

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. (2024) 3. Interverband für Rettungswesen: Handbuch für die Vorbereitung und Durchführung des Verfahrens zur Anerkennung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 gemäss Richtlinien 2022, Version 2022 4. NFPA 1225 – Standard for Emergency Services Communications. (2022) 5. NFPA 450 – Guide for Emergency Medical Services and Systems. (2021) 6. 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) 7. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reporting-system mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72 8. 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) 9. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46 10. Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg: §7 Weitere Zeiten im Einsatzablauf, (2). Az. IM6-5461-272. (2022) Stuttgart 11. Bildstein et al.: Leitstellendisposition und deren Qualitätsbewertung. Notfall Rettungsmed (2020) 23:513–522 12. FVLST: Eckpunktepapier Kennzahlen in der Leitstelle. Stand 12.12.2024
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	Einflussfaktoren <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. Risikoadjustierung <p>Eine Risikoadjustierung wird ggf. bei neuen Erkenntnissen aus dem Gestuften Dialog entwickelt.</p>
Gestufte Dialog	Referenzbereich: ≤ 15 Sekunden (90. Perzentil)
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 und Leitungstypen aus der Telefonanlage im Einsatzleitrechner erforderlich.• Zeitverlust bei weitergeleiteten Notrufen wird durch diesen Indikator nicht erfasst. Potenzielle Fehlanreize <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• Indikator Notarztindikation• Indikator Nachforderung notarztbesetzter Rettungsmittel• Indikator Richtige Einsatzindikation• Betrachtung der abgebrochenen Einsätze und der Einsätze ohne Transport