



HESSISCHER LANDTAG

16. 08. 2022

Kleine Anfrage

Dr. Daniela Sommer (SPD) vom 06.07.2022

Ärztlicher Bereitschaftsdienst (ÄBD) – Hotline 116117 – Teil I

und

Antwort

Minister für Soziales und Integration

Vorbemerkung Fragesteller:

Die Kassenärztliche Vereinigung Hessen (KVH) organisiert den ärztlichen Bereitschaftsdienst (ÄBD). Die KVH schränkt einerseits an vielen Standorten Öffnungszeiten ein und begründet dies mit gesunkener Inanspruchnahme, wie aktuell beispielsweise in Witzenhausen, Hofheim und Usingen.

Bürgerinnen und Bürger teilen andererseits immer wieder mit, dass Anrufe nicht angenommen werden, dass es lange Wartezeiten gibt und dass sie, obwohl sie dringend auf Hilfe angewiesen sind, diese vom ÄBD nicht erhalten.

Vorbemerkung Minister für Soziales und Integration:

Es wird vorweggestellt, dass die Kleinen Anfragen 20/6153 und 20/6154 zum Thema Ärztlicher Bereitschaftsdienst (ÄBD) - Hotline 116 117 - Teil I und II beantwortet wurden, so dass sich die folgenden Antworten auf mögliche Aktualisierungen beschränken.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. An welchen Standorten in Hessen gibt es Ärztliche Bereitschaftsdienste (ÄBD) und wie hat sich die Inanspruchnahme der Hotline-Nummer 116117 sowie des ÄBD seit 2020 an den einzelnen Standorten entwickelt (getrennt für alle ÄBDe)?

Mit Schreiben vom 19. Juli 2022 teilt die KVH mit, dass zur Sicherstellung der vertragsärztlichen Versorgung, auch zu den stundenfreien Zeiten, im Rahmen des allgemeinen ÄBD in 40 ÄBD-Bezirken aktuell 53 ÄBD-Zentralen (mindestens eine ÄBD-Zentrale pro ÄBD-Bezirk) betreibt. Ergänzend hierzu stehen an elf Standorten Pädiatrische Bereitschaftsdienste (PBDs) sowie an drei Standorten Augenärztliche Bereitschaftsdienste (Augen-ÄBDs) zur Verfügung. Eine Landkarte über die ÄBD- und PBD-Standorte können den Anlagen 1 und 2 entnommen werden (Quelle: Schreiben der KVH vom 19. Juli 2022).

Die Standorte der Augen-ÄBDs können der folgenden Übersicht entnommen werden:

Augen-ÄBD	Gießen	Friedrichstraße 18	35392	Gießen
Augen-ÄBD	Rhein-Main	Theodor-Stern-Kai 7	60596	Frankfurt am Main
Augen-ÄBD	West	Ludwig-Erhard-Straße 100	65199	Wiesbaden

Quelle: Schreiben der KVH vom 19. Juli 2022

Nach Auskunft der KVH vom 19. Juli 2022 bieten neben dem von der KVH organisierten ÄBD (inkl. PBD und Augen-ÄBD) weitere fachärztliche Bereitschaftsdienste, wie z. B. Augenärztliche Bereitschaftsdienste, Gynäkologische Bereitschaftsdienste, Bereitschaftsdienste des Fachbereiches HNO usw. eine Patientenversorgung außerhalb der regulären Praxissprechzeiten im Rahmen von kollegialen Vertretungen an.

Die Entwicklung der Inanspruchnahme des ÄBD von 2020 bis 2021 kann der Anlage 3 entnommen werden (Quelle: Schreiben der KVH vom 19. Juli 2022). Die KVH weist darauf hin, dass es sich bei den aktuell vorliegenden Zahlen um die Fallzahlen der jeweiligen ÄBD-Bezirke (alle Standorte plus Hausbesuchsdienste pro ÄBD-Bezirk) handelt. Für das Jahr 2022 liegen noch keine Zahlen vor.

Frage 2. Wie lange müssen Anrufer, die die Hotlinenummer 116 117 wählen, durchschnittlich in der Warteschleife darauf warten, dass ihr Anruf angenommen wird? (Bitte nach Jahren seit 2020 aufschlüsseln.)

Bei der 116117 handelt es sich um eine bundesweit gültige Nummer ohne Vorwahl. Anruferinnen und Anrufer aus Hessen gelangen nach Auskunft der KVH vom 19. Juli 2022 zum Patientenservice 116117 der KVH über eine auf Bundesebene befindliche Menüsteuerung. Mitarbeitende sind 24/7 im Einsatz und nehmen Anrufe entgegen. Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern, die den Patientenservice 116117 der KVH kontaktierten, lag in den Jahren 2021 und 2022 bei etwa fünf Minuten.

Frage 3. Wie häufig kommt es vor, dass die 116117 nicht erreicht wird bzw. bei der Weiterleitung die Anrufe im regionalen ÄBDe nicht ankommen? (Bitte nach Jahren seit 2020 und wenn möglich nach ÄBDe aufschlüsseln.)

Nach Mitteilung der KVH vom 19. Juli 2022 kommt es selbstverständlich immer wieder zu Anrufer Spitzen, in denen zeitgleich mehr Anruferinnen und Anrufer versuchen, die 116117 zu erreichen als es Mitarbeitende in der Hotline und Warteplätze gibt. Diese Spitzen sind nicht zu vermeiden. Darüber hinaus findet in Hessen keine telefonische Weiterleitung von Anrufen in die ÄBD-Zentralen (ÄBDZ) statt. Anrufer erhalten in der Hotline Informationen zu Öffnungszeiten und zu den Standorten, die auch online unter 116117.de oder in der 116117.app zur Verfügung stehen, so dass sie dann die allgemeine ÄBD Zentrale in ihrer Nähe oder eine Kinder-/Augen-ÄBDZ aufsuchen können.

In Anlage 4 ist erkennbar, dass die Erreichbarkeit in den Jahren 2020 bis 2022 zwar minimal gegenüber den Vorjahren abgefallen ist, dies lässt sich aber mit allgemein bekannten, äußeren Umständen erklären.

Zudem weist die KVH mit Auskunft vom 19. Juli 2022 darauf hin, dass insbesondere der extreme Anstieg der Anruferzahlen im März 2020 mit dem Beginn der Corona-Pandemie und dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung zu begründen ist. Zugleich wurde die 116117 bundesweit bekannt gemacht und mit immer neuen Aufgaben betraut, wodurch die eigentliche Aufgabe der Patientinnen- und Patientenbetreuung und Patientinnen- und Patientensteuerung in die ÄBDZ in den Hintergrund geriet.

Nach Aussage der KVH vom 19. Juli 2022 beruhen die Schwankungen und Spitzen im ersten Halbjahr des Jahres 2021 auf den vielen Nachfragen zur Verfügbarkeit und der Organisation der Corona-Impfungen und weiteren Fragen im Zusammenhang mit Corona. Erst zum Herbst 2021 stabilisierten sich die Anruferzahlen, allerdings auf einem deutlich höheren Niveau als im Jahr 2019 (siehe Anlage 5).

Frage 4. In wie vielen Fällen konnte Anrufern mit welchen Konsequenzen keine Hilfe gewährt werden? (Bitte nach Jahren seit 2020 sowie Regionen und wenn möglich nach ÄBDe aufschlüsseln.)

Nach Auskunft der KVH vom 19. Juli 2022 sind die Konsequenzen aus einer nicht erhaltenen telefonischen Auskunft oder einer mit Wartezeit verbundenen Auskunft nicht zu quantifizieren. Da die 116117, neben der Terminvermittlung an Werktagen, außerhalb der regulären Praxisprechzeiten als Anlauf für Hilfesuchende in nicht lebensbedrohlichen Fällen als Steuerung in den ärztlichen Bereitschaftsdienst (ÄBD) dient, kann hieraus kein Schaden an Leib und Leben durch eine längere Wartezeit entstehen. Lebensbedrohliche Notfälle sollen sich immer an die 112 wenden. Darauf wird ebenfalls in der Bandansage des Patientenservice 116117 der KVH verwiesen, um drohende Schäden für Anrufer zu vermeiden.

Frage 5. Wie will die KVH dafür Sorge tragen, dass zukünftig alle Anrufe entgegengenommen werden und Menschen, die Hilfe benötigen, diese erhalten?

Nach Mitteilung der KVH vom 19. Juli 2022 betreibt der Patientenservice 116 117 der KVH eine 24/7 Hotline – auch als eine der ersten KV bundesweit, bevor dies durch das Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) beschlossen wurde, um Hilfesuchenden rund um die Uhr zur Verfügung zu stehen. Durch die pandemiebedingt veränderten Anrufvolumina und die damit einhergehenden Anforderungen an die 116117 hat die KVH verschiedene Maßnahmen ergriffen, um Hilfesuchenden zur Verfügung zu stehen:

- Personalakquise: Während der Pandemie wurden kurzfristig Aushilfsstellen für Mitarbeitende in der Telefonie ausgeschrieben und besetzt. Auch weiterhin sind Stellen ausgeschrieben, die zu besetzen sind. Aufgrund der großen Konkurrenz durch Testcenter und Impfcenter, vor allem für medizinisches Fachpersonal, ist die Besetzung mit den gegebenen Rahmenbedingungen sehr schwierig.

- Öffentlichkeitsarbeit: Durch verschiedene Pressemitteilungen hat die KVH versucht, die Bevölkerung in Hessen dafür zu sensibilisieren, den Patientenservice 116117 der KVH nur für Anliegen rund um seine Kernaufgaben: Terminvermittlungen über die Terminservicestelle sowie die Einsteuerung in die richtige Versorgungsebene bei medizinischen Anliegen, zu kontaktieren.
- Telefonanlage und Optimierung Callflow: Im ersten Halbjahr 2021 fand für alle Telefonieinheiten unter der 116117 in Hessen eine Umstellung der Telefonanlage auf den neusten Stand mit cloudbasierter Automatic Call Distribution (ACD) statt. Dies ermöglicht es, flexibel und kurzfristig Anpassungen am Callflow vorzunehmen. Eingehende Anrufe werden nun schneller an freie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geleitet und die Wartezeiten konnten insgesamt reduziert werden.
- Anfragen zur Terminservicestelle (TSS) auch online: Über das Onlineportal eTerminservice (eTS) wurde das Angebot der Terminbuchung für Patientinnen und Patienten für alle Arztgruppen freigeschaltet, so dass keine telefonische Vermittlung erforderlich ist. Patientinnen und Patienten mit einer Überweisung und Dringlichkeitscode können das Onlineangebot eigenständig nutzen.
- Weitere Onlineangebote: Im Auftrag der Kassenärztlichen Vereinigungen betreibt die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) die Homepage 116117.de sowie die 116117.app, über die Hilfesuchende ebenfalls Auskünfte zum Standort und Öffnungszeiten der ÄBD-Zentralen erhalten können. Darüber hinaus wird von der KVH die Homepage bereitschaftsdienst-hessen.de als Onlineangebot für Bürgerinnen und Bürger betrieben.
- Infobot: zusätzlich wurde auf Bundesebene über die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) ein Infobot installiert. So können alle Anfragen rund um Corona per Chat an den Infobot gerichtet und dort beantwortet werden. Dies soll zu einer Entlastung der telefonischen Hotline führen.

Frage 6. Welche Beschwerden liegen der KHV sowie der Hessischen Landesregierung bezüglich der Erreichbarkeit und der „unterlassenen Hilfeleistung“, von Patientinnen und Patienten, von Ärztinnen und Ärzten etc. vor?

Die KVH bearbeitet nach eigenen Angaben selbstverständlich eingehende Beschwerden zur telefonischen Erreichbarkeit. Diese können insbesondere zu Spitzenzeiten auftreten und werden sich durch alle ergriffenen Maßnahmen der Vorsorge nicht gänzlich verhindern lassen.

Darüber hinaus weist die KVH vom 19. Juli 2022 darauf hin, dass sie nicht für lebensbedrohliche Fälle zuständig ist. Der Patientenservice 116 117 ist für die Terminvermittlung über die Terminservicestelle, die Vergabe von Akutterminen sowie die Lotsung in die geeignete Versorgungsebene zuständig. Außerhalb der Praxissprechzeiten steht hierfür der ÄBD zur Verfügung. Während der Praxissprechzeiten steht es jedem Hilfesuchenden frei, sich an eine niedergelassene Ärztin oder einen niedergelassenen Arzt zu wenden. Hierfür stellt die KVH die Webseite ARZT-UNDPSYCHOTHERAPEUTENSUCHE HESSEN (→ abrufbar über: [arztsuche-hessen.de](https://www.arztsuche-hessen.de)) zur Verfügung. In lebensbedrohlichen Fällen ist unbedingt die 112 zu wählen, für diese Fälle ist die 116 117 nicht der erste Ansprechpartner.

Zudem weist die KVH mit Schreiben vom 19. Juli 2022 darauf hin, dass pandemiebedingt eine vier- bis fünffache Steigerung der wöchentlichen Anruferzahlen stattgefunden hat. Des Weiteren zeigt sich ein massiv verändertes Anspruchsdenken der Anruferinnen und Anrufer bis hin zu aggressivem Verhalten gegenüber den Mitarbeitenden der 116 117, worauf auch die Vorstände der KVH in einer Pressemitteilung hingewiesen haben. Durch die zuständige Fachabteilung

wurden und werden kontinuierlich umfassende Maßnahmen ergriffen und Synergieeffekte genutzt, um unter den gegebenen Rahmenbedingungen und den über die eigentlichen Kernaufgaben hinaus anfallenden Themen den Service für Patientinnen und Patienten in Hessen sicherzustellen.

Frage 7. In wie vielen Fällen wurden Hausbesuche unternommen? (Bitte getrennt nach Standort bzw. ÄBDe seit 2020 aufschlüsseln.)

Nach Aussage der KVH vom 19. Juli 2022 wurden im Jahr 2020 insgesamt 54.361 und im Jahr 2021 43.069 Hausbesuche im ÄBD in ganz Hessen durchgeführt. Hausbesuchszahlen getrennt nach den ÄBD-Bezirken sowie für den Zeitraum ab 1. Januar 2022 können zum aktuellen Zeitpunkt nicht zur Verfügung gestellt werden.

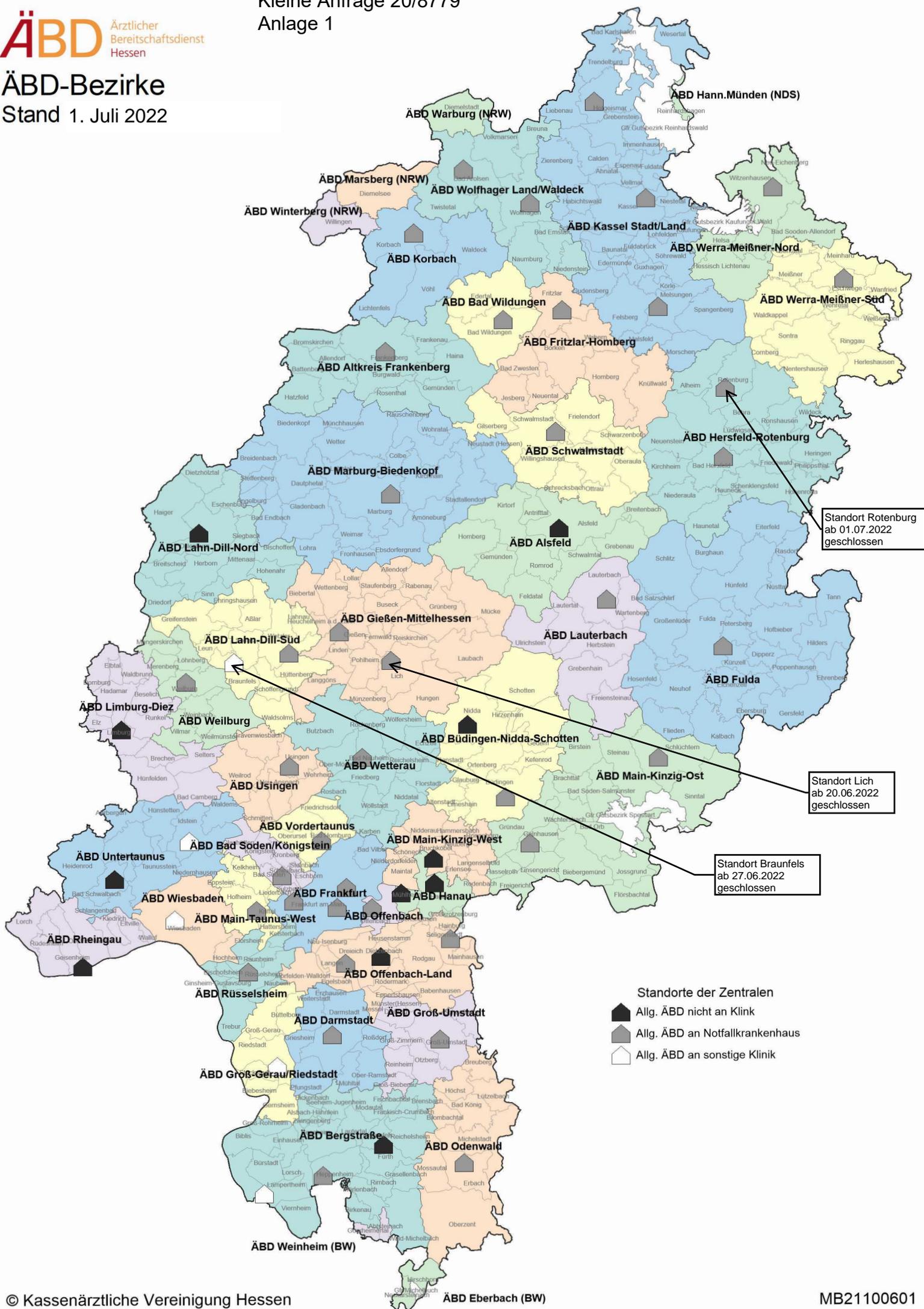
Wiesbaden, 11. August 2022

In Vertretung:
Anne Janz

Anlagen

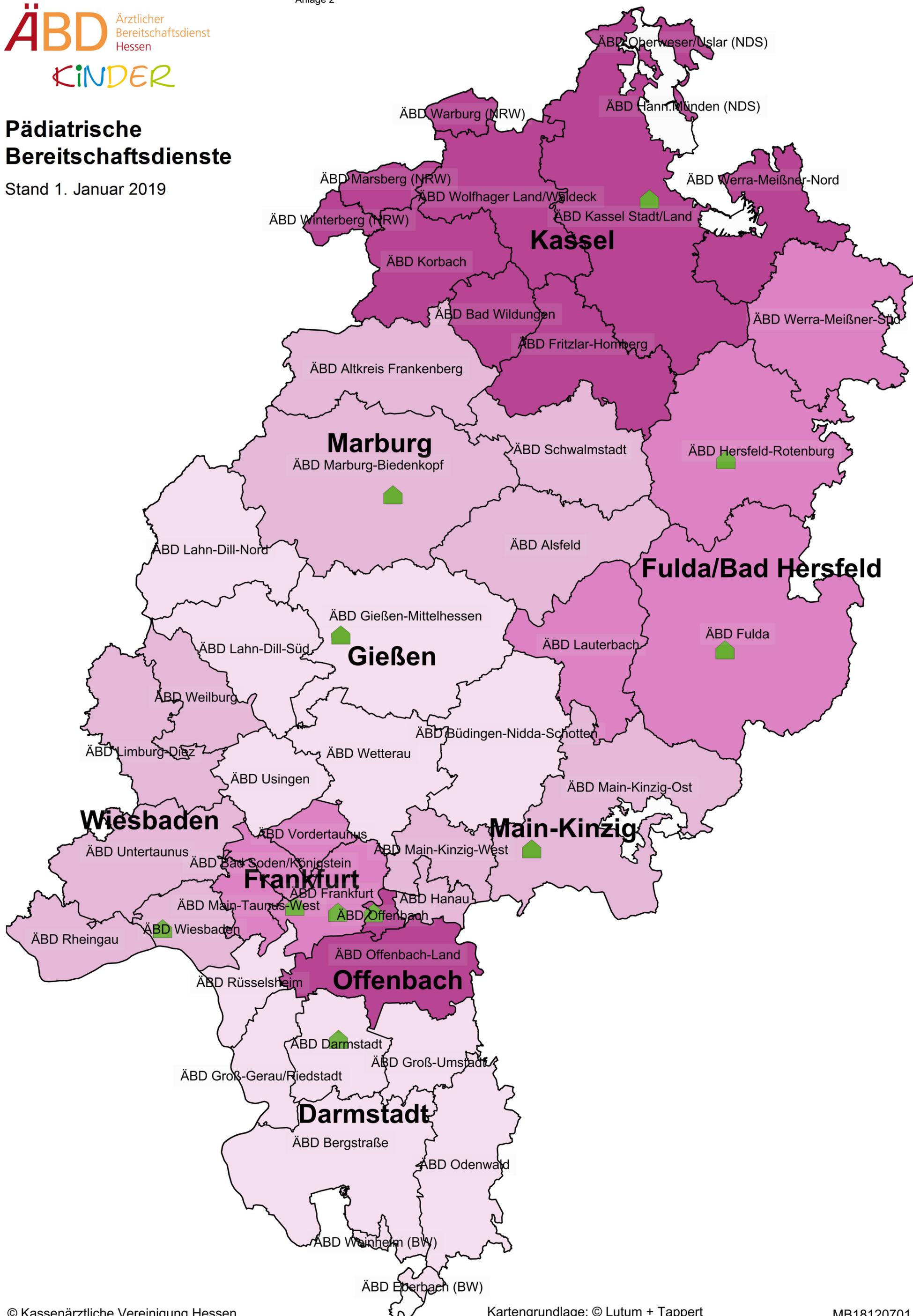
ÄBD-Bezirke

Stand 1. Juli 2022



Pädiatrische Bereitschaftsdienste

Stand 1. Januar 2019

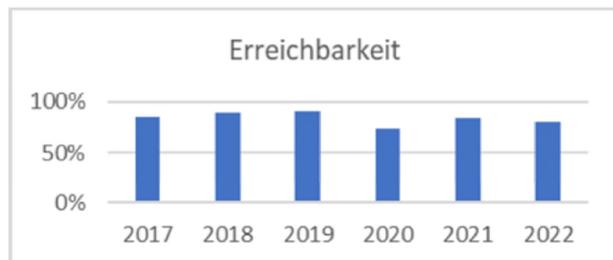


Kleine Anfrage 20/8779
Anlage 3

Entwicklung Inanspruchnahme 2021 im Vergleich zu 2020			
ÄBD Alsfeld	2021 =	- 16,1%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Altkreis Franckenberg	2021 =	- 10,2%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Bad Soden/Königstein	2021 =	- 6,8%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Bad Wildungen	2021 =	- 4,6%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Bergstraße	2021 =	- 12,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Büdingen-Nidda-Schotten	2021 =	- 12%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Darmstadt	2021 =	+ 1,1%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Frankfurt	2021 =	- 8,2%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Fritzlar-Homburg	2021 =	- 6,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Fulda	2021 =	+ 12,7%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Gießen / Mittelhessen	2021 =	- 1,5%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Groß-Gerau/Riedstadt	2021 =	- 9%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Groß-Umstadt	2021 =	- 11,7%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Hanau	2021 =	- 25,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Hersfeld-Rotenburg	2021 =	- 5,6%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Kassel Stadt/Land	2021 =	- 0,9%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Korbach	2021 =	- 8,7%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Lahn-Dill-Nord	2021 =	- 9,6%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Lahn-Dill-Süd	2021 =	- 10,8%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Lauterbach	2021 =	+ 3,9%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Limburg-Diez	2021 =	- 16,5%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Main-Kinzig-Ost	2021 =	- 11,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Main-Kinzig-West	2021 =	- 18,5%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Main-Taunus-West	2021 =	- 4,8%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Marburg-Biedenkopf	2021 =	- 1,9%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Odenwald	2021 =	- 12,8%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Offenbach	2021 =	- 17,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Offenbach Land	2021 =	- 3,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Rheingau	2021 =	+ 0,5%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Rüsselsheim	2021 =	- 19%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Schwalmstadt	2021 =	- 14,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Untertaunus	2021 =	- 14,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Usingen	2021 =	- 3,1%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Vordertaunus	2021 =	- 1,8%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Weilburg	2021 =	+ 2,2%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Werra-Meißner-Nord	2021 =	- 21,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Werra-Meißner-Süd	2021 =	+ 0,7%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Wetterau	2021 =	- 4,9%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Wiesbaden	2021 =	- 12,2%	im Vergleich zum Jahr 2020
ÄBD Wolfhager Land / Waldeck	2021 =	+ 4,6%	im Vergleich zum Jahr 2020
AugenÄBD Gießen	2021 =	- 0,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
AugenÄBD Rhein-Main	2021 =	+ 24,2%	im Vergleich zum Jahr 2020
AugenÄBD West	2021 =	+ 7,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Darmstadt	2021 =	+ 12,1%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Frankfurt/Universitätsklinikum Frankfurt	2021 =	+ 2,9%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Frankfurt-West / Main-Taunus	2021 =	+ 18%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Fulda/Bad Hersfeld	2021 =	+ 5,7%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Gießen	2021 =	+ 2,7%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Kassel	2021 =	+ 8,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Main-Kinzig	2021 =	- 8,3%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Marburg	2021 =	+ 3,9%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Offenbach	2021 =	+ 18,4%	im Vergleich zum Jahr 2020
Kinder- und Jugend-ÄBD Wiesbaden	2021 =	+ 8,5%	im Vergleich zum Jahr 2020

Kleine Anfrage 20/8779

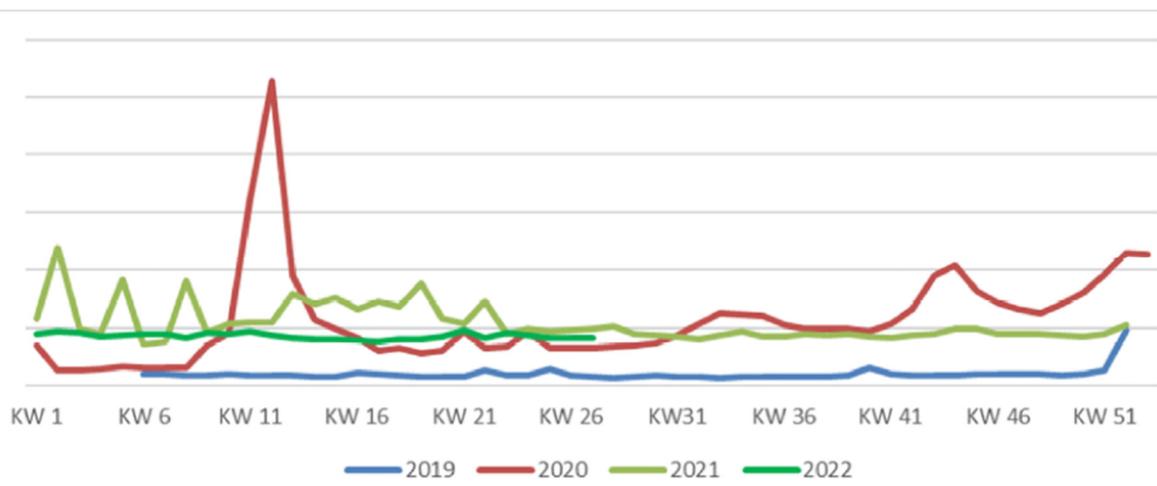
Anlage 4



Quelle: Schreiben der KVH vom 19. Juli 2022

Kleine Anfrage 20/8779

Anlage 5



Quelle: Schreiben der KVH vom 19. Juli 2022