



interverband für rettungswesen
interassociation de sauvetage
interassociazione di salvataggio

Richtlinien zur Anerkennung von Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144

Der Interverband für Rettungswesen (IVR) ist die Dachorganisation des medizinischen Rettungswesens der Schweiz und deckt die ganze Rettungskette am Boden, im Wasser und in der Luft vom Ereignisort bis zum Spital ab. Der IVR fördert und koordiniert das Rettungswesen der Schweiz.

Abdruck, auch auszugsweise, nur mit Bewilligung des IVR gestattet.

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbereitung Anerkennungsverfahren für Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144.....	5
2. Anerkennungsverfahren Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144.....	7
3. Rekurs.....	9
4. Nach dem Anerkennungsverfahren.....	9
5. Verfahren zur Erneuerung der Anerkennung.....	10
6. Strukturkriterien.....	11
7. Prozesskriterien.....	14
8. Ergebniskriterien.....	18
9. Anhang.....	20
10. Beschluss und Inkraftsetzung.....	20

Einleitung

Qualitätssicherung nimmt heutzutage im Gesundheitswesen einen festen Platz ein. Nicht nur im Krankenversicherungsgesetz (KVG) sind Massnahmen zur Qualitätssicherung gefordert, auch kantonale Gesundheitsgesetze und / oder Verordnungen und Erlasse zum Rettungswesen fordern zunehmend eine strukturierte Qualitätssicherung. In vielen Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144 wird auch erkannt, welche Möglichkeiten zur Verbesserung der Betriebsführung und Betriebsorganisation sich aus einem Qualitätsmanagement ergeben.

Die Qualitätssicherung der gesamten Rettungskette ist ein wesentliches Ziel des Interverbandes für Rettungswesen. Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und –Direktoren (GDK) hat dem Verband ein Mandat erteilt, ein System zur Qualitätssicherung der Rettungsdienste und Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144 zu entwickeln, einzuführen und entsprechende Anerkennungsverfahren durchzuführen.

In den Richtlinien zur Anerkennung von Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144 wird festgelegt, welche qualitätssichernden und -fördernden Elemente vorhanden sein müssen, damit Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144 die IVR-Anerkennung erlangen kann.

Zur Qualitätssicherung und zur Definition des Begriffes Qualität gibt es unterschiedliche Ansätze. Die Richtlinien des IVR stützen sich auf die drei Aspekte Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität und berücksichtigen den Qualitätskreislauf Plan – Do – Check – Act und Elemente der kontinuierlichen Verbesserung.

Bestimmungen, Anerkennungsverfahren und Datenerhebung sind nicht Selbstzweck, sondern dienen dazu, die Versorgung der uns anvertrauten Kranken und Verunfallten ständig zu hinterfragen, zu überprüfen und letztlich zu verbessern. Dies ist unabhängig davon, auf welchem Entwicklungsstand und Niveau die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 anfänglich arbeitet. Strukturierte Qualitätssicherung ist eine Notwendigkeit, sowohl für eine etablierte Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 mit langer Tradition als auch für eine neu entstandene Struktur mit neuen Abläufen und Regeln. Es geht nicht nur darum, einen vorgegebenen Level zu erreichen, sondern darum, Instrumente zu schaffen, die Leistung immer wieder zu überprüfen und Verbesserungen zu erreichen. In diesem Sinne verbessern die vorliegenden Bestimmungen die Versorgungsqualität der Patienten noch nicht, sind jedoch ein Weg, dies zu erreichen.

1. Vorbereitung Anerkennungsverfahren für Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144

Am Beginn steht der Entschluss des Betriebes, ein Qualitäts- und Risikomanagement zu etablieren und eine Anerkennung des IVR erreichen zu wollen. Voraussetzung dafür ist unter anderem der Wille der Leitung des Betriebes, die entsprechenden Bedingungen dafür zu schaffen. Im Unternehmen muss eine Person für die Qualitätssicherung verantwortlich sein.

Besonders wichtig ist es aber, die Mitarbeitenden einzubeziehen, denn die Vorgaben müssen gelebt und umgesetzt werden (Durchdringung). Für die Mitarbeitenden ist eine strukturierte Qualitätssicherung auch ein Instrument zur Mitgestaltung und persönlichen Weiterentwicklung.

Informationsmaterial und Unterlagen zur Vorbereitung können auf der Internetseite des IVR oder bei der Geschäftsstelle eingeholt werden.

Nach entsprechender Vorbereitung besteht die Möglichkeit, ein Beratungsgespräch durch einen Mitarbeitenden der IVR Geschäftsstelle zu vereinbaren, um Fragen zum Anerkennungsverfahren zu klären und mögliche Lösungsansätze zum Qualitätsmanagement kennen zu lernen.

Es kann zudem sinnvoll sein, eine externe Beraterin oder Berater zu beauftragen, ein Vor-Audit durchzuführen. Dieser Support ist mit Kosten verbunden. Die Geschäftsstelle des IVR unterstützt die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 bei solchen Bemühungen und kann entsprechende Kontakte vermitteln.

Der IVR will namentlich die Bereiche Prozess- und Ergebnisqualität fördern. Gute Strukturen allein werden keine Anerkennung erlauben. Die Kriterienliste ist deshalb in die drei Bereiche Strukturen, Prozesse und Ergebnisse gegliedert. Sie werden in Muss- und Sollkriterien unterteilt.

Auf Antrag der kantonalen Aufsichtsbehörde berücksichtigt der IVR bei der Beurteilung der Erfüllung der Kriterien gemäss Ziffer 1.1.-1.3 die besonderen Gegebenheiten der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144, sofern ein Qualitätssicherungskonzept der betreffenden Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 vorliegt. Die besonderen Gegebenheiten sind hinreichend zu begründen. Der Antrag muss schriftlich an den Vorstand IVR eingereicht werden.

1.1 Musskriterium bedeutet

Die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 muss diese Bedingung erfüllen.

1.2 Sollkriterium bedeutet

Die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 soll erkennbar auf dieses Ziel hinarbeiten und dokumentiert entsprechende Aktivitäten im Bereich Qualitätssicherung.

1.3 Auswahlkriterien

Bei der Ergebnisqualität (8.1 mit Unterpunkten, 8.2 und 8.4.) sind Auswahlkriterien zu erfüllen. Hier besteht das Muss darin, dass die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 aus den Vorschlägen die entsprechende Anzahl Kriterien zur Bearbeitung auswählt. Durch solche Auswahlkriterien hat der Betrieb die Möglichkeit, immer wieder interessante Fragestellungen in der Qualitätssicherung zu untersuchen, da verschiedene Kriterien in verschiedenen Zeitabschnitten untersucht werden können.

Folgende Unterlagen werden zur Einreichung des Dossiers benötigt:

- Kantonale Vereinbarung oder Leistungsauftrag
- Organigramm der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144
- Kurze Vorstellung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144
- Die letzten zwei Jahresberichte mit Leistungsdaten
- Erläuterungen, Bestätigungen oder sonstige Belege zu den einzelnen Kriterien der Richtlinien

2. Anerkennungsverfahren Sanitätsnotrufzentralen SNZ 144

Sobald die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 alle Musskriterien und die vorgegebene Anzahl Auswahlkriterien erfüllt und ein vollständiges Dossier erstellt hat, kann die Einleitung des Anerkennungsverfahrens elektronisch bei der Geschäftsstelle IVR beantragt werden. Die Dokumente werden auf der elektronischen Plattform des IVR eingereicht oder können direkt im Qualitätsmanagementsystem der Organisation eingesehen werden. Falls das eigene QMS dem IVR zu Verfügung gestellt wird, ist die Reihenfolge gemäss Richtlinien zu berücksichtigen.

Die Geschäftsstelle IVR prüft die Unterlagen innerhalb eines Monats nach Einreichung des Dossiers auf Vollständigkeit und fordert gegebenenfalls weitere Unterlagen nach. Diese sind innert drei Monaten nachgereicht werden.

Die eingereichten Unterlagen werden vertraulich behandelt.

Wurde die Vollständigkeit des Dossiers durch die Geschäftsstelle IVR festgestellt, wird das Anerkennungsverfahren eingeleitet und innerhalb von längstens drei Monaten der Expertenbesuch vereinbart. Gleichzeitig wird die zuständige Behörde des Domizilkantons orientiert und zur Stellungnahme und zur Ernennung einer Beobachterin oder eines Beobachters eingeladen.

2.1 Anerkennungsinstanz

Der Vorstand IVR hat als zuständiges Fachgremium die *Fachgruppe Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144* eingesetzt.

2.2 Anerkennungsbesuch

Zwei vom IVR bestimmte unabhängige Experten (Disponentin/Disponent Notrufzentrale mit eidg. Fachausweis / Sanitätsleitstellendisponentin/ Sanitätsleitstellendisponent mit Fähigkeitsausweis / Experte/Expert en régulation d'urgence EPD-ES¹ oder Dipl. Rettungssanitäterin/Rettungssanitäter HF mit aktiver Tätigkeit in einer Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 besuchen die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144. Eine Vertretung der Geschäftsstelle IVR ist anwesend. Eine Vertretung der kantonalen Behörde kann als Gast anwesend sein. Experten, welche die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 besuchen, dürfen nicht direkt oder indirekt beim betreffenden Arbeitgeber gearbeitet haben und keinen Interessenskonflikt aufweisen.

Die Experten prüfen die Kriterien und deren Umsetzung im Betrieb in Anwesenheit der ärztlichen Leitung, der Leitung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 und des Qualitätsverantwortlichen.

Die Experten prüfen die Kriterien und deren Umsetzung im Betrieb. Dazu müssen die verantwortlichen Personen der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 zur Verfügung stehen.

¹ Hierbei handelt es sich um eine Ausbildung, welche aktuell nur in der Westschweiz angeboten wird.

2.3 Entscheid über die Anerkennung

Die Experten haben nicht die Befugnis, eine Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 anzuerkennen. Sie erstellen im Auftrag der Geschäftsstelle IVR einen Bericht mit einer Empfehlung bezüglich Anerkennung. Vor der Entscheidung wird der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 die Möglichkeit der Stellungnahme zum Expertenbericht eingeräumt.

Die Geschäftsstelle ist zusammen mit dem Vorsitzenden der *Fachgruppe Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144* für die Anerkennung zuständig.

Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- Die Anerkennung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 durch den IVR wird erteilt.
- Die Anerkennung wird mit Auflagen zur Umsetzung innerhalb eines Jahres erteilt, die Urkunde wird befristet auf maximal ein Jahr ausgestellt. Innerhalb der vereinbarten Frist sind die Auflagen zu erfüllen und entsprechende Nachweise dem IVR unaufgefordert vorzulegen.
- Die Anerkennung wird nicht erteilt.

2.4 Kosten der Anerkennung

Für das Verfahren wird eine kostendeckende Gebühr erhoben.

Eine aktuelle Übersicht ist auf der Webseite des IVR unter www.144.ch ersichtlich.

3. Rekurs

Anerkennungsentscheide und Entscheide über die Erneuerung der Anerkennung können innert 30 Tagen nach Zustellung des Anerkennungsentscheides beim Vorstand IVR schriftlich und mit Begründung angefochten werden. Für einen Rekurs gilt das entsprechende „Reglement über die Rechtspflege in den Anerkennungsverfahren des IVR“.

4. Nach dem Anerkennungsverfahren

Die anerkannte Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 hat das Recht:

- sich „Anerkannte Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 IVR« zu nennen und einen entsprechenden Hinweis (z. B. in der Geschäftskorrespondenz und auf der Internetseite) zu führen.
- das Q-Label (zu bestellen bei der Geschäftsstelle des IVR) in den Räumlichkeiten der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 anzubringen.

Die IVR anerkannte Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 hat die Pflicht:

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

Ein angemeldeter Expertenbesuch zur Überprüfung der Einhaltung der Pflichten ist möglich. Werden die Pflichten nicht erfüllt, wird die Anerkennung entzogen.

4.1 Dauer der Anerkennung

Die Anerkennung gilt für längstens vier Jahre ab Ausstellung der Urkunde; die Erneuerung muss mindestens sechs Monate vor Ablauf schriftlich bei der Geschäftsstelle IVR beantragt werden.

Ohne Nachweis der Erfüllung der Auflagen oder bei Nichterfüllen der Bestimmungen wird die Anerkennung entzogen. In diesen Fällen werden die zuständigen Behörden informiert, und die Liste der anerkannten Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 wird korrigiert. Darüber hinaus verliert die Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 das Recht, sich „Anerkannte Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 IVR“ zu nennen.

5. Verfahren zur Erneuerung der Anerkennung

Strukturierte Qualitätssicherung wird nicht einmalig aufgebaut, sondern ist ein Prozess, welcher ständig gepflegt und verbessert werden muss. Somit muss nach der Anerkennung einer Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 die Arbeit weitergeführt und weiterentwickelt werden.

Der Fokus für die Erneuerung der Anerkennung wird klar auf die Entwicklung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 im qualitativen Bereich gelegt. Im Rahmen der Erneuerung werden alle Punkte der Richtlinien überprüft, den Punkten der Prozess- und Ergebnisqualität kommt jedoch eine besondere Bedeutung zu.

Es sollen dargestellt werden:

- Erarbeitete Prozesse, deren Umsetzung und Entwicklung (im Bereich Qualitätsmanagement)
- Gewonnene Erkenntnisse und erreichte Ziele im Bereich Qualitätssicherung in den letzten vier Jahren
- Offene Probleme oder Schwachstellen
- Ziele und Visionen im Bereich Qualität

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

Zu den in Kapitel 1.3 definierten Unterlagen ist zusätzlich einzureichen:

- Jährliche Berichte zur Entwicklung der Qualität (Krit. 7.1)
- Beschreibung der Entwicklung (Stichpunktartig, wie war es früher? – wie ist es jetzt?)

Der Antrag auf Erneuerung der Anerkennung ist mindestens ein halbes Jahr vor Ablauf der vier Jahre - nach Ausstellung der Anerkennungsurkunde - an die Geschäftsstelle des IVR zu stellen. Mindestens vier Monate vor Ablauf der Frist, muss das vollständige Dossier eingereicht und der Termin für einen Besuch vereinbart werden.

Wurde nach Ablauf der Anerkennung der Re-Anerkennungsprozess noch nicht begonnen, wird die Anerkennung entzogen und die zuständigen Behörden informiert. Die betroffene Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 kann die Durchführung eines neuen Anerkennungsverfahrens frühestens nach Ablauf eines Jahres beantragen. Die Regelungen zur Vorbereitung der Anerkennung (Kap. 1), zum Anerkennungsverfahren (Kap. 2) und zum möglichen Rekurs (Kap. 3) gelten entsprechend der ersten Anerkennung.

6. Strukturkriterien

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
6.1 Strukturierte Qualitätssicherung ersichtlich Übersichtliche Darstellung der strategischen Ausrichtung der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 im Bereich der Qualitätssicherung.	✓		✓	
6.2 Zutrittskontrolle für die Räumlichkeiten der SNZ 144	✓		✓	
6.3 Redundanz der für die Auftragserfüllung wichtigen technischen Einrichtungen, einschliesslich eingeübter und regelmässig eingesetzter Rückfallebene Insbesondere Stromversorgung, Notruflinien (extern und intern), Telefonapparate und Funkgeräte, bis hin zu einer Ersatzzentrale.	✓		✓	
6.4 Telefonie Sicherstellung der Entgegennahme sämtlicher Notrufe auf die Nummer 144 im Einzugsgebiet z.B. durch Überlaufsicherung für weitere eingehende Notrufe Mindestens zwei Provider müssen zu Verfügung stehen	✓		✓	
6.4.1 Anruf- und Standortidentifikation (Notruf-Datenbank SOSDB) für Notrufe 144 aus dem Festnetz	✓		✓	
6.4.2 Anruf- und Standortidentifikationsdaten (advanced mobile location AML) für Notrufe 144 aus dem Mobilfunknetz werden direkt im Einsatzleitsystem über eine entsprechende Anbindung verarbeitet und zur Verfügung gestellt.	✓		✓	
6.4.3 Verfügt über mindestens zwei unabhängige, redundante Alarm- & Kommunikationsmittel	✓		✓	
6.4.4 Digitale Fallübergabe unter den SNZ 144 & Luftrettungsanbieter		✓	✓ ²	
6.4.5 Geregelttes Direktaufgebot³, sämtlicher Mittel der Rettungskette, mit den Partnern		✓	✓ ²	

² Übergangsfrist bis 01. Januar 2026

³ Definition Direktaufgebot: Durch die führende SNZ 144 gewähltes Einsatzmittel gemäss 6.11 Disposition «next-best» inkl. Luftrettung

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
6.4.6 Datenübermittlung Verfügt über die Möglichkeit Einsatzdaten (Status, Positionsangaben etc.) sämtlicher eingesetzten Mittel zu übermitteln.	✓		✓	
6.5 Personalplanung Es sind so viele Disponentinnen und Disponenten Notrufzentrale einzusetzen, dass die zu erwartenden Notrufe zeitgerecht bearbeitet werden. Siehe Kriterium 8.3 minimal Doppelbesetzung rund um die Uhr.	✓		✓	
6.6 Personelle Qualifikation Als Disponentinnen / Disponenten Notrufzentrale gelten folgende Qualifikationen: <ul style="list-style-type: none"> • Disponentin/Disponent Notrufzentrale mit eidg. Fachausweis (FA) • Disponentin/Disponent Notrufzentrale mit Fähigkeitsausweis • Experte/Expert en régulation d'urgence EPD-ES⁴ • Disponentin / Disponent Notrufzentrale ohne Fachausweis oder Fähigkeitsausweis (Anforderungen siehe 9.1) 	✓		✓	
6.7 Fachliche & Betriebliche Leitung				
6.7.1 Fachliche Leitung Die fachliche Leitung wird durch eine(n) Rettungssanitäterin HF/Rettungssanitäter HF mit dem Fähigkeitsausweis Disponentin/Disponent Notrufzentrale mit eidg. Fachausweis (FA) und eine/einen Notärztin/Notarzt SGNOR oder Äquivalent sichergestellt.	✓		✓	
6.7.2 Betriebliche Leitung Die betriebliche Leitung wird durch eine Person mit einer Ausbildung in Management sowie in Personalführung sichergestellt.		✓		✓

⁴ Hierbei handelt es sich um eine Ausbildung, welche aktuell nur in der Westschweiz angeboten wird.

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
6.8 Datenaufbewahrung <ul style="list-style-type: none"> Allgemeine Datenaufbewahrung gemäss gesetzlichen kantonalen Vorgaben Gesprächsaufzeichnungen müssen den Disponenten mind. 12h zu Verfügung stehen <p>Gesprächsaufzeichnungen sind nach kantonalen Vorgaben zu Verfügung zu stellen</p>	✓		✓	
6.9 Gebietsabdeckung <p>Der Prozess der Gebietsabdeckung und die daraus resultierenden Dispositionen müssen ersichtlich und statistisch auswertbar sein.</p>	✓		✓	
6.10 Simultaneinsätze <p>Die Vorgehensweise und die Verantwortlichkeit bei gleichzeitigen Einsätzen, die die Kapazitäten der Rettungsdienste überschreiten sind zwischen den Sanitätsnotrufzentralen und den Rettungsdiensten geregelt.</p>	✓		✓	
6.11 Disposition «next-best» inkl. Luftrettung <p>Der Dispositionsprozess von «next-best» muss ersichtlich sein.</p>	✓		✓	

7. Prozesskriterien

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
<p>7.1 Qualitätsbericht Die Organisation erstellt jährlich einen Qualitätsbericht. Die SNZ 144 stellt die geforderten Kennzahlen gemäss Handbuch SNZ 144 dem IVR zu Verfügung.</p>	✓		✓	
<p>7.2 Einteilung der Rettungseinsätze</p> <p>Primäreinsatz/-Transport (P) Erstversorgung eines Patienten am Einsatzort und gegebenenfalls Transport zu einer geeigneten Behandlungsinstitution.</p> <p>P1: Sofortiger Einsatz mit Sondersignal für einen instabilen Patienten oder mit einem hohen Risiko einer vitalen Verschlechterung</p> <p>P2: Sofortiger Einsatz für einen stabilen Patienten mit geringem bis mittlerem Risiko einer Verschlechterung</p> <p>P3: Planbarer Einsatz für einen Patienten ohne Gefährdung oder zu erwartende Gefährdung der Vitalfunktionen</p> <p>Die Dringlichkeit des Aufgebots wird beim Eingang des Notrufes durch die Sanitätsnotrufzentrale festgelegt.</p> <p>Sekundäreinsatz/-Transport (S) Verlegungstransport von einem Patienten eines stationären Leistungserbringers⁵ zum anderen.</p> <p>S1: Sofortige Verlegung mit Sondersignal für einen instabilen Patienten</p> <p>S2a: Sofortige Verlegung für einen stabilisierten Patienten mit einem mittleren bis hohen Risiko einer Verschlechterung</p> <p>S2b: Planbare Verlegung für einen stabilisierten Patienten mit einem mittleren bis hohen Risiko einer Verschlechterung</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>		<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	

⁵ Alters- oder Pflegeheime sowie Arztpraxen und Transporte von zu Hause gelten als Primäreinsatzorte ausser bei S4

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
S3⁶ : Planbare Verlegung für einen stabilen Patienten mit geringem Risiko einer Verschlechterung		(✓)		(✓)
S4⁶ : Transport von einem stabilen Patienten ohne Risiko einer Verschlechterung und ohne apparative medizinische Überwachung		(✓)		(✓)
7.2.1 Festlegung der Ausrückordnung Standardisierte, ereignisbezogene Vorauswahl der Einsatzmittel der gesamten Rettungskette. Die Disposition obliegt der zuständigen SNZ 144	✓		✓	
7.3 Umsetzung von folgenden, im Handbuch aufgeführten, Betriebsabläufen				
7.3.1 Organigramm SNZ 144	✓		✓	
7.3.2 Stellenbeschreibung aller Chargen	✓		✓	
7.3.3 Dienstplanung	✓		✓	
7.3.4 Mitarbeitergespräche / -dialoge	✓		✓	
7.3.5 Einführungskonzept für neue Mitarbeiter	✓		✓	
7.3.6 Innerbetriebliches Informations- und Kommunikationskonzept	✓		✓	
7.3.7 Konzept zur kurzfristigen personellen Verstärkung	✓		✓	
7.3.8 Notarztindikationenliste inkl. Alarmierungskonzept	✓		✓	
7.3.9 Einführung und Begleitung von Auszubildenden inkl. Bezeichnung Ausbildungsverantwortlicher	✓		✓	
7.3.10 Unterhalt und Kontrolle von Informatik- und sonstigen Arbeitsmitteln	✓		✓	
7.3.11 Konzept für besondere und ausserordentliche Lagen	✓		✓	
7.3.12 Konzept zur Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen / Schnittstellen	✓		✓	
7.3.13 Konzept zur psychologischen Aufarbeitung von belastenden Einsätzen	✓		✓	

⁶ Die Entscheidung obliegt der jeweiligen Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144 ob diese Kategorie disponiert wird.

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
7.3.14	Arbeitsabläufe zur Auftrags erledigung inkl. Kommunikation im Einsatz	✓	✓	
7.3.15	Konzept zur Ausfallsicherheit sämtlicher ITT Systeme	✓	✓	
7.3.16	Richtlinien & Massnahmen für die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	✓	✓	
7.3.17	Konzept zur Anwendung der gesetzlichen Richtlinien und zum Datenschutz	✓	✓	
7.3.18	Verfügt über eine digitale Transportanmeldung		✓	✓
7.3.19	Konzept über das Beschwerdemanagement	✓	✓	
7.3.20	Konzept über das Fehler- / Ereignismonitoring	✓	✓	
7.4	Zeiterfassung			
	• Ereigniszeit (wenn eruierbar)		✓	✓
	• Eingang Notruf SNZ 144	✓	✓	
	• Entgegennahme Notruf SNZ 144	✓	✓	
	• Alarm Rettungsdienst / Dispatchzeit (o)	✓	✓	
	• Einsatzübernahme (oa)		✓	✓
	• Ab zum Ereignisort (1)	✓	✓	
	• Am Ereignisort (2)	✓	✓	
	• Anruf Ende	✓	✓	
	• Erster Patientenkontakt (2a)		✓	✓
	• Abfahrt Ereignisort (3)	✓	✓	
	• Am Ziel (4)	✓	✓	
	• Patientenübergabe (4a)		✓	✓
	• Einsatzbereit (5)	✓	✓	
	• Wache eingerückt (6)		✓	

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
Intervallberechnung⁷				
• Reaktionsintervall	✓		✓	
• Dispatchintervall	✓		✓	
• Gesamtes Anrufbearbeitungsintervall	✓		✓	
• Gesamtintervall SNZ 144	✓		✓	
• Gesamthilfsfrist	✓		✓	
7.5 Basisdatensatz SNZ 144 Gemäss Handbuch SNZ 144 / Kennzahlenerfassung IVR	✓		✓	
7.6 Qualitätssicherungssystem zur regelmässigen Einsatznachbesprechung gemäss dokumentierten, betriebseigenen Bestimmungen.	✓		✓	
7.7 Fort- und Weiterbildung Regelmässige themenorientierte, etablierte, testierte und dokumentierte Fortbildung. Minimal 40 Std. pro Jahr und pro Mitarbeitenden	✓		✓	
7.8 Strukturierte Notrufabfrage Die SNZ 144 verfügt über eine strukturierte Notrufabfrage gemäss kantonalen oder Ärztlichen Vorgaben	✓		✓	
7.8.1 Strukturierte Sofortmassnahmen über Telefon Die SNZ 144 gibt situationsgerechte Anleitungen gemäss kantonalen oder Ärztlichen Vorgaben zu Sofortmassnahmen über das Telefon.	✓		✓	

⁷ Siehe Terminologie des IVR auf www.144.ch

8. Ergebniskriterien

Kriterien	Anerkennung		Erneuerung	
	Muss	Soll	Muss	Soll
<p>8.1 Prozessmonitoring (Datenerhebung, -bewertung und -analyse) aus mindestens zwei bzw. drei der untenstehenden Punkte (8.1.1-8.1.5)</p> <p>Daten zu den untenstehenden Kategorien werden erhoben, bewertet und analysiert. Daraus resultierende Massnahmen sind dokumentiert und werden umgesetzt. Bei der Erneuerung der Anerkennung muss ein vollständiger Qualitätskreislauf ersichtlich sein</p> <p>8.1.1 Angemessenheitsmonitoring Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebietsabdeckung • DVO (Dienst vor Ort) • Notarzteinsätze <p>8.1.2 Analyse des Fehler- / Ereignismonitoring Gemäss betriebseigenem Konzept über die Erfassung und Auswertung unerwarteter Ereignisse und die daraus resultierenden Massnahmen.</p> <p>8.1.3 Analyse des Beschwerdemanagement Gemäss betriebseigenem Konzept über die Erfassung und Auswertung von Beschwerden bezüglich Einsätze / Dispositionen und die daraus resultierenden Massnahmen.</p> <p>8.1.4 Zufriedenheitsmonitoring Gemäss betriebseigener Dokumentation. Konzept über die Vorgehensweise, Analyse der Daten und die daraus resultierenden Massnahmen.</p> <p>8.1.5 Selbstgewähltes Prozesskriterium</p> <p>8.2 Periodische Überprüfung bestehender Prozesse der Sanitätsnotrufzentrale SNZ 144</p> <p>8.3 Analyse der Reaktionsintervalle Erhebung, Bewertung und Analyse der Reaktionsintervalle bei P1 und P2 Einsätzen.</p> <p>Reaktionsintervall (10 Sek. in 90% der Fälle)</p> <p>Dispatchintervall (180 Sek. in 90% der Fälle bei P1)</p> <p>Gesamtes Anrufbearbeitungsintervall</p> <p>Gesamtintervall SNZ 144 (P1 & P2)</p>	<p>min. 2 von 5</p>		<p>min. 3 von 5</p>	
	<p>min. 1</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>		<p>min. 1</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	

Kriterien

Anerkennung

Erneuerung

8.4

Auswertung & Analyse der Reanimationsdaten nach Reanimationsregister (SWISSRECA)

Muss	Soll	Muss	Soll
✓		✓	

9. Anhang

9.1 Disponentin / Disponent Notrufzentrale ohne Fachausweis oder Fähigkeitsausweis FA

Ausbildung als:

- dipl. Rettungssanitäterin/Rettungssanitäter HF oder
- Transportsanitäterin/Transportsanitäter FA oder
- dipl. Pflege HF oder
- Medizinische Praxisassistentin/medizinischer Praxisassistent oder
- Berufsfeuerwehrfrau/ Berufsfeuerwehrmann eidg. FA

mit einer internen oder externen Weiterbildung in einer Sanitätsnotrufzentrale

Disponentinnen/Disponenten in Ausbildung können unter Supervision eines Ausbildungsverantwortlichen eingesetzt werden. Die Disponenten in Ausbildung bereiten sich in ihrer Ausbildung auf die Berufsprüfung für Disponentin/Disponent Notrufzentrale FA gemäss Forum Berufsbildung vor.

9.2 Notarzt

Als Notärztin/Notarzt gilt ein(e) Ärztin/Arzt mit Fähigkeitsausweis «Präklinische Notfallmedizin Notärztin/Notarzt (SGNOR)» oder «Präklinische Notfallmedizin Notärztin/Notarzt SGNOR in Ausbildung» & Äquivalenzen.

10. Beschluss und Inkraftsetzung

Die Bestimmungen wurden am 01.07.2023 vom Vorstand des IVR genehmigt und zum 01.01.2024 in Kraft gesetzt. Diese Version ersetzt alle vorherigen. Genehmigt vom Vorstand der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und –Direktoren am 23.11.2023.

Interverband für Rettungswesen IVR – IAS
Bahnhofstrasse 55
5000 Aarau

Telefon 031 / 320 11 44
E-Mail: info@ivr-ias.ch
Internet: www.144.ch