

Die Sanitätsnotrufzentrale (SNZ) 144 Biel erhält die Zertifizierung des Interverbands für Rettungswesen

Seit 2012 profitiert die Bevölkerung der zweisprachigen Region Biel-Seeland-Berner Jura von einer eigenen Sanitätsnotrufzentrale, der «SNZ 144 Biel». Sie ist 365 Tage rund um die Uhr für Notrufe erreichbar. Die Disponentinnen und Disponenten haben stets ein offenes Ohr für die Bevölkerung und gehen mit Professionalität auf ihre Nöte und Hilferufe ein. Jährlich nehmen sie über 30 000 Anrufe entgegen. Im Jahr 2021 ist die Sanitätsnotrufzentrale (SNZ) 144 Biel mit dem Label für die Zweisprachigkeit ausgezeichnet worden, nun ist ihr Ende 2022 auch die Erstzertifizierung durch den Interverband für Rettungswesen (IVR) gelungen – eine Bestätigung der Qualität der täglich geleisteten Arbeit.



V.l.n.r.: Erich Steinegger, Leiter SNZ 144 Biel/Bienne; Thomas Brunner, Verantwortlicher IVR Rettungsdienst + SNZ 144; Laurane Renaud, Stv. Leiterin SNZ 144 Biel/Bienne; Christel Crevoiserat, Leiterin QM Ambulanz Region Biel AG

Jede und jeder kennt die berühmte Nummer «144», die in Notsituationen oder bei drohender Gefahr aufgrund eines Unfalls oder Gesundheitsproblems zu wählen ist. Seit 2012 werden diese Anrufe im zweisprachigen Raum Biel-Seeland-Berner Jura direkt von der Sanitätsnotrufzentrale «SNZ 144 Biel» bearbeitet. Diese nimmt die Anrufe entgegen, wertet sie aus und löst in kürzester Zeit die erforderlichen Massnahmen aus. Allein im Jahr 2022 waren es rund 33 400 Anrufe, was einer Zunahme von über 7% gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Soforthilfe im Notfall

Die Disponentinnen und Disponenten schicken nötigenfalls eine Ambulanz los und sorgen für Verstärkung. Sie unterstützen die Anrufenden aber auch mit Instruktionen zu den Erste-Hilfe-Massnahmen, die – noch bevor die Ambulanz eintrifft – im Fall einer Reanimation, Geburt oder Blutung durchzuführen sind. Die Qualität der Umsetzung und die Zeitersparnis hängen hier entscheidend von einer guten Kommunikation und der einwandfreien Verständigung zwischen der SNZ 144 Biel und der hilfeschuchenden Person ab.

Das Team der Ambulanz Region Biel (ARB AG), das seit der Einführung der SNZ 144 Biel vor elf Jahren mit diesen Aufgaben betraut ist, gewährleistet rund um die Uhr die zweisprachige Kommunikation sowohl mit Hilfesuchenden als auch mit Rettungssanitäterinnen und -sanitätern sowie weiteren Partnerdiensten wie Pflegeheimen oder Spitälern in der Region.

Gute Arbeit wird belohnt

Nachdem die SNZ 144 Biel im Jahr 2021 zusammen mit ihrer Muttergesellschaft Ambulanz Region Biel AG das Label für die Zweisprachigkeit erhalten hat, wurde ihr nun Ende 2022 erstmals die Anerkennung ihrer Qualitätsprozesse durch den Interverband für Rettungswesen (IVR) erteilt. Diese Zertifizierung durch die Dachorganisation des medizinischen Rettungswesens der Schweiz belegt die hohe Qualität der geleisteten Arbeit, sowohl in allen Etappen eines Nothilfeinsatzes als auch beispielsweise in Bezug auf die Ausbildung der Mitarbeitenden – und all das in zwei Sprachen.

Mit der IVR-Zertifizierung möchte das 13-köpfige SNZ-Team auch einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Kantonalen Einsatzzentrale Biel-Bienne (KEZ) leisten, in die es seit 2018 integriert ist. Um eine hochwertige Versorgung der Bevölkerung in der Region und darüber hinaus aufrechtzuerhalten, ist eine kontinuierliche Arbeit an der Qualität unabdingbar. So wird das Qualitätsmanagement nach den Standards des IVR im Rahmen einer Rezertifizierung auch alle vier Jahre überprüft.