

# Gebündeltes Know-how

Krankenfahrten professionell abrechnen und sich einen Ruf als Profi-Dienstleister aufbauen – das sollte Ziel des Taxi- und Mietwagengewerbes sein. Es lohnt sich, einmal der Konkurrenz auf die Finger zu schauen - und von ihr zu lernen.

Immer mehr Hilfsorganisationen übergeben die Disposition ihrer Dienstleistung spezialisierten Leitstellen. Zu den fortschrittlichsten zählt der Malteser-Hilfsdienst in Oestrich-Winkel bei Rüdeshelm. Durch die konsequente Anwendung von Bündelfunk überzeugt die Leitstelle heute mit hoher Leistungsfähigkeit, Sicherheit und Kostentransparenz.

Die Einsatzzentrale Wiesbaden/Rheingau der Malteser in Oestrich-Winkel (bei Rüdeshelm) braucht keinen Vergleich zu scheuen. Sie disponiert die Krankenfahrten vieler Hilfsorganisationen der Region. Weltweit über 200 000 Anrufe wird die Vermittlung in Oestrich-Winkel wohl dieses Jahr entgegennehmen, vom Pflege-Notruf bis zum eilenden Arzteinsatz.

Im Einzelnen leitete die Zentrale rund 60 000 Hausnotrufe von über 2700 Senioren allein 1999 weiter. Im ersten Halbjahr 2001 waren es bereits ca. 115 000 Anrufe von 13 000 Kunden.

## Fünf Länder an der Strippe

Wenn Norbert Häger, der Leiter der Malteser-Einsatzzentrale in Oestrich-Winkel, Kunden und Aufgaben seiner Leitstelle aufzählt, findet er schnell kein

Ende. Disponiert werden die Krankenfahrten vieler Hilfsorganisationen, was natürlich das Taxi- und Mietwagengewerbe besonders interessiert.

Betreut werden die Auslands- und Luftrettungs-Krankentransporte des ADAC und diverser Versicherungen als "Kopfleitstelle". In Oestrich-Winkel werden zudem eine Reihe weiterer Service-Angebote organisiert: der Pflege-Notruf für drei Sozialstationen im Raum Bitburg, der ärztliche Bereitschaftsdienst für den Rheingau-Taunus-Kreis mit drei Ambulanzen, die Telefonauskunft ("Hotline") für die Malteser-Mitglieder in fünf Bundesländern (Hessen, Rheinland-Pfalz, Thüringen, Bayern und jetzt auch Baden-Württemberg), der weltweite Rückholddienst für 13 Dienststellen und anderes mehr.

## Bündelfunk unverzichtbar

Wie sieht diese Super-Dienstleistung in der Praxis aus? In der Zentrale herrscht einmal professionelle Ruhe, die sprachlichen Informationen werden kurz und präzise ausgetauscht. Computer summen leise vor sich hin. Auf den Bildschirmen blinken diverse Anzeigen. Die Leitstelle in Oestrich-Winkel setzt seit über fünf Jahren auf



Schwer auf Draht: Mit der modernen Zentrale des Malteser-Hilfsdienstes in Oestrich-Winkel, welche Krankenfahrten, Arzteinsätze und Pflegenotrufe abwickelt, müssen sich Taxiunternehmer vor allem Rheinland-Pfalz und Hessen auseinandersetzen. Die Karitativten setzen dort konsequent auf die Vorteile des Bündelfunks.

Bündelfunk – in allen zentralen Bereichen, von der gesamten Organisation der Krankenfahrten bis hin zu den Arzteinsätzen.

## Überzeugende Vorteile

Die Vorteile durch den Bündelfunk hat man bei den Maltesern auch gleich parat.

- Einmal geringere Personalkosten. Lediglich zwei, in Spitzenzeiten einmal drei Mitarbeiter werden benötigt. Diese organisieren die Dienste, nehmen die Anrufe entgegen und überwachen die Einsätze.
- Alle Abläufe sind nachprüfbar. So lassen Deutsches Rotes Kreuz, Johanniter und Arbeiter-Samariter-Bund von den Maltesern in Oestrich-Winkel ihre Krankenfahrten organisieren. Die Patienten scheinen davon zu profitieren, die Finanzcontroller haben ihre Freude.



Grifflige Argumente für den Bündelfunk bietet dieser VW Passat, der als Notarztwagen dient. Das Daten-Display Datcom ist unten, darüber sind Radio und Klimaanlage. Das Handy – mit Freisprecher – steckt daneben; es wurde auf besonderen Wunsch der Ärzte eingebaut. Unter der Gangschaltung sichtbar ist das Bedienteil für das vorgeschriebene Funkgerät (4-Meter-BOS, das Kürzel steht für "abhörsicheren Behördenfunk"), welches im Handschuhfach installiert ist. Erforderlich ist es nicht, da mit Bündelfunk ebenfalls abhörsicher gesprochen werden kann.

● In den Funknetzen werden immer häufiger Daten statt gesprochener Worte übertragen. Die Disponenten der Leitstelle geben Adressen nicht mehr laut durch, sondern tippen sie in die Tastaturen und füllen damit die Bildschirme. Sprechen über Funk ist jederzeit möglich, wird aber auf das Nötigste beschränkt.

● Jeder neue Auftrag wird von der Zentrale in das Gerät (Display) eines Fahrzeugs geschickt. Ist der Fahrauftrag dort angekommen, sendet das Bündelfunk-Gerät aus dem Fahrzeug eine automatische Quittung an die Leitstelle zurück. Dem Disponenten wird dadurch zuverlässig bestätigt, dass seine Meldung angekommen ist. Funklöcher, Tunnel oder abgeschaltete Geräte – das sind keine Themen mehr. Der Fahrer bestätigt seinerseits per Knopfdruck im Datenfunk, ob er den Auftrag annehmen kann. Seine Information erreicht via Datenfunk den Bildschirm der Leitstelle.

## Ein Code – kurz und bündig

Zeit und Geld wird gespart, indem der Inhalt umständlicher Worte gezielt in Zahlencodes verschlüsselt wurde. Beispiel: Drückt der Fahrer den Code für "Sprechwunsch" in sein Bündelfunk-Gerät, blinken die Daten seines Fahrzeugs in der Zentrale. So wird dem Disponenten signalisiert, dass er den Fahrer zurückrufen soll. Ein Krankenfahrzeug mit dem Status "8" signalisiert etwa, dass es mit dem Patienten am Ziel eingetroffen ist. Der Code "1" wiederum steht für "Einsatzbereitschaft" usw.

Norbert Häger ist von der zeitsparenden Sprachumsetzung in Zahlencodes begeistert. Er nutzt die Codes - wo Bündelfunk aufgrund langer

Fortsetzung auf Seite 12

## Die Technik

Die Malteser-Einsatzzentrale Oestrich-Winkel nutzt das Programm "F/R" (steht für "Feuer/Rettung") der Firma ISE aus Aachen für die Steuerung der Einsätze. Verwaltet wird es über ein Novell-Netzwerk und einen stabil laufenden Server mit DOS-Betriebssystem.

Die Telefonanlage verteilt die Anrufe von zwei

Multiplex-Anschlüssen (60 Kanäle), 24 analogen Telekom-Leitungen und zwei Standleitungen auf die Arbeitsplätze.

Bei den Funkgeräten in den Fahrzeugen hat man sich für Bosch KF Chip TD und Handapparate HA8 entschieden. Sie sind im Fahrzeug mit Datcom-Displays (Datenfunk) verbunden.