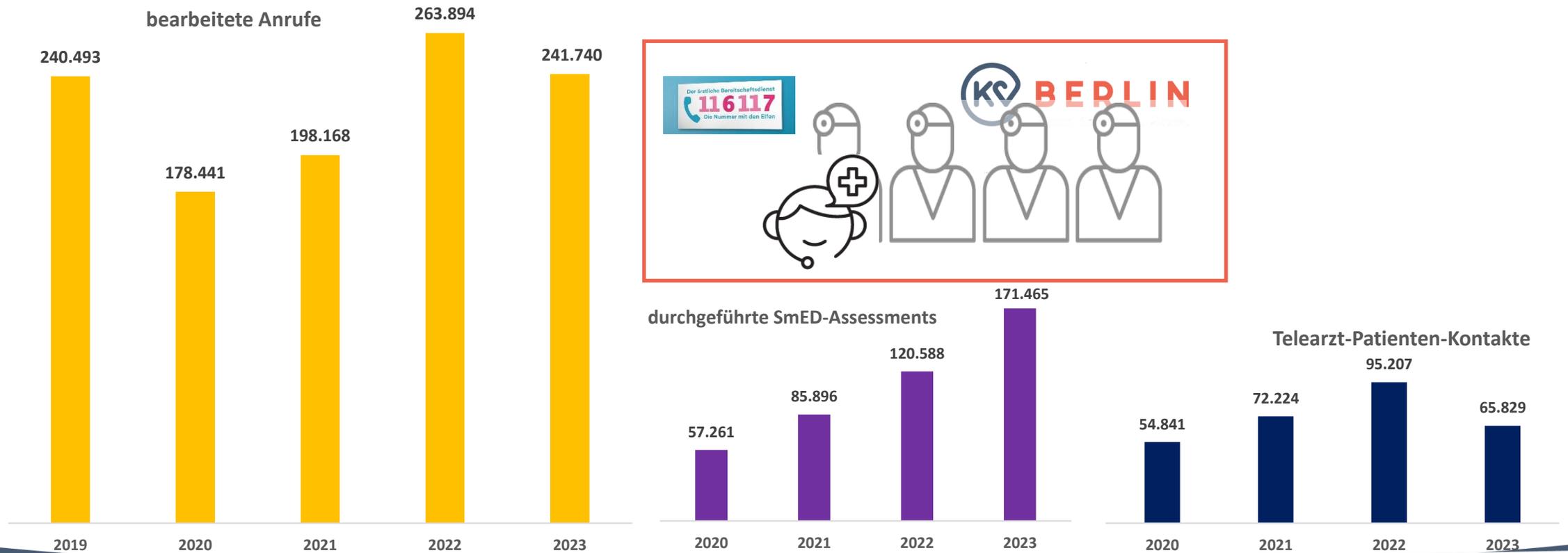
Übergabe an 112

Hausbesuch ausgelöst



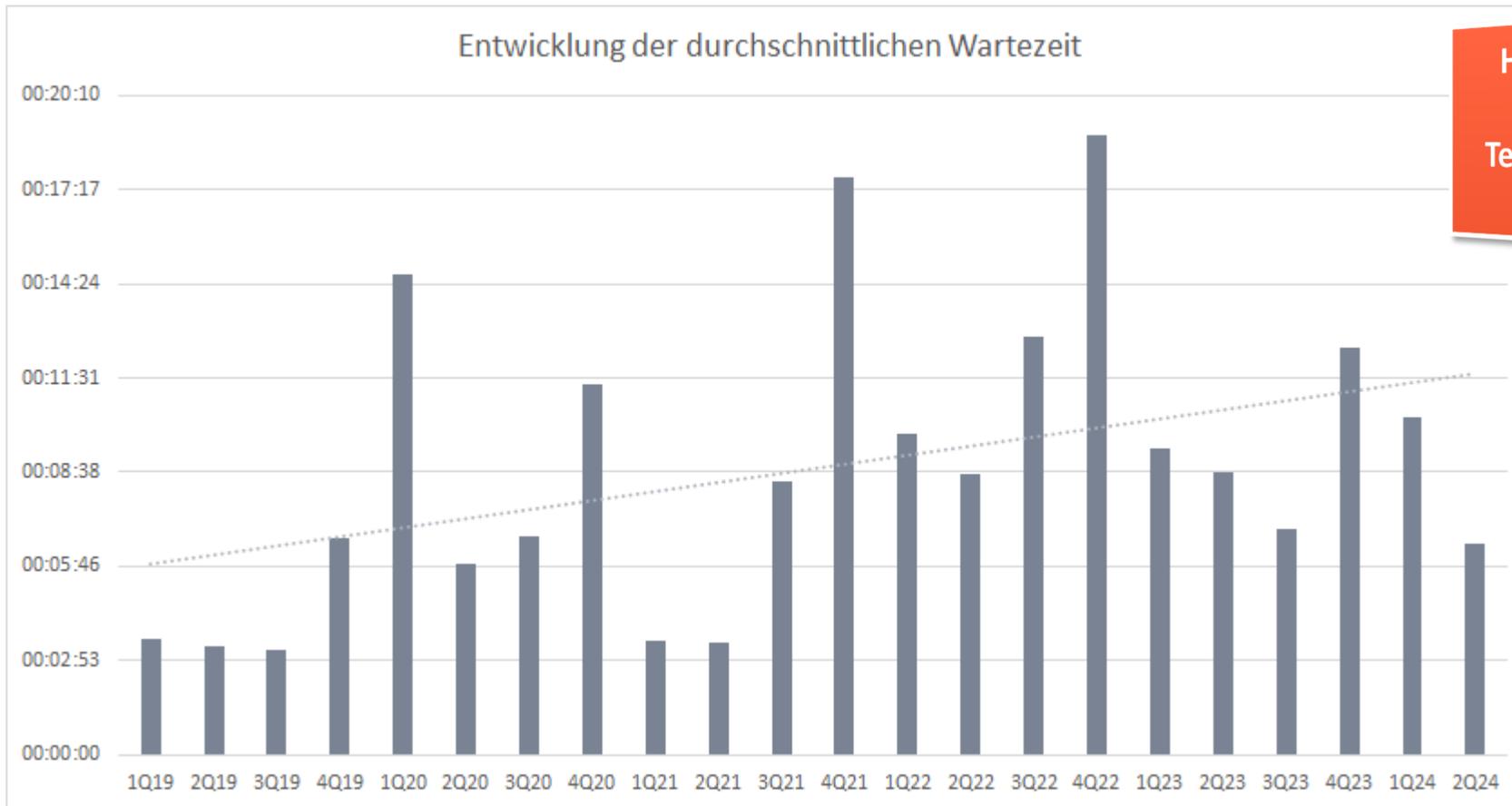
# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...dank einer integrierten Leitstelle*



# Effektives & effizientes Versorgungssystem

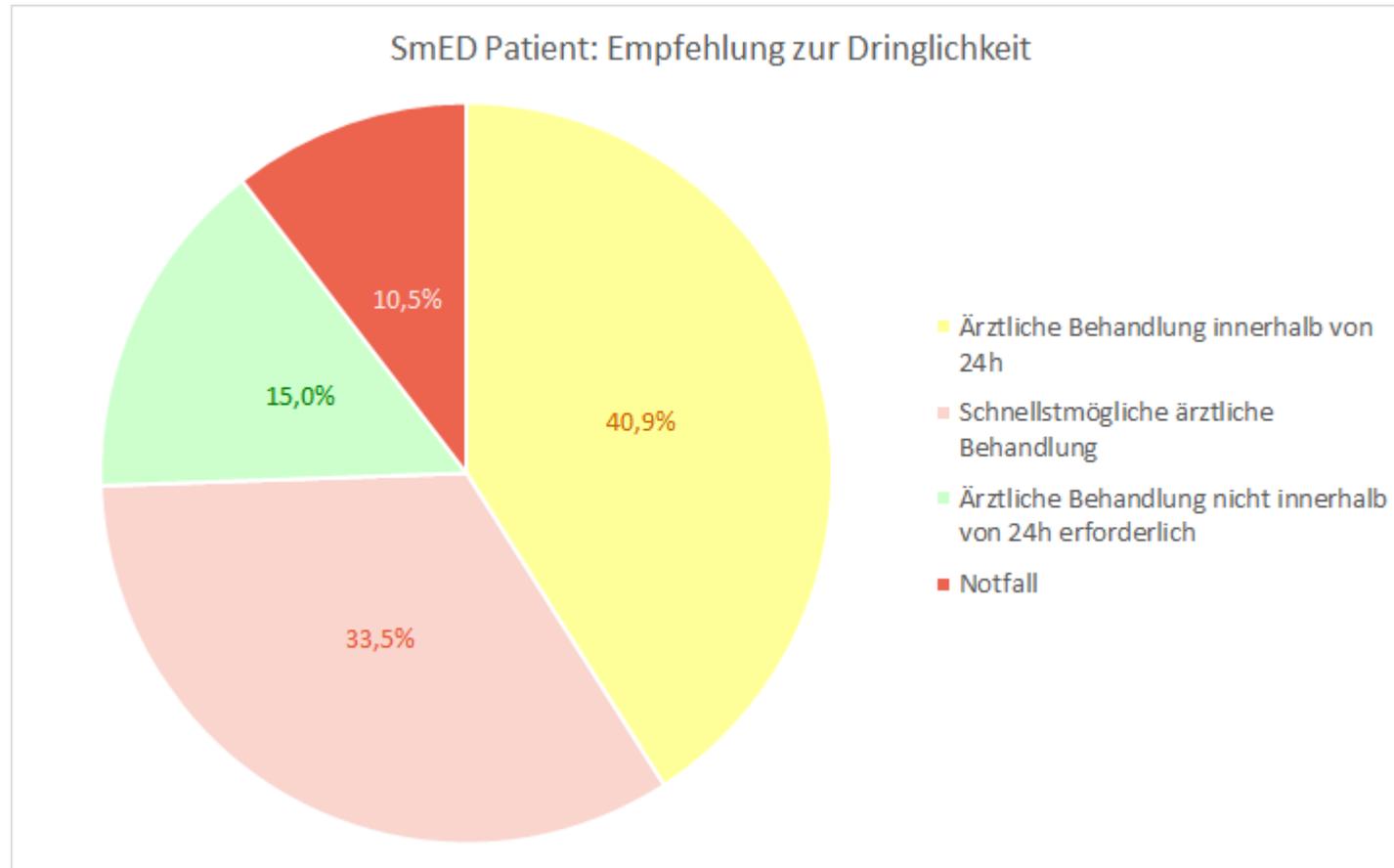
*...dank einer integrierten Leitstelle*



**Hochwertige und schnelle  
Leitstellenarbeit &  
Terminvermittlung sind sehr  
personalintensiv!**

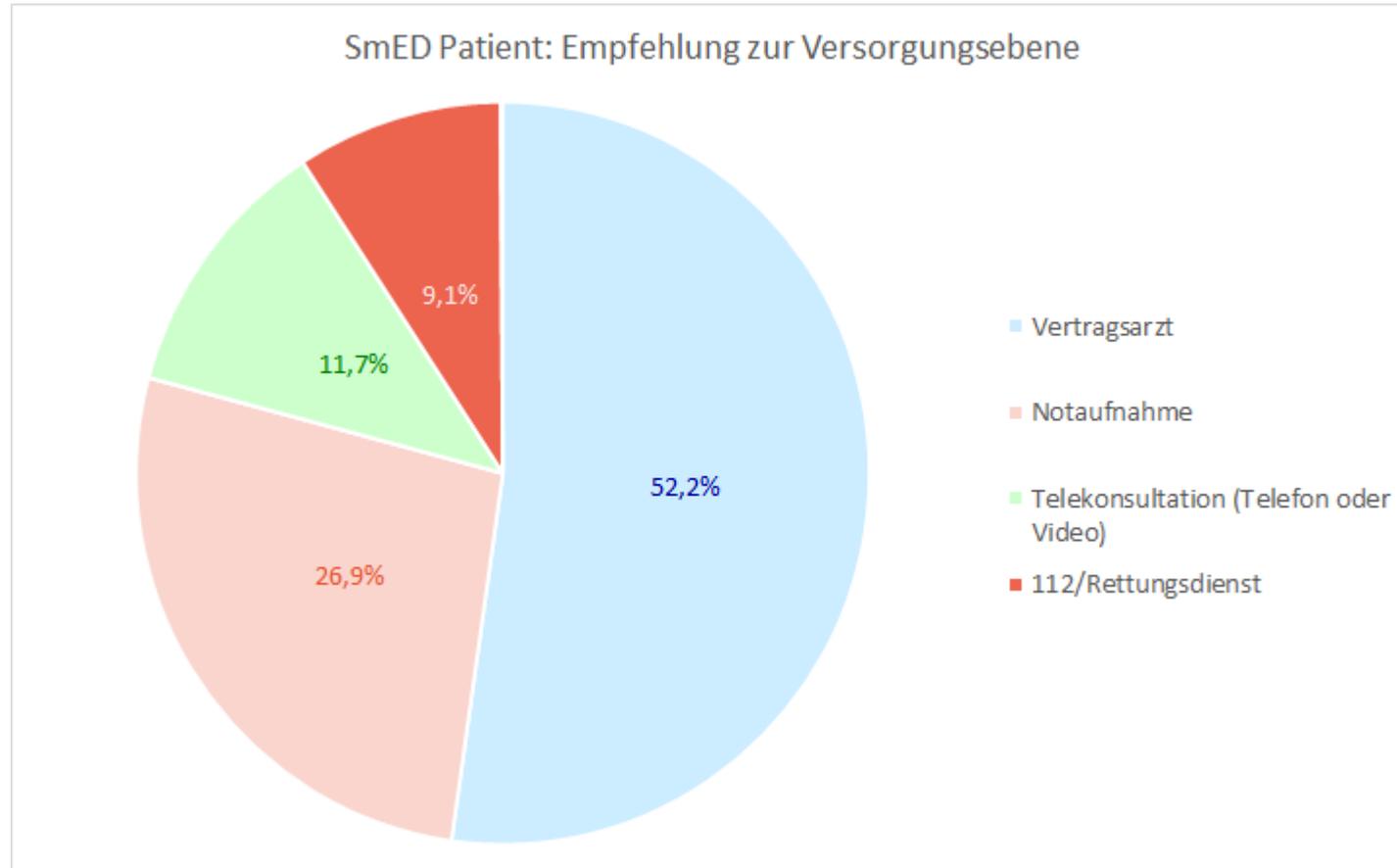
# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...dank einer integrierten Leitstelle mit SmED – Empfehlungen zur Dringlichkeit*



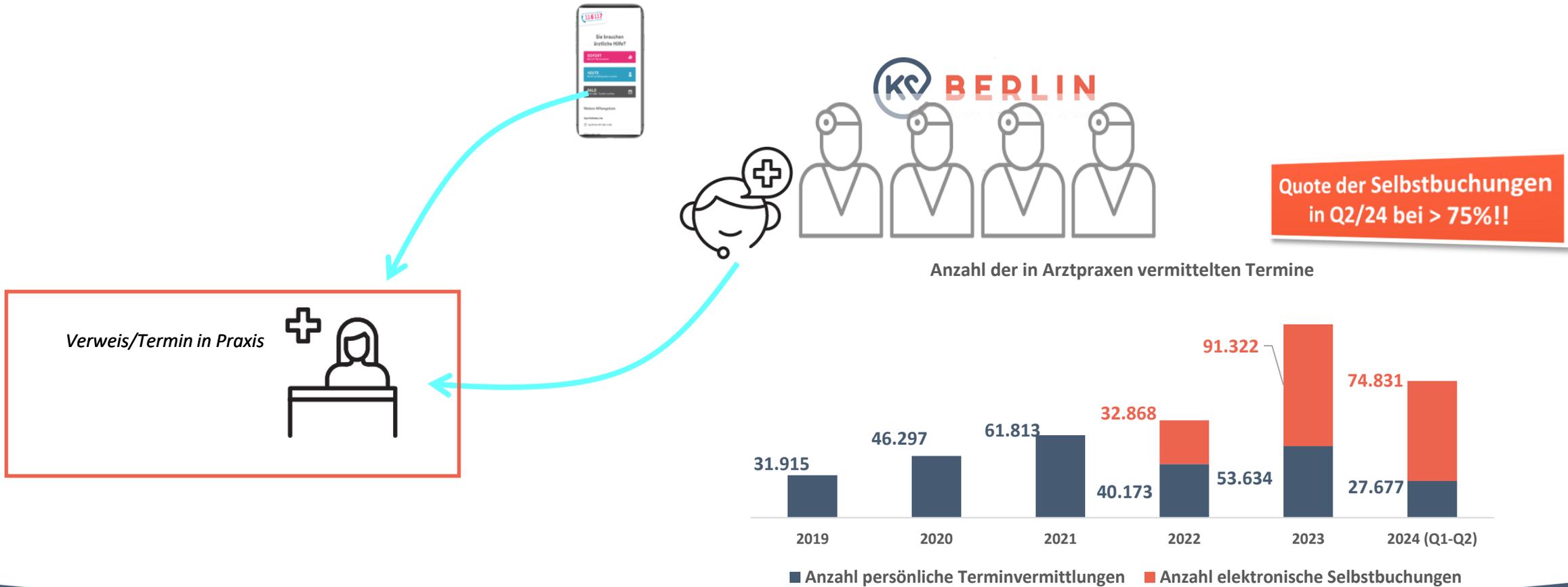
# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...dank einer integrierten Leitstelle mit SmED – Empfehlungen zur Versorgungsebene*



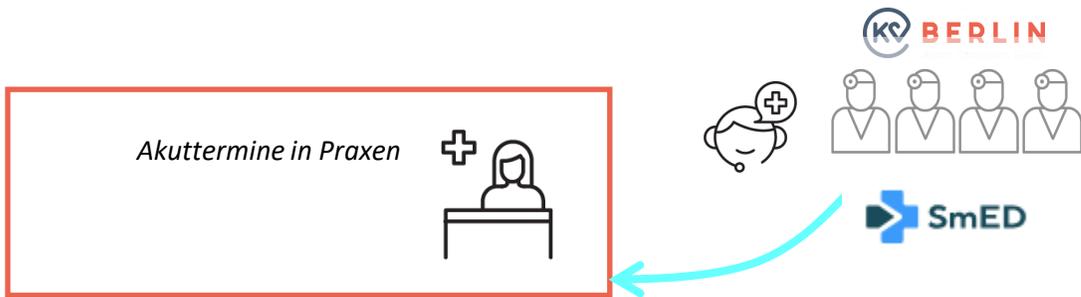
# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...dank Versorgungsangebote der Berliner Arztpraxen - Terminvermittlung*



# Effektives & effizientes Versorgungssystem

...dank Versorgungsangebote der Berliner Arztpraxen - Akutterminvermittlung

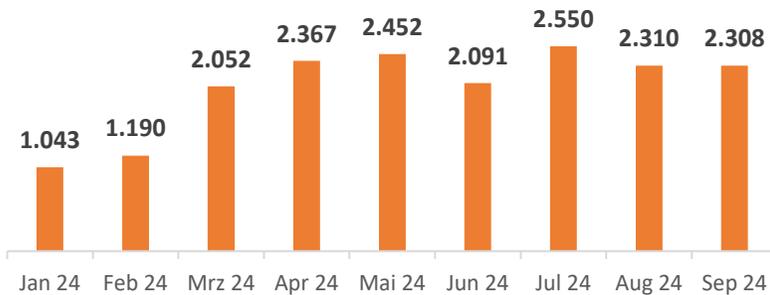


MEINARZTAKUT

Jetzt 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

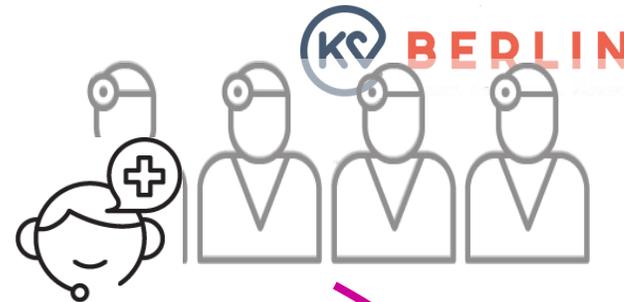
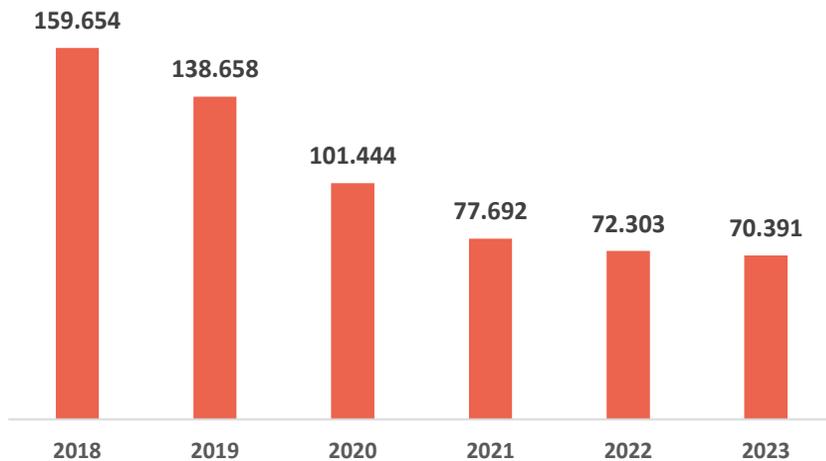
- 61,50%
- 17,30%
- 5,20%
- 3,80%
- 3,40%

The screenshot shows the SmED user interface. At the top, there is a navigation bar with the SmED logo and a 'CE' symbol. Below the navigation bar, there is a question: 'Ist die betroffene Person weiblich oder männlich?' with a question mark icon. Below the question, there are two buttons: 'Weiblich' and 'Männlich'.

# Effektives & effizientes Versorgungssystem

...mit Hausbesuchsdienst nur für dringende Besuche immobiler Patienten

ausgelöste Hausbesuche



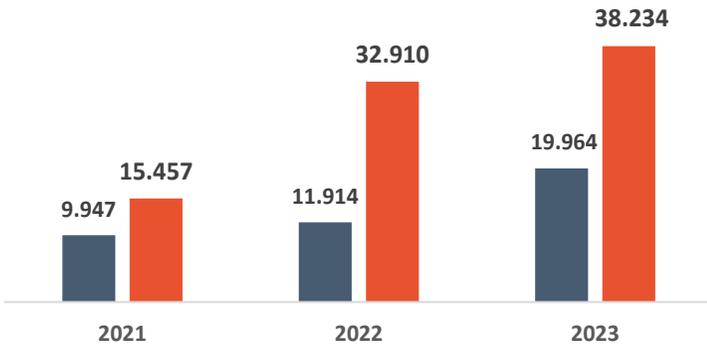
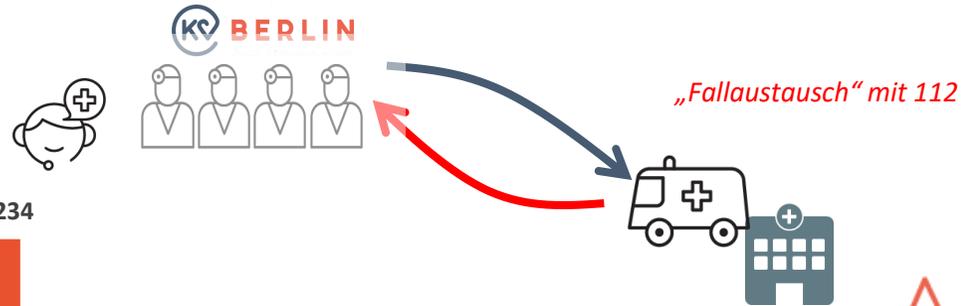
Hausbesuch ausgelöst



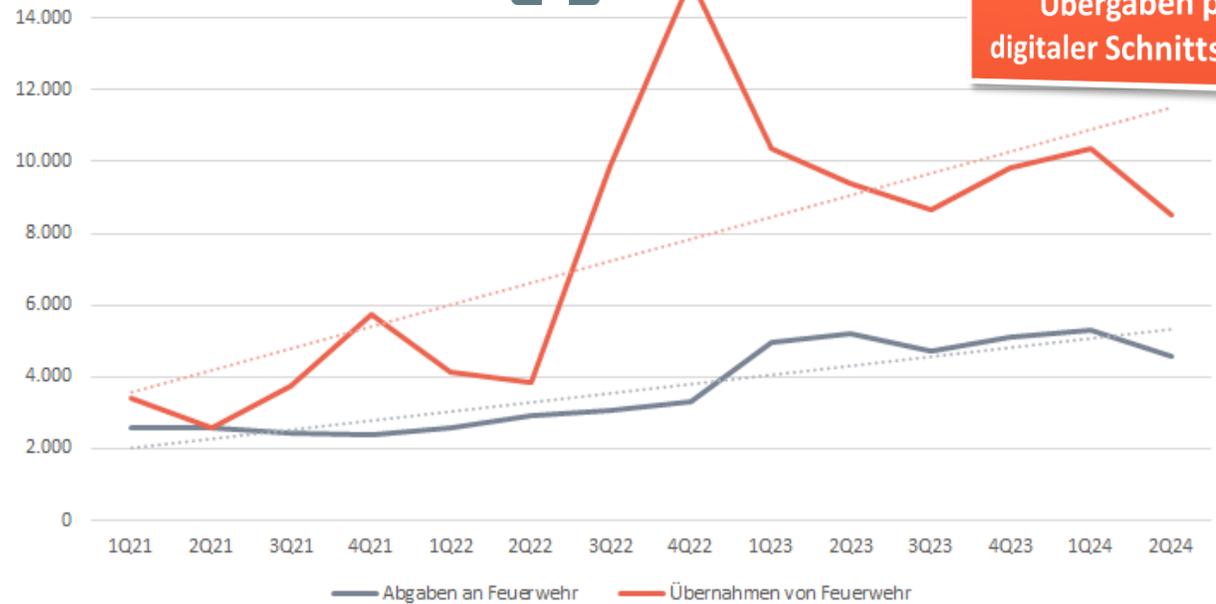
# Effektives & effizientes Versorgungssystem

...dank einer engen Zusammenarbeit mit der Berliner Feuerwehr

Die richtige Nummer im richtigen Moment.



Übergaben per digitaler Schnittstelle!!



# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...dank einer engen Zusammenarbeit mit der Berliner Feuerwehr*



**128 Indikationen**, die kein Rettungsmittel erfordern, werden aktuell von der Leitstelle der Berliner Feuerwehr zur **Nachtriage** mit SmED und Weiterversorgung an die KV Berlin übergeben (ca. 11% der Hilfe-ersuchen)



Bei der **116117** erkannte **Notfälle** werden an die Leitstelle der Berliner Feuerwehr zur Versorgung durch den Rettungsdienst abgegeben

# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...mit KV-Notdienstpraxen für mobile Patienten außerhalb der Sprechstunden*

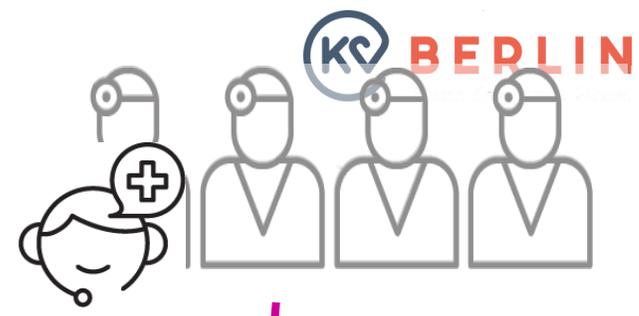
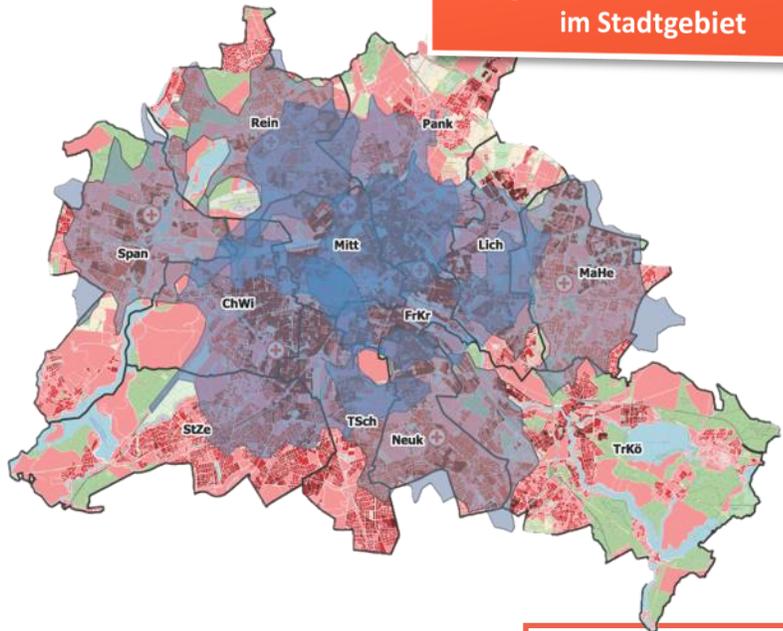


**Aufbau von  
KV-Notdienstpraxen**

# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...mit KV-Notdienstpraxen an den richtigen Standorten*

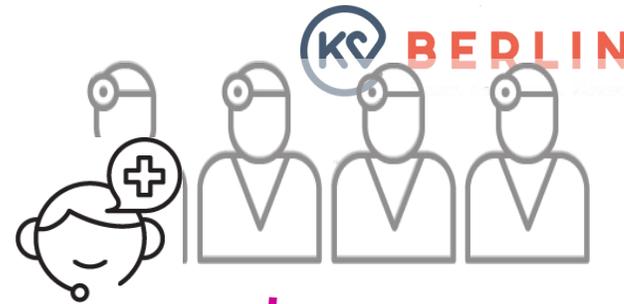
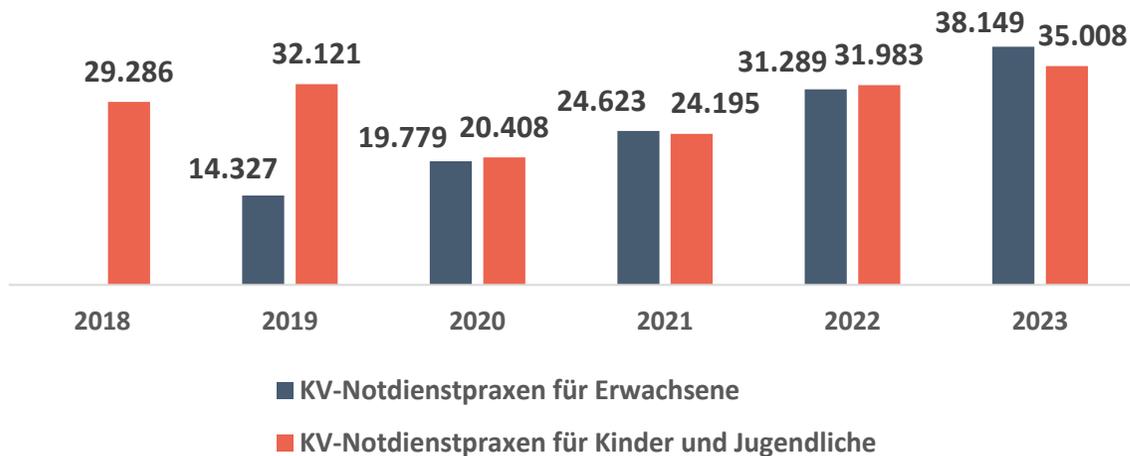
Möglichst optimale Verteilung  
im Stadtgebiet



# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...mit KV-Notdienstpraxen für mobile Patienten außerhalb der Sprechstunden*

Fallzahlen in KV-Notdienstpraxen



1.4.-30.9.:  
Fr.: 15 – 20 Uhr  
Sa., So., Feiertage, 24. & 31.12.: 9 – 20 Uhr

1.10.-31.3.:  
Fr.: 15 – 21 Uhr  
Sa., So., Feiertage, 24. & 31.12.: 9 – 21 Uhr



# Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

## *Problem der ungesteuerten Selbsteinweisung in Berliner Krankenhäuser*

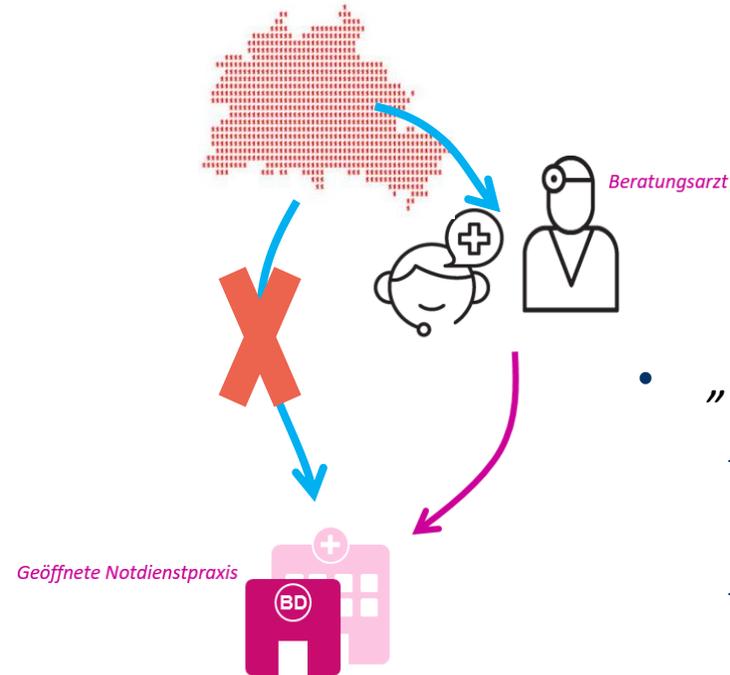


- 37 Rettungsstellen in Berlin für ca. 4 Mio. Einwohner sind 24/7 verfügbar
- Rettungsstellen werden in Berlin als verlängertes Sprechstundenangebot genutzt
- z.T. liegt die Konversionsrate bei 50% → Ambulantisierungspotenzial!
- Fazit: **Wir müssen die unberechtigten Selbsteinweisungen reduzieren!**



# Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

*FastLane soll unberechtigte Selbsteinweisungen reduzieren*



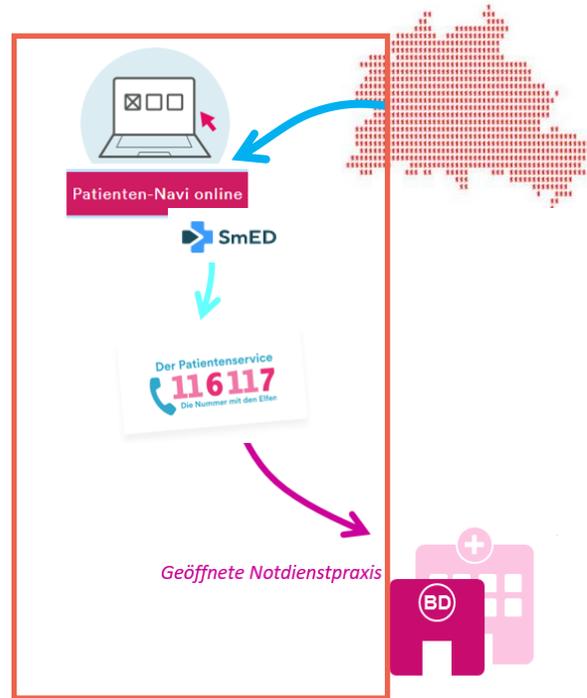
- „Projekt „FastLane“

- Patienten erhalten über die Leitstelle Termine in drei KV-Notdienstpraxen
- Positive Anreize für Patienten setzen:
  - Patienten sparen Wartezeit
  - Patienten können planen

# Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

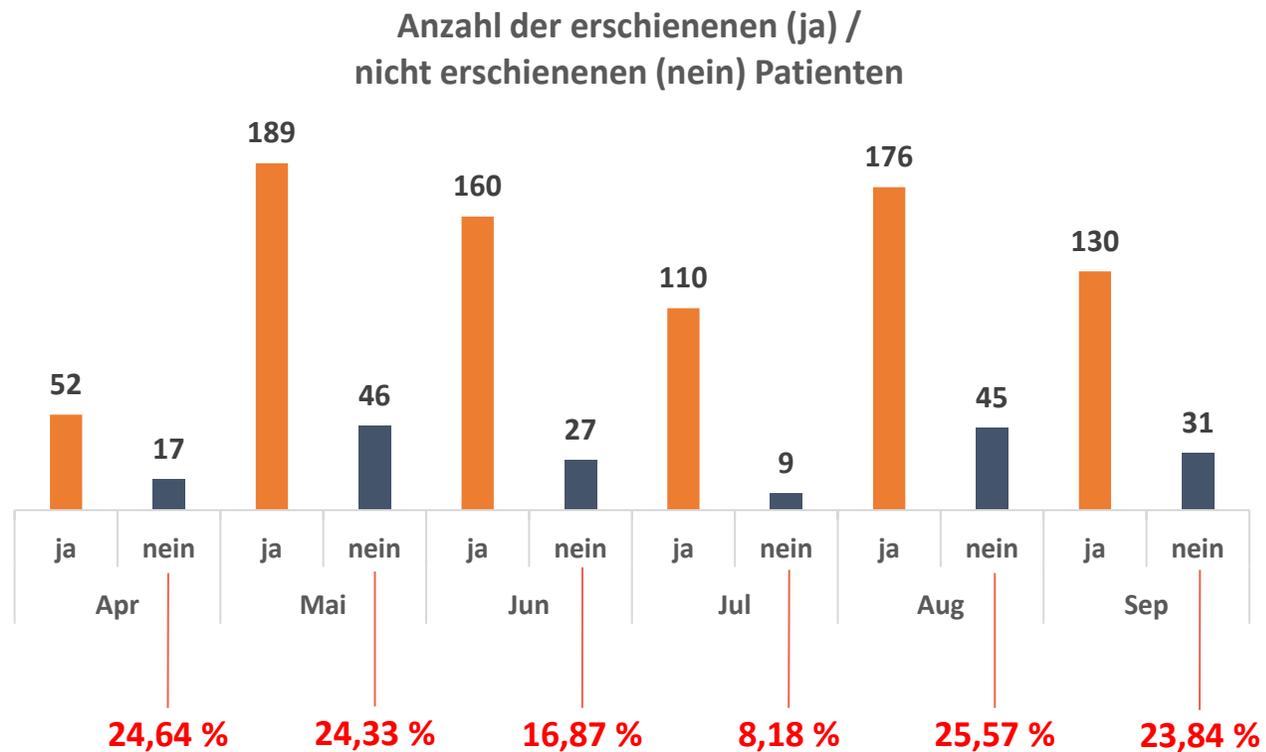
*FastLane soll unberechtigte Selbsteinweisungen reduzieren*

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



# Effektives & effizientes Versorgungssystem entwickeln!

*Erprobung von FastLane in 3 KV-Notdienstpraxen (seit April 2024)*



Hier braucht es mehr Verbindlichkeit auf Patientenseite!

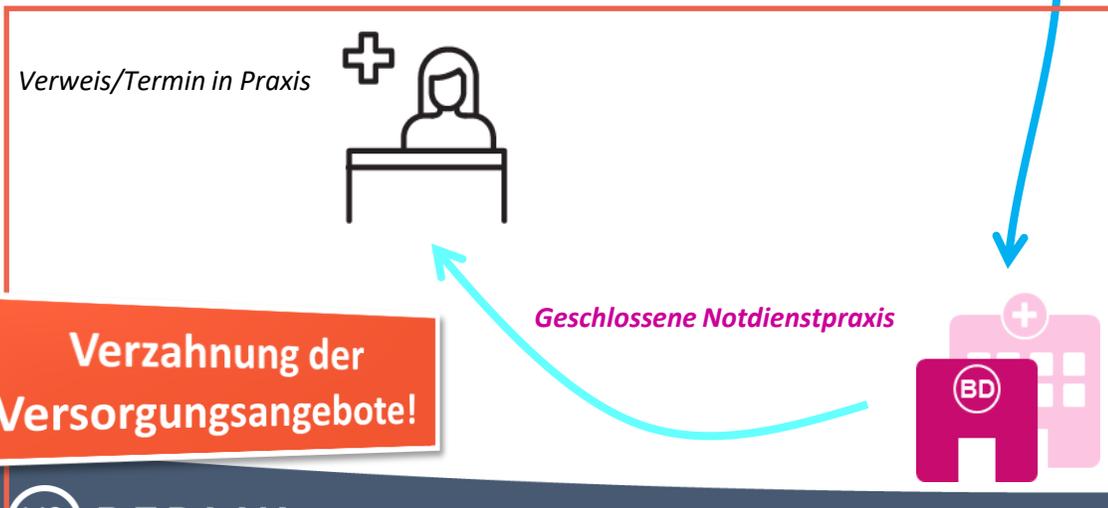
- vermutlich haben die No-Show-Patienten andere Versorgungsstrukturen aufgesucht
- Wie gehen wir damit um, dass jemand der Empfehlung nicht folgt / sich nicht steuern lässt?
- Vorschlag: Patientenweg nachvollziehen und ihn damit konfrontieren!

# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...und zukünftig auch aus der Rettungsstelle in Arztpraxen?*



- **Entlastung der Rettungsstellen auch während der Sprechzeiten nötig**
- **Überleitungsmanagement zwischen Rettungsstelle und Vertragsarztpraxen nötig**
  - Projekt „**DispoAkut**“ zur Vermittlung von „Nicht-Notfällen“ in geöffnete Arztpraxen
  - baut auf bewährter Leitstellenarbeit und Terminplattform auf
  - Aktuelle „Herausforderungen“
    - Gesetzgeber fokussiert sich auf Krankenhäuser



# DispoAkut in den DRK Kliniken Berlin Köpenick



## AUF EINEN BLICK

**Laufzeit:** 01.10.2024 - 31.03.2024

**Unterschiede zur ersten Studie:** MTS-Triage, SmED-Ersteinschätzung und Terminbuchung erfolgen durch das Krankenhaus

**Ziele:** Verringerte Komplexität, weniger Prozessbrüche, höhere Akzeptanz, vergleichende Bewertung der beiden Studiensettings und der Ergebnisse

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

Evaluation: Machbarkeit, Sicherheit und Akzeptanz



Manchester Triage



Kooperationspraxis



Terminbuchung in Kooperationspraxis



# Effektives & effizientes Versorgungssystem

*...gelingt in Berlin zukünftig nur, wenn ...*

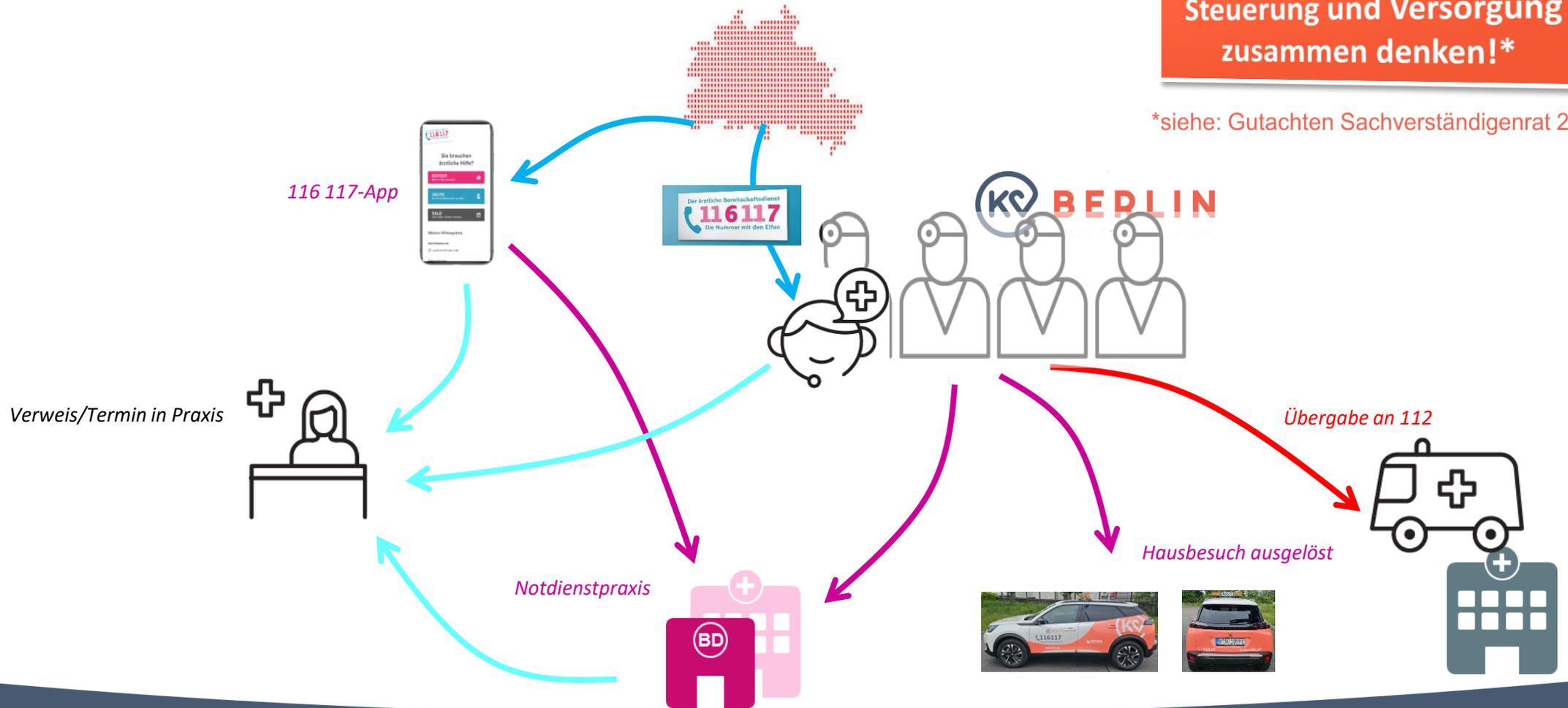
FAZIT für Berlin

- **116117 genutzt wird!**
  - bereits heute viele Anrufer durch 116117 beraten und in Versorgungsstrukturen gesteuert
- **der Aufwand kostendeckend – und nicht zu Lasten der Ärzte! - finanziert wird!**
  - 116117-Aufgabe ist sehr personalintensiv und gelingt uns nur mit erheblichem Personal- und Finanzaufwand!
- **uns eine Qualitätssicherung der 116117-Arbeit ermöglicht wird!**
  - Qualitätssicherung in der Leitstelle wird durch (fragwürdigen) Datenschutz verhindert
- **der Gesetzgeber realistische Vermittlungszeiten vorgibt und dafür auch die Finanzierung sicherstellt!**
- **die Versorgungsstrukturen gestärkt werden, in die vermittelt werden soll!**
  - Strukturen im ambulanten Bereich ausreichend / extrabudgetär finanzieren (Anreize für Neupatientenbehandlung!)
  - Notdienst extrabudgetär vergüten! → die Leistungsverlagerung in den Notdienst zahlen derzeit die Vertragsärzte
- **Instrumente für eine nachhaltige Patientensteuerung etabliert werden!**
  - Konsequente Steuerung in die ambulante Regelversorgung, anstatt 24/7-Versorgung durch 37 Rettungstellen
  - No-Show-Quote auf Minimum reduzieren / Patientenwege nachverfolgen

# Effektives & effizientes Versorgungssystem der KV Berlin

Steuerung und Versorgung  
zusammen denken!\*

\*siehe: Gutachten Sachverständigenrat 2018



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG BERLIN**

Masurenallee 6A  
14057 Berlin

Tel.: 030 / 31003-0  
E-Mail: [kvbe@kvberlin.de](mailto:kvbe@kvberlin.de)  
[www.kvberlin.de](http://www.kvberlin.de)

**Wir können  
Sicherstellung!**