

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	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	<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: Verordnung des Innenministeriums über die Planung und Durchführung des Rettungsdienstes in Baden-Württemberg. (2026) 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 13. 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"> • Anrufe auf einer Notrufleitung mit Initialalarmierung eines Rettungsmittels <p>Zähler/Formel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsbeginn minus Aufschaltzeitpunkt
Datenquellen	Leitstellendaten

Einflussfaktoren/ Adjustierung	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. Adjustierung (für Stellungnahmen im Rahmen des Gestuften Dialogs) <p>Eine Adjustierung ist für diesen Indikator nicht vorgesehen.</p>
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. 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.• Ein 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 Richtige Einsatzindikation (QI 4-1)• Indikator Nachforderung notarztbesetzter Rettungsmittel (QI 4-2)• Indikator Notarztindikation (QI 4-3)• Betrachtung der abgebrochenen Einsätze und der Einsätze ohne Transport