

Rund um die Uhr im Einsatz: Wenn jede Minute zählt

Rund 4400 Mal pro Woche rücken die Fahrzeuge der **Berufsrettung Wien** wegen eines Notfalls aus. In der Regel erreichen sie in acht bis zwölf Minuten den Einsatzort. Durch die Pandemie hat sich die Zahl der Notrufe kaum verändert. Grundsätzlich finden im Sommer um etwa zehn Prozent mehr Einsätze als im Winter statt. **VON KÖKSAL BALTACI**

Berufsrettung Wien. Wo genau ist der Notfallort? Wenn Nicole P. abhebt und diese Frage stellt, stehen die Chancen fifty-fifty, dass sie in den nächsten Minuten ein Einsatzfahrzeug an einen Notfallort schickt. Wie beispielsweise vor ein paar Monaten, als der ganz und gar aufgelöste Vater eines zehnjährigen Bubens mit Herzstillstand die Notrufnummer 144 wählte.

In den ersten Sekunden bringt er keinen verständlichen Satz heraus, kann nicht einmal die Adresse seiner Wohnung nennen. Nicole (in Blaulichtorganisationen ist es aus Sicherheitsgründen üblich, in der Öffentlichkeit keine Nachnamen zu nennen) macht das, was sie in solchen Situationen immer macht: unaufgeregt bleiben, langsam und deutlich sprechen, damit sich auch das Gegenüber beruhigt und konzentrieren kann. „Wo es Stress gibt, passieren Fehler“, sagt sie. „Daher muss ich den Anrufern den Stress nehmen.“

Was ihr auch diesmal gelingt. Der Vater nennt die Adresse und folgt ihren Anweisungen, um seinen Sohn zu reanimieren. So lang, bis die Rettungskräfte eintreffen – nur fünf Minuten nach dem Eingang des Anrufs. Nicole übergibt an das Team vor Ort und legt auf. Der Bub überlebt. Ein weiterer erfolgreicher Einsatz und ein gutes Beispiel für das Funktionieren der Rettungskette in Wien.

Standardisierte Fragen. Die 34-jährige Wienerin ist Notfallsanitäterin mit, wie es konkret heißt, besonderer Notfallkompetenz Beatmung und Intubation (NKI), das ist die höchste Kompetenz in diesem Beruf. Zudem ist sie Emergency Medical Dispatcherin (EMD), darf also in einer Rettungsleitstelle sämtliche Notrufe annehmen. Die Auf-

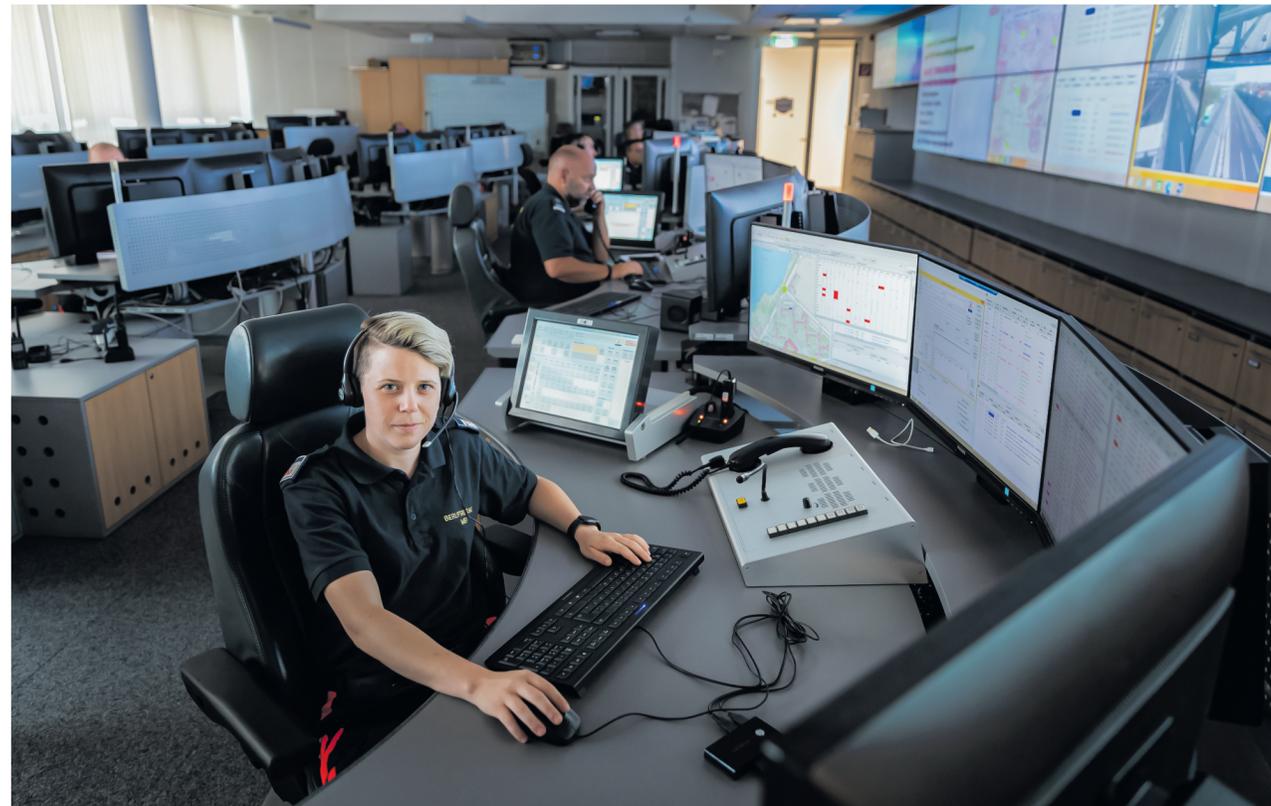
nahme der Notfälle erfolgt nach dem standardisierten Abfrageprotokoll AMPDS (Advanced Medical Priority Dispatch System) und beginnt immer mit dem eingangs erwähnten Satz, um die wichtigste Information als Erstes zu erhalten. Dieses System kommt seit etwas mehr als 20 Jahren zur Anwendung und hat sich als effizienteste und am wenigsten fehleranfällige Art der Abfrage eines Notfalls herausgestellt.

Wenn beispielsweise ein Verkehrsunfall gemeldet wird, folgt Nicole dem Protokoll und stellt verlässlich die richtigen Fragen. Sollte die verunfallte Person, sagen wir, einen Herzinfarkt erlitten haben, der Notfall also anders gelaufen sein, als er sich zunächst dargestellt hat, würde sie das durch die automatisierten Fragen schnellstmöglich erkennen und mit anderen, wiederum automatisierten Fragen fortfahren.

»In gefährlichen Situationen eingreifen zu können war mir schon immer wichtig.«

Das Protokoll verhindert somit das Missinterpretieren von Notfällen und das Stellen von „falschen“ Fragen, sodass keine Zeit verloren geht. „Schließlich zählt bei Notfällen jede Minute“, sagt Nicole. Sie arbeitet seit zwei Jahren in der Leitstelle im dritten Bezirk. Zuvor fuhr sie jahrelang Einsätze in Rettungs- und Notarztfahrzeugen. Neben Deutsch spricht sie perfekt Englisch – eine Bedingung für diese Tätigkeit.

„In gefährlichen Situationen helfen zu können war mir schon immer wichtig – egal, ob es sich um fremde Menschen handelt oder um meine Familie und Freunde“, erklärt sie. „Deswegen habe ich diesen Beruf ergriffen und bilde mich regelmäßig fort. Also durchaus



Nicole P. an ihrem Arbeitsplatz, der Rettungsleitstelle in Wien. Hier gehen wöchentlich rund 8600 Anrufe ein.

/// Jana Madzgon

haben, also etwa mit einer Massenka-rambolage oder einer Massenpanik bei einer Großveranstaltung.

Welches Fahrzeug letztlich zum Einsatz kommt, wird von der Rettungsleitstelle auf Basis des besagten Abfrageprotokolls entschieden. Auch der Wiener Rettungshubschrauber Christophorus 9 kann angefordert werden, er ist ebenfalls mit einem Notarzt und einem Notfallsanitäter besetzt.

2020 erhielt die Leitstelle Wien die Akkreditierung

»Center of Excellence«.

Insgesamt sind bei der Berufsrettung Wien 850 Sanitäter beschäftigt, darüber hinaus steht ein Pool von 140 Notärzten zur Verfügung, die beispielsweise in Spitälern arbeiten und abwechselnd Dienste übernehmen. Stationiert sind die Einsatzfahrzeuge bzw. Teams in ganz Wien und können sich von zwölf Standorten sowie sechs Kliniken auf den Weg zu Notfällen machen. Acht bis zwölf Minuten benötigen sie im Schnitt, bis sie ihr Ziel erreichen.

Tagsüber stehen rund 90 Rettungsfahrzeuge der Berufsrettung sowie von Hilfsorganisationen für Rettungseinsätze zur Verfügung – darunter etwa

das Rote Kreuz, das Grüne Kreuz, der Arbeiter-Samariter-Bund und die Johanniter, mit denen Kooperationsverträge bestehen. Hinzu kommen noch Fahrzeuge der SEG und Fieldsupervisoren. Erst 2020 erhielt die Rettungsleitstelle Wien die international anerkannte Akkreditierung „Center of Excellence“ – mit der Begründung der durchgehend hohen Qualität in der Abwicklung von Notrufen.

Mehr Einsätze im Sommer. Aus den eingehenden 8600 Anrufen pro Woche resultieren 4400 Einsätze – jährlich kommen somit 230.000 zustande. Im Sommer finden um etwa zehn Prozent mehr Einsätze als im Winter statt. Der Hauptgrund dafür liegt an den zunehmenden Freizeitaktivitäten im Sommer. Die wenigsten Einsätze gibt es von 4.30 bis 5.30 Uhr.

Durch die Pandemie kam es im Übrigen kaum zu Veränderungen, lediglich beim ersten Lockdown im März und April 2020 verringerte sich die Zahl der Anrufe deutlich.

„Signifikant gestiegen ist hingegen die Zahl der Anrufe während der jüngsten Hitzewelle, pro Tag gingen um 300 bis 400 Anrufe mehr ein“, sagt Nicole. „Zumeist mit hitzbedingten Notfällen wie etwa Dehydrierung und Kreislaufproblemen.“

aus Eigeninteresse. Ich will einschreiten können, wenn sich in meiner Nähe ein medizinischer Notfall ereignet.“

Ständig rund 20 Mitarbeiter im Dienst. Ihre „Nähe“ ist mittlerweile ganz Wien. Denn sämtliche Notrufe aus der Stadt gehen in dieser Leitstelle ein. Pro Schicht – Tag- und Nachtdienste dauern jeweils 12,5 Stunden, üblicherweise

folgen auf zwei Tagdienste zwei Nachtdienste, anschließend gibt es vier freie Tage – sind 18 bis 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einsatz.

Und nehmen wöchentlich rund 8600 Anrufe entgegen. Bei etwa der Hälfte von ihnen handelt es sich um keine klassischen Notfälle, die den Einsatz eines Rettungswagens

notwendig machen, oder um Notfälle, die schon von anderen Anrufern gemeldet und bearbeitet wurden.

Unterschiedliche Anliegen. „Ein wichtiges Anliegen haben aber alle Anruferinnen und Anrufer, sie sind nur nicht optimal informiert über die Anlaufstellen“, sagt Nicole. „Daher versuchen wir, allen zu helfen und sie an die richtige Nummer zu vermitteln.“ Dazu gehört etwa der ärztliche Dienst 141 – beispielsweise dann, wenn es um akute Erkrankungen und Schmerzen geht, die einen Hausbesuch, aber keine Spitalsbehandlung erfordern.

Auch an 1450, die telefonische Gesundheitsberatung der Stadt Wien, werden Anrufer weitergeleitet. Dort stehen unter anderem diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger rund um die Uhr für Beratungen zur Verfügung. Die Hotline erlangte Berühmtheit, weil unter dieser Nummer Termine für Corona-Impfungen vereinbart werden können, auch bei einem Corona-Verdachtsfall lautet die Empfehlung, 1450 zu wählen.

Wer Probleme mit der Sprache hat, ist im Notfall ganz besonders verunsichert.

„Vor Kurzem rief jemand mit Zahnschmerzen an, ich habe ihn an den Zahnnotdienst 015122078 vermittelt“, sagt Nicole. „Ein anderer Anrufer hatte Rückenschmerzen und wollte, dass jemand vorbeikommt und ihm eine Spritze verabreicht, hier war der ärztliche Dienst die richtige Stelle.“ Wie auch bei jener Person, die sich Sorgen machte, weil sie zwei statt vier üblich eine Tablette genommen hatte.

„Keine Servicehotline“. „Zwar versuchen wir, allen Anruferinnen und Anrufern weiterzuhelfen, aber 144 ist keine Servicehotline, sondern ein Notruf“, sagt Rainer Gottwald, Leiter der Berufsrettung Wien. „Unsere Notfallsanitäter sind ausgebildet, um lebensbe-

drohliche Notfälle zu behandeln, die Rettungswagen ausgestattet wie eine rollende Intensivstation. Menschen, die keinen solchen lebensbedrohlichen Notfall haben, stehen andere Wege offen, sich helfen zu lassen. Wir sind für sie der falsche.“

Damit 144 auch für Personen mit mangelnden Deutschkenntnissen die richtige Anlaufstelle ist, wird bei den Dienstplänen darauf geachtet, Personen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen einzuteilen. So sprechen zahlreiche Mitarbeiter beispielsweise Türkisch, Ungarisch, Rumänisch und Bosnisch-Kroatisch-Serbisch (BKS). Darüber, wer von ihnen gerade im Dienst ist, wissen alle in der Leitstelle Bescheid, um bei Bedarf zu verbinden.

„Denn Personen mit Sprachproblemen sind im Notfall besonders verunsichert und können sich noch schlechter artikulieren“, sagt Nicole. „Wenn alle Stricke reißen und eine Kommunikation fast unmöglich ist, versuchen wir durch mehrmaliges Nachfragen, zumindest den Notfallort herauszufinden, um sofort ein Rettungsfahrzeug hinzuschicken.“

Unterschiedliche Fahrzeuge. Ein gewöhnlicher Rettungswagen (RTW, Rettungstransportwagen) ist mit zwei Sanitätern besetzt, von denen einer auch die Notfallsanitäterausbildung absolviert haben muss.

Je nach Einsatz stehen weitere Fahrzeuge zur Verfügung – darunter ein Notarzt-Einsatzfahrzeug (NEF, mit einem Notarzt und Notfallsanitäter), ein sogenannter Fieldsupervisor, der mit speziell geschulten Notfallsanitätern besetzt ist, die nicht nur vor Ort Personen versorgen, sondern zusätzlich auch für das Qualitätsmanagement verantwortlich sind, also die im Einsatz befindlichen Kollegen unterstützen und beraten – während des Einsatzes und auch danach.

Teil der Flotte sind zudem Großraumbusse der Sondereinsatzgruppe (SEG) – mit speziell geschulten Notfallsanitätern, die Erfahrung mit sogenanntem Großschadenmanagement

ÖAMTC-Notarzt-Hubschrauber rückten fast 20.000 Mal aus

Die meisten Flüge betrafen internistische und neurologische **Notfälle**. Die Helikopter starten von 17 ganzjährig betriebenen Stützpunkten in Österreich. Der Großteil der Einsätze wurde im Vorjahr in Niederösterreich (4758) geflogen, gefolgt von der Steiermark (3556). **VON KÖKSAL BALTACI**

Die Notarzt-Hubschrauber der ÖAMTC-Flugrettung absolvierten im vergangenen Jahr österreichweit exakt 19.253 Einsätze – so viele wie noch nie zuvor. Im Schnitt wurde damit 53 Mal pro Tag eine Christophorus-Crew alarmiert.

Gegenüber dem Vorjahr mit 17.284 Einsätzen ist das ein Plus von elf Prozent. Fast die Hälfte der Flüge erfolgte nach internistischen und neurologischen Notfällen, also etwa nach Herzinfarkten und Schlaganfällen. In Österreich gibt es 17 ganzjährig betriebene Stützpunkte, von denen aus die Hubschrauber zu Einsatzorten fliegen.

Die Schutzkonzepte wurden im vergangenen Jahr wiederholt an die Pandemie angepasst. „Das hat hervorragend funktioniert, weswegen wir unseren Betrieb immer und uneingeschränkt aufrechterhalten konnten“, sagt Reinhard Kraxner, Geschäftsführer der ÖAMTC-Flugrettung. An der Häufigkeit der einzelnen Einsatzgründe habe die Pandemie auch 2021 kaum etwas geändert, auch wenn es regional und saisonal gelegentlich zu kleineren Verschiebungen gekommen sei.

Demnach wurden die Christophorus-Notarzt-Hubschrauber erneut vor allem nach internistischen und neurologischen Notfällen alarmiert (rund 48 Prozent aller Einsätze). Mit Abstand

folgen Unfälle in der Freizeit, während der Arbeit, in der Schule und im häuslichen Umfeld (gemeinsam rund 16 Prozent), während Einsätze nach Verkehrsunfällen mit sieben Prozent nach wie vor im einstelligen Bereich liegen.

In der Einsatzstatistik 2021 sind außerdem 648 Tau-Bergungen, bei denen Personen aus unwegsamem Gelände gerettet wurden, sowie 828 Einsätze in der Nacht zu finden.

Niederösterreich auf Platz eins. Der Großteil der Einsätze wurde in Niederösterreich (4758) geflogen, gefolgt von der Steiermark (3556) und Oberösterreich (2650). Am häufigsten rückte die Crew von Christophorus 9 (1735) in Wien vor Christophorus 2 (1629) in Gneixendorf (Niederösterreich) und Christophorus Europa 3 (1540) in Suben (Oberösterreich) aus.

Die ÖAMTC-Flugrettung gibt es seit mittlerweile 38 Jahren. Christophorus 7 wurde Kraxner zufolge im vergangenen Sommer zum insgesamt 400.000. Einsatz eines Notarzt-Hubschraubers angefordert. Die Crew flog von ihrem Standort in Lienz nach Kärnten, um einen Patienten nach einem allergischen Schock zu helfen.

Gestartet ist die ÖAMTC-Flugrettung 1983 mit Christophorus 1 in Inns-

bruck. Mittlerweile sorgen 17 ganzjährig betriebene Stützpunkte für die flächendeckende Erste Hilfe per Notarzt-Hubschrauber. Im Dezember 2020 wurde mit Airbus Helicopters ein Vertrag über fünf neue H135 abgeschlossen, die bis 2024 nach und nach die ältesten Modelle der Flotte ablösen werden.

Christophorus 33 wird für Intensivverlegungen und Primäreinsätze angefordert.

Als sogenannter Dual-Use-Helikopter wird seit Juli 2019 der Intensivtransporthubschrauber (ITH) der ÖAMTC-Flugrettung unter dem Rufnamen Christophorus 33 betrieben. Das heißt, der Helikopter wird sowohl für Primäreinsätze als auch für Intensivverlegungen angefordert. Bei Primäreinsätzen muss schnellstmöglich ein Notarzt mit Team am Einsatzort eintreffen, um bis dahin unversorgte Patienten zu behandeln. Intensivverlegungen wiederum sind lückenlos überwachte Transporte von intensivmedizinisch betreuten Patienten von einem Krankenhaus in ein anderes.

Rund 1850 Einsätze, davon 229 primär sowie 241 bei Dunkelheit, wurden

WIEN INSIDE

Wie die Stadt funktioniert

diepresse.com/wien

ZAHLEN

53

Mal pro Tag wurde im vergangenen Jahr ein Notarzt-Hubschrauber angefordert.

17

Standorte gibt es in ganz Österreich, von denen aus die Helikopter zu ihren Einsätzen fliegen.



ALC

Austria's Leading Companies

Der Wirtschaftspreis für Top-Unternehmensleistungen

„Die Presse“ und ihre Partner KSV1870 und PwC Österreich suchen bereits zum 24. Mal die besten Unternehmen des Landes.

JETZT EINREICHEN

Anmeldung ab sofort möglich unter www.ksv.at/alc

eine Veranstaltung von 