


Kooperation 116117 - 112




Dr. Doris Reinhardt, Vorstand KV Baden-Württemberg 10.05.23

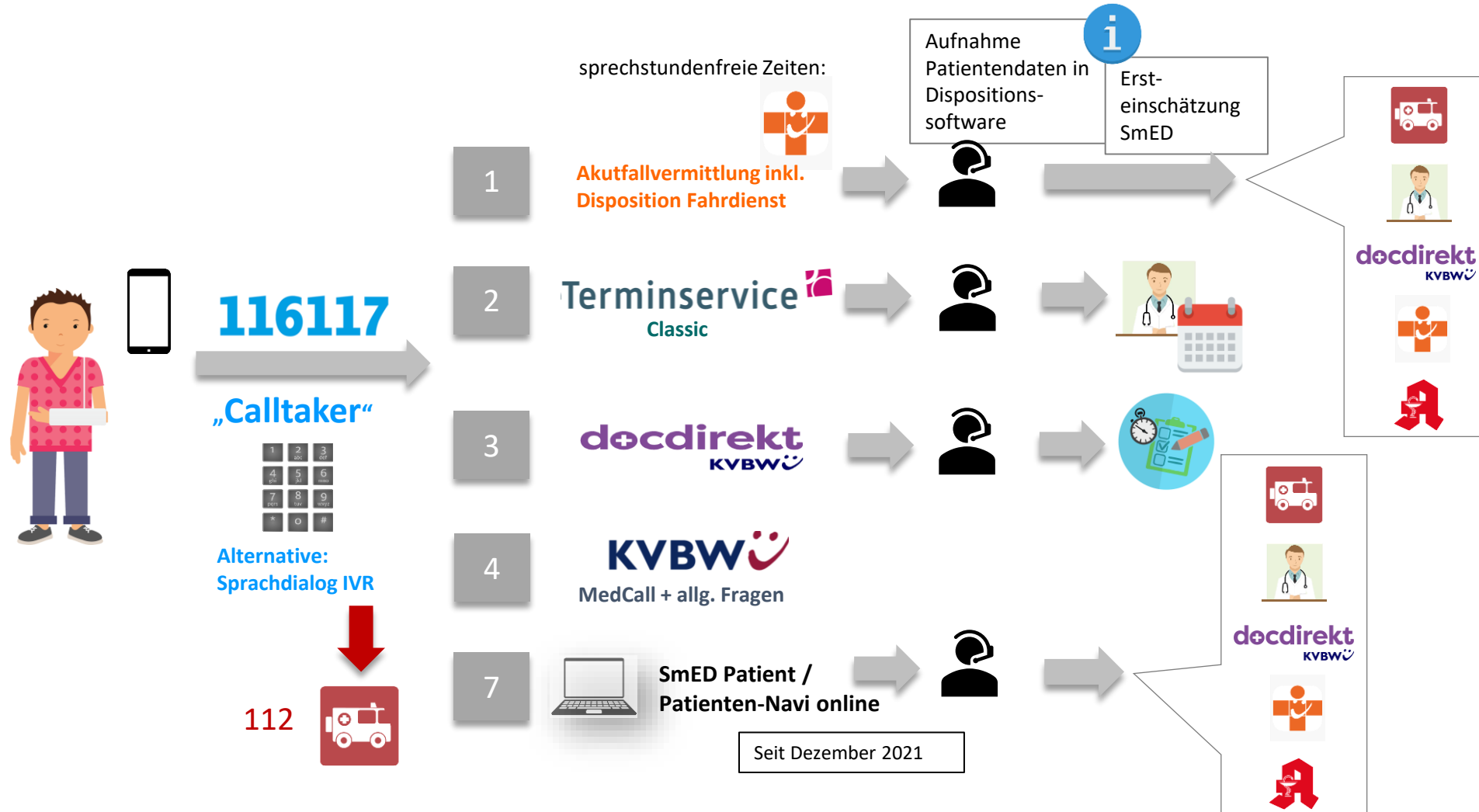
112 vs. 116117

- WIR HABEN EIN GEMEINSAMES ZIEL → „wir helfen Menschen“

- 112: 
 - „Leben retten“
 - schnell bei kritischen Fällen vor Ort
 - schweren Unfälle und lebensbedrohliche Situationen

- 116117: 
 - „wir helfen“ bis der Haus- oder Facharzt wieder erreichbar ist
 - Unterstützung, wenn ärztliche Hilfe benötigt wird
 - nach Dringlichkeit und Erfordernis vermitteln wir Anliegen an die richtige Versorgungsebene oder verweisen auf die Regelversorgung

Telefonfilter 116117



Anrufzahlen 2022 – Erreichbarkeit 116117

- 2,6 Mio. Anrufe
- 489.000 Akutfallvermittlung
- Servicelevel 70/30:
70% der Anrufer haben im Jahresmittel innerhalb von 30 Sekunden einen persönlichen Ansprechpartner
- Dieses Ziel wurde in 2022 nicht erreicht (38-85%)

Erreichbarkeit 116117 verbessern

- mehr Personal, Homeoffice
- Beratungsangebot Teleärzte (150 Beratungen/d)
- Erreichbarkeit/Kontaktaufnahme für Pflegeeinrichtungen – Projekt SmED Patient
- Weihnachten 22: 4500 Anrufe pro Tag (incl. Aufleger/Abbrecher)

Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit der Integrierten Leitstellen in Ba-Wü und der Servicestelle KV SIS BW (1)

- Zielsetzung → verbindliche Prozessdefinition für die Zusammenarbeit im Alltag
- Orientierung → sowohl die Mitarbeitenden der Integrierten Leitstellen in Baden-Württemberg als auch der Servicestelle der KV SIS BW



Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit der Integrierten Leitstellen in Ba-Wü und der Servicestelle KV SIS BW (2)

- a) Umgang mit abweichender Zielsetzung der jeweiligen Patientenabfrage / Ersteinschätzung
- b) Einsatzübergabe aus einer Integrierten Leitstelle an die Servicestelle der KV SIS BW und umgekehrt
- c) „Anrufer-Ping-Pong“ - Umgang mit abweichenden Dringlichkeitsbewertungen
- d) Einsatzübergabe von ärztlichem Bereitschaftsdienst (Fahrdienst) an eine Integrierte Leitstelle und von Besatzungen des Rettungsdienstes an den ärztlichen Bereitschaftsdienst
- e) Leichenschau

Ist Situation – Fallstricke

- Handlungsempfehlung → aufgrund unterschiedlicher Zielsetzung in der Patientenabfrage bedarf die Weiterbearbeitung i.d.R. einer jeweils eigenen und damit ggf. doppelten Abfrage.
- Handlungsempfehlung → die Integrierten Leitstellen sind angehalten, Hilfeersuche für den ärztlichen Bereitschaftsdienst unter Ausführung der Ausstiegsklausel auf einen erneuten Anruf unter der 116117 zu verweisen. In berechtigten Einzelfällen kann hiervon abgewichen werden

Kooperation verbessern

- Projekt BW: SmED durch Mitarbeiter ILS – sichere Einschätzung der Versorgungsebene und Dringlichkeit (Bedarfsermittlung)
- Weitervermittlung ILS an 116117
- digitale Fallweitergabe an 116117
- digitale Fallweitergabe durch 116117 an Fahrdienst möglich
- ILS SmED + PIN ?