

# Indikatorendatenblatt

<b>Indikator</b>	Gesprächsannahmezeit bei Rettungsdiensteinsätzen
<b>Nummer</b>	3-4
<b>Kennzahlen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtergebnis</li> <li>• Stratifizierungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Monat, Wochentag, Stundenintervall</li> </ul> </li> </ul>
<b>Qualitätsziel</b>	Kurze Annahmezeit bei Notrufen
<b>Rationale</b>	<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 Gesprächsannahmezeit zwischen Anruferaufschaltzeitpunkt und dem Gesprächsbeginn ab.</p>
<b>Literatur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fachausschuss Gesundheitswesen und Rettungsdienst des DRK: Hilfsfrist-Definition des Fachausschusses Gesundheitswesen und Rettungsdienst des DRK in: Handbuch des Rettungswesens. (2000) Mendel Verlag, Witten</li> <li>2. Interverband für Rettungswesen: Richtlinien zur Anerkennung von Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144. (2010)</li> <li>3. Interverband für Rettungswesen: Handbuch für die Vorbereitung und Durchführung des Verfahrens zur Anerkennung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 gemäss Richtlinien 2010, Version 0.3. (2012)</li> <li>4. NFPA: NFPA 1221 – Standard for the Installation, Maintenance, and Use of Emergency Services Communications Systems 2013 Edition. (2012)</li> <li>5. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reportingsystem mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72</li> <li>6. 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)</li> <li>7. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46</li> </ol>
<b>Indikatortyp</b>	Prozess
<b>Übergeordnetes Qualitätsziel</b>	Schnellstmögliche Versorgung von Patienten im Rettungsdienst
<b>Berechnung</b>	<p><b>Grundgesamtheit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufe auf einer Notrufleitung</li> </ul> <p><b>Zähler/Formel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsbeginn minus Aufschaltzeitpunkt</li> </ul>
<b>Datenquellen</b>	Leitstellendaten
<b>Risikoadjustierung/ Einflussfaktoren</b>	<p><b>Einflussfaktoren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anrufe mit Notrufcharakter können auch über andere Leitungen als eine Notrufleitung auflaufen.</li> <li>• In einigen Leitstellen erfolgt grundsätzlich bei Anrufen eine Ansage zwischen Aufschaltzeitpunkt und Gesprächsannahme.</li> </ul> <p><b>Risikoadjustierung</b></p> <p>Eine Risikoadjustierung wird ggf. nach Durchführung des gestuften Dialogs entwickelt.</p>
<b>Referenzbereich</b>	Indikator noch nicht zur Bewertung im gestuften Dialog vorgesehen
<b>Auswertung</b>	<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 und Leitungstypen aus der Telefonanlage im Einsatzleitrechner erforderlich.
- Zeitverlust bei weitergeleiteten Notrufen wird durch diesen Indikator nicht erfasst.

**Potenzielle Fehlanreize**

- Um kürzere Notrufannahmezeiten zu erreichen, könnten Gesprächszeiten auf Kosten der Abfrage- und der Dispositionsqualität sowie weiterer Prozesse der Einsatzbegleitung und -bearbeitung inadäquat kurz gehalten werden.

**Maßnahmen**

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