



Falck



Qualitätsbericht

*der Falck-Unternehmensgruppe
für das Geschäftsjahr*

2013/2014



„Wir sind für Sie da.“

Nach dieser Maxime erbringt die Falck-Unternehmensgruppe seit über 100 Jahren professionelle Dienstleistungen im Rettungsdienst. Die deutsche Falck-Organisation ist eingebettet in ein international tätiges Unternehmen mit Sitz in Dänemark, welches mittlerweile in über 40 Ländern auf allen Kontinenten präsent ist. Falck ist mit über 36.000 Mitarbeitern das mit Abstand größte und internationalste Unternehmen in dieser Branche weltweit. Diese einzigartige Konzentration von Wissen, Erfahrungen und Kompetenzen kommt auch den Patienten in Deutschland zugute.

Kern der Unternehmensphilosophie ist ein klares Bekenntnis zur Qualität. Dies spiegelt sich auch in den sechs Unternehmenswerten Zugänglichkeit, Effizienz, Hilfsbereitschaft, Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und Kompetenz wider. Systematisches Qualitätsmanagement, kontinuierliche Dokumentation von Qualitätsparametern, regelmäßige Kontrollen und Audits sind sichtbare Elemente dieser Qualitätsphilosophie.

Mit diesem erstmals für die deutsche Falck-Unternehmensgruppe erstellten Qualitätsbericht möchten wir einen Einblick in unsere Konzepte und Aktivitäten geben. Wir wollen durch die Veröffentlichung von Qualitätskennziffern aus unserem Unternehmen einen Beitrag dazu leisten, dass Qualität im Rettungsdienst messbarer wird und auch mehr in das Zentrum der öffentlichen Diskussion rückt. Eine alte Managementweisheit besagt, dass nur Dinge, die messbar sind, auch verändert werden. Das gilt auch für unsere Aktivitäten und die der anderen Marktteilnehmer im Rettungsdienst. Die Herausforderungen unserer Branche sind groß - und nur durch ein schnelles Veränderungs- und Innovationstempo werden wir rechtzeitig neue Lösungen entwickeln können.

Sicherlich ist dieser Qualitätsbericht hierzu nur ein erster Schritt zu mehr Transparenz – viele weitere Qualitätsdaten – insbesondere auch im medizinischen Bereich, werden in den nächsten Jahren folgen. Dennoch hoffen wir, dass diese Initiative auf positive Resonanz stößt und viele Nachahmer findet.

Hamburg, im Januar 2015, für die Geschäftsführung



Dr. Alexander Kirstein



Prof. Dr. Klaus Runggaldier



Dr. Alexander Kirstein



Prof. Dr. Klaus Runggaldier



Falck

HH RD 2050

Inhaltsverzeichnis

1. Falck-Unternehmensgruppe Deutschland	Seite
1.1. Falck Rettungsdienst – ein starker Partner	1
1.2. Unser oberstes Bestreben: Menschen in Not schnell und kompetent zu helfen	3
2. Qualität als zentrales Unternehmensziel	
2.1. Qualitätsphilosophie	5
2.2. Flächendeckendes und einheitliches Qualitätsmanagement	7
2.3. Qualitätsmanagement in der Praxis	9
3. Patienten- und Mitarbeiterschutz	
3.1. Hygienemanagement	11
3.2. Mitarbeiterschutz	13
3.3. Mitarbeiterunterstützung	15
3.4. Berufliche Weiterqualifikation	17
4. Leistungsdaten	
4.1. Einsatzzahlen	19
4.2. Einsatzzentrale	21
4.3. Einsatzmittel	23
4.4. Betriebliche Bildung	25
5. Qualitätskennzahlen	
5.1. Patientenzufriedenheit	27
5.2. Kundenzufriedenheit	29
5.3. Mitarbeiterzufriedenheit	31
6. Unsere Standorte	33
6.1. Falck	
6.2. G.A.R.D.	
6.3. Promedica	
7. Glossar	39

Standorte

Insgesamt 2.300 Mitarbeiter mit 470 Einsatzfahrzeugen gewährleisten die medizinische Versorgung für mehr als 7,2 Millionen Menschen auf dem Gebiet von rd. 11.600 km².



-  Falck
-  G.A.R.D.
-  promedica
-  KBA

	Falck	G.A.R.D. - Gruppe	promedica	KBA
Standorte	19 Rettungswachen in zwei Bundesländern	20 Rettungswachen in fünf Bundesländern	18 Rettungswachen in sechs Bundesländern	6 Rettungswachen in zwei Bundesländern
Mitarbeiter	330	1.350	320	300
Einsatzfahrzeuge	rd. 70	rd. 250	rd. 80	rd. 70
Gesamtgröße Versorgungsgebiet	circa 1.0 Millionen Einwohner auf 2.225 km ²	circa 3.7 Millionen Einwohner auf 3.200 km ²	circa 2.0 Millionen Einwohner auf 4.500 km ²	circa 500.000 Einwohner auf 1.700 km ²
Einsätze im Rettungsdienst 2013	rd. 60.000	rd. 350.000	rd. 100.000	rd. 45.000

Daten und Fakten, Stand Dez. 2014



Falck-Rettungsdienst – ein starker Partner

Die Falck-Unternehmensgruppe ist das größte, private Rettungsdienstunternehmen in der Bundesrepublik Deutschland. Seit dem Jahr 2013 vereinen drei starke Partner im Rettungsdienst ihr Wissen und ihre Fähigkeiten in der Falck-Rettungsdienstgruppe. Der Firmensitz der deutschen Gruppe ist Hamburg. Derzeit (Stand 12/2014) betreibt Falck mit seinen Partnern 63 Wachstandorte in acht Bundesländern, davon

- 44 Wachen im öffentlichen Rettungsdienst und
- 19 Wachen im konzessionierten Rettungsdienst.

Ca. 7,2 Mio. Menschen in acht Bundesländern können auf die Hilfsbereitschaft, Kompetenz und Professionalität von 2.300 Falck-Mitarbeitern vertrauen.

Der Markt der Rettungsdienstleistungen sieht sich immer neuen Anforderungen gegenüber. Daher hat sich die Falck-Unternehmensgruppe bewusst entschieden, sich auf ihre Kernkompetenz zu konzentrieren und

sich auf Leistungen rund um den Rettungsdienst zu spezialisieren.

Das Gesamtportfolio der Falck-Unternehmensgruppe umfasst folgende Bereiche:

- Notfallrettung
- Qualifizierter Krankentransport
- Intensivtransport
- Intrahospitaltransfer
- Rückholddienst
- Fahrdienst für den ärztlichen Notfalldienst
- Sanitätsdienst
- Aus-, Fort- und Weiterbildung im Rettungsdienst sowie Katastrophen- und Bevölkerungsschutz





Unser oberstes Bestreben: Menschen in Not schnell und kompetent zu helfen

Seit mehr als einem Jahrhundert ist es Falcks Mission, Unfälle, Krankheiten und Notfallsituationen zu vermeiden und Menschen in Notfällen schnell und kompetent zu retten. Die Sorgen und Nöte unserer Kunden stehen bei uns im Mittelpunkt. Das Fundament bilden dabei unsere Werte.

In Deutschland wollen wir dazu beitragen, den Rettungsdienst aktiv weiter zu entwickeln. Dabei wollen wir auf den drei Feldern Mitarbeiter, Innovation und Qualität Maßstäbe setzen.

Um diese Vision verwirklichen zu können, werden wir systematisch darauf hinarbeiten, der beliebteste Arbeitgeber unserer Branche zu werden. Entscheidend für unseren Erfolg sind gut ausgebildete und hochmotivierte Mitarbeiter, die gerne und viele Jahre in unserem gemeinsamen Unternehmen arbeiten.

Ganz vorne wollen wir auch bei der Einführung von Innovationen im Rettungsdienst

sein. Neue Techniken und Versorgungsstandards bei der Patientenversorgung sollen ebenso Einzug halten wie eine moderne Aus-, Fort- und Weiterbildung unseres Personals. Hierbei können wir auf die internationalen Erfahrungen im Falck-Konzern zurückgreifen und vom Wissen und Können unserer Kolleginnen und Kollegen aus anderen Ländern profitieren. Von einer solchen „best practice“ werden wir alle, aber insbesondere unsere Patienten und Kunden profitieren.

Gradmesser all unserer Bemühungen muss aber immer sein, inwieweit wir dazu beitragen, die Qualität der Versorgung für die Bevölkerung positiv zu beeinflussen. Wir möchten daher auch auf diesem Feld Vorreiter sein, wollen Transparenz über Behandlungsergebnisse, Einhaltung von Hilfsfristen sowie Qualitätsstandards schaffen und dies in Qualitätsberichten regelmäßig veröffentlichen.






**RETTUNGSDIENSTVERBUND
QUALITÄTSMANAGEMENT**



Qualitätsphilosophie

Ein zentrales Ziel für die Falck-Unternehmensgruppe in Deutschland ist, höchste Qualität im Sinne einer optimalen, sicheren und innovativen Versorgung für unsere Patienten sicherzustellen.

Dies bedeutet für die Notfallrettung, das schnellstmögliche Eintreffen eines geeigneten Rettungsmittels innerhalb der gesetzlichen Hilfsfrist, eine leitlinienkonforme Versorgung sowie einen zügigen Transport in ein geeignetes Krankenhaus jederzeit zu gewährleisten.

Im qualifizierten Krankentransport stehen eine hohe Kundenzufriedenheit sowie die Sicherheit der Patienten an oberster Stelle. Konkret bedeutet dies die Realisierung möglichst kurzer Wartezeiten, eine qualifi-

zierte Betreuung während des Transportes sowie die Vermeidung bzw. adäquate Intervention bei eintretenden Komplikationen.

Die Falck-Unternehmensgruppe verfolgt das Ziel, ein einheitliches Qualitätsmanagement über alle Standorte sicherzustellen. Hierzu haben sich die einzelnen Unternehmen sowie weitere assoziierte Unternehmen zu einem „Rettungsdienstverbund Qualitätsmanagement“ zusammengeschlossen. Dadurch gelingt es, einheitliche Standards, Strukturen und Abläufe im Rettungsdienst zu entwickeln und diese auch verbindlich umzusetzen.

Diese Kooperationsform ist in Deutschland für den Rettungsdienst einzigartig.





Unser QM-Leitungsteam:
 Anna-Lena Werle
 Jens Parey

*Qualität beginnt damit,
 die Zufriedenheit des Patienten in
 das Zentrum des Denkens zu stellen.*

Jens Parey, Leiter Qualitätsmanagement



Flächendeckendes, einheitliches Qualitätsmanagement

Falck hat die Herausforderung eines einheitlichen Qualitätsmanagements angenommen und ist seit 2013 erfolgreich Matrix-zertifiziert. Dies erfordert

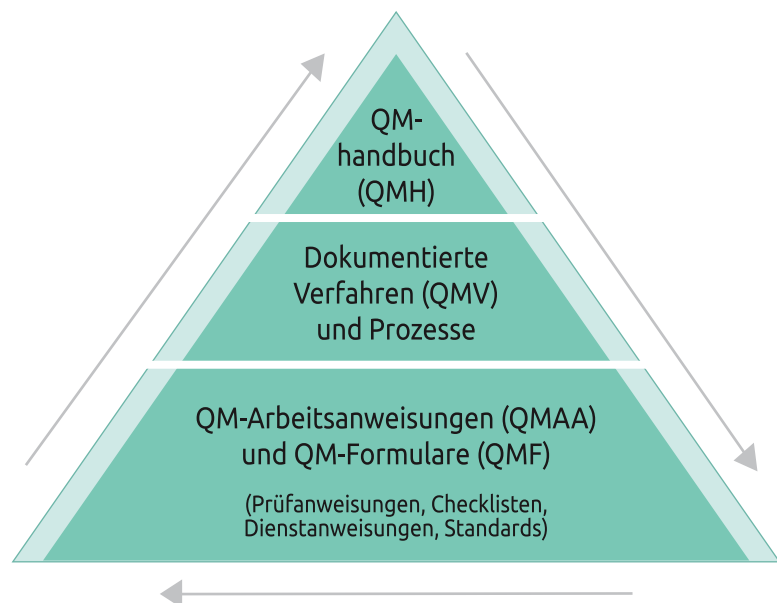
- eine gruppenweite Qualitätspolitik,
- eine Qualitätsmanagement-Software zur Bereitstellung eines Qualitätsmanagement-Handbuches an allen Standorten,
- die Durchführung und Überwachung interner Audits nach einheitlichen Standards,
- eine jährliche Bewertung unseres gesamten Qualitätsmanagement-Systems (zentraler Managementreview).

Ein integriertes Qualitätsmanagementsystem, sowohl inhaltlich als auch räumlich, für alle Bereiche der Unternehmensgruppe, umfasst insbesondere

- die Betriebsstätten und Einsatzfahrzeuge,
- die Dienstleistungsprozesse Notfallrettung, Krankentransport, medizinisches Logistikmanagement und unterstützende Dienstleistungen.

Das Qualitätsmanagementsystem ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2008 und erfüllt darüber hinaus die Anforderungen nachfolgender Standards:

- ISO 14001 (Umweltschutzmanagement)
- OHSAS 18001 (Arbeitssicherheit)
- DIN EN 1789 (Rettungsfahrzeuge und deren Ausrüstung)





Qualitäts- und Prozessmanagement in der Praxis

Klare QM-Organisation

Von der Unternehmensspitze über zentrale Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB) bis zu Qualitätsverantwortlichen an den einzelnen Wachen sind klare Verantwortlichkeiten und Aufgaben für das Qualitätsmanagement festgelegt. Auf diese Weise sind kurze Informationswege gegeben. Wissen kann so gezielt auf einzelne Wachen übertragen und diese aktiv in Veränderungsprozesse einbezogen werden.

Die Vereinheitlichung der Prozesse in Bezug auf Arbeitssicherheit und Hygiene wird für alle Standorte durch die verantwortliche Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie durch Hygienebeauftragte gewährleistet.

Einheitliche QM-Systeme und Prozesse

Im Qualitätsmanagementsystem sind alle qualitätsrelevanten Funktionen, Prozesse sowie Verantwortungen festgelegt. Über eine moderne Softwarelösung sind diese für jeden Mitarbeiter an jedem Standort und zu jedem Zeitpunkt abrufbar. Hierzu zählen unter anderem:

- ✓ Systembezogene Dokumente: Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH)
- ✓ Prozessspezifische Dokumente: Prozessbeschreibungen oder Verfahrensanweisungen
- ✓ Arbeitsplatzbezogene Dokumente: Arbeitsanweisungen, Formblätter und Checklisten

- ✓ Übergeordnete Dokumente und sonstige externe Dokumente, wie z.B. Rechtsvorschriften, Normen oder Kundenvorgaben

Mentoren vor Ort

Das eigens im Unternehmen entwickelte Mentorenkonzept wurde 2013 eingeführt und Schritt für Schritt in den letzten Monaten umgesetzt. Die Mentoren erhalten hierzu ein zusätzliches Schulungsprogramm, bei denen primär pädagogische Aspekte vermittelt werden. An jeder Lehrrettungswache sind Mentoren oder Lehrrettungsassistenten vorhanden, die neue Mitarbeiter über mehrere Tage hinweg begleiten und einweisen.

Die Mentoren besprechen die Einsätze, erörtern die zugrundeliegende Theorie mit dem jeweiligen Mitarbeiter, weisen auf positive und negative Details hin, vermitteln Tipps und Tricks und besprechen die Theorie und Praxis der Schwerpunkte, die der Jahresfortbildungsplan setzt. Der Mentor stellt fachliche Fragen und lässt sich bestimmte Fertigkeiten demonstrieren. Darüber hinaus werden Einsatzprotokolle gemeinsam besprochen, analysiert und beurteilt. Das gesamte Konzept wird von unserem Ärztlichen Leiter begleitet.





Hygienemanagement

Hygienemanagement

Bei der starken Zunahme von multiresistenten Erregern steht der Rettungsdienst als Bindeglied zwischen ambulanter und stationärer Versorgung in besonderer Verantwortung. Zum Schutz unserer Patienten und Mitarbeiter ist daher Sauberkeit sowie die Einhaltung der medizinischen und rechtlichen Hygienevorgaben von zentraler Bedeutung. Die Falck-Unternehmensgruppe arbeitet auf diesem Gebiet sehr eng mit dem Aktionsbündnis für Patientensicherheit zusammen.

Hygienepläne als Ausgangspunkt

Im Zentrum steht der anzuwendende Hygieneplan, der sämtliche Teilbereiche wie Desinfektionen, Abfallbeseitigung, Personalhygiene und Prävention definiert.

An den Standorten, an denen Hygienepläne durch das jeweilige Gesundheitsamt vorgegeben sind, werden diese ebenfalls vollumfänglich umgesetzt.

Die Hygiene an allen Wachen der Falck-Unternehmensgruppe wird durch speziell ausgebildete Desinfektoren, Hygienebeauftragte und externe Fachreinigungskräfte sichergestellt. Darüber hinaus gibt es für jeden Bereich einen zentralen Hygienebeauftragten, der jederzeit als Ansprechpartner für die örtlichen Hygienebeauftragten fungiert.

Um den optimalen Umgang mit dem Thema Hygiene und das Verständnis für den Hygieneplan zu fördern, wird bereits bei der Ein-

stellung neuer Mitarbeiter eine umfangreiche Unterweisung vorgenommen. Darüber hinaus ist das Hygienemanagement fester Bestandteil der obligatorischen, jährlichen Fort- und Weiterbildungen.

Dokumentation der Hygienemaßnahmen

Alle Maßnahmen, die im Rahmen des Hygieneplans durch die Mitarbeiter vollzogen werden, werden dokumentiert, so dass die ordnungsgemäße Einhaltung der Desinfektionsvorgaben jederzeit nachweisbar ist.

An einigen Standorten erfolgt die Dokumentation über ein firmeneigenes Intranet, das über ein intuitiv bedienbares Ampelsystem visualisiert wird. Der Desinfektionsstand der Fahrzeuge wird in den Stufen „Rot“, „Gelb“ und „Grün“ für die Hygienebeauftragten und Wachleiter sofort sichtbar.





Mitarbeiterschutz

Arbeitsschutz

Rettungsdienst ist zuweilen ein gefährlicher Beruf. Unsere Aufgabe als Arbeitgeber ist es, unseren Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten und den größtmöglichen Schutz vor Gefahren zu gewähren. Eine Fachkraft für Arbeitssicherheit überwacht an jedem Standort durch regelmäßige Betriebsbegehungen die Sicherheit am Arbeitsplatz. Zusätzlich werden regelmäßig Gefährdungsbeurteilungen erstellt und den Arbeitsschutzgremien vorgestellt. Eine betriebsärztliche Betreuung und die Durchführung sämtlicher, erforderlicher Gesundheitsprüfungen wird an allen Standorten gewährleistet.

Weiterführende Schulungen, insbesondere auf dem Gebiet der Fahrsicherheit, helfen unseren Mitarbeitern im Straßenverkehr, Unfälle zu vermeiden.

Gesundheitsförderung

Über die Gewährleistung eines sicheren Arbeitsplatzes hinaus setzt sich die Falck-Unternehmensgruppe kontinuierlich für die Gesundheitsförderung ihrer Mitarbeiter ein. Sie bietet Mitarbeitern regelmäßig Schulungen an, beispielsweise zur Nikotinentwöhnung oder für eine ergonomisch optimierte Arbeitsweise. So wurde u.a. in dem Projekt „Starker Rücken“ die Ausstattung neuer RTW mit liftbetriebenen Tragestühlen und der Austausch des Notfallkoffers durch ergonomische Rucksäcke gefördert.

Für dieses Engagement in der Gesundheitsförderung wurde das Tochterunternehmen G.A.R.D. im Mai 2013 als erstes Unternehmen der Rettungsdienstbranche mit dem AOK-BGF - „Preis für betriebliche Gesundheitsförderung“ ausgezeichnet.





Mitarbeiterunterstützung

Speziell im Rettungsdienst ist die psychische Belastung sehr groß. Die Prävalenz einer posttraumatischen Belastungsstörung beim Rettungsfachpersonal liegt bei 16 Prozent. Daher stellt die Falck-Unternehmensgruppe Mitarbeitern speziell nach besonders belastenden Einsätzen Betreuungsangebote, um eine mögliche Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) zu verhindern.

Seit dem Jahr 2011 hat sich das M.U.T.-Team etabliert. Dieses „Mitarbeiterunterstützungs-Team“ besteht aus Mitarbeitern unterschiedlichster Abteilungen und Wachen, die nach dem Konzept „Mitarbeiter unterstützen Mitarbeiter“ ihre Kollegen in schwierigen Situationen unterstützen. Hierbei kann es sich sowohl um berufliche als auch private Problemsituationen handeln. Im Geschäftsjahr 2013 hat das M.U.T.-Team **35 Fälle** bearbeitet. Die M.U.T. Mitglieder können als reiner

Zuhörer agieren oder auf ein Netzwerk externer Spezialisten zurückgreifen, um den Betroffenen in jeder Lebenslage optimal helfen zu können. Das M.U.T. - Team handelt nach Abschluss einer qualifizierenden Fortbildung und ist ehrenamtlich aktiv. Alle Besprechungen bleiben absolut anonym.



In der Akutphase (nach den Rettungsmaßnahmen bis ca. 8 Std. nach dem Ereignis)	Erste Hilfe durch Mitarbeiter der Notfallseelsorge/Krisenintervention möglich
Unmittelbar nach dem Unfall (24 Stunden bis ca. 2 Wochen nach dem Ereignis)	Beobachtung der betroffenen Mitarbeiter, methodische Einsatznachbesprechung durch externe Anbieter oder Einschalten des eigenen Betriebsarztes
Langfristige Maßnahmen (1-3 Monate nach dem Ereignis) Notfallplan bei seelischer Belastung	Angebot professioneller Betreuung BG zur Unterstützung anfordern

Notfallplan bei seelischer Belastung





Berufliche Weiterqualifikation

Um im Rettungsdienst jederzeit an allen Standorten einen qualitativ hochwertigen Standard zu gewährleisten, ist es von entscheidender Bedeutung, dass das Rettungsfachpersonal über umfassende Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt.

Rettungsassistenten sind heute hochqualifizierte Mitarbeiter des Gesundheitswesens, die sich durch permanente Fort- und Weiterbildung weiterentwickeln müssen. Dies gilt in Zukunft noch mehr für das Berufsbild des Notfallsanitäters.

Spezielle fachliche Zusatzqualifikationen

Neben den jährlich vorgeschriebenen 30 Stunden Pflichtfortbildung bieten wir besonders qualifizierten und motivierten Mitarbeitern die Teilnahme an Fortbildungen, die mit einem international gültigen Zertifikat abgeschlossen werden.

Dazu zählten in 2013 die Kurse zum AMLS (Advanced Medical Life Support), ITLS (International Trauma Life Support), PALS (Pediatric Advanced Life Support) und PHTLS (Pre Hospital Trauma Life Support).

Instruktorenausbildung

Um auch in Zukunft an unserer Akademie und auf den Wachen eine exzellente Ausbildung zu gewährleisten, bietet die Falck-Unternehmensgruppe ihren Mitarbeitern mehrere Möglichkeiten für die Qualifizierung zum Instruktor an:

- Weiterbildung zum Lehrrettungsassistenten
- Weiterbildung zum Dozent im Rettungsdienst
- Weiterbildung zum Praxisanleiter nach NotSanG (ab 2014)
- Weiterbildung zum Erste-Hilfe-Anleiter

E-Learning

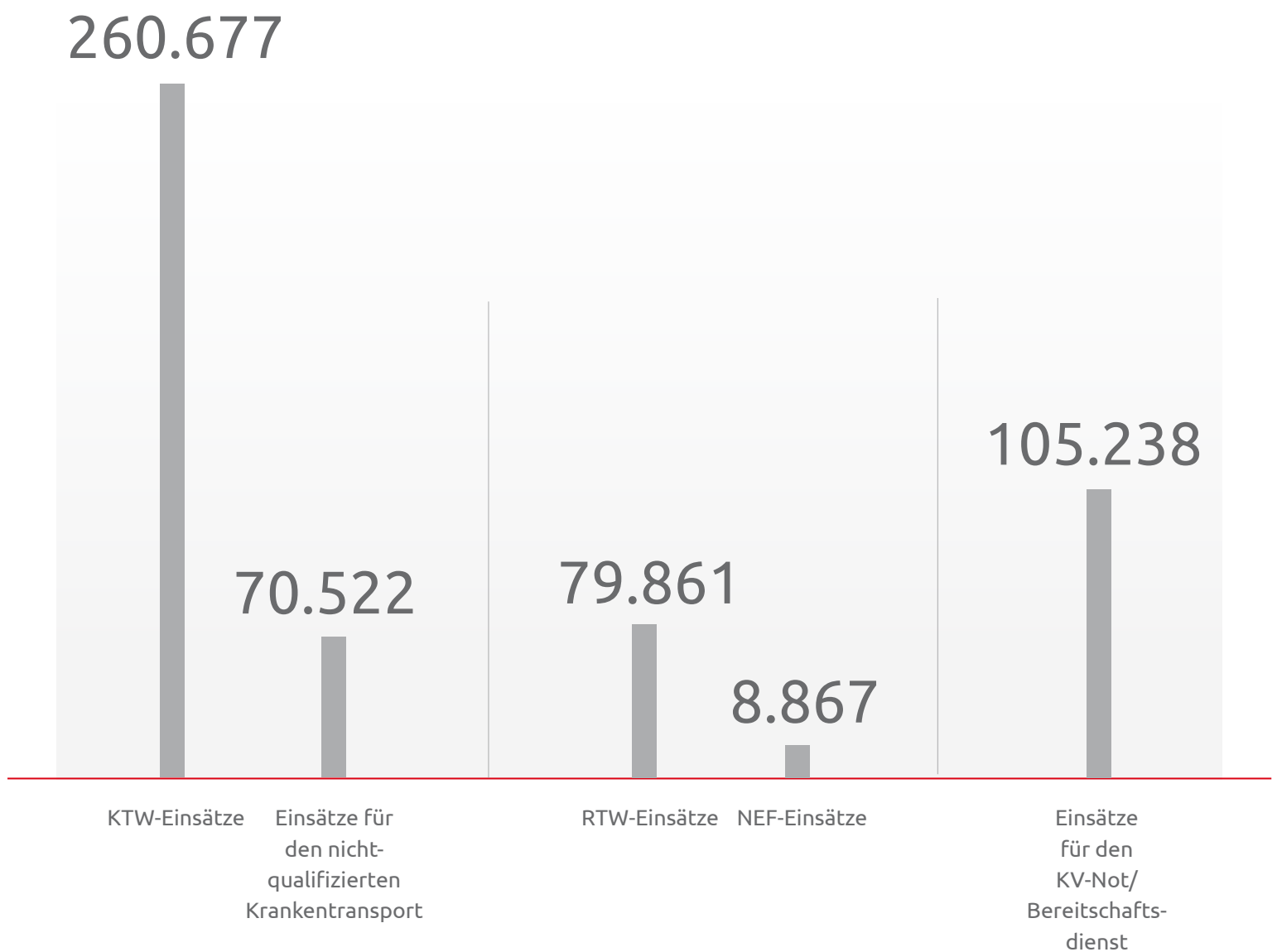
Seit dem 01.01.2014 verfügt die Falck-Unternehmensgruppe über die E-Learning Plattform „Promedication“, über die sich die Mitarbeiter der Bereiche Hamburg, Bremen und Nordrhein-Westfalen auf eigene Initiative hin weiterbilden können und die gleichzeitig als Informations- und Kommunikationsplattform dient.

Mitarbeiter haben die Möglichkeit, neun bzw. zehn ihrer insgesamt 30 Pflichtfortbildungsstunden über „Promedication“ abzuleisten. Hierzu stehen zahlreiche Videos zu diversen Themenbereichen bereit.

Parallel zum Video werden Tests durch die Mitarbeiter beantwortet. Promedication dient außerdem als Nachschlagewerk und zur Dokumentation sämtlicher Fortbildungsstunden.



525.165 Einsätze wurden im Jahr 2013 durchgeführt.



Einsatzzahlen

Im Jahr 2013 wurden in der Falck-Gruppe Deutschland insgesamt 525.165 Einsätze durchgeführt. Der größte Teil der Einsätze entfiel dabei auf den Bereich des qualifizierten und nicht-qualifizierten Krankentransportes mit insgesamt 331.199. Darin enthalten sind auch 900 arztbegleitete Intensivtransporte. In diesen beiden Geschäftsfeldern ist das Unternehmen insbesondere in Norddeutschland und in Nordrhein-Westfalen aktiv.

Im Bereich der Notfallrettung erbrachte die Falck-Gruppe insgesamt 88.728 Notfalleinsätze per Rettungstransportwagen (RTW) oder Notarzteinsetzfahrzeug (NEF). In diesem Geschäftsfeld ist Falck mit weiteren Tochtergesellschaften in zahlreichen Bundesländern bereits seit Jahrzehnten aktiv.

Falck erbringt auch Leistungen des erweiterten Rettungsdienstes und engagiert sich zudem im Katastrophenschutz. So ist die Falck-Unternehmensgruppe Mitglied im Medizinischen Katastrophen-Hilfswerk (MHW) Deutschland e.V. und engagiert sich zudem ehrenamtlich in Form des Falck Deutschland e.V. im Bevölkerungsschutz.

Die Falck-Unternehmensgruppe stellt den erweiterten Rettungsdienst/Sonderbedarf ganz oder teilweise sicher u.a.

- in den Landkreisen Spree-Neiße und Potsdam-Mittelmark,
- in den Städten Münster und Gelsenkirchen,
- freiwillig in der Stadt Leipzig,
- offiziell eingebunden in der sächsischen Landeshauptstadt Dresden (24. Medical Task Force mit einem GW San des Bundes),

- freiwillig in Westerholt, Landkreis Aurich und in der Stadt Flensburg.

Wir legen sehr großen Wert darauf, für unsere Auftraggeber und auch andere Leistungserbringer im Rettungsdienst ein stets verlässlicher Partner bei außergewöhnlichen Einsatzlagen zu sein. Für die KV Hamburg und KV Schleswig-Holstein sind wir seit 2007 Partner in dem kassenärztlich organisierten Not-/Bereitschaftsdienst.

Hier haben wir in 105.238 Fällen die Ärzte bei Einsätzen begleitet. Falck stellt hier für die KV die entsprechenden, mit modernster Technik ausgestatteten Einsatzfahrzeuge, die Rettungsdienstmitarbeiter und die Einsatzdisposition über die eigene Leitstelle außerhalb der üblichen Geschäftszeiten sicher.

Weitere Einsätze leistet Falck auf dem Gebiet der krankenhausinternen Patientenlogistik und bei Sanitätsdiensteinsätzen auf zahlreichen Großveranstaltungen.



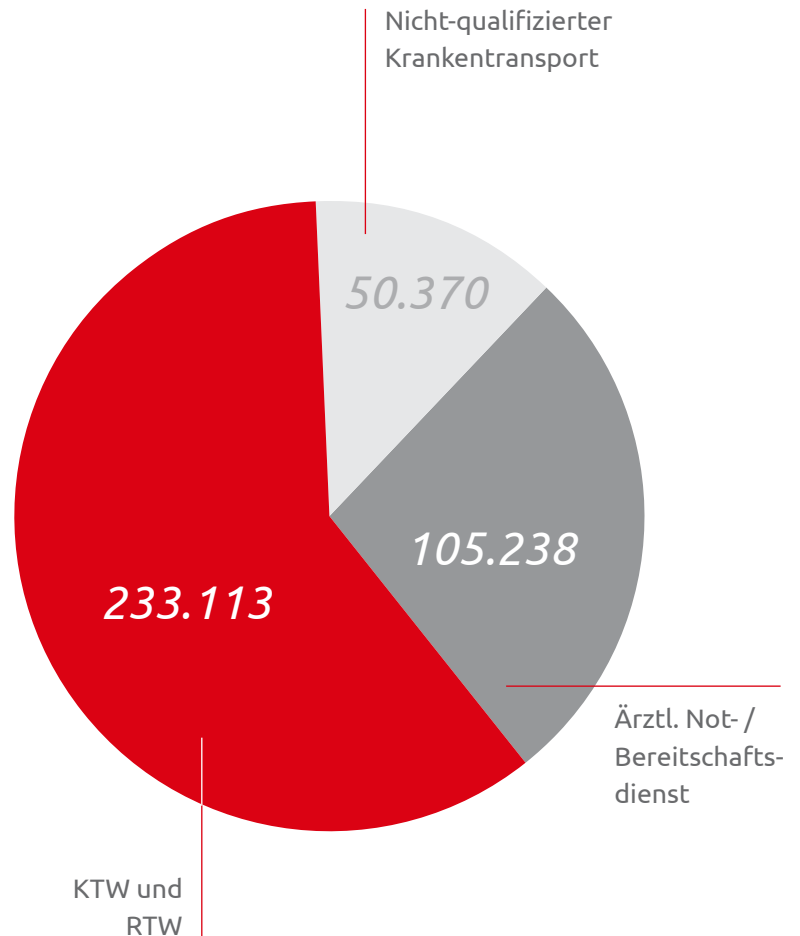
388.721 disponierte Einsätze im Jahr 2013

Disponierte Einsätze

Von der Einsatzzentrale mit Sitz in Hamburg-Wandsbek werden die konzessionierten Standorte der Falck-Gruppe im gesamten Bundesgebiet disponiert.

Im Geschäftsjahr 2013 wurden 388.721 Einsätze über verschiedene Meldewege angenommen, wovon 233.113 auf den qualifizierten Krankentransport sowie die Notfallrettung und 50.370 auf den nicht-qualifizierten Krankentransport entfielen.

80 Prozent aller Anrufe wurden für den qualifizierten Krankentransport innerhalb von 30 Sekunden angenommen, die Abbruchquote lag bei vier Prozent.



	Bereich Hamburg	Bremen / Bremerhaven	Dortmund	Köln	Mönchengladbach	Gesamt
Angenommene Anrufe Leitstelle*	214.770	6.032	25.282	3.042	16.633	265.759
Wartezeit Bis 30 Sek. in % (Krankentransport)	76 %	88 %	91 %	88 %	87 %	80 %

* entspricht nicht Gesamtzahl an Einsätzen
(Bsp.: Einsätze über weborder)



Die Einsatzzentrale

Zentrale Disposition in Hamburg

Mit fast 400.000 Einsätzen pro Jahr stellt die Einsatzzentrale (EZ) der Falck-Gruppe in Hamburg eine der größten Leitstellen in Deutschland dar. Von hier werden die konzessionierten Standorte im gesamten Bundesgebiet koordiniert. An 31 Arbeitsplätzen in der operativen Einsatzzentrale (EZ) sind insgesamt 67 Mitarbeiter tätig.

Allein in der Metropolregion Hamburg werden hierbei bis zu 150 Einsatzfahrzeuge gleichzeitig koordiniert. Die Leitstelle statet die Besetzungen mit Informationen über bevorstehende Einsätze aus und agiert als Ansprechpartner bei Problemen oder Nachfragen. Darüber hinaus nehmen die Mitarbeiter spezielle Kundenwünsche auf und leiten diese an die Kundenbetreuer weiter.

Neue Leitstellensoftware

Seit März 2014 verfügt die Falck-Unternehmensgruppe über eine neue Software zur Einsatzlenkung. Dieses System ermöglicht in Verbindung mit den Bord-PCs eine vollständig digitale Einsatzabwicklung von der Einsatzaufnahme bis hin zur Nachbearbeitung. In Kooperation mit Experten wurde die Software weiter optimiert und an die individuellen Bedürfnisse angepasst. So werden bspw. passende Einsatzfahrzeuge durch einen Algorithmus vorgeschlagen, um eine schnelle und komplikationslose Transportabwicklung zu garantieren.

Bord-Computer (Car-PC)

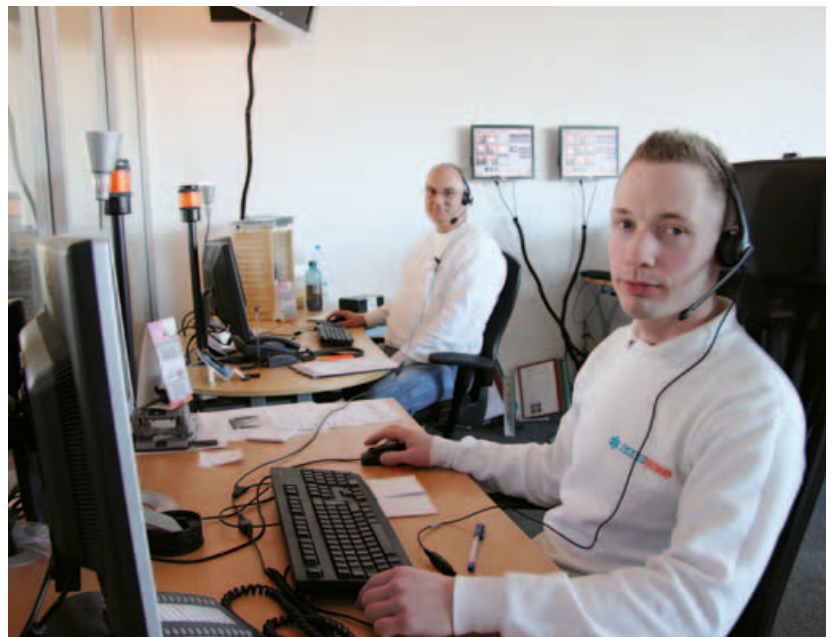
Im konzessionierten Rettungsdienst sind sämtliche Einsatzfahrzeuge der Unternehmensgruppe mit einem Bord-Computer aus-

gestattet. Das System bietet eine intuitive Bedienung und gute Übersichtlichkeit.

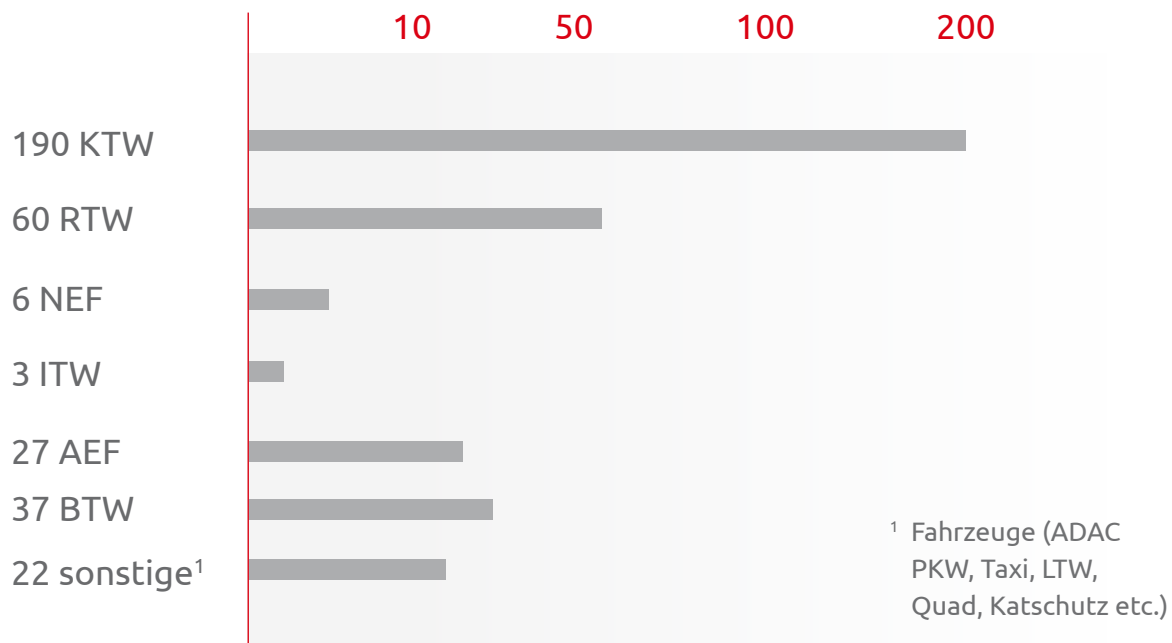
Die Kommunikation zwischen Einsatzfahrzeug und Einsatzzentrale erfolgt über diesen Bord-Computer. Alle Einsatzdaten, die von der EZ erfasst werden, werden direkt auf diesen übertragen. Die Besatzung meldet ihren Status ebenfalls digital über den Bord-PC zurück, so dass die Disposition zeit- und ortsgerecht abgewickelt werden kann.

Weitere Vorteile des Systems: Allgemeine Übersicht, Priorisierung von Einsätzen, Routing, Navigation, Übermittlung von Patientendaten, Erfassen von Einsatzzeiten und Statusmeldungen, elektronische Datenerfassung und Dokumentation, Fahrzeugtracking.

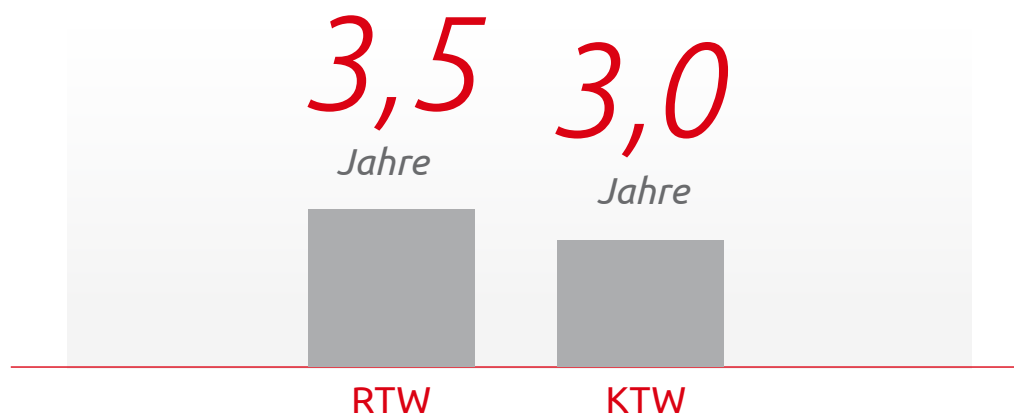
Durch die Digitalisierung der Daten können diese archiviert und direkt ausgewertet werden, um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu unterstützen.



386 Fahrzeuge im Einsatz, hierunter 345 eigene Fahrzeuge in 2013.



Durchschnittsalter der Fahrzeuge am Standort Hamburg:



Einsatzmittel

Einkauf und Entwicklung im internationalen Verbund

Konzernweit umfasst die Flotte mehr als 3.000 Fahrzeuge. In Deutschland waren 2013 rd. 390 Fahrzeuge im Einsatz, hierunter 345 eigene Fahrzeuge.

Durch die Größe und die internationale Zusammenarbeit im Falck-Konzern entstehen regelmäßig vielfältige Synergie- und Erfahrungseffekte. Die Ausstattung der jeweiligen Fahrzeugtypen erfolgt stets nach den aktuellen DIN Anforderungen.

Über die Standardausstattung hinaus verfügen einige der EKG-Geräte über eine zusätzliche Messeinheit, die Drucktiefe und Druckfrequenz bei einer Reanimation auswertet und dadurch Rückschlüsse über die Qualität zulässt. Die Auswertung erfolgt nach dem Einsatz gemeinsam mit den eingesetzten Mitarbeitern und dem Mentor, um die Reanimationsqualität zu analysieren und kontinuierlich zu verbessern.

Modernste Fahrzeugflotte

Mit insgesamt 109 KTW in Hamburg wurde im Jahr 2013 zu 100 Prozent die von den Krankenkassen geforderten Kriterien eines „Modernen Einsatzfahrzeuges“ erfüllt.

Hierzu zählen folgende Kriterien:

- Ausbau des KTW gemäß DIN EN 1789, Typ A 2/B bzw. höherwertig
- Ausstattung des KTW gemäß DIN EN 1789, TYP A 2/B bzw. höherwertig
- Vorhandensein einer Standheizung für den Patientenraum im KTW

- Vorhandensein einer Klimaanlage für den Patientenraum
- Jährliche Hauptuntersuchung (TÜV, DEKRA)
- Jährlicher Kontroll-/Wartungsbericht der Krankentrage und des Tragestuhls

Das Durchschnittsalter der KTW-Fahrzeugflotte in Hamburg beträgt drei Jahre.

Moderne IT für die Fahrzeugflotte

In 2014 haben wir eine Fuhrparksoftware eingeführt, die sämtliche Daten bzgl. Verbrauch, Wartungskosten, Unfälle, Schäden, Laufleistung etc. aufnimmt und somit eine Grundlage zur Analyse sowie zum internen Vergleich schafft. Auch Wachleiter an den Standorten verfügen über einen Zugriff, um einen besseren Überblick zu erhalten und dadurch ihr Fuhrparkmanagement optimieren zu können.

Darüber hinaus laufen Pilotprojekte zu der konzerninternen Softwarelösung „Falck Sirius“. Es handelt sich um eine Analysesoftware, mit der Einsparpotenziale beim Treibstoffverbrauch, der Kohlendioxid-Emission sowie bei den Verschleißteilen berechnet werden können.



2.448 Kurs-Teilnehmer in 2014

	Kurs	Teilnehmer 2013	Teilnehmer 2014
Ausbildung	• RA-Ausbildung	68	79
	• Laufende SoRA TN	61	144
	• RS-Ausbildung	91	167
	• Rettungshelfer Abendkurs	49	35
	• Führerscheinkurse	71	92
Weiterbildung	• Lehrrettungsassistent	31	34
	• Dozent im RD	14	12
	• Mentoren	28	41
	• EH-Ausbilder	29	31
Fortbildung	• RD-Fortbildung	518	654
	• AMLS	48	72
	• PHTLS	48	72
	• ERC	6	8
Laienschulung	• Erste Hilfe (16 UE)	479	519
	• Erste Hilfe (8UE)	406	488



Betriebliche Bildung



Aus-, Fort- und Weiterbildung stellen einen Schwerpunkt der Aktivitäten der Falck-Gruppe in Deutschland dar. Bundesweit wurden im Jahr 2013 274 Auszubildende in den Rettungsdienstberufen (RA, RS, RH) unterrichtet. In 2014 haben wir die Ausbildungskapazitäten weiter aufgestockt, so dass wir derzeit jeden Monat einen neuen RS-Kurs und jährlich einen Notfallsanitäterkurs anbieten. Derzeit betreiben wir zwei Berufsfachschulen Rettungsdienst in Deutschland.

Akademie für Notfallmedizin Hamburg

Die Akademie für Notfallmedizin (AFN) ist Norddeutschlands größte Institution für die Aus-, Fort- und Weiterbildung im Rettungsdienst. Sie war bis 11/2014 ein Joint Venture zwischen der ASB- und der G.A.R.D. Berufsfachschule für Rettungsassistenz.

In 2014 sind dort insgesamt 2.448 Personen

in den verschiedenen Feldern, Ausbildung, Weiterbildung, Fortbildung und Laienschulungen unterrichtet worden.

In der Akademie für Notfallmedizin Hamburg kümmern sich insgesamt sieben hauptamtliche Mitarbeiter und drei hauptamtliche Dozenten sowie zahlreiche Honorardozenten und Lehrrettungsassistenten um die Aus-, Fort- und Weiterbildung der Rettungsdienstmitarbeiter.

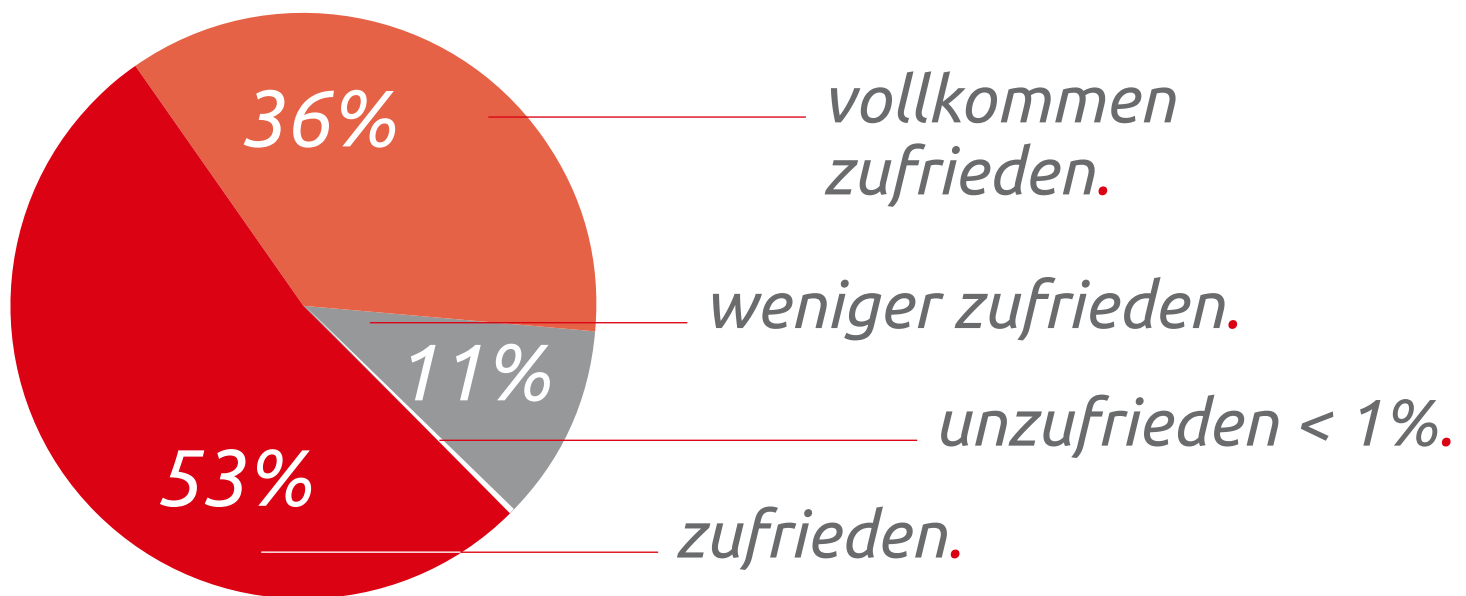
Akademie für Notfallmedizin Nordrhein-Westfalen

Die Akademie für Notfallmedizin in Nordrhein-Westfalen existiert in Kooperation mit dem Institut für Notfallmedizin am HELIOS Klinikum Krefeld.

Das Angebot umfasst die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter der Unternehmensgruppe in Nordrhein-Westfalen.



**89 % der Befragten waren
„vollkommen zufrieden“
oder „zufrieden“.**



	6	5	4	3	2	1
Bequemlichkeit des Wagens:	_____					2,0
Moderne Ausstattung:	_____					1,85
Sauberkeit des KTW:	_____					1,75
Auftreten des Personals:	_____					1,71
Fachliche Betreuung:	_____					1,8
Sicherheitsgefühl:	_____					1,83

Bei der Frage „**Wie zufrieden sind Sie mit dem Krankentransport?**“ wurden die einzelnen Kategorien anhand von Schulnoten im Schnitt **zwischen 1,7 und 2,0 bewertet.**

Quelle : Patientenbefragung 2013
in Hamburg, n=300 Patienten



Patientenzufriedenheit

Bei den Qualitätskennziffern kommt der Patientenzufriedenheit ein besonderer Stellenwert zu. Hierzu werden regelmäßig am Standort Hamburg Patientenbefragungen anhand eines definierten Fragebogens durch unsere Mitarbeiter durchgeführt.

Im Jahr 2013 gaben 89% der 300 befragten Patienten an, dass sie mit unserer Dienstleistung „zufrieden“ oder „vollkommen zufrieden“ waren.

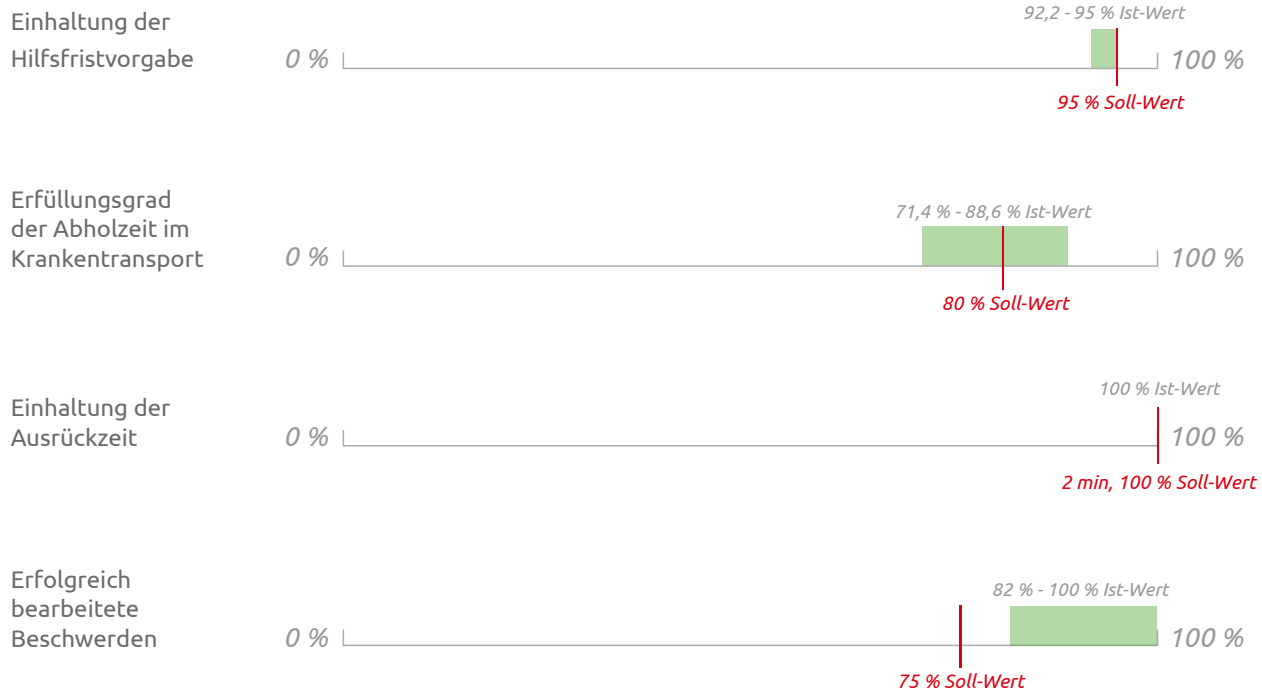
Gute Noten erhielten wir auch für die Ausstattung unserer Fahrzeuge, die den gestiegenen Ansprüchen der Patienten gerecht werden müssen, sowie für unsere Mitarbeiter, die durch ihre fachliche Betreuung den Patienten ein gutes Sicherheitsgefühl vermitteln.

Für die nächsten Jahre ist eine Ausweitung dieser regelmäßigen Befragungen auch auf die anderen Standorte der Gruppe geplant.



Stets zuverlässig.

Unsere Zuverlässigkeit



	Hamburg	Nordrhein-Westfalen	Bremen / Bremerhaven
Eingegangene Beschwerden	119	62	18
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden (Patienten zufriedengestellt)	110 (92 %)	51 (82 %)	16 (89 %)

Auswertung des Beschwerdeaufkommens im konzessionierten Bereich



Kundenzufriedenheit

Kennzahlen

Unsere Kunden im Rettungsdienst (öffentliche Verwaltung, Feuerwehren) in den Gesundheitseinrichtungen (Krankenhäuser, Altenheime, Arztpraxen) erwarten von uns eine professionelle Dienstleistung und einen Partner, der zuverlässig und lösungsorientiert arbeitet.

Bei den von uns erfassten Kennziffern für die Kundenzufriedenheit erreichen wir hier durchweg gute bis sehr gute Werte. So wurde die Ausrückzeit an allen Notfallrettungsstandorten zu 100 % eingehalten und die Erfüllungsquote der Wunscheintreffzeiten im Krankentransport zu 80 % im Mittel erfüllt. Die individuellen Kennziffern berichten wir auch regelmäßig an unsere Kunden und nutzen sie als Ausgangspunkt für weitere Optimierungsmaßnahmen.

Erklärtes Ziel ist, die Kennzahlen in den nächsten Jahren kontinuierlich auszubauen und flächendeckend zu erfassen.



Beschwerdemanagement

Unser Team von Kundenbetreuern besucht regelmäßig unsere Kunden in den Einrichtungen und kümmert sich auch um die Einsätze, die nicht zur Zufriedenheit der Kunden durchgeführt wurden. In den Konzessionsstandorten wurden im Jahr 2013 insgesamt 199 Beschwerden aufgenommen. Dies entspricht einer Quote von einer Beschwerde zu 1.759 Einsätzen.

Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt nach festgelegten Prozessen, wobei die Beschwerden entweder durch das Rettungsfachpersonal, über die Einsatzzentrale oder direkt über die Kundenbetreuer aufgenommen bzw. an diese weitergeleitet werden.

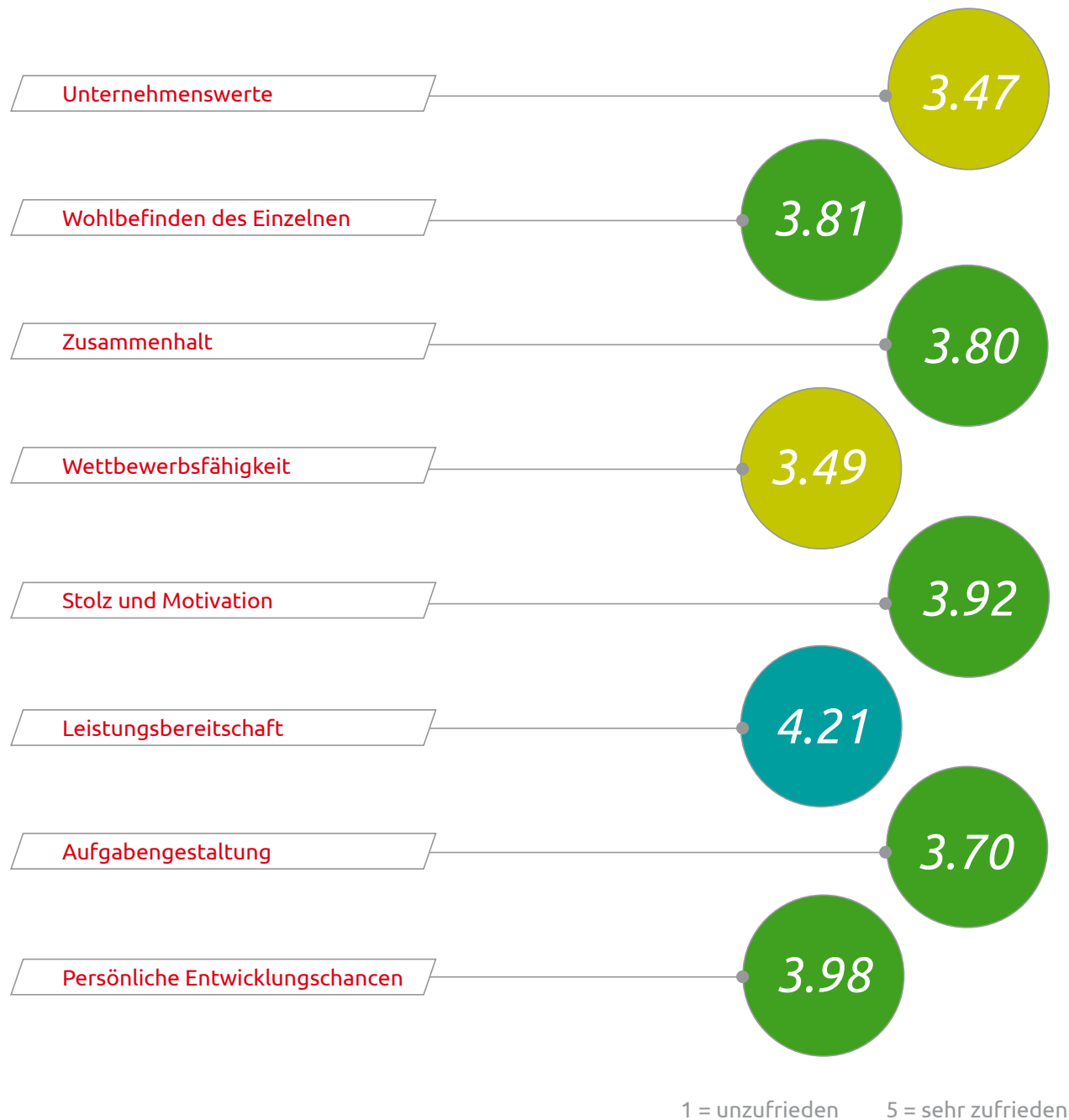
Als Ziel gesetzt hat sich die Unternehmensgruppe, dem Beschwerdeführer wochentags innerhalb von 48 Stunden eine Eingangsbestätigung zu seiner Beschwerde zu geben.

Ein weiteres Qualitätsziel ist, den Anteil der zufriedenstellend bearbeiteten Beschwerden $\geq 75\%$ zu halten. Dieses Ziel wurde für 2013 zu 100 % erreicht.

Als „erfolgreich bearbeitet“ wird eine Beschwerde bezeichnet, wenn der Kunde kontaktiert, mit ihm kommuniziert und dieser zufriedengestellt wurde.



Am Puls der Mitarbeiter



Quelle: HR Puls - Mit Befragung an zwei Standorten
in Hamburg, n=(25-60 Mitarbeiter)



Mitarbeiterzufriedenheit

Regelmäßige Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen

Neben Patienten- und Kundenzufriedenheit wird seit 2014 auch die Mitarbeiterzufriedenheit systematisch erfasst. In einem Pilotprojekt wurde zunächst an zwei Wachenstandorten in Hamburg ein innovatives Verfahren zur Mitarbeiterbefragung getestet. Das Verfahren „HR-Puls“ erlaubt eine kontinuierliche Erfassung der Zufriedenheit der Mitarbeiter und ermöglicht diesen über ein sehr einfach zu bedienendes System eine direkte Beteiligung an Verbesserungsvorschlägen.

Diese Ergebnisse bilden eine gute Grundlage für gezielte Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Nach den guten Erfahrungen an den Pilotstandorten wird diese Befragung in 2015 auf sämtliche Falck- Standorte ausgeweitet.

AG Jobklima

Als ein Ergebnis der ersten Mitarbeiterbefragung hat sich in Hamburg eine Arbeitsgruppe Jobklima gegründet, die Vorschläge und Ideen zur Verbesserung der Arbeitssituation entwickelt.

Aufgrund unterschiedlicher Aufgabenstellungen teilt sich die AG in zwei Fachgruppen auf: eine für den Rettungsdienst und eine für die Verwaltung. Inzwischen arbeiten über ein Dutzend Kolleginnen und Kollegen aktiv mit. In der Praxis betreut jedes Mitglied ein oder mehrere Projekte gemeinsam mit weiteren Kollegen.

Die ersten Maßnahmen, die in der AG Jobklima erarbeitet wurden, konnten inzwischen verabschiedet werden. Mit den bisher gesammelten Erfahrungen und Grundlagen können bei Bedarf auch andere Standorte in das Projekt integriert werden.

Projektbeispiele sind u.a. Einführung Betriebssport, neues Fortbildungsmodul „Kommunikation im Rettungsdienst“, effizientere Kommunikation zwischen Einsatzzentrale und Fahrdienst, Integration von neuen Mitarbeitern oder Mentoren- und Lernzielprogramm für Auszubildende.





Unsere Standorte

Bremen / Bremerhaven



In Bremen bietet die G.A.R.D. Krankentransporte sowie Erste Hilfe-Kurse an, seit 2012 auch in Verden qualifizierte Krankentransporte. In Bremen sind 11 Krankentransportwagen sowie ein Mehrzweckfahrzeug stationiert und in Verden fährt ein Krankentransportwagen.

Mit drei Fahrzeugen leistet promedica seit 1999 in Bremerhaven Krankentransporte. Die neun Mitarbeiter leisteten hier im Jahr 2013 insgesamt 3.659 Einsätze.

Strukturdaten	
Einsätze	17.172
NQPT	1.867
KTW und RTW	15.305
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	10 min
Erfüllungsquote der gewünschten Abholzeit	88,6% (Krankentransport)
Eingegangene Beschwerden	18
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	16 (89%)

Cuxhaven



Seit 2007 betreibt G.A.R.D. in Dorum, Landkreis Cuxhaven, eine Rettungswache, die in die öffentliche Notfallrettung eingebunden ist.

Der Rettungsdienstbereich dieser Rettungswache liegt zwischen den Städten Bremerhaven und Cuxhaven und ist geprägt von ländlichen Strukturen, der Nordseeküste und der hochfrequentierten Bundesautobahn 27.

Strukturdaten	
Einsätze	4.224
KTW	1.121
RTW	1.866
NEF	1.237
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 Min
Ausrückzeitvorgabe	2 min
Einhaltung der Ausrückzeit	100%

Dortmund



In Dortmund leistet die K&G Krankentransporte als Partner der G.A.R.D. Krankentransporte sowie öffentliche Notfallrettung. Das Unternehmen agiert hier bereits seit 20 Jahren.

Im Dezember 2012 wurde das Unternehmen Partner der G.A.R.D. Die Einsätze der K&G Krankentransporte werden durch die Leitstelle in Hamburg disponiert.

Strukturdaten	
Einsätze	47.902
NQPT	25.200
KTW	22.702
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	Städtisch 8 min Ländlich 12 min
Erfüllungsquote der gewünschten Abholzeit	79,20% (Krankentransport)
Eingegangene Beschwerden	42
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden*	51 (82%)

* Ganz NRW



Unsere Standorte

Dresden



Seit 2010 ist G.A.R.D. auch in der Notfallrettung in Dresden im Rahmen einer öffentlich-rechtlichen Beauftragung tätig. Die Hauptwache befindet sich in der Klingerstraße 20 und ist gleichzeitig Lehrrettungswache.

Darüber hinaus werden noch drei weitere Wachen im Stadtgebiet betrieben.

Strukturdaten	
Einsätze	25.408
KTW	12.206
RTW	9.235
NEF	3.967
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	12 min
Eingegangene Beschwerden	10
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	10 (100%)

Esens



Seit 1992 gewährleistet promedica im niedersächsischen Esens durchgehend den Rettungsdienst. Die Lehrrettungswache ist somit eine Stammwache von promedica.

Darüber hinaus existiert seit 2010 eine Außenwache in Neuharlingsiel mit einem tagsüber besetzten Mehrzweckfahrzeug. Somit können die Bevölkerung und Touristen in der Urlaubsregion an der Nordseeküste auf eine verlässliche Notfallrettung vertrauen.

Strukturdaten	
Einsätze	2.775
KTW	1.170
RTW	1.605
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 min
Eingegangene Beschwerden	<3

Flensburg



Seit 2003 betreibt promedica in Flensburg die Notfallrettung in öffentlich-rechtlichem Auftrag sowie den qualifizierten Krankentransport.

Die promedica-Wache ist als Lehrrettungswache anerkannt. Darüber hinaus verfügt das Unternehmen über eine Einheit für den Katastrophenschutz mit einem Behandlungsplatz 25 (BHP 25), die im Katastrophenfall umgehend einsatzbereit ist.

Strukturdaten	
Einsätze	5.873
KTW	3.292
RTW	2.581
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	12 min
Ausrückzeitvorgabe	1 min
Eingegangene Beschwerden	3
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	3



Unsere Standorte

Hamburg



Am Gründungsstandort der G.A.R.D. werden zur Zeit zehn Wachen in Bahrenfeld, Barmbek, Eilbek, Harburg, Hohenfelde, Langenhorn, Lohbrügge, Poppenbüttel, Rothenburgsort und Wandsbek betrieben. Dort werden Notfallrettung, Krankentransporte, Sanitätsdienste und Behindertentransporte auf Konzessionsbasis durchgeführt. Wandsbek ist mit rund 80 Einsatzfahrzeugen eine der größten Rettungswachen Europas. Dort befinden sich darüber hinaus die Einsatzzentrale sowie die Werkstatt und ein eigener Rettungsparcours für praktische Übungen.

Strukturdaten	
Einsätze	301.756
NQPT	23.100
KTW und RTW	172.518
ITW	900
AEF	105.238
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe (Notfallrettung)	Grundsätzlich 5 min
Erfüllungsquote der gewünschten Abholzeit	86,30 % (Krankentransport)
Eingegangene Beschwerden	119
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	110 (92%)

Köln



Krankentransport Köln agiert seit 1985 im Kölner Stadtgebiet und bietet als Partner der G.A.R.D. Kranken- und Behindertentransporte an.

Das Unternehmen legt speziellen Wert darauf, die Termine für alle Beteiligten transparent zu setzen und pünktlich zu erledigen. Auch die Einsätze in Köln werden durch die Einsatzzentrale in Hamburg koordiniert.

Strukturdaten	
Einsätze	7.831
NQPT	81
KTW und RTW	7.750
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	Nur im Krankentransport tätig
Erfüllungsquote der gewünschten Abholzeit	78,80 % (Krankentransport)
Eingegangene Beschwerden	7
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden*	51 (82%)

Leipzig



In Leipzig leistet promedica seit 2006 durch das Tochterunternehmen ASG Leipzig die Notfallrettung und den Krankentransport an zwei Wachen: der Hauptwache in der Zschocherscher Straße und die Außenwache in Grünau.

Die Hauptwache besitzt den Status einer anerkannten Lehrrettungswache.

Strukturdaten	
Einsätze	27.886
KTW	9.775
RTW	15.051
NEF	3.060
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	12 min
Einhaltung der Hilfsfrist	95%
Ausrückzeitvorgabe	2 min
Eingegangene Beschwerden	3
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	3



Unsere Standorte

Mönchengladbach



In Mönchengladbach leistet der Deutsche Hilfsdienst Mönchengladbach (DHD) als Partner der G.A.R.D. qualifizierten Krankentransport und Notfallrettung.

Bereits seit 1992 erhielt der DHD die Genehmigung an der öffentlichen Notfallrettung sowie am Krankentransport teilzunehmen, wobei die Einsätze durch die Leitstelle in Hamburg disponiert werden.

Strukturdaten	
Einsätze	14.960
NQPT	122
KTW und RTW	14.838
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe (Notfallrettung)	>90 % in 8 min
Erfüllungsquote der gewünschten Abholzeit	71,40 % (Krankentransport)
Ausrückzeitvorgabe	2 min
Eingegangene Beschwerden	13
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden*	51 (82%)

Norderney



Auf der ostfriesischen Insel Norderney ist promedica seit 2004 in der öffentlichen Notfallrettung tätig. Aufgrund der besonderen Struktur dieses Rettungsbereiches und der großen Beliebtheit bei Touristen wurde der Rettungsdienst an die besonderen Gegebenheiten angepasst.

So werden zum Beispiel an der Lehrrettungswache First Responder ausgebildet. Außerdem wurden explizit für die Strandrettung geländegängige Rettungsquads mit Anhänger sowie ein Landrover Defender beschafft.

Strukturdaten	
Einsätze	1.762
KTW	792
RTW	970
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 min
Eingegangene Beschwerden	<3

NRW-Falck



Die Krankentransport Herzig GmbH ist bereits seit 1949 in Hamm tätig und seit 1990 in den öffentlichen Rettungsdienst eingebunden. 2011 wurde sie von der Falck Rettungsdienst GmbH übernommen und ist an den sechs Standorten Hamm, Herten, Herne, Gelsenkirchen, Pulheim und Lüdenscheid im Einsatz.

Strukturdaten	
Einsätze	43.505
NQPT	20.234
KTW	13.802
RTW	9.469
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	Städtisch 8 min Ländlich 12 min



Unsere Standorte

Potsdam-Mittelmark



Seit 2009 betreibt promedica im Auftrag des Landkreises Potsdam-Mittelmark vier Rettungswachen in Lehnin, Groß Kreuz, Werder und Bollmannsruh.

Alle vier Wachen sind in die öffentliche Notfallrettung eingebunden. Die Wachen in Werder und Lehnin sind darüber hinaus als Lehrrettungswachen anerkannt.

Strukturdaten	
Einsätze	7.378
RTW	5.048
NEF	2.330
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 min
Einhaltung der Hilfsfrist	92,22%

Ratzeburg



Seit über einem Jahr betreibt promedica im Landkreis Herzogtum Lauenburg ganzjährig einen Rettungswagen. Kompetente Mitarbeiter sind täglich 16 Stunden im Einsatz.

In der Mehrzweckfahrzeug-Strategie bedienen die Ratzeburger Einsätze der Notfallrettung und des qualifizierten Krankentransportes.

Strukturdaten	
Einsätze	1591
KTW	636
RTW	955
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	12 min
Ausrückzeitvorgabe	1 min

Spree-Neiße



Der Wachbereich Spree-Neiße umfasst die sieben Wachen Guben, Spremberg, Forst, Döbern, Burg, Peitz und Drebkau. Hier ist Falck im Auftrag des Landkreises seit 2013 in der Notfallrettung sowie im Krankentransport tätig.

Seit 2014 werden Einsatzdaten digital mit Hilfe von Tablet-PCs erfasst, um die Datenübertragung und -auswertung noch einfacher zu gestalten.

Strukturdaten	
Einsätze	16.652
KTW	1.540
RTW	11.615
NEF	3.497
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 Min.
Einhaltung der Hilfsfrist	95%
Ausrückzeitvorgabe	2 min
Einhaltung der Ausrückzeit	100%
Eingegangene Beschwerden	2
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	2



Unsere Standorte

Waldeck-Frankenberg



Im hessischen Waldeck im Stadtteil Sachsenhausen betreibt promedica seit 2003 eine Rettungswache.

Sie ist sowohl für den qualifizierten Krankentransport als auch für die Notfallrettung im öffentlichen Rettungsdienst in der Urlaubsregion am Edersee zuständig.

Strukturdaten	
Einsätze	2.107
KTW	1.015
RTW	1.092
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	10 min

Westerholt



Westerholt stellt den Gründungsstandort von promedica dar und ist eine anerkannte Lehrrettungswache.

Zunächst wurde die Wache von 1992 im benachbarten Eversmeer betrieben, 1994 zog sie in den Neubau in Westerholt um, um die Notfallrettung für die Region sicherzustellen. An diesem Standort befindet sich auch die Verwaltung von promedica.

Strukturdaten	
Einsätze	1.170
KTW	410
RTW	760
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 min
Eingegangene Beschwerden	<3

Wolfsburg



Seit 2009 unterstützt promedica den Freiwilligen Rettungs- und Hilfsdienst in Wolfsburg.

An diesem Standort leistet das Unternehmen qualifizierten Krankentransport und kooperiert mit der Berufsfeuerwehr Wolfsburg für den Fall eines Engpasses in der Notfallrettung. Diese enge Kooperation sichert die umfassende Versorgung der Wolfsburger Bevölkerung ab.

Strukturdaten	
Einsätze	4.890
KTW	4.830
RTW	60
Qualitätskennziffern	
Hilfsfristvorgabe	15 min
Eingegangene Beschwerden	3
Erfolgreich bearbeitete Beschwerden	3



Glossar

Einsatzzentrale (EZ)

Die Einsatzzentrale der Falck-Unternehmensgruppe mit Sitz in Hamburg disponiert alle Einsätze des Unternehmens im konzessionierten Rettungsdienst.

ITW

Intensivtransportwagen: Speziell ausgestattet, um intensivpflichtige Patienten von Krankenhaus zu Krankenhaus zu transportieren (Interhospitaltransfer).

Konzessionierter Rettungsdienst

Der Leistungserbringer rechnet direkt mit den Krankenkassen als Kostenträger des Rettungsdienstes ab.

Krankentransportwagen

Krankentransportwagen (KTW) werden für den Transport von nicht lebensbedrohten Patienten eingesetzt. Gemäß der als Richtlinie dienenden Euronorm DIN EN 1789 werden vier Typen von Krankentransportwagen unterschieden:

A1 – Patient Transport Ambulance (für einen Patienten): Krankentransportwagen

A2 – Patient Transport Ambulance (für einen oder mehrere Patienten): Krankentransportwagen

B – Emergency Ambulance:

Mehrzweckfahrzeug/Notfallkrankwagen

C – Mobile Intensive Care Unit: Rettungswagen

Matrix-Zertifizierung

Die Matrix-Zertifizierung ist eine Gruppenzertifizierung oder Verbundzertifizierung.

M.U.T.

Mitarbeiter-Unterstützungsteam

Notarzteinsatzfahrzeug (NEF)

In der Regel mit einem Rettungsassistenten/Notfallsanitäter als Fahrer und einem Notarzt besetztes Rettungsmittel. Das NEF dient zur schnellen Heranführung des Notarztes an die Einsatzstelle.

Ausstattung deutschlandweit gemäß DIN 75079.

Notfallsanitäter

Der Notfallsanitäter (NotSan) löst den bisherigen Rettungsassistenten als höchste, nichtärztliche Qualifikation im Rettungsdienst ab. Die Ausbildung dauert drei Jahre. Das Notfallsanitätergesetz (NotSanG) und die aufgrund dieses Gesetzes erlassene Ausbildungs- und Prüfungsverordnung traten am 1. Januar 2014 in Kraft.

Nicht-qualifizierter Krankentransport (NQPT)

Transportierte Person benötigt weder medizinische Betreuung noch medizinische Ausstattung eines KTW.

Öffentlicher Rettungsdienst (Submission)

Der Leistungserbringer wird direkt von den Kommunen als Träger des Rettungsdienstes vergütet.

PTSB

Posttraumatische Belastungsstörung

Qualitätsmanagement (QM)

Qualitätsmanagement umfasst alle organisatorischen Maßnahmen, die der Verbesserung der Prozessqualität dienen.

Qualitätsmanagement-Handbuch

Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch) dokumentiert die Absichten und Vorgaben des Managements zur Sicherung und Verbesserung der Qualität im Unternehmen

Rettungsassistent (RA)

Der Rettungsassistent (RettAss oder RA) war in Deutschland der erste staatlich anerkannte Beruf im Rettungsdienst. Er wurde mit Wirkung zum 1. Januar 2014 durch den Notfallsanitäter abgelöst.

Rettungssanitäter (RS)

Der Erwerb der Bezeichnung Rettungssanitäter (RS oder RettSan) setzt eine Ausbildung von 520 Stunden voraus. Der Einsatz von Rettungssanitätern erfolgt im qualifizierten Krankentransport und als Besatzung auf dem Rettungswagen (Helfer des Rettungsassistenten bzw. Notarztes).

Rettungshelfer (RH)

Der Erwerb der Bezeichnung Rettungshelfer setzt eine Ausbildung von rund 320 Stunden voraus. Diese ist nicht einheitlich geregelt. Rettungshelfer werden in der Regel als zweites Besatzungsmitglied auf dem Krankentransportwagen eingesetzt.

Rettungswagen (RTW)

Gemäß der Norm DIN EN 1789 Typ C (Mobile Intensive Care Unit) ausgerüstetes Rettungsmittel. RTW werden für den Transport von Notfallpatienten eingesetzt, bei denen lebensrettende und lebenserhaltende Maßnahmen durchgeführt werden müssen.

Rettungswache (RW)

Standort eines oder mehrerer Rettungsfahrzeuge.



RETTUNGSDIENST

KBA-RETTUNGSDIENST



•

Dieser Bericht ist nur durch die Mithilfe von zahlreichen Kolleginnen und Kollegen möglich gewesen.

Dafür herzlichen Dank.

Namentlich wollen wir die Mitarbeiter nennen, die maßgeblich bei der Zusammenstellung aller Informationen und der professionellen Umsetzung beteiligt waren.

Besonderer Dank geht an:

*Anna-Lena Werle
Ariane Keck
Christoph Lippay
Dr. Peter Neumann
Jens Parey
Mohammad Sarawekky*



Falck Rettungsdienst GmbH

*Holstenhofweg 47b
22043 Hamburg*

www.falck.de



Falck

