

Pressemitteilung

Befragung zur Versorgung im Notfall: Viele gehen ohne kompetente Ersteinschätzung direkt in die Notaufnahme

Magdeburg, 23. Juli 2025

Die Steuerung von tatsächlichen oder vermeintlichen Notfallpatienten auf den richtigen Behandlungspfad muss im Rahmen der geplanten Notfallreform dringend verbessert werden. Das machen Ergebnisse einer bevölkerungsrepräsentativen Forsa-Befragung im Auftrag der AOK Sachsen-Anhalt deutlich. Demnach haben mindestens 40 Prozent der Menschen, die in den vergangenen fünf Jahren die Notaufnahme einer Klinik aufgesucht haben, dies ohne vorherige Ersteinschätzung selbst entschieden.

Auf die Frage nach den Gründen, warum sie in den letzten fünf Jahren die Notaufnahme einer Klinik aufgesucht hatten, gaben etwa 39 Prozent der Befragten an, sie hätten sich akut zu schlecht gefühlt, um abwarten zu können. „In vielen dieser Fälle wäre vermutlich eine kompetente Ersteinschätzung, sinnvoller gewesen als der direkte Gang in die Notaufnahme“, sagt Kay Nitschke, Leiter des Geschäftsbereiches ambulante und stationäre Versorgung von der AOK Sachsen-Anhalt. So eine Ersteinschätzung wäre beispielsweise durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle 116117 der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt unter der Telefonnummer 116117 möglich, unter der die Terminservicestelle und der ärztliche Bereitschaftsdienst erreichbar sind, oder über eine Selbsteinschätzung mit Hilfe des Patienten-Navis über die Internetplattform 116117.de. „Die Zahlen spiegeln die Unsicherheit der Menschen wider, was bei einem vermuteten Notfall für sie die beste Behandlungsoption ist“, so Nitschke weiter.

Nach der Ersteinschätzung über die Leitstelle 116117 der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen-Anhalt gelangten deutlich weniger Befragte in die Notaufnahme: 13 Prozent der Befragten gaben an, nach der Ersteinschätzung

unter der Telefonnummer 116 117 in die Notaufnahme gegangen zu sein. 25 Prozent der Befragten waren laut eigenen Angaben von einer Arztpraxis in die Notaufnahme geschickt worden. 15 Prozent erklärten, plötzlich Angst vor einem lebensbedrohlichen Problem wie einen Schlaganfall oder Herzinfarkt gehabt zu haben. 4 Prozent der Befragten gaben an, keinen Facharzttermin bekommen zu haben, bevor sich ihr gesundheitliches Problem akut verschlimmert habe und sie deshalb den Eindruck gehabt hätten, die Notaufnahme aufsuchen zu müssen.

Integrierte Notfallzentren sind gute Lösung für bessere Steuerung

„Entscheidend ist, dass Patientinnen und Patienten ihre Anliegen möglichst schnell abklären können. Dazu benötigen Sie Hilfe, um auf den richtigen Behandlungspfad geleitet zu werden – das bestätigen auch unsere aktuellen Befragungsergebnisse“, so Nitschke. „Vor diesem Hintergrund begrüßen wir es ausdrücklich, dass sich die schwarz-rote Koalition vorgenommen hat, die liegengebliebene Reform von Notfallversorgung und Rettungsdienst zeitnah anzugehen. Es wird Zeit, die für die Menschen verwirrende Trennung zwischen ambulanter und stationärer Versorgung im Notfall-Bereich endlich zu überwinden. Integrierte Notfallzentren an größeren Krankenhäusern sind eine gute Lösung für eine bessere Steuerung der Patienten in die richtige Versorgungsform“, so Nitschke.

Bundesweit einheitliche Rufnummer 116117 in weiten Teilen der Bevölkerung bekannt

Gefragt wurde auch nach der Bekanntheit der Telefonnummer für den Patientenservice, über die auch der ärztliche Bereitschaftsdienst erreicht werden kann. 81 Prozent der Befragten gaben an, dass ihnen die zentrale bundesweite Nummer 116117 der Kassenärztlichen Vereinigungen zur Vermittlung von Arztterminen und für den ärztlichen Bereitschaftsdienst bekannt sei. Etwa 39 Prozent der Befragten, die die Nummer kannten, hatten die 116 117 bereits angerufen, um sich bei akuten gesundheitlichen Beschwerden beraten zu lassen. Im Vergleich zu anderen Befragungen aus der Vergangenheit ist ein Anstieg in der Nutzung zu verzeichnen. So hatten In einer Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) aus dem Jahr 2021 noch 29 Prozent der Befragten, die die Nummer des Patientenservice kannten, angegeben, diese Nummer in den letzten zwölf Monaten auch genutzt zu haben.

116117 kann Schnittstelle für Notfall- und Primärversorgung werden

„Aus Sicht der AOK muss dieses sinnvolle Angebot der Kassenärztlichen Vereinigungen weiter gestärkt und noch bekannter gemacht werden. Denn die 116117 unterstützt mit ihrem Ersteinschätzungssystem, das auch direkt zur Selbsteinschätzung auf dem Internetportal 116117.de genutzt werden kann, und der Terminvermittlung einen besseren und reibungslosen Zugang der Versicherten zur Versorgung“, betont Nitschke. Die Nummer und die Internetplattform 116117.de können eine zentrale Schnittstelle zur besseren Steuerung von Notfällen, aber auch im geplanten System der Primärversorgung werden.

Bei den Kassenärztlichen Vereinigungen angesiedelte Akutleitstellen werden die Behandlungsdringlichkeit und Beschwerden von Hilfesuchenden anhand eines standardisierten Ersteinschätzungsverfahrens beurteilt und sie in die passende Behandlung vermittelt. Bei einem akuten Behandlungsanlass außerhalb der Sprechstundenzeiten können sich die Patientinnen und Patienten dann entweder an die Leitstelle unter der Nummer 116117 oder an eine Bereitschaftsdienstpraxis in der Region, die auch über die 116117.de angezeigt wird, wenden. In beiden Fällen folgten im nächsten Schritt die richtige Steuerung der Patienten. „So können wir eine Überlastung der Notfallversorgung, aber auch eine nicht sachgerechte Inanspruchnahme von fachärztlichen Leistungen verhindern“, betont Nitschke.

Dauer bis Eintreffen des Rettungsdienstes überwiegend positiv eingeschätzt

Ein weiteres Thema der Befragung war die Nutzung der Notrufnummer 112: 54 Prozent der Befragten gaben an, dass sie diese Nummer schon einmal anrufen mussten, weil jemand tatsächlich oder vermutlich lebensbedrohlich erkrankt oder schwer verletzt war. Die Fristen bis zur Entgegennahme des Anrufes und bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes werden von den Menschen ganz überwiegend positiv bewertet: 86 Prozent der Befragten gaben an, dass ihr Anruf schnell entgegengenommen wurde und dass der Rettungsdienst schnell vor Ort war.

Hinweis für die Redaktionen:

Für die bevölkerungsrepräsentative Forsa-Befragung sind vom 1. bis zum 17. April 2025 in Sachsen-Anhalt insgesamt 502 Personen ab 18 Jahren befragt worden. Die Umfrage wurde als Kombination von telefonischer Befragung und Online-Erhebung durchgeführt.

AOK Sachsen-Anhalt

Die AOK Sachsen-Anhalt betreut rund 850.000 Versicherte und 50.000 Arbeitgeber online und vor Ort im ganzen Land. Mit einem Marktanteil von 41 Prozent ist sie die größte regionale Krankenkasse in Sachsen-Anhalt.

Bilderservice:

Für Ihre Berichterstattung in Verbindung mit dieser Pressemitteilung können Sie die beigefügten Fotos bei Angabe des Bildnachweises kostenfrei verwenden.



Kay Nitschke, Leiter des Geschäftsbereiches ambulante und stationäre Versorgung bei der AOK Sachsen-Anhalt. Foto: Dirk Mahler / AOK Sachsen-Anhalt.