



interverband für rettungswesen  
interassociation de sauvetage  
interassociazione di salvataggio

# **Handbuch für die Vorbereitung und Durchführung des Verfahrens zur Anerkennung der Sanitätsnotruf- zentrale SNZ 144 gemäss Richtlinien 2010**

Der Interverband für Rettungswesen (IVR) ist der schweizerische Dachverband aller Organisationen, die sich mit der präklinischen Versorgung von Notfallpatienten befassen. Der IVR bezweckt die Förderung und Koordination des schweizerischen Rettungswesens.

Sprachliche Gleichbehandlung von Mann und Frau: der besseren Lesbarkeit wegen werden nur maskuline Bezeichnungen verwendet. Die femininen Analogie gelten sinngleich.

Abdruck, auch auszugsweise, nur mit Bewilligung IVR/AKOR SRK gestattet.

## Impressum

Dieses Handbuch wurde erarbeitet und verfasst von:

Günter Bildstein, St. Gallen  
Daniel Baumberger, Bern  
Harry Huber, Frauenfeld  
Sandro Muschetti, Breganzona  
Dr. med. Esther Schmid, Luzern  
Manuela Spicher, Freiburg

# Inhaltsverzeichnis

1.	Vorbereitung des Anerkennungsverfahrens für die SNZ 144 .....	7
1.1.	Informationsbeschaffung .....	7
1.2.	Beratungsgespräch durch die Direktion IVR.....	7
1.3.	Vorbereitung des Dossiers für die IVR-Anerkennung .....	7
1.4.	Prüfung des Anerkennungs dossiers durch die Direktion IVR .....	7
2.	Anerkennungsverfahren SNZ 144.....	8
2.1.	Einleitung des Verfahrens .....	8
2.2.	Benennung der Experten .....	8
2.3.	Information der kantonalen Gesundheitsbehörde .....	8
2.4.	Anerkennungsbesuch.....	8
2.5.	Expertenbericht .....	9
2.6.	Möglichkeit zur Stellungnahme.....	9
2.7.	Entscheid über die Anerkennung .....	9
2.8.	Kommunikation.....	9
2.9.	Kosten .....	9
3.	Rekurs .....	10
3.1.	Nach der Anerkennung .....	10
3.2.	Erneuerung der Anerkennung .....	10
4.	Anerkennungsdossier .....	11
4.1.	Erstellung eines Anerkennungsdossiers.....	11
4.2.	Vernetzung einzelner Elemente im Qualitätsmanagement .....	11
4.3.	Inhalt des Dossiers zum Anerkennungsverfahren (Übersicht) .....	12
4.3.1.	Bewilligung der zuständigen Behörde .....	12
4.3.2.	Organigramm der SNZ 144 .....	12
4.3.3.	Vorstellung der SNZ 144 .....	12
4.3.4.	Jahresberichte der vergangenen zwei Jahre mit Statistiken .....	12
4.3.5.	Ausgefüllte Checkliste mit Beilagen .....	13
4.3.6.	Bestandsaufnahme .....	13
4.3.7.	Ausführungen zu den einzelnen Punkten der Checkliste.....	13
6.	Strukturqualität .....	14
6.1.	Strukturierte Qualitätssicherung ersichtlich .....	14
6.2.	Zutrittskontrolle .....	14
6.3.	Redundanz der für die Auftragserfüllung wichtigen technischen Einrichtungen, einschliesslich eingeübter und regelmässig eingesetzter Rückfallebene.....	15
6.4.	Telefonie.....	15
6.4.2	Anruf- und Standortidentifikation für Notrufe 144 aus dem Festnetz und aus dem Mobilfunknetz.....	15
6.4.3	Direktverbindung oder vorprogrammierte Zielwahltasten .....	16
6.5	Dauernde drahtlose Verbindung zwischen SNZ 144 und Partnerorganisationen / Schnittstellen.....	17
6.5.2	Statusübermittlung .....	17
6.6	Personelle Besetzung .....	18
6.7	Fachliche Leitung.....	19
6.8	Datenaufbewahrung.....	19

6.9	Simultaneinsätze .....	20
7	Prozessqualität.....	21
7.1	Qualitätsbericht.....	21
7.2	Einteilung der Rettungseinsätze.....	22
7.2.2	Festlegung der Ausrückordnung .....	23
7.3	Umsetzung von folgenden, im Handbuch aufgeführten, Betriebsabläufen.....	23
7.3.1	Organigramm SNZ 144.....	23
7.3.2	Dienstplanung .....	23
7.3.3	Stellenbeschreibung aller Chargen.....	23
7.3.4	Mitarbeitergespräch/ dialog .....	24
7.3.5	Einführungskonzept für neue Mitarbeiter.....	24
7.3.6	Innerbetriebliches Informations- und Kommunikationskonzept .....	24
7.3.7	Konzept zur kurzfristigen personellen Verstärkung.....	24
7.3.8	Notarztindikationenliste inkl. Alarmierungskonzept .....	25
7.3.9	Unterhalt und Kontrolle von Informatik- und sonstigen Arbeitsmitteln .....	25
7.3.10	Konzept für besondere und ausserordentliche Lagen.....	26
7.3.11	Konzept zur Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen / Schnittstellen.....	26
7.3.13	Konzept zur psychologischen Aufarbeitung von belastenden Einsätzen .....	27
7.3.16	Arbeitsabläufe zur Auftrags erledigung inkl. Kommunikation im Einsatz .....	27
7.4	Zeiterfassung .....	28
7.5	Basisdatensatz SNZ 144.....	29
7.6	Regelmässige Nachbesprechung.....	30
7.7	Fort- und Weiterbildung .....	31
8.	Ergebniskriterien.....	33
8.1.	Prozessmonitoring (Datenerhebung, -bewertung und -analyse) .....	33
8.1.1.	Angemessenheitsmonitoring .....	33
8.1.2.	Fehler- / Ereignismonitoring .....	35
8.1.3.	Beschwerdemanagement.....	36
8.1.4.	Zufriedenheits-Monitoring .....	37
8.1.5.	Selbstgewähltes Prozesskriterium.....	37
8.2.	Periodische Überprüfung der Einhaltung der Weisungen und Standards aus dem Handbuch.....	38
8.3.	Bearbeitungszeit .....	38
8.4.	Erhebung, Bewertung und Analyse der Messdaten zu einem definierten Indikator in einem definierten Zeitraum.....	39
9.	Anhang.....	40
9.1.	Definition Sanitätsleitstellendisponent .....	40
10.	Mustervorlagen .....	40
11.	Beispiel eines Tagesprogramm .....	41

# Einleitung

Das Verfahren zur Qualitätssicherung des Interverbandes für Rettungswesen (nachfolgend IVR genannt) soll zur Verbesserung der Versorgung der anvertrauten Patienten, der Leistungen der SNZ 144 und Rettungsdienste und der damit verbundenen Kosten dienen.

Das Verfahren muss die Anforderungen von Artikel 22 KVG erfüllen. Zudem basiert es auf einem Mandat der Konferenz der Kantonalen Gesundheitsdirektoren.

Dieses Handbuch vermittelt den SNZ 144, welche die Anerkennung des IVR anstreben, Erklärungen zu den Kriterien, weiterführende Informationen und Empfehlungen zum Vorgehen.

Ein wichtiger Schritt ist die Zusammenstellung eines Dossiers, das zur Beantragung eines Anerkennungsverfahrens benötigt wird. In diesem Dossier werden die Informationen über Strukturen, Prozesse und Ergebnisse des Systems zur Qualitätssicherung zusammengefasst. Ziel ist, den Experten und der Direktion IVR die Organisation der SNZ 144 transparent zu machen.

Die einzelnen Unterpunkte zu den Kriterien stellen Vorschläge und Lösungsansätze dar. Sie können durch diensteigene Ansätze ersetzt oder ergänzt werden.

Das vorliegende Handbuch gliedert sich wie folgt:

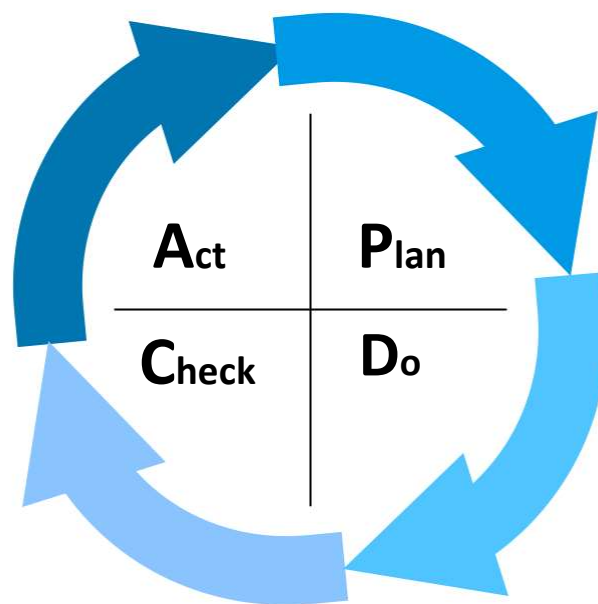
- **Grundsätzliches zum Qualitätsmanagement**
- **Vorbereitung des Anerkennungsverfahrens für eine SNZ 144**
- **Anerkennungsverfahren SNZ 144**
- **Anerkennungsdossier**
- **Inhalt des Dossiers zum Anerkennungsverfahren (Übersicht)**

# Grundsätzliches zum Qualitätsmanagement (QM)/Qualitätssicherung (QS)

Eine der wichtigsten Grundlagen für das Erlangen der Anerkennung (siehe auch Punkt 6.1 der Checkliste) bilden Einführung und Etablierung einer strukturierten Qualitätssicherung. Qualitätsmanagement und -bewusstsein sollen im Betrieb möglichst breit abgestützt sein und gelebt werden.

Nebst einem Qualitätskonzept sollte im Betrieb eine für das QM zuständige Person bestimmt und/oder ein Qualitätszirkel etabliert werden.

Projekte, die aus dem Bereich Qualitätssicherung bearbeitet werden, sollten nach einem konzeptionellen Schema angegangen und transparent dargestellt werden (z. B. gemäss dem „Qualitätskreis“ von DEMING → „Plan-Do-Check-Act“).



## **Plan** (planen)

Planen, was man erreichen will; festlegen, wie, bis wann und womit es erreicht werden soll

## **Do** (ausführen)

Ausführen, was, wie und womit geplant wurde

## **Check** (kontrollieren)

Ergebnis überprüfen, mit dem, was geplant wurde; korrigieren, wenn nötig

## **Act** (verbessern)

Aus den Erfahrungen lernen und Verbesserungen in die Planung einfließen lassen

# 1. Vorbereitung des Anerkennungsverfahrens für die SNZ 144

## 1.1. Informationsbeschaffung

Zu Beginn steht der Entschluss des Betriebes, Qualitätssicherung zu betreiben und eine Anerkennung durch den IVR erreichen zu wollen. Der Betrieb sucht nach den nötigen Informationen, um die verschiedenen Phasen bis zum Erhalt der Anerkennung zu erfüllen. Dies kann der Betrieb, in dem er sich via E-Mail, Telefon oder schriftlich an die Direktion IVR wendet. Es ist von Vorteil, wenn der Betrieb eine verantwortliche Person für die Qualitätssicherung bestimmt.

## 1.2. Beratungsgespräch durch die Direktion IVR

Auf Anfrage der SNZ 144 können die Mitarbeiter der Direktion IVR beraten, bevor das Anerkennungsverfahren IVR eingeleitet wird. Ziel ist es, die Vorbereitungsarbeiten zu unterstützen und zu erfassen, welche Schritte notwendig sind.

Ein weiteres Beratungsgespräch kann kurz vor Fertigstellung des Anerkennungs dossiers stattfinden. Für Beratungsgespräche in angemessenem Umfang entstehen keine Kosten und die SNZ 144 geht keine Verpflichtung ein.

## 1.3. Vorbereitung des Dossiers für die IVR-Anerkennung

Die SNZ 144 stellt nach den Anweisungen in diesem Handbuch ein Anerkennungs dossier zusammen und schickt es in dreifacher Ausfertigung (je einmal für die beiden Experten und ein Exemplar für die Direktion IVR) dem IVR. Das Anerkennungs dossier erlaubt den Experten, sich ein Bild über die SNZ 144 und deren Qualitätssicherung zu machen.

## 1.4. Prüfung des Anerkennungs dossiers durch die Direktion IVR

Die Direktion IVR prüft das Dossier auf Vollständigkeit und fordert allfällige Ergänzungen nach, welche innerhalb von drei Monaten einzureichen sind.

## 2. Anerkennungsverfahren SNZ 144

### 2.1. Einleitung des Verfahrens

Das Anerkennungsverfahren wird eingeleitet, wenn die Direktion IVR von der SNZ 144 das vollständige Anerkennungsdossier mit einem schriftlichen Anerkennungsgesuch erhalten hat.

### 2.2. Benennung der Experten

Die Direktion IVR benennt zwei Experten, welche beauftragt werden, das Anerkennungsverfahren durchzuführen. Der IVR informiert die SNZ 144 über die Auswahl der Experten und legt den Termin für den Expertenbesuch in Absprache mit der SNZ 144, fest.

Die Experten dürfen nicht aus dem Standortkanton der SNZ 144 stammen. Sie dürfen auch nicht in der betreffenden SNZ 144 gearbeitet haben. In begründeten Fällen kann die Zentrale einen Experten ablehnen.

### 2.3. Information der kantonalen Gesundheitsbehörde

In jedem Fall wird die zuständige kantonale Gesundheitsbehörde ersucht, zum Anerkennungsverfahren der SNZ 144 Stellung zu nehmen. Ein Vertreter der kantonalen Behörde kann als Beobachter am Expertenbesuch teilnehmen.

### 2.4. Anerkennungsbesuch

Der Expertenbesuch findet in der Regel innert drei Monaten nach Eingang des kompletten Dossiers der SNZ 144 statt. Die Experten überprüfen vor Ort anhand der eingereichten Unterlagen die einzelnen Punkte der Checkliste und begutachten technische Mittel und Einrichtungen sowie die vorgelegten Handbücher.

#### Schwerpunkte:

- Kurze Vorstellung der SNZ 144: Die verantwortlichen Personen werden gebeten, ihre SNZ 144 und ihren Qualitätsansatz kurz vorzustellen
- Besprechung der Kriterien aus den Richtlinien zur Anerkennung von SNZ 144 (Erfüllungsgrad)
- Gespräch mit dem Kader des Betriebes: Insbesondere wird auf die in den Handbüchern beschriebenen Standards und deren Umsetzung im Alltag geachtet („gelebte Qualität“)
- Gespräch über gelöste und anstehende Qualitätssicherungs-Probleme (Selbsteinschätzung vs. Fremdeinschätzung)
- Die Experten befragen bei diesem Besuch auch andere Mitarbeitende hinsichtlich der im Betrieb gelebten Qualitätsmassnahmen.

Der Expertenbesuch dauert in der Regel einen ganzen Tag. Siehe Musterprogramm eines Tages im Anhang.



## 2.5. Expertenbericht

Die Experten verfassen auf der Basis des Expertenbesuchs einen schriftlichen Bericht zu Handen der Direktion IVR und geben eine Empfehlung ab.

Diese lautet:

- Anerkennung der SNZ 144  
oder
- Ablehnung der Anerkennung der SNZ 144  
oder
- Anerkennung der SNZ 144 unter dem Vorbehalt von gewissen Auflagen, deren Erfüllung innert einer bestimmten Frist erfolgen muss

Der Bericht der Experten soll innerhalb von zwei Wochen, jedoch spätestens vier Wochen nach dem Expertenbesuch bei der Direktion IVR eintreffen.

## 2.6. Möglichkeit zur Stellungnahme

Die SNZ 144 erhält den Bericht der Experten zur Stellungnahme, bevor ein Entscheid getroffen wird. Dabei ist zu beachten, dass die Experten nicht über die Anerkennung entscheiden, sondern Empfehlungen aussprechen. Durch die SNZ 144 sollte insbesondere Stellung genommen werden, wenn die Meinung vertreten wird, dass die Experten einzelne Punkte falsch bewertet oder missverstanden haben. In der Regel sollten solche grundsätzlichen Missverständnisse nicht auftreten. Gegebenenfalls wird die Direktion IVR mit den Experten Rücksprache halten.

## 2.7. Entscheid über die Anerkennung

Der Präsident der Arbeitsgruppe SNZ 144 und die Direktion IVR entscheiden auf der Grundlage des Expertenberichtes über die Anerkennung.

- Anerkennung der SNZ 144  
oder
- Ablehnung der Anerkennung der SNZ 144  
oder
- Anerkennung der SNZ 144 unter dem Vorbehalt von gewissen Auflagen, deren Erfüllung innert einer bestimmten Frist erfolgen muss

Bei einer Ablehnung der Anerkennung wird der Entscheid begründet. Wird die Anerkennung abgelehnt, so kann die betreffende SNZ 144 die verlangten Verbesserungen vornehmen und nach deren Umsetzung erneut die Durchführung eines Anerkennungsverfahrens beantragen.

## 2.8. Kommunikation

Der Anerkennungsentscheid wird der betreffenden SNZ 144 von der Direktion IVR mitgeteilt. Die zuständige Gesundheitsbehörde und die Experten werden ebenfalls informiert.

## 2.9. Kosten

Die Kosten werden vom Vorstand IVR festgelegt. Sie sind auf der Website des Interverbandes für Rettungswesen unter [www.ivr-ias.ch](http://www.ivr-ias.ch) aufgeführt. Für Mitglieder des IVR sind die Preise reduziert.

## 3. Rekurs

Entsprechend Kapitel 3 der Richtlinien zur Anerkennung von SNZ 144 können folgende an der Anerkennung Beteiligte gegen den Entscheid des IVR Rekurs einreichen:

- die SNZ 144, die einen ablehnenden Entscheid oder einen Entscheid unter Vorbehalt erhalten hat
- die kantonale Behörde
- die Experten, die den Anerkennungsbesuch durchgeführt haben

Der Rekurs muss innert 30 Tagen schriftlich und begründet beim Vorstand des IVR eingehen. Der Vorstand des IVR entscheidet endgültig.

### 3.1. Nach der Anerkennung

Die SNZ 144 hat das Recht, sich „Anerkannte SNZ 144 IVR“ zu nennen und diese Bezeichnung in seiner Geschäftskorrespondenz zu verwenden.

Der IVR veröffentlicht auf seiner Website eine Liste der SNZ 144 mit gültiger Anerkennung.

Die anerkannte SNZ 144 hat die Pflicht:

- die Qualität im Sinne dieser Bestimmungen ständig zu pflegen und zu verbessern
- Veränderungen in der SNZ 144, welche die Einhaltung der Bestimmungen beeinflussen könnten, dem IVR sofort zu melden
- geforderte Nachweise dem IVR fristgerecht einzureichen.

Werden die Pflichten nicht erfüllt, kann die Anerkennung entzogen werden.

### 3.2. Erneuerung der Anerkennung

Die Anerkennung ist längstens vier Jahre ab Ausstellungsdatum der Urkunde gültig.

Alle vier Jahre muss die SNZ 144 die Anerkennung seiner Qualitätssicherung erneuern.

Die Einleitung des Erneuerungsverfahrens muss mindestens sechs Monate vor dem Ende der Gültigkeit der Anerkennung (siehe Urkunde) beantragt werden. Andernfalls erlischt die Anerkennung IVR am auf der Urkunde vermerkten Datum.

Das Verfahren zur Erneuerung der Anerkennung hat den gleichen Ablauf wie die erste Anerkennung. Die Anforderungen zu den einzelnen Kriterien der Qualitätssicherung müssen jedoch das Bemühen der vergangenen vier Jahre um eine Verbesserung widerspiegeln.

## 4. Anerkennungsdossier

Das Anerkennungsdossier soll den Experten ein möglichst den Tatsachen entsprechendes Bild der Strukturen, Abläufe und Verfahren zur Qualitätssicherung der SNZ 144 vermitteln. Dabei ist zu beachten, dass die Experten betriebsfremde Personen sind und gegebenenfalls auch Dinge erklärt werden müssen, die in der eigenen Region für alle Mitarbeitenden selbstverständlich sind. Bei der Erstellung des Dossiers sollte darauf geachtet werden, dass die Erläuterungen für Experten aus anderen Kantonen verständlich sind.

### 4.1. Erstellung eines Anerkennungsdossiers

- Am besten in einem Ringordner mit Register entsprechend den Kriterien (1 x 30er oder 3 x 10er-Register)
- Kapitel 7.3 erfordert gemäss Checkliste dreizehn „Unterregister“
- Beschriftung der Register / Einordnung der Dokumente gemäss Checkliste
- Die gewählte Ablageordnung muss nicht zwingend der Einteilung der Checkliste entsprechen, dies erleichtert jedoch die Vorbereitung des vollständigen Dossiers
- Falls eine abweichende Einteilung vorgenommen wird, erleichtern Verweise zum Inhaltsverzeichnis, welche Punkte der Register-Einteilung zu welchem Kriterium der Richtlinien gemäss Checkliste gehören („wo finde ich was“), die Datensuche erheblich
- Vorhandene Unterlagen können unter den entsprechenden Registern eingeordnet werden
- Am einfachsten ist es, zuerst ein „Musterdossier“ zu erstellen und die restlichen Exemplare (3 Exemplare für den IVR) erst anzufertigen, nachdem es von der Direktion des IVR geprüft wurde.

### 4.2. Vernetzung einzelner Elemente im Qualitätsmanagement

Es empfiehlt sich, frühzeitig festzulegen, welche Bereiche unter Punkt 7.3 (Umsetzung der Betriebsabläufe aus dem Handbuch) und 8.4 (Ergebnisqualität) bearbeitet werden sollen, da die geforderte vertiefte Bearbeitung im Sinne einer hohen Qualität zeitintensiv ist.

Eventuell können hier Projekte sinnvoll miteinander verknüpft und / oder vorhandene Ressourcen in beiden Bereichen genutzt werden.

Verschiedene Elemente der Prozess- und Strukturqualität können durch Vernetzung und Vereinheitlichung übersichtlich und einfach gestaltet werden. Auch die Frage, welche Daten auf welche Art erfasst werden sollen, spielt eine grosse Rolle.

## 4.3. Inhalt des Dossiers zum Anerkennungsverfahren (Übersicht)

Folgende Unterlagen sollten mit dem Anerkennungs-gesuch an die Direktion des IVR eingereicht werden:

### 4.3.1. Bewilligung der zuständigen Behörde

Eines der nachstehend aufgeführten Dokumente ist einzureichen:

- Kopie der Bewilligung der zuständigen Behörde für die SNZ 144
- Kopie der Leistungsvereinbarung (z. B. bei spitalsgebundenen SNZ 144)
- Vertrag mit der zuständigen Behörde
- Bestätigung der zuständigen Behörde

Auf die geltende Rechtsgrundlage (Gesetz, Verordnung usw.) soll verwiesen werden.

### 4.3.2. Organigramm der SNZ 144

Im Organigramm sind alle Funktionen der SNZ 144 aufgeführt. Es enthält mindestens folgende Angaben:

- ärztlicher Leiter der SNZ 144
- betrieblicher Leiter der SNZ 144
- organisatorische Einheiten und deren Unterstellung
- Funktion und Amt einzelner Mitarbeitenden, zum Beispiel QM Verantwortlicher, Technikverantwortlicher, Fortbildungsverantwortlicher und weitere.

Ein Organigramm regelt die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden untereinander und mit den Vorgesetzten. Durch die Regelung der Unterstellung und des Weisungsrechtes kennt somit jeder Mitarbeitende die zuständige übergeordnete Stelle und deren Einbindung in den Betrieb. Es ist aber auch eine Voraussetzung für andere strukturelle Merkmale, wie zum Beispiel Stellenbeschreibungen, Stellvertretungsregelungen, Schülerbetreuung usw.

### 4.3.3. Vorstellung der SNZ 144

Historische Entwicklung des Betriebs, Informationsbroschüren, Werbeunterlagen oder der Inhalt eines Internet-Auftrittes sind Möglichkeiten der Darstellung. Es ist auch möglich, einen Text speziell für das Anerkennungs-dossier zu schreiben.

Dies soll den Experten ermöglichen, sich ein Bild vom Betrieb zu machen.

### 4.3.4. Jahresberichte der vergangenen zwei Jahre mit Statistiken

Ein Jahresbericht sollte folgenden Inhalt haben:

- Jahresrückblick, evtl. Ausblick
- Bericht und Zahlen der Betriebsleitung/ärztlichen Leitung über wichtige Begebenheiten
- Bericht des Ausbildungsverantwortlichen (wenn vorhanden) mit Aussagen zur Betreuung von Lernenden in der Praxis
- Mitarbeitende, Anstellungsverhältnis, Qualifikation
- Einsatzgebiet
- Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung
- Statistik, mindestens mit Telefonie- und Einsatzzahlen und deren Entwicklung im Verhältnis zu anderen Jahren, Monats- und Tagesstatistiken, Zahl der Einsätze geordnet nach Rettungsdiensten und Dringlichkeit. Die Definition der Einsätze müssen den Kriterien des IVR (siehe 7.7 Anerkennungsrichtlinien) entsprechen.

Bei Anerkennungsgesuchen, die Anfang des Jahres eingereicht werden, können die zwei letzten Jahresberichte, über die die SNZ 144 verfügt, beigelegt werden.

#### 4.3.5. Ausgefüllte Checkliste mit Beilagen

Die Checklisten führen die Punkte auf, die gemäss den Vorgaben der Richtlinien für eine Anerkennung von Bedeutung sind. Durch Unterzeichnung der angekreuzten Checklisten bestätigt die Leitung die Überprüfung, Einhaltung und Umsetzung der Qualitätskriterien. Die Liste kann als Kopie der Richtlinien, als Download aus dem Internet oder als Word-Datei von der Direktion IVR bezogen werden. Im letzteren Fall hat die SNZ 144 die Möglichkeit, Erläuterungen zu jedem Punkt anzufügen.

Die Kriterien sind aufgeteilt in Muss- und Soll-Kriterien. Die Erfüllung der Muss-Kriterien ist für die Anerkennung erforderlich. Die Soll-Kriterien stellen Ziele dar, auf welche hingearbeitet werden muss.

#### 4.3.6. Bestandsaufnahme

- Welche „Muss-Kriterien“ sind noch zu erarbeiten?
- Welche „Soll-Kriterien“ können oder sollen bereits mit dem Erst-Anerkennungsverfahren erfüllt werden?
- „Muss-Kriterien“ sind Kriterien, die bereits bei der Anerkennung zu erfüllen sind.
- „Soll-Kriterien“ sind Kriterien, die noch zu erarbeiten sind. Die Bemühungen, diese Kriterien bei der Erneuerung der Anerkennung zu erfüllen, müssen erkennbar sein.

Überprüfen Sie anhand der Checkliste, welche Punkte der Richtlinien bereits erfüllt sind oder mit vertretbarem Aufwand erarbeitet werden können, und weisen Sie die Aufgabe geeigneten Personen zu.

#### Beispiele:

- Bewilligung der zuständigen Behörde → schriftliche Bestätigung z. B. des Kantonsarztes anfordern
- Kurze Vorstellung der SNZ 144 → Leitung der SNZ 144
- Jahresberichte → Geschäftsleitung oder Leitung der SNZ 144

#### 4.3.7. Ausführungen zu den einzelnen Punkten der Checkliste

Die Punkte der Checkliste sind einzeln oder zusammengefasst zu erläutern. Die nachfolgenden Texte zeigen verschiedene Möglichkeiten, auf welche Art dies erfolgen kann. Eigene Lösungsansätze oder solche aus anderen Qualitätsmanagement-systemen, wie z. B. ISO, können ebenfalls gewählt werden. Der Text der Richtlinien ist kursiv dargestellt.

#### Ergänzungen:

Hier werden die einzelnen Kriterien ausführlicher beschrieben.

#### Mögliche Nachweise:

Diese beschreiben mögliche Ansätze, wie ein Kriterium dokumentiert sein kann.

#### Beispiele aus der Praxis:

Angesichts der Schwierigkeiten, diese Beispiele à jour zu halten und des Platzes, welche sie in diesem Musterhandbuch einnehmen würden, sind sie nicht mehr wie früher automatisch, sondern nur auf Anfrage bei der Direktion IVR erhältlich.

## 6. Strukturqualität

### 6.1. Strukturierte Qualitätssicherung ersichtlich

*Übersichtliche Darstellung der strategischen Ausrichtung der SNZ 144*

#### **Ergänzungen:**

Die Darstellung der Massnahmen und Prozesse soll aufzeigen, auf welche Art der Betrieb die Qualität sicherstellt. Dabei ist die Ernennung oder der Beizug eines Qualitäts-beauftragten sinnvoll.

Qualitätsziele und –projekte sollen definiert und mit einem zeitlichen Rahmen versehen werden.

Die strukturierte Qualitätssicherung kann in einem Qualitätskonzept präsentiert werden und beinhaltet den aktuellen Stand der Vorgehensweise des Qualitätsmanagements.

Bei spitalgebundenen SNZ 144 ist die Vernetzung mit dem Qualitätsmanagement des Spitals sinnvoll. Qualitätszirkel können nützlich sein, in jedem Fall muss der Einbezug der Mitarbeitenden erfolgen.

Im Kriterium 7.1 wird als Beleg dieses Punktes ein jährlicher Qualitätsbericht gewünscht, der das Geleistete aufzeigt und zukünftige Qualitätsziele aufzeigen soll.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Beschreibung der Qualitätsstrategie im Unternehmen
- Beschreibung der Schritte von der Planung bis zur Kontrolle der Richtigkeit gemäss dem Schema „Plan-Do-Check-Act“
- Beschreibung der Verfahren für die Meldung von Ereignissen, für das Ereignismonitoring, für das Beschwerdemanagement und für interne und externe Audits (siehe auch Kapitel 8)
- Beschreibung der Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der Funktionsträger

### 6.2. Zutrittskontrolle

*zu den Räumen der SNZ 144.*

#### **Ergänzungen:**

Die SNZ 144 soll aus Sicherheitsgründen vor dem Zutritt unberechtigter Person geschützt werden. Ausserdem ist damit ein möglichst störungsfreies Arbeiten gewährleistet. Die Festlegung der Berechtigungen ist Sache der Leitung SNZ 144.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Beschreibung der Kontroll- und Sicherheitsfunktionen gegen unberechtigtes Betreten der Räume der SNZ 144 und der technischen Einrichtungen
- Erläuterung durch fotografische oder schematische Darstellung

### 6.3. Redundanz der für die Auftragserfüllung wichtigen technischen Einrichtungen, einschliesslich eingeübter und regelmässig eingesetzter Rückfallebene.

*Inbesondere Stromversorgung, Notruflinien (extern und intern), Telefonapparate und Funkgeräte, bis hin zu einer Ersatzzentrale.*

#### **Ergänzungen:**

Die Betriebssicherheit einer SNZ 144 ist für die Auftragserfüllung wesentlich. Daher muss eine weitreichende Redundanz vorhanden sein. Um bei einem Ausfall den Betrieb lückenlos weiterführen zu können oder rasch wieder betriebsbereit zu sein, sind Notstromtest und das routinemässige, geplante Arbeiten mit der Rückfallebene wichtig. Die Einrichtung einer SNZ 144 ist prüfenswert. Möglicherweise kann mit einer Nachbar-zentrale eine Vereinbarung getroffen werden.

#### **Mögliche Nachweise:**

Beschreibung der Notstromversorgung mit Leistung und Benennung der darüber versorgten Stromabnehmer

Prospekt oder Informationen des Herstellers

Erläuterungen zur Inbetriebnahme der Notstromversorgung

Nachweis über die zuletzt erfolgte Überprüfung der Rückfallebene

### 6.4. Telefonie

*Sicherstellung der Entgegennahme sämtlicher Notrufe auf die Nummer 144 im Einzugsgebiet z.B. durch*

- *ausreichende Anzahl Notruflinien 144*
- *Überlaufsicherung für weitere eingehende Notrufe*

#### **Ergänzungen:**

Die ausreichende Anzahl Notruflinien dient unter anderem der raschen Entgegennahme von Notrufen und ist vor allem für die üblicherweise unter Stress stehenden Anrufenden ein wichtiger Punkt. Durch die statistische Auswertung der Notrufverteilung kann der Bedarf an Notruflinien 144 ermittelt werden.

Ein Überlauf an eine andere SNZ 144 nach einer bestimmten Zeitspanne ist überlegenswert. Eine Tonbandansage die dem Anrufer bestätigt die richtige Notrufnummer gewählt zu haben kann als Begleitmassnahme sinnvoll sein.

Unter Kriterium 8.4 wird unter anderem das hier beschriebene Kriterium überprüft.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Statistische Auswertung der Notrufhäufigkeit und -verteilung
- Schaltpläne der Telefonanlage
- Beschreibung der Überlaufsicherung
- Nachweis einer Vereinbarung mit einer anderen SNZ 144 oder einer Einsatzzentrale von Partnern (z.B. Polizei)

#### 6.4.2 Anruf- und Standortidentifikation für Notrufe 144 aus dem Festnetz und aus dem Mobilfunknetz

**Ergänzungen:**

Die Anruf- und Standortidentifikationen können zum raschen und sichern Bestimmen des Notfallortes beitragen.

Die Anrufidentifikation wird über elektronische Telefonnummerndatenbanken gesteuert. Die zuverlässigsten und umfangreichsten Daten erhält man über die ETV-NOT-Datenbank. Über die gleichen Wege können die Daten zur Handyortung bezogen werden.

**Mögliche Nachweise:**

- Vertrag mit Swisscom Directories
- Beschreibung der Anrufidentifikation
- Prospekte oder Informationen des Herstellers

#### 6.4.3 Direktverbindung oder vorprogrammierte Zielwahltasten

zu wichtigen Partnerorganisationen / Schnittstellen (z.B. Spitäler, Rettungsdienste, Polizei, Feuerwehr).

**Ergänzungen:**

Um eine schnelle Übermittlung von Informationen zu ermöglichen sind Direktverbindungen (Stand- oder Mietleitungen) sinnvoll. Alternativ kann durch vorprogrammierte Zielwahltasten ein ähnlich schneller Verbindungsaufbau erfolgen.

Die Definition, welche Partnerorganisationen / Schnittstellen rasch erreicht werden müssen, ist Sache der Leitung der SNZ 144.

**Mögliche Nachweise:**

- Auflistung der Direktverbindung oder vorprogrammierten Zielwahltasten mit dazugehörigen Partnern
- Beschreibung der technischen Lösung



## 6.5 Dauernde drahtlose Verbindung zwischen SNZ 144 und Partnerorganisationen / Schnittstellen

- *Securo Kanal und / oder Polycom gemäss Regionen Zuteilung*
- *K-Kanal*

### **Ergänzungen:**

Da die SNZ 144 eine wichtige Informationsdrehscheibe ist, muss sie über mehrere Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit diversen Partnern haben.

Eine Anforderung ist die Ausrüstung der SNZ 144 mit Funk. Dabei ist ein sanitätsspezifischer Funkkanal (Securo und/oder Polycom) erforderlich. Zusätzlich muss der K-Kanal (äquivalent bei Polycom) vorhanden sein.

Wie in Kriterium 6.3 beschrieben müssen die Funkkanäle redundant sein.

Es sollte eine Beschreibung des Informationsaustausches mit den Partnerorganisationen (Lagemeldung, Patientenmeldung und Ähnliches) vorliegen.

Andere verwendete Kommunikationsmittel sollen ebenfalls beschrieben sein.

Die Eingabe von Kurzbeschreibungen der Geräte ist ausreichend. Das Einreichen von detaillierten technischen Handbüchern macht hingegen keinen Sinn.

### **Mögliche Nachweise:**

- Anweisung über die Benutzung der Funkgeräte
- Ablaufschema über den Inhalt des Informationsaustausches
- Kurzbeschreibung der Geräte

#### 6.5.2 Statusübermittlung

*Verfügt über die Möglichkeit zur Auswertung der elektronisch übermittelten Statusmeldungen der Rettungsmittel.*

### **Ergänzungen:**

In den Richtlinien zur Anerkennung von Rettungsdiensten ist unter Kriterium 6.2.2 festgeschrieben, dass die Rettungsdienste über ein Statusübermittlungsgerät verfügen. Damit kennt die SNZ 144 den Status während des ganzen Einsatzes. Unter Status versteht man die Position bzw. Verfügbarkeit der Equipe, die Zeitpunkte der Abfahrt zum Ereignisort, Ankunft am Ereignisort, Abfahrt vom Ereignisort, Ankunft am Zielort, Abfahrt am Zielort und Einsatzbereitschaft.

Die SNZ 144 muss über eine Möglichkeit verfügen, diese Statusmeldungen auszuwerten. Die Ergebnisse bilden die Basis für Qualitätsüberprüfungen durch die Rettungsdienste und die SNZ 144, wie sie im Kriterium 7.4 in diesen Richtlinien und in den Richtlinien zur Anerkennung von Rettungsdiensten beschrieben ist.

### **Mögliche Nachweise:**

Vorlage eines Journalauszuges aus dem Einsatzleitsystem aus dem die Übertragung der Statusmeldungen ersichtlich ist  
Statistische Auswertungen der Statusmeldungen

## 6.6 Personelle Besetzung

*Es sind so viele Sanitätsleitstellendisponenten einzusetzen, dass die zu erwartenden Notrufe zeitgerecht bearbeitet werden. Doppelbesetzung rund um die Uhr, davon mindestens ein Sanitätsleitstellendisponent.*

### **Ergänzungen:**

Die zu erwartenden Notrufe werden durch laufende statistische Auswertungen der An-rufe und Einsatzzahlen erstellt. Für diese Notrufe und deren Bearbeitung und Disposition sind genügend Sanitätsleitstellendisponenten vorzuhalten.

Auch wenn bei Einsatzzentralen die zu erwartenden Notrufe und deren Bearbeitung durch einen Sanitätsleitstellendisponenten bewältigbar sind, muss aus Sicherheitsgründen dennoch eine Doppelbesetzung rund um die Uhr gewährleistet werden können. Die zweite Person muss nicht zwingend ein Sanitätsleitstellendisponent sein.

Gegebenenfalls sind Absprachen mit benachbarten SNZ 144 oder Zentralen von Partnerorganisationen (z.B. Polizei) über das Vorgehen bei punktuellen Überlastungen zu führen.

### **Mögliche Nachweise:**

- Beschreibung der Rufnummernanzeige und der Erkennbarkeit für den Disponenten
- Auflistung sämtlicher Mitarbeitenden der SNZ 144 mit Beschäftigungsgrad und Qualifikation
- Mindestens drei Monatsdienstpläne, aus denen die Zusammensetzung der personellen Besetzung der SNZ 144 ersichtlich ist
- Dokumentation der Grundlagen zur Personaleinsatzplanung
- Statistische Auswertung der Einsatzzahlen nach Kategorie, idealerweise differenziert nach Tag- und Nachteinsätzen

## 6.7 Fachliche Leitung

*Die fachliche Leitung wird durch einen Sanitätsleitstellendisponenten und einen Notarzt sichergestellt.*

*Die fachliche Leitung erlässt die medizinisch/technischen Weisungen für das Personal der SNZ 144 unter Berücksichtigung von anerkannten wissenschaftlichen Empfehlungen und von Vorschriften des Gesetzgebers.*

### **Ergänzungen:**

Durch eine duale Führung garantiert die SNZ 144 die benötigten organisatorischen, technischen und medizinischen Aspekte, die für das Funktionieren der SNZ 144 notwendig sind. Die fachliche Leitung legt die medizinischen Weiterbildungen, die Notrufabfrage, Dispositionsgrundlagen und weiteres fest. Die Absprache mit den angeschlossenen Rettungsdiensten ist empfehlenswert.

Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der Leitungsfunktionen in der SNZ 144 sollen definiert werden und sind in Stellenbeschreibungen dargelegt.

Regelmässige Leitungssitzungen erleichtern die gemeinsame Besprechung der Anliegen des Dienstes. Die Protokollierung von Beschlüssen trägt zur Nachvollziehbarkeit bei.

### **Mögliche Nachweise:**

- Kopien der geforderten Diplome
- Qualifikationsnachweise der verantwortlichen Leitung
- Aufgaben und Stellenbeschreibungen der Leitungsfunktionen
- Darlegung von Führungsgrundsätzen und Absprachen der Leitungsfunktionen

## 6.8 Datenaufbewahrung

*Allgemeine Datenaufbewahrung gemäss gesetzlichen Vorgaben*

*Sofortzugriff auf die Gesprächsaufzeichnung der letzten Notrufe*

### **Ergänzungen:**

Die gesetzlichen Vorgaben zur Datenaufbewahrung sind kantonal unterschiedlich. Die SNZ 144 muss sich über die sie betreffenden Regelungen informieren und diese einhalten. Unabhängig von der Datenaufbewahrung müssen die Mitarbeitenden rasch und unkompliziert auf die letzten geführten Notruf zurückgreifen können, um sprachliche und inhaltliche Missverständnisse klären zu können.

### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage der gesetzlichen Regelung über die Datenaufbewahrung
- Beschreibung des eingesetzten Gesprächsaufzeichnungsgerätes

## 6.9 Simultaneinsätze

*Die Vorgehensweise und die Verantwortlichkeit bei gleichzeitigen Einsätzen, die Kapazitäten der Rettungsdienste überschreiten / Einsätzen zu Gunsten anderer Rettungsdienste / Regionen (Simultaneinsätze) sind zwischen der Sanitätsnotrufzentrale und den Rettungsdiensten geregelt.*

### **Ergänzungen:**

Durch die Organisation der Simultaneinsätze, in Koordination mit der SNZ 144 und den Rettungsdiensten wird das schnellstmögliche Eintreffen beim Patienten gewährleistet, unabhängig von der primären Zuständigkeit eines Rettungsdienstes. Basis dafür sind die Einsatzdaten der beteiligten Rettungsdienste (Anzahl Einsätze nach Kategorie, Einsatzort, Begründungen von Verzögerungen und weitere).

Wenn ein Rettungsdienst regelmässig ausserhalb des zugeteilten Einsatzgebietes zu Gunsten anderer Rettungsdienste tätig wird, kann dies die Hilfsfrist des eigenen Rettungsdienstes zum Teil erheblich verlängern.

Die Analyse der Simultaneinsätze dient der Planung der vorzuhaltenden Einsatzmittel in einem Einsatzgebiet.

Idealerweise kennt die SNZ 144 den Leistungsauftrag / -vereinbarung der kantonalen Behörde, aus welchem das zugeteilte Einsatzgebiet, die Anzahl vorzuhaltenden Teams und eine Vorgabe zur zeitlichen Abdeckung des Einsatzgebietes der angeschlossenen Rettungsdienste hervorgehen.

### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage der zwischen der SNZ 144 und Rettungsdienst(en) vereinbarten Verfahren
- Vorlage einer Bereichsnachfolgeliste / Prioritätenliste für alle angeschlossenen Rettungsdienste

## 7 Prozessqualität

### 7.1 Qualitätsbericht

*Die Organisation erstellt jährlich einen Qualitätsbericht zuhanden der Direktion des IVR. (Einzelheiten sind im Handbuch geregelt)*

#### **Ergänzungen:**

Dieser Bericht soll eine Hilfe für die SNZ 144 sein, um die Kontinuität der Qualität sicherzustellen und damit die Erneuerung der Anerkennung der SNZ 144 am Ende der Gültigkeitsdauer zu erleichtern. Ausserdem ist der IVR kontinuierlich über die aktuellen Ergebnisse informiert.

Der Qualitätsbericht kann auch als eigenes Kapitel in einem Jahresbericht integriert werden. Der Bericht soll eine Zusammenfassung der Qualitätsbestrebungen sein.

Die Beschreibung der Qualitätsziele des Folgejahres können – möglicherweise im Kontext zum Gesamtunternehmen – enthalten sein.

Schwerpunkte können die Dokumentation und Bewertung des Erreichungsgrades der vergangenen Qualitätsziele sein.

Im Kriterium 6.1 wird eine strukturierte Qualitätssicherung verlangt, auf die sich der Bericht beziehen soll.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Qualitätsbericht mit einer Zusammenfassung der Qualitätsbestrebungen und einem Ausblick auf die zukünftigen Qualitätsziele
- Jahresbericht mit integriertem Qualitätsbericht

## 7.2 Einteilung der Rettungseinsätze

### **Primäreinsatz/-Transport (P)**

*Erstversorgung eines Patienten am Einsatzort und gegebenenfalls Transport zu einer Behandlungsinstitution*

- P1: Sofortiger Einsatz mit Sondersignal für einen Notfall mit bestehender oder vermuteter Beeinträchtigung der Vitalfunktionen
- P2: Sofortiger Einsatz für einen Notfall ohne Beeinträchtigung der Vitalfunktionen
- P3: Einsatz auf Vorbestellung. Transportzeit wird in der Regel vereinbart

Die Dringlichkeit des Einsatzes wird erstmals beim Eingang des Notrufes durch die Sanitätsnotrufzentrale festgelegt.

### **Sekundäreinsatz/-Transport (S)**

*Verlegungstransport eines Patienten von einem stationären Leistungserbringer zum anderen*

- S1: Verlegung eines Patienten mit Beeinträchtigung der Vitalfunktionen (mit oder ohne Verwendung Sondersignal)
- S2: Verlegung eines Patienten ohne Beeinträchtigung der Vitalfunktionen und möglichst ohne Zeitverzug
- S3: Verlegung eines Patienten ohne Beeinträchtigung der Vitalfunktionen und auf Vorbestellung

Alters- oder Pflegeheime und Arztpraxen gelten als Primäreinsatzorte.

### **Ergänzungen:**

Eine Differenzierung der Einteilung der Einsatzarten ist notwendig, um die unterschiedlichen Einsatzarten der Rettungsdienste im Hinblick auf Ressourceneinsatz und Aufwand transparent darstellen zu können. Dies ist für die SNZ 144 betreffend Einsatzplanung unabdingbar.

Bei Primäreinsätzen wird die Dringlichkeit immer durch die SNZ 144 festgelegt. Bei Sekundäreinsätzen soll die Dringlichkeit, in Einklang mit der UVEK (Weisung vom 6. Juni 2005), durch die SNZ 144 festgelegt werden.

Eine Verknüpfung mit anderen Kriterien (Dringlichkeit, NACA-Score und weitere) ist erwünscht.

### **Mögliche Nachweise:**

- Statistik über die Verteilung der Einsätze nach Primär- und Sekundäreinsätzen, sowie nach Dringlichkeit, idealerweise aufgeteilt nach eingesetzten Rettungsdiensten

## 7.2.2 Festlegung der Ausrückordnung

*Standardisierte, ereignisbezogene Vorauswahl der Einsatzmittel*

### **Ergänzungen:**

Die SNZ 144 muss bereits vor dem Einsatz wissen, bei welchen Ereignissen welche Mittel zum Einsatz kommen. Die Ausrückordnung soll im Einsatzleitsystem erfasst sein.

Eine Absprache mit den Rettungsorganisationen ist notwendig.

### **Mögliche Nachweise für die Erfüllung des Kriteriums:**

- Vorlage der Ausrückordnung aus dem System (Beispiel als Print Screen)
- Alarmstufenplan
- Praktische Demonstration beim Expertenbesuch

## 7.3 Umsetzung von folgenden, im Handbuch aufgeführten, Betriebsabläufen

### **Ergänzungen:**

Nachfolgende Liste führt die wichtigsten Punkte der Betriebsabläufe einer SNZ 144 auf und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Andere Inhalte können entsprechend den Bedürfnissen der SNZ 144 behandelt werden.

### 7.3.1 Organigramm SNZ 144

### **Ergänzungen:**

Mit einem Organigramm lassen sich einfach und klar die Organisation der SNZ 144 und die Verantwortlichkeiten darstellen. Dazu muss jede Funktion in ihrer hierarchischen Stellung definiert sein.

Ein Organigramm erleichtert den Mitarbeitenden die Einhaltung des Dienstweges.

### 7.3.2 Dienstplanung

### **Ergänzungen:**

Der Dienstplan zeigt den Arbeitseinsatz eines Mitarbeitenden in Bezug auf eine Zeitspanne (Tag / Woche / Monat / Jahr) mit einem Nachweis der Qualifikation.

Die Bezeichnung eines Dienstplanverantwortlichen ist sinnvoll.

Eine Vorgehensweise für die kurzfristige Besetzung von Diensten soll erstellt werden.

### **Mögliche Nachweise:**

- Dienstplanung mit Beschreibung der Arbeitszeiten und Zusammensetzung der SNZ 144 - Teams

### 7.3.3 Stellenbeschreibung aller Chargen

### **Ergänzungen:**

Der Mitarbeitende kennt seine und die Stellung der Arbeitskollegen im Betrieb und die damit verbundenen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung.

### **Mögliche Nachweise:**

Stellenbeschreibung aller Chargen

#### 7.3.4 Mitarbeitergespräch/ dialog

##### **Ergänzungen:**

Das Mitarbeitergespräch sollte in einem Konzept beschrieben sein und kann auf Basis der Stellenbeschreibung mit oder ohne Bewertung der Leistung erfolgen.

Wichtig ist das Dokumentieren des Gesprächs inklusive möglicher Ziele und Entwicklungspotentialen.

##### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über Mitarbeitergespräche
- Qualifikationsbogen
- Zielvereinbarungsbogen

#### 7.3.5 Einführungskonzept für neue Mitarbeiter

##### **Ergänzungen:**

Das Ziel eines Einführungskonzeptes ist die raschmöglichste fachliche und kulturelle Einarbeitung in einem Betrieb.

Inhalte, Verantwortlichkeiten und Zeitbedarf sollen ausgewiesen sein.

##### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept zur Einführung neuer Mitarbeitender
- Checkliste

#### 7.3.6 Innerbetriebliches Informations- und Kommunikationskonzept

##### **Ergänzungen:**

Informationen und Kommunikationswege sind wichtige Führungsinstrumente.

Der Mitarbeitende muss die unterschiedlichen Informationswege kennen. Verbreitungsweg, Zeit der Publikation, Kontrollmöglichkeiten und spätere Abrufmöglichkeiten von Informationen müssen definiert sein.

Es eignen sich ein periodisches Informationsblatt (Newsletter), Rapporte, Informationsboard, Netzwerke, Internetplattformen und weiteres.

Ein Kontrollinstrument, welches die Kenntnisnahme der Informationen durch den Mitarbeitenden bestätigt, ist sinnvoll. (Unterschrift, elektr. Bestätigung, weiteres).

##### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über die innerbetrieblichen Kommunikations- und Informationswege.

#### 7.3.7 Konzept zur kurzfristigen personellen Verstärkung

##### **Ergänzung:**

Das Alarmierungskonzept kann Teil des Punktes 7.3.2 sein.

Idealerweise wird auch an eine punktuelle, niederschwellige Alarmierungsmöglichkeit für spezielle Ereignisse gedacht.

Ein Bereitschaftsdienst kann sinnvoll sein.

##### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage eines Alarmierungsplanes für das Personal SNZ 144
- Nachweis eines Bereitschaftsdienstes



### 7.3.8 Notarztindikationenliste inkl. Alarmierungskonzept

#### **Ergänzungen:**

Es muss definiert sein, bei welchen Einsätzen ein Notarzt parallel zum RTW aufgeboten oder nachgefordert wird. Diese Indikationenliste muss mit den Rettungsdiensten und anderen Organisationen die einen Notarzt stellen abgesprochen und auf die Bedürfnisse abgestimmt sein.

Wegleitend soll die Einsatzmöglichkeit des Notarztes bei möglicher oder bestehender Vitalbedrohung sein.

Es soll eine Vereinbarung über Einsatzindikation, Alarmierung, Aufgaben und Kompetenzen getroffen werden.

Die SNZ 144 muss das Prozedere der Alarmierung / Nachalarmierung des Notarztes kennen, idealerweise ist es in einem Alarmstufenplan abgebildet

#### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage einer Notarztindikationenliste mit Alarmierungskonzept
- Nachweis einer Vereinbarung mit einer notärztlichen Organisation
- Nachweis eines Alarmstufenplanes

### 7.3.9 Unterhalt und Kontrolle von Informatik- und sonstigen Arbeitsmitteln

#### **Ergänzungen:**

Das Vorgehen für den Unterhalt und die Kontrolle von Informatik- und sonstigen Arbeitsmitteln muss geregelt sein. Ein Wartungsvertrag kann dabei hilfreich sein.

Das Bestellwesen und die Ersatzbeschaffung müssen geregelt sein.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage einer Kontrollcheckliste
- Vorlage eines Wartungsvertrages
- Beschreibung von Kontrollen, Bestellwesen und Ersatzbeschaffung

### 7.3.10 Konzept für besondere und ausserordentliche Lagen

#### **Ergänzungen:**

Die SNZ 144 ist bei einer ausserordentlichen Lage speziell gefordert, da sie als Informationsplattform von vielen Partnern in Anspruch genommen wird. Sie muss daher in der Lage sein, ihre Aktivitäten rasch zu steigern und mit Partnern zusammen zu arbeiten. Jeder Mitarbeitende muss seine Funktion im Einsatz kennen.

Es sollten Checklisten und Möglichkeiten zur Lagedarstellung vorhanden sein. Die Vorhaltung von definiertem speziellem medizinischem und logistischem Material ist sinnvoll.

Eine überregionale Synergienutzung kann sinnvoll sein. Es ist denkbar, dass eine andere SNZ 144 Teile des Tagesgeschäftes übernehmen kann. Entsprechende Vereinbarungen sollten vorgängig geschlossen werden.

Die entsprechenden Abläufe werden idealerweise eingeübt.

Die Richtlinien IVR zur „Organisation des Sanitätsdienstes bei ausserordentlichen Lagen“ bieten eine gute Grundlage. Darin sind die Aufgaben der SNZ 144 beschrieben.

Es ist ausreichend, wenn das Konzept beschrieben wird und Detailinformationen (zum Beispiel Ordner mit Alarmplänen) beim Expertenbesuch aufliegen.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage eines Einsatzkonzeptes
- Absprachen / Vereinbarungen mit anderen SNZ 144 und Partnern
- Verweis auf kantonale Konzepte
- Nachweise über durchgeführte Übungen

### 7.3.11 Konzept zur Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen / Schnittstellen

#### **Ergänzungen:**

Der gegenseitige Informationsaustausch und vorgängige Absprachen sind eine gute Basis für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Partnern der SNZ 144.

Dafür sind periodische Treffen, gemeinsame Fortbildungen und ähnliches geeignet.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Protokolle von gemeinsamen Sitzungen
- Vorlage von Absprachen
- Konzept über die Zusammenarbeit mit den Partnern

### 7.3.13 Konzept zur psychologischen Aufarbeitung von belastenden Einsätzen

#### **Ergänzungen:**

Im Falle eines traumatisierenden Ereignisses muss die SNZ 144 in der Lage sein, rasch psychologische Hilfe für die betroffenen Einsatzkräfte und andere betroffene Personen zu organisieren.

Für den eigenen Bereich muss ebenso eine rasche psychologische Hilfe zur Verfügung stehen. Die Einrichtung oder Nutzung eines bestehenden PEER-Systems kann sinnvoll sein.

In manchen SNZ 144 ist dieser Punkt kantonal geregelt.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über die psychologische Aufarbeitung von belastenden Einsätzen
- Vorlage einer kantonalen Regelungen

### 7.3.16 Arbeitsabläufe zur Auftragserledigung inkl. Kommunikation im Einsatz

Die Kernprozesse der SNZ 144 müssen definiert und für die Mitarbeitenden klar sein. Zur Darstellung eignet sich neben der reinen Beschreibung das Erstellen von Flow-Charts oder Algorithmen.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Prozessbeschreibung vom Anrufeingang bis zum Fallabschluss

## 7.4 Zeiterfassung

<b>Zeitpunkt</b>	<b>Muss</b>	<b>Soll</b>
<i>Ereigniszeit (wenn eruierbar)</i>		✓
<i>Eingang Notruf SNZ</i>	✓ (Erneuerung)	✓
<i>Alarm Rettungsdienst</i>	✓	
<i>Ab zum Ereignisort</i>	✓	
<i>Am Ereignisort</i>	✓	
<i>Abfahrt Ereignisort</i>	✓	
<i>Am Ziel</i>	✓	
<i>Einsatzbereit</i>	✓ (Erneuerung)	✓

Auf der Grundlage der erfassten Daten folgende Intervalle ermittelt:

<b>Intervall</b>	<b>Muss</b>	<b>Soll</b>
<i>Hilfsfrist Rettungsdienst (Alarm Rettungsdienst – Am Ereignisort)</i>	✓	
<i>Gesamthilfsfrist (Eingang Notruf SNZ 144 – Am Ereignisort)</i>	✓ (Erneuerung)	✓
<i>Interventionszeit (Alarm Rettungsdienst – Am Ziel)</i>	✓	
<i>Zeit vor Ort (am Ereignisort- Abfahrt Ereignisort)</i>	✓ (Erneuerung)	✓
<i>Gesamteinsatzzeit (Eingang Notruf SNZ 144 – Einsatzbereit)</i>	✓	

### Ergänzungen:

Eine möglichst genaue Zeiterfassung und Auswertung ist zur Dokumentation von Qualitätsverbesserungen, zur Rechtfertigung bei Beschwerden und zur juristischen Absicherung notwendig.

Idealerweise werden die Zeiten automatisiert vom Einsatzleitsystem erfasst und protokolliert.

Besonderer Fokus soll auf die Optimierung der Annahmezeit und die Zeit bis zur Alarmierung der Rettungsmittel gelegt werden.

Idealerweise lassen sich die Zeiten inklusive der durch die Rettungsdienste übermittelten Statusmeldungen nach Einsatzorten oder anderen Kriterien auswerten.

Die Zeiterfassung kann eine Hilfe sein, die strategische und betriebswirtschaftlich sinnvolle Positionierung der Rettungsmittel zu analysieren.

Den Mitarbeitenden soll die Einsicht in die Zeitergebnisse ermöglicht werden, damit sie diese mit den Zielvorgaben der SNZ 144 vergleichen können.

(Zum Beispiel: Annahmezeit in 90% < 10 Sek.)

### Mögliche Nachweise:

- Vorlage eines Journalauszuges aus dem Einsatzleitsystem
- Statistische Auswertungen der Einsatzzeiten

## 7.5 Basisdatensatz SNZ 144

<b>Daten</b>	<b>Muss</b>	<b>Soll</b>
<i>Anzahl Notrufe 144</i>		
<i>Anzahl Einsätze Rettungsdienste</i>		
<i>Anzahl Anrufe insgesamt</i>		

### Ergänzungen:

Eine detaillierte Datenerfassung ist eine wichtige Grundlage für die Qualitätssicherung. Ausserdem kann sie als Leistungsausweis, Rechtfertigungsmöglichkeit bei Beschwerden und als Basis zur Fakturierung dienen.

Um Aussagen über nationale Gegebenheiten machen zu können, ist der IVR auf einen minimalen Datensatz angewiesen. Als Lizenznehmer der Notrufnummer 144 ist der IVR verpflichtet, die Anzahl der Notrufe 144 an das BAKOM zu melden.

Eine Datenerfassung sollte einfache Möglichkeiten zur Auswertung bieten.

### Mögliche Nachweise:

- Statistische Auswertungen
- Konzept über die Datenerfassung und –auswertung

## 7.6 Regelmässige Nachbesprechung

Bei speziellen Fällen gemäss dokumentierten, betriebseigenen Bestimmungen.

### **Ergänzungen:**

Mit der Nachbesprechung ist nicht die psychologische Aufarbeitung (Debriefing) eines Anrufes gemeint, sondern die strukturierte retrospektive Analyse von speziellen Anrufen. Die Nachbesprechung kann mit anderen Disponenten oder mit dem Vorgesetzten erfolgen.

Bei standardisierten Abfragesystemen sollte eine einfache Auswertungsmöglichkeit vorhanden sein.

Eine Checkliste mit den wesentlichen Punkten der Nachbesprechung kann hilfreich sein.

Mögliche Punkte der Nachbesprechung sind:

- Melden bei Entgegennahme des Anrufes
- Art und Systematik der Abfrage
- Umgangston und sprachliche Qualitäten
- Disposition und Alarmierung der Einsatzmittel
- Alternative Vorgehensweisen

Wenn sich aus der Nachbesprechung Erkenntnisse ergeben, die für Dritte nützlich sind, können ein Kurzbericht verfasst und die Informationen anderen Stellen zur Verfügung gestellt werden.

### **Mögliche Nachweise:**

- Checkliste über das Vorgehen der Nachbesprechung
- Ereignisprotokolle, welche die Durchführung von Nachbesprechungen belegen
- Fallbesprechungen bei Weiterbildungen

## 7.7 Fort- und Weiterbildung

*Regelmäßige etablierte testierte und dokumentierte Fortbildung. Minimal 30 Std. pro Jahr pro Mitarbeiter. Die gesamte Fort- und Weiterbildung beträgt 40 Stunden pro Jahr pro Mitarbeiter. Falls der Sanitätsleitstellendisponent zu 100 % auf der SNZ 144 arbeitet, muss er pro Jahr ein Praktikum bei einer Partnerorganisation absolvieren, wobei einem Praktikum bei einem Rettungsdienst des Einzugsgebietes der Vorzug zu geben ist*

### **Ergänzungen:**

Um die fachliche Qualifikation der Mitarbeitenden erhalten zu können, sind regelmässige Fortbildungen notwendig.

Die Fortbildungen können SNZ 144-spezifisch sein oder gemeinsam mit Rettungsdiensten und anderen Partnern erfolgen. Fallbesprechungen und ähnliches sollen enthalten sein.

Die fachliche Leitung der SNZ 144 legt jährliche Pflichtthemen (z.B. Katastrophenorganisation und weitere) fest, welche dem Auftrag und den Bedürfnissen der SNZ 144 entsprechen und thematisch ausgewogen sind.

Eine kontinuierliche Überprüfung der Anrufe, der Abfragealgorithmen und des Fachwissens der Mitarbeitenden können Defizite aufdecken und den Fortbildungsplan genauso beeinflussen wie die Auswertungen aus einem standardisierten Abfragesystem und der Telefongespräche.

Praktika und Übungen mit Partnerorganisationen und Praktikanten sind ebenfalls geeignet, das Fachwissen zu erhalten und zu erweitern. Bei Sanitätsleitstellendisponenten, die zu 100% auf der SNZ 144 arbeiten, ist ein Praktikum bei einer Partnerorganisation notwendig, um neben der fachlichen Fortbildung die Situation im Einsatz zu erleben und damit die Bedürfnisse der Partner zu erkennen.

Die Mitarbeitenden müssen über das Anmeldeprozedere und den Nachweis der Fortbildungsstunden informiert sein.

Die Erfassung kann entweder durch Nachweis der Fortbildungsstunden oder durch ein Scoresystem erfolgen. Ein Testatheft (zum Beispiel des IVR) eignet sich gut, um eine übersichtliche Erfassung zu ermöglichen.

30 (40) Fortbildungsstunden entsprechen 1,6 % (2,2 %) Zeitaufwand bei einer angenommenen Jahresarbeitszeit von 1'840 Std.

### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage eines Ausbildungskonzeptes
- Vorlage eines Ausbildungsplanes
- Vorlage der bestätigten Fortbildungsstunden pro Mitarbeitendem
- Beschreibung der Bedingungen zur Teilnahme an Fortbildungen

## 7.8 Standardisierte Notrufabfrage

*Die SNZ 144 verfügt über eine standardisierte Notrufabfrage.*

### **Ergänzungen:**

Eine standardisierte Notrufabfrage vereinheitlicht die Abfrage und trägt vermutlich zu Verbesserung einer dem Anruf entsprechenden Disposition (richtige Mittelauswahl) bei. Die Unter- bzw. Übertriage kann so reduziert werden.

Ein standardisiertes Abfragesystem muss den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen entsprechen und rechtlich abgesichert sein. Es kann zur Rechtfertigung bei Beschwerden beitragen und dient der juristischen Absicherung.

Das verwendete System muss eine einfache Auswertung der Gespräche ermöglichen. Die Mitarbeitenden müssen eine Rückmeldung über die Einhaltung des Standards erhalten, um sich weiterentwickeln zu können.

Falls mehrere SNZ 144 dasselbe Produkt verwenden, ist ein Vergleich zwischen den SNZ 144 möglich und sinnvoll.

Auf dem Markt sind diverse Produkte erhältlich, die Erstellung eines eigenen standardisierten Abfragesystems, insbesondere das Auswertungsmodul, ist aufwendig.

### **Mögliche Nachweise:**

- Auszug aus einem standardisierten Abfragesystem (detaillierter Nachweis ist vor Ort möglich)
- Beschreibung des Herstellers
- Auswertungen aus einem standardisierten Abfragesystem

### 7.8.1 Standardisierte Notrufabfrage

*Die SNZ 144 gibt situationsgerechte Anleitungen zu Sofortmassnahmen über das Telefon.*

### **Ergänzungen:**

Das Erteilen von Sofortmassnahmen (Erste Hilfe Anweisungen) kann einen wesentlichen Einfluss auf den Outcome des Patienten haben.

Die Anleitungen müssen einfach, sprachlich und inhaltlich auf Laien abgestimmt und für den Anrufer rasch umzusetzen sein. Sie müssen schriftlich festgehalten sein.

Für besonders zeitkritische Ereignisse (z.B. Telefonreanimation) muss eine detaillierte Anweisung die den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen entspricht vorhanden sein.

Standardisierte Abfragesysteme die auf dem Markt zu erhalten sind beinhalten üblicherweise Sofortmassnahmen über das Telefon.

### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage von bestehenden Erste Hilfe Anweisungen
- Konzept über das Erteilen von telefonischen Anleitungen zu Sofortmassnahmen über das Telefon



## 8. Ergebniskriterien

### 8.1. Prozessmonitoring (Datenerhebung, -bewertung und -analyse)

aus mindestens zwei bzw. drei der untenstehenden Punkte (8.1.1 - 8.1.5).

**Bei der Erneuerung der Anerkennung muss der Qualitätskreislauf ersichtlich sein:** Mit erneuten Messungen werden Korrekturmassnahmen auf ihre Wirksamkeit überprüft.

#### **Ergänzungen:**

Die Methodik für eine Datenerhebung, -bewertung und -analyse hat eine grosse Bedeutung. Die Qualität der Daten beeinflusst das Resultat. Eine genaue Planung ist notwendig, die festlegt, wie, wann, womit und in welchem Zeitraum das Ziel erreicht werden soll.

Eine genügend hohe Fallzahl muss vorhanden sein, um sinnvolle Aussagen über die Ergebnisse machen zu können. Die Ergebnisse müssen mit der Zielvorgabe verglichen werden, um mögliche Konsequenzen und Verbesserungen abzuleiten und umzusetzen.

#### 8.1.1. Angemessenheitsmonitoring

*Zweckmässig eingesetzte Ressourcen Vergleich Dispositionskategorie / NACA Index Einhaltung der Notarztindikation bei der Disposition*

#### **Ergänzungen:**

Durch das Prozessmonitoring werden die Abläufe dahingehend überprüft, ob sie vom Konzept her, wie auch in der Umsetzung den Zielvorgaben entsprechen.

Die Auswertungen der Prozesse sollen Rückschlüsse über Verbesserungsmöglichkeiten im System geben. Es können zum Beispiel Fortbildungsbedarf, Doppelspurigkeiten und Ineffizienz aufgedeckt werden.

In einem Qualitätszirkel können die Ergebnisse besprochen werden. Die Evaluation und Umsetzung von Verbesserungsmöglichkeiten sollten unter Einbezug der Mitarbeitenden erfolgen.

Eine neuerliche Überprüfung nach einem festgelegten Zeitpunkt zeigt auf, ob die gesetzten Massnahmen wirkungsvoll waren.

Ein standardisiertes Abfragesystem mit Auswertungsmodul erleichtert das Prozessmonitoring wesentlich.

Beispiele:

#### **Zweckmässig eingesetzte Ressourcen:**

In wie vielen Fällen waren die eingesetzten Ressourcen (personell und materiell) für die Versorgung geeignet? In wie vielen Fällen musste ein Nachaufgebot weiterer oder anderer Mittel erfolgen? Welche Situation lag vor? Gab es durch das Nachaufgebot Verzögerungen in der Behandlung oder Änderungen in der Vorgehensweise?

**Vergleich Dispositionskategorie / NACA Index:**

Ein Vergleich der eingesetzten Mittel gemäss einer bestimmten Dispositionskategorie mit dem NACA Index ermöglicht die Angemessenheit der Mittel in Bezug auf den medizinischen Zustand des Patienten festzustellen (Unter- bzw. Übertriage). Dazu soll der NACA Index einmal zum Zeitpunkt der Disposition des Rettungsdienstes durch die SNZ 144 abgeschätzt und mit der definitiven Festlegung des Rettungsdienstes verglichen werden.

**Einhaltung der Notarztindikationen bei der Disposition:**

In welchen Fällen werden die Notarztindikationen nicht eingehalten? Warum wurde der Notarzt nicht eingesetzt? Hier kann auch die Verfügbarkeit des Notarztes evaluiert werden.

**Mögliche Nachweise:**

- Konzept über die Durchführung des Angemessenheitsmonitorings
- Kommentierte Resultate und Erläuterung allfälliger Korrekturmassnahmen
- Vorlegen eines internen oder externen Auditberichtes
- Auswertung aus dem standardisierten Notrufabfragesystems

### 8.1.2. Fehler- / Ereignismonitoring

*Gemäss betriebseigenem Konzept über die Erfassung und Auswertung unerwarteter Ereignisse und die daraus resultierenden Massnahmen.*

#### **Ergänzungen:**

Durch ein von allen Beteiligten angewandtes Verfahren sollen aus unerwarteten Vorkommnissen und Zwischenfällen Systemfehler erkennbar sein. Durch das Lernen aus den Ereignissen wird die Sensibilisierung verbessert, und langfristig kann die Anzahl und der Schweregrad von Vorkommnissen und Zwischenfällen in der SNZ 144 gesenkt werden.

Wesentlich ist, dass durch ein niederschwelliges Ereignismonitoring Patientenschädigungen vorgebeugt werden kann.

Ein Erfassungsformular für Vorkommnisse und Zwischenfälle muss ausgearbeitet werden, der Zugriff für Mitarbeitende muss einfach sein. Es ist sinnvoll, eine Unterscheidung zwischen leichteren (ohne Patientengefährdung) und schwereren Zwischenfällen (mit Patientengefährdung) vorzunehmen.

Lösungsmöglichkeiten sollen durch Mitarbeitende vorgeschlagen werden können. Die Informationswege in auf- und absteigender Richtung für die getroffenen Entscheide oder die vorgenommenen Anpassungen, sowie die Aufbewahrung der Meldungen muss geregelt sein.

Besonderen Wert soll auf Zwischenfälle mit Schnittstellenbezug (Rettungsdienste, Spitäler, andere SNZ 144) gelegt werden. Ein Austausch mit den Partnern dieser Schnittstellen soll geklärt sein.

Die Abgrenzung zu (meldepflichtigen) Haftpflichtfällen muss geklärt sein, genauso wie die juristischen Rahmenbedingungen. Fälle ohne Meldepflicht sollen anonym gemeldet werden können.

Eine für die Aufarbeitung von Zwischenfällen verantwortliche Person mit entsprechender Akzeptanz im Team und der Kompetenz zur lösungsorientierten Bearbeitung der Fälle soll benannt werden. Das kann der Qualitätsverantwortliche sein.

Die Einrichtung einer Datenbank oder die Mitwirkung an bestehenden Datenbanken ist prüfenswert.

Zur Umsetzung des Ereignismonitorings kann das CIRS (critical incident reporting system = Meldesystem für kritische Zwischenfälle) verwendet werden.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über das Ereignismonitoring
- Vorlage eines Meldeformulars für Ereignisse
- Beschreibung des Ablaufes einer Ereignismeldung bis zur Erledigung
- Auswertung von Ereignissen, sinnvollerweise nach Schweregraden
- Beschreiben von Vorschlägen für Korrekturmassnahmen auf Grund von Ereignismeldungen

### 8.1.3. Beschwerdemanagement

*Gemäss betriebseigenem Konzept über die Erfassung und Auswertung von Reklamationen bezüglich Einsätzen / Dispositionen und die daraus resultierenden Massnahmen*

#### **Ergänzungen:**

Das Konzept soll die Abläufe darstellen, wenn die SNZ 144 oder einer ihrer Mitarbeitenden mit einer Beschwerde konfrontiert wird. Die Erfassung erfolgt idealerweise auf einem einheitlichen Formular, zu dem die Mitarbeitenden einen einfachen Zugriff haben. Der weitere Verlauf des Beschwerdeweges wie Bearbeitung und Beantwortung soll ebenfalls aufgezeigt werden. Der jeweilige Stand der Bearbeitung muss ersichtlich sein.

Das Ereignismonitoring und Beschwerdemanagement können ähnlich aufgebaut sein, auch wenn sich das Ziel des Monitorings deutlich unterscheidet.

Die Beschwerden sollen ausgewertet werden, um mögliche Auffälligkeiten und Systemfehler zu erkennen. Erforderliche und getroffene Massnahmen müssen dokumentiert sein. Wenn eine Beschwerde Erkenntnisse bringt, die für das ganze Team wichtig sind, muss der Informationsweg definiert sein.

Die Abgrenzung zu juristischen Verfahren muss geklärt sein. Der Beizug einer Rechtsberatung (zum Beispiel für die Vorgehensweise zur Entbindung des Personals vom Berufs- und Amtsgeheimnis) ist empfehlenswert.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über das Beschwerdemanagement
- Vorlage eines Beschwerdeformulars
- Beschreibung des Ablaufes einer Beschwerde vom Eingang bis zur Erledigung
- Beschreiben von Korrekturmassnahmen auf Grund von Meldungen über Zwischenfälle
- Statistische Auswertung über erfasste Beschwerden

#### 8.1.4. Zufriedenheits-Monitoring

*Gemäss betriebseigener Dokumentation. Konzept über die Vorgehensweise, Analyse der Daten und die daraus resultierenden Massnahmen.*

Beispiele:

- Mitarbeiterbefragung
- Befragung von Partnerorganisationen

#### **Ergänzungen:**

Ziel einer Befragung ist die Aussenwirkung der SNZ 144 durch Umfragen bei den Patienten und Partnern zu untersuchen, um damit mögliches Verbesserungspotential zu erkennen.

Positive Rückmeldungen können zur Motivation der Mitarbeitenden beitragen.

Eine Mitarbeiterbefragung kann Hinweise auf die bestehenden Arbeitsbedingungen und mögliche Entwicklungspotentiale geben. Auch im Hinblick auf die Attraktivität der SNZ 144 für zukünftige Mitarbeitende kann dies sinnvoll sein.

Da die Durchführung von Befragungen sehr komplex ist, wird dringend empfohlen, Fachpersonen beizuziehen. Es gibt auf dem Markt validierte Befragungsinstrumente. Der zeitliche Aufwand zur Erstellung eines Fragebogens entfällt bei diesem Lösungsweg.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über das Zufriedenheitsmonitoring
- Auswertungen einer Befragung mit Interpretation der Ergebnisse
- Darlegung der geplanten oder durchgeführten Anpassungen

#### 8.1.5. Selbstgewähltes Prozesskriterium

#### **Ergänzungen:**

Die SNZ 144 kann ein Qualitätsanliegen aus dem Bereich der Prozesse selbst festlegen und untersuchen. Dabei können die Bedürfnisse und Defizite der SNZ 144 als Ausgangslage im Vordergrund stehen. Aus dieser Sicht lassen sich Analyse, Fragestellung und Auswertung einfacher entwickeln.

Es können zum Beispiel die Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden, Fälle aus dem Ereignis- oder Prozessmonitoring, Rückmeldungen von Patienten und Kunden oder weitere bearbeitet werden.

Besonderes Augenmerk kann auf die Notrufabfrage und das Erteilen von Sofortmassnahmen über das Telefon gelegt werden.

Auch hier können die Auswertungsmodule von standardisierten Notrufabfragesystemen hilfreich sein.

#### **Mögliche Nachweise:**

- Konzept über das selbstgewählte Prozesskriterium
- Statistische Auswertungen

## 8.2. Periodische Überprüfung der Einhaltung der Weisungen und Standards aus dem Handbuch

*Bei der Erneuerung der Anerkennung muss der Qualitätskreislauf ersichtlich sein: Mit erneuten Messungen werden Korrekturmassnahmen auf ihre Wirksamkeit überprüft.*

### **Ergänzungen:**

Dieser Punkt betrifft die Analyse und Auswertung der in Punkt 7.3 in einem Handbuch beschriebenen Betriebsabläufe.

Es ist sinnvoll, eine verantwortliche Person zu bestimmen, die periodisch das Handbuch auf Aktualität prüft und sicherstellt, dass bei wesentlichen Änderungen eine Überprüfung der Betriebsabläufe erfolgt. Der Beizug von internen oder externen Fachpersonen kann sinnvoll sein.

### **Mögliche Nachweise:**

- Vorlage eines Handbuches der SNZ 144:
  - Erstellungsdatum
  - Änderungsdatum (Angabe der Version)
  - verantwortliche Person (Freigabe der Dokumente)
- Auflistung der geänderten Betriebsabläufe
- Beschreibung der Vorgehensweise, wie die Betriebsabläufe analysiert und ausgewertet wurden
- Beschreibung der getroffenen Korrekturmassnahmen und deren Überprüfung auf Wirksamkeit

## 8.3. Bearbeitungszeit

*Erhebung, Bewertung und Analyse der Bearbeitungszeit bei P1 und P2 Einsätzen.*

### **Ergänzungen:**

Die rasche Alarmierung eines dem Meldebild entsprechenden Einsatzmittels kann entscheidend für den Outcome des Patienten sein. Für die Dauer der Bearbeitungszeit ist neben der Kooperation des Anrufers und einer strukturierten Notrufabfrage ein einfaches und klares Aufgebot der Einsatzmittel notwendig.

Vor der Überprüfung der Bearbeitungszeit muss ein Sollwert der zu erreichenden Zeit festgelegt werden. Anschliessend kann die tatsächliche Bearbeitungszeit mit dem Sollwert verglichen werden. Ein Vergleich mit anderen SNZ 144 kann ebenfalls sinnvoll sein. Aus den Ergebnissen können notwendige Massnahmen abgeleitet werden.

Ein Vergleich der Bearbeitungszeit mit der Angemessenheit der eingesetzten Mittel (Punkt 8.1.1) kann möglicherweise weitere Rückschlüsse geben.

### **Mögliche Nachweise:**

- Statistische Auswertungen über die Bearbeitungszeit
- Beschreibung der Vorgehensweise, wie die Bearbeitungszeit analysiert und ausgewertet wurde
- Beschreibung der getroffenen Korrekturmassnahmen und deren Überprüfung auf Wirksamkeit

## 8.4. Erhebung, Bewertung und Analyse der Messdaten zu einem definierten Indikator in einem definierten Zeitraum

Beispiele:

*Vorgabe Entgegennahme der Notrufe in 90 % spätestens nach zehn Sekunden. Situationsgerechte Anleitungen zu Sofortmassnahmen über das Telefon durchgeführt. Bei der Erneuerung der Anerkennung muss der Qualitätskreislauf ersichtlich sein: Mit erneuten Messungen werden Korrekturmassnahmen auf ihre Wirksamkeit überprüft.*

### **Ergänzungen:**

Eine rasche Entgegennahme von Notrufen ist vor allem für die üblicherweise unter Stress stehenden Anrufenden ein wichtiger Punkt. Ein Überlauf an eine andere SNZ 144 oder eine Zentrale einer Partnerorganisation (z.B. Polizei) nach einer bestimmten Zeitspanne ist überlegenswert. Eine Tonbandansage, die dem Anrufer bestätigt, die richtige Notrufnummer gewählt zu haben kann als Begleitmassnahme sinnvoll sein. Die Auswertung der Entgegennahme der Notrufe kann Rückschlüsse auf die Organisationsstruktur und den Personaleinsatz geben.

Das Erteilen von Sofortmassnahmen (erste Hilfe Anweisungen) kann einen wesentlichen Einfluss auf das Outcome des Patienten haben. Über die tatsächliche Durchführung der Massnahmen und deren Erfolg kann möglicherweise der eingesetzte Rettungsdienst Auskunft geben.

Standardisierte Abfragesysteme die auf dem Markt zu erhalten sind, sollten eine Auswertungsmöglichkeit zu erteilten Erste Hilfe Anweisungen über das Telefon enthalten.

### **Mögliche Nachweise:**

- Statistische Auswertung über die Einhaltung der Vorgaben
- Beschreibung der Vorgehensweise, wie die Indikatoren analysiert und ausgewertet wurden
- Beschreibung der getroffenen Korrekturmassnahmen und deren Überprüfung auf Wirksamkeit

## 9. Anhang

### 9.1. Definition Sanitätsleitstellendisponent

- Diplomierter Rettungssanitäter
- In begründeten Fällen können Personen mit anderer fachlich relevanter Ausbildung, unter der Voraussetzung rettungsdienstlicher Erfahrung, als Sanitätsleitstellendisponent eingesetzt werden
- Mögliche Nachweise:
- Vorlage der fachlichen Qualifikation (Diplome, Ausbildungsnachweise, ...) des eingesetzten Personals

## 10. Mustervorlagen

Gerne stellt die Direktion des IVR den SNZ 144 weitere Unterlagen für die Erstellung eines Anerkennungs dossiers zur Verfügung und erläutert den zuständigen Mitarbeitenden - auch anhand von Unterlagen bereits durchgeführter Anerkennungsverfahren – Lösungsansätze zu schwierigen oder unklaren Punkten der Richtlinien zur Anerkennung von SNZ 144.



## 11. Beispiel eines Tagesprogramm

SNZ 144 Muster

### Tagesablauf Expertenbesuch IVR-Annerkennung

Datum:	24. April 20XX
Ort:	Musterzentrale, Zentralstrasse 1, 1234 Muster
<b>Zeit:</b>	<b>Thema:</b>
08:55 Uhr	Treffpunkt der Experten und Gäste
09:00 Uhr	Beginn Expertenbesuch / Begrüssung / Vorstellung
09:10 Uhr	Kurze Vorstellung der SNZ 144 und der Qualitätssicherung im Betrieb
09:30 Uhr	Verständnisfragen zum Dossier durch die Experten
	Fragen der Experten zur Qualitätssicherung der SNZ 144
12:00 Uhr	Mittagspause
13:30 Uhr	Weiterführung der Verständnisfragen zum Dossier
	Besichtigung SNZ 144, technische Räume etc.
	Fragen der Experten an die Mitarbeitenden
16:00 Uhr	Kurzbesprechung des Experten
16:30 Uhr	Feedback durch die Experten
17:00 Uhr	voraussichtliches Ende des Expertenbesuchs

Die Experten sind für das Einhalten des Zeitablaufs verantwortlich.

**Experten:**

**Vertreter Rettungsdienst:**

**Vertreter Gesundheitsdirektion:**

**Begleitung Direktion IVR:**

**Interverband für Rettungswesen IVR-IAS**  
**Bernastrasse 8**  
**3005 Bern**

**Tel.**  
**Homepage**  
**E-Mail**

**031 / 320 11 44**  
**[www.ivr-ias.ch](http://www.ivr-ias.ch)**  
**[info@ivr-ias.ch](mailto:info@ivr-ias.ch)**

**[www.144.ch](http://www.144.ch)**