



# MASTER THESIS | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Qualitätsmanagement im Rettungsdienst am Beispiel des Österreichischen  
Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark

verfasst von | submitted by

Lukas Amplatz

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Science (MSc)

Wien | Vienna, 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt |

UA 992 242

Degree programme code as it appears on the  
student record sheet:

Universitätslehrgang lt. Studienblatt |  
Postgraduate programme as it appears on the  
student record sheet:

Risikoprävention und Katastrophenmanagement

Betreut von | Supervisor:

Ao. Univ.-Prof. Dr. Barbara Juen



## **Danksagung**

Ich möchte mich zu Beginn meiner Arbeit bei all meinen Unterstützerinnen und Unterstützern bedanken.

Mein großer Dank gilt den Kolleginnen und Kollegen, sowie den Verantwortlichen des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark, für die weitreichende Unterstützung während der Absolvierung des Masterlehrgangs.

Des Weiteren bedanke ich mich bei meinen Interviewpartnern, welche mit ihrer Fachexpertise einen entscheidenden Beitrag bei der Erstellung dieser Masterarbeit geleistet haben.

Nicht zuletzt gebührt mein Dank meiner Masterarbeitsbetreuerin, Frau ao. Univ.-Prof. Dr. Barbara Juen, welche mir mit hilfreichen Anregungen und konstruktiver Kritik bei der Erstellung dieser Arbeit zur Seite stand.

## **Eigenständigkeitserklärung**

Hiermit bestätige ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus veröffentlichten und nicht veröffentlichten Publikationen entnommen sind, sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form weder im In- noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Wien, August 2024

## Inhalt

|                                                                                            |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Danksagung .....                                                                           | II   |
| Eigenständigkeitserklärung.....                                                            | III  |
| Tabellenverzeichnis .....                                                                  | VII  |
| Abbildungsverzeichnis.....                                                                 | VIII |
| Abkürzungsverzeichnis.....                                                                 | X    |
| Kurzfassung.....                                                                           | 1    |
| Abstract .....                                                                             | 2    |
| Einleitung.....                                                                            | 3    |
| Hintergrund .....                                                                          | 3    |
| Zielsetzung der vorliegenden Arbeit .....                                                  | 4    |
| 1. Qualitätsmanagement im Rettungsdienst .....                                             | 5    |
| 1.1. Modelle des Qualitätsmanagements .....                                                | 16   |
| 1.1.1. ISO 9000 ff.....                                                                    | 17   |
| 1.1.2. Total Quality Management – das EFQM-Modell .....                                    | 19   |
| 1.1.3. Six Sigma.....                                                                      | 20   |
| 1.1.4. Zertifizierung durch den Interverband für Rettungswesen .....                       | 20   |
| 1.1.5. Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen .....                  | 21   |
| 2. Gesetzliche Grundlagen des Rettungsdienstes in Österreich und Begriffsbestimmungen..... | 23   |
| 2.1. Rettungsdienst .....                                                                  | 23   |
| 2.2. Notarztrettungsdienst .....                                                           | 26   |
| 2.3. Rettungssanitäterin/Rettungssanitäter.....                                            | 28   |
| 2.3.1. Ausbildung zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter.....                       | 28   |
| 2.3.2. Fortbildung von Rettungssanitäterinnen/Rettungssanitätern .....                     | 29   |
| 2.4. Notfallsanitäterin/Notfallsanitäter .....                                             | 30   |
| 2.4.1. Ausbildung zur Notfallsanitäterin/zum Notfallsanitäter .....                        | 30   |
| 2.4.2. Allgemeine Notfallkompetenzen.....                                                  | 30   |

|         |                                                                                                                                                  |    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.    | Einsatzarten im Rettungsdienst.....                                                                                                              | 31 |
| 2.5.1.  | Einsatz .....                                                                                                                                    | 31 |
| 2.5.2.  | Großeinsatz .....                                                                                                                                | 32 |
| 2.5.3.  | Katastrophe.....                                                                                                                                 | 32 |
| 2.6.    | Einsatzleitung Rettungsdienst .....                                                                                                              | 33 |
| 2.6.1.  | Einsatzleiter Rettungsdienst (EL-RD) .....                                                                                                       | 34 |
| 2.6.2.  | Leitende Notärztin/Leitender Notarzt (LNA) .....                                                                                                 | 34 |
| 2.7.    | Rettungskommanden/Stab/Stabsarbeit .....                                                                                                         | 35 |
| 2.8.    | Rettungsleitstelle .....                                                                                                                         | 36 |
| 2.8.1.  | Aufgaben der Rettungsleitstelle .....                                                                                                            | 36 |
| 2.9.    | Psychosoziale Betreuung .....                                                                                                                    | 38 |
| 2.10.   | Hilfsfrist .....                                                                                                                                 | 39 |
| 2.11.   | Rettungsdienstfahrzeuge Steiermark .....                                                                                                         | 39 |
| 2.11.1. | Behelfskrankentransportwagen (BKTW).....                                                                                                         | 39 |
| 2.11.2. | Behelfskrankentransportwagen-R (BKTW-R) .....                                                                                                    | 40 |
| 2.11.3. | Sanitätseinsatzwagen (SEW) .....                                                                                                                 | 40 |
| 2.11.4. | Rettungstransportwagen (RTW) .....                                                                                                               | 41 |
| 2.11.5. | Notarzteinsatzfahrzeug (NEF) .....                                                                                                               | 42 |
| 2.11.6. | Notarzthubschrauber (NAH) .....                                                                                                                  | 43 |
| 3.      | Hypothesen und Forschungsfragen .....                                                                                                            | 44 |
| 4.      | Methodik .....                                                                                                                                   | 46 |
| 4.1.    | Literaturrecherche .....                                                                                                                         | 46 |
| 4.1.1.  | Quellen .....                                                                                                                                    | 46 |
| 4.2.    | Rechercheorte .....                                                                                                                              | 47 |
| 4.3.    | Expertinnen- und Experteninterviews .....                                                                                                        | 47 |
| 4.3.1.  | Stichproben.....                                                                                                                                 | 48 |
| 4.3.2.  | Auswertungsmethode .....                                                                                                                         | 48 |
| 5.      | Ergebnisse .....                                                                                                                                 | 50 |
| 5.1.    | Die Implementierung von Qualitätsmanagementtools im Rettungsdienst am Beispiel des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark..... | 50 |
| 5.2.    | Einsatzdokumentation .....                                                                                                                       | 51 |

|        |                                                                                       |    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3.   | Qualitätsmanagementtools in der Rettungsleitstelle .....                              | 53 |
| 5.3.1. | Standardisiertes Abfragesystem der Rettungsleitstelle Steiermark.....                 | 53 |
| 5.4.   | Kapazitätsorientierte Patientenstromanalyse .....                                     | 54 |
| 5.5.   | Qualitätsmanagementprozesse .....                                                     | 58 |
| 5.6.   | Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ) ....               | 58 |
| 5.6.1. | Das KTQ-Modell .....                                                                  | 58 |
| 5.6.2. | KTQ-Selbstbewertung.....                                                              | 61 |
| 5.7.   | Die Einführung von KTQ im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark..... | 68 |
| 5.7.1. | Kategorie Patientenorientierung.....                                                  | 68 |
| 5.8.   | Qualität im Rettungsdienst - QiR .....                                                | 78 |
| 5.8.1. | QiR-Faktoren und erste Schritte .....                                                 | 78 |
| 5.8.2. | Ziele des QiR-Systems .....                                                           | 80 |
| 5.8.3. | Aufbau und Tools des QiR-Systems .....                                                | 81 |
| 5.8.4. | Implementierung des QiR-Systems .....                                                 | 85 |
| 5.8.5. | Audits und Bewertung .....                                                            | 86 |
| 5.9.   | Ergebnisse der Experteninterviews .....                                               | 88 |
| 5.9.1. | Eindeutige formale Vorgaben.....                                                      | 88 |
| 5.9.2. | Dokumentation.....                                                                    | 89 |
| 5.9.3. | Leitstelle.....                                                                       | 89 |
| 5.9.4. | Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....                                   | 91 |
| 5.9.5. | Ausbildung der Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter .....                     | 91 |
| 5.9.6. | Prozessvorgaben .....                                                                 | 92 |
| 5.9.7. | Arbeitsgruppe und Entwicklung QiR .....                                               | 92 |
| 6.     | Diskussion.....                                                                       | 94 |
|        | Literaturverzeichnis .....                                                            | 97 |

## Tabellenverzeichnis

|                                                                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelle 1: Qualitätsindikatoren und Möglichkeit der Messung (Myles D. Greenberg, 2009) .....                                                             | 8  |
| Tabelle 2: Einsatzkategorien Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2023) ..... | 38 |
| Tabelle 3: PDCA-Schritte (KTQ-GmbH, 2011) .....                                                                                                          | 62 |
| Tabelle 4: Kriterienübersicht des KTQ-Kataloges Rettungsdienst (KTQ GmbH, 2011) .....                                                                    | 67 |
| Tabelle 5: KTQ-Bewertungssystematik (KTQ GmbH, 2011) .....                                                                                               | 68 |
| Tabelle 6: Subkategorie 1.1 "Einsatzvor- und Nachbereitung" .....                                                                                        | 70 |
| Tabelle 7: Subkategorie 1.2. "Rettungsmittelzuführung zum Patienten" .....                                                                               | 71 |
| Tabelle 8: Subkategorie 1.3. "Patientenversorgung an der Notfallstelle" .....                                                                            | 76 |
| Tabelle 9: Subkategorie 1.4. "Patiententransport" .....                                                                                                  | 78 |
| Tabelle 10: QiR-Bewertungssystematik (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018) .....                                                      | 87 |
| Tabelle 11: QiR-Punkteschlüssel (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018) .....                                                           | 87 |

## Abbildungsverzeichnis

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 1: Einsätze Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark 2018 - 2023 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                    | 3  |
| Abbildung 2: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 1 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                                                            | 13 |
| Abbildung 3: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 2 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                                                            | 14 |
| Abbildung 4: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 3 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                                                            | 15 |
| Abbildung 5: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 4 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                                                            | 16 |
| Abbildung 6: Dienststellen Rotes Kreuz Steiermark (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                                                           | 26 |
| Abbildung 7: ÖAMTC-Flugrettung - Christophorus Standorte (ÖAMTC Flugrettungsverein, 2023) .....                                                                                                                                                                  | 27 |
| Abbildung 8: Einsatzleitung Rettungsdienst (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024) .....                                                                                                                                                  | 33 |
| Abbildung 9: Behelfskrankentransportwagen-R (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021) .....                                                                                                                                                 | 40 |
| Abbildung 10: Sanitätseinsatzwagen (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021) .....                                                                                                                                                          | 41 |
| Abbildung 11: Rettungstransportwagen (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021) .....                                                                                                                                                        | 42 |
| Abbildung 12: Notarzteinsatzfahrzeug (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021) .....                                                                                                                                                        | 43 |
| Abbildung 13: PZC Verletzungen/Unfälle, Atem-Kreislauf-Stillstand, Neurologie (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2020) .....                                                                                                               | 56 |
| Abbildung 14: PZC Erkrankungen, Psychiatrie, Pädiatrie, Schwangerschaft/Geburt, Hyperbare Medizin, Gynäkologie, Dermatologie, Urologie, Augen, Hals-Nasen-Ohren, Zahn-Mund-Kiefer, Strahlen (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2020) ..... | 57 |
| Abbildung 15: Das KTQ-Modell (KTQ GmbH, 2011) .....                                                                                                                                                                                                              | 60 |
| Abbildung 16: Aufbau des KTQ-Katalogs .....                                                                                                                                                                                                                      | 63 |

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 17: Kategorien des KTQ-Katalogs .....                                                                | 63 |
| Abbildung 18: Faktoren des Qualitätsmanagements (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018) ..... | 79 |
| Abbildung 19: Komponenten des QiR-Systems (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018) .....       | 81 |

## Abkürzungsverzeichnis

|        |                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|
| Abs.   | Absatz                                                                  |
| BKTW   | Behelfskrankentransportwagen                                            |
| B-VG   | Bundes-Verfassungsgesetz                                                |
| DIVI   | Deutsche Interdisziplinäre Vereinigung für Intensiv- und Notfallmedizin |
| EFQM   | European Foundation for Quality Management                              |
| EL-RD  | Einsatzleiter Rettungsdienst                                            |
| IOM    | Institute of Medicine                                                   |
| ISO    | International Standardization Organization                              |
| KTQ    | Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen            |
| MIND   | Minimaler Notfalldatensatz                                              |
| NAH    | Notarzthubschrauber                                                     |
| NEF    | Notarzteininsatzfahrzeug                                                |
| ÖRK    | Österreichisches Rotes Kreuz                                            |
| PDCA   | Plan-Do-Check-Act                                                       |
| PZC    | Patientenzuweisungscode                                                 |
| QiR    | Qualitätsmanagement im Rettungsdienst                                   |
| QMB    | Qualitätsmanagementbeauftragter                                         |
| RLS    | Rettungsleitstelle                                                      |
| RTW    | Rettungstransportwagen                                                  |
| San-AV | Sanitäter-Ausbildungsverordnung                                         |
| SanG   | Sanitätsgesetz                                                          |
| SEW    | Sanitätseinsatzwagen, Sanitätseinsatzwagen                              |
| TQM    | Total Quality Management                                                |
| Z      | Ziffer                                                                  |
| z.B.   | zum Beispiel                                                            |

## Kurzfassung

Im Rahmen dieser Masterarbeit werden die Qualitätsmanagementtools betrachtet, welche im Rettungsdienst zur Anwendung kommen. Die beiden Methoden der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ) und die Methode des Österreichischen Roten Kreuzes (Qualität im Rettungsdienst-QiR) werden detaillierter betrachtet und auf die Anwendung im österreichischen Rettungsdienst untersucht. Die praktische Eignung der beiden Qualitätsmanagementtools, bezogen auf den Rettungsdienst in der Steiermark, wird näher beleuchtet. Dies wird durch Sichtung fach einschlägiger Literatur, Führung von Interviews und die detaillierte Betrachtung der zur Verfügung stehenden Unterlagen der beiden Methoden ermittelt.

Die Ergebnisse zeigen, dass eine Anwendung der KTQ-Methode für den österreichischen Raum durchaus möglich wäre, jedoch nicht das gesamte Spektrum der Arbeit des Österreichischen Roten Kreuzes umfassen würde und nicht auf die explizit in Österreich geltende Rechtslage eingeht. Das Modell des Österreichischen Roten Kreuzes wurde hingegen direkt von Expertinnen und Experten des Rettungsdienstes in Österreich entwickelt und auf die vorherrschenden organisatorischen und rechtlichen Gegebenheiten angepasst. Bei einer Weiterentwicklung des Modells des Österreichischen Roten Kreuzes, könnten jedoch einige Punkte aus der KTQ-Methode übernommen werden, um ein noch detaillierteres Qualitätsmanagement zu etablieren.

## **Abstract**

This master's thesis analyses the quality management tools that are used in the ambulance service. The two methods of the Cooperation for Transparency and Quality in Healthcare (KTQ) and the method of the Austrian Red Cross (Quality in Rescue Services-QiR) are examined in more detail and analysed for their application in the Austrian rescue service. The practical suitability of the two quality management tools in relation to the ambulance service in Styria is analysed in more detail. This is determined by reviewing relevant literature, conducting interviews and taking a detailed look at the documents available for the two methods.

The results show that an application of the KTQ method for the Austrian region would be entirely possible, but would not cover the entire spectrum of the work of the Austrian Red Cross and does not address the legal situation explicitly applicable in Austria. The Austrian Red Cross model, on the other hand, was developed directly by rescue service experts in Austria and adapted to the prevailing organisational and legal circumstances. However, if the Austrian Red Cross model is further developed, some points from the KTQ method could be adopted in order to establish an even more detailed quality management system.

## Einleitung

Dieses Kapitel soll einen Überblick über die Beweggründe bzw. das Zustandekommen und die Ziele dieser Arbeit geben.

## Hintergrund

Das Österreichische Rote Kreuz ist in allen österreichischen Bundesländern eine anerkannte Rettungsorganisation. In ganz Österreich werden Notarzt-, Rettungs- und Sanitätseinsätze durch das Rote Kreuz durchgeführt. Das Rote Kreuz, Landesverband Steiermark führt seit dem Jahr 2018 jährlich über eine halbe Million Einsätze im Bundesland Steiermark durch. Von Ambulanztransporten bis hin zu herausfordernden Notarzteinsätzen rücken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark mehrmals pro Dienst aus, um Personen in der Steiermark zu geplanten Arzt- oder Krankenhausterminen zu transportieren oder um ihnen in lebensbedrohlichen Situationen zu helfen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK, 2024).

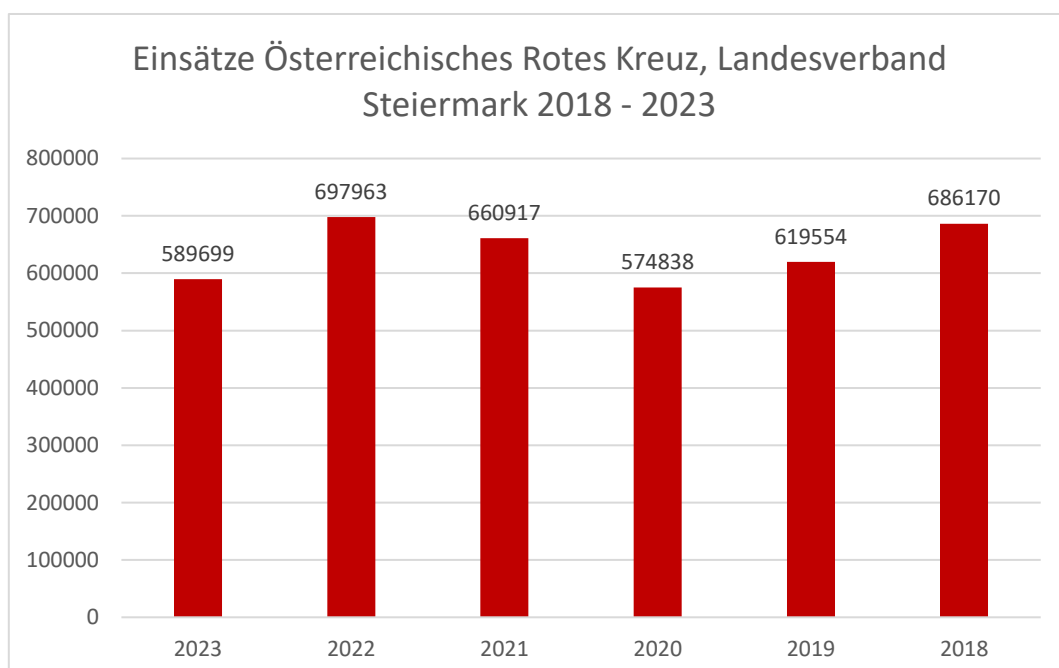


Abbildung 1: Einsätze Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark 2018 - 2023 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in ihrer Ausbildung auf diverse Situationen vorbereitet und eine gesetzliche Fortbildungspflicht stellt einen ständigen Wissenszuwachs sicher.

Um bei dieser großen Anzahl an durchgeführten Einsätzen die Qualität bei der Behandlung von Patientinnen und Patienten sicherstellen bzw. noch weiter auszubauen zu können, erscheint die Notwendigkeit eines Qualitätsmanagements für das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark gegeben. Das Qualitätsmanagement ist im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark derzeit im Aufbau.

Zwei Modelle für das Qualitätsmanagement im Rettungsdienst wurden bereits ausgearbeitet und werden von Organisationen des Rettungsdienstes verwendet. Zum einen wird das „KTQ-Zertifizierungsverfahren“ in Deutschland sehr erfolgreich angewendet, zum anderen wurde vom Österreichischen Roten Kreuz „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst – QiR“ erarbeitet.

Mit Blick auf Österreich gibt es keine gesetzlichen Vorgaben ein Qualitätsmanagement im Rettungsdienst durchzuführen. Es obliegt der Organisation selbst, die Parameter für das Qualitätsmanagement festzulegen.

## **Zielsetzung der vorliegenden Arbeit**

Das Ziel dieser Arbeit ist die Betrachtung der beiden Qualitätsmanagementmethoden „KTQ“ und „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst – QiR“ sowie die Überprüfung der Anwendbarkeit auf den Arbeitsbereich des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark.

Durch genaue Begutachtung der beiden Qualitätsmanagementmethoden und Durchführung von Interviews mit Expertinnen und Experten soll herausgefunden werden, welche Herausforderungen es generell im Qualitätsmanagement des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark gibt und mit welcher der beiden Qualitätsmanagementmethoden das Qualitätsmanagement im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark vorangetrieben werden kann.

## 1. Qualitätsmanagement im Rettungsdienst

Die Messung der Qualität in der Präklinik ist wichtig, da der erste Kontakt eines Patienten in einer Notfallsituation der Rettungsdienst ist. In seinem frühesten Entwicklungsstadium ist ein präklinisches System ein System der Notfallversorgung, das darauf abzielt, Todesfälle und langfristige Schäden zu reduzieren (EL SAJED, 2011).

Das Institute of Medicine (IOM) hat 2006 in einem Bericht mit dem Titel „Emergency Medical Services at the Crossroads“ die Entwicklung von evidenzbasierten Leistungsindikatoren, welche landesweit standardisiert werden können, veröffentlicht, um landesweite und nationale Vergleiche anstellen zu können. Diese Indikatoren würden den Betreibern von Rettungsdiensten die Möglichkeit geben ihre Gesamtleistung zu messen und eine solide strategische Planung zur Qualitätsverbesserung zu ermöglichen (EL SAJED, 2011).

Eine zentrale Prämisse ist, dass die gleichen Grundsätze der Qualität im Gesundheitswesen auch für den Rettungsdienst gelten. Die am häufigsten zitierte und am besten auf den präklinischen Versorgungssektor anwendbare Definition von Qualitätsmanagement ist die von der IOM formulierte Definition. Das IOM definiert Qualität als „die Anwendung von Maßnahmen an einzelnen Personen und Personengruppen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gesundheitsdienst nach dem Stand des aktuellen Fachwissens, um die erwünschten Heilungschancen zu erhöhen“ und beschrieb sechs Dimensionen der Versorgungsqualität: eine Versorgung, die sicher, effektiv, patientenzentriert, zeitnah, effizient und angemessen ist (EL SAJED, 2011).

Initiativen zur Feststellung der Qualität in Rettungsdiensten, sind ähnlich wie in anderen Bereichen des Gesundheitswesens und haben den gleichen Rahmen und die gleichen Prinzipien wie Qualitätsmanagementsysteme, die in der Geschäftswelt angewendet werden. Das Ziel ist immer die Verbesserung des Endprodukts und die Zufriedenheit des Kunden zu erhöhen. In der Präklinik ist das Endprodukt die Versorgung der Patientinnen und Patienten. Qualitätsprogramme reichen in der Regel von der traditionellen Qualitätssicherung bis zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung und komplexem Qualitätsmanagement (EL SAJED, 2011).

Qualitätssicherung ist die statische und retrospektive Überprüfung oder Inspektion von Dienstleistungen zur Ermittlung von Problembereichen. Qualitätsverbesserung erfordert eine kontinuierliche Untersuchung und Verbesserung eines Prozesses, Systems oder einer Organisation. Qualitätsmanagement ist das am weitesten fortgeschrittenen und umfassendsten Mittel, da es die gesamte Organisation

einbezieht. Wichtige Elemente von Qualitätsmanagement sind das Engagement der Führungskräfte, Qualität zu steigern, die Verwendung von zuverlässigen Qualitätsindikatoren und die Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. (EL SAJED, 2011).

Um Qualitätsmanagement durchführen zu können, sind Leistungsindikatoren notwendig. Diese sind Messinstrumente, die spezifisch, messbar, handlungsorientiert, relevant und zeitnah sein sollten. Drei Arten von Indikatoren werden zur Messung der Qualität in der Patientenversorgung verwendet: Struktur-, Prozess- und Ergebnisindikatoren (EL SAJED, 2011).

Strukturindikatoren sind Attribute der Umgebung, in der die Arbeit durchgeführt wird. Diese beziehen sich in der Regel auf die Merkmale der verschiedenen Komponenten eines präklinischen Systems, einschließlich Ausrüstung, Wissensstand und Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Durchführung eines Einsatzes. Die meisten Strukturindikatoren spiegeln Standards, die auf lokaler, regionaler oder nationaler Ebene durch Konsensbildung der Rettungsorganisationen entwickelt wurden und durch gesetzliche Vorgaben geregelt sind. Diese Indikatoren bieten ein indirektes Maß für die Qualität und lassen sich nur schwer mit Ergebnissen der Patientenversorgung in Verbindung bringen. Da die Ausgestaltung der präklinischen Systeme unterschiedlich ist, sind diese Indikatoren möglicherweise nicht länderübergreifend vergleichbar (EL SAJED, 2011).

Die Ausrückzeit von Rettungsdienstfahrzeugen ist die am häufigsten verwendete Strukturmaßnahme in der Präklinik. Ziel ist es, bei 90 Prozent der Notfälle, welche lebensbedrohlich und stark zeitabhängig sind, in weniger als neun Minuten am Einsatzort zu sein (EL SAJED, 2011). In Österreich gibt es bezüglich der Eintreffzeit bei einem zeitkritischen Notfall keine gesetzlichen Vorgaben. Vereinzelt wird in den Bundesländern vertraglich eine sogenannte Hilfsfrist mit den anerkannten Rettungsorganisationen vereinbart. So gibt es zum Beispiel im Bundesland Niederösterreich eine Hilfsfrist für das Eintreffen eines Notarzteinsetzfahrzeuges (STICKLER, 2024).

Prozessindikatoren sind die Komponenten der Begegnung zwischen der Rettungssanitäterin oder des Rettungssanitäters und der Patientin oder dem Patienten. Es handelt sich hier um die tatsächliche Bewertung der Versorgung. Um ein gutes Ergebnis für die Patientin oder den Patienten erreichen zu können, sind vordefinierte Prozesse mit wiederholbaren Abfolgen von Maßnahmen zielführend. Prozessindikatoren sind empfindlicher als Struktur- und Ergebnisindikatoren und stellen eine direkte Bewertung dar, weshalb eine klarere Aussage bezogen auf die Patientenversorgung getroffen werden kann (EL SAJED, 2011).

Ergebnisindikatoren bewerten die Veränderung des Gesundheitszustandes der Patientin oder des Patienten als Reaktion auf eine medizinische Intervention. Zahlreiche präklinische Interventionen sind noch nicht evidenzbasiert. Die

Ergebnisforschung im Rettungswesen konzentriert sich auf die Bestimmung der Wirksamkeit der Maßnahmen und darauf den wahren Wert eines präklinischen Systems aufzuzeigen (EL SAJED, 2011).

Die Betrachtung von nur einer Art von Leistungsmessung (Struktur-, Prozess- oder Ergebnisindikatoren), kann zu einer sehr engen Perspektive auf die Qualität der präklinischen Versorgung führen. Die Komplexität von präklinischen Systemen erfordert eine umfassendere Bewertung der verschiedenen Komponenten des Systems. Ein Ansatz besteht darin, eine Reihe von gemischten Indikatoren zu verwenden, die die verschiedenen Aspekte eines präklinischen Systems abdecken (EL SAJED, 2011).

In Pittsburgh in den Vereinigten Staaten von Amerika wurde eine Studie durchgeführt, in welcher die Sichtweise der Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter zum Qualitätsmanagement untersucht wurde. Ziel war es Rettungsorganisationen relevante und messbare Qualitätsindikatoren zu liefern. Die Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter wurden in diesen Prozess direkt eingebunden, um deren Sichtweise zur Qualität der Versorgung zu erfahren. Während der regelmäßig stattfindenden Fortbildungsveranstaltungen nahmen 102 der 140 Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter an einer Präsentation über umfassendes Qualitätsmanagement und der nachfolgenden Studie teil. Die Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter wurden dann Fokusgruppen zugeteilt und gebeten, Qualitätsindikatoren zu ermitteln und Empfehlungen zu geben, wie diese gemessen werden sollten. Es wurden 18 verschiedene Qualitätsindikatoren identifiziert. Darüber hinaus schlugen die Sanitäterinnen und Sanitäter 17 Möglichkeiten zur Messung dieser vorgeschlagenen Qualitätsindikatoren vor (MYLES D. GREENBERG, 2009).

| Qualitätsindikator                             | Möglichkeit der Messung                                         |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Zufriedenheit am Arbeitsplatz</b>           | Mitarbeiter befragen; Beobachtung der Fluktuation               |
| <b>Eintreffzeit</b>                            | Beobachtung der Anfahrtszeiten                                  |
| <b>Zufriedenheit der Patienten</b>             | Patienten befragen; Beobachtung der Beschwerden                 |
| <b>Qualität der Ausbildung</b>                 | Objektive Bewertung                                             |
| <b>Öffentliches Vertrauen</b>                  | Befragung der Öffentlichkeit; Medienberichterstattung verfolgen |
| <b>Ausrüstung</b>                              | Inspektionen                                                    |
| <b>Entwicklung/Veränderung der Beschwerden</b> | Beschwerden überwachen                                          |

|                                                     |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Outcome für den Patienten</b>                    | Heilungsergebnis quantifizieren                                                                   |
| <b>Richtigkeit der Notrufabfrage</b>                | Vergleich der Ergebnisse der Notrufabfrage mit dem Protokoll der im Einsatz gestandenen Besatzung |
| <b>Interne Zufriedenheit</b>                        | Umfrage/Befragung; Fluktuation verfolgen                                                          |
| <b>Verbesserung des Zustandes des Patienten</b>     | Patientenbefragung                                                                                |
| <b>Kosteneffizienz</b>                              | Kosten-Nutzen-Analyse                                                                             |
| <b>Beziehungen zu anderen Notfallorganisationen</b> | Beobachtung der Informationsweitergabe                                                            |
| <b>Forschung und Weiterentwicklung</b>              | Abgeschlossenen Projekte                                                                          |
| <b>Qualität der Betreuung</b>                       | Bewertung nach festgelegten Normen                                                                |
| <b>Fahrverhalten</b>                                | Anzahl der Unfälle                                                                                |
| <b>Höhe der Ressourcen</b>                          | Quantifizierung                                                                                   |
| <b>Qualität der Gespräche</b>                       | Umfrage Sanitäter                                                                                 |

*Tabelle 1: Qualitätsindikatoren und Möglichkeit der Messung (Myles D. Greenberg, 2009)*

Die Definition von Qualität im medizinischen Bereich, einschließlich des Rettungsdienstes, ist schwierig. Medizinische Dienstleistungen zielen auf die Wiederherstellung der Gesundheit ab, die aufgrund unterschiedlicher Definitionen von Gesundheit und unbeeinflussbarer Faktoren oft unerreichbar ist. Manche Krankheiten sind unheilbar, und manche Verletzungen führen zu schweren Behinderungen, selbst wenn sie überlebt werden. Das Ziel der Wiederherstellung der Gesundheit wird oft auch dann nicht erreicht, wenn die Struktur- und Prozessqualität einwandfrei ist (HELLMICH, 2010).

Medizinische Dienstleistungen können nicht immer das Ziel „Gesundheit“ erreichen, auch wenn dies das primäre Ideal ist. In lebensbedrohlichen Situationen, wie sie im Rettungsdienst häufig vorkommen, steht die Lebensrettung im Vordergrund. Darüber hinaus sind ethische und rechtliche Grenzen zu beachten und für jede Patientin oder jeden Patienten ein individuelles, realistisches Ziel zu definieren. Qualität in der Medizin wird definiert als die Gesamtheit der Merkmale einer Dienstleistung, die deren Eignung bestimmen, individuell festgelegte Erfordernisse zu erfüllen. Sie umfasst Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, wobei die Ergebnisqualität das Erreichte im Verhältnis zum Machbaren und Wünschenswerten darstellt. Qualität muss messbar sein, um objektiv beurteilt werden zu können (HELLMICH, 2010).

Ein strukturiertes Qualitätsmanagement ist für eine suffiziente Versorgung von Patientinnen und Patienten in der Präklinik unverzichtbar. Dieses muss dem aktuellen Stand der Wissenschaft und Technik entsprechen und die zur Verfügung stehenden Mittel optimal nutzen (T. SCHLECHTRIEMEN, 2002).

Als entscheidende Aufgabe des Qualitätsmanagements wird neben der Optimierung von Prozessen und Strukturen, der überregionale Vergleich gesehen. Nur so kann erkannt werden, ob lokale Entwicklungen auf dem aktuell gültigen Stand der Wissenschaft und Technik anknüpfen und der Rettungsdienst so optimal weiterentwickelt wird. Um dies erreichen zu können, sind länderübergreifend einheitliche Begriffsdefinitionen von enormer Bedeutung. Als Beispiel kann dafür die Definition der „Notfallrettung“ genannt werden. Gegenstand der Notfallrettung ist es, bei lebensbedrohlich Verletzten oder Erkrankten (Notfallpatienten) geeignete Sofortmaßnahmen durchzuführen, ihre Transportfähigkeit herzustellen und sie unter fachgerechter Betreuung in eine für die weitere Versorgung geeignete Einrichtung zu befördern (T. SCHLECHTRIEMEN, 2002).

Als Beispiel für ein überregionales Instrument des praktischen Qualitätsmanagements kann das Deutsche Reanimationsregister genannt werden. Es ist die größte überregionale Datenbank für die Erfassung von Reanimationsmaßnahmen. Bis zur Mitte des Jahres 2018 wurden in diese Datenbank mehr als 175.000 Datensätze eingetragen. Die Datensätze werden sowohl von präklinischen als auch innerklinischen Teilnehmern eingegeben (TORSTEN LOHS, 2018).

Um Qualität in weiterer Folge auch wirklich vergleichen und letztendlich bewerten zu können, benötigt man ein quantitatives Maß, das ein bestimmtes Qualitätsziel messbar macht. Qualitätsindikatoren dienen hierbei als Werkzeug, um die Aufmerksamkeit einer Organisation auf potenzielle Problembereiche zu lenken, welche innerhalb der Organisation überprüft werden sollten (TORSTEN LOHS, 2018).

In Deutschland ist man sich einig, dass medizinisches Qualitätsmanagement einer unabhängigen ärztlichen Kompetenz bedarf. Daher wurde, die Einführung und Betreuung eines organisationsübergreifenden Qualitätsmanagements, eine zentrale Aufgabe der Ärztlichen Leiter Rettungsdienst. Der Ärztliche Leiter Rettungsdienst muss vom Träger des Rettungsdienstes bestellt werden, um die notwendige Unabhängigkeit von den Leistungserbringern zu sichern (T. SCHLECHTRIEMEN, 2002).

Im großen Bereich des Qualitätsmanagements werden drei Begriffe fälschlich oft synonym verwendet: „Qualitätskontrolle“, „Qualitätssicherung“ und „Qualitätsmanagement“. Nachfolgend werden die drei genannten Begriffe eindeutig voneinander unterschieden.

Qualitätskontrolle ist der erste Schritt in Richtung Qualität und in Richtung Qualitätsmanagement. Bei Qualitätskontrolle handelt es sich um eine reine

Überprüfung der Ergebnisse eines Prozesses anhand des Qualitätsmerkmals mit dem Ziel, nur solche Produkte auszuliefern, die den zuvor festgelegten Qualitätskriterien auch entsprechen. Eine Analyse der Ursachen für diese Abweichung oder gar Maßnahmen zur Korrektur bereits im Prozessablauf, finden bei der Anwendung von Qualitätskontrolle allein nicht statt (HELLMICH, 2010).

Der Begriff der Qualitätssicherung umfasst ein breites Spektrum an Maßnahmen, die darauf abzielen, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu gewährleisten. Im Rahmen dessen stellt die Qualitätssicherung einen entscheidenden Schritt dar, der über die bloße Sicherung hinausgeht. Der Begriff der Qualitätssicherung bezeichnet Maßnahmen, die gewährleisten sollen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung ein festgelegtes Qualitätsniveau erreicht. Der Fokus liegt dabei nicht auf der Optimierung der Produktqualität, sondern auf der Aufrechterhaltung eines vorgegebenen, gegebenenfalls auch niedrigen, Qualitätsniveaus. Das Produkt kann dabei sowohl materieller Natur sein als auch eine erbrachte Leistung oder eine verwendete Verfahrensweise darstellen. Im Rahmen der Qualitätssicherung wird das zuvor definierte Qualitätsmerkmal gemessen. Dieses muss sich innerhalb eines definierten Bereichs, der Toleranzgrenzen, bewegen, um die Qualitätskriterien zu erfüllen. Im Rahmen der Qualitätssicherung werden die Ist-Werte mit den Soll-Werten verglichen. Bei regelmäßig positiven Abweichungen kann davon ausgegangen werden, dass die Vorgaben nicht ambitioniert genug waren. Eine signifikante Abweichung der Ist-Werte von den Soll-Werten im negativen Bereich, erfordert eine Korrekturmaßnahme. (HELLMICH, 2010).

Eine zentrale Voraussetzung für ein umfangreiches Qualitätsmanagement ist eine einheitliche Dokumentation. In Deutschland wurden durch die DIVI einheitliche Protokolle erstellt (T. SCHLECHTRIEMEN, 2002). Der Minimale Notfalldatensatz stellt eine Zusammenfassung von Datenfeldern eines rettungsdienstlichen Einsatzes dar. Die Protokolle können dann in elektronischer Form in Datenbanken gespeichert und in weiterer Folge ausgewertet werden. (TORSTEN LOHS, 2018).

Der Minimale Notfalldatensatz besteht aus verschiedenen Modulen, die wiederum in einzelne Datenfelder unterteilt sind:

- Strukturdaten
- Rettungstechnische Daten
- Zeiten im Einsatzablauf
- Patientendaten
- Erstbefunde
- Diagnosen
- Verletzungsdetails
- Scores
- Rettungsdienstliche Maßnahmen
- Medikamentöse Therapie

- Übergabebefunde
- Einsatzbesonderheiten
- Reanimation und Reanimationsdetails

(TORSTEN LOHS, 2018)

Die rettungsdienstliche Dokumentation erfolgt zunehmend papierlos in Form einer Dokumentation mittels Tablets. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Rettungsdienstes in Deutschland führen das Tablet mit und erfassen alle Informationen zum Einsatz primär digital (TORSTEN LOHS, 2018).

Ein zentraler Vorteil einer digitalen Einsatzdokumentation ist die Einführung von Pflichtfeldern. Eine vollständige und standardisierte Dokumentation wird somit sichergestellt und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleichtert (TORSTEN LOHS, 2018).

Eine digitale Einsatzdokumentation wirkt sich nicht nur positiv auf die Datenqualität aus, sondern birgt auch diverse Vorteile für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So können Stammdaten wie Funkrufname des Fahrzeugs oder Personalnummern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Standardwert hinterlegt und automatisch eingefügt werden. Zudem ist es möglich, Informationen aus anderen Datenquellen, wie zum Beispiel der Rettungsleitstelle, einfließen zu lassen. Hier können als Beispiel die Einsatzzeiten oder die Einsatznummer genannt werden (TORSTEN LOHS, 2018).

Durch die digitale Protokollierung wird die Möglichkeit einer Integration von Schnittstellen gegeben. So können wichtige Daten eines Einsatzes bereits während des Behandlungs- oder Transportvorgangs direkt an das Zielkrankenhaus übermittelt werden und somit eine Verbesserung der Qualität der Behandlung der Patientin oder des Patienten erreicht werden (TORSTEN LOHS, 2018).

Die Problemerkennung stützt sich auf verschiedene Verfahren, wobei eine prozessnahe Dokumentation als Grundlage für alle weiteren Analysen und Maßnahmen im Vordergrund steht. Eine umfassende Dokumentation ist in der Medizin mittlerweile selbstverständlich und hat auch im Rettungsdienst in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Zahlreiche Studien zeigen jedoch, dass eine vollständige Auswertung oft nicht möglich ist, da Einsatzprotokolle häufig unvollständig ausgefüllt werden. Dies liegt vor allem daran, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Bedeutung einer umfassenden Dokumentation nicht bewusst ist. Die Dokumentation dient nicht primär der reinen Datenerfassung oder der Sammlung von Daten, die später in qualitätsbezogenen Studien ausgewertet und interpretiert werden sollen. Vielmehr hat sie im Rettungsdienst mehrere entscheidende Funktionen, die sie fast ebenso wichtig machen, wie den Einsatz selbst. Eine sorgfältige Dokumentation ermöglicht eine genaue Nachvollziehbarkeit der durchgeführten Maßnahmen, unterstützt die Qualitätssicherung, fördert die kontinuierliche Verbesserung der

Einsatzprozesse und dient als wertvolle Informationsquelle für spätere Analysen und Maßnahmen zur Problemerkennung und -behebung (HELLMICH, 2010).

Protokolle der Rettungsorganisationen werden immer ausführlicher, um das Notfallgeschehen und die gesetzten Maßnahmen ausreichend zu dokumentieren. Die Dokumentation steht auch für die rechtliche Absicherung der Sanitäterinnen und Sanitäter und dient in weiterer Folge auch zur statistischen Auswertung und folgend zur Qualitätssicherung und -lenkung (HELLMICH, 2010).

# Qualitätsmanagement im Rettungsdienst am Beispiel des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark

| 1                  |  | ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ<br>STEIERMARK                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Einsatzprotokoll                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Für jeden Einsatz ist ein Einsatzprotokoll gemäß § 5 SanG auszufüllen!                                                                                                                                                                             |  |
|--------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Einsatzverrechnung |  | EINSATZNUMMER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Dienststelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Einsatzfahrt <input type="checkbox"/> zum Einsatzort <input type="checkbox"/> vom Einsatzort                                                                                                                                                       |  |
|                    |  | RÜCKTRANSPORT zu Einsatznummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | <input type="checkbox"/> Ambulanztransport <input type="checkbox"/> Intensivtransport<br><input type="checkbox"/> Sanitätsdienst <input type="checkbox"/> Bluttransport<br><input type="checkbox"/> Rettungseinsatz <input type="checkbox"/> Sonderttransport<br><input type="checkbox"/> Notarzteinsatz <input type="checkbox"/> Ambulanzdienst<br><input type="checkbox"/> Interhospitaltransport <input type="checkbox"/> Dienstfahrt                                                                                                                                                  |  | Einweisender Arzt                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|                    |  | MEHRFACH-NR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Diagnose/ICD-10                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | DATUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Nebendiagnose/ICD-10                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Einsatzverrechnung |  | PATIENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Vers.-Nr.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Geb.                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                    |  | Nachname                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Vorname                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | M <input type="checkbox"/> W <input type="checkbox"/> Alter                                                                                                                                                                                        |  |
|                    |  | ADRESSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Str.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Nr.                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                    |  | VERSICHERTER/RECHNUNGSEMPFÄNGER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Vers.-Nr.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Geb.                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Einsatzverrechnung |  | Nachname                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Vorname                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | M <input type="checkbox"/> W <input type="checkbox"/> Alterschein                                                                                                                                                                                  |  |
|                    |  | ADRESSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Str.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Nr.                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                    |  | LKZ PLZ Ort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Ausweis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Ausweisnummer                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|                    |  | Nationalität                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Telefon-Nr.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Einsatzverrechnung |  | RK-Card                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Betrag:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Kostenträger                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|                    |  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <input type="checkbox"/> bar bezahlt <input type="checkbox"/> EC <input type="checkbox"/> KK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <input type="checkbox"/> ALVA <input type="checkbox"/> Selbstzahler <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                       |  |
|                    |  | START                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Start-Code                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | LKZ PLZ Ort Str. Nr.                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                    |  | ZIEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Ziel-Code                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | LKZ PLZ Ort Str. Nr.                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Einsatzverrechnung |  | Kennzeichen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Ankunftszeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Sanitäter 1 (Sanitätsdienststelle)                                                                                                                                                                                                                 |  |
|                    |  | Alarmzeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Einsatz-Ende                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Sanitäter 2                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|                    |  | Terminzeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Wartezeit (min)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Sanitäter 3                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|                    |  | Ausfahrtszeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Kilometer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Notarzt                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Einsatz            |  | angefordert anwesend begleitend                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <input type="checkbox"/> Lauffahrt <input type="checkbox"/> DNR-Anweisung durch den Arzt (Formular liegt bei)<br><input type="checkbox"/> Übergabe Patienteneigentumsbeutal<br><input type="checkbox"/> Schlüssel <input type="checkbox"/> Schmuck <input type="checkbox"/> Brille<br><input type="checkbox"/> Hörgerät <input type="checkbox"/> Zahnprothese <input type="checkbox"/> Mobiltelefon<br><input type="checkbox"/> Armbanduhr <input type="checkbox"/> e-Card <input type="checkbox"/> Briefertasche<br><input type="checkbox"/> Geldbetrag/Dokumente/Medikamente/Sonstiges: |  | CO-Alarm: <input type="checkbox"/> Low Alarm (A1) <input type="checkbox"/> High Alarm (A2)                                                                                                                                                         |  |
|                    |  | Feuerwehr <input type="checkbox"/> Notarzt <input type="checkbox"/> Arzt <input type="checkbox"/> Exekutive <input type="checkbox"/> Bergrettung <input type="checkbox"/> KIT <input type="checkbox"/> Ersthelfer <input type="checkbox"/> First Responder <input type="checkbox"/>                                                              |  | Übernahmeerklärung bei Geld/Schmuck mit Unterschrift, ansonsten nur Name und Funktion des Übernehmenden vermerken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Pers.-Nr.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | PATIENTENÜBERGABE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Unterschrift Sanitäter <input type="checkbox"/><br>Zeit <input type="checkbox"/><br>Unterschrift Sanitäter <input type="checkbox"/><br>Abteilung und Station <input type="checkbox"/> Funktion und Name des Übernehmenden <input type="checkbox"/> |  |
|                    |  | <input type="checkbox"/> Inkubator <input type="checkbox"/> Unterbringung ohne Verlangen                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Einsatz            |  | ZUSTIMMUNG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Ich bin mit der von den Sanitätern vorgeschlagenen Vorgehensweise, nach Empfehlung der Gesundheitsberatung 1450 bzw. dem Besuch durch einen Visitenarzt einverstanden und werde, so sich mein Gesundheitszustand verschlechtern sollte, umgehend den Notruf 144 verständigen.                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | REVERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Ich lehne eine Überführung in ein Krankenhaus bei voller Verantwortlichkeit für meinen Gesundheits- bzw. Krankheitszustand ausdrücklich ab, obwohl mich die Mitarbeiter des Roten Kreuzes umfassend aufgeklärt und dazu aufgefordert haben. Ich bin mir bewusst, dass ich die Folgen dieser Ablehnung selbst zu verantworten und zu tragen habe. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Einsatz            |  | ZEUGE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | ADRESSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Vor- und Nachname                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Str. Nr. <input type="checkbox"/> Patient vorwiegend die Unterschrift                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Einsatz            |  | KOSTENÜBERNAHMEERKLÄRUNG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Sollten die Einsatzkosten durch meine Krankenversicherung nur teilweise oder nicht übernommen werden, bestätige ich, dass diese zu meinen Lasten gehen.                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | Unterschrift des Patienten/Oborgerechtigten/Schweizers                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                    |  | © Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |

Abbildung 2: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 1 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

|            |                                                                                                                                                |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>2</b>   | <b>Gefahrenzone:</b> <input type="checkbox"/> <b>Kontamination:</b> <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> <b>Dekontaminiert</b> |                      | <b>Bewusstseinslage:</b> <input type="checkbox"/> bei Bewusstsein <input type="checkbox"/> ohne Bewusstsein<br><b>Qualität:</b> <input type="checkbox"/> klar <input type="checkbox"/> schlüfrig <input type="checkbox"/> erregt/agitiert <input type="checkbox"/> ängstlich<br><b>Orientiert (Zeitlich/Örtlich/Personlich/Situativ):</b> <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein |  |
| <b>A/B</b> |                                                                                                                                                | <b>C<sub>1</sub></b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>D</b>   |                                                                                                                                                | <b>E</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

**Neurologie**

☐ Kopfschmerzen

☐ Nackensteife

☐ Sprachstörung

☐ Krampfanfall

**Pupillen**

L ☐ Lichtstarr ☐ eng ☐ mittel ☐ weit

R ☐ Lichtstarr ☐ eng ☐ mittel ☐ weit

**AUGEN OFFENEN**

spontan ☐ Start:  /min Ziel:  /min

nach Aufforderung auf Schmerzreiz ☐ Start:  /min Ziel:  /min

nicht ☐ Start:  /min Ziel:  /min

**Blutdruck:**  /mmHg /min Ziel:  /mmHg /min

**VERBALE ANTWORT**

orientiert, klar ☐ Start:  /min Ziel:  /min

verwirrt ☐ Start:  /min Ziel:  /min

einzelne Wörter ☐ Start:  /min Ziel:  /min

einzelne Laute ☐ Start:  /min Ziel:  /min

keine ☐ Start:  /min Ziel:  /min

☐ Zuckerpräparat ☐

☐

**MOTORISCHE REAKTION**

nach Aufforderung ☐ Start:  /min Ziel:  /min

gezielte Abwehrbewegung ☐ Start:  /min Ziel:  /min

Baugen auf Schmerz ☐ Start:  /min Ziel:  /min

Strecken auf Schmerz ☐ Start:  /min Ziel:  /min

Streckkrämpfe ☐ Start:  /min Ziel:  /min

keine ☐ Start:  /min Ziel:  /min

**GCS:** Start:  /min Ziel:  /min

**FACIALES**

Ja, weitengleich ☐ **ARM**

Nein, unterschiedlich ☐ **Ja, weitengleich** ☐

Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar ☐ **Nein, Unterschied oder Abweichen** ☐

**SPRACHE**

Ja, deutlich und verständlich ☐ **Ja, deutlich und verständlich** ☐

Nein, undeutlich oder verworren ☐ **Nein, undeutlich oder verworren** ☐

Nein, konnte nicht sprechen ☐ **Nein, konnte nicht sprechen** ☐

Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar ☐ **Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar** ☐

**BEIN**

Ja, weitengleich ☐ **Ja, weitengleich** ☐

Nein, Unterschied oder Abweichen ☐ **Nein, Unterschied oder Abweichen** ☐

Nein, nur mit einem Bein möglich ☐ **Nein, nur mit einem Bein möglich** ☐

Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar ☐ **Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar** ☐

**BLICKWENDUNG**

Bewegt Kopf oder kein starrer Blick ☐ **Bewegt Kopf oder kein starrer Blick** ☐

Blick stark zur Seite (Hedvisch), Kopfwendung nicht möglich ☐ **Blick stark zur Seite (Hedvisch), Kopfwendung nicht möglich** ☐

Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar ☐ **Nicht ausgeführt, nicht beurteilbar** ☐

**BEGINN DER SYMPTOME**

Zeit:  :

**FAST-A/APSS:** Start:  /min Ziel:  /min

Jeder Wert über 0 bedeutet „Schlaganfallalarm“; jeder Wert von 4 oder darüber ist ein **schwerer Schlaganfall** mit einem möglichen großen Gefäßverschluss.

**Symptome/Schmerzen**

**Allergien**

**Medikamente**

**Patientengeschichte**

**Letzte Mahlzeit**

**Erreignis**

**(R) Infektionen**

**Temperatur:**  °C

**RR Start:**  /min **RR Ziel:**  /min

**Blutung:** ☐ blutigen ☐ blutigen ☐ blutigen

**Vergiftung:** ☐ Medikamente ☐ Drogen ☐ Gas

**Gyn/Geburt:** ☐ Unterlebschmerzen ☐ Wehen ☐ Entbindung

**LEGENDE:** O = Schmerz L = Lähmung X = Wunde

**Wundversorgung:**

☐ Spülung ☐ Vakuum-Matrize ☐ HWS-Schiene

☐ Augenspülflasche ☐ Beinschiene ☐ Baby no neck ☐ Short

☐ Wundauflage ☐ Sam Splint ☐ Pediatric ☐ Regular

☐ Momentverband ☐ Dreieckstuch ☐ No neck ☐ Tall

**Lagerung:**

☐ nach Fritsch

**Bein Arm**

hoch ☐ tief ☐ hoch ☐ tief ☐

© Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark

Abbildung 3: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 2 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

3

C<sub>2</sub>

| <b>Maßnahmen</b><br><input type="checkbox"/> Herzdruckmassage<br><input type="checkbox"/> Defibrillation<br>Erstdefibrillation durch:<br><input type="checkbox"/> Laie <input type="checkbox"/> FirstResponder <input type="checkbox"/> RS<br>1. ROSC: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span> : <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span><br>1. Defibrillation: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span> : <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span><br>Anzahl Defibrillationen: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span><br>CPR-Abbruch durch (Not)Arzt: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span> : <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span><br><input type="checkbox"/> peripher venöser Zugang<br>Funktionsort: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span> Größe: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span><br>Funktionsversuche: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Monitoring</b><br><input type="checkbox"/> EKG - Monitoring<br><input type="checkbox"/> 12-Kanal-EKG<br>Ergebnis EKG-Analyse Glasgow: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span><br><input type="checkbox"/> manuelle Blutdruckmessung<br><input type="checkbox"/> oszillometrische Blutdruckmessung |                          |                          |                          |                          |                          |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|-------|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>NOTFALLDIAGNOSE/BESONDERE VORKOMMISSE</b><br><div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin: 5px;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">PZC: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span> : <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <input type="checkbox"/> Kindererhaltssystem<br/> <b>BETREUUNG:</b><br/> <input type="checkbox"/> Urinbeutel   <input type="checkbox"/> Bruchbeutel<br/> <input type="checkbox"/> Leibesöffner<br/> <b>HYGIENE:</b><br/> <input type="checkbox"/> Infektionstransport   <input type="checkbox"/> Schutzkleidung<br/> <input type="checkbox"/> Schlussdeinfektion   <input type="checkbox"/> Schutzmaske Patient<br/> <input type="checkbox"/> Schutzmaske Sanitär         </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                          |                          |                          |                          |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>SICHERE TODESZEICHEN</b><br><table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Kopf</th> <th>Hals</th> <th>Rumpf vorne</th> <th>hinten</th> <th>Arme</th> <th>Beine</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totatreflexe</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Totatarraxie</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Verwesungserscheinungen</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Todliche Verletzungen</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div>Zeik: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span> : <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">  </span></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 100px;">           Unterschrift Sanitär         </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 100px; margin-top: 5px;">         Kontrolle bei Zirkulationsstörungen       </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          | Kopf                     | Hals                     | Rumpf vorne              | hinten                   | Arme | Beine | Totatreflexe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Totatarraxie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verwesungserscheinungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Todliche Verletzungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kopf                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hals                     | Rumpf vorne              | hinten                   | Arme                     | Beine                    |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Totatreflexe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Totatarraxie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Verwesungserscheinungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Todliche Verletzungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |      |       |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

Anwendung von Notfallkompetenzen

| Medikamente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Supranal 1 mg/ml ODER Adrenalin 1:1000 PAEDIA<br><input type="checkbox"/> Dobutrin 30mg/2ml<br><input type="checkbox"/> Histakut 4mg/4ml<br><input type="checkbox"/> Prednisol 250mg/5ml<br><input type="checkbox"/> ASS Genericon Tabl. 500mg<br><input type="checkbox"/> Berodual Dosiererosol<br><input type="checkbox"/> Combivent Inhalationslg.<br><input type="checkbox"/> Sulfamol Inhalationslg.<br><input type="checkbox"/> Mucalene Tabletten<br><input type="checkbox"/> Mucalene Suppositorium<br><input type="checkbox"/> Steroid Raktiole<br><input type="checkbox"/> Midazolam Accord 5mg/ml<br><input type="checkbox"/> Glucose<br><input type="checkbox"/> ELO-MEL Isoton<br><input type="checkbox"/> Ebrantil 25mg/5ml<br><input type="checkbox"/> Naloxon 0,4mg/ml<br><input type="checkbox"/> Paracetamol 10mg/ml<br><input type="checkbox"/> Parathion (Methoxyfluran)<br><input type="checkbox"/> Ketanest-S 50mg/2ml<br><input type="checkbox"/> Midazolam Accord 5mg/5ml<br><input type="checkbox"/> Ondansetron 4mg/2ml<br><input type="checkbox"/> Flumazenil 0,5mg/5ml<br><input type="checkbox"/> Cyclokapron 500mg/5ml | <input type="checkbox"/> 3. - 6. vLJ 0,15 mg l.m.<br><input type="checkbox"/> 6. - 12. vLJ 0,3 mg l.m.<br><input type="checkbox"/> ab 18 kg KG<br><input type="checkbox"/> ab 12. vLJ<br><input type="checkbox"/> 18-30 kg KG<br><input type="checkbox"/> Erwachsene<br><input type="checkbox"/> ab 6. vLJ<br><input type="checkbox"/> Erwachsene<br><input type="checkbox"/> 18. vLJ-12. vLJ<br><input type="checkbox"/> 6. vLJ-12. vLJ<br><input type="checkbox"/> 6. LM-2. vLJ<br><input type="checkbox"/> 1.-3. vLJ / 10-15 kg<br><input type="checkbox"/> ab 65. vLJ<br><input type="checkbox"/> ab dem 8. vLJ<br><input type="checkbox"/> ab 6. vLJ<br><input type="checkbox"/> Kinder 20 ml/kg KG i.v. (max. 500 ml)<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 5 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 0,2 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> 12.-14. vLJ<br><input type="checkbox"/> ab 18. vLJ<br><input type="checkbox"/> ab 12. vLJ<br><input type="checkbox"/> Krampfanfall Erwachsene<br><input type="checkbox"/> bis 50 kg KG<br><input type="checkbox"/> ab 12. vLJ<br><input type="checkbox"/> 12.-14. vLJ<br><input type="checkbox"/> Erwachsene<br><input type="checkbox"/> Erwachsene | <input type="checkbox"/> ab 12. vLJ 0,5 mg l.m.<br><input type="checkbox"/> einmaltg 30 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> einmaltg 4 mg langsam i.v.<br><input type="checkbox"/> einmaltg 100 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> 250 mg p.o.<br><input type="checkbox"/> 2 Hufe<br><input type="checkbox"/> 2,5 ml Inhalativ<br><input type="checkbox"/> 10 gtt mit 2ml NaCl<br><input type="checkbox"/> 250 mg p.o.<br><input type="checkbox"/> 125 mg rektal<br><input type="checkbox"/> 5 mg rektal<br><input type="checkbox"/> 5 mg rektal<br><input type="checkbox"/> 10 mg i.v. (5 mg pro Nasenloch)<br><input type="checkbox"/> 10 g i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 500 ml i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 5 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 0,2 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 15 mg/kg KG i.v.<br><input type="checkbox"/> 1 Einheit<br><input type="checkbox"/> 0,125 mg/kg KG i.v.<br><input type="checkbox"/> 2 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> 1 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> 4 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> 0,2 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> 1 g i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 1 mg i.v. ab 3. Schock, alle 3-5 min<br><input type="checkbox"/> 0,01 mg /kg KG i.v. ab 3. Schock, alle 3-5 min<br><input type="checkbox"/> 300 mg i.v. ab 3. Schock, 150 mg ab 5. Schock<br><input type="checkbox"/> 5 mg /kg KG i.v. ab 3. Schock, ab 5. Schock 5 mg/kg KG | <input type="checkbox"/> bis 3. vLJ 0,5 mg Inhalativ<br><input type="checkbox"/> ab 3. vLJ 1 mg Inhalativ<br><input type="checkbox"/> ab 30 kg KG einmaltg 250 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene Wiederholungs-dosis: _____<br><input type="checkbox"/> ab 12. vLJ 20 gtt mit 2ml NaCl<br><input type="checkbox"/> ab 12. vLJ 500 mg p.o.<br><input type="checkbox"/> 2.-8. vLJ 250 mg rektal<br><input type="checkbox"/> 3.-65. vLJ 10 mg rektal<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 20 g i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 500 ml i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene Wiederholungs-dosis: _____<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 0,2 mg titriert i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 1000 mg titriert i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene Wiederholungs-dosis: _____<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 2 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 0,5 mg i.v.<br><input type="checkbox"/> Erwachsene 1 mg i.v. sobald möglich<br><input type="checkbox"/> Kinder 0,01 mg /kg KG sobald möglich | <b>Atem-Kreislaufstillstand Erwachsene und Kinder (ab dem 6. vLJ)</b><br><input type="checkbox"/> L-Adrenalin 1:10.000<br><input type="checkbox"/> Amlodaron 150mg/3ml |  |

© Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark

Abbildung 4: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 3 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

4

### Verlaufsbeschreibung

| Maßnahmen          | Zeit |  |
|--------------------|------|--|
| Pulse              | ≥220 |  |
| RRR                | 200  |  |
| HDRM               | 180  |  |
| Defi               | 160  |  |
| Transport T-T      | 140  |  |
| Intubation         | 120  |  |
| Injektion bei Rea. | 100  |  |
| Supramin           | 80   |  |
| Amiodaron          | 60   |  |
|                    | 40   |  |
| O2 (l/min)         |      |  |
| SpO2 (%)           |      |  |

Notiz über 120 bzw. unter 40 werden in der elektronischen Version automatisch mit dem zugehörigen Zeichen (Defi, RR, SpO2) oder Pulz (Pulse) eingezeichnet.

**Anmerkungen:**

---

---

---

---

---

Unterschrift und Dienstenummer  
Notfallsanitäter

**Medikamentenapplikation nach Rücksprache:**

☐ Tele(Not-)arzt

☐ anwesender Arzt

Name Tele(Not-)arzt bzw. Name und Unterschrift des anwesenden Arztes: \_\_\_\_\_

**Kontrolle durch Dienststelle:**

☐ Ablauf korrekt

☐ Ablauf nicht korrekt Begründung und Maßnahmen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum/Dienstnummer/Unterschrift

© Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark

Abbildung 5: Einsatzprotokoll Steiermark Seite 4 (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

## 1.1. Modelle des Qualitätsmanagements

Die Umsetzung von Qualitätsmanagement in Institutionen kann auf Basis verschiedener Modelle erfolgen. Im Folgenden werden die gängigsten Modelle für

Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen und somit folglich auch im präklinischen System erörtert. Die gängige Methode besteht darin, keine neuen Qualitätsmanagement-Tools innerhalb einer Organisation zu erschaffen, sondern sich geprüften und verwendeten Methoden zu bedienen. Da diese Konzepte in der Regel von mehreren präklinischen Systemen verwendet werden, ist eine gewisse Vereinheitlichung der Qualitätsmanagementsysteme und damit auch eine bessere Vergleichbarkeit möglich. Dies ist insbesondere bei dem Qualitätsmanagement-System nach ISO 9000 ff. der Fall. (HELLMICH, 2010).

### **1.1.1. ISO 9000 ff**

Die Abkürzung „ISO“ verweist auf eine international gültige Norm. Die Normen ISO 9000, ISO 9001 und ISO 9004 bilden eine Normenfamilie, welche sich auf das Qualitätsmanagement bezieht. Zum einen dienen Normen generell der Festlegung von konkreten Eigenschaften und damit auch der Einhaltung von Vorschriften. Zum anderen ermöglichen sie eine Vergleichbarkeit, da von einer gemeinsamen Basis ausgegangen werden kann (HELLMICH, 2010).

Die Normenfamilie der ISO 9000 ff besteht aus folgenden Teilen:

- ISO 9000: Qualitätsmanagement – Grundlagen und Begriffe
- ISO 9001: Qualitätsmanagement – Anforderungen
- ISO 9004: Qualitätsmanagement – Leitfaden und Leistungsverbesserung

Wenn eine Zertifizierung durch eine Organisation angedacht wird, spielt zusätzlich zur oben genannten Normenfamilie folgende Norm eine zentrale Rolle:

- ISO 19011: Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsysteme

(HELLMICH, 2010)

Die ISO 9000 „Qualitätsmanagement – Grundlagen und Begriffe“ erläutert die in der Norm verwendeten Begriffe. Sie bietet einen Überblick hinsichtlich qualitätsbezogener Ziele und Verantwortlichkeiten. Um ein nach ISO 9000 zertifiziertes Qualitätsmanagement zu haben müssen acht Grundsätze erfüllt sein:

- *Kundenorientierung*: Gegenwärtige und zukünftige Forderungen der Kunden erkennen, erfüllen, sowie versuchen zu übertreffen
- *Führung*: Schaffung und Erhaltung eines Umfelds, in dem sich alle Personen voll für die Ziele der Organisation einsetzen

- *Einbeziehung der Personen*: Einbeziehung von Personen aller Ebenen ermöglicht es, Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen
- *Prozessorientierter Ansatz*: Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess leiten und lenken, um erwünschtes Ergebnis zu erreichen
- *Systemorientierter Managementansatz*: Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen der Ziele bei
- *Ständige Verbesserung*: ständige Verbesserung stellt ein permanentes Ziel dar
- *Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung*: Entscheidungen beruhen auf Daten und Analysen
- *Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen*: Erhöhung der Wertschöpfungsfähigkeit durch gute Beziehung zwischen Organisation und Lieferanten

(HELLMICH, 2010)

Die ISO 9001 „Qualitätsmanagement - Anforderungen“ legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement fest, um mögliche behördliche Anforderungen zu erfüllen oder die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Es werden jedoch keine Vorgaben gemacht, in welcher Form dies darzustellen ist. Die Ausgestaltung obliegt direkt der Organisation. Die einzige Vorgabe ist die Einhaltung der oben genannten acht Grundsätze. Die ISO 9001 beinhaltet bezogen auf Anforderungen folgende neun Kapitel:

- Einleitung
- Anwendungsbereich
- Verweisungen auf andere Normen
- Begriffe
- Qualitätsmanagementsystem
- Verantwortung der Leitung
- Management der Mittel
- Produktrealisierung
- Messung, Analyse und Verbesserung

Die Kapitel Qualitätsmanagementsysteme, Verantwortung der Leitung, Management der Mittel, Produktrealisierung sowie Messung, Analyse und Verbesserung enthalten die Forderungen, die ein Qualitätsmanagementsystem erfüllen müssen. Durch die ISO 9001 wird jedoch nur definiert was umzusetzen ist. Die operative Umsetzung obliegt der jeweiligen Organisation (HELLMICH, 2010).

Die ISO 9004 „Leitfaden und Leistungsverbesserung“ beschäftigt sich mit der Leistungsverbesserung einer Organisation. Um die ISO 9004 anwenden zu können,

ist die vorangegangenen Erfüllung der Forderungen der ISO 9001 zwingend notwendig, da diese die Minimalanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem darstellen. Die ISO 9004 bietet einen Leitfaden zur Leistungsverbesserung der grundlegenden Qualitätsstandards, welche durch die ISO 9001 erreicht wurden. Hier stellt sich vor allem der oben genannte Grundsatz „ständige Verbesserung“ in den Mittelpunkt (HELLMICH, 2010).

### **1.1.2. Total Quality Management – das EFQM-Modell**

TQM ist prinzipiell keine vereinheitlichte Methode des Qualitätsmanagements, wie etwa die vorher beschriebene ISO 9000. TQM ist vielmehr ein Ausdruck einer qualitätsorientierten Philosophie eines Unternehmens. Ziel dieser Philosophie ist die Herstellung von qualitativ hochwertigen Produkten. Um dieses Ziel zu erreichen bedarf es der Unterstützung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des jeweiligen Unternehmens. Die wesentlichen sechs Prinzipien des Total Quality Managements lauten wie folgt:

- Qualität orientiert sich am Kunden
- Qualität wird mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Bereiche und Ebenen erzielt
- Qualität umfasst mehrere Dimensionen, die durch Kriterien operationalisiert werden müssen
- Qualität ist kein Ziel, sondern ein Prozess, der nie zu Ende geht
- Qualität bezieht sich nicht nur auf Produkte, sondern auch auf den Service
- Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden

Bei Total Quality Management wird der Blick der Qualitätssteuerung also von den einzelnen Produkten auf das gesamte Unternehmen verlagert. Die Qualitätssteuerung bezieht sich bei Total Quality Management nicht nur auf die Qualität der Produkte, sondern umfasst auch die Qualität des Verhaltens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowie die Qualität der Tätigkeiten, welche von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt werden (HELLMICH, 2010).

Methoden und Verfahren, sowie Verhaltensweisen und Einstellungen sind die beiden großen Bereiche aus denen Total Quality Management besteht. Zur Umsetzung von TQM baut man auf folgende Elemente:

- Qualitätspolitik, welche von der Leitung des Unternehmens formuliert und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommuniziert wurde
- Bereitschaft der Führungskräfte für notwendige Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für Investitionen zu sorgen

- TQM soll im Rahmen der bestehenden Unternehmensorganisation durchgeführt werden. Es soll für die Begutachtung nach TQM keine Änderungen im Organigramm oder in der Arbeitsweise des Unternehmens geben.

(HELLMICH, 2010)

Die meisten Unternehmen, welche Total Quality Management anwenden, stützen sich auf das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM). Durch die vereinheitlichten Qualitätskriterien ermöglicht die EFQM-Methode eine Vergleichbarkeit unter den Unternehmen, ähnlich wie die ISO 9000-Methode. Im vollen Wortlaut nennt sich das System „EFQM-Modell für Business Excellence“. Aufgrund dieser exakten Bezeichnung des Systems, ist die Bestrebung nach der Produktion von überlegenen Produkten durch fähige Prozesse, als klares Ziel, eindeutig erkennbar. Die Erreichung dieses Zieles wird durch ein Grundkonzept gestützt (HELLMICH, 2010).

### **1.1.3. Six Sigma**

Das Modell Six Sigma fokussiert sich auf Prozesse und Prozessqualität eines Unternehmens. Es wird also keine Anhebung der Qualität des gesamten Unternehmens, sondern die Lösung von Problemen und so eine langfristige Verbesserung der Ergebnisse angestrebt. Six Sigma konzentriert sich detailliert auf einzelne Probleme des Unternehmens und versucht diese mit Hilfe von ausgearbeiteten Projekten zu lösen. Um die Fehlerquote bei einem einzelnen Produkt zu reduzieren, zielt Six Sigma darauf ab, die Anzahl der Abweichungen vom Mittelwert in einem Prozess so weit wie möglich zu reduzieren. Somit ist Six Sigma ein statistisches Maß (HELLMICH, 2010).

### **1.1.4. Zertifizierung durch den Interverband für Rettungswesen**

Die folgend beschriebene Zertifizierung wird im Rettungsdienst in der Schweiz angewendet. Das Gesundheitswesen gehört in der Schweiz zum Aufgabenbereich der Kantone. Als Teil des Gesundheitswesens ist somit auch die Organisation des Rettungsdienstes Aufgabe der jeweiligen Kantone. Somit ist die rechtlich-organisatorische Situation in der Schweiz durchaus mit jener in Österreich vergleichbar. Die Kantone regeln qualitative Anforderungen an die zu erbringenden

Leistungen des Rettungsdienstes in den jeweiligen Gesetzen, Verordnungen, Weisungen, Rettungskonzepten oder Leistungsaufträgen. Der jeweilige Detaillierungsgrad ist jedoch von Kanton zu Kanton verschieden. Zu beachten ist jedoch, dass auf Bundesebene eine Verpflichtung zur Qualitätssicherung für Anbieter von Gesundheitsleistungen besteht. Die Zertifizierung durch den Interverband für Rettungswesen ist eine Möglichkeit diese Verpflichtung zu erfüllen. Ziel der Zertifizierung durch den Interverband für Rettungswesen ist das Erfüllen einheitlicher Qualitätsstandards für die Rettungsdienste und Rettungsleitstellen in der gesamten Schweiz. Es wurden Richtlinien für die Anerkennung von Rettungsdiensten und Richtlinien für die Anerkennung von Rettungsleitstellen geschaffen (HELLMICH, 2010).

### **1.1.5. Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen**

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ) stellt ein Zertifizierungsverfahren für Einrichtungen im Gesundheitswesen zur Verfügung. Für den Rettungsdienst wurde von der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen ein eigens angepasster Zertifizierungskatalog geschaffen, welcher sich auf den von KTQ immer verwendeten sechs Kategorien „Patientenorientierung“, „Mitarbeiterorientierung“, „Sicherheit“, „Informations- und Kommunikationswesen“, „Führung“ und „Qualitätsmanagement“ stützt. Diese sechs genannten Kategorien werden in weitere Unterkategorien aufgeteilt, sodass eine klarere Bewertung möglich ist. KTQ strebt ähnlich wie Total Quality Management nach ständiger Verbesserung. Das Zertifizierungsverfahren besteht aus drei Schritten:

- *Selbstbewertung*: dient dem Unternehmen zur Ist-Analyse
- *Fremdbewertung*: das Unternehmen kann über eine Zertifizierungsstelle eine Fremdbewertung beantragen. Bei dieser Fremdbewertung schauen sich Fachpersonen die Arbeitsabläufe des Unternehmens an und bewerten diese
- *Zertifikatvergabe/Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichtes*: Nach erfolgter Fremdbewertung erfolgt die Vergabe des Zertifikates für die kommenden drei Jahre. Danach ist eine Rezertifizierung notwendig. Der KTQ-Qualitätsbericht beschreibt die konkreten Leistungen sowie Strukturen der Einrichtung (HELLMICH, 2010).

Aufgrund der höchst detailliert ausgearbeiteten Vorgaben der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen bezogen auf den Rettungsdienst und die im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, intern getroffene Entscheidung das Qualitätsmanagement mit der KTQ-Methode zu betrachten,

erscheint es als sinnvoll das nun kurz beschriebene Modell im weiteren Verlauf dieser Arbeit, vor allem im Kapitel 5.6, näher zu beleuchten.

## **2. Gesetzliche Grundlagen des Rettungsdienstes in Österreich und Begriffsbestimmungen**

### **2.1. Rettungsdienst**

Gemäß dem Österreichischen Bundes-Verfassungsgesetz sind die österreichischen Gemeinden für den Rettungsdienst verantwortlich (Artikel 118 Abs. 3 Ziff. 7 B-VG).

Gemäß der Kompetenzverteilung des Österreichischen Bundes-Verfassungsgesetzes fällt die Gesetzgebung und Vollziehung im Bereich des Rettungsdienstes den Bundesländern zu (Artikel 10 Abs. 1 Ziff. 12 B-VG).

In der Steiermark wird der Rettungsdienst somit durch das Steiermärkische Rettungsdienstgesetz geregelt. Gemäß diesem Gesetz, ist die Aufgabe des allgemeinen Rettungsdienstes von den Gemeinden wahrzunehmen. Zur Sicherstellung der Leistungen des allgemeinen Rettungsdienstes hat sich die Gemeinde einer anerkannten Rettungsorganisation zu bedienen, sofern die Gemeinde nicht die Aufgabe des allgemeinen Rettungsdienstes durch eigene Einrichtungen sicherstellt oder zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Gesetzes durch die Freiwillige Feuerwehr sichergestellt hat (§ 2 Abs. 2 Steiermärkisches Rettungsdienstgesetz).

Das Steiermärkische Rettungsdienstgesetz legt in seiner aktuell geltenden Fassung die Aufgaben des allgemeinen Rettungsdienstes wie folgt fest:

1. Personen, die sich in Lebensgefahr oder in einer akut gesundheitsgefährdenden Lage befinden, unter Anwendung von Maßnahmen der qualifizierten Erste Hilfe und Sanitätshilfe, einschließlich diagnostischer und therapeutischer Verrichtungen und Rettungstechniken ärztlicher Versorgung zuzuführen;
2. Personen, die wegen ihres Gesundheitszustandes (z.B. Verletzungen, Erkrankungen, Gebrechen) eines qualifizierten Krankentransportes bedürfen, mit Rettungsdienstfahrzeugen zu befördern;
3. bei Veranstaltungen einen von der Behörde vorgeschriebenen Ambulanzdienst an Ort und Stelle bereitzustellen;
4. den Einwohnern der Gemeinde Schulungen in Erster Hilfe anzubieten;
5. durch Abschluss von Kooperationsverträgen mit anderen anerkannten Organisationen des allgemeinen Rettungsdienstes die ordnungsgemäße Besorgung der in Z 1 bis 3 genannten Aufgaben in jenen Gebieten, für die sie anerkannt sind, für den Fall sicherzustellen, dass eine Besorgung dieser

Aufgaben mit eigenen Kräften ausnahmsweise nicht möglich ist. Kooperationsverträge sind der Aufsichtsbehörde zu übermitteln.

(§ 2 Abs. 1 Z 1 bis 5 Steiermärkisches Rettungsdienstgesetz)

Weiters müssen Organisationen des allgemeinen Rettungsdienstes für ihre Einsatzbereitschaft Sorge tragen. Dazu gehört insbesondere die Wahrnehmung folgender Aufgaben:

1. die Ausbildung und Fortbildung von Rettungs- und Notfallsanitäterinnen/Rettungs- und Notfallsanitätern sowie von Einsatzfahrerinnen/Einsatzfahrern, Einsatzoffizieren, Leitstellenpersonal oder von sonstigem Personal mit Sonderfunktionen für den Rettungs- und Krankentransportdienst;
2. die Durchführung von bezirks- oder landesweiten Einsatzübungen je nach dem, für welchen Bereich die Anerkennung erfolgt ist;
3. die Einrichtung von bezirks- oder landesweiten Rettungskommanden, je nachdem, für welchen Bereich die Anerkennung erfolgt ist;
4. die Bestellung einer ärztlichen Leiterin/eines ärztlichen Leiters für die medizinischen Belange des Rettungsdienstes;
5. die Pflege der zur Erhaltung der Einsatzfähigkeit erforderlichen Gemeinschaft;
6. die Mitwirkung bei der Beschaffung, Errichtung, Erhaltung und Wartung von Einrichtungen und Gerätschaften, sowie
7. die Mitwirkung bei der Mittelbeschaffung zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben

(§ 2 Abs. 1a Z 1 bis 7 Steiermärkisches Rettungsdienstgesetz)

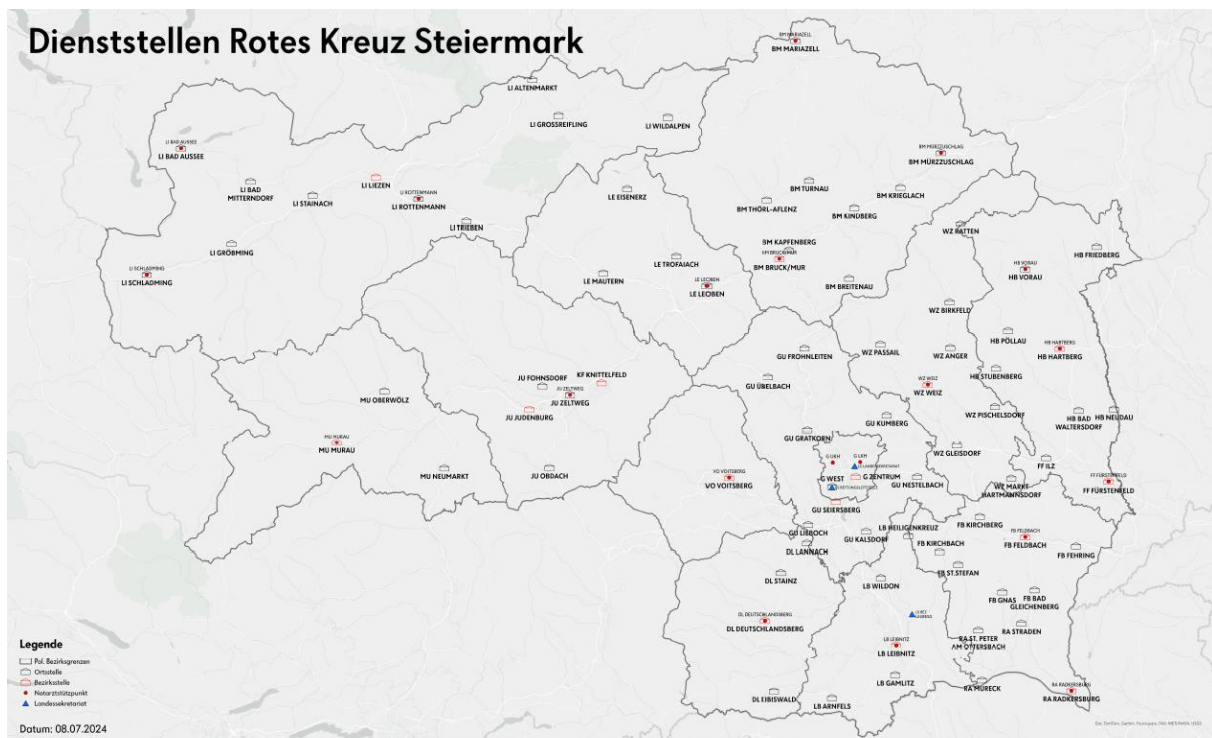
Um als allgemeine Rettungsorganisation anerkannt zu werden, müssen noch folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

1. Sitz in der Steiermark;
2. die Erfüllung der im § 2 Abs. 1 und 1a genannten Aufgaben als satzungsmäßiger Zweck
3. die Fähigkeit zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des allgemeinen Rettungsdienstes rund um die Uhr im gesamten Landesgebiet oder in bestimmten Teilen der Steiermark, zumindest aber in einem politischen Bezirk. Eine Anerkennung kann nur für das gesamte Landesgebiet oder für einen politischen Bezirk erfolgen;
4. die Tätigkeit darf nicht auf Gewinn berechnet sein;
5. die regelmäßige Einbindung von freiwillig und ehrenamtlich tätigen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern in ausreichender Anzahl in den Dienstbetrieb sowie Sorge für die Zuverlässigkeit aller Einsatzkräfte
6. eine ausreichende Anzahl von Rettungsdienstfahrzeugen, die dem Stand der Technik entsprechen sowie die für deren Einsatz erforderlichen, gemäß den

- Bestimmungen des Sanitätergesetzes ausgebildeten Rettungs- und Notfallsanitäterinnen/Rettungs- und Notfallsanitätern;
7. eine ausreichende Anzahl von Einsatzstellen, die mittels Funk und Telefon rund um die Uhr erreichbar sowie in ein EDV-unterstütztes Leitstellensystem eingebunden sind, um eine den Erkenntnissen der Notfallmedizin entsprechende rasche Besorgung der Aufgaben des allgemeinen Rettungsdienstes zu gewährleisten;
  8. die Erlassung von Dienstvorschriften zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Aufgaben gem. § 2 Abs. 1a Z 1 bis 4; diese sind dem Land innerhalb von drei Monaten ab Beschlussfassung zur Kenntnis zu bringen;
  9. die Verpflichtung der Organisation, bei überregionalen Rettungseinsätzen (z.B. Großschadensfall, medizinische Sonderlagen usw.) die Landeswarnzentrale Steiermark über die aktuelle Lage umgehend und nachweislich zu informieren.

(§ 3 Abs. 2 Z 1 bis 9 Steiermärkisches Rettungsdienstgesetz)

Das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark gilt für das gesamte Land Steiermark als anerkannte Organisation des allgemeinen Rettungsdienstes (§ 3 Abs. 5 Steiermärkisches Rettungsdienstgesetz).



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

ROTES KREUZ STEIERMARK

Abbildung 6: Dienststellen Rotes Kreuz Steiermark (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

## 2.2. Notarztrettungsdienst

Überörtliche Aufgaben des allgemeinen Rettungsdienstes hat insbesondere das Land wahrzunehmen. Zur Gewährleistung des Notarztrettungsdienstes kann das Land mit einem Rechtsträger, der in der Lage ist, die entsprechenden Leistungen zu erbringen, Verträge abschließen (§ 2 Abs. 3 Steiermärkisches Rettungsdienstgesetz).

Das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark hat gemäß den Vorgaben des Steiermärkischen Rettungsdienstgesetzes einen Vertrag mit dem Land Steiermark über die Erfüllung des bodengebunden Notarztrettungsdienstes und betreibt insgesamt 20 Notarztstützpunkte an folgenden Standorten in der Steiermark:

- Mariazell
- Bruck an der Mur
- Mürzzuschlag
- Deutschlandsberg

- Feldbach
- Fürstenfeld
- Graz Universitätsklinikum
- Graz UKH
- Hartberg
- Vorau
- Zeltweg
- Leibnitz
- Leoben
- Rottenmann
- Schladming
- Bad Aussee
- Murau
- Bad Radkersburg
- Voitsberg
- Weiz

Zusätzlich zu den 20 bodengebunden Notarztstützpunkten betreibt der Christophorus Flugrettungsverein insgesamt drei Luftrettungs-Stützpunkte in der Steiermark. Am Flughafen Graz, in St. Michael in der Obersteiermark und in Niederöblarn sind diese stationiert.

In den grenznahen Regionen der Steiermark greift man in der Disposition von Notarztmitteln auch auf boden- und luftgebundene Notarztmittel aus den angrenzenden Bundesländern zu.

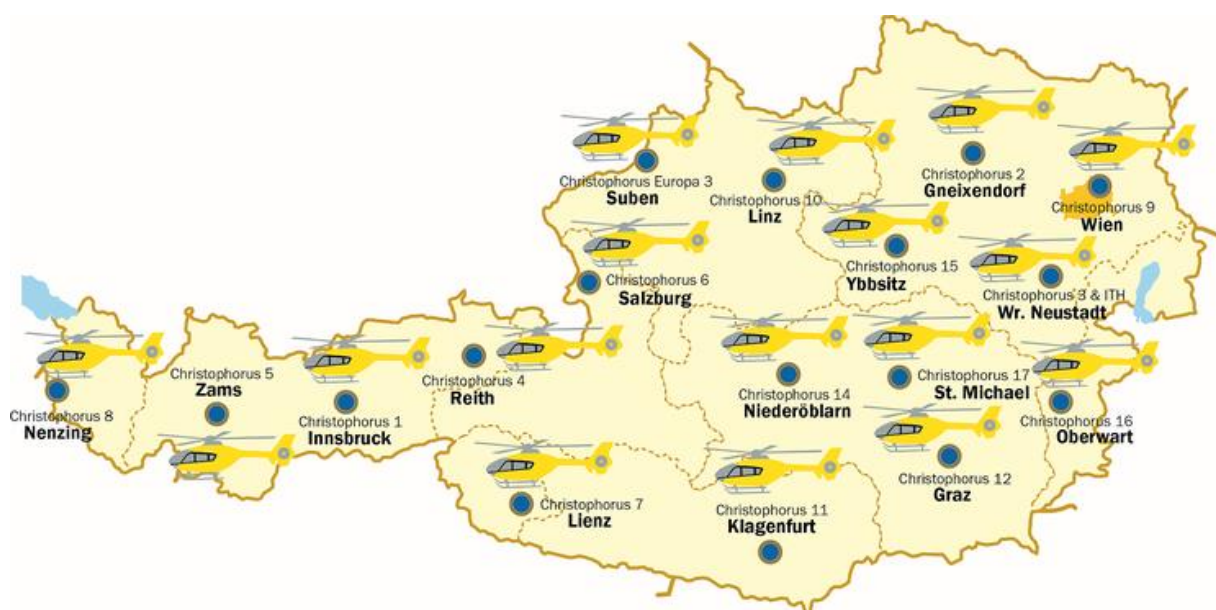


Abbildung 7: ÖAMTC-Flugrettung - Christophorus Standorte (ÖAMTC Flugrettungsverein, 2023)

## **2.3. Rettungssanitäterin/Rettungssanitäter**

Die gesetzlichen Regelungen bezogen auf Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitätern werden im Gegensatz zum Rettungsdienstgesetz in einem Bundesgesetz geregelt. Der Tätigkeitsbereich des Rettungssanitäters umfasst:

1. die selbstständige und eigenverantwortliche Versorgung und Betreuung kranker, verletzter und sonstiger hilfsbedürftiger Personen, die medizinisch indizierter Betreuung bedürfen, vor und während des Transports, einschließlich der fachgerechten Aufrechterhaltung und Beendigung liegender Infusionen nach ärztlicher Anordnung sowie der Blutentnahme aus der Kapillare zur Notfalldiagnostik,
2. die Übernahme sowie die Übergabe des Patienten oder der betreuten Person im Zusammenhang mit einem Transport
3. Hilfestellung bei auftretenden Akutsituationen einschließlich der Verabreichung von Sauerstoff,
  - a. Durchführung von Abstichen aus Nase und Rachen zu diagnostischen Zwecken im Kontext insbesondere einer Pandemie,
4. eine qualifizierte Durchführung von lebensrettenden Sofortmaßnahmen sowie
5. die sanitätsdienstliche Durchführung von Sondertransporten.

(§ 9 Abs 1 Z 1 bis 5 Sanitätergesetz)

### **2.3.1. Ausbildung zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter**

Personen, die sich um eine Ausbildung als Sanitäter bewerben, haben nachzuweisen:

1. ein Lebensalter von mindestens 17 Jahren,
2. die zur Erfüllung der Berufs- und Tätigkeitspflichten notwendige gesundheitliche Eignung,
3. die zur Erfüllung der Berufs- und Tätigkeitspflichten erforderliche Vertrauenswürdigkeit und
4. die erfolgreiche Absolvierung der allgemeinen Schulpflicht.

(§ 27 Abs. 1 Z 1 bis 4 SanG)

Die Ausbildung zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter umfasst eine theoretische Ausbildung im Umfang von 100 Stunden sowie eine praktische Ausbildung im Umfang von 160 Stunden (§ 11 Abs. 1 Sanitär-Ausbildungsverordnung). Vor Beginn der praktischen Ausbildung ist eine Zwischenprüfung zu absolvieren, in deren Rahmen die theoretischen Kenntnisse und

praktische Fertigkeiten des Modulteilnehmers zu überprüfen sind (§ 15 Abs. 1 San-AV).

Die praktische Ausbildung ist unter Anleitung und Aufsicht von fachkompetenten Personen durchzuführen, die in den Einrichtungen, in denen die praktische Ausbildung durchgeführt wird, tätig sind und pädagogisch geeignet sind (§ 20 Abs. 1 Z 1 bis 2 San-AV). Die Leistungen der Modulteilnehmer in der praktischen Ausbildung werden mit „bestanden“ oder „nicht bestanden“ beurteilt (§ 21 Abs. 2 Z 1 bis 2 San-AV).

Nach Abschluss der theoretischen und praktischen Ausbildung ist eine kommissionelle Abschlussprüfung vor der Prüfungskommission abzulegen. Im Rahmen der kommissionellen Abschlussprüfung ist zu überprüfen, ob der Modulteilnehmer über die für die fachgerechte Ausübung der Tätigkeiten als Rettungssanitäter erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt. Die kommissionelle Abschlussprüfung ist vor der Prüfungskommission in Form von drei mündlichen Teilprüfungen abzulegen (§ 23 Abs. 1 bis 3 San-AV). Die drei Teilprüfungen der kommissionellen Abschlussprüfung sind in folgenden Sachgebieten abzulegen:

1. „Sanitätshilfe“ (=Anatomie und Physiologie, Hygiene, Störungen der Vitalfunktionen und Regelkreise und zu setzende Maßnahmen, Notfälle bei verschiedenen Krankheitsbildern und zu setzende Maßnahmen, Spezielle Notfälle und zu setzende Maßnahmen, Erste Hilfe einschließlich Defibrillation mit halbautomatischen Geräten)
2. „Gerätelehre und Sanitätstechnik“
3. „Rettungswesen“ einschließlich „berufsspezifische rechtliche Grundlagen“, „Katastrophen, Großschadensereignisse, Gefahrgutunfälle“

(§ 25 Abs. 1 Z 1 bis 3 San-AV)

Die Ausbildungen zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter werden im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark im Bildungs- und Einsatzzentrum Laubegg und an den jeweiligen Bezirksstellen angeboten.

### **2.3.2. Fortbildung von Rettungssanitäterinnen/Rettungssanitätern**

Sanitäter sind verpflichtet, zur

1. Information über die neuesten berufseinschlägigen Entwicklungen und Erkenntnisse und
2. Vertiefung der in der Ausbildung erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten

innerhalb von jeweils zwei Jahren Fortbildungen in der Dauer von mindestens 16 Stunden zu besuchen (§ 50 Abs. 1 Z 1 bis 2 SanG).

Zusätzlich zur 16-stündigen Fortbildung innerhalb von zwei Jahren, sind Sanitäter verpflichtet, die Kenntnisse und Fertigkeiten im Bereich der Herz-Lungen-Wiederbelebung einschließlich der Defibrillation mit halbautomatischen Geräten binnen jeweils zwei Jahren durch einen qualifizierten Arzt überprüfen zu lassen (§ 51 Abs. 1 SanG).

Die Fortbildungen und Rezertifizierungen der Fertigkeiten im Bereich der Herz-Lungen-Wiederbelebung werden direkt von den Bezirksstellen des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark angeboten und abgenommen.

## **2.4. Notfallsanitäterin/Notfallsanitäter**

### **2.4.1. Ausbildung zur Notfallsanitäterin/zum Notfallsanitäter**

Personen, die sich um die Aufnahme zur Ausbildung zum Notfallsanitäter bewerben, haben nachzuweisen:

1. eine Berufs- bzw. Tätigkeitsberechtigung zum Rettungssanitäter,
2. einen Nachweis von mindestens 160 Stunden Einsatz im Rettungs- und Krankentransportsystem, mit welchem die Eignung für die Ausbildung zum Notfallsanitäter bestätigt wird, und
3. die erfolgreiche Absolvierung eines Eingangstests.

(§ 36 Abs. 1 SanG)

In der Ausbildung zur Notfallsanitäterin/zum Notfallsanitäter erfolgt eine vertiefende Ausbildung in den Fächern, welche in der Ausbildung zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter besucht wurden sowie eine theoretische Ausbildung in den Fächern „Arzneimittellehre“ und „Einsatztaktik. (§ 37 Abs. 1 Z 1 bis 2 SanG).

Weiters ist sind eine vertiefende praktische Ausbildung in Notarztsystemen und ein Praktikum in einer fachlich geeigneten Krankenanstalt zu absolvieren (§ 37 Abs. 2 SanG).

### **2.4.2. Allgemeine Notfallkompetenzen**

Nach erfolgreicher Ausbildung zur Notfallsanitäterin/zum Notfallsanitäter können die allgemeinen Notfallkompetenzen „Arzneimittellehre“ und „Venenzugang und Infusion“ durch Ablegen einer Prüfung erworben werden.

Die Ausbildung zur allgemeine Notfallkompetenz Arzneimittellehre umfasst eine vertiefende theoretische Ausbildung im Umfang von 40 Stunden unter besonderer Berücksichtigung von

1. Maßnahmen bei Störungen der Vitalfunktionen und Regelkreise,
2. Maßnahmen bei verschiedenen Krankheitsbildern,
3. Maßnahmen bei speziellen Notfällen.

(§ 39 SanG)

Die Ausbildung zur allgemeine Notfallkompetenz Venenzugang und Infusion umfasst insgesamt 50 Stunden, und zwar

1. eine theoretische Ausbildung im Umfang von 10 Stunden sowie
2. ein Praktikum in einer fachlich geeigneten Krankenanstalt im Umfang von 40 Stunden.

(§ 40 Abs. 1 Z 1 bis 2 SanG)

## **2.5. Einsatzarten im Rettungsdienst**

Im Rettungsdienst in der Steiermark wird zwischen den Einsatzarten „Einsatz“, „Großeinsatz“ und „Katastrophe“ unterschieden. Die Klassifizierung ist Abhängig von der Größe des Schadensereignisses bzw. von der behördlichen Ausrufung einer Katastrophe.

### **2.5.1. Einsatz**

Ein Einsatz ist definiert als ein begrenztes Schadensereignis, welches mit den vorhandenen Einsatzmitteln in angemessener Zeit beherrscht und bewältigt werden kann. Im Rahmen des Rettungsdienstes sind die „vorhandenen Mittel“ von der Größe der jeweiligen Dienststelle abhängig (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022).

### **2.5.2. Großeinsatz**

Unter der Bezeichnung Großeinsatz werden alle Einsätze zusammengefasst, bei denen es zu einer Vielzahl von Verletzten (Großschadensfall) oder Erkrankten (Vergiftungen/Epidemie/Endemien/Pandemie) kommt, sowie Evakuierungs- und Betreuungseinsätze, Rettungsdienste bei Großveranstaltungen (Ambulanzdienste) und die präventive Bereitstellung von Kräften des Rettungsdienstes z.B. in Bereitstellungsräumen. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2023)

Im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark spricht man bei einem Großeinsatz von einem Massenanfall von Verletzten (MANV). Bezeichnend für einen MANV ist ein temporäres Missverhältnis zwischen erforderlichen und verfügbaren Ressourcen zur Notfallversorgung. (DR. MED. S. WERNER, 2018)

### **2.5.3. Katastrophe**

Das ÖRK definiert „Katastrophe“ unabhängig vom gesetzlich definierten Katastrophenbegriff nach der Definition der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaft (Föderation bzw. IFRK): „Eine Katastrophe ist eine schwerwiegende Störung des Funktionierens einer Gemeinschaft, die ihre Fähigkeit übersteigt, die Folgen dieser Beeinträchtigung mit ihren eigenen Ressourcen zu bewältigen. Es gibt viele potenziellen Ursachen für solche Störungen, darunter natürliche und technologische Gefahren, Industrieunfälle, Massenbewegungen von Menschen, infektiöse und ansteckende Krankheiten sowie verschiedene Faktoren, welche die Exposition und Anfälligkeit von Gemeinschaften beeinflusst. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, 2022)

Gesetzlich betrachtet liegt die Gesetzgebungs- und Vollziehungskompetenz bezogen auf den Bereich des Katastrophenmanagements bzw. die Katastrophenhilfe in Österreich bei den Bundesländern. Das Land Steiermark definiert eine Katastrophe wie folgt: „Eine Katastrophe im Sinne dieses Gesetzes ist ein Ereignis, bei dem Leben oder Gesundheit einer Vielzahl von Menschen oder bedeutenden Sachwerten in ungewöhnlichem Ausmaß gefährdet oder geschädigt werden und die Abwehr oder Bekämpfung der Gefahr einen koordinierten Einsatz der zur Katastrophenhilfe verpflichteten Einrichtungen, insbesondere Organisationen des Katastrophenschutzes, erfordert.“ (§ 1 Abs. 2 Steiermärkisches Katastrophenschutzgesetz).

Durch das Steiermärkische Katastrophenschutzgesetz ist das Österreichische Rote Kreuz verpflichtet bei der Katastrophenhilfe mitzuarbeiten, heißt es nämlich im Gesetz weiter: „Organisationen des Katastrophenschutzes sind alle Einrichtungen, deren satzungs- oder statutengemäßer Zweck auf die in diesem Gesetz umschriebenen Aufgaben gerichtet ist. Das sind insbesondere die Feuerwehren und die nach dem Steiermärkischen Rettungsdienstgesetz anerkannten Rettungsorganisationen“ (§ 1 Abs. 3 Steiermärkisches Katastrophenschutzgesetz).

## 2.6. Einsatzleitung Rettungsdienst

Die Einsatzleitung Rettungsdienst besteht aus einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark (Einsatzleiterin oder Einsatzleiter Rettungsdienst) und einer Leitenden Notärztin oder einem Leitenden Notarzt. Die Einsatzleiterin oder der Einsatzleiter Rettungsdienst zeichnet sich für alle organisatorischen Belangen während des Einsatzes verantwortlich, die Leitende Notärztin oder der Leitende Notarzt für alle medizinischen.

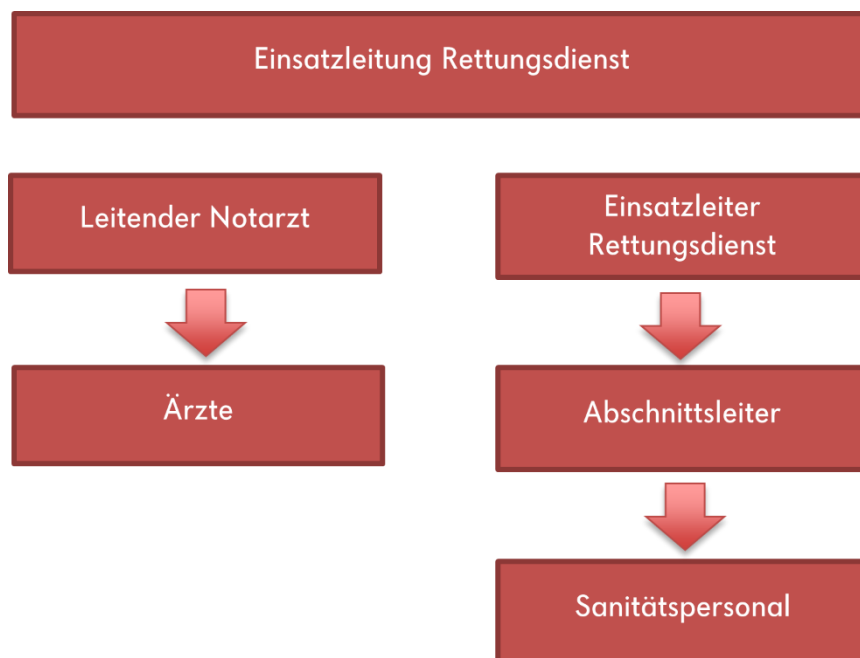


Abbildung 8: Einsatzleitung Rettungsdienst (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2024)

### **2.6.1. Einsatzleiter Rettungsdienst (EL-RD)**

Als Einsatzleiterin oder Einsatzleiter Rettungsdienst wird in der Steiermark der Offizier vom Dienst oder der Bezirksrettungskommandant eingesetzt. Die Aufgaben erstrecken sich über alle organisatorischen Maßnahmen im Rahmen eines Einsatzes:

- Übernahme des Einsatzes vom provisorischen Einsatzleiter bzw. Abschluss von Aufgaben des provisorischen Einsatzleiters soweit diese noch nicht erledigt sind
- Koordination der Befehlsausgabe an die Mannschaft in Absprache mit dem Leitenden Notarzt
- Registrierung der eintreffenden Mannschaften
- Organisation der räumlichen Gliederung
- Einsetzen von Abschnittsleitern
- Einteilung der Sanitäterinnen und Sanitäter sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der psychosozialen Betreuung (Ärzte und Notfallsanitäter mit Notfallkompetenzen werden dem Leitenden Notarzt unterstellt)
- Verbindung mit der RLS
- Kontakt zu Einsatzleitern anderer Einsatzorganisationen und Behörden
- Einsatzskizze und Einsatzprotokoll
- Führen der Patientenlisten und Übergabe an die zuständigen Stellen
- Beendigung des Einsatzes nach Rücksprache mit dem Leitenden Notarzt
- Sprecher des Einsatzes für den Bereich Rettungsdienst
- Abschlussbericht

(ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2023)

### **2.6.2. Leitende Notärztin/Leitender Notarzt (LNA)**

Notärztinnen/Notärzte, die beabsichtigen, eine leitende notärztliche Tätigkeit im Rahmen organisierter Notarztdienste auszuüben, sowie ärztliche Leiterinnen/Leiter von Rettungsdiensten haben einen von der Österreichischen Ärztekammer anerkannten Weiterbildungslehrgang mit theoretischen und praktischen Inhalten im Gesamtausmaß von zumindest 60 Unterrichtseinheiten zu je mindestens 45 Minuten zu besuchen, der mit einer Prüfung abzuschließen ist. Voraussetzung für die Teilnahme an diesem Weiterbildungslehrgang ist eine zumindest dreijährige Tätigkeit als Notärztin/Notarzt im Rahmen eines organisierten Notarztdienstes oder eine zumindest gleich lange Ausübung einer notärztlichen Tätigkeit im Rahmen einer

Krankenanstalt. Darüber hinaus muss eine gültige Berechtigung als Notärztin/Notarzt vorliegen (§ 40a Abs. 1 Ärztegesetz).

Der diensthabende Notarzt, des lokalen Notarztsystems ist im Einsatz des Roten Kreuzes der medizinische Einsatzleiter, soweit kein anderer Arzt des regionalen Systems mit einer Ausbildung zum Leitenden Notarzt zur Verfügung steht. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVBAND STEIERMARK, 2023)

## **2.7. Rettungskommanden/Stab/Stabsarbeit**

Zur Durchführung operativer und taktischer Führungsaufgaben im Rettungsdienst sowie im Katastrophenhilfsdienst werden Personen und Mittel organisatorisch auf verschiedenen Führungsebenen zu einem „Kommando“ zusammengefasst. Dieses besteht im Wesentlichen aus dem Kommandanten, seinem Stellvertreter und seinen Mitarbeitern, dem Stab. Kommanden werden auf Ebene der Bezirke als Bezirksrettungskommando eingerichtet und sind auf Ebene des Landesverbandes als Landesrettungskommando bzw. auf Bundesebene als Bundesrettungskommando zu unterhalten. Bei Bedarf können unter der Ebene eines Landesrettungskommandos auch Bereichskommanden an Stelle einzelner Bezirksrettungskommanden gebildet werden. Diese sind vom Landesrettungskommandanten und der Geschäftsleitung zu genehmigen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVBAND STEIERMARK, 2024).

Stäbe sind Führungsinstrumente, bestehend aus organisatorisch zusammengefassten Personengruppen gegliedert in einer formalen Linienorganisation, mit der Funktion, den Kommandanten durch Expertenwissen zu beraten und seine Entscheidungsfindung und Aufträge in der Umsetzung zu unterstützen, ohne formale Autorität gegenüber den anderen Linienfunktionen zu haben (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVBAND STEIERMARK, 2024).

Unter Stabsdienst werden sowohl die Tätigkeiten des Stabes als auch das Ergebnis aus dessen Arbeit verstanden. Ziel ist es einerseits, den Kommandanten bei der Erfüllung seiner Führungsaufgaben wirkungsvoll zu unterstützen, andererseits die Kontinuität der Führung über den gesamten Einsatzverlauf zu gewährleisten (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVBAND STEIERMARK, 2024).

Ziele des Stabsdienstes sind:

- das Freispielen des Kommandanten
- die laufende Lagefeststellung und Lagebeurteilung und deren übersichtliche Darstellung

- die initiative und vorausschauende Erledigung der im Rahmen des Führungsverfahrens anfallenden Aufgaben,
- das Halten der Verbindung zum Kommandanten, zu vorgesetzten, unterstellten, unterstützenden und sonstigen Stellen oder Führungseinrichtungen auch anderer am Einsatz beteiligter Kräfte,
- die Schaffung einer für die Dauer des Einsatzes für alle eigenen Kommanden und Kommandanten sowie für externe Führungsgruppen und Kommandanten ständig erreichbare und entscheidungsbefugte Führungseinrichtung.

(ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2024)

## **2.8. Rettungsleitstelle**

Die Koordination der Einsätze und Aufträge des Rettungsdienstes erfolgt über die Rettungsleitstelle Steiermark. Die Rettungsleitstelle Steiermark ist die Leitstelle des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark, mit Standort in Graz. Die Rettungsleitstelle Steiermark ist die Rettungsleitstelle des gesamten Bundeslandes Steiermark.

Die Rettungsleitstelle Steiermark ist eine ortsfeste Einrichtung zur Abwicklung von Anrufen und Notrufen sowie der Disposition von Aufträgen für den Rettungsdienst.

### **2.8.1. Aufgaben der Rettungsleitstelle**

Die Aufgaben der Rettungsleitstelle Steiermark, abhängig von gesetzlichen Vorschriften und Aufträgen, Normen und Verträgen, beinhaltet folgende Tätigkeiten:

- Entgegennahme von Notrufen und Einsatzanforderungen
- Telefonische Anleitung von Erstmaßnahmen
- Verdichtung und Priorisierung von Meldungen und Informationen zu Einsätzen
- Auswahl von geeigneten Rettungsmitteln und Einsatzkräften
- Alarmierung von Rettungsmitteln und Einsatzkräften mittels für die Rettungsleitstelle Steiermark beschlossener Ausrücke- und Dispositionsordnung sowie die Übermittlung von einsatzrelevanten Daten
- Alarmierung nach Alarm- und Einsatzplänen bei Großeinsätzen und im Katastrophenfall

- Verständigung von und Zusammenarbeit mit anderen Einsatzorganisationen und Spezialkräften
- Koordination
- Einsatzführung bis zum Eintreffen des ersten Rettungsmittels am Einsatzort
- Koordination und Unterstützung von Maßnahmen bei Großeinsätzen und im Katastrophenfall
- Beauskunftung und Beratung
- Schnittstellenfunktion
- Interne Schnittstelle
- Externe Schnittstelle
- Mitwirkung und Hinweispflicht bei Ressourcenplanung des Rettungsdienstes
- Dokumentation
- Qualitätsmanagement
- 1450 Gesundheitsberatung
- Ärztlicher Bereitschaftsdienst

Als Hauptaufgabe kann die Entgegennahme von Notrufen und Einsatzanforderungen sowie die Disposition von Einsätzen gesehen werden. Für die Abfrage von Anrufen wird in der Rettungsleitstelle Steiermark ein Abfragesystem verwendet, um die Qualität der Einsatzanlage sicherstellen zu können. (WINTERSPERGER, 2024)

Auf Basis des verwendeten Abfrageschemas in der Rettungsleitstelle Steiermark, werden die Einsätze in Kategorien eingeteilt und die Einsatzmittel dementsprechend entsendet:

| Einsatzkategorie             |    | Bezeichnung                                                       |
|------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------|
| A<br>Notarzteinsätze         | A1 | Notarzteinsatz                                                    |
|                              | A2 | Alpineinsatz                                                      |
|                              | A3 | NA-Anforderung durch medizinisches Fachpersonal                   |
|                              | A4 | NA-Nachforderung durch Einheit vor Ort                            |
| B<br>Rettungseinsätze        | B1 | RTW (mit Sondersignal)                                            |
|                              | B2 | RTW-Anforderung durch medizinisches Fachpersonal mit Sondersignal |
|                              | B3 | RTW                                                               |
|                              | B4 | RTW-Anforderung durch medizinisches Fachpersonal                  |
| C<br>Interhospitaltransporte | C1 | Interhospitaltransport mit Notarzt bodengebunden                  |
|                              | C2 | Interhospitaltransport mit Notarzt NAH                            |
|                              | C3 | Interhospitaltransport mit RTW + Arztbegleitung KH                |

|                                                 |        |                                                    |
|-------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------|
|                                                 | C4     | Interhospitaltransport mit RTW ohne Arztbegleitung |
| D<br>Sanitätseinsätze und<br>Ambulanztransporte | D1     | Liegend                                            |
|                                                 | D2     | Tragsessel                                         |
|                                                 | D3     | Rollstuhl                                          |
|                                                 | D4     | E-Rollstuhl                                        |
|                                                 | D5     | Gehend                                             |
| E<br>Sonstige Einsätze                          | E1     | KIT Einsätze                                       |
|                                                 | E2     | Blut-, Proben, und Organtransporte                 |
|                                                 | E3     | Arzttransporte                                     |
|                                                 | E4     | Sonstige Einsätze                                  |
|                                                 | E5     | Einsätze Gesundheitsberatung                       |
| MANV<br>Massenanfall an<br>Verletzten           | MANV 1 | MANV Stufe 1: 6-10 Personen                        |
|                                                 | MANV 2 | MANV Stufe 2: 11-29 Personen                       |
|                                                 | MANV 3 | MANV Stufe 3: 30-49 Personen                       |
|                                                 | MANV 4 | MANV Stufe 4: über 50 Personen                     |

Tabelle 2: Einsatzkategorien Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2023)

## 2.9. Psychosoziale Betreuung

Die psychische Erste Hilfe für Patientinnen und Patienten ist im Rettungsdienst seit Jahren eine Selbstverständlichkeit für das Rote Kreuz. Aus Fürsorge und Verpflichtung gegenüber allen Freiwilligen, Hauptberuflichen, Zivildienstleistenden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Freiwilligen Sozialjahr im Roten Kreuz gibt es das Angebot der Unterstützung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beim Umgang mit belastenden Ereignissen. Dabei wird Hilfe zur Bewältigung von Stress, der aus der Tätigkeit im Roten Kreuz, insbesondere im Rettungsdienst, Katastrophenhilfsdienst oder in den Gesundheits- und sozialen Diensten entsteht, geboten. Die Linderung von traumatischen Stressreaktionen, nach erheblichem einsatzbedingtem Stress, durch rasche und professionelle Intervention, dient der Erhaltung von Gesundheit und Wohlbefinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Roten Kreuzes (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, 2022)

## **2.10. Hilfsfrist**

Die Rettungsorganisation hat nach Vorgabe der landesrechtlichen Bestimmungen dafür Sorge zu tragen, dass die Hilfsfrist eingehalten werden kann. Basierend auf der Rahmenvorschrift des Österreichischen Roten Kreuzes strebt der Landesverband Steiermark im Rettungsdienst die folgende Hilfsfrist, abhängig von der Sicherstellung der notwendigen Finanzierung und den Vorgaben durch das Land Steiermark auf Basis des Steiermärkischen Rettungsdienstgesetzes, an: „Jeder an einer öffentlichen Straße liegende Notfallort soll in der Regel (95% aller Fälle) innerhalb der vorgegebenen Hilfsfrist von 15 Minuten (Zeitraum vom Eingang einer Notfallmeldung in der zuständigen Rettungsleitstelle bis zum Eintreffen des Rettungsmittels am Notfallort) erreicht werden. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022)

## **2.11. Rettungsdienstfahrzeuge Steiermark**

Ein Rettungsdienstfahrzeug ist in der Regel ein Fahrzeug, das für die Besetzung mit mindestens zwei entsprechend ausgebildeten Mitarbeitern (Sanitätern) und für die Versorgung und den Transport von mindestens einem Patienten auf einer Krankentrage vorgesehen ist. Ausgenommen sind Behelfskrankentransportwagen, die mit mindestens einem ausgebildeten Mitarbeiter (Sanitäter) besetzt sind und für den Transport von sitzenden Patienten vorgesehen sind. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022)

Nachfolgend werden die Kategorisierung von Rettungsdienstfahrzeugen mit Normen und jene von Rettungsdienstfahrzeugen ohne Normen behandelt, welche im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, verwendet werden.

### **2.11.1. Behelfskrankentransportwagen (BKTW)**

Ein Behelfskrankentransportwagen ist ein Rettungsdienstfahrzeug, das für die sanitätsdienstliche Versorgung und den Transport von mindestens einem Patienten geeignet ist, welcher in der Lage ist selbst zum und aus dem Fahrzeug zu gelangen. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022)

### 2.11.2. Behelfskrankentransportwagen-R (BKTW-R)

Ein Behelfskrankentransportwagen-R ist ein Rettungsdienstfahrzeug, das für die sanitätsdienstliche Versorgung und den Transport von mindestens einem Patienten geeignet ist, welcher nicht in der Lage ist, selbst zum und aus dem Fahrzeug zu gelangen. Die Verbringung und der Transport des Patienten zum/im/vom Fahrzeug erfolgt entweder in seinem Rollstuhl oder einem Tragsessel. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022)



Abbildung 9: Behelfskrankentransportwagen-R (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021)

### 2.11.3. Sanitätseinsatzwagen (SEW)

Ein Sanitätseinsatzwagen (SEW – Typ A nach ÖNORM EN 1789) ist ein Rettungsdienstfahrzeug, das für den Transport und die Betreuung von Patienten, die vorhersehbar nicht Notfallpatienten sind, konstruiert und ausgerüstet ist. Es werden zwei Typen von Sanitätseinsatzwägen unterschieden:

Typ A: geeignet für den Transport und die Betreuung eines Patienten

Typ A1: geeignet für den Transport und die Betreuung eines oder mehrerer Patienten (auf Krankentrage(n) oder -sessel(n)) (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022)



Abbildung 10: Sanitätseinsatzwagen (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021)

#### **2.11.4. Rettungstransportwagen (RTW)**

Ein Rettungstransportwagen (RTW – Typ B nach ÖNORM EN 1789) ist ein Rettungsdienstfahrzeug, das für den Transport, die Erstversorgung und die Überwachung von Patienten konstruiert und ausgerüstet ist. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK, 2022)



Abbildung 11: Rettungstransportwagen (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021)

#### **2.11.5. Notarzteinsetzfahrzeug (NEF)**

Ein Notarzteinsetzfahrzeug ist ein Rettungsdienstfahrzeug, das im Rendezvoussystem mit einem Rettungstransportwagen eingesetzt wird. Dieses System wird flächendeckend im bodengebundenen Notarztrettungsdienst des Bundeslandes Steiermark umgesetzt. Die Ausrüstung basiert auf internen Vorgaben des Landesverbandes in Absprache mit dem Land Steiermark. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVBAND STEIERMARK, 2022)



Abbildung 12: Notarzteinsetzfahrzeug (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2021)

#### **2.11.6. Notarzthubschrauber (NAH)**

Ein Notarzthubschrauber ist ein nicht bodengebundenes Rettungsdienstfahrzeug, das für den Transport, die erweiterte Behandlung und Überwachung von Patienten konstruiert und ausgerüstet ist. (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022)

### **3. Hypothesen und Forschungsfragen**

In meiner Arbeit möchte ich die Einführung eines Qualitätsmanagementtools im Rettungsdienst im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, darstellen und die beiden Tools „Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen – KTQ“ und das vom Österreichischen Roten Kreuz eigens entworfene Modell „Qualität im Rettungsdienst – QiR“ einander gegenüberstellen.

#### **Forschungsfrage 1**

Lassen sich Empfehlungen des „KTQ“ für die Implementierung des „QiR-Systems“ in den Alltag des Qualitätsmanagements im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, ableiten?

#### **Forschungsfrage 2**

Welche Elemente des „KTQ“ finden sich auch im „QiR“ wieder?

#### **Forschungsfrage 3**

Ist die Implementierung des „QiR-Systems“ in den Alltag des Qualitätsmanagements im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, ohne Abänderung möglich?

Auf Grundlage dieser Fragestellungen leiten sich folgende Hypothesen ab. Basierend auf diesen Hypothesen und Forschungsfragen soll die Anwendbarkeit der genannten Modelle für das Qualitätsmanagement überprüft werden.

#### **Hypothese 1**

*„KTQ“ ist auf den Rettungsdienst in der Steiermark nicht vollumfänglich anwendbar, da das System für den deutschen Raum entwickelt wurde. Die österreichischen rechtlichen Grundlagen bzw. die Aufgabenbereiche des Österreichischen Roten Kreuzes, sind nicht vollumfänglich inbegriffen.*

## **Hypothese 2**

*Das vom Österreichischen Roten Kreuz entwickelte System „QiR“ ist auf den Rettungsdienst in der Steiermark anwendbar, da dieses System auf Grundlagen der österreichischen Vorgaben und Aufgabenbereiche im Rettungsdienst gestaltet wurde. Der Landesverband Steiermark des Österreichischen Roten Kreuzes könnte sein Qualitätsmanagement auf dieses System stützen. Zur Implementierung ist die Betrachtung des Kriterienkatalogs und die daraus folgende Bewertung notwendig.*

## **4. Methodik**

In diesem Kapitel werden die Methoden zur Erstellung der vorliegenden Arbeit beschrieben. Zu Beginn wurde einer Literaturrecherche durchgeführt, um den aktuellen Stand der Forschung und Richtlinien zu erheben. Weiters wurden im Anschluss Interviews mit Expertinnen und Experten durchgeführt, um eine fachliche Expertise von Personen, welche im Qualitätsmanagement arbeiten bzw. sich für das Qualitätsmanagement verantwortlich zeichnen, einzubringen. Um die Hypothesen und Forschungsfragen zu bearbeiten, wurden die beiden explizit genannten Qualitätsmanagementmethoden „KTQ“ und „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst – QiR“ vergleichend gegenübergestellt.

### **4.1. Literaturrecherche**

Aufgrund der Tatsache, dass es sich bei der Behandlung des Themas um Qualitätsmanagement in einer spezifischen Gesundheitsbereich, nämlich dem Rettungsdienst, handelt, wurde generelle Literatur zum Thema „Qualitätsmanagement“ als erstes betrachtet. Literatur speziell zur Thematik „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst“ ist sehr minimal vorhanden.

#### **4.1.1. Quellen**

Als Quellen für diese Arbeit wurden vor allem Fachbücher und Fachunterlagen bzw. Arbeitsunterlagen zu den Qualitätsmanagementmethoden „KTQ“ und „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst – QiR“ verwendet. Weiters wurde die Norm für das Qualitätsmanagement, geltende Gesetze und interne Schriftstücke von Einsatzorganisationen betrachtet.

## **4.2. Rechercheorte**

Es wurden vor allem das Online-Angebot der Bibliothek der Universität Wien genutzt. Auch die Durchforstung der firmeneigenen Bibliothek und die Onlinerecherche wurde in Anspruch genommen. Folgende Suchmaschinen, Datenbanken und Örtlichkeiten wurden im Zuge der Recherche verwendet:

- u:search – Suchmaschine der Universität Wien (<https://usearch.univie.ac.at>)
- Google Scholar (<https://scholar.google.at>)
- Google Suche nach Schlagwörtern
- Interne Datenbanken des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark
- Firmeninterne Bibliothek des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark

## **4.3. Expertinnen- und Experteninterviews**

Für die Bearbeitung der in dieser Arbeit beschriebenen Themen wurden drei Expertinnen- und Experteninterviews geführt. Als Gesprächspartnerin und Gesprächspartner fungierten Mag. Monika Stickler, stellvertretende Bundesrettungskommandantin und Leiterin der Abteilung Einsatz des Österreichischen Roten Kreuzes, Dr. Peter Hansak, Landesrettungskommandant der Steiermark und Abteilungsleiter der Abteilung Einsatz, Bildung und Entwicklungszusammenarbeit im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, sowie Bernhard Wintersperger, BA, Leiter der Stabsstelle Qualitätsmanagement des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark. Die Expertin und die Experten wurden aufgrund ihrer fachlichen Expertise und ihrer langjährigen Erfahrung im Bereich des Rettungsdienstes in Österreich für die Interviews ausgewählt.

Die Interviews wurden jeweils als semistrukturiertes Interview mit teils vordefinierten Fragen über die Meetingplattform „MS-Teams“ geführt, was eine tiefere Betrachtung von einzelnen Punkten ermöglichte.

#### **4.3.1. Stichproben**

Die Interviews, welche im Zuge dieser Masterarbeit durchgeführt wurden, sollen die in der Literatur dargestellten Expertisen überprüfen und einen Einblick in die Umsetzung des Qualitätsmanagements im Österreichischen Roten Kreuz geben. Vor allem die Auffassungen von unterschiedlichen organisatorischen Ebenen des Österreichischen Roten Kreuzes, erschien als durchaus sinnvoll.

Aufgrund der Tatsache, dass einer der beiden näher untersuchten Qualitätsmanagement-Methoden direkt vom Österreichischen Roten Kreuz ausgearbeitet wurde, nahm diese Thematik einen großen Teil der jeweiligen Interviews ein. Es wurde näher beleuchtet, wie es zu diesem Qualitätsmanagement-Tool gekommen war, welche bereits existierenden Modelle in die Planung eingebunden wurden und wie die Umsetzung in den jeweiligen organisatorischen Ebenen des Österreichischen Roten Kreuzes stattfinden sollte. Auch wurde über die Herausforderungen im Qualitätsmanagement gesprochen und Vergleiche mit der Bundesrepublik Deutschland erörtert.

Die Interviewpartner wurden im Vorfeld darüber informiert, dass das Interview zur Verfassung einer Masterarbeit im Zuge des Masterlehrgangs „Risikoprävention und Katastrophenmanagement“ verwendet wird. Weiters wurden ihnen im Vorfeld die grundlegenden Themen des Interviews mitgeteilt, um eine möglichst breite Antwort im Interview zu bekommen.

Aufgrund der bereits im Vorfeld persönlichen Bekanntheit zwischen den Interviewpartner und dem Interviewer kam es im Zuge der Gespräche zu einem regen Austausch und einer sehr offenen Fragebeantwortung durch die Expertin und die beiden Experten.

Die Interviews wurden direkt von der Meetingplattform „MS-Teams“ transkribiert und vom Interviewer danach händisch weiterbearbeitet, um etwaige Transkriptionsfehler durch die automatische Transkription auszubessern.

Die Interviews wurden im Mai 2024 durchgeführt und dauerten zwischen 30 und 45 Minuten.

#### **4.3.2. Auswertungsmethode**

Die Interviews im Zuge der Erstellung dieser Masterarbeit wurden mit der Methode nach Philipp Mayring ausgewertet. Ziel dieser Inhaltsanalyse ist die Bewertung von

Kommunikation, um eine Nachvollziehbarkeit und Reproduktion zu erreichen (MAYRING, 2010).

Für die Durchführung sind genaue Regeln zu beachten. Zur Interpretation und Bewertung werden zusätzlich zum reinen Text, das gesammelte Material mit zuvor definierten Fragen begutachtet. Im Zuge der Auswertung und Betrachtung, soll so die Perspektive nicht nur auf den theoretischen Input, sondern auch auf reale Betrachtungen gelegt werden (MAYRING, 2010).

Die qualitative Inhaltsanalyse möchte Prozesse nicht nur analysieren, sondern sich in diese hineinversetzen und sie so bestmöglich verstehen. Dabei setzt man auf eine möglichst breite Offenheit für Veränderungen bzw. Anpassung während des Betrachtungszeitraums (MAYRING, 2010).

Ein zentraler Punkt bei der qualitativen Inhaltsanalyse ist die klare Kategorisierung der Ziele. Durch diese wird eine Nachvollziehbarkeit der Analyse auch für andere möglich (MAYRING, 2010).

Die qualitative Analyse kann für die Überprüfung von Theorien und Hypothesen angewendet werden. Vor allem bei der Überprüfung von bereits langanhaltenden und allgemein verankerten Theorien kann die qualitative Analyse von Nutzen sein. Bereits ein einziger Fall, welcher nicht dieser Theorie entspricht, kann genügen, um eine Aussage zu widerlegen (MAYRING, 2010).

## **5. Ergebnisse**

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Literaturrecherche mit den Entwicklungen des Qualitätsmanagements im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark dargestellt. Die Qualitätsmanagement-Tools „KTQ“ und „QiR“ werden detailliert behandelt. Im Anschluss daran werden die Ergebnisse der Interviews mit der Expertin und den Experten aufgezeigt.

### **5.1. Die Implementierung von Qualitätsmanagementtools im Rettungsdienst am Beispiel des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark**

Wie bereits im Kapitel „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst“ beschrieben, umfasst das Qualitätsmanagement verschiedene Prinzipien und Praktiken, die für die Sicherstellung der gleichbleibenden Bereitstellung qualitativ hochwertiger Produkte und Dienstleistungen unerlässlich sind. Es umfasst Qualitätssicherung, Qualitätskontrolle und ein umfassendes Qualitätsmanagement, wobei der Schwerpunkt auf Kundenzufriedenheit, kontinuierlicher Verbesserung und datengestützter Entscheidungsfindung liegt (RAY R. VENKATARAMAN, 2023).

ISO 9001 legt die Kriterien für ein Qualitätsmanagementsystem fest und legt den Schwerpunkt auf eine starke Kundenorientierung und kontinuierliche Verbesserung.

Das Qualitätsmanagement im Rettungsdienst ist entscheidend für die Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Versorgung und Patientensicherheit. In verschiedenen Studien wird betont, wie wichtig es ist, Programme zur Qualitätsverbesserung zu implementieren, Leistungskennzahlen (KPIs) zur Leistungsmessung zu verwenden und eine straffreiere Kultur zu fördern, um zu ermutigen, Fehler zu melden und aus Fehlern zu lernen (ERIN W. LINCOLN, 2019).

Durch die Fokussierung auf einen ganzheitlichen Ansatz, der Qualitätsstrategien, Sicherheitskultur und Führung, können Rettungsdienste ihre Gesamtleistung verbessern und die Patienten besser versorgen.

Um ein effektives Qualitätsmanagement im rettungsdienstlichen Alltag umsetzen zu können, bedarf es zum einen eindeutiger formaler Vorgaben, zum anderen geeigneter Instrumente zur Überwachung der rettungsdienstlichen Strukturen und Prozesse (DR. HEINZPETER MOECKE, 2013).

Im Vergleich zwischen dem Rettungsdienst in Österreich und jenem in Deutschland gibt es bereits bei den formalen Vorgaben einige Unterschiede. So wird zum Beispiel in der Bundesrepublik Deutschland in den meisten Rettungsdienstgesetzen der Länder der Ärztliche Leiter Rettungsdienst mit den Agenden des Qualitätsmanagements betraut und zeichnet sich dafür verantwortlich. In Österreich ist die klare Verankerung der Zuständigkeit für das Qualitätsmanagement nur im Bundesland Tirol klar an den Ärztlichen Leiter Rettungsdienst gebunden. Alle anderen Bundesländer haben hier keine gesetzlich vordefinierten Regeln (STICKLER, 2024). Das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark, hat für das Qualitätsmanagement vor einigen Jahren eine eigene Stabsstelle eingerichtet (HANSAK, 2024).

## **5.2. Einsatzdokumentation**

Gute formale Rahmenbedingungen für das medizinische Qualitätsmanagement nutzen nichts, wenn keine Instrumente zur Einschätzung und Überwachung der Parameter der Struktur- wie Prozessqualität zur Verfügung stehen. Hier kommt der Einsatzdokumentation und der statistischen Auswertung eine entscheidende Bedeutung zu (DR. HEINZPETER MOECKE, 2013). Hierfür wird die elektronische Form der Einsatzdatenerfassung klar präferiert, jedoch noch nicht in jedem Landesverband des Österreichischen Roten Kreuzes umgesetzt (STICKLER, 2024).

Einsatzdokumentation wird von vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rettungsdienst als unangenehme Pflichtmaßnahme angesehen. Um die Qualität der Einsatzprotokollierung hoch zu halten und so einen zufriedenstellenden Output für das Qualitätsmanagement ziehen zu können, müssen die digitalen Parameter der Dokumentation einwandfrei funktionieren, um die Akzeptanz der digitalen Protokollierung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erlangen.

Ein durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft geforderter Punkt ist die automatisierte Übertragung der einsatztaktischen Daten durch die Rettungsleitstelle in das Einsatzprotokoll. Einsatzzeiten, Einsatzstichworte und alarmierte Rettungsmittel sollen direkt eingespielt werden. Um hier eine lückenlose Protokollierung sicherstellen zu können, ist die genaue Anlage der Einsatzdaten durch die Rettungsleitstelle unerlässlich.

Da das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark, auch Sanitätseinsätze und Ambulanztransporte durchführt, ist die Dimension der Fahrten nicht mit der aus Deutschland vergleichbar. In der Steiermark werden jährlich 600.000 Fahrten durch das Österreichische Rote Kreuz, Landesverband Steiermark, durchgeführt, eine Qualitätssicherung ohne elektronische Einsatzdatenerfassung ist nicht zufriedenstellend durchführbar. Damit hier das Qualitätsmanagement eine

eindeutige Arbeitsunterlage hat, wird im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, gerade an einer neuen Version der digitalen Protokollierung gearbeitet. Hier sollen im digitalen Protokoll Pflichtfelder generiert werden, um die Auswertung der essentiellen Punkte zu ermöglichen und die Qualität steigern zu können (HANSACK, 2024).

Diese Aussage wird auch durch die fach einschlägige Literatur gestützt. Die DIN EN ISO 9004:2000 definiert: „Qualitätsmanagement betrifft alle Instrumente, Methoden und Verfahrensweisen, um den Dienstleistungsprozess und die Beschaffenheit der Dienstleistung zur Erfüllung der in sie gesetzten Erwartungen zu sichern und zu verbessern“. Etwas vereinfacht könnte man die Aufgabe des Qualitätsmanagements damit beschreiben, dass der Ist-Zustand eines Systems bestmöglich einem als optimal angesehenen Soll-Zustand angepasst werden soll. Hieraus wird klar die fundamentale Bedeutung von Dokumentation und Datenmanagement erkennbar. Wer aus seiner System- und Einsatzdokumentation keine gesicherten Erkenntnisse ableiten kann, wie der aktuelle Ist-Zustand seines Systems ist, hat keine Möglichkeit, sein Handeln (seine Methoden und Verfahrensweisen) auf einen optimalen Soll-Zustand hin auszurichten (DR. HEINZPETER MOECKE, 2013).

In Deutschland wird der sogenannte „Minimale Notfalldatensatz“ zur standardmäßigen Protokollierung von Einsätzen im Rettungsdienst herangezogen. Der Minimale Notfalldatensatz „MIND4.0“ ist ein Kerndatensatz, der eine definierte und von der DIVI autorisierte Menge an Merkmalen und Merkmalsbeschreibungen enthält, die zur Dokumentation der präklinischen Notfallrettung durch Rettungs- und Notarztrettungsdienst erforderlich sind. Der modulare Aufbau ermöglicht eine situations- und einsatzgerechte Dokumentation auf einem Basismodul-DIVI-Notfalleinsatzprotokoll und entsprechenden Zusatzmodulen. Mit einer IT-gestützten Datenerfassung werden die Grundlagen für ein medizinisches Qualitätsmanagement gelegt (DEUTSCHE INTERDISZIPLINÄRE VEREINIGUNG FÜR INTENSIV- UND NOTFALLMEDIZIN, 2024).

Beim MIND werden Pflichtfelder, Options- und Zusatzfelder unterschieden. Pflichtfelder sind obligatorisch und müssen ausgefüllt werden – bei fehlenden Angaben gilt der Datensatz als unvollständig. Optionsfelder enthalten nützliche Informationen, die für das medizinische Qualitätsmanagement aber entbehrlich sind. Unter Zusatzfeldern werden die grundsätzlich elektronisch übertragbaren Daten der Rettungsleitstellen zusammengefasst (M. MESSELKEN, 2011).

Ein ähnlich standardisiertes Verfahren wie der MIND ist im Einsatzbereich des Österreichischen Roten Kreuzes nicht im Einsatz. Innerhalb des Österreichischen Roten Kreuzes hat man sich auf einen Kennzahlenkatalog für den Rettungsdienst geeinigt. Hier handelt es sich vor allem um die Definitionen der Arten von Rettungseinsätzen, sodass zumindest die Einsatzart unter den Landesverbänden des Österreichischen Roten Kreuzes vergleichbar ist (STICKLER, 2024).

### **5.3. Qualitätsmanagementtools in der Rettungsleitstelle**

Die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement System für den Bereich Leitstelle werden derzeit am ehesten durch die Vorgaben der DIN EN 9001:2008 erfüllt. Die Grundsätze des Qualitätsmanagements fordern unter anderem Verantwortlichkeit der Führung, Kundenorientierung, Einbeziehung der beteiligten Personen, einen system- und prozessorientierten Ansatz und das Ziel der kontinuierlichen Verbesserung. Diese Vorgaben führen zu den Bereichen der Geschäftsleitungsprozesse, der Managementprozesse und der Unterstützungsprozesse. Zu den Geschäftsleitungsprozessen zählt der gesamte Bereich der Mitarbeiterführung einschließlich der Geschäftspolitik mit Vorgaben von Zielen. Die Managementprozesse enthalten sowohl den Kernprozess (die Bearbeitung von Notrufen), wie auch das Fehler- und Kundenmanagement, als wichtige Säule der stetigen Systemverbesserung. Ebenso ist der komplexe Bereich der Einsatzvorbereitung beschrieben, also alles, was überhaupt notwendig ist um ein Hilfeersuchen adäquat bearbeiten zu können. Unterstützungsprozesse beinhalten den gesamten Bereich der eingesetzten Technik (DR. HEINZPETER MOECKE, 2013).

Der Rettungsleitstelle fällt eine Vielzahl an Aufgaben im Bereich Rettungsdienst zu. So besteht das Arbeitsspektrum einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters einer Rettungsleitstelle nicht nur daraus einen Einsatz anzulegen und danach ein geeignetes Rettungsmittel zu entsenden, sondern auch die Anleitung von Erste-Hilfe-Maßnahmen direkt am Telefon gehört zu den zentralen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Rettungsleitstelle.

Der European Resuscitation Council (ERC) weist in seinen Empfehlungen zur kardiopulmonalen Reanimation der Rettungsleitstelle erstmals explizit Aufgaben in der mittelbaren Erstversorgung des Notfallpatienten zu. Disponenten der Rettungsleitstelle müssen nach diesen Empfehlungen den Kreislaufstillstand durch strukturierte Abfrage erkennen und suffizient Notfallzeugen zu Erstmaßnahmen der kardiopulmonalen Reanimation anleiten.

#### **5.3.1. Standardisiertes Abfragesystem der Rettungsleitstelle Steiermark**

Standardisierte Notrufabfragesysteme, wie sie vom Europäischen Reanimationsrat und dem Deutschen Wiederbelebungsrat empfohlen werden, spielen eine entscheidende Rolle bei der Sicherstellung einer konsistenten und protokollgestützten Notrufbearbeitung und erhöhen letztlich die Patientensicherheit und die

Rechtssicherheit für das Personal der Leitstelle (MAYR, 2020). Diese Systeme beinhalten strukturierte Protokolle für Anrufanfragen, z. B. die Verwendung von Ja- oder Nein-Antworten, die an spezifische Tests wie den Face-Arm-Sprachtest bei Schlaganfallverdachtsfällen angepasst wurden (U. HARDING, 2010).

Seit dem Jahr 2019 wird im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, das standardisierte Abfragesystem „DIAS“ verwendet (WINTERSPERGER, 2024). Ziel dieses Systems ist die Sicherstellung und eine kontinuierliche Verbesserung der Gesprächsqualität gemäß den definierten Standards. Zur Sicherstellung der erforderlichen Gesprächsqualität wird ein ganzheitliches Qualitätsmanagement (QM) betrieben, das aus einem standardisierten Abfragesystem und einem Qualitätssicherungssystem besteht. Es soll die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erreichung der Ziele unterstützen und konstruktives und individuelles Feedback bieten (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022).

Nach der Abfrage der Notruferin oder des Notrufers und der Einstufung des Einsatzes in eine Kategorie, gibt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter der Rettungsleitstelle Steiermark standardisierte Erste-Hilfe-Anweisungen, welche für den jeweiligen Notfall passend sind. Die Notrufgespräche werden nach einem Zufallsprinzip durch die Stabsstelle Qualitätsmanagement des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark, ausgewertet und auf die Einhaltung der vordefinierten Maßnahmen, zum Beispiel der korrekten Anleitung von Erste-Hilfe-Maßnahmen oder die zusätzliche Alarmierung der Polizei, überprüft (WINTERSPERGER, 2024).

#### **5.4. Kapazitätsorientierte Patientenstromanalyse**

In der Rettungsleitstelle erfolgt häufig auch die Dokumentation der klinischen Versorgungskapazitäten für präklinische Notfallpatienten. Daten aus derartigen Behandlungskapazitätennachweisen sind essentiell zur strukturellen Aufarbeitung der Schnittstellen zwischen Rettungsdienst und Klinik. Sie liefern wichtige Aspekte für die Interpretation von Daten aus dem rettungsdienstlichen Qualitätsmanagement zur Struktur- und Prozessqualität (DR. HEINZPETER MOECKE, 2013).

Im Landesverband Steiermark des Österreichischen Roten Kreuzes, wurde für die Abfrage von Versorgungskapazitäten und die kapazitätsorientierte Patientenstromsteuerung das System „virtEBA“ vor einigen Jahren erfolgreich implementiert.

Die Software virtEBA ermöglicht die Darstellung von Versorgungskapazitäten und der Auslastung von Krankenhäusern in Echtzeit und gestattet so eine zielgerichtete

Zuweisung von (Notfall)Patienten auf freie und insbesondere der Verdachtsdiagnose entsprechende Behandlungsplätze im überregionalen Zusammenwirken von Rettungsdienst und Krankenanstaltenbetreibern. Durch Einsatz eines standardisierten Patientenzuweisungscode (PZC) wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Rettungsdienstes eine rasche Eingabemöglichkeit geboten, um das System als zielgerichtete Entscheidungshilfe im Berufsalltag zu nutzen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK, 2022).

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Rettungsdienstes geben aufgrund ihrer fachlichen Expertise vor Ort eine Verdachtsdiagnose ab und fragen durch Eingabe des Patientenzuweisungscode eine geeignete, verfügbare Ambulanz in der Nähe ab.

## virtEBA - PZC

### Patientenzuweisungscodes

Version März 2020

| PZC                                                                                          |                                                     |                                                                   | Priorität                            | ATEM-KREISLAUF-STILLSTAND         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 123                                                                                          | 45                                                  | 1                                                                 | 1 Kritischer Patient                 | Reanimation                       |
| Diagnosecode                                                                                 | Alter                                               | Priorität                                                         | 2 Voraussichtl. stationäre Behandlg. | 125 Reanimation nicht traumatisch |
|                                                                                              |                                                     |                                                                   | 3 Voraussichtl. ambulante Behandlg.  | 131 Reanimation traumatisch       |
| Zuweisungskriterien                                                                          |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| Intensivpflichtig<br>Reanimiert<br>Beatmet<br>Ansteckungsfähig<br>Schockraum<br>Herzkatheter |                                                     | Arbeitsunfall<br>Schwanger<br>Freiheitsentzug<br>Dialysepflichtig |                                      |                                   |
| Auch bei virtEBA-Anmeldung über RLS bekanntzugeben.                                          |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| NEUROLOGIE                                                                                   |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| Neuro - Allgemein                                                                            |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 411                                                                                          | Krampfanfall bei bekanntem Krampfleiden             |                                                                   |                                      |                                   |
| 412                                                                                          | erstmaliger Krampfanfall                            |                                                                   |                                      |                                   |
| 413                                                                                          | Kopfschmerz                                         |                                                                   |                                      |                                   |
| 414                                                                                          | unklare Bewusstlosigkeit                            |                                                                   |                                      |                                   |
| 415                                                                                          | Verwirrtheit (neu aufgetreten)                      |                                                                   |                                      |                                   |
| 416                                                                                          | akuter Schwindel                                    |                                                                   |                                      |                                   |
| 410                                                                                          | sonstige neurologische Erkrankungen                 |                                                                   |                                      |                                   |
| Neuro - Insult/TIA/Blutung                                                                   |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 421                                                                                          | Insult/TIA/Blutung < 6 h                            |                                                                   |                                      |                                   |
| 422                                                                                          | Insult/TIA/Blutung 6-24 h                           |                                                                   |                                      |                                   |
| 423                                                                                          | Insult/TIA/Blutung > 24 h                           |                                                                   |                                      |                                   |
| Chirurgie - Hand                                                                             |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 275                                                                                          | sonstige Handverletzung                             |                                                                   |                                      |                                   |
| 276                                                                                          | Hand-Amputation                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 277                                                                                          | Finger-Amputation                                   |                                                                   |                                      |                                   |
| Chirurgie - Physikalisch/Chemisch                                                            |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 282                                                                                          | Verätzung (außerlich)                               |                                                                   |                                      |                                   |
| 283                                                                                          | Blitzschlag/Hochspannungstrauma                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 284                                                                                          | Verbrennung/Verbrühung 1. Grades                    |                                                                   |                                      |                                   |
| 285                                                                                          | Verbrennung/Verbrühung 2. Grades oder 3. Grades     |                                                                   |                                      |                                   |
| Chirurgie - Gefäß                                                                            |                                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 291                                                                                          | Extremitätenverletzung mit Gefäß-/Nervenbeteiligung |                                                                   |                                      |                                   |
| 292                                                                                          | Aortenaneurysma                                     |                                                                   |                                      |                                   |
| 293                                                                                          | Extremität kühl, pulslos                            |                                                                   |                                      |                                   |
| 294                                                                                          | Extremität gerötet und überwärmt                    |                                                                   |                                      |                                   |
| 290                                                                                          | sonstige gefäßchirurgische Notfälle                 |                                                                   |                                      |                                   |

| VERLETZUNGEN / UNFÄLLE           |                                                        | Chirurgie - Becken                |                                                                   |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Chirurgie - Mehrfachverletzungen |                                                        | 261                               | Beckenverletzung penetrierend                                     |
| 211                              | Polytrauma mit SHT                                     | 262                               | Beckenverletzung geschlossen/stumpf                               |
| 212                              | Polytrauma ohne SHT                                    |                                   |                                                                   |
| 210                              | sonstige kombinierte Verletzungen                      |                                   |                                                                   |
| Chirurgie - Kopf                 |                                                        | Chirurgie - Sonstige Wunden       |                                                                   |
| 221                              | Schädelhirntrauma (SHT) offen                          | 234                               | Riss-, Quetsch-, Schnitt-, Stich-, Kopfplatzwunde                 |
| 222                              | Schädelhirntrauma (SHT) geschlossen                    | 235                               | Bisswunde                                                         |
|                                  |                                                        | 236                               | Dekubitus                                                         |
| Chirurgie - Wirbelsäule          |                                                        | Chirurgie - Hand                  |                                                                   |
| 214                              | Gesichts-/Kopfverletzung (außer Kopfplatzwunde)        | 251                               | Wirbelsäulentrauma mit neurolog. Ausfällen                        |
| 215                              | Gesichts-/Kopfverletzung mit Augenbeteiligung          | 252                               | Wirbelsäulentrauma ohne neurolog. Ausfälle                        |
| 216                              | Gesichts-/Kopfverletzung mit HNO- oder MKG-Beteiligung | 253                               | Wirbelsäule/Bandscheibe nicht traumatisch mit neurolog. Ausfällen |
|                                  |                                                        | 254                               | Wirbelsäule/Bandscheibe nicht traumatisch ohne neurolog. Ausfälle |
| Chirurgie - Extremitäten         |                                                        | Chirurgie - Physikalisch/Chemisch |                                                                   |
| 231                              | Thoraxverletzung penetrierend                          | 270                               | sonstige kombinierte Extremitätenverletzungen                     |
| 232                              | Thoraxverletzung geschlossen/stumpf                    | 271                               | Extremitätenfraktur offen                                         |
| 230                              | sonstige thoraxchirurgische Verletzungen               | 272                               | Extremitätenfraktur geschlossen                                   |
| Chirurgie - Abdomen              |                                                        | 273                               | Schenkelhalsfraktur                                               |
| 241                              | Abdomenverletzung penetrierend                         | 274                               | Gelenkluxation                                                    |
| 242                              | Abdomenverletzung geschlossen/stumpf                   | 278                               | Extremitäten-Amputation                                           |
| 243                              | Akutes Abdomen (nicht traumatisch)                     | 279                               | Extremitäten Verstauchung, Zerrung, Prellung                      |
| 244                              | V. a. Blinddarmentzündung                              |                                   |                                                                   |
| 240                              | sonstige bauchchirurgische Notfälle                    |                                   |                                                                   |

© Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ  
STEIERMARK

Aus Liebe zum Menschen.

WWW.ST.ROTESKREUZ.AT | LANDESRETTUNGSKOMMANDO

Abbildung 13: PZC Verletzungen/Unfälle, Atem-Kreislauf-Stillstand, Neurologie (Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, 2020)

© Österreichisches Rotes Kreuz. Landesverband Steiermark

dieses System auch vorangekündigt (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK, 2022).

## **5.5. Qualitätsmanagementprozesse**

Qualitätsmanagementprozesse spielen eine entscheidende Rolle bei der Verbesserung der Unternehmensleistung und der Wissensgenerierung. Diese Prozesse umfassen die Messung der Kundenzufriedenheit, die Bearbeitung von Kundenbeschwerden, die Durchführung interner Audits, Managementüberprüfungen und die Umsetzung von Korrekturmaßnahmen, die alle zum Wissensaustausch und zur Leistungsverbesserung beitragen (ARASH BAKHSHA, 2013). Darüber hinaus hilft die Implementierung von Qualitätsmanagement-Frameworks und Tools dabei, Probleme zu erkennen, Qualitätsmaßnahmen einzuleiten und Feedback zu verfolgen, um eine kontinuierliche Verbesserung in den Produktentwicklungsorganisationen sicherzustellen.

Im Zuge dieser Arbeit sollen zwei Qualitätsmanagementprozesse für den Rettungsdienst näher beleuchtet werden. Zum einen das in Deutschland weit verbreitete Modell „KTQ“ und zum anderen das vom Österreichischen Roten Kreuz entwickelte Modell „QiR“.

## **5.6. Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)**

### **5.6.1. Das KTQ-Modell**

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen, kurz KTQ, bietet anerkannte und effiziente Qualitätsmanagement-Zertifizierungen für Einrichtungen im Gesundheitswesen, welche im deutschen Rettungsdienst standardmäßig angewandt wird, an.

Das KTQ-Modell ist auf sechs Kategorien gestützt:

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit
- Informations- und Kommunikationswesen

- Führung
- Qualitätsmanagement

Diese sechs Kategorien sind die zentralen Elemente für die Darstellung der Patientenbedürfnisse generell bzw. der Prozesse innerhalb der Rettungsdienste aus Sicht der Patienten. Alle Kategorien sind für die Patientinnen und Patienten, die Angehörigen, Partner und auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rettungsdienste mit spezifischen Schwerpunkten wichtig. Die Bearbeitung einzelner Kategorien ist als Betrachtung eines Ausschnittes der ganzheitlichen Orientierung auf die Patientin oder den Patienten zu sehen (KTQ GmbH, 2011).

Durch die sechs KTQ-Kategorien kann ein Rettungsdienst im Sinne einer Selbstbewertung gute Leistungen, beziehungsweise Beispiele der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb des Qualitätsmanagements und der täglichen Prozessabläufe transparent darstellen (KTQ GmbH, 2011).

Mit Unterstützung des PDCA-Zyklus (PLAN-DO-CHECK-ACT) werden die Einrichtungen aufgefordert, strukturiert an erkannten Verbesserungspotentialen zu arbeiten und sich ihrer Stärken bewusst zu sein. Im ersten Schritt des PDCA-Zyklus „PLAN“ gilt es, die personellen Verantwortlichkeiten und die Grundlagen bzw. verbindliche Regeln zur Sicherstellung des optimalen Prozessablaufes darzustellen. Im Zweiten Schritt „DO“ wird die Umsetzung der Planung in die Praxis dargestellt. Im dritten Schritt „CHECK“ gilt es, die sinnhafte, regelmäßige und nachvollziehbare Überprüfung der Umsetzung (Do) darzulegen. Anhand der Messergebnisse werden dann die dadurch erkannten und abgeleiteten Verbesserungspotentiale im vierten Schritt „ACT“ beschrieben (KTQ GmbH, 2011).

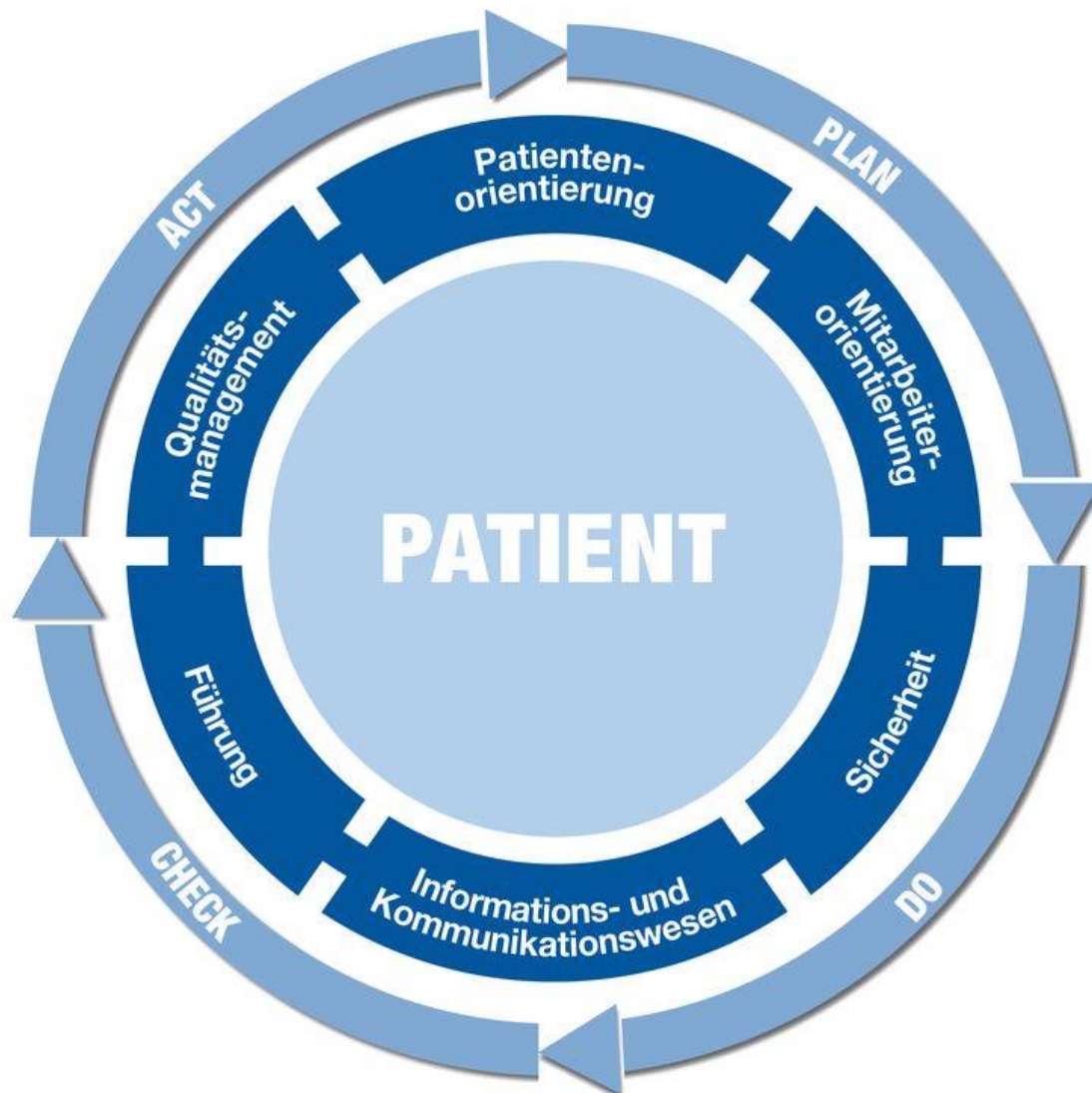


Abbildung 15: Das KTQ-Modell (KTQ GmbH, 2011)

Das KTQ-Modell ist so aufgebaut, dass die Einrichtungen, die in der Selbstbewertung innerhalb jeder Kategorie mindestens 55 Prozent erreichen, sich dem KTQ-Zertifizierungsverfahren stellen können. Die Grundlage hierfür ist ein entsprechendes KTQ-Bewertungssystem mit maximal 18 zu vergebenden Punkten innerhalb eines Kriteriums (KTQ-Selbstbewertung) (KTQ GmbH, 2011).

Zehn von insgesamt 57 Kriterien werden als Kernkriterien bezeichnet. Bei der Bewertung der zehn Kernkriterien müssen mindestens jeweils zehn Punkte erreicht werden. In Form einer Fremdbewertung – der sogenannten KTQ-Visitation – wird die Selbstbewertung von spezifisch ausgebildeten, qualifizierten und dafür zertifizierten Experten des Gesundheitswesens, den KTQ-Visitoren®, vor Ort auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Schlüssigkeit überprüft (KTQ GmbH, 2011).

## 5.6.2. KTQ-Selbstbewertung

Die Organisation der Selbstbewertung auf interner Ebene ist sehr stark von den individuellen Gegebenheiten in den Rettungsdienst abhängig. Bestehende Erfahrungen, z.B. mit projektorientierten Strukturen aufgrund interner Qualitätssicherungsmaßnahmen, bzw. mit der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems, sind zu berücksichtigen und sollten genutzt werden (KTQ GmbH, 2011)

### PDCA-Zyklus

Die Grundlagen für die KTQ-Bewertungssystematik bildet der PDCA-Zyklus:

|              | Erläuterung                                                                                                                                                         | Umsetzung in der Einrichtung                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PLAN</b>  | Prozessplanung, „Soll-Zustand“, Regelungen bzgl. der Verantwortlichkeit                                                                                             | Die Prozessplanung ist systematisch und strukturiert<br><br>Es gibt eine explizit dokumentierte und kriteriumsabhängige Prozessplanung inklusive Zielformulierung<br><br>Die Verantwortlichen werden zu jedem Prozess benannt |
| <b>DO</b>    | Umsetzung der Prozesse in die Praxis, „Ist-Zustand“                                                                                                                 | Die Prozesse sind strukturiert umgesetzt                                                                                                                                                                                      |
| <b>CHECK</b> | Nachvollziehbare, regelmäßige Überprüfung und Bewertung der im PLAN und DO dargestellten Vorgaben, Maßnahmen und Prozesse durch Kennzahlen, Messgrößen und Methoden | Die Effektivität des Vorgehens und die Umsetzung der dargestellten Prozesse werden regelmäßig gemessen und bewertet.<br><br>Überprüfung und Bewertung der Ergebnisse bzw. der Zielerreichung                                  |

|            |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACT</b> | Beschreibung der Verbesserungsmaßnahmen, die aus den Ergebnissen des CHECK abgeleitet werden<br>Abgleich mit anderen Abteilungen bzw. Einrichtungen | Die Ergebnisse der Messungen und Bewertungen werden analysiert und genutzt, um Verbesserungsmaßnahmen zu identifizieren, zu priorisieren, zu planen und umzusetzen.<br><br>Ableitung von konkreten Verbesserungsmaßnahmen evtl. auch aus vorangegangenen Zertifizierungen. |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Tabelle 3: PDCA-Schritte (KTQ-GmbH, 2011)*

Die Beschreibung des PLAN-Schrittes fordert eine nachweisbare Prozessplanung. Darüber hinaus muss die im Kriterium formulierte Planung jeweils die Regelungen der Verantwortlichkeit beinhalten (KTQ GmbH, 2011).

Zur Beschreibung des DO-Schrittes müssen die aus dem PLAN-Schritt abgeleiteten und umgesetzten Prozesse dargelegt werden (KTQ GmbH, 2011).

Die Beschreibung des CHECK-Schrittes beinhaltet die Überprüfung und Bewertung der unter DO dargestellten Prozesse. Hier ist die Nennung der konkreten Kennzahlen, Messgrößen und Methoden gefordert (KTQ GmbH, 2011).

Der ACT-Schritt dient dazu, die zuvor beschriebenen PLAN-, DO- und CHECK-Schritte kritisch zu reflektieren und nach einer Ergebnisanalyse ggf. erneut Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten (KTQ GmbH, 2011).

### Aufbau des KTQ-Katalogs

Der KTQ-Katalog ist in sechs Kategorien, 23 Subkategorien, 57 Kriterien und 10 Kernkriterien unterteilt.

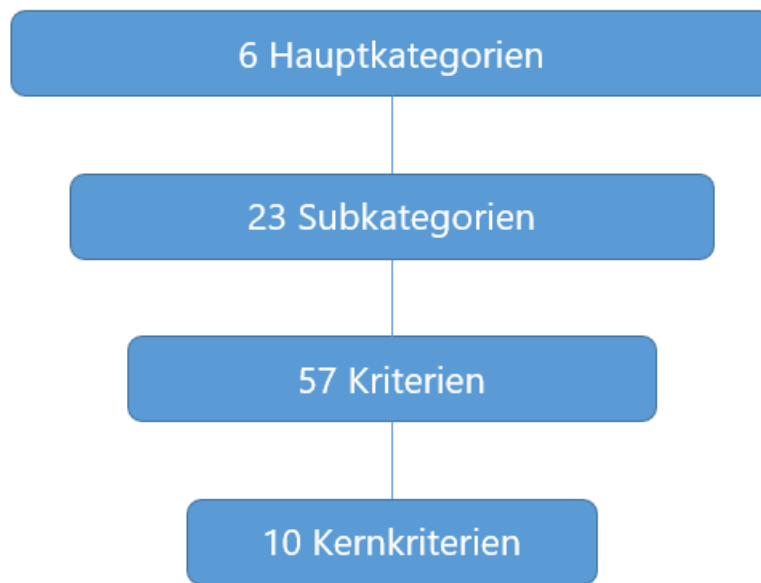


Abbildung 16: Aufbau des KTQ-Katalogs

Die sechs Kategorien sind Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit, Informations- und Kommunikationswesen, Führung und Qualitätsmanagement

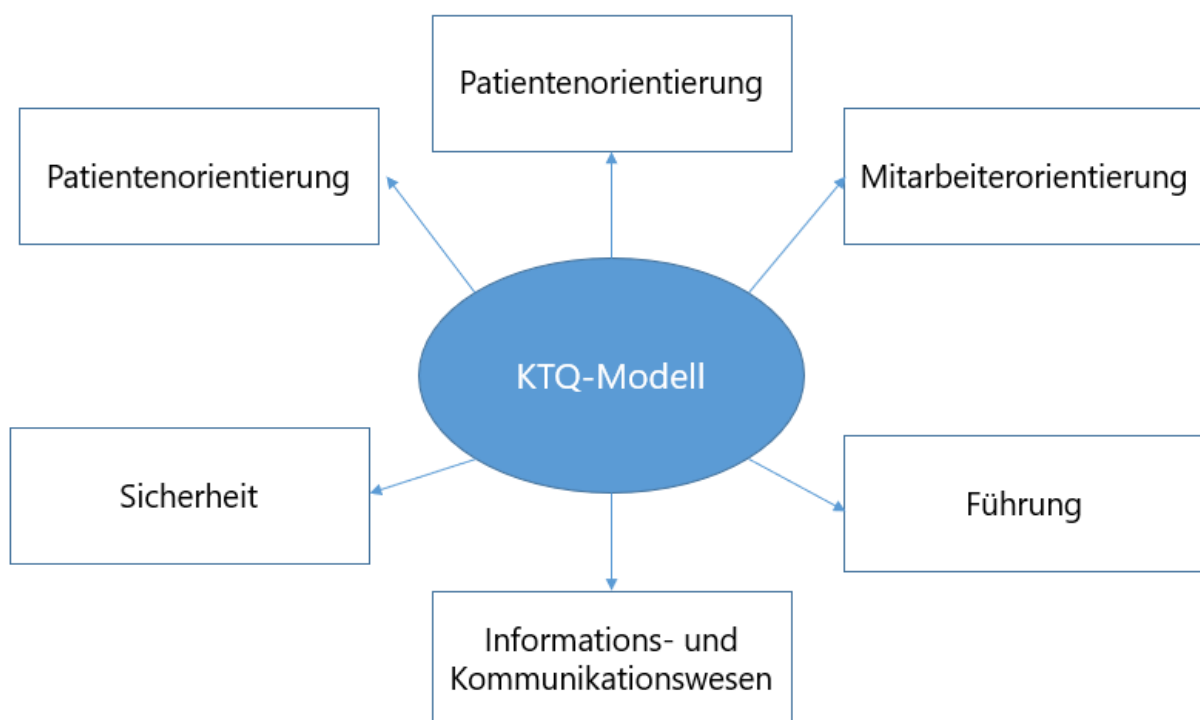


Abbildung 17: Kategorien des KTQ-Katalogs

Die 23 Subkategorien stellen Teilgebiete der einzelnen Kategorien dar. Von hier aus wird die nächst folgende Ebene der Kriterien abgeleitet (KTQ GmbH, 2011).

Die 57 Kriterien stellen den zu bewertenden Sachverhalt bei der Selbst- und Fremdbewertung dar. Zu jedem Kriterium sind die einzelnen im Rahmen der Selbstbewertung zu bearbeitenden Aufzählungen und Anforderungen den entsprechenden PDCA-Schritten zugeordnet (KTQ GmbH, 2011).

Die Höchstpunktezahl pro Kriterium beträgt 18 Punkte. Die zehn Kernkriterien stellen besonders wichtige Kriterien da, die sowohl in der Selbst- als auch in der Fremdbewertung mit jeweils mindestens zehn Punkten bewertet werden müssen (KTQ GmbH, 2011).

| 1      |   |                                                        | Kategorie: Patientenorientierung   |
|--------|---|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1.1    |   | Subkategorie: Einstzvor- und nachbereitung             |                                    |
| 1.1.1  | x | Sicherung der Einsatzbereitschaft                      |                                    |
| 1.2.   |   | Subkategorie: Rettungsmittelzuführung zum Patienten    |                                    |
| 1.2.1. |   | Alarm und Ausrücken der Rettungsmittel                 |                                    |
| 1.2.2. |   | Anfahrt zum Patienten                                  |                                    |
| 1.3.   |   | Subkategorie: Patientenversorgung an der Notfallstelle |                                    |
| 1.3.1. |   | Ersteinschätzung der Notfallsituation                  |                                    |
| 1.3.2. | x | Anwendung von Leitlinien und Vorgabedokumenten         |                                    |
| 1.4.   |   | Subkategorie: Patiententransport                       |                                    |
| 1.4.1. | x | Auswahl der Zielklinik                                 |                                    |
| 1.4.2. |   | Patientenversorgung während dem Transport              |                                    |
| 1.5.   |   | Subkategorie: Übergabe des Patienten                   |                                    |
| 1.5.1. |   | Versorgung ohne Transport                              |                                    |
| 1.5.2. |   | Übergabe des Patienten an der Zielklinik               |                                    |
| 1.5.3. |   | Übergabe des Patienten in andere Einrichtungen         |                                    |
| 1.6.   |   | Subkategorie: Sondersituationen                        |                                    |
| 1.6.1. |   | Sterben und Tod                                        |                                    |
| 1.6.2. |   | Technische Rettung                                     |                                    |
| 1.6.3. |   | Spezielle Patienten                                    |                                    |
| 1.6.4. |   | Massenanfall von Verletzten/Erkrankten (MANV)          |                                    |
| 1.6.5. |   | Sekundärtransporte                                     |                                    |
| 2      |   |                                                        | Kategorie: Mitarbeiterorientierung |

|             |   |                                                                                      |
|-------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1.</b> |   | <b>Subkategorie: Personalplanung und Personalentwicklung</b>                         |
| 2.1.1.      |   | Planung des Personalbedarfs                                                          |
| 2.1.2.      |   | Personalentwicklung und Qualifizierung                                               |
| 2.1.3.      |   | Einarbeitung von Mitarbeitern                                                        |
| 2.1.4.      |   | Ausbildung                                                                           |
| 2.1.5.      | x | Fort- und Weiterbildung                                                              |
| 2.1.6.      |   | Psychosoziale Kompetenzen                                                            |
| <b>2.2.</b> |   | <b>Subkategorie: Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern</b>                 |
| 2.2.1.      |   | Mitarbeiterorientierter Führungsstil                                                 |
| 2.2.2.      |   | Geplante und gesetzliche Regelung der Arbeitszeit                                    |
| 2.2.3.      |   | Mitarbeiterideen/-wünsche und -beschwerden                                           |
| <b>3</b>    |   | <b>Kategorie: Sicherheit</b>                                                         |
| <b>3.1.</b> |   | <b>Subkategorie: Schutz- und Sicherheitssysteme</b>                                  |
| 3.1.1.      |   | Arbeitsschutz                                                                        |
| 3.1.2.      |   | Brandschutz                                                                          |
| 3.1.3.      |   | Umweltschutz                                                                         |
| 3.1.4.      |   | Nichtmedizinische Notfallsituation                                                   |
| <b>3.2.</b> |   | <b>Subkategorie: Patientensicherheit</b>                                             |
| 3.2.1.      |   | Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung                                  |
| 3.2.2.      | x | Hygienemanagement                                                                    |
| 3.2.3.      |   | Arzneimittel                                                                         |
| 3.2.4.      | x | Behandlung und Transport                                                             |
| 3.2.5.      |   | Umgang mit Medizinprodukten                                                          |
| <b>4</b>    |   | <b>Kategorie: Informations- und Kommunikationswesen</b>                              |
| <b>4.1.</b> |   | <b>Subkategorie: Informations- und Kommunikationstechnologie</b>                     |
| 4.1.1.      |   | Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie                   |
| <b>4.2.</b> |   | <b>Subkategorie: Einsatz- und Patientendaten</b>                                     |
| 4.2.1.      | x | Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Einsatz- und Patientendaten |
| <b>4.3.</b> |   | <b>Subkategorie: Informationsmanagement</b>                                          |
| 4.3.1.      |   | Information der Rettungsdienstleitung                                                |
| 4.3.2.      |   | Informationsweitergabe (intern/extern)                                               |

|             |   |                                                                              |
|-------------|---|------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3.3.      | x | Organisation der Kommunikation zwischen Rettungsmittel und der Leitstelle    |
| <b>4.4.</b> |   | <b>Subkategorie: Datenschutz</b>                                             |
| 4.4.1.      |   | Regelungen zum Datenschutz                                                   |
| <b>5</b>    |   | <b>Kategorie: Führung</b>                                                    |
| <b>5.1.</b> |   | <b>Subkategorie: Unternehmensphilosophie und -kultur</b>                     |
| 5.1.1.      |   | Vision, Philosophie und Leitbild                                             |
| 5.1.2.      |   | Durchführung vertrauensbildender Maßnahmen                                   |
| 5.1.3.      |   | Ethische und kulturelle Aufgaben, weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse |
| <b>5.2.</b> |   | <b>Subkategorie: Strategie und Zielplanung</b>                               |
| 5.2.1.      |   | Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung                                       |
| 5.2.2.      |   | Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen           |
| <b>5.3.</b> |   | <b>Subkategorie: Organisationsentwicklung</b>                                |
| 5.3.1.      |   | Festlegung einer Organisationsstruktur                                       |
| 5.3.2.      |   | Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien              |
| 5.3.3.      |   | Innovation und Wissensmanagement                                             |
| <b>5.4.</b> |   | <b>Subkategorie: Marketing</b>                                               |
| 5.4.1.      |   | Externe Kommunikation                                                        |
| 5.5.        |   | Subkategorie: Risikomanagement                                               |
| 5.5.1.      | x | Aufbau und Entwicklung des Risikomanagementsystems                           |
| <b>6</b>    |   | <b>Kategorie: Qualitätsmanagement</b>                                        |
| <b>6.1.</b> |   | <b>Subkategorie: Qualitätsmanagementsystem</b>                               |
| 6.1.1.      | x | Organisation des Qualitätsmanagementsystems                                  |
| 6.1.2.      |   | Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung                         |
| <b>6.2.</b> |   | <b>Subkategorie: Befragung</b>                                               |
| 6.2.1.      |   | Patienten- und Angehörigenbefragung                                          |
| 6.2.2.      |   | Befragung externer Einrichtungen                                             |
| 6.2.3.      |   | Mitarbeiterbefragung                                                         |
| <b>6.3.</b> |   | <b>Subkategorie: Beschwerdemanagement</b>                                    |
| 6.3.1       |   | Umgang mit Wünschen und Beschwerden                                          |
| <b>6.4.</b> |   | <b>Subkategorie: Qualitätsrelevante Daten</b>                                |

|        |                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
| 6.4.1. | Erhebung und Nutzen von qualitätsrelevanten Daten                   |
| 6.4.2. | Methodik und Verfahren der freiwilligen externen Qualitätssicherung |

*X → Kernkriterien*

*Tabelle 4: Kriterienübersicht des KTQ-Kataloges Rettungsdienst (KTQ GmbH, 2011)*

### Bepunktung

Die Vorgehensweise bei der Bepunktung der einzelnen PDCA-Schritte erfolgt unter Berücksichtigung des Erreichungs- und Durchdringungsgrades. Der DO-Schritt (0 bis 9 Punkte) wird höher bewertet als die PLAN-, CHECK-, ACT-Schritte (0 bis 3 Punkte), da der DO-Schritt die praktische Umsetzung der Kriterienanforderungen, bzw. die Prozesse in der Einrichtung dokumentiert (KTQ GmbH, 2011).

Um eine Bepunktung vorzunehmen, bedarf es der Prüfung, wie hoch der Grad der Erreichung und der Durchdringung der im Kriterium gestellten Anforderungen ist (KTQ GmbH, 2011).

Der Erreichungsgrad bewertet die Qualität der Kriterienerfüllung. Der Durchdringungsgrad beschreibt die Breite der Umsetzung über die einzelnen Bereiche der Einrichtung. Der Durchdringungsgrad bewertet somit, ob das Vorgehen in allen für die Einrichtung – auf der Ebene der jeweiligen Kriterien – zutreffenden Bereichen und Berufsgruppen angewendet wird. „Bereich“ ist sowohl interdisziplinär als auch interprofessionell zu verstehen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Anforderungen bzw. Themen, die sich auf einzelne Bereiche, bzw. Berufsgruppen beziehen, natürlich auch nur in diesen Bereichen umgesetzt und beschrieben werden müssen (KTQ GmbH, 2011).

Die Bepunktung erfordert zunächst eine getrennte Betrachtung des Erreichungs- und Durchdringungsgrades. Dabei ist zu beachten, dass der Durchdringungsgrad erst bewertet werden kann, wenn der Erreichungsgrad mindestens mit einem Punkt bewertet wurde. Üblicherweise liegt die Punktebewertung des Durchdringungsgrades unter dem Erreichungsgrad. Es kann aber auch sein, dass der Durchdringungsgrad geringfügig höher bewertet wird als der Erreichungsgrad (KTQ GmbH, 2011).

|       | Erreichungsgrad    | Nicht erfüllt     | Ansatzweise erfüllt  | Teilweise erfüllt     | Umfassend erfüllt  |
|-------|--------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|
|       | Durchdringungsgrad | In keinem Bereich | In wenigen Bereichen | In mehreren Bereichen | In allen Bereichen |
| Plan  | Erreichungsgrad    | 0                 | 1                    | 2                     | 3                  |
|       | Durchdringungsgrad | 0                 | 1                    | 2                     | 3                  |
| Do    | Erreichungsgrad    | 0                 | 1/2/3                | 4/5/6                 | 7/8/9              |
|       | Durchdringungsgrad | 0                 | 1/2/3                | 4/5/6                 | 7/8/9              |
| Check | Erreichungsgrad    | 0                 | 1                    | 2                     | 3                  |
|       | Durchdringungsgrad | 0                 | 1                    | 2                     | 3                  |
| Act   | Erreichungsgrad    | 0                 | 1                    | 2                     | 3                  |
|       | Durchdringungsgrad | 0                 | 1                    | 2                     | 3                  |

*Tabelle 5: KTQ-Bewertungssystematik (KTQ GmbH, 2011)*

## 5.7. Die Einführung von KTQ im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark

Um die Umsetzung der KTQ-Bewertung im österreichischen Beispieltool anschaulich darzustellen, wurde für die Kategorie Patientenorientierung, exemplarisch mit der Erstellung einer Selbstbewertung des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark, begonnen.

### 5.7.1. Kategorie Patientenorientierung

Für die Kategorie Patientenorientierung wurden die Subkategorien Einsatzvor- und Nachbereitung (Subkategorie 1.1), Rettungsmittelzuführung zum Patienten (Subkategorie 1.2), Patientenversorgung an der Notfallstelle (Subkategorie 1.3.) und Patiententransport (Subkategorie 1.4.) betrachtet und gemäß des PDCA-Systems bearbeitet. Folgende Plan-, Do- und Check-Bereiche wurden für sinnvoll erachtet und müssen in weitere Folge betrachtet, bewertet und durch Konzepte und Maßnahmen weitergeführt werden.

|              | PLAN                                                                                                                                                     | DO                                                                                                                                                                                                                                                           | CHECK                                                                                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1.1</b> | Konzept zur Sicherung der personellen Einsatzbereitschaft z.B. Planung von Ersatz bei Ausfall eines Mitarbeiters (Rufbereitschaft).                      | Umsetzung des Konzeptes zur personellen Einsatzbereitschaft                                                                                                                                                                                                  | Ergebnisse (Dokumentation) von Ausfallzeiten von Rettungsmitteln aufgrund von Personalausfall (bezogen auf die vom Träger vorgegebenen Vorhaltezeiten) |
| <b>1.1.1</b> | Konzept zur Sicherstellung der Einsatzbereitschaft des Materials (Medizingerät, Verbrauchsmaterialien, Arzneimittel) gemäß Medizinprodukte Gesetz (MPG). | Anwendung von Materialchecklisten, Auslagerung und Dokumentation defekter Geräte im „Sperrlagergerätelager“.                                                                                                                                                 | Vollständigkeit der Routinedokumentation des Materials (Funktionskontrolle der Geräte, Vollständigkeit der Verbrauchsmaterialien, etc.).               |
| <b>1.1.1</b> | Konzept zur Lagerhaltung und Materialfluss (inkl. Festlegung der Mindestmengen von Verbrauchsmaterialien und Arzneimitteln).                             | Umsetzung des Konzeptes zu Lagerhaltung und Materialfluss                                                                                                                                                                                                    | Dokumentation von Ausfallzeiten von Rettungsmitteln aufgrund von Materialausfall                                                                       |
| <b>1.1.1</b> | Konzept zum Umgang mit bzw. der Kennzeichnung defekter Geräte und Sicherstellung eines zügigen Materialersatzes.                                         | Anwendung von Fahrzeugchecklisten (Technik, Sicherheit, etc.).                                                                                                                                                                                               | Dokumentation der Verfügbarkeit von Ersatzgeräten/-fahrzeugen, etc.).                                                                                  |
| <b>1.1.1</b> | Konzept zum Fahrzeugmanagement (Werkstatt, TÜV, zügiger Fahrzeugersatz bei unerwartetem Ausfall).                                                        | Umsetzung des Ersatzgeräte- und Materialmanagements (z.B. Info Mitarbeiter, Einrichtung Technik-Hotline, Rufbereitschaft für Ersatzfahrzeuge)                                                                                                                | Dokumentation von Ausfallszeiten von Rettungsmitteln aufgrund von Wartezeit auf ein Ersatzfahrzeug                                                     |
| <b>1.1.1</b> | Konzept zur zügigen Wiederherstellung der Einsatzbereitschaft nach erfolgtem Einsatz.                                                                    | Umsetzung des Konzeptes zur zügigen Wiederherstellung der Einsatzbereitschaft, (z.B. durch Absprachen mit Kliniken oder anderen Einrichtungen über Reinigung und Grobdesinfektion der Fahrzeuge, Bereitstellung von technischen Einrichtungen und Material). | Dokumentation der Zeiten zur Wiederherstellung der Einsatzbereitschaft (z.B. Zeitspanne Patientenübergabe bis Verfügbarkeit für Folgeeinsatz).         |

|              |  |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                           |
|--------------|--|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1.1</b> |  | <p>Konzept zur Einsatznachbearbeitung</p> | <p>Umsetzung des Konzeptes zur Einsatznachbereitung: Routinemäßige Nachbesprechung jedes Einsatzes im Team</p> <p>Festlegung von Kriterien, die eine weitere Aufarbeitung des Einsatzes erfordern (z.B. unerwartete Komplikationen, Todesfälle, Kritik von Patienten, Angehörigen oder Klinik).</p> <p>Festlegung von Kriterien zur Außerdienstnahme der Besatzung (z.B. nach extrem belastenden Einsätzen).</p> | <p>Dokumentation von regelmäßigen Einsatznachbesprechungen im Team und auf Wachebene.</p> |
|--------------|--|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabelle 6: Subkategorie 1.1 "Einsatzvor- und Nachbereitung"

|              |                                        | PLAN                                                                                                                                                                                                                                                          | DO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | CHECK                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.2.1</b> | Alarm und Ausrücken der Rettungsmittel | <p>Konzept zur Alarmierung des Rettungsdienstes in Absprache mit der Rettungsleitstelle (RLS) und dem Verantwortlichen für das Funknetz (Sicherstellung der jederzeitigen, unverzüglichen Alarmierbarkeit der kompletten Besatzung aller Rettungsmittel).</p> | <p>Umsetzung des Konzeptes zur Alarmierung des Rettungsdienstes z.B.: Ausrüstung der kompletten Besatzung mit Alarmgebern</p> <p>Nutzung eines zweiten (redundanten) Alarmierungsweges (z.B. Diensthandy, Wachalarm, FAX)</p> <p>Vermeidung fehlender Erreichbarkeit („Funklöcher“ auf Wache und in Klinik, Nutzung von Verstärkertechnologie).</p> <p>Vermeidung von Direktalarmierungen über die Wache (Einsatzverzögerung)</p> | <p>Die Ergebnisse (Dokumentation) von regelmäßigen Überprüfungen der Alarmierungswege.</p> |

|       |  |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                            |
|-------|--|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1 |  | Konzept zur Optimierung der Ausrückzeit als Teil der Hilfsfrist | Umsetzung des Konzeptes zur Optimierung der Ausrückzeit, z.B.:<br><br>Information/Motivation der Mitarbeiter (Kenntnis der "Ausrückstatistik")<br><br>Optimierung der baulichen/organisatorischen Bedingungen ("lange Wege") technische Optimierungen (z.B. Toröffnungen bereits bei Alarm) | Die Ergebnisse (Dokumentation) der Zahl der Alarmwiederholungen durch die RLS.                             |
| 1.2.1 |  |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Die Ergebnisse (Dokumentation) der Zahl der Direktalarmierungen über die Rettungswache                     |
| 1.2.1 |  |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Die Ergebnisse (Dokumentation) von regelmäßigen Überprüfungen der Ausrückzeit (wachspezifische Statistik). |
| 1.2.1 |  |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisation.                                  |

Tabelle 7: Subkategorie 1.2. "Rettungsmittelzuführung zum Patienten"

|       | PLAN                                  | DO                                                                           | CHECK                                                                                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.1 | Ersteinschätzung der Notfallsituation | Konzept zum Schutz der Mitarbeiter vor Eigengefährdung an der Einsatzstelle. | Umsetzung des Konzeptes zum Schutz der Mitarbeiter vor Eigengefährdung, z.B. durch Persönliche Schutzausrüstung, Erkennen von Gefahren an der Einsatzstelle oder Notrufeinrichtungen in Fahrzeugen |
|       |                                       |                                                                              | Ergebnisse (Dokumentation) von regelmäßigen Überprüfungen von z.B. der Vollständigkeit und Funktion der persönlichen Schutzausrüstung.                                                             |

|       |  |                                                                                                                                           |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.1 |  | Festlegung von Kriterien zur Nachforderung eines Notarztes                                                                                | Umsetzung des Konzeptes zur Nachforderung eines NEF, eines NAH oder weiterer Fachdienste und Rettungsmittel. | Überprüfung des Konzeptes zur Nachforderung von NEF, NAH oder weiterer Fachdienste und Rettungsmittel durch z.B: einen Rückmeldebogen NEF/NAH (waren Nachforderungen gerechtfertigt?); Rückmeldebogen Zielklinik (hat ein Notarzt gefehlt?); Rückmeldebogen Polizei/Feuerwehr (Qualität der Zusammenarbeit) |
| 1.3.1 |  | Festlegung von Kriterien zur Nachforderung eines NAH.                                                                                     | Schulung der Mitarbeiter zu den Vorgaben.                                                                    | Der Abgleich der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.1 |  | Festlegung von Kriterien zur Nachforderung weiterer Fachdienste und spezieller Rettungsmittel (Feuerwehr, Polizei, Schwerlast-RTW, etc.). | Schulung der Mitarbeiter zu den Vorgaben.                                                                    | Der Abgleich der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.3.2 |  | Das Vorgehen und die Abstimmung bei der Erstellung von Leitlinien und Vorgabedokumenten.                                                  | Das konkrete Vorgehen bei der Erstellung von Leitlinien und Vorgabedokumenten                                | Dokumentation der Methodik in der Erstellung von Leitlinien und Vorgabedokumenten.                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.3.2 |  | <b>Bereich Notfallrettung (NR)</b>                                                                                                        |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.2 | Anwendungen von Leitlinien und Vorgabedokumenten | NR: Erstellung eines Konzeptes zur allgemeinen Patientenversorgung, z.B.: Umgangsformen, soziale Kompetenz (auch gegenüber Angehörigen); in jedem Einsatz zur Notfallstelle mitzuführende Geräte; Wahrung der Aufklärungspflicht in Abhängigkeit von der Dringlichkeit des Notfalls; Mindestinformation zur Anamnese (z.B: Allergien, Dauermedikation, Hausarzt; Festlegung von Mindestparametern in Abhängigkeit von der Schwere des Notfalls | Regelmäßige Aktualisierung von Vorgabedokumenten und Leitlinien gemäß den aktuellen Empfehlungen der Fachgesellschaften bzw. dem aktuellen Stand des medizinischen Wissens. | Überprüfung der Umsetzung der Vorgaben, z.B.: Umsetzungsgrad einzelner Vorgaben; regelmäßige statistische Aufarbeitung, insbesondere der Vorgabedokumente für spezielle Notfallsituationen; regelmäßige Besprechungen der Auswertungen; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen. |
| 1.3.2 |                                                  | NR: Erstellung von Vorgaben zu Aufgabenverteilung und Verantwortung der einzelnen Mitarbeiter gemäß Qualifikation im Rettungsdiensteinsatz: Fahrzeugführer und Beifahrer im SEW; Fahrzeugführer und Beifahrer im RTW; Notarzt und Fahrer im NEF                                                                                                                                                                                                | Regelmäßige Aktualisierung von Vorgabedokumenten und Leitlinien gemäß den aktuellen Empfehlungen der Fachgesellschaften bzw. dem aktuellen Stand des medizinischen Wissens. | Überprüfung der Umsetzung der Vorgaben, z.B.: Umsetzungsgrad einzelner Vorgaben; regelmäßige statistische Aufarbeitung, insbesondere der Vorgabedokumente für spezielle Notfallsituationen; regelmäßige Besprechungen der Auswertungen; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen. |

|       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.2 | Anwendungen von Leitlinien und Vorgabedokumenten | NR: Vorgaben für die Ausübung der erweiterten Maßnahmen (Durchführung ärztlicher Maßnahmen durch Rettungsdienstfachpersonal gemäß §34 StGB).                                                                                                                                                                    | Flächendeckende Ausrüstung mit den in den Vorgabedokumenten und Leitlinien vorgegebenen Materialien (z.B. 12-Kanal-EKG, Lysemedikamente, intraossärer Zugang, CPAP, alternativer Atemwegszugang). | Überprüfung der Umsetzung der Vorgaben, z.B.: Umsetzungsgrad einzelner Vorgaben; regelmäßige statistische Aufarbeitung, insbesondere der Vorgabedokumente für spezielle Notfallsituationen; regelmäßige Besprechungen der Auswertungen; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen. |
| 1.3.2 |                                                  | NR: Konzept zur Berücksichtigung von medizinischen Empfehlungen, Richtlinien und Leitlinien für spezielle Notfallsituationen (nach den Vorgaben der Fachgesellschaften). Erstellung von Vorgabedokumenten mindestens für Akutes Coronasyndrom, Stroke, Schwerverletztenversorgung, Cardiopulmonale Reanimation. | Regelmäßige Aktualisierung von Vorgabedokumenten und Leitlinien gemäß den aktuellen Empfehlungen der Fachgesellschaften bzw. dem aktuellen Stand des medizinischen Wissens.                       | Überprüfung der Umsetzung der Vorgaben, z.B.: Umsetzungsgrad einzelner Vorgaben; regelmäßige statistische Aufarbeitung, insbesondere der Vorgabedokumente für spezielle Notfallsituationen; regelmäßige Besprechungen der Auswertungen; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen. |
| 1.3.2 |                                                  | NR: Konzept zur Berücksichtigung von medizinischen Empfehlungen, Richtlinien und Leitlinien für spezielle Behandlungsverfahren (nach Vorgabender Fachgesellschaften).                                                                                                                                           | Regelmäßige Aktualisierung von Vorgabedokumenten und Leitlinien gemäß den aktuellen Empfehlungen der Fachgesellschaften bzw. dem aktuellen Stand des medizinischen Wissens.                       | Überprüfung der Umsetzung der Vorgaben, z.B.: Umsetzungsgrad einzelner Vorgaben; regelmäßige statistische Aufarbeitung, insbesondere der Vorgabedokumente für spezielle Notfallsituationen; regelmäßige Besprechungen der Auswertungen; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit                                   |

|              |  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                             | anderen Bereichen/Organisationen.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>1.3.2</b> |  | NR: Erstellung von Vorgabedokumenten mindestens für Medikamentenzugang, Difficult-Airway-Management, Beatmungskonzept (z.B. Intubationskriterien/nicht invasive Beatmung.) | Regelmäßige Aktualisierung von Vorgabedokumenten und Leitlinien gemäß den aktuellen Empfehlungen der Fachgesellschaften bzw. dem aktuellen Stand des medizinischen Wissens. | Überprüfung der Umsetzung der Vorgaben, z.B.: Umsetzungsgrad einzelner Vorgaben; regelmäßige statistische Aufarbeitung, insbesondere der Vorgabedokumente für spezielle Notfallsituationen; regelmäßige Besprechungen der Auswertungen; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen. |
| <b>1.3.2</b> |  | <b>Bereich Krankentransport (KT)</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.3.2</b> |  | KT: Konzept zur patientengerechten Durchführung eines qualifizierten Krankentransportes, z.B.: Übernahme, Umlagerung, Transport, Übergabe; Checkliste Notfall (Nachforderung von Rettungsmitteln der Notfallrettung); Bereitstellung adäquater Transportmittel (z.B.: Treppenstuhl, Schwergewichtigen-Tragetuch; Bereitstellung von Mindest-Monitoring (z.B. AED); Umgang mit Patienteneigentum | Umsetzung des Konzeptes zur patientengerechten Durchführung eines qualifizierten Krankentransportes. | Die Ergebnisse von Befragungen im Krankentransport, z.B.: Patientenbefragung; Befragungen von Kliniken, Betreuungseinrichtungen, Arztpraxen, Dialysepraxen, etc.; Ergebnisse aus Rückmeldungen und Beschwerden |
| <b>1.3.2</b> |  | KT: Konzept zur Dokumentation des qualifizierten Krankentransports, z.B: medizinische Parameter; einsatztaktische Parameter; Patienteneigentum                                                                                                                                                                                                                                                  | Umsetzung des Konzepts zu Dokumentation des qualifizierten Krankentransports.                        | Überprüfung der Dokumentation aus dem Fahrdienst                                                                                                                                                               |

*Tabelle 8: Subkategorie 1.3. "Patientenversorgung an der Notfallstelle"*

Der KTQ-Katalog ist so aufgebaut, dass alle beschriebenen Kriterien von Einrichtungen der Notfallrettung und des qualifizierten Krankentransportes beantwortet werden können (KTQ GmbH, 2011). Es könnte sein, dass aufgelistete Fragen nur vom Bereich Notfallrettung oder vom Bereich Krankentransport beantwortet werden können. Im Beispiel 1.3.2. wurde versucht eine Trennung vorzunehmen und so zu einem gemeinsamen Ergebnis für Notfallrettung und Krankentransport zu gelangen.

|              | PLAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | DO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CHECK                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.4.1</b> | Konzept zur Auswahl der Zielklinik, generell und im Besonderen für zeitkritische Notfallbilder (z.B. akutes Coronasyndrom, Stroke, Schwerverletztenversorgung) unter Berücksichtigung der Vorgaben der Fachgesellschaften (z.B. Trauma-Netzwerk).                                                                                                                                                                                                                                                               | Umsetzung des Konzeptes zur Auswahl der Zielklinik: Vorgabe von Zielkliniken und ggf. deren Ansprechpartner/ Kontaktpersonen im Einsatz; Schulung der Mitarbeiter über das Versorgungsspektrum der einzelnen Kliniken; technische Ausstattung der Rettungsmittel (Handys, Programmierung Tel-Nr.); Informationsmöglichkeit und Ansprechpartner bei besonderen Notfallsituationen | Die Ergebnisse/Dokumentationen von regelmäßigen Auswertungen der Auswahl der Zielklinik für zeitkritische Krankheitsbilder, in Abhängigkeit von der Verfügbarkeit der Zielkliniken und der technischen Unterstützung durch die Rettungsleitstelle. |
| <b>1.4.1</b> | Konzept zur Unterstützung der Besatzung zur Auswahl der geeigneten Zielklinik, z.B.: Information über aktuelle Behandlungskapazitäten von Rettungsleitstelle verfügbar (z.B.: Zentrale landesweite Abfrage von Behandlungskapazitäten); Möglichkeit zur Rücksprache mit Zielklinik (z.B. Mobiltelefon auf NEF, Programmierung von Tel.-Nr. der Zentralen Patientenaufnahme, Notfallmanager etc.); Informationsmöglichkeit der Besatzung in besonderen Notfallsituationen (z.B. Vergiftungen, Infektionen, etc.) | Umsetzung des Konzeptes zur Unterstützung der Besatzung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Die Ergebnisse der Überprüfung der Vorgaben und Informationsmöglichkeiten zur Auswahl der Zielklinik; Der Abgleich/Benchmark der Ergebnisse mit anderen Bereichen/Organisationen.                                                                  |

Auswahl der Zielklinik

|              |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.4.2</b> | <b>Patientenversorgung während des Transports</b> | Konzept zur leitliniengerechten medizinischen Versorgung während des Patiententransportes, z.B.: Berücksichtigung der Transportphase in den Vorgabedokumenten für spezifische Krankheitsbilder (z.B. Vorgaben der Lagerung, Monitoring); Kriterienkatalog für die personelle Zuständigkeit in der Transportphase; Konzept zum Zwischenfallmanagement (z.B. notfallmäßige Intubation - Verfügbarkeit von Personal und Material) | Umsetzung des Konzeptes zur leitliniengerechten Versorgung während des Patiententransportes, z.B.: Schulung der Mitarbeiter; Umsetzung der Personalplanung; Berücksichtigung des Zwischenfallmanagements im Ausrüstungskonzept der Fahrzeuge (Umfang und Zugänglichkeit der Ausrüstung). | Die Ergebnisse (Dokumentation) von regelmäßigen Auswertungen für die Transportphase, z.B.: Umsetzung der Vorgaben; Anteil der notärztlichen Begleitungen; personelle Besetzung der Rettungsmittel; Art und Anzahl der Zwischenfälle |
|--------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabelle 9: Subkategorie 1.4. "Patiententransport"

## 5.8. Qualität im Rettungsdienst - QiR

Das Österreichische Rote Kreuz hat angelehnt an die ISO 9000 und das EFQM ein Qualitätsmanagementtool für den Rettungsdienst in Österreich mit dem Namen „Qualität im Rettungsdienst (QiR) erarbeitet (STICKLER, 2024).

### 5.8.1. QiR-Faktoren und erste Schritte

Voraussetzung für eine gute Implementierung des Qualitätsmanagementtools ist die Einhaltung folgender Faktoren:

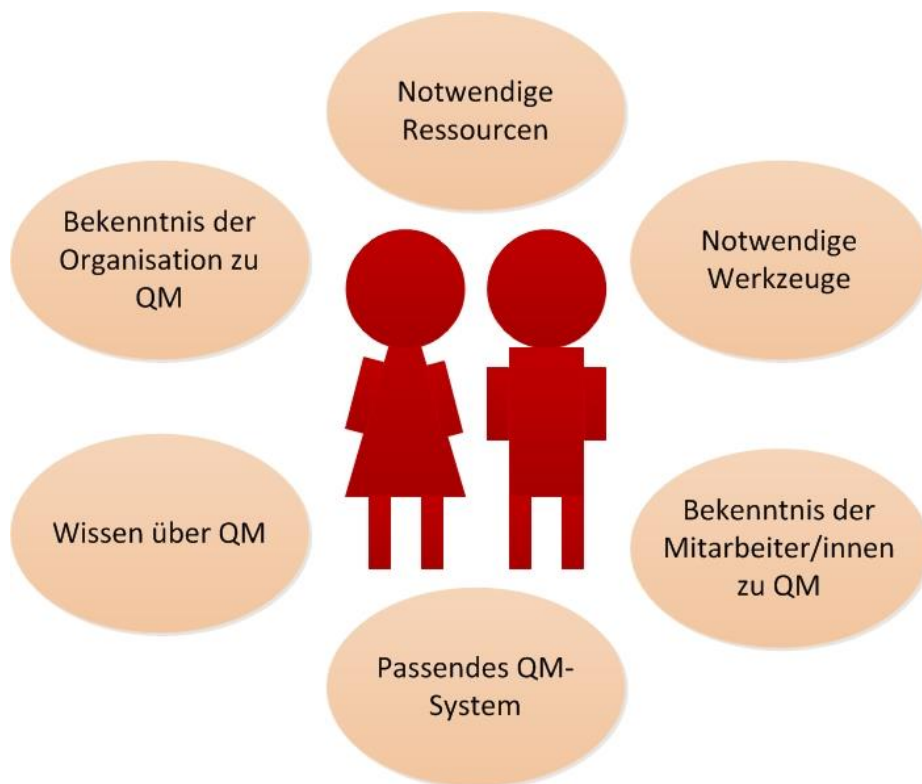


Abbildung 18: Faktoren des Qualitätsmanagements (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018)

- *Bekenntnis der Organisation zu QM:* Nur gelebtes QM wird langfristig den gewünschten Erfolg bringen. QM ist mehr als nur das Erreichen eines Zertifikates.
- *Bekenntnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum QM:* QM wird oft als Kontrolle, Mehraufwand und lästiges Übel angesehen. Diese Meinung entsteht vielfach durch fehlende Informationen. Die zeitgerechte Informationsweitergabe und das „an Bord holen“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ebenfalls ein wichtiger Erfolgsfaktor!
- *Notwendige Ressourcen:* Für die erfolgreiche Implementierung und Umsetzung müssen dem QM alle notwendigen personellen und materiellen Ressourcen zur Verfügung stehen. Eine Investition in das QM zahlt sich jedoch aus!
- *Notwendige Werkzeuge:* Ohne sein Werkzeug kann der beste Handwerker nicht arbeiten. So ist es auch im QM. Das richtige Werkzeug wird durch das QM-System zur Verfügung gestellt
- *Das passende QM-System:* Vor der Einführung muss man sich überlegen, welches System man verwendet. Das QiR-System ist ein branchenspezifisch angepasstes System.
- *Wissen über QM:* QM-Beauftragte bzw. das QM-Team sollte ein Basiswissen über QM besitzen. Für den Aufbau von Wissen steht eine Reihe von Literatur

und Internetportalen zur Verfügung. Die Einrichtung einer QM-Bibliothek in der Organisation ist ebenfalls kein Nachteil.

(ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018)

Das Österreichische Rote Kreuz sieht als notwendigen ersten Schritt die Ernennung eines Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB). Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist Projektleiter, somit verantwortlich für die Umsetzung des Tools „Qualitätsmanagement im Rettungsdienst“ und stellt sicher, dass alle erforderlichen Prozesse eingeführt, richtig umgesetzt und auch aufrechterhalten werden. Der Qualitätsmanagementbeauftragte hält direkten Kontakt zur Leitung der Organisation und informiert diese über die Fortschritte und die eventuelle Notwendigkeit von organisationsinternen Veränderungen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

### 5.8.2. Ziele des QiR-Systems

Unabhängig von den Qualitätszielen der einzelnen Organisationen, bestehen auch für das System „Qualität im Rettungsdienst“ Ziele für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement.

- *Ein spezifisches Qualitätsmanagementsystem für den Rettungsdienst:* QiR ist ein Modell für Qualitätsmanagement in der Notfallrettung und für den Sanitätseinsatz (qualifizierten Krankentransport). Das System kann auf einzelne Komponenten oder das Verbundsystem angewendet werden
- *Eindeutige und transparente Prüfkriterien:* Das System arbeitet mit einheitlichen Begriffen und eindeutigen, transparenten Prüfkriterien. Dies garantiert eine nachvollziehbare Abbildung von Qualität im Rettungsdienst für alle Stakeholder und ermöglicht die Durchführung von Benchmarks.
- *Verbesserungsprozesse und Weiterentwicklung:* Die Erkenntnisse aus den Messungen und Analysen fließen in Korrektur- und Verbesserungsprozesse ein. QiR ist ein lebendes System, das ständig weiterentwickelt sowie an die Anforderungen und Erkenntnisse aus der Rettungsdienst-Umwelt, Wissenschaft und Technik angepasst wird.
- *Schnittstellen:* Das System ist so konzipiert, dass eine Zusammenarbeit mit anderen QM-Systemen und Einrichtungen im Gesundheitswesen durchgeführt werden kann.
- *Zertifizierung:* Neben der Selbstbewertung der Organisation ist die externe Auditierung und die Erlangung eines Zertifikates ebenfalls Ziel des Systems.

Nach der Implementierung und Durchführung eines erfolgreichen externen Zertifizierungs-Audits wird ein für zwei Jahre gültiges Qualitätsmanagement-Zertifikat ausgestellt (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

### 5.8.3. Aufbau und Tools des QiR-Systems

Das QiR-System besteht aus fünf Tools. Alle dieser fünf Tools kommen bei der Anwendung des Qualitätsmanagements nach dem QiR-System zur Anwendung und wurden im Vorfeld durch das Österreichische Rote Kreuz, innerhalb einer Arbeitsgruppe, ausgearbeitet (HANSACK, 2024).

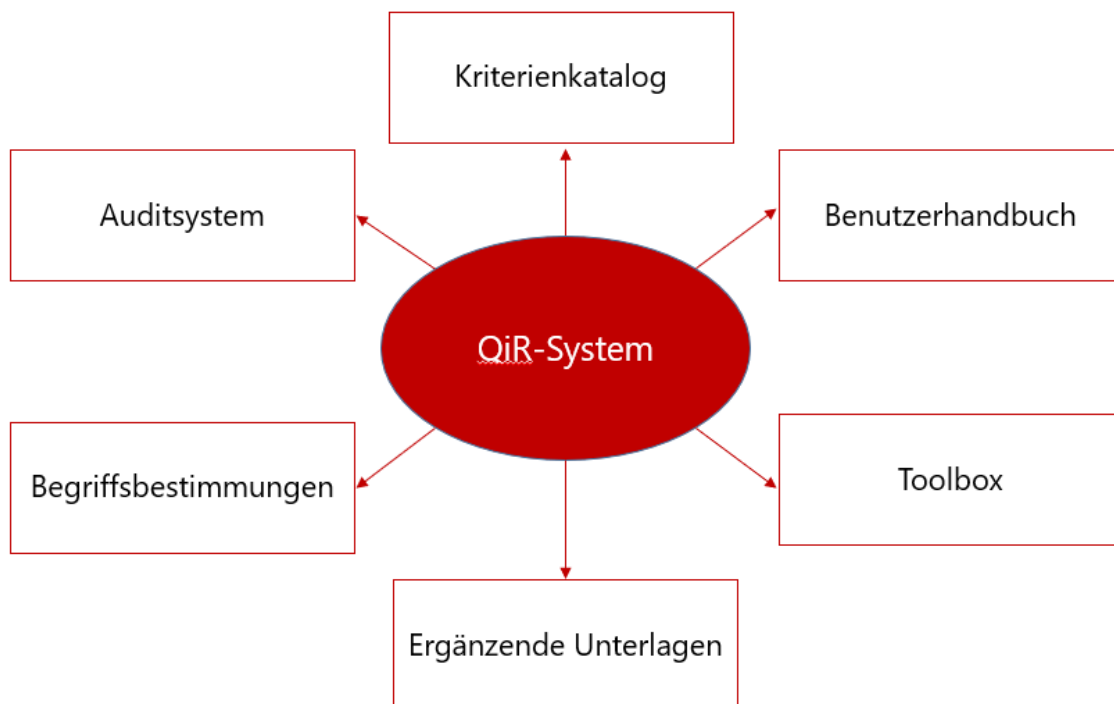


Abbildung 19: Komponenten des QiR-Systems (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018)

#### Benutzerhandbuch

Das Benutzerhandbuch dient als allgemeine Grundlage für die Verwendung des QiR-Systems. Es bietet einen Überblick über den Aufbau und die Handhabung des QiR-

Systems, beschreibt die Komponenten und Tools sowie eine kurze Anleitung zur Implementierung (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

### Kriterienkatalog

Der Kriterienkatalog beschreibt den Hauptbestandteil zur erfolgreichen Implementierung des QiR-Systems. Diese Komponente befasst sich mit den eindeutig definierten und transparenten Prüfkriterien. Im Kriterienkatalog sind diese Prüfkriterien aufgelistet und beschrieben, wonach die Selbstbewertung sowie das externe Audit durchgeführt wird. Der Kriterienkatalog ist in sechs verschiedene Kapitel aufgeteilt. Innerhalb dieser sechs Kapitel, werden verpflichtende Kriterien angegeben, welche für eine erfolgreiche Zertifizierung erfüllt werden müssen. Folgendes ist für die Verwendung des Kriterienkatalogs unbedingt noch anzuführen:

- Es werden grundsätzlich Instrumente zur Vergleichbarkeit – und damit zu einer objektiven Abwägung – zur Verfügung gestellt.
- Es werden in der Regel keine Werte (Kennwerte, Mindest-, Höchstgrenzen, usw.) angegeben, sondern die Entstehung notwendiger Kennzahlen so klar umrissen, dass die Objektivität gewahrt bleibt.
- Die nunmehr vergleichbaren – weil in der Entstehung klar definierten – Kennzahlen können und sollen als innerbetriebliche Stellmechanismen dienen.
- Die entstehenden Kennzahlen und Werte sind vom Beurteiler der Zahlen (Auditor, Zertifizierender) vor dem regionalen, zeitlichen und gesellschaftlichen Hintergrund zu betrachten und dürfen keinesfalls einem starren Zahlenvergleich dienen (einfaches, erfahrungsbezogenes und allgemein geteiltes Verständnis des Menschen in sachlich-fachlicher Beurteilung).

Die im Kriterienkatalog angegebenen Beurteilungskriterien beschreiben eine Mindestanforderung für die Leistung einer Rettungsdienstorganisation. Gesetzliche oder strukturelle regionale Vorgaben, können Notwendigkeiten aufwerfen oder verzichtbar machen, ohne die Gesamtqualität der Leistung zu beeinflussen. Die dazu getroffenen Überlegungen müssen nachvollziehbar ausgeführt werden (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

Jedes einzelne Kriterium wird im Kriterienkatalog des QiR-Systems in vier Punkte unterteilt:

1. *Beschreibung*: genauere Beschreibung des Kriteriums
2. *Anforderungen*: Anforderungen an die Rettungsorganisation zur Erfüllung des Kriteriums
3. *Nachweise*: Dokumentierte Verfahren: Nachweise zur Erfüllung des Kriteriums

4. Verweise: mögliche Verweise z.B. auf gesetzliche Vorgaben

(ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018)

Die im Kriterienkatalog angeführten Kriterien werden in „K.O.-Kriterien (KO)“, „Kernkriterien (X)“ und „Optionale Kriterien (O)“ unterteilt. K.O.-Kriterien müssen erfüllt sein, um eine Zertifizierung nach dem QiR-System zu erlangen. Kernkriterien sind unmittelbar für das Erlangen einer Zertifizierung notwendig, stellen bei Nicht-Erfüllung aber kein K.O.-Kriterium dar. Durch Optionale Kriterien können Zusatzpunkte im Bewertungsverfahren erlangt werden. Die Erfüllung von Optionalen Kriterien ersetzt allerdings nicht die Erfüllung von Pflichtenforderungen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

Als Beispiel wird folgend das Kriterium „Dokumenten-, Aufzeichnungslenkung“ dargestellt.

**1. Beschreibung**

Ein unerlässliches Werkzeug im Qualitätsmanagement ist die Dokumenten- sowie Aufzeichnungslenkung. Die Abbildung der Dokumenten- und Aufzeichnungslenkung ist entsprechend den nachfolgenden Kriterien durchzuführen:

**2. Anforderungen**

| Nr. | Anforderungen                                                                                                                                                                                                                            | Kriterium: |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Standardisiertes Vorgehen für die Lenkungen von Dokumenten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellung</li><li>• Überprüfung</li><li>• Genehmigung</li><li>• Weitergabe</li><li>• Archivierung</li><li>• Versionierung</li></ul> | KO         |
| 2   | Sicherstellung der Verfügbarkeit der aktuellen Dokumentenversion                                                                                                                                                                         | KO         |
| 3   | Standardisiertes Vorgehen für Lenkung von Aufzeichnungen                                                                                                                                                                                 | KO         |
| 4   | Die Dokumente halten sich an das Corporate Design                                                                                                                                                                                        | O          |

**3. Nachweise, dokumentierte Verfahren**

| Nr. | Dokumente, Nachweise                                  | Kriterium: |
|-----|-------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Dokumentiertes Verfahren für Dokumentenlenkung        | KO         |
| 2   | Dokumentiertes Verfahren für die Aufzeichnungslenkung | KO         |

#### 4. Verweise

| Nr. | Mitgeltende/verweisende Dokumente, Nachweise | Dokument-Nr. |
|-----|----------------------------------------------|--------------|
| 1   |                                              |              |

(ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018)

#### Begriffsbestimmungen

Alle Begriffe, welche für das QiR-System notwendig und im Rettungsdienst gängig sind, werden im Dokument „Begriffsbestimmungen“ erläutert. Die Begriffe werden alphabetisch aufgelistet, beschrieben und gegebenenfalls mit Verweisen versehen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

#### Ergänzende Unterlagen

Der Rettungsdienst wird von einer Vielzahl an Gesetzen, Normen und mitgeltenden Unterlagen begleitet. Qualität bedeutet jedenfalls die Erfüllung und Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen. Die tabellarische Auflistung im Dokument dient zur besseren Übersicht über relevante Regelwerke in der Arbeit mit QiR. Die Gesetze, Normen und mitgeltenden Unterlagen beziehen sich auf die jeweils gültige Fassung (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

#### Toolbox

Für die Arbeit im Qualitätsmanagement werden einige Vorlagen und Formulare benötigt. Die Toolbox enthält die gängigsten Vorlagen. Die Vorlagen stehen für das QiR zur Verfügung und können optional verwendet werden. Die Verwendung von eigenen, bereits vorhandenen Vorlagen und Formularen ist möglich, sofern die Eindeutigkeit und Transparenz der Prüfkriterien bewahrt bleibt (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

#### Audit- und Selbstbewertungschecklisten

Das QiR-System basiert auf Selbstbewertung innerhalb der Rettungsdienst-Organisation und auf die Durchführung von externen Audits. Beides wird standardisiert

durchgeführt. Für die jeweilige Durchführung sind die vorgegebenen Checklisten zu verwenden, damit eine einheitliche Vorgehensweise versichert werden kann (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

#### **5.8.4. Implementierung des QiR-Systems**

Zu Beginn des QiR-Prozesses müssen Organisationen eine Reihe von Punkten abarbeiten. Einerseits ist durch die Organisation eine Umweltanalyse durchzuführen. Des Weiteren ist die Festlegung von Qualitätszielen sowie die Beschlussfassung einer Qualitätspolitik innerhalb der Organisation erforderlich. Die Auseinandersetzung mit dem Thema Qualitätsmanagement stellt den Grundstein eines jeden Qualitätsmanagementsystems dar. Die Analyse der Anforderungen und Bedürfnisse des Umfelds stellt den Ausgangspunkt dar. Im Rahmen dessen werden sowohl interne als auch externe Faktoren berücksichtigt. Als interne Faktoren können beispielsweise das Leitbild oder Organisations- und Führungsstrukturen genannt werden. Zu den externen Faktoren zählen gesetzliche Bestimmungen, die Anforderungen von Patientinnen und Patienten sowie die Entwicklung der Rettungsdienstlandschaft sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Aus den daraus gezogenen Schlussfolgerungen werden die Qualitätspolitik der Organisation sowie die Qualitätsziele abgeleitet. Dabei ist für die Festlegung der Qualitätspolitik die Führung in der obersten Ebene verantwortlich. Die Festlegung der Qualitätsziele erfolgt durch die Qualitätsmanagementgruppe bzw. die QM-Beauftragte oder den QM-Beauftragten.

Als darauffolgenden Schritt werden alle Dokumente zusammengetragen, welche im Arbeitsalltag der Organisation verwendet werden. Die Sichtung und Überprüfung dieser Dokumente geben einen Einblick in die Aktualität und die Notwendigkeit dieser Dokumente. Weiters kann die generelle Dokumentationsstruktur untersucht werden. Die Dokumente sollen gleich den thematischen Zuordnungen aus dem Kriterienkatalog zugeordnet werden, damit eine Selbstbewertung besser gelingen kann.

Eine der wichtigsten Bestandteile von QM stellt in weiterer Folge die Dokumentenlenkung dar. Dadurch wird sichergestellt, dass die richtigen und aktuellen Dokumente zur Verfügung stehen.

Nach der Betrachtung der Dokumente, werden die organisationsinternen Prozesse näher beleuchtet. Auch diese werden, wie die zuvor beschriebenen Dokumente, den einzelnen thematischen Zuordnungen aus dem Kriterienkatalog zugeteilt. Es soll weiterführend dargestellt werden, wie die einzelnen Prozesse ineinandergreifen. Während der Identifikation der Prozesse, werden die vorhanden, dazugehörigen Dateien ebenfalls gesammelt.

Nach Abschluss der eben beschriebenen Punkte, geht es in die eigentliche Umsetzung des Qualitätsmanagements. Die erhobenen Prozesse und Dokumentenstruktur werden auf Vollständigkeit, Plausibilität und Aktualität geprüft.

Nach durchgeführter Analyse der Prozesse und Dokumentenstruktur werden konkrete Aufgabestellungen abgeleitet. Neben der Erstellung und Überarbeitung von Prozessen und Dokumenten, ist auch die Umsetzung im operativen Bereich notwendig. Schritt für Schritt müssen die Arbeitspakete nun in der Organisation umgesetzt werden. Qualitätsmanagement ist kein theoretisches Konstrukt, sondern greift auch in administrative und operative Teilbereiche ein. Arbeitsabläufe können sich weitreichend verändern, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen auf neue Abläufe und Prozesse geschult werden und die Qualitätskultur muss etabliert werden (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

### **5.8.5. Audits und Bewertung**

Durch das vordefinierte Audit-System kann eine effiziente Selbstbewertung sichergestellt werden.

#### Bewertungssystem

Die Bewertung von QiR ist nach einem Punktesystem aufgebaut. Für jedes Kriterium (K.O.-Kriterien, Kernkriterien, Optionale Kriterien) wird nach dem Erreichungsgrad eine Punkteanzahl vergeben. Für K.O.- und Kernkriterien können 0 – 2 Punkte erreicht werden. Für optionale Kriterien gibt es 0 – 1 Punkt. Zum Erreichen einer positiven Zertifizierung sind jedoch nur die K.O.- und Kernkriterien notwendig. Mit den optionalen Kriterien kann zusätzlich der Zertifizierungsstatus „Excellent“ erreicht werden.

- *K.O.-Kriterien:* Es gibt einige Qualitätskriterien, die für Qualität im Rettungsdienst essentiell sind. Diese sind im QiR-System als K.O.-Kriterien gekennzeichnet und müssen mit mindestens einem Punkt bewertet werden. Die Vergabe von null Punkten, suggeriert ein Nichterreichen der Zertifizierung und die Notwendigkeit eines Re-Audits.
- *Kernkriterien:* Um eine Zertifizierung zu erreichen, müssen die Kernkriterien erfüllt werden. Wird ein Kernkriterium mit null Punkten bewertet, wird eine Verbesserungsempfehlung ausgesprochen. Ein automatisches Re-Audit, wie bei den K.O.-Kriterien, wird allerdings nicht durchgeführt.

- *Optionale Kriterien:* Mit den zusätzlichen Punkten aus den Optionalen Kriterien kann der Status „Excellent“ erreicht werden. Voraussetzung dafür ist allerdings die erfolgreiche Zertifizierung durch das QiR-System

(ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018)

|                                         |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>K.O.-Kriterien und Kernkriterien</b> | 0 Punkte   | Nicht gelebt und nicht dokumentiert / Gelebt und nicht dokumentiert                   |
|                                         | 1 Punkt    | Gelebt und nicht ausreichend dokumentiert / Nicht gelebt und ausreichend dokumentiert |
|                                         | 2 Punkte   | Anforderungen erfüllt – Gelebt und ausreichend dokumentiert                           |
| <b>Optionale Kriterien</b>              | 0 Punkte   | Nicht gelebt und nicht dokumentiert / Gelebt und nicht dokumentiert                   |
|                                         | 0,5 Punkte | Anforderungen erfüllt – Gelebt und ausreichend dokumentiert                           |

Tabelle 10: QiR-Bewertungssystematik (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018)

Die Bewertung der einzelnen Kapitel erfolgt immer über das beschriebenen Punktesystem des QiR-Prozesses. Nachfolgend wird der Punkteschlüssel gemäß dem Kriterienkatalog angeführt.

| Kapitel | K.O. Kriterien | Punkte K.O. | Kern-kriterien | Punkte Kern | Optional | Punkte KO+Kern | Punkte Optional |
|---------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------|----------------|-----------------|
| AI      | 9              | 18          | 10             | 20          | 6        | 38             | 3,0             |
| AII     | 10             | 20          | 21             | 42          | 10       | 62             | 5,0             |
| AIII    | 20             | 40          | 41             | 82          | 4        | 122            | 2,0             |
| AIV     | 19             | 38          | 38             | 76          | 13       | 114            | 4,5             |
| AV      | 11             | 22          | 29             | 58          | 10       | 80             | 5,0             |
| AVI     | 16             | 32          | 25             | 50          | 3        | 82             | 1,5             |

Tabelle 11: QiR-Punkteschlüssel (Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, 2018)

Um eine Zertifizierung zu erreichen, müssen 75 Prozent der Punkte pro Kapitel erreicht werden (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

## **5.9. Ergebnisse der Experteninterviews**

Die Ergebnisse der Interviews mit der Expertin und den beiden Experten werden anhand der Einteilung der Kategorien, welche nach der qualitative Inhaltsanalyse von Mayring durchgeführt wurde, dargestellt (MAYRING, 2010).

### **5.9.1. Eindeutige formale Vorgaben**

In der Bundesrepublik Deutschland gibt es in den meisten Bundesländern klare formale Vorgaben bezüglich des Qualitätsmanagements im Rettungsdienst. In den meisten Fällen ist hier der ärztliche Leiter des Rettungsdienstes auch für das Qualitätsmanagement letztverantwortlich. In Österreich ist eine solche klare Einteilung nicht gesetzlich geregelt.

„Also den ärztlichen Leiter Rettungsdienst gibt es formal nur in Tirol und das ist eine Position des Landes, also nicht der Organisation Rotes Kreuz, sondern diese Position wird vom Land bestellt und nur dort ist er auch offiziell für das Qualitätsmanagement zuständig. In allen anderen Bundesländern ist das nicht so. Dort gibt es den ärztlichen Leiter Rettungsdienst in der Form nicht“ (STICKLER, 2024).

Eine Sinnhaftigkeit zur gesetzlichen Regelung einer verantwortlichen Stelle für das Qualitätsmanagement im Rettungsdienst wird erkannt.

„Aus der generellen Sicht eines QMs, also wenn ich jetzt nicht als QM-Beauftragter einer Organisation spreche, sondern wirklich aus der Vogelperspektive draufschaue, glaube ich jedenfalls, dass es Sinn macht, das Qualitätsmanagement aus der Organisation herauszulösen und auf eine quasi unabhängige Stelle zu setzen“ (WINTERSPERGER, 2024).

Die Zuständigkeit eine solche Stelle einzurichten sieht man beim Landesgesetzgeber.

„In Tirol ist es im Rettungsdienstgesetz verankert. Da verlangt es der Gesetzgeber. Das ist auch eine Forderung von uns, das gehört in jedes Rettungsdienstgesetz hinein“ (HANSACK, 2024)

„Es ist halt etwas was der entsprechende Auftraggeber des Rettungsdienstes oder die jeweilige Kontrollinstanz entsprechend entscheiden müsste. Das heißt, wenn eine entsprechende Vorgabe da ist, dass man einen derartigen ärztlichen Leiter Rettungsdienst etabliert, wo dann eben auch Aufgaben des Qualitätsmanagements angesiedelt sind, ist das sicherlich ein Vorteil“ (WINTERSPERGER, 2024).

### **5.9.2. Dokumentation**

Die gewissenhaft durchgeführte Dokumentation von jedem Einsatz durch die Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter, wird nicht nur von der Literatur, sondern auch von den befragten Personen als essentieller Teil des Qualitätsmanagements beschrieben. Im Zuge der Interviews wurde festgestellt, dass es in puncto Dokumentation zwischen den einzelnen Landesverbänden des Österreichischen Roten Kreuzes diverse Unterschiede gibt. Festgestellt wurde allerdings, dass die elektronische Erfassung für das Qualitätsmanagement zweckdienlich erscheint.

„Es ist so, dass nicht alle Landesverbände alle Dinge erfassen, zum Teil auch noch auf Papier, was natürlich ein dramatischer Nachteil ist, weil nichts automatisch erfasst werden kann. Vor allem in der Digitalisierung sind wir ganz schlecht, da sind wir sicher 10, 15 Jahre hinten nach mit dem was wir machen könnten und was uns auch die Arbeit und vor allem auch das Qualitätsmanagement erleichtern würde. Ohne gescheite Daten brauchen wir nichts anschauen“ (STICKLER, 2024).

Im Landesverband Steiermark ist man momentan in der Einführungsphase einer digitalen Einsatzdokumentation.

„Ich hoffe, dass wir im Herbst endlich den Testbetrieb mit einem Bezirk starten können. Ohne elektronische Einsatzdatenerfassung gibt es im Rettungsdienst überhaupt keine Qualitätssicherung, weil die Dimension unseres Rettungsdienstes in Österreich einfach nicht mit dem normalen Rettungsdienst in Deutschland verglichen werden kann, weil wir auch die Ambulanztransporte und andere Fahrten, die gar nicht in den Rettungsdienst gehören, durchführen. Dadurch ist der Rettungsdienst und folglich auch die Qualitätssicherung irrsinnig aufgebläht. Wir müssen immerhin für 600.000 Fahrten oder Einsätze eine Qualitätssicherung aufbauen. Wenn man das realistisch machen will, müssten wir ein Prozent der Einsätze sicher bewerten. Das ist eine immense Zahl und ohne elektronische Erfassung geht das nicht“ (HANSACK, 2024).

„Aus dem Qualitätsbereich ist die digitale Dokumentation das Um und Auf. Aus meiner Sicht, ist gerade die Möglichkeit des QM einer der wesentlichen Vorteile der digitalen Dokumentation“ (WINTERSPERGER, 2024)

### **5.9.3. Leitstelle**

Die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rettungsleitstellen beschränkt sich auch beim Roten Kreuz nicht nur auf die Annahme von Anrufen und Weitergabe von

Aufträgen an die Einheiten, sondern umfasst auch das Anweisen von Erste Hilfe Maßnahmen direkt am Telefon.

„Es wird meines Wissens in ganz Österreich so gemacht, dass die Menschen am Telefon angeleitet werden. Wir unterrichten auch in den Erste-Hilfe-Kursen, dass sich die Leute nicht fürchten müssen, sondern wenn sie nicht mehr weiter wissen, sollen sie bitte das Telefon auf Lautsprecher stellen, daneben hinlegen und der Disponent sagt ihnen, was sie tun sollen und das funktioniert meines Wissens recht gut über ganz Österreich“ (STICKLER, 2024).

„Im Grunde genommen ist die Rettungsleitstelle in der Rettungskette nach dem Laien der zweit wichtigste Punkt, weil die angeleiteten Erste-Hilfe-Maßnahmen und ganz Besonders die Reanimationshilfe ein wesentlicher Bestandteil der Rettungskette sind und selbstverständlich gehört auch die Qualität dieser Anleitungen kontrolliert. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass standardisierte Programme benutzt werden, mit denen der Disponent anleiten kann“ (HANSACK, 2024).

Im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, wird ein solches standardisierte Programm in der Rettungsleitstelle Steiermark verwendet.

„Seit 2019 wird in der Steiermark auch eine standardisierte Notrufabfrage eingesetzt und soweit ich es kenne aus der Literatur, gibt es ja auch entsprechende Belege, dass eine standardisierte Notrufabfrage definitiv die Erkennungsrate von Atemkreislauf-Stillständen verbessert. Das ist auf jeden Fall ein sehr wesentlicher Punkt, der in der Steiermark auch eingesetzt wird. Was wir zusätzlich im QM machen ist, dass wir anonymisiert, die einzelnen Notrufgespräche auswerten und uns ansehen, ob die entsprechenden Maßnahmen auch getroffen worden sind“ (WINTERSPERGER, 2024).

Bernhard Wintersperger, BA sieht ganz klare Vorteile einer standardisierten Abfrage gegenüber einer freien Abfrage.

„Der große Vorteil der standardisierten Abfrage ist vor allem die generelle Kontinuität der Qualität der Abfrage. Das heißt ganz egal ob der Mitarbeiter jetzt gut ausgeschlafen ist, um 09:00 Uhr vormittags, oder möglicherweise im physiologisch bekannten Tief um vier in der Früh, wenn zwei Notrufe eingehen und beide das Gleiche äußern, werden grundsätzlich die gleichen Fragen gestellt und wenn gleiche Antworten seitens des Notrufs kommen, kommt dasselbe Ergebnis heraus. Ein weiterer Vorteil ist die zentrale Steuerbarkeit der entsprechenden Ausrückeordnung dahinter. Das heißt, dass aus der standardisierte Notrufabfrage ein Ergebnis herauskommt, welches durch den Hersteller definiert ist. Als lokale Leitstelle lege ich dann eine Ausrückeordnung dahinter fest“ (WINTERSPERGER, 2024).

#### **5.9.4. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Eine anerkannte Rettungsorganisation hat in der Steiermark die gesetzliche Verpflichtung ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzusetzen. Eine direkte Abhängigkeit von Qualität zum Einsatz von haupt- oder ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sieht man nicht.

„Also ich glaube, dass es völlig unerheblich ist, ob jemand ehrenamtlich oder angestellt ist, weil die Faktoren von der die Qualität abhängen, sind erstens einmal der Basiswissensstand und dann die Dienstfrequenz. Ein angestellter Mitarbeiter kann nur im Bereich des Krankentransports tätig sein. Dann hat er zwar viel Erfahrung bei Ambulanzfahrten aber wenig bei Notfällen. Dann sind wir wieder bei der elektronischen Einsatzdatenerfassung. Es ist ganz wichtig, in der Zukunft viel mehr individuell darauf zu schauen, was der einzelne Mitarbeiter für Erfahrungen hat, eben aufgrund seiner Dienstfrequenz und aufgrund seiner Einsätze. Die Zukunft wird in der individuellen Fortbildung der Mitarbeiter liegen und ich glaube, dass damit kein wesentlicher qualitativer Unterschied zwischen einem Ehrenamtlichen und dem Angestellten ist. (HANSACK, 2024).“

#### **5.9.5. Ausbildung der Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter**

Bezogen auf die Frage nach einer Verlängerung der Ausbildungsdauer sieht die Expertin ein klares Problem.

„Das große Problem das wir haben, sind die Zivildienster. Wenn wir die nicht hätten und nicht ausbilden müssten, dann tue ich mir leicht die Ausbildung zu verlängern, denn für Ehrenamtliche ist es egal ob das jetzt 160 Stunden oder 300 Stunden sind. Bei den Zivildienstern ist es nicht egal, denn die müssen möglichst rasch in den Fahrdienst und das ist der große Knackpunkt. Und ja, 260 Stunden ist eigentlich viel zu wenig und das merkt man dann an den Zahlen von Notarztnachforderungen bei eigentlichen Bagatellfällen, welche ein halbwegs vernünftig ausgebildeter Sani alleine können müsste“ (STICKLER, 2024).

Der Steirische Landesrettungskommandant sieht keinen automatischen Zusammenhang zwischen der Ausbildungszeit und der Qualität der Sanitäterinnen und Sanitäter.

„Grundsätzlich ist es so, dass Ausbildung nichts mit Zeit zu tun hat, sondern Ausbildung hat zu tun mit Inhalten, Lehrkräften, Lehrunterlagen und der Art, wie das Wissen vermittelt wird. Ich kann in drei Jahren viel Nonsense unterrichten, hab einen guten Sani, der vielleicht jeden lateinischen Ausdruck für jedes Knöchelchen im Körper

kennt, praktisch bringt ihm das aber nichts, aber er hat drei Jahre Ausbildung. Unsere Ausbildung in Österreich ist sehr gut auf den Punkt gebracht (HANSACK, 2024).

#### **5.9.6. Prozessvorgaben**

Eine Hilfsfrist wie in den meisten Deutschen Bundesländern gibt es in Österreich gesetzlich nicht. Die Verantwortung sieht man hier beim Landesgesetzgeber.

„Wenn ich die Hilfsfrist regle, dann muss ich dafür sorgen, dass die Hilfsfrist erreicht werden kann. Das heißt, wir brauchen mehr Stationen, mehr Rettungsfahrzeuge und davor scheut sich natürlich der Gesetzgeber. Wenn der Gesetzgeber das vorschreibt, dann muss er es bezahlen und deswegen gibt es das in Wirklichkeit nicht“ (STICKLER, 2024).

#### **5.9.7. Arbeitsgruppe und Entwicklung QiR**

Das in dieser Arbeit beschriebene Modell „QiR“ wurde vom Österreichischen Roten Kreuz entwickelt. Eine Gruppe von Expertinnen und Experten hat dieses System mit einem klaren Ziel entwickelt.

„Das waren Rettungsdienstmenschen aus den Landesverbänden und dem Generalsekretariat und zwei Damen, die Auditoren nach ISO 9000 sind. Die haben uns bei den formalen Kriterien unterstützt, damit das auch logisch aufgebaut ist und, dass es den Kriterien entspricht, die man üblicherweise an so ein System stellt“ (STICKLER, 2024).

„Die Grundidee war, dass wir eine Norm schaffen, diese Norm dem Normungsinstitut vorlegen und alle anderen Beteiligten im Rettungsdienst einladen, sich dem anzuschließen, um eine generelle Norm für den Rettungsdienst einzuführen. Da ist sozusagen auch das übergeordnete Ziel nicht zustande gekommen, mangels Interesses außerhalb des Roten Kreuzes“ (HANSACK, 2024).

Die Anwendung eines Qualitätsmanagementtools erfordert einen hohen personellen Aufwand. Dieser Faktor, die Flüchtlings- bzw. Covid-Krise und der fehlende klare Auftrag, werden dafür verantwortlich gemacht, dass das QiR-System noch nie bis zur Zertifizierung durchgeführt wurde.

„Wir haben einmal einen Probedurchgang an den Bezirksstellen Steyr-Stadt und Mattersburg gemacht. Es ist dann allerdings mangels an Ressourcen gescheitert. QM

kann nicht von jemandem einfach so nebenbei mitgemacht werden. QM braucht einfach Zeit, ich muss mal überlegen welche Daten brauche ich und wie komme ich zu den Daten? Also ganz, ganz viele Punkte die hier reinspielen (STICKLER, 2024).

„Es ist bedingt durch andere Dinge, die passiert sind, Flüchtlingskrise, Covid, etc. einfach eingeschlafen“ (HANSACK, 2024).

„Es gibt keine klare Anforderung, dass ist das große Problem, vor dem wir im QM stehen. QM ist halt Arbeit, braucht entsprechende Ressourcen aber braucht auch ganz klar die Vorgaben hinsichtlich der Anforderungen was ich erreichen möchte. Nur dann kann ich erfolgreich QM betreiben, weil dann weiß ich, in welche Richtung ich möchte bzw. was mein Ziel ist und kann entsprechend alle Maßnahmen ergreifen, um dieses Ziel auch zu erreichen. In der Steiermark gibt es bis dato weder seitens des Auftraggebers noch innerhalb der Organisation den Auftrag dieses System vollumfänglich einzuführen“ (WINTERSPERGER, 2024).

Eine Weiterführung bzw. Weiterentwicklung ist jedoch angedacht.

„Es wird ein Qualitätsmeeting eingerichtet, in dem die Landesverbände ihre, so sie sie haben, Qualitätsbeauftragten schicken und wo man sich in einem ersten Schritt austauscht, wie Qualitätssicherung bei den einzelnen Landesverbänden stattfindet. Erst einmal ein Erfahrungsaustausch und auf dem aufbauend, dann ein neuer Versuch, ein einheitliches System zu gestalten“ (HANSACK, 2024).

## 6. Diskussion

Zur ersten Forschungsfrage „Lassen sich Empfehlungen des KTQ für die Implementierung des „QiR-Systems“ in den Alltag des Qualitätsmanagements im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, ableiten?“ lässt sich folgendes sagen. Die beiden Qualitätsmanagementtools „KTQ“ und „QiR“ sind in ihren inhaltlichen Punkten sehr ähnlich aufgebaut. Beide Tools beschäftigen sich direkt mit den Aufgabenbereichen, den Materialien und den organisatorischen Voraussetzungen, welche für den Rettungsdienst benötigt werden. KTQ und auch viele andere in der Literatur beschriebenen Qualitätsmanagementtools zielen auf eine Zertifizierung des jeweiligen Rettungsdienstes ab. Dies ist auch im Qualitätsmanagementtool des Österreichischen Roten Kreuzes „QiR“ beabsichtigt.

Ein Unterschied, der bei genauerer Betrachtung der beiden Qualitätsmanagementtools sichtbar wird, ist die unterschiedliche Bepunktung der Ergebnisse. Während bei der KTQ-Methode die Bepunktung nicht nur beim Erreichungs- sondern auch beim Durchdringungsgrad des jeweiligen Kriteriums durchgeführt wird, bewertet man bei der QiR-Methode ausschließlich den Erreichungsgrad. Es wäre also eine aus KTQ ableitbare Empfehlung, die Bepunktung innerhalb des QiR-Systems auf den Durchdringungsgrad zu erweitern, um eine noch detailliertere Analyse des Qualitätsstandes zu erlangen.

Ein weiterer gut adaptierbarer Punkt ist die verpflichtende externe Betrachtung des Systems durch eine Expertin oder einen Experten. Eine Person, welche nicht innerhalb der untersuchten Organisation tätig ist, kann ihre Überprüfungen frei von etwaigen subjektiv erlebten Ereignissen im Vorfeld der Bewertung durchführen. Ein solches externes Audit, wie jenes durch einen KTQ-Visitor, erscheint nach Betrachtung der diversen Qualitätsmanagementtools als durchaus sinnvoll.

Die zweite Forschungsfrage „Welche Elemente des KTQ finden sich auch im QiR wieder?“ kann wie folgt beantwortet werden. Wie in den vorherigen Kapiteln beschrieben, wissen sowohl die einschlägige Fachliteratur, das KTQ-Modell, das QiR-Modell und die befragte Expertin sowie die beiden befragten Experten auf die Notwendigkeit einer klar für den Bereich Qualitätsmanagement beauftragten Person hin. Daraus folgt ein, bei beiden betrachteten Modellen sichtbarer, klar hinterlegter Prozessablauf, welcher von dieser beauftragten Stelle durchgeführt, überprüft und immer wieder auf die Aktualität kontrolliert, werden muss.

Das KTQ-Modell teilt sich in sechs Kategorien, 28 Subkategorien, 57 Kriterien und 10 Kernkriterien, welche dann durchgearbeitet und nach einem klaren Punkteschema bewertet werden muss (KTQ GmbH, 2011). Im Falle der Anwendung des QiR-Modells ist die Durcharbeitung des Kriterienkatalogs, welcher sich in K.O.-Kriterien,

Kernkriterien und Optionale Kriterien teilt, und die anschließende Beurteilung notwendig (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018). Beide Modelle haben also ein ganz klares Bewertungsschema hinterlegt, wonach die Organisationen ihr Level des Qualitätsmanagements messen können.

Sowohl bei der KTQ- als auch bei der QiR-Methode kann ein Handbuch zur Bearbeitung mit der jeweiligen Methode verwendet werden. Die beiden Handbücher beschreiben klar die Handhabung, die Ziele und die Maßnahmen, welche durchgeführt werden müssen, um eine Zertifizierung zu erreichen.

Das KTQ- sowie auch das QiR-Modell sind rein für den Rettungsdienst und den qualifizierten Krankentransport ausgelegt und können auch nur in diesem sehr spezifischen Teil des Gesundheitswesens angewendet werden. Die Anwendung umfasst bei beiden Modellen eine Eigen- und Fremdbewertung, sodass eine umfangreiche Beurteilung der zu bewertenden Kriterien möglich erscheint. Unterschiedlich wird hier die Auslegung der Fremdbewertung betrachtet. Im Zuge der Zertifizierung durch das KTQ-Modell werden eigens von der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen ausgebildete Auditoren herangezogen (KTQ GmbH, 2011). Im QiR-Modell ist hier keine eigens dafür vorgesehene Person bestimmt. Eine verpflichtende Fremdbeurteilung gibt es im QiR-Prozess auch nicht (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

Um das KTQ-Modell zertifiziert abschließen zu können, müssen die sogenannten „Kernkriterien“ sowohl in der Selbst- als auch in der Fremdbewertung mit jeweils zehn Punkten bewertet werden (KTQ GmbH, 2011). Ein solch ähnliches Element findet sich auch im Modell „Qualität im Rettungsdienst“ des Österreichischen Roten Kreuzes, wieder. Unter den „K.O.-Kriterien“ fasst das QiR-Modell Qualitätskriterien zusammen, welche für die Qualität im Rettungsdienst essentiell sind. Die Beurteilung der „K.O.-Kriterien“ muss mit mindestens einem Punkt erfolgen, da ansonsten eine Zertifizierung nicht möglich ist und sogar ein Re-Audit durchgeführt werden muss.

Das KTQ-Modell schließt in deren Kategorien, Subkategorie, Kriterien und Kernkriterien den Teil des qualifizierten Krankentransportes zwar ein, gibt ihm aber für den österreichischen Markt zu wenig Raum. In der Steiermark werden qualifizierte Krankentransporte bundeslandweit vom Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Steiermark, durchgeführt, wodurch das Qualitätsmanagement genauer auf diese Thematik im Rahmen der Überprüfung eingehen muss. Auch die gesetzlichen Vorgaben für den Rettungsdienst sind in Österreich anders als in Deutschland.

Um die dritten Forschungsfrage „Ist die Implementierung des „QiR-Systems“ in den Alltag des Qualitätsmanagements im Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband

Steiermark, ohne Abänderung möglich?“ beantworten zu können, kann mit einer Aussage aus den Interviews begonnen werden. Da die Erstellung des QiR-Systems von Expertinnen und Experten der Landesverbände des Österreichischen Roten Kreuzes, sowie Expertinnen und Experten des Generalsekretariats des Österreichischen Roten Kreuzes, durchgeführt wurde, ist der inhaltliche Aufbau des beschriebenen Qualitätsmanagementtools direkt auf den Rettungsdienst in Österreich und die mit dem Rettungsdienst beauftragten Organisationen angepasst (STICKLER, 2024). Die von dieser Arbeitsgruppe ausgearbeiteten Unterlagen sind zur Umsetzung des Tools „Qualität im Rettungsdienst“ frei zugänglich und können in den Arbeitsalltag des Qualitätsmanagements eingeführt werden (STICKLER, 2024). Das vorgefertigte Handbuch ist für die jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Qualitätsmanagements ein geeignetes Nachschlagewerk, um die Beurteilung und Weiterentwicklung der Qualität im Zuständigkeitsbereich zu erarbeiten. Weiters lässt sich sagen, dass die Abarbeitung der im Kriterienkatalog beschriebenen Kriterien, eine genaue Beurteilung der jeweiligen Punkte im Rettungs- sowie im Krankentransport zulässt, weshalb eine detaillierte Betrachtung der beschriebenen Kriterien zielführend erscheint. Die Unterteilung in K.O.-Kriterien, Kernkriterien und Optionale Kriterien, ermöglicht eine Betrachtung der Organisation bezogen auf die absolut notwendigen Punkte, aber auch auf die möglichen Zusatzkriterien, welche ebenfalls zur Qualität des jeweiligen Rettungsdienstes beitragen (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018).

Mit der Anlehnung des Systems „Qualität im Rettungsdienst“ an die ISO 9000 und das EFQM, ist nicht nur für die inhaltlich passenden Kriterien des österreichischen Raums, sondern auch für die Verbindung zu aktuell gültigen Forschungsständen und verwendeten Normen im Bereich des Qualitätsmanagements, gesorgt (STICKLER, 2024). Dies wird ersichtlich, wenn man sich die QiR-Faktoren des Österreichischen Roten Kreuzes ansieht. Hier wird ein klares Bekenntnis der Organisation zu Qualitätsmanagement und die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement, explizit genannt (ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT, 2018). Auch bei den definierten Zielen des Systems „Qualität im Rettungsdienst“ ist eine Überschneidung mit dem EFQM, beim Punkt „immerwährende Weiterentwicklung“ klar erkennbar.

Auch die Vergleichbarkeit der Organisationseinheiten auf den einzelnen Ebenen des Österreichischen Roten Kreuzes ist durch die Anwendung des QiR-Systems gegeben, was wiederum eine Ähnlichkeit zur ISO 9000-Methode und der EFQM-Methode darstellt.

Sieht man sich den Kriterienkatalog der QiR-Methode im Detail an, erkennt man, dass eine Umsetzung in den jeweiligen Landesverbänden, bis hin zu den einzelnen Bezirksstellen des Österreichischen Roten Kreuzes, durchaus möglich erscheint und keine Abänderungen des Kriterienkatalogs notwendig wird.

## Literaturverzeichnis

- ARASH BAKHSHA, A. A. (20. November 2013). The effect of quality management processes (continuous improvement) on knowledge creation: A case study in telecommunication company of Hormozgan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences* 2013, S. 540-553.
- DEUTSCHE INTERDISZIPLINÄRE VEREINIGUNG FÜR INTENSIV- UND NOTFALLMEDIZIN. (01. Juli 2024). DIVI. Von <https://www.divi.de/empfehlungen/qualitaetssicherung-intensivmedizin/mind-notfalleinsatzprotokoll> abgerufen
- DR. HEINZPETER MOECKE, D. H. (2013). *Praxishandbuch Qualitäts- und Risikomanagement im Rettungsdienst*. Berlin: MWV Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- DR. MED. S. WERNER, D. M. (03. September 2018). Präklinisches Vorgehen bei Massenanfall von Verletzten und Erkrankten (MANV) und Terror-MANV. *Trauma und Berufskrankheit*, Ausgabe 3/2018, S. 159-170.
- EL SAJED, M. (2011). Review Article: Measuring Quality in Emergency Medical Services: A Review of Clinical Performance Indicators. *Hindawi Publishing Corporation Emergency Medicine International* Volume 2012, Article ID 161630, 7 pages.
- ERIN W. LINCOLN, E. R.-S. (28. 07 2019). EMS Quality Improvement Programs.
- HANSAK, P. (31. Mai 2024). DR. (L. Amplatz, Interviewer)
- HELLMICH, C. (2010). *Qualitätsmanagement und Zertifizierung im Rettungsdienst*. Berlin: Springer.
- KREUZ, Ö. R. (2022). Dienstvorschrift III. *Vorschrift für das Krisen- und Katastrophenmanagement (KATM) des Österreichischen Roten Kreuzes*.
- KTQ GmbH. (2011). *KTQ-Manual KTQ Katalog Version 1.0 Rettungsdienst*. Berlin: Fachverlag Matthias Grimm.
- M. MESSELKEN, T. S.-R. (Dezember 2011). Minimaler Notfalldatensatz MIND3. *Notfall & Rettungsmedizin*, 2011-12, S. 647-654.
- MAYR, B. (28. Oktober 2020). Strukturierte bzw. standardisierte Notrufabfrage. *Notfall & Rettungsmedizin*, S. 505-512.
- MAYRING, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

- MYLES D. GREENBERG, H. G. (2. Juli 2009). Quality indicators for out-of-hospital emergency medical services: The paramedics' perspective. *Prehospital Emergency Care*, S. 23-27.
- ÖAMTC FLUGRETTUNGSVEREIN. (05. Juni 2024). *ÖAMTC Flugrettungsverein*. Von <https://www.oeamtc.at/thema/flugrettung/#flugrettungsverein-16098479> abgerufen
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ. (2022). Dienstvorschrift III. *Vorschrift für das Krisen- und Katastrophenmanagement (KATM) des Österreichischen Roten Kreuzes*.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ. (2022). Dienstvorschrift XII. *Rahmenvorschrift Psychosoziale Betreuung im ÖRK und ÖJRK*.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT. (2018). Qualität im Rettungsdienst - Benutzerhandbuch & Leitlinien zur Implementierung.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, GENERALSEKRETARIAT. (2018). Qualität im Rettungsdienst - Kriterienkatalog.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (2022). DIAS QM Handbuch.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (2022). Dienstvorschrift VI. *Vorschrift für den Rettungsdienst mit den Durchführungsbestimmungen des Landesverbandes Steiermark*.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (2022). Dienstvorschrift VI. *Vorschrift für den Rettungsdienst mit den Durchführungsbestimmungen des Landesverbandes Steiermark*.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (20. Jänner 2022). virtEBA Handbuch.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (2023). Dienstvorschrift IV. *Großeinsatzmanagement*.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (2024). Dienstvorschrift XIV. *Stabsdienst*.
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (04. Juni 2024). *Publikationen aus dem Roten Kreuz Steiermark*. Von Bilanz der Menschlichkeit 2023: <https://www.rotekreuz.at/steiermark/news/presse-und-medien-service/bilanz-der-menschlichkeit-2023> abgerufen
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVERBAND STEIERMARK. (04. Juni 2024). *Publikationen aus dem Roten Kreuz Steiermark*. Von Wirkungsbericht 2022:

- [https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user\\_upload/LV/ST/Newsbeitraege/generallversammlung2023/23\\_05\\_wirkungsbericht2022\\_RK\\_stmk\\_web.pdf](https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/ST/Newsbeitraege/generallversammlung2023/23_05_wirkungsbericht2022_RK_stmk_web.pdf) abgerufen
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK. (04. Juni 2024). *Publikationen aus dem Roten Kreuz Steiermark*. Von Leistungsbericht 2020: [https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user\\_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht\\_LOW.pdf](https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht_LOW.pdf) abgerufen
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK. (04. Juni 2024). *Publikationen aus dem Roten Kreuz Steiermark*. Von Leistungsbericht 2019: [https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user\\_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht\\_2019\\_FINAL\\_Theresa\\_web\\_druckboegen.pdf](https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht_2019_FINAL_Theresa_web_druckboegen.pdf) abgerufen
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK. (04. Juni 2024). *Publikationen aus dem Roten Kreuz Steiermark*. Von Leistungsbericht 2018: [https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user\\_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht\\_2018\\_web\\_druckboegen.pdf](https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht_2018_web_druckboegen.pdf) abgerufen
- ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ, LANDESVIRBAND STEIERMARK. (04. Juni 2024). *Publikationen des Roten Kreuzes Steiermark*. Von Leistungsbericht 2021: [https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user\\_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht\\_2021\\_web.pdf](https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/ST/Publikationen/Leistungsberichte/Leistungsbericht_2021_web.pdf) abgerufen
- RAY R. VENKATARAMAN, J. K. (2023). In *Quality Management in Projects* (S. 317-343).
- STICKLER, M. (08. Mai 2024). MAG. (L. Amplatz, Interviewer)
- T. SCHLECHTRIEMEN, D. S. (Mai 2002). Qualitätsmanagement im Rettungsdienst - Luftrettung: Konzepte für die Zukunft. *Notfall & Rettungsmedizin*, S. 47-53.
- TORSTEN LOHS, J. W. (2018). Dokumentation und Qualitätsmanagement im Rettungsdienst. *Notfallmedizin up2date*, S. 391-406.
- U. HARDING, G. H. (15. Oktober 2010). Akuter Schlaganfall - Hilft eine standardisierte Notrufabfrage. *Notfall & Rettungsmedizin*, S. 286-290.
- WINTERSPERGER, B. (31. Mai 2024). BA. (L. Amplatz, Interviewer)