

DER CALL MANAGER ENTSCHEIDET ÜBER LEBEN UND TOD

Die österreichische Notruf NÖ ist eine der größten Leitstellen im Bereich der Gesundheits- und Notrufdienste. Die Entgegennahme und Disposition von täglich mehreren Tausend Notrufen sowie von Krankentransportanforderungen gehört hier ebenso dazu wie das Beauskunften von zahlreichen Hotlines und Informationsdiensten für andere. Selbstverständlich fällt in deren Zuständigkeit die Alarmierung der Sonderrettungsdienste wie Bergrettung, Wasserrettung, Höhlenrettung und dergleichen.

*Ein Gespräch mit Christof Constantin Chwojka,
Geschäftsführer von Notruf NÖ. <https://notrufnoe.com/>*

INTRE: Wir sitzen hier direkt am Floor, inmitten der Mitarbeiter. Wir sehen Autobahn-Kameras, GPS-Karten, das Telefon läutet „gefühl“ durchgehend. Aber alles läuft ruhig ab, keine Hektik, keine Panik...

CHWOJKA: Das ist auch gut so. Wir haben pro Tag mehrere Tausend Dispositionen. Davon sind bis zu 800 zeitkritische Notfalleinsätze. Bei jedem Kontakt muss alles perfekt ablaufen. Wir haben für jede Situation eine Check-Liste, die die Mitarbeiter abarbeiten. In vielen Einsätzen geht es wirklich um jede Sekunde. Gerade jetzt im Winter monitoren wir selbstverständlich das Wetter in Bezug auf Eis, Schnee oder Sturm, damit wir im Fall der Fälle die vielleicht entscheidende Sekunde schneller sind.

INTRE: Wie digital ist Notruf NÖ? **CHWOJKA:** Wir sind sehr digital und nutzen digitale Medien in verschiedenen Bereichen. Ein klassischer Fall ist zum Beispiel, wenn ein Mountainbiker einen Unfall hat – dann weiß er meistens nicht genau, wo er ist. Wenn wir den entsprechenden Notruf annehmen, können wir mittels GPS den Unfallort orten. Wir wissen dann genau, wo der Unfall passiert ist, und diese Koordinaten werden automatisch an die Rettung und/oder Bergrettung weitergegeben. Wenn der Verletzte uns per Video seine Verletzung zeigt, können wir, während der Mountainbiker noch im Wald liegt, bereits erste Maßnahmen im Krankenhaus vorbereiten.

Wir betreiben auch ein betriebseigenes digitales Paging-Netz. Das Netz läuft fernab von öffentlichen Infrastrukturen. Selbstverständlich haben wir auch Alarmierungs-Apps und Notruf-Apps, die wir allen Rettungsorganisationen und der Bevölkerung zur Verfügung stellen. Mit den Not-

ruf-Apps können wir live alle Informationen sehen, die wir in der Leitstelle von dem Anrufer bekommen. Das ist wichtig, weil viele Gespräche immer noch laufen, während der Rettungsdienst schon in Anfahrt ist. Sollte sich an der Situation vor Ort etwas ändern, beispielsweise dass der Patient zu atmen aufhört oder wieder zu atmen beginnt und Ähnliches, dann sieht der Rettungsdienst das wiederum in seiner App.

INTRE: Sehr spannend finden wir die EKG-Datenübertragung. Was bedeutet das? **CHWOJKA:** Sehr stolz sind wir, dass wir eine EKG-Datenübertragung einsetzen können. Das heißt, wir können ein EKG direkt vom Notfallort an einen Herzspezialisten live übermitteln und dieser kann entscheiden, ob wir eine Herzkatheter-Intervention einleiten müssen oder zu einem Grundversorgungskrankenhaus fahren können.

Ein Letztes noch zur Digitalisierung: Wenn die Rettung einen Verletzten in die Klinik einliefert, ist der komplette Einsatz dokumentiert, es ist alles digital erfasst, was bisher gemacht wurde. Der Sanitäter muss im Spital nicht mehr die ganze Geschichte des Falles „erzählen“. Die Klinik bekommt einen sogenannten „Token“ und hat in einer Sekunde alle Informationen in ihrem System. Wie schon erwähnt, jede Sekunde und Genauigkeit zählen.

INTRE: Ihr Anspruch an die Qualität ist sehr hoch. **CHWOJKA:** Selbstverständlich. Wir sind jeden Tag dran, unser System zu verbessern. Die Ausbildung für unsere Mitarbeiter ist sehr umfangreich. Klarerweise haben wir auch eine engmaschige Qualitätssicherung. Unsere Zielwerte, die die



© Notruf NÖ

Mitarbeiter erreichen müssen, sind sehr, sehr hoch. Meine Mitarbeiter wissen, dass sie eine sehr große Verantwortung haben. Bei uns kann ein ganz kleiner Fehler verheerende Folgen haben. Und ja, da muss das Qualitätsmanagement perfekt aufgesetzt sein und auch „gelebt“ werden. Wir haben mittlerweile die vierte Periode – eine Periode ist drei Jahre – hintereinander die internationale Zertifizierung „Accredited Center of Excellence“ geschafft. Von 3.000 Leitstellen weltweit, die mit standardisierten Systemen arbeiten, schaffen es gerade einmal 140. Wir halten diesen hohen Level jetzt mittlerweile über zwölf Jahre durchgehend. Auf diesen Erfolg sind wir sehr stolz. Für unsere Mitarbeiter ist das ein täglicher Ansporn, dass sie ihr Bestes geben.

INTRE: Ihre Call Center-Lösung ist... **CHWOJKA:** ...ist eine Cisco Call Manager-Lösung. Wir bedienen mehr als 250 Telefonnummern, die alle richtig geroutet werden müssen. Darüber hinaus ist die 100%ige Erreichbarkeit, wie Sie sich vorstellen können, sehr wichtig.

INTRE: Die Notruf NÖ hat sich weltweit zu einem Benchmark für Notrufzentralen entwickelt. Wie kam es dazu? **CHWOJKA:** Wir haben viel ausprobiert, viele neue Tools eingesetzt, eigene Lösungen entwickelt und einiges mehr. Das hat sich herumgesprochen. Wenn heute jemand eine neue Leitstelle baut, kommen die Leute vorher zu uns. Heute sind wir in Deutschland, Dubai, USA und anderen Länder ein sehr gefragter Berater beim Thema Notruf-Leitstelle.

AUTOR: -/CRED

CHRISTOF CONSTANTIN CHWOJKA

Geschäftsführer von Notruf NÖ

Notruf Niederösterreich wurde 2003 gegründet und ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Gesellschafter sind das Land Niederösterreich über den NÖGUS (Niederösterreichischer Gesundheits- und Sozialfonds) (66 %), das Rote Kreuz NÖ (26 %), den ASBÖ LV NÖ (Arbeiter-Samariter-Bund Landesverband Niederösterreich) (5,2 %) und den Christophorus Flugrettungsverein des ÖAMTC (2,9 %). Als gemeinnützige Gesellschaft ist Notruf NÖ nicht gewinnorientiert. Ereignisse im Jahr 2017: 1.485.253.

INFO: <https://notrufnoe.com/>