# 116117 oder 112:

# Neuer Info-Film will Bevölkerung im Umgang mit den beiden Notrufnummern sensibilisieren

**Motto: „Die richtige Nummer im richtigen Moment“**

Die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen (KVN), der Niedersächsische Landkreistag (NLT) und der Niedersächsische Städtetag (NST) starten heute die Informationskampagne „Die richtige Nummer im richtigen Moment“. Die KVN, der NLT und der NST wollen so die niedersächsischen Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit den Notfallnummern 112 und 116117 sensibilisieren. Herzstück der Kampagne ist ein Film, der erklärt, wann welche Notfallnummer gewählt werden sollte – und wann nicht.

„Die hohe Inanspruchnahme des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes und der Notfallrettung durch Menschen, deren Erkrankungen eine Notfallversorgung nicht erforderlich machen, haben uns dazu veranlasst, einen Informationsfilm zu entwickeln, der erklärt, wann welche Nummer die richtige ist. Gleichzeitig möchten wir aber auch deutlich machen, dass auch nicht jede gesundheitliche Beschwerde ein Fall für die 116117 oder 112 ist“, sagte Thorsten Schmidt, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der KVN. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre hätten gezeigt, dass die beiden Notfallnummern viel zu häufig angerufen werden, obwohl keine lebenslebensgefährliche Situation (112) oder akute gesundheitliche Beschwerden (116117) vorliegen.

„Viele, die medizinische Hilfe benötigen, wissen nicht immer, welches Angebot für sie richtig ist. Welche Nummer sie dann wählen können, ist im Film eindrücklich erklärt. Damit helfen wir den Hilfesuchenden und zugleich den Helfenden. Denn deren Zeit ist kostbar, teils lebensrettend. Deshalb appellieren wir an die Bevölkerung, mit unseren Angeboten ressourcenschonend umzugehen und nur dann eine der beiden Nummern zu wählen, wenn es nötig ist. Nur dann haben die Rettungsdienste und die Ärztinnen und Ärzte im kassenärztlichen Bereitschaftsdienst die Chance, sich um die Menschen zu kümmern, die wirklich Hilfe benötigen“, so Dr. Joachim Schwind, Geschäftsführer des NLT.

Dr. Jan Arning, Hauptgeschäftsführer des NST, ergänzte: „Sowohl die Rettungsdienste als auch der kassenärztliche Bereitschaftsdienst haben eine enorm hohe Anzahl an Anrufen aus der Bevölkerung zu bewältigen. Doch auch unsere Ressourcen sind begrenzt. Mit dieser Kampagne klären wir die Bürgerinnen und Bürger darüber auf, welche Nummer in welchem Fall zu wählen ist. Und noch mehr: Wir zeigen auch präventiv Möglichkeiten auf, wie sich die Menschen in nicht dringenden Notfällen

selbst helfen können."

**Wann sollte die 116117 angerufen werden?**

Anrufende, die außerhalb der Praxissprechzeiten akut erkrankt sind, erhalten bei der 116117 eine medizinische Ersteinschätzung durch die Mitarbeitenden der Leitstelle des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes der KVN. Am Ende der Befragung wird den Anrufenden die richtige Versorgung empfohlen: Die Hilfesuchenden können warten, bis die Praxis wieder öffnet. Alternativ können sie mit einem Beratungsarzt/einer Beratungsärztin telefonieren. Oder die Patientinnen und Patienten werden in einer der 68 KVN-Bereitschaftsdienstpraxen vorstellig.

Bei immobilen Personen und entsprechender medizinischer Indikation kommt der fahrende Hausbesuchsdienst nach Hause. In der Nacht können Hausbesuche auch bei Menschen ohne Immobilität und bei entsprechender medizinischer Indikation erfolgen, falls die Behandlung keinen Aufschub duldet, aber eine Vorstellung im Krankenhaus nicht erforderlich ist. Notfälle werden direkt an die Rettungsdienste weitergeleitet.

**Wann sollte die 112 angerufen werden?**

Die Nummer 112 ist die richtige Telefonnummer, wenn sich der Patient oder die Patientin in einer lebensgefährlichen Situation befindet, die sich meist plötzlich ergibt, zum Beispiel:

- Bewusstseinsverlust
- lebensgefährliche Verletzungen, etwa durch einen Autounfall
- Brustschmerzen
- Atemnot
- ein Sturz aus großer Höhe

## Kassenärztlicher Bereitschaftsdienst unter der Telefonnummer 116117 ist auch an Feier- und Brückentagen erreichbar

Der ärztliche Bereitschaftsdienst ist Weihnachten, Silvester und Neujahr sowie „zwischen den Jahren" außerhalb der üblichen Praxisöffnungszeiten über die 116117, die bundesweit einheitliche Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes, erreichbar. Die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen (KVN), die in Niedersachsen für den Service verantwortlich ist, weist Patientinnen und Patienten allerdings darauf hin, sich bitte nur an die 116117 zu wenden, wenn dies medizinisch dringend notwendig ist. Da insbesondere an den Feiertagen mit einem erhöhten Anrufaufkommen zu rechnen ist, bittet die KVN zudem um Verständnis dafür, dass es zu Stoßzeiten auch einmal zu längeren Wartezeiten kommen kann.

Darüber hinaus bittet die KVN Patientinnen und Patienten davon abzusehen, sich bei Fragen nach dem Ergebnis einer Testung auf das Coronavirus an die 116117 zu wenden. Der Hotline liegen keinerlei Informationen zu Testergebnissen vor. Diese können nur von der Stelle, die die Testung durchgeführt hat, mitgeteilt werden.

## 116117 - die neue Patienten-Servicenummer

Seit 2. Januar 2020 ist die Telefonnummer 116117 die zentrale Anlaufstelle für Patienten - rund um die Uhr und sieben Tage in der Woche. Hier erreichen Bürgerinnen und Bürger nicht nur den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst, sondern auch die Terminservicestelle der KVN unter der Nummer.

Nach einer Bandansage kann der Patient wählen:

- "Sie haben akute medizinische Beschwerden oder brauchen ärztliche Hilfe? Dann drücken Sie bitte die Taste 1 oder bleiben Sie in der Leitung."
- "Sie möchten einen Arzt- oder Psychotherapeutentermin vereinbaren? Dann drücken Sie bitte die Taste 2."

Bei Beschwerden stellen zunächst medizinisch geschulte Mitarbeiter mithilfe eines standardisierten Ersteinschätzungsverfahrens (SmED) fest, wie dringlich eine Behandlung ist und wo sich der Patient hinwenden kann. Dies kann je nach Lage der Beschwerden ein niedergelassener Arzt, eine Bereitschaftsdienstpraxis oder auch die Notaufnahme eines Krankenhauses sein. In Notfällen wird die 112 - also der Rettungsdienst - eingeschaltet.

**Hinweis: Wegen einer aktuell erhöhten Nachfrage nach Terminen kann es bei der telefonischen Vermittlung der Terminservicestelle zu längeren Wartezeiten kommen. Wir bitten dies zu entschuldigen.**

Mehr Informationen zur 116117 und dem ärztlichen Bereitschaftsdienst gibt es hier:
**www.116117.de**

## Welche Hilfe finde ich wo?

# Die 116117 - kurz und bündig

- unter der Telefonnummer 116117 sind seit 2. Januar 2020 speziell geschulte Fachkräfte zu erreichen, die eine medizinische Ersteinschätzung vornehmen
- mit Hilfe einer dafür entwickelten Software fragen sie die Anrufer gezielt nach ihren Beschwerden, um so die Dringlichkeit einer Behandlung einzuschätzen und Patienten in die richtige Versorgungsebene zu vermitteln
- das kann der Hausarzt, Facharzt oder Bereitschaftsdienst sein, aber auch die Notaufnahme eines Krankenhauses
- bei dieser Vermittlungsarbeit werden die 116117-Mitarbeiter von der neuen Software SmED (Strukturiertes medizinisches Ersteinschätzungsverfahren für Deutschland) unterstützt
- diese Software dient mit einer unkomplizierten Ersteinschätzung dazu, mit wenigen Fragen gefährliche Verläufe zu erkennen und von harmlosen Alltagsbeschwerden zu unterscheiden
- die 116117-Mitarbeiter vermitteln auch kurzfristig Arzttermine, wenn sich beispielsweise ein Anrufer noch am selben Tag bei einem Orthopäden oder Augenarzt vorstellen soll
- ab 1. Januar 2020 ist unter der 116117 auch die Terminservicestelle (TSS) der Kassenärztlichen Vereinigungen Niedersachsen KVN) zu erreichen, die vor vier Jahren eingerichtet wurden, um Patienten bei der Suchen nach einem Arzttermin zu unterstützen. Die bisherige Telefonnummer entfällt.

# Krankheit, Unwohlsein, kleine Verletzungen - 116117

Für ärztliche Hilfe außerhalb der Praxisöffnungszeiten, vor allem in den Abend- und Nachtstunden, am Wochenende und an Feiertagen.

Wann rufen Sie an?

- Bei einer Erkrankung, mit der Sie normalerweise einen niedergelassenen Arzt in der Praxis aufsuchen würden und
- wenn die Behandlung aus medizinischen Gründen nicht bis zum nächsten Tag warten kann.

Sie werden mit dem nächstgelegenen kassenärztlichen Bereitschaftsdienst verbunden, der Sie berät und Ihnen auch mitteilt, wie Sie zum nächtgelegenen Bereitschaftsarzt kommen. Der Bereitschaftsarzt behandelt Sie entweder in der eigenen oder in einer Bereitschaftsdienst-Praxis, die Sie aufsuchen können.
Im Bereitschaftsdienst kann immer „nur“ Notfallmedizin angeboten werden, um den Zeitraum bis zur Versorgung in den Sprechstundenzeiten zu überbrücken. Die diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten in einer Praxis sind immer besser. Wir empfehlen Ihnen daher dringend, bei Beschwerden rechtzeitig den Arzt des Vertrauens aufzusuchen. Die Erfahrung zeigt, dass sich manches gesundheitliche Problem schon vor den Bereitschaftsdienstzeiten ankündigt.

- **Bereitschaftsdienstpraxen suchen**

# Zu krank, um zum Arzt zu kommen

Neben speziellen Bereitschaftsdienstpraxen, die Patienten aufsuchen können, bieten viele KVen auch einen Hausbesuchsdienst an. Wenn Ihr Gesundheitszustand nicht erlaubt, dass Sie den Arzt oder die Bereitschaftsdienst-Praxis aufsuchen, kommt der Arzt auch zu Ihnen nach Hause. Bitte beachten Sie: Es können längere Wartezeiten in der Praxis oder auf den Hausbesuch vorkommen.

# Notfall, lebensbedrohliche Erkrankung - 112

112 bei lebensbedrohlichen Fällen, um den Rettungsdienst zu alarmieren.

Der Rettungsdienst ist innerhalb kürzester Zeit bei Ihnen. Die 112 sollte zum Beispiel bei folgenden Symptomen angerufen werden:

- Bewusstlosigkeit oder erhebliche Bewusstseinstrübung
- schwere Störungen des Atmungssystems
- starke Herzbeschwerden
- akute Blutungen
- Unfälle mit Verdacht auf erhebliche Verletzungen
- Vergiftungen
- Brände mit Personenbeteiligung
- Ertrinkungsunfälle
- Stromunfälle
- Suizidversuche aller Art
- akute anhaltende Erregungszustände
- akute anhaltende Krampfanfälle
- plötzliche Geburt oder Komplikationen in der Schwangerschaft
- akute anhaltende schwere Schmerzzustände

Die Hilfeleistung erfolgt durch ein Rettungsteam aus zwei Rettungsassistenten, das mit dem Rettungswagen an den Einsatzort kommt. Bei bestimmten Notfällen wird das Rettungsteam durch den Notarzt ergänzt.

# Notaufnahme im Krankenhaus

Patienten, die durch den Rettungsdienst behandelt werden mussten, müssen fast immer zur Weiterbehandlung stationär in ein Krankenhaus aufgenommen werden. Dies wird über die Zentrale Notaufnahme im Krankenhaus gesteuert. Hier werden die auslösenden Ursachen erkannt und behandelt. Abhängig von der Krankheitsursache und vom Zustand des Patienten können Operationen, die Aufnahme auf einer Intensivstation oder spezielle Behandlungen notwendig werden.

Wichtig: Die Zentrale Notaufnahme eines Krankenhauses ist für die Aufnahme und Akut-Behandlung von schweren Notfällen konzipiert. Wer sich nur „unwohl“ fühlt, sollte zunächst den Bereitschaftsarzt aufsuchen oder die 116117 wählen.

# Downloads

- Das kann die 116117, Grafik