

Neuer Standard für den Notruf 112 eingeführt

Von Dr. Stefan Kappus

In diesem Jahr wird in der Rettungsleitstelle für den europaweiten Notruf 112 ein standardisierter Ablauf der Notrufabfrage in Verbindung mit einem Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Die Testphase läuft bereits.

Die Feuerwehr Hamburg betreibt als Träger des Rettungsdienstes die Rettungsleitstelle (RLST) Hamburg. Hier werden über die europaweite Notrufnummer 112 Hilfeersuchen an Feuerwehr und Rettungsdienst entgegengenommen. In der Leitstelle gehen pro Jahr mehr als 700 000 Notrufe ein, daraus resultieren jährlich mehr als 190 000 Einsätze für den Rettungsdienst. Gearbeitet wird mit dem EDV-gestützten Einsatzlenkungssystem HELS (Hamburger-Einsatz-Lenkungs-System). Für die Tätigkeit als Disponent in der RLST werden erfahrene Feuerwehrbeamte aus dem Einsatzdienst mit der Qualifikation Rettungsassistent geschult.

Standardisierter Ablauf

Verbindliche, standardisierte Vorgaben für den Ablauf der medizinischen Notrufabfrage gab es bisher nicht. Ergebnisse der Notrufabfrage waren von Gesprächsführung, Erfahrung und persönlicher Einschätzung des einzelnen Disponenten abhängig, individuelle Entscheidungen aufgrund fehlender Standardisierung z. T. schwer nachvollziehbar. Rechtssicherheit war nur eingeschränkt gegeben. Auf Seiten der Kostenträger gab es häufig Zweifel an Notwendigkeit und Umfang einzelner Notfalleinsätze. Ziel war daher die Einführung eines standardisierten Ablaufs der Notrufabfrage in Verbindung mit einem Qualitätsmanagementsystem.

Notrufannahme

Das Standardisierte Medizinische Abfrage-Protokoll (SMAP) legt nun den Ablauf der Notrufabfrage fest. Der Disponent muss sich daran halten, ein Abweichen ist nicht möglich.

Beim Eingang eines Notrufes meldet sich der Disponent: „Feuerwehr und Rettungsdienst Hamburg, wo genau ist der Notfallort?“, „Wie ist Ihre Rückrufnummer?“, „Was ist das Problem? Sagen Sie mir genau, was passiert ist.“

Die erhobenen Daten werden parallel zum Gespräch in das elektronische HELS-Protokoll eingegeben. Handelt es sich um ein medizinisches Hilfeersuchen, wird zusätzlich das SMAP-Protokoll geöffnet. Nun bestimmt das Notrufabfrageprotokoll den weiteren Ablauf der Notrufabfrage:

- Einstiegsfragen
 1. Alter und Geschlecht des Patienten
 2. Bewusstseinslage
 3. Atemfunktion
- Abfrage der Hauptbeschwerde
- Festlegung der Hauptbeschwerde anhand einer vorgegebenen Auswahlliste

Bei einem akut lebensbedrohlichen Zustand werden ein Einsatzcode mit Hauptbeschwerde, Dringlichkeit und Art der zu entsendenden Rettungsmittel festgelegt und letztere entsprechend alarmiert.

Ansonsten kann der Disponent über weitere Schlüsselfragen den Zustand des Patienten abfragen, bis genügend Informationen zur Einschätzung der Lage vorliegen. In speziellen Fällen wird der Anrufer bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes weiter telefonisch betreut. Dieses schließt auch telefonische Anleitung zur Durchführung von Erste-Hilfe-Maßnahmen ein.

Erwartungen

Die Feuerwehr Hamburg erhofft sich durch die Einführung des SMAP eine Optimierung der bei der Notrufannahme erfragten Daten zum Zustand des Patienten. Durch die bessere Qualität der Abfrage soll jeder Patient die für ihn angemessene Hilfe durch den Rettungsdienst erhalten. Die zusätzlich erhobenen medizinischen Informationen können den Einsatzkräften bereits auf der Anfahrt mitgeteilt werden. Ebenso ist von einer Reduzierung der Fehlalarmierungen, besonders im Bereich der notarztbesetzten Einsatzmittel auszugehen. Die Dispositionsqualität und das daraus resultierende Einsatzergebnis werden überprüft. Die Richtigkeit der Entscheidung für einen Notfalleinsatz ist so nachweisbar.

Dr. Stefan Kappus ist Ärztlicher Leiter Rettungsdienst bei der Feuerwehr Hamburg.