



## Antwort des Staatsrats auf einen parlamentarischen Vorstoss

Anfrage Pythoud-Gaillard Chantal  
**Zusätzliche VZÄ für die 144?**

2021-CE-111

### I. Anfrage

Die Aufgabe der Sanitätsnotruf-Zentrale 144 besteht darin, die nötigen Mittel für sämtliche Rettungseinsätze in den Kantonen Freiburg und Jura anzubieten und zu koordinieren, dies rund um die Uhr und in beiden Amtssprachen. Die Sanitätsnotruf-Zentrale 144 nimmt alle Notrufe entgegen, bietet die medizinischen und technischen Rettungsmittel an und koordiniert diese für einen reibungslosen Ablauf des Rettungseinsatzes. Im Zentrum dieser Einsätze stehen Personen, die krank oder verunfallt sind oder sich in einer anderen Notsituation befinden. Die Anrufe bei der 144 sind gratis.

Aufgebot, Koordination und Überwachung der Einsätze der Freiburger Sanitätsnotruf-Zentrale 144 erfolgen in enger Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partnerinnen und Partnern: Ambulanzdienste, SMUR, Polizei, Rega, Feuerwehr, Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Notrufzentralen 144 der Nachbarkantone, SAC-Rettungskolonnen, First Responder, Psychologische Unterstützung. Neben den Rettungseinsätzen koordiniert die Sanitätsnotruf-Zentrale 144 auch die Verlegungen von Spitalpatientinnen und Spitalpatienten und die Anrufe für die Bereitschaftsdienste der Kantone Freiburg und Jura.

Dafür stehen zwei Personen (Sanitätsleitstellendisponentinnen/Sanitätsleitstellendisponenten) von 7 bis 19 Uhr in der Telefonzentrale im Einsatz und eine Person von 7 bis 15.30 Uhr (spezifischer für die Verlegungen zwischen den HFR-Standorten); in der Nacht sind dann nur zwei Personen anwesend.

Schon seit einiger Zeit nimmt die Aktivität zu, einerseits wegen der Gesundheitskrise, andererseits wegen der Strategie des HFR, die Öffnungszeiten und die Leistungen der Notfallstationen und der Permanenzen an den Aussenstandorten zu reduzieren. Der Bevölkerung wurde empfohlen, bei Unwohlsein und Unfällen systematisch die 144 anzurufen und die erkrankte oder verunfallte Person nicht mehr selbst zu transportieren, damit sie ihrem Gesundheitszustand entsprechend bestmöglich versorgt wird.

In der Folge hat sich herausgestellt, dass zwei Personen in der Telefonzentrale zwischen 15.30 und 19 Uhr nicht mehr ausreichen, um alle Anrufe entgegenzunehmen.

Ein Beispiel: Bei einem Verkehrsunfall mit zwei Fahrzeugen und je zwei Passagieren müssen vier Ambulanzen, die Polizei, eventuell der SMUR, die Rega, die Feuerwehr, die Rettungskolonnen (bei schwierigem Gelände) und die Psychologische Unterstützung aufgerufen werden.

Während dieser Zeit können keine weiteren Anrufe entgegengenommen werden.

Damit ist die Sicherheit der Bevölkerung nicht mehr garantiert.

Solche Situationen, in denen mehrere Anrufe gleichzeitig eingehen, werden immer häufiger und verursachen für das Personal der 144 beträchtlichen Stress. In den letzten zwei Jahren haben ein Dutzend Mitarbeitende gekündigt.

Das Berufsprofil der Mitarbeitenden ist sehr spezifisch und nicht einfach zu finden. In diesem psychologisch schwierigen Kontext sind weitere Kündigungen zu befürchten.

Vernünftiger wäre, den Personalbestand der Zentrale 144 zu erhöhen, damit mindestens der Zeitraum zwischen 15.30 und 19 Uhr durch eine zusätzliche Person abgedeckt wäre (geschätzt auf 1,8 VZÄ für 365 Tage/Jahr).

1. Ist sich der Staatsrat der schwierigen Situation, denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanitätsnotruf-Zentrale 144 gegenüberstehen, und dem Sicherheitsmanko für unsere Bevölkerung bewusst?
2. Ist eine Budgetaufstockung für die Sanitätsnotruf-Zentrale 144 zur Anstellung zusätzlicher VZÄ denkbar?

25. März 2021

## II. Antwort des Staatsrats

Zuallererst möchte der Staatsrat betonen, dass eine qualitativ hochstehende Versorgung von Notfällen auf dem gesamten Kantonsgebiet unerlässlich ist. Er ruft in Erinnerung, dass Aufgebot, Koordination und Überwachung aller Notfalleinsätze des Kantons Freiburg und des Kantons Jura rund um die Uhr und in beiden Kantonssprachen (Deutsch und Französisch) über die Sanitätsnotruf-Zentrale 144 abgewickelt werden, die vom freiburger spital (HFR) betrieben wird. Dies setzt eine Koordination zwischen den verschiedenen Partnerinnen und Partnern der Rettungskette voraus, dazu gehören insbesondere: *First Responder*, Ambulanzdienste, Mobiler ärztlicher Dienst für Notfallmedizin und Reanimation (SMUR), Polizei, REGA, Feuerwehr, Ärztinnen und Ärzte und Spitäler. Die Zentrale 144 ist ebenfalls zuständig für die Erstberatung am Telefon, um die lebenswichtigen Funktionen der Patientin oder des Patienten zu erhalten. Schliesslich stellt sie die Lenkung der Verlegungen mittels Ambulanz zwischen den Spitälern sicher und arbeitet im Rahmen der Verwaltung der Anrufe an den medizinischen Bereitschaftsdienst mit den Bereitschaftsdienstkreisen und dem Unternehmen *Medgate* zusammen.

Der Staatsrat weist die Behauptung aus der vorliegenden Anfrage, wonach ein Sicherheitsmanko für die Bevölkerung bestehe, von sich. Die Aussage «*Während dieser Zeit können keine weiteren Anrufe entgegengenommen werden*» entspricht nicht der Realität. Die Zentrale 144 nimmt alle Anrufe entgegen. Des Weiteren wurde sie durch den Interverband für Rettungswesen (IVR) zertifiziert; dieser soll die Qualitätssicherung in der präklinischen Phase garantieren. Der Staatsrat ist sich hingegen der grossen Arbeitslast der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanitätsnotruf-Zentrale 144 bewusst, wobei diese Last in manchen Fällen die verfügbare Anrufzeit verkürzen kann.

Die Weggänge der Mitarbeitenden, die in den vergangenen zwei Jahren festgestellt wurden, belaufen sich auf 8 und nicht auf 12 (2019: 4 Weggänge, 2020: 4 Weggänge), sind Teil eines normalen Prozesses der Personalerneuerung und hauptsächlich auf Stellenwechsel zurückzuführen.

*1. Ist sich der Staatsrat der schwierigen Situation, denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanitätsnotruf-Zentrale 144 gegenüberstehen, und dem Sicherheitsmanko für unsere Bevölkerung bewusst?*

Der Staatsrat ist sich bewusst, dass wegen der Gesundheitskrise alle Partnerinnen und Partner der Rettungskette stark gefordert sind, insbesondere die Sanitäts-Notrufzentrale 144. Bei Letzterer ist die stärkere Auslastung der Mitarbeitenden auf verschiedene Faktoren zurückzuführen, die im Folgenden beschrieben werden.

Seit Beginn der Krise musste die Zentrale einen Anstieg der Anrufe bewältigen; dieser war im Herbst 2020 (2. Corona-Welle) besonders ausgeprägt und erforderte die Umsetzung von Lösungen zur Begrenzung des Anrufvolumens und zur Entlastung des Personals. Dazu gehört z. B., dass die Zusammenarbeit mit *Medgate* bei der Verwaltung der Anrufe im Zusammenhang mit dem medizinischen Bereitschaftsdienst seit November 2020 ausgebaut wurde. Durch die Umleitung der Anrufe an *Medgate* (je nach Bezirk, Tag- und/oder Nachtumleitung) und die Einführung eines telefonischen Triage-Systems konnte die Zentrale 144 entlastet und damit der Anstieg der Anrufe bei der 144 abgefedert werden. Dadurch ist die durchschnittliche Anzahl der monatlichen Anrufe, die von der Zentrale 144 verwaltet werden, von 10 280/Monat von Januar bis Oktober 2020 über 9150/Monat von November 2020 bis Dezember 2020 auf 7950/Monat von Januar bis April 2021 gesunken. Vergleicht man die Gesamtzahl der Anrufe an die 144 in den letzten Jahren, so waren es 118 969 im Jahr 2018, 119 088 im Jahr 2019 und 121 063 im Jahr 2020 (+1,7 % im Vergleich zu 2019).

Die Aktivität der Sanitätsnotruf-Zentrale 144 ist generell Schwankungen unterworfen, jedoch ist seit einigen Jahren – unabhängig von der Corona-Krise – ein Anstieg der Arbeitsbelastung zu beobachten.

Es sollte auch erwähnt werden, dass eines der aktuellen Probleme beim Personal der Zentrale 144 die Überlastung aufgrund von Stellvertretungen für Langzeitabwesenheiten ist.

Um den Betrieb zu optimieren führt die Zentrale 144 seit April 2021 einen Test durch, bei dem tagsüber 3 Personen für einen Zeitraum von 12 Stunden (7 bis 19 Uhr) und nachts 2 Personen (19 bis 7 Uhr) anwesend sind, dazu ein Pikettdienst am Tag und in der Nacht. Diese Personalbesetzung optimiert nicht nur die Qualität der Anrufbearbeitung (insbesondere während des Zeitfensters von 15.30 bis 19 Uhr), sondern gewährleistet vor diesem Hintergrund auch einen optimalen Betrieb der Zentrale.

*2. Ist eine Budgetaufstockung für die Sanitätsnotruf-Zentrale 144 zur Anstellung zusätzlicher VZÄ denkbar?*

Der Staatsrat ist sich bewusst, dass der Personalbestand der Notrufzentrale 144 der Entwicklung ihres Auftrags angepasst werden muss. Die Anzahl VZÄ ist somit von 13,35 im Jahr 2016 auf 16,65 im Jahr 2019 angestiegen. Der Staatsrat erinnert daran, dass die Sanitäts-Notrufzentrale 144 vom HFR betrieben wird. Dieser Betrieb ist Gegenstand eines Leistungsauftrags der Direktion für Gesundheit und Soziales (GSD) und wird mit einem Globalbudget finanziert. Das HFR hat im

Zusammenhang mit der Zunahme der täglichen Arbeit einen zusätzlichen Antrag gestellt. Dieser wird im Rahmen der Budgetplanung für 2022 geprüft werden. Darüber hinaus hat die GSD das HFR aufgefordert, die Begleitung des Personalmanagements der Zentrale 144 zu optimieren.

*15. Juni 2021*