# Indikatorendatenblatt

| | |
|---|---|
| **Indikator** | Gesprächsannahmezeit bei Rettungsdiensteinsätzen |
| **Nummer** | 3-4 |
| **Kennzahlen** | • Gesamtergebnis<br>• Stratifizierungen:<br>  ○ Monat, Wochentag, Stundenintervall |
| **Qualitätsziel** | kurze Annahmezeit bei Notrufen |
| **Rationale** | Der organisatorische Ablauf eines Rettungsdiensteinsatzes ist in verschiedene Einzelintervalle unterteilbar. Um eine schnelle Versorgung zu ermöglichen, sind angemessen kurze Teilzeiten anzustreben. Dieser Qualitätsindikator bildet die Gesprächsannahmezeit zwischen Anruf-aufschaltzeitpunkt und dem Gesprächsbeginn ab. |
| **Literatur** | 1. Fachausschuss Gesundheitswesen und Rettungsdienst des DRK: Hilfsfrist-Definition des Fachausschusses Gesundheitswesen und Rettungsdienst des DRK in: Handbuch des Rettungswesens. (2000) Mendel Verlag, Witten<br>2. Interverband für Rettungswesen: Richtlinien zur Anerkennung von Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144. (2024)<br>3. Interverband für Rettungswesen: Handbuch für die Vorbereitung und Durchführung des Verfahrens zur Anerkennung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 gemäss Richtlinien 2022, Version 2022<br>4. NFPA 1225 – Standard for Emergency Services Communications. (2022)<br>5. NFPA 450 – Guide for Emergency Medical Services and Systems. (2021)<br>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)<br>7. Dax, Florian: Balanced Scorecard in Integrierten Leitstellen: Reportingsystem mit Prognosefunktion. BOS-Leitstelle Aktuell. (2014) 2, 68-72<br>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)<br>9. Fabrizio, Manuel: Zeiträume im Leitstellenprozess: Umfrage im Fachverband Leitstellen e. V. BOS-Leitstelle Aktuell. (2016) 3, 44-46<br>10. Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg: §7 Weitere Zeiten im Einsatzablauf, (2). Az. IM6-5461-272. (2022) Stuttgart<br>11. Bildstein et al.: Leitstellendisposition und deren Qualitätsbewertung. Notfall Rettungsmed (2020) 23:513–522<br>12. FVLST: Eckpunktepapier Kennzahlen in der Leitstelle. Stand 12.12.2024 |
| **Übergeordnetes Qualitätsziel** | schnellstmögliche Versorgung von Patientinnen und Patienten im Rettungsdienst |
| **Berechnung** | **Grundgesamtheit**<br>• Anrufe auf einer Notrufleitung mit Initialalarmierung eines Rettungsmittels<br>**Zähler/Formel**<br>• Gesprächsbeginn minus Aufschaltzeitpunkt |
| **Datenquellen** | Leitstellendaten |

| | |
|---|---|
| **Risikoadjustierung/ Einflussfaktoren** | **Einflussfaktoren**<br>• Anrufe mit Notrufcharakter können auch über andere Leitungen als eine Notrufleitung auflaufen.<br>• In einigen Leitstellen erfolgt grundsätzlich bei Anrufen eine Ansage zwischen Aufschaltzeitpunkt und Gesprächsannahme.<br>**Risikoadjustierung**<br>Eine Risikoadjustierung wird ggf. bei neuen Erkenntnissen aus dem Gestuften Dialog entwickelt. |
| **Gestufter 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.<br>Alle Rettungsdienstbereiche und Leitstellen erhalten eine Auswertung. |
| **Bemerkungen/Sonstiges** | **Methodische Hinweise**<br>• Für den Indikator sind einsatzspezifische Zeitstempel und Leitungstypen aus der Telefonanlage im Einsatzleitrechner erforderlich.<br>• Ein Zeitverlust bei weitergeleiteten Notrufen wird durch diesen Indikator nicht erfasst.<br>**Potenzielle Fehlanreize**<br>• Um kürzere Notrufannahmezeiten zu erreichen, könnten Gesprächszeiten auf Kosten der Abfrage- und der Dispositionsqualität sowie weiterer Prozesse der Einsatzbegleitung und -bearbeitung inadäquat kurzgehalten werden.<br>**Maßnahmen**<br>• Indikator Richtige Einsatzindikation (QI 4-1)<br>• Indikator Nachforderung notarztbesetzter Rettungsmittel (QI 4-2)<br>• Indikator Notarztindikation (QI 4-3)<br>• Betrachtung der abgebrochenen Einsätze und der Einsätze ohne Transport |