

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 09.06.11

und Antwort des Senats

Betr.: Notrufnummer 112 der Hamburger Feuerwehr

In dem Artikel des „Hamburger Abendblatts“ „Keine Hilfe unter dieser Nummer für gestürzte Frau“ (vergleiche: HA 09. Juni 2011) wird der Fall eines scheinbar problematischen Notrufs bei der Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg geschildert. Der Anruf einer Frau, welche einer kollabierten Passantin zu Hilfe eilte, soll von dem zuständigen Beamten in der Rettungsleitstelle unprofessionell gemanagt worden sein. Die Presseberichte in der Angelegenheit beziehen sich allerdings auf das von der Frau in ihrem Blog veröffentlichte Gedächtnisprotokoll. Die Mitschnitte des Notrufs werden derzeit noch von der Feuerwehr Hamburg ausgewertet.

Dies vorangestellt frage ich den Senat:

1. *Nach welchem Vorgehen werden eingehende (medizinische) Notrufe in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr aufgenommen und bearbeitet?*

Eingehende medizinische Notrufe werden mithilfe des Standardisierten Medizinischen Abfrage Protokolls (SMAP) in der Rettungsleitstelle aufgenommen. Das System generiert aus dem Ergebnis der Abfrage einen Einsatzcode, welcher vom Einsatzleitsystem übernommen und in ein aus medizinischer Sicht erforderliches Kräfteaufgebot umgesetzt wird.

2. *Gibt es einen „Gesprächsleitfaden“, nach dem eingehende Notrufe bearbeitet werden?*

Wenn ja, wie gestaltet sich dieser?

SMAP bildet den „Gesprächsleitfaden“ und legt den Ablauf der Notrufabfrage fest.

Die erhobenen Daten werden parallel zum Gespräch in das elektronische Aufnahmeprotokoll eingegeben. Das Notrufabfrageprotokoll bestimmt den Ablauf der Notrufabfrage. Bei einem akut lebensbedrohlichen Zustand werden ein Einsatzcode mit Hauptbeschwerde, Dringlichkeit und Art der zu entsendenden Rettungsmittel festgelegt und letztere alarmiert.

Ansonsten kann der Disponent über weitere Schlüsselfragen den Zustand des Patienten abfragen, bis genügend Informationen zur Einschätzung der Lage vorliegen. In speziellen Fällen wird der Anrufer bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes weiter telefonisch betreut. Dieses schließt auch eine telefonische Anleitung zur Durchführung von Erste-Hilfe-Maßnahmen ein.

3. *Gibt es für die Anrufer der Notrufnummer, auch nach Aufnahme des Ereignisses, eine weiterführende telefonische Hilfestellung?*

Wenn ja, welche?

Wenn nein, warum nicht?

Siehe Antwort zu 2.

4. *In welcher Zeit nach dem Eingehen des Notrufes muss das entsprechende Rettungsmittel vor Ort sein?*

Als Planungsgröße sind für die Zeit vom Eingang des Notrufes bis zum Eintreffen des Rettungswagens am Einsatzort acht Minuten festgelegt.

5. *Wie lange dauert es durchschnittlich, ausgehend vom Eingehen des Anrufes in der Rettungsleitstelle, bis das Rettungsmittel vor Ort ist?*

Ein Durchschnittswert wird statistisch nicht erfasst.

Die Erfüllungsquote der Eintreffzeit im öffentlichen Rettungsdienst an der Einsatzstelle beträgt nach den vorliegenden Feststellungen des Jahres 2009:

- innerhalb von <= 8 Minuten: circa 73 Prozent
- innerhalb von <= 10 Minuten: circa 90 Prozent
- innerhalb von <= 12 Minuten: circa 95 Prozent
- innerhalb von <= 15 Minuten: circa 99 Prozent.

6. *Wie viele Notrufe sind bei der Rettungsleitstelle der Hamburger Feuerwehr im Jahr 2010 eingegangen? Wie viele in den Monaten Januar, Februar, März, April und Mai im Jahr 2011? Wie viele davon haben letztendlich zu Einsätzen geführt (bitte aufschlüsseln nach medizinischen und technischen Notfällen)?*

Die Anzahl der eingehenden Notrufe wird statistisch nicht erfasst.

Die Einsätze in 2010 verteilen sich wie folgt:

Brände:	10.462
Technische Hilfe:	20.488
Rettungsdienst:	227.612

Die Einsatzzahlen werden nicht monatlich sondern nur am Jahresende statistisch ausgewertet und erfasst. Eine manuelle Auswertung aller Einsatzberichte aus 2011 war in der Kürze der für die Beantwortung der Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit – auch teilweise – nicht möglich.

7. *Bekommt die Feuerwehr Hamburg Rückmeldungen zu eingegangenen Notrufen?*

Wenn ja, wie hoch beziffern sich diese für das Jahr 2010 – untergliedert in positive und negative Rückmeldungen?

Die Feuerwehr Hamburg hat im Jahr 2010 zehn Beschwerden und drei Danksagungen erhalten.

8. *Wurde der im „Hamburger Abendblatt“ vom 9. Juni 2011 geschilderte Fall bereits ausgewertet?*

Wenn ja, welche Ergebnisse liegen der Feuerwehr Hamburg vor respektive wie gestaltet sich der angeführte Sachverhalt genau?

Wenn nein, wann ist mit einer Auswertung zu rechnen?

Ja. Der Notruf ist am 7. Juni 2011 um 13.02 Uhr in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr Hamburg eingegangen. Der Disponent hat das Abfragegespräch in Anlehnung an das vorgegebene und geschulte SMAP-Schema geführt. Das Gespräch dauerte etwa zwei Minuten und endete mit dem Hinweis, dass der Anforderung nachgekommen wird. Der Disponent hat unmittelbar nach Beendigung des Gespräches einen Rettungswagen alarmiert. Da insbesondere die Erfragung des Einsatzortes und des Zustandes der Patientin nicht optimal verlaufen sind, wird dieser Einzelfall und das Thema der Gesprächsführung insgesamt von der Feuerwehr Hamburg nachbereitet.