

# Indikatoren datenblatt

<b>Indikator</b>	Erstbearbeitungszeit in der Leitstelle
<b>Nummer</b>	3-1
<b>Kennzahlen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtergebnis</li> <li>• Stratifizierungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leitungstyp</li> <li>○ Einsatzstichwort</li> <li>○ Notarzteinsatz ja/nein</li> <li>○ Monat, Wochentag, Stundenintervall</li> <li>○ Sekundäreinsatz ja/nein</li> </ul> </li> </ul>
<b>Qualitätsziel</b>	Kurze Erstbearbeitungszeit in der Leitstelle für einen Notfalleinsatz
<b>Rationale</b>	<p>Der organisatorische Ablauf eines Rettungsdienstesatzes 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>
<b>Literatur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>2. NFPA: NFPA 1221 – Standard for the Installation, Maintenance, and Use of Emergency Services Communications Systems 2013 Edition. (2012)</li> <li>3. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reporting-system mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72</li> <li>4. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46</li> </ol>
<b>Übergeordnetes Qualitätsziel</b>	Schnellstmögliche Versorgung von Patientinnen und Patienten im Rettungsdienst
<b>Berechnung</b>	<p><b>Grundgesamtheit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsätze mit Sondersignal bei Initialalarmierung</li> <li>• Einsätze von mind. einem eigenen initial alarmierten Rettungsmittel</li> </ul> <p><b>Zähler/Formel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialalarmierung abzüglich Aufschaltzeitpunkt</li> </ul>
<b>Datenquellen</b>	Leitstellendaten
<b>Einflussfaktoren/ Risikoadjustierung</b>	<p><b>Einflussfaktoren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• Anruferkollektiv (bspw. Anruhfrequenz, Anrufschwelle, Sprach- und Ortskenntnisse)</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>	≤ Landeswert (Median)
<b>Auswertung</b>	<p>Es erfolgt eine Gesamtauswertung für Baden-Württemberg mit Darstellung des Landeswertes und einer 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 kurzgehalten werden.

#### Maßnahmen

- Indikator Notarztindikation
- Indikator Nachforderung notarztbesetzter Rettungsmittel
- Indikator Richtige Einsatzindikation
- Betrachtung der abgebrochenen Einsätze und der Einsätze ohne Transport