

Identifizierung von Notfällen in der Warteschleife des telefonischen Patientenservices der 116117: Erste Ergebnisse aus dem Projekt FAST

L. Weller¹, T. Pollmann¹, T. Dietsch¹, S. Eichler², K. Vissienon², S. Carnarius², D. Stillfried², T. Hermann¹, U. Weidlich-Wichmann¹

¹aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH, Göttingen

²Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung, Berlin

Hintergrund

Der Service der Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) unter der Rufnummer 116117 ist rund um die Uhr für Anrufende mit akuten Beschwerden erreichbar. Auf Basis einer strukturierten Ersteinschätzung wird eine Dringlichkeitsbewertung durchgeführt und ein passendes medizinisches Versorgungsangebot vermittelt. Da der Service seit einigen Jahren immer stärker nachgefragt ist, ergeben sich mitunter längere Wartezeiten für die Anrufenden. Erste internationale Studien bei vergleichbaren Servicenummern zeigen, dass automatisierte Warteschleifen-managementsysteme hier effektiv genutzt werden können, um Notfälle zu identifizieren und gezielt zu priorisieren.

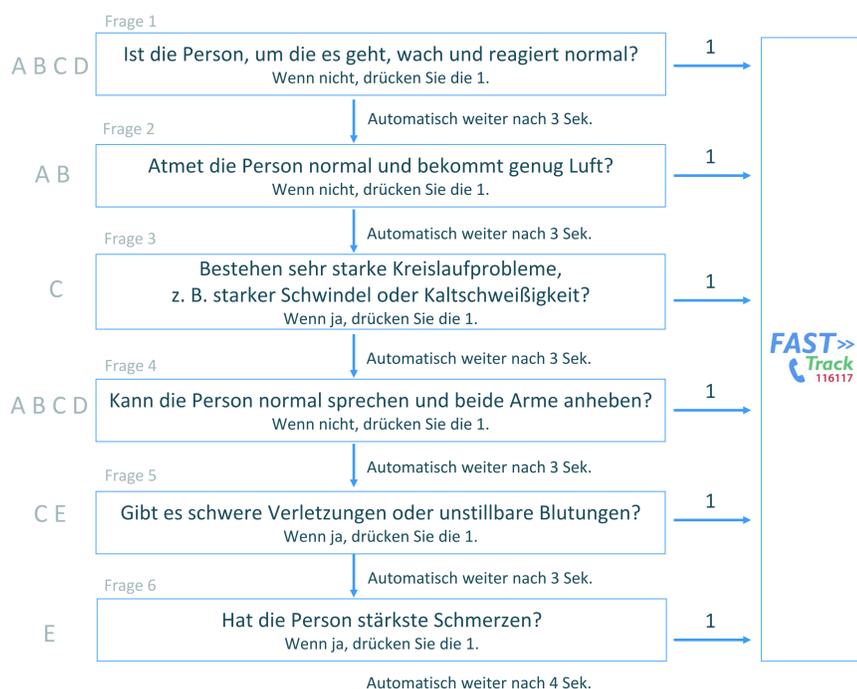
Zielsetzung

Im Projekt werden zwei unterschiedliche Warteschleifen-managementsysteme bei der 116117 implementiert und evaluiert. Ziel ist es, Fälle mit sehr dringlichem Behandlungsbedarf (Notfälle) weitgehend komplett zu erfassen, diese dann in einen Fast Track zu routen und priorisiert zu beraten.

Methode

Im Rahmen der Studie werden die Interventionen als automatisierte Sprachdialoge schrittweise bei den teilnehmenden KVen eingeführt (Stepped Wedge Design). Eine Intervention besteht aus einem einfachen Selbstrating über die eingeschätzte Dringlichkeit. Die zweite Intervention ist eine automatisierte Kurzabfrage von sechs Notfallsymptomen (s. u.). Für eine initiale Analyse der zweiten Intervention wurden Daten zweier KVen aus dem Zeitraum vom 01. bis 17.03.2024 ausgewertet. Als Goldstandard dient dabei die Einschätzung der 116117-Disponentinnen und -Disponenten zur Dringlichkeit des Anrufs.

Schematischer Ablauf der zweiten Intervention



Ergebnisse KV Berlin

Einwilligungsquote in die Studienteilnahme: 38,8%

		Priorität entsprechend der Disponentinnen und Disponenten		
		Notfall	Kein Notfall	Summe
FAST Intervention	Priorisiert	125	1.039	1.164
	Nicht priorisiert	14	671	685
	Summe	139	1.710	1.849

Sensitivität: 89,9%

Spezifität: 39,2%

Ergebnisse KV Schleswig-Holstein

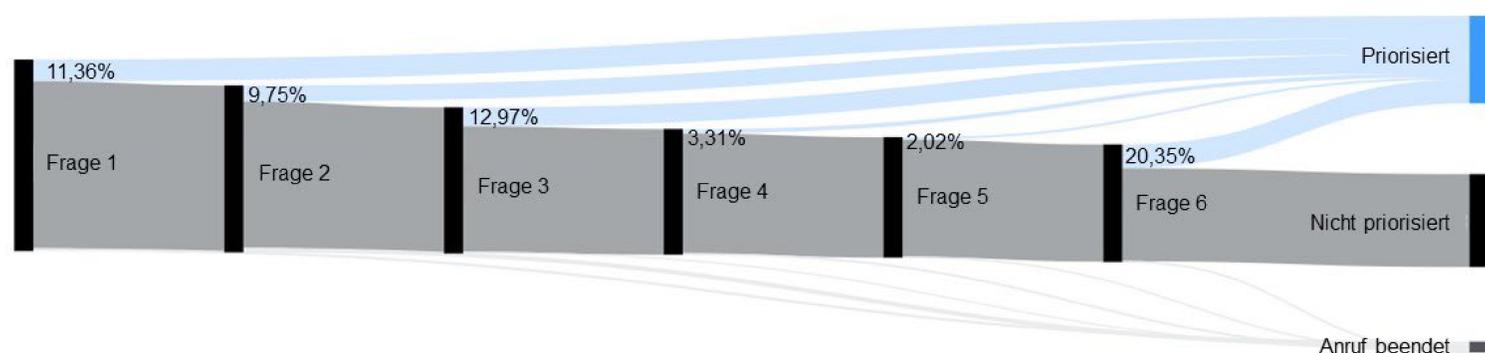
Einwilligungsquote in die Studienteilnahme: 18,1%

		Priorität entsprechend der Disponentinnen und Disponenten		
		Notfall	Kein Notfall	Summe
FAST Intervention	Priorisiert	109	200	309
	Nicht priorisiert	37	408	445
	Summe	146	608	754

Sensitivität: 74,7%

Spezifität: 67,1%

Antwortverhalten der Anrufenden bei den KVen Schleswig-Holstein und Berlin



Diskussion

Insgesamt deutet das bisherige Antwortmuster der Anrufenden darauf hin, dass die Abfragesystematik angemessen ist und die Fragen korrekt verstanden werden. Insbesondere in der KV Berlin ist die Sensitivität vergleichsweise hoch. Da sich aber auch viele Anrufende priorisiert haben, die anschließend von den Disponentinnen und Disponenten nicht als Notfall eingeschätzt wurden, ist die Spezifität entsprechend niedrig. In der KV Schleswig-Holstein haben sich insgesamt weniger Anrufende priorisiert, was auf ein anderes Antwortverhalten im Vergleich zur KV Berlin hindeutet. Dies könnte auf Unterschiede in der Population der Anrufenden (z. B. Stadt/Land) zurückzuführen sein. Die Interpretation der bisherigen Daten wird u. a. durch den kurzen Beobachtungszeitraum und die Beschränkung auf zwei KVen eingeschränkt. Außerdem fehlen inhaltlich Informationen zu den ausgewerteten Fällen sowie zu den Anrufenden, die nicht an der Studie teilgenommen haben. Daher berücksichtigten Analysen zum Projektende auch die Dispositionsdaten aller Anrufenden, die Informationen u. a. zu den gesundheitlichen Beschwerden beinhalten.

Verwertungspotenzial und Ausblick

Vor dem Hintergrund des zunehmenden Fachkräftemangels und einer steigenden Inanspruchnahme des Serviceangebots der Rufnummer 116117 können die hier entwickelten Interventionen, bei ausreichender Sensitivität und Spezifität, helfen, Wartezeiten für dringende Fälle zu reduzieren und so die Sicherheit von Patientinnen und Patienten zu gewährleisten.



Hier finden Sie das Poster zum Download

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Maschmühlenweg 8 - 10
37073 Göttingen
office@aqua-institut.de

www.aqua-institut.de

Zertifiziert nach ISO 9001:2015 und ISO/IEC 27001:2013 inklusive der Erweiterung nach ISO/IEC 27017:2015