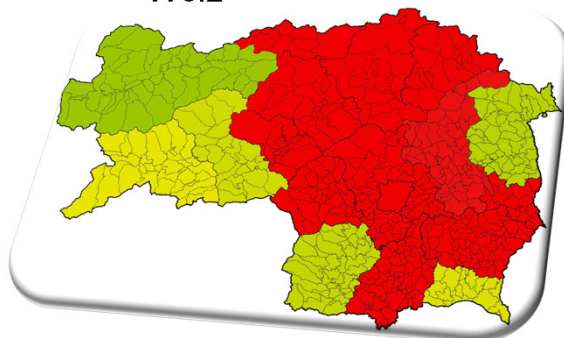




## Landesleitstelle Eckdaten



- Bruck/Kapfenberg
- Eisenerz
- Feldbach
- Fürstenfeld
- Graz-Stadt
- Graz-Umgebung
- Knittelfeld
- Leibnitz
- Leoben
- Mariazell
- Mürzzuschlag
- Voitsberg
- Weiz




Landesleitstelle

[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at)

3

## Landesleitstelle Eckdaten




### Statistik 2011/2012

- 905.500 Einwohner (o. Pendler) ~ 75% Steiermark
- 500.000 Dispositionen/Jahr
  - 120.000 Graz-Stadt
  - 5.900 Eisenerz
- 46 RK Dienststellen
  - 248 RK Einsatzmittel
  - 16 Notarztsysteme – 1 NAH, 7 NEF, 8 NAW
  - 110 First Responder

Landesleitstelle  
[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at) 4

## Landesleitstelle Eckdaten




### Statistik 2011/2012

- 980.000 Anrufe/Jahr
  - 153.000 Notrufe 144/Jahr
  - 420 Notrufe/24 Stunden ⇔ 15%
  - Telefonkontakte / Stunde: ☎ 300/Std. - ☎ 15/Std.
- 32.800 Rufhilfealarme
  - ~ 90 Alarme/Tag
  - ~ 12 Einsätze/Tag
- 60.000 WEB-Service Anmeldungen

Landesleitstelle  
[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at) 5

## Landesleitstelle Eckdaten



Statistik 2011/2012
• 100 Mitarbeiter
• 67 freiwillig
• 33 beruflich
• 88% im Rettungsdienst tätig
• 64% der beruflichen LSD

Landesleitstelle  
[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at) 6

## Einsatzmeldungen



■ Notruf	■ nicht Notruf
- 144	- 14844
■ FF	- 141
■ Polizei	- 0501445
■ LWZ	- WEB-Transport
- Rufhilfe	- FAX



Landesleitstelle 7

## Einsatzmeldungen



- Qualität der Meldung aus ...

- ① 1. Hand Patient selbst ruft 144
- ① 2. Hand Person unmittelbar beim Patienten
- ① 3. Hand Person nicht in unmittelbarer Nähe
- ① 4. Hand „Stille Post Prinzip“

75% ☎ 1./2. 🖐 : 25% ☎ 3./4. 🖐

Landesleitstelle

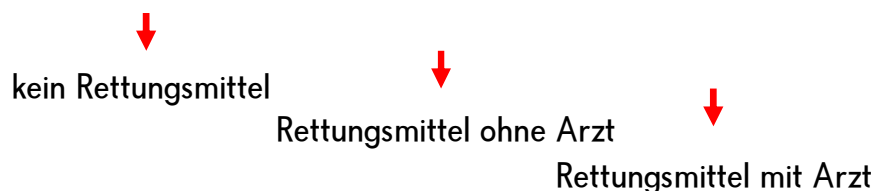
[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at)

8

## Erwartungshaltung



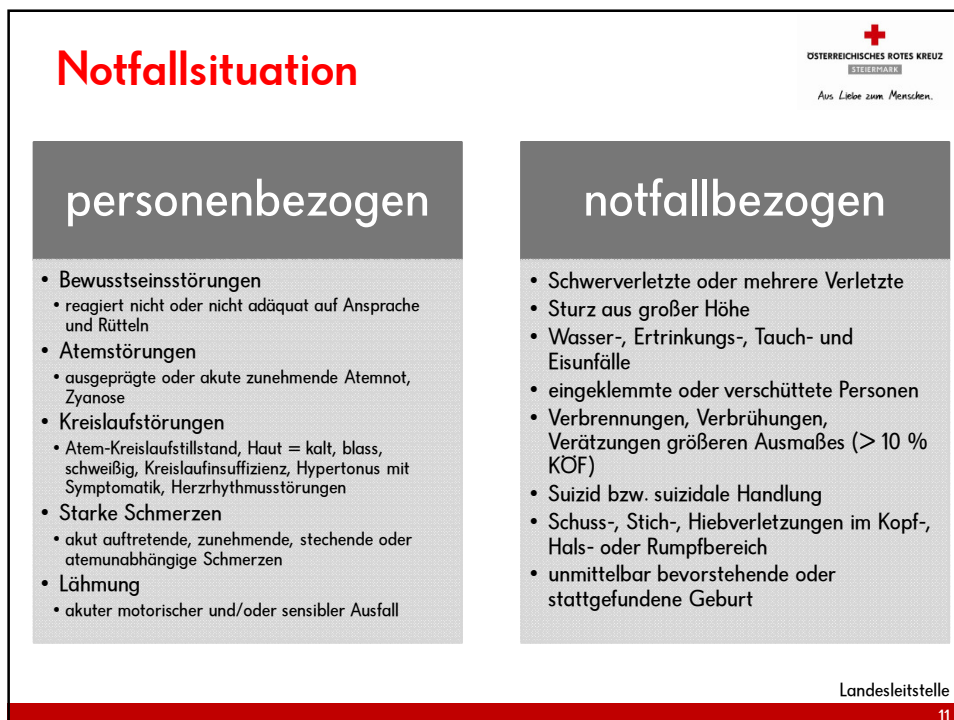
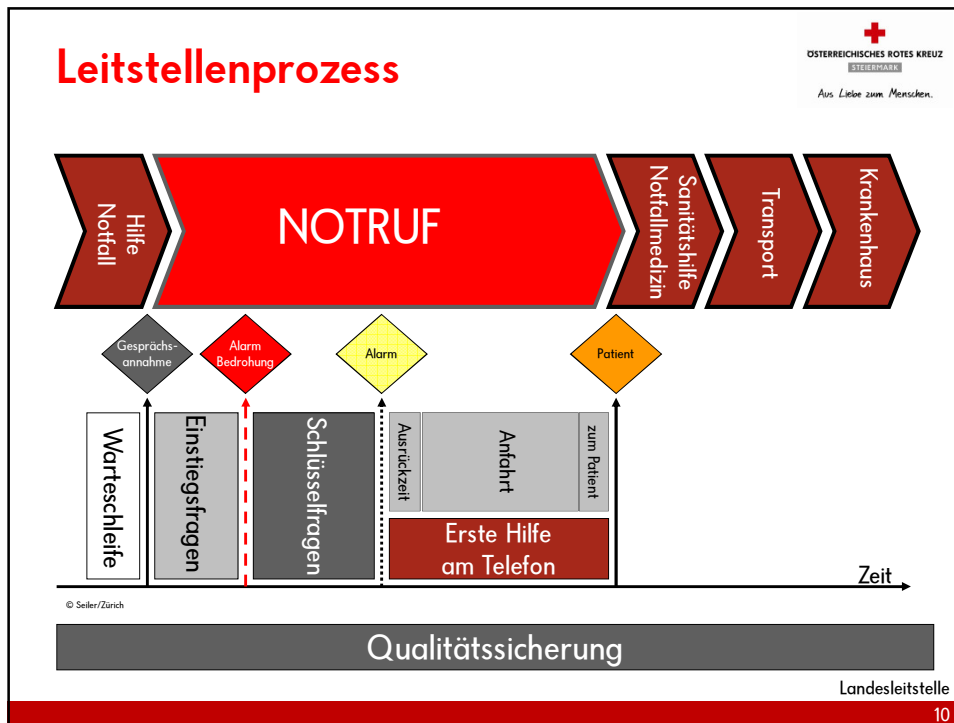
- rasche und korrekte Einstufung der Situation
  - Schweregrad der Erkrankung/Verletzung



- rasche Entsendung des richtigen Rettungsmittel

Landesleitstelle

9



## Notfallabfrage – Telefon Triage

OSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STEIERMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*

Intuitives Interview

Standard basierende Struktur

Standardisiertes Protokoll

Landesleitstelle

12

## Notfallabfrage – Telefon Triage

OSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STEIERMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*

Standard basierende Struktur

Standardisiertes Protokoll

NAED  
National Academies of Emergency Dispatch

Landesleitstelle

13

## Notfallabfrage – Telefon Triage



### Patientenbeurteilung ABCDE-Schema

- A – Airway – Atemwege
- B – Breathing – Beurteilung der Atmung
- C – Circulation – RR, HF, EKG
- D – Disability – Defizit
- E – Exposure – Erheben, Entkleiden



Landesleitstelle

[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at)

14

## Notfallabfrage – Telefon Triage



### SAMPLE


- **S**ymptome, Schmerzen
- **A**llergien
- **M**edikamente
- **P**atientengeschichte
- **L**etzte Nahrungsaufnahme
- **E**reignis

Landesleitstelle

[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at)

15

## Notfallabfrage – Telefon Triage



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STEIFERMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*


**FAST - Schlaganfallcheck**

- **F**ace      Patient soll lächeln
- **A**rm      Patient soll beide Arme anheben, Hand oben
- **S**peech    Patient soll definiertes(n) Wort(Satz) sagen
- **T**ime      Test positiv ➔ rascher Transport Stroke Unit

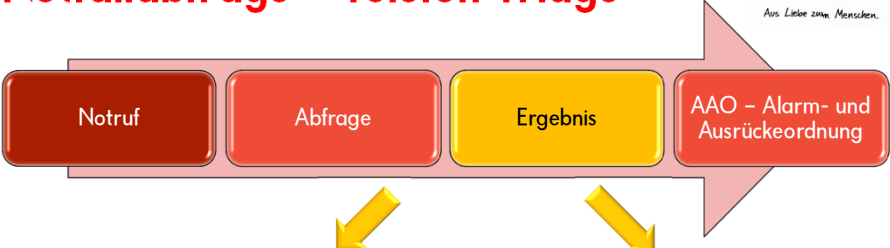
[www.st.rotekruz.at](http://www.st.rotekruz.at)

Landesleitstelle  
16

## Notfallabfrage – Telefon Triage



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STEIFERMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*



Prioritäten, Einsatzstichwörter	Codes z.B.
4 Chir Verbrennung	A2 Verbrennung-Brandalarm (unklare Situation)
2 Intern Strom_NA	5D5S Stromunfall-Sturz aus großer Höhe
2 Intern Allergie_NA	E1 Allergie-Ineffektive Atmung
6 Intern Trans	2B4 Fremdsprachiger Anrufer wurde nicht verstanden

[www.st.rotekruz.at](http://www.st.rotekruz.at)

Landesleitstelle  
18



## Notfallabfrage – Telefon Triage



~ 190 Einsatzstichwörter = Prioritätenliste

- 1 Großschadensfall - (📞)
- 2 Notarzteeinsatz (NAH, NAW, NEF, PA) - (📞)
- 3 Notfallwagen (JUMBO) – nur für Graz-Stadt - (📞)
- 4 Rettungseinsatz (RTW) - (📞)
- 5 Intensivtransporte – Sekundärtransporte - (📞)
- 6 Krankentransport zeitkritisch
- 7 Krankentransport - fixer Termin z.B.: Dialyse, Therapie, usw.
- 8 Krankentransport - Termin soll eingehalten werden
- 9 Transport ohne Termin - z.B.: Heimtransport aus Krankenhaus

Landesleitstelle

www.st.rotekreuz.at

19

## Einsatzanlage



Straßen, Kreuzungen  
Ortsbezeichnung

Name  
Adresse  
Rufnummer

Landesleitstelle

20

## Notruf



### Einstiegsfragen - Erreichbarkeit?

- Wie lautet Ihre Telefonnummer?
  - ISDN – Erkennung
  - CLIR - Funktion
- Sicherstellung der Erreichbarkeit
  - Rückrufnummer feststellen!
- Nebenstellen sind von extern nicht erreichbar
  - geroutete Telefonnummern...

Landesleitstelle

21

## Notruf



### Einstiegsfragen - Einsatzort?

- Wo ist der Notfallort?
  - Straße
  - Ort
  - Vulgoname – im ELS
  - Hausnummer
  - Türnummer/Stiege
  - Büro / Kreuzung
  - Zufahrt
  - Name (am Türschild; wo muss man läuten?)



Landesleitstelle

22

## Notruf



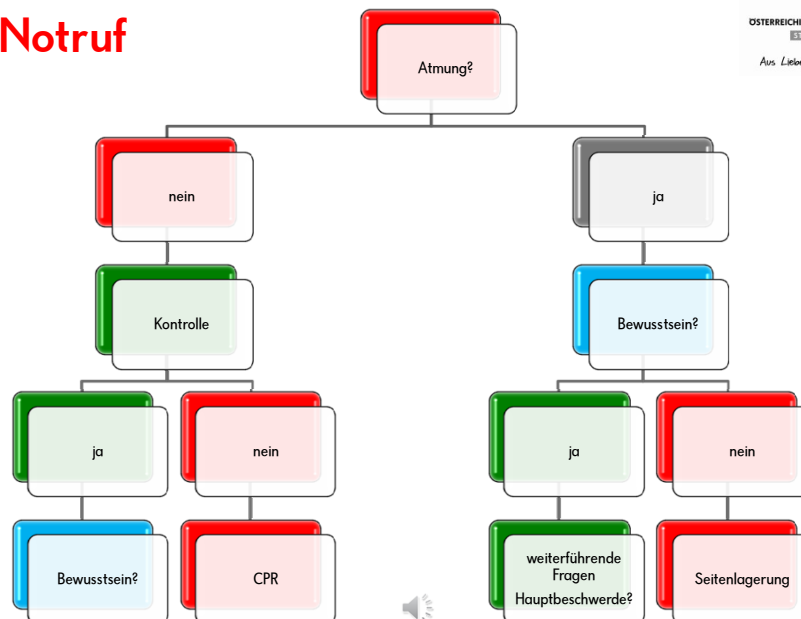
### Einstiegsfragen - Was ist passiert?

- Was ist vorgefallen? Was genau ist passiert?
- Alter/Geschlecht des Patienten
- Hauptbeschwerde?
- Wann?
- Sind Sie beim Verletzten/Erkrankten?
- Wie viele Personen sind betroffen?
  - Verkehrsunfall: PKW, Kleinbus, Reisebus
  - ... Täter noch vorort?

Landesleitstelle

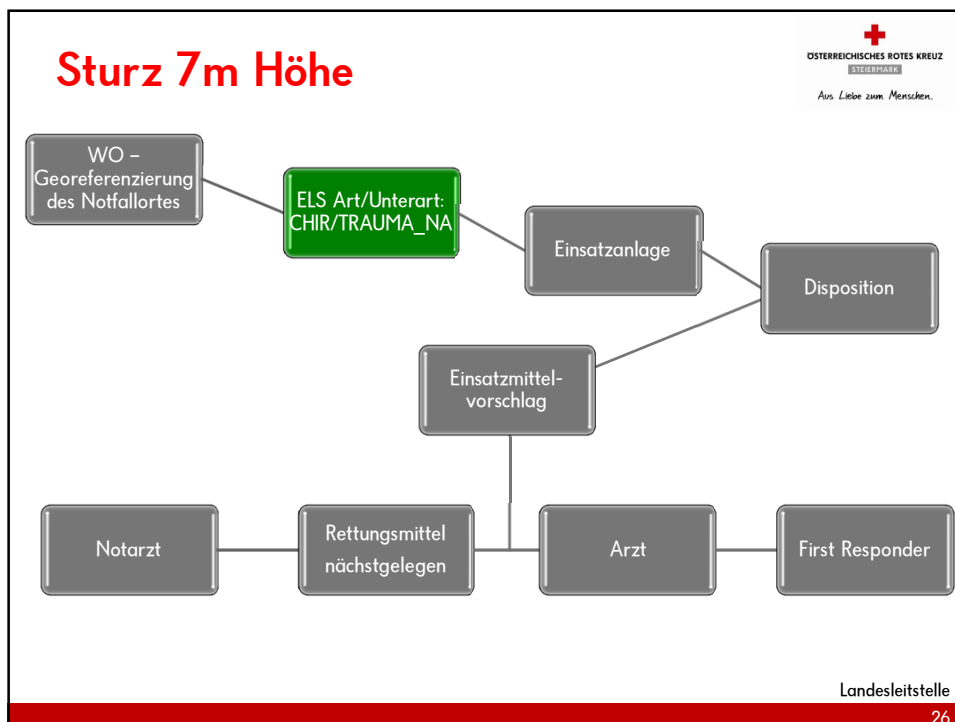
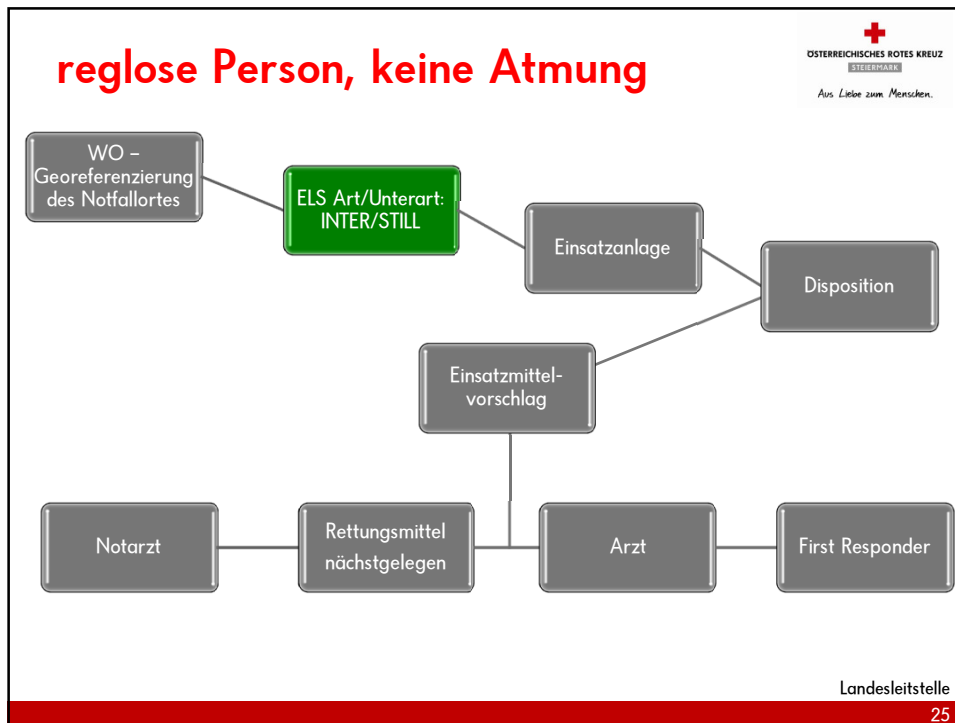
23

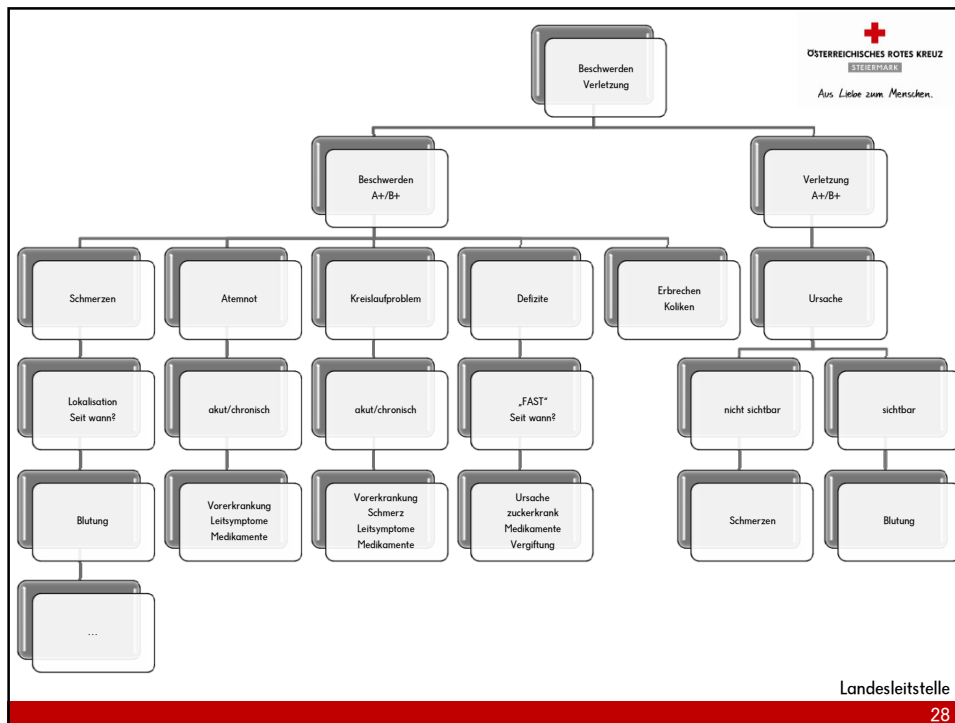
## Notruf



Landesleitstelle

24






## Notruf – nicht Notruf

- LKH X
- Patient, w
- Weiterleitung ➔ GYN
- Transportart
- Erkrankung?
- EPH-Gestose

- privat
- Patient, m
- seit Tagen Bauchweh, kein Stuhl
- Arzt?
- Ja, telefoniert ins KH
- Transportart

- Ordination
- Schnell kommen – NA!
- Was?
- Nicht fragen – kommen
- Was?
- Schnittverletzung
- Wie groß,...

  
**ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ**  
STEIERMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*

Landesleitstelle  
www.st.rotekruz.at  
30

**141**

OSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STIEPMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*

- Anrufer erkennt Krankheitsbild – will Arzt
- Konkrete Anfrage: „Wer hat Dienst?“
- Weitergabe der Dienstinformation
  - Mobil
  - Ordination

- Anrufer erkennt Krankheitsbild nicht – will Arzt
- Abfragegespräch
- Weitergabe der Dienstinformation
  - Mobil
  - Ordination

oder

- **Alarmierung**

Landesleitstelle  
www.st.rotekreuz.at 31

**...Gedanken**

OSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STIEPMARK  
*Aus Liebe zum Menschen.*

- Der Anrufer befindet sich in einer Ausnahmesituation!
- Statistisch gesehen erlebt der Österreicher nicht mehr als einmal im Leben eine Notfallsituation, in der er die Hilfe des organisierten Rettungsdienstes benötigt.
- Diese Situation ist somit völlig neu, der Anrufer ist ein Laie, die Situation emotional belastend und oft mit Existenzängsten belegt.
- Der Anrufer hat für die Situation keine Handlungsoptionen, er kann die Gefahren nicht einschätzen und er kann nicht helfen.

Landesleitstelle  
www.st.rotekreuz.at 32

## ...Gedanken



- Macht sich der Disponent die Lage des Anrufers klar, kommt er schnell zu der Einschätzung, dass von einem solchen Menschen keine strukturierten, zielgerichteten und in der Menge auf das notwendige begrenzte Informationen zu erwarten sind.
- Die Verantwortung für die Qualität des Notrufdialogs liegt daher ausschließlich bei dem Gesprächspartner, der die Kommunikation in stressigen Situationen kompetent beherrschen sollte, beim Leitstellendisponenten.
- Eine klare Struktur im Notrufdialog, sinnvolle Standards, ständiges Training und kontinuierliches Lernen optimieren letztendlich das Outcome der Patienten.

Landesleitstelle

[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at)

33

**Danke für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

**Ihr Rotes Kreuz Steiermark**

[www.st.rotekreuz.at](http://www.st.rotekreuz.at)  
[landesleitstelle@st.rotekreuz.at](mailto:landesleitstelle@st.rotekreuz.at)



Landesleitstelle

34