



Die Videosprechstunde im kinderärztlichen Notdienst

Am Beispiel der KV Nordrhein

Kindernotdienst per Videosprechstunde – mit der KVNO und samedi

In den Wintermonaten herrscht Ausnahmezustand in vielen Kinder- und Notdienstpraxen. Angesichts der Erkältungswellen rund um Weihnachten und Neujahr stehen Ärzte regelmäßig vor einer Überlastung.

Um Praxen und auch Eltern während dieser kritischen Zeit von Dezember bis Januar zu unterstützen, startete die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein (KVNO) mit Unterstützung von adesso SE und samedi ein digitales Zusatzangebot in Form einer Videosprechstunde. Der Service stand für 9,5 Mio. Einwohner (ca. 2 Mio. Kinder) im Einzugsgebiet der KVNO vom 02. Dezember 2023 bis zum 31. Januar 2024 zur Verfügung.

Im Rahmen des Projektes stellte samedi die Software für die Online-Terminbuchung (über die Webseite der KVNO) sowie die Software für die Videosprechstunde zur Verfügung.

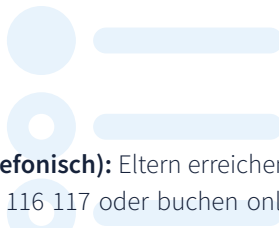
Schnelle Hilfe für Patienten, Entlastung für Ärzte!



• **Videosprechstunden** bieten eine effiziente Möglichkeit zum Ausbau der Patientenversorgung und erleichtern den schnellen Zugang zu medizinischer Betreuung. Besonders in Notfällen oder außerhalb regulärer Sprechzeiten, zum Beispiel in den Abendstunden oder an Feiertagen, stellen sie eine wertvolle Ergänzung zum Arzt-Patienten-Kontakt vor Ort dar.

• Zielsetzung

- Das Patientenaufkommen in den Praxen und Notdiensten reduzieren, da 20 - 30 % der Fälle in der Akutsprechstunde auch telemedizinisch abgehandelt werden können
- Eltern die Möglichkeit bieten, schnell und unkompliziert Hilfe in Anspruch zu nehmen und eine kompetente medizinische Ersteinschätzung zu erhalten
- Lange Wartezeiten vor Ort entzerren und Ansteckungsrisiken in den Wartezimmern verringern
- Anamnesegespräch auf Basis der Aussagen der Eltern und Hilfe bei der Entscheidung, ob ein Kind in die Rettungsstelle oder zum Arzt muss (klinische Untersuchung hierfür keine Voraussetzung)
- Klarheit schaffen, ob der Besuch in der Praxis/im Notdienst erforderlich ist oder ob die Behandlung von zu Hause erfolgen kann



So funktioniert es:

- **Kontaktaufnahme (online oder telefonisch):** Eltern erreichen den Bereitschaftsdienst unter der Rufnummer 116 117 oder buchen online über die Webseite der KVNO einen Termin und hinterlegen ihre Patienten- und Versichertendaten.
- **Vorabfrage:** Eine Telefon-Software führt mit den Eltern eine automatisierte medizinische Vorabfrage durch und leitet sie weiter zur Terminvereinbarung für die Online-Videosprechstunde.
- **Terminvereinbarung:** Im persönlichen Gespräch nimmt ein Call-Agent die Daten des Patienten/des Kindes auf und bucht einen Termin.
- **Videosprechstunde:** Die Eltern erhalten per E-Mail eine Terminbestätigung sowie den Link zur samedi-Videosprechstunde.

In weniger als drei Monaten von der Beauftragung bis zum Go-Live

- ✓ **06. September 2023:**
Beauftragung durch die KVNO
- ✓ **September/Oktober 2023:**
Prozessdefinition & technische Vorbereitung
- ✓ **November 2023:**
Konfiguration, Schnittstelle & Schulung
- **01. Dezember 2023:**
Projektstart

3 Kategorien für die Falleinteilung

Rot: zum Beispiel bei Aussagen der Eltern wie „Kind trinkt nichts/isst nichts/ist nicht ansprechbar“

Empfehlung: Sofortiger Besuch in Rettungsstelle/Klinik

Orange: zum Beispiel bei Fieber über 2-3 Tage bei einem Alter von 4-5 Jahren aber gutem Allgemeinzustand

Empfehlung: 24 Stunden abwarten

Grün: zum Beispiel gerötetes, geschwollenes Auge

Empfehlung: Aufklärung über Therapie, keine Vorstellung in der Praxis notwendig

Bundesgesundheitsminister Karl Lauterbach empfiehlt das Projekt auf dem Kurznachrichtendienst X:

„Die Videosprechstunde für Kinder, jetzt von der KV Nordrhein [...] angeboten, ist sehr sinnvoll. Das entlastet die Praxen stark. Auch andere KVen sollten dies nutzen.“

vom 26.11.2023

Spürbare Effekte

- **Über 1800 durchgeführte Videosprechstunden** innerhalb der ersten 7 Wochen nach Projektstart
- Frühzeitige Eindämmung des Patientenstroms in Notdiensten und Notaufnahmen
- Entlastung von Ärzten und Praxispersonal während der Hochsaison für Infektions- und Erkältungskrankheiten und an den Feiertagen
- Gezielter Ausbau des Angebotes der KVNO mit insgesamt mehr als 2.300 durchgeführten Videosprechstunden (im Pilotprojekt, Dezember 2022 bis Ende Januar 2023)
- Bedarfsgerechte Online-Beratung ohne Notwendigkeit eines anschließenden Praxisbesuch bei rund der Hälfte der anrufenden Eltern

Die 7 häufigsten Vorstellungsgründe

- Fieber aufgrund einer Mittelohrentzündung (Otitis)
- Bindehautentzündung
- Husten
- Hautausschläge
- Erbrechen/Durchfall
- Halsschmerzen
- Scharlach

