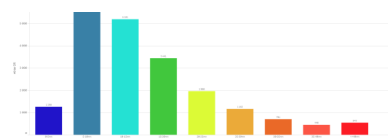
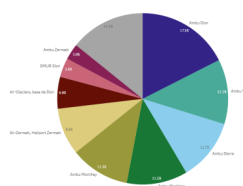
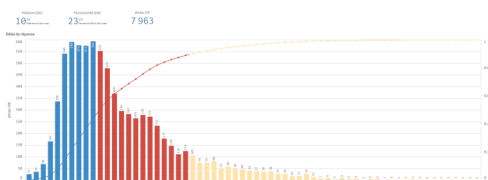


TÄTIGKEITSBERICHT

KANTONALE
WALLISER
RETTUNGSORGANISATION

2020



OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

Mai 2021

Inhalts- verzeichnis

1	Vorwort des Verwaltungsratspräsidenten	2
2	Vorwort des Direktors	4
3	Fokus 2020	5
4	Notrufzentrale 144	19
5	Projekte 2021	20
6	Steckbrief KWRO	21
7	Bilanz per 31.12.2020	22
8	Erfolgsrechnung 2020	23
9	Entwicklung der Budgets der KWRO	26
10	Investitionsbudget 2020	27
11	Bericht der Revisionsstelle	29
12	Dank und Schlusswort	31
13	Anhänge	33

Redaktoren

Fritz Anthamatten

Jean-Marc Bellagamba

Stephan Zeller

Annick Charbonnet

Alexandre Brigueat

André-Philippe Borgazzi

Verwaltungsratspräsident

Direktor

Stellvertreter des Direktors und Leiter Finanzen

Leiterin Administration und HR

Leiter operative Abteilung

Leiter IT

1

Vorwort des Verwaltungs- ratspräsidenten

Im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie hat das Kantonale Gesundheitsdepartement der KWRO folgende zusätzliche Aufgaben übertragen:

- Betrieb der Kantonalen Hotline;
- Betrieb der Hotline Psy-Covid-19 für Gesundheitsfachpersonen im Bereich der psychologischen Unterstützung;
- Informationen und Risikoabwägung für Veranstaltungsorganisatoren;
- Infostelle Covid-19;
- Vorbereitung eines Konzeptes zur Nachverfolgbarkeit der Patienten.

Diese zusätzlichen Aufgaben hatten Auswirkungen in mehrfacher Hinsicht. Es musste ein zusätzliches Budget erstellt werden und der Personalbedarf in der Zentrale ist angewachsen. Es wurden neue Mitarbeitende in der Zentrale eingestellt, und Weiterbildungen, Administrations- sowie Qualitätssicherungsaufgaben wurden provisorisch ausgesetzt, um eine maximale Verfügbarkeit beim Personal zu gewährleisten. Gleichzeitig wurde ein neues Arbeitszeitmodell eingeführt, nämlich 12-Stundenschichten statt wie bis anhin 8-Stundenschichten. Mit diesen Massnahmen konnte erreicht werden, dass die KWRO die ihr übertragenen zusätzlichen Aufgaben pflichtgemäss wahrnehmen konnte.

Die Covid-19-Pandemie führte auch bei den Ambulanzdiensten, vor allem in den Tourismusgebieten, zu grossen finanziellen Einbussen, weil durch die Schliessung der Skigebiete weniger Einsätze zu verzeichnen waren. Ein Rückgang von Einsätzen bedeutet für diese Ambulanzdienste auch eine Einbusse an Subventionen, weil der Wirtschaftlichkeitsfaktor zurückgeht.

Um zu verhindern, dass die Ambulanzdienste einerseits weniger Einnahmen wegen gesunke-

ner Einsatzzahlen und andererseits weniger Subventionen wegen dem schlechteren Wirtschaftlichkeitsfaktor haben, wurde bei der Dienststelle beantragt, für die Berechnung der Subventionen 2020 auf die Einsatzzahlen von 2019 abzustellen.

Der Beruf des Disponenten hat sich in den letzten Jahren derart entwickelt, dass eine Ausbildung im Gesundheitsbereich heute vorausgesetzt wird. Ideal wäre, wenn die Disponentenposten in der Notrufzentrale mit Gesundheitsfachpersonen (Rettungssanitäter oder Pflegefachpersonen) besetzt werden könnten, sei es in Vollzeit oder in Teilzeit. Mit dem Einsatz von Rettungssanitätern kann zusätzlich die Akzeptanz bei den Ambulanzunternehmen gestärkt werden.

Es ist wichtig, dass sich die KWRO gegenüber langjährigen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen für ihre wertvolle Arbeit erkenntlich zeigt. Unsere bisherige Praxis war hier eher bescheiden. Aus diesem Grund wurde die Weisung «Anerkennung bei Dienstjubiläen und Pensionierungen» revidiert und an die Praxis des Staates Wallis und des Spitals Wallis angepasst.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass die physische Präsenz des Notarztes in einer Vielzahl der Fälle nicht notwendig ist, wohl aber der ärztliche Rat. Das heisst in vielen Fällen besteht die Aufgabe des mobilen Notarztes in der medizinischen Beratung und/oder der Zuweisung eines bestimmten Behandlungspfades. Aus diesem Grund wurde seit Mitte Juli 2020 in Zusammenarbeit mit dem Ambulanzdienst und dem mobilen Notarztdienst von Sitten ein Pilotprojekt gestartet. Die Ambulanzfahrzeuge wurden mit speziellen Monitoringgeräten ausgerüstet, so dass der zuständige Rettungssanitäter die relevanten Daten in diese Geräte eingeben kann. Der zuständige Notarzt kann seinerseits via Internet die eingegebenen

Daten abrufen, telemedizinisch auswerten und die erforderlichen Entscheide treffen.

Mit der Telemedizin eröffnen sich uns hier neue Möglichkeiten. Die Telemedizin wird in Zukunft eine immer wichtigere Rolle spielen und die Entwicklung in diesem Bereich schreitet rasch voran. Für die KWRO ist dies wichtig. Gerade in den Seitentälern, wo erfahrungsgemäss Ärztemangel herrscht, erscheint inskünftig der Einsatz von Telemedizin wegweisend, um die medizinische Erstversorgung sicherstellen zu können.

Es hat sich gezeigt, dass die Materialverwaltung für Grossereignisse und für das Milizdispositiv

verbessert werden muss und dass das Organisationsmodell für den Bereich Grossereignisse anzupassen ist. In diesem Sinn wurde eine 100% Stelle für einen Logistiker (Materialverwaltung) geschaffen. Gleichzeitig wurden im Bereich Grossereignisse zwei aus dem Rettungsdispositiv stammende Koordinatoren bestimmt, je einer fürs Oberwallis und einer fürs Unterwallis. Diese haben die Aufgabe, die Koordination zwischen der KWRO und den 3 KMS-Detachements sicherzustellen.

Fritz Anthamatten
Verwaltungsratspräsident

2 Vorwort des Direktors

«Es» hat uns im Jahr 2020 viel Zeit, Energie und Ressourcen gekostet. «Es» hat uns alle aus der Bahn geworfen und war das ganze Jahr über derart präsent, dass man fast vergessen könnte, dass es noch anderes gab. Daher nenne ich «es» in diesem Vorwort bewusst nicht beim Namen.

Allerdings brachte es uns auch dazu, die Dinge völlig neu zu sehen. Und es lehrte uns, als Gemeinschaft und Individuum nach vorwärts zu schauen.

Wir brauchen einen langen Schnauf. Und so wie einst Odysseus sein Schiff durch die Meerenge von Messina steuerte, müssen auch wir versuchen, auf Kurs zu bleiben.

Was für eine Herausforderung! Oder besser gesagt: Was für Herausforderungen! Der Pandemieplan besteht zwar seit vielen Jahren, doch wie so oft bei sanitätsdienstlichen Grossereignissen ist vieles nicht vorhersehbar. Eurystheus gab Herakles seinerzeit 12 Aufgaben, die er zu erfüllen hatte. Ähnlich erging es der KWRO, denn sie sah sich neben ihren üblichen Tätigkeiten mit einer Vielzahl neuer Aufgaben konfrontiert.

Was für eine Flexibilität! So wie ein chinesischer Jongleur mehrere Teller auf Bambusstäben am Rotieren hält, gelang es auch der KWRO, all ihre

ordentlichen und ausserordentlichen Aufgaben am Laufen zu halten, ohne dass dabei ein Teller zu Bruch ging. Besonders wichtig war dabei, die Erwartungen unserer Patienten und Partner zu erfüllen. Der Anhang des vorliegenden Berichts gibt einen guten Überblick über all diese Aufgaben.

Was für eine Ehre! Ja, Sie haben richtig gelesen: Es ist wirklich eine Ehre, dieses Schiff «KWRO» als Kapitän durch Meerengen und Stürme zu führen. Natürlich funktioniert dies nur mit einer engagierten Crew, auf die ich jederzeit zählen kann. Wichtig war mir dabei, die Ressourcen unserer Mitarbeitenden trotz der zahlreichen Aufgaben nicht bis zum Limit auszuschöpfen, sondern ihnen auch die Möglichkeit zu geben, sich zwischendurch zu erholen.

Was für ein Stolz! Angesichts der vielen bestandenen Challenges präsentieren wir Ihnen stolz unseren Tätigkeitsbericht 2020.

Jean-Marc Bellagamba
Direktor

3 Fokus 2020

Operative Strategie

Bevor eine operative Strategie erarbeitet werden kann, braucht es solide Grundlagen. An diesen Grundlagen arbeitete die KWRO in den letzten Jahren intensiv. Diese umfassen insbesondere:

- Schriftliche Abläufe und Weisungen für das gesamte Rettungsdispositiv
- Einführung eines Qualitätssicherungssystems
- Erneuerung der Informatik-Infrastrukturen
- Zukunftsorientierte Organisationsanpassung
- Entwicklung von Planungs- und Monitoringtools
- Internes Kontrollsystem

Darauf basierend erarbeitete die KWRO-Direktion gemeinsam mit dem Verwaltungsrat ein Zukunftsbild für die KWRO. Hierbei wurden die folgenden pragmatischen Ziele festgelegt:

- Der Bevölkerung möglichst effiziente Lösungen im Rettungswesen bieten
- Die Systeme der KWRO auf dem neuesten technologischen Stand halten
- Sämtliche Sektoren der KWRO zukunftsfit machen
- Dem kurz- und langfristig absehbaren Mangel an personellen und strukturellen Ressourcen im Gesundheitsbereich entgegenwirken
- Mögliche Synergien mit den anderen Akteuren nutzen und den Einsatz der personellen und finanziellen Ressourcen optimieren

Einige Punkte, die im Rettungsalltag immer wichtiger werden, flossen in diese Analyse mit ein, z.B. die Rekrutierung der Profi-Einsatzkräfte (Rettungsanitäter, Notärzte) sowie der Miliz-Einsatzkräfte, für welche die Nachwuchsregelung in den letzten Jahren immer schwieriger geworden ist. Die technische Entwicklung spielt ebenfalls eine zentrale Rolle: Notrufe treffen immer häufiger über smarte Apps ein und die telemedizinischen Möglichkeiten werden immer raffinierter. Zudem muss berücksichtigt werden, dass es in unserer Gesellschaft immer häufiger zu psycho-sozialen Problemen kommt.

Aufgrund dieser Ausgangslage wurden die folgenden beiden Projekte in Angriff genommen:

- Revision der Pflichtenhefte und der Anforderungsprofile der KWRO-Mitarbeitenden
- Telemedizinisches Pilotprojekt für das Rettungswesen

Demnächst wird auch die Organisationsstrategie näher unter die Lupe genommen und an die operative Strategie angepasst.

Berechnungsmethode für die Subventionen an die Ambulanzbasen

Gemäss Artikel 20 des Gesetzes über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens (GOSR) erhalten die in der Planung anerkannten Ambulanzunternehmen sowohl für die Betriebs- als auch für die Investitionskosten Subventionen. Die Subventionierung wird zu 70 Prozent vom Kanton und zu 30 Prozent von den Gemeinden übernommen. Die Finanzierung durch die Gemeinden erfolgt auf der Basis der ständigen Wohnbevölkerung und der Anzahl Gästeübernachtungen nach einem Verteilschlüssel, der auf dem Verordnungsweg festgelegt wird.

Die Berechnungsmethode der Subventionen beruht auf den Normkosten gemäss Ambulanzbasistyp (Aufwand für Personal, Fahrzeuge, Räumlichkeiten, allgemeine Kosten) minus den tatsächlichen Einnahmen unter Berücksichtigung eines Wirtschaftlichkeitsfaktors (Verringerung der Subvention bei geringer Aktivität). Hinzu kommen die zusätzlichen Normkosten für die Weiterbildung, den ärztlichen Leiter, die Qualitätssicherung und die Betreuung der Auszubildenden, entweder in Form einer Pauschale pro Einsatz oder basierend auf der Anzahl Vollzeitäquivalente (siehe weiter unten).

Die Methode sowie die Komponenten und Beträge der Normkosten werden regelmässig revidiert, um die effektiven Ausgaben der Ambulanzdienste bestmöglich zu berücksichtigen. Die Normkostenrevisionen erfolgen im gemeinschaftlichen Einvernehmen zwischen der Vereinigung der Ambulanz- und Helikopterunternehmen des Wallis (VAHUW), der Dienststelle für Gesundheitswesen (DGW) und der KWRO.

Die letzten Anpassungen traten per 1. Januar 2020 in Kraft und betrafen die allgemeinen Kosten (Erhöhung des anerkannten Prozentsatzes), die Weiterbildungspauschalen (Verdoppelung der Ansätze pro Person) sowie die Anerkennung von ausserordentlichen Ausgaben (z.B. nicht von Versicherung übernommener Motorschaden). Um die Ambulanzdienste der Seitentäler, welche aufgrund der verfrühten Schliessung der Bergbahnen Mitte März 2020 einen massiven Aktivitätsrückgang verzeichnen mussten, nicht zu benachteiligen, wurde für die Subventionen 2020 derselbe Wirtschaftlichkeitsfaktor wie 2019 angewendet (ein Rückgang der Einsätze bedeutet bei Ambulanzdiensten, deren Wirtschaftlichkeitsfaktor unter 1 liegt, weniger Subventionen).



Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die Subventionen an die Ambulanzdienste in den Jahren 2017 bis 2020. Die Unterschiede von einem Jahr zum andern sind insbesondere auf die Revision der Subventionsmodalitäten in den Jahren 2018, 2019 und 2020 sowie auf die

schrittweise Umsetzung der Ambulanzplanung 2020 zurückzuführen (neue Ambulanzbasis in Gampel-Steg mit Tagesbetrieb sowie Nachtambulanz im Entremont zusätzlich zur bereits seit 2016 bestehenden Tagesambulanz).

Subventionen	2017	2018	2019	2020 Schätzung	2021 Schätzung
Clerc Monthey	211'530	115'089	269'785	225'610	309'086
HVS Martigny	23'000	76'094	78'378	154'170	360'861
HVS Entremont	267'869	312'461	257'542	299'943	828'717
Ville de Sion CSU	37'000	276'230	383'462	266'665	554'457
HVS Sierre	26'187	53'862	78'538	84'221	146'207
SOW Visp	129'705	106'122	165'861	480'996	716'163
SOW Goms	198'673	202'187	245'713	257'309	261'145
SOW Gampel-Steg				30'000	408'520
Zenklusen Mattertal	92'647	99'900	115'000	120'982	124'993
Air Zermatt (Ambulanz)	207'018	385'839	466'693	615'619	523'456
Ambulanz Saastal	206'737	245'544	295'695	355'201	315'838
Total Subventionen	1'400'366	1'873'328	2'356'667	2'890'715	4'549'443
Beteiligung des Kantons	980'256	1'311'329	1'649'667	2'023'501	
Beteiligung der Gemeinden	420'110	561'998	707'000	867'215	

KWRO-Reserveambulanz

Die KWRO hat am 31.12.2019 eine Reserveambulanz erworben, die sie den Rettungsdiensten bei Bedarf zur Verfügung stellt, wenn eine ihrer Ambulanzen ausfällt. Jeder Rettungsdienst verfügt selber über eine Reserveambulanz, doch es kann vorkommen, dass sich zwei Ambulanzen gleichzeitig im Service oder in der Reparatur befinden. In diesen Fällen kommt die Reserveambulanz der KWRO zum Zug. Diese ist beim Ambulanzdienst CSU Sion stationiert, welcher sich im Auftrag der KWRO um den Unterhalt des Fahrzeugs kümmert.

Projekt eSMUR

Wie im Kapitel «Operative Strategie» angetönt, hat die KWRO ein Pilotprojekt lanciert, welches den Namen «eSMUR» trägt und eine effizientere Nutzung der mobilen Notarztdienste bezweckt. Im Rettungswesen wird es immer schwieriger, Notärzte zu rekrutieren. Mit dem Pilotprojekt werden die vorhandenen Ressourcen rationeller eingesetzt und die Verfügbarkeit der Notarztdienste erhöht. Selbstverständlich steht die Patientensicherheit dabei stets an erster Stelle.

Das Projekt «eSMUR» funktioniert wie folgt: Der mobile Notarzt begibt sich auf Anfrage der Notrufzentrale 144 oder eines Rettungssanitäters,

der bereits beim Patienten ist, nicht physisch an den Einsatzort, sondern unterstützt die Einsatzkräfte telemedizinisch. Er stützt sich dabei einerseits auf die Informationen, welche ihm die Einsatzkräfte vor Ort liefern, und andererseits auf die Parameter, welche direkt am Patienten gemessen und elektronisch übermittelt werden. Anhand dieser Datengrundlage kann sich der Arzt ein Bild davon machen, welche therapeutische Behandlung notwendig ist und welches Zielspital sich am besten eignet. Er steht dem Rettungssanitäter so lange wie nötig telemedizinisch zur Seite. Der Arzt kann jederzeit entscheiden, sich persönlich auf Platz zu begeben.

Das Wallis ist in der Schweiz mit diesem System ein Vorreiter. In anderen Ländern gibt es jedoch bereits ähnliche Modelle. In Aachen wurde kürzlich eine Studie zu den Vorteilen von telemedizinischen Lösungen durchgeführt¹.

Das Pilotprojekt führt nicht zu einer Verringerung der Anzahl ärztlicher Einsätze, sondern zu einer Veränderung der Art und Weise, wie ein Teil dieser Einsätze ausgeführt wird, d.h. der Arzt wird in klar definierten Fällen telemedizinisch statt physisch aufgeboden. Ist von vornherein klar, dass bestimmte technische Eingriffe notwendig sein könnten, die von einem Arzt ausgeführt werden müssen, wird dieser wie bisher von Anfang an physisch aufgeboden.

Die KWRO führt wöchentlich ein Qualitätsmonitoring durch. Bei Bedarf können so laufend Feinadjustierungen vorgenommen werden.

¹ Comparing the diagnostic concordance of tele-EMS and on-site EMS physicians in EMS_a retrospective cohort study_Scientific reports 2020

Das Pilotprojekt wurde Mitte Juli gestartet. Die Statistiken sind zu diesem Zeitpunkt noch zu wenig aussagekräftig. Die Qualitätskriterien werden laufend optimiert. Die ersten Resultate werden baldmöglichst publiziert und sicherlich auch im Tätigkeitsbericht 2021 zu finden sein.

Luftrettung

Aufgrund des Bundesgerichtsentscheids, dass die Luftrettungsmandate, die momentan auf zwei Walliser Helikopterunternehmen verteilt sind, neu ausgeschrieben werden müssen, führte die KWRO eine Bedarfsanalyse durch. Die entsprechenden Überlegungen werden 2021 hinsichtlich der Mandatsvergabe fortgeführt.

Personalsituation bei der KWRO

Die KWRO beschäftigt 41 Mitarbeitende (30.30 Vollzeitäquivalente VZÄ).

Davon sind 25 Sanitätseinsatzleitdisponenten in der Notrufzentrale 144, wovon 5 Rettungssanitäter, die im Frühling 2020 als Hilfsdisponenten angestellt wurden. Diese arbeiten parallel zu ihrer Haupttätigkeit (mehrheitlich in Walliser Ambulanzunternehmen) 2 bis 3 Tage pro Monat in der Notrufzentrale. Indem diese Rettungsprofis in die operative Abteilung eingebunden werden, kann die KWRO wertvolle Synergien nutzen.

58% der Mitarbeitenden sind Frauen. 61% der Mitarbeitenden arbeiten Teilzeit. 39% sind deutschsprachig.

Aufgrund der rasanten Entwicklung der Telemedizin müssen die Disponenten über immer umfassendere medizinische Kenntnisse verfügen. Deshalb wurde das Anforderungsprofil für die Disponenten der Notrufzentrale dahingehend geändert, dass es sich um Gesundheitsfachpersonen handeln muss. Momentan besteht das Personal

der Zentrale aus 3 Rettungssanitätern mit einem Vollzeitpensum, 5 Rettungssanitätern, die als Hilfsdisponenten angestellt sind, sowie 4 Pflegefachpersonen. Diese kommen gemeinsam auf 6.9 VZÄ (von insgesamt 17.5 VZÄ in der Notrufzentrale).

Im Jahr 2020 war bei den Mitarbeitenden aufgrund der Pandemie viel Flexibilität gefragt. Im September musste der Arbeitsplan der Notrufzentrale kurzfristig vollständig umstrukturiert werden. Es wurde ein Arbeitsmodus mit getrennten Teams eingeführt, um im Falle einer Ansteckung nicht plötzlich in einen Personalengpass zu geraten. Für die Angestellten der Administration wurde mit Homeoffice ebenfalls eine Neuerung eingeführt. Dank des Engagements und der Motivation aller Mitarbeitenden konnte sich die KWRO rasch und effizient den pandemiebedingten Anforderungen anpassen.

Zusammenlegung der Polizei- und Sanitätsnotrufzentrale

Dieses vor 2 Jahren in Angriff genommene langfristige Projekt wird frühestens Ende 2023/Anfang 2024 realisiert sein.

Der Zeitplan wurde bisher eingehalten. Für alle gebäude- und infrastrukturtechnischen Fragen konnte mittlerweile eine Lösung gefunden werden. Nun kann der Bau beginnen.

Die Arbeitsgruppe, die sich mit dem künftigen Einsatzleitsystem (ELS) befasst, trifft sich regelmässig. Sie besteht momentan aus Berufsleuten der Sanität, Polizei und Feuerwehr, welche gemeinsam festlegen, welche Funktionalitäten das ELS haben sollte. Im Verlaufe des Jahres 2021 werden dann Technik-Fachleute in dieser Arbeitsgruppe Einsitz nehmen. Es ist wichtig, sich nicht nur auf die aktuellen Bedürfnisse zu konzentrieren, sondern auch die künftigen tech-

nologischen Entwicklungen im Auge zu behalten und maximale Sicherheit zu gewährleisten.

In den verschiedenen Arbeitsgruppen herrscht ein sehr guter Teamgeist. Alle arbeiten darauf hin, der Bevölkerung einen möglichst guten Service zu bieten.

IT-Projekte 2020

Kontinuität trotz grösserer Zwischenfälle

Wie viele andere Schweizer Telefonzentralen hatte auch unsere Notrufzentrale 144 im Jahr 2020 mit mehreren grösseren Zwischenfällen auf dem Telefon- und Informatiknetz der Swisscom zu kämpfen. Dank entsprechender Systeme, die im Rahmen des Projekts All IP implementiert wurden, ging trotzdem kein Anruf verloren. Auch ein mehrstündiger Stromausfall in der Region Siders konnte unseren Systemen dank Notstromvorrichtungen nichts anhaben.

Infrastruktur und Systeme

Das Jahr 2020 war ein Meilenstein für die Informatik der KWRO.

Sämtliche zentralen Server, Netzwerkkomponenten und Schutzsysteme wurden durch Equipment der neuesten Generation ersetzt, um mit den stetig steigenden Kapazitäts- und Schnelligkeitsanforderungen Schritt zu halten.

Die Backup-Zentrale wurde ebenfalls aufgerüstet und die Datenkapazität zwischen den beiden Zentralen wurde ausgebaut.

Da der bisherige Server-Raum die Sicherheitsanforderungen nicht mehr erfüllte, wurden sämtliche Server in einen anderen, speziell dafür eingerichteten Raum verlegt. Gleichzeitig wurde die gesamte Informatik-Verkabelung im Gebäude ersetzt. Es wurden hierfür 8.4 km Kabel neu verlegt!

Dank guter Koordination konnten die Arbeiten ohne Unterbruch des Betriebs der Notrufzentrale 144 durchgeführt werden.

Alarmierung und Standortverfolgung der Rettungsfahrzeuge und Helikopter

Die Navigationsgeräte der Rettungsfahrzeuge boten bisher nicht alle gewünschten Funktionalitäten, insbesondere bezüglich der Schnittstellen mit dem Einsatzleitsystem. Daher wurde das System Rescuetrack eingeführt. Dieses erlaubt neu auch die Standortverfolgung der Helikopter. Bei den Luftrettungsdiensten wurde Rescuetrack bereits installiert, bei den Ambulanzen und Notarzteinsatzfahrzeugen wird dies im Verlaufe des ersten Halbjahres 2021 der Fall sein.

Funkverkehr

Die KWRO konnte in der Vergangenheit die analogen Funkanlagen der Polizei mitbenutzen. Da diese demontiert wurden, musste die KWRO eigene Anlagen für das analoge Funknetz installieren. Der analoge Funkverkehr ist besonders wichtig für den Informationsaustausch zwischen der Notrufzentrale 144 und den Helikopter-Besatzungen sowie den Miliz-Einsatzkräften am Boden. 2018 wurden die ersten fünf Antennen installiert. Da deren Abdeckung aber unzureichend war, wurden im Jahr 2020 weitere Antennenstandorte in Betrieb genommen. Seit Ende 2020 bzw. Anfang 2021 verfügen nun auch die Regionen Val d'Illeiez, Bagnes, Entremont, Anniervers und Aletsch über eine angemessene Netzabdeckung.

² Bei der Hilfsfrist handelt es sich um die Zeit von der Alarmierung des Rettungsdienstes bis zu dessen Ankunft beim Patienten.

Aufzeichnung des Telefon- und Funkverkehrs

Das neue System zur Aufzeichnung des gesamten Telefon- und Funkverkehrs der Notrufzentrale 144 konnte im ersten Halbjahr 2020 in Betrieb genommen werden. Im zweiten Halbjahr wurden die Aufnahmen der letzten 10 Jahre ins neue Format überführt.

Bedarfsanalyse für das kantonale Ambulanzdispositiv

Basierend auf den Einsatzzahlen von 2018 wies die KWRO in ihrem Bericht vom Dezember 2019 auf zwei Regionen hin, in denen Massnahmen beim Ambulanzdispositiv sinnvoll wären: Region Leuk/Raron West/Lötschental am Tag sowie Region Entremont in der Nacht.

In diesen Regionen lagen die Hilfsfristen² in rund 30% der Fälle über 30 Minuten. Gemäss Vorgabe sollte die Hilfsfrist in 90% der Fälle unter 20 Minuten liegen.

Dies fällt umso mehr ins Gewicht, als dass man tagsüber in Leuk/Raron West/Lötschental und in der Nacht im Entremont jeweils über 200 Einsätze pro Jahr zählt.

Anhand der geltenden Kriterien schlug die KWRO ursprünglich vor, in beiden Regionen einen Rapid Responder (ausgebildeter Rettungssanitäter mit Fahrzeug) zu stationieren.

In seiner Entscheidung vom Juni 2020 sprach sich der Staatsrat schlussendlich in beiden Regionen für eine zusätzliche Ambulanz 12/24 aus. Das heisst konkret: Für die Region Leuk/Raron West/Lötschental wurde in Gampel eine neue Ambulanzbasis geschaffen, die seit dem 1. Dezember 2020 jeweils tagsüber von 07.00 bis 19.00 Uhr in Betrieb ist, und die Ambulanzbasis Entremont in Sembrancher hält seit dem 14. Dezember 2020

nicht mehr nur am Tag, sondern auch in der Nacht eine Ambulanz in Bereitschaft.

Anpassung der Organisation des Miliz-Dispositivs

Die Grundlagen des Miliz-Dispositivs stammen aus dem Jahre 2003 und blieben seither unverändert. Seit 2012 ist es in der KWRO zu zahlreichen Änderungen im Bereich der Technik und Informatik gekommen. Zudem wurden die operativen und organisatorischen Abläufe in ein Qualitätsmanagementsystem integriert und entsprechend angepasst. Für das Profi-Dispositiv wurden die entsprechenden Anpassungen bereits vorgenommen. Dasselbe muss nun auch für das Miliz-Dispositiv geschehen.

Die KWRO war in den letzten 17 Jahren mehrmals mit Problemen konfrontiert, die direkt oder indirekt darauf zurückzuführen waren, dass die Aufgaben, Rechte und Pflichten sowie die rechtlichen und organisatorischen Grundlagen für das Miliz-Dispositiv zu ungenau definiert sind.

Wie überall lässt auch im Gesundheitswesen die Begeisterung für den Milizgedanken – also die Bereitschaft, sich nebenberuflich zu engagieren – immer mehr nach. Es müssen frühzeitig Massnahmen getroffen werden, damit das aktuelle Dispositiv überleben kann und weiterhin für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung zur Verfügung steht. Hierzu scheint uns eine schrittweise Professionalisierung des Miliz-Dispositivs der richtige Weg zu sein.

Die Kompetenzanforderungen, die reglementarischen Bestimmungen und die Qualitätsansprüche haben in den letzten 20 Jahren deutlich zugenommen. Das von den Miliz-Kräften geforderte Niveau ähnelt immer mehr dem Profi-Niveau.

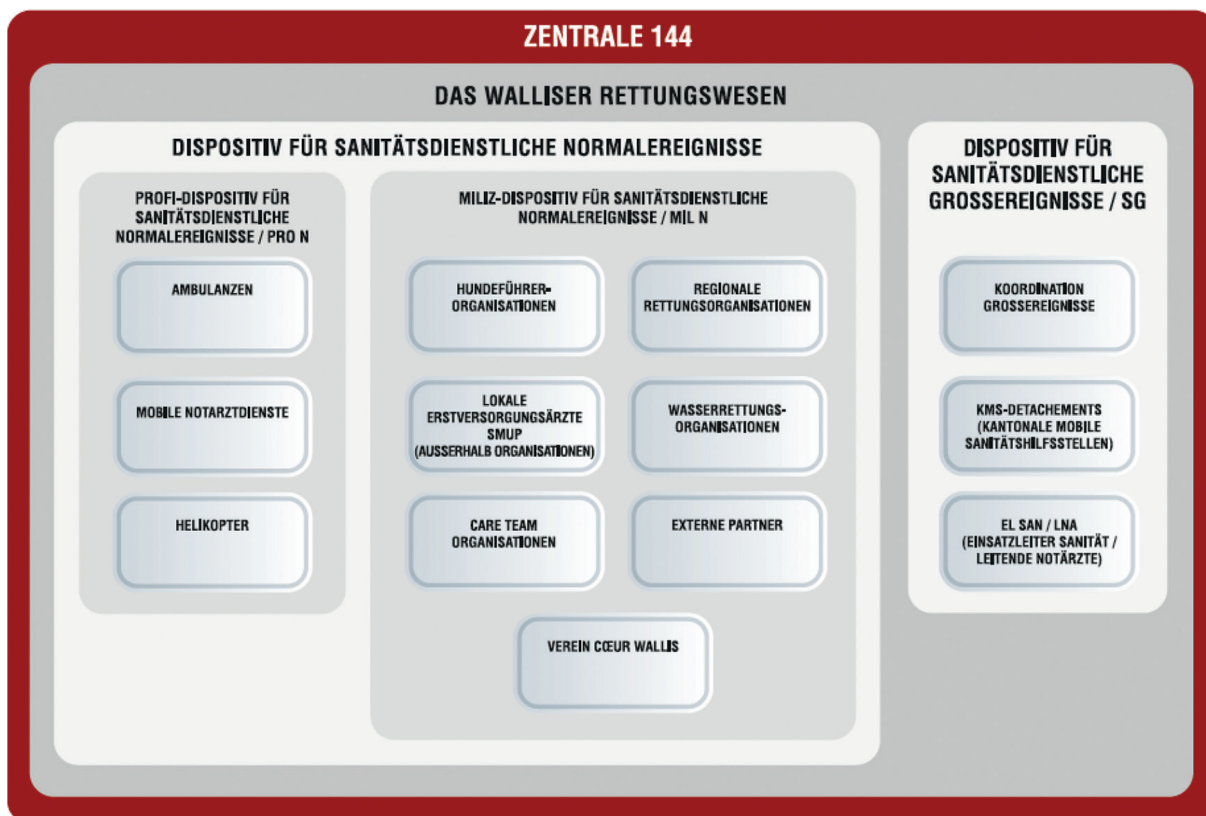
Durch die Anpassung sollen Qualität, Sicherheit und Effizienz im Walliser Rettungswesen erhalten und verbessert werden, insbesondere bei Einsätzen in schwierigem Gelände.

Anpassung der Organisation der KWRO

Das Walliser Rettungswesen besteht aus den folgenden Hauptsparten:

- Dispositiv für sanitätsdienstliche Grossereignisse (sG)
- Dispositiv für sanitätsdienstliche Normalereignisse:
 - Miliz-Dispositiv für sanitätsdienstliche Normalereignisse (Mil N)
 - Profi-Dispositiv für sanitätsdienstliche Normalereignisse (Pro N)

Organigramm des Walliser Rettungsdispositivs



Im Jahr 2020 wurde die Überarbeitung der Dimensionierung des Dispositivs Mil N in Angriff genommen. Zudem wurde eine klare und kantonsweit einheitliche Dokumentation für diesen Bereich geschaffen, die genaue Regeln, Anleitungen und Prozesse bezüglich Ausbildung, Material, Anforderungsprofilen usw. für alle Arten von Miliz-Einsatzkräften umfasst.

Parallel dazu überarbeiteten der Verwaltungsrat und die Direktion der KWRO im Frühling 2020 die administrative Organisation des Dispositivs für sanitätsdienstliche Grossereignisse (sG): Neu gibt es in diesem Bereich zwei Koordinatoren, einen für jede Sprachregion. Diese beiden Koordinatoren wurden im Jahr 2020 ernannt und er-

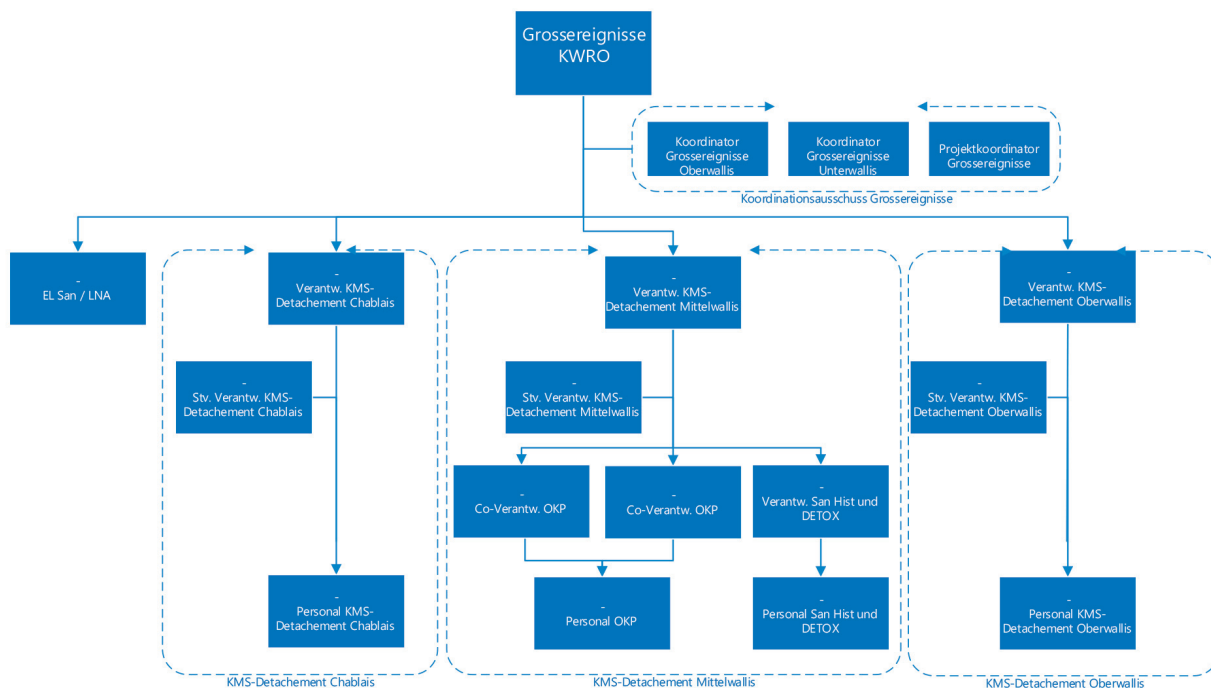
möglichen der KWRO mehr Basishöhe und eine bessere Mitverfolgung der Aus- und Weiterbildungen der sG-Milizeinsatzkräfte.

Im Jahr 2020 erfuhr auch das KMS-Detachement Mittelwallis (kantonale mobile Sanitätshilfsstelle) verschiedene Änderungen. Dieses besteht aus rund 30 Einsatzkräften, einem Material-Anhänger für den Aufbau der San Hist, einem Fahrzeug mit Schutz- und Dekontaminationsmaterial für Chemieunfälle sowie einem mobilen operativen Kommandoposten (OKP San), der bei einem Grossereignis als Führungszentrale dient. Ziel der im Jahr 2020 vorgenommenen Änderungen war es, das KMS-Detachement Mittelwallis, welches seit seiner Schaffung von der KWRO

geleitet wurde, selbständiger und effizienter zu machen. Hierzu wurden nach dem Vorbild der anderen beiden kantonalen KMS-Detachements verschiedene Kaderfunktionen geschaffen. Die fünf entsprechenden Personen traten ihr Amt im Verlaufe des zweiten Halbjahres 2020 an.

Diese neue Organisation hat sich gut eingespielt und ermöglicht es der operativen Direktion der KWRO, im Bedarfsfall auf motivierte und kompetente Leute zu zählen.

Organigramm Dispositiv für sanitätsdienstliche Grossereignisse

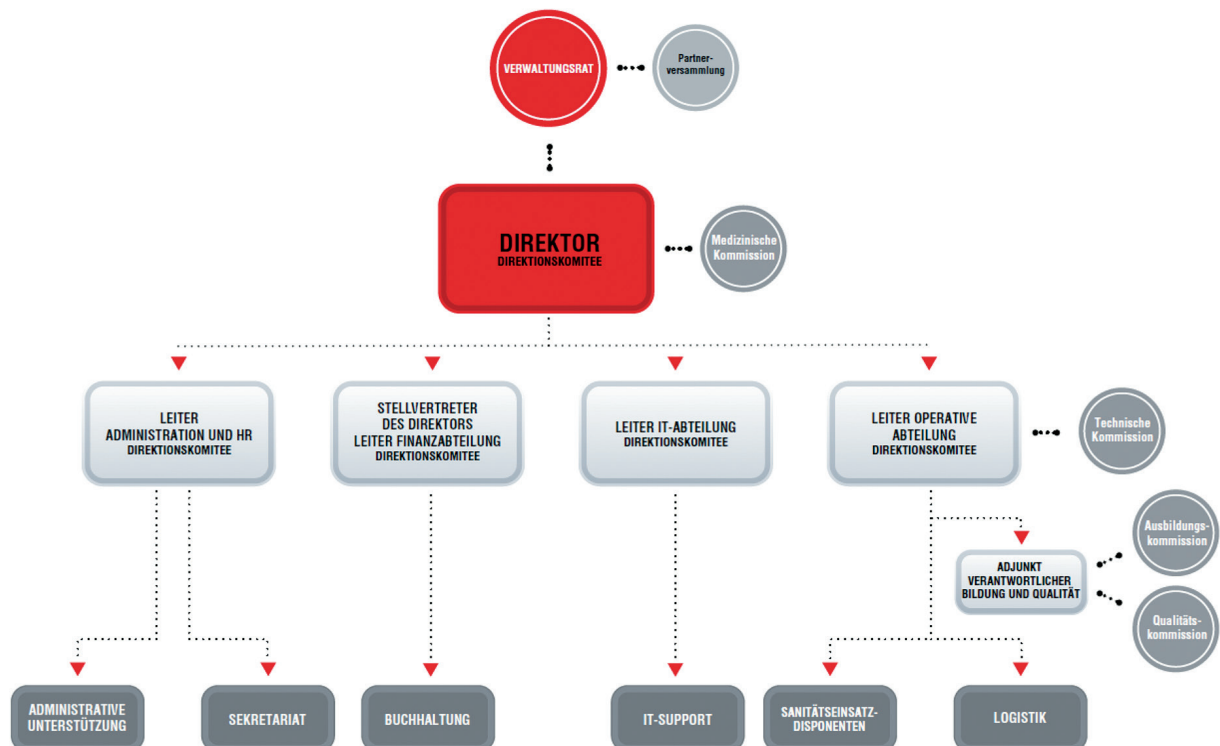


QUALITÄT, AUSBILDUNG und MATERIAL sind Kernelemente im Arbeitsalltag der KWRO und ihrer Partner. Die beiden vorangehenden Organigramme zeigen die ganze Komplexität dieser drei Elemente.

Um den Erwartungen ihrer Partner und Einsatzkräfte gerecht zu werden und die gesetzten Ziele zu erreichen, hat die KWRO die entsprechenden Aufgaben neu verteilt und dafür zwei neue Funktionen geschaffen:

- *Verantwortliche*r für Ausbildung und Qualität:* unterstützt den Leiter der operativen Abteilung der KWRO und präsidiert die Ausbildungskommission und Qualitätskommission (ab 2021) der KWRO.
- *Logistiker*in:* verwaltet sämtliches Material der KWRO sowie das den Partnern und Einsatzkräften zur Verfügung gestellte Material.

Neues Organigramm der KWRO



Auslagerung der Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes

Im Jahr 2007 nahm die Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes als Gemeinschaftsprojekt der kantonalen Dienststelle für Gesundheitswesen (DGW) und der Walliser Ärztesgesellschaft (VSÄG) ihren Betrieb auf. Ziel war es damals, telefonisch medizinischen Rat zu geben und nötigenfalls Rezepte auszustellen, so dass nicht jedes Mal der regionale diensthabende Arzt konsultiert werden muss.

Einheimische und Gäste nutzten diese Dienstleistung oft und gerne. Die diensthabenden Ärzte profitierten ebenfalls von diesem System, weil sie dadurch entlastet wurden.

Die Planung kam zwar oft einem Tetris-Spiel gleich, doch schlussendlich klappte es immer irgendwie.

Zusätzlich existierte im Spital Wallis eine Pädiatrie-Hotline. Im zweiten Halbjahr 2019 entschied das Spital sehr kurzfristig, diese nicht mehr anzubieten. Eine Arbeitsgruppe unter der Leitung der DGW suchte daher nach Möglichkeiten, um den Bedürfnissen der Bevölkerung in diesem Bereich weiterhin nachzukommen. Schlussendlich fand man im Telemedizin-Anbieter Medi24 die Lösung.

Mehrere Ärzte (insbesondere Pädiater) sowie Vertreter der DGW und VSÄG prüften vorgängig sämtliche rechtlichen Aspekte (Datenschutz), die Aus- und Fortbildungsbedingungen des Personals sowie das Qualitätssicherungssystem von

Medi24 und kamen einstimmig zum Schluss, dass dieses Unternehmen die Voraussetzungen erfüllt, um die gewünschten Dienstleistungen professionell zu erbringen.

Nach einigen Anpassungen in der Anfangsphase kann nach rund einem halben Jahr Zusammenarbeit mit Medi24 gesagt werden, dass der Zufriedenheitsgrad sowohl bei den Nutzern als auch bei den Pädiatern sehr hoch ist.

Dies bewog die DGW und die VSÄG dazu, über eine mögliche Ausweitung dieser Zusammenarbeit nachzudenken. Aufgrund der zunehmenden Schwierigkeiten bei der Aufrechterhaltung des Betriebs der Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes (durchgehende Verfügbarkeit von zweisprachigen Ärzten, Fortbildungsanforderungen und Qualitätssicherung, Inanspruchnahme der Leitstellenärzte in der ohnehin bereits arbeitsintensiven Hochsaison) wurde abgeklärt, ob Medi24 die Möglichkeit hätte, unter Einhaltung aller notwendigen Bedingungen auch die Dienstleistungen dieser Hotline zu übernehmen.

Nach eingehender Analyse erklärte sich Medi24 dazu bereit, und zwar an 7 Tagen die Woche rund um die Uhr. Dieser letztgenannte Punkt ist besonders wichtig, weil die Disponenten der Notrufzentrale 144 tagsüber (wenn die Hotline nicht besetzt war) oft Mühe hatten, die Patienten einer geeigneten Stelle zuzuweisen, wenn das Aufbieten einer Ambulanz oder eines Helis wegen des nicht notfallmässigen Charakters der Situation ungerechtfertigt war. Zudem sind die Disponenten in der Hochsaison aufgrund vieler dringlicher Notfälle bereits gut ausgelastet.

Die ursprünglich für Juli 2020 geplante Übergabe an Medi24 erfolgte schliesslich erst im Oktober, weil es aufgrund von Konfigurationsproblemen

bei den elektronischen Dienstplänen der regionalen diensthabenden Ärzte zu Verzögerungen kam. Die KWRO konnte kurzfristig eine Übergangslösung auf die Beine stellen, so dass die Hotline nie ausser Betrieb war. Der Übergang zum neuen Anbieter wurde transparent kommuniziert und ist nun abgeschlossen. Wie bei jeder Veränderung wird zu Beginn noch eine gewisse Verlaufskontrolle notwendig sein.

Fortschritt der Arbeiten des Vereins cœur wallis

Der gemeinnützige Verein cœur wallis wurde im ersten Halbjahr 2018 gegründet. Die Vereinsziele lauten:

- Schaffung eines umfassenden Netzwerks von Defibrillatoren im ganzen Kanton in Zusammenarbeit mit der Notrufzentrale 144
- Schaffung eines umfassenden Netzwerks von Ersthelfern, die als Überbrückungsmassnahme bis zum Eintreffen der Rettungskräfte eine frühzeitige Reanimation und Defibrillation ausführen können
- Förderung der Schulung der Ersthelfer in den Bereichen Reanimation und Defibrillation
- Ausrüstung der freiwilligen medizinischen und paramedizinischen Helfer mit Material, das ihren Aufgaben und Kompetenzen entspricht
- Förderung von öffentlichen und privaten Initiativen, die zur Erfüllung der Vereinsziele beitragen können
- Kommunikation und Veröffentlichung der Ergebnisse der Aktionen des Vereins

Innerhalb der ersten 3 Jahre konnten dank cœur wallis bereits 12 Leben gerettet werden.

Dieser Erfolg ist den 1'800 freiwilligen Public Respondern (Ersthelfer) und den grosszügigen Spenden für den Erwerb von fast 400 automatischen, rund um die Uhr verfügbaren Defibrillatoren (AED) zu verdanken.

Um kantonsweit eine optimale Abdeckung zu erreichen, wären insgesamt über 2'500 Public Responder und weitere 400 bis 500 AEDs notwendig. Man ist also weiterhin auf entsprechende Freiwillige bzw. Spenden angewiesen.

BEI EINEM HERZSTILLSTAND
ZÄHLT JEDE MINUTE

Weitere Informationen erhalten Sie auf
<https://www.coeurwallis.ch/>.

Projekt Care Team³

Die Verwirklichung dieses Projekts war für 2020 vorgesehen.

Zur Erinnerung: Im französischsprachigen Kantonsteil gibt es ein Dispositiv mit 10 NNPN⁴-zertifizierten Notfallpsychologen, organisiert im Verband AVPU⁵. 2018 unterzeichnete die KWRO mit dem Psychiatriezentrum Oberwallis (PZO) eine Vereinbarung, so dass im Oberwallis seither bei Bedarf ebenfalls 10 Notfallpsychologen zur Verfügung stehen. Parallel dazu baut der Zivilschutz Wallis zusammen mit der KWRO in den 6 verschiedenen Zivilschutzregionen ein Netzwerk von PEERS⁶ auf und koordiniert deren Weiterbildung.

Wegen Verzögerungen bei der Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung mit dem Oberwalliser Care Team konnte das Projekt noch nicht vollständig umgesetzt werden. Daher wird es 2021 erneut auf die Projektliste gesetzt.

2020 kam es im Unterwallis zu 36 Einsätzen, bei denen vielfach mehr als 10 Personen gleichzeitig betreut werden mussten, z.B. in Unternehmen oder Schulen. In solchen Fällen werden mehrere Psychologen aufgeboden.

Im Oberwallis arbeiten die Polizei, Feuerwehr und Sanität mit eigenen Care Teams, da das PZO bisher noch keine mobilen Teams zur Verfügung stellen kann.

³ Care Team: Personen, die den Augenzeugen, Beteiligten und Einsatzkräften bei belastenden Ereignissen psychologische Nothilfe leisten können.

⁴ NNPN: Nationales Netzwerk Psychologische Nothilfe

⁵ AVPU: association valaisanne des psychologues d'urgence

⁶ PEERS: Einsatzkräfte, die eine Basisausbildung in psychologischer Nothilfe erhalten, so dass sie ihren Arbeitskolleginnen und -kollegen bei traumatischen Ereignissen als erste Anlaufstelle dienen können.



COVID-19

Die KWRO nimmt neben ihren Hauptaufgaben noch weitere Aufgaben im Gesundheitswesen wahr, zum Beispiel Beratungen rund um das Sanitätsdispositiv bei Veranstaltungen. Auch im Zusammenhang mit COVID-19 haben der Staatsrat, das Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur sowie das Kantonale Führungsorgan der KWRO mehrere Zusatzaufgaben übertragen, um den Bedürfnissen der Bevölkerung nachzukommen.

Zwischen dem 4. März und 12. Juni 2020 betrieb die KWRO die kantonale Hotline für Fragen zu COVID-19. In dieser Zeit gingen fast 34'000 Anrufe ein, d.h. durchschnittlich 336 pro Tag. Als der Bundesrat Mitte März den Lockdown verkündete,

waren es manchmal bis zu 1'500 Anrufe täglich. Absoluter Top-Tag war diesbezüglich der Montag, 16. März mit über 6'000 Anrufen.

Diese Hotline diente einerseits dazu, die Bevölkerung zu beruhigen und eine Überlastung der Notfallnummern wie der 144 durch Informationsanfragen zu vermeiden. Andererseits konnte so eine erste medizinische Triage mit anschliessender Weiterleitung an die richtigen Stellen vorgenommen werden. Dies war sehr wichtig, damit Hospitalisierungen nur bei Notwendigkeit stattfinden und sich Personen mit Symptomen in Isolation bzw. Quarantäne begeben. Weniger als 1% der Anrufe führte schlussendlich zu einer Hospitalisierung.

Es wurde alles organisiert, damit die Mitarbeitenden der KWRO-Administration vom Homeoffice aus arbeiten können. Zudem wurden Besprechungen möglichst per Videokonferenz durchgeführt. Der Personenverkehr im Gebäude wurde auf ein Minimum beschränkt, um die Mitarbeitenden der Notrufzentrale optimal zu schützen.

Zu Beginn der Pandemie betrieb die KWRO eine E-Mail-Adresse, über welche Veranstaltungsorganisatoren Informationen und Risikoabwägungen einholen konnten (info.manifestation@ocvs.ch). Diese wurde vor allem in den ersten Märzwochen vor dem Lockdown in Anspruch genommen. Zudem wurde eine weitere E-Mail-Adresse für allgemeine Informationen zu COVID-19 eingerichtet (info.covid@ocvs.ch), welche immer noch aktiv ist. Diese dient vor allem dazu, die Walliser Bevölkerung über die Anwendung der vom Bundesrat und Staatsrat beschlossenen Massnahmen zu informieren und Schutzkonzepte zu evaluieren, insbesondere um den Gemeindeverwaltungen – wenn nötig – eine Orientierungshilfe zu geben, ob eine Veranstaltung angesichts des vom Veranstalter eingereichten Schutzkonzepts stattfinden kann oder nicht. So wurden im Jahr 2020 insgesamt rund 10'000 Anfragen bearbeitet. Manchmal dauerte die Abklärung nur wenige Minuten, manchmal waren mehrere Personen und Stunden notwendig.

Zivilschutzangehörige unterstützten das durch die Pandemie stark beanspruchte Ambulanzdispositiv, indem sie den Spitaltransport von Personen übernahmen, die in sitzender Position transportiert werden konnten. Insgesamt führte der Zivilschutz 481 solcher Transporte durch, davon 215 zwischen dem 14. März und 5. Mai und 266 zwischen dem 28. Oktober und 16. November.

Während der zweiten Pandemie-Welle zwischen Anfang Oktober und Ende November verzeichnete das Ambulanzdispositiv eine sehr hohe Auslastung. Dies war sowohl auf COVID-Verdachtsfälle (bei denen kein sitzender Transport möglich war) als auch auf Nicht-COVID-Fälle und verschiedene Patientenverlegungen vom Spital Sitten in andere Gesundheitseinrichtungen zurückzuführen. Die zweite Pandemie-Welle bedingte eine Vergrösserung des Ambulanzdispositivs: Sämtliche zusätzlichen verfügbaren Ambulanzen im Kanton wurden eingesetzt und mehrere Feuerwehrleute unterstützten das Ambulanzpersonal als Chauffeure. Zwischen dem 28. Oktober und 20. November leistete die Feuerwehr über hundert 12-stündige Pikettdienste zur Unterstützung der Sanität. 70 Mal wurden zusätzliche Ambulanzen eingesetzt, an Spitzentagen Anfang November waren es manchmal 5 Zusatzambulanzen pro Tag.

Die KWRO möchte allen involvierten Akteuren herzlich für ihren Einsatz danken – angefangen von den Pflegefachpersonen, welche die Hotline betreuten, über das Personal der Infostelle info.covid bis hin zu den Feuerwehr- und Zivilschutzangehörigen und allen anderen, auf deren wertvolle Hilfe wir zählen konnten.

4 Notrufzentrale 144



Im Jahr 2020 zählte die Notrufzentrale über 50'000 Anrufe und wickelte mehr als 25'000 Einsätze ab. Als Herzstück des Rettungswesens war sie angesichts der Pandemie stark gefordert. Das ohnehin geplante Pilotprojekt, Rettungssanitäter in Teilzeit als Hilfsdisponenten anzustellen, wurde vorverschoben, um bereits in der ersten Pandemie-Welle von dieser Verstärkung profitieren zu können. Das Team der Notrufzentrale wird nun durch 4 französischsprachige Hilfsdisponenten*innen und 1 deutschsprachige Hilfsdisponentin ergänzt. Dieses bewusste «Einschleusen» von aktiven Rettungssanitäter*innen dient nicht zuletzt auch dem besseren Verständnis zwischen der Rettungsfront und der Notrufzentrale. Es handelt sich um eine gegenseitige Bereicherung durch Erfahrungs- und Wissensaustausch. Nach nur wenigen Monaten hat sich dieses System bereits bewährt.

Die Anstellung einer Verantwortlichen für Ausbildung und Qualität war ebenfalls eine wichtige Neuerung für die Zentrale im Jahr 2020. Die ersten Ergebnisse der neu organisierten Weiterbildung dürften sich im Jahr 2021 zeigen.

5 Projekte 2021

Einsatzprotokoll

Ein Audit hatte die Grenzen des bisherigen Einsatzprotokolls, welches mit sogenannten Digital Pens ausgefüllt wird, aufgezeigt. Daher wurde im Jahr 2020 mit der Ausarbeitung eines neuen Systems begonnen, bei dem die Einsatzprotokolle auf Tablets erfasst werden. Alle diesbezüglichen Grunddaten und Abläufe wurden bereits implementiert.

Seit dem ersten Quartal 2021 wird das neue System von zwei Rettungsdiensten ausgiebig getestet, so dass nach entsprechenden Anpassungen Mitte 2021 mit einer kantonsweiten Einführung zu rechnen ist.

Logistik und Materialdepots

Die Verwaltung des Materials, welches die KWRO den Profi- und Miliz-Einsatzkräften zur Verfügung stellt, ist aufgrund der zahlreichen Lagerstandorte und verschiedenartigen Abläufe eine logistische Herausforderung.

Im Sinne der Prozessoptimierung und Qualitätssicherung wurde deshalb ein Logistik-Spezialist angestellt. Dieser wird ab 2021 sämtliches Material (Medikamente, Rettungsmaterial, persönliche Schutzausrüstungen, Fahrzeuge usw.) über eine spezifische Inventar-App verwalten.

Einsatzerfassungsprogramm für das Miliz-Dispositiv: RescueVal

Die über 2000 Miliz-Einsatzkräfte erfassen ihre Einsatzberichte momentan mit einem Programm, das nicht mehr den aktuellen Anforderungen entspricht.

Im Zuge der Einführung des neuen elektronischen Einsatzprotokolls für das Profi-Dispositiv wird im Jahr 2021 auch ein neues Einsatzerfassungsprogramm für das Miliz-Dispositiv ent-

wickelt, in welchem einfach und sicher Einsatzzeiten, verwendetes Material etc. eingegeben werden können, so dass diese Daten später für die Fakturierung zur Verfügung stehen. Das Programm erlaubt zudem einen Überblick über die Ausbildungen und Qualifikationen der Miliz-Einsatzkräfte und enthält Funktionalitäten für die Kommunikation mit der Zentrale.

Veranschaulichungen und Simulationen

In der kantonalen Rettungsplanung werden verschiedenste statistische Daten und Faktoren (Einsatzstatistiken, Topografie, Strassenerschliessung, Bevölkerungsdichte usw.) berücksichtigt, um die idealen Basisstandorte und die erforderliche Dichte des Rettungsnetzwerks zu bestimmen. Im Jahr 2021 wird versuchsweise ein Simulations- und Veranschaulichungstool eingeführt, das auf den Daten der letzten Jahre basiert und die verschiedenen obgenannten Faktoren miteinbezieht. Ab 2022 soll dieses Tool eingesetzt werden, um mittels Simulationen zu einer optimalen Rettungsmittelplanung beizutragen.

6

Steckbrief KWRO

Die Kantonale Walliser Rettungsorganisation (KWRO) mit Sitz in Siders beschäftigt 41 Mitarbeitende (30.3 Vollzeitäquivalente). Zu ihren Hauptaufgaben gehört der Betrieb der Sanitätsnotrufzentrale 144. Die KWRO kann kantonsweit auf rund 300 Profi-Einsatzkräfte und 3'500 Miliz-Einsatzkräfte (inkl. Public Responder) zurückgreifen. Im Jahr 2020 verfügte sie über ein Jahresbudget von 12,1 Millionen Franken, das von der öffentlichen Hand finanziert wird (70% Kanton – 30% Gemeinden). Davon sind 50% für das Rettungsdispositiv und 50% für die KWRO selber bestimmt. Angesichts der vielfältigen Aufgaben und Tätigkeiten sind die Ressourcen der KWRO momentan unzureichend, insbesondere im Personalbereich.

Die KWRO ist eine öffentlich-rechtliche Anstalt mit eigener Rechtspersönlichkeit. Ihre wichtigsten Aufgaben im Auftrag des Staates Wallis sind:

- Regelmässige Bedarfsermittlung im Rettungsbereich und Vorschlagen von Planungsanpassungen zuhanden des Staatsrates
- Umsetzung der vom Staatsrat verabschiedeten Rettungsplanung
- Entgegennahme sämtlicher Sanitätsnotrufe im Kanton
- Sicherstellung des reibungslosen Ablaufs der Rettungseinsätze in Koordination mit den anderen Einsatzkräften
- Betrieb und Gewährleistung der Kontinuität der Notrufzentrale 144
- Aus- und Weiterbildung der Einsatzdisponenten der Notrufzentrale 144 und der aufbietbaren Rettungskräfte (Profi- und Miliz-Dispositiv)
- Qualitätssicherung der erbrachten Leistungen
- Information der Bevölkerung über die sanitätsdienstliche Notfallversorgung

Die KWRO ist verantwortlich für die Alarmierung und Koordination sämtlicher Rettungsmittel:

- Ambulanzen
- Helikopter
- mobile Notarztdienste
- Public Responder von cœur wallis (Versorgung von Herzstillstandspatienten)
- Einsatzkräfte der Rettungsregionen (SMUP, First Responder, Höhlenretter, Suchhundeführer, Rettungstaucher, Rettungsspezialisten, allgemeine Retter)
- Notfallpsychologen

Die KWRO arbeitet zudem eng mit der Polizei, der Feuerwehr, dem Zivilschutz, den Spitälern, den Samaritern, der Rega usw. zusammen.

7

Bilanz

per

31.12.2020

AKTIVEN	2020	2019
BEWEGLICHES VERMÖGEN		
Kasse	2'285	1'900
Bank	5'330'020	4'165'269
Liquidität	5'332'305	4'167'169
Forderungen aus Güterverkäufen und erbrachten Dienstleistungen	236'677	327'209
Forderungen gegenüber Staat Wallis (Investitionen)	377'094	202'651
Forderungen gegenüber Staat Wallis (Subventionen noch zu erhalten)		255'000
Forderungen gegenüber Staat Wallis (Subventionen)		249'561
Forderungen	613'771	1'034'421
Transitorische Aktiven	181'624	197'982
TOTAL BEWEGLICHES VERMÖGEN	6'127'700	5'399'573
UNBEWEGLICHES VERMÖGEN		
Investitionen	7'956'263	7'082'866
./. Subventionen Staat Wallis	-7'956'263	-7'082'866
Sachanlagen	0	0
TOTAL UNBEWEGLICHES VERMÖGEN	0	0
TOTAL AKTIVEN	6'127'700	5'399'573
PASSIVEN	2020	2019
FREMDKAPITAL		
Verpflichtungen aus Güter- und Dienstleistungsanschaffungen	1'240'454	716'353
Löhne und Soziallasten	607'652	772'760
Verpflichtungen gegenüber Staat Wallis	3'000'922	3'003'047
Kurzfristige Verpflichtungen	4'849'028	4'492'160
Transitorische Passiven	854'700	873'269
KURZFRISTIGES FREMDKAPITAL	5'703'728	5'365'429
Verpflichtungen gegenüber Staat Wallis (Subventionen)	389'828	0
Langfristige Verpflichtungen	389'828	0
Fonds Prävention	21'081	21'081
Fonds Schenkungen	13'063	13'063
Zweckgebundene Fonds	34'144	34'144
LANGFRISTIGES FREMDKAPITAL	423'972	34'144
TOTAL FREMDKAPITAL	6'127'700	5'399'573
EIGENKAPITAL		
Jahresergebnis	0	0
TOTAL EIGENKAPITAL	0	0
TOTAL PASSIVEN	6'127'700	5'399'573

8

Erfolgs- rechnung 2020

BETRIEBLICHER ERTRAG	Geschäfts- jahr 2020	Budget 2020	Geschäfts- jahr 2019	Abweichung Rechn. 2020 - Budget 2020	Abweichung Rechn. 2020 - Rechn. 2019
Betriebseinnahmen*	309'854	375'000	503'265	-65'146	-193'411
Einsätze	311'087	400'000	423'494	-88'913	-112'407
Andere Einnahmen	65'686	10'000	164'891	55'686	-99'205
Ertrag	686'627	785'000	1'091'650	-98'373	-405'023
Personalaufwand	-6'491'468	-6'967'800	-6'363'809	476'332	-127'659
Anderer Betriebsaufwand	-2'813'972	-2'350'200	-2'134'660	-463'772	-679'312
Subventionen für die Partner	-4'179'883	-4'380'000	-4'043'712	200'117	-136'171
Nicht rückforderbare Kosten	-96'740	-151'000	-160'999	54'260	64'259
Finanzaufwand	-2'300	-5'000	-20'907	2'700	18'607
Aufwand	-13'584'362	-13'854'000	-12'724'087	269'638	-860'275
BETRIEBLICHES ERGEBNIS	-12'897'735	-13'069'000	-11'632'437	171'265	-1'265'298
Beitrag Loterie Romande	0	0	0	0	0
Beitrag Staat Wallis, Suva	0	0	0	0	0
Zuweisung an Fonds Prävention	0	0	28'920	0	-28'920
Aufwand Prävention	0	0	-28'920	0	28'920
Ergebnis Bereich Prävention	0	0	0	0	0
ERGEBNIS VOR STAATSBETEILIGUNG	-12'897'735	-13'069'000	-11'632'437	171'265	-1'265'298
Staatsbeteiligung	12'897'735	13'069'000	11'632'437	-171'265	1'265'298
JAHRESERGEBNIS	0	0	0	0	0

* Taxen und telefonische Auskünfte

Die Jahresrechnung 2020 schliesst mit einem Aufwandüberschuss von CHF 12'897'735 ab. Davon entfallen CHF 11'503'681 auf die KWRO, CHF 620'712 auf die Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes und CHF 773'342 auf die Aufgaben der KWRO im Zusammenhang mit COVID-19. Der Staatsrat, das Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur sowie das Kantonale Führungsorgan haben der KWRO mehrere Zusatzaufgaben übertragen, um den Bedürfnissen der Bevölkerung bezüglich COVID-19 nachzukommen.

Die Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes wurde Anfang Oktober an Medi24 ausgelagert. Die Jahresrechnung 2020 enthält rund CHF 400'000 für die Entschädigungen an die Leitstellenärzte im ersten Halbjahr und ca. CHF 200'000 für die Unkosten, die Pauschale und den Transfer der Hotline an Medi24.

Die Jahresrechnung 2020 schliesst mit einem Aufwandüberschuss von CHF 12'897'735 ab. Budgetiert waren CHF 13'069'000. In folgenden Fällen waren die Ausgaben tiefer bzw. die Einnahmen höher als budgetiert:

- a) **CHF 463'772** weniger Personalaufwand als budgetiert. Dies geht vor allem auf die Auslagerung der Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes (Einstellung der Entschädigungszahlungen für die Leitstellenärzte) und die krankheitsbedingte Abwesenheit mehrerer Mitarbeitender zurück (Löhne wurden von der Erwerbsausfallversicherung übernommen). Zudem führte die Absage mehrerer Kurse aufgrund der COVID-19-Pandemie zu Minderausgaben.
- b) **CHF 200'117** weniger Subventionen an die Ambulanzdienste als budgetiert. Im Budget

2020 ging man davon aus, dass die Anpassung des Ambulanzdispositivs per 1. Juli 2020 erfolgt. Schlussendlich erfolgte diese jedoch erst im Dezember, weshalb nicht das gesamte Budget verwendet wurde.

- c) **CHF 54'260** weniger nicht rückforderbare Kosten als budgetiert. Die Zahl der Helikoptereinsätze, bei denen es entweder keinen Patienten zu transportieren gab oder die aufgrund einer Wetterverschlechterung oder erfolglosen Suche annulliert wurden, hatte im Jahr 2018 stark zugenommen, weshalb die Budgets 2019 und 2020 entsprechend angepasst wurden. Die Entwicklung dieser Kosten ist jedoch nie vorhersehbar, da sie stark von den Witterungsbedingungen abhängt.
- d) **CHF 55'686** verschiedene nicht budgetierte Einnahmen, z.B. Rückvergütung der Einsätze der Notfallpsychologen durch den Staat Wallis (entsprechender Aufwand wird unter «Anderer Betriebsaufwand» verbucht, so dass das Nettoergebnis Null beträgt).

Im Gegenzug waren die folgenden Ausgaben höher bzw. die folgenden Einnahmen tiefer als budgetiert:

- e) **./.** **CHF 463'772** anderer Betriebsaufwand, wovon mehr als die Hälfte auf COVID-19-Aufgaben zurückzuführen ist (Anschaffung von IT-Material für die kantonale COVID-Hotline und die Erstellung verschiedener Online-Formulare während der ersten Pandemie-Welle, Verstärkung des Sanitätsdispositivs durch Feuerwehrleute während der zweiten Welle). Ein Viertel dieses Betrags wurde für den Umzug des Server-Raums der KWRO in ein geeignetes, sicherheitskonformes Lokal verwendet.

- f) **./.** **CHF 88'913** weniger Einnahmen bei den Miliz-Einsätzen als budgetiert aufgrund der pandemiebedingten Schliessung der Bergbahnen Mitte März.
- g) **./.** **CHF 65'146** weniger Betriebseinnahmen als budgetiert, insbesondere aufgrund der Auslagerung der Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes an Medi24 und dem damit verbundenen Wegfall der Einnahmen aus den Anruftaxen.

Gegenüber der Vorjahresrechnung ist der Aufwandüberschuss um CHF 1'265'298 höher. Dies ist hauptsächlich auf folgende Punkte zurückzuführen:

- h) **CHF 679'312** bei «Anderer Betriebsaufwand», wovon rund die Hälfte für COVID-19-Aufgaben und die andere Hälfte für den Umzug des Server-Raums der KWRO (siehe Punkt e) und die gestiegenen Unterhaltskosten bei mehreren Systemen, insbesondere Polycom.
- i) **CHF 193'411** weniger Betriebseinnahmen als im Vorjahr, einerseits aufgrund der Auslagerung der Hotline des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes an Medi24 und dem damit verbundenen Wegfall der Einnahmen aus den Anruftaxen und andererseits aufgrund der tieferen Einnahmen bei den Taxen der Rettungstationen (CHF 69) wegen der Schliessung der Bergbahnen Mitte März.
- j) **CHF 136'171** mehr Subventionen an die Partner. Die Zunahme bei den Subventionen für die Ambulanzdienste wird teilweise kompensiert durch eine Abnahme der Subventionen für die mobilen Notarztdienste (Fusion der Dienste von Monthey und Vevey und Umzug an den Standort Rennaz).
- k) **CHF 127'659** höhere Personalkosten im Jahr 2020 aufgrund einer Rückstellung für Überstunden und nicht bezogene Ferien per 31.12. In den Vorjahren wurden hierfür keine Rückstellungen getätigt, weil es sich um kleinere Beträge handelte. Aufgrund der Pandemie wurden aber 2020 viele Überstunden gemacht und mehrere Personen haben nicht alle Ferientage bezogen. Der Gesamtbetrag dieser Rückstellung beträgt CHF168'769.-.
- l) **CHF 112'407** weniger Einnahmen bei den Miliz-Einsätzen aufgrund der pandemiebedingten Schliessung der Bergbahnen Mitte März.
- m) **CHF 99'205** Unterschied bei «Andere Einnahmen», insbesondere weil im Jahr 2019 zentral eingekaufte Einsatzkleider für die Miliz-Einsatzkräfte weiterverkauft und das Notarzteeinsatzfahrzeug Monthey an den Kanton Waadt verkauft wurde.
- n) **CHF 64'259** weniger rückforderbare Kosten als im Vorjahr. Die Zahl der Helikoptereinsätze, bei denen es entweder keinen Patienten zu transportieren gab oder die aufgrund einer Wetterverschlechterung oder erfolglosen Suche annulliert wurden, war in den Jahren 2018 und 2019 sehr hoch (siehe Punkt c).

9

Entwicklung der Budgets der KWRO

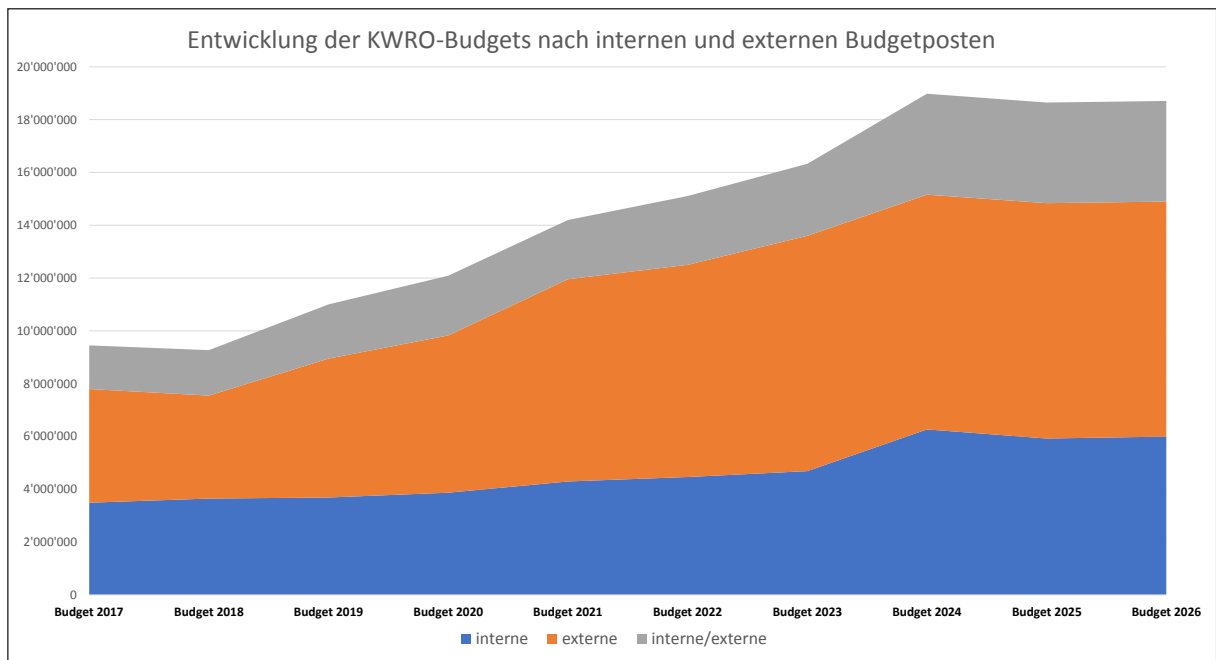
Die Budgets der KWRO stiegen in den letzten Jahren kontinuierlich an. Dies ist hauptsächlich auf externe Faktoren zurückzuführen (siehe orange Zone in untenstehender Grafik), insbesondere auf die Subventionen für das Profi- und Miliz-Dispositiv. So haben sich etwa die Subventionen für die Ambulanzdienste zwischen 2017 und 2020 verdoppelt. Die Zunahme zwischen 2021 und 2022 ist durch die zusätzliche Nachtambulanz im Entremont und die neue Tages-Ambulanzbasis in Gampel-Steg bedingt. Der Anstieg im Budget 2023 berücksichtigt die eventuelle Ausweitung des Tagesbetriebs der Basis Gampel-Steg auf einen 24-Stunden-Betrieb, sofern die Kriterien hierfür erfüllt sind.

Bei den internen Budgetposten (in der Grafik blau), welche hauptsächlich aus den Löhnen der KWRO-Mitarbeitenden bestehen, kam es zwischen 2017 und 2020 nur zu einer leichten Zunahme. Basie-

rend auf dem Entscheid des Staatsrates und Grossen Rates ist im Rahmen der Zusammenführung der Polizei- und Sanitätszentrale im selben Gebäude auch die Anschaffung eines gemeinsamen Einsatzleitsystems (ELS) vorgesehen. Für die Lancierung und den Betrieb dieses ELS wird eine zusätzliche Vollzeitstelle geschaffen.

Der Budgetanstieg um 2 Mio. Franken im Jahr 2024 ist auf den Umzug ins neue Zentralgebäude zurückzuführen. Einerseits wird die Miete rund 1 Mio. Franken mehr betragen, andererseits sind für die Rückzahlung des vorfinanzierten ELS und dessen Wartung ca. weitere 1 Mio. Franken vorgesehen.

Die graue Zone in der Grafik betrifft Budgetfaktoren, die sich nicht eindeutig als intern oder extern festlegen lassen, z.B. die Soziallasten oder die Wartung und Lizenzgebühren für Software.



10 Investitions- budget 2020

Das Investitionsbudget 2020 beläuft sich auf insgesamt CHF 961'881. Per 30. April 2021 waren rund CHF 700'000 (72%) davon ausgegeben. Nachfolgend die wichtigsten Kernpunkte:

Die Fahrzeuge für das Rapid-Responder-Dispositiv wurden nicht angeschafft, weil sich der Staatsrat stattdessen für eine zusätzliche Tagesambulanz in der Region Lötschental/Leuk/ Raron West und eine zusätzliche Nachtambulanz in der Region Entremont entschied. Das entsprechende Investitionsbudget wird einem anderen Projekt zugewiesen.

Im Jahr 2020 ersetzen die Ambulanzdienste von Sitten, Visp und Siders je eine Ambulanz. Die KWRO beteiligte sich mit CHF 140'000 pro Ambulanz. Ein Ersatz ist immer dann vorgesehen, wenn eine Ambulanz den Kilometerstand von

175'000 km oder das Alter von 5 Jahren erreicht hat. Die entsprechenden Fahrzeuge wurden Anfang 2020 bestellt und werden im Verlaufe des Jahres 2021 geliefert. Die Ambulanz von Sitten wurde bereits geliefert. Die Lieferfirmen erhalten die letzte Subventionstranche jeweils, sobald die Ambulanz ausgeliefert ist.

Für das Pilotprojekt eSMUR des Ambulanzdienstes Sitten und des mobilen Notarztdienstes Sitten wurden zwei Monitoring- und Defibrillationsgeräte mit einer Telemedizin-Schnittstelle angeschafft. Gegenwärtig wird die Anschaffung eines dritten Geräts geprüft.

Das ursprünglich für Herbst 2020 vorgesehene ERP-Update für das Buchhaltungsprogramm Abacus wurde auf das 2. Halbjahr 2021 verschoben.

Jahr	Betreff	Budget	Bereits verrechnet	Restbetrag	Bemerkungen
2020	Anschaffung Kleider Miliz Grossereignisse	22'000	22'000		Anschaffung Einsatz-Gilets für Grossereignisse, um hierarchische Stellung und Funktion sichtbar zu machen
	Anschaffung Kleider Miliz KMS-Detachements	15'000	14'248	752	Einsatzkleider für die 10 KMS-Kader mit spezifischen Funktionen bei Grossereignissen, z.B. OKP, Dekontamination, San Hist usw.
	ELS3	33'000	30'288	2'712	Zertifizierung ProQA
	Upgrade Buchhaltungssoftware - Abacus	10'000	4'631	5'369	Das ursprünglich für 2020 vorgesehene Update wurde auf das 2. Halbjahr 2021 verschoben.
	Neue Dienstkleidung Notrufzentrale	25'000	24'973	27	Es wurden Dienstkleider für die Disponenten der Notrufzentrale 144 angeschafft.
	VRTX-Server	135'648	135'648		Bei den VRTX-Servern handelt es sich um Hardwarekomponenten für sämtliche Server der Zentrale 144 und der Administration der KWRO. Da diese Anlagen technisch am Ende ihrer Lebensdauer waren, wurden sie im Jahr 2020 ersetzt.
	Sicherheit Telekommunikation (Switch)	31'233	31'233		Neue Kommunikations-Infrastrukturen für die Hauptzentrale in Siders und die Backup-Zentrale in Sitten
	Ambulanzen	420'000	326'667	93'333	Ersatz von Ambulanzen in Visp, Siders und Sitten. Die Ambulanzen von Siders und Visp wurden noch nicht geliefert, weshalb die letzte Tranche noch nicht gezahlt wurde.
	Einsatzkleidung für Miliz-Einsatzkräfte	10'000	9'244	756	Anschaffung von Kleidern für Miliz-Einsatzkräfte
	Tempus	120'000	97'803	22'197	Anschaffung von Monitoring- und Defibrillationsgeräten mit einer Schnittstelle für die telemedizinische Übermittlung im Rahmen des Projekts e-SMUR
	Fahrzeuge Rapid Responder	140'000		140'000	Die Fahrzeuge für die Rapid Responder wurden nicht angeschafft, weil das Dispositiv stattdessen mit zusätzlichen Ambulanzen ergänzt wurde. Das entsprechende Budget wird einer anderen Investition zugewiesen.
	Total Investitionsbudget 2020		961'881	696'735	265'146

Bericht der Revisionsstelle

Bericht der Revisionsstelle zur Jahresrechnung zuhanden des Verwaltungsrates der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation (KWRO), Siders

Als Revisionsstelle haben wir die beiliegende Jahresrechnung der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation (KWRO) bestehend aus Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang für das am 31. Dezember 2020 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Verantwortung des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat ist für die Erstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Statuten verantwortlich. Diese Verantwortung beinhaltet die Ausgestaltung, Implementierung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems mit Bezug auf die Erstellung einer Jahresrechnung, die frei von wesentlichen falschen Angaben als Folge von Verstössen oder Irrtümern ist. Darüber hinaus ist der Verwaltungsrat für die Auswahl und die Anwendung sachgemässer Rechnungslegungsmethoden sowie die Vornahme angemessener Schätzungen verantwortlich.

Verantwortung der Revisionsstelle

Unsere Verantwortung ist es, aufgrund unserer Prüfung ein Prüfungsurteil über die Jahresrechnung abzugeben. Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem schweizerischen Gesetz und den Schweizer Prüfungsstandards vorgenommen. Nach diesen Standards haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir hinreichende Sicherheit gewinnen, ob die Jahresrechnung frei von wesentlichen falschen Angaben ist.

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen für die in der Jahresrechnung enthaltenen Wertansätze und sonstigen Angaben. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemässen Ermessen des Prüfers. Dies schliesst eine Beurteilung der Risiken wesentlicher falscher Angaben in der Jahresrechnung als Folge von Verstössen oder Irrtümern ein. Bei der Beurteilung dieser Risiken berücksichtigt der Prüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Erstellung der Jahresrechnung von Bedeutung ist, um die den Umständen entsprechenden Prüfungshandlungen festzulegen, nicht aber um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems abzugeben. Die Prüfung umfasst zudem die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden, der Plausibilität der vorgenommenen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtdarstellung der Jahresrechnung. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise eine ausreichende und angemessene Grundlage für unser Prüfungsurteil bilden.

Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung entspricht die Jahresrechnung für das am 31. Dezember 2020 abgeschlossene Geschäftsjahr dem schweizerischen Gesetz sowie den Bestimmungen des Walliser Gesetzes über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens (GOSR) und der entsprechenden Verordnung (VOSR).

Berichterstattung aufgrund weiterer gesetzlicher Vorschriften

Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen an die Zulassung gemäss Revisionsaufsichtsgesetz (RAG) und die Unabhängigkeit (Art. 728 OR) erfüllen und keine mit unserer Unabhängigkeit nicht vereinbaren Sachverhalte vorliegen.

In Übereinstimmung mit Art. 728a Abs. 1 Ziff. 3 OR und dem Schweizer Prüfungsstandard 890 bestätigen wir, dass ein gemäss den Vorgaben des Verwaltungsrates ausgestaltetes internes Kontrollsystem für die Erstellung der Jahresrechnung existiert.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

FIDUCIAIRE FIDAG SA

Jean-Claude De Iaco

Zugelassener
Revisionsexperte
Verantwortlicher Revisor

Yves Darbellay

Zugelassener
Revisionsexperte

Siders, den 20. April 2021

12

Dank und Schlusswort

Unser Ziel ist es, die Patientenversorgung stetig zu verbessern. Hierzu müssen wir:

- Veränderungen frühzeitig erkennen, klare Zielvorstellungen entwickeln und diese in eine zielgerichtete Strategie umwandeln,
- uns immer wieder hinterfragen, wie wir unsere Organisation zukunftsfit machen können.

Jedes Jahr entwickelt sich die KWRO weiter. Ohne das Engagement der Mitarbeitenden wäre dies nicht möglich. Sie sind es, die unsere Organisation, Strukturen, Abläufe, Arbeitsmethoden vorantreiben und mittragen.

Unser Dank geht an unsere Mitarbeitenden und an alle Profi- und Miliz-Einsatzkräfte, die tagtäglich

ihr Können und Engagement in den Dienst der Bevölkerung stellen.

Der Verwaltungsrat hat sich im vergangenen Jahr voll und ganz für die Belange unserer Organisation eingesetzt und die Direktion uneingeschränkt unterstützt. Dafür ein herzliches Dankeschön!

Ein grosses Merci für die stete Unterstützung gebührt nicht zuletzt Staatsrätin Esther Waeber-Kalbermatten sowie dem Team der Dienststelle für Gesundheitswesen mit ihrem Chef Victor Fournier.

13

Anhänge

Anhang 1: Bericht zu den alltäglichen und besonderen Tätigkeiten während der Pandemiephase - März 2020

Anhang 2: Bericht zu den alltäglichen und besonderen Tätigkeiten während der Pandemiephase - April 2020

Anhang 3: Bericht zu den alltäglichen und besonderen Tätigkeiten während der Pandemiephase - Mai 2020

Anhang 4: Bericht zu den alltäglichen und besonderen Tätigkeiten während der Pandemiephase - Juni 2020

Anhang 5: Bericht zu den alltäglichen und besonderen Tätigkeiten während der Pandemiephase - Dezember 2020

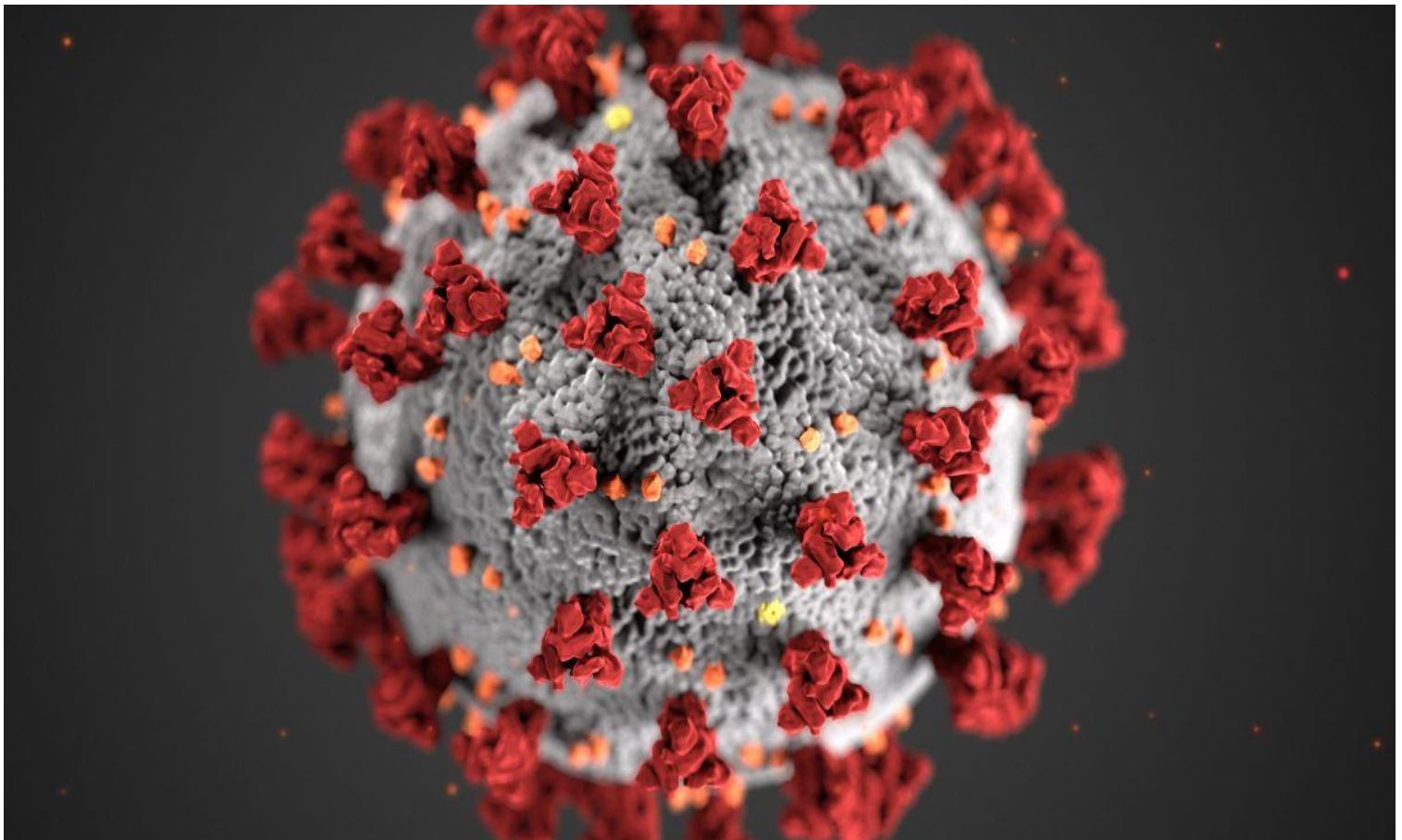
**BERICHT ZU DEN ALLTÄGLICHEN UND
BESONDEREN TÄTIGKEITEN WÄHREND DER
PANDEMIEPHASE IM MÄRZ 2020**

**KANTONALE
WALLISER
RETTUNGSORGANISATION**

**C
O
V
I
D
19**

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

12.04.2020



1. Kennzahlen per 31. März 2020.....	3
2. Hintergrund	3
3. Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144	4
3.1. Anzahl eingehende Anrufe pro Tag.....	4
3.2. Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz	4
3.3. Herkunft der Anrufe nach Gemeinden.....	5
3.4. Anzahl und Anteil der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden)	8
3.5. Typologie der gefährdeten Personen	8
3.6. Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer	9
3.7. Psychologische Unterstützung	9
4. Risikoabwägungen für Veranstaltungsorganisatoren.....	10
4.1. Anzahl und Typologie der Anfragen	10
4.2. Geografische Verteilung der Veranstaltungen	10
5. Helpline info.covid@ocvs.ch.....	11
5.1. Anzahl beantworteter Anfragen	11
6. Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv	12
6.1. Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze.....	12
6.2. Einbezug des Zivilschutzes	12
7. Weitere COVID-19-Mandate in Erarbeitung oder mit ausstehendem Entscheid.....	13
7.1. Mobile Abstrich-Teams.....	13
7.2. Nachverfolgbarkeit der Patienten im präklinischen und klinischen Bereich (Entscheid ausstehend).....	13
8. Verstärkte ärztliche Triage (Entscheid ausstehend).....	14
9. Fazit.....	14

1. Kennzahlen per 31. März 2020

- 28'576 eingegangene Anrufe auf der kantonalen Hotline 058 433 0 144
- Durchschnittlich 1'021 Anrufe pro Tag
- Peak: 6'477 Anrufe am 16. März
- 7'893 bearbeitete Anrufe (Formular ausgefüllt)
- Nur 70 Personen (weniger als 1%) mussten via die Pflegefachpersonen der Hotline und die Triage-Ärzte 144 hospitalisiert werden
- 114 Anfragen für psychologische oder psychosoziale Unterstützung seit dem 21. März (3.7% aller Anrufe im tägl. Durchschnitt)
- 17% der Anfragen stammen von Personen, die als gefährdet eingestuft werden
- Für die Organisatoren von Veranstaltungen wurden fast 1'000 Risikoabwägungen oder Empfehlungen gemacht
- 1'566 über info.covid@ocvs.ch eingegangene Anfragen wurden zwischen dem 15. und 31. März behandelt

2. Hintergrund

Die Aufgaben der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation sind im Gesetz und in der Verordnung über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens von 2016 festgelegt. Darunter fallen unter anderem:

- Regelmässige Bedarfsermittlung im Rettungs- und Gesundheitsbereich
- Umsetzung der Rettungsplanung
- Entgegennahme der Sanitätsnotrufe in Deutsch und Französisch
- Betrieb der Notrufzentrale 144 und Koordination mit den verschiedenen Einsatzkräften
- Aus- und Weiterbildung der Einsatzdisponenten der Notrufzentrale 144 und der aufbietbaren Rettungskräfte

Die KWRO nimmt noch weitere Aufgaben wahr. So beteiligt sie sich an der Organisation der Leitstelle des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes oder gibt bei Veranstaltungen Ratschläge zum notwendigen Sanitätsdispositiv ab. Aufgrund des vorhandenen Know-hows hat der Staatsrat der KWRO im Rahmen der COVID-19-Pandemie folgende zusätzliche Aufgaben übertragen:

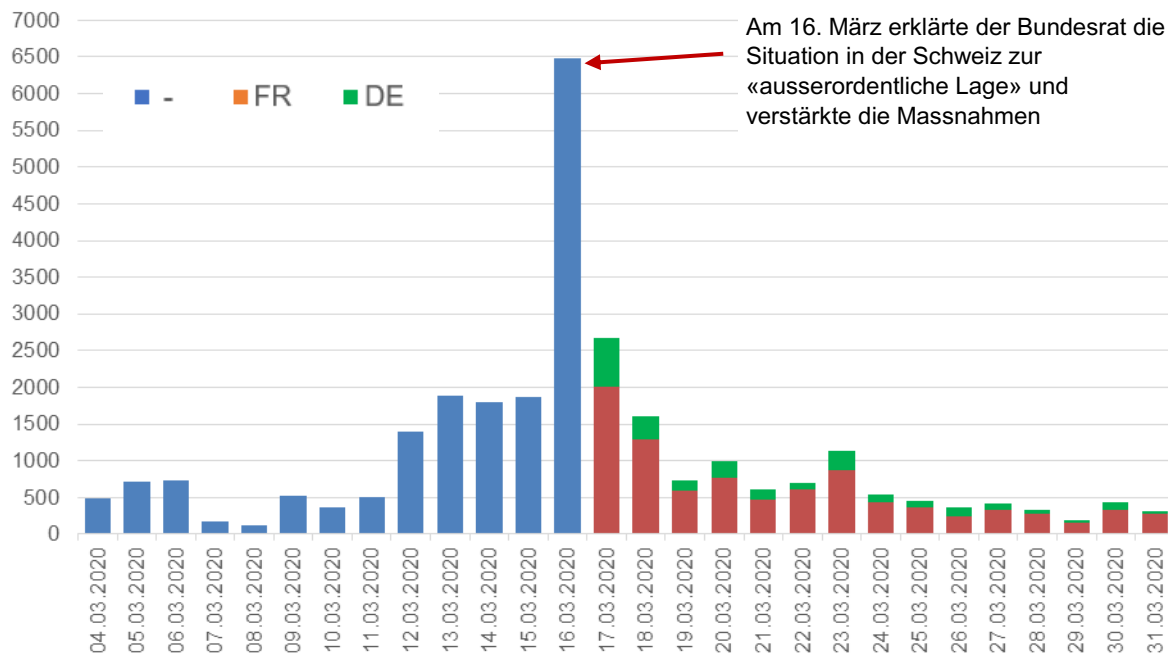
- Kantonale Hotline: 058 433 0 144 (mit ärztlicher Triage)
- Hotline PsyCovid19 für Gesundheitsfachpersonen (psychologische Unterstützung): 058 433 0 110 (französisch) und 058 433 0 115 (deutsch)
- Informationen und Risikoabwägung für die Organisatoren von Veranstaltungen: info.manifestation@ocvs.ch und www.ocvs.ch/manifestation/ / www.kwro.ch/veranstaltung
- Infostelle COVID-19: info.covid@ocvs.ch
- Vorbereitung eines Konzepts zur Nachverfolgbarkeit der Patienten (zur Unterstützung der Kantonspolizei, welche die Hauptverantwortung hat)

Der vorliegende Bericht gibt einen Kurzüberblick über diese zusätzlichen Aufgaben, welche die KWRO seit Anfang März 2020 wahrnimmt, und zeigt, wie sich diese auf die Alltagsaufgaben der KWRO auswirken, vor allem:

- Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144
- Auswirkungen auf das Rettungsdispositiv:
 - Einsatzzahlen
 - Einbezug des Zivilschutzes

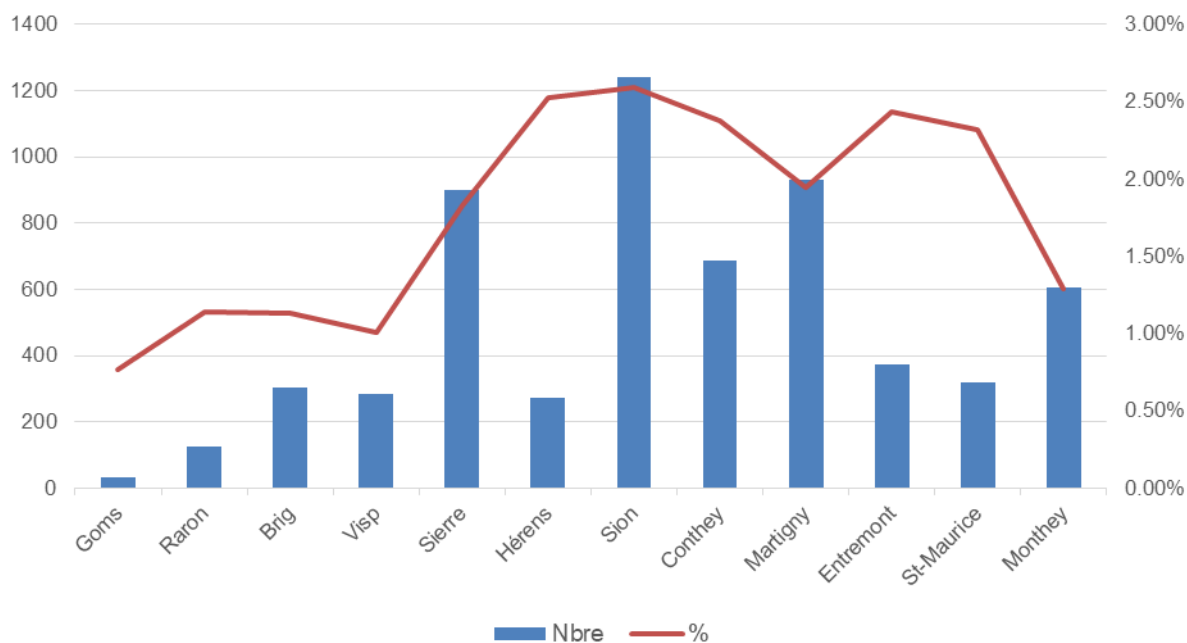
3. Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144

3.1. Anzahl eingehende Anrufe pro Tag



Die Unterscheidung zwischen deutsch- und französischsprachigen Anrufen wurde ab 17. März 2020 vorgenommen.

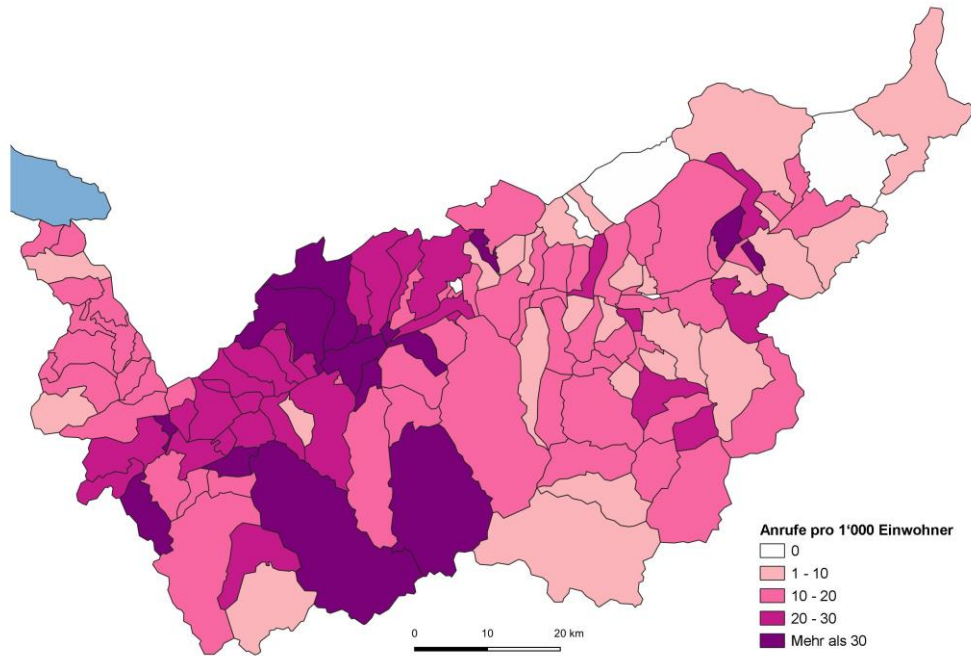
3.2. Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz



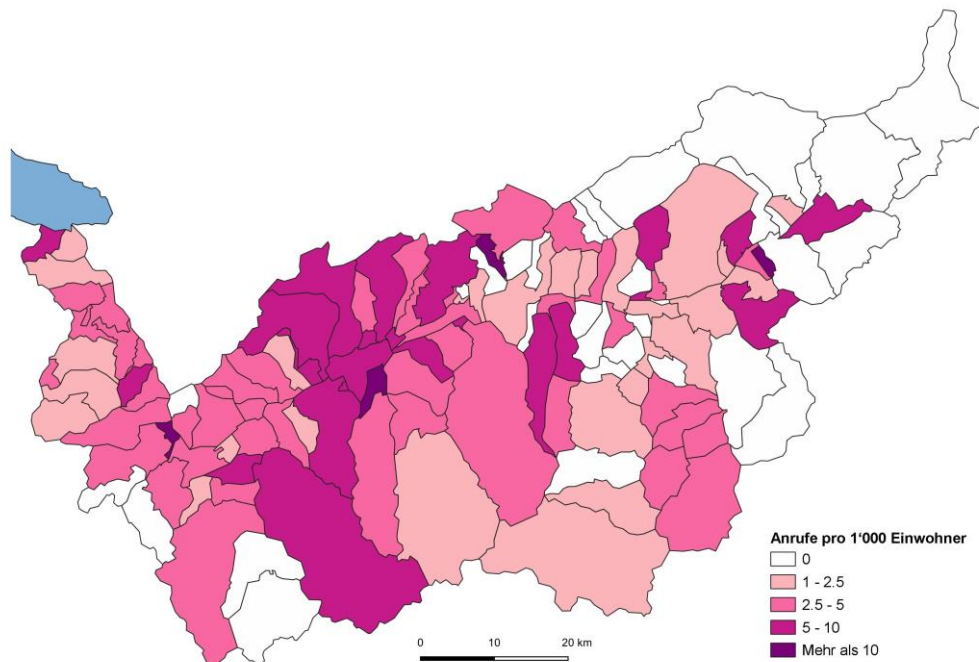
Die Kurve zeigt die Anzahl Anrufe in Prozent der Wohnbevölkerung (4. bis 31. März)

3.3. Herkunft der Anrufe nach Gemeinden

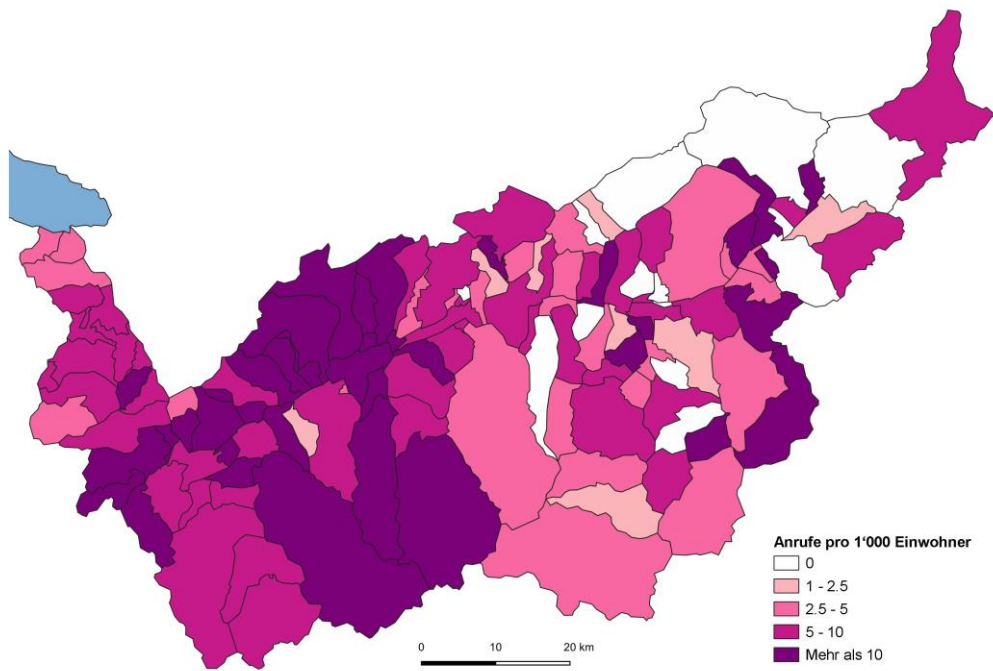
9. März bis 12. April (Total: 7261):



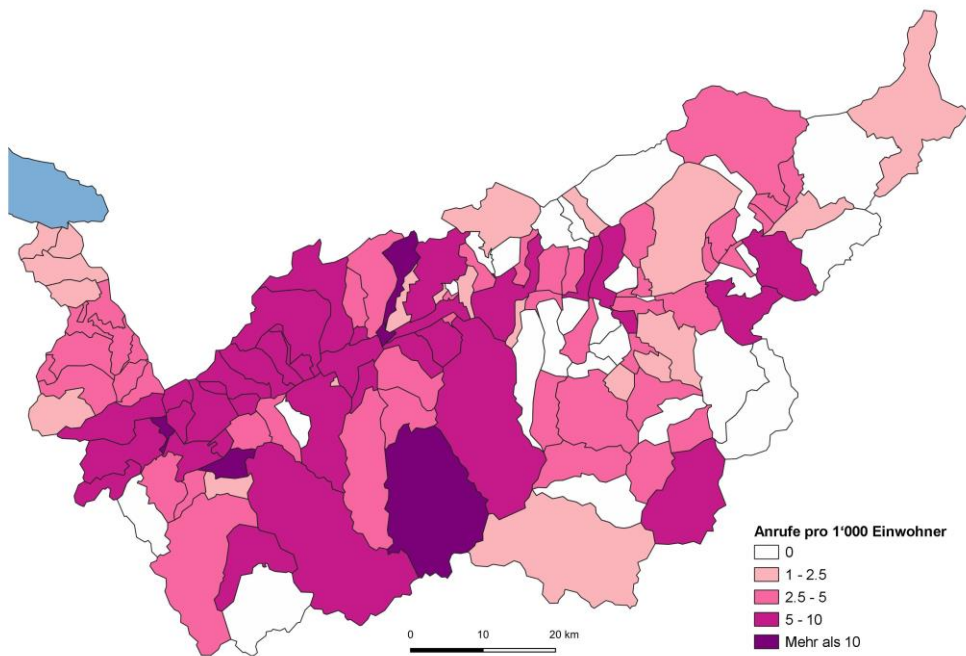
Woche 11 : 9. bis 15. März (Total = 1390):



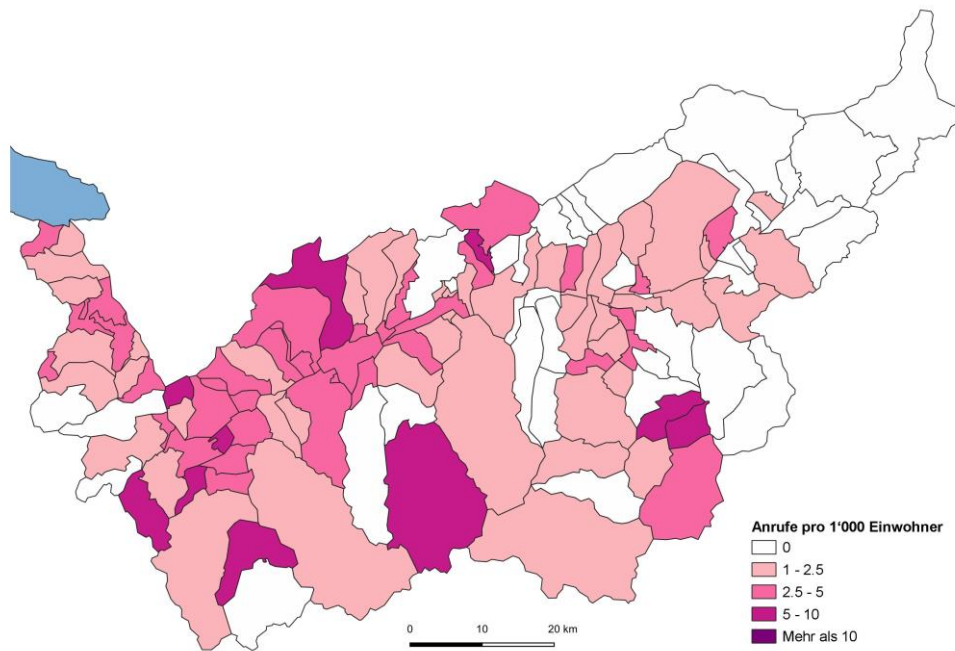
Woche 12 : 16. bis 22. März (Total = 2788) :



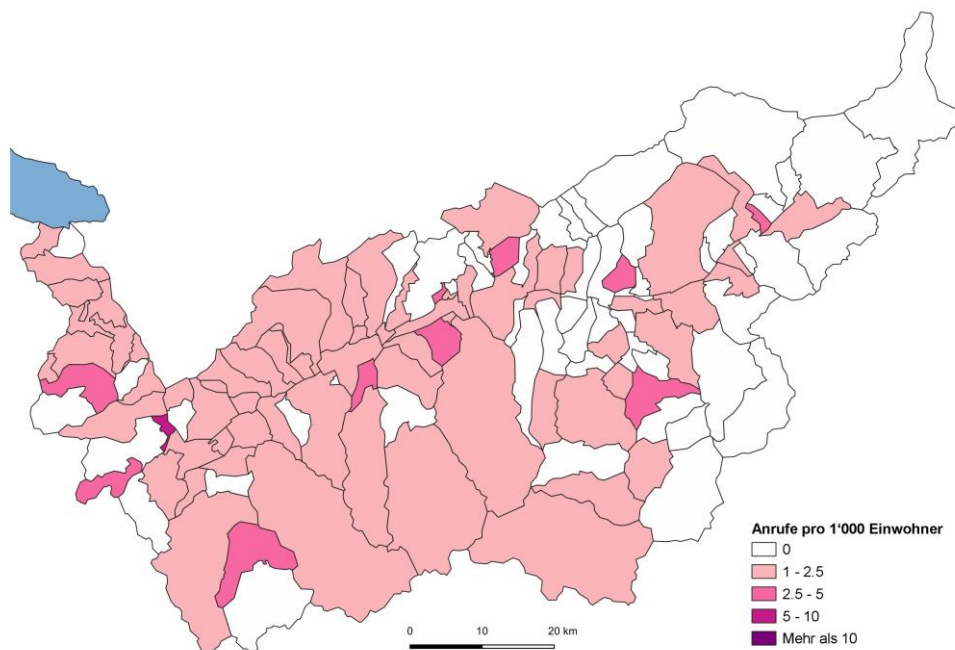
Woche 13 : 23. bis 29. März (Total = 1736):



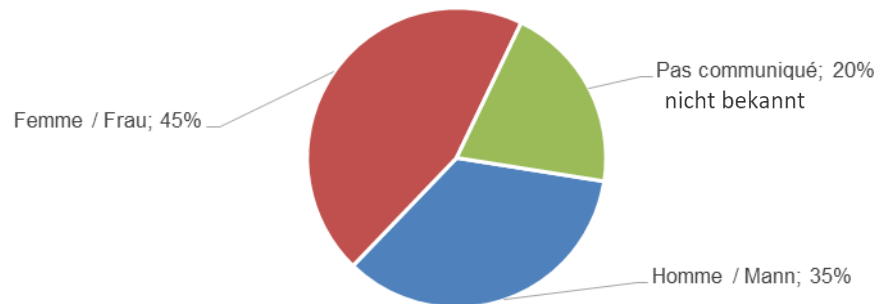
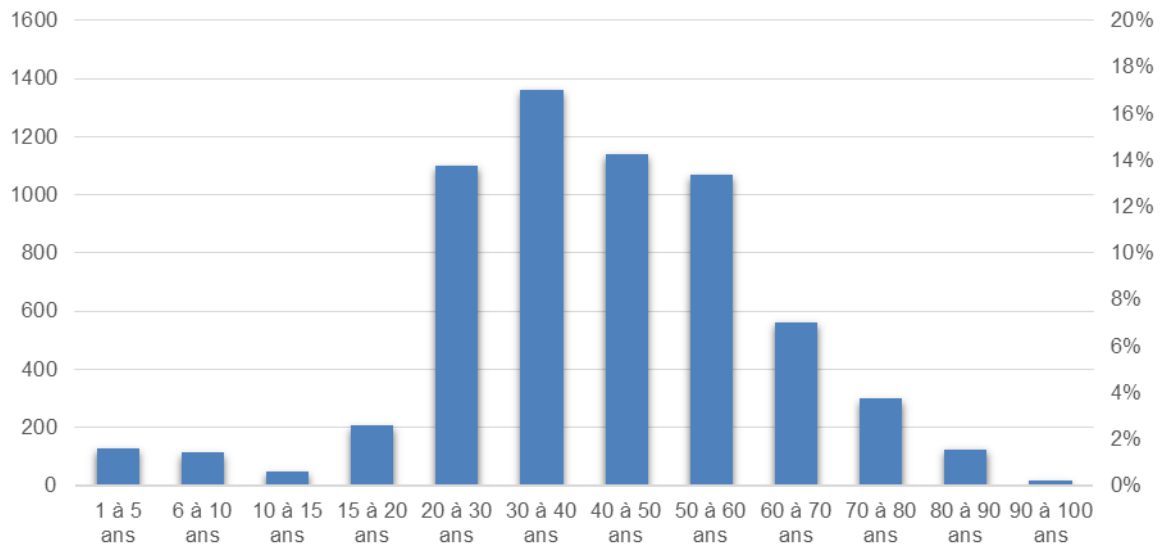
Woche 14 : 30. März bis 5. April (Total = 878):



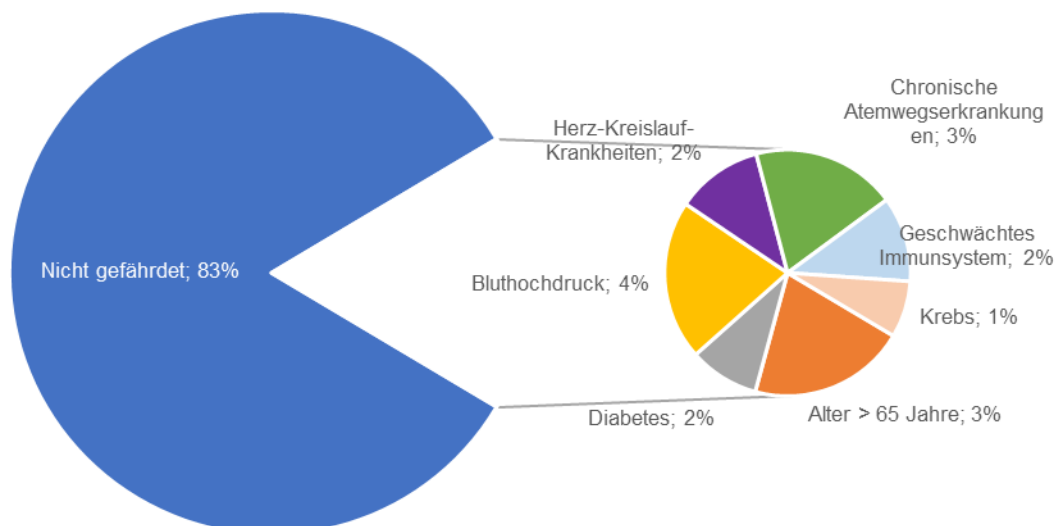
Woche 15 : 6. bis 12. April (Total = 469):



3.4. Anzahl und Anteil der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden)

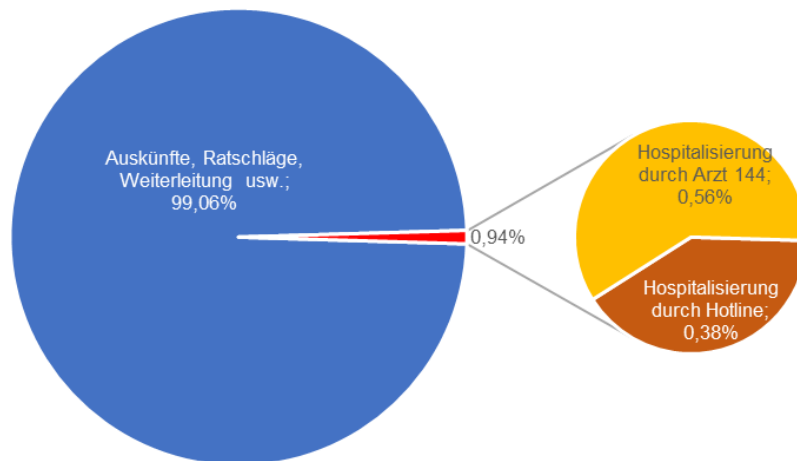


3.5. Typologie der gefährdeten Personen



Die Typologie der gefährdeten Personengruppen beruht auf Art. 10b der COVID-19-Verordnung Nr. 2: «Personen ab 65 Jahren und Personen, die insbesondere folgende Erkrankungen aufweisen: Bluthochdruck, Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, chronische Atemwegserkrankungen, Erkrankungen und Therapien, die das Immunsystem schwächen, Krebs».

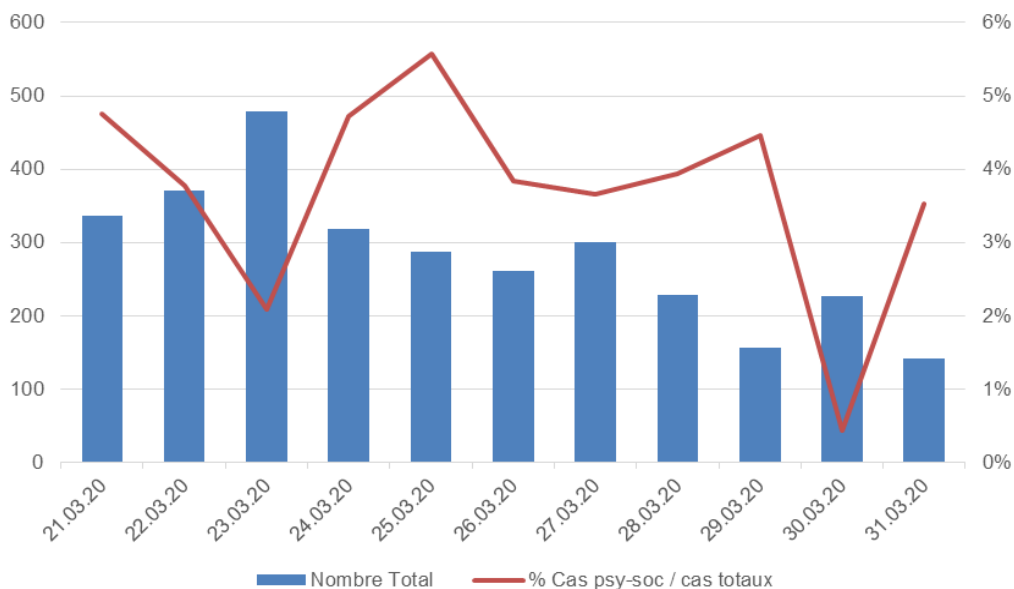
3.6. Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer



Bei den 7'893 von der Hotline, den Triage-Ärzten (1.3 Vollzeitstellen) und der Notrufzentrale 144 bearbeiteten Anrufen kam es nur in 70 Fällen zu einer direkten Hospitalisierung (0.94%). Einige Anrufer wurden an die Vortriage-Stationen der Spitäler verwiesen. Die ambulanten Abklärungszentren kamen aufgrund ihrer Funktionsweise (Zuweisung durch Hausarzt) nicht als direkter Zuweisungsort in Frage.

Die Hotline war somit ein effizienter Filter für die stationären und ambulanten Gesundheitsdienste.

3.7. Psychologische Unterstützung



Seit dem 21. März (Beginn der spezifischen Zählung) handelte es sich bei zwischen 1% und 5.5% der täglichen Anrufe um Anfragen für psychologische oder psychosoziale Unterstützung. Vor Inbetriebnahme der spezifischen Hotline PsyCovid19 wurden die entsprechenden Anfragen direkt von den Mitarbeitenden der kantonalen Hotline 058 433 0 144 bearbeitet.

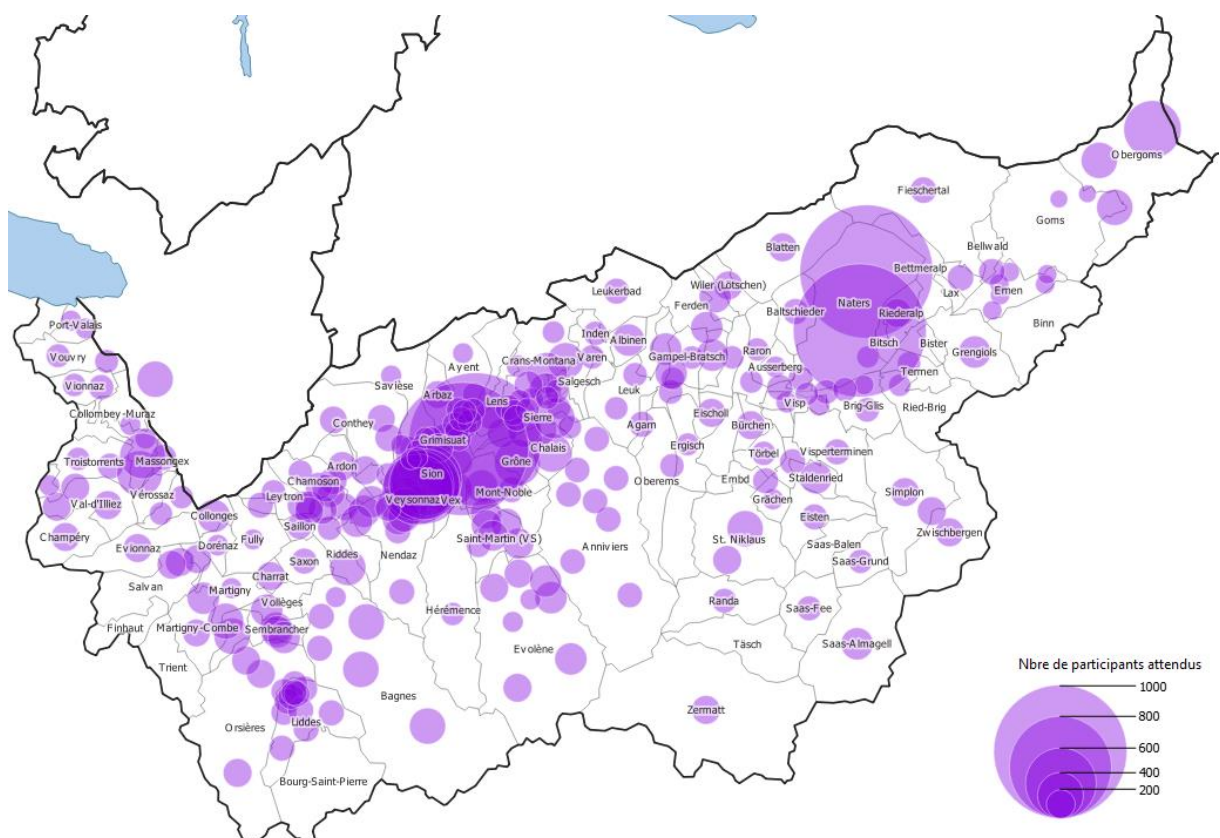
4. Risikoabwägungen für Veranstaltungsorganisatoren

4.1. Anzahl und Typologie der Anfragen

Zwischen dem 1. und 15. März wurden rund 350 Anfragen per E-Mail bearbeitet. Hinzu kamen 602 Anfragen, welche zwischen dem 5. und 16. März mittels Online-Formular eingereicht wurden:

	Oberwallis	Unterwallis	Total
Sport	40	112	152
Konzerte	33	114	147
Feste	7	61	68
Religiöse Feiern	30	28	58
Aufführungen	18	38	56
Anderes	11	40	51
Versammlungen	8	29	37
Lottos	8	25	33
Total	155	447	602

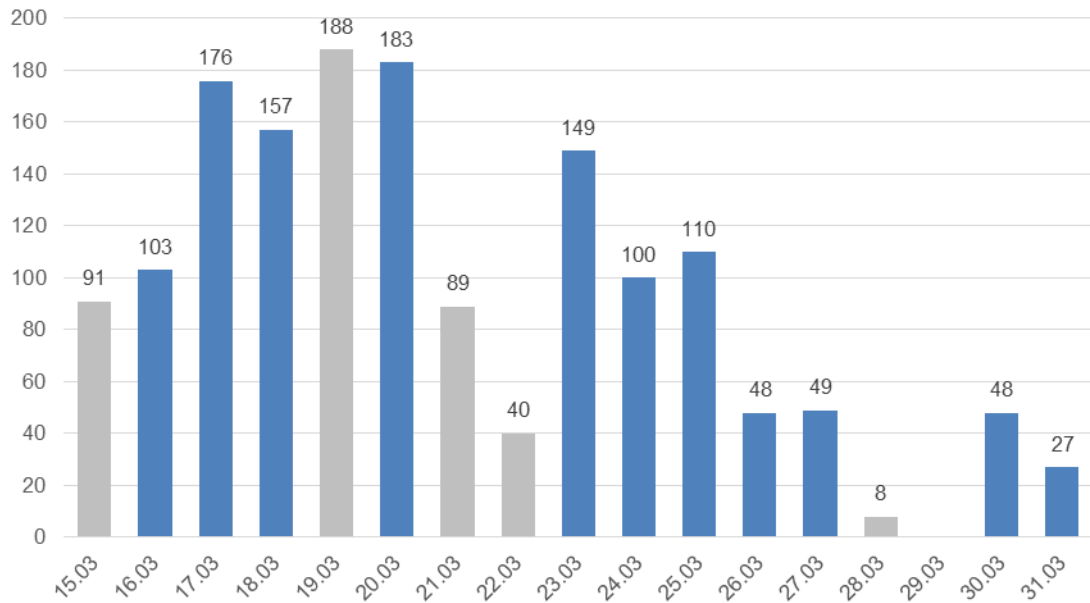
4.2. Geografische Verteilung der Veranstaltungen



5. Helpline info.covid@ocvs.ch

5.1. Anzahl beantworteter Anfragen

Zwischen dem 15. und 31. März wurden 1'566 über info.covid@ocvs.ch eingegangene Anfragen behandelt (Grafik zeigt Antwortdatum – Wochenenden und Feiertage in Grau).



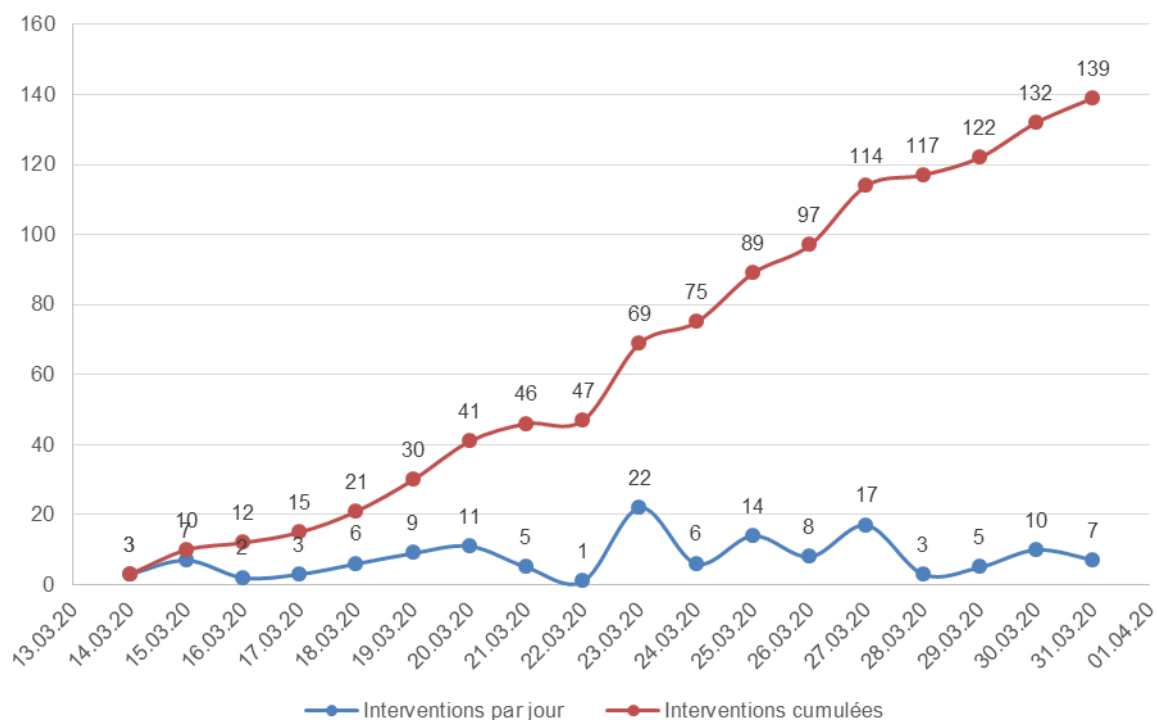
6. Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv

6.1. Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze

Woche 10	Woche 11	Woche 12	Woche 13
Heli	Heli	Heli	Heli
-34%	-15%	-91%	-94%
Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt
-42%	21%	-8%	-25%
Ambu	Ambu	Ambu	Ambu
-22%	-5%	-31%	-29%
Total	Total	Total	Total
-36%	-5%	-83%	-85%

Die Prozentzahlen zeigen die Abnahme der Anzahl Einsätze im Jahr 2020 gegenüber denselben Wochen im Jahr 2019. Besonders bei den Heli-Einsätzen, aber auch bei den mobilen Notarztdiensten und Ambulanzdiensten ist eine markante Abnahme zu verzeichnen.

6.2. Einbezug des Zivilschutzes



Der Zivilschutz wurde zwischen dem 14. und 31. März insgesamt 139 Mal aufgegeben.

7. Weitere COVID-19-Mandate in Erarbeitung oder mit ausstehendem Entscheid

7.1. Mobile Abstrich-Teams

Das DGSK hat via Kantonsarzt und Chef der DGW beschlossen, mobile Teams für Abstrichtests zu bilden, so wie dies in anderen Kantonen bereits geschehen ist.

Es handelt sich um eine Ergänzung zu den bestehenden Massnahmen und nicht um einen Ersatz für die Vortriage beim Spitalzugang oder die ambulanten Abklärungszentren.

Die hauptsächlichen Ziele dieses Projekts sind:

- Abklären, ob Personen, die für die Bewältigung der COVID-19-Krise systemrelevant sind, weiterhin ihren Aufgaben nachgehen können, ohne Patienten und Arbeitskollegen zu gefährden. Momentan müssen sich systemrelevante Personen, die leichte Symptome haben, in Isolation begeben. Mit einem negativen Testergebnis könnten diese Personen dem System erhalten bleiben und so eine Überlastung ihrer Kolleginnen und Kollegen verhindern. Vor dem Hintergrund einer noch mehrere Wochen andauernden Pandemie ist es von grosser Bedeutung, dass sich wichtige Einsatzkräfte (Polizei, Zivilschutz, Kinderkrippenpersonal, Betreuer von Heimbewohnern usw.) bei leichten Symptomen nicht unbegründet in Isolation begeben müssen.
- Kantonsweites Testen von Personen mit eingeschränkter Mobilität, ohne hierfür Notfalleinsatzmittel wie z.B. Ambulanzen einsetzen zu müssen. Es kann sich hierbei um Bewohner von Alters- und Pflegeheimen, aber auch um selbständig lebende Personen handeln. Die kantonale Hotline erhielt mehrere Anfragen zu diesem Thema, ohne eine befriedigende Antwort geben zu können.

Die Vorteile dieses mobilen Dispositivs sind:

- Es werden hierfür keine Ärzte in Anspruch genommen, so dass diese für therapeutische Aufgaben verfügbar bleiben. Da es sich um Fälle mit nur leichten Symptomen handelt, ist die Präsenz eines Arztes nicht notwendig. Bei Bedarf kann aber jederzeit mit einem Arzt der KWRO telefonisch Kontakt aufgenommen werden.
- Das Dispositiv erlaubt eine grosse Flexibilität in Bezug auf den quantitativen Bedarf an Abstrichen und die geografische Verteilung. Die Testkapazitäten des Zentralinstituts der Spitäler (ZIS) werden so ergänzt.
- Es sind keine fixen Infrastrukturen notwendig.

7.2. Nachverfolgbarkeit der Patienten im präklinischen und klinischen Bereich (Entscheid ausstehend)

Die KWRO hat zur Unterstützung der Polizei ein Konzept für die Nachverfolgbarkeit der Patienten im präklinischen und klinischen Bereich während der COVID-19-Pandemie erarbeitet. Sollte es aufgrund von COVID-19 einen rasanten Anstieg an hospitalisierten Patienten geben, verlangen folgende Aspekte besondere Aufmerksamkeit:

- Umgang mit verstorbenen Patienten sowie genaue Identifizierung aller Patienten und Kennzeichnung jener, die Träger eines Pacemakers oder Neurostimulators sind
- Informationsgrundlagen für die Helpline der Kantonspolizei und die Todesstatistiken (es muss mit Anrufen von ausländischen Botschaften und Konsulaten gerechnet werden)

Die Nachverfolgbarkeit funktioniert innerhalb der Institutionen normalerweise gut, könnte aber im Falle einer grossen Zahl von Patienten oder Toten bzw. im Falle vieler interinstitutioneller Verlegungen bei Überlastung zum Problem werden.

Daher erhalten – falls das Projekt grünes Licht erhält – folgende Personen ein nummeriertes Identifikations-Armband (wird von der KWRO zur Verfügung gestellt): sämtliche Patienten, die im Rahmen eines über die Notrufzentrale 144 organisierten Einsatzes oder einer Verlegung versorgt und per Ambulanz, Helikopter, Zivilschutz usw. transportiert werden (unabhängig davon, ob es sich um COVID-19-Fälle handelt oder nicht), sämtliche hospitalisierten Patienten sowie sämtliche zuhause, in einem Heim oder im Spital verstorbenen Personen. Patienten, die einen Pacemaker, einen Neurostimulator, eine Insulinpumpe oder eine Morphinpumpe haben, erhalten ein andersfarbiges Armband.

Die Armbandnummer wird in den Informationssystemen der Notrufzentrale 144 und der Gesundheitsinstitutionen registriert.

8. Verstärkte ärztliche Triage (Entscheid ausstehend)

Die 1-monatige Erfahrung in der kantonalen COVID-19-Hotline (058 433 0 144) zeigt einen Bedarf an frühzeitiger ärztlicher Triage der Anrufe auf die Hotline, aber auch der Anrufe auf die Notrufnummer 144. Hierzu arbeitet die KWRO mit einem gesicherten Informatikprogramm. Dieses erlaubt es, auf einfache und intuitive Art die Basisinformationen der Patienten abzuspeichern, die Patienten schnell und direkt der richtigen Stelle zuzuführen, eine adäquate Versorgung sicherzustellen und die Nachverfolgbarkeit (zeitliche Etappen) zu gewährleisten.

Die ärztliche Meinung und Weiterleitung erfolgt über einen in Rettungs- und Notfallmedizin geschulten Facharzt. Momentan sind hierfür 2 Ärzte im Einsatz: Arzt der KWRO (100%-Stelle) und externe Verstärkung (30%-Stelle). Dieses Angebot kann bei Bedarf ausgebaut werden.

9. Fazit

Dank der schnellen Schaffung professioneller, flexibler und adäquater Dispositive konnte die KWRO dem grossen Informationsbedürfnis der Bevölkerung im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie entsprechen.

Zudem erlauben diese Dispositive:

- die Notrufzentrale 144 zu schützen, so dass sich diese auf ihre Kernaufgaben konzentrieren kann, was für das Funktionieren des Walliser Rettungswesens unabdingbar ist, insbesondere auch im Hinblick auf eine mögliche Verschärfung der Situation,
- das Personal des gesamten Walliser Rettungswesens zu schützen, damit dieses seinen alltäglichen (Nicht-COVID-19)-Aufgaben im Dienste der Bevölkerung nachgehen kann,
- das ambulante und stationäre Gesundheitssystem zu schützen, damit dieses nicht von Zehntausenden Anfragen überschwemmt wird und sich in dieser akuten Krisenphase effizient um die Bevölkerung kümmern kann, indem es seine Ressourcen rationell einsetzt und bestmöglich auf eine mögliche Verschärfung der Lage vorbereitet,
- unseren staatlichen Institutionen weiterhin die Ausübung ihrer Aufgaben zu ermöglichen, indem rasch und individuell auf verschiedenste Anfragen aus der Walliser Bevölkerung geantwortet wird und so das Verständnis für die Massnahmen und die Compliance innerhalb der Bevölkerung gestärkt wird.

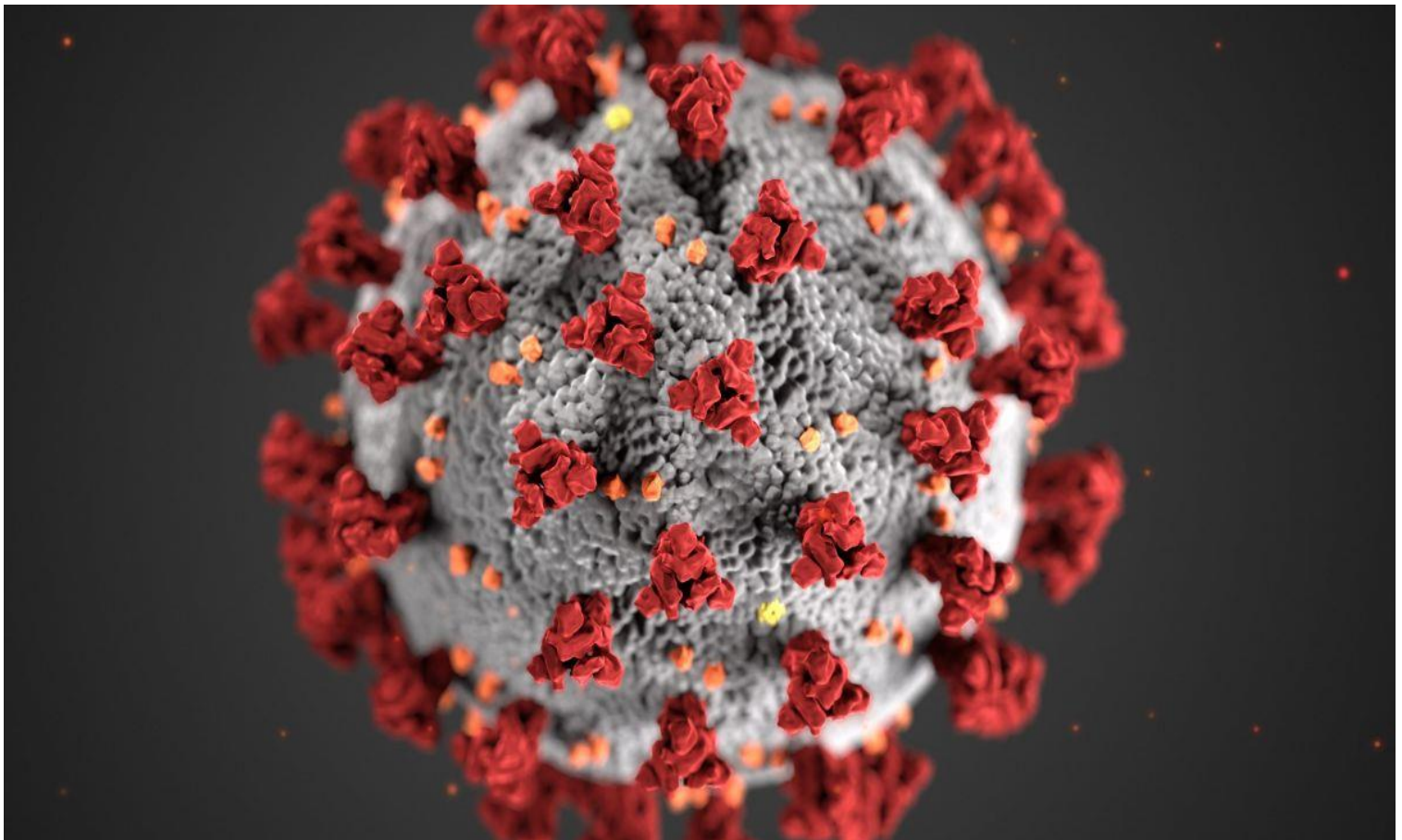
**BERICHT ZU DEN ALLTÄGLICHEN UND
BESONDEREN TÄTIGKEITEN WÄHREND DER
PANDEMIEPHASE IM APRIL 2020**

**KANTONALE
WALLISER
RETTUNGSORGANISATION**

**C
O
V
I
D
19**

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

07.05.2020



1.	Kennzahlen für die Zeit vom 1. bis 30. April 2020	3
2.	Hintergrund	3
3.	Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144	4
3.1.	Anzahl eingegangener Anrufe pro Tag	4
3.2.	Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz	4
3.3.	Aufteilung der Anfragen nach Gemeinden (Personen mit COVID-19-Symptomen)	5
3.4.	Anzahl und Gliederung der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden)	9
3.5.	Typologie der gefährdeten Personen	9
3.6.	Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer	10
3.7.	Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen	10
4.	Helpline info.covid@ocvs.ch.....	11
4.1.	Anzahl beantworteter Anfragen	11
5.	Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv	12
5.1.	Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze.....	12
5.2.	Einbezug des Zivilschutzes	12
6.	Weitere COVID-19-Mandate (bereits realisiert oder mit ausstehendem Entscheid)...	13
6.1.	Mobile Abstrich-Teams.....	13
6.2.	Nachverfolgbarkeit der Patienten im präklinischen und klinischen Bereich.....	13
6.3.	Verstärkte ärztliche Triage.....	13
7.	Finanzielle Auswirkungen für die KWRO	14
8.	Fazit.....	15

1. Kennzahlen für die Zeit vom 1. bis 30. April 2020

- 3'663 eingegangene Anrufe auf der kantonalen Hotline 058 433 0 144
- Durchschnittlich 122 Anrufe pro Tag
- Peak: 296 Anrufe am 2. April
- 2'434 bearbeitete Anrufe (Formular ausgefüllt)
- 50 Personen (2.05% der 2'434 eingegangenen Anrufe) wurden via die Pflegefachpersonen der Hotline und die Triage-Ärzte ans Spital verwiesen
- 51 Anrufe standen im April im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen (1.4% der 3'663 behandelten Anfragen)
- 16% der Anfragen stammten von Personen, die als gefährdet eingestuft werden
- 734 über info.covid@ocvs.ch eingegangene Anfragen wurden zwischen dem 1. und 30. April behandelt

2. Hintergrund

Die Aufgaben der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation sind im Gesetz und in der Verordnung über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens von 2016 festgelegt. Darunter fallen unter anderem:

- Regelmässige Bedarfsermittlung im Rettungs- und Gesundheitsbereich
- Umsetzung der Rettungsplanung
- Entgegennahme der Sanitätsnotrufe in Deutsch und Französisch
- Betrieb der Notrufzentrale 144 und Koordination mit den verschiedenen Einsatzkräften
- Aus- und Weiterbildung der Einsatzdisponenten der Notrufzentrale 144 und der aufbietbaren Rettungskräfte

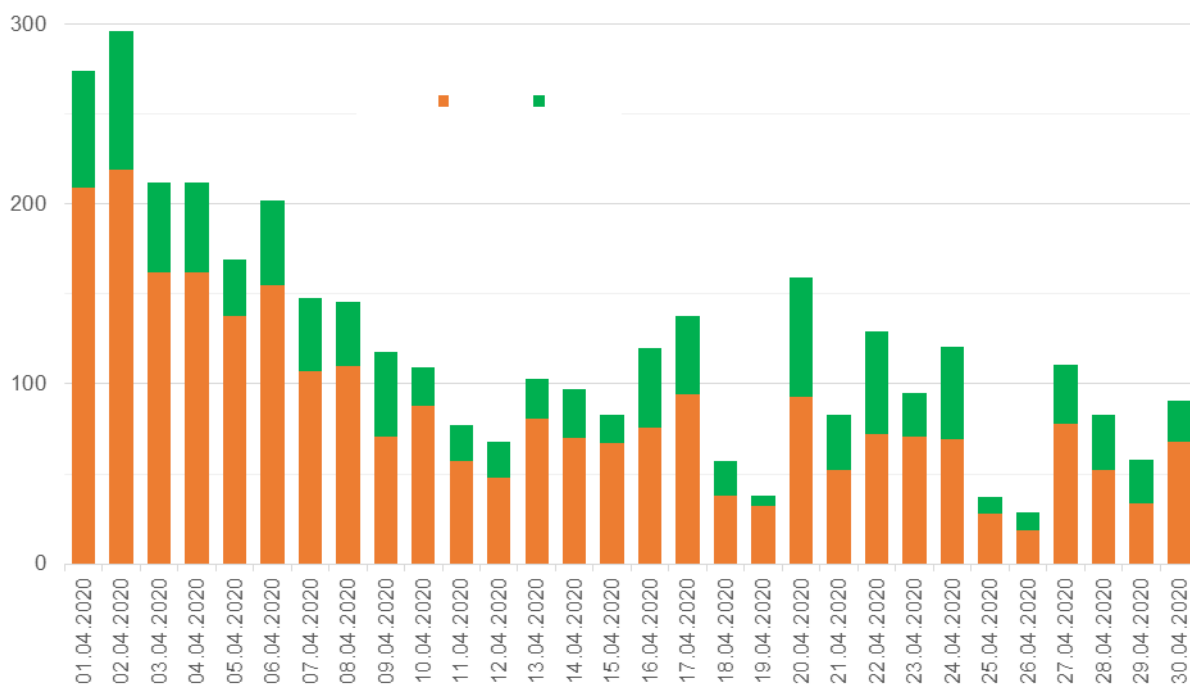
Die KWRO nimmt noch weitere Aufgaben wahr. So beteiligt sie sich an der Leitstelle des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes oder gibt bei Veranstaltungen Ratschläge zum notwendigen Sanitätsdispositiv ab. Aufgrund des vorhandenen Know-hows hat der Staatsrat der KWRO im Rahmen der COVID-19-Pandemie folgende zusätzliche Aufgaben übertragen und dies in seinen Medienmitteilungen einem breiten Publikum bekanntgemacht:

- Kantonale Hotline: 058 433 0 144 (mit ärztlicher Triage)
- Hotline PsyCovid19 für Gesundheitsfachpersonen (psychologische Unterstützung): 058 433 0 110 (französisch) und 058 433 0 115 (deutsch)
- Informationen und Risikoabwägung für Veranstaltungsorganisatoren: info.manifestation@ocvs.ch und www.ocvs.ch/manifestation / www.kwro.ch/veranstaltung
- Infostelle COVID-19: info.covid@ocvs.ch

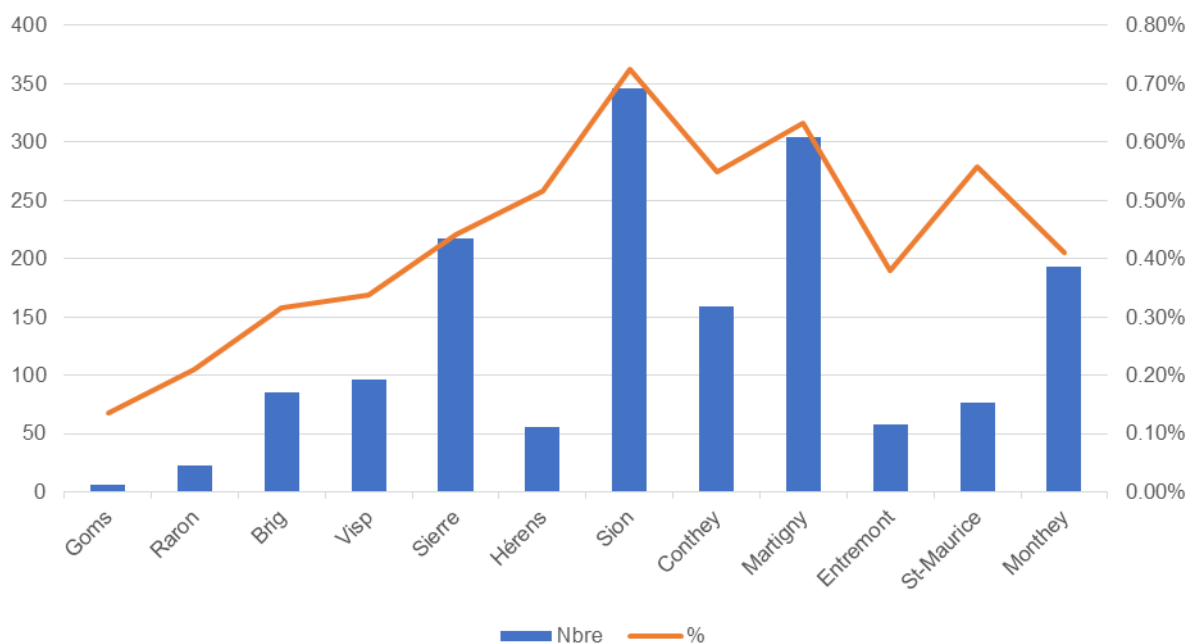
Der vorliegende Bericht gibt einen Kurzüberblick über diese zusätzlichen Aufgaben, welche die KWRO seit Anfang März 2020 wahrnimmt, und zeigt, wie sich diese auf die Alltagsaufgaben der KWRO und die Rettungsmittel (Einsatzzahlen, Miteinbezug des Zivilschutzes) auswirken.

3. Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144

3.1. Anzahl eingegangener Anrufe pro Tag



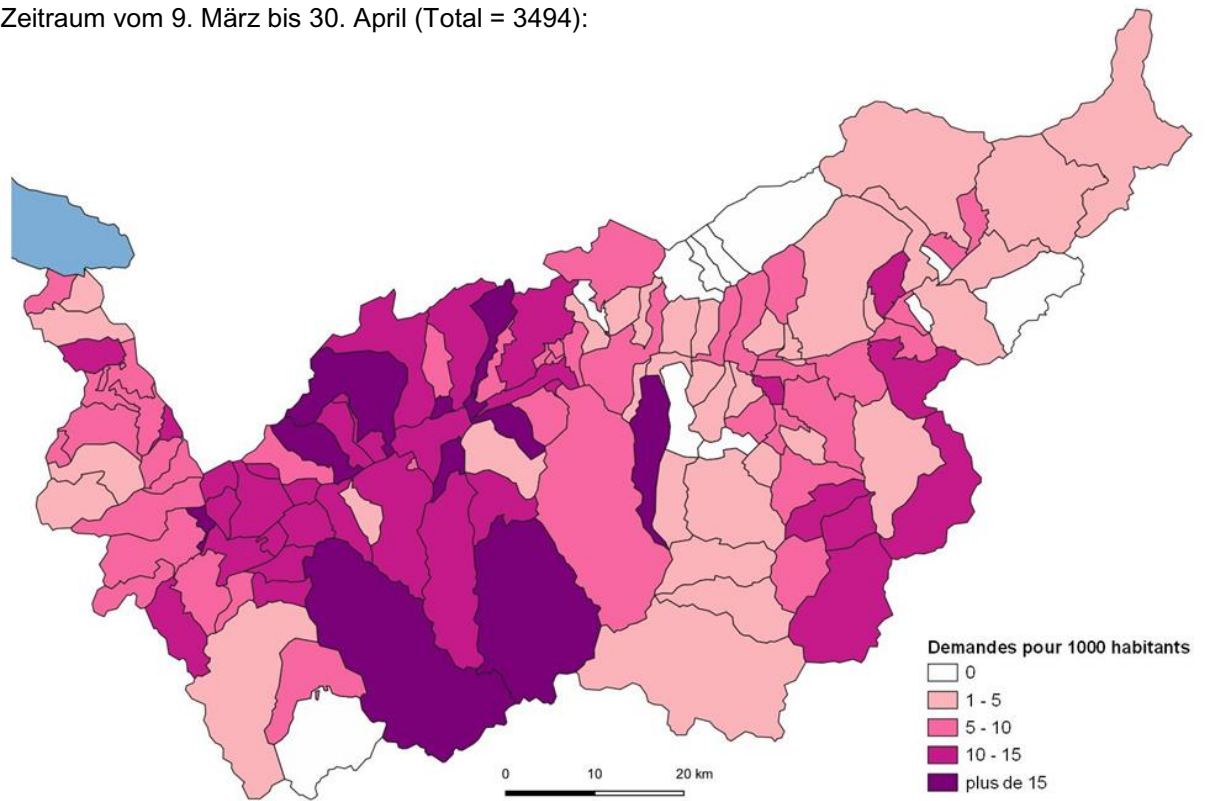
3.2. Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz



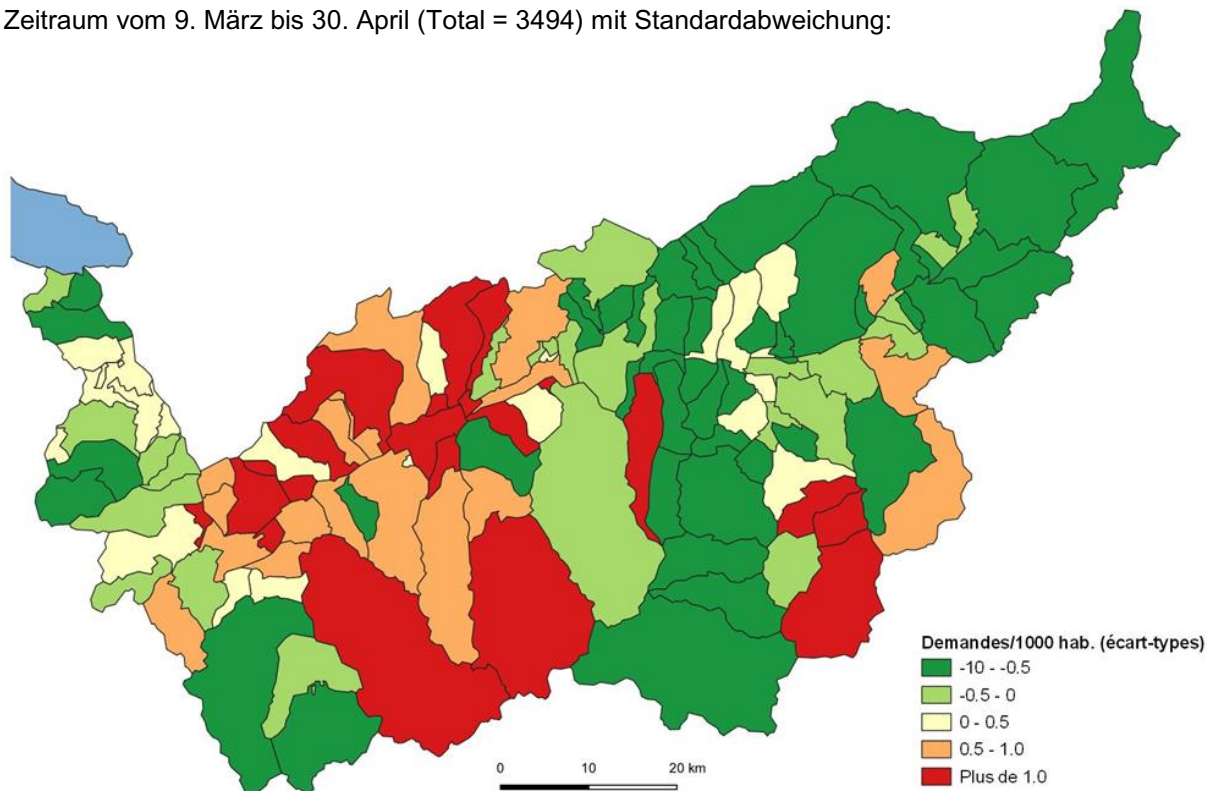
Die Kurve zeigt die Anzahl Anrufe in Prozent der Wohnbevölkerung (1. bis 30. April)

3.3. Aufteilung der Anfragen nach Gemeinden (Personen mit COVID-19-Symptomen)

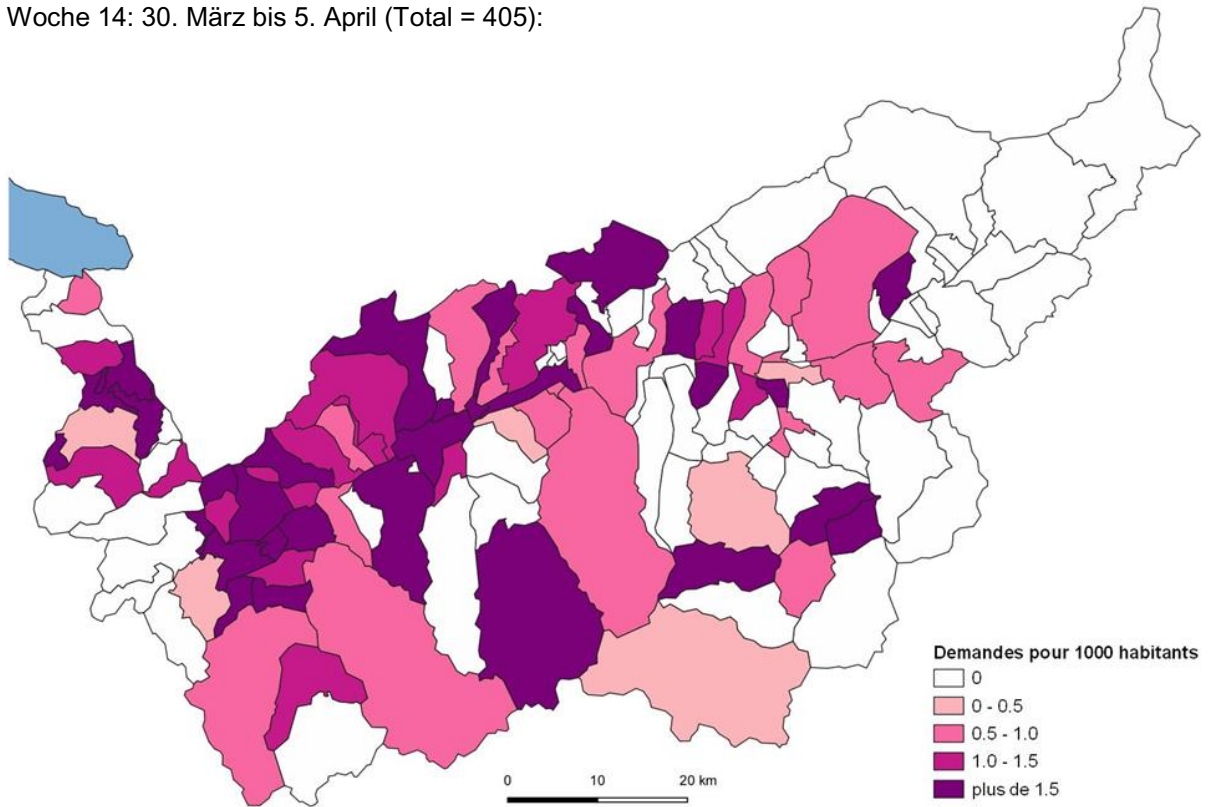
Zeitraum vom 9. März bis 30. April (Total = 3494):



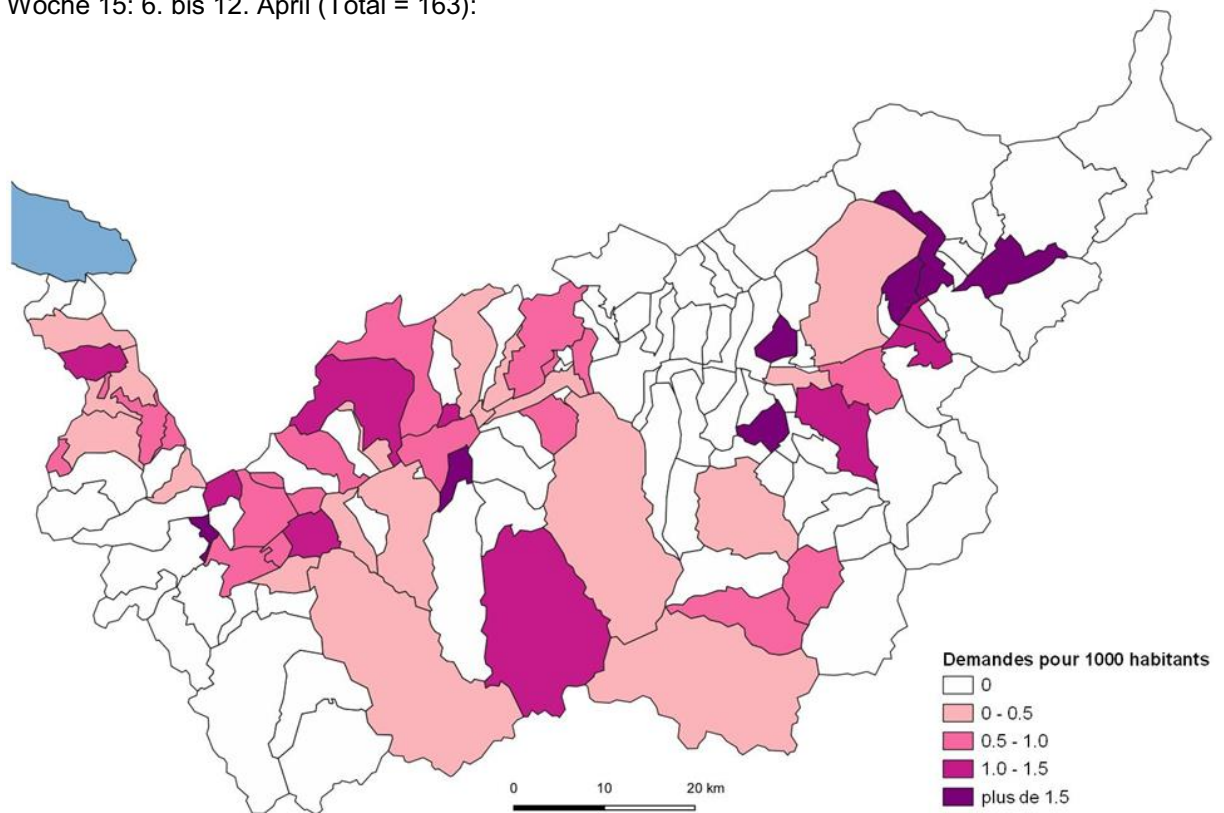
Zeitraum vom 9. März bis 30. April (Total = 3494) mit Standardabweichung:



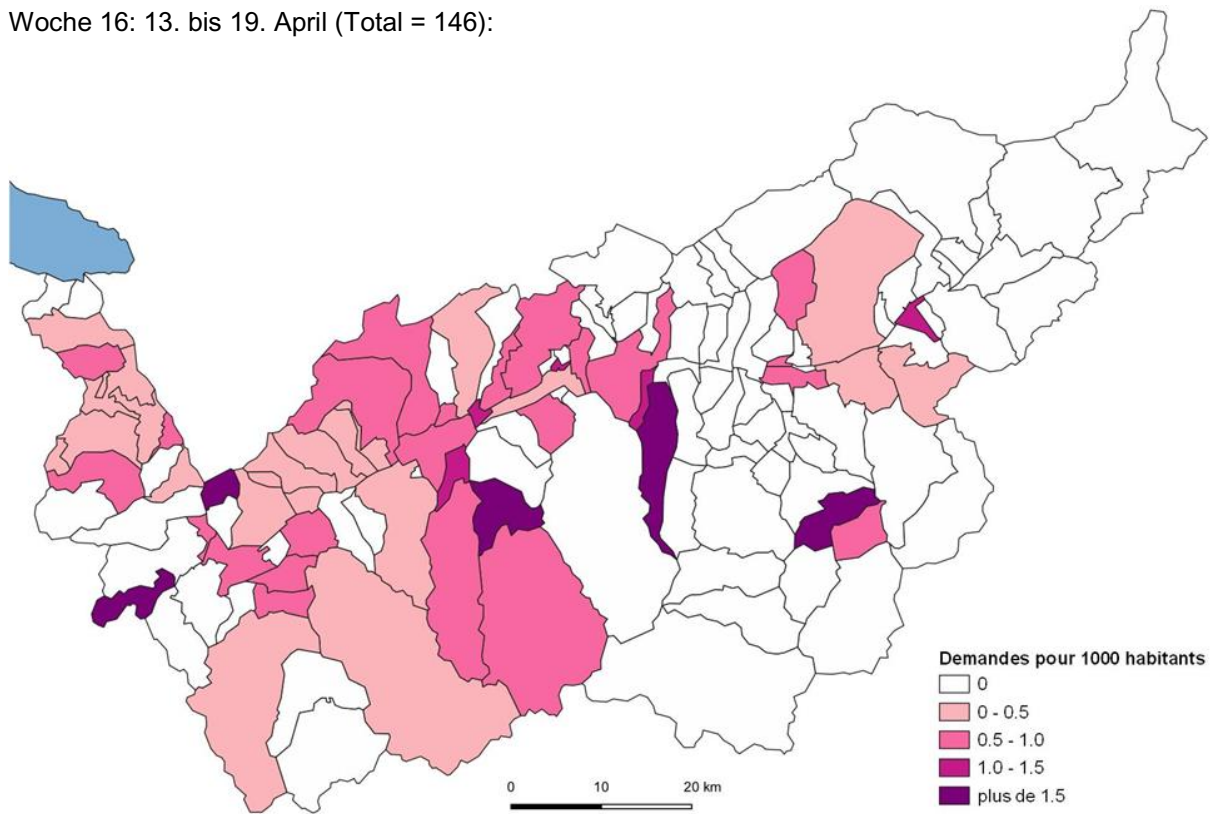
Woche 14: 30. März bis 5. April (Total = 405):



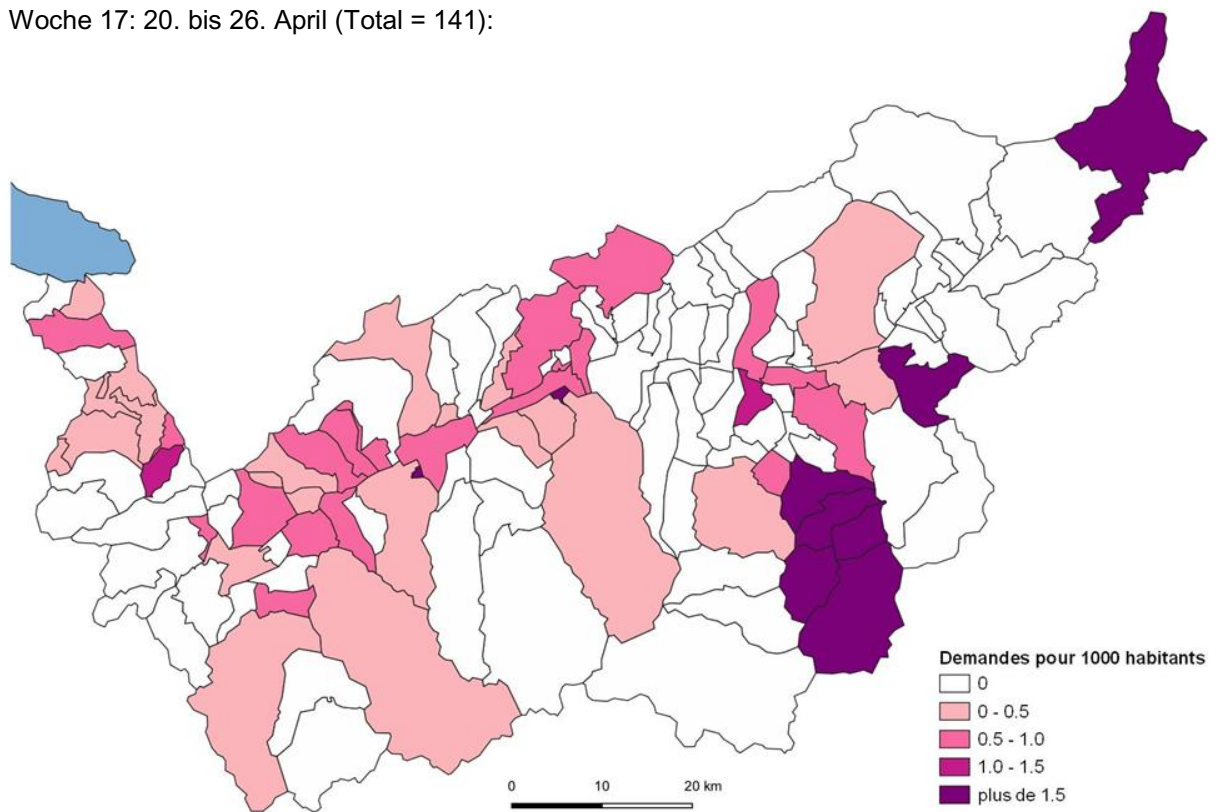
Woche 15: 6. bis 12. April (Total = 163):



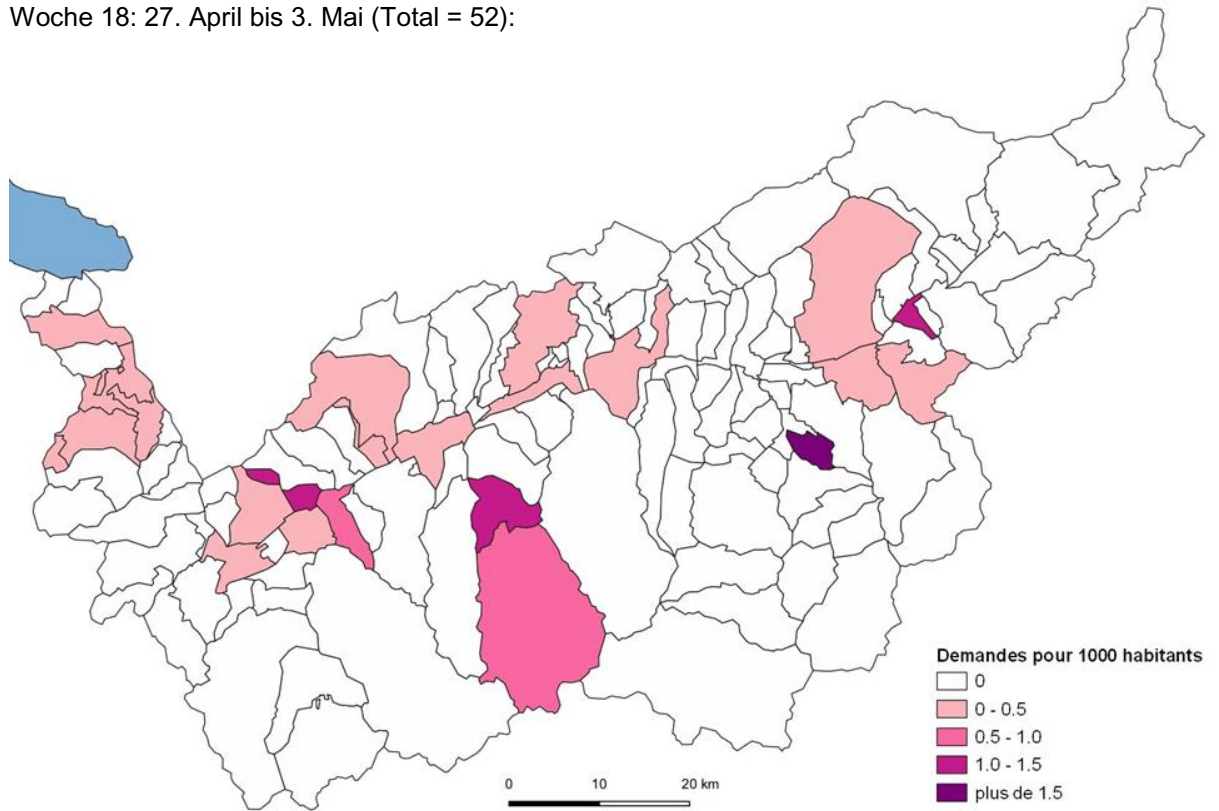
Woche 16: 13. bis 19. April (Total = 146):



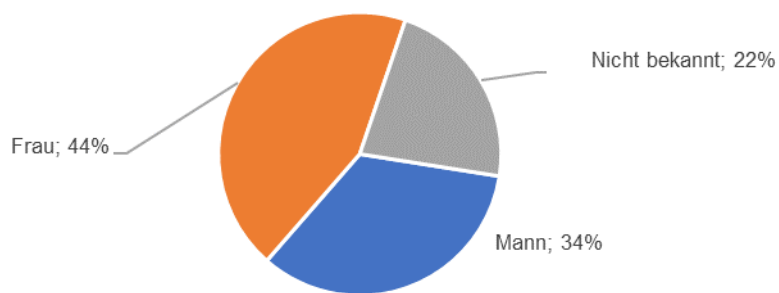
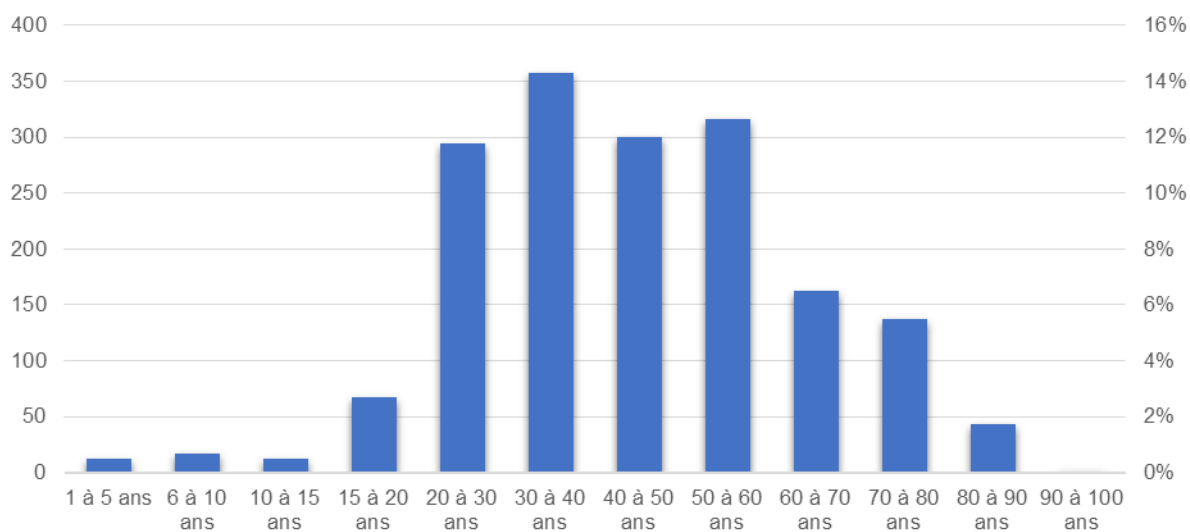
Woche 17: 20. bis 26. April (Total = 141):



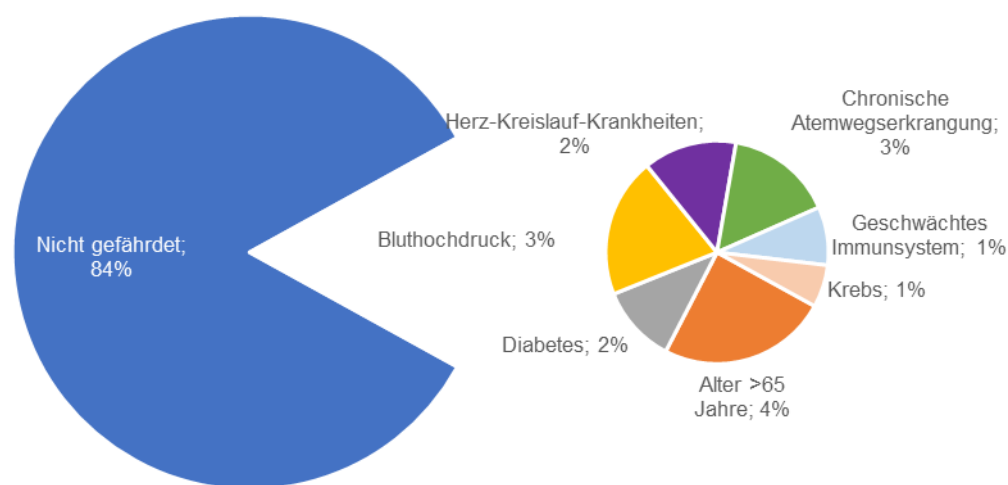
Woche 18: 27. April bis 3. Mai (Total = 52):



3.4. Anzahl und Gliederung der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden)

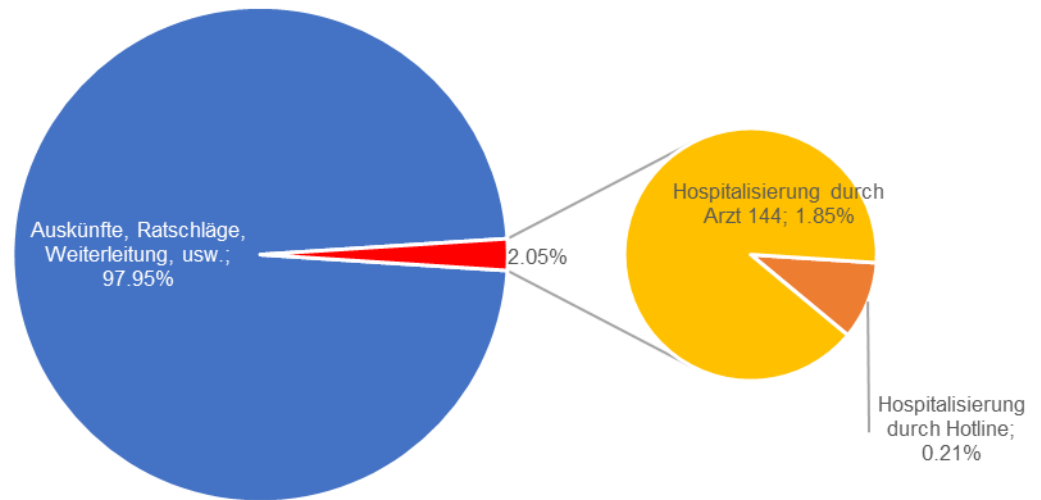


3.5. Typologie der gefährdeten Personen



Die Typologie der gefährdeten Personengruppen beruht auf Art. 10b der COVID-19-Verordnung Nr. 2: «Personen ab 65 Jahren und Personen, die insbesondere folgende Erkrankungen aufweisen: Bluthochdruck, Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, chronische Atemwegserkrankungen, Erkrankungen und Therapien, die das Immunsystem schwächen, Krebs.»

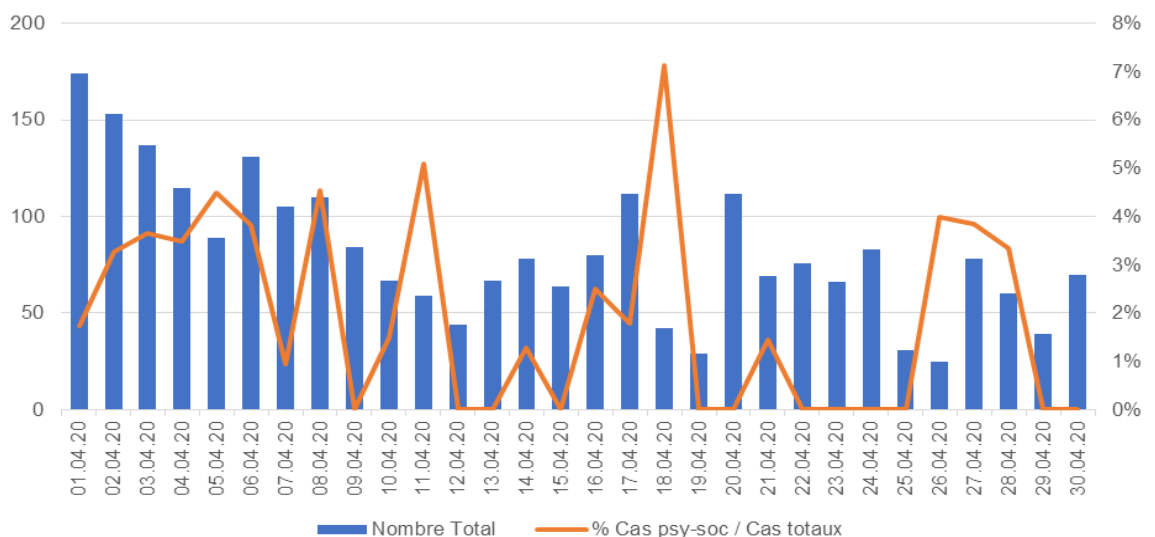
3.6. Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer



Bei den 2'434 von der Hotline, den Triage-Ärzten 144 (1.3 Vollzeitstellen) und der Notrufzentrale 144 bearbeiteten Anrufen kam es nur in 50 Fällen zu einer direkten Hospitalisierung (2.05%). Einige Anrufer wurden an die Vortriage-Stationen der Spitäler verwiesen. Die ambulanten Abklärungszentren kamen aufgrund ihrer Funktionsweise (Zuweisung nur durch Hausarzt) nicht als direkter Zuweisungsort in Frage.

Die Hotline war somit ein effizienter Filter für die stationären und ambulanten Gesundheitsdienste.

3.7. Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen

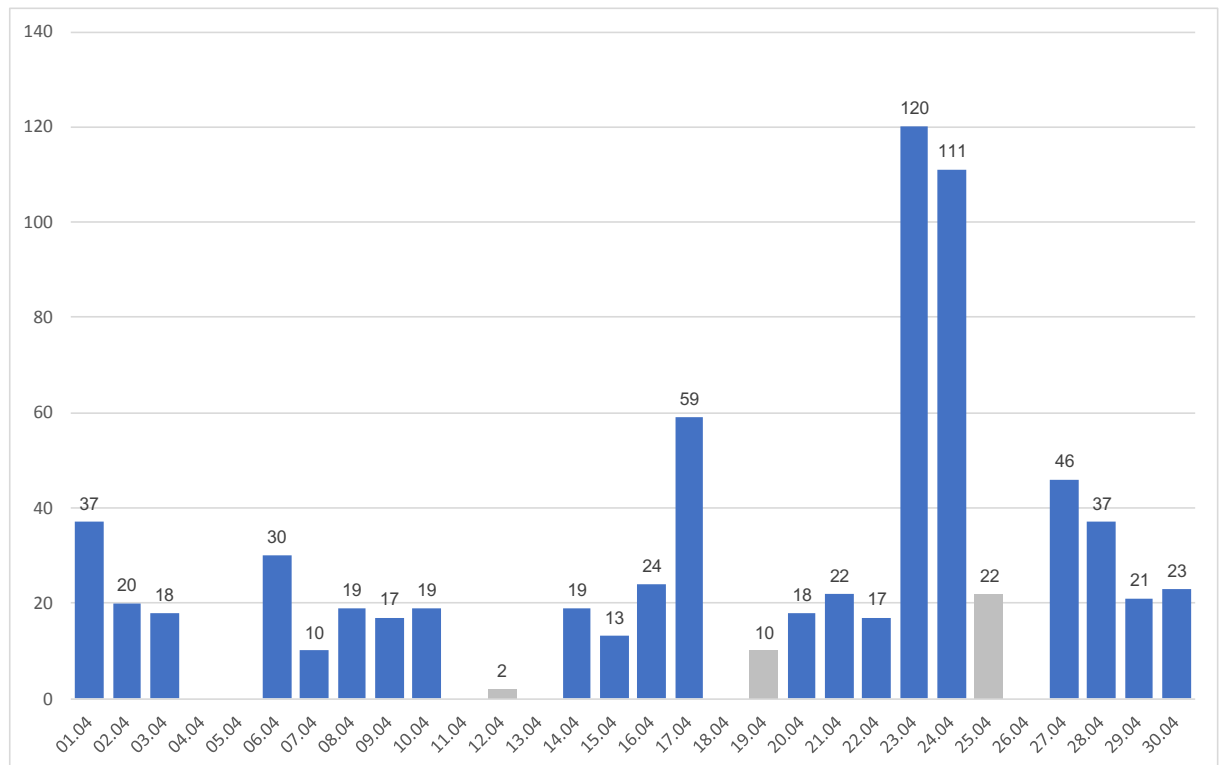


1.4% der Anrufe im April standen im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen. Diese wurden entweder direkt von den Pflegefachfrauen der kantonalen Hotline 058 433 0 144 bearbeitet oder an die spezifische Hotline PsyCovid19 weitergeleitet, welche das Gesundheitsdepartement, das Spital Wallis und die KWRO eingerichtet haben.

4. Helpline info.covid@ocvs.ch

4.1. Anzahl beantworteter Anfragen

Zwischen dem 1. und 30. April wurden 734 Anfragen beantwortet, die über info.covid@ocvs.ch eingegangen sind (Grafik zeigt Antwortdatum – Wochenenden und Feiertage in Grau).



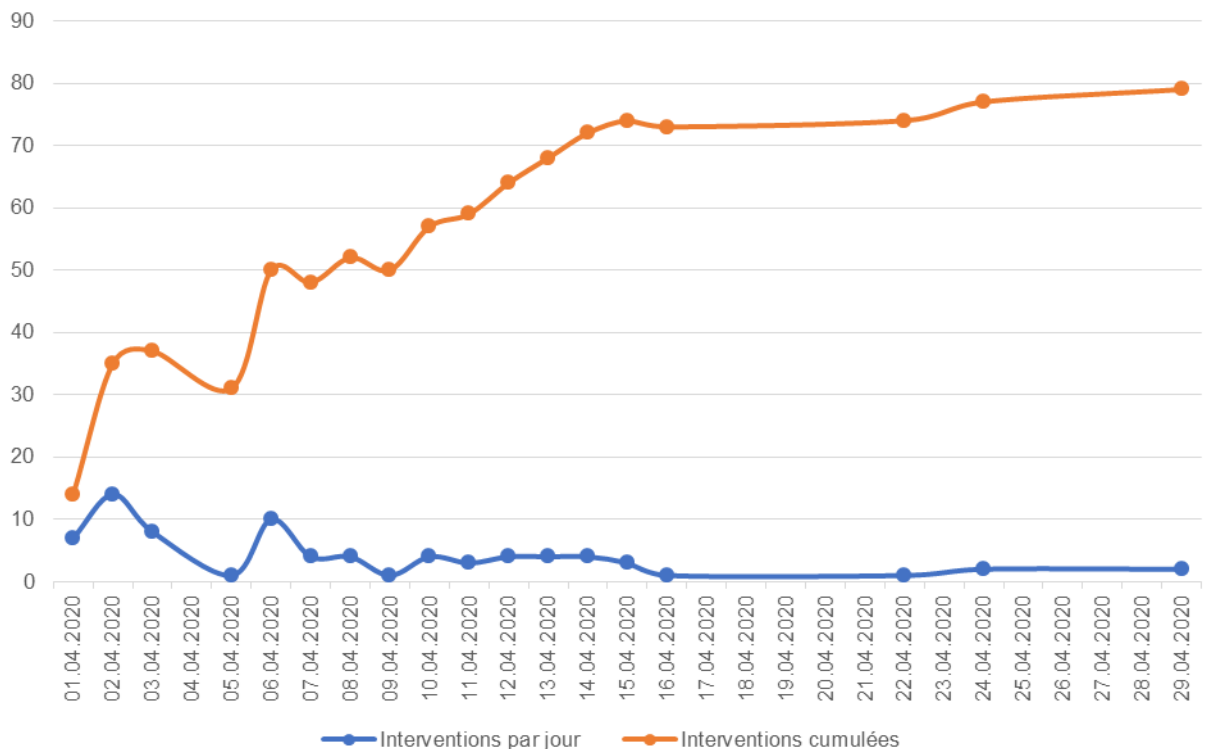
5. Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv

5.1. Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze

Woche 14	Woche 15	Woche 16	Woche 17
Heli	Heli	Heli	Heli
-85%	-74%	-87%	-75%
Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt
-7%	-35%	-5%	-38%
Ambu	Ambu	Ambu	Ambu
-6%	-10%	-11%	-20%
Total	Total	Total	Total
-28%	-34%	-42%	-44%

Die Prozentzahlen zeigen die Abnahme der Anzahl Einsätze im Jahr 2020 gegenüber denselben Wochen im Jahr 2019. Besonders bei den Heli-Einsätzen, aber auch bei den mobilen Notarztdiensten und Ambulanzdiensten ist eine markante Abnahme zu verzeichnen.

5.2. Einbezug des Zivilschutzes



Der Zivilschutz wurde im April insgesamt 77 Mal aufgegeben.

6. Weitere COVID-19-Mandate (bereits realisiert oder mit ausstehendem Entscheid)

6.1. Mobile Abstrich-Teams

Der Krisenstab der KWRO hat im Auftrag des Gesundheitsdepartements ein Dispositiv für mobile Test-Teams erarbeitet. Dieses kann jederzeit zusätzlich zu den bereits bestehenden Massnahmen aktiviert werden. Momentan ist jedoch kein Einsatz geplant. Die mobilen Abstrich-Teams sind als Ergänzung gedacht und nicht als Ersatz für die ambulanten Abklärungszentren oder die anderen bestehenden Angebote.

6.2. Nachverfolgbarkeit der Patienten im präklinischen und klinischen Bereich

Die KWRO hat zur Unterstützung der Polizei ein Konzept für die Nachverfolgbarkeit der Patienten im präklinischen und klinischen Bereich während der COVID-19-Pandemie erarbeitet.

Sollte es aufgrund von COVID-19 einen Anstieg an hospitalisierten Patienten geben (2. grössere Welle), kann dieses Konzept umgehend in die Tat umgesetzt werden.

6.3. Verstärkte ärztliche Triage

Die 2-monatige Erfahrung in der kantonalen COVID-19-Hotline (058 433 0 144) zeigt einen Bedarf an frühzeitiger ärztlicher Triage der Anrufe auf die Hotline, aber auch der Anrufe auf die Notrufnummer 144. Hierzu arbeitet die KWRO mit einem gesicherten Informatikprogramm. Dieses erlaubt es, auf einfache und intuitive Art die Basisinformationen der Patienten abzuspeichern, die Patienten schnell und direkt der richtigen Stelle zuzuführen, eine adäquate Versorgung sicherzustellen und die Nachverfolgbarkeit (zeitliche Etappen) zu gewährleisten.

Sollte es wiederum einen Anstieg an COVID-19-Fällen geben (2. grössere Welle), kann dieses System schnell und ohne grössere Kosten reaktiviert werden.

7. Finanzielle Auswirkungen für die KWRO

Die verschiedenen Mandate, welche die KWRO im Auftrag des Gesundheitsdepartements und des Staatsrates im Rahmen von COVID-19 wahrnimmt, werden über ein separates Budget finanziert (siehe weiter unten). Ende April 2020 lag der Ausgabenstand bei rund CHF 250'000. Davon waren über die Hälfte Personalkosten. Beim Personal, das die KWRO im Rahmen der Pandemie angestellt hat, handelt es sich hauptsächlich um Pflegefachpersonen zur Betreuung der kantonalen Hotline. Für die Hotline (telefonische Anfragen) und die Infostelle (schriftliche Anfragen) wurde Informatik- und Büromaterial für rund CHF 45'000 angeschafft. Zur Qualitätssicherung und Nachverfolgbarkeit wurden elektronische Erfassungstools für ca. CHF 25'000 entwickelt.

Wenn die Hotline und die Infostelle bis Ende Juni weiterbetrieben werden, dürften die Gesamtkosten bis dahin rund CHF 850'000 betragen. In dieser Schätzung sind nicht nur die Personalkosten berücksichtigt, sondern auch die Tatsache, dass bestimmte Aufträge und Materialanschaffungen (persönliche Schutzausrüstung) noch nicht fakturiert wurden. Jeder zusätzliche Monat bedeutet weitere Personalkosten von CHF 50'000 bis CHF 100'000. Diese Kosten hängen hauptsächlich davon ab, wie viele Pflegefachpersonen gleichzeitig die Hotline betreuen. Je nach Bedarf sind dies 2 bis 8 Personen.

KWRO: COVID-19	Kosten per 01.05.2020	Schätzung per Ende Juni 2020	Kommentare
Personalaufwand	-145 364	-585 936	Lohn für Personal COVID-19, namentlich für die kantonale Hotline und die Infostelle (info.covid@ocvs.ch), sowie für die Verstärkung der Notrufzentrale 144
Güter und Dienstleistungen	-21 342	-98 760	Anschaffung von Material für die Hotline und die Infostelle sowie für persönliche Schutzausrüstung
Maschinen	-1 782	-4 000	
Informatik- und Kommunikationskosten	-25 911	-51 790	Anschaffung von Informatik für die Hotline und die Infostelle, Lizenzen und Kommunikationskosten
Dienstleistungen	-52 729	-96 205	Entwicklung von elektronischen Formularen für die Hotline und die Infostelle + 1 Securitas-Mitarbeiter für ca. 1 Monat
Aufwand für Räumlichkeiten	-2 819	-10 905	Desinfektion der KWRO-Räumlichkeiten
Aufwandüberschuss	-249 946	-847 595	

KWRO/SZE, 01.05.2020

8. Fazit

Dank der schnellen Schaffung professioneller, flexibler und adäquater Dispositive konnte die KWRO dem grossen Informationsbedürfnis der Bevölkerung im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie entsprechen.

Zudem tragen die ergriffenen Massnahmen dazu bei, die Notrufzentrale, das gesamte Walliser Rettungswesen sowie die ambulanten und stationären Einrichtungen zu entlasten und zu schützen, so dass die alltäglichen (Nicht-COVID-19)-Aufgaben weiterhin zum Wohle der Bevölkerung wahrgenommen werden können.

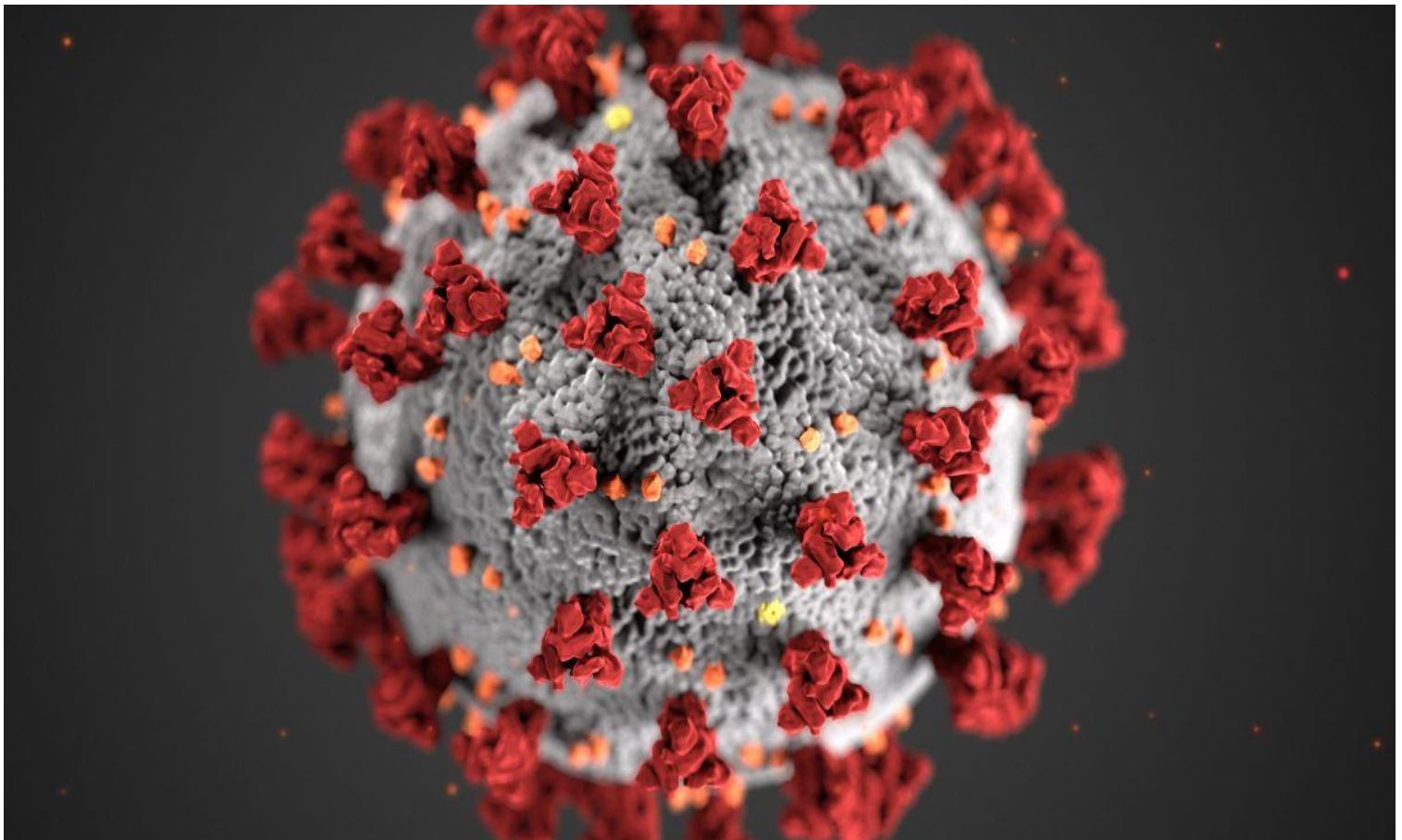
**BERICHT ZU DEN ALLTÄGLICHEN UND
BESONDEREN TÄTIGKEITEN WÄHREND DER
PANDEMIEPHASE IM MAI 2020**

**KANTONALE
WALLISER
RETTUNGSORGANISATION**

**C
O
V
I
D
19**

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

04.06.2020



1.	Kennzahlen für die Zeit vom 1. bis 31. Mai 2020	3
2.	Hintergrund	3
3.	Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144	4
3.1.	Anzahl eingegangener Anrufe pro Tag	4
3.2.	Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz	4
3.3.	Aufteilung der Anfragen nach Gemeinden (Personen mit COVID-19-Symptomen)	5
3.4.	Anzahl und Gliederung der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden).....	7
3.5.	Typologie der gefährdeten Personen	8
3.6.	Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer	9
3.7.	Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen	9
4.	Anfragen per Mail an info.covid@ocvs.ch und info.manifestation@ocvs.ch	10
4.1.	Anzahl beantworteter Anfragen	10
5.	Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv	11
5.1.	Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze.....	11
5.2.	Einbezug des Zivilschutzes	11
6.	Finanzielle Auswirkungen für die KWRO	12
7.	Fazit.....	13

1. Kennzahlen für die Zeit vom 1. bis 31. Mai 2020

- 1'328 eingegangene Anrufe auf der kantonalen Hotline 058 433 0 144
- Durchschnittlich 43 Anrufe pro Tag
- Peak: 101 Anrufe am 5. Mai
- 956 bearbeitete Anrufe (Formular ausgefüllt)
- 4 Personen (0.4% der 956 bearbeiteten Anrufe) wurden via die Pflegefachpersonen der Hotline und die Triage-Ärzte ans Spital verwiesen
- 11 Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen im Mai (0.8% der 1'328 eingegangenen Anrufe)
- 8.7% der Anfragen stammten von Personen, die als gefährdet eingestuft werden
- 549 Anfragen wurden via info.covid@ocvs.ch und info.manifestation@ocvs.ch beantwortet

2. Hintergrund

Die Aufgaben der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation sind im Gesetz und in der Verordnung über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens von 2016 festgelegt. Darunter fallen unter anderem:

- Regelmässige Bedarfsermittlung im Rettungs- und Gesundheitsbereich
- Umsetzung der Rettungsplanung
- Entgegennahme der Sanitätsnotrufe in Deutsch und Französisch
- Betrieb der Notrufzentrale 144 und Koordination mit den verschiedenen Einsatzkräften
- Aus- und Weiterbildung der Einsatzdisponenten der Notrufzentrale 144 und der aufbietbaren Rettungskräfte

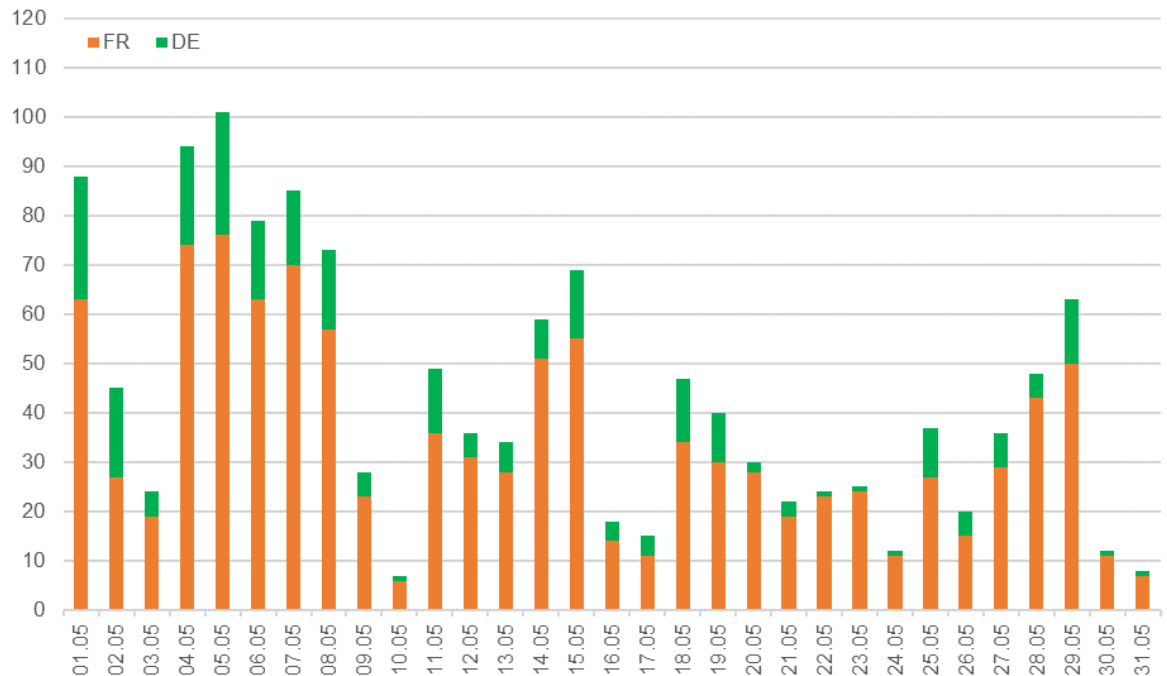
Die KWRO nimmt noch weitere Aufgaben wahr. So beteiligt sie sich an der Leitstelle des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes oder gibt bei Veranstaltungen Ratschläge zum notwendigen Sanitätsdispositiv ab. Aufgrund des vorhandenen Know-hows hat der Staatsrat der KWRO im Rahmen der COVID-19-Pandemie folgende zusätzliche Aufgaben übertragen und dies in seinen Medienmitteilungen einem breiten Publikum bekanntgemacht:

- Kantonale Hotline: 058 433 0 144 (mit ärztlicher Triage)
- Hotline PsyCovid19 für Gesundheitsfachpersonen (psychologische Unterstützung): 058 433 0 110 (französisch) und 058 433 0 115 (deutsch)
- Informationen und Risikoabwägung für Veranstaltungsorganisatoren: info.manifestation@ocvs.ch und www.ocvs.ch/manifestation / www.kwro.ch/veranstaltung
- Infostelle COVID-19: info.covid@ocvs.ch

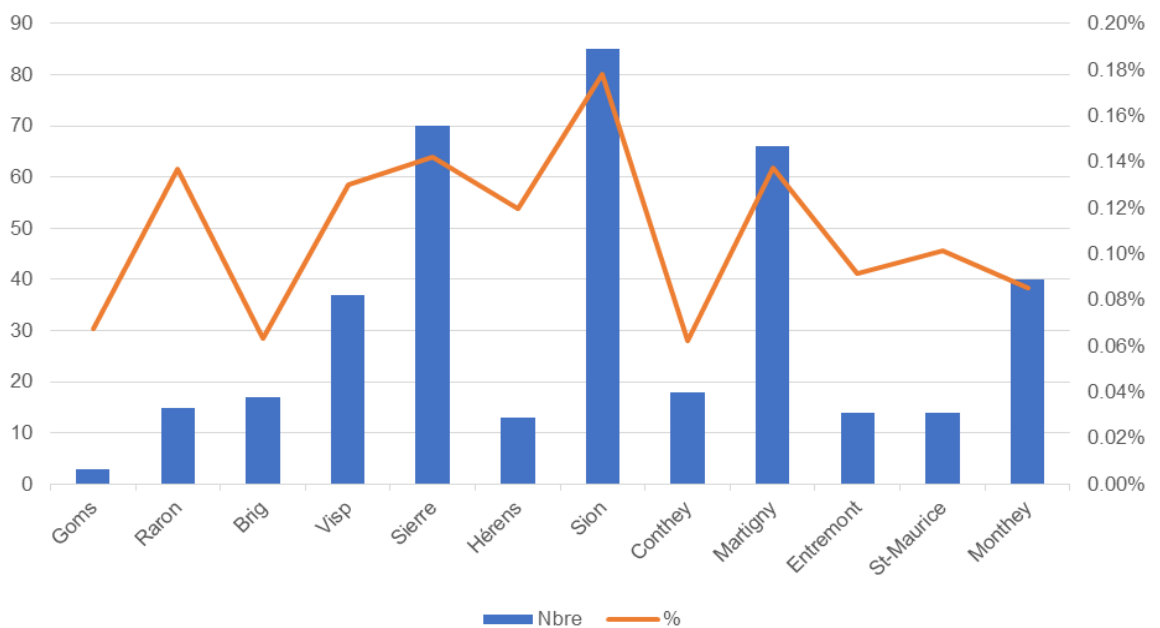
Der vorliegende Bericht gibt einen Kurzüberblick über diese zusätzlichen Aufgaben, welche die KWRO seit Anfang März 2020 wahrnimmt, und zeigt, wie sich diese auf die Alltagsaufgaben der KWRO und die Rettungsmittel (Einsatzzahlen, Miteinbezug des Zivilschutzes) auswirken.

3. Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144

3.1. Anzahl eingegangener Anrufe pro Tag



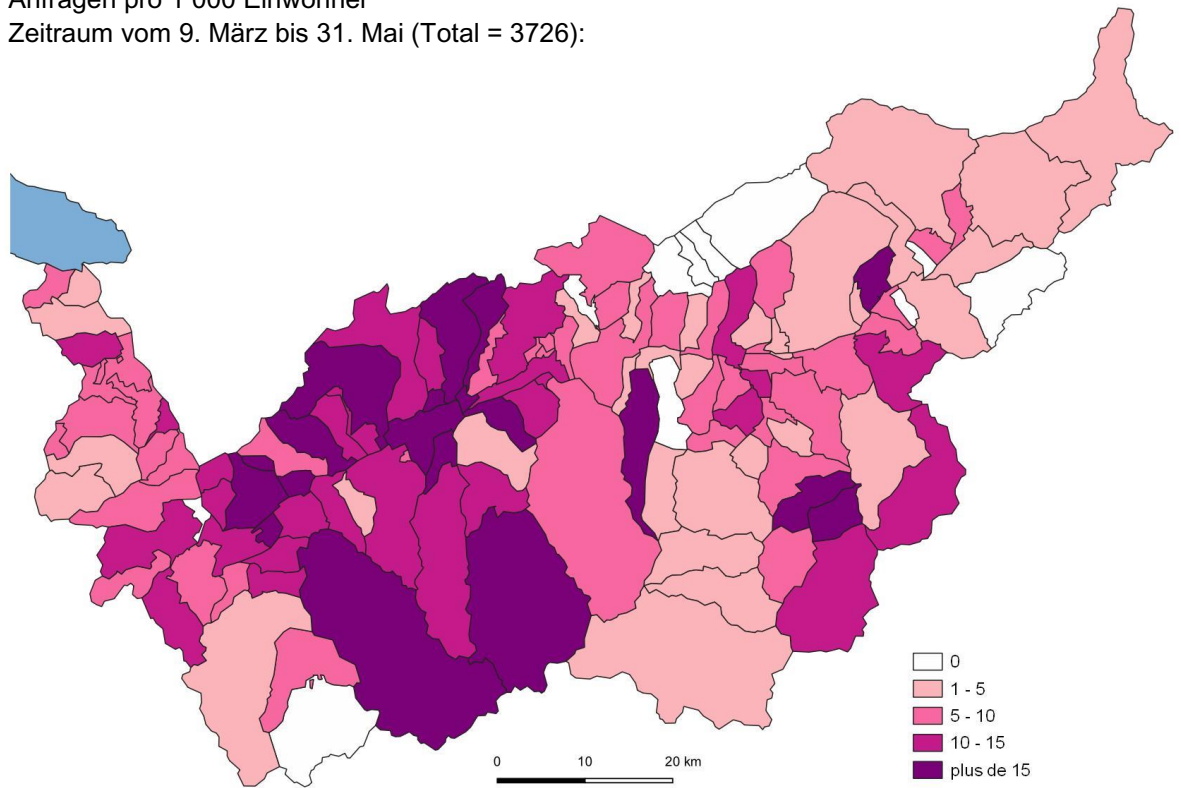
3.2. Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz



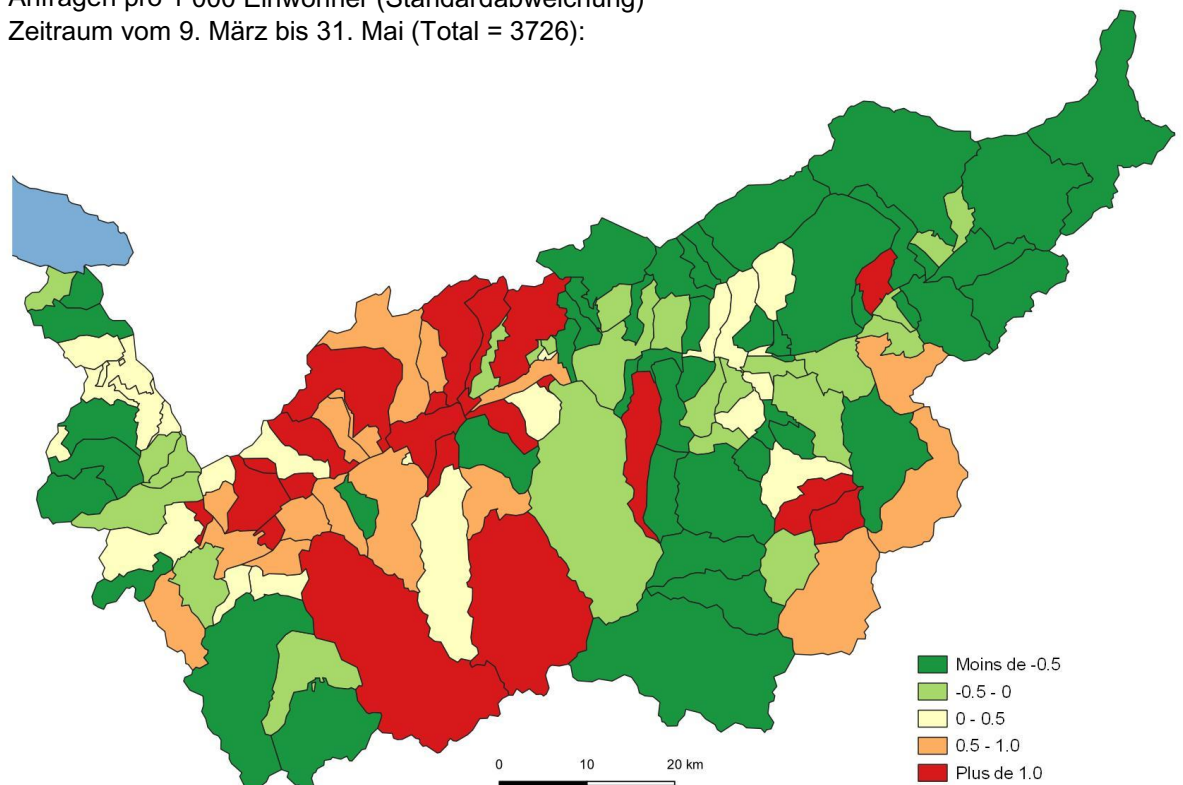
Die Kurve zeigt die Anzahl Anrufe in Prozent der Wohnbevölkerung (1. bis 31. Mai)

3.3. Aufteilung der Anfragen nach Gemeinden (Personen mit COVID-19-Symptomen)

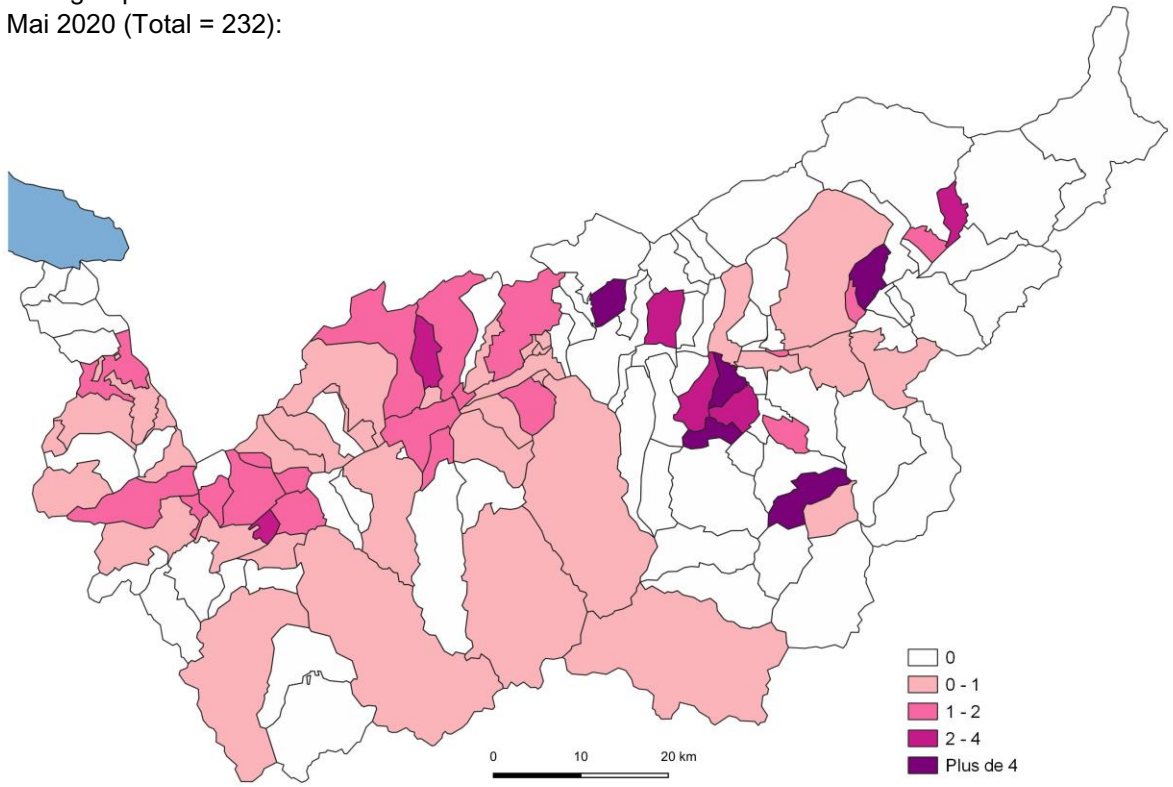
Anfragen pro 1'000 Einwohner
Zeitraum vom 9. März bis 31. Mai (Total = 3726):



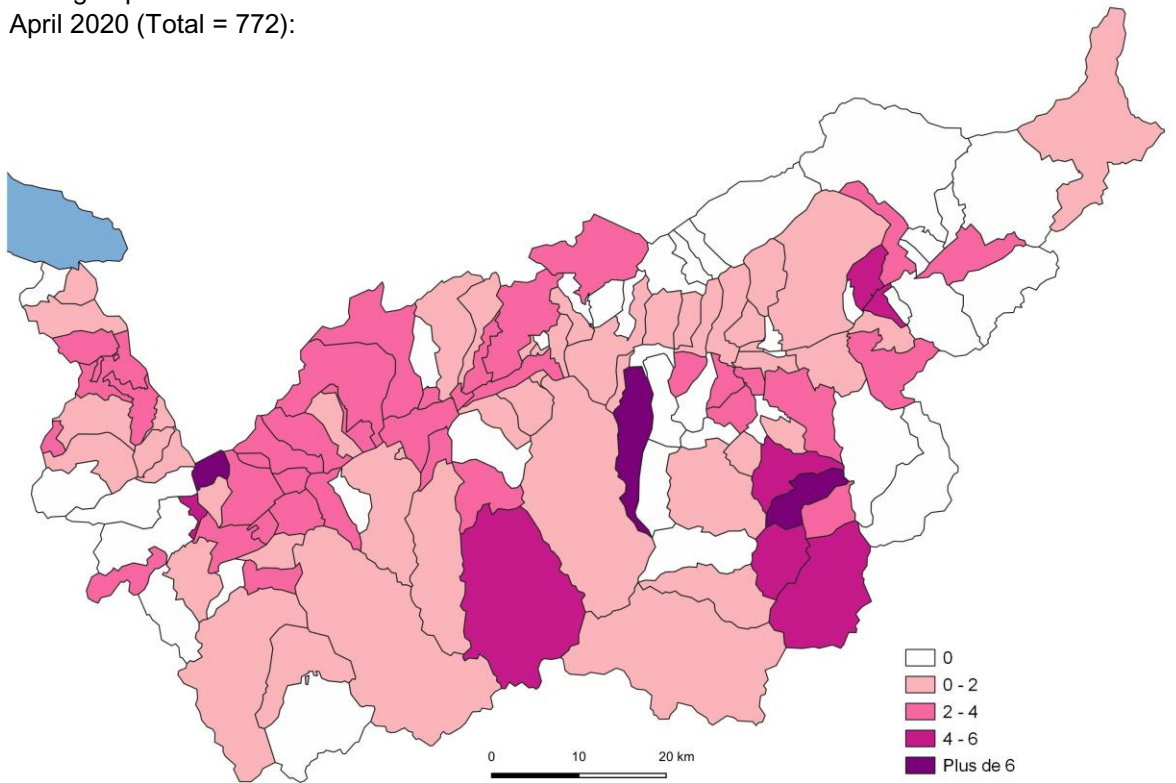
Anfragen pro 1'000 Einwohner (Standardabweichung)
Zeitraum vom 9. März bis 31. Mai (Total = 3726):



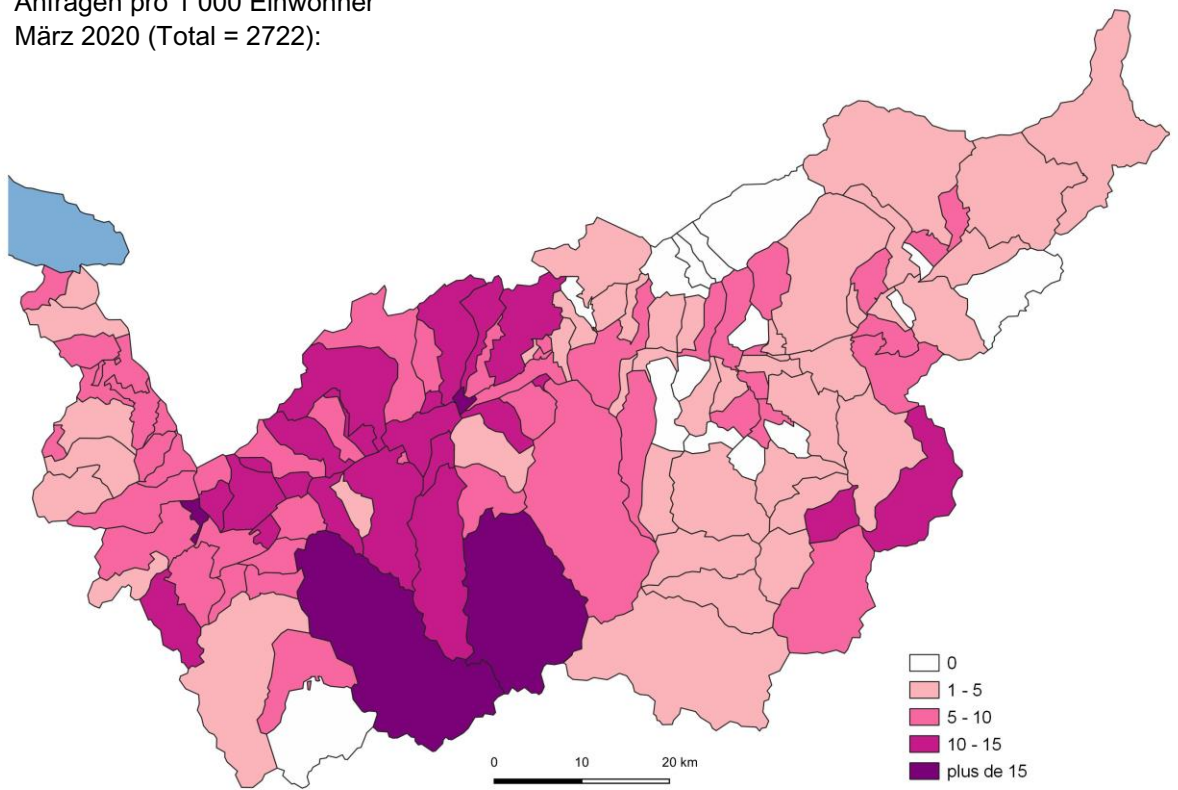
Anfragen pro 1'000 Einwohner
Mai 2020 (Total = 232):



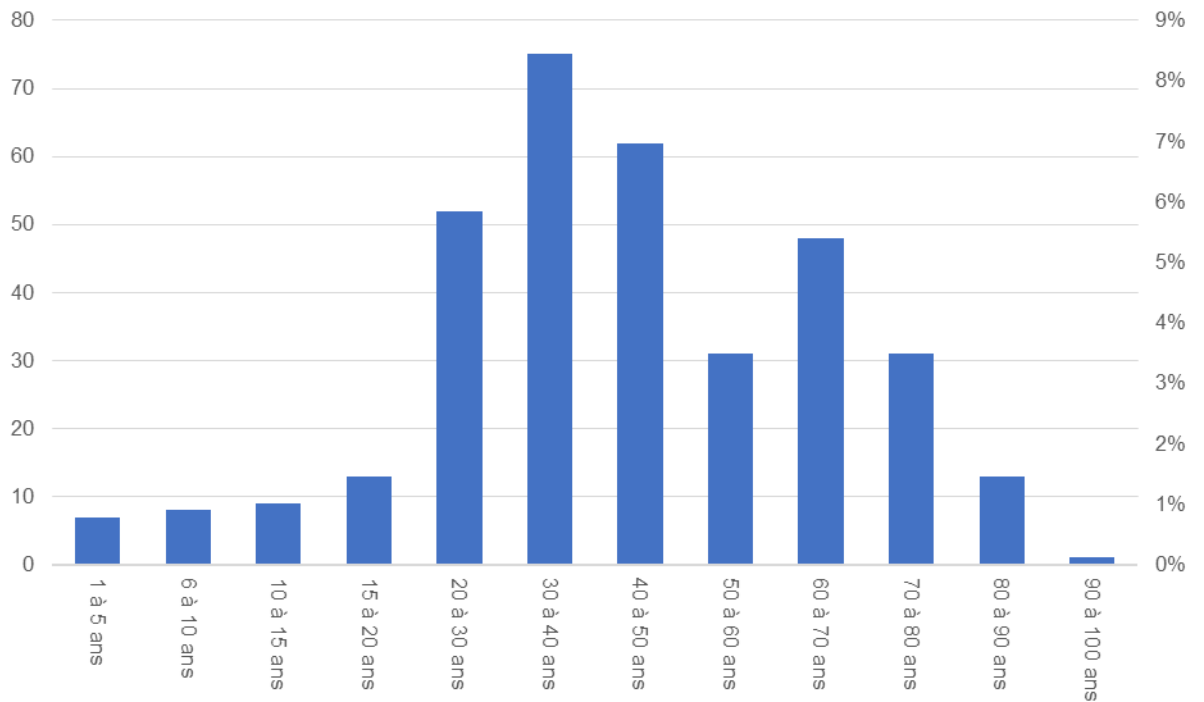
Anfragen pro 1'000 Einwohner
April 2020 (Total = 772):

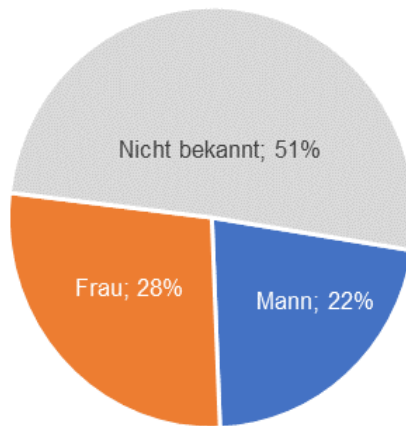


Anfragen pro 1'000 Einwohner
März 2020 (Total = 2722):

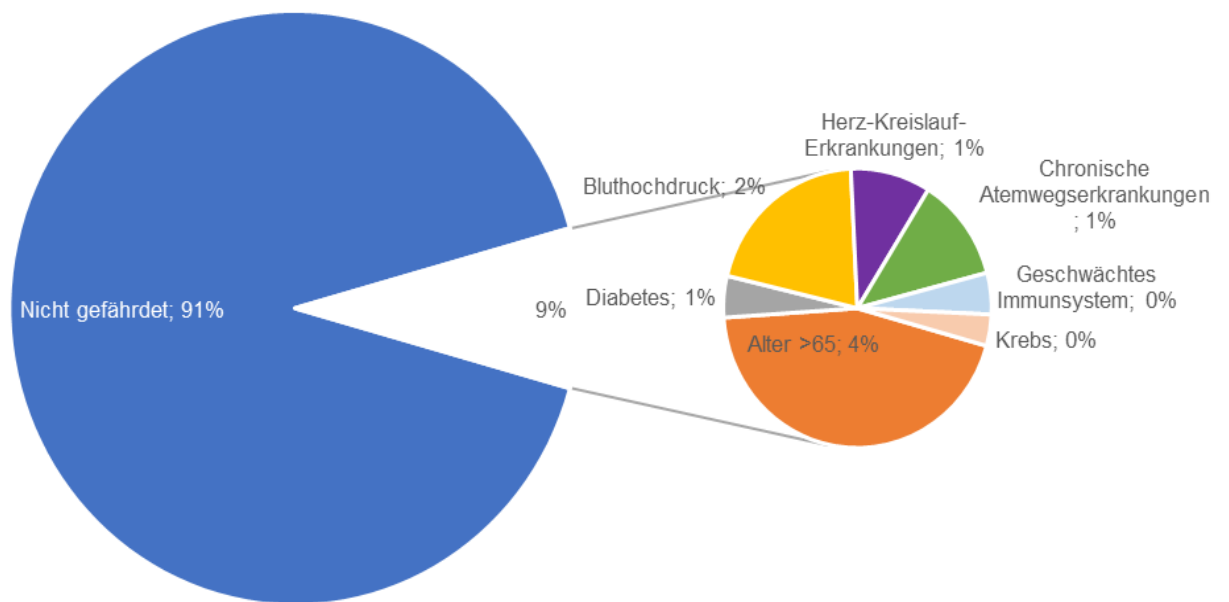


3.4. Anzahl und Gliederung der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden)



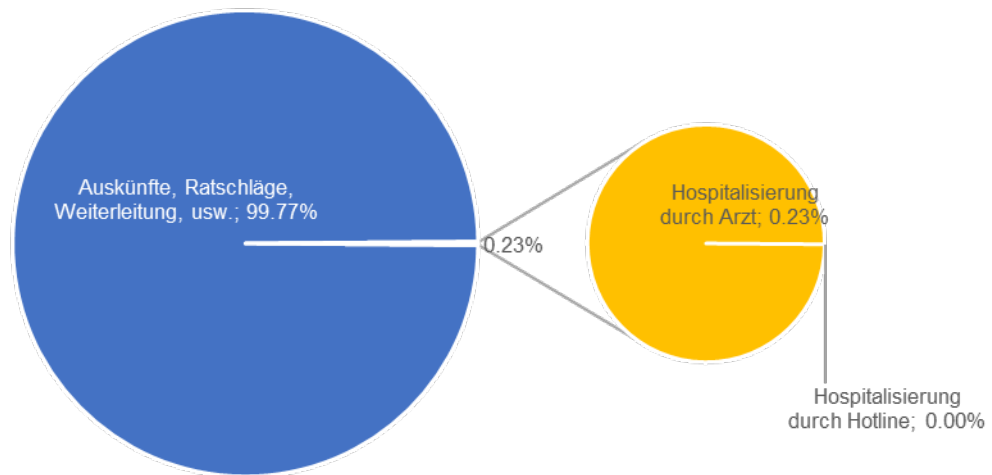


3.5. Typologie der gefährdeten Personen



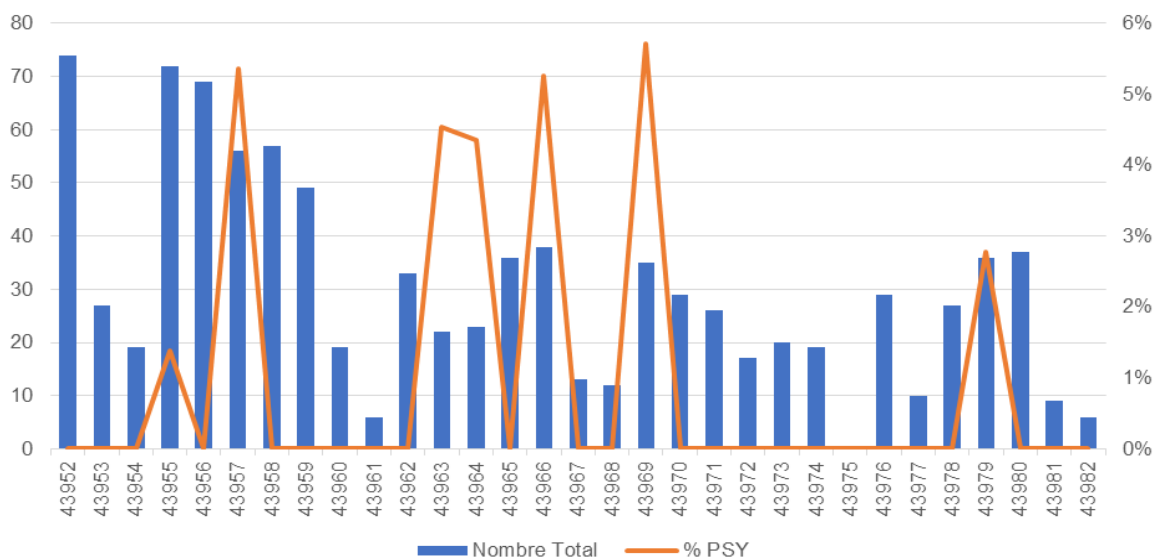
Die Typologie der gefährdeten Personengruppen beruht auf Art. 10b der COVID-19-Verordnung Nr. 2 und deren Anhang 6: «Personen ab 65 Jahren und Personen, die insbesondere folgende Erkrankungen aufweisen: Bluthochdruck, Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, chronische Atemwegserkrankungen, Erkrankungen und Therapien, die das Immunsystem schwächen, Krebs»

3.6. Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer



Bei den 956 von der Hotline, den Triage-Ärzten 144 (1.3 Vollzeitstellen) und der Notrufzentrale 144 bearbeiteten Anrufen wurden die Personen nur in 4 Fällen für eine Untersuchung ans Spital verwiesen (0.4%). Die ambulanten Abklärungszentren kamen aufgrund ihrer Funktionsweise (Zuweisung nur durch Hausarzt) nicht als direkter Zuweisungsort in Frage. Die Hotline war somit ein effizienter Filter für die stationären und ambulanten Gesundheitsdienste.

3.7. Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen

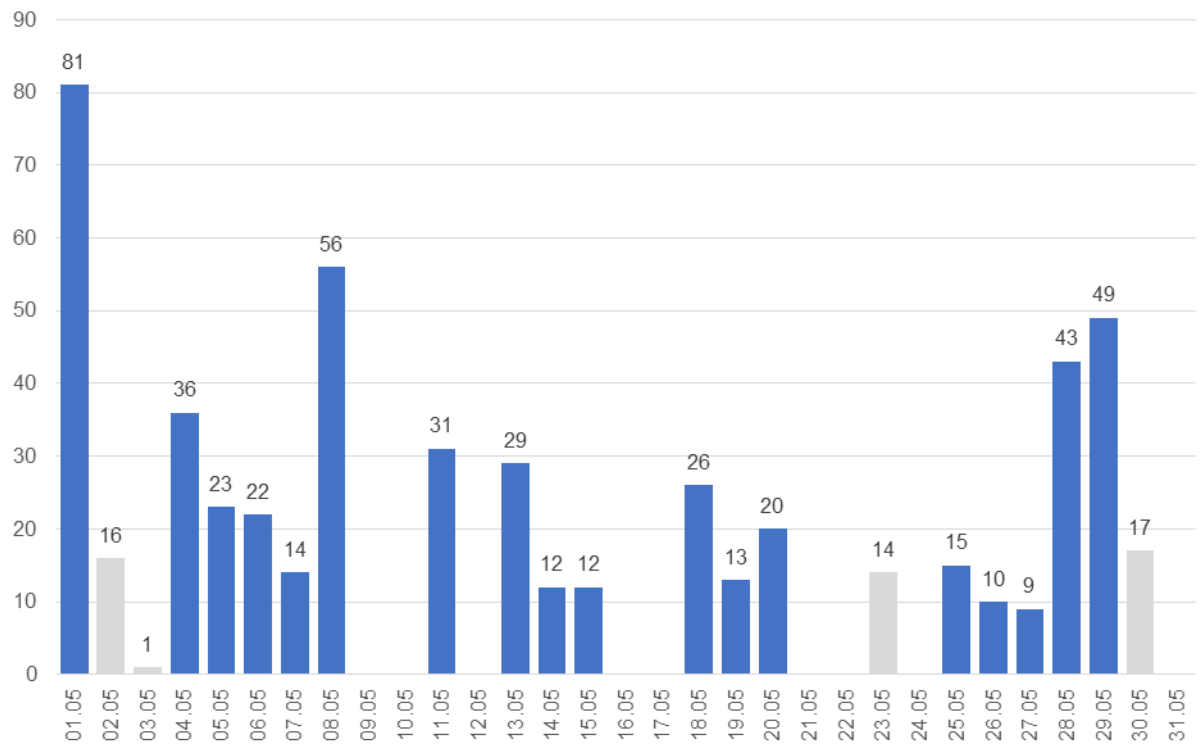


0.8% der Anrufe im Mai standen im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen. Diese wurden entweder direkt von den Pflegefachfrauen der kantonalen Hotline 058 433 0 144 bearbeitet oder an die spezifische Hotline PsyCovid19 weitergeleitet, welche das Gesundheitsdepartement, das Spital Wallis und die KWRO eingerichtet haben. Die Hotline PsyCovid19 wurde am Freitagabend, 8. Mai, eingestellt. Seither werden die Anrufe hilfesuchender Gesundheitsmitarbeitender ans Spital Wallis weitergeleitet.

4. Anfragen per Mail an info.covid@ocvs.ch und info.manifestation@ocvs.ch

4.1. Anzahl beantworteter Anfragen

Zwischen dem 1. und 31. Mai wurden 549 Anfragen beantwortet (Grafik zeigt Antwortdatum – Wochenenden und Feiertage in Grau).



5. Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv

5.1. Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze

Woche 18	Woche 19	Woche 20	Woche 21	Woche 22
Heli	Heli	Heli	Heli	Heli
-84%	57%	-10%	65%	-3%
Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt
-35%	-32%	-44%	3%	-32%
Ambu	Ambu	Ambu	Ambu	Ambu
-10%	5%	-5%	-16%	-14%
Total	Total	Total	Total	Total
-27%	2%	-15%	-9%	-19%

Die Prozentzahlen zeigen die Auswirkung der Pandemie auf die Anzahl Einsätze der Helikopter, mobilen Notarztdienste und Ambulanzen gegenüber denselben Wochen im Jahr 2019.

5.2. Einbezug des Zivilschutzes

In den ersten Maiwochen kam es nur zu 2 Einsätzen des Zivilschutzes. Daher wurde die Inanspruchnahme des Zivilschutzes schrittweise reduziert und am 13. Mai schliesslich ganz eingestellt.

6. Finanzielle Auswirkungen für die KWRO

Die verschiedenen Mandate, welche die KWRO im Auftrag des Gesundheitsdepartements und des Staatsrates im Rahmen von COVID-19 wahrnimmt, werden über ein separates Budget finanziert. Ende Mai 2020 lag der Ausgabenstand bei rund CHF 415'000. Davon waren über die Hälfte Personalkosten. Beim Personal, das die KWRO im Rahmen der Pandemie angestellt hat, handelt es sich hauptsächlich um Pflegefachpersonen zur Betreuung der kantonalen Hotline. Für die Hotline (telefonische Anfragen) und die Infostelle (schriftliche Anfragen) wurde Informatik- und Büromaterial für rund CHF 70'000 angeschafft. Zur Qualitätssicherung und Nachverfolgbarkeit wurden elektronische Erfassungstools für ca. CHF 25'000 entwickelt. Zudem fielen Übersetzungskosten von CHF 18'000 an und die Securitas-Dienstleistungen für einen Monat schlugen mit ca. CHF 38'000 zu Buche.

Wenn die Hotline und die Infostelle bis Ende Juni weiterbetrieben werden, dürften die Gesamtkosten bis dahin rund CHF 750'000 betragen. In dieser Schätzung sind nicht nur die Personalkosten berücksichtigt, sondern auch die Tatsache, dass bestimmte Aufträge und Materialanschaffungen (persönliche Schutzausrüstung) noch nicht fakturiert wurden. Jeder zusätzliche Monat bedeutet weitere Personalkosten von CHF 50'000 bis CHF 100'000. Diese Kosten hängen hauptsächlich davon ab, wie viele Pflegefachpersonen gleichzeitig die Hotline betreuen. Je nach Bedarf sind dies 2 bis 8 Personen.

KWRO: COVID-19	Kosten per 03.06.2020	Schätzung per Ende Juni 2020	Kommentare
Personalaufwand	-255 069	-466 224	Lohn für Personal COVID-19, namentlich für die kantonale Hotline und die Infostelle (info.covid@ocvs.ch) sowie für die Verstärkung der Notrufzentrale 144
Güter und Dienstleistungen	-35 010	-98 760	Anschaffung von Material für die Hotline und die Infostelle sowie für persönliche Schutzausrüstung
Maschinen	-1 782	-4 000	
Informatik- und Kommunikationskosten	-35 380	-56 790	Anschaffung von Informatik für die Hotline und die Infostelle, Lizenzen und Kommunikationskosten
Dienstleistungen	-82 298	-116 705	Entwicklung von elektronischen Formularen für die Hotline und die Infostelle + 1 Securitasmitarbeiter für ca. 1 Monat
Aufwand für Räumlichkeiten	-5 969	-10 840	Desinfektion der KWRO-Räumlichkeiten
Aufwandüberschuss	-415 508	-753 318	

KWRO/SZE, 03.06.2020

7. Fazit

Dank der schnellen Schaffung professioneller, flexibler und adäquater Dispositive konnte die KWRO dem grossen Informationsbedürfnis der Bevölkerung im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie entsprechen.

Zudem tragen die ergriffenen Massnahmen dazu bei, die Notrufzentrale, das gesamte Walliser Rettungswesen sowie die ambulanten und stationären Einrichtungen zu entlasten und zu schützen, so dass die alltäglichen (Nicht-COVID-19)-Aufgaben weiterhin zum Wohle der Bevölkerung wahrgenommen werden können.

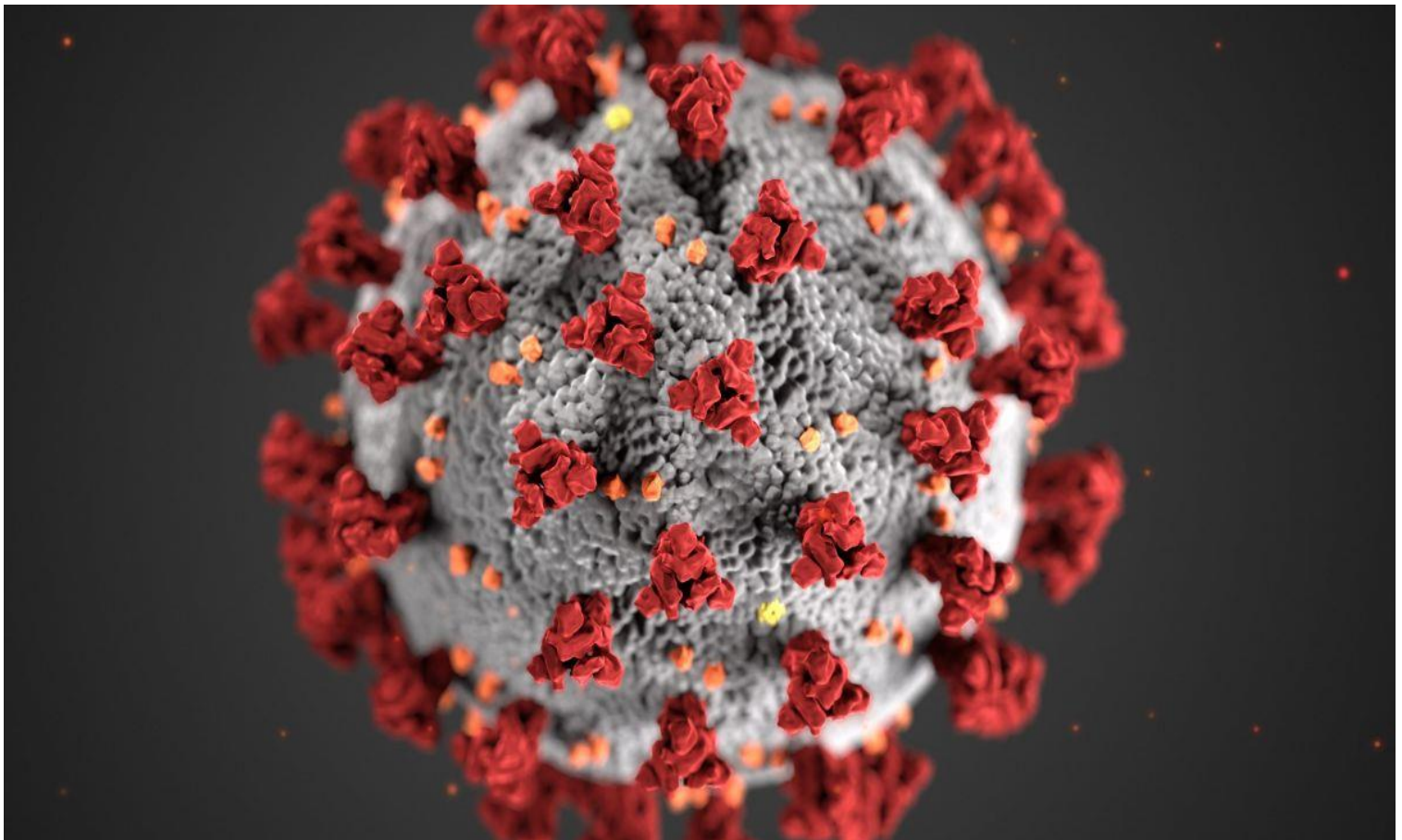
**C
O
V
I
D
19**

**BERICHT ZU DEN ALLTÄGLICHEN UND
BESONDEREN TÄTIGKEITEN WÄHREND DER
PANDEMIEPHASE IM JUNI 2020**

**KANTONALE
WALLISER
RETTUNGSORGANISATION**

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

09.07.2020



1.	Kennzahlen für die Zeit vom 1. bis 30. Juni 2020	3
2.	Hintergrund	3
3.	Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144 (per 12. Juni eingestellt)	4
3.1.	Anzahl eingegangener Anrufe pro Tag, nach Sprachregion	4
3.2.	Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz	4
3.3.	Aufteilung der Anfragen nach Gemeinden (Personen mit COVID-19-Symptomen)	5
3.4.	Anzahl und Gliederung der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden).....	8
3.5.	Typologie der gefährdeten Personen	9
3.6.	Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer	9
3.7.	Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen	10
4.	Anfragen per Mail an info.covid@ocvs.ch und info.manifestation@ocvs.ch	11
4.1.	Anzahl beantworteter Anfragen	11
5.	Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv	12
5.1.	Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze.....	12
5.2.	Einbezug des Zivilschutzes	12
6.	Finanzielle Auswirkungen für die KWRO	13
7.	Fazit	14

1. Kennzahlen für die Zeit vom 1. bis 30. Juni 2020

- 356 eingegangene Anrufe auf der kantonalen Hotline 058 433 0 144 (bis 12. Juni, danach wurde die Hotline eingestellt)
- Durchschnittlich 30 Anrufe pro Tag
- Peak: 56 Anrufe am 6. Juni
- 243 bearbeitete Anrufe (Formular ausgefüllt)
- 2 Personen (0.8% der 243 bearbeiteten Anrufe) wurden via die Pflegefachpersonen der Hotline und die Triage-Ärzte ans Spital verwiesen
- 2 Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen im Juni (0.56% der 356 eingegangenen Anrufe)
- 4.9 % der Anfragen stammten von Personen, die als gefährdet eingestuft werden
- 316 Anfragen wurden via info.covid@ocvs.ch und info.manifestation@ocvs.ch beantwortet

2. Hintergrund

Die Aufgaben der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation sind im Gesetz und in der Verordnung über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens von 2016 festgelegt. Darunter fallen unter anderem:

- Regelmässige Bedarfsermittlung im Rettungs- und Gesundheitsbereich
- Umsetzung der Rettungsplanung
- Entgegennahme der Sanitätsnotrufe in Deutsch und Französisch
- Betrieb der Notrufzentrale 144 und Koordination mit den verschiedenen Einsatzkräften
- Aus- und Weiterbildung der Einsatzdisponenten der Notrufzentrale 144 und der aufbietbaren Rettungskräfte

Die KWRO nimmt noch weitere Aufgaben wahr. So beteiligt sie sich an der Leitstelle des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes oder gibt bei Veranstaltungen Ratschläge zum notwendigen Sanitätsdispositiv ab. Aufgrund des vorhandenen Know-hows hat der Staatsrat der KWRO im Rahmen der COVID-19-Pandemie folgende zusätzliche Aufgaben übertragen und dies in seinen Medienmitteilungen einem breiten Publikum bekanntgemacht:

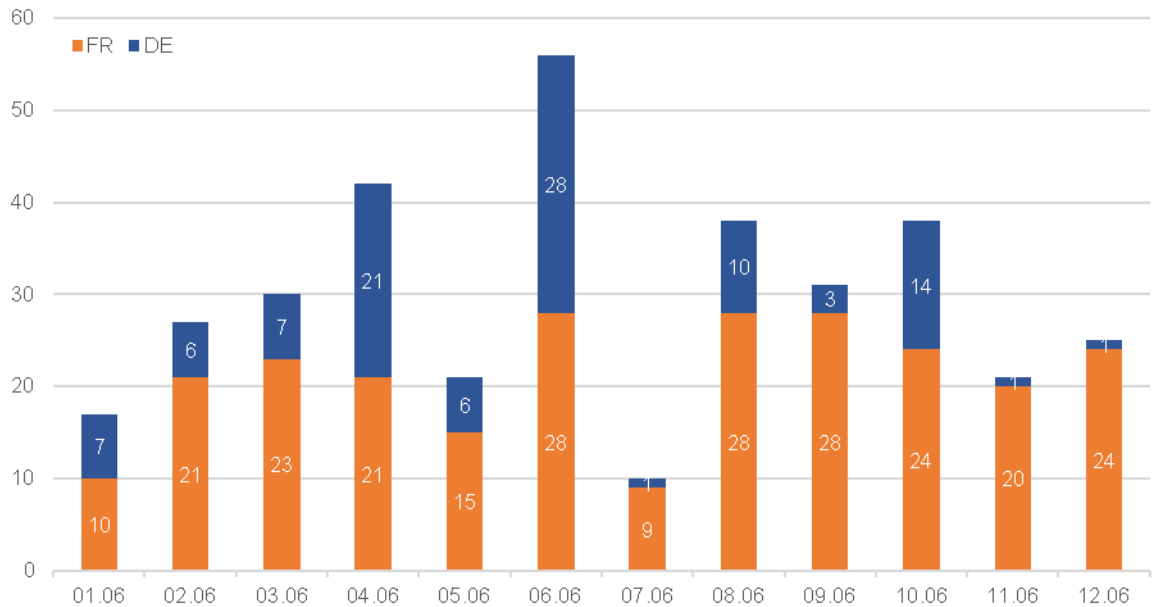
- Kantonale Hotline: 058 433 0 144 (mit ärztlicher Triage)
- Hotline PsyCovid19 für Gesundheitsfachpersonen (psychologische Unterstützung): 058 433 0 110 (französisch) und 058 433 0 115 (deutsch)
- Informationen und Risikoabwägung für Veranstaltungsorganisatoren: info.manifestation@ocvs.ch und www.ocvs.ch/manifestation bzw. www.kwro.ch/veranstaltung
- Infostelle COVID-19: info.covid@ocvs.ch

Gemäss Anordnung des Departements für Gesundheit, Soziales und Kultur (DGSK) wurde die kantonale Hotline aufgrund der kontinuierlich rückläufigen Anrufzahlen per 12. Juni eingestellt.

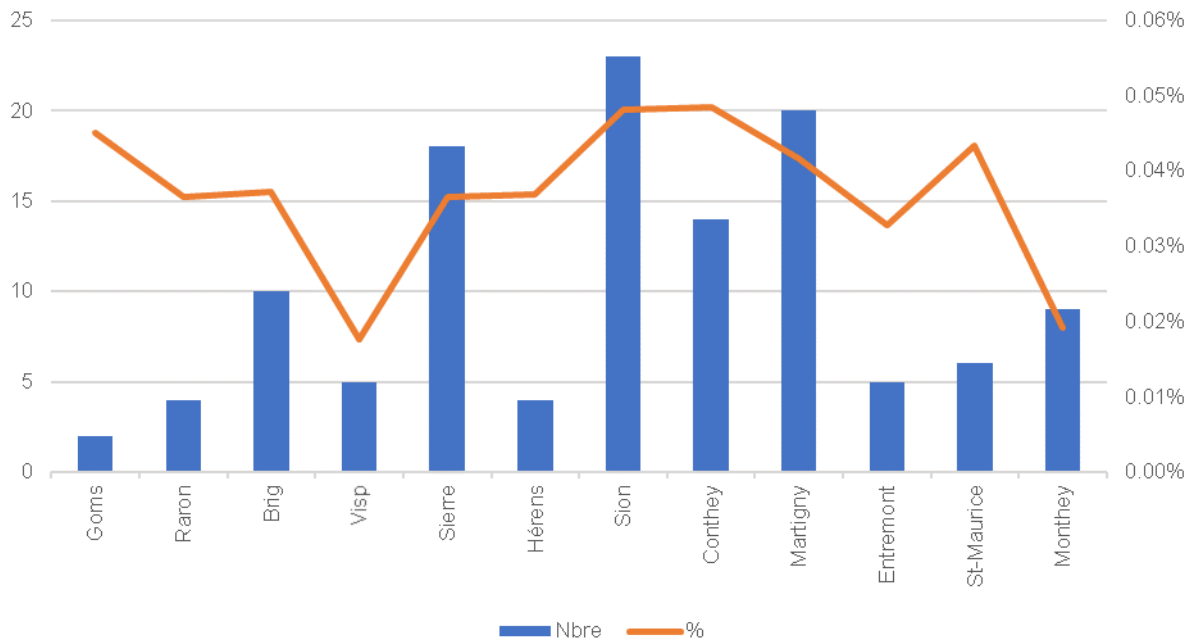
Der vorliegende Bericht gibt einen Kurzüberblick über diese zusätzlichen Aufgaben, welche die KWRO seit Anfang März 2020 wahrnimmt, und zeigt, wie sich diese auf die Alltagsaufgaben der KWRO und die Rettungsmittel (Einsatzzahlen, Miteinbezug des Zivilschutzes) auswirken.

3. Hotline COVID-19 KWRO: 058 433 0 144 (per 12. Juni eingestellt)

3.1. Anzahl eingegangener Anrufe pro Tag, nach Sprachregion



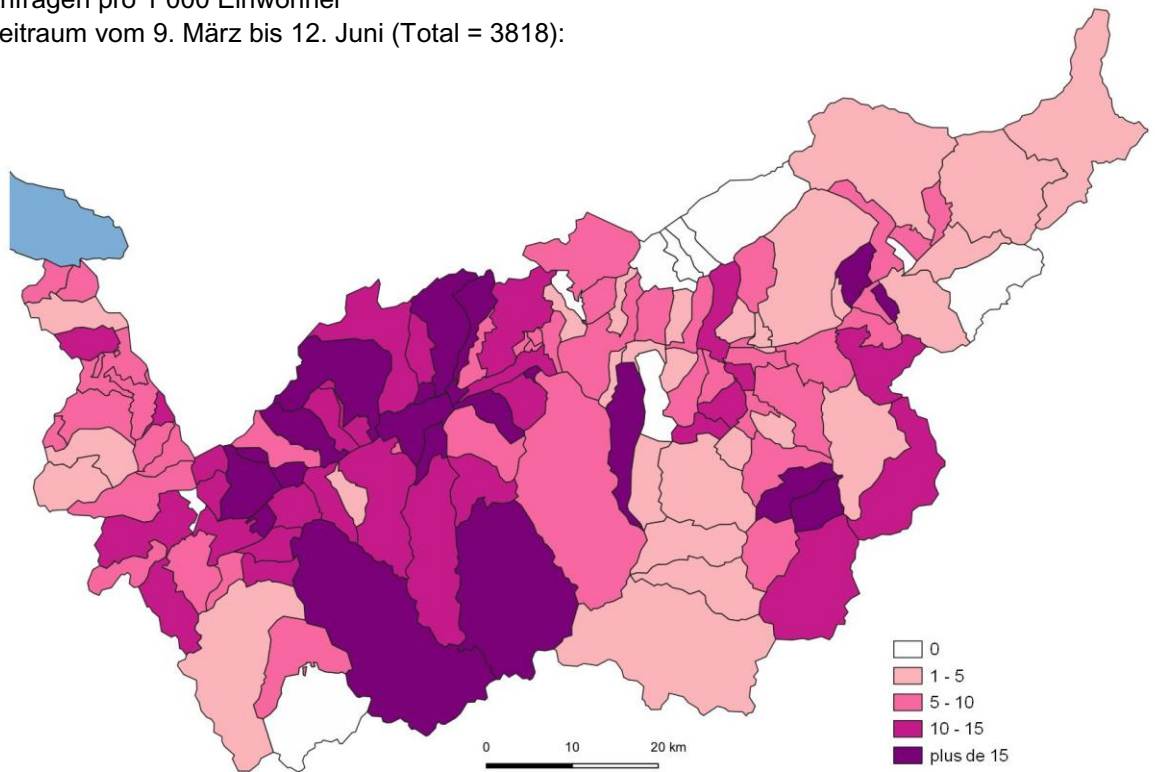
3.2. Anzahl bearbeiteter Anrufe nach Bezirk und Bevölkerungsprozentsatz



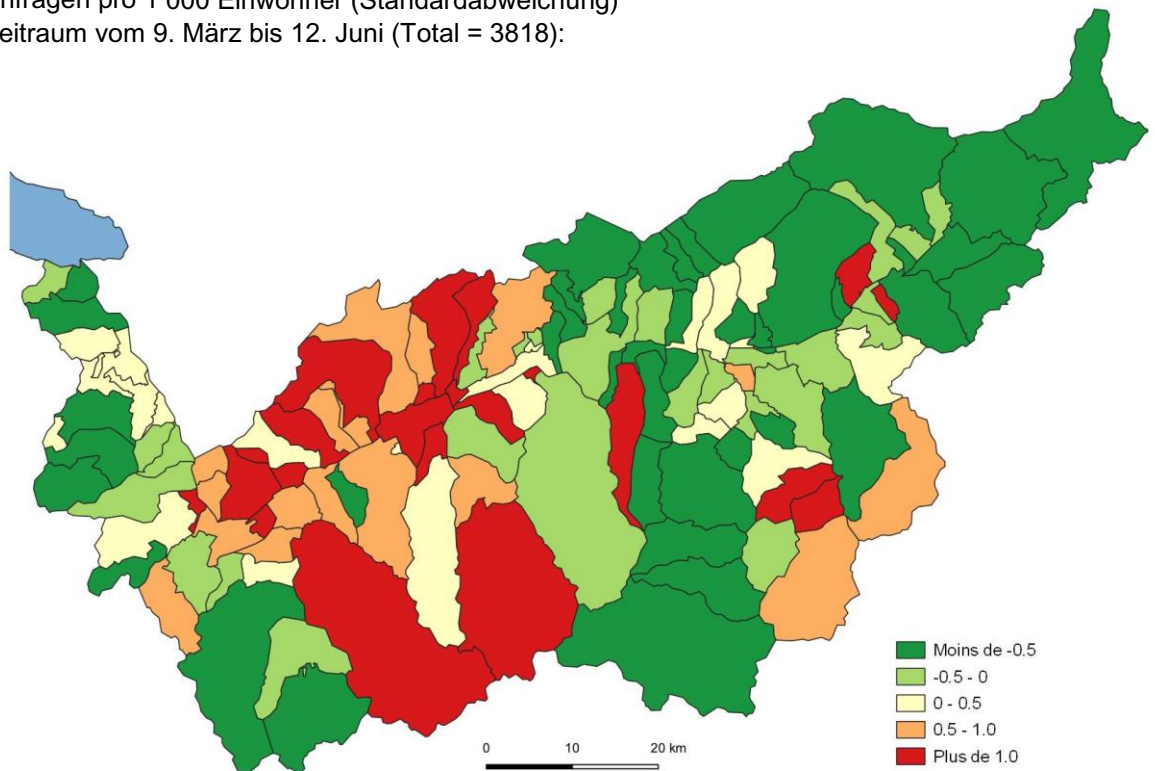
Die Kurve zeigt die Anzahl Anrufe in Prozent der Wohnbevölkerung (1. bis 12. Juni)

3.3. Aufteilung der Anfragen nach Gemeinden (Personen mit COVID-19-Symptomen)

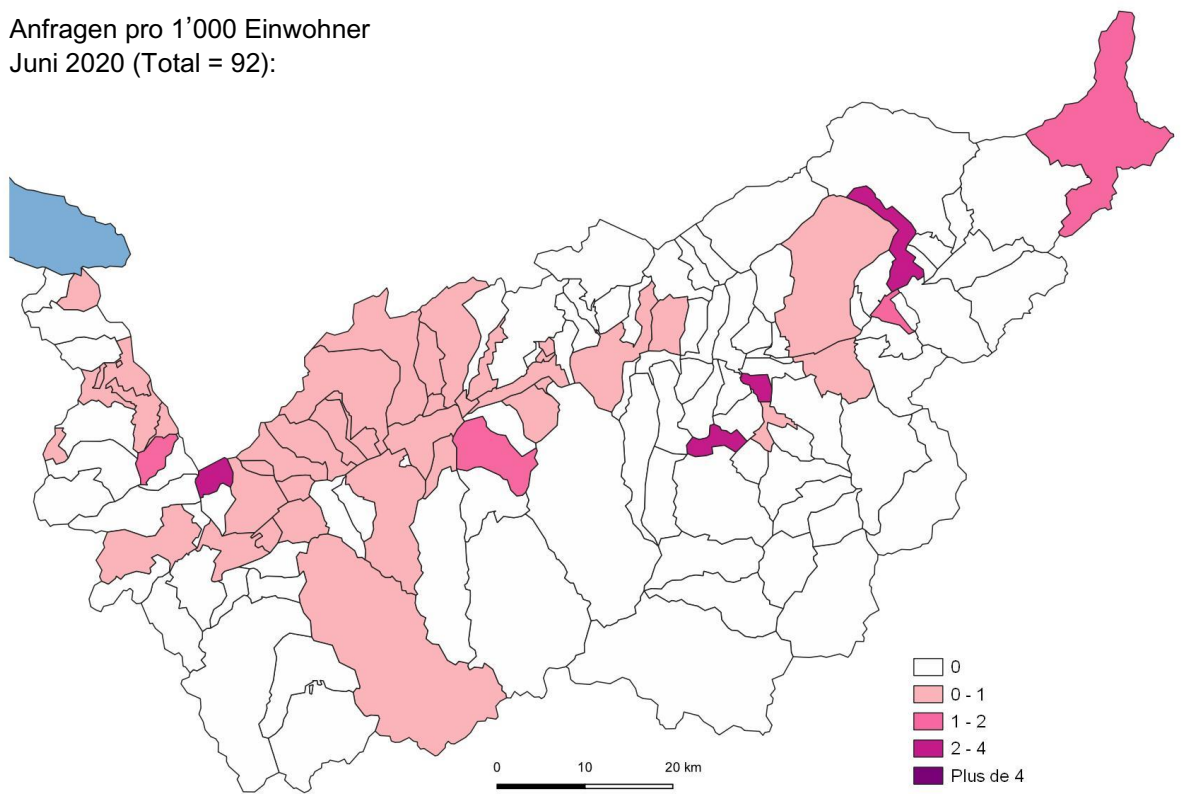
Anfragen pro 1'000 Einwohner
Zeitraum vom 9. März bis 12. Juni (Total = 3818):



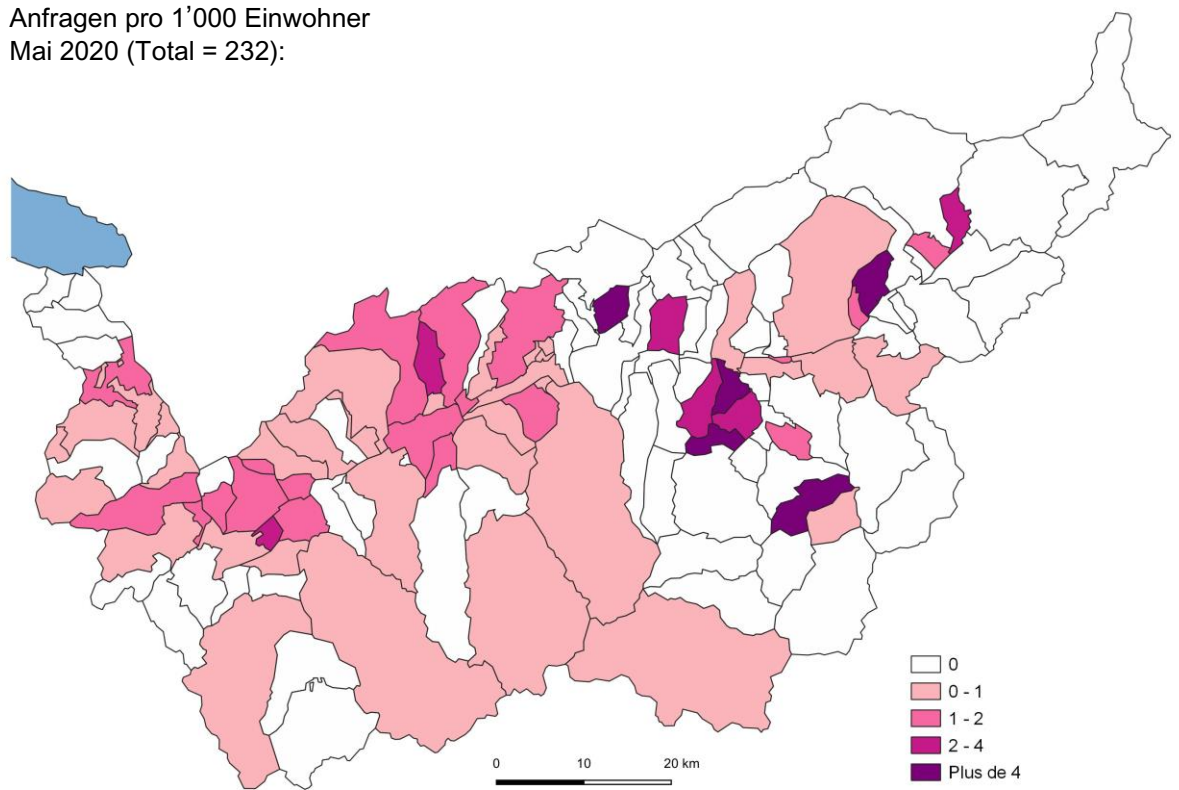
Anfragen pro 1'000 Einwohner (Standardabweichung)
Zeitraum vom 9. März bis 12. Juni (Total = 3818):



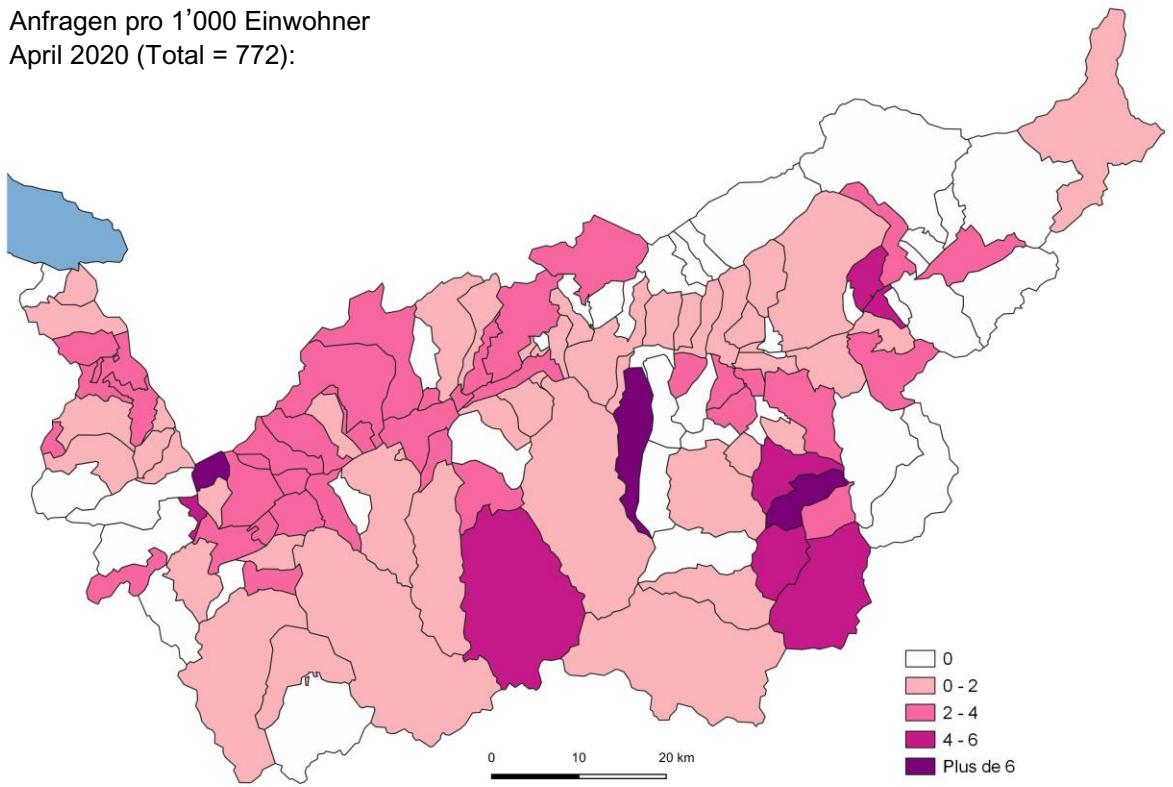
Anfragen pro 1'000 Einwohner
Juni 2020 (Total = 92):



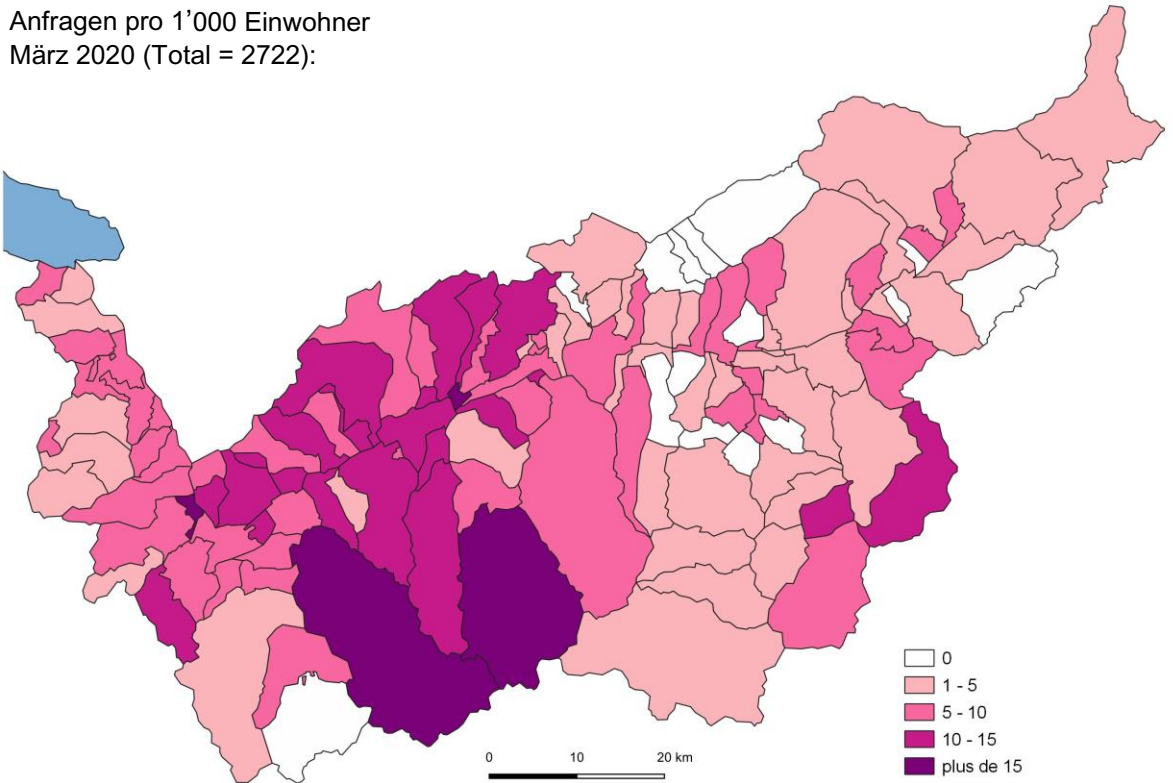
Anfragen pro 1'000 Einwohner
Mai 2020 (Total = 232):



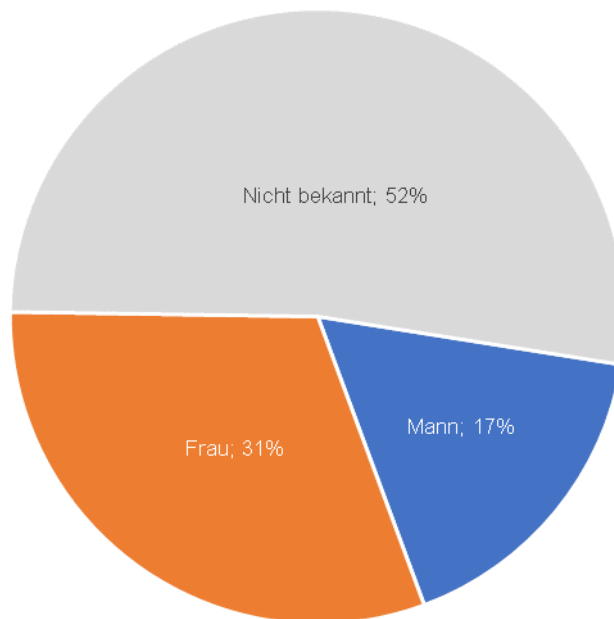
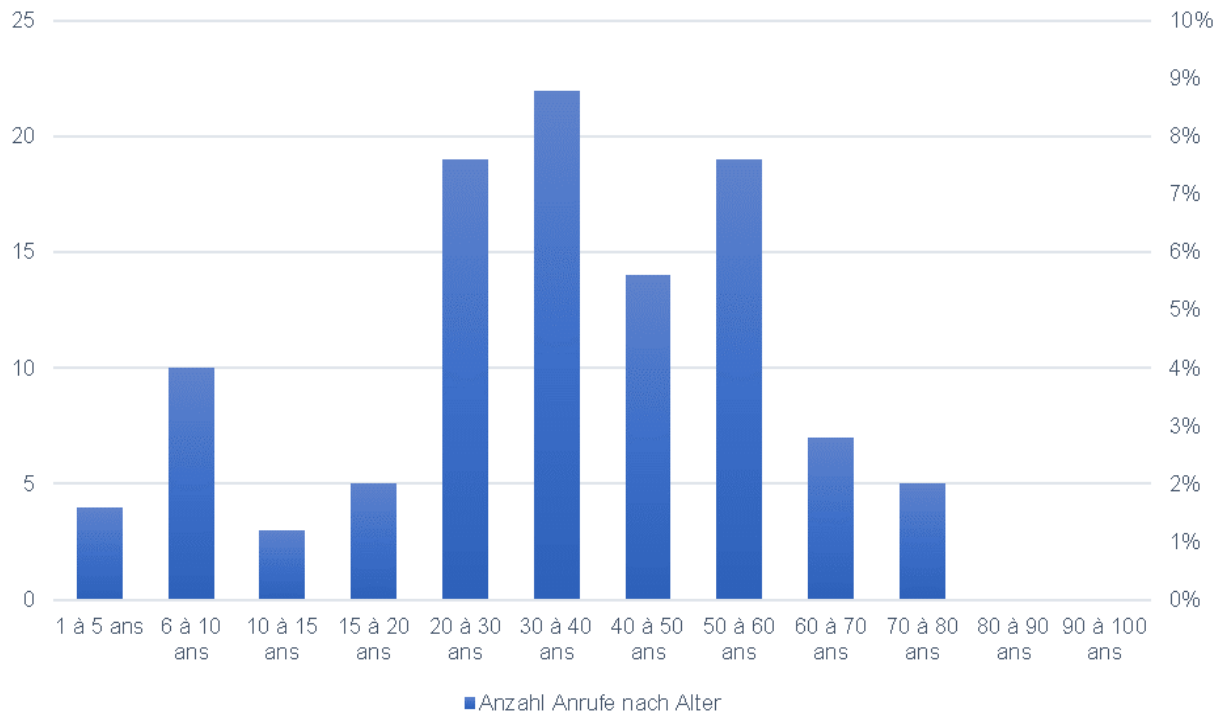
Anfragen pro 1'000 Einwohner
April 2020 (Total = 772):



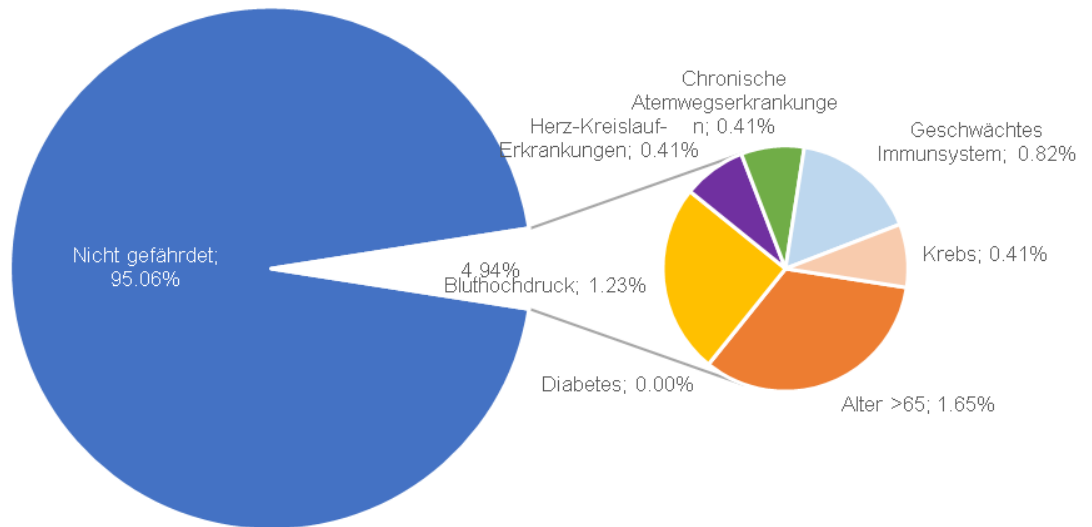
Anfragen pro 1'000 Einwohner
März 2020 (Total = 2722):



3.4. Anzahl und Gliederung der bearbeiteten Anrufe nach Alter und Geschlecht (falls Info vorhanden)

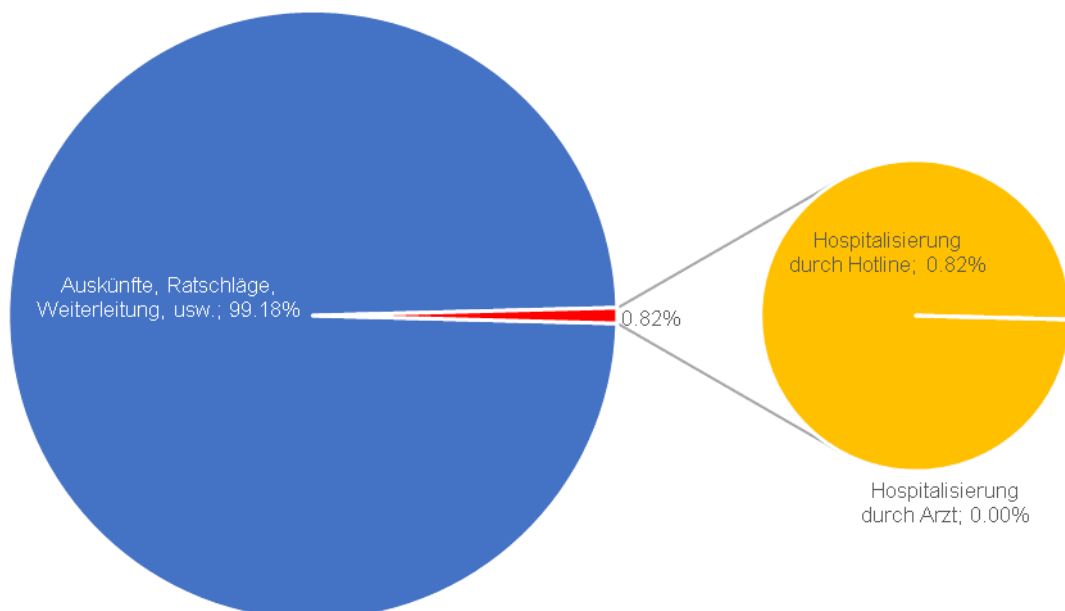


3.5. Typologie der gefährdeten Personen



Die Typologie der gefährdeten Personengruppen beruht auf Art. 10b der COVID-19-Verordnung Nr. 2 und deren Anhang 6 (gemäss der bis 21. Juni gültigen Version): «Personen ab 65 Jahren und Personen, die insbesondere folgende Erkrankungen aufweisen: Bluthochdruck, Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, chronische Atemwegserkrankungen, Erkrankungen und Therapien, die das Immunsystem schwächen, Krebs».

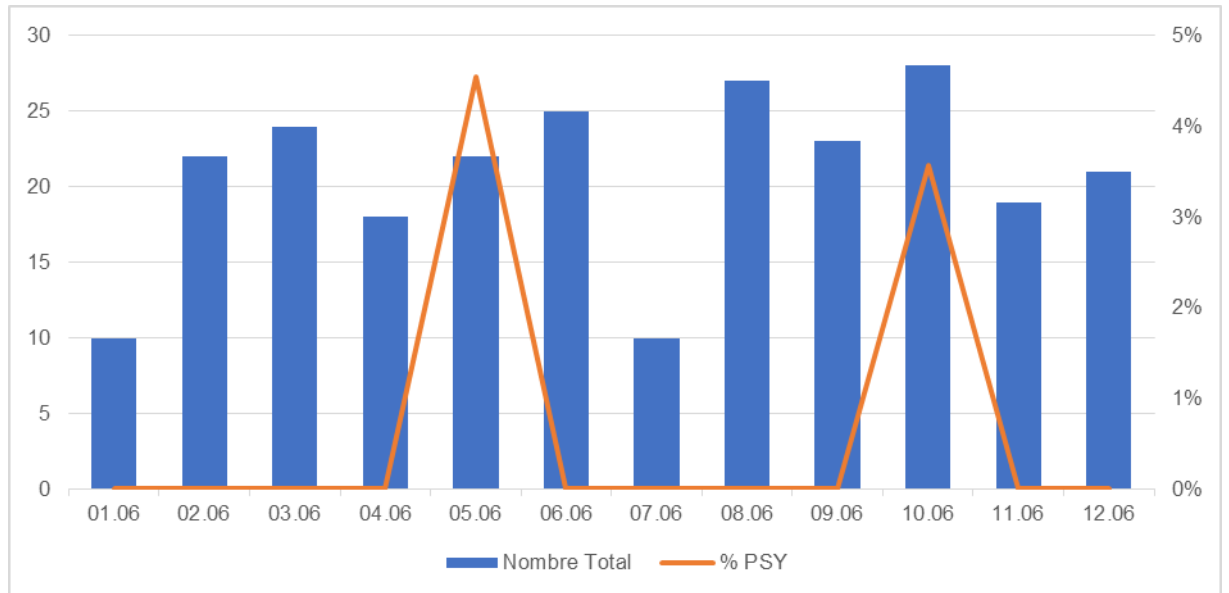
3.6. Information, Weiterleitung und Triage der Anrufer



Bei den 243 von der Hotline, den Triage-Ärzten 144 (1.3 Vollzeitstellen) und der Notrufzentrale 144 bearbeiteten Anrufen wurden die Personen nur in 2 Fällen für eine Untersuchung ans Spital verwiesen (0.8%).

Die Hotline war somit ein effizienter Filter für die stationären und ambulanten Gesundheitsdienste.

3.7. Anrufe im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen

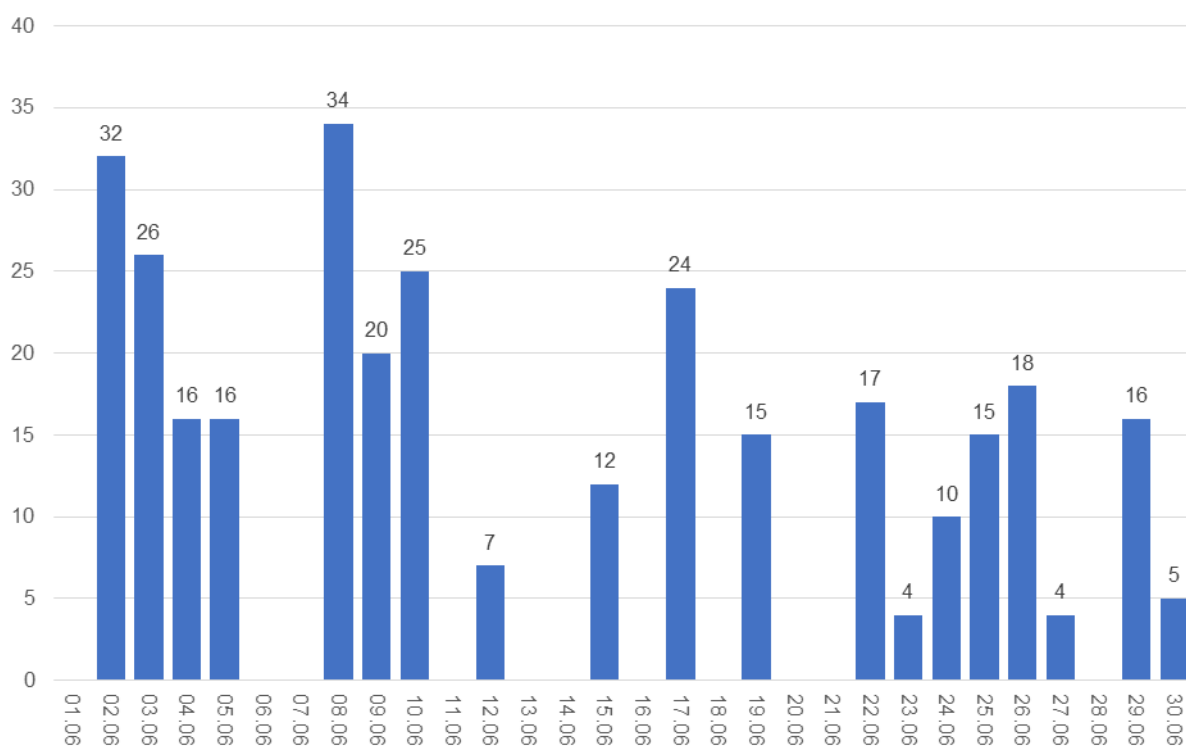


Im Juni standen nur 2 Anrufe (0.56%) im Zusammenhang mit psychologischen oder psychosozialen Problemen (Gesundheitsmitarbeitende). Diese wurden entweder direkt von den Pflegefachfrauen der kantonalen Hotline 058 433 0 144 bearbeitet oder an das Spital Wallis weitergeleitet.

4. Anfragen per Mail an info.covid@ocvs.ch und info.manifestation@ocvs.ch

4.1. Anzahl beantworteter Anfragen

Zwischen dem 1. und 30. Juni wurden 316 Anfragen beantwortet (Grafik zeigt Antwortdatum).



5. Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv

5.1. Über die Notrufzentrale 144 abgewickelte Einsätze

Woche 23	Woche 24	Woche 25	Woche 26
Heli	Heli	Heli	Heli
29%	-12%	-9%	-16%
Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt	Mob. Notarzt
-21%	-12%	-16%	36%
Ambu	Ambu	Ambu	Ambu
-9%	-9%	-6%	19%
Total	Total	Total	Total
-8%	-11%	-8%	14%

Die Prozentzahlen zeigen die Auswirkung der Pandemie auf die Anzahl Einsätze der Helikopter, mobilen Notarztdienste und Ambulanzen gegenüber denselben Wochen im Jahr 2019.

5.2. Einbezug des Zivilschutzes

Die Inanspruchnahme des Zivilschutzes wurde schrittweise reduziert und am 13. Mai ganz eingestellt.

6. Finanzielle Auswirkungen für die KWRO

Die verschiedenen Mandate, welche die KWRO im Auftrag des Gesundheitsdepartements und des Staatsrates im Rahmen von COVID-19 wahrnimmt, werden über ein separates Budget finanziert. Ende Juni 2020 lag der Ausgabenstand bei fast CHF 500'000. Davon waren über die Hälfte Personalkosten. Beim Personal, das die KWRO im Rahmen der Pandemie angestellt hat, handelt es sich hauptsächlich um Pflegefachpersonen zur Betreuung der kantonalen Hotline. Für die Hotline (telefonische Anfragen) und die Infostelle (schriftliche Anfragen) wurde Informatik- und Büromaterial für rund CHF 85'000 angeschafft. Zur Qualitätssicherung und Nachverfolgbarkeit wurden elektronische Erfassungstools für ca. CHF 30'000 entwickelt. Zudem fielen Übersetzungskosten von CHF 22'000 an und die Securitas-Dienstleistungen für einen Monat schlugen mit ca. CHF 38'000 zu Buche.

Die Gesamtkostenschätzung von ca. CHF 630'000 beruht auf der Annahme, dass die Infostelle bis Ende August weiterbetrieben wird. In dieser Schätzung sind nicht nur die Personalkosten berücksichtigt, sondern auch die Tatsache, dass bestimmte Aufträge und Materialanschaffungen (persönliche Schutzausrüstung) noch nicht fakturiert wurden. Bei der Kostenschätzung per Ende 2020 wird davon ausgegangen, dass die Hotline nicht reaktiviert wird. Dabei gilt zu beachten, dass jeder zusätzliche Monat weitere Personalkosten von CHF 50'000 bis CHF 100'000 bedeuten würde. Diese Kosten hängen hauptsächlich davon ab, wie viele Pflegefachpersonen gleichzeitig die Hotline betreuen. Je nach Bedarf sind dies 2 bis 8 Personen.

KWRO: COVID-19	Kosten per 02.07.2020	Kostenschätzung per Ende 2020	Kommentare
Personalaufwand	-312 984	-410 724	Lohn für Personal COVID-19, namentlich für die kantonale Hotline und die Infostelle (info.covid@ocvs.ch) sowie für die Verstärkung der Notrufzentrale 144
Weitere Ausgaben	-181 035	-219 500	Anschaffung von Material und Informatik für die Hotline und die Infostelle sowie für persönliche Schutzausrüstung
Güter und Dienstleistungen	-45 895	-62 260	Anschaffung von Material für die Hotline und die Infostelle sowie für persönliche Schutzausrüstung
Maschinen	-1 782	-2 000	
Informatik- und Kommunikationskosten	-37 824	-43 000	Anschaffung von Informatik für die Hotline und die Infostelle, Lizenzen und Kommunikationskosten
Dienstleistungen	-87 167	-99 002	Entwicklung von elektronischen Formularen für die Hotline und die Infostelle + 1 Securitasmitarbeiter für ca. 1 Monat
Aufwand für Räumlichkeiten	-8 368	-13 239	Desinfektion der KWRO-Räumlichkeiten
Aufwandüberschuss	-494 019	-630 224	

KWRO/SZE, 02.07.2020

7. Fazit

Dank der schnellen Schaffung professioneller, flexibler und adäquater Dispositive konnte die KWRO dem grossen Informationsbedürfnis der Bevölkerung im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie entsprechen.

Zudem tragen die ergriffenen Massnahmen dazu bei, die Notrufzentrale, das gesamte Walliser Rettungswesen sowie die ambulanten und stationären Einrichtungen zu entlasten und zu schützen, so dass die alltäglichen (Nicht-COVID-19)-Aufgaben weiterhin zum Wohle der Bevölkerung wahrgenommen werden können.

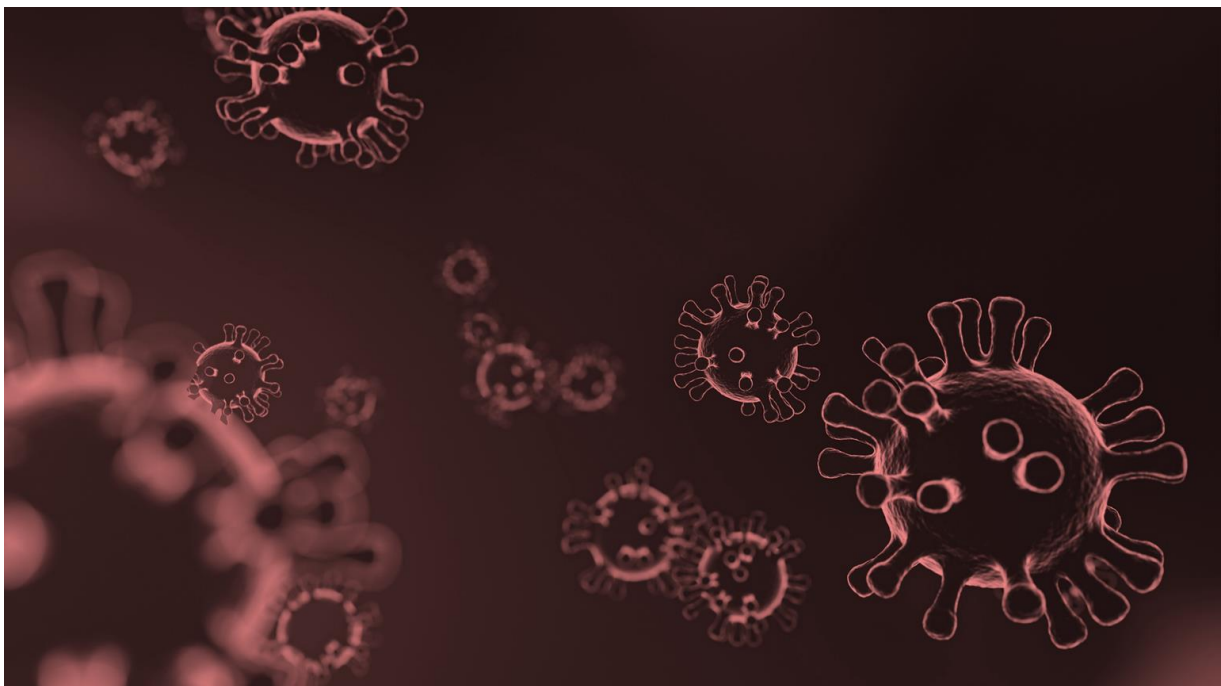
Die kantonale Hotline wurde aufgrund der kontinuierlich rückläufigen Anrufzahlen gemäss Anordnung des DGSK per 12. Juni eingestellt. Zur Erinnerung: Die Hotline PsyCovid19 für Gesundheitsfachpersonen (psychologische Unterstützung) wurde bereits am Abend des 8. Mai eingestellt. Die technische und organisatorische Infrastruktur für die beiden Hotlines kann bei Bedarf jederzeit in Berücksichtigung der neuesten Bestimmungen rasch reaktiviert werden.

**BERICHT ZU DEN ALLTÄGLICHEN UND
BESONDEREN TÄTIGKEITEN WÄHREND DER
PANDEMIEPHASE IM DEZEMBER 2020**

**KANTONALE
WALLISER
RETTUNGSORGANISATION**

COVID-19

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144



Inhaltsverzeichnis

1.	Betreff	3
2.	Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdispositiv	4
2.1.	Anrufe in der Notrufzentrale 144	4
2.2.	Einsätze - AMBULANZEN	4
2.3.	Personalaufstockung in der Notrufzentrale 144	5
2.4.	Kapazitätserhöhung der Rettungsmittel	5
2.5.	Koordination zwischen KWRO und Spitaldispo.....	6
3.	COVID-Infostelle für Mailanfragen	7
4.	Finanzielle Auswirkungen für die KWRO	8
5.	Fazit.....	9

1. Betreff

Der vorliegende Bericht gibt einen Kurzüberblick über die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die KWRO und ihr Rettungsdienst und enthält die wichtigsten Kennzahlen in diesem Zusammenhang. Er befasst sich vor allem mit der 2. SARS-CoV-2-Welle (Oktober-November 2020).

Die Aufgaben der Kantonalen Walliser Rettungsorganisation sind im Gesetz und in der Verordnung über die Organisation des sanitätsdienstlichen Rettungswesens von 2016 festgelegt. Darunter fallen unter anderem:

- Regelmässige Bedarfsermittlung im Rettungs- und Gesundheitsbereich
- Umsetzung der Rettungsplanung
- Entgegennahme der Sanitätsnotrufe in Deutsch und Französisch
- Betrieb der Notrufzentrale 144 und Koordination mit den verschiedenen Einsatzkräften
- Aus- und Weiterbildung der Einsatzdisponenten der Notrufzentrale 144 und der aufbietbaren Rettungskräfte

Im Rahmen der 2. Pandemiewelle übertrug der Staatsrat der KWRO folgende Zusatzaufgaben:

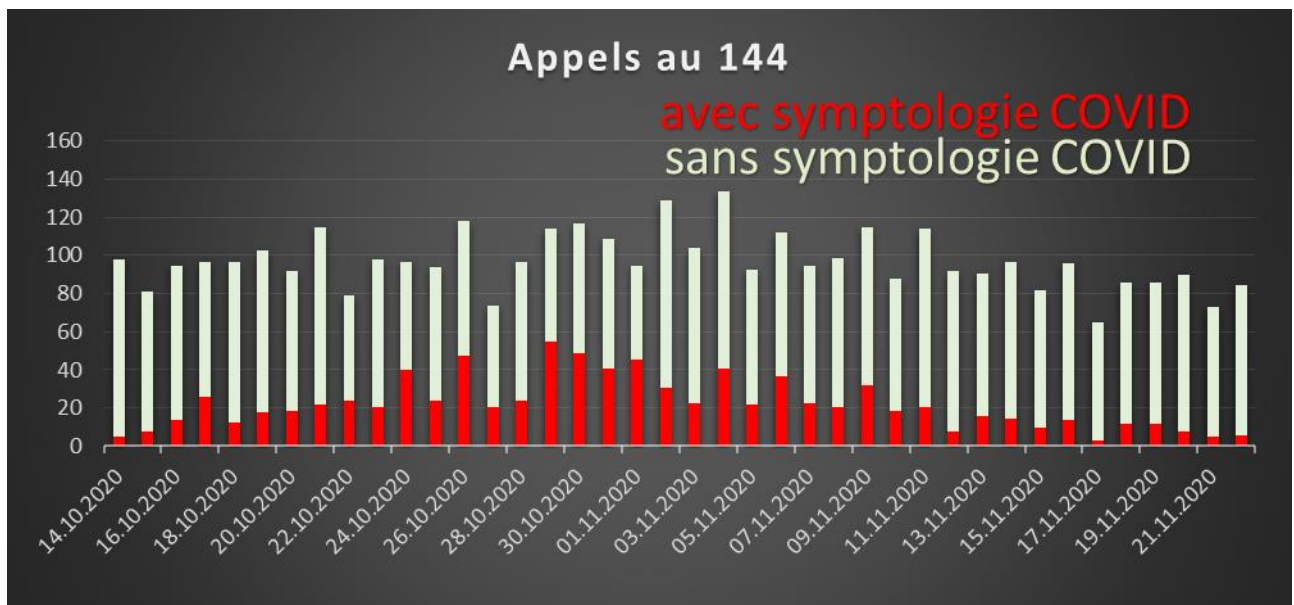
- Informationen und Risikoabwägungen für Veranstaltungsorganisatoren
- Auskünfte zur Umsetzung der behördlichen Entscheide im Zusammenhang mit COVID-19 über die Mailadresse info.covid@ocvs.ch

2. Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und das Rettungsdienst

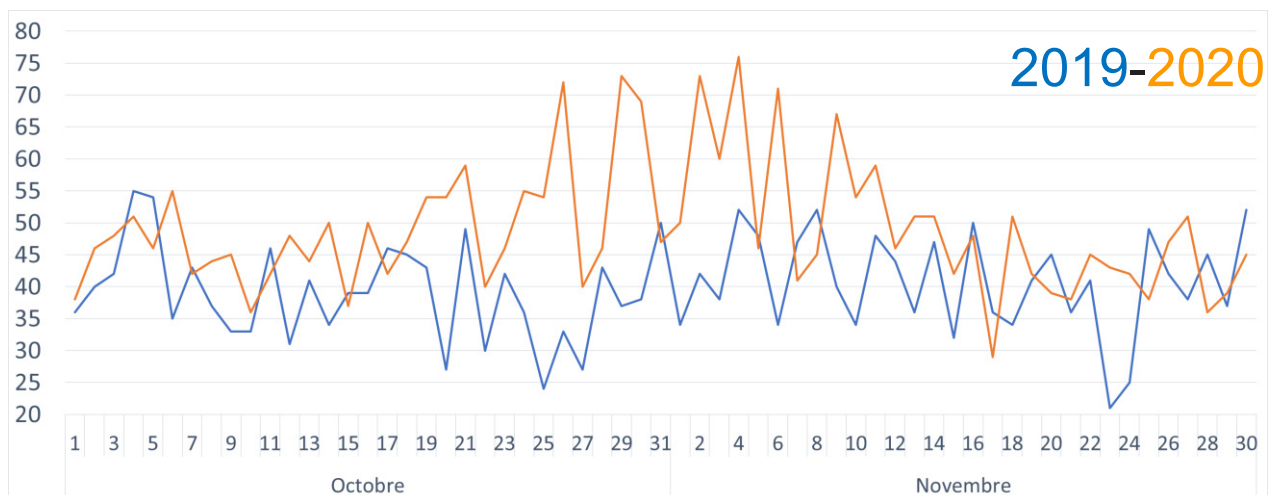
Die 2. Welle hatte beträchtliche Auswirkungen auf die Notrufzentrale 144 und die Ressourcen des Rettungsdienst.

Die nachstehenden Grafiken zeigen die jeweiligen Peaks in diesem Zusammenhang.

2.1. Anrufe in der Notrufzentrale 144

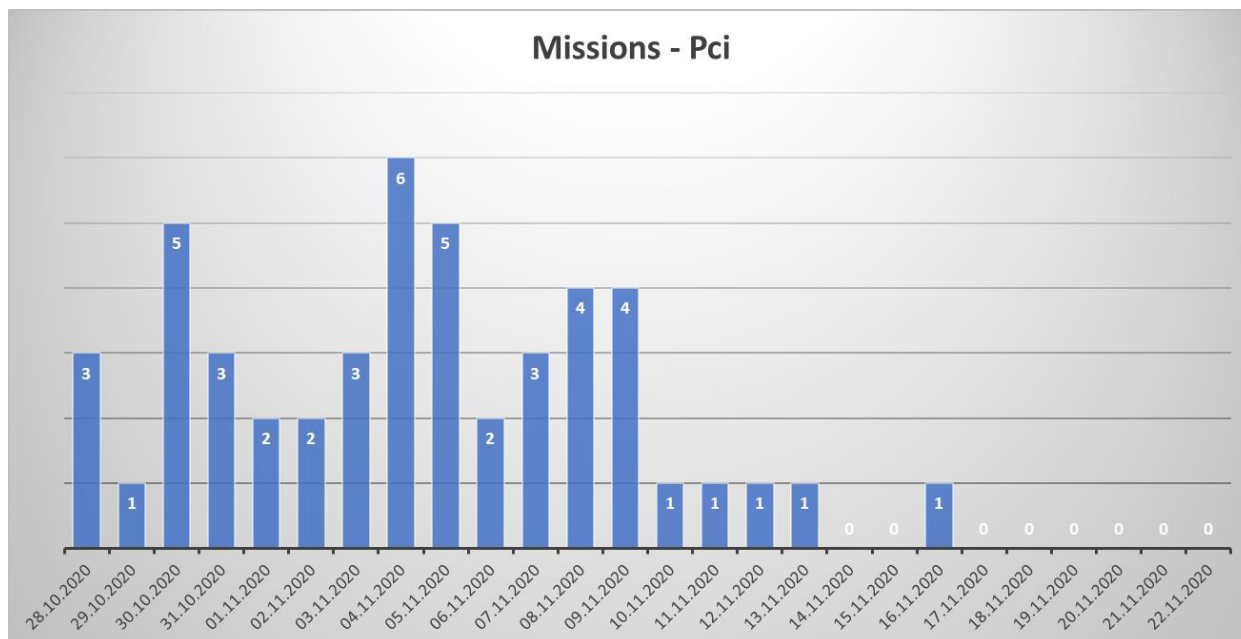


2.2. Einsätze - AMBULANZEN



Die Grafik zeigt einen Vergleich der Ambulanzeinsätze zwischen dem 1.10. und 30.11. in den Jahren 2019 und 2020. Top-Tag war der 4.11.2020: Hier kam es innerhalb von 24 Stunden zu 75 Einsätzen. Das sind rund 80% mehr als am selben Datum im Vorjahr.

Zivilschutzangehörige unterstützten das Ambulanzdispositiv, indem sie den Spitaltransport von Personen übernahmen, die in sitzender Position transportiert werden konnten und – ausser eventuell Sauerstoff – keine speziellen Behandlungen während des Transports benötigten. Dies erhöhte die Verfügbarkeit der Ambulanzen für Nicht-COVID-Fälle sowie für COVID-Verdachtsfälle, bei denen kein sitzender Transport möglich war.



Der Zivilschutz hatte insgesamt 48 solcher Einsätze.

2.3. Personalaufstockung in der Notrufzentrale 144

Die 24 Disponentinnen und Disponenten der Notrufzentrale 144 wurden in zwei getrennte Teams eingeteilt, um die Kontakte und das Ansteckungsrisiko innerhalb des Personals auf ein Minimum zu beschränken. Zudem wurden 5 statt 4 Personen pro Tag eingeplant. Insbesondere in den Abendstunden wurde mehr Personal eingesetzt.

Ermöglicht wurde dies durch die temporäre Anstellung einer zusätzlichen Person mit einem 65%-Pensum sowie durch die Anstellung von Rettungssanitätern als Teilzeit-Hilfsdisponenten ab März 2020.

Die Hilfsdisponenten wurden in der 2. Welle noch häufiger in Anspruch genommen als in der 1. Welle.

2.4. Kapazitätserhöhung der Rettungsmittel

Die Ambulanz- und Luftrettungsdienste hielten all ihre Fahrzeuge bzw. Helikopter mit der notwendigen technischen Standard-Ausrüstung für Patiententransporte einsatzbereit, um die Kapazitäten für Simultaneinsätze zu erhöhen.

Um die personellen Kapazitäten ebenfalls zu steigern, wurden neben dem vermehrten Einbezug von Hilfspersonal auch Feuerwehrangehörige eingesetzt. Diese formten zusammen mit einem Rettungs- oder Transportsanitäter jeweils ein Team.

Für Patienten, bei denen ein Transport in sitzender Position möglich war, wurden zudem Fahrzeuge und Personal des Zivilschutzes eingesetzt.

In dieser Phase gab es 4 verschiedene Transporttypen:

1. Ambulanz ROT = übliche Besatzung: 1 dipl. Rettungsanitäter + 1 dipl. Rettungsanitäter oder 1 Transportsanitäter
2. Ambulanz GELB = 1 dipl. Rettungsanitäter + 1 Feuerwehrangehöriger als Chauffeur
3. Ambulanz BLAU = 1 Transportsanitäter oder Pflegefachperson + 1 Feuerwehrangehöriger als Chauffeur
4. Zivilschutzfahrzeug = 1 Chauffeur

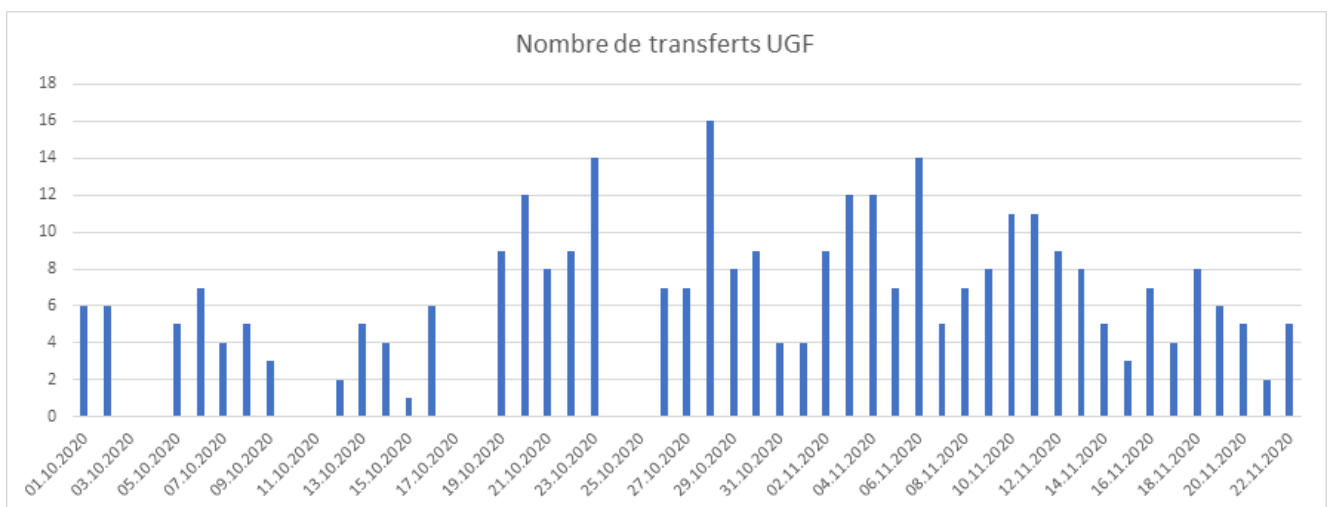
Aufgrund dieser Einteilung konnte differenziert auf verschiedene Schweregrade reagiert werden und es standen zu Spitzenzeiten tagsüber 10 zusätzliche Ambulanzen (insgesamt 26) und in der Nacht 1 zusätzliche Ambulanz (insgesamt 11) zur Verfügung.

In Zahlen:

- 54 Dienstschichten für das Hilfspersonal
- 102 Dienstschichten für die Feuerwehr
- 69 Dienstschichten für den Zivilschutz

2.5. Koordination zwischen KWRO und Spitaldispo

Die KWRO und die Dispositionsabteilung des Spital Wallis arbeiteten bei der Koordination von Patientenverlegungen inner- und ausserhalb des Kantons eng zusammen. So stellte die KWRO 6 Verlegungsambulanzen zur Verfügung. Wenn es die Situation erlaubte, wurden zudem auch Notfallambulanzen für Verlegungen eingesetzt.



3. COVID-Infostelle für Mailanfragen

Bereits während der 1. Pandemiewelle wurde die Infostelle info.covid eingerichtet, in welcher Temporärangestellte per Mail Auskünfte zur Umsetzung der behördlichen Entscheide im Zusammenhang mit COVID-19 erteilten.

Seit Oktober 2020 wurden 3 Personen rekrutiert und ausgebildet. Diese decken durchschnittlich ein Pensum von rund 200 Stellenprozenten ab und stehen unter der Supervision von 3 Mitgliedern des KWRO-Direktionskomitees, welche für diese Aufgabe ihre tägliche Arbeitszeit ausgeweitet haben (Supervision entspricht 0.5 bis 1 Vollzeitstelle, je nachdem, wie viele Anfragen eintreffen).

Im Jahr 2020 wurden insgesamt rund 10'000 Anfragen bearbeitet. Manchmal dauerte die Abklärung nur wenige Minuten, manchmal waren mehrere Personen und Stunden notwendig.

Der Auskunftsdienst info.covid wurde von der Bevölkerung sehr geschätzt und entsprach einem echten Bedürfnis. Negative Feedbacks gab es nur sehr selten.



4. Finanzielle Auswirkungen für die KWRO

Die verschiedenen Mandate, welche die KWRO im Auftrag des Gesundheitsdepartements und des Staatsrates im Rahmen von COVID-19 wahrnimmt, werden über ein separates Budget finanziert.

Im Jahr 2020 beliefen sich die Kosten für diese Mandate auf CHF 773'342. Davon waren zwei Drittel Personalkosten. Bei der 1. Pandemiewelle zwischen März und Juni 2020 stellte die KWRO hauptsächlich Pflegefachpersonen zur Betreuung der kantonalen Hotline an. Seit Juni 2020 betrifft der zusätzliche Personalbedarf hingegen in erster Linie die Mail-Auskunftsstelle info.covid.

Für die Hotline und info.covid wurde Informatik- und Büromaterial für rund CHF 80'000 angeschafft. Zur Qualitätssicherung und Nachverfolgbarkeit wurden elektronische Erfassungstools für ca. CHF 30'000 entwickelt. Zudem fielen Kosten von CHF 42'000 für die Übersetzungen der Formulare, Abläufe usw. der Hotline und die Antworten von info.covid an. Die Securitas-Dienstleistungen für einen Monat schlugen mit ca. CHF 38'000 zu Buche.

Die Kosten für die Anstellung von Hilfs-Sanitätern und Feuerwehrleuten als Besatzungsmitglieder für die zusätzlichen Ambulanzen während der 2. Welle betrugen rund CHF 60'000.

KWRO: COVID-19	Jahresrechnung 2020	Bemerkungen
Charges du personnel / Personalaufwand	-495 604	Lohn für Personal COVID-19, namentlich für die kantonale Hotline und die Infostelle (info.covid@ocvs.ch)
Achats de biens et services / Kauf von Gütern und Dienstleistungen	-21 495	Anschaffung von Material für die Hotline und die Infostelle
Frais pour machines / Maschinenkosten	-1 782	
Frais d'informatique et communication / Informatik- und Kommunikationskosten	-56 210	Anschaffung von Informatik für die Hotline und die Infostelle, Lizenzen und Kommunikationskosten
Prestations de service / Dienstleistungen	-197 514	Entwicklung von elektronischen Formularen für die Hotline und die Infostelle + 1 Securitasmitarbeiter für ca. 1 Monat + Verstärkung der Ambulanzbesatzungen durch Feuerwehrangehörige während der 2. Welle
Autre charges d'exploitation / Anderer Betriebsaufwand	-738	
Excédents de charges / Aufwandüberschuss	-773 342	

5. Fazit

Wie schon bei der 1. Welle zeigte die KWRO auch in der 2. Welle viel Flexibilität, um rasch und effizient auf die Situation zu reagieren.

Die Kapazitäten wurden jeweils in Abhängigkeit der Pandemieentwicklung hochgefahren, so dass jederzeit sowohl COVID-Patienten als auch Nicht-COVID-Patienten jene Versorgung erhielten, die sie benötigten.

