

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Kersten Artus und Christiane Schneider (DIE LINKE)
vom 11.04.14

und Antwort des Senats

Betr.: Standardisiertes medizinisches Abfrageprotokoll

Auf die Schriftliche Kleine Anfrage, Drs. 19/2542, gibt der Senat Auskunft über die Einführung und Anwendung von SMAP, dem Standardisierten medizinischen Abfrageprotokoll. Es wird in der Leitstelle des Rettungsdienstes eingesetzt und optimiert die Daten bei eingehenden Notrufen zum Zustand von Patientinnen und Patienten.

Mit der Eingabe 120/14 begehrt eine Petentin Auskunft, warum trotz eines Anrufes bei der Leitstelle kein Rettungswagen zu ihr entsandt wurde. Ihre 18 Monate alte Tochter hatte einen häuslichen Unfall. Der Senat befand die Beschwerde für berechtigt, bedauerte den Fehler, erläuterte die Umstände und sagte eine Aufarbeitung und Nachschulung zu. Allerdings wirft der Vorfall weitere Fragen auf, da die Darstellung des Senats sehr allgemein gehalten war. Es ist nicht gesichert, dass sich derartige Fehler nicht wiederholen. Die Auswirkungen könnten lebensgefährlich sein.

Mehrheitlich kam der Eingabenausschuss in seiner Sitzung am 7. April 2014 zu der Entscheidung, die Eingabe habe sich damit erledigt. Ergänzende Fragen an den Senat, wie von der Fraktion DIE LINKE vorgeschlagen, waren daher nicht mehr möglich.

Dabei stellt Dr. Stefan Kappus, Ärztlicher Leiter Rettungsdienst Hamburg, in einem Aufsatz dar, dass SMAP den Ablauf der Notabfrage festlege und der Disponent sich daran zu halten habe. Und auf eine Schriftliche Kleine Anfrage aus den Reihen der CDU-Fraktion, die in Drs. 20/8651 gestellt wurden, antwortet der Senat, dass wesentliche Gründe für Überlastungsanzeigen unter anderem „erhöhter Arbeitsaufwand durch die Anwendung von SMAP“, „hohe psychische Belastung bei der Anwendung von SMAP“ sowie „geforderter Qualitätsstandard bei gleichzeitig hohem Notrufaufkommen“ seien.

Wir fragen den Senat:

- 1. Warum konnte der Disponent entscheiden, SMAP nicht anzuwenden? Wie oft haben Disponenten in den vergangenen zwölf Monaten entschieden, SMAP nicht anzuwenden?*

Die Anwendung des Standardisierten medizinischen Abfrageprotokolls (SMAP) soll die Disponenten in Leitstellen bei der Bewertung von Hilfeersuchen und der Einleitung von Maßnahmen unterstützen. Es basiert auf Standards, Empfehlungen und langjährigen Erfahrungen vieler Organisationen, die im Bereich der Notfallannahme tätig sind.

In dem der Anfrage zugrunde liegenden Sachverhalt war für den Disponenten die Notsituation eindeutig erkennbar, sodass er sich entschloss, von der Anwendung des SMAP abzuweichen und umgehend die Alarmierung eines Rettungsmittels zu veranlassen.

Statistische Daten, die die jeweilige Anwendung des SMAP erfassen, werden bei der Feuerwehr nicht erhoben. Eine entsprechende manuelle Auswertung von mehr als 200.000 Einsatzberichten ist in der für die Beantwortung einer Schriftlichen Kleinen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich.

2. *Warum hat es, obwohl SMAP in diesem konkreten Fall nicht angewendet wurde, eine fehlerhafte Dateneingabe gegeben, infolge derer kein Rettungswagen losgeschickt wurde?*

Durch einen Schreibfehler bei der Dateneingabe in das Einsatzlenkungssystem wurde die Einsatzadresse nicht durch das System übernommen. Dieses ist dem Disponenten nicht aufgefallen.

3. *Wie sieht die Nachschulung in Umfang und Inhalt aus? Gilt sie für alle oder nur für den betreffenden Disponenten?*

Der Disponent wurde gezielt in einer einstündigen Maßnahme hinsichtlich der Dateneingabe in das Einsatzlenkungssystem (HELS) nachgeschult.

Darüber hinaus ist der vorliegende Fall zum Anlass genommen worden, die Thematik „Übernahme der Einsatzadresse“ in die laufenden Schulungen aufzunehmen.

4. *Welche Schlussfolgerungen zieht der Senat aus der Tatsache, dass SMAP in Belastungsanzeigen überproportional oft als Grund der Anzeigen genannt wird?*

Durch die Anwendung von SMAP sind die Disponenten der Rettungsleitstelle (RLST) regelhaft länger und intensiver im Kontakt mit den jeweiligen Anrufern. Aufgrund dieser Tatsache wurden bereits im Jahr 2013 spezielle Schulungen für Disponenten in Form eines Telefontrainings durchgeführt. Auch im Jahr 2014 soll eine solche Schulung erfolgen.

Zusätzlich wurde die RLST ab Sommer 2013 personell um zehn weitere Mitarbeiter verstärkt.

5. *Wurde die Anwendung von SMAP nach der Evaluation der zweimonatigen Testphase erneut evaluiert?*

Wenn ja, mit welchen Ergebnissen?

Wenn nein, warum nicht?

Ziel der Evaluation der zweimonatigen Test- und Einführungsphase war die Überprüfung der Systemstabilität und Anwendersicherheit sowie der Nachbesserung der in der Einführungsphase identifizierten Fehler. Die seinerzeit festgestellte Nutzungssicherheit und Systemstabilität besteht weiterhin uneingeschränkt, sodass eine weitere Evaluation als nicht notwendig erachtet wurde.

6. *Wie viele Disponentinnen und Disponenten sind zurzeit in der Rettungsleitstelle tätig und in welcher Art und Weise haben sich die Schulungen zu 2009 verändert?*

In der Rettungsleitstelle sind derzeit 72 Disponenten tätig.

Mit der im Jahr 2013 vorgenommenen Umstellung vom Sachbearbeiterverfahren hin zum Annahme-/Vergabeverfahren hat sich auch die Ausbildung der Mitarbeiter der Rettungsleitstelle grundlegend verändert. Wurden die Disponenten ursprünglich in einer elfwöchigen Ausbildung vollumfänglich ausgebildet, findet diese Ausbildung heute in einem zweistufigen Verfahren statt:

Zunächst werden die Kolleginnen und Kollegen über einen Zeitraum von sieben Wochen zu sogenannten Calltakern ausgebildet. Diese Ausbildung beinhaltet auch die Schulung im Bereich des SMAP. Anschließend werden diese Kolleginnen beziehungsweise Kollegen ausschließlich in der Notrufabfrage eingesetzt.

Mitarbeiter, die sich in dieser Funktion bewährt haben, können die zweite Stufe der Ausbildung absolvieren und sich zum „Dispatcher“ ausbilden lassen. Diese Ausbildung wird über einen Zeitraum von vier Wochen durchgeführt. Nach Erlangen dieser Qualifikation können die Kolleginnen beziehungsweise Kollegen sowohl im Bereich der Notrufabfrage als auch in der Disposition von Einsatzmitteln eingesetzt werden.