

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 ○ Einsatzstichwort ○ Notarzteinsatz ja/nein ○ Monat, Wochentag, Stundenintervall ○ Sekundäreinsatz ja/nein
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 15. November 2015. (2015) 2. AGBF Bund: Beiblatt zu den Qualitätskriterien für die Bedarfsplanung von Feuerwehren in Städten vom 16. September 1998, Fortschreibung vom 15. November 2015 – Einfluss der Bebauung auf die Erkundungs- und Entwicklungszeit (April 2023) 3. NFPA 1225 – Standard for Emergency Services Communications. (2022) 4. NFPA 450 – Guide for Emergency Medical Services and Systems. (2021) 5. NFPA 1710 – Standard for the Organization and Deployment of Fire Suppression Operations, Emergency Medical Operations, and Special Operations to the Public by Career Fire Departments. (2020) 6. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reportingssystem mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72 7. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46 8. Bildstein et al.: Leitstellendisposition und deren Qualitätsbewertung. Notfall Rettungsmed (2020) 23:513–522 9. Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg: Verordnung des Innenministeriums über die Planung und Durchführung des Rettungsdienstes in Baden-Württemberg. (2026) 10. FVLST: Eckpunktepapier Kennzahlen in der Leitstelle. Stand 12.12.2024 11. Fabrizio, Manuel: Externe Qualitätssicherung: Erkenntnisse aus dem Gestuften Dialog. BOS-Leitstelle Aktuell. (2025) 2, 20-24
Übergeordnetes Qualitätsziel	schnellstmögliche Versorgung von Patientinnen und 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/ Adjustierung	Einflussfaktoren <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. Anruhfrequenz, Anrufschwelle, Sprach- und Ortskenntnisse) • In einigen Leitstellen erfolgt grundsätzlich bei Anrufen eine Ansage zwischen Aufschaltzeitpunkt und Gesprächsannahme. Adjustierung (für Stellungnahmen im Rahmen des Gestuften Dialogs) Eine Adjustierung wird ggf. bei neuen Erkenntnissen aus dem Gestuften Dialog entwickelt.
Gestufter Dialog	Referenzbereich: ≤ Landeswert (Median)
Auswertung	Es erfolgt eine Gesamtauswertung für Baden-Württemberg mit Darstellung des Landeswertes und einer Vergleichsdarstellung der Ergebnisse aller Leitstellen. Alle Rettungsdienstbereiche und Leitstellen erhalten eine Auswertung.
Bemerkungen/Sonstiges	Methodische Hinweise <ul style="list-style-type: none"> • Für den Indikator sind einsatzspezifische Zeitstempel aus der Telefonanlage und Leitungstypen im Einsatzleitreechner erforderlich. • Für die Berechnung des Indikators sind die Zeitpunkte „nachträgliche Anordnung von Sondersignal“ und „Stichwortumbewertung/-änderung“ erforderlich. Potenzielle Fehlanreize <ul style="list-style-type: none"> • Um kurze Erstbearbeitungszeiten zu erreichen, könnten Gesprächszeiten auf Kosten der Abfrage- und der Dispositionsqualität inadäquat kurzgehalten werden. Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> • Indikator Notarztindikation • Indikator Nachforderung notarztbesetzter Rettungsmittel • Indikator Richtige Einsatzindikation • Betrachtung der abgebrochenen Einsätze und der Einsätze ohne Transport