

**Landesausschuss „Rettungsdienst“ nach § 13 NRettdG;  
„Anforderungen an eine strukturierte und standardisierte Notrufabfrage (SSN) als Voraussetzung für die sachgerechte Bearbeitung von Hilfeersuchen in Leitstellen“**

**Bek. d. MI v. 14.03.2018 — 35.22-41576-10-13/0 —**

Gemäß § 8 der Geschäftsordnung des Landesausschusses „Rettungsdienst“ wird die vom Landesausschuss beschlossene Empfehlung zu Anforderungen an eine strukturierte und standardisierte Notrufabfrage (SSN) als Voraussetzung für die sachgerechte Bearbeitung von Hilfeersuchen in Leitstellen bekannt gemacht (Anlage).

**Anlage**

**Anforderungen an eine strukturierte und standardisierte Notrufabfrage (SSN) als Voraussetzung für die sachgerechte Bearbeitung von Hilfeersuchen in Leitstellen  
(Stand 2018-03-05)**

**Vorbemerkung:**

Im Jahr 2014 hat der Landesausschuss Rettungsdienst (LARD) eine Empfehlung für eine „strukturierte und standardisierte Notrufabfrage (SSN)“ in den Leitstellen veröffentlicht, um bei lebensbedrohlichen Situationen oder schwerer gesundheitlicher Schädigung schnellste Hilfe durch den Rettungsdienst zu ermöglichen und mit Erste-Hilfe-Anleitungen bis hin zur „Telefonreanimation“ durch die Disponenten das therapiefreie Intervall zu verkürzen.

Mit dem sich zunehmend erweiternden Spektrum von Hilfeersuchen wird eine Neuausrichtung bei der Bearbeitung von Hilfeersuchen, verbunden mit einer Weiterentwicklung der SSN, notwendig. Nur mit einem zuverlässigen Abfrageergebnis können auch zukünftig in der Notfallrettung und im Krankentransport Rettungsmittel disponiert und Hilfeleistungen bei sonstigen Gesundheitsstörungen sachgerecht und rechtssicher bearbeitet werden. Dazu ist auf regionaler Ebene das Ergebnis der Notrufabfrage in eine den spezifischen Bedingungen angepasste Alarm- und Ausrückeordnung (AAO) nach dem Muster der Hilfeleistungsmatrix umzusetzen.

Der LARD verabschiedete daher am 18.08.2017 eine Empfehlung zur notwendigen Neuausrichtung bei der Bearbeitung von Hilfeersuchen und Zuordnung zur sachgerechten Hilfeleistung (Hilfeleistungsmatrix). Die AG „Strategie und Finanzen“ wurde beauftragt, den Umsetzungsprozess zu begleiten.

Der folgende Anforderungskatalog für die SSN beschreibt den zukünftigen, einheitlichen Qualitätsstandard für eine in die Applikation des Einsatzleitsystems integrierte SSN in den Leitstellen Niedersachsens.

### **Notrufabfragealgorithmen:**

- Die Notrufabfrage erfolgt nach einem strukturierten, softwaregeführten Abfragealgorithmus, der als Standard vorgegeben ist.
- Der Algorithmus dient nicht nur der Identifizierung von lebensbedrohlichen Notfällen, sondern erfasst den gesamten Bereich der in Rettungsleitstellen zu bearbeitenden Hilfeersuchen.
- Der für die Abfrage genutzte Algorithmus führt zu wissenschaftlich belegten, personenunabhängig reproduzierbaren, validen und zuverlässigen Ergebnissen.
- Alle Schritte der Abfrage werden transparent, aussagekräftig und reproduzierbar dokumentiert.
- Der Algorithmus wird entsprechend den wissenschaftlichen Erkenntnissen ständig weiterentwickelt.
- Die im Algorithmus enthaltenen Anleitungen zu Erste-Hilfe-Maßnahmen entsprechen internationalen Standards und Leitlinien und werden regelmäßig aktualisiert.

### **Einbindung in das Einsatzleitsystem**

- Das Abfragesystem ist in die Applikation des Einsatzleitsystems (ELS) integriert (Vollintegration in einer Oberfläche).
- Ein kontinuierlicher und bidirektionaler Datenaustausch zwischen dem ELS und der Abfragesoftware ist realisiert.
- Die Abfragedokumentation ist mit dem zugehörigen Einsatzprotokoll im ELS eindeutig verknüpft (z. B. ID-Zuordnung).
- Alle Datenbankfelder verschiedener, mit dem ELS kommunizierender Applikationen sind zu Analysezwecken exportier- und auswertbar.
- Der Datenaustausch ist über eine plattform- und implementationsunabhängige Standard-XML-Schnittstelle sichergestellt.

### **Abfrage, Disposition und/oder Beratung bei Hilfeersuchen außerhalb des rettungsdienstlichen Zuständigkeitsbereiches**

- Bei Abfrage, Disposition und/oder Beratung zu Hilfeersuchen außerhalb des rettungsdienstlichen Zuständigkeitsbereiches ist sichergestellt, dass der hierfür zusätzlich genutzte Abfragealgorithmus eine kompatible Weiterführung des Notrufabfragealgorithmus darstellt bzw. jederzeit einen Wechsel zu diesem möglich ist.
- Die aus dem jeweiligen Abfragesystem erhobenen Daten und Informationen werden in einem einheitlichen Datensatz geführt.

### **Notrufbearbeitung in Teilprozessen**

- Im Hinblick auf die weiteren Entwicklungen und Erweiterungen des Spektrums der zu bearbeitenden Hilfeersuchen in Leitstellen ist eine Bearbeitung des gesamten Abfrage- und Dispositionsprozesses sowohl durch eine einzelne Person als auch in Teilprozessen durch mehrere Personen möglich.

## Evaluation

- Die Nutzung (Adhärenz) des Notrufabfragealgorithmus wird durch Auswertung einer repräsentativen Zahl der dokumentierten Notrufabfragen und Aufarbeitung von Abweichungen im Mitarbeitergespräch sichergestellt. Die angemessene Auswertequote ist von der Häufigkeit der jährlichen Notrufeingänge in einer Leitstelle abhängig und kann aus der als **Anlage** angefügten Grafik abgelesen werden.
- Validität und Zuverlässigkeit des Abfrageergebnisses und der Zuordnung zur Alarm- und Ausrück-Ordnung (AAO) werden durch Auswertung von Informationen über den rettungsdienstlich erhobenen Patientenzustand (z.B. IVENA-PZC) dargestellt.

## Rechtssicherheit

- Die Standardisierung und Strukturierung der Abfrage, der wissenschaftlich ständig begleitete und weiterentwickelte Abfragealgorithmus inklusive der Erste-Hilfe-Maßnahmen und die daraus resultierende Dokumentation ermöglichen eine umfassende und nachweisbare Sicherstellung der gebotenen Maßnahmen. Dadurch wird höchste Rechtssicherheit für die Mitarbeiter der Leitstellen erreicht.

## Schaffen notwendiger Rahmenbedingungen durch die Träger der Leitstellen:

- Es werden folgende Voraussetzungen zur erfolgreichen Implementierung und Unterhaltung der SSN geschaffen: Zielformulierung, Projektplan, Bereitstellung notwendiger personeller und materieller Ressourcen, Dokumentation, Steuerung, Auswertung und ständige Weiterentwicklung.
- Die Mitarbeiter werden vor der einheitlich verbindlichen Einführung in der Leitstelle über die Ziele, Konzeption, Inhalte und Nutzen einer SSN und den Ablauf der Implementierung informiert, um Akzeptanz und Motivation der Mitarbeiter herzustellen.
- Die Mitarbeiter erlernen Techniken zur personenzentrierten, direktiven und deeskalierenden Gesprächsführung unter den spezifischen Bedingungen des Notrufdialogs.
- Die Bevölkerung wird in geeigneter Weise über die Neuerungen bei der Bearbeitung von Hilfeersuchen und die Etablierung der SSN informiert (Öffentlichkeitsarbeit).

## Umsetzung und Wirtschaftlichkeit

Die Etablierung einer weiterentwickelten SSN, die das zunehmend breitere Spektrum von Hilfeersuchen umfasst, bedeutet in Anbetracht der sehr heterogenen Leitstellenstruktur in Niedersachsen eine große Herausforderung, sodass die Umsetzung unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Gegebenheiten und vorhandener technischer und personeller Ressourcen erfolgen muss und nur schrittweise erfolgen kann. Der LARD empfiehlt daher zur Nutzung von Synergien die trägerübergreifende Absprache und Zusammenarbeit und wird den weiteren Entwicklungsprozess der Neuausrichtung von Leitstellen einschließlich der SSN in Niedersachsen weiter begleiten und die Träger bei der Umsetzung beraten, um u. a. die Interoperabilität aller in Niedersachsen eingesetzten Systeme zu gewährleisten. Auf diese Weise wird die hochwertige und effiziente Bearbeitung von Hilfeersuchen in Niedersachsen in der Zukunft sichergestellt.

Diese Empfehlung ersetzt die veröffentlichte Empfehlung „Landesausschuss Rettungsdienst“ nach § 13 NRettDG; Projekt „Strukturierte und standardisierte Notrufabfrage, Erste-Hilfe- und Telefonreanimation“ Bek. d. MI v. 27.10.2014 – 36.42 - 41576-10-13/0. Sie kann inhaltlich identisch jedoch in anderer Darstellung auch über die Website des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport auf der folgenden Seite [http://www.mi.niedersachsen.de/themen/innere\\_sicherheit/rettungsdienste/landesausschuss-rettungsdienst-94255.html](http://www.mi.niedersachsen.de/themen/innere_sicherheit/rettungsdienste/landesausschuss-rettungsdienst-94255.html) abgerufen werden.

Anlage zu "Anforderungen an eine SSN in den Leitstellen Niedersachsens"

## Zusammenhang zwischen Notrufhäufigkeit/Jahr, Auswertequote, Auswertungen/Woche und Zeitbedarf/Woche (12 Min./Auswertung)

