

Die Herausforderung «Geburt am Telefon» besser meistern

Claudia Putscher-Ulrich, Winterthur, und Reto Zenger, Kloten

«Kommen Sie schnell, meine Nachbarin bekommt ihr Kind. Es kommt zuhause, und wir sind alleine!»

Damit die Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale (ELZ) von Schutz & Rettung Zürich (SRZ) auf diese Anrufe kompetent reagieren, die Gebärende und die anwesenden Personen adäquat anleiten und via Telefon die Geburt unterstützen können, braucht es spezifisches Fachwissen. Wissen, das sich in einer Fortbildung vermitteln lässt.

Von der Idee am Stehtischchen zur Umsetzung

Die Idee für eine solche Fortbildung an der Schnittstelle von Geburtshilfe und Rettungsdienst entwickelten Reto Zenger, Leiter der Fort- und Weiterbildung der ELZ, und Claudia Putscher-Ulrich, Leiterin der Kompetenzgruppe Skills der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) in Winterthur, am Stehtisch beim Mittagssymposium am Simulationssymposium in Dresden. Aus der ersten Idee wurde ein innovatives, interaktives Fortbildungsformat «Geburt am Telefon», welches im November und Dezember 2018 für das ganze Team der SRZ-Einsatzleitzentrale durchgeführt wurde.

Dozentinnen und Studierende des Instituts für Hebammen (IHB) ermöglichten den Teilnehmenden mittels Referat eine Auffrischung des Fachwissens zum Thema Geburt und unterstützten den Theorietransfer in die Praxis durch eine speziell dafür entwickelte Art des Simulationstrainings. Ein zentraler Punkt bei der Erarbeitung der Inhalte war das Überprüfen der strukturierten Abfrage bei Gebärenden und die dazu nötige

Mieux maîtriser le défi que représente «l'accouchement par téléphone»

Claudia Putscher-Ulrich, Winterthur, et Reto Zenger, Kloten

«Venez vite, ma voisine est en train d'accoucher. Son enfant va naître à la maison, et nous sommes seuls!»

Pour que les collaborateurs de la Centrale d'intervention (CI) de Schutz & Rettung Zurich (SRZ) puissent réagir de manière compétente à ces appels, guider adéquatement la parturiente et les personnes présentes et soutenir l'accouchement par téléphone, ils ont besoin de connaissances spéci-

fiques. Des connaissances qu'il est possible d'acquérir en suivant une formation continue.

De l'émergence de l'idée autour d'une table jusqu'à sa mise en place

C'est à Reto Zenger, Directeur de la formation continue de la Centrale d'intervention, et à Claudia Putscher-Ulrich, Directrice du groupe de compétence «Skills» de la Haute école zurichoise pour les sciences



Die Calltakerin (links) erfasst alle Fakten aufgrund der strukturierten Abfrage im Einsatzleitsystem und gibt der Nachbarin am Telefon Anweisungen.

Bilder: ZHAW

La téléphoniste (à gauche) saisit tous les faits dans le système d'intervention sur la base des questions structurées et donne à la voisine des directives au téléphone.

Photos: ZHAW

Anleitung am Telefon. Die so neugestalteten Hilfsmittel waren denn auch für den theoretischen Inhalt massgebend. Das Lernziel war, die Calltakerinnen und Calltaker zu befähigen, die Notrufabfrage sowie die Anleitung bei einer möglichen Geburt situativ anpassen zu können. Aufgrund dieser Zielsetzung konnte der fachliche Inhalt auf das für die Calltaker relevante Wissen fokussiert werden.

Simulationstraining mal anders

Es wurde ein Anruf in die Einsatzleitzentrale aus einer gestellten Geburtssituation «zu Hause» vorgenommen und durchgespielt. Während dem Szenario hatte die Calltakerin die Aufgabe, die Nachbarin soweit anzuleiten und zu betreuen, dass diese der Gebärenden bei der Geburt helfen und das Neugeborene nach der Geburt überwachen konnte. Sie musste die Zeit bis zum Eintreffen des Rettungs-

dienstes überbrücken und sicherstellen, dass Mutter und Kind bestmöglich versorgt waren.

Die beobachtenden Teilnehmenden erhielten dabei die Möglichkeit, einerseits die Anrufentgegennahme durch die Calltakerin und ihre Anleitungen mitzuvollziehen. Andererseits konnten sie zeitgleich die Situation beobachten, wie sie zuhause bei den Anrufern abläuft.

Die Praxistauglichkeit der überarbeiteten Abfrage und telefonischen Anleitung mittels dieser Form der Simulation zu überprüfen war für die ELZ neuartig und spannend. Erkenntnisse konnten fortlaufend integriert und in der nächsten Fortbildung getestet werden (die Fortbildungen wurden aufgrund des Schichtbetriebes insgesamt drei Mal durchgeführt).

appliquées à Winterthour, que l'on doit l'idée d'une telle formation continue organisée à l'intersection entre l'obstétrique et le service de sauvetage. Elle a émergé autour d'une table, à l'occasion d'un repas de midi lors d'un symposium de simulation à Dresde. Depuis l'idée de départ, ils ont réalisé un programme de formation continue novateur et interactif appelé «accouchement par téléphone» qui a été organisé en novembre et décembre 2018 pour toute l'équipe de Schutz & Rettung Zurich.

Des formatrices et des étudiants de l'Institut pour sages-femmes ont permis aux participants de rafraîchir leurs connaissances sur le thème de l'accouchement grâce à un exposé, mais aussi soutenu le transfert de la théorie vers la pratique grâce à un entraînement en simulation spécialement développé pour l'occasion. Un point central lors de la

préparation des contenus était premièrement de vérifier les interrogations structurées auprès des parturientes ainsi que les instructions nécessaires par téléphone. Les nouveaux moyens mis en place étaient donc également déterminants pour le contenu théorique. L'objectif pédagogique était d'habiliter les téléphonistes de telle sorte qu'ils et elles puissent adapter les demandes en urgence ainsi que les instructions à la situation lors d'un éventuel accouchement. Grâce à ces objectifs, le contenu technique a pu être focalisé sur les connaissances pertinentes pour les téléphonistes.

Entraînement en simulation pour une fois différent

L'idée était d'effectuer et de simuler un appel à la Centrale d'intervention en provenance d'une situation d'accouchement «à la maison». Le but de ce scénario était de permettre à la réceptionniste d'assister et de guider la voisine afin qu'elle puisse aider la parturiente et surveiller le nouveau-né après sa naissance. Elle devait combler ainsi le temps jusqu'à l'arrivée du service de sauvetage et s'assurer que la mère et l'enfant étaient pris en charge aussi bien que possible.

Les participants ont ainsi eu d'une part la possibilité de suivre le déroulement de l'appel par la téléphoniste et ses instructions, tout en observant simultanément le déroulement des activités chez les appelants.

Vérifier de la sorte les aptitudes pratiques des questions révisées et du didacti-



Die Nachbarin erhält von der Calltakerin Anweisungen zur Geburt. Die Kolleginnen und Kollegen der Einsatzleitzentrale beobachten die Umsetzung für die nachfolgende Besprechung.

La voisine reçoit des consignes pour l'accouchement de la part de la téléphoniste. Les collègues de la Centrale d'intervention observent la mise en place pour la discussion qui suivra.



Geschafft! Das Kind ist geboren – auch dank telefonischer Unterstützung.

C'est gagné! L'enfant est né – également grâce au soutien téléphonique.

Bestehendes und neues Wissen verknüpft

Das fundierte Fachwissen der Dozentinnen des Instituts für Hebammen der ZHAW unterstützte die Vorbereitung der Fortbildung und ermöglichte während der Veranstaltung, bestehendes Wissen der Teilnehmenden mit neuem Wissen zu verknüpfen. Dadurch, dass die Teilnehmenden aktiv am Ergebnis beteiligt waren, erfuhren das praktische Training und der Einsatz der neugestalteten Abfrage eine hohe Akzeptanz.

Keine alltägliche Aufgabe

Die Betreuung von Gebärenden am Telefon stellt für die Mitarbeitenden der Einsatzleitzentrale eine grosse Herausforderung dar. Etwa 100 Mal pro Jahr kommen die Mitarbeitenden der SRZ-ELZ in die Situation, während oder nach einer Geburt die Anrufenden zu unterstützen, bis der Rettungsdienst eintrifft. Entsprechend gross beurteilten die Teilnehmenden die Wichtigkeit der Fortbildung. Das Vertiefen von altem Wissen wie auch das

Erwerben neuen Wissens in diesem Kursformat empfanden die Teilnehmenden als sehr hilfreich, und die Erwartungen konnten erfüllt werden. «Ich bin sehr froh, dass wir das Thema Geburt behandelt haben und dies mittels den Simulationen, Anweisungen und Diskussionen vertiefen konnten», fasste etwa eine der Teilnehmenden den Kurs zusammen.

Die Autoren

Claudia Putscher-Ulrich, MSc und MBA, arbeitet an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) in Winterthur. Sie ist im Institut für Hebammen des Departements Gesundheit als Leiterin der Kompetenzgruppe Skills tätig.

Reto Zenger, dipl. Rettungssanitärer HF und Disponent Notrufzentrale IVR, ist auf der Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung (SRZ) in Kloten als Bildungsspezialist für die Aus- und Weiterbildung verantwortlich.

ciel par téléphone grâce à cette forme de simulation était quelque chose de nouveau et de passionnant pour les membres de la Centrale d'intervention. Ils étaient en mesure d'intégrer continuellement les résultats et de les tester lors de la prochaine formation continue (en raison du travail en équipes, les formations ont été organisées trois fois en tout).

Associer connaissances existantes et nouvelles

Les connaissances techniques fondées des formatrices de l'Institut pour sages-femmes de la Haute école zurichoise pour les sciences appliquées ont contribué à la préparation de la formation continue et permis de combiner les

Les auteurs

Claudia Putscher-Ulrich, MSc et MBA, travaille à la Haute école zurichoise pour les sciences appliquées (ZHAW) à Winterthur. Elle est active au sein de l'Institut pour sages-femmes du département de la santé en tant que Directrice du groupe de compétences «Skills».

Reto Zenger, Ambulancier diplômé ES et planificateur à la Centrale d'appel d'urgence IVR, est responsable de la Centrale d'intervention de Schutz & Rettung Zürich (SRZ) à Kloten comme spécialiste de la formation, chargé de la formation de base et continue.

connaissances existantes des participants avec les nouvelles connaissances acquises pendant l'événement. Et les participants prenant activement part aux résultats ont permis une bonne acceptabilité de la formation pratique et la mise en place de la reformulation des questions.

Pas une tâche routinière

Pour les collaborateurs de la Centrale d'intervention, l'assistance aux parturientes par téléphone représente un grand défi. Ceux de la Centrale d'intervention de Schutz & Rettung Zürich se retrouvent environ 100 fois par année confrontés à devoir soutenir ainsi les appelants pendant ou après une naissance, jusqu'à ce qu'arrive le service de sauvetage. Les participants ont donc considéré que cette formation continue était importante. Ils ont trouvé très utile l'approfondissement d'anciennes connaissances de même que l'apprentissage de nouvelles connaissances dans ce format proposé, et les attentes ont pu être satisfaites. «Je suis très heureux que nous ayons traité le thème de l'accouchement et que nous l'ayons approfondi grâce aux simulations, aux consignes et aux discussions», a résumé un des participants.