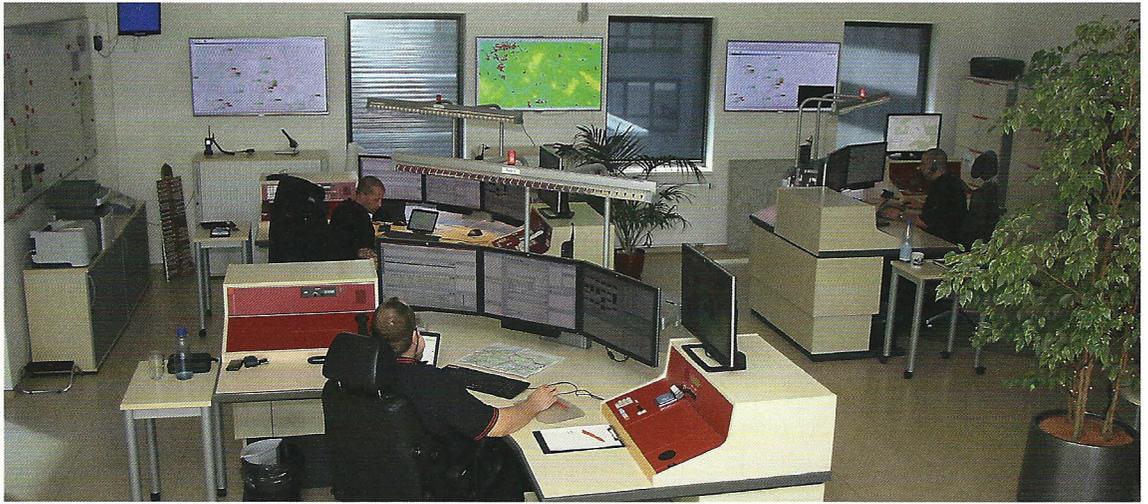


Abb. 1: Im Tagesbetrieb sind drei der sechs Einsatzleitplätze besetzt. Dabei wird neben der strukturierten Einsatzbearbeitung besonderer Wert auf eine intensive Abstimmung zwischen den Einsatzbearbeitern gelegt



ILS Marburg-Biedenkopf: Notrufrdialog mithilfe einer softwareunterstützten Checkliste als integrierte Lösung (SNA)

Autoren:



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



Maik Klein
Zentrale Leitstelle
Marburg-Biedenkopf
Leiter der Leitstelle und
Fachdienstleiter Rettungsdienst
Im Lichtenholz 60
35043 Marburg
kleinm@marburg-biedenkopf.de

Die ILS des Landkreises Marburg-Biedenkopf (Hessen) ist die erste Leitstelle in Deutschland, die eine strukturierte Notrufabfrage (SNA) in ihr Einsatzleitsystem als integrales Softwaremodul implementiert hat. Dank des transparent geplanten Projektablaufs durch den Leiter der Leitstelle in Verbindung mit der Modul-Ausbildung von Notruf-Training 112 war den Mitarbeitern die Bedeutung einer Unterstützung im Notrufrdialog schnell klar, entsprechend groß war die Akzeptanz. Bereits nach kurzer Zeit kann von einer Qualitätsverbesserung gesprochen werden.

Benötigen wir eine Unterstützung im Notrufrdialog? Diese Frage stellen sich zurzeit viele Leitstellen bundesweit. Die Gründe für eine Unterstützung sind vielfältig; in der Regel spricht man von einer standardisierten oder strukturierten Notrufabfrage.

Was ist der Unterschied zwischen einer standardisierten und einer strukturierten Notrufabfrage? Gibt es überhaupt einen? Beide Begriffe sind im Zusammenhang mit der Einsatzbearbeitung nicht genormt, haben sich aber mittlerweile in der Fachwelt etabliert.

- Standardisierung: Ein Standard ist eine vergleichsweise, einheitliche oder vereinheitlichte, angewandte Art und Weise (Regelwerk), die keine Abweichungen zulässt.

- Strukturierung: Unter Struktur versteht man das Muster von Abläufen in einem System, das die Abläufe vereinfacht und unterstützt.

Eine strukturierte Notrufabfrage kann durchaus der erste Schritt zu einer standardisierten Abfrage sein. Unabhängig von der Art der Unterstützung im Notrufrdialog ist die Akzeptanz der Kollegen ein wichtiger Aspekt und der Schlüssel zum Erfolg. Notruf-Training 112 hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Notwendigkeit einer Unterstützung anhand einer Checkliste, dem „roten Faden im Notrufrdialog“, bewusst zu machen. Neben den Grundlagen-Modulen „ABC des Notrufs“ (1 bis 3) bauen weitere Module u.a. mit speziellen Themen wie z.B. „Kommunikation im Notrufrdi-

alog“ oder „Telefonreanimation“ darauf auf. Der große Erfolg der zukunftsorientierten Module bestätigt die Notwendigkeit einer Unterstützung im Notrufdialog.

Mit dem Schulungskonzept und der Einführung einer strukturierten Notrufabfrage soll ein permanentes und optimiertes Qualitätsniveau erreicht werden. In selbstkritischer Analyse konnten bislang tages- und personenabhängige Unterschiede hinsichtlich der Abfragetechnik und letztendlich bei den Entscheidungsergebnissen festgestellt werden. Dieses Ergebnis ist für einen sicherheitsrelevanten Bereich wie eine zentrale Leitstelle nicht akzeptabel. Als Qualitätsanspruch einer Leitstelle sollte für den Hilfesuchenden stets die optimale und angemessene Hilfe gelten: gleich, zu welcher Tages- oder Nachtzeit er anruft, welcher Einsatzbearbeiter das Hilfesuchen entgegen nimmt oder welche Leitstelle zuständig ist. Mit einer Struktur im Notrufdialog kann als Synergieeffekt die Dienststelle zudem größere Rechtssicherheit für sich und die Mitarbeiter erreichen.

Mit den Schulungen durch Notruf-Training 112 und der gesteckten Zielsetzung der Leitstellenleitung wurde den Mitarbeitern der Leitstelle Marburg-

Biedenkopf dieser Qualitätsanspruch transparent gemacht. Es sollte kein starres System aufgestülpt oder die Kompetenzen und Fähigkeiten der Mitarbeiter eingeschränkt werden. Durch die Unterstützung des Ärztlichen Leiters Rettungsdienst, Dr. Erich Wranze-Bielefeld, sind darüber hinaus viele medizinische Details eingeflossen. Die Beteiligung des ÄLRD bei der Umsetzung des Projekts haben die Mitarbeiter als eine große Bereicherung und Bestätigung ihrer Arbeit empfunden.

Als Unterstützung im Notrufdialog wollte man keine Klappkarten oder Checklisten in Papierform am Arbeitsplatz vorhalten. Auch abgesetzte unterstützende Softwaresysteme neben dem Einsatzleiterschreiber am Arbeitsplatz wurden aus verschiedenen Gründen schnell als nicht zielführend und unpraktikabel eingestuft. Etabliert werden sollte eine Checkliste zur Unterstützung innerhalb der Struktur im Notrufdialog direkt im Einsatzleitsystem unter Berücksichtigung einer Dokumentation.

Daraus ergab sich der Gedanke, das Eröffnungsview in der Einsatzbearbeitungssoftware „ISE Cobra 3“ an die Struktur anzupassen. Hieran haben sich alle

SIEMENS

Partner für Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst.

Moderne Leitstellensysteme passen sich jeder Einsatzlage an.

www.siemens.de/buildingtechnologies

Halle 1
Stand B22
Wir freuen uns auf Ihren Besuch

CCExpo
Critical Communications Expo
Leipziger Messe
09.-11. September
2014

Die Einsatzzahlen steigen. Ein zukunftssicheres Einsatzleitsystem passt sich deshalb an alle Organisationsgrößen an. Siveillance Command ermöglicht die ereignisabhängige Erweiterung um zusätzliche Arbeitsplätze und die nahtlose Einbindung von weiteren Leitstellen. VAS-B ist die flexible und komfortable Kommunikationslösung für die BOS-Einsatzleitzentrale. VAS-B ermöglicht die Abfrage von Telefon-, Notruf- und Funkleitungen und deckt die gesamte digitale und analoge Kommunikation ab. Mit Managed Services

bietet Siemens eine technische Absicherung gemäß ITIL Standard. Angefangen beim Monitoring, über die komplette Wartung bis hin zur proaktiven Fehlerbehebung. Managed Services garantieren einen unterbrechungsfreien Betrieb von Leitstellen an 365 Tagen im Jahr.

Siemens AG, Building Technologies Division
Nonnendammallee 101, 13629 Berlin, Deutschland

Notruf-Training 112

Das Team von Notruf-Training 112 will Einsatzbearbeitern von Zentralen und Integrierten Leitstellen in der Abfrage von Notrufen und Hilfeersuchen in Theorie und Praxis schulen und trainieren. Dabei sollen Tipps und Tricks in der Notrufabfrage vermittelt werden, um jeden Einsatzbearbeiter zu sensibilisieren mit dem Ziel, sein Tun und Handeln selbstkritisch zu beleuchten. Unter Berücksichtigung der Kommunikation zwischen dem Hilfeersuchenden und dem Einsatzbearbeiter stehen auch die Hilfestellung und Verhaltenshinweise unter Berücksichtigung von Telefonreanimation (und anderen Notfallbildern). Ebenso sollen die rechtlichen Aspekte inhaltlich berücksichtigt werden.

Zahlen der ZLS MR-BID

Die Zentrale Leitstelle Marburg-Biedenkopf (ILS) ist zuständig für rund 250.000 Einwohner bei einer Fläche von 1.205 km². Betreut werden 170 freiwillige Feuerwehren und 4 Werkfeuerwehren sowie der Rettungsdienst mit 15 Rettungswachen und 3 NEF-Standorten. 2013 wurden über 60.000 Einsätze, darunter rund 45.000 für Krankentransporte und Rettungsdienst, von 15 Einsatzbearbeitern abgewickelt.

ISE

Das mittelständische Unternehmen mit Hauptsitz in Aachen und fünf weiteren Standorten im Bundesgebiet entwickelt, vermarktet und installiert schlüsselfertige und hochverfügbare rechnergestützte Systeme für den Anwendungsbereich „computergestützte Disposition“. Mehr als 100 Kunden aus verschiedenen Bereichen wie Feuerwehr, Rettungsdienst und Werkschutz in Deutschland und im benachbarten Ausland setzen auf die über 20-jährige Erfahrung.

Mitarbeiter kreativ und mit guten Ideen beteiligt. Nachdem dann alle Einsatzbearbeiter geschult waren und sie verschiedene Trainingssequenzen absolviert hatten, waren alle hoch motiviert, das Konzept umzusetzen.

Die ersten Auswertungen übertrafen bereits nach wenigen Tagen die Erwartungen. Das Aha-Erlebnis der Schulungen wiederholte sich auch in der täglichen Arbeit. Seit dieser Zeit sind als Nebeneffekt die Beschwerden hinsichtlich der Notrufabfrage nahezu gegen Null gegangen. Der Dispatch-Life-Support wird vorbildlich angeboten und vom Anrufer sehr gerne angenommen. Die Zahl der dokumentierten Telefonreanimationen ist durch die strukturierte Notrufabfrage und den Dispatch-Life-Support nachweislich gestiegen.

Obwohl Telefonreanimationen bereits seit vielen Jahren durchführt wurden, werden jetzt deutlich

mehr Fälle erkannt und auf sehr hohem Niveau abgearbeitet. Die bereits hohe Inzidenz von 17 Überlebenden p.a. ohne neurologische Defizite nach Krankenhausaufenthalt pro 100.000 Einwohner ist in kurzer Zeit auf 26 gestiegen. Diese Zahlen und viele positive Feedbacks der Anrufer und Patienten sowie der Notärzte motivieren die Mitarbeiter und bestätigen die Bemühungen jedes Einzelnen.

Als Vision sollte nach Umstellung der Einsatzleitsoftware auf die Version „Cobra 4“ die Struktur des Notrufdialogs von den bisherigen „Behelfsmöglichkeiten“ in das Einsatzleitprogramm integriert werden. Die Anwenderoberfläche sollte möglichst viele Hilfestellungen in der Abfrage bieten, jedoch den größtmöglichen Dispositionsspielraum unter Ausnutzung der jeweiligen Fachkenntnisse für den Einsatzbearbeiter gewährleisten. Mit Notruf-Training 112, einem Entwicklerteam der Firma ISE in Aachen und der Zentralen Leitstelle Marburg-Biedenkopf konnte mit den jeweiligen Kompetenzen ein Produkt „in einem Guss“ erarbeitet und getestet werden. Mit dem eigens abgestimmten „Marburger-Notruf-Modul“ muss bei der Einsatzbearbeitung somit nicht mehr zwischen einzelnen Softwareprodukten gewechselt werden.

Die Softwareunterstützung zur Notrufabfrage wurde von der Firma ISE als integrales Softwaremodul des Einsatzleitsystems „Cobra 4“ entwickelt. Es besteht aus einem allgemeingültigen Tool-System, das mit Unterstützung von Notruf-Training 112 entwickelt wurde. Mit der Testphase und der Unterstützung der Kollegen der ILS Marburg-Biedenkopf konnte ein Feinschliff vorgenommen werden. Aus den eingepflegten Fachfragen aus dem Bereich Feuerwehr und Rettungsdienst generiert das System zur Laufzeit alle relevanten Masken, Abfragedialoge, Anweisungen und Hilfestellungen automatisiert. Alle Vorgangsdaten, die während der Nutzung entstehen, werden fallspezifisch dokumentiert. Durch die Trennung von Softwaretool und Fachfragen lassen sich mit dem gleichen Softwaretool weitere fachspezifische Fragen in kommunaler Abhängigkeit implementieren. Neben den integrierten Lösungen unter „Cobra 4“ werden auch eigenständig lauffähige Client- Serversysteme mit einer Schnittstelle für Einsatzleitsysteme anderer Hersteller angeboten.

Alle Eingaben können im gleichen Einsatzprotokoll dokumentiert und ausgewertet werden. Ein großer Schritt für das Handling und ein riesiger Schritt für das Qualitätsmanagement. Marburg-Biedenkopf ist somit bundesweit die erste ILS, die eine strukturierte Notrufabfrage ohne Schnittstelle betreibt. ☛