

Empfehlung des Bundesverbandes Ärztlicher Leiter Rettungsdienst Deutschlands e.V. zur Qualitätsverbesserung der Disposition und Beratung in Leitstellen

Einführung:

Die heutige Entwicklung des Gesundheitswesens ist gekennzeichnet durch steigende Erfordernisse auch an die rettungsdienstliche Versorgung von Patienten. Die medizinische Entwicklung, aber auch neugefasste ökonomische Rahmenbedingungen führen zu stetigen quantitativen und qualitativen Veränderungen der ambulanten wie auch der stationären Gesundheitsversorgung (*Beispiel Schlaganfallversorgungskonzepte, allgemeiner Bettenabbau, Klinikspezialisierung*). Neben der dadurch verursachten längeren Bindung von Rettungsmitteln durch längere Fahrtzeiten, sind auch deutliche Steigerungen der Einsatzzahlen im Bereich der Notfallrettung zu verzeichnen. Grundlegende Anpassungen von Alarm- und Ausrückeordnungen, sowie von Zuweisungskonzepten sind damit immer häufiger notwendig.

Den Leitstellen in ihren verschiedenen Trägerschaften und Organisationsstrukturen (Rettungsleitstelle, Zentrale Leitstelle, Integrierte Leitstelle) kommt die Steuerungsfunktion der medizinischen Hilfeersuchen zu. Allen gemeinsam sind die sich hieraus ergebenden vielfältigen Reaktionen, wie z.B. die Disposition von Rettungsmitteln, Kooperation und Koordination mit Schnittstellenpartnern des Gesamtsystems (insbesondere Kliniken und Ärzten), Beratungen und Vermittlungen an den ärztlichen Vertretungsdienst etc. Die dargestellten Entwicklungen führen zu steigenden Anforderungen an die Einsatzsachbearbeiter. Damit die bisher gute Qualität unserer Leitstellen gewahrt und auf veränderte Anforderungen zeitgerecht reagiert werden kann, ist der Aufbau von Qualitätsmanagementstrukturen zwingend erforderlich...

Somit kann sowohl den fachlich-medizinischen wie auch den technisch-taktischen Anforderungen im Regelkreis der präklinischen Patientenversorgung angemessen Rechnung getragen werden.

Der BV-ÄLRD Deutschland empfiehlt zur Qualitätsverbesserung der rettungsdienstlichen Disposition und Beratung in Leitstellen die Verwendung oder Einführung von:

- **Abfragesystemen, um den Leitstellenmitarbeitern durch eine strukturierte Notrufabfrage eine optimierte und nachvollziehbare Entscheidungsfindung zur zeitgerechten Disposition der angemessenen Hilfeleistung zu ermöglichen**

- festgelegten Auswahllisten mit Einsatzanlässen, Zustandsbildern und Arbeitsdiagnosen, die das Lagebild zum Zeitpunkt der Abfrage beschreiben
- Rückmeldesystemen, die den Abgleich dieser Lageeinschätzung in der Notrufabfrage mit der Feststellung vor Ort (Art und Schweregrad der Erkrankung oder Verletzung) ermöglichen
- Vorgaben für erste Handlungsanleitungen an den Notrufmeldenden von taktischen Hinweisen bis zur strukturierten Reanimationsführung nach einem festgelegten Protokoll
- Qualitätsmanagementsystemen unter Nutzung der vorgenannten Struktur- und Prozesselemente sowie der realen Dokumentation (insbesondere Notrufgespräche, Einsatzdaten, Beschwerden, Ereignismeldungen)
- Kontinuierlichen theoretischen und praktischen Fortbildungsmaßnahmen unter Einbeziehung aller vorgenannten Inhalte

Bremen, den 28. 04. 2008

Fulda, den 14.09.2008