

NOTRUFABFRAGESYSTEME – STANDARDISIERT VS. STRUKTURIERT

**Warum die 112-Leitstelle mehr als nur
ein System benötigt.**



Kadriye Gülöz

„Von Herausforderungen inspiriert, von Lösungen getrieben“.

Fachbereichsleitung Operativer Betrieb –
Großleitstelle Oldenburger Land AÖR



- 4.200 km² Fläche, 820.000 Einwohner,
- 155 Feuerwehren, 30 Rettungswachen
- 2.500 Einsatzressourcen, über 7.000 Einsatzkräfte
- Ca. 820 Anrufe täglich, 320.000 Events jährlich
- Polizei:
 - 1,7 Mio. Einwohner
 - 11.000km² Fläche
 - 116 Dienststellen
 - 13 Gebietskörperschaften



Gibt es eine „wirkliche“ Alternative?

Eine freie Notrufabfrage wird maßgeblich auf Grundlage von:

- Erfahrung, Bauchgefühl & Ideen durchgeführt.

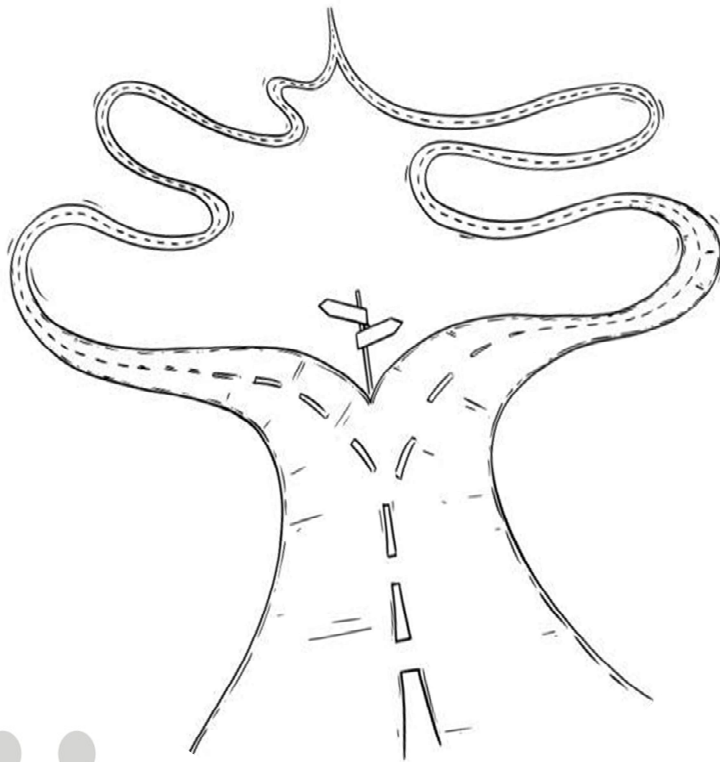
Sie steht jedoch auf den Säulen von:

- Uneinheitlichkeit, Überforderung, fehlende Nachvollziehbarkeit.

**Wer würde sich einen 12-Stunden Dienst
in der Notrufabfrage ohne System zutrauen?**



Vergleich zwischen zwei Systemen



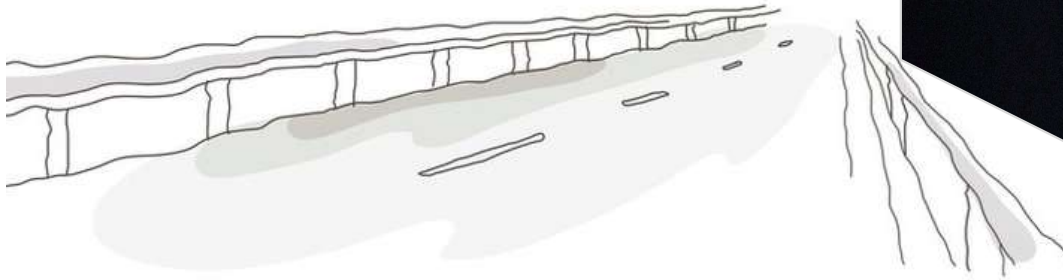
Strukturierte Notrufabfrage

- Orientierung im Gespräch
- Flexibel anpassbar
- Gesprächsführung steht im Fokus
- Bewertung liegt bei der Disponent*in
- Unterstützt individuelle Einschätzung

Vergleich zwischen zwei Systemen

Standardisierte Notrufabfrage

- Verbindlicher Ablauf mit festen Entscheidungspfaden
- Einheitliche und objektive Bewertung
- Jederzeit nachvollziehbar und prüfbar
- Grundlage für Qualitätssicherung & Monitoring
- Erhöht die Rechtssicherheit im Ernstfall



Führen beide Systeme zum Ziel?



Und was ist das Ziel?

- Die richtigen Einsatzkräfte
- mit den richtigen Geräten/Ausrüstung
- mit dem richtigen Ausrückmodus
- zum richtigen Einsatzort
- und zur richtigen Zeit

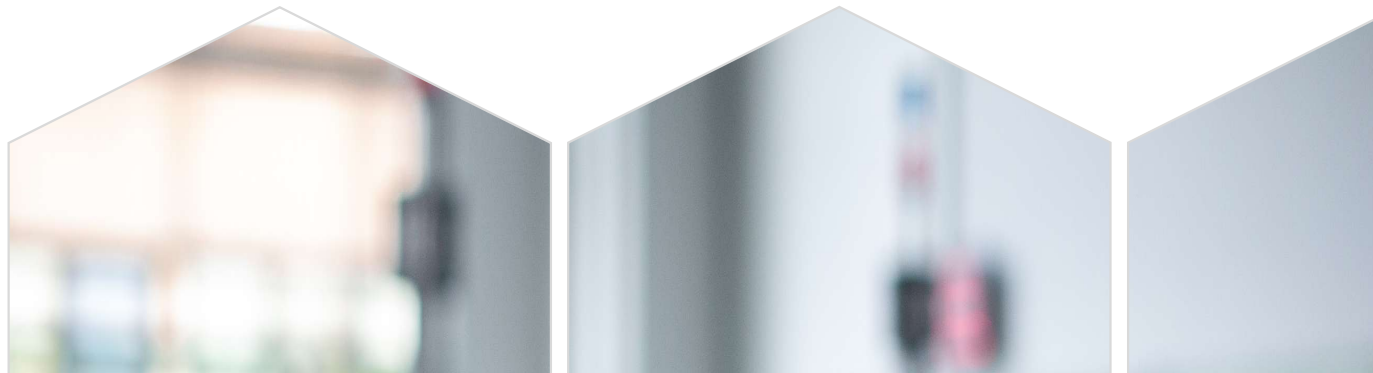
...während am Telefon das Richtige für den Patienten getan wird, bis qualifizierte Hilfe eintrifft.

Die Ergebnisse müssen replizierbar sein und das Unabhängig vom persönlichen Stress, Erfahrung des Einzelnen und das zu jeder Tages- & Nachtzeit!



Die Big Six – Vorteile der standardisierten Notrufabfrage

- Schneller & zielgerichteter Einsatz
- Erhöhte Patientensicherheit
- Qualitätssicherung & Vergleichbarkeit
- Entlastung der Mitarbeitenden
- Optimierte Ressourcensteuerung
- Sektorenübergreifende Zusammenarbeit

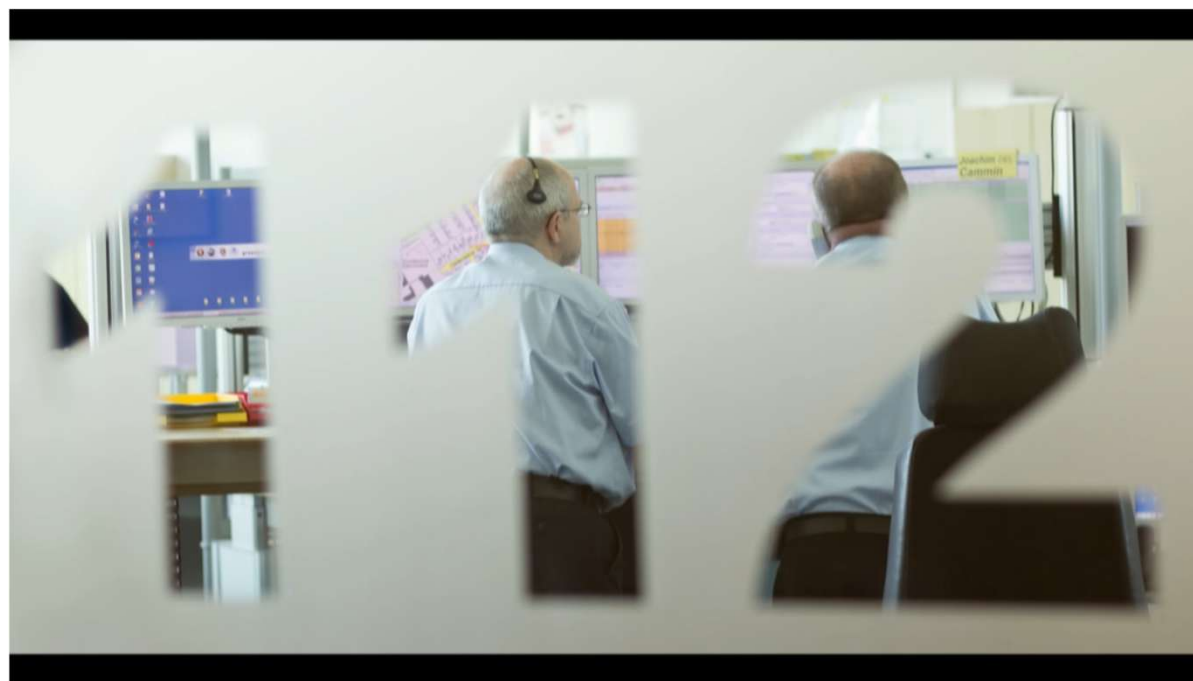


WIR WÄREN HEUTE
NICHT DIE, DIE WIR
SIND WÄRE DAMALS
NICHT SO GEWESEN,
WIE ES WAR



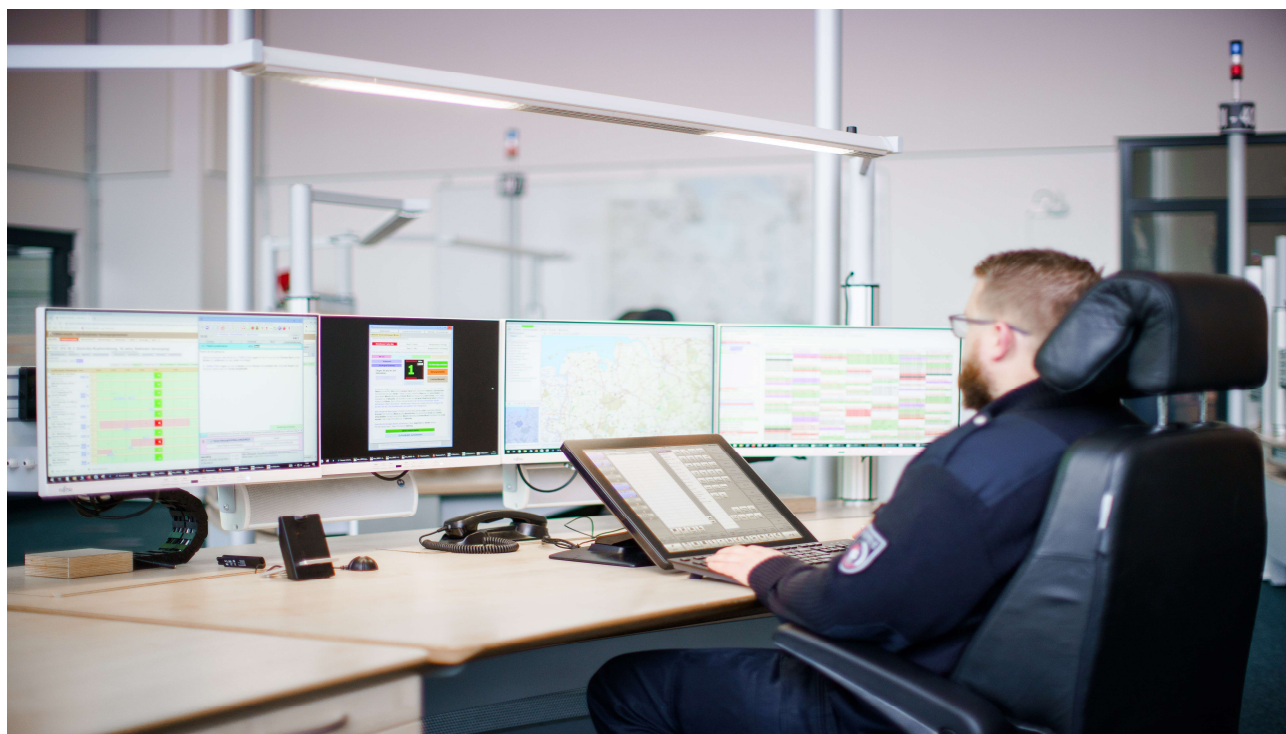
Ich nehme Sie mit in ein Gespräch aus der Vergangenheit.

Ein Fallbeispiel: Wie klang ein Notruf früher – mit strukturierter Abfrage?



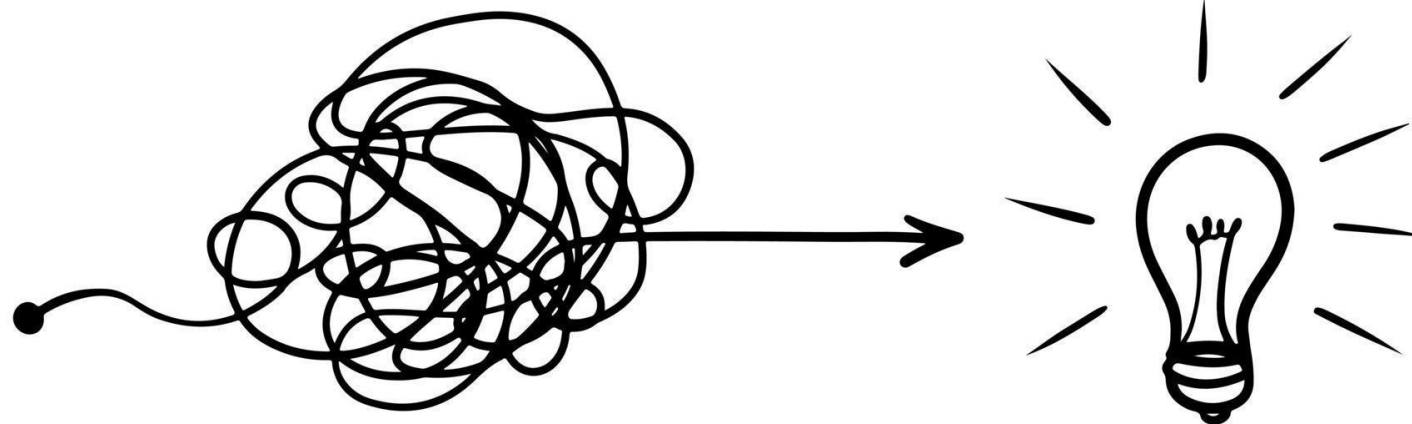
Ich nehme Sie mit in ein Gespräch von vor nicht allzu langer Zeit.

Und wie klingt er heute – mit standardisiert Abfrage? Hören Sie den Unterschied – in Klarheit, Tempo und Sicherheit.



Standard verändert mehr als nur den Notruf

- Verbesserte Kommunikationskultur
- Klarheit in der Aufgabenverteilung
- Qualitätsmanagement wird messbar und wirksam
- Mehr Sicherheit & Zufriedenheit im Team



Herausforderungen & Widerstände

„Personalrat blockiert“

„Verlust von Kompetenz
und Qualität“

„Kontrolle statt Vertrauen“

„Dressierte Affen“



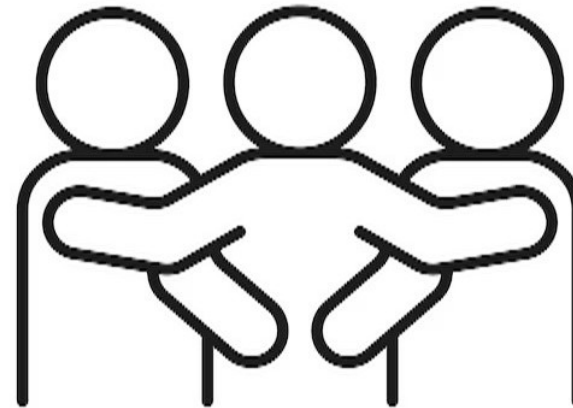
Herausforderungen & Widerstände

Verständnis & Transparenz statt
Abwehr



Erfolgsfaktoren für die Einführung

- Stakeholder früh einbinden
- Multiplikator*innen aus dem Team
- Pilotphase mit Feedback
- Schulung, Technik und Gesprächsführung
- QM als lernendes System



FRÜHZEITIGE FEHLERERKENNUNG, TRANSPARENZ UND EINE VERBESSERTE REAKTIONSFÄHIGKEIT



Nach dem Projekt ist vor dem Monitoring

- Einführung ist nur der erste Schritt – nachhaltiger Erfolg entsteht im Alltag
- Übergang vom Projektbetrieb in den Regelbetrieb mit kontinuierlicher Qualitätssicherung
- Controlling als lernende Begleitung, nicht als Kontrolle
- Fortlaufendes Monitoring: Bearbeitungszeit, Passgenauigkeit (AAO) , Einsatzkategorien
- Rückmeldungsschleifen für Disponent*innen – praxisnah und motivierend
- Einbindung des QM in den täglichen Arbeitsfluss (z. B. kurze Reviews, Fallbesprechungen)

Ziel: Stabilität, Vertrauen, Weiterentwicklung



Entscheiden Sie selbst?

Wer soll Ihren Notruf entgegennehmen – Bauchgefühl oder ein System mit Herz?
denn ...



Ein Notruf ist kein gewöhnlicher Anruf. Es ist ein MOMENT, in dem die Welt für jemanden stillsteht. Und was in diesen Minuten passiert, kann ein ganzes Leben verändern.



**„Standardisiert rettet Leben – und schafft
Vertrauen.“**

Vielen Dank!



03. – 04.07.2025
im Kongresshaus
in Baden-Baden

Perspektiven einer
innovativen Notfallversorgung
für Baden-Württemberg

