



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Zugangswege zur 116117-Ersteinschätzung: Hilfesuchende mit psychischen Beschwerden bevorzugen online vor telefonisch

UCON 2025

Beate Zoch-Lesniak | Sarah Eichler | Edgar Steiger | Lars E. Kroll | Sebastian Carnarius | Dominik von Stillfried

Berlin, 14. Mai 2025

● Hintergrund

- Seit Dezember 2021 ergänzt eine Online-Selbsteinschätzung den telefonischen Patientenservice 116117
 - unterstützt Menschen mit gesundheitlichen Beschwerden
 - beim Finden eines passenden Versorgungsangebots
- hierbei handelt es sich um einen Chatbot auf Basis der Strukturierten medizinischen Ersteinschätzung in Deutschland (SmED)



The screenshot shows the top navigation bar of the patient service website. On the left is the logo for 'Der Patientenservice 116117' with the tagline 'Die Nummer mit den Elfen'. To the right are icons for language selection (Deutsch), 'Leichte Sprache', 'Gebärdensprache', 'Fax-Formular', and a 'Menü' icon. Below the navigation bar is a large blue banner with the text 'Wir helfen, wenn Sie krank sind – rund um die Uhr' and an illustration of two female nurses, ELF 6 and ELF 7. Below the banner is a white section with the heading 'Mir geht es nicht gut. Was soll ich tun?' and a sub-heading 'Hier können Sie Ihre Beschwerden selbst einschätzen. So finden Sie die für Sie passende Behandlung.' A pink button labeled 'Patienten-Navi starten' is positioned below the text. To the right of the text is a circular icon of a signpost with three arrows pointing in different directions.

SmED Chatbot

Geschlecht, Alter,
Notfallabfrage, akute
Beschwerden

Ist die betroffene Person weiblich oder männlich? ?

Männlich

Wie alt ist die betroffene Person?

14-49-jährig

Besteht eine unmittelbar lebensbedrohliche Situation oder die Befürchtung einer bleibenden Gesundheitsschädigung? ?

Nein

Worunter leidet die betroffene Person im Moment am meisten?

Fieber

Falls Sie zusätzlich an einem oder mehreren der folgenden Symptome leiden, wählen Sie diese aus. Anschließend bestätigen Sie bitte.

Husten

Kopfschmerzen

Erbrechen/ Übelkeit

Risikofaktoren, chronische
Beschwerden

Kann der Kopf gesenkt und das Kinn in Richtung Brust geführt werden?

Kinn kann in Richtung Brust geführt werden

Ist es zu Schüttelfrost gekommen? Gemeint ist kein Frösteln, sondern ein sichtbares Schütteln des ganzen Körpers. ?

Leichtes Frösteln

Ist eine Abwehrschwäche bekannt? Gründe dafür können zum Beispiel eine fehlende Milz, Organtransplantation, Chemotherapie, regelmäßige Kortisoneinnahme oder HIV sein.

Nein

Hat in den letzten 14 Tagen eine Operation stattgefunden, die mit den Beschwerden in Zusammenhang stehen könnte?

Nein

Ist eine Zuckerkrankheit (Diabetes) bekannt?

Nein

Ja

Unklar

Empfehlung zu
Versorgungsdringlichkeit

Empfehlung zur Behandlungsdringlichkeit

Medizinische Behandlung nicht innerhalb von 24 Stunden erforderlich

Sie haben Beschwerden angegeben, die innerhalb der nächsten Tage behandelt werden sollten. Wenn sich die Symptome verschlimmern, ist eine erneute medizinische Ersteinschätzung angezeigt.

Bitte klicken Sie auf weiter um eine konkrete Handlungsempfehlung zu erhalten.

Abhängig von Dringlichkeit und
Versorgungsebene
konfigurierbare
Versorgungsangebote

● Ziel und Methodik

- Ziel der Studie war die Analyse der Charakteristika der Online-User im Vergleich zu den 116117-Anrufern
- retrospektive Studie mit SmED-Daten der Online-Selbsteinschätzung und vom Telefon (2022-2024)
- eingeschlossen wurden Assessments mit mindestens einer erfassten Beschwerde
- ausgeschlossen wurden Assessments mit der Beschwerde “Befürchtung einer bleibenden Gesundheitsschädigung”, da erst ab Ende 2024 enthalten
- Analysen:
 - deskriptiver Vergleich der Charakteristika der zwei Gruppen
 - multivariate logistische Regression um zu untersuchen, welche Personen mit einer höheren Wahrscheinlichkeit das Online-Angebot nutzen statt anzurufen



Mir geht es nicht gut. Was soll ich tun?

Hier können Sie Ihre Beschwerden selbst einschätzen. So finden Sie die für Sie passende Behandlung.

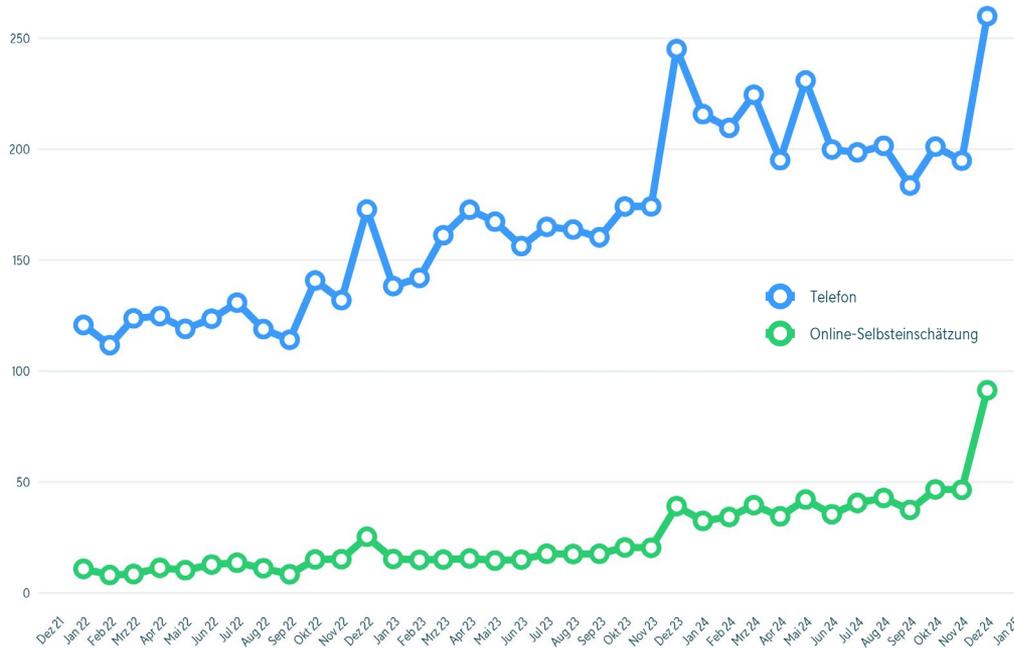
[Patienten-Navi starten](#)

Assessmentzahlen Online-Selbsteinschätzung und Telefon (116117)

in die Studie einbezogene Assessments

Monatliche SmED-Assessments (in Tsd.)

Telefon (116117) und Online-Selbsteinschätzung



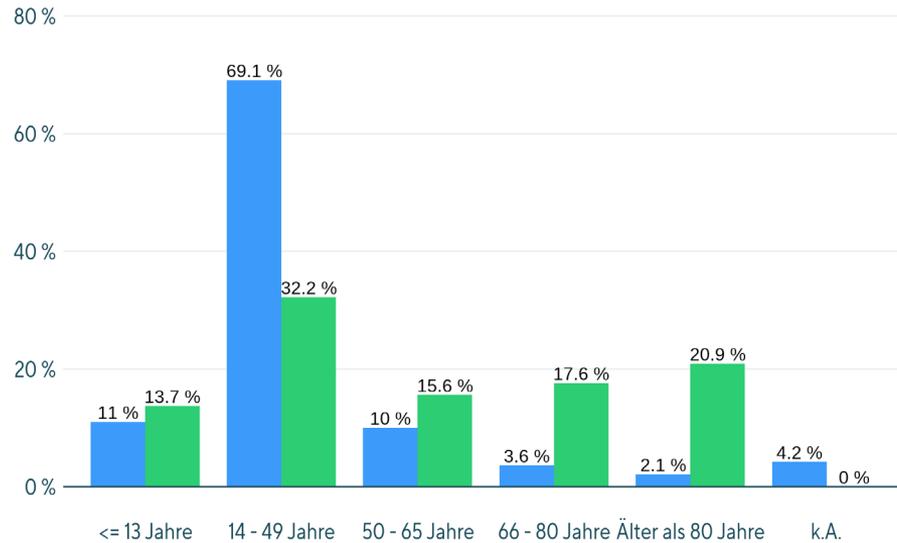
Quelle: SmED-Assessments 01.01.2022-31.12.2024

- Telefon 2024 monatlich ca. 200 Tsd. Assessments
- Online 2024 monatlich ca. 40 Tsd. Assessments
- Anstieg im Dezember hauptsächlich bedingt durch Feiertage
- N gesamt
Telefon 6.067.734
Online 897.232

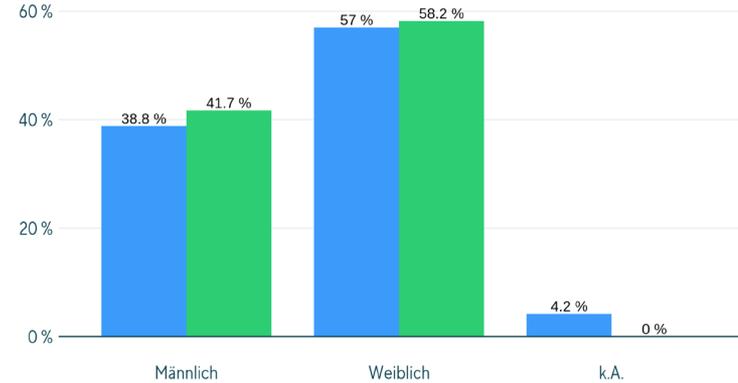
Alter und Geschlecht

Geschlecht

Alter



Quelle: SmED-Assessments 01.01.2022-31.12.2024



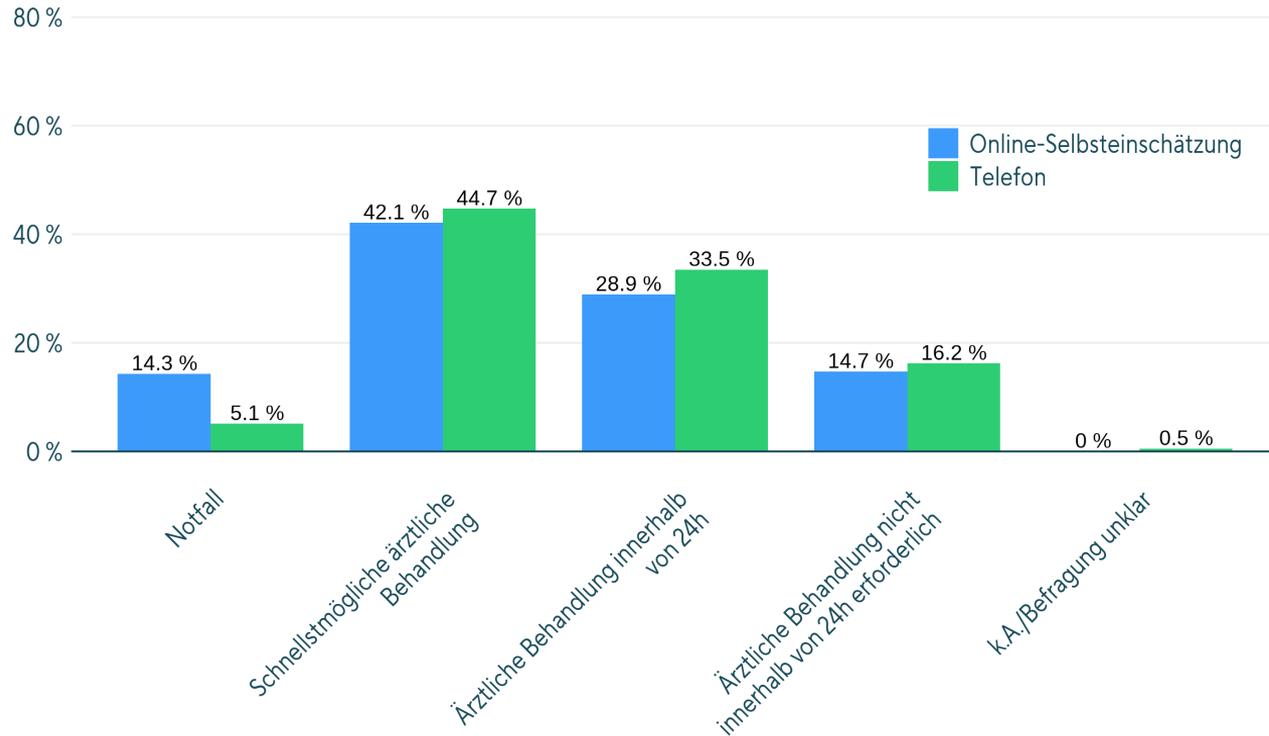
Quelle: SmED-Assessments 01.01.2022-31.12.2024

■ Online-Selbsteinschätzung ■ Telefon

- Anlässe

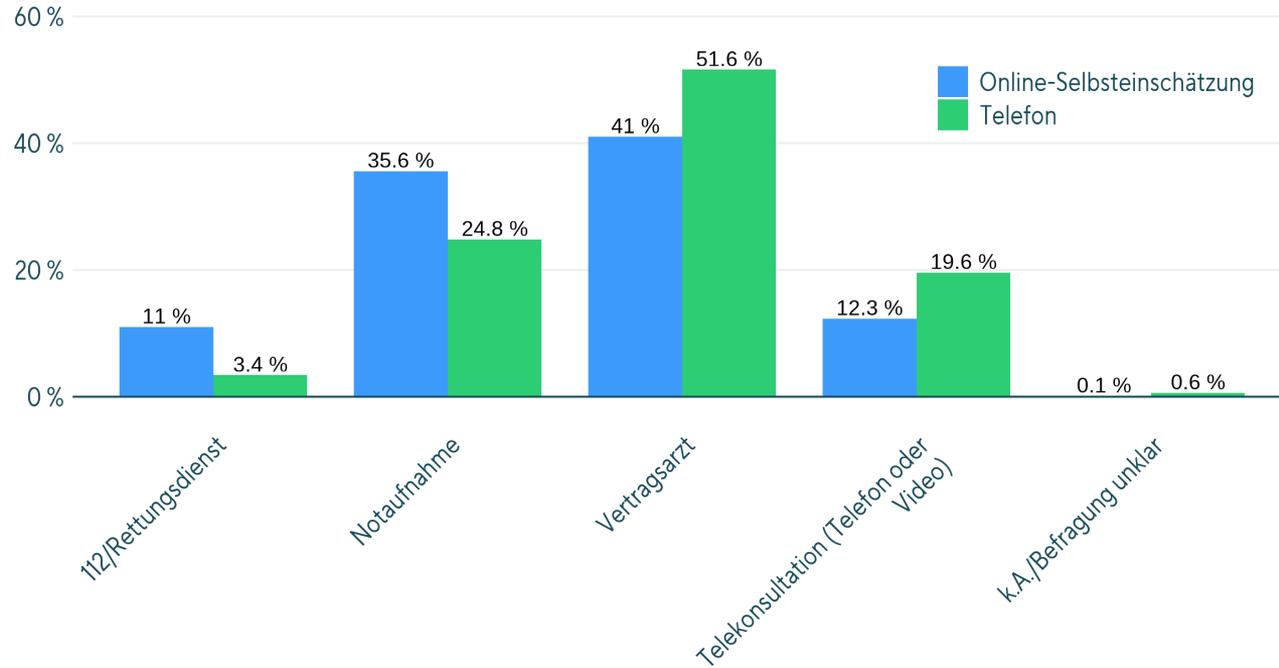
Anlasskategorie	Online-Selbsteinschätzung	Telefon
	N (%)	N (%)
Allgemeinbeschwerden	114.665 (12,8)	1.056.274 (17,4)
Atembeschwerde/Herz-Kreislauf-Beschwerde/auffällige Vitalparameter	124.138 (13,8)	865.743 (14,3)
Augen-/Ohren-/Nasen-/Mund-/Rachen-/Halsbeschwerden	161.503 (18,0)	767.089 (12,6)
Bauch-/Magen-Darm-/Nieren-/Harnwegsbeschwerden	138.831 (15,5)	1.251.519 (20,6)
Beschwerde Geschlechtsorgan Frau/Mann	25.508 (2,8)	91.070 (1,5)
Hautbeschwerden	51.452 (5,7)	368.967 (6,1)
Muskel-/Skelett-/Gelenkbeschwerden	92.822 (10,3)	904.378 (14,9)
Neurologische Beschwerde/Bewusstseins-/Nervenfunktionsstörung	45.115 (5,0)	202.329 (3,3)
Psychische Beschwerden	74.015 (8,2)	107.835 (1,8)
Unfall/Verletzung/allgemeiner Schmerz/Blutung	69.183 (7,7)	452.530 (7,5)

● Versorgungsdringlichkeit



Quelle: SmED-Assessments 01.01.2022-31.12.2024

● Versorgungsebene



Quelle: SmED-Assessments 01.01.2022-31.12.2024

- Faktoren mit einer höheren Wahrscheinlichkeit für die Nutzung der Online-Selbsteinschätzung

Ergebnis der multivariaten logistischen Regression, abhängige Variable Online-Selbsteinschätzung (ja=1, nein/Telefon=0)

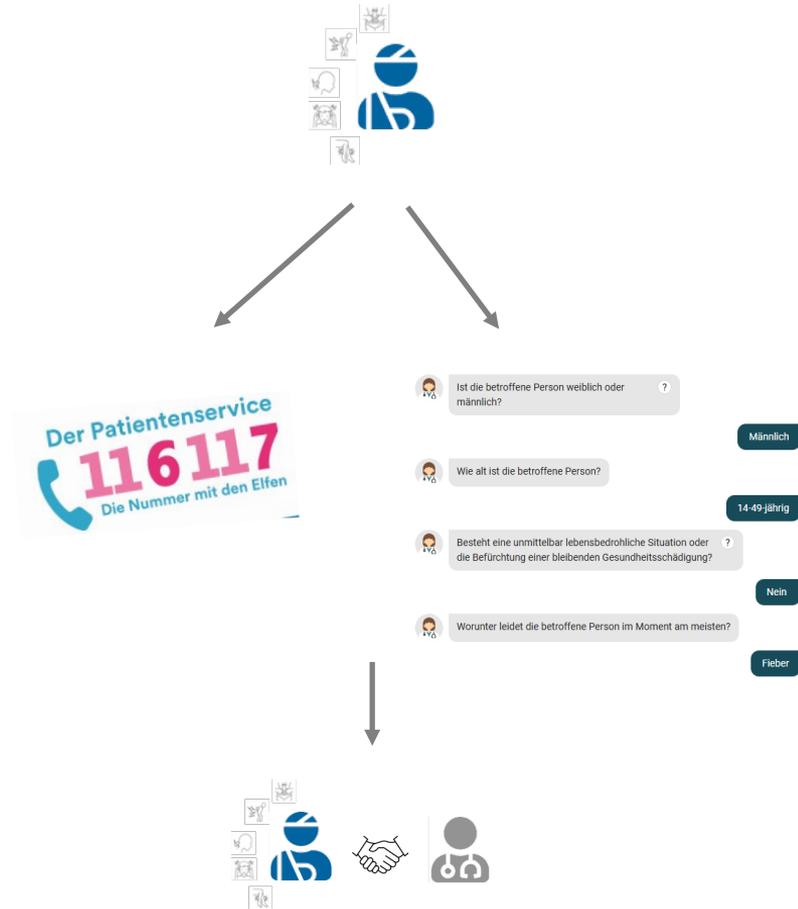
*** $p \leq 0,001$

#“während Praxisöffnungszeiten” analog GOP 01210: zwischen 07:00 und 19:00 Uhr (außer an Samstagen, Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen und am 24.12. und 31.12.), “außerhalb von Praxisöffnungszeiten” analog GOP 01212: zwischen 19:00 und 07:00 Uhr des Folgetages; ganztägig an Samstagen, Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen und am 24.12. und 31.12.

Variable	Odds Ratio	95 %-CI
Alter (ref: > 49 Jahre)		
< 14 Jahre	3,34***	3,31-3,37
14-49 Jahre	7,65***	7,60-7,70
Geschlecht (ref: Männlich)		
Weiblich	1,06***	1,05-1,06
Praxisöffnungszeit # (ref: außerhalb Praxisöffnungszeit)		
Während Praxisöffnungszeit	1,62***	1,61-1,63
Anlasskategorie (ref: Allgemeinbeschwerden)		
Atembeschwerde/Herz-Kreislauf-Beschwerde/auffällige Vitalparameter	1,93***	1,92-1,95
Augen-/Ohren-/Nasen-/Mund-/Rachen-/Halsbeschwerden	1,65***	1,63-1,66
Bauch-Magen-Darm-/Nieren-/Harnwegsbeschwerden	1,12***	1,11-1,23
Beschwerde Geschlechtsorgan Frau/Mann	1,72***	1,70-1,75
Hautbeschwerden	1,21***	1,20-1,23
Muskel-/Skelett-/Gelenkbeschwerden	1,27***	1,25-1,28
Neurologische Beschwerde/Bewusstseins-/Nervenfunktionsstörung	2,82***	2,78-2,85
Psychische Beschwerden	6,49***	6,41-6,57
Unfall/Verletzung/allg. Schmerz/Blutung	1,38***	1,37-1,40
(Intercept)	0,02***	0,02-0,02

● Schlussfolgerungen

- Die beiden Zugangswege wurden von verschiedenen Personengruppen in Anspruch genommen.
- Das telefonische Angebot wurde häufiger von Personen ab 50 Jahren mit Allgemeinbeschwerden genutzt.
- Das Online-Angebot könnte zu einem verbesserten Einstieg in die Versorgung junger Menschen und Personen mit psychischen Erkrankungen beitragen.



● Stärken und Limitationen

Stärken:

Umfang und Qualität der Daten, welche bei der 116117 durch die rechtliche Vorgabe im Terminservice- und Versorgungsgesetz seit 2020 deutschlandweit **in einem einheitlichen strukturierten Prozess mittels SmED erhoben** werden. Die Online-Selbsteinschätzung basiert auf demselben Tool und hat dieselbe Struktur und Inhalte.

Limitationen:

Die Datensätze enthalten **keine Identifizierungsmerkmale**, es kann nicht ausgeschlossen werden, dass dieselben Personen sowohl die Online-Selbsteinschätzung genutzt als auch die 116117 angerufen haben oder denselben Service mehrfach genutzt haben. Der Einfluss auf das Gesamtergebnis kann nicht eingeschätzt werden.

Es handelt sich in beiden Datensätzen um **selbstberichtete Beschwerden**, der Weg der Nutzenden kann nicht weiter verfolgt werden und es liegt keine medizinische Einschätzung von späteren Behandlern vor.



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

<https://smed.ziapp.de>

Kontakt

Dr. Beate Zoch-Lesniak
bzoch-lesniak@zi.de

Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung
in der Bundesrepublik Deutschland
Salzufer 8
10587 Berlin

www.zi.de