

Betreff: 116 117 - Bündelung der Auskunftsstellen für alle medizinischen Bereitschaftsdienste

Von: Seniorenrat <sen-rat-nea@fn.de>

Datum: 12.10.2025, 12:54

An: "seniorenmitwirkung (StMAS)" <seniorenmitwirkung@stmas.bayern.de>

Sehr geehrte Damen und Herren des Vorstandes des
Landesseniorenrats,

die Veröffentlichung der Öffnungszeichen der sog.
Notfallapotheken wurde mit schwerpunktmäßiger Ausrichtung der
Nutzung digitaler Wege umgestellt. Das darf von Seiten der
Seniorenvertretungen so nicht hingenommen und toleriert
werden.

1. Motivation:

Wir setzen uns im Rahmen unseres Projektes "Diskriminierende
Digitalisierung" dafür ein, dass die ältere Generation auch auf
analogem Wege gesellschaftlich teilhaben kann. Dabei geht es
uns nicht darum, die Entwicklung auf digitaler Ebene zu bremsen.
Doch muss auch für Senioren das Ziel der Inklusion gelten und es
dürfen analoge Wege nicht total versperrt werden.

2. Anlass:

Die Veröffentlichung der Notdienst verrichtenden Apotheken
wurde für die Bürger fast schleichend grundlegend geändert. In
nahezu allen kommunalen Mitteilungsblättern werden diese nicht
mehr gelistet, sondern es wird nur noch die Internetadresse der
Homepage der bayerischen Landesapothekenkammer BLAK.de als
Quelle verwiesen¹⁾. Damit werden Senioren und weniger
internetaffine Mitbürger der bislang einfachen Auskunftsform
beraubt.

Es gibt zwar weithin u.A.n. nicht ausreichend bekannte (analoge)
Alternativen. Doch diese sind nicht absolut frei von Hürden und
Tücken:

a) (Digitale) Anzeigetafeln an den Eingängen der Apotheken
Diese sind ein sehr guter Baustein zur Schließung der durch die
Umstellung entstandenen Lücke. Doch das gilt unterm Strich nur
für Bewohner am Standort der Apotheke.

b) Tel.-Nr. 0800 00 22833

Es wurde Klage an uns herangetragen, dass diese wohl leider zu häufig -gerade in den Abendstunden- wegen Überlastung belegt und damit nicht erreichbar sei.

Bedauerlicherweise ist über diese Nummer nur eine Kommunikation mit einem Sprachautomaten möglich.

Dieser zeichnet sich u.a. durch folgende Nachteile aus:

- Zu den gestellten Fragen wird per se ohne weitere Aufforderung eine Antwort erwartet.
- Die Alternative einer Zifferneingabe für Sprachbehinderte wird nicht angeboten.
- Die verbale Mitteilung des Suchergebnisses beruht auf einem nicht absolut ausgereiften Text-zur Sprache-Programm, was zuweilen zu wenig verständlichen Auskünften führt.
- Die Rufnummern der Apotheken sind dem Anschein nach im internationalen Format (+49) hinterlegt. Das macht in dem auf rein nationaler Basis angewandten System wenig Sinn.

Daraus folgt zudem, dass die Ansage der Vorwahl-Null wie folgt gestaltet ist: plus - vier - neun. Das irritiert mehr, als dass es hilfreich ist.

3. Antrag:

Im Auftrag des hies. Seniorenrats stelle ich als Mitglied im Landesseniorenrat den Antrag, bei den zuständigen Stellen darauf hinzuwirken, dass unter der

Rufnummer 116 117

alle Bereitschaftsdienste im medizinischen Bereich zusammengefasst abgerufen werden können.

4. Gründe:

Unter der Rufnummer 116 117 kann Auskunft über den ärztlichen Bereitschaftsdienst eingeholt werden. Dabei handelt es sich um eine etablierte Rufnummer, die bundesweit bekannt ist und über die durchaus auch verwandte Dienste integriert werden können,

ja dem Grundsatz der Bürgerfreundlichkeit folgend müssen. Es wird zu erwarten sein, dass auch auf dem Sektor der zahnärztlichen Notdienste diesem Beispiel gefolgt werden wird. Daher macht es Sinn, die Bereitschaftszeiten der

- Ärzte,
- Zahnärzte und
- Apotheken

an zentraler, gemeinsamer Stelle telefonisch abrufbar zu machen, wobei der Einsatz von Sprachcomputern nur dann akzeptiert werden darf, wenn

- a) zur einfachen Verständigung eine Eingabe über die Tastatur ebenso möglich ist und
- b) für den Extremfall die Weiterschaltung zu einer "lebenden Person" gewährleistet ist.

Zur Entlastung dieses Telefonanschlusses halten wir es für durchaus sinnvoll, die Internetadressen der Auskunftsdienste zu publizieren. Da der überwiegende Teil der Bevölkerung bevorzugt das Internet nutzt, macht es absolut Sinn, auch auf einer gemeinsamen Plattform diese Auskunftsdienste zu bündeln.

Die Notrufnummer 112 bleibt in diesem Kontext gesehen unangetastet.

5. aponet.de

Auf den Internetseiten der Bayerischen Apothekenkammer (blak.de) wird zum Abruf der dienstbereiten Apotheken neben den o.g. tel. Möglichkeiten auch auf die Plattform aponet.de der deutschen Apothekervereinigung e.V. verwiesen. Doch zeichnet sich diese mit überbordender Werbung aus. Der hohe Grad der teils penetranten und irreführenden Werbung überfordert u.A.n. weniger internetgefestigte Leute. In optisch schwer zu unterscheidenden Werbeeinblendungen wird zur Eingabe der PLZ aufgefordert und so auf andere Werbeseiten weitergeleitet. Daher sollte zum Schutze dieses Personenkreises darauf hingewirkt werden, dass diese Seiten eine klare und verständliche Form erhalten. Im Weiteren erscheint uns dieses Gebaren für eine Landesvertretung wenig opportun.

6. Nächstliegende Bereitschaftsapotheke

In die weitere Betrachtung werden die zunehmend größer werdenden Entfernungen zur nächstliegenden Bereitschaftsapotheke einzubeziehen sein.

Mit freundlichen Grüßen

Karl-Heinz Haag
2. Vorsitzender
Tel. 09161 621 7310



Servicetelefon: 09161 621 7311 (AB)
Internet: www.sen-rat-nea.de

1)
Die Redaktionen der kommunalen Mitteilungsblätter wurden dem Anschein nach nicht proaktiv von der Möglichkeit der Listenauskunft informiert. So wurde angenommen, dass keine Alternativen vorhanden sind. Erst durch unsere Intervention konnte dieses Defizit ausgeglichen werden. Die Redaktion unseres "Rathausboten" sicherte zu, wieder die Bereitschaftsapotheke in altbewährter Weise abzudrucken.