

Indikatoren datenblatt

Indikator	Gesprächsannahmezeit bei Rettungsdiensteinsätzen
Nummer	3-4
Kennzahlen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtergebnis • Stratifizierungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Monat, Wochentag, Stundenintervall
Qualitätsziel	Kurze Annahmezeit bei Notrufen
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 Gesprächsannahmezeit zwischen Anruferaufschaltzeitpunkt und dem Gesprächsbeginn ab.</p>
Literatur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fachausschuss Gesundheitswesen und Rettungsdienst des DRK: Hilfsfrist-Definition des Fachausschusses Gesundheitswesen und Rettungsdienst des DRK in: Handbuch des Rettungswesens. (2000) Mendel Verlag, Witten 2. Interverband für Rettungswesen: Richtlinien zur Anerkennung von Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144. (2010) 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) 4. NFPA: NFPA 1221 – Standard for the Installation, Maintenance, and Use of Emergency Services Communications Systems 2013 Edition. (2012) 5. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reportingssystem mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72 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) 7. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46
Übergeordnetes Qualitätsziel	Schnellstmögliche Versorgung von Patientinnen und Patienten im Rettungsdienst
Berechnung	<p>Grundgesamtheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anrufe auf einer Notrufleitung mit Initialalarmierung eines Rettungsmittels <p>Zähler/Formel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsbeginn minus Aufschaltzeitpunkt
Datenquellen	Leitstellendaten
Risikoadjustierung/ Einflussfaktoren	<p>Einflussfaktoren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anrufe mit Notrufcharakter können auch über andere Leitungen als eine Notrufleitung auflaufen. • 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	≤ Landeswert (Median)
Auswertung	<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 und Leitungstypen aus der Telefonanlage im Einsatzleitreechner 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 kurzgehalten werden.

Maßnahmen

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