

Indikatoren datenblatt

Indikator	Erstbearbeitungszeit in der Leitstelle
Nummer	3-1
Kennzahlen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtergebnis • Stratifizierungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Leitungstyp ○ Notarzteinsatz ja/nein ○ Monat, Wochentag, Stundenintervall
Qualitätsziel	Kurze Erstbearbeitungszeit in der Leitstelle für einen Notfalleinsatz
Rationale	<p>Der organisatorische Ablauf eines Rettungsdiensteinsatzes ist in verschiedene Einzelintervalle unterteilbar. Um eine schnelle Versorgung zu ermöglichen, sind angemessen kurze Teilzeiten anzustreben.</p> <p>Dieser Qualitätsindikator bildet die Erstbearbeitungszeit in der Leitstelle zwischen Anrufaufschalt- und Initialalarmierungszeitpunkt ab.</p>
Literatur	<ol style="list-style-type: none"> 1. AGBF Bund: Empfehlungen der Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren für Qualitätskriterien für die Bedarfsplanung von Feuerwehren in Städten vom 16. September 1998, Fortschreibung vom 19. November 2015. (2015) 2. NFPA: NFPA 1221 – Standard for the Installation, Maintenance, and Use of Emergency Services Communications Systems 2013 Edition. (2012) 3. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reportingsystem mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72 4. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46
Indikator typ	Prozess
Übergeordnetes Qualitätsziel	Schnellstmögliche Versorgung von Patienten im Rettungsdienst
Berechnung	<p>Grundgesamtheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einsätze mit Sondersignal bei Initialalarmierung • Einsätze von mind. einem eigenen initial alarmierten Rettungsmittel <p>Zähler/Formel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initialalarmierung abzüglich Aufschaltzeitpunkt
Datenquellen	Leitstellendaten
Einflussfaktoren/ Risikoadjustierung	<p>Einflussfaktoren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ eingehender Leitung (in der Leitstelle eingehende Leitungstypen werden mit Priorität auf die Annahme der Anrufe via 112 bearbeitet, über Direktleitungen von anderen Leitstellen können aber ebenfalls Notrufe eingehen – z. B. Polizei, Nachbarleitstellen) • Anruferkollektiv (bspw. Anrufhäufigkeit, Anrufschwelle, Sprach- und Ortskenntnisse) • In einigen Leitstellen erfolgt grundsätzlich bei Anrufen eine Ansage zwischen Aufschaltzeitpunkt und Gesprächsannahme. <p>Risikoadjustierung</p> <p>Eine Risikoadjustierung wird ggf. nach Durchführung des gestuften Dialogs entwickelt.</p>
Referenzbereich	Indikator noch nicht zur Bewertung im gestuften Dialog vorgesehen
Auswertung	<p>Es erfolgt eine Gesamtauswertung für Baden-Württemberg mit Darstellung der Gesamtrate für Baden-Württemberg und einer anonymisierten Vergleichsdarstellung der Ergebnisse aller Leitstellen.</p> <p>Alle Rettungsdienstbereiche und Leitstellen erhalten eine Auswertung.</p>

Bemerkungen/Sonstiges

Methodische Hinweise

- Für den Indikator sind einsatzspezifische Zeitstempel aus der Telefonanlage und Leitungstypen im Einsatzleitrechner erforderlich.
- Für die Berechnung des Indikators sind die Zeitpunkte „nachträgliche Anordnung von Sondersignal“ und „Stichwortumbewertung/-änderung“ erforderlich.

Potenzielle Fehlanreize

- Um kurze Erstbearbeitungszeiten zu erreichen, könnten Gesprächszeiten auf Kosten der Abfrage- und der Dispositionsqualität inadäquat kurz gehalten werden.

Maßnahmen

- Indikator Notarztindikation
- Indikator Notarznachforderung
- Indikator Richtige Einsatzindikation
- Betrachtung der abgebrochenen Einsätze und der Einsätze ohne Transport