

**Aus dem Arbeitsbereich Notfallmedizin/Rettungsstellen  
(CVK, CCM)  
der Medizinischen Fakultät Charité – Universitätsmedizin Berlin**

**DISSERTATION**

**Funktion der Notaufnahmen in der akutmedizinischen  
Versorgung aus Patientensicht**

**zur Erlangung des akademischen Grades  
Doctor rerum medicinae (Dr. rer. medic.)**

**vorgelegt der Medizinischen Fakultät  
Charité – Universitätsmedizin Berlin**

**von**

**Martina Schmiedhofer**

**aus Berlin**

**Datum der Promotion: 8. Dezember 2017**

# Inhaltsverzeichnis

Titelblatt	1
Abstract Deutsch	4
Abstract Englisch	5
Einführung	6
Methodik	7
Ergebnisse	10
Diskussion	18
Literaturverzeichnis	21
Anteilerklärung an den erfolgten Publikationen	25
Eidesstattliche Versicherung	27
Druckexemplare der ausgewählten Publikationen	
Publikation 1	28
Publikation 2	36
Publikation 3	48
Lebenslauf	61
Publikationen	
Veröffentlichungen	63
Vorträge	65
Poster	67
Danksagung	69

Funktion der Notaufnahmen  
in der akutmedizinischen Versorgung  
aus Patientensicht

**Zusammenfassung**

Dipl.-Soz. Martina Schmiedhofer MPH

## **ABSTRACT DEUTSCH**

### **Hintergrund**

Die Beanspruchung von Notaufnahmen durch Patienten mit akutem, aber nicht notfallmedizinischem Behandlungsbedarf nimmt seit Jahren zu und trägt erheblich zur Überfüllung der Notaufnahmen bei. Eine nachhaltige Entlastung der Notaufnahmen erfordert die genaue Kenntnis intrinsischer Patientenmotive zum Aufsuchen der Notaufnahme mit ambulantem Behandlungsbedarf.

### **Methodik**

Mit einem qualitativen Forschungsdesign wurden die subjektiven Gründe zum Aufsuchen der Notaufnahmen mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf an zwei Notaufnahmen in urbaner und einer in ruraler Gegend direkt bei den Patienten erfasst. In der ländlichen Region wurde die Datenerhebung durch Interviews mit Hausärzten ergänzt.

### **Ergebnisse**

Hauptmotive zum Aufsuchen der Notaufnahmen waren a) Zeitautonomie bei terminlichen Einschränkungen und b) gesundheitliche Besorgnis. Beide Motive adressieren die Vorteile der Notaufnahme des jederzeitigen Zugangs und der Behandlung auf Krankenhausniveau. Niedergelassene Ärzte verwiesen ebenfalls an die Notaufnahme bei Zeitmangel oder zur Absicherung medizinischer Behandlung durch spezielle Diagnostik (z.B. Röntgen).

### **Schlußfolgerungen**

Patienten suchen medizinische Hilfe dort, wo ihrem subjektiven Behandlungsbedarf am besten entsprochen wird. Notaufnahmen übernehmen dadurch eine sektorenübergreifende Versorgungsfunktion. Erfolgreiche patientenorientierte Interventionsmaßnahmen müssen sektorenintegrierende Versorgungsstrukturen entwickeln.

## **ABSTRACT ENGLISCH**

### **Background**

The increasing number of acute but not emergency visits to Emergency Departments (ED) contributes to ED crowding. A sustainable solution needs deeper knowledge of patients' subjective rationales to ED usage under this condition.

### **Methods**

A qualitative study was conducted in two urban and one rural ED site to explore patients' motives with acute but not emergency conditions. Additionally, General Practitioners (GP) were interviewed in rural region to complement data collection.

### **Results**

Main motives to visit ED were a) time autonomy in case of time-constraints and b) health anxiety. Both motives address ED's advantages, which are around the clock available and medical treatment at hospital level. Furthermore, GPs referred patients to ED in case of time-shortage or for diagnostic reasons (e.g. x-ray).

### **Conclusion**

Patients seek medical care, where they expect to get the best suitable treatment. Therefore, EDs play a pivotal role not only in emergency care, but also in ambulant care. Patient orientated interventions need to focus on cross sectoral integrated health care structures.

## EINFÜHRUNG

Notaufnahmen an Krankenhäusern stehen zur Versorgung von Menschen mit dringend zu behandelnden medizinischen Notfällen und deren stationärer Aufnahme bereit. Seit Jahren steigt jedoch die Nachfrage von Patienten mit akutem-, aber medizinisch nichtdringlichem Behandlungsbedarf. Dadurch kommt es zum Crowding (Überfüllung) der Notaufnahmen, das die Versorgung der Notfallpatienten gefährden kann [1]. Es wird angenommen, dass ein Drittel bis zur Hälfte der im Krankenhaus ambulant versorgten Patienten im Hinblick auf ihre medizinischen Anliegen grundsätzlich durch niedergelassene Fach- oder Hausärzte angemessen behandelt werden könnten [2]. Ambulante Patientenversorgung in Deutschland ist ausschließliche Aufgabe der Vertragsärzte. Auch die ambulante Notfallversorgung wird daher aus Budget der Kassenärztlichen Vereinigungen (KV) bezahlt. Allerdings ist der Erlös für die Kliniken für die ambulanten Not- und Akutfälle aufgrund einer Unterdeckung der durchschnittlichen Fallkosten defizitär [2]. Über die zukünftige Versorgungsstruktur ambulanter Notaufnahmepatienten gibt es gesundheitspolitische Auseinandersetzungen, die sowohl eine angemessene Vergütung der Notaufnahmen als auch Vorschläge zur Patientenumlenkung oder zur Schaffung räumlich benachbarter Versorgungsangebote in Trägerschaft Kassenärztlicher Vereinigungen umfassen [3,4]. Über die subjektiven Beweggründe der Patienten, bei akutem, aber nicht notfallmedizinischen Behandlungsbedarf eine Notaufnahme anstelle eines niedergelassenen Fach- oder Hausarztes aufzusuchen, ist in Deutschland wenig bekannt. Erfolgreiche Interventionsprogramme zur bedarfsgerechten Patientenversorgung erfordern jedoch die genaue Kenntnis intrinsischer Patientenmotive. Ziel der Arbeit war daher, durch die Erhebung der subjektiven Gründe zum Aufsuchen von Notaufnahmen deren Funktion für Patienten mit akutmedizinischem Bedarf zu erheben. Um ein breites Motivspektrum abzubilden, wurde die Untersuchung sowohl in einem städtischen Raum mit hohem Versorgungsgrad niedergelassener Ärzte und gutem öffentlichem Personennahverkehr, als

auch in einer ländlichen Region mit niedriger Ärztedichte und schlechterer Erreichbarkeit durchgeführt.

## **METHODIK**

Zur Erfassung individueller Handlungsmuster und Beweggründe wurde ein qualitatives Forschungsdesign gewählt. Es erfasst subjektive Verhaltensweisen aus der Perspektive der Befragten und ist offen für unerwartete Ergebnisse [5]. Als am besten geeignete Methode zur Beantwortung der Forschungsfrage wurde die Qualitative Inhaltsanalyse (QIA) gewählt [6].

Die Zustimmung der Ethikkommission der Charité (EA1/040/14) sowie die datenschutzrechtliche Unbedenklichkeitsbestätigung wurden beide am 12.3.2014 erteilt. Die Studie ist registriert im Deutschen Register für klinische Studien (DRKS00006053).

### **Vorgehen**

Die Befragungen wurden an zwei Notaufnahmen Berlins sowie an der Notaufnahme einer Mittelstadt Sachsen-Anhalts mit einem radialen Einzugsgebiet von ca. 30 km durchgeführt. In der ländlichen Gegend wurden zusätzlich Hausärzte interviewt, um deren Perspektive auf die Funktion der Notaufnahme für ambulanten Behandlungsbedarf zu erhalten. Zur Sicherstellung der Anonymität wird die Mittelstadt in Sachsen-Anhalt nicht namentlich benannt. Die Anonymität in Berlin ist durch die Einwohnerzahl von 3,5 Mio. sichergestellt. Für alle Befragungen wurden Leitfäden erarbeitet, die während der Interviews an die individuellen Erzählflüsse angepasst wurden. Für die Auswertung wurden aus dem Datenmaterial induktiv und deduktiv Kategorien entwickelt, die alle zur Beantwortung der Forschungsfrage relevanten Aussagen abdecken und eine transparente und nachvollziehbare Ergebniserstellung ermöglichen.

Alle Patienteninterviews wurden nach Einholung einer datenschutzrechtlichen Einverständniserklärung und der Erlaubnis, die Patientendaten im Krankenhausinformationssystem einzusehen, audiografisch aufgezeichnet und für die Auswertung vollständig transkribiert.

### **Patientenbefragung an zwei Notaufnahmen in Berlin**

Die erste Befragung fand zwischen April und Juli 2014 in der Internistischen Notaufnahme des Campus Virchow der Charité Berlin (CVK) und in der Zentralen Notaufnahme des Campus Mitte (CCM) statt [7]. Um Teilnahme gebeten wurden Patienten, deren medizinische Behandlungsdringlichkeit nach dem Manchester Triage System (MTS) in die Kategorien normal und nichtdringlich eingeordnet waren [8]. Die Rekrutierung erfolgte mit breiter Streuung von Alter, Geschlecht und Migrationshintergrund. Von 48 angesprochenen Patienten waren 40 zur Teilnahme (23 am CVK, 17 am CCM) bereit. Die leitfadengestützten Interviews wurden in der Wartezeit zwischen Triage und ärztlicher Behandlung geführt (Leitfadenauszug in Publikation 1 [7]). Sie endeten an jedem Campus als die thematische Sättigung erreicht und alle Wochentage abgedeckt waren [9]. Die Auswertung erfolgte gemeinsam für beide Campi.

### **Patientenbefragung an der Notaufnahme einer Mittelstadt Sachsen-Anhalts**

Die Patientenbefragung in Sachsen-Anhalt wurde zwischen Oktober 2014 und April 2015 in der Notaufnahme des Krankenhauses einer Mittelstadt durchgeführt [10]. Wie in Berlin wurden Patienten mit den MTS-Kategorien des Behandlungsbedarfs normal und nichtdringlich mit breiter Streuung hinsichtlich Geschlecht und Alter rekrutiert. Entsprechend des niedrigen Anteils von Bewohnern mit Migrationshintergrund konnte nur ein Migrant eingeschlossen werden. Die Befragten wohnten je zur Hälfte in der Mittelstadt oder im umgebenden Landkreis. Der Leitfaden wurde auf Grundlage der in Berlin



gewonnenen Erkenntnisse weiterentwickelt. (Leitfaden in Publikation 3 [10]). Von 36 angesprochenen Patienten waren 31 zur Teilnahme bereit. Die Befragung endete ebenfalls nach Abdeckung aller Wochentage und Eintreten der thematischen Sättigung [9]. Sechs Patienten wurden innerhalb von vier Wochen nach der Befragung stationär aufgenommen. Wegen möglicher Unterschätzung ihrer Behandlungsdringlichkeit zu Zeitpunkt des Interviews wurden sie von der Auswertung ausgeschlossen.

### **Hausärztebefragung in der Mittelstadt und dem Landkreis**

Nach Auswertung der in der Mittelstadt geführten Interviews wurden deutliche Unterschiede hinsichtlich hausärztlicher Bindungen zwischen Befragten der ländlichen und städtischen Gegend sichtbar. Vor dem Hintergrund der engeren hausärztlichen Beziehungen in der ländlichen Region wurde die Funktion der Notaufnahmen für die ambulante Versorgung auch aus hausärztlicher Perspektive erfragt. Es wurden zwölf Experteninterviews mit Hausärzten geführt, deren Patienten die Notaufnahme mit nichtdringlichem Handlungsbedarf aufgesucht hatten. Erfasst wurden die Bewertung der Patientennachfrage bei ambulantem Behandlungsbedarf sowie die Funktion der Notaufnahme aus Perspektive des hausärztlichen Behandlungskonzeptes. (Leitfadenauszug in Publikation 3 [10]). Entsprechend der Wohnorte der rekrutierten Patienten befanden sich die Hausarztpraxen je zur Hälfte in der Mittelstadt und dem umgebenden Landkreis (Abbildung in Publikation 3 [10]). Die Befragungen fanden im Oktober und November 2015 in den Praxisräumen statt. Von 20 angefragten Ärzten waren zwölf zur Teilnahme bereit. Absagen wurden überwiegend mit Arbeitsüberlastung begründet. Die Auswertung der audiografisch aufgezeichneten leitfadengestützten Interviews erfolgte ebenfalls mit der QIA [6].

## **Auswertung**

Alle Auswertungen erfolgten zur Erhöhung der Validität in mehreren Arbeitsschritten und wurden mit der Software MAXQDA11 durchgeführt. Bei der ersten Analyse der Berliner Interviews wurden Hauptkategorien zur Beantwortung der Forschungsfrage entwickelt. Wortpassagen und Aussageblöcke wurden den Kategorien zugeordnet, die in einem mehrstufigen Kodierungsverfahren von der Arbeitsgruppe bis zur endgültigen Festlegung mehrmals modifiziert wurden. Die für die Auswertung der Berliner Befragung erarbeiteten Kategorien dienten als Grundlage für die Textanalyse der sachsen-anhaltinischen Interviews. Zur Abdeckung neuer Erkenntnisse wurden sie ergänzt und ebenfalls während des Kodierungsverfahrens durch die Arbeitsgruppe modifiziert.

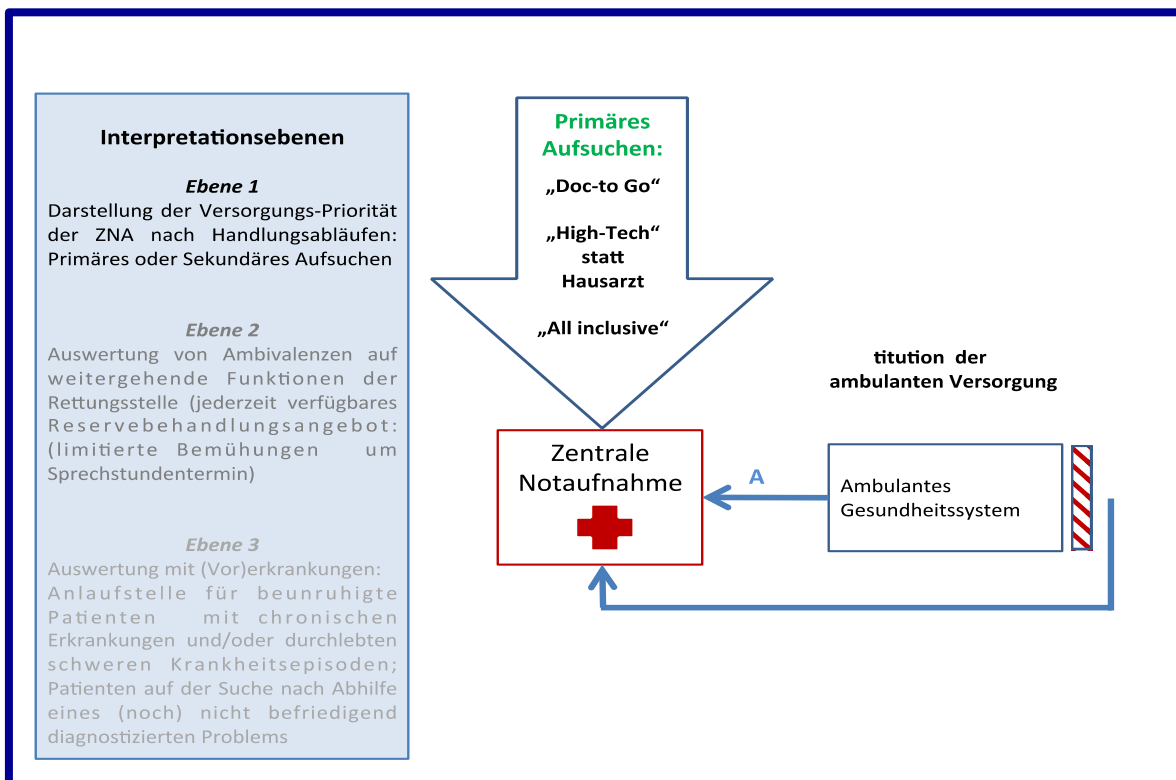
Für die Auswertung der Ärzteinterviews wurden neue Kategorien entwickelt, die ebenfalls in einem mehrstufigen Kodierungsverfahren von der Arbeitsgruppe modifiziert wurden. Die Ergebnisse wurden nach den Hauptmotiven der Patienten zum Aufsuchen der Notaufnahme strukturiert.

## **ERGEBNISSE**

Die Ergebnisse werden in der Reihenfolge der Erhebung präsentiert. Während die erste Befragung in Berlin ohne Vorerfahrungen erfolgte, wurde die zweite in der ländlichen Region auf Grundlage der Berliner Ergebnisse weiterentwickelt. Die Hausärztebefragung baute auf den ausgewerteten Patienteninterviews auf und erhob darüber die Funktion der Notaufnahme für die hausärztliche Versorgung.

## Patientenbefragung Berlin (Publikation 1)

Ausgewertet wurden die Interviews von 25 Frauen und 15 Männern in einer Altersspanne von 18 bis 77 Jahren, von denen 13 einen Migrationshintergrund hatten (Demografietabelle, Originalzitate und ICD-10 Diagnosen in Publikation 1 [7]). Die Ergebnisse wurden nach den Handlungsabläufen der Patienten strukturiert. Der Weg in die Notaufnahme ohne vorheriges Bemühen um einen Sprechstundentermin bei niedergelassenen Ärzten wurde ‚Primäres Aufsuchen‘ genannt und der nach vergeblichem Bemühungen um die Konsultation eines Haus- oder Facharztes ‚Sekundäres Aufsuchen‘. Als dritter Zugangsweg stellte sich nach Aussagen der Befragten die Weiterleitung bzw. Empfehlung einer Praxis zum Aufsuchen der Notaufnahme dar. Die Interpretation der Interviewdaten erfolgte auf drei Ebenen (Abbildung 1).



**Abbildung 1:** Grafische Darstellung der Zugangswege in die Notaufnahme der Berliner Befragten (Publikation 1)

### **Erste Interpretationsebene: Handlungsabläufe bis zum Eintreffen in der Notaufnahme**

Die erste Interpretationsebene basiert nur auf den geschilderten Abläufen. Danach nutzten die ‚Primären Aufsucher‘ die Vorteile des jederzeitigen Zugangs und der multidisziplinären Versorgung zur Erlangung schneller und niedrigschwelliger medizinischer Versorgung (‚Doc-to Go‘), während ‚sekundäre Aufsucher‘ die Notaufnahme als Ersatz niedergelassener Versorgung beanspruchten.

### **Zweite Interpretationsebene: Ambivalente Verhaltensmuster**

Mit der zweiten Interpretationsebene wurden die Abläufe zwischen Entscheidung und Handlungsabfolge auf Ambivalenzen untersucht. Die Analyse folgte der Zeitspanne von Beschwerdebeginn, der Entscheidung für einen ärztlichen Behandlungsbedarf bis zum Bemühen um einen Sprechstundentermin und dem Eintreffen in der Notaufnahme. Die zeitlichen Abläufe variierten erheblich. Manche Patienten hatten sich erst nach mehrwöchigen Beschwerden für einen ärztlichen Behandlungsbedarf entschieden, wollten dann aber mit der Konsultation keinen Tag warten. Zudem reichten die Bemühungen um einen Sprechstundentermin von intensiven Versuchen in mehreren Praxen mit mehrwöchiger Wartebereitschaft bis zu nur ein- oder zwei Anrufen unmittelbar vor dem Notaufnahmebesuch.

An den ambivalenten Verhaltensmustern wird sichtbar, dass bei Unentschiedenheit oder organisatorischen Erschwernissen die permanente Verfügbarkeit der Notaufnahme eine limitierte Terminsuche erleichtert. Die jederzeitige Behandlungsmöglichkeit hat eine Reserve- oder Sicherheitsfunktion für medizinischen Versorgungsbedarf. Für Patienten, die Unzufriedenheit mit ihrer regulären Versorgung berichteten, stellte sich die Notaufnahme außerdem als willkommenes Ersatz- oder Ergänzungsbehandlungsangebot dar.

### **Dritte Interpretationsebene: Tieferliegende Beweggründe**

Diese Ebene bezog die Krankengeschichte in die Interpretation mit ein. Über die Hälfte der Befragten litt an chronischen oder wiederholt auftretenden Beschwerden, die meist nicht im direkten Zusammenhang mit der in die Notaufnahme führenden Symptomatik standen. Ein Teil dieser Patientengruppe war auf der Suche nach Abhilfe eines noch nicht erfolgreich diagnostizierten oder behandelten Problems. Für sie war die Notaufnahme eine von mehreren Anlaufstellen.

### **Hauptmotive: Zeitautonomie und gesundheitliche Besorgnis**

Neben den auf Basis der Abläufen interpretierten Verhaltensmuster zum Aufsuchen der Notaufnahme kristallisierten sich zwei Motive heraus, die in unterschiedlichen Ausprägungen in allen Zugangswegen präsent waren: Der Wunsch nach Zeitautonomie und die Besorgnis um den gesundheitlichen Zustand. Beide Motive adressierten die Vorteile der Notaufnahme gegenüber niedergelassenen Ärzten, die im jederzeitigen Zugang zu einer Versorgung auf Krankenhausniveau bestehen.

### **Patientenbefragung in einer ländlichen Region in Sachsen-Anhalt (Publikation 2 und 3)**

Aufgrund der bereits erarbeiteten Ergebnisse der Berliner Befragung wurden die in der ländlichen Gegend geführten Interviews auf regionale Gemeinsamkeiten und Unterschiede ausgewertet. Eingeschlossen wurden die Interviews von 15 Frauen und 10 Männern im Alter von 18 bis 81 Jahren (Demografietabelle, Originalzitate und ICD-10 Diagnosen in Publikation 3 [10]). Die Datenauswertung zeigte, dass die bereits bei der Berliner Befragung herauskristallisierten Hauptmotive das Aufsuchen der Notaufnahme für alle Zugangswege - primär, sekundär, auf hausärztliche Empfehlung – steuern. Nachfolgend werden die Ergebnisse nach den Hauptmotiven interpretiert und strukturiert.

### **Motiv Zeitautonomie: Arbeit geht vor**

Ein Drittel der Befragten der ländlichen Region suchte die Notaufnahme nach Erfüllung ihrer beruflichen Pflichten oder Arbeitsaufträgen (bei Selbständigen) auf. Unabhängig davon, ob sie vor dem Besuch der Notaufnahme vergeblich einen Arzt konsultiert hatten oder nicht, nutzen sie die umfänglichen Öffnungszeiten der Notaufnahme weil sich Sprech- und Arbeitszeiten überschneiden. Dazu gehörten auch Patienten, die Freitagnachmittag oder Samstagvormittag die Notaufnahme aufsuchten.

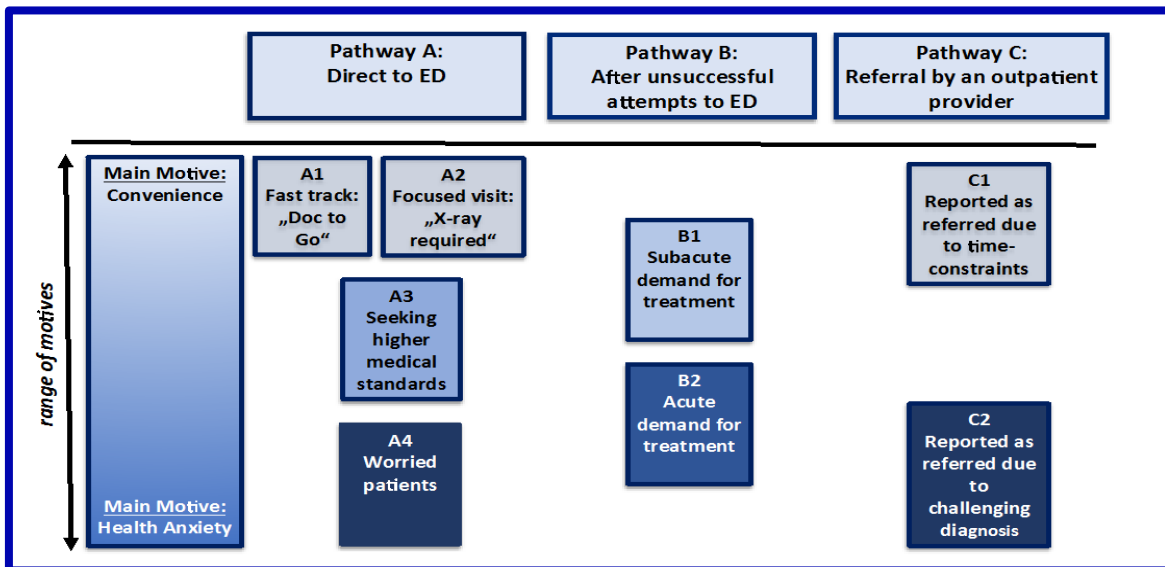
### **Motiv: Versorgung auf Krankenhausniveau**

Diese Gruppe suchte gezielt das Diagnose- und Therapieangebot der Notaufnahme auf. Dazu gehörten sowohl Menschen mit akuten Verletzungen, die ohne Umwege über ihren Hausarzt z.B. zum Röntgen kamen, als auch Befragte, die mit subjektiv schweren Problemen parallel zur ambulanten Behandlung die medizinische Versorgung auf Krankenhausniveau ansteuerten, weil sie dort größere Heilungseffekte erwarteten. Die vergebliche Suche nach fachärztlichen Terminen, vorrangig bei orthopädischem Behandlungsbedarf, führte ebenfalls in die Notaufnahme.

### **Motiv: niedergelassener Arzt empfiehlt Aufsuchen der Notaufnahme**

Diese Patientengruppe berichtete, nach persönlichem oder telefonischem Kontakt entweder zur weitergehenden Diagnostik oder zur Absicherung an die Notaufnahme verwiesen worden zu sein. Auch als Ersatzbehandlungsort bei überfüllter oder geschlossener Sprechstunde erfolgte der Verweis.

In Abbildung 2 werden die Ergebnisse für alle befragten Patienten grafisch nach Hauptmotiven und Zugangswegen präsentiert.



**Abbildung 2:** Zugangswege und Hauptmotive aller befragten Patienten (Publikation 2)

### Unterschiede zwischen städtischer und ländlicher Region

Trotz unterschiedlicher ambulanter Versorgungsbedingungen zwischen städtischer und ländlicher Gegend fanden sich hohe Übereinstimmungen bei den wesentlichen Motiven und Zugangswegen. Der größte Unterschied zeigte sich in der hausärztlichen Bindung. Während von den Berliner Befragten manche nur lose oder gar keine hausärztlichen Kontakte angaben, berichteten alle in Sachsen-Anhalt Befragten - zum Teil seit Jahrzehnten - einen Hausarzt zu haben, mit dessen Behandlung sie zumeist zufrieden waren. Außerdem hoben sie den Vorrang der Erwerbstätigkeit gegenüber der zeitlichen Inanspruchnahme ärztlicher Behandlung stärker hervor, auch wenn sie beispielsweise von berufstätigen Angehörigen zur Notaufnahme gefahren wurden. An beiden Befragungsstandorten suchte die Mehrheit sämtlicher ambulant versorgter Patienten die Notaufnahmen während der Sprechzeiten niedergelassener Ärzte auf. Dabei liegt in der ländlichen Region der Höhepunkt des Eintreffens mit ca. 10 Uhr etwa eine Stunde früher als in Berlin mit ca. 11 Uhr (Abbildungen in Publikation 2 [11]).

## **Hausärztebefragung (Publikation 3)**

Bei der Befragung der Hausärzte standen zwei Themen im Interviewfokus: Zum einen die Bewertung der Patientennachfrage bei ambulantem Behandlungsbedarf vor dem Hintergrund der engeren hausärztlichen Beziehungen in der ländlichen Region und zum anderen die Funktion der Notaufnahme aus ärztlicher Behandlungssicht. Ein Drittel der Befragten in Sachsen-Anhalt hatte angegeben, vom Hausarzt an die Notaufnahme verwiesen worden zu sein. (Leitfadenauszug in Publikation 3 [10]).

### **Befragte Hausärzte**

Es wurden 12 Hausärzte (7 Frauen, 5 Männer), mit einer Berufsdauer von 11 bis 40 Jahren interviewt, von denen 11 immer in der Region gearbeitet hatten (Demografietabelle und Originalzitate in Publikation 3 [10]. Abbildung 3 präsentiert die Perspektiven beider Befragtengruppen auf die Hauptmotive grafisch.

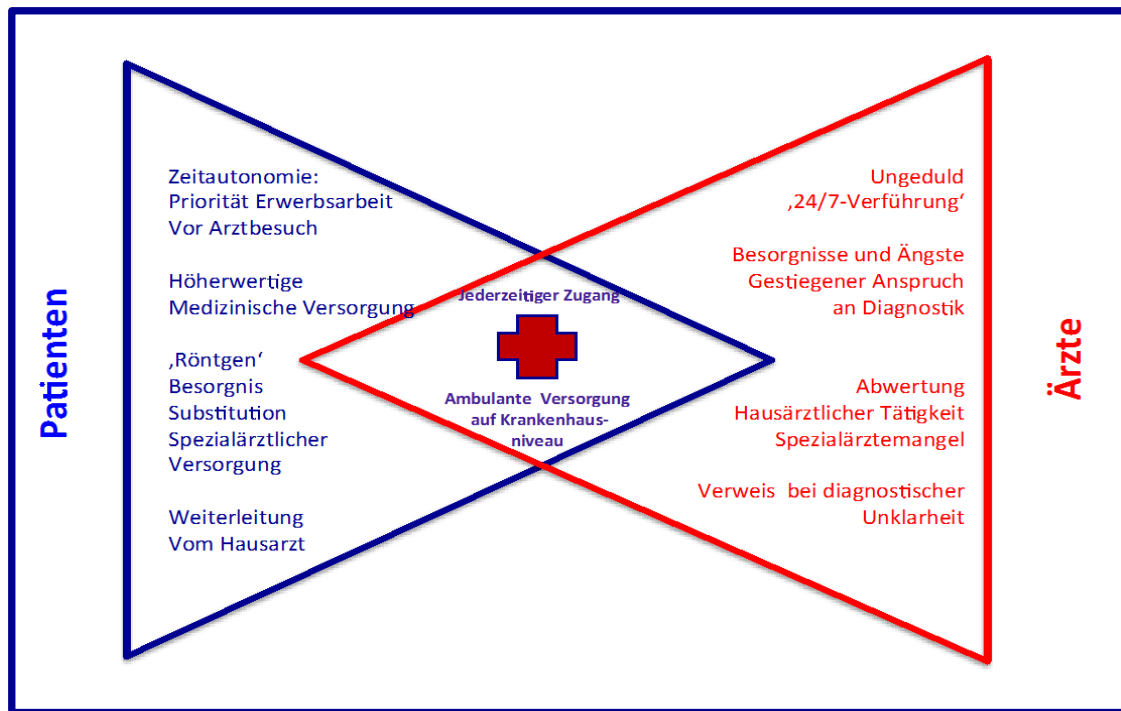
### **Anreize zur ambulanten Nutzung der Notaufnahme**

Alle befragten Ärzte benannten die Vorteile der Notaufnahme im jederzeitigen Zugang und dem Versorgungsangebot auf Krankenhausniveau. Nachfolgend wird die Bewertung der unterschiedlichen Motive beschrieben.

#### **Motiv Zeitautonomie: Jederzeitiger Zugang**

Das Ansteuern der Notaufnahme zur schnellen Behandlung wurde von den befragten Ärzten mehrheitlich als Ausdruck einer gewachsenen Anspruchshaltung interpretiert, die durch die permanenten Öffnungszeiten gefördert wird. Ungeduld und mangelnde Gesundheitskompetenz wurden als weitere Gründe angeführt, mit der Einschränkung auf tendenziell jüngere (und ‚neuere‘) Patienten. Dieses Verhalten wurde teilweise als Abwertung der hausärztlichen Rolle wahrgenommen.





**Abbildung 3:** Gegenüberstellung der aus der jeweiligen Perspektive benannten Hauptmotive zum Aufsuchen der Notaufnahmen (Publikation 3)

### Motiv: bessere Versorgungsqualität

Das Aufsuchen der Notaufnahme zur schnellen diagnostischen Abklärung bei gesundheitlichen Ängsten wurde auch bei medizinisch eingeschränkter Notwendigkeit eher akzeptiert. Die Substitution spezialärztlicher Behandlung traf angesichts des Mangels zeitnaher Behandlungstermine auf Verständnis, wobei der Bedarf aus medizinischer Sicht nicht immer geteilt wurde.

### Weiterleitung vom Hausarzt

Der überwiegende Teil der befragten Ärzte verwies gelegentlich selbst an die Notaufnahme, um Diagnostiken zu beschleunigen oder Behandlungen abzusichern. Auch bei Zeitnot im Sprechstundenalltag wurden zeitaufwendige Behandlungen an die Notaufnahme delegiert. Im Fazit wurde deutlich, dass die Notaufnahme zur Absicherung und Ergänzung der ambulanten hausärztlichen Versorgung geschätzt wird.

## DISKUSSION

Die Befragungsergebnisse machen deutlich, dass Notaufnahmen aus den Hauptmotiven Zeitautonomie und gesundheitliche Besorgnis aufgesucht werden, die sich auf die jederzeitige niedrighschwellige Erreichbarkeit und die medizinische Versorgung auf Krankenhausniveau beziehen. Der auffälligste Unterschied zwischen den Befragten beider Regionen ist die durchweg vorhandene Bindung an einen Hausarzt in der ländlichen Gegend, während in Berlin manche Befragte nur lose oder gar keine hausärztlichen Kontakte angaben. Wurde mit der hausärztlichen Versorgung Zufriedenheit berichtet, waren es die zeitlichen oder angenommenen diagnostischen Limitationen der Praxen, die Patienten in die Notaufnahme führten. Trotz einer tendenziell ablehnender Haltung gegenüber schneller Hilfe bei der ‚Doc to go‘ Nachfrage fanden sich seitens der befragten Hausärzte identische Gründe, an die Notaufnahme zu verweisen: Zeitnot bei voller oder geschlossener Sprechstunde und Bedarf zeitnaher diagnostischer Ergebnisse zur Absicherung des Behandlungskonzeptes. Beide Motive stehen im Kontext veränderter gesellschaftlicher Lebensbedingungen, in denen die Anforderung des Erwerbslebens mit einem Arztbesuches während der Arbeitszeit kollidieren kann und der Erlangung schneller Erfolge bei Problemen hohe Priorität zukommt. Vor diesem Hintergrund überschreiten die befragten Patienten, die teilweise stundenlange Wartezeiten für die singuläre Konsultation eines unvertrauten Arztes hinnehmen, die strikte sektorale Trennung des deutschen Gesundheitswesens. Eine nachhaltige Lösung der Nutzung von Notaufnahmen durch ambulante Patienten muss daher die Strukturen niedergelassener Versorgung auf ihre zeitgemäße Patientenorientierung überprüfen.

In anderen Ländern hat das Crowding der Notaufnahmen bereits Reformen ausgelöst. In Großbritannien und Kanada wurden außerhalb regulärer Sprechzeiten sogenannte „Walk-In-Center“ eingerichtet, die akut-, aber nicht notfallmedizinische Behandlung anbieten [12]. Für Patienten mit chronischen Erkrankungen entstanden u.a. in Kanada, Italien, den USA

gemeindezentrierte Versorgungsnetzwerke, in denen multidisziplinäre Teams bei großzügigen Öffnungszeiten regelmäßige Patientenversorgung leisten, die zur Reduzierung von nichtdringlichen Notaufnahmebesuchen beitragen [13,14]. Viele Länder bieten außerdem an Notaufnahmen primärmedizinische Versorgung an, wie sie bereits an einigen deutschen Kliniken praktiziert wird [15, 16].

Auch in Deutschland könnte es sich lohnen, Angebote zu entwickeln, die Patientenbedürfnisse aufgreifen und die Gründe für das Aufsuchen der Notaufnahmen adressieren. Diese sind mit der Arbeitszeit vereinbare verlängerte Sprechstundenzeiten, wie auch eine Umfrage ergab. Elektronische Besprechungen und Videokonsultationen werden ebenfalls gewünscht [17]. Eine italienische Studie zeigt, wie die Anzahl nichtdringlicher Notaufnahmebesuche bei Praxisöffnungszeiten von zehn bis zwölf Stunden signifikant sinkt [18]. Der in dieser Arbeit sichtbar gewordene Nutzungsbedarf der Diagnosemöglichkeiten der Notaufnahme in der ländlichen Region könnte in sektorenintegrierenden Versorgungsstrukturen abgedeckt werden, die vom Sachverständigenrat 2009 als „Zukunftskonzept einer koordinierten Versorgung mit regionalem Bezug“ und 2011 vorrangig für die ländliche Versorgung als „Lokale Gesundheitszentren zur Primär- und Langzeitversorgung“ vorgeschlagen wurden [19,20]. In beiden Modellen ist vorgesehen, Patienten in größeren Einheiten in der Zusammenarbeit multiprofessioneller Teams zu versorgen. Mit größeren personellen Einheiten könnten die Teams präventiv agieren und Behandlungsprozesse kontinuierlich begleiten. Aufsuchende Arbeit „zusätzlicher kompetenter Vertrauenspersonen“ könnte dazu beitragen, die in Deutschland sehr häufigen Praxisbesuche mit jeweils kurzem Arztkontakt zu reduzieren, ärztliche Arbeitszeit zu entlasten und zur Verringerung der gesundheitlicher Besorgnis beizutragen, die Patienten in Notaufnahmen führt. Auch aus der Sicherstellungsperspektive in ländlichen Regionen würden größere Arbeitseinheiten Niederlassungsanreize durch die geteilten Verantwortlichkeiten und flexiblere Zeitbudgets erhöhen [21,22].

Allerdings ist die Entwicklung sektorenintegrierender Interventionen in Deutschland durch die strikte planerische und budgetäre Trennung der niedergelassenen und stationären Versorgung erschwert. So verbleiben die aktuellen Vorgaben des Gesetzgebers zur Entlastung der Notaufnahmen innerhalb der sektoralen Grenzen. Vorgesehen ist eine enge Kooperation von KV und Kliniken, konkretisiert als in der Nachbarschaft von Notaufnahmen angesiedelten Portalpraxen in KV-Trägerschaft und Budgetierung [23,24]. Inwieweit solche Portalpraxen in großer Zahl errichtet und Patienten mit akutmedizinischem Behandlungsbedarf erfolgreich von Notaufnahmen umlenken können, wird sich in der Zukunft erweisen. Nach einer Modellberechnung von 3,4 Milliarden jährlichen Kosten für eine fachgruppenspezifische Versorgung hat das Zentralinstitut für die Kassenärztliche Versorgung (ZI), die Errichtung von Portalpraxen an jeder Krankenhausnotaufnahme bereits als „gesundheitspolitischen Wunschtraum“ bezeichnet und als unrealistisch abgelehnt [25]. Ohnehin ist die geplante Funktion der Portalpraxen symptom- und nicht ursachenorientiert. In der avisierten Form könnte sie zur Verfestigung paralleler ambulanter Behandlungsstrukturen und damit zur Fehl- oder Überversorgung beitragen. Singuläre Arztkontakte in der Notaufnahme können einem allgemeinmedizinischen Versorgungskonzept mit abwartendem Verhalten entgegenstehen und laufen bei somatoformen Körperbeschwerden einer erfolgreichen Behandlung zuwider [16,26]. Folgerichtig fordert der Hausärzteverband „die Mauern zwischen ambulanter und stationärer Versorgung einzureißen und ein gemeinsames Konzept für die Patientenversorgung zu entwerfen“ statt „ihnen [Anm.: den Patienten] zu verbieten, in die Krankenhausambulanzen zu gehen“ [27].

Aktuell überlagern Gutachten gestützte Diskussionsbeiträge der Leistungsanbieter zur budgetrelevanten (Fehl)Allokation von Patienten die Auseinandersetzung mit den Ursachen der Patientennachfrage, die den Notaufnahmen eine eigenständige Funktion für die ambulante Versorgung faktisch zuweisen [2,3,28]. Eine Entwicklung patientenorientierter

Versorgungsstrukturen auf der Angebotsseite wird daher nur schrittweise erfolgen können. Dazu ist weiterer Forschungsbedarf gegeben.

### **Limitationen**

Eingeschlossen in die Befragungen wurden Patienten einer städtischen sowie Hausärzte und Patienten einer ländlichen Region. Verallgemeinerungen der Ergebnisse können nur begrenzt vorgenommen werden. Forschungssystematisch zeigen qualitative Designs Muster von Verhalten und Wahrnehmungen auf und nicht deren Häufigkeitsverteilung in der Grundgesamtheit. Zur Quantifizierung der Ergebnisse ist weitere Forschung erforderlich.

## **LITERATURVERZEICHNIS**

1. Pines JM, Hilton JA, Weber EJ, Alkemade AJ, Al Shabanah H, Anderson PD, Bernhard M, Bertini A, Gries A, Ferrandiz S, Kumar VA, Harjola VP, Hogan B, Madsen B, Mason S, Ohlén G, Rainer T, Rathlev N, Revue E, Richardson D, Sattarian M, Schull MJ.

International perspectives on emergency department crowding. Acad Emerg Med. 2011 Dec;18(12):1358-70

2. Haas C, Larbig M, Schöpke T, Lübke-Naerhaus KD, Brauchmann M, Dodt M. Gutachten zur ambulanten Notfallversorgung im Krankenhaus – Fallkostenkalkulation und Strukturanalyse der Management Consult Kestermann GmbH (MCK) Hamburg: 2015

3. Köster C, Wrede S, Herrmann T, Meyer S, Willms G, Broge B, Szecsenyi J. (2016). Ambulante Notfallversorgung. Analyse und Handlungsempfehlungen. Göttingen: AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH.
4. Montgomery plädiert für Portalpraxen bei Notfallversorgung. <https://www.krankenkassen.de/dpa/269362.html>. Zugriff: 20.1.2017
5. Meyer T, Karbach U, Holmberg C, Güthlin C, Patzelt C, Stamer M. Qualitative Studien in der Versorgungsforschung – Diskussionspapier Teil 1: Gegenstandsbestimmung. Gesundheitswesen 2012; 74: 510–515
6. Schreier M. Qualitative Content Analysis in Practice. London. Sage Publications; 2012
7. Schmiedhofer M, Searle J, Slagman A, Möckel M. Inanspruchnahme zentraler Notaufnahmen: Qualitative Erhebung der Motivation von Patientinnen und Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf. Gesundheitswesen 2016 Apr 22; [epub ahead of print] DOI: 10.1055/s-0042-100729
8. Christ M, Grossmann F, Winter D, Bingisser R, Platz E. Modern Triage in the Emergency Department. Dtsch Arztebl Int 2010; 107(50): 892-898
9. Corbin J, Strauss A. Basics of qualitative research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Fourth Edition. San Jose. SAGE Publications; 2015
10. Schmiedhofer M, Searle J, Slagman A, Frick J, Ruhla St, Möckel M. Die Bedeutung der Notaufnahme für die ambulante medizinische Versorgung in einer ruralen Region in Sachsen-Anhalt. Deutsch Med Wochenschr. Angenommen 12.1.2017.
11. Schmiedhofer M, Möckel M, Slagman A, Frick J, Ruhla St, Searle J. Patient motives behind low-acuity visits to the emergency department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites. BMJ Open 2016;6:e013323. DOI:10.1136/bmjopen-2016-013323.

- 12.** Government UK. Walk-in centre review: final report and recommendation. 19. February 2014. [www.gov.uk/government/publications/nhs-walk-in-centre-services-in-england-review](http://www.gov.uk/government/publications/nhs-walk-in-centre-services-in-england-review). Zugriff: 3.10.2016
- 13.** Choudhry L, Douglass M, Lewis J, Olson CH, Osterman R. National Association of Community Health Centers. The Impact of Community Health Centers & Community-Affiliated Health Plans on Emergency Department Use. April 2007. [nachc.org/wp-content/uploads/2015/06/ACAPReport.pdf](http://nachc.org/wp-content/uploads/2015/06/ACAPReport.pdf). Zugriff: 8.12.2016
- 14.** Bruni ML, Mammi I, Ugolini Ch. Does the extension of primary care practice opening hours reduce the use of emergency services? Department of Economics, University of Bologna, 2014. <http://www2.dse.unibo.it/wp/WP978.pdf>
- 15.** Khangura JK, Flodgren G, Perera R, Rowe BH, Shepperd S. Primary care professionals providing non-urgent care in hospital emergency departments. Cochrane Database Syst Rev 2012 Nov 14:11:CD002097
- 16.** Schleef T, Schneider N, Tecklenberg A, Junius-Walker U, Krause O. Allgemeinmedizin in einer universitären Notaufnahme – Konzept, Umsetzung und Evaluation. Gesundheitswesen 2016 Apr 7. [Epub ahead of Print]. DOI: 10.1055/s-0042-10073
- 17.** Bertelsmann Stiftung. Spotlight Gesundheit: Videosprechstunden. 11/2015. [www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/SpotGes\\_VideoSprechstunde\\_dt\\_final\\_web.pdf](http://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/SpotGes_VideoSprechstunde_dt_final_web.pdf). Zugriff: 3.10.2016
- 18.** Bruni ML, Mammi I, Ugolini Ch. Does the extension of primary care practice opening hours reduce the use of emergency services? University of Bologna. Nov. 2014. [www2.dse.unibo.it/wp/WP978.pdf](http://www2.dse.unibo.it/wp/WP978.pdf). Zugriff: 3.10. 2016
- 19.** Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen: Kooperation und Verantwortung - Voraussetzungen einer zielorientierten Gesundheitsversorgung. Gutachten 2007.

- 20.** Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen. Bedarfsgerechte Versorgung – Perspektiven für ländliche Regionen und ausgewählte Leistungsbereiche. Gutachten 2014.
- 21.** Grobe TG, Dörning H, Schwartz FW. BARMER GEK Arztreport Bd 1.St. Augustin 2010.
- 22.** Mergenthal K, Güthlin C, Beyer M, Gerlach FM, Siebenhofer A. Wie bewerten und akzeptieren Patienten die Betreuung durch Medizinische Fachangestellte in der Hausarztpraxis? Gesundheitswesen. 2016. 16. Sept. [Epub ahead of print] DOI: 10.1055/s-0042-110402
- 23.** Gesetz zur Reform der Strukturen der Krankenhausversorgung. Krankenhausstrukturgesetz (KGV-KHSG). Bundesgesetzblatt 12/17/2015. Part I No. 51.
- 24.** Gesetz zur Stärkung der Versorgung in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-VSG) Bundesgesetzblatt Jahrgang 2015 Teil I Nr. 30. Bonn 22. Juli 2015.
- 25.** Zi\_Pressemitteilung\_Modellrechnung\_Portalpraxen\_und\_fachspezifischer\_Bereitschaftsdienst\_2016-10-13.pdf
- 26.** Schaefer R, Hausteiner-Wiehle C, Häuser W, Ronel J, Herrmann M, Henningsen P. Clinical Practice Guideline: Non-specific, functional and somatoform bodily complaints. Dtsch Arztebl Int 2012; 109(47): 803–813
- 27.** Hausärzte keilen gegen KBV und Portalpraxen. 23.09.2016. [www.bibliomedmanager.de/news/-/content/detail/21326197](http://www.bibliomedmanager.de/news/-/content/detail/21326197). Zugriff: 3.10.2016
- 28.** Albrecht M, Zich K. IGES Institut (2016). Ambulantes Potential in der stationären Notfallversorgung, Ergebnisbericht zur Projektphase II für das Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in Deutschland, Berlin



## **Anteilerklärung an den erfolgten Publikationen**

Frau Martina Schmiedhofer ist seit 2014 als Doktorandin und Gastwissenschaftlerin und seit Dezember 2016 als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Arbeitsbereich Notfallmedizin der Charité unter Leitung von Prof. Dr.med. Martin Möckel tätig. Im Rahmen ihrer Doktorarbeit hat sich Frau Schmiedhofer, als Soziologin und Gesundheitswissenschaftlerin, intensiv mit den Arbeitsabläufen der Zentralen Notaufnahme im CCM und der Internistischen Notaufnahme des CCV beschäftigt. Darüber hinaus hat sie sich über insgesamt mehrere Wochen in der Zentralen Notaufnahme des Paul Gerhardt Krankenhauses in Lutherstadt Wittenberg aufgehalten. Darüber hinaus hat Frau Schmiedhofer regelmäßig an den Arbeitsbesprechungen der Forschungsgruppe der Notaufnahme teilgenommen.

### **Martina Schmiedhofer hatte folgenden Anteil an den folgenden Publikationen:**

**Publikation 1:** Martina Schmiedhofer, Julia Searle, Anna Slagman, Johann Frick, Stephan Ruhla,, Martin Möckel. Inanspruchnahme zentraler Notaufnahmen: Qualitative Erhebung der Motivation von Patientinnen und Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf. Das Gesundheitswesen. Online-Publikation 2016. DOI 10.1055/s-0042-100729. **Impact Faktor: 0,419 / Eigenfaktor: 0.00**

### **Beitrag im Einzelnen:**

Vorbereitung, Planung und Durchführung der Patienteninterviews, Hauptverantwortung für die Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten. Verfassen der Publikation. Corresponding Author.

**Publikation 2:** Martina Schmiedhofer, Martin Möckel, Anna Slagmann, Johann Frick, Stephan Ruhla, Julia Searle. Patient motives behind low-acuity visits to the emergency

department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites. British Medical Journal Open. 2016. Online Publikation. BMJ Open bmjopen-2016-013323.

**Beitrag im Einzelnen:**

Vorbereitung, Planung und Durchführung der Patienteninterviews, Federführung bei der Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten. Verfassen der Publikation. Corresponding Author.

**Impact Faktor: 2,562 / Eigenfaktor: 0,04418**

**Publikation 3:** Martina Schmiedhofer, Julia Searle, Anna Slagman, Johann Frick, Stephan Ruhla, Martin Möckel. Bedeutung der Notaufnahme für die ambulante medizinische Versorgung in einer ruralen Region in Sachsen-Anhalt: Qualitative Befragung von Patienten und Hausärzten. Deutsche Medizinische Wochenschrift. Accepted 12.1.2017.

**Impact Faktor: 0,552 / Eigenfaktor: 0,00176**

**Beitrag im Einzelnen:**

Vorbereitung, Planung und Durchführung der Interviews, Federführung bei der Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten. Verfassen der Publikation. Corresponding Author.

Unterschrift, Datum und Stempel des betreuenden Hochschullehrers

---

Unterschrift der Doktorandin

---

## Eidesstattliche Versicherung

Ich, Martina Schmiedhofer, versichere an Eides statt durch meine eigenhändige Unterschrift, dass ich die vorgelegte Dissertation mit dem Thema: Funktion der Rettungsstellen in der akutmedizinischen Versorgung aus Patientensicht selbstständig und ohne nicht offengelegte Hilfe Dritter verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel genutzt habe.

Alle Stellen, die wörtlich oder dem Sinne nach auf Publikationen oder Vorträgen anderer Autoren beruhen, sind als solche in korrekter Zitierung (siehe „Uniform Requirements for Manuscripts (URM)“ des ICMJE -[www.icmje.org](http://www.icmje.org)) kenntlich gemacht. Die Abschnitte zu Methodik (insbesondere praktische Arbeiten, Laborbestimmungen, statistische Aufarbeitung) und Resultaten (insbesondere Abbildungen, Graphiken und Tabellen) entsprechen den URM (s.o) und werden von mir verantwortet.

Meine Anteile an den ausgewählten Publikationen entsprechen denen, die in der untenstehenden gemeinsamen Erklärung mit dem Betreuer angegeben sind. Sämtliche Publikationen, die aus dieser Dissertation hervorgegangen sind und bei denen ich Autor bin, entsprechen den URM (s.o) und werden von mir verantwortet.

Die Bedeutung dieser eidesstattlichen Versicherung und die strafrechtlichen Folgen einer unwahren eidesstattlichen Versicherung (§156,161 des Strafgesetzbuches) sind mir bekannt und bewusst.“

Datum

---

Unterschrift

## **Vorgelegte Publikationen**

Publikation 1:

Martina Schmiedhofer, Julia Searle, Anna Slagman, Martin Möckel.

Inanspruchnahme zentraler Notaufnahmen: Qualitative Erhebung der Motivation von Patientinnen und Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf.

Gesundheitswesen 2017; 79(10): 835-844

<http://dx.doi.org/10.1055/s-0042-100729>

**Impact Faktor: 0,419**

# BMJ Open Patient motives behind low-acuity visits to the emergency department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites

Martina Schmiedhofer, Martin Möckel, Anna Slagman, Johann Frick, Stephan Ruhla, Julia Searle

IMPACT FAKTOR: 2,369

**To cite:** Schmiedhofer M, Möckel M, Slagman A, *et al*. Patient motives behind low-acuity visits to the emergency department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites. *BMJ Open* 2016;**6**:e013323. doi:10.1136/bmjopen-2016-013323

► Prepublication history and additional material is available. To view please visit the journal (<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013323>).

Received 11 July 2016  
Revised 3 October 2016  
Accepted 19 October 2016



CrossMark

Division of Emergency Medicine, Campus Virchow Klinikum (CVK) and Campus Charité Mitte (CCM), Charité—Universitätsmedizin Berlin, Berlin, Germany

**Correspondence to**  
Martina Schmiedhofer;  
[martina.schmiedhofer@charite.de](mailto:martina.schmiedhofer@charite.de)

## ABSTRACT

**Objectives:** The increasing number of low-acuity visits to emergency departments (ED) is an important issue in Germany, despite the fact that all costs of inpatient and outpatient treatment are covered by mandatory health insurance. We aimed to explore the motives of patients categorised with low-acuity conditions for visiting an ED.

**Methods:** We conducted a qualitative study in two urban and one rural ED. We recruited a purposive sample of adults, who were assigned to the lowest two categories in the Manchester triage system. One-to-one interviews took place in the ED during patients' waiting time for treatment. Interview transcripts were analysed using the qualitative data management software MAXQDA. A qualitative content analysis approach was taken to identify motives and to compare the rural with the urban sites.

**Results:** A total of 86 patients were asked to participate; of these, n=15 declined participation and n=7 were excluded because they were admitted as inpatients, leaving a final sample of 40 female and 24 male patients. We identified three pathways leading to an ED visit: (1) without primary care contact, (2) after unsuccessful attempts to see a resident specialist or general practitioner (GP) and (3) recommendation to visit the ED by an outpatient provider. The two essential motives were (1) convenience and (2) health anxiety, triggered by time constraints and focused usage of multidisciplinary medical care in a highly equipped setting. All participants from the rural region were connected to a GP, whom they saw more or less regularly, while more interviewees from the urban site did not have a permanent GP. Still, motives to visit the ED were in general the same.

**Conclusions:** We conclude that the ED plays a pivotal role in ambulatory acute care which needs to be recognised for adequate resource allocation.

**Trial registration number:** DRK S00006053

## INTRODUCTION

The increasing number of visits to emergency department (ED) by patients with acute, but

## Strengths and limitations of this study

- This study explored patients' motives for seeking care in an emergency department in a real-life context.
- We covered different perspectives by investigating two regions with different sample populations.
- We used a qualitative content analysis method, which works both inductively and deductively and furthermore allows tracking data collection and inspection of research findings in a transparent way.
- Qualitative analysis is subjective by nature and researcher bias cannot be completely excluded.
- The extent of variations within this study is limited and may not be generalisable to all other settings.

low-acuity conditions is an increasing and important issue in Germany. Like in many other countries, these patients contribute to ED crowding, which has been associated with negative effects on clinical outcomes.<sup>1 2</sup> Even though crowding is reported throughout Germany, there is little evidence about what the underlying rationale of the increased usage by patients without 'classic emergencies' is. Health insurance is obligatory for all citizens registered in Germany and, unlike countries with insurance-related healthcare barriers,<sup>3</sup> the German healthcare system covers all costs of both inpatient and outpatient treatment, including medication. Patients are free to choose any doctor they would like to see, including specialists. Therefore, the decision to seek care in an ED must be mainly driven by motives other than financial considerations. Current hypotheses on patient motivations range from insufficient provision of outpatient healthcare to subjective changes in demand behaviour.<sup>4</sup>

ED visits with conditions that could be managed and treated in the primary care system impact the separation between the outpatient and inpatient sectors, which is intrinsic for the German healthcare system; hospital care is meant to be strictly limited to inpatient treatment, while resident specialists and GPs have to guarantee outpatient care. Consequently, the healthcare budget is also strictly separated between healthcare providers for inpatient and outpatient care. The budgets of both sectors are negotiated between the Federal Association of Sickness Funds and the Federal associations of inpatient and outpatient service providers, respectively. In the current system, ambulatory care in the EDs is largely underfunded;<sup>5</sup> the increasing shift of patients from the outpatient sector to EDs has led to a controversial debate between healthcare policymakers and representatives of inpatient and outpatient healthcare providers about insufficient service provision by GPs and resident specialists, as well as a demand for redistribution of outpatient budgets.<sup>5 6</sup>

Against this background, a deeper knowledge of patients' rationale for using the EDs with low-acuity conditions is essential for developing policy responses and solutions to the changing structure of healthcare demand. Current evidence about low-acuity ED visits was mainly generated in different healthcare systems, many of which have unequal access to health services. Hence, the results can only be transferred to Germany to a limited degree. Our research aim was to explore the motivation of patients categorised as low-acuity for visiting the ED. The objective was to include a broad range of reasons from patients living in different environmental settings. Furthermore, we aimed to contribute a German perspective to the international research of ED usage with low urgency.

## METHODS

### Study design

We conducted a qualitative study with semistructured, face-to-face interviews to assess participants' behaviour and attitudes.<sup>7 8</sup>

The geographical density of GPs and Specialists in Germany greatly differs between urban and rural areas, and in rural areas access by public transport to medical care providers is limited. Since this might affect the reasons for ED usage with minor conditions, we enrolled a purposive sample of patients in highly structured urban and rural regions with low population density, to capture a broad range of motives.

Between April 2014 and April 2015, one of the authors (MS) conducted patient interviews at three EDs, two of which are units of a tertiary care hospital in the centre of Berlin. One of these EDs (Urban Site I) is located in a catchment area with lower socioeconomic status while the other (Urban Site II) is located in the heart of the Berlin government quarter.<sup>9</sup> The third ED (Rural Site) is located in a city with 50 000 inhabitants

in a rural region in Saxony-Anhalt, a state of former socialist Germany. The catchment area of the rural ED covers a radius of ~30 kms. In all three sites, the majority of low-acuity visits occur during office hours of outpatient care providers (figures 1 and 2).

### Study setting and population

We recruited adult patients categorised as Manchester Triage System (MTS) categories four and five, the lowest in terms of treatment acuity. Patients who were admitted as inpatients either directly from the ED or within 30 days after their ED visit were excluded from the analysis.

Eligible patients were approached by the interviewer either in the waiting area or in the triage room. All participants gave written informed consent.

Interviews took place in a separate room of the ED facilities and were audio taped and then transcribed verbatim. Data collection was conducted from Monday to Sunday, early in the morning to late evening at each ED, until all weekdays were covered once and thematic saturation was reached. Following each interview, field notes were taken to document impressions on atmosphere, non-verbal communication and special features during the interview.

New findings ended after 23 interviews at Urban Site I and after 17 interviews at Urban Site II. At the Rural Site, we conducted a total of 31 interviews.

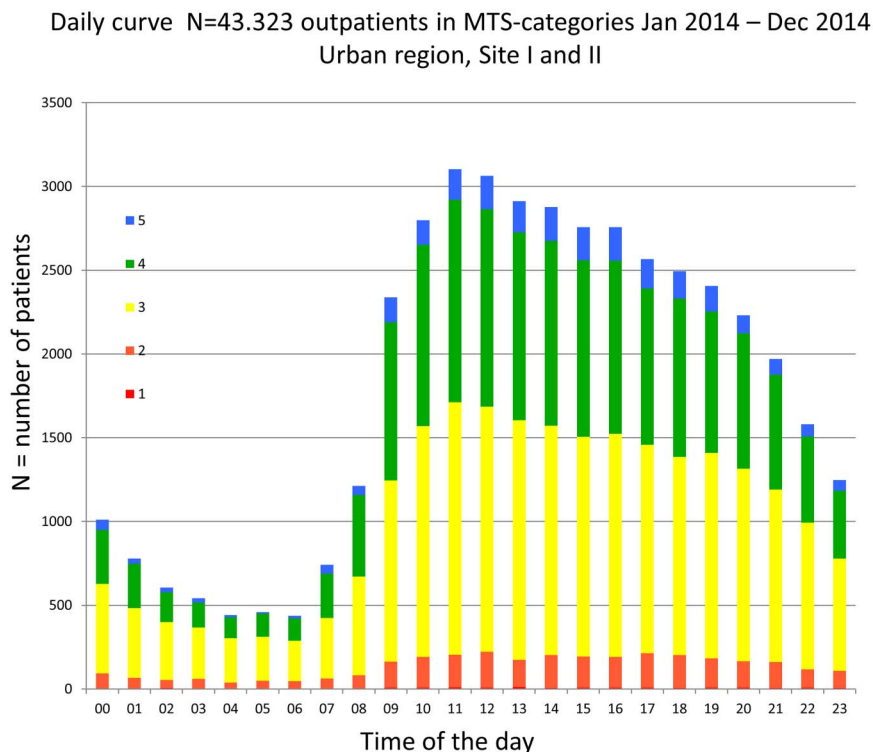
### Interview

To identify a broad range of motives, we used a semi-structured interview guide with open-ended questions (box 1, original German interview guide in see online supplementary material). The content was reviewed by the multidisciplinary research group of the ED (MS, JS, AS, MM including two physicians, one epidemiologist, one sociologist/MPH and one MPH) and was modified after the first two interviews.

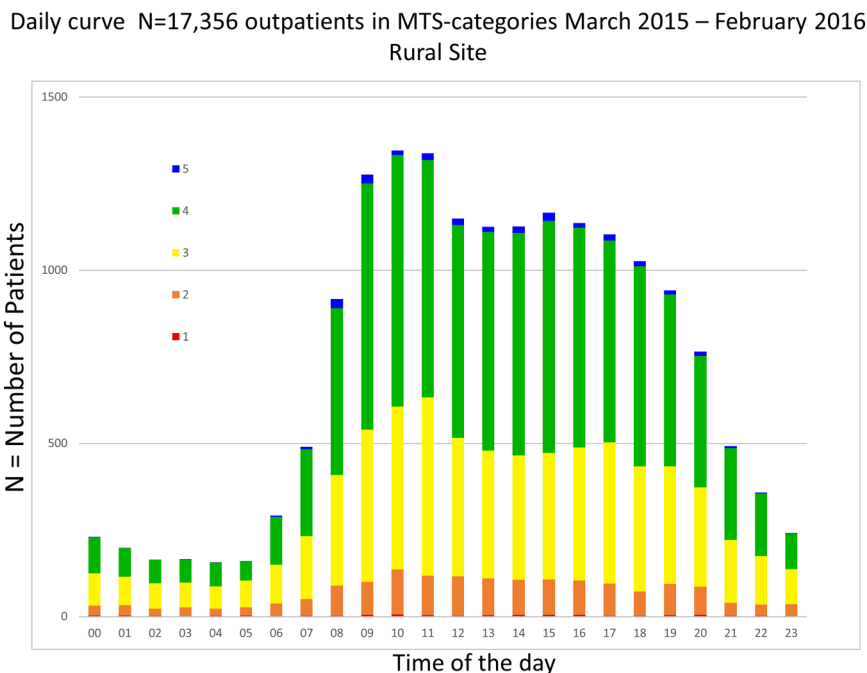
### Data analysis

All interview transcripts and field notes were entered into the qualitative data management software MAXQDA and anonymised for analysis. We took a qualitative content analysis (QCA) approach to identify patient motives, using a multistage process. QCA works equally coding inductively and deductively into themes emerging from text analysis; data can be used to form a theory, as well as to test assumptions. Furthermore, tracking of data collection and analysis allows inspection of the research process and result findings.<sup>10</sup> To answer the research question, one of the authors (MS) first reviewed the transcripts and coded them line by line. In the next step, the coding was revised by a second author (JS). Sentence chunks or single words were labelled independently with broad categorisation, mainly focusing on the interview guide. Material was carefully re-read and completely recoded as new reasons emerged (MS and JS). Moreover, coding consistency was further

**Figure 1** Daily curves for patient visits to the ED for urban study sites I and II. The different colours reflect the triage categories assigned to the ED patients as used in the Manchester Triage System (MTS): 1 (red): immediately (only a few patients in category 1 were discharged after ambulant treatment, eg, with eye injury or presenting with strong pain); 2 (orange): very urgent (10 min); 3 (yellow): urgent (30 min); 4 (green): normal demand (90 min); 5 (blue): non-urgent demand (120 min). ED, emergency department.



**Figure 2** Daily curves for patient visits to the ED for the rural study site. The different colours reflect the triage categories assigned to the ED patients as used in the Manchester Triage System (MTS): 1 (red): immediately (only a few patients in category 1 were discharged after ambulant treatment, eg, with eye injury or presenting with strong pain); 2 (orange): very urgent (10 min); 3 (yellow): urgent (30 min); 4 (green): normal demand (90 min); 5 (blue): non-urgent demand (120 min). ED, emergency department.



cochecked by two authors (AS and JF). In subsequent discussions, four authors (MS, JS, AS and JF) of the multidisciplinary research group refined the final coding structure. Based on this structure, subgroups of behavioural patterns and attitudes were compared and contrasted to gain powerful conclusions. Finally, the main types of motives were developed, which are applied to all categories identified in our sample to answer the research question.

## RESULTS

### Patient characteristics

We approached 86 patients who met the inclusion criteria, of whom 15 declined to participate. Theme saturation was reached after interviewing 71 patients at the 3 participating EDs. Seven participants were excluded from the analysis due to hospital admission within 30 days after the interview, leaving a final sample of 64 patients (40 female and 24 male). The demographic

**Box 1** Guide for the semistructured interviews. Questions were adapted to the requirements of the individual interviews

Please describe to me what made you visit the emergency department (ED) today.  
 Since when have you had these symptoms? Exactly when did they start?  
 When did you decide to see a doctor?  
 What did you do next? (Waiting, trying to make an appointment with a general practitioner (GP) or Specialist, direct visit to the ED?)  
 Do you have a GP or resident specialist (RS) you regularly go to?  
 Did you contact him/her before you came to the ED?  
 How would you describe your confidence in your GP or RS?  
 What do you usually do when you feel sick?  
 Do you live with a partner?  
 Do you live with children?  
 Are you employed? (If yes, what kind of profession do you have?)  
 Do you work full-time or part-time?)  
 Do your working hours and/or childcare impact your choice of healthcare provider?

characteristics of the participants are outlined in [table 1](#). (Most frequent International Classification of Disease 10th Edition codes assigned to the study participants during their ED visit are presented in the see online supplementary material).

**Motives for visiting the ED**

Our data interpretation followed patients' narratives from the onset of symptoms through the decision to require medical treatment and the ED visit. We identified three 'pathways' participants took to visit the ED: (1) a direct visit to the ED, (2) a visit to the ED after unsuccessful attempts to see a doctor in the outpatient system and (3) a visit to the ED after recommendation

from an outpatient doctor to do so. At first sight, the pathways seem to cover distinctive patient groups, but deeper analysis revealed two recurring main motives applicable in all three pathways: (1) convenience and (2) health anxiety. This theoretical framework for low-acuity visits to the ED is outlined in [figure 3](#). Meaningful quotes are presented in [table 2](#) (Original German quotes are presented in see online supplementary material).

**Pathways A and B**

Patients without any preceding attempt to see a resident specialist or GP were classified into pathway A, and those who tried but failed to make an appointment with a GP or resident specialist before coming to the ED into pathway B. However, the time span between the onset of symptoms, the decision to get medical treatment and the ED visit as well as the efforts made to see an outpatient doctor reveals ambiguities between decision-making and acting. Therefore, in a deeper level of analysis, patient motives overlap between the different pathways. We report patient motives in the pathways most frequently used. Corresponding quotes representative of the different subgroups can be found in [table 2](#).

**Pathway A: direct visit to the ED****Subgroup A1 'doc to go': convenience driven visit to the ED**

We labelled subgroup 1 'doc to go', because patients perceived a spontaneous visit at any time to see a doctor in the ED as more convenient than undergoing a scheduled appointment with an outpatient provider, even though they had to spend several hours waiting. The subgroup mainly consisted of younger, healthier and busier patients. Some of the urban participants neither had a GP nor considered it necessary to have one. Other interviewees explicitly underlined the importance of finishing work prior to a doctor's visit and therefore

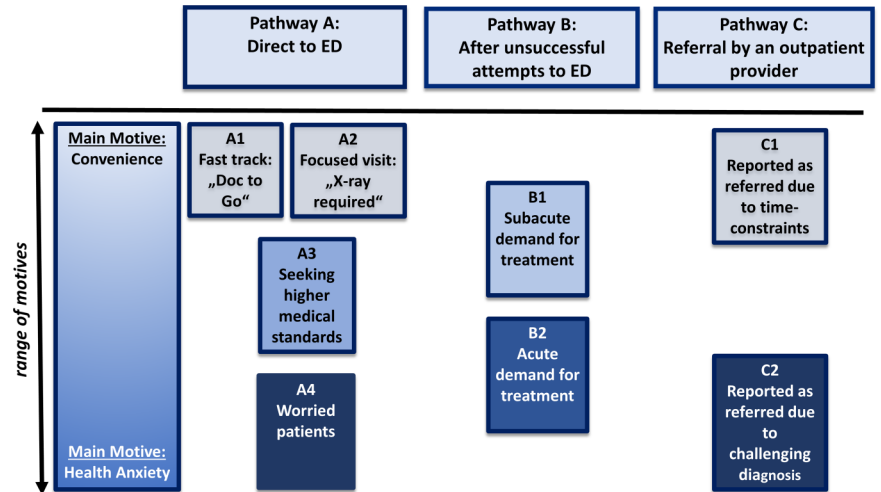
**Table 1** Demographic characteristics of the study participants

	Urban N=39	Rural N=25	Female N=40	Male N=24	All N=64
Age (mean)	39	44	37.5	46.0	41
Min-max	18-77	18-81	18-81	22-74	18-81
Median	39	49	37.5	49	40
German (n (%))	28 (69%)	24 (96%)	34 (85%)	18 (75%)	52 (81%)
Migrant*	11 (31%)	1 (4%)	6 (15%)	6 (25%)	12 (19%)
EU	2 (8%)	1 (4%)	1 (2.5%)	2 (8%)	3 (5%)
Turkey	7 (18%)	0	3 (7.5%)	4 (17%)	7 (11%)
Other	2 (5%)	0	2 (5%)	0	2 (3%)
Occupational status					
Employed (n (%))	18 (46%)	12 (48%)	18 (45%)	12 (50%)	30 (47%)
Self-employed (n (%))	7 (18%)	2 (8%)	4 (10%)	5 (21%)	9 (14%)
In education (n (%))	8 (20%)	4 (16%)	10 (25%)	2 (8%)	12 (19%)
Pensioner (n (%))	3 (8%)	6 (24%)	5 (12.5%)	4 (17%)	9 (14%)
Job-seeker/unemployed (n (%))	3 (8%)	1 (4%)	3 (7.5%)	1 (4%)	4 (6%)

\*The origin of migrants is identified by non-German citizenship and/or the place of birth abroad.  
 EU, European Union; Max, maximum; Min, minimum.



**Figure 3** Conceptual framework identified from our sample through content analysis. It needs to be noted that the motives of resident physicians to advise patients to visit an ED were also reported by the patients and not directly by the physicians. ED, emergency department.



went for medical consultation at the ED outside office hour times of the outpatient providers. Other participants used the ED as an alternative source of care in addition to their GP and made their decision to visit one or the other depending on factors like timing and presumed care required for their current condition. Even though we labelled participants seeking ‘doc to go’ at all sites, the priority of work duties due to fear of job loss was more pronounced in the rural region.

#### Subgroup A2 ‘focused visit: X-ray required’: convenience driven visits

Subgroup A2 assumed that an X-ray would be required to manage their condition. This motive was solely reported by participants from the rural area. After minor injury or minor strains and sprains, they went directly to the ED to have an X-ray taken. All patients in this group reported a strong connection to their GP and no issues with the GP’s opening hours. They did not consider it worthwhile to wait for an appointment with a resident specialist they did not know. Most patients in this group had to be driven to the care provider by family members, neighbours or friends. For them, it was convenient to go directly to the well-equipped ED, where they could expect to find the full range of laboratory and imaging technology available, addressing their need for a fast diagnosis.

#### Subgroup A3 ‘seeking higher medical standard’: anxiety and convenience driven ED visits

Subgroup 3 explicitly searched for higher medical standards due to concerns about their health status. Most patients in this group were older, had a migration background in the urban subgroup and were less healthy. Many in this subgroup had either experienced severe illnesses or suffered from chronic conditions, although the current symptom was not necessarily connected to their chronic illness. These patients were under regular outpatient treatment. Some reported discontent with their primary care and valued the ED as a

complementary source of care, while others stressed the availability of treatment from several specialists during a single visit as very comfortable. For this subgroup, from rural and urban sites, anxiety about health status as well as convenience reasons led to the ED visit. In this context, it has to be noted that accessibility to specialist care was lower in the rural area.

#### Subgroup A4: worried patients: anxiety-driven visits

A fourth subgroup (4) of all ages and from rural and urban areas consisted of worried patients, who reported fear and uncertainty about their health status impairing their quality of life. In urban areas, many of the migrants were assigned to this subgroup. Many of these patients had been on an odyssey from doctor to doctor and addressed the ED after their symptoms failed to improve, as well as the return of symptoms or undiagnosed physical symptoms. Some of these patients seemed to be trapped within a diagnostic circle. Meaningful quotes representative for all subgroups are presented in [table 2A](#).

#### Pathway B: ED visit after unsuccessful attempts to see a GP or resident specialist

About half of our participants reported unsuccessful attempts to consult a GP or resident specialist before visiting the ED. While subgroup B1 tried to see a resident specialist or GP in the short term for a condition they perceived as acute or urgent, subgroup B2 failed to get an appointment with a resident specialist in the short or medium term. However, deeper analysis revealed varying efforts in seeing a doctor. While some patients reported extended endeavours to make an appointment with a GP or resident specialist, others stated having made only one or two phone calls prior to the ED visit. Furthermore, the reported time span between the onset of symptoms and the ED visit ranges from a few hours to several weeks. Even patients who felt a need for urgent treatment finished their assignments at work before attempting to see a doctor. As a result, they had to visit the ED because the GP or Specialist’s

**Table 2** Quotes pathway**(A) Pathway A: direct to the ED**

Subgroup A1 'doc to go'	Subgroup A2 Focused visit: X-ray required	Subgroup A3 Seeking higher medical standards	Subgroup A4 Worried patients
<p>"Well, it's the extreme waiting times at the GP, or all that. It's something I just can't do. So, when I have something urgent, then I usually go to the hospital and when it isn't so urgent, I just treat myself a bit" (P09U).</p> <p>"Well, I simply can't do between 9.30 and 7 o'clock in the evening, anything medical" (P27U).</p> <p>"I'm self-employed and always have to go to work. I don't have time to sit down in a doctor's waiting room. That's too stressful for me. To sit around for so long and nothing comes out of it" (P26R).</p> <p>"No, I don't have one (GP). I don't really go/I don't get ill. But I should go some time, haha, and I guess I should have a GP, but then I always forget, but I should be doing it" (P26U).</p>	<p>"Before I go to the GP, I don't think he is even open today, I have to wait until tomorrow and then he's only open between 4 and 6, then I get there, have to wait around, and they then only give you a referral to a surgeon or an X-ray department and then this is probably a quicker way, I think" (P3R).</p> <p>And your GP can't do it?</p> <p>"No, because X-ray is needed and everything" (P12R).</p> <p>"I've twisted my ankle and that needs X-ray, I suppose, probably" (P8R).</p> <p>"Then you go straight away to the ED, in such a case, because GP can't do much, because he has no X-ray at hand" (P7R).</p>	<p>"And I always feel that the hospital safer, there are many more possibilities, the GP is too limited to little things, but taking blood sample doesn't work, will take 2 or 3 days, for example. Or urine, urine is a bit quicker, I mean than taking blood, but here it takes an hour, and all is done, blood, urine everything"(P40U).</p> <p>"I'm here with my heart condition and came here for other things as well, I like it here, feel looked after, because I had a deep thrombosis, and then I went to another hospital, and they made me look as if I was just faking it" (P3U).</p>	<p>"Yeah, and they gave me a jab, well the GP did, and I'd say, you know, the injections they do here, are not the same as the ones, you know, here at the ED and then, there's a surgeon here, probably, who does it and I reckon it's going to be a bit more professional, like, and I've heard they have different gear here, that the medicines what they inject, are, let's say, more effective" (TN 29R).</p> <p>"It's only psyche and nothing more and I shouldn't exaggerate and then he had realized that is was actually worse and then had I, and then I immediately said I would like a referral to (Place of ED) and then I had gotten it and now I'm sitting here" (P20R).</p> <p>"I already told him (GP) about my problem but he said it wasn't anything and that's why I'm here, now" (P20U).</p>

**(B) Pathway B: visiting ED after an unsuccessful attempt to see a resident doctor**

Subgroup B1: subacute demand for treatment	Subgroup B2: acute demand for treatment
<p>"Then I tried to find an orthopedic surgeon here in this area, no chance, you've got no chance. Phoning them doesn't work, they just tell you, they can give you an appointment in 4 months" (P19R).</p> <p>"The doctor looked at the blood test and said: that all has to be analyzed more thoroughly and he referred me. Then I called lot of docs and was given appointments from between 3 and 5 months from now. I'm worried about the problem, more and more, day by day (...) It just took too long and then I thought, I just come here. Maybe I'll get a check-up and then I get the results and know what to do next" (P18U).</p>	<p>"I tried to see some kind of a GP or surgeon, but the next appointments were in a month time, I mean I've definitely got one, let's say a whole network of doctors but none who would have been able to do it straight away. So I tried, but it just didn't work out" (P27U).</p> <p>"Yeah, on Saturday I had a little accident—got stuck in the back of my hand, stuck in the thorns, they tore into me and I didn't manage to get them all out. Now my whole hand is swollen up. That's why I ended up going to the surgeon this morning, one I've never been to—the waiting room was packed, saw it straight away and him from reception told me, the earliest I could get</p>

Continued

**Table 2** Continued

<b>(A) Pathway A: direct to the ED</b>			
<b>Subgroup A1 'doc to go'</b>	<b>Subgroup A2 Focused visit: X-ray required</b>	<b>Subgroup A3 Seeking higher medical standards</b>	<b>Subgroup A4 Worried patients</b>
	<p>an appointment was next Monday, so in a weeks' time. That's why I went to the ED" (P1R).</p> <p>"Well, I've got a problem with my eyes, my skin, my scalp and it got worse the last few days, so I called five dermatologists today, but it's not possible to see one without a date (...)</p> <p>This problem isn't new to me, it's for some time" (P37U).</p>		
<b>(C) Pathway C: referral by the outpatient provider</b>			
<b>Subgroup C1: reference due to time issues</b>	<b>Subgroup C2: reference due to challenging symptoms</b>		
<p>"Exactly, yes, my knee is so weak. And then, today, I'd go to my orthopedist, but all of them were in holidays, and the substitute had too much to do, he'd said, if you have pain, go to (Site I) we have too much to do, so you can have an appointment in 8 days, 8 days later, and then I said: No, this doesn't work. And he answered: either you go to (Site I) or you have to wait until your doctor is back" (P38U).</p> <p>"I've called the emergency service (of the associations of statutory health insurance registered doctors) and asked where is the best to go. You know, my office is in X street, and they suggested to go here directly" (P30U).</p>	<p>"I first went to my GP and he reckoned, these blood think is not ok. It's much too high. Terrible. That's why I came her" (P15U).</p> <p>Participants daughter: (Mother suffers from) "headaches, then we went to the doctor, he said, go to the ED, that'd much better" (P23U).</p> <p>"The GP said I should go straight to hospital to have it checked out because they have different means than they do have at the local countryside surgery" (P7R).</p>		
ED, emergency department; GP, general practitioner; n, No of Participants; P n R, Participants from Rural Region; P n U, Participants from Urban Region.			



office was closed by then. Other patients suffered from symptoms for weeks before deciding to see a physician, but then wanted immediate treatment. After failing to make an appointment on the same or following day, they went straight to the ED. Furthermore, some patients from urban regions reported dissatisfaction with their regular treatment and patients from both areas praised the ED's high medical standard and technological equipment. Hence, their motive to visit the ED was not just substitution of GP or resident specialist treatment, but also superior care. Furthermore, in cases of hesitation to see a doctor, EDs work as a convenient safety net—the availability at any time allowed the patients to delay seeking care. Meaningful quotes are presented in [table 2B](#).

### Pathway C: referral by the outpatient provider

A subgroup of patients from both regions reported that they had been referred to the ED after visiting a GP or resident specialist, either due to time constraints (Subgroup C1) or challenging symptoms (Subgroup C2). These patients' reports indicate that the two main motives, convenience and health anxiety, also apply to this pathway, even though this was not directly assessed from the respective physicians. While some participants from urban regions reported an indifferent attitude of the GPs or Specialists they approached, patients from the rural area described purposeful reference from their GPs to the ED. Corresponding quotes are presented in [table 2C](#).

### Differences between rural and urban regions

We did not find major differences in motives for low-acuity visits to the ED between rural and urban regions, but data gave insight into the varied regional habits and practices. Nearly all interviewees from the rural region reported a strong connection to their GP, and some of these patients had been seeing their GP for decades. In contrast, many participants from urban areas were only loosely connected to a GP or did not even have one. However, interviewees from both areas used the ED purposefully in case of a subjective need for higher medical standard or time constraints. Patients from the rural site emphasised the GPs' limited diagnostic options, particularly X-ray technology. Another difference between participant groups is evident when comparing the daily curves of ED visits from urban and rural areas ([figures 1 and 2](#)). In line with the federal state slogan: 'Saxony-Anhalt—welcome to the land of early birds', times of ED visits in the rural area peak about 1 hour earlier than in urban regions. However, the time difference did not influence participants' demand for medical care.

## DISCUSSION

Our findings indicate that the main motives for low-acuity ED visits are convenience and health anxiety which were reported by patients in all three possible pathways leading to an ED visit—direct visit, indirect visit

after an attempt to contact a resident doctor and advice from a resident doctor to visit the ED.

### Convenience visits to the ED

In our sample, the main motive for patients, who directly visited the ED without trying to make an appointment in the primary care system, were convenience reasons, addressing 24/7 hours/day accessibility and the availability of a full range of medical services. Interestingly, in this subgroup, all patients from the rural region were connected to 'their' GP, while most patients from urban regions were not or only loosely connected to any GP.

Numerous quantitative and qualitative studies from countries with good access to healthcare report that low-acuity ED visits are driven by convenience. Authors of a French study labelled their participants 'discerning health consumers', as they used the ED to profit from rapid treatment and to spare several specialists' appointments.<sup>11</sup> A Norwegian study identified accessibility of a full range of medical services at all times as the major cause for low-acuity ED visits.<sup>12</sup> Similarly, authors of a study on self-referred patients conducted in the Netherlands reported that the main reasons for low-acuity ED visits were faster treatment and easier access to radiological diagnostics and laboratory testing. Furthermore, patients in this study claimed that their symptoms were too severe to be treated by a GP.<sup>13</sup> Older patients surveyed by Australian researchers aimed at timely care and fast-track access to specialist care in EDs, even though all of them were attached to a regular GP, most with timely access to office hours.<sup>14</sup>

### Health anxiety visits to the ED

The second main motive for low-acuity ED visits in our study was health anxiety. Many patients who visited the ED directly or after unsuccessful attempts to approach GPs or resident specialists (group A and B) were seriously concerned about their health status. Many of these patients suffered from chronic conditions, although these were not necessarily connected to the index ED visit ([figure 3](#)). Interestingly, this finding is supported by evidence from international studies, where patients revealed fear and uncertainty as the main trigger to visit the ED.<sup>15–17</sup> In addition, authors of international studies have shown that economically and socially deprived patients are more likely to visit ED for acute and low-acuity reasons. A lack of adequate information about their health status and limited health literacy may contribute to uncertainty and health anxiety.<sup>18 19</sup>

### Healthcare system-related reasons for ED usage

Kellermann *et al*<sup>20</sup> have described ED usage as a "bellwether for how an overall healthcare system is functioning". Correspondingly, differences in ED usage are also caused by differences in the respective healthcare systems. A limited access to health insurance is an

important driver for seeking low-acuity treatment in the ED. A descriptive analysis conducted in the USA<sup>3</sup> indicated that the patterns of low-acuity ED visits vary by access to health insurance: Patients with private health insurance reported constraints related to business hours and waiting for appointments in primary care as main motives for ED visits. In contrast, the central reasons of the remaining participants were limited access to primary care caused by a lack of health insurance, income constraints and high transport costs. In Germany, where health insurance is mandatory for all citizens and all patients have access to all forms of treatment provided by the general health insurance system, these patterns and differences across patients' groups cannot be observed.

The findings of our study suggest that the strict separation between inpatient and outpatient care in the German health system affects low-acuity ED usage. In Germany, outpatient care should, by law, only be delivered by resident physicians of the outpatient healthcare system. Even though limitations in the access to outpatient care are reported as important motives for low-acuity ED visits, waiting times for consultations in Germany are relatively short compared to those in 11 other Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) countries.<sup>21</sup> The number of consultations per patient is comparatively high at 17 visits annually, but the attendance time is, at an average of 7.8 min per visit, brief.<sup>22</sup> Additionally, the outpatient system does not manage to cover out-of-office times, even though it is obliged to reliably supply acute ambulatory care at all times. Many patients lack knowledge of the acute care facilities of the outpatient system provided in emergency practices or as mobile care structures.

Another important feature of our findings is that participants were referred by outpatient providers to visit ED with low-acuity needs. Pathway C was reported as a frequent reason in our study and is, to the best of our knowledge, not found in studies from other countries as a main cause of low-acuity ED visits. Since the German healthcare system legally requests that the outpatient service is completely covered by GPs and resident specialists, this uncovers a weakness in the division of work between the different suppliers of the German healthcare system.

Around 10 million patients visit German EDs per year (12 visits per 1000 inhabitants),<sup>5</sup> which is still a relatively low number compared to other OECD countries (average of 31 visits per 1000 inhabitants).<sup>23</sup> However, the annual growth rate of ED visits in Germany is, at about 5%,<sup>23 24</sup> one of the highest among OECD countries. The increasing number of ED visits has caused a debate among political decisionmakers and providers of health services in Germany about the need for policy interventions in the general public and the healthcare system. Given the strict separation between inpatient and outpatient care in the German healthcare system, the current debate regarding measures to either divert

patients away from EDs or to provide GP care at EDs is highly controversial between the different stakeholders. This debate overlays a discussion about the patients' underlying motives for low-acuity ED visits which needs to be taken into account when trying to implement successful solution strategies.

The findings of this as well other studies indicate that ED patients seek tailored medical help, which they do not seem to find from conventional outpatient care deliverers. Approaches to divert patients with 'inappropriate' use away from EDs do not consider patients' individual needs and expectations and may therefore remain unsuccessful.

Many participants in our study outlined a need to attend a GP or resident specialist spontaneously at regular office times as well as out-of-office times. Healthcare provision like walk-in centres in the UK,<sup>25</sup> walk-in clinics in Ireland<sup>26</sup> or Collaborative Emergency Centers in Canada<sup>27</sup> could address these demands for patients with minor injuries or low-acuity conditions. These centres do not provide perfect substitutes for the ED,<sup>26</sup> but present suitable care for patients with low-acuity conditions. A similar approach is the provision of primary care services within or alongside hospital EDs. A Cochrane review evaluating this concept has shown disparate results, and, owing to the insufficient quality of the individual studies covered by this meta-study, the authors did not draw practical policy conclusions.<sup>28</sup>

In Germany, similar concepts are difficult to implement due to the strict separation of inpatient and outpatient care and the subsequent conflicts between healthcare providers on the funding of their services. Until now, primary care provision in German EDs has only been implemented in a few centres<sup>29</sup> but is currently discussed to be expanded.<sup>30-32</sup>

The other main motive for seeking care in EDs was anxiety about the health status. In our sample, worried patients, of whom many were migrants, reported a lack of confidence in GP and resident specialist treatment. Intervention strategies should therefore focus on patients' trust in care providers to strengthen health literacy and adherence. A systematic review of interventions to reduce ED visits based outside EDs found the greatest reduction after patient education.<sup>33</sup> Consequently, solutions should approach the relationship between patients and providers, particularly with respect to vulnerable patients, for example, migrants. However, in Germany, many physicians report excessive demand for their services. This is underscored by the subgroup of our interviewees who were referred to the ED by GPs or resident specialists due to time constraints. Crowded consultation hours and brief attendance time may have detrimental effects on vulnerable patients resulting in further ED visits. Some OECD countries (Canada,<sup>34</sup> Italy,<sup>35</sup> Australia,<sup>36</sup> the USA<sup>37</sup>) developed community-based care networks, focusing on prevention and disease management to answer the demand of





vulnerable patients and those with chronic conditions. These community health centres offer arrays of health services, providing coordinated multidisciplinary care with extended opening hours, some of them with group activities or home help hours for patients with chronic conditions. Several studies have shown that community care centres significantly decrease low-acuity visits to EDs.<sup>35 37</sup>

The implementation of multidisciplinary integrated healthcare services is also strongly recommended by policy advisors in Germany,<sup>38</sup> especially with respect to the increasing share of elderly patients. However, these are again in conflict with the fragmented German healthcare system, where primary, secondary and tertiary care providers are funded and planned separately.<sup>39</sup> Consequently, patient-centred integrated healthcare requires a fundamental change in the German healthcare system in order to create budgets, which cross the boundaries of primary, secondary and tertiary healthcare and provide incentives for population-related care. In the short term, measures could be undertaken for improving patients' knowledge on healthcare services which support them in finding the most appropriate place of treatment. This may include services where patients receive competent counselling per telephone in case of subjective urgent medical needs or more advanced internet-based telemedicine approaches. Nevertheless, given the increasing demand for low-acuity treatment in EDs, the EDs will require further resources in Germany in the short term to be able to provide high quality care for all patients who seek their help.

### Limitations

Qualitative analysis is subjective by nature. The aim of our study was to capture a broad range of motives and attitudes for seeking care in the ED. Although measures were undertaken to reduce interview bias, it cannot be completely excluded. As such, it is possible that findings may reflect personal biases of the investigators. Even though we conducted interviews in two regions with different sample populations, the extent of variation within the study is limited and may not be generalisable to all other settings.

### CONCLUSION

The main motives for visiting an ED with low-acuity conditions were convenience and health anxiety triggered by time constraints and focused usage of multidisciplinary medical care in a highly equipped setting. Although patients in the rural area are more connected to their GP, we did not find major differences in patients' motives to visit the ED. We conclude that the EDs play a pivotal role in ambulatory acute care, which needs to be recognised for adequate resource allocation. Reduction of patient numbers in the EDs requires extensive changes in the German healthcare system.

**Contributors** MS, JS and MM have developed the study conception and design. MS, JS, AS and JF have analysed the material. MS has written the manuscript and JS, MM and SR have given substantial input throughout the development and writing of the paper.

**Funding** This research received no specific grant from any funding agency in the public, commercial or non-for-profit sectors.

**Competing interests** None declared.

**Patient consent** Obtained.

**Ethics approval** The study was approved by the local ethics committee (Charité EA1/040/14).

**Data sharing statement** No additional data are available.

**Open Access** This is an Open Access article distributed in accordance with the Creative Commons Attribution Non Commercial (CC BY-NC 4.0) license, which permits others to distribute, remix, adapt, build upon this work non-commercially, and license their derivative works on different terms, provided the original work is properly cited and the use is non-commercial. See: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

### REFERENCES

1. Pines JM, Hilton JA, Weber EJ, *et al.* International perspectives on emergency department crowding. *Acad Emerg Med* 2011;18:1358–70.
2. Epstein SK, Huckins DS, Liu SW, *et al.* Emergency department crowding and risk of preventable medical errors. *Intern Emerg Med* 2012;7:173–80.
3. Hefner JL, Wexler R, McAlearney AS. Primary care access barriers as reported by nonurgent emergency department users: implications for the US primary care infrastructure. *Am J Med Qual* 2015;30:135–40.
4. Steffen W, Tempka A, Klute G. Unhelpful incentives in hospital emergency departments. *Dtsch Arztebl* 2007;104:A-1088–91.
5. Haas Ch, Larbig M, Schöpke T, Lübke-Naberhaus KD, *et al.* Gutachten zur ambulanten Notfallversorgung intramuskular Krankenhaus. 2015. [http://www.dgina.de/media/press/2015-02-17\\_Gutachten\\_zur\\_ambulanten\\_Notfallversorgung\\_intramuskular\\_Krankenhaus\\_2015.pdf](http://www.dgina.de/media/press/2015-02-17_Gutachten_zur_ambulanten_Notfallversorgung_intramuskular_Krankenhaus_2015.pdf)
6. Brachmann M, Geppert R, Niehues C, *et al.* Ökonomische Aspekte der klinischen Notfallversorgung. Deutsche Gesellschaft interdisziplinäre Notfall- und Akutmedizin e.V. DGINA. Positionspapier der AG Ökonomie 2012. [http://www.dgina.de/media/download\\_gallery/DGINA\\_Positionspapier\\_Ökonomische\\_Aspekte\\_klinische\\_Notfallversorgung\\_2009.pdf](http://www.dgina.de/media/download_gallery/DGINA_Positionspapier_Ökonomische_Aspekte_klinische_Notfallversorgung_2009.pdf)
7. Choo EK, Garro AC, Ranney ML, *et al.* Qualitative research in emergency care part I: research principles and common applications. *Acad Emerg Med* 2015;22:1096–102.
8. Ranney ML, Meisel ZF, Choo EK, *et al.* Interview-based qualitative research in emergency care part II: data collection, analysis and results reporting. *Acad Emerg Med* 2015;22:1103–12.
9. Schmiedhofer MH, Searle J, Slagman A, *et al.* Inanspruchnahme zentraler Notaufnahmen: qualitative Erhebung der Motivation von Patientinnen und Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf. Exploring Patient Motives to Use Emergency Department for Non-urgent Conditions: a Qualitative Study. *Gesundheitswesen* 2016;doi:10.1055/s-0042.100729.
10. Meier M. *Qualitative content analysis in practice*. London: SAGE, 2012. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/qualitative-content-analysis-in-practice/book234633>
11. Durand AC, Palazzolo S, Tanti-Hardouin N, *et al.* Nonurgent patients in emergency departments: rational or irresponsible consumers? Perceptions of professionals and patients. *BMC Res Notes* 2012;5:525.
12. Ruud SE, Hjortdahl P, Natvig B. It is a matter of urgency? A survey of assessments by walk-in patients and doctors of the urgency level of their encounters at a general emergency outpatient clinic in Oslo, Norway. *BMC Emerg Med* 2016;16:22.
13. Kraaijvanger N, Rijpsma D, van Leeuwen H, *et al.* Self-referrals in the emergency department: reasons why patients attend the emergency department without consulting a general practitioner first—a questionnaire study. *Int J Emerg Med* 2015;8:46.
14. Lowthian JA, Smith C, Stoelwinder JU, *et al.* Why older patients of lower clinical urgency choose to attend the emergency department. *Int Med J* 2013;43:59–65. Royal Australasian College of Physicians.

15. Lawson CC, Carroll K, Gonzales R, *et al.* "No other Choice". Reasons for emergency department utilization among urban adults with acute asthma. *Acad Emerg Med* 2014;21:1–8.
16. Rising KL, Hudgins A, Reigle M, *et al.* I'm just a patient: fear and uncertainty as drivers of emergency department use in patients with chronic disease. *Ann Emerg Med* 2016;68:536–43. Online publication 2016.
17. Delea S, Buckley C, Hanrahan A, *et al.* Management of diabetic foot disease and amputation in the Irish health system: a qualitative study of patients' attitudes and experiences with health services. *BMC Health Services Res* 2015;15:251. <http://bmchealthservs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-0926-9>
18. VanStone NA, Belanger P, Moore K, *et al.* Socioeconomic composition of low-acuity emergency department users in Ontario. *Can Fam Physician* 2014;60:355–62.
19. Mahmoud I, Hou X. Immigrants and the utilization of hospital emergency departments. *World J Emerg Med* 2012;3:245–50.
20. Kellermann AL, Martinez R. The ER, 50 years on. *N Engl J Med* 2011;364:2278–9.
21. Osborn R, Schoen C. The Commonwealth Fund 2013 International Health Policy Survey in Eleven Countries. 2013. [http://www.commonwealthfund.org/~media/files/publications/in-the-literature/2013/nov/pdf\\_schoen\\_2013\\_ihp\\_survey\\_chartpack\\_final.pdf](http://www.commonwealthfund.org/~media/files/publications/in-the-literature/2013/nov/pdf_schoen_2013_ihp_survey_chartpack_final.pdf)
22. Grobe TG, Dörning H, Schwartz FW. BARMER GEK Arztreport Band 1. St. Augustin 2010. [https://www.barmer-gek.de/barmer/web/Portale/Veorts/PDF\\_Arztreport.property=Data.pdf](https://www.barmer-gek.de/barmer/web/Portale/Veorts/PDF_Arztreport.property=Data.pdf)
23. Berchet C. "Emergency Care Services: Trends, Drivers and Interventions to Manage the Demand", *OECD Health Working Papers, No. 83*. Paris: OECD Publishing, 2015.
24. Zentralinstitut für die Kassenärztliche Versorgung in Deutschland. ZI-Analyse der Notfallbehandlungen 2009–2014. [http://www.zi.de/cms/fileadmin/pdf/Anlage\\_Analyse\\_der\\_Notfallbehandlungen.pdf](http://www.zi.de/cms/fileadmin/pdf/Anlage_Analyse_der_Notfallbehandlungen.pdf)
25. Gov. UK. Walk-in centre review: final report and recommendation. 19. 2014. <https://www.gov.uk/government/publications/nhs-walk-in-centre-services-in-england-review>
26. Government of Ireland. *Report of the Comptroller and Auditor General. Emergency Departments, 2009*. [http://www.audgen.gov.ie/documents/vfmreports/70\\_Emergency\\_Departments.pdf](http://www.audgen.gov.ie/documents/vfmreports/70_Emergency_Departments.pdf)
27. Department of Health & Wellness/Health PEI Canada. <http://www.healthpei.ca/walkinclinics>
28. Tan S, Mays N. Impact of initiatives to improve access to, and choice of, primary and urgent care in England: a systematic review. *Health Policy* 2014;118:304–15.
29. Khangura JK, Flodgren G, Perera R, *et al.* Primary care professionals providing non-urgent care in hospital emergency departments. *Cochrane Database Syst Rev* 2012;11:CD002097.
30. Schleef T, Schneider N, Tecklenburg A, *et al.* Allgemeinmedizin in einer universitären Notaufnahme—Konzept, Umsetzung und Evaluation. General Practice in a University Emergency Department—Concept, Implementation and Evaluation. *Gesundheitswesen* 2016;doi:10.1055/s-0042-100730.
31. Gesetz zur Reform der Strukturen der Krankenhausversorgung. Krankenhausstrukturgesetz—KHSG. Bundesgesetzblatt 12/17/2015 Part I No. 51. <http://www.bmg.bund.de/themen/krankenversicherung/krankenhausstrukturgesetz/khsg.html>
32. Köster C, Wrede S, Herrmann T, *et al.* *Ambulante Notfallversorgung. Analyse und Handlungsempfehlungen*. Göttingen: AQUA—Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung intramolecular Gesundheitswesen GmbH, 2016. [http://www.aqua-institut.de/aqua/upload/CONTENT/Projekte/eval\\_forsch/Gutachten\\_Notfallversorgung.pdf](http://www.aqua-institut.de/aqua/upload/CONTENT/Projekte/eval_forsch/Gutachten_Notfallversorgung.pdf)
33. Morgan SR, Chang AM, Alquatori M, *et al.* Non-emergency department interventions to reduce ED utilization: a systematic review. *Acad Emerg Med* 2013;20:969–85.
34. Department of Health and Wellness Novascotia Canada. <http://novascotia.ca/dhw/primaryhealthcare/CEC.asp>
35. Bruni ML, Mammi I, Ugolini Ch. *Does the extension of primary care practice opening hours reduce the use of emergency services?* Department of Economics, University of Bologna, 2014. <http://www2.dse.unibo.it/wp/WP978.pdf>
36. Australien Government. The Department of Health. <http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/Content/paccd-gpsuperclinic-about>
37. Choudhry L, Douglass M, Lewis J, *et al.* *The impact of community health centers & community-affiliated health plans on emergency department use*. National Association of Community Health Centers, 2007. <http://www.nachc.com/client/ACAPReport.pdf>
38. ADVISORY COUNCIL on the Assessment of Developments in the Healthcare System. Needs-based Healthcare: Opportunities for Rural Regions and Selected Healthcare Sectors 2014. [http://www.svr-gesundheit.de/fileadmin/user\\_upload/Gutachten/2014/SVR-Gutachten\\_2014\\_Kurzfassung\\_engl.pdf](http://www.svr-gesundheit.de/fileadmin/user_upload/Gutachten/2014/SVR-Gutachten_2014_Kurzfassung_engl.pdf)
39. ADVISORY COUNCIL on the Assessment of Developments in the Healthcare System. Competition at the Interfaces between inpatient and outpatient Healthcare Special Report. [http://www.svr-gesundheit.de/fileadmin/user\\_upload/Gutachten/2012/Kurzfassung-eng\\_formatiert.pdf](http://www.svr-gesundheit.de/fileadmin/user_upload/Gutachten/2012/Kurzfassung-eng_formatiert.pdf)

BMJ Open

# Patient motives behind low-acuity visits to the emergency department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites

Martina Schmiedhofer, Martin Möckel, Anna Slagman, Johann Frick, Stephan Ruhla and Julia Searle

*BMJ Open* 2016 6:

doi: 10.1136/bmjopen-2016-013323

---

Updated information and services can be found at:  
<http://bmjopen.bmj.com/content/6/11/e013323>

*These include:*

## References

This article cites 19 articles, 2 of which you can access for free at:  
<http://bmjopen.bmj.com/content/6/11/e013323#BIBL>

## Open Access

This is an Open Access article distributed in accordance with the Creative Commons Attribution Non Commercial (CC BY-NC 4.0) license, which permits others to distribute, remix, adapt, build upon this work non-commercially, and license their derivative works on different terms, provided the original work is properly cited and the use is non-commercial. See: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

## Email alerting service

Receive free email alerts when new articles cite this article. Sign up in the box at the top right corner of the online article.

---

## Topic Collections

Articles on similar topics can be found in the following collections

[Emergency medicine](#) (238)  
[Health policy](#) (558)  
[Health services research](#) (1197)  
[Patient-centred medicine](#) (384)  
[Public health](#) (1847)  
[Qualitative research](#) (589)

---

## Notes

To request permissions go to:  
<http://group.bmj.com/group/rights-licensing/permissions>

To order reprints go to:  
<http://journals.bmj.com/cgi/reprintform>

To subscribe to BMJ go to:  
<http://group.bmj.com/subscribe/>



## **Vorgelegte Publikationen**

Publikation 3:

Martina Schmiedhofer, Julia Searle, Anna Slagman, Johann Frick, Stephan Ruhla, Martin Möckel.

Bedeutung der Notaufnahme für die ambulante medizinische Versorgung in einer ruralen Region in Sachsen-Anhalt: Qualitative Befragung von Patienten und Hausärzten.

Deutsche Medizinische Wochenschrift. Dtsch med Wochenschr 2017; 142(10): e61-e73.

<http://dx.doi.org/10.1055/s-0043-100639>

**Impact Faktor: 0,552**

## **Lebenslauf**

**Mein Lebenslauf wird aus datenschutzrechtlichen Gründen in der elektronischen Version meiner Arbeit nicht veröffentlicht.**

## Veröffentlichungen (peer reviewed)

### 2017

Frick J, Möckel M, **Schmiedhofer M**, Searle J, Erdmann B, Erhart M, Slagman A. Fragebogen zur Inanspruchnahme der Notaufnahmen. Implikationen für die Patientenbefragung. Medizinische Klinik Intensivmedizin und Notfallmedizin. <https://doi.org/10.1007/s00063-017-0345-2>.

**Schmiedhofer M**, Searle J, Slagman A, J Frick J, Ruhla St, Möckel M. Bedeutung der Notaufnahme für die ambulante medizinische Versorgung in einer ruralen Region in Sachsen-Anhalt: Qualitative Befragung von Patienten und Hausärzten. Deutsche Medizinische Wochenschrift. 2017; 142: e61-e73.

### 2016

**Schmiedhofer M**, Searle J, Slagman A, Möckel M. Inanspruchnahme zentraler Notaufnahmen: Qualitative Erhebung der Motivation von Patientinnen und Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf. Das Gesundheitswesen Online-Publikation 2016. DOI 10.1055/s-0042-100729.

**Schmiedhofer M**, Möckel M, Slagman A, Frick J, Ruhla St, Searle J. Patient motives behind low-acuity visits to the emergency department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites. British Medical Journal Open bmjopen-2016-013323.

**2015**

**Schmiedhofer M**, Brandner S, Kuhlmei A. Delegation ärztlicher Leistungen an nichtärztliche Fachkräfte: Der Versorgungsansatz agnes<sup>zwei</sup> in Brandenburg – eine qualitative Akzeptanzanalyse. Das Gesundheitswesen Online-Publikation 2015. DOI 10.1055/s-0035-1555943.

### **Sonstige Veröffentlichungen**

Martina Schmiedhofer. Gesundheitsideal – Morbiditätsstruktur. Grenzen politisch-administrativer Gesundheitspolitik. Forschungsgruppe Soziale Ökologie. Verlag für interkulturelle Kommunikation. Frankfurt/M 1989. 2. Aufl.

Martina Schmiedhofer. Grüne Gesundheitspolitik auf kommunaler Ebene. In: Monika Knoche, Germanus Hungeling (Hg). S. 50-61 in: Soziale und ökologische Gesundheitspolitik. Mabuse Verlag. 1998 Frankfurt/Main.

Schmiedhofer, Martina. Von der Seuchenpolizei zur Gesundheitsförderung. Zur Zukunft der Gesundheitsämter. S. 43-45 in: AKP – Fachzeitschrift für Alternative Kommunalpolitik 6/2001. Bielefeld.

## Vorträge

**2017**

**Regionales Netzwerk für Versorgungsforschung in der Notfall- und Akutmedizin.**

**Zentralinstitut für die Kassenärztliche Versorgung (Zi)-Konferenz**

**Versorgungsforschung 2017: "Aus den Regionen lernen – Ein Gewinn fürs Ganze?"**

13./14.9.2017 in Berlin. Vortrag: EMANet – Regionales Netzwerk für

Versorgungsforschung in der Notfall- und Akutmedizin.

**12. Kongress für Gesundheitsnetzwerker. 29. bis 30. März 2017 in Berlin.** Vortrag:

Warum gehen Patienten in die Notaufnahme? Eine empirische Untersuchung in Berlin und Sachsen-Anhalt.

**2016**

**Gemeinsamer Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Soziologie**

**(DGMS) und der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Psychologie (DGMP)**

**28. – 30.9.2016 an der Charité Berlin**

Ambulante Inanspruchnahme einer zentralen Notaufnahme in ruraler Umgebung:  
Qualitative Befragung zur Motivation von Patient\*innen ohne dringlichen medizinischen Handlungsbedarf

**Internationale Tagung des DFG-Netzwerkes Qualitative Gesundheitsforschung**

**8.-10.9.2016**

Otto-von-Guericke Universität Magdeburg. Präsentation eines Posters: Die Bedeutung der Notaufnahme einer ländlichen Region für die ambulante nichtdringliche Versorgung – Interviews mit Patient\*innen und Hausärzt\*innen.

**2015**

**Deutscher Kongreß für Versorgungsforschung 7.-9. Oktober 2015 in Berlin**

Originalvortrag: Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf in der Rettungsstelle: Qualitative Erhebung zur Motivation der Inanspruchnahme Zentraler Notaufnahmen.

**Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sozialmedizin und Prävention (DGSMP) und der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Soziologie (DGMS) in Regensburg 23.-25. September 2015**

Originalvortrag: Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf in der Rettungsstelle: Qualitative Erhebung zur Motivation der Inanspruchnahme Zentraler Notaufnahmen. Gesundheitswesen 2015; 77 - A126 DOI: 10.1055/s-0035-1563082.

**2014**

**Gemeinsamer Kongress der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Psychologie (DGMP) und der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Soziologie (DGMS) 17.-20. September 2014 in Greifswald**

Postgestützter Kurzvortrag: Delegation ärztlicher Leistungen an nichtärztliche Fachkräfte: Der Versorgungsansatz agnes<sup>zwei</sup> in Brandenburg – eine qualitative Akzeptanzanalyse.

**Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sozialmedizin und Prävention (DGSMP) 24.-26. September 2014 in Erlangen**

Originalvortrag: Delegation ärztlicher Leistungen an nichtärztliche Fachkräfte: Der Versorgungsansatz agnes<sup>zwei</sup> in Brandenburg – eine qualitative Akzeptanzanalyse. Kongreßbeitrag Gesundheitswesen 2014; 76-A161. DOI:10.1055/s-0034-1387011

## Posterpräsentationen

2017

**Deutscher Kongreß für Versorgungsforschung. 4.-6.10.2017 in Berlin.** Regionales Netzwerk für Versorgungsforschung in der Notfall- und Akutmedizin.

**Bundesverband Managed Care (BMC)-Kongress 24./25. Januar in Berlin**  
Präsentation eines Posters: Inanspruchnahme Zentraler Notaufnahmen: Qualitative Erhebung der Motivation von Patientinnen und Patienten mit nichtdringlichem Behandlungsbedarf in urbaner und ruraler Region.

2016

**Deutscher Kongreß für Versorgungsforschung. 5.-7.10.2016 in Berlin.**  
Präsentation von zwei Postern: 1) Die Bedeutung der Notaufnahme für die ambulante Versorgung in ruraler Umgebung: Interviews mit Hausärzt\*innen einer Mittelzentrumsstadt und des Landkreises in Sachsen-Anhalt und 2) Ambulante Inanspruchnahme einer Notaufnahme in ruraler Umgebung: Qualitative Befragung zur Motivation von Patient\*innen ohne dringlichen medizinischen Handlungsbedarf. **Ausgezeichnet mit dem zweiten Posterpreis des Kongresses.**

**Gemeinsamer Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Soziologie (DGMS) und der Deutschen Gesellschaft für Medizinische Psychologie (DGMP) 28. – 30.9.2016 an der Charité Berlin**  
Präsentation eines Posters: Die Bedeutung der Notaufnahme für die ambulante Versorgung in ruraler Umgebung: Interviews mit Hausärzt\*innen einer Mittelzentrumsstadt<sup>67</sup> und des Landkreises in Sachsen-Anhalt.

**Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Sozialmedizin und Prävention  
(DGSMP) 14.–16. September 2016 in Essen**

Präsentationen von zwei Postern: 1) Ambulante Inanspruchnahme einer Notaufnahme in ruraler Umgebung: Qualitative Befragung zur Motivation von Patient\*innen ohne dringlichen medizinischen Handlungsbedarf und 2) Die Bedeutung der zentralen Notaufnahme für die ambulante Versorgung in ruraler Umgebung: Interviews mit Hausärzt\*innen einer Mittelzentrumstadt und des Landkreises in Sachsen-Anhalt.



## **Danksagung**

Ich bedanke mich zuallererst bei Herrn Univ.-Prof. Dr. med. Martin Möckel für sein großes Engagement und die umfassende Unterstützung, die ich bei der Betreuung meiner Dissertation von ihm erfahren habe. Diese Arbeit wäre ohne seine Offenheit gegenüber interdisziplinärer Forschung nicht zustande gekommen. Diesem Vertrauen in meine Arbeit gebührt mein ganz besonderer Dank.

Bedanken möchte ich mich ebenfalls bei den Mitgliedern der wissenschaftlichen Arbeitsgruppe des Arbeitsbereiches Notfallmedizin der Charité, Johann Frick, Dr. Julia Searle, Dr. Anna Slagman und Johannes von Recum für die aktive und solidarische Unterstützung während des gesamten Arbeitsprozesses.

Eine unverzichtbare und großzügige Hilfe habe ich von den Pflegekräften der Charité Notaufnahmen im Charité Campus Mitte, im Charité Virchow Klinikum und in der Notaufnahme der „Mittelstadt“ in Sachsen-Anhalt während der Rekrutierungsphasen und der vorausgehenden Hospitationen erhalten. Für ihre Bereitschaft, mich so unkompliziert an ihrem Arbeitsalltag teilhaben zu lassen und bei der Patientenansprache aktiv zu unterstützen, möchte ich mich allerherzlichst bedanken.

Das Zentrum der Arbeit bilden die Interviewpartnerinnen und Interviewpartner. Hinter jeder anonymisierenden Ziffer steht eine Persönlichkeit, die bereit war, mit mir zu sprechen, meine Fragen zu beantworten und von sich zu erzählen. Ihnen allen gebührt mein großer Dank und mein Respekt für ihre Offenheit, auf der die Ergebnisse dieser Arbeit beruhen.

Mein persönlichster Dank gilt meinem Mann Herbert Brücker, der seit Jahrzehnten sowohl ein kompetenter und kritischer Ratgeber, als auch ein liebevoller und solidarischer Partner ist. Er hat mir für die Erstellung dieser Arbeit viele hilfreiche Hinweise gegeben und mich in allen Phasen ermuntert und unterstützt.