



Bielefeld

LANDKREIS VORPOMMERN-GREIFSWALD



SmED User Conference 2024

Leitstelle der Feuerwehr Bielefeld
Leitstelle Vorpommern Greifswald



Die Idee:

Ausgang ist ein Projekt zwischen Land MV und KVMV:

- Annahme und Bearbeitung von Hilfeersuchen (keine Terminvergabe) über 116117 durch die Integrierten Leitstellen Mitte (Bad Doberan) und Vorpommern-Rügen (ILS VR in Stralsund)
 - ILS VR im Projektrahmen auch für ILS VG in Greifswald zuständig
 - Aufgrund Personalmangel verspätete Umsetzung der Projektvorgaben in VR
 - Zwischenzeitlich Idee in ILS VG: Testung von SmED zum besseren Verständnis der Abfragen in den Terminservicestellen und Vergleich mit vorhandenem Abfragesystem „SNA“ von „SNA - Softwareunterstützte Notruf Abfrage GmbH“
-

Die Vorbereitung:

- Kontakt ZI und ILS VG war vorhanden
 - Unverbindliche Anfrage aus ILS VG an ZI in 2023
 - Absprachen und vertragliche Vorbereitung bis Sommer 2023
 - Vertrag über die Bereitstellung von SmED-Kontakt
 - 8 Disponenten und Disponentinnen nahmen auf freiwilliger Basis teil
-

Die Umsetzung:

- Beginn 15.08.2023, Ende Januar 2024
 - Schulung der Mitarbeitenden durch das ZI online bzw. per eLearning
 - Zugriff auf SmED über geschützten Internetbrowser direkt von den Arbeitsplätzen
 - Nutzung von SmED-Kontakt in der ILS nur, wenn geschulte Mitarbeitende anwesend
 - Anfangs wöchentliche Feedbackgespräche geplant; dafür Erfassung der Einsätze mit Bemerkungen in Exceltabelle, später seltener
 - Einsatz von SmED zu allen Tages- und Nachtzeiten, je nach Schichtplan der Mitarbeitenden im eigenen Ermessen; keine zentralen Vorgabe zum grundsätzlichen Einsatz
 - Einsatz von SmED nur nach vorheriger Abfrage mittels SNA gestattet
 - Nutzung wenn:
 - Zweifel am SNA-Ergebnis
 - Zweifel an eigener Einschätzung
 - Verifizierung des Abfrageergebnisses der SNA zur Übergabe an den Bereitschaftsdienst der KV
-

Die Ergebnisse:

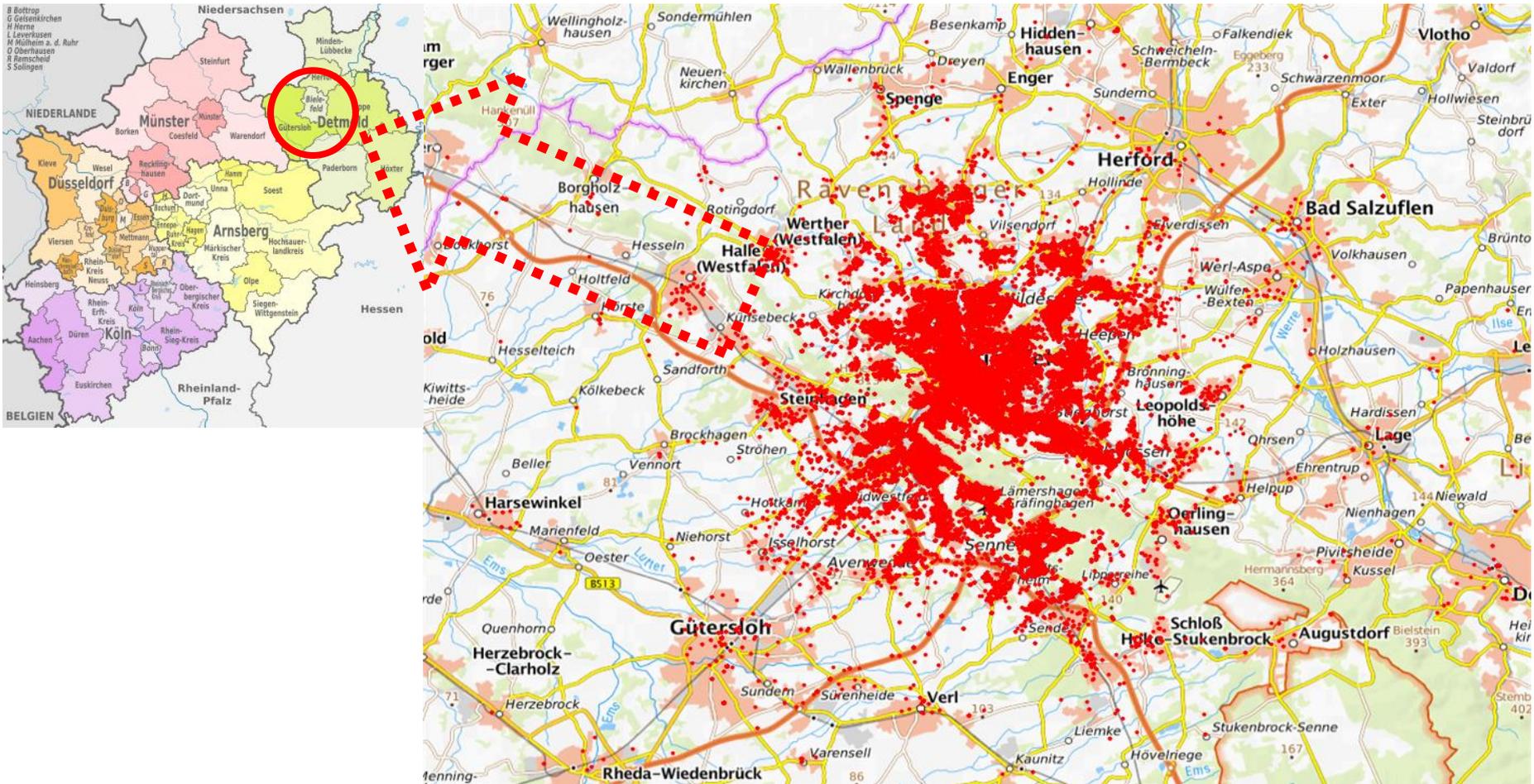
SmED wurde bei 68 Anrufern eingesetzt

- 63 Anrufe scheinbar nicht primär für den RD
 - „Ärztliche Versorgung eilt nicht“/„Ärztliche Versorgung heute“= 45 Anrufe
 - „Medizinische Behandlung sofort“ (Notaufnahme/Arzt): 18 Anrufe
 - Dabei 29 Anrufer an Hausarzt bzw. Kassenärztlichen Bereitschaftsdienst verwiesen
 - Dabei 8 Patienten durch den Rettungsdienst versorgt, von denen wiederum 5 transportiert wurden
 - 5 Anrufe mit SmED-Ergebnis: „Notfall/Rettungsdienst/NA“
 - alle 5 Einsätze mit Rettungsdienst beschickt
 - Zwei Einsätze darunter mit Abfrageergebnis der SNA „KV-Dienst“ und durch SmED aufgewertet
-

Fazit:

- SmED hat in einem Fall, anders als SNA, eine beginnende Sepsis erkannt
 - Rückversicherung für Disponenten und Disponentinnen gegenüber dem Abfrageergebnissen wurde sehr begrüßt; hier bietet SmED im Lowcode-Bereich eindeutigere Ergebnisse als SNA
 - Einschränkungen im Testzeitraum:
 - Kein zusätzliches Personal für die Fallbearbeitung: Zeitdruck führt zu relativ geringer Nutzungsfrequenz
 - Fehlende Daten zu Wiederanrufen
 - Kein ex-post-Abgleich der Abfrageergebnisse mit den Diagnosen des Rettungsdienstes (Hätten 8 Rettungsdiensteinsätze vermieden werden können?)
 - Keine 24/7-Erreichbarkeit des Kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes bzw. einer Notfallpraxis
 - dadurch Sinnhaftigkeit der SmED-Abfrage am Tag in Frage gestellt (Urlauber? Patienten ohne Hausarzt?)
 - dadurch nachlassende Motivation der Mitarbeitenden
-

Einsatzbereiche 2023



Das Personal der Leitstelle

- 3 Teams (jeweils 11 / 12 Disponentinnen) im 24 Std Dienst
- 1 Team Datenversorgung / QM
- Ca. 18 LST Springer in den Wachabteilungen
- Verantwortlich für den täglichen Betrieb der Leitstelle und erster Ansprechpartner ist der diensthabende Lagedienst
- Im 24 Std Dienst sind 7 bzw. 8 Disponentinnen
- Im Tagedienst unterstützen 2 Disponentinnen im Bereich Krankentransport und allgemeine Anfragen

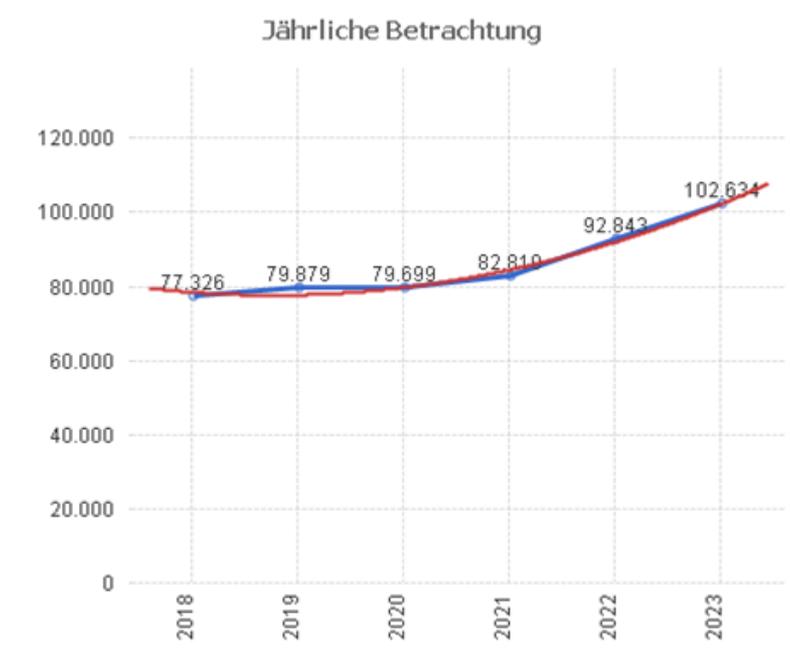
Ein Telenotarzt (für ganz OWL zuständig, mit einem zweiten Standort in PB)

Ausbildung

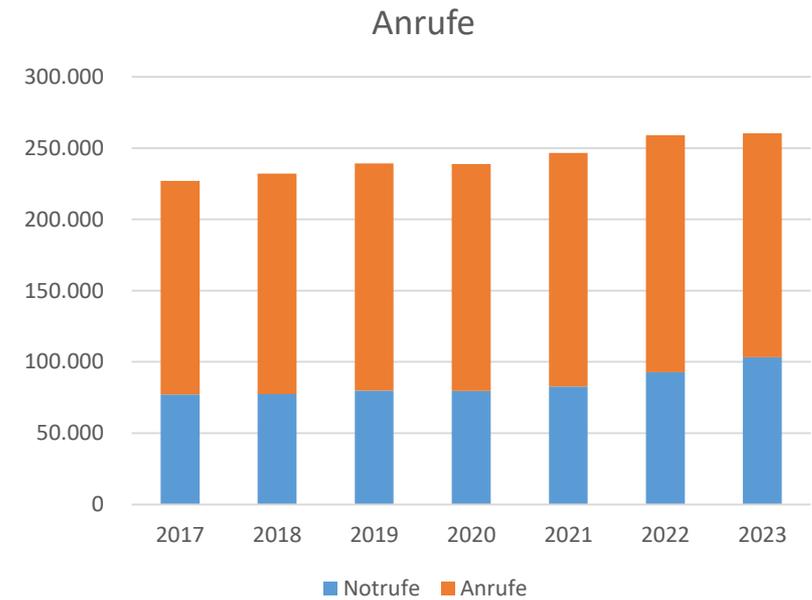
- Feuerwehrbeamte/in
- Mind. 4 Jahre Einsatzerfahrung und Führungslehrgang
- RettungsassistentInnen / NotfallsanitäterInnen
- Leitstellenausbildung
- Laufbahnen mittlerer Dienst & gehobener Dienst

Anrufaufkommen 2018 - 2023

Notrufe



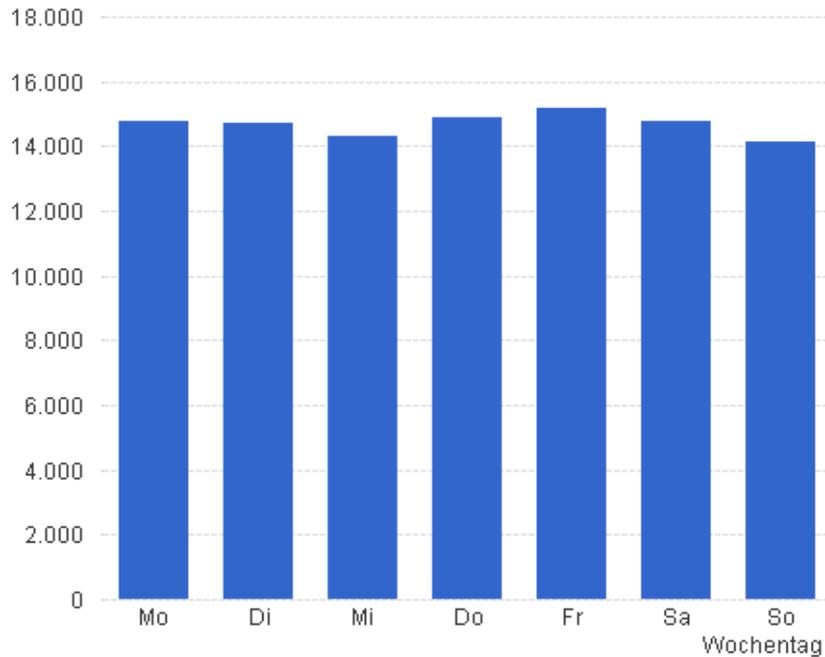
Alle Anrufe



Anrufaufkommen nach Wochentagen 2023

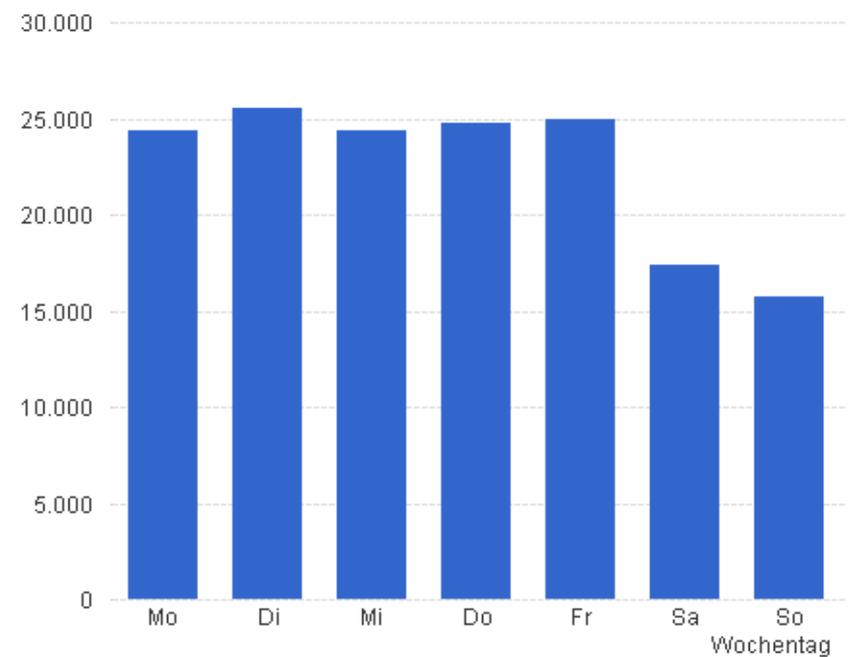
Notrufe

Auswertung nach Wochentagen



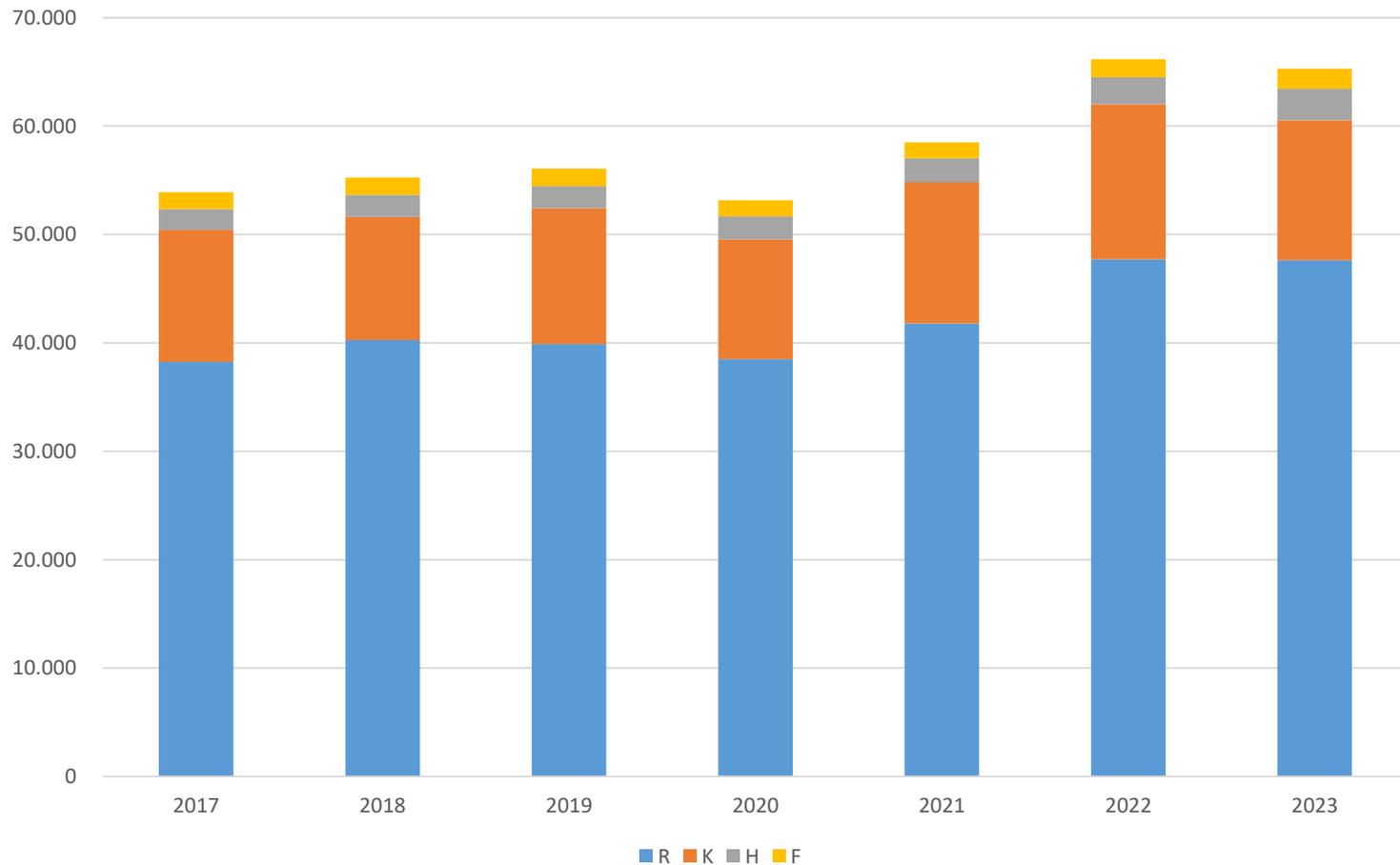
Alle anderen Anrufe

Auswertung nach Wochentagen



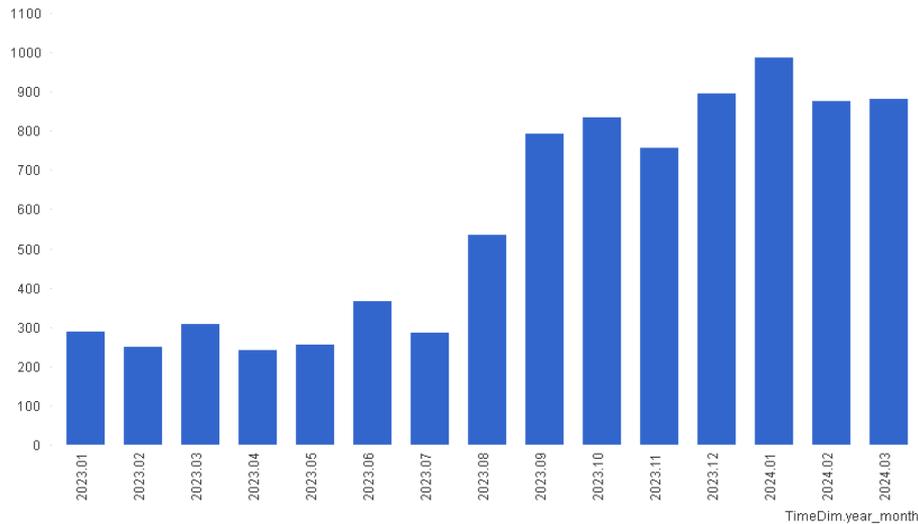
Einsatzaufkommen

Disponierte Einsätze

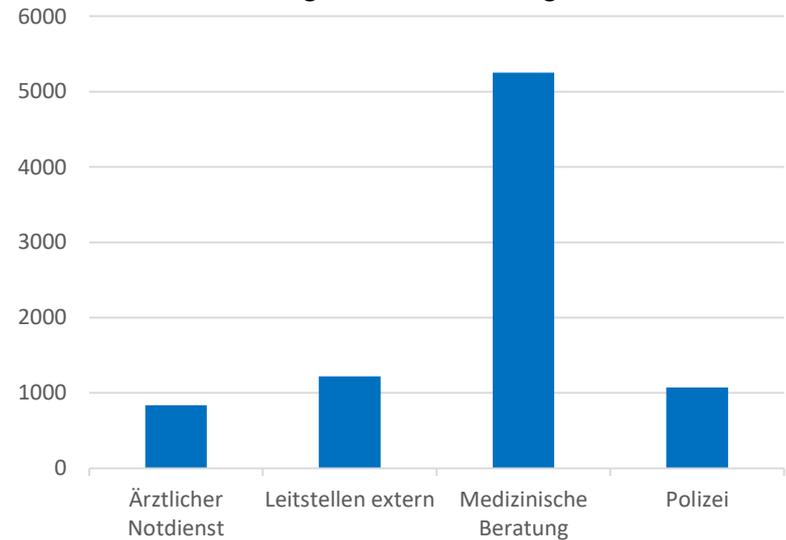


Aufkommen medizinische Dienstleistungen

Anzahl Dienstleistungen



Kategorien Dienstleistungen



Warum SmED ?

Einige berechtigte Beschwerden im Vorjahr

- Bauchschmerzen seit 3 Tagen
- Fieber seit 2 Tagen
- Allgemeines Unwohlsein seit einiger Zeit

Alle Patienten haben nur Stunden nach der Transportverweigerung durch die LST als Notfall auf einem OP Tisch gelegen.

Einsätze von RTW ohne Sonderrechte

- Viele Einsätze aufgrund des „Bauchgefühls“ der Disponenten
- Viele davon nach Eintreffen des RTW als Fehleinsatz klassifiziert
- Einige davon auch fehlerhaft als Fehleinsatz durch die RTW Besatzung klassifiziert

Zusammenarbeitsoffensive der KVWL

- Neue Strukturen der KVWL, guter Kontakt
- Problematisch ist die große Entfernung bis Dortmund

Wie SmED ?

- Über die Selbsteinschätzung im Internet ein paar eigene Beschwerdebilder eingegeben. Immer die richtige Diagnose bekommen. Super!
- Okt 23: Erstanfrage beim ZI
- Nov: erster Kontakt per Videokonferenz
- Jan: Hospitation des ZI & Vereinbarung des Testbetriebes
- März: Selbststudium und Vor-Ort Schulung der Teilnehmer in Bielefeld
- Mai: Start des Testbetriebs

Leider aufgrund von Kapazitätsgründen der Abteilung Rettungsdienst bisher kein Test auf den Einsatzmitteln.

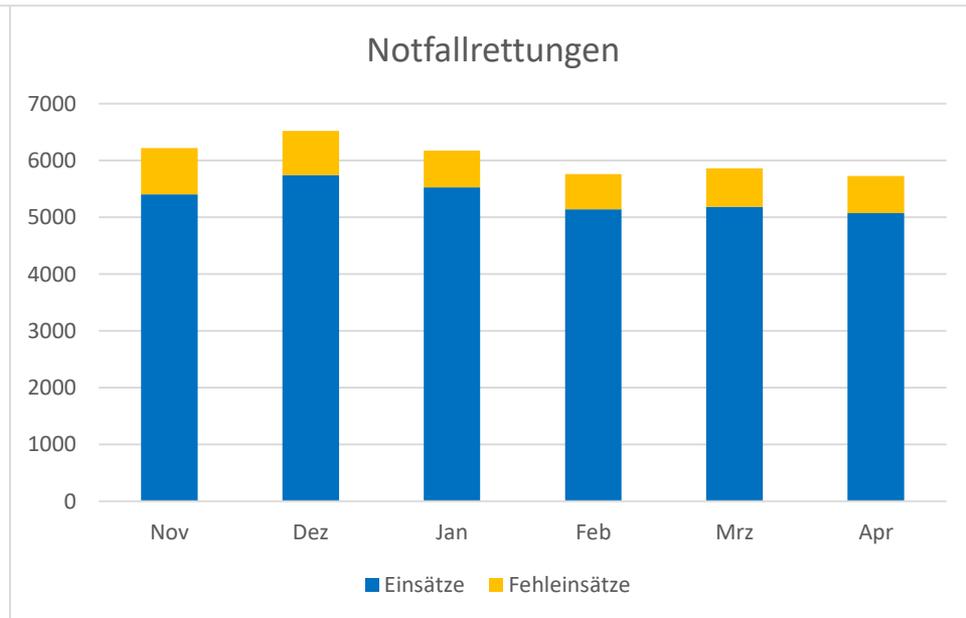
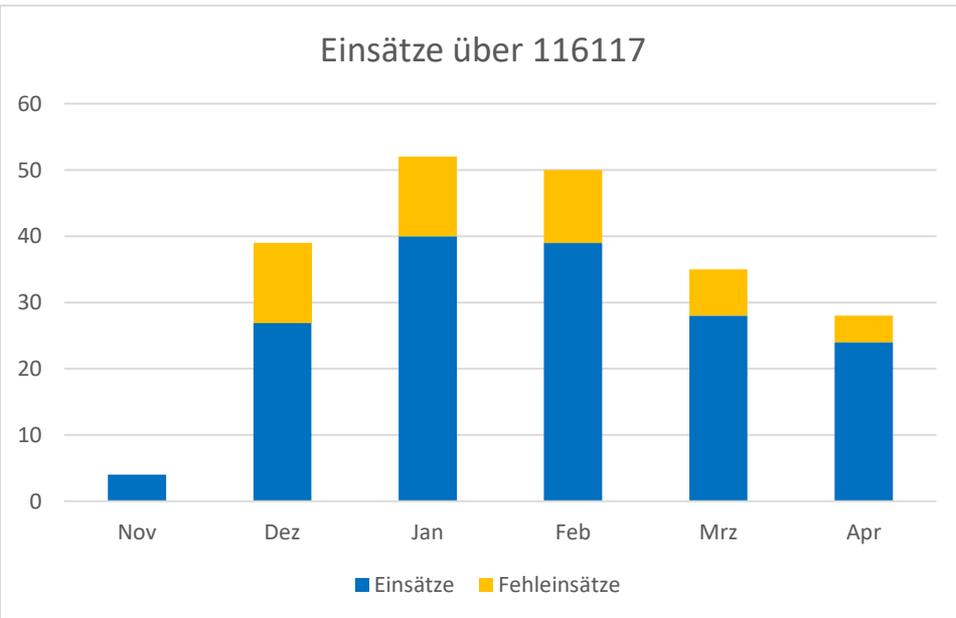
Erste Erfahrungen mit SmED

- Fundierte Schulung für 4 aktive SNA Multiplikatoren
- Verzögerungen durch die IT Bedingungen
- Sehr interessierte und engagierte Kollegen
- Etliche Nachfragen und hohes Interesse der anderen Kolleginnen

Vorab Fazit

- Alleine der Aufwand für den Testbetrieb hat sich schon gelohnt
- Landesweiten Diskussionen um die Zusammenarbeit mit dem ÄBD können mit Erfahrungen bereichert werden
- Personelle Ressourcen würden für den Dauerbetrieb benötigt (schwer!), ebenso die finanziellen Ressourcen (eher leicht!)
- Wir wollen und können nicht die Arbeit der 116117 übernehmen
- SmED könnte für die Disponentinnen eine rechtliche Absicherung vor allem bei Transportverweigerungen durch die LST sein
- Unnötige Einsätze in der Notfallrettung könnten somit vermieden werden.

Vergleich der Fehleinsätze



Wunsch für die Zukunft

Ein qualitätsgesichertes Abfragesystem für die Notrufabfrage in der Notfallrettung welches die SNA und SmED in sich vereint.

Ein System was an unterschiedliche Versorgungssysteme adaptiert werden kann.

**W
BI**

Bielefeld

LANDKREIS **VORPOMMERN-GREIFSWALD**



Volkmar Lang
Email: volkmar.lang@kreis-vg.de
Telefon: 03834-8760-2830

Peter Palsbröker
Email: peter.palsbroeker@bielefeld.de
Telefon: 0521 51-2246