

# Pressemitteilung

Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe | Stabsbereich Kommunikation | Ansprechpartner: pressestelle@kvwl.de  
Robert-Schimrigk-Straße 4-6, 44141 Dortmund | Tel.: 02 31/94 32 35 76 | E-Mail: pressestelle@kvwl.de, [www.kvwl.de](http://www.kvwl.de)

## Sehr gute Erreichbarkeit, schnelle Verbindung: Die 100-Tage-Bilanz der neustrukturierten Notdienst-Hotline 116117

**Dortmund, 22.06.2023 – Sie ist eine der entscheidenden Schnittstellen der medizinischen Versorgung: die Notdienst-Hotline 116117. Vor 100 Tagen ist der neustrukturierte Patientenservice der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe (KVWL) an den Start gegangen. Zeit für eine Bilanz.**

Diese Zahlen lassen sich sehen: 145.140 Anrufe erreichten die 116117 an den ersten 100 Tagen, davon konnten 130.955 angenommen werden. Das entspricht einer Erreichbarkeitsquote von 90 Prozent. Schnell ist die Vermittlungszeit: Patienten erreichen die Notdienst-Hotline innerhalb von weniger als zwei Minuten, am langen Fronleichnam-Wochenende lag der Durchschnittswert sogar bei nur 98 Sekunden.

Wer außerhalb der Praxis-Öffnungszeiten ein gesundheitliches Problem hat, ist bei den Mitarbeitenden des Patientenservice bestens aufgehoben. Denn am anderen Ende der Telefonleitung sitzt ausschließlich medizinisch geschultes Personal. Insgesamt rund 70 Mitarbeitende nehmen die Anrufe aus Westfalen-Lippe entgegen. Eine von ihnen ist Berit Grigo. Früher kam sie mit Blaulicht und Rettungswagen, heute kümmert sich die gelernte Rettungssanitäterin schnell, präzise und kompetent am Telefon um die Anliegen der Patienten. Dabei ist sich die 49-Jährige ihrer Verantwortung bewusst: „Wir sind eine wichtige Weiche in der medizinischen Versorgung in Westfalen-Lippe. Unsere Aufgabe ist es, die Patienten zum richtigen Zeitpunkt in die richtige Versorgungsebene zu steuern. Wir sind die Lotsen im Gesundheitssystem.“

### Software unterstützt bei der Ersteinschätzung

Bei der medizinischen Ersteinschätzung werden die Mitarbeitenden der 116 117 durch eine PC-Software unterstützt. Das Programm stellt gezielte, individuelle und strukturierte Fragen zum Beschwerdebild. Die Software ermittelt eine Empfehlung zur Behandlungsdringlichkeit sowie zum korrekten Behandlungsort und unterstützt so bei der Entscheidung über die passende Versorgungsebene für den Patienten.

Berit Grigo: „Durch meine Zeit als Rettungssanitäterin kann ich viele Gespräche sehr gut einschätzen. Bevor wir die ersten Telefonate entgegengenommen haben, haben wir zudem alle eine medizinische Schulung erhalten. Dadurch gab es nochmal viele zusätzliche Tipps, die im Arbeitsalltag sehr nützlich für uns sind.“

Dr. Dirk Spelmeyer, Vorstandsvorsitzender der KVWL: „Wir sind mit der Bilanz der ersten 100 Tage sehr zufrieden. Schon nach wenigen Monaten zeigt sich, dass die Neuorganisation genau der richtige Entschluss war. Der Patientenservice 116 117 ist ein Herzstück der KVWL, denn das Thema ambulante Versorgung ist in unseren Grundsätzen fest verankert.“

## **INFO**

Fotos von 116117-Mitarbeiterin Berit Grigo und Dr. Dirk Spelmeyer, Vorstandsvorsitzender der KVWL, finden Sie unter: [www.kvwl.de](http://www.kvwl.de)