



**Abb. 1:** Hilfestellung im Notrufdialog mit einer strukturierten Notrufabfrage

## Die Novellierung der Ersten Hilfe: Auswirkungen auf die Leitstellen

Vor ca. einem Jahr wurde die Laienausbildung in der Ersten Hilfe zum 1. April 2015 durch die fünf großen Dachverbände (DRK, ASB, JUH, MHD, DLRG) und die Berufsgenossenschaft novelliert. Daraus ergaben sich eine Verkürzung der Ausbildung von 16 auf neun Unterrichtseinheiten (1 UE à 45 min) und eine Veränderung des Curriculums. Innerhalb dessen wurden zwei wesentliche Punkte verändert, die für die Leitstelle wegweisend sind. Laut dem DRK-Generalsekretariat soll durch das Entschlacken bisheriger Inhalte und den Fokus auf elementare Themen die Handlungskompetenz des einzelnen Ersthelfers nachhaltig erhöht und die Rettungskette insgesamt gestärkt werden. So sind z.B. nach wie vor vielen Bundesbürgern die wichtigsten Informationen beim Notruf und sogar die europaweite Notrufnummer 112 nicht bekannt. Leider wurden die meisten Leitstellen nicht über die Veränderungen der Ersten Hilfe informiert, sodass dieser Beitrag dazu dienen soll, die zwei wesentlichen Veränderungen aus Sicht der Leitstellen und den damit verbundenen Erwartungen der Ersthelfer (Notfallzeugen, s. ERC 2015) aufzuzeigen und vorzustellen.

Autor:



**Frank Boerger**  
Notruf-Training 112  
Wilhelm-Schrohe-Str. 7  
55128 Mainz  
notruf-training112  
@gmx.de

### Die 5 W's bei der Notrufabfrage

Viele Generationen haben in den letzten Jahrzehnten die fünf bundesweit bekannten W's (Wo, Was, Wie viele, Welche, Warten) als Unterstützung beim Absetzen eines Notrufes kennengelernt und erlernt. Oft orientierten sich auch die Einsatzbearbeiter an den fünf W's, um ein Hilfeersuchen im Notruf in der Leitstelle entgegenzunehmen. Leider wurden die fünf W's von den Notrufteilnehmern nicht immer in der gewünschten Ablauffolge mitgeteilt. So wurde

zunächst meist das „Was“ noch vor dem „Wo“ dargestellt. In den letzten Jahren wuchs zunehmend in diversen Aus- und Fortbildungen die Erkenntnis (s. auch RETTUNGSDIENST 8/2011), dass es wichtig ist, als erstes das „Wo“ zur Einsatzstellenbestimmung explizit zu erfragen. Hier erwies es sich als zielführend, den Hilfeersuchenden direkt bei der „Begrüßung“ mit einer Frage nach dem „Wo“ zu konfrontieren. So werden in einem Großteil der bundesweiten Leitstellen die Hilfeersuchen mit dem Satz „Notruf, Feuerwehr,

„Rettungsdienst, wo genau ist der Notfallort?“ eröffnet. Mit einer geübten Formulierung wird mit dieser Einleitung der Hilfeersuchende direkt mit einer Frage „begrüßt“, „abgeholt“ und in eine Struktur innerhalb des Hilfeersuchens geführt – ganz nach dem Grundsatz „Wer fragt – der führt“.

Trotz der bekannten fünf W's und dem „Wo“ an erster Stelle erfolgte immer wieder die Rückmeldung der Einsatzbearbeiter aus der Praxis, dass das „Wo“ noch deutlicher bei der Bevölkerung zu positionieren ist, um dem Hilfeersuchenden schon im Vorfeld die Wichtigkeit der Einsatzstelle darzustellen und ihn nicht bei der Begrüßung im Notrufdialog mit der Frage zu überfallen. Mit der Novellierung der Ersten-Hilfe-Ausbildung wurde dies nun beim DRK umgesetzt. Das neue Curriculum der Ersten Hilfe beschreibt die wichtigsten Informationen nur noch mit zwei W's. Zum einen mit dem „Wo ist der Notfallort?“ und zum anderen mit dem „Warten“ auf Rückfragen des Einsatzbearbeiters. Dadurch, dass alle weiteren Informationen durch die Leitstelle abgefragt werden, bietet sich die Gelegenheit, nach dem schnellen und zielgerichteten Start eine Struktur unter Berücksichtigung des jeweiligen Meldebildes durchzuführen. Unterstützt werden, könnte dies durch die jeweiligen Einsatzleitsysteme.

Diese neuen Abläufe gilt es nun auch vorzustellen und einheitlich zu schulen. Hier sind nicht nur die fünf großen Dachverbände aufgeführt, sondern auch die Feuerwehren mit ihren Brandschutzerziehern, die in Schulen und Kindergärten neben dem Verhalten im Brandfall auch den „richtigen“ Ablauf eines Notrufes vorstellen und schulen. Ein Auszug aus dem Curriculum „Erste-Hilfe-Ausbildung“ des DRK von 2015 lautet:

- Notruf 112
- Die wichtigste Information: Wo befinden Sie sich? Orientieren Sie sich, denn hier sind exakte Angaben zwingend notwendig.
- Alle weiteren Fragen werden von der Leitstelle abgefragt.
- Erst auflegen, wenn das Gespräch von der Leitstelle beendet wurde.
- Selbst wenn nach Angabe des Unfallortes die Verbindung unterbrochen wird, kann die Rettungsleitstelle professionelle Hilfe entsenden.
- Ggf. erfolgen durch das Leitstellenpersonal auch telefonische Hilfestellungen bzw. unterstützende Anleitungen. (1)

### Hilfestellung im Notrufdialog

Zu den Abläufen eines Hilfeersuchens im Notrufdialog gehören auch die telefonischen Hilfestellungen durch den Einsatzbearbeiter gegenüber dem Ersthelfer oder – wie in den ERC-Leitlinien beschrieben – dem

„Notfallzeugen“ bis zum Eintreffen der Rettungskräfte. Dank der seit Jahren publizierten Telefonreanimation ist der Schwerpunkt einer Hilfestellung nicht neu. Die Notwendigkeit einer Hilfestellung wurde in den ERC-Leitlinien vom 15. Oktober 2015 noch einmal deutlich aufgeführt, insbesondere was die Interaktion zwischen dem Einsatzbearbeiter, dem Notfallzeugen und dem Automatisierten Externen Defibrillator (AED) angeht. Aufgrund dieser seit Jahren publizierten Inhalte sind die Leitstellen in der Regel auf die Telefonreanimation und deren Telefonbegleitung und die damit verbundenen Anweisungen gegenüber dem Notfallzeugen gut vorbereitet und geschult. Hilfsmittel/Algorithmen, um die Telefonreanimation einfach und verständlich anzuweisen, sind oft eine Erleichterung und liegen den Leitstellen vor.

Was aber, wenn eine Hilfestellung außerhalb der Telefonreanimation notwendig ist oder sogar durch den Hilfeersuchenden gefordert wird? Oft entsteht der Wunsch nach einer Erste-Hilfe-Anleitung bis zum Eintreffen der Rettungskräfte. Unterstützt werden diese Erwartungen durch die Inhalte der Ersten-Hilfe-Ausbildung, in denen ein telefonischer Beistand bis zum Eintreffen der Rettungskräfte als Option beschrieben wird. Zusätzlich zu der möglichen Forderung eines Hilfeersuchenden müsste es eigent-



**Jetzt:**  
Infos und Teststuhl gratis  
+49 (0)5261 288970

Austauschbares  
Sitzpolster

comfortPlus-  
Polsterung

6-armiges Fußkreuz

Stahlrahmen

24/7-Mechanik



**Der SVENSTOL S5: Den Besten testen**

Der Svenstol S5 ist der beste 24h-Leitstellenstuhl, den die StolComfort GmbH je gebaut hat. Und sie baut nichts anderes. Super robust und extrem bequem. Testen Sie den Svenstol S5 unverbindlich zwei Wochen lang. Wahrscheinlich auch für Sie der Beste. Warum? Infos auf [www.stolcomfort.com](http://www.stolcomfort.com) oder telefonisch anfordern.



info@stolcomfort.com | [www.stolcomfort.com](http://www.stolcomfort.com)



**Abb. 2:** Die zwei W's im Notrufdialog

lich im Notrufdialog selbstverständlich sein, neben der Anleitung zur Telefonreanimation auch weitere Hilfestellungen und Unterstützungen anzubieten oder vorzugeben. Hier helfen oft einfache Handlungsanleitungen, die dem Hilfesuchenden in seiner Ausnahmesituation gedanklich nicht mehr zur Verfügung stehen. Nicht allen Einsatzbearbeitern ist bewusst, mit welchem kleinem zeitlichem Aufwand der Gefährdete, Erkrankte oder Verletzte ein besseres Outcome oder eine bessere Überlebenschance erreichen kann, wenn eine korrekte Ersthelfermaßnahme geboten wird.

Aus der Praxis ist oft zu erfahren, dass sich der Einsatzbearbeiter nicht traut, unterstützend tätig zu werden, um nichts falsch zu machen. Dieser Gedanke rührt oft daher, dass man sich in den Abläufen der präklinischen Notfallversorgung aufgrund jährlicher Rettungsdienstfortbildungen oder aus der Praxis heraus auskennt, nicht jedoch in der aktuellen Lehrmeinung der Ersten Hilfe, in deren Schwerpunkt die Hilfestellung gegeben werden soll. Beispielhaft ist hier die Verbrennung oder Verbrühung einer Person aufgeführt, die bei den Einsatzbearbeitern innerhalb der Hilfestellung immer wieder zu Unsicherheit führt:

kühlen – ja oder nein –, wie lange und ab welcher Fläche der Verbrennung?

In Hessen hat man diese Problematik erkannt und eine Arbeitsgruppe „Hilfestellung im Notrufdialog“ ins Leben gerufen. Unter Beteiligung drei Ärztlicher Leiter aus Hessen, eines Leitstellenleiters und von Notruf-Training 112 erarbeitet diese AG – in starker Anlehnung an die Erste Hilfe – Hilfestellungen für Einsatzbearbeiter. Hierzu gehören auch Hilfestellungen, die nicht in der Ersten Hilfe beschrieben sind, wie z.B. die Geburt. Ziel ist es, eine landesweite Empfehlung zu erstellen, derer sich die 21 hessischen Leitstellen bedienen dürfen. Im Anschluss der Vorgaben ist es wichtig, Änderungen von Hilfestellungen anzupassen. Die häufigsten Hilfestellungen werden innerhalb der rettungsdienstlichen Einsätze vorgegeben. Was ist aber mit den Einsätzen der Feuerwehr? Welche Hilfestellung soll der Einsatzbearbeiter bei einem Zimmerbrand im 2. OG geben, wenn es sich um ein hohes Haus mit fünf Stockwerken und 16 Wohneinheiten handelt? Sollen alle Bewohner ihre Wohnungen verlassen und ins Freie gehen oder wo ist der Bewohner im 5. OG am sichersten? Neben einer Aus- und Fortbildung liegt es auf der Hand, den Einsatzbearbeitern als organisatorische Vorleistung möglichst viele Hilfestellungen vorzugeben. Von Vorteil sind hier implementierte Hilfestellungen im Einsatzleitsystem.

Mit den neuen Inhalten der Ersten Hilfe vermittelt man u.a. auch die Abläufe eines Notrufdialogs von heute. Dabei wird nach der wichtigsten Information – dem „Wo“ – gefragt. Im Verlauf des Notrufdialogs erhält der Hilfesuchende ggf. auch situationsgerechte Hilfestellungen bis zum Eintreffen der Rettungskräfte durch den Einsatzbearbeiter. Wie im Beitrag bereits angemerkt, hat das DRK diese Novellierung der Ersten-Hilfe-Ausbildung umgesetzt und erreicht damit jährlich über 1,4 Mio. Ersthelfer. Es ist davon auszugehen, dass die vier Dachverbände und die Feuerwehr die Novellierung in nächster Zeit ebenfalls anpassen werden. Die jeweiligen Leitstellen sollten vorbereitet sein, um den Erwartungen der Hilfesuchenden bei der Forderung einer Unterstützung/Hilfestellung gerecht zu werden, aber auch in bisheriger Form professionell durch den Notruf führen, nach dem Motto „Wir fragen und führen – Sie antworten“.

**Abb. 3:** Die Annahme erfolgt mit der Frage nach dem „Wo“.

