



Facilitate Accurate and Swift in Time Emergency-Location Reporting (F.A.S.T.E.R.)

Ein Projekt zur Adaptierung des Notrufgespräches

Florian Wödl¹, Tobias Marik², David Mickerts², Christina Hafner^{1,2}, Christiane Grill³, Sebastian Schnaubelt⁴, Mario Krammel⁴, Alexander Lagara⁴, Thomas Hamp⁴

¹Universitätsklinik für Anästhesie, Allgemeine Intensivmedizin und Schmerztherapie, Abteilung für Allgemeine Anästhesie und Intensivmedizin,

²Ludwig Boltzmann Institute Digital Health and Patient Safety, ³Ludwig Boltzmann Gesellschaft Open Innovation in Science Center, ⁴Berufsrettung der Stadt Wien

Hintergrund

- In der Leitstelle der Berufsrettung Wien werden täglich über 1.100 medizinische Notrufe bearbeitet. Kommunikationsprobleme (z.B. Stress, Sprachbarriere) erschweren die Arbeit der Leitstellenmitarbeiter:innen.
- Der Notruf ist ein essentieller Bestandteil der Rettungskette. Eine korrekte Angabe der Situation und des Notfallortes sind von enormer Bedeutung.
- Die Anrufer:innen sind häufig von der ersten Frage des Notrufgespräches „Wo ist der Notfallort?“ überrascht. Eine schnelle und präzise Angabe des Notfallortes durch den Anrufenden stellt sich oft herausfordernd dar.
- Vielen Anrufer:innen ist nicht bewusst, dass sie anhand einer standardisierten und validierten Notrufabfrage durch das Gespräch geführt werden und die Leitstelle alle relevanten Informationen einholt, um bestmöglich helfen zu können.

Zielsetzung

- Im Rahmen eines partizipativen Ansatzes mit Bürger:innen soll der Ansagetext für das Notrufgespräch evaluiert, adaptiert und validiert werden mit dem Ziel die Angabe des Notfallortes zu beschleunigen.

Phase 1: Retrospektive Analyse

- Analyse von 90.000 Notrufen (Oktober 2024 bis Dezember 2024)
 - Dauer bis zur korrekten Standorterfassung
 - Gesamtdauer des Notrufes und Wartezeit in der Warteschleife
 - Übereinstimmung mit dem tatsächlichen Notfallort

Phase 2: Partizipative Studie

- Rekrutierung von 32 Personen: 4 Altersgruppen: 18-30, 31-50, 51-70, 70+
- Simulation von Notfällen mit Schauspieler:innen und Absetzen eines Notrufes
- Abspielen der derzeitigen Ansage:
„Berufsrettung Wien, Notruf, bitte legen Sie nicht auf. Wir melden uns in Kürze.“
- Strukturierte Interviews zur Verständnis- und Emotionsanalyse
- Qualitative Cluster-Auswertung der Antworten zur Textoptimierung

Phase 3: Prospektive Evaluation

- Implementierung der neuen Ansage im Live-System
- Analyse von ca. 90.000 Notrufen innerhalb 3 Monaten
- Vergleich vor und nach Änderung bzgl. Standorterfassung
- Auswertung vom Verhalten der Anrufer:innen

