

## VERBANDSINFORMATION 2/2014

### Liebe Mitglieder des Fachverbandes Leitstellen,

anhand der vielen Reaktionen auf die Verbandsinformationen 1/2014 in der letzten BOS-LEITSTELLE AKTUELL haben wir erfahren, wie groß die Erwartungshaltung an die Ergebnisse der Arbeit unseres Fachverbandes Leitstellen e.V. (FVLST) tatsächlich ist. Diesmal wollen wir unseren Lesern ausgewählte Themenblöcke, einen kurzen Zwischenstand der Bearbeitung sowie das weitere Vorgehen des FVLST näherbringen. Bei aller Euphorie bleibt aber festzustellen, dass zielorientierte Sacharbeit viel Zeit erfordert. Selbst wenn wir uns als Fachverband zu bestimmten Inhalten heute schon Meinungen gebildet und (Zwischen-) Ergebnisse formuliert haben, heißt das noch lange nicht, dass bereits mit der Umsetzung in die Praxis begonnen wurde. Der FVLST kann Vorschläge erarbeiten, Richtwerte liefern, sich zu Fachfragen äußern und bei Bedarf auch „vor Ort“ in jeder Leitstelle oder bei jedem Träger von Leitstellen unterstützend wirken und zur Diskussion der Mitglieder untereinander anregen – die Überführung neuer Ideen in die Praxis kann aber nur durch gemeinsames Tätigwerden aller Beteiligten gelingen, unabhängig davon, ob im FVLST organisiert oder nicht.

Herzliche Grüße im Namen des gesamten Vorstandes

**Marc Gistrichovsky und Volkmar Lang, Vorsitzende**



#### **Notruf der Zukunft**

Der Notrufdialog stellt einen Kernprozess der Leitstellenprozesse dar. Über den Notruf wird der erste Kontakt zur Einsatzstelle realisiert, er soll die für eine Einsatzentscheidung relevanten Informationen liefern. Über die reine Entgegennahme von Notrufen hinaus werden die Leitstellen zunehmend als wichtiges Glied in der Rettungskette angesehen: Die Forderung nach Einführung von regelhaften Anleitungen zu Reanimationsmaßnahmen werden immer lauter, aber auch die sichere und frühe Identifizierung von bestimmten Patientenzuständen sowie die Hinweisgebung im Umgang mit Gefahrenpotenzialen neuer Technologien werden gefordert. Die Einführung automatisierter Notrufsysteme wie eCall oder von Notruf-Apps stellen gänzlich neue Herausforderungen dar.

Zu diskutieren sind eine flächendeckende Einführung der standardisierten Notrufabfrage für medizinische UND feuerwehrtechnische Notrufdialoge und die Verpflichtung zur Gabe von Hilfehinweisen. Die neuen Systeme müssen in Zukunft GEMEINSAM mit den Leitstellen entwickelt (hier bietet sich der FVLST als zentraler Ansprechpartner geradezu an) und soweit vereinheitlicht werden, dass sie direkt mit den Einsatzleitsystemen kommunizieren können. Das schließt ein, dass die Hersteller der Funk-/Notrufabfrage- und Einsatzleitsysteme standardisierte oder offen gelegte Schnittstellen schaffen.

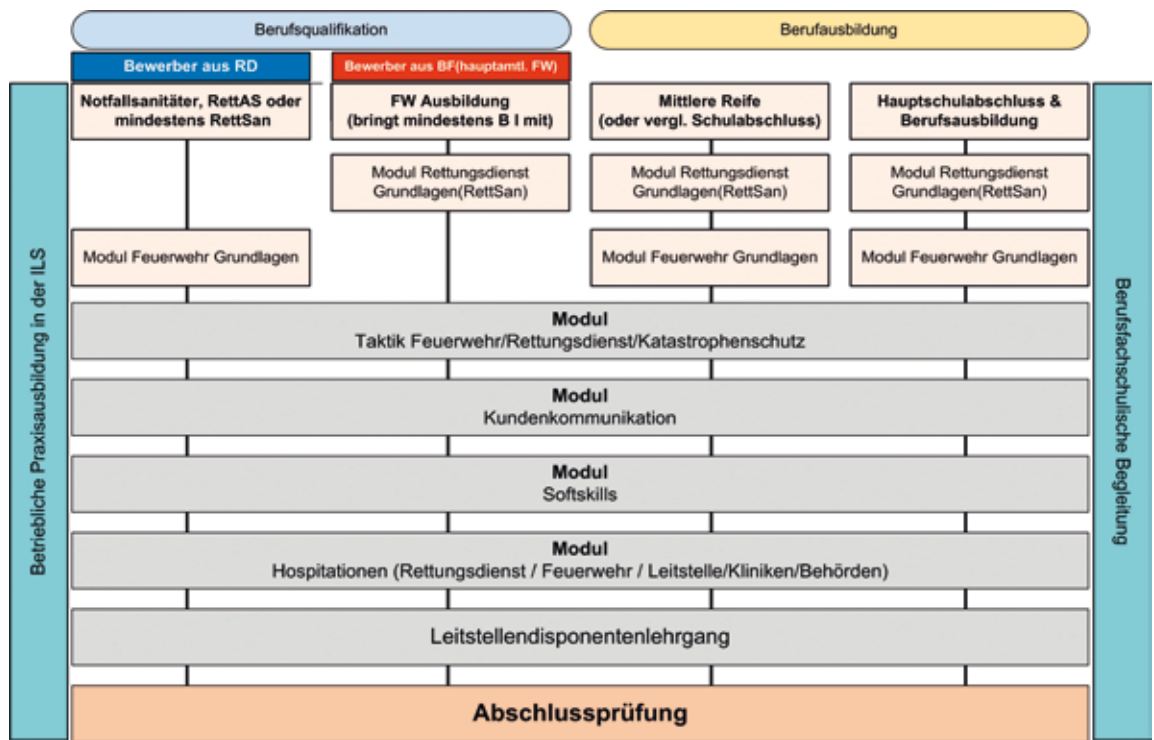
#### **Personalqualifikation in Leitstellen**

Die Tätigkeit in einer Leitstelle setzt momentan in den Bundesländern unterschiedliche Vorqualifikatio-

nen und Ausbildungswege in den Bereichen Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz voraus. Somit darf angenommen werden, dass die geleistete Qualität in den Leitstellen, die zudem nicht beschrieben ist, im deutschlandweiten Vergleich ebenfalls stark differieren wird. Für die Tätigkeit in der Leitstelle muss der Disponent auf die Anforderungen seines Arbeitsplatzes bezogen qualifiziert werden. Die Qualifikation muss bundeseinheitlich sein und dennoch die unterschiedlichen Eingangs- und Betreiber-voraussetzungen berücksichtigen. In einer modularen Ausbildung sind sowohl rettungsdienstliche und feuerwehrtechnische Inhalte sowie weitere Inhalte aus den Bereichen „Einsatztaktik“ oder auch „Kommunikation“ zu lehren. Im Ergebnis sollen die Disponenten auf die steigenden Anforderungen an ihren Arbeitsplätzen vorbereitet, der Arbeitsplatzwechsel zwischen verschiedenen organisierten Trägern erleichtert und letztlich die Qualität der disponentenabhängigen Prozesse verbessert werden.

#### **Eckpunkte zur Personalbemessung**

Aufbauend auf bundeseinheitlichen Grundausbildungs-Standards der Disponenten sowie zeitgemäßen Auswertungsmöglichkeiten und orientiert an Größe, Umfeld oder Anspruch an das Qualitätsmanagement der jeweiligen Leitstellen, sollen sinnvolle Eckpunkte zur Personalbemessung erarbeitet werden. Mit wissenschaftlichen Methoden herausgestellte Kriterien führen zu Kennzahlen, die auch regionale Besonderheiten in den Aufgaben der Leitstellen berücksichtigen. Neben den heute bereits üblichen Auswertungen wie




der Gesamtanrufrufen und der geführten Funkgespräche benötigen wir u.a. auch Zeitanätze für die Hilfeleistung am Telefon – ausgehend von der Telefonreanimation bis hin zur aktiven Unterstützung der Einsatzkräfte vor Ort. Äußerst hilfreich kann die Einigung auf ein bundesweit einheitliches Schutzziel in den Leitstellen sein. Die Personalbemessung darf nicht bei der Berechnung der richtigen Anzahl von Disponenten aufhören. Mindestens genauso wichtig ist es, die Anzahl an notwendigen Schicht- oder Lagedienstführern, Administratoren, Lehrdisponenten, Mitarbeitern zur Datenpflege und Führungskräften zu ermitteln.

**Leitstelle als kritische Infrastruktur**

In den vergangenen Monaten haben die Diskussionen um die Einordnung der Integrierten Leitstellen als High-Reliabilty-Zonen in den Bereich der Kritischen Infrastrukturen deutlich zugenommen. Grundlage dieser Betrachtungen sind zum einen organisatorische Fragen, da es bei der Erstellung und Auswertung von Risikoanalysen und der dann fast zwangsweisen Umsetzung der Erkenntnisse aus den Untersuchungen um beträchtliche Ausgaben geht, die die ohnehin angeschlagenen Haushalte der Träger der Leitstellen weiter belasten werden. Zum anderen gibt es gerade in der Forschung zum Thema „Kritische Infrastruktur“ derzeit eine rasante Entwicklung, in die die Leitstellen einbezogen werden müssen. Hinweisgebend

seien hier nur die Stichworte „vernetzte Sicherheit“, „BSI- Grundschutz“, „Notstromversorgung“ oder „planerischer Flächenbedarf“ genannt. Allein aus dieser Darstellung der Anforderungen an Leitstellen lässt sich erahnen, dass der Einzelne mit der Beantwortung aller Fragestellungen überfordert sein wird. Durch die Bündelung der Kräfte im FVLST e.V. wird es möglich, Wissen zu bestimmten Themen zu sammeln und an anderen Stellen zur Verfügung zu stellen.

**Ausblick**

Sie kennen jetzt unsere Positionen und Gedanken zu vier ausgewählten Kernthemen in der Arbeit des FVLST e.V. Auch wenn an der einen oder anderen Stelle bereits Lösungsansätze zu erkennen sind, werden wir unsere Vorstandsarbeit in den nächsten Monaten auf die Vertiefung der Fragestellungen und Erarbeitung präziser Vorschläge konzentrieren. Gemeinsam mit den Kollegen aus dem im November in Kassel erstmals tagenden Fachbeirat des FVLST e.V. wird es uns gelingen, konkrete Ergebnisse zu liefern. Durch die ständige Präsenz des FVLST e.V. in den verschiedenen Fachgremien, auf Kongressen, Workshops und in den Fachzeitschriften tragen wir die Ergebnisse in die Öffentlichkeit, können sie diskutieren und unsere Positionen weiter entwickeln. Auf der Homepage des Fachverbandes Leitstelle ([www.fvlst.de](http://www.fvlst.de)) steht unser Positionspapier als vollständige Fassung zum Download bereit. 

# CRM in der Leitstelle (Basic und Advanced)

## *Ein neuer interaktiver Simulations-Instruktorenkurs 2014*

Die Arbeit im Leitstellenteam ist Grundlage dafür, dass Einsätze optimal abgewickelt werden. Hier gilt es vor allem, Kommunikationsstrategien zu etablieren, um die Zusammenarbeit zu strukturieren und den ständigen Informationsaustausch sicherzustellen. Realisiert werden kann dies durch die konsequente Umsetzung des Crew Resource Managements auch in der Leitstelle.

### **Der InFact-Kurs:**

- Speziell für Leitstellen
- Seit Jahren international bewährt und gefragt
- Erwachsenenlernen für Teams in Leitstellen
- Vermittlung von Professionalität und Souveränität bei der Durchführung von Debriefings
- praktische Arbeit mit leitstellentypischen Simulationen
- Training in leitstellentypischen Szenarien

### **Kosten:**

530,00 Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer (inkl. Seminarunterlagen auf USB-Stick, gemeinsames Abendessen sowie Seminargetränke, im Kursmodul „Basic“ inkl. Buch „CRM in der Leitstelle“)

### **Termine:**

#### **Kursmodul „Basic“**

Kurs 1/2015: 10. und 11.2.2015 (Harrislee)

Kurs 2/2015: 21. und 22.4.2015 (Zürich)

Kurs 3/2015: 22. und 23.9.2015 (Harrislee)

#### **Kursmodul „Advanced“**

Kurs 2015: 24. und 25.9.2015 (Harrislee)



#### **Kursleitung:**

Dr. med. Marcus Rall

#### **Co-Dozent:**

Achim Hackstein

Weitere ausführliche Informationen:  
[achim.hackstein@leitstelle-nord.de](mailto:achim.hackstein@leitstelle-nord.de)

3. SYMPOSIUM  
LEITSTELLE  
AKTUELL  
BREMERHAVEN | 19.- 20.5.2015

19.- 20. Mai  
2015  
Bremerhaven  
Conference Center

[WWW.SYMPOSIUM-LEITSTELLE.DE](http://WWW.SYMPOSIUM-LEITSTELLE.DE)

Alarm | Kompetenz | Notruf | Feuerwehr | Rettungsdienst | Katastrophenschutz  
Einsatzleitung | Einsatzleitersystem | MANN | Disposition | Standardisierung | Kommu-  
kation | Teamarbeit | Training | Rückfallebene | Leitstellenraum | Alarmdatenbank | Video-  
übertragung | Serviceleistungen | Telefonreanimation | Standardisierte Notrufabfrage  
| Fortbildung | Qualitätsmanagement | Digitalfunk | Fehlerkultur | Redundanz  
konzepte | Personalgewinnung | Fortbildung | Qualitätsmanagement | High-Resp  
| digitalfunk | Fehlerkultur | Redundanz | Personalkonzepte | Psychosoziale Un-  
terstützung | Alarmierung | Kompetenz | Teamarbeit | MANN | Feuerwehr | Rettungsdienst  
Teamarbeit | Lageanstellung | Simulation | Menschen | Disposition | Standard-  
isierung | Kommunikation | Teamarbeit | Training | Rückfallebene | Leitstellenraum | Alarmdatei  
| Info-Portal | Serviceleistungen | Telefonreanimation | Standardisierte Not

Partner



in Kooperation mit

