

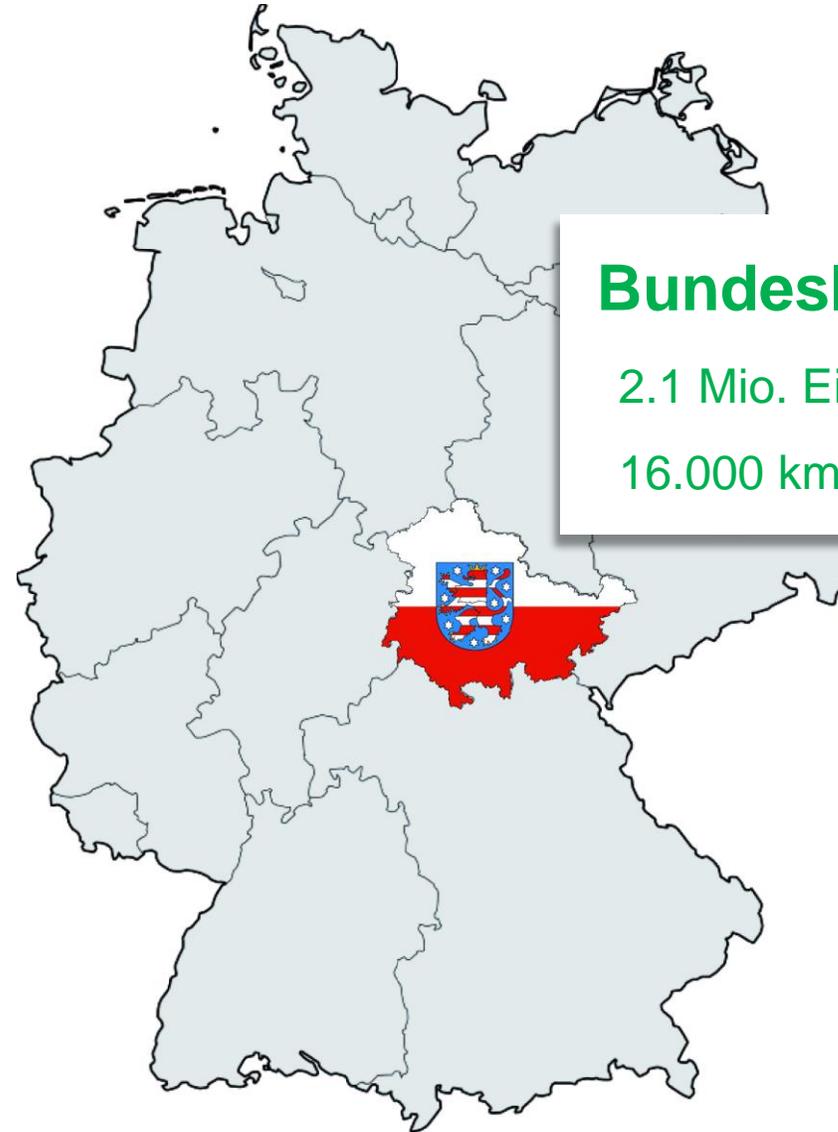


kvt
NOTDIENST SERVICE
gGmbH

116117 Patientensteuerung in Thüringen

KVT-Notdienst Service gGmbH
Markus Vogel, MPH
Geschäftsführer





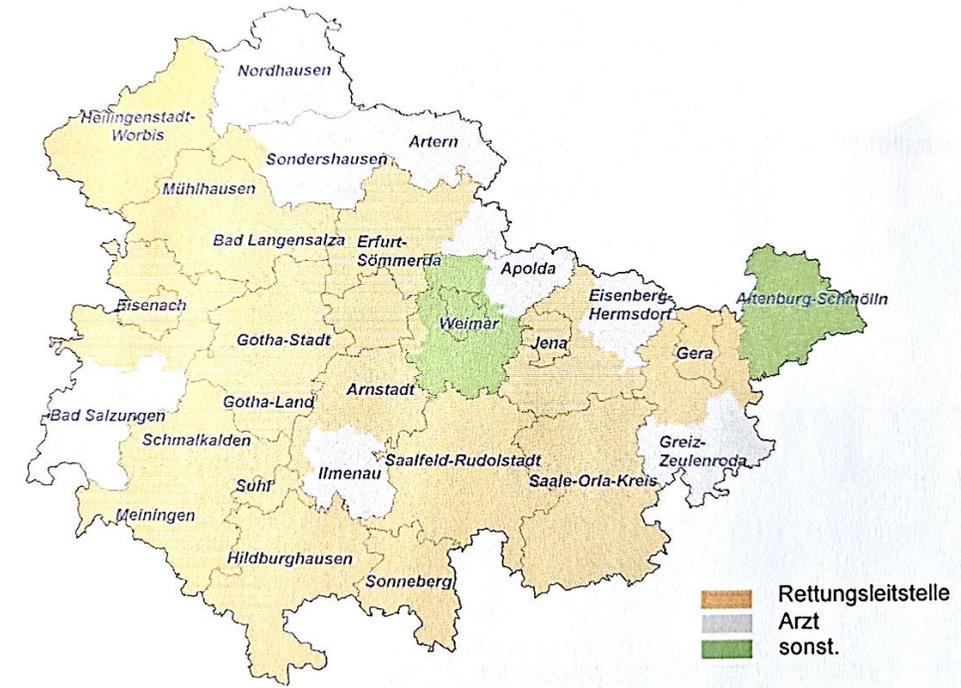
Bundesland Thüringen

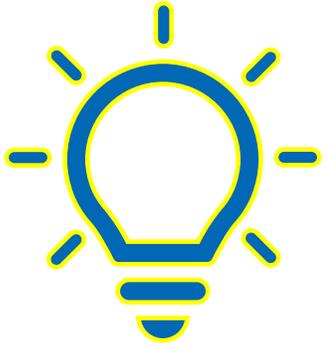
2.1 Mio. Einwohner (Dez. 2023)

16.000 km² Fläche

Situation im Jahr 2014

- 116117 im Jahr 2012 flächendeckend eingeführt
- lokal eine Vielzahl an Dienstleistern
- ungleiche Prozesse und Dispositionsstrategien
- begrenzte Einflussnahmemöglichkeiten
- keine standardisierte Abfrage / Ersteinschätzung
- Dienstleistungsqualität und -quantität schwer messbar
- hohe Beschwerdequote





Zentrale Vermittlung über einen Standort in Weimar.

- 2015 Gründung einer Betreibergesellschaft „KVT-Notdienst Service gGmbH“
- 2016 Inbetriebnahme Vermittlungszentrale



Der richtige Weg durch das System ...

Ärztlicher
BD

Zahn-
ärztlicher
BD

„Pandemie“

Vermittlungs-
zentrale
24/7

Notdienst-
Apotheken

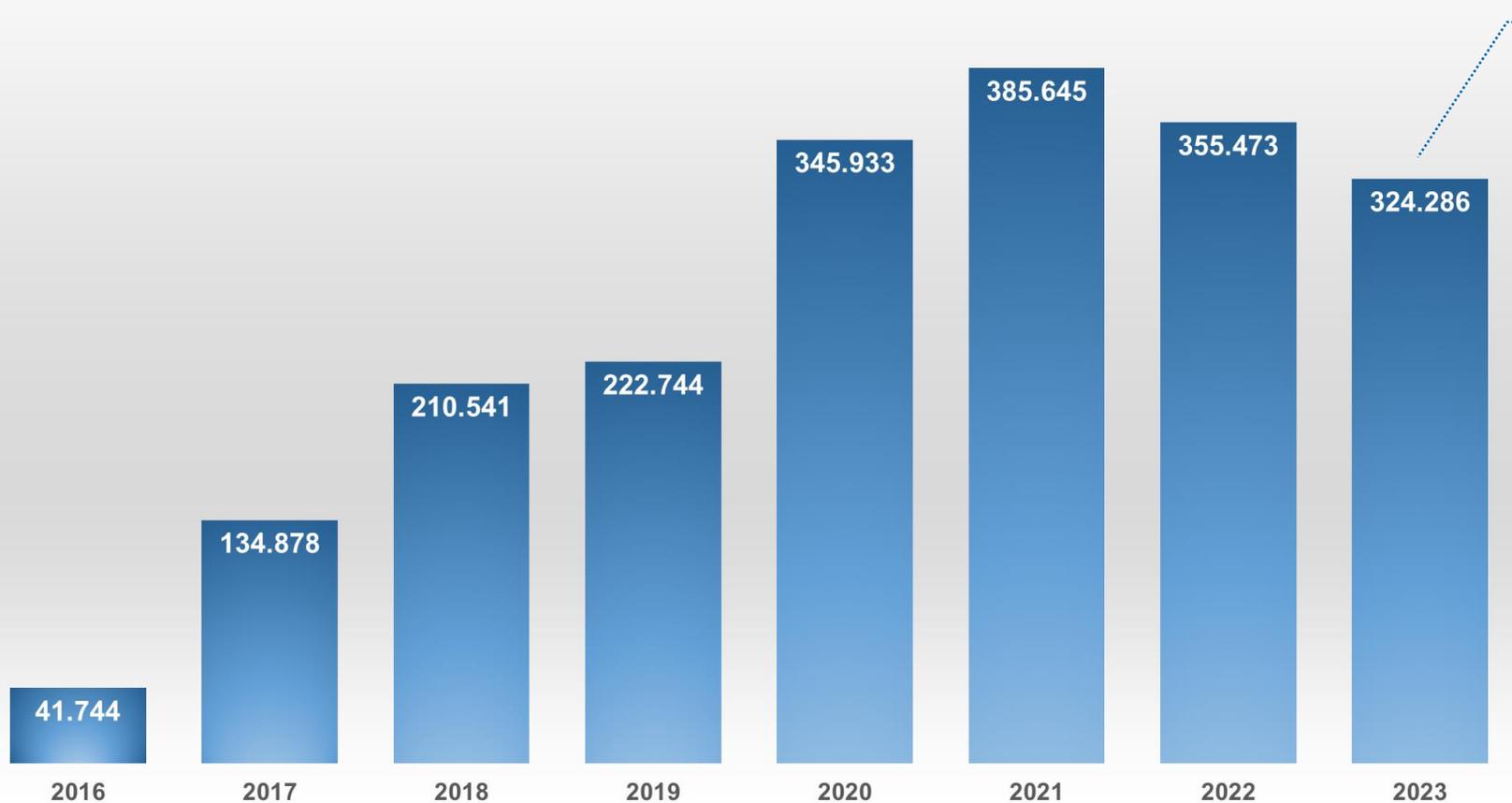
Tiernotruf

Termin-
service



Entwicklung der Nachfrage 116117 Bundesland Thüringen

[Quelle: Bundes-ACD KBV]



ca. 900 telefonische
Hilfeersuchen
täglich über 116117



Vermittlungszentrale Thüringen



Medizinische Linie

Rettungsdienst

Notaufnahme

BD-Hausbesuch

BD-Praxis

BD-Telemedizin

TSS-
Vermittlung

Service Linie

ÄBD-Strukturen

ND-Apotheke

ND-Tierarzt

BD-Zahnarzt

PRIO - Linie

Rettungsdienst

Dienstärzte

Fahrdienste

Apotheken



- standardisierte medizinische Ersteinschätzung
- strukturierte Abfrage
- Empfehlung zu Behandlungsdringlichkeit und Behandlungsort
- Unterstützung bei Auswahl der geeigneten Versorgungsmöglichkeit



- 28 Vermittlungsplätze am Standort Weimar
- rund 418.000 calls absolut im Jahr 2023
- 80 Mitarbeiter in Präsenz & Remote
 - 18 Disponenten
 - 41 medizinische Agenten
 - 21 Serviceagenten

What's

NEXT

- digitale Angebote stärken & ausbauen
- neue Kommunikationskanäle & Automatisierung
- zeitgemäße Schnittstellen
- eine „gute Mannschaft“
- Aufklärung und Kampagnen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Markus Vogel, MPH

Geschäftsführer

KVT-Notdienst Service gGmbH

e-mail: markus.vogel@kvt-nd-service.de

www.kvt-nd-service.de

Der Patientenservice der Kassenzürztlichen Vereinigungen

**WENN AM
WOCHENENDE
DIE GRIPPE
VORBEISCHAUT...**

116117.de

Zuverlässig. Professionell. Rund um die Uhr.

**WIR SIND DA,
WENN DIE PRAXEN
GESCHLOSSEN SIND!**