

## Pressemitteilung

# Zu viele Patientinnen und Patienten kommen ohne qualifizierte Voreinschätzung in die Notaufnahme

**Forsa-Umfrage im Auftrag der AOK zeigt Dringlichkeit einer umfassenden Notfallreform. Bessere Orientierung und Koordination notwendig.**

Düsseldorf/Hamburg, 23. Juli 2025

Eine repräsentative Forsa-Befragung im Auftrag der AOK zeigt erhebliche Defizite beim Zugang von Patientinnen und Patienten zur Primär- und Notfallversorgung. Demnach haben mindestens 45 Prozent der Menschen im Rheinland und 35 Prozent in Hamburg, die in den vergangenen fünf Jahren die Notaufnahme einer Klinik aufgesucht haben, dies ohne vorherige Ersteinschätzung durch eine kompetente Stelle selbst entschieden. Die AOK Rheinland/Hamburg setzt sich dafür ein, Menschen beim Zugang zur ambulanten Versorgung besser zu begleiten und die Schnittstellen der Versorgung in den Blick zu nehmen. Ziel ist es, das Wissen und die Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten zu stärken und die knapper werdenden ärztlichen Ressourcen effizienter einzusetzen.

Auf die Frage nach den Gründen, warum sie in den letzten fünf Jahren die Notaufnahme einer Klinik aufgesucht hatten, gaben 44 Prozent der Befragten im Rheinland und 47 Prozent in Hamburg an, sie hätten sich akut zu schlecht gefühlt, um abwarten zu können. Über den ärztlichen Bereitschaftsdienst gelangten deutlich weniger Befragte in die Notaufnahme: 11 Prozent im Rheinland gaben an, nach der Ersteinschätzung unter der Telefonnummer 116117 in die Notaufnahme gegangen zu sein (15 Prozent in Hamburg). Knapp ein Fünftel der Befragten (19 Prozent) im Rheinland und knapp ein Viertel in Hamburg (24 Pro-

zent) waren laut eigenen Angaben von einer Arztpraxis in die Notaufnahme geschickt worden. 17 Prozent der Befragten im Rheinland und 13 Prozent in Hamburg erklärten, plötzlich Angst vor einem lebensbedrohlichen Problem wie einem Schlaganfall oder Herzinfarkt gehabt zu haben und wären damit in der Notaufnahme auch richtig aufgehoben. Immerhin 7 Prozent im Rheinland und 8 Prozent in Hamburg sagten, 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.

„Die Zahlen zeigen, dass Patientinnen und Patienten mit der Entscheidung, wo sie im Akutfall schnelle und kompetente medizinische Hilfe finden, zu oft auf sich allein gestellt sind. Dieser Mangel an Orientierung führt nicht nur zu großen Frustrationen bei allen Beteiligten, sondern auch zu eklatanten Ineffizienzen im Gesundheitssystem. Wir brauchen deshalb dringend mehr Transparenz und bessere Steuerungsmechanismen“, sagt Matthias Mohrmann, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der AOK Rheinland/Hamburg.

#### **Hotline des ärztlichen Bereitschaftsdiensts (116117) ist weithin bekannt**

Gefragt wurde auch nach der Bekanntheit der Telefonnummer für den ärztlichen Bereitschaftsdienst: 77 Prozent der Befragten im Rheinland und 86 Prozent in Hamburg gaben an, dass ihnen die zentrale bundesweite Nummer 116117 der Kassenärztlichen Vereinigungen zur Vermittlung von Arztterminen und für den ärztlichen Bereitschaftsdienst bekannt sei. 39 Prozent im Rheinland und 54 Prozent in Hamburg, die die Nummer kannten, hatten die 116117 bereits angerufen, um sich bei akuten gesundheitlichen Beschwerden beraten zu lassen.

#### **Hohe Zufriedenheit mit der Notrufnummer 112**

Ein weiteres Thema der Befragung war die Nutzung der Notrufnummer 112: 53 Prozent der Befragten im Rheinland und 42 Prozent in Hamburg erklärten, 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: 90 Prozent der Befragten im Rheinland und 88 Prozent in Hamburg gaben an, dass ihr Anruf schnell entgegengenommen wurde und dass der Rettungsdienst schnell vor Ort war.

„Mit Blick auf die ohnehin knapper werdenden ärztlichen Ressourcen müssen wir eine viel flexiblere, breiter aufgestellte Patientensteuerung in einem Primärversorgungssystem etablieren. Dazu gehören neben der Hotline 116117 auch

Vorab-Einschätzungen zum Behandlungsbedarf und zur Dringlichkeit ebenso wie Videosprechstunden.“ Die Trennung zwischen ambulanter und stationärer Versorgung im Notfallbereich sei für die Menschen schwer zu durchschauen und führe zu Fehlsteuerungen, so Mohrmann weiter. Sinnhafter und effizienter sei beispielsweise eine Zusammenlegung der zentralen Rufnummern 112 und 116117 und die Weiterleitung der Menschen in integrierte Notfallzentren, die von Krankenhausträgern und Kassenärztlichen Vereinigungen gemeinsam betrieben werden sollten.

Hinweis für die Redaktionen:

Für die bevölkerungsrepräsentative Forsa-Befragung sind vom 1. bis zum 17. April 2025 insgesamt 8.579 Personen ab 18 Jahren befragt worden. Die Umfrage wurde als Kombination von telefonischer Befragung und Online-Erhebung durchgeführt. Link zur PM des AOK-BV im PPP