

# SNA

- Anwenderhandbuch -

für die  
Software unterstützte  
Strukturierte Notrufabfrage

Hessische Landesfeuerwehr Schule  
Kassel

## **Inhaltsverzeichnis:**

1. Vorwort .....	1-1
1.1 Einleitung „SNA“ .....	1-1
2. Einsatzleitsystem .....	2-1
2.1 Übergabe von Einstiegsfragen an SNA .....	2-1
2.2 Ereignisprotokolle .....	2-2
2.3 Einsatzstichworte / AAO (Meldebilder).....	2-2
3. Bedienung des Tools mit Tastenkombination .....	3-1
4. Aufbau der Ereignisfragebögen in der „SNA“ .....	4-1
4.1 Übersichts – Reiter .....	4-1
4.2 Fremdsprachen.....	4-2
4.3 Grundsäulen der strukturierten Notrufabfrage .....	4-2
4.4 Fragen und Antworten .....	4-2
4.5 Korrektur der Antworten.....	4-2
4.6 Bemerkungszeile .....	4-3
4.7 Alarmierung jederzeit.....	4-3
5. Ereignisfragebogen „RD“ .....	5-1
5.1 Sind Sie beim Patient? .....	5-2
5.2 Wie viele sind verletzt? .....	5-3
5.3 Alter des Patienten? .....	5-3
5.4 Geschlecht? .....	5-4
5.5 Ist sie /er wach (völlig wach)? .....	5-4
5.6 Atmet sie / er (Atmet sie / er normal?).....	5-5
5.6.1 Atemstörung allgemein / normal Atmung .....	5-6
5.7 Kreislaufstörung .....	5-7
5.8 Schmerzen .....	5-8
5.9 Blutung / sichtbare Verletzung.....	5-8
5.10 Wann ist es passiert?.....	5-9
6. Ereignisfragebogen „FW“ .....	6-1
6.1 Sind Sie vor Ort? .....	6-1
6.2 Welche Gefahren sind zu erkennen? .....	6-1
6.3 Ist dort jemand.....? .....	6-2
6.3.1 Wo ist die Person? (wenn 6.3 = mit „JA“ beantwortet wurde).....	6-4
6.4 Sind weitere Personen beteiligt? .....	6-5
6.5 Gibt es Verletzte? .....	6-5
6.6 Wann ist es passiert?.....	6-5

7.	Krankentransport-Fragebogen: .....	7-1
8.	Verlegungs-Fragebogen (IHT/SEK) .....	8-1
9.	Abfrage Ärztlicher Bereitschaftsdienst - ÄBD.....	9-1
10.	Dokumentation der Antworten / Fazitfeld.....	10-1
10.1	Übergabe des Fazits .....	10-2
10.1.1	Übergabe des Fazits „im Klartext“ .....	10-2
10.1.2	Übergabe nach „ABCD-Schema“ .....	10-2
10.2	Fragebogen.....	10-3
10.3	Bereits beantwortete Fragen .....	10-3
10.3.1	Historie .....	10-3
11.	Textfeld auf der rechten Seite .....	11-1
12.	Vorgaben zum Rettungsmittel .....	12-1
12.1	Handlungsempfehlung .....	12-1
12.2	Dispositionshinweise .....	12-1
13.	Hilfezusage und Alarm.....	13-1
14.	Hilfestellung  .....	14-1
15.	Ausstiegsinformation .....	15-1
15.1	Bei erneutem Anruf zum gleichen Ereignis .....	15-1
16.	Buttons in der Kopfleiste .....	16-1
17.	Zusätzlicher Button.....	17-1
17.1	Bemerkungszeile und Stichwort darunter.....	17-1
18.	Fallbeispiele .....	18-1
18.1	Fallbeispiel 1 „Sturz“: .....	18-2
18.2	Fallbeispiel 2 „Kind im Auto bei 39°C“ .....	18-3
18.3	Fallbeispiel 3 „Unfall mit zwei Fahrrädern“ .....	18-4
18.4	Fallbeispiel 4 - „Person im Aufzug“ .....	18-5
18.5	Fallbeispiel 5 - „Schwangerschaft“ .....	18-6
18.6	Fallbeispiel 6 - „Schwimmbad / Kinderbecken“ .....	18-7
18.7	Fallbeispiel 7 - „Motoradunfall“ .....	18-8
18.8	Fallbeispiel 8 – „Sturz aus dem Fenster“ .....	18-9
18.9	Fallbeispiel 9 „nicht normale Atmung“ .....	18-10
18.10	Fallbeispiel 10 – „Reanimation direkt“ .....	18-11
18.11	Fallbeispiel 11 – „Feuer, Menschenleben in Gefahr“ .....	18-12
18.12	Fallbeispiel 12 – „VU – Auto im Feld“ .....	18-13
18.13	Fallbeispiel 13 – „Verbrühung Kind“ .....	18-14
18.14	Fallbeispiel 14 „Pkw im Wasser“ .....	18-15
18.15	Fallbeispiel 15 „Auslaufende Flüssigkeit aus einem LKW“ .....	18-16

---

18.16	Fallbeispiel 16 „Kopfschmerzen“ .....	18-17
18.17	Fallbeispiel 17 - „Wasser im Keller“ .....	18-18
18.18	Fallbeispiel 18 - „Stromunfall“ .....	18-19
18.19	Fallbeispiel 19 - „ManV – neun Beteiligte“ .....	18-20

## 1. Vorwort

Im Verlauf wollen wir Ihnen als Anwender der Strukturierten Notrufabfrage, im Handout als SNA beschrieben, zusätzlich zum Unterricht eine Lernunterlage an die Hand geben. Hierbei ist es uns wichtig, Ihnen ausschließlich als Anwender die Unterlage ähnlich einer „Lose-Blattsammlung“ zu übergeben. Der Grund liegt darin, dass bei Änderungen Seiten hinzugefügt und ggf. entnommen werden können.

Bei der Lernunterlage handelt es sich um Inhalte für Anwender. Sie ist somit nicht als Produktbeschreibung zu verwenden.

Die beschriebenen Inhalte und Darstellungen im Verlauf des Handouts sind in vielen Fällen nur mit dem Besuch der Seminare „ABC des Notrufs“ Modul 1 und Modul 2 der Firma Notruf-Training112 schlüssig und verständlich.

### 1.1 Einleitung „SNA“

Um erfahrene und junge Einsatzbearbeiter in der Notrufabfrage zu unterstützen wurde eine Strukturierte Notrufabfrage „SNA“ von der Firma ISE (Informatikgesellschaft für Software-Entwicklung mbH, Aachen) entwickelt. Die technische Entwicklung ergab sich aus den Lehrinhalten der Module „ABC des Notrufs“ der Firma Notruf-Training112.

Bei dem Modul SNA handelt es sich um ein Zusatzmodul, was mit jedem Einsatzleitsystem über eine Schnittstelle kompatibel ist.

SNA besteht aus einem Grundmodul der Strukturierten Notrufabfrage, welches inhaltlich immer gleich ist. Aufgrund von kommunalen Besonderheiten können z.B. Fragen hinzugefügt werden oder Hilfestellungen angepasst werden.

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

#### Gesprächsführung



Um die notwendigen Informationen eines Hilfeersuchens zu erlangen bedarf es, wie beschrieben, einer Gesprächsführung durch den Einsatzbearbeiter. Ziel soll es sein, möglichst schnell (die Zeit läuft) den Grund des Hilfeersuchens zu erkennen und zu reagieren.

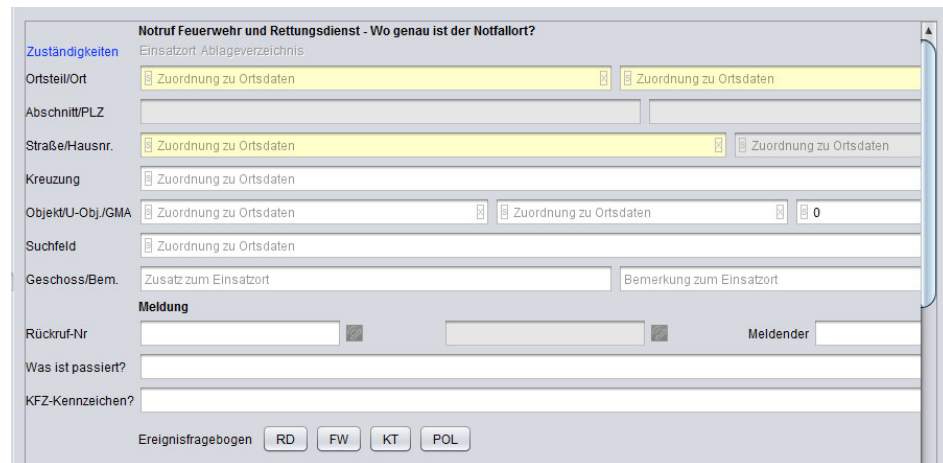
Das Unterbrechen des Redeflusses eines Anrufers, um möglichst schnell Informationen zu erhalten, ist nicht unhöflich sondern professionell. Frei nach dem Motto: Wir fragen - Sie antworten!

## 2. Einsatzleitsystem

Das jeweilige Einsatzleitsystem bleibt von der strukturierten Notrufabfrage unberührt und kann in bekannter Art und Weise angewendet werden. Die Eingaben der Einstiegsfragen erfolgen unverändert in der Annahmemaske. Hierzu gehörten in der Regel folgende Fragen:

- Wo genau ist der Notfallort?
- Rückrufnummer?
- Anrufername?
- Was genau ist passiert?

Zur schnelleren Abfrage und Einheitlichkeit empfiehlt es sich bereits in der Annahmemaske, die Einstiegsfragen in der oben aufgeführten Reihenfolge darzustellen.



Quelle: Annahmemaske ILS Marburg-Biedenkopf

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

Nach Abschluss der ersten drei bis vier Fragen verfügt man im Zweifel über genügend Informationen, um bei einem unvorhersehbaren Gesprächsabbruch jederzeit Rettungskräfte alarmieren und entsenden zu können.

Dies gilt auch für Hilfeersuchen, die nicht in das Tätigkeitsfeld einer Zentralen Leitstelle gehören, wie zum Beispiel Anrufe für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst (ÄBD) oder die Polizei (Häusliche Gewalt ohne Personenschaden). Sollte es sich um ein Hilfeersuchen für „Dritte“ handeln, ist der Hilfeersuchende weiter zu verbinden.

### 2.1 Übergabe von Einstiegsfragen an SNA

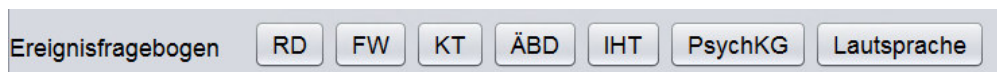
Alle einsatzrelevanten Informationen / Einstiegsfragen aus dem Einsatzleitsystem werden im Verlauf der Abfrage nach den jeweiligen kommunalen Ansprüchen automatisch in das Ereignisprotokoll von SNA gespiegelt / übermittelt und sind unter dem Button „EINSATZDATEN“ abzufragen oder bei Bedarf auch während der Abfrage änderbar.

## 2.2 Ereignisprotokolle

Auf der Oberfläche / Annahmemaske des jeweiligen Einsatzleitsystems kann die Strukturierte Notrufabfrage mit dem Anklicken des jeweiligen Ereignis Buttons mit der Information „WAS genau ist passiert?“ geöffnet werden.

Folgende Ereignisfragebögen stehen Ihnen aktuell zur Verfügung:

- RD = Rettungsdienst
- FW = Feuerwehr (Brand und Hilfeleistungseinsätze)
- KT = Krankentransport
- ST = Sekundärtransport
- ÄBD = Ärztlicher Bereitschaftsdienst
- IHT = Interhospitaltransfer
- PsychKG = Psychische Erkrankung
- Lautsprache
- ☐ = kommunale Wünsche
- POL = Polizei\*



*\*POL (Polizei) aufgrund des angepassten Handouts für zentrale / integrierten Leitstellen wird die Möglichkeit und die Anwendung des Ereignisfragebogens „Polizei“ im Verlauf nicht näher erläutert oder erklärt. Der Button „POL“ ist ausschließlich für Lage- und Führungszentren der Polizei gedacht, hier entfallen in diesem Fall auch die Button RD, FW, KT, IHT und ÄBD.*

Mit dem Anklicken des jeweiligen fachspezifischen Buttons öffnet sich automatisch der Ereignisfragebogen.

In Abhängigkeit der Fragen kann es vorkommen, dass sich bei „Gemisch-Lagen“ (z.B. Feuer oder Verkehrsunfall - eingeklemmte Person) automatisch zwei Abfrageprotokolle hintereinander öffnen. Unabhängig davon können jederzeit weitere Protokolle mit dem Button in der Kopfleiste der Abfrage geöffnet werden. (mehr Information unter 13.0)

## 2.3 Einsatzstichworte / AAO (Meldebilder)

Die im Einsatzleitsystem bekannten Einsatzstichworte / AAO (Meldebildern) werden analog auch innerhalb der Strukturierten Notrufabfrage genutzt.

Wenn sich das Reanimationstool innerhalb der Abfrage automatisch öffnet wird ab der Version 4.19.3 automatisch das Meldebild „Reanimation“ generiert.

Zusätzlich ist es ab der Version 4.19.3 möglich, Meldebilder mit Hilfestellungen zu verknüpfen. (siehe 14. Hilfestellung)

**INFO:** Die AAO bleibt von der Strukturierten Notrufabfrage unberührt und liegt innerhalb der Datenversorgung im Einsatzleitsystem.

### 3. Bedienung des Tools mit Tastenkombination

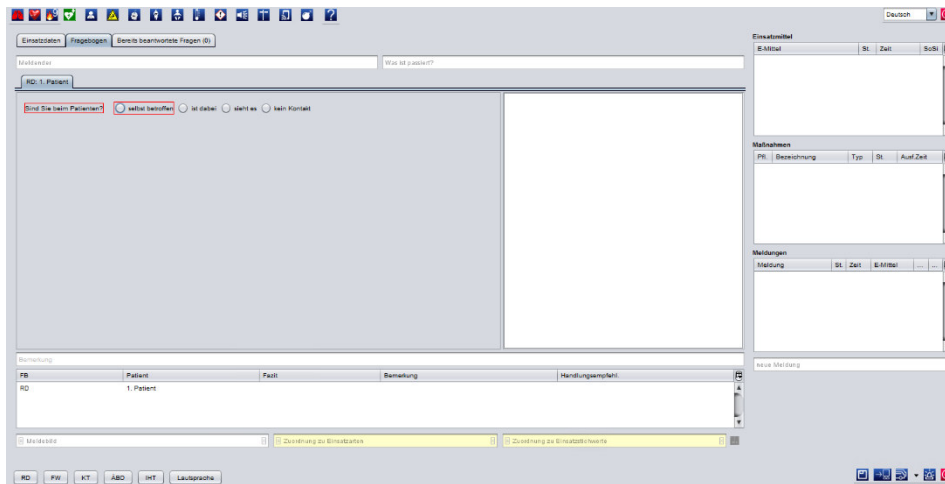
Um innerhalb des Hilfeersuchens möglichst schnell die strukturierten Fragen zu beantworten besteht die Möglichkeit zusätzlich zum Mausklick Tastenkombinationen auf der Tastatur zu verwenden:

- |  |                   |
|--|-------------------|
| - Bestätigen der Auswahlknöpfe mit                                     | Leertaste         |
| - Weiterspringen zur nächsten Frage oder zum nächsten Auswahlknopf mit | Tab-Taste         |
| - Rückwärtsspringen  | Shift + Tab-Taste |
| - Auswahl  | ↑ / ↓             |
| - Auswählen / bestätigen   | Enter-Taste       |
| - Mehrfachauswahl Freitext überspringen                                | Enter oder TAB    |
| - Mehrfachauswahl in Auswahlbox  | STRG + Mausklick  |



## 4. Aufbau der Ereignisfragebögen in der „SNA“

Wie unter 2.2 „Ereignisprotokolle“ beschrieben öffnet sich der benötigte Ereignisfragebogen beim Anklicken. In Abhängigkeit der geöffneten Abfrage und der gestellten Fragen ist der Verlauf der weiteren Fragen verknüpft. In der Summe sind dies bis zu 32.000 mögliche Verknüpfungen.



### 4.1 Übersichts – Reiter


Mit dem Start des Ereignisfragebogens werde automatisch drei Reiter geöffnet, um im Verlauf schnell und zielführend Änderungen oder Recherchen durchführen zu können, ohne die Struktur der Abfrage zu verlassen.


Kopieren der Reiter

- „Einsatzdaten“ siehe 2.1. „Übergabe von Einstiegsfragen an SNA“
- „Fragebögen“ siehe 5. „Ereignisfragebogen RD“ und 6. „Ereignisfragebogen FW“
- „Bereits beantwortete Fragen“ siehe 10.3

## 4.2 Fremdsprachen

SNA bietet auf Wunsch die Abfrage in drei Sprachen. Weitere Sprachen sind geplant oder auf Wunsch insbesondere in Grenzgebieten möglich.

Deutsch 

Englisch 

Französisch 

## 4.3 Grundsäulen der strukturierten Notrufabfrage

Der Ablauf der Ereignisfragebögen ist von den Grundsäulen immer gleich und baut sich in vier Säulen auf. Die Einstiegsfragen sind, wie bekannt Inhalt des Einsatzleitsystems und somit nicht Bestandteil von SNA und werden daher nicht unter den Grundsäulen von SNA beschrieben.

Durch die Anwendung von SNA und das Öffnen des Ereignisfragebogens durchläuft man automatisch die vier Grundsäulen des Notrufs:

- Ereignisfragen / Schlüsselfragen
- Hilfeusage
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

**INFO:** Die Einstiegsfragen ergeben sich aus der Abfrage im ELS (siehe 2.0).

## 4.4 Fragen und Antworten

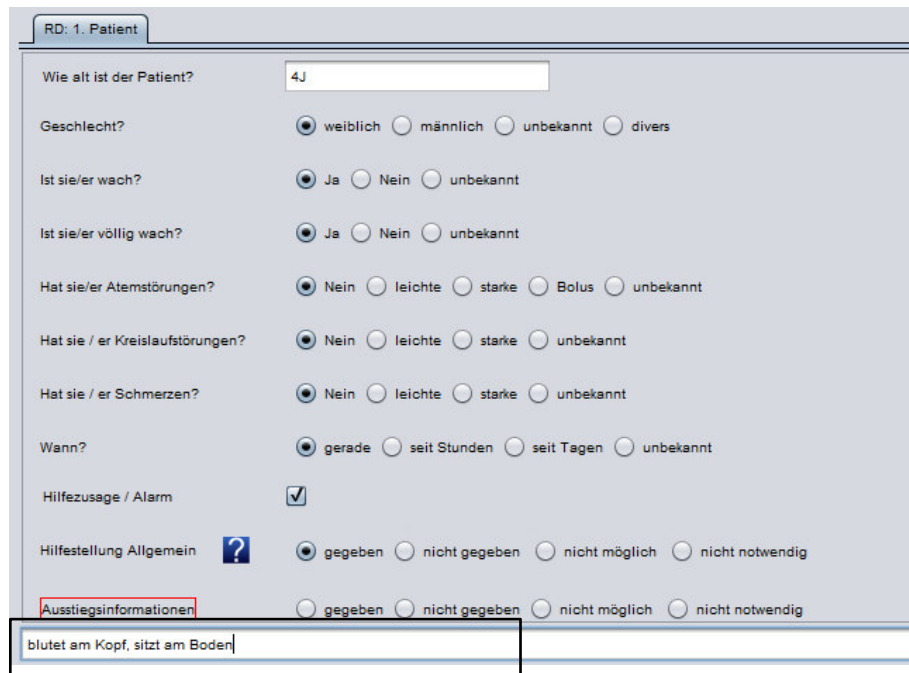
Die zu stellenden Fragen werden in Abhängigkeit der vorausgegangenen Fragen nacheinander eingeblendet. Die Frage, welche aktuell zu stellen ist, wird mit einem roten Rahmen dargestellt, die Antworten ebenfalls. Die Antworten können sowohl Freitextfelder als auch vordefinierte Antworten sein, die man nur noch anklicken muss.

## 4.5 Korrektur der Antworten

Für den jeweiligen Einsatzbearbeiter besteht zu jeder Zeit die Möglichkeit bereits beantwortete Fragen, die im Verlauf der Abfrage gestellt wurden, zu korrigieren und zu ändern.

## 4.6 Bemerkungszeile

Unter der Strukturierten Abfrage besteht zu jeder Zeit die Möglichkeit aufgrund der Dynamik eines Hilfeersuchens, in einer Bemerkungszeile einsatzrelevante Daten zu dokumentieren. Diese Information wird dann ebenfalls zum Fazit (siehe 10. Dokumentationen der Antworten / Fazitfeld) an die Einsatzkräfte weitergeleitet.



RD: 1. Patient

Wie alt ist der Patient?

Geschlecht? ☒ weiblich ☐ männlich ☐ unbekannt ☐ divers

Ist sie/er wach? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt

Ist sie/er völlig wach? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt

Hat sie/er Atemstörungen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ Bolus ☐ unbekannt

Hat sie / er Kreislaufstörungen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ unbekannt

Hat sie / er Schmerzen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ unbekannt

Wann? ☒ gerade ☐ seit Stunden ☐ seit Tagen ☐ unbekannt

Hilfezusage / Alarm ☒

Hilfestellung Allgemein ☒ gegeben ☐ nicht gegeben ☐ nicht möglich ☐ nicht notwendig

Ausstiegsweg ☐ gegeben ☐ nicht gegeben ☐ nicht möglich ☐ nicht notwendig

**Bemerkungszeile:**

## 4.7 Alarmierung jederzeit

Wenn es die Situation erfordert kann der jeweilige Einsatzbearbeiter zu jeder Zeit die Abfrage unterbrechen, um eine Alarmierung durch zu führen ohne die Abfrage zu schließen.

Hierzu bedient er sich zunächst einmal der Eingabe des Meldebildes / AAO, um dann mit den Button

- Einsatzanlass speichern
- Einsatz abgeben
- Einsatzmittel vorschlagen differenzierend
- alarmieren



die Alarmierung durchzuführen oder einzuleiten (siehe auch Button in der Kopfleiste).

Grundsätzlich ist die strukturierte Notrufabfrage so aufgebaut, dass zunächst alle Fragen beantwortet werden sollten bis eine Alarmierung erfolgt, sicherlich mit Ausnahmen wie in den Modulen „ABC des Notrufs“ geschult wurde.

## 5. Ereignisfragebogen „RD“

Mit dem Ereignisfragebogen „Rettungsdienst“ (RD) wird in Abhängigkeit von Frage und Antwort der Einsatzbearbeiter automatisch durch die Abfrage des Hilfeersuchens geführt. Hiermit öffnet sich automatisch der Reiter „RD: 1. Patient“. Unabhängig davon kann der Mitarbeiter jederzeit während der Abfrage zusätzliche Fragen (freie Fragen) stellen, um im Verlauf weiter die vorgegebenen Ereignisfragen zu erfragen.

Sollten zusätzlich gestellte Fragen (freie Fragen), die sich nicht aus den Buttons der Kopfleiste ergeben, müssen in das Bemerkungsfeld (Freitext) entsprechend zu dokumentiert werden.

Aufgrund der strukturierten Anwendung machen die Zusatzfragen in der Regel erst im Anschluss der letzten Ereignisfragen Sinn.

In der Regel werden folgende Ereignisfragen in Abhängigkeit der vorangestellten Frage und deren Antwort gestellt:

- Sind Sie beim Patient?
- Wie viele sind verletzt?
- Alter des Patienten?
- Geschlecht des Patienten?
- Ist sie / er wach?
- Ist sie / er völlig wach?
- Atmet sie / er?
- Atmet sie / er normal?
- Atemstörung
- Kreislaufstörung
- Schmerzen
- Blutung / Verletzung
- Wann ist es passiert?

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

Mehr an Fragen geht immer! Die Fragen sollten jedoch sinnvoll und nicht zu zeitintensiv sein.

Einen Patienten mit klarer Indikation eines nicht traumatischen Brustschmerzes nach seiner Tagesmedikation und weiteren chronischen Krankheiten zu fragen, ist in der Regel für die Wahl des Rettungsmittels unerheblich.

## 5.1 Sind Sie beim Patient?

Diese Frage ist wichtig, um im weiteren Verlauf des Ereignisfragebogens von SNA die notwendigen Fragen festzulegen. Die Antworten werden in

- Selbst betroffen
- Ist dabei
- Sieht es
- kein Kontakt

wie in den Modulen „ABC des Notrufs“ erlernt, wiedergegeben.

Handelt es sich bei dem Hilfesuchenden um einen Anrufer, der nicht selbst betroffen oder dabei ist, wird im Verlauf der Abfrage automatisch darauf hingewiesen, zum Patienten zu gehen, um bessere Informationen zum Patientenzustand zu bekommen, wenn dies gefahrlos möglich ist.

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

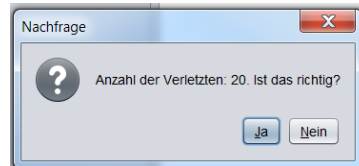
Informationsgehalt durch den Hilfesuchenden:

Von der Nähe zum Patienten oder zum Ereignis ist der Informationsgehalt abhängig. Hier unterscheiden wir zwischen dem Anrufer erste bis vierte Person. Es gibt Situationen, bei denen wir glauben zu wissen, um welchen Anrufer es sich handelt und überrascht sind, wenn wir in der Abfrage feststellen, dass sich der Anrufer nicht neben dem Patienten befindet.

- 1. Person -> Patient / Geschädigter selbst
- 2. Person -> beim Patient / beim Schadensort
- 3. Person -> ist nicht dabei, sieht es aus der Entfernung
- 4. Person -> hat zum Zeitpunkt des Anrufes keinen Kontakt

## 5.2 Wie viele sind verletzt?

Die Antwort auf diese Frage muss in einem Freitextfeld eingetragen werden. Bei einer Anzahl von bis zu 2 Patienten werden im Verlauf die Ereignisfragen gestellt. Bei mehr als zwei Patienten wird nur nach der Bewusstseinslage „Wieviel Verletzte sind wach?“ gefragt, um den Schweregrad der möglichen Verletzung erkennen zu können und um eine Alarmierung nicht unnötig zu verzögern. Zum Verifizieren der richtigen Anzahl der Verletzten öffnet sich ein „Kontrollbutton“.



Bei bis zu zwei Patienten / Beteiligten erfolgen im Verlauf automatisch zwei Abfragen, nämlich für Patient 1 und Patient 2.

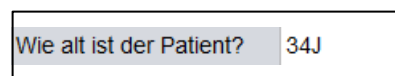
**INFO:** Bei zwei Patienten öffnet sich nicht automatisch das Atmungs- oder Reanimationstool (praktische Erklärung anhand des Fallbeispiels 15.8 „Sturz aus dem Fenster“).

## 5.3 Alter des Patienten?

Innerhalb der Abfrage von SNA gibt es Verzweigungen und Abläufe, die vom Alter abhängig sind. Daher ist es wichtig, das Alter zu erfragen. Das Alter wird in einem Freitext eingegeben. Grundsätzlich erfolgt die Eingabe in Jahren (automatisch gekennzeichnet mit einem „J“). Durch die Eingabe eines „m“ oder „t“ kann das Alter in Monaten oder Tagen dargestellt werden. Das Geburtsjahr ist sowohl durch vier Ziffern oder durch ein „g“ darstellbar. Sollte der Anrufer überhaupt keine Einschätzung des Alters vornehmen können, kann dies durch ein „u“ Unbekannt oder „e“ für erwachsen dargestellt werden.

- „j“ -> Jahr
- „m“ -> Monat
- „w“ -> Woche
- „t“ -> Tag
- „g“ -> Geburtsjahr
- „1969“ -> Geburtsjahr
- „u“ -> unbekannt
- „e“ -> erwachsen

In der Darstellung des Alters rechnet SNA ggf. auch in die entsprechende am besten passende Altersdarstellung um z.B. 55m = 5 Jahre oder 22t = 3 Wochen



In verschiedenen Tools wird das Alter automatisch übernommen, aufgrund des bereits in der Abfrage ermittelten Alters. Mit dem Alter werden ggf. auch Abhängigkeiten abgerufen, wie z.B. Atmungszyklen, Reanimationsalgorithmen, Prozentangaben der Verbrennung,...etc.

## 5.4 Geschlecht?

Nach dem Alter, falls dies noch nicht durch den Dialog bekannt ist, wird nach dem Geschlecht gefragt. Die Antwort kann sowohl

- „männlich“
- „weiblich“
- „unbekannt“
- „divers“

sein.

**INFO:** Ruft der Patient selbst an gibt es nicht die Möglichkeit, „unbekannt“ auszuwählen

## 5.5 Ist sie /er wach (völlig wach)?

Mit der Formulierung „Wach“ soll die Bewusstseinslage erfragt werden. Die Antwort kann sowohl

- „JA“
- „NEIN“
- „Unbekannt“

sein. Wenn die Frage positiv beantwortet wird erfolgt im Gegensatz zu einer Verneinung die Qualitätsfrage „Ist sie/er völlig wach?“.

**INFO:** Die Frage nach der Bewusstlosigkeit wird bei einem Anrufer, der selbst Patient ist, nicht gestellt! Aber als beantwortet dokumentiert (s. Fazit).

## 5.6 Atmet sie / er (Atmet sie / er normal?)

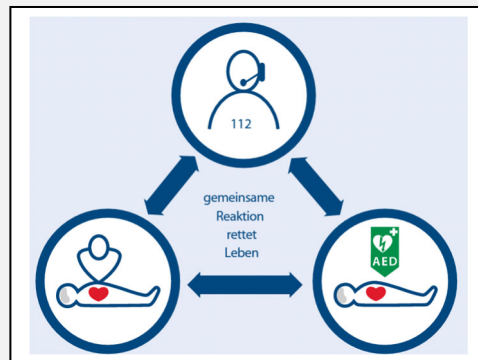
Nach der Frage der Bewusstseinslage erfolgt die Frage nach der Atmung. Analog zur Bewusstseinslage kann die Antwort sowohl

- „JA“
- „NEIN“
- „Unbekannt“

sein.

Wenn die Frage positiv beantwortet wird erfolgt die Qualitätsfrage nach dem „WIE?“ (normale Atmung), wie nach den Empfehlungen der ERC-Leitlinien 2010 beschrieben.

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*



Quelle ERC 2015


Der Patient, der nicht reagiert und nicht normal atmet, hat einen Kreislaufstillstand und benötigt eine Herz-Lungen Wiederbelebung (CPR).

Das Nicht-befolgen schriftlicher Dispositionsprotokolle mit spezifischen Fragen zum Erkennen eines Kreislaufstillstandes kann das Erkennen verzögern und die Anleitung zur Telefonreanimation verhindern. (Inhalt ERC 2015)

Auszug aus den ERC 2015: „Fragen zum Atemmuster und der Regelmäßigkeit der Atmung können helfen, eine anormale Atmung zu erkennen und so den Kreislaufstillstand zu identifizieren.“

Schnappatmung kann bei Kreislaufstillstand bei bis zu 40% der Betroffenen auftreten. Disponenten sollten geschult werden, speziell zum Erkennen und zur Bedeutung der agonalen Atmung, dies kann die Diagnose des Kreislaufstillstandes beschleunigen.




Wird die Qualitätsfrage negativ beantwortet „Nein, Patient atmet nicht normal.“, öffnet sich automatisch das Atmungs-Tool , um die Qualität der Atmung und ihre Frequenz zu erkennen (siehe 13.1 Atmungstool)

Bei der Antwort „Sie / er atmet normal“ erfolgt die weitere Abfrage innerhalb der Struktur ohne das Atmungstool.

Kommt der Einsatzbearbeiter bei der Anwendung des Atmungstools zu dem Ergebnis, dass die Atmung „normal“ ist (hier gelten die Vorgaben des ÄLRD) folgt unter Berücksichtigung, dass der Notfallzeuge eingangs eine nicht normale Atmung beschrieben hat die Nachfrage, ob sich der Brustkorb hebt oder senkt.

Hebt und senkt sich der Brustkorb, kann im Verlauf die Atemstörung beschrieben werden (siehe 5.6.1 Atemstörung allgemein / normale Atmung).

Hebt und senkt sich der Brustkorb nicht, öffnen sich automatisch die Algorithmen zur Reanimation.

Beantwortet der Hilfeersuchende auf die Frage nach der Antwort sofort mit einem „NEIN“ öffnet sich automatisch das Reanimations – Tool , um die Abläufe der Reanimation vorzugeben (siehe 13.2 Reanimationstool).

Beim Anrufer 1. Person / selbst Patient wird nur die Qualitätsfrage innerhalb der Atmung gestellt bzw. durch den Kollegen selbst beantwortet.

**INFO:** Die Entscheidung, ob sich bei der Antwort „Unbekannt“ das Atmungstool öffnet oder nicht und wie innerhalb der AAO damit umgegangen wird, ist kommunal zu entscheiden.

### 5.6.1 Atemstörung allgemein / normal Atmung

Ist der Patient völlig wach wird die Frage nach Atemstörungen gestellt. Notfallzeugen beschreiben unter anderem auch eine Hyperventilation, eine COPD, eine Atemnot oder einen Asthmaanfall als nicht normale Atmung. Um solch eine nicht normale Atmung bei einem wachen Patienten innerhalb der strukturierten Abfrage abzudecken wurde diese zusätzliche Frage nach der Atemstörung hinzugefügt. Hier wird möglicherweise der Grund des Hilfeersuchens in der Abfrage dargestellt und im Verlauf die Atemstörung dokumentiert und zusätzlich als Fazit übermittelt.

Es gibt folgende Antwortmöglichkeiten:

- keine
- leichte
- starke
- Bolus
- unbekannt

Zur Unterstützung für den Einsatzbearbeiter besteht die Möglichkeit die möglichen Atemstörungen zu definieren und in dem Textfeld darzustellen.

Wenn es sich bei der Atemstörung um ein Bolus-Geschehen handelt, besteht für den Einsatzbearbeiter zusätzlich die Möglichkeit, Bolus anzuklicken. In diesem Fall wird damit automatisch eine Hilfestellung Bolus geöffnet (s. Hilfestellung 11.0) und den Einsatzkräften ein Fazit „A-“, übermittelt. (s. Fazit 7.0).

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

Notfallzeugen und Leitstellendisponent sollten bei jedem krampfenden Patienten an einen Kreislaufstillstand denken und sorgfältig klären, ob der Patient normal atmet.



Das Erkennen eines Kreislaufstillstandes kann eine Herausforderung darstellen. Notfallzeuge und Leitstellendisponent müssen beide rasch die Diagnose stellen.

Die Überprüfung des Karotispulses (oder eines anderen Pulses) hat sich für den Laien als ungenaue Methode herausgestellt.

## 5.7 Kreislaufstörung

In der Abfrage wird ebenfalls nach Kreislaufstörungen gefragt mit folgenden Antwortmöglichkeiten:

- keine
- leichte
- starke
- unbekannt

Ist der Patient bewusstlos oder hat er eine starke Atemstörung entfällt die Frage nach dem Kreislauf in der Struktur!

Zur Unterstützung besteht die Möglichkeit, die möglichen Kreislaufstörungen zu definieren und in dem Textfeld darzustellen.

## 5.8 Schmerzen

Innerhalb der Annahme eines Hilfeersuchens kann die Frage nach möglichen Schmerzen von entscheidender Bedeutung bei dem geeigneten Rettungsmittel sein. Daher erscheint es sinnvoll, nach der Schmerzsymptomatik zu fragen. Dies erleichtert auch die Übergabe des Fazits / Einsatzinformation welches nicht mehr händisch einzugeben ist. Somit wurde analog zur Kreislaufstörung auch die Frage nach den Schmerzen bei wachen Patienten in die Grundstruktur im Anschluss nach der Kreislaufstörung mit aufgenommen.

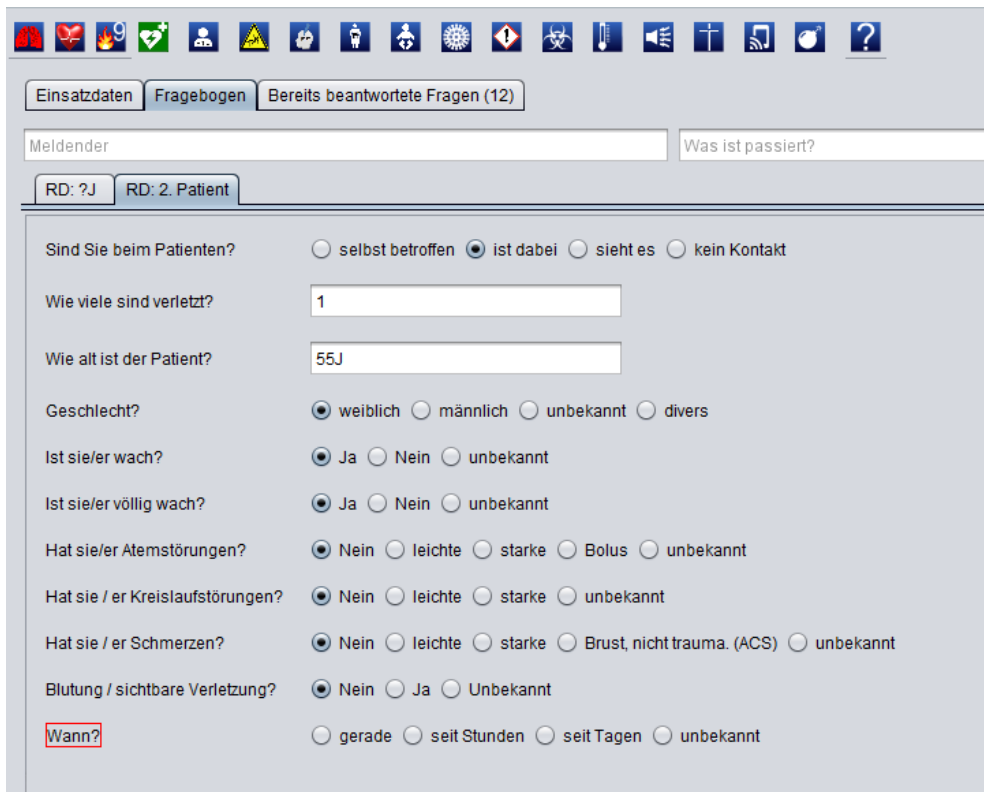
Die Darstellung der Schmerzen erfolgt in der Antwortmöglichkeit mit:

- keine
- leichte
- starke
- Brust, nicht trauma. / ACS
- unbekannt

Bei der Frage nach Schmerzen wurde eine zusätzliche Antwort „Brust,nicht trauma. (ACS)“ eingebaut. Wenn der Ereignisbezogene Brustfragebogen aktiviert ist, kommt zusätzlich der Hinweis, dass dieser ggf. geöffnet werden soll.

## 5.9 Blutung / sichtbare Verletzung

Unter Berücksichtigung der dynamischen Abfrage ergibt sich falls notwendig die Frage nach Blutung oder sichtbaren Verletzungen, diese wird im Fazit mit einem „X“ dargestellt.



The screenshot shows the SNA software interface with the 'Fragebogen' (Form) tab selected. The form contains the following questions and options:

- Sind Sie beim Patienten?**
  - ☐ selbst betroffen
  - ☒ ist dabei
  - ☐ sieht es
  - ☐ kein Kontakt
- Wie viele sind verletzt?**
- Wie alt ist der Patient?**
- Geschlecht?**
  - ☒ weiblich
  - ☐ männlich
  - ☐ unbekannt
  - ☐ divers
- Ist sie/er wach?**
  - ☒ Ja
  - ☐ Nein
  - ☐ unbekannt
- Ist sie/er völlig wach?**
  - ☒ Ja
  - ☐ Nein
  - ☐ unbekannt
- Hat sie/er Atemstörungen?**
  - ☒ Nein
  - ☐ leichte
  - ☐ starke
  - ☐ Bolus
  - ☐ unbekannt
- Hat sie / er Kreislaufstörungen?**
  - ☒ Nein
  - ☐ leichte
  - ☐ starke
  - ☐ unbekannt
- Hat sie / er Schmerzen?**
  - ☒ Nein
  - ☐ leichte
  - ☐ starke
  - ☐ Brust, nicht trauma. (ACS)
  - ☐ unbekannt
- Blutung / sichtbare Verletzung?**
  - ☒ Nein
  - ☐ Ja
  - ☐ Unbekannt
- Wann?** (highlighted with a red box)
  - ☐ gerade
  - ☐ seit Stunden
  - ☐ seit Tagen
  - ☐ unbekannt

---

## 5.10 Wann ist es passiert?

Wenn die Frage nach dem „Wann?“ aufgrund der Dringlichkeit der Situation in der Abfrage erkannt wird (z.B. bewusste Person, brennender Müllcontainer) ist dies mit „gerade“ zu beantworten.

Ansonsten sind folgende Antworten möglich:

- Gerade
- Seit Stunden
- Seit Tagen
- Unbekannt
- Wake-up

Die Zeiten in der „FAST“ Abfrage bleiben davon unberührt und sind kommunal durch den ÄLRD festzulegen. Diese Angabe ist nicht ausschlaggebend für eine mögliche Lyse-Therapie sondern lediglich eine Entscheidungshilfe für eine mögliche Unterscheidung des einzusetzenden Rettungsmittels.

**INFO:** Die Entscheidung, ob das Lysezeitfenster und die Konsequenzen innerhalb der AAO angepasst werden kann, ist kommunal zu entscheiden.

## 6. Ereignisfragebogen „FW“

Mit dem Ereignisfragebogen „Feuerwehr“ (FW) wird der Einsatzbearbeiter analog zum Rettungsdienst durch die Abfrage des Hilfeersuchens geführt.

In der Regel werden folgende Ereignisfragen in Abhängigkeit der vorangestellten Fragen und deren Antworten gestellt:

- Sind Sie vor Ort?
- Welche Gefahren sind zu erkennen?
- Ist dort jemand ..... ?
- Wo ist die Person?
- Ist die Person verletzt?
- Gibt es weitere Beteiligte?
- Gibt es weitere Verletzte?
- Wann ist es passiert?

Wird innerhalb des Ereignisfragebogens „Feuerwehr“ die Frage nach Verletzten mit einem „JA“ beantwortet, öffnet sich in Folge automatisch die rettungsdienstliche Abfrage. Dabei kann es vorkommen, dass zum Teil nicht alle bekannten Fragen aus der rettungsdienstlichen Abfrage aufgrund der Duplizität gestellt werden, aber trotzdem dokumentiert sind.

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

Mehr an Fragen geht immer! Die Fragen sollten jedoch sinnvoll und nicht zu zeitintensiv sein.

So sollte die Farbe einer Rauchentwicklung aus einem Kellerschacht für die Alarmierung ohne Bedeutung sein sollte.

### 6.1 Sind Sie vor Ort?

Analog zum Ereignisfragebogen „Rettungsdienst“ ist die Frage wichtig, um den weiteren Verlauf des Ereignisfragebogens von SNA festzulegen. Die Antworten werden in

- Selbst betroffen
- Ist dabei
- Sieht es
- Kein Kontakt

wie in den Modulen „ABC des Notrufs“ erlernt, wiedergegeben.

### 6.2 Welche Gefahren sind zu erkennen?

Diese Frage ist inhaltlich dem Hilfeersuchend angepasst an „Was ist passiert?“ zu stellen. Hier ist das Mitdenken des jeweiligen Einsatzbearbeiters erforderlich.

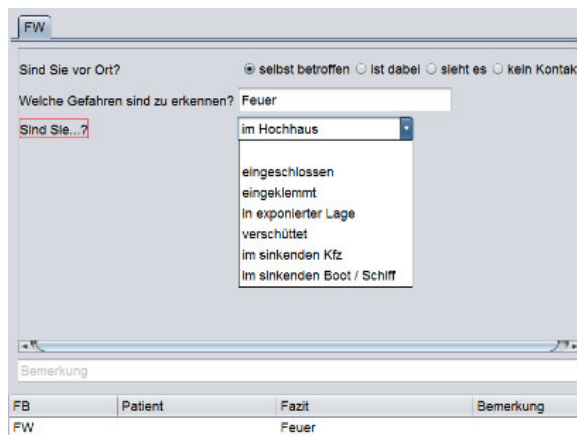
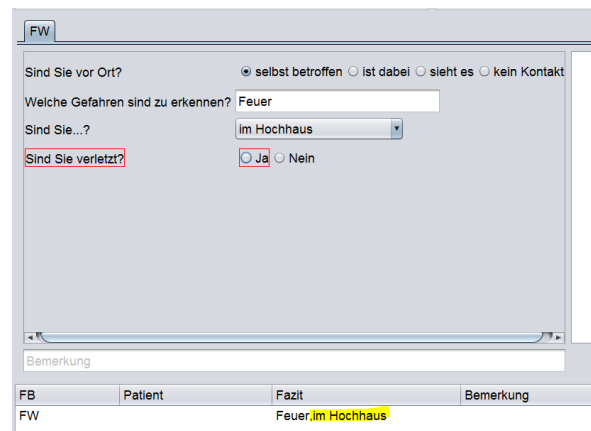
Als Beispiel: „Hier brennt ein Müllcontainer“! Hier gilt es z.B. die Gefahr nach Größe und Standorts des Containers zu erfragen. Bei Gefahrguteinsätzen besteht auch die Möglichkeit über den Button „Gefahrgut“ in der Kopfleiste abzufragen, um die Gefahr und das Ausmaß zu erkennen.

**INFO:** Niemals wird die Frage in dieser Form so dem Hilfesuchenden gestellt, weil dieser die Gefahren nicht erkennen, wissen und beschreiben kann.


### 6.3 Ist dort jemand.....?

Mit der Frage „Ist dort jemand ...?“ öffnet sich automatisch ein Auswahlfeld, bei dem folgende Punkte angeklickt werden können.

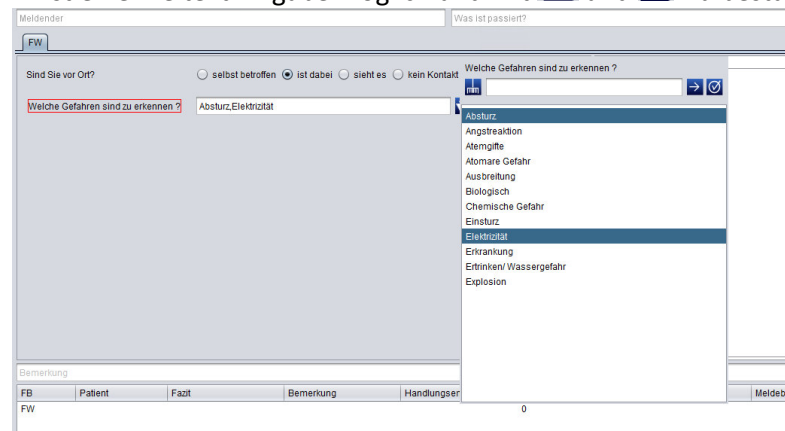
- \_\_\_\_\_ (Freitextfeld)
- Eingeschlossen
- Eingeklemmt
- In exponierter Lage
- Verschüttet
- Im sinkenden Kfz
- Im sinkenden Boot / Schiff

In allen Auswahlboxen gibt es an oberster Stelle ein Freitextfeld, in das Sie direkt einen Freitext erfassen können. Wenn Sie auf die **ENTER** oder **TAB**-Taste klicken, geht die Abfrage weiter und der eingegebene Text wird automatisch ins Fazit übernommen.



Ist die Antwort nicht von der nächsten Frage abhängig, können mehrere Antworten ausgewählt werden, die alle mit  ins Fazit übernommen werden.

Weiterhin ist eine Freitext Eingabe möglich und mit  und  zu bestätigen



Meldender: FW Was ist passiert?

Sind Sie vor Ort? ☐ selbst betroffen ☒ ist dabei ☐ sieht es ☐ kein Kontakt

Welche Gefahren sind zu erkennen?  

Absturz, Elektrizität

Welche Gefahren sind zu erkennen?

- Absturz
- Angstreaktion
- Atemgifte
- Atomare Gefahr
- Ausbreitung
- Biologisch
- Chemische Gefahr
- Einbruch
- Einleitung
- Erkrankung
- Ertrinken/ Wassergefahr
- Explosion

Bemerkung

FB	Patient	Fazit	Bemerkung	Handlungser
FW				

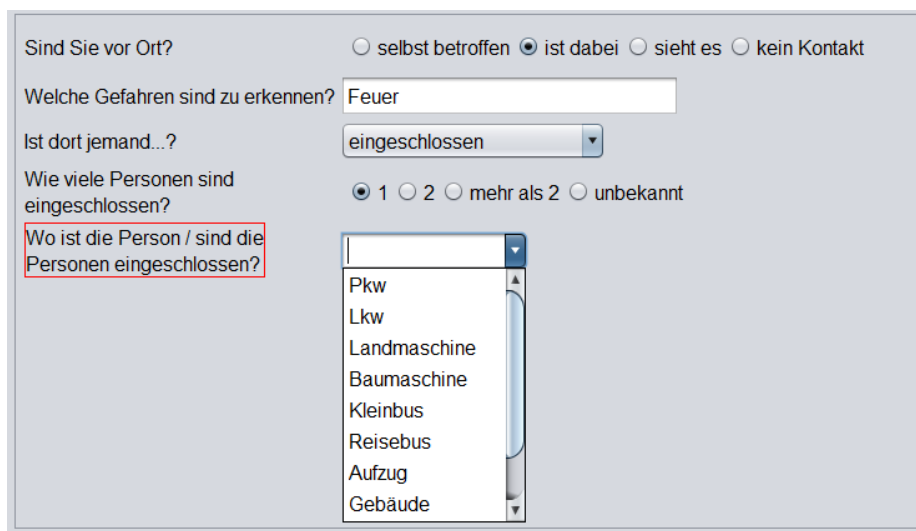
0

### 6.3.1 Wo ist die Person? (wenn 6.3 = mit „JA“ beantwortet wurde)

Erkennt man innerhalb des Ereignisfragebogens, dass eine Person „eingeschlossen“, „eingeklemmt“ oder „verschüttet“ ist, wird in Folge die Frage nach dem „Wo?“ gestellt.

Hier gibt es eine Vorauswahl:

- \_\_\_\_\_ (Freitextfeld)
- Pkw
- Lkw
- Landmaschine
- Baumaschine
- Kleinbus
- Reisebus
- Aufzug
- Gebäude
- Wohnung



Sind Sie vor Ort? ☐ selbst betroffen ☒ ist dabei ☐ sieht es ☐ kein Kontakt

Welche Gefahren sind zu erkennen?

Ist dort jemand...?

Wie viele Personen sind eingeschlossen? ☒ 1 ☐ 2 ☐ mehr als 2 ☐ unbekannt

Wo ist die Person / sind die Personen eingeschlossen?

- Pkw
- Lkw
- Landmaschine
- Baumaschine
- Kleinbus
- Reisebus
- Aufzug
- Gebäude

#### 6.3.1.1 Kennzeichen/Antriebstechnik

Ist die Person eingeklemmt oder eingeschlossen und dies

- In einem Pkw
- In einem Lkw
- In einer Landmaschine
- In einem Reise- oder Kleinbus

wird im Verlauf automatisch nach dem Kraftfahrzeugkennzeichen gefragt. Handelt es sich um mehrere Fahrzeuge, sind diese hintereinander aufzuführen.

**INFO:** Innerhalb der Kennzeichenabfrage sollte auch an die Abfrage der Antriebstechnik gefragt werden.



## 6.4 Sind weitere Personen beteiligt?

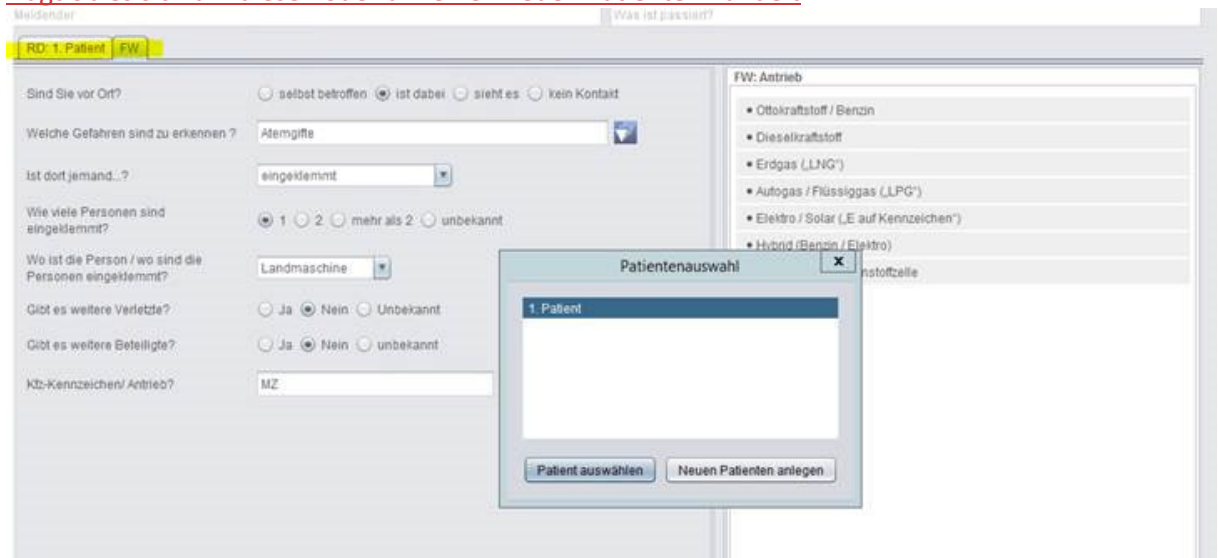
Zusätzlich zu der Folgefrage nach Verletzten gilt es in dieser Frage herauszubekommen, wie viele Personen beteiligt sind. Das ist bei der dynamischen Abfrage zwingend notwendig.

Zum Beispiel:

- Wie viele Personen sind noch in der Wohnung?
- Wie viele Personen saßen im Auto (PHTLS)?

## 6.5 Gibt es Verletzte?

Wenn der Hilfersuchende die Frage nach Verletzten bestätigt, öffnet sich in Folge automatisch die Rettungsdienstabfrage (siehe 5.0.) Wenn diese vorher schon geöffnet war, wird gefragt ob es sich um diesen oder um einen neuen Patienten handelt.



## 6.6 Wann ist es passiert?

Wenn die Frage nach dem „Wann?“ aufgrund der Dringlichkeit der Situation in der Abfrage erkannt wird (z.B. bewusste Person, brennender Müllcontainer) ist dies mit „gerade“ zu beantworten.

Ansonsten sind folgende Antworten möglich:

- Gerade
- Seit Stunden
- Seit Tagen
- Unbekannt

## **7. Krankentransport-Fragebogen:**

Da es sich bei dem Krankentransport Fragebogen um kommunal angepassten Fragebogen handelt, haben wir die Entscheidung getroffen, die Möglichkeiten und Abläufe nicht pauschal in das Handout für Landesschulen zu übernehmen.

## **8. Verlegungs-Fragebogen (IHT/SEK)**

Da es sich bei dem Verlegungs Fragebogen um kommunal angepassten Fragebogen handelt, haben wir die Entscheidung getroffen, die Möglichkeiten und Abläufe nicht pauschal in das Handout für Landesschulen zu übernehmen.

## **9. Abfrage Ärztlicher Bereitschaftsdienst - ÄBD**

Da es sich bei dem ÄBD Fragebogen um kommunal angepassten Fragebogen handelt, haben wir die Entscheidung getroffen, die Möglichkeiten und Abläufe nicht pauschal in das Handout für Landesschulen zu übernehmen.

## **10. Dokumentation der Antworten / Fazitfeld**

Alle beantworteten Fragen werden in einem Fazitfeld innerhalb des Ereignisfragebogens zusammengefasst und über das Einsatzleitsystem je nach Kundenwunsch und technischen Möglichkeiten als Datentelegramm für die Rettungskräfte übermittelt.

In der Regel werden bei Rettungsdiensteinsätzen folgende Inhalte abgebildet:

- Alter
- Geschlecht
- Bewusstsein
- Atmung

Alle weiteren Informationen -zum Beispiel aus den Tools oder aus dem Bemerkungsfeld (Freitextzeile)- werden ebenfalls übermittelt und hinter dem Fazit dokumentiert.

RD: 1. Patient

Wie viele sind verletzt?

Wie alt ist der Patient?

Geschlecht? ☒ weiblich ☐ männlich ☐ unbekannt ☐ divers

Ist sie/er wach? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt

Ist sie/er völlig wach? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt

Hat sie/er Atemstörungen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ Bolus ☐ unbekannt

Hat sie / er Kreislaufstörungen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ unbekannt

Hat sie / er Schmerzen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ unbekannt

Wann? ☒ gerade ☐ seit Stunden ☐ seit Tagen ☐ unbekannt

Hilfezusage / Alarm ☒

Hilfestellung Allgemein ☒ gegeben ☐ nicht gegeben ☐ nicht möglich ☐ nicht notwendig

blutet am Kopf, sitzt am Boden

FB	Patient	Fazit	Bemerkung
RD	1. Patient	4J,w,D+,B+,C+,E+	blutet am Kopf, sitzt am Boden

Wenn die Abfrage in einer Fremdsprache, z.B. Englisch oder Französisch erfolgt ist, werden die dokumentierten Antworten unabhängig von der Fremdsprache im Fazitfeld in Deutsch angezeigt.

## 10.1 Übergabe des Fazits

Es gibt zwei Alternativen, das Fazit des Fragebogens an die Einsatzkräfte zu übermitteln. Zum einen als Klartext und zum anderen nach dem präklinischen „ABCD-Schema“.

### 10.1.1 Übergabe des Fazits „im Klartext“

Bei der Übermittlung im Klartext stehen im Fazitfeld die abgefragten Vitalparameter als voller Text lesbar zur Verfügung.

### 10.1.2 Übergabe nach „ABCD-Schema“

Unter Berücksichtigung des möglichen langen Fazit-Textes ist die Idee entstanden, in der Übermittlung des Fazits mit Kürzeln zu arbeiten. Da sich der Fazit-Text in der Regel aus den Vitalparametern zusammensetzt favorisiert man die Abkürzungen aus dem „ABCD – Schema“ der präklinischen Notfallversorgung. Um die Schwere der „Störung“ aufzuzeigen, werden die jeweiligen Schwerpunkte mit

- + = keine Störung
- - = geringe Störung
- -- = schwere Störung
- ? = unbekannt

hinterlegt.

Tabelle „cABCDE – Schema“ mit möglichen Fazits:

Kürzel	Legende	Fazit - Darstellung			
<b>c</b>	Blutung/ Verletzung	X+	X-	X--	X?
<b>A</b>	Airway/ Atemwege	A+	A-	A--	A?
<b>B</b>	Breathing/ Atmung	B+	B-	B--	B?
<b>C</b>	Circulation/ Kreislauf	C+	C-	C--	C?
<b>D</b>	Disability/ Bewusstsein	D+	D-	D--	D?
<b>E</b>	Exposure/ „Schmerzen“	E+	E-	E--	E?

## 10.2 Fragebogen

Die gestellten Fragen und Antworten werden innerhalb des Reiters „Fragebogen“ dargestellt und dokumentiert. Jederzeit können innerhalb der Notrufabfrage die bereits beantworteten Fragen aus den jeweiligen Ereignisfragebögen verändert werden.

Sollte sich durch die Änderung die Ablauffolge der anschließenden Fragen ebenfalls ändern oder die Notwendigkeit bestehen diese erneut zu stellen, werden die bisherigen Ergebnisse verworfen. Unabhängig davon bleiben die Fragen aber dokumentiert. Erneuter Anruf gleicher Einsatz

Kommt es zu einem weiteren Anruf zum gleichen Einsatz, besteht analog wie oben schon erwähnt jederzeit die Möglichkeit, innerhalb des Fragebogens die Fragen aufgrund der neuen Fragestellung und Erkenntnisse zu ändern. Die Folgefragen ändern sich aber nur dann, wenn die geänderten Fragen darauf Einfluss haben. (siehe auch 12.0 Ausstiegswahl)

## 10.3 Bereits beantwortete Fragen

Alle Fragen und Antworten innerhalb der SNA werden auch automatisch unter den „bereits beantworteten Fragen“ dokumentiert und zusätzlich in diesem Reiter dargestellt.

Hier werden die Fragen und die Antworten mit Datum und Zeit dokumentiert.

### 10.3.1 Historie

Wie unter den Punkten 3 beschrieben können jederzeit Veränderungen in der Abfrage vorgenommen werden. Diese Veränderungen werden ebenfalls dokumentiert. Weil zunächst nur

die aktuellen Daten von Bedeutung sind, werden die bereits gestellten und „nicht mehr aktuellen“ Fragen und Antworten in dem Button zunächst nicht dargestellt.

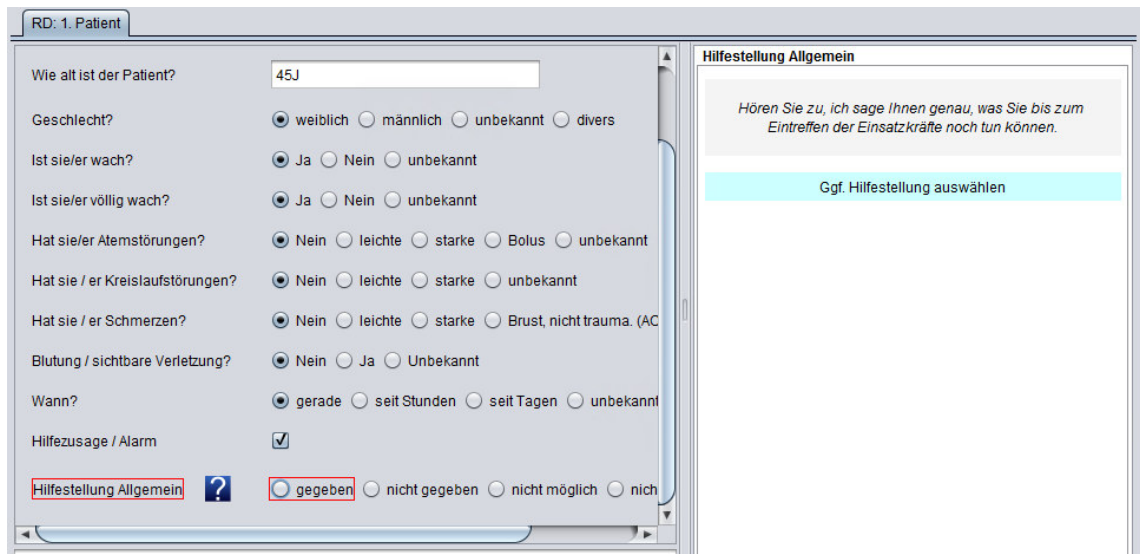
Erst mit dem Auslösen der „Historie“ werden alle bereits gestellten Fragen dargestellt und chronologisch aufgezeigt. Die gestellten Fragen, die nicht mehr aktuell sind, werden mit einem „X“ dargestellt.

Einsatzdaten Fragebogen Bereits beantwortete Fragen (11)					
FB	Patient	Frage	Antwort	Eingabezeit	Historie
RD	1. Patient	Sind Sie beim Patienten?	ist dabei	21:44:20 10.07.	
RD	1. Patient	Wie viele sind verletzt?	1	21:44:23 10.07.	
RD	1. Patient	Wie alt ist der Patient?	30J	21:44:25 10.07.	
RD	1. Patient	Geschlecht?	männlich	21:44:27 10.07.	
RD	1. Patient	Ist sie/er wach?	ja	21:44:30 10.07.	
RD	1. Patient	Ist sie/er völlig wach?	nein	21:44:55 10.07.	
RD	1. Patient	Atmet sie/er normal?	ja	21:44:57 10.07.	
RD	1. Patient	Hat sie/er Kreislaufstörungen?	nein	21:44:59 10.07.	
RD	1. Patient	Hat sie/er Schmerzen?	nein	21:45:00 10.07.	
RD	1. Patient	Wann?	gerade	21:45:01 10.07.	
RD	1. Patient	Hilfesusage / Alarm	Erledigt	21:45:18 10.07.	

Einsatzdaten Fragebogen Bereits beantwortete Fragen (20)					
FB	Patient	Frage	Antwort	Eingabezeit	Historie
RD	1. Patient	Sind Sie beim Patienten?	ist dabei	21:44:20 10.07.	
RD	1. Patient	Wie viele sind verletzt?	1	21:44:23 10.07.	
RD	1. Patient	Wie alt ist der Patient?	30J	21:44:25 10.07.	X
RD	1. Patient	Wie alt ist der Patient?	30J	21:44:25 10.07.	X
RD	1. Patient	Wie alt ist der Patient?	30J	21:44:25 10.07.	X
RD	1. Patient	Geschlecht?	männlich	21:44:27 10.07.	
RD	1. Patient	Ist sie/er wach?	ja	21:44:30 10.07.	
RD	1. Patient	Ist sie/er völlig wach?	ja	21:44:31 10.07.	X
RD	1. Patient	Atmet sie/er normal?	ja	21:44:32 10.07.	X
RD	1. Patient	Hat sie/er Kreislaufstörungen?	nein	21:44:35 10.07.	X
RD	1. Patient	Hat sie/er Schmerzen?	nein	21:44:37 10.07.	X
RD	1. Patient	Wann?	gerade	21:44:38 10.07.	X
RD	1. Patient	Wann?	seit Stunden	21:44:41 10.07.	X
RD	1. Patient	Ist sie/er völlig wach?	nein	21:44:55 10.07.	
RD	1. Patient	Atmet sie/er normal?	ja	21:44:57 10.07.	
RD	1. Patient	Hat sie/er Kreislaufstörungen?	nein	21:44:59 10.07.	
RD	1. Patient	Hat sie/er Schmerzen?	nein	21:45:00 10.07.	
RD	1. Patient	Wann?	gerade	21:45:01 10.07.	
RD	1. Patient	Hilfesusage / Alarm	Erledigt	21:45:18 10.07.	

## 11. Textfeld auf der rechten Seite

Im Textfeld werden Textvorgaben für Hilfezusagen, Hilfestellungen und Ausstiegswarnungen angezeigt. Die Textvorgaben sollen möglichst gleichlautend wiedergegeben werden. Teilweise sind mehrere Möglichkeiten vorgegeben, dann muss der für die jeweilige Situation passende Text ausgewählt werden.



The screenshot shows a medical software interface with a patient data form on the left and a help section on the right.

**Patient Data Form (RD: 1. Patient):**

- Wie alt ist der Patient?
- Geschlecht? ☒ weiblich ☐ männlich ☐ unbekannt ☐ divers
- Ist sie/er wach? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt
- Ist sie/er völlig wach? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt
- Hat sie/er Atemstörungen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ Bolus ☐ unbekannt
- Hat sie / er Kreislaufstörungen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ unbekannt
- Hat sie / er Schmerzen? ☒ Nein ☐ leichte ☐ starke ☐ Brust, nicht trauma. (AC
- Blutung / sichtbare Verletzung? ☒ Nein ☐ Ja ☐ Unbekannt
- Wann? ☒ gerade ☐ seit Stunden ☐ seit Tagen ☐ unbekannt
- Hilfezusage / Alarm ☒
- Hilfestellung Allgemein ☒ gegeben ☐ nicht gegeben ☐ nicht möglich ☐ nicht

**Hilfestellung Allgemein:**

Hören Sie zu, ich sage Ihnen genau, was Sie bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte noch tun können.

Ggf. Hilfestellung auswählen

## 12. Vorgaben zum Rettungsmittel

Innerhalb der SNA gibt es verschiedene Möglichkeiten, um den Mitarbeiter bei der Entscheidung des Rettungsmittels zu unterstützen.

### 12.1 Handlungsempfehlung

In Abhängigkeit bestimmter Antworten auf bestimmte Fragen können kundenspezifisch Texte versorgt werden, die dann im Fazitfeld in der Spalte „Handlungsempfehlung“ angezeigt werden. Beispiel: EFB RD - Person ist nicht wach (>bewusstlose Person) „RTW+NA“.

### 12.2 Dispositionshinweise

Ab der Version 4.19.4 können Abfrageergebnisse / Fazits mit einem Punktesystem bewertet werden. Die Punkte der Fazits werden dynamisch addiert und können entsprechend der Summe mit einem Dispositionshinweis hinterlegt werden. Der Dispositionshinweis kann damit das Meldebild erzeugen und nach Vorgaben alarmieren.

RD: 1. Patient

Sind Sie beim Patienten?
☐ selbst betroffen
☒ ist dabei
☐ sieht es
☐ kein Kontakt

Wie viele sind verletzt?

Wie alt ist der Patient?

Geschlecht?
☒ weiblich
☐ männlich
☐ unbekannt
☐ divers

Ist sie/er wach?
☒ Ja
☐ Nein
☐ unbekannt

Ist sie/er völlig wach?
☐ Ja
☒ Nein
☐ unbekannt

Atmet sie/er normal ?
☐ Ja
☒ Nein
☐ unbekannt
☐ Bolus

Hebt und senkt sich der Brustkorb?
☒ Ja
☐ Nein
☐ Unbekannt

Atemungstool

A-Problem

Hat sie/er Atemstörungen?
☐ Nein
☐ leichte
☒ starke
☐ Bolus
☐ unbekannt

Hat sie / er Kreislaufstörungen?
☐ Nein
☐ leichte
☒ starke
☐ unbekannt

Hat sie / er Schmerzen?
☒ Nein
☐ leichte
☐ starke
☐ Thorakaler Schmerz / ACS
☐ unbekannt

Bemerkung

FB	Patient	Fazit	Bemerkung	Handlungsem...	D-Punkte	D-Hinweis	Meldet
RD	1. Patient	45J,w,D-,B--,C--			140	RTW / NA	

### 13. Hilfezusage und Alarm

Mit der Hilfezusage gegenüber dem Hilfesuchenden soll auch der Einsatzanlass entsprechend dem Einsatzstichwort / AAO (Meldebild) festgelegt und der Einsatzmittelvorschlag sowie die Alarmierung durchgeführt werden.

RD: 1. Patient

Wie viele sind verletzt?  
Wie alt ist der Patient?  
Geschlecht?  
Ist sie/er wach?  
Ist sie/er völlig wach?  
Hat sie/er Atemstörungen?  
Hat sie / er Kreislaufstörungen?  
Hat sie / er Schmerzen?  
Blutung / sichtbare Verletzung?  
Wann?  
Hilfezusage / Alarm

1  
45J  
weiblich männlich unbekannt divers  
Ja Nein unbekannt  
Ja Nein unbekannt  
Nein leichte starke Bolus unbekannt  
Nein leichte starke unbekannt  
Nein leichte starke Brust, nicht trauma. (ACS)  
Nein Ja Unbekannt  
gerade seit Stunden seit Tagen unbekannt

☐

Hilfezusage

Meldebild / Rettungsmittel festlegen:  
Übergabe zur Disposition:  
• Die Einsatzkräfte sind alarmiert.  
• Nicht auflegen, ich sage Ihnen was Sie noch tun können!

Eigene Disposition:  
• Ich alarmiere sofort die Rettungskräfte

Meldebild eintragen (AAO) !!

Bemerkung

FB	Patient	Fazit	Bemerkung	Handlungse...	D-Punkte	D-Hinweis	Meldebild
RD	1. Patient	45J.w.D+.B+.C+.E+.X+			0		



## 14. Hilfestellung ?

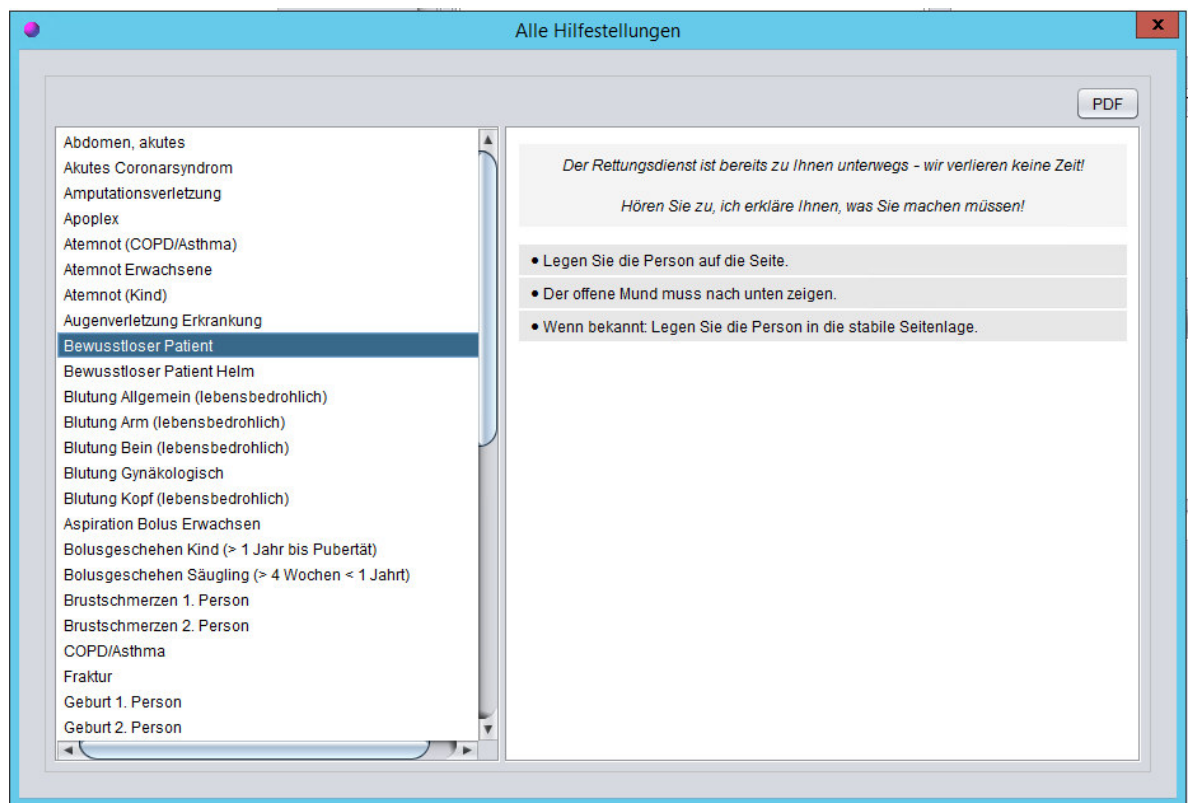
Die Hilfestellung im Notrufdialog ist von großer Bedeutung und kann maßgeblich für den weiteren positiven Therapieverlauf oder Outcome beitragen. Innerhalb der Hilfestellung dürfen die taktischen Informationen im Schwerpunkt der Feuerwehr auf keinen Fall unberücksichtigt bleiben.

Unter Berücksichtigung dieser Vorgaben ist eine Grundhilfestellung entstanden, der dann auf kommunaler Ebene zugestimmt werden muss.

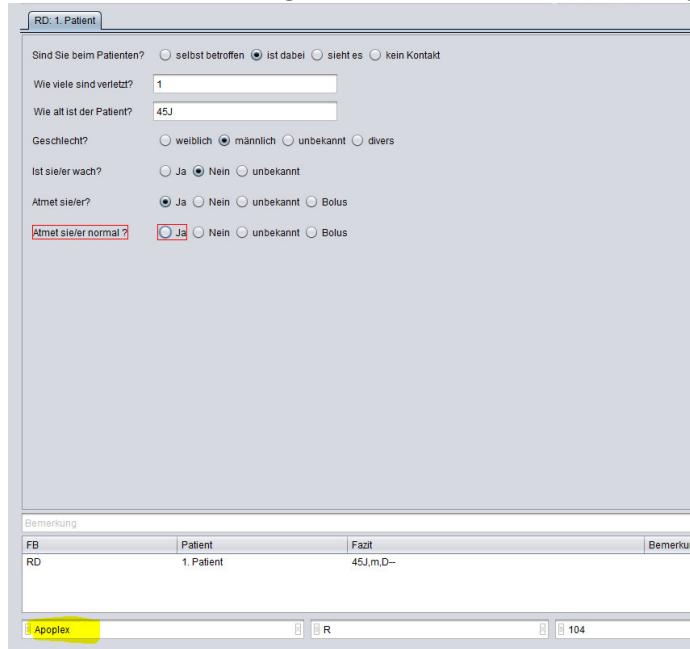
Die Hilfestellung kann jederzeit in SNA über den Button in der Kopfleiste geöffnet werden. Hier kann der Einsatzbearbeiter die jeweilige Hilfestellung selbstständig auswählen

Beispiel:

Mit dem Anklicken einer Hilfestellung und der Eingabe des Anfangsbuchstabens der gesuchten Hilfestellung werden alle Hilfestellungen mit diesem Anfangsbuchstaben nacheinander aufgerufen.



Zusätzlich ist es ab der Version 4.19.3 möglich, Meldebilder mit Hilfestellungen zu verknüpfen.



RD: 1. Patient

Sind Sie beim Patienten? ☐ selbst betroffen ☒ ist dabei ☐ sieht es ☐ kein Kontakt

Wie viele sind verletzt?

Wie alt ist der Patient?

Geschlecht? ☐ weiblich ☒ männlich ☐ unbekannt ☐ divers

Ist sie/er wach? ☐ Ja ☒ Nein ☐ unbekannt


Atmet sie/er? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt ☐ Bolus

Atmet sie/er normal ? ☒ Ja ☐ Nein ☐ unbekannt ☐ Bolus

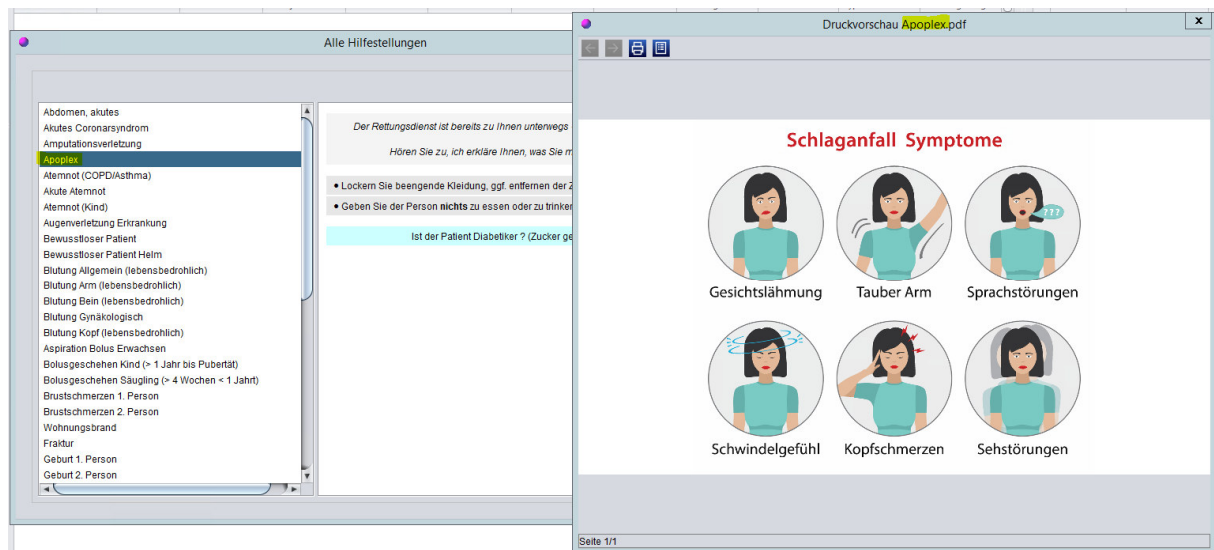
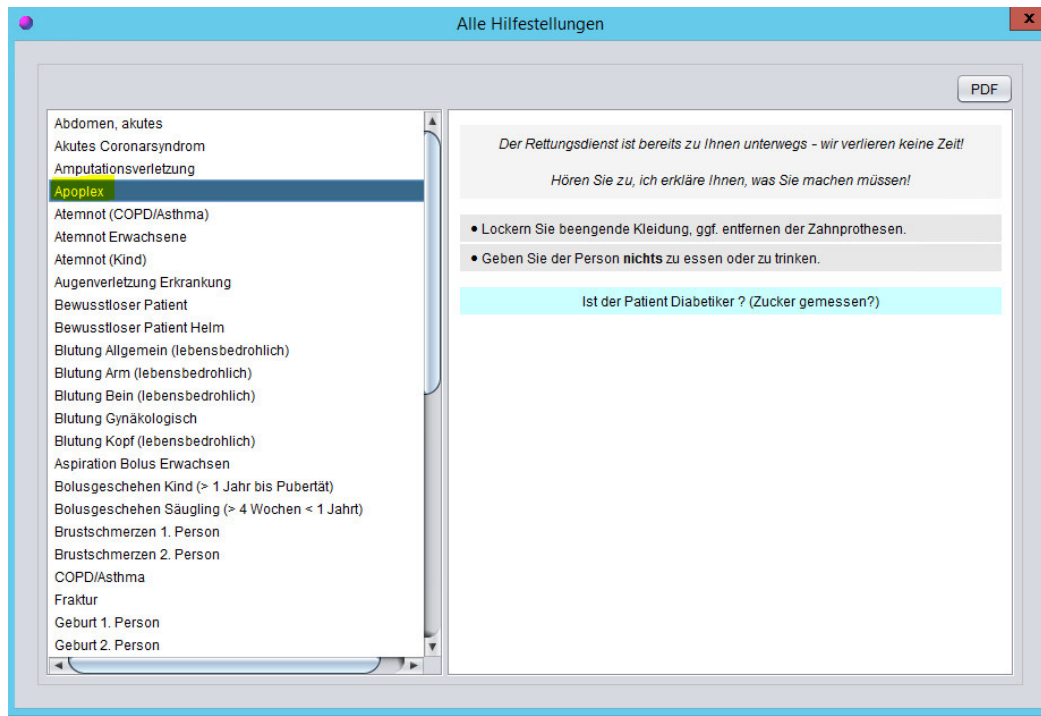
Bemerkung

FB	Patient	Fazit	Bemerkung
RD	1. Patient	45J, m, D--	

Apoplex R 104

Mit dem festgelegten Meldebild UND einem Klick auf den Button  öffnet sich automatisch die entsprechende Hilfestellung. Hierzu ist es allerdings notwendig, dass das Meldebild gleichlautend ist wie die Überschrift der Hilfestellung.

Ab der Version 4.19.3 ist es ebenfalls möglich, die Hilfestellungen zusätzlich als PDF anzeigen zu lassen. Mit einem Doppelklick auf die Hilfestellung öffnet sich dann das PDF. Hierzu ist es allerdings notwendig, dass die Dateibezeichnung der PDF gleichlautend ist wie das Meldebild bzw. die Überschrift der Hilfestellung.



## 15. Ausstiegswinformation

Das Ziel der Ausstiegswinformation ist es, im Verlauf des Einsatzes ständig über Veränderungen informiert zu werden. Ein weiterer Grund ist die Rechtssicherheit durch die formulierte Abgabe der Verantwortung an den Anrufer.

*Inhalt aus dem Handout „ABC des Notrufs“:*

Folgende Hilfeersuchende sollten bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte am Telefon begleitet oder unterstützt werden. Wir unterscheiden hier zwischen zustands- und situationsbezogenen Ereignissen:

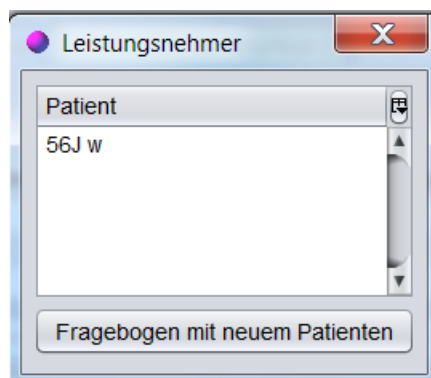
- Personen, die sich in Zwangslagen oder in Gefahr befinden (z.B. eingeschlossene Person in einer Brandwohnung)
- kindliche Anrufer
- Reanimation
- Aktiver Krampfanfall (Überprüfung der Atmung – siehe ERC 2015)

### 15.1 Bei erneutem Anruf zum gleichen Ereignis

Kommt es zu einem erneuten Anruf zum gleichen Ereignis bestehen zwei Möglichkeiten, den bisherigen Einsatz unabhängig von der Örtlichkeit in SNA zu öffnen.

- Über das Ereignis
- Über den Button „RD“




Beim Öffnen der bisherigen Abfrage über den Button RD wird automatisch nachgefragt ob es sich um den gleichen Patienten handelt oder ob ein weiterer Patient, der vorher nicht erkannt wurde, dazu gekommen ist. Hier erfolgt die Abfrage analog zu den bereits beschriebenen Punkten.



Siehe auch unter 15.1. „Erneuter Anruf gleicher Einsatz“

## 16. Buttons in der Kopfleiste

In der Kopfleiste befinden sich verschiedene Buttons, dargestellt durch Piktogramme. Die Anzahl der Buttons kann durch aktuelle Ereignisse oder kommunale Wünsche erweitert oder reduziert werden.

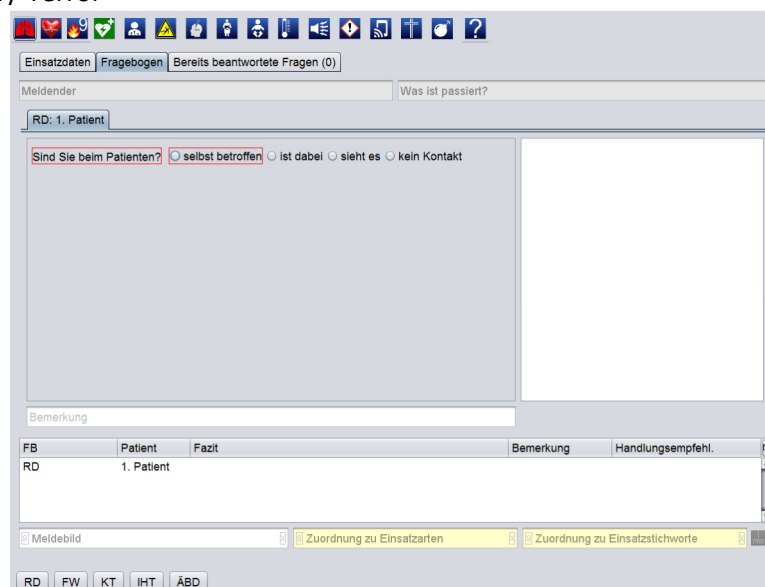
Mit Ausnahme des Buttons  „Hilfestellung“,  „Reanimations-Tool“ und  „Atmungs-Tool“ handelt es sich hierbei um Unterereignis-Fragebögen / Ereignis-Fragebögen mit Schwerpunktfragen, die durch den jeweiligen Kollegen fallspezifisch jederzeit zur erweiterten Abfrage genutzt werden können:

Immer aktiviert:

- Atmungs-Tool
- Reanimations-Tool
- 9er-Regel
- AED
- Sturz
- FAST (Schlaganfall)
- Geburt
- Gefahrgut

Aktivierung des Fragebogens nur auf Wunsch:

- Apgar-Schema
- Brustschmerz
- HKLE / Corona
- Gefahrenmelder
- Ortung
- Tod
- Amok / Terror



---

Jeder einzelne Button kann durch das Anklicken (manuell) geöffnet werden oder öffnet sich automatisch (automatisch) anhand der Abfrage innerhalb der Struktur. Im Verlauf werden die vorhandenen Buttons und deren Funktion beschrieben.

## 17. Zusätzlicher Button

Haken und Alarm



### 17.1 Bemerkungszeile und Stichwort darunter

Unter dem sich aufbauenden Fragebaum besteht die Möglichkeit, jederzeit zusätzliche Informationen im Freitext zu dokumentieren. Diese Information kann je nach kommunalen Vorgaben mit dem Fazit der Abfrage als Daten-Telegramm übermittelt werden.



---

## 18. Fallbeispiele

Die folgenden Fallbeispiele haben verschiedene Schwerpunkte, um SNA unter Berücksichtigung der vorherigen Punkte des Anwenderhandbuchs in der Praxis anzuwenden. Wichtig ist dabei, nicht die Schnelligkeit der Abläufe zu trainieren, sondern die Abläufe in der Struktur zu erlernen.

Die Fallbeispiele sind Bestandteil der achtstündigen Anwenderschulung „SNA“ und beschreiben das Hilfeersuchen mit einer jeweiligen beschriebenen Zielsetzung. Dadurch ist es auch möglich, im Anschluss der SNA Anwenderschulung die Fallbeispiele zu vertiefen.

Die Reihenfolge, wie die Fallbeispiele erarbeitet werden, spielt keine Rolle, weil jedes Fallbeispiel für sich selbsterklärend ist.



---

### 18.1 Fallbeispiel 1 „Sturz“:

Anrufer (2. Person / ist dabei) teilt mit, dass eine ältere Dame, ca. 72 Jahre vor einem Aldi Markt gestürzt sei und am Kopf blutet und man einen Krankenwagen benötigt. Die Dame ist völlig wach und atmet normal. Es blutet nur noch ein wenig. Sie sitzt jetzt im Kassenbereich auf dem Boden und weint. Ihr Sohn ist dabei und wischt ihr das Blut vom Kopf ab.

- Anrufer steht direkt daneben
- Patientin sitzt auf dem Boden, weiblich, 72 Jahre, bei Bewusstsein, atmet normal, Kopfplatzwunde leicht blutend
- Keine weiteren Beteiligten
- Hilfeusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage
- Eintrag in die Bemerkungszeile
- Hilfeusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung für die Frau (Blutung)
- Ausstiegsinformation

---

## 18.2 Fallbeispiel 2 „Kind im Auto bei 39°C“

„Hier auf dem Parkplatz steht ein Auto in der Sonne (ca. 39°C), darin sitzt ein Kind im Kindersitz und schreit laut. Das Auto ist zu und weit und breit keine Eltern zu sehen.“

- Anrufer steht neben dem Auto (blauer Pkw, 3er BMW)
- Kind sitzt auf der Rückbank, circa 1 Jahr alt
- Kind schreit (man hört das Kind im Notruf durch die Scheibe)
- Keine weiteren Beteiligten
- Kennzeichen (WTM – FG 423)
- Seit circa 15 Minuten schreit das Kind
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage
- Kind ist eingeschlossen im Pkw
- Eintrag in die Bemerkungszeile (Beschreibung Pkw)
- Kennzeichen Eingabe (automatisch)
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

---

### 18.3 Fallbeispiel 3 „Unfall mit zwei Fahrrädern“

„Hier sind gerade zwei Radfahrer zusammengestoßen.“

- Anrufer steht direkt daneben
- Keiner der beiden ist eingeklemmt
- Ein Patient sitzt auf der Straße, männlich, um die 40 Jahre, bei Bewusstsein, atmet normal, Kopfplatzwunde
- Zweiter Patient (Kind) liegt auf der Straße mit Fahrradhelm, Mädchen, 12 Jahre, bewusstlos, atmet, atmet normal, keine sichtbaren Verletzungen,
- Keine weiteren Beteiligten
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung „bewusstlos“ (zweiter Patient)
- Ausstiegsinformation

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage
- Springen zwischen den Patienten möglich
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung für das Kind (Seitenlage), Hilfestellung für den Erwachsenen (Blutung)
- Ausstiegsinformation

---

#### 18.4 Fallbeispiel 4 - „Person im Aufzug“

„Wir sitzen hier im Aufzug seit 45 Minuten fest und wir haben den Alarmknopf gedrückt aber es tut sich nichts.“

- Anrufer ist im Aufzug
- Keiner der beiden ist eingeklemmt
- Aufzugstür geht nicht auf und der Aufzug steht
- Zwischen dem 2. und 3. OG (in das Bemerkungsfeld)
- Im Aufzug ist noch eine Frau, sie ist schwanger
- Beiden geht es gut

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage
- In der Bemerkungszeile Stockwerk eingeben
- Hilfeusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung „Aufzug“
- Ausstiegsinformation

---

## 18.5 Fallbeispiel 5 - „Schwangerschaft“

Der Ehemann ruft an und meldet, dass seine Frau Wehen hat und ins Krankenhaus will.

- Der Ehemann ist bei seiner Frau, die Frau liegt im Bett
- Die Frau ist 28 Jahre, bei Bewusstsein, atmet normal (außer wenn Wehen)
- Wehen alle 7-9 Minuten
- Fruchtwasser ist abgegangen
- Das zweite Kind (das erste ist fast 4 Jahre)
- Keine Risikoschwangerschaft, keine Komplikation
- Es blutet nicht
- Es sind keine Teile vom Kind zu sehen

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage
- Button „Schwangerschaft“ öffnen
- Hilfeusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung „Geburt“
- Ausstiegsinformation

## 18.6 Fallbeispiel 6 - „Schwimmbad / Kinderbecken“

Die Kasse vom Schwimmbad ruft an: „Im Kinderbecken hat es einen Unfall gegeben, der Schwimmmeister braucht schnell einen Krankenwagen.“

- Bei dem Notfall handelt es sich um ein kleines Mädchen (Alter unbekannt), Bewusstsein und Atmung ist nicht bekannt, was passiert ist, ist unbekannt
- Aufwertung dauert ca. 60 Sekunden
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv) -> RTW weil keine genauen Angaben
- Anruferin ist jetzt da:
- Kind ist 2 Jahre, nicht bei Bewusstsein, atmet, atmet nicht normal
- Atmung 9x in 30 Sekunden
- Es hebt und senkt sich der Brustkorb

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage (4. Person)
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv) -> RTW weil keine genauen Angaben
- Aufwertung zu 2. Person (Ggf. Aufwertung / Schwimmmeister)
- Komplette Abfrage (4. Person)
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv im Atmungstool)
- Hilfestellung „Bewusstlos“
- Ausstiegsinformation

---

## 18.7 Fallbeispiel 7 - „Motoradunfall“

Auf der Landstraße hat es einen Unfall gegeben, das Motorrad und die Fahrerin liegen auf der Straße.

- Anrufer geht noch vom Auto zur Fahrerin und ist dann direkt daneben
- Fahrerin ist nicht eingeklemmt
- Es läuft Benzin aus dem Tank des Motorrads
- Fahrerin liegt im Lederkombi (Helm ist schon ab vom Erst-Helfer) auf der Straße, weiblich, um die 20 Jahre, nicht bei Bewusstsein, atmet normal, keine Verletzungen erkennbar
- Keine weiteren Beteiligten

Erneuter Anruf. Wir haben hier noch zwei Verletzte im Feld gefunden, keine Ahnung was hier passiert ist.

- Anrufer steht bei den zwei Verletzten
- Beide ansprechbar und atmen normal
- Klagen über starke Schmerzen im Rücken und an den Armen
- Geben an, dass sie zu zweit waren als das Motorrad 1 sie angefahren hat

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage beim ersten und zweiten Anruf
- Keiner eingeklemmt
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation
  
- Neuer Anruf, neuer Einstieg über den Patient oder das Tool „RD“
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

---

## 18.8 Fallbeispiel 8 – „Sturz aus dem Fenster“

Eine aufgeregte Frau meldet, dass ein Mann und ein Kind aus einem Fenster gestürzt sind und auf dem Parkplatz zur Straße liegen.

- Anrufer steht zwischen beiden Personen
- Das Kind und der Mann liegen zugänglich auf dem Parkplatz
- Das Kind (Mädchen) ist circa 3 Jahre alt, nicht bei Bewusstsein und atmet nicht, das rechte Beine steht ab
- Der Mann ist circa 40 Jahre alt, nicht bei Bewusstsein und atmet nicht, keine sichtbaren Verletzungen
- Keine weiteren Beteiligten
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr (exponierte Lage)
- Komplette Abfrage
- Erkennen der Reanimation bei beiden Patienten (ohne automatische Anleitung)
- Anleitung zur Reanimation händisch, weil zwei Patienten (Reiter „1. Patient + 2. Patient“)
- Reiter anklicken und Reanimations-Tool öffnen (Rea-Tool in Abhängigkeit vom Alter)
- Anleitung Reanimation
- Möglichkeiten des Ausstiegs (Übergabe in Fallbeispiel 15.9. erklären) Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation



### 18.9 Fallbeispiel 9 „nicht normale Atmung“

Eine Mitarbeiterin aus einem Verwaltungsgebäude teilt mit, dass plötzlich ohne Grund ihre Kollegin mit 42 Jahren vor ihren Augen zusammengebrochen sei. Die Kollegin sei immer topfit und läge jetzt bewusstlos am Boden. Sie atmet!

- Anrufer steht direkt daneben
- Patientin liegt auf dem Boden, weiblich, 42 Jahre, bewusstlos, atmet
- auf Nachfrage ist die Atmung nicht normal. Mit Unterstützung der Abfrage ergibt sich eine Atemfrequenz von 1x (nach circa 15 Sekunden).
- Keine weiteren Beteiligten

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage
- Erkennen der nicht normalen Atmung mit Hilfe des Atmungs-Tools
- Anleitung zur Reanimation (nach den Vorgaben)
- Hilfezusage und Eingabe der AAO
- ACHTUNG! AAO im Atmungs-Tool -> Bewusstlos
- ACHTUNG! AAO im Reanimations-Tool -> Reanimation
- Anleitung Reanimation
- Möglichkeiten des Ausstiegs (hier Übergabe an den Rettungsdienst)
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung „bewusstlos“
- Ausstiegsinformation

---

### 18.10 Fallbeispiel 10 – „Reanimation direkt“

Die aufgeregte 27-jährige Tochter meldet, dass sie ihre 57jährige Mutter leblos und blau im Gesicht auf dem Sofa aufgefunden habe.

- Anrufer steht direkt am Sofa
- Patientin liegt auf dem Boden, weiblich, 57 Jahre, Bewusstlos, atmet nicht
- Keine weiteren Beteiligten

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage
- Erkennen der Reanimation
- Anleitung der Reanimation (nach den Vorgaben)
- Hilfezusage und Eingabe der AAO im Reanimations-Tool
- Möglichkeiten des Ausstiegs

---

### 18.11 Fallbeispiel 11 – „Feuer, Menschenleben in Gefahr“

Anrufer teilt mit, dass es im Kinderzimmer seiner Wohnung brennt. Er habe versucht zu löschen, aber es nicht geschafft.

- Anrufer ist in der Wohnung
- Die Wohnung befindet sich im 4. Stock
- Er ist alleine in der Wohnung und befindet sich in der Küche
- Er kann die Küche nicht verlassen, weil die Wohnung verraucht ist
- Er hat sich den linken Arm verbrannt

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Das Stockwerk gehört in die Einstiegsfragen „WO?“
- Komplette Abfrage
- Erkennen, dass der Patient alleine ist, jetzt in Wohnung eingeschlossen ist
- Beschreibung des Küchenfensters
- Beim Anrufer (Anrufer in Gefahr) bleiben bis die Kräfte vor Ort sind
- Abfrage Verbrennung
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (evtl. auch noch vor der „RD“ Abfrage)
- Das Zimmer / Fenster erfragen
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

---

## 18.12 Fallbeispiel 12 – „VU – Auto im Feld“

Anrufer teilt mit, dass ein Auto von der Straße abgekommen ist, sich überschlagen hat und im Feld liegt.

- Anrufer steht auf der Straße mit dem Telefon zum verunfallten PKW
- Das Fahrzeug brennt nicht, die Airbags haben ausgelöst
- Zwei Personen im Auto, beide sind verletzt
- Keine weiteren Beteiligten
- Der 44jährige Fahrer sitzt bewusstlos im Auto und die Türen gehen nicht auf
- Die zweite Person, Junge 12 Jahre wurde von Erst - Helfern aus dem Auto gezogen. Er ist bei Bewusstsein und atmet normal
- Kennzeichen MZ – FB 1487, Antriebsart ist nicht bekannt

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage FW
- Erkennen, dass es zwei Patienten sind und eine Person eingeklemmt ist
- Komplette Abfrage RD (1. und 2. Patient)
- Erkennen, dass es jetzt drei Reiter gibt und man bei Veränderung den jeweiligen Abfrage-Reiter anklicken muss
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

---

### 18.13 Fallbeispiel 13 – „Verbrühung Kind“

Die Mutter ruft an, schreit und schildert, dass beim Fläschchen machen die Flasche geplatzt sei und ihr Kind -18 Monate- dabei verbrüht wurde. Das Kind schreit laut auf dem Arm der Mutter, die Abfrage ist sehr schwierig.

- Mutter hat das Kind auf dem Arm
- Mädchen 18 Monate, bei Bewusstsein, atmet normal,
- Die Verbrühung ist am linken Arm und auf der Brust
- Die Brust und der Arm ist gerötet und teilweise ist die Haut schon weg

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage RD
- Verbrennungstool nutzen
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung für das Kind
- Ausstiegsinformation

---

### 18.14 Fallbeispiel 14 „Pkw im Wasser“

Ein Mann teilt um 04:50 Uhr mit, dass er mit seinem Auto von der Straße abgekommen und ins Wasser gefahren ist und das Auto jede Sekunde untergeht.

- Er ist selbst im Auto
- Seine Tochter 8 Jahre sitzt auf dem Rücksitz
- Beide sind bei Bewusstsein, atmen normal
- Keine weiteren Person beteiligt

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage FW
- Erkenntnis, dass bei „PKW sinkt“ nur eine kurze Abfrage erfolgt – schnelle Alarmierung!
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung ablesen
- Ausstiegsinformation

---

### 18.15 Fallbeispiel 15 „Auslaufende Flüssigkeit aus einem LKW“

Die Polizei verbindet eine Frau als Notruf weiter. Die Frau beschreibt, dass sie mit ihrem PKW auf einem Parkplatz steht. Ihr gegenüber steht ein LKW aus dem Flüssigkeit ausläuft.

- Es handelt sich um einen Tanklastzug
- Es gibt orange Warntafeln an den Stirnseiten (oben 268, unten 1005)
- Keine weiteren Personen beteiligt
- Keine Verletzten

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage FW
- Bei Gefahren – Abfrage Gefahrgut
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung ablesen
- Ausstiegsinformation

---

### 18.16 Fallbeispiel 16 „Kopfschmerzen“

Der Ehemann einer 44jährigen Frau fragt an einem Sonntagmittag über Notruf nach wie die Rufnummer für den Vertretungsarzt ist.

*Einsatzbearbeiter: Auf Nachfrage, warum er die Nummer benötigt, ist die Antwort:*

Seine Frau ist Migränepatienten und habe seit 2 Stunden Kopfschmerzen.

- Der Ehemann ist bei seiner Frau
- Ehefrau liegt im Bett und erbricht immer wieder, 44 Jahre, bei Bewusstsein, atmet normal
- Hat keine neurologischen Defizite
- Keine weiteren Beteiligten

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Rettungsdienst
- Komplette Abfrage
- Erweiterte Abfrage mit dem FAST - Tool
- Hilfeusage und Eingabe der AAO
- Ausstiegsinformation



---

### 18.17 Fallbeispiel 17 - „Wasser im Keller“

Der 17jährige Sohn meldet, dass er alleine zu Hause (Einfamilienhaus) ist und dass der Keller voll Wasser steht. Man möchte bitte die Feuerwehr schicken!

- Anrufer steht im EG im Flur
- Das Wasser steht im gesamten Keller circa 20cm hoch
- Größe des Kellers – ist dem Sohn nicht bekannt (mehrere Räume)
- Im Keller gibt es keinen Öltank – kann der Sohn erst auf geschickte Nachfrage beantworten
- Sicherungskasten und Strom ist im Keller
- Keiner ist verletzt oder noch im Haus

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage
- In der Bemerkungszeile, 20cm, kein Öltank eingeben
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung „Wasser im Keller“
- Ausstiegsinformation

---

### 18.18 Fallbeispiel 18 - „Stromunfall“

Der Meister eines Elektrobetriebs meldet, dass der Kollege 41 Jahre einen Stromschlag bekommen hat und jetzt am Boden liegt und nichts mehr tut.

- Anrufer steht neben dem Kollegen
- Nur einer ist verletzt
- Strom ist ausgeschaltet, Hochspannungsschrank
- Patient ist bewusstlos, Atmet normal
- Hat Verbrennungen am Bein und am Arm (offen schwarz verkohlt)

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage
- Alarmierung zwischendurch möglich
- Ggf. in der Bemerkungszeile Volt Angabe
- Wechsel zur Abfrage Rettungsdienst
- Öffnen des Zusatzfragebogens „Verbrennung“
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation

---

### 18.19 Fallbeispiel 19 - „ManV – neun Beteiligte“

Der 25jährige Fahrer einer Fußballmannschaft meldet über Notruf, dass er auf einer Landstraße mit einem Sprinter von der Straße abgekommen ist, sich überschlagen hat und das Auto jetzt auf der Seite liegen geblieben ist.

- Anrufer ist selbst beteiligt und steht neben dem Auto
- Gefahren kann der Anrufer keine erkennen
- Sechs Personen im Alter zwischen 24 und 26 Jahren waren im Auto
- Vier Personen sind offensichtlich verletzt
- Eine Person (der Beifahrer) ist eingeklemmt
- Kennzeichen HH – EC 803 (Diesel, Leihwagen)
- Einer ist bewusstlos

Zielsetzung:

- Die Abfrage erfolgt zu Beginn über die Abfrage Feuerwehr
- Komplette Abfrage
- Alarmierung zwischendurch möglich
- Wechsel zur Abfrage Rettungsdienst
- Hilfezusage und Eingabe der AAO (aktiv)
- Hilfestellung
- Ausstiegsinformation