

Eckpunktepapier:

Kennzahlen in der Leitstelle

Fachverband Leitstellen

Arbeitsgruppe Kennzahlen

Stand: 15-08-2018

Anschrift für die Verfasser:

Fachverband Leitstelle e.V.

Der Vorstand

-Geschäftsstelle-

Paulinenallee 28

24960 Glücksburg

info@fvlst.de

www.fachverband-leitstellen.de

Stand 13.08.2018

INHALTSVERZEICHNIS

1	Grundlagen	3
1.1	Einleitung	3
1.2	Methodik	3
1.3.2	Ereignisse	4
1.3.3	Zeitraumkennzahlen.....	5
1.4	Dispositionszeiten	7
1.5	Zeitdefinitionen im Kernprozess	8
2	Qualitätskennzahlen	9
2.1	Vorbemerkung.....	9
2.1.1	Allgemeines.....	9
2.1.2	Ein- und Ausschlusskriterien	9
2.1.3	Grundlagen für zeitraumbezogene Kennzahlen	9
2.1.4	Vergleich mit anderen Leitstellen	9
2.1.5	Operationalisierung von Kennzahlen	10
2.2	Zeitraumbasierte Kennzahlen	10
2.3	Inhaltsbezogene Qualitätskennzahlen	12
2.4	Personalbezogene Qualitätskennzahlen.....	14
2.5	IT-bezogene Qualitätskennzahlen.....	15
2.6	Qualitätssicherung	15
2.7	Prozessoptimierung	16
3	Personalbezogene Kennzahlen	17
3.1	Vorbemerkungen.....	17
3.2	Verwaltung	18
3.3	Lagedienst/Führung	19
3.4	Disposition.....	21
3.5	Systemadministration und Datenpflege.....	22
4	Umgang mit Kennzahlen, Kontextsetzung	24
5	Personalbedarfsermittlung	28
5.1	Vorbemerkung.....	28
5.2	Vorhaltebedarf und Tischbesetztzeiten	29
5.3	Ermittlung der Netto-Jahresarbeitszeit	29
5.4	Ermittlung des Stellenbedarfes für Einsatzsachbearbeitung	31
5.5	Ermittlung des Stellenbedarfes für Verwaltung, Lagedienst/Führung und Systemadministration/Datenpflege.....	31
5.5.1	Messung der tatsächlich erforderlichen Arbeitstätigkeiten	32
5.5.2	Pauschale Erfahrungswerte	36
5.6	Ermittlung des Bedarfes für Personalausfälle, Sonderlagen, außergewöhnliche Ereignisse	38
5.6.1	Personalausfälle.....	38
5.6.2	Sonderlagen, außergewöhnliche Ereignisse	38
6	Zusammenfassung und Ausblick	39

1 Grundlagen

Präambel

Für die interne und externe Qualitätssicherung, als Berichtsinstrument sowie als Grundlage zur Personalbedarfsermittlung sieht der Fachverband Leitstellen e. V. die Erhebung und Darstellung möglichst einheitlicher Kennzahlen als ein wirksames Instrument an. Die Vergleichbarkeit von Leitstellen untereinander ist aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen nur eingeschränkt möglich. Deshalb dienen die Kennzahlen vorrangig der leitstelleninternen Betrachtung und Bewertung. Hervorzuheben ist zudem, dass man nicht einzelne Kennzahlen herausfiltern und vergleichen kann, sondern diese immer im Kontext betrachten muss (siehe Abschnitt 4).

1.1 Einleitung

Die Leitstellenlandschaft im deutschsprachigen Raum ist sehr heterogen. Derzeit gibt es hier etwa 300 Leitstellen der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr. Diese haben unterschiedlichste Ausprägungen, Trägerschaften, Rechtsgrundlagen sowie eine heterogene Personal- und Technikstruktur. Der Fachverband Leitstellen e. V. hat eine „Arbeitsgruppe Kennzahlen“ etabliert. Diese Arbeitsgruppe soll übersichtlich dargestellte Qualitätskriterien und Kennzahlen entwickeln, anhand derer sich alle Leitstellen orientieren können. Die Kennzahlen sollen gleichermaßen für das Qualitätsmanagement und für die Personalbemessung berücksichtigt werden können.

Die Kennzahlen sollen am Kernprozess der Leitstelle – Notrufbearbeitung und Hilfeentsendung – ausgerichtet sein. Damit werden die Einflüsse träger- und landesrechtlicher Besonderheiten weitestgehend minimiert.

1.2 Methodik

Die Teilnehmer der Arbeitsgruppe diskutierten zunächst die möglichen Verfahrensschritte für die Erarbeitung von Kennzahlen in Leitstellen.

Drei relevante mögliche Vorgehensweisen wurden diskutiert:

- 1.) Maximalvariante – Erstellung eines möglichst umfassenden Kataloges mit allendenkbaren Messpunkten
- 2.) Minimalvariante – die Zahlen, die für 16 Bundesländer gemeinsam gelten (kleinster gemeinsamer Nenner)
- 3.) Mischvariante, in der Kennzahlen erklärt und beschrieben werden und die Einflussfaktoren näher erläutert werden. Das bedeutet, dass man die Kennzahlen verschiedener Leitstellen nicht unmittelbar vergleichen kann. Vielmehr muss man sie im Kontext erläutern, verstehen und bewerten.

Während der Erarbeitung zeigte sich, dass Variante 3 (Mischvariante) am besten geeignet ist, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Leitstellen gerecht zu werden.

1.3.1.1 Anzahl der eingehenden Anrufe nach Leitungstyp	
Datengrundlage Zeitstempel des Ankommens in der Telekommunikationsanlage (TK-Anlage)	Bemerkung/Besonderheit dient der Bewertung der Leistungsfähigkeit der TK-Anlage; mindestens Differenzierung nach „112“ und „Sonstige“

1.3.1.2 Anzahl der angenommenen Anrufe nach Leitungstyp	
Datengrundlage Zeitstempel des Entgegennehmens	Bemerkung/Besonderheit bei vernetzten Leitstellen Einsatzübernahme und Kommunikation ohne Anruf; mindestens Differenzierung nach „112“ und „Sonstige“

1.3.1.3 Anzahl der eingehenden technischen Störungsmeldungen	
Datengrundlage Zeitstempel des Eingangs	Bemerkung/Besonderheit Störmeldeanlagen, städtische Gefahrenmeldeanlagen, Hochwasserpegel, Tunnelüberwachung,...

1.3.1.4 Anzahl der eingehenden technischen Alarmmeldungen	
Datengrundlage Zeitstempel des Eingangs	Bemerkung/Besonderheit BMA, Personennotsignalanlagen, Hochwasserpegel, Tunnelüberwachung, ...

1.3.2 Ereignisse

1.3.2.1 Gesamtzahl Ereignisse aus Einsatzleitsystem	
Definition Ereignis: jeder dokumentierte Datensatz (Einsatznummer)	Bemerkung/Besonderheit

1.3.2.2 Anzahl Ereignisse nach Meldeweg	
Definition Kennzahl 1.3.2.1 aufgeteilt nach Meldewegen	Bemerkung/Besonderheit Meldewege sind 112, 19222 bzw. 116117, Direktleitung Polizei und andere Leitstellen, BMA, Gehörlosenfax, E- Call, Amtsleitung, Funk etc.

1.3.2.3 Anzahl der Ereignisse nach Kategorien	
Definition Ereignis: jeder dokumentierte Datensatz (Einsatznummer) nach Kategorien	Bemerkung/Besonderheit Kategorien anhand der Einsatzarten, z.B. Notfallrettung/Krankentransport, Brandschutz/ Hilfeleistung etc. Einsatzarten können je nach Leitstelle differieren

1.3.3 Zeitraumkennzahlen

Abhängig vom jeweiligen Aufgabenspektrum einer Leitstelle und der jeweiligen Perspektive (bspw. Qualitätsmanagement oder Personalbedarfsermittlung) müssen die nachfolgenden zeitraumbasierten Kennzahlen in verschiedenen Subgruppen mit unterschiedlichen Ein- und Ausschlusskriterien analysiert werden. Unter anderem sind hiermit Einsatzarten, Dringlichkeiten oder Meldewege gemeint.

1.3.3.1 Signalisierungszeit nach Leitungstyp	
Definition Zeitdauer zwischen Ankommen in der TK-Anlage und erstem Klingeln	Bemerkung/Besonderheit Technische Laufzeit, nicht durch Disponent beeinflussbar

1.3.3.2 Annahmezeit nach Leitungstyp	
Definition Zeitdauer erstes Klingeln bis Anrufannahme	Bemerkung/Besonderheit Anrufannahme durch Disponent

1.3.3.3 Zeitdauer Ortsabfrage	
Definition Zeitdauer zwischen Anrufannahme und Adressbestätigung	Bemerkung/Besonderheit Zeitstempel Adressbestätigung setzbar

1.3.3.4 Zeitdauer bis zur ersten Dispositionsmöglichkeit	
Definition Zeitdauer zwischen Adressbestätigung und erster Dispositionsmöglichkeit	Bemerkung/Besonderheit Mindestdatensatz aus Ortsdaten und Einsatzstichwort liegt vor
1.3.3.5 Zeitdauer strukturierte/standardisierte Notrufabfrage	
Definition Zeitdauer zwischen Adressbestätigung und Übergabe des Stichwortes an das Einsatzleitsystem (ELS)	Bemerkung/Besonderheit
1.3.3.6 Zeitdauer Weiterleitung	
Definition Zeitdauer zwischen Dispositionsfreigabe und Beginn Disposition	Bemerkung/Besonderheit Nur zutreffend bei Calltaker-/Dispatcher-System
1.3.3.7 Dispositionszeit	
Definition Zeitdauer zwischen Beginn Disposition und erster Alarmierung	Bemerkung/Besonderheit Disposition ist die Prüfung/Auswahl, welche Einsatzmittelkette am Einsatzort zum Ereignis benötigt wird unter Berücksichtigung aller Vorgaben.
1.3.3.8 Erstbearbeitungszeit	
Definition Zeitdauer zwischen Ankommen des Anrufes in der TK-Anlage und erster Alarmierung	Bemerkung/Besonderheit
1.3.3.9 Gesprächsdauer je nach Leitungstyp	
Definition Zeitdauer zwischen Anrufannahme und Gesprächsende aus der TK-Anlage	Bemerkung/Besonderheit Unabhängig davon, ob ein Einsatz resultiert.

1.3.3.10 Hilfe- und Verhaltenshinweise	
Definition Zeitdauer zwischen erster Dispositionsmöglichkeit und Gesprächsende	Bemerkung/Besonderheit Hilfe- und Verhaltenshinweise können ggf. schon vor der Disposition gegeben werden, diese sind hier nicht messbar.

1.3.3.11 Berechnungsdauer durch das ELS	
Definition Zeitdauer zwischen Aufrufen und Anzeige des Vorschlags	Bemerkung/Besonderheit

1.3.3.12 Bestätigung/Anpassung des Vorschlags durch den Disponenten	
Definition Zeitdauer zwischen Anzeige des Vorschlags und erster Alarmierung	Bemerkung/Besonderheit

1.3.3.13 Alarmierungszeit Leitstelle	
Definition Zeitdauer zwischen erster Alarmierung und letzter Alarmierungsaussendung der Leitstelle	Bemerkung/Besonderheit Technische Alarmlaufzeit bei Initialalarmierung

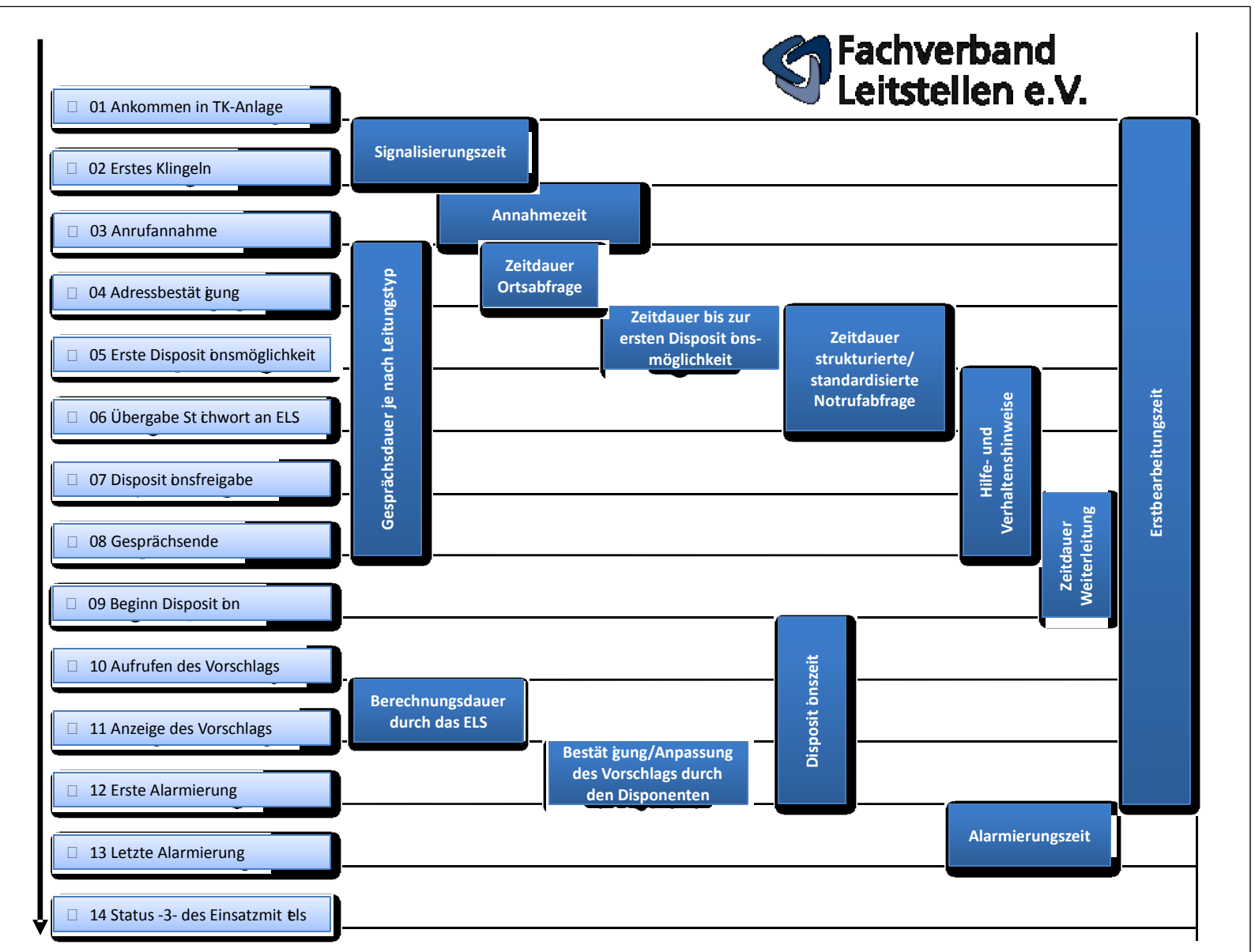
1.3.3.14 Gesamtalarmierungszeit	
Definition Zeitdauer zwischen erster Alarmierung und Eingang beim letzten Alarmierungsmittel	Bemerkung/Besonderheit Bspw. Funkmeldeempfänger, Sirenen etc.

1.4 Dispositionszeiten

1.4.1 Dispositionsvorhaltezeit	
Definition jährliche Tischbesetztzeit unter Betrachtung der ganzheitlichen Bearbeitung eines Einsatzes	Bemerkung/Besonderheit Form der Einsatzbearbeitung beachten (ganzheitliche Bearbeitung oder Abgabe der Bearbeitung an externe Feuerwehreinsatzzentralen)

1.5 Zeitdefinitionen im Kernprozess

Die nachfolgende Darstellung visualisiert die einzelnen zeitpunkt- und zeitraumbezogenen Zusammenhänge.



2 Qualitätskennzahlen

2.1 Vorbemerkung

2.1.1 Allgemeines

Um Kennzahlen des Qualitätsmanagements in Leitstellen festlegen zu können, muss zunächst Klarheit über verschiedene Definitionen und ihre Bedeutung geschaffen werden. Ansonsten könnte es beim Vergleich mit anderen Leitstellen zu Irritationen kommen.

2.1.2 Ein- und Ausschlusskriterien

Unter Abschnitt 5.2 – 5.6 werden Kennzahlen beschrieben und definiert. Oftmals handelt es sich um erklärungsbedürftige Kennzahlen, die erläutert werden und für die Ein- und Ausschlusskriterien zu benennen sind. Einschlusskriterien stellen Datenpunkte, Strukturen oder Prozesse dar, welche in die Auswertung mit aufzunehmen sind. Ausschlusskriterien bleiben hingegen unberücksichtigt. So muss z.B. definiert werden, welche Leitungstypen bei der Auswertung der Wartezeit des Anrufers berücksichtigt werden. Die Notrufnummer #112 wird in die entsprechende Auswertung eingeschlossen, die Verwaltungsrufnummern hingegen nicht. Weiter muss definiert werden, ob Leitungen zu anderen Leitstellen, der Polizei, der Seenotrettung etc. als Notrufnummer im Sinne dieser Auswertung definiert werden.

2.1.3 Grundlagen für zeitraumbezogene Kennzahlen

Zur Festlegung von Kennzahlen sind für jeden Zeitraum mindestens zwei Datenpunkte eindeutig zu definieren. Im Beispiel der Anrufannahmezeit wären dies die Datenpunkte „Erstes Klingeln“ sowie „Annahme des Gesprächs“. Dieser Zeitraum würde somit die Kennzahl „Annahmezeit“ ergeben, die wiederum mit anderen Leitstellen verglichen werden kann. Bei einem solchen Vergleich sind jedoch die jeweiligen Datenpunkte exakt abzustimmen. So könnten im Beispiel der Gesprächsannahmezeit noch weitere Datenpunkte, wie zum Beispiel der Aufschaltzeitpunkt – der Zeitpunkt der Notrufsignalübergabe vom Telefonnetz an die Leitstelle, nachfolgend „Ankommen in der TK-Anlage“ – existieren. Vgl. hierzu die Grafik unter Abschnitt 1.5.

2.1.4 Vergleich mit anderen Leitstellen

Bei der Bewertung eines Vergleiches mit einer anderen Leitstelle sind zudem möglicherweise unterschiedliche technische Voraussetzungen und Arbeitsweisen zu beachten. So wird im weiteren Prozessverlauf die Arbeitsweise im Dispatcherprinzip mit Beteiligung mehrerer Disponenten andere Datenpunkte generieren als die Arbeitsweise im Einzelplatzsystem mit Verantwortlichkeit eines Disponenten für den kompletten Kernprozess. Bei der Extrahierung von Kennzahlen sind in diesem Beispiel die unterschiedlichen Datenpunkte zu beachten und in vergleichbare Kennzahlen

zusammenzufassen. Die Grafik in Abschnitt 1.5 enthält die möglichen Datenpunkte und kann somit nicht ohne Adaption für einen Vergleich herangezogen werden.

2.1.5 Operationalisierung von Kennzahlen

Neben der Betrachtung des Kernprozesses und Bildung absoluter Kennzahlen aus den Zeiträumen des Kernprozesses einer Leitstelle existieren weitere relevante Kennzahlen. Hierbei spielt die Betrachtungsweise eine nicht unwesentliche Rolle. Aus Sicht des Qualitätsmanagements sind beispielsweise die Anzahl der eingegangenen Beschwerden, die Notarzneinachforderungsquote, die Überbeschickung (mehr Einsatzmittel als notwendig wurden entsandt) und z. B. im Rahmen der Telefonreanimation der Anwendungsgrad vorgeschriebener Verfahrensanweisungen relevant. Bei diesen Kennzahlen stellt sich häufig die Frage der Operationalisierung. Die Operationalisierung umfasst die Erstellung von Auswertungskonzepten für die einzelnen Indikatoren und die Definition der erforderlichen Datenfelder, die Formulierung konkreter Rechenregeln und die Diskussion von Referenzbereichen. Neben der Auswahl der Indikatoren gehört zur Operationalisierung auch die Festlegung der Messinstrumente, mittels derer den Ausprägungen der einzelnen Indikatoren jeweils entsprechende numerische Werte zugeordnet werden.

So muss im Beispiel der eingegangenen Beschwerden zunächst der Prozess des Beschwerdemanagements beleuchtet werden. Es ist die Schwelle einer Beschwerde zu definieren: Ist die Reklamation einer Krankenschwester über eine Wartezeit im Krankentransport von 30 Minuten als Beschwerde anzusehen? Wenn ja, wie wird diese dokumentiert? Wird diese Beschwerde gewichtet – zum Beispiel im Vergleich zu einer Beschwerde bezüglich unterlassener Hilfeleistung? Wie lassen sich Beschwerden bezüglich Unfreundlichkeit oder Beschwerden basierend auf Missverständnissen operationalisieren?

2.2 Zeitraumbasierte Kennzahlen

2.2.1 Anrufannahmezeit (siehe Abschnitt 1.3.3.2)	
<p>Zieldefinition Zeit zwischen erstem Klingeln in der TK-Anlage und Annahme des Gespräches durch den Disponenten.“</p> <p>Annahmezeit #112 = 95% < 10s. Dies würde bedeuten: 95 % Prozent aller eingehenden Notrufe sollen in 10 Sek. angenommen werden. Staffellungen</p>	<p>Kontext Es wird empfohlen, die Anrufannahmezeit auf den Notrufleitungen als Schutzzieldefinition festzulegen. Notrufleitungen sind dabei zu definieren. Beispiel: Anrufe über 112, Direktleitungen von der Polizei und Nachbarleitstellen.</p> <p>Dabei sind auch weitere Werte möglich, z.B., Annahmezeit#112 = 50% < 5 Sekunden</p>

sind möglich und ggfs. nötig.	
-------------------------------	--

2.2.2 Verlorene Anrufe

<p>Zieldefinition verlorene Anrufe <1 % aller Notrufe #112</p> <p>Dies würde bedeuten, dass lediglich maximal 1 % aller Notrufe über die Notrufnummer 112 verloren gehen dürfen. In diesem Zusammenhang könnte noch ein Ausschlusskriterium formuliert werden. Zum Beispiel: Anrufe, die weniger als 3 Sekunden dauern, werden aus der Betrachtung ausgeschlossen.</p>	<p>Kontext Es wird empfohlen, ein Schutzziel für die Menge der nicht angenommenen Anrufe zu definieren. Hierbei kann eine Untergrenze definiert werden. Nicht angenommene Anrufe auf den Notrufleitungen deuten auf nicht ausreichende Kapazitäten der Leitstelle hin und stellen aus diesem Grund ein Qualitätskriterium dar.</p>
--	---

2.2.3 Dispositionszeit

<p>Zieldefinition durchschnittliche Dispositionszeit aller Einsätze mit initialer Sondersignalverwendung</p>	<p>Kontext Es sollte hier jedoch eine Darstellung im Median bevorzugt werden (siehe Abschnitt 4).</p>
---	--

2.2.4 Ortsangabe

<p>Zieldefinition Zeitdauer der Ortsverifizierung mit Anruferortung. Zeitdauer der Ortsverifizierung ohne Anruferortung. Zeitdauer der Ortsverifizierung bei deutschsprachigen Anrufern. Zeitdauer der Ortsverifizierung bei nichtdeutsch-sprachigen Anrufern</p>	<p>Kontext War die Ortsangabe ausreichend korrekt, um den Patienten/die Schadensstelle zu finden? (z.B. Fahrtrichtung, mehrfach vorkommende Straßen, Orte, Etage...)</p>
--	---

2.2.5 Erstbearbeitungszeit

<p>Zieldefinition Dauer der Erstbearbeitungszeiten aller Einsätze im Durchschnitt.</p>	<p>Kontext Eine historisch begründete, zeitliche Vorgabe zur Bearbeitung eines Notrufs ist nicht zielführend. Es</p>
---	---

<p>Dauer der Erstbearbeitungszeiten aller Einsätze im Median.</p> <p>Dauer der Erstbearbeitungszeiten bei Einsätzen mit RTW- und Notarztbeschickung.</p> <p>Dauer der Erstbearbeitungszeiten bei Einsätzen RTW (mit und ohne Sondersignal).</p> <p>Dauer der Erstbearbeitungszeiten bei Brandschutz-Einsätzen.</p>	<p>empfiehlt sich, die zeitbasierten Indikatoren gemeinsam mit den inhaltlich (einsatztaktisch/medizinisch) basierten Indikatoren zu betrachten.</p> <p>Eine hohe Erstbearbeitungszeit könnte auf erforderliche Schulungen zur Struktur der Abfrage oder zum Umgang mit der Technik hinweisen. Auch Mängel in der Datenversorgung (Einsatzstellen schwer lokalisierbar) oder fehlende Routine des Personals könnten zu einer langen Erstbearbeitungszeit führen.</p>
--	--

2.2.6 Erstbearbeitungszeit mit Hilfehinweisen	
<p>Zieldefinition</p> <p>Dauer der Erstbearbeitungszeit bei allen Einsätzen mit Hilfehinweisen im Vergleich zur Dauer der Erstbearbeitungszeit bei allen Einsätzen.</p>	<p>Kontext</p> <p>Eine überdurchschnittliche Verlängerung der Erstbearbeitungszeit wegen der Gabe von Hilfehinweisen muss technisch und organisatorisch ausgeschlossen werden (parallele Bearbeitung eines Einsatzes durch mehrere Sachbearbeiter, Alarmierung während des Gesprächs).</p>

2.2.7 Prähospitalzeit	
<p>Zieldefinition</p> <p>Wurde die Zeit bis zum Erreichen der erforderlichen Zielklinik hinsichtlich der medizinischen Erfordernisse eingehalten? (analog Eckpunktepapier zur notfallmedizinischen Versorgung der Bevölkerung bei Tracer-diagnosen)</p>	<p>Kontext</p> <p>Die Leitstelle ist nicht allein für das Ergebnis verantwortlich, kann aber initial die Weichen für den Einsatzverlauf stellen und auf die Gesamtdauer des Einsatzes Einfluss nehmen (z.B. frühzeitige Einbeziehung der Luftrettung oder anderer Fachdienste wie Bergrettung, Wasserrettung etc.). Diese Kennzahl ist für weitere Planungen im Rettungsdienst und den Krankenhäusern ebenfalls zu verwenden.</p>

2.3 Inhaltsbezogene Qualitätskennzahlen

2.3.1 Standardisierte Abfrage oder Strukturierte Abfrage	
<p>Zieldefinition</p> <p>(Ja/Nein)</p>	<p>Kontext</p> <p>Alle Gefahren/ Lagebesonderheiten erkannt?</p>

2.3.2 Übereinstimmung des Meldebildes mit der Situation vor Ort

<p>Zieldefinition Abgleich der Einsatzstichworte/Verdachtsdiagnosen mit den Rückmeldungen der Einsatzkräfte oder der Dokumentation ergibt eine Prozentzahl.</p>	<p>Kontext Die Auskunftsfähigkeit des Anrufers hat eine erhebliche Auswirkung auf die Situationserfassung und die Zeitdauer bis zum Abschluss der Notrufabfrage. Fixierungsfehler bei vermeintlich „klaren“ Situationen sind durch konsequente Abarbeitung der Abfragestruktur zu verhindern.</p>
--	--

2.3.4 Vorgabengerechte Einsatzmittelbeschickung

<p>Zieldefinition Notarzt gemäß Notarztindikationskatalog. RTH gemäß Dienstanweisung des jeweiligen Bundeslandes</p>	<p>Kontext Wurden die Richtlinien eingehalten?</p>
---	---

2.3.5 Nachforderungen

<p>Zieldefinition Die Anzahl der Einsätze, bei denen Einsatzmittel nachgefordert werden. Nachforderung Notarzt Nachforderung RTW Nachforderung Luftrettung Nachforderung Feuerwehr</p>	<p>Kontext Nachforderungen durch Rettungsmittel und Feuerwehr. Die Zahlen dienen der Ursachenforschung.</p>
---	--

2.3.6 Hilfeanleitungen

<p>Zieldefinition Gesamtzahl der Einsätze mit Hilfehinweisen im Verhältnis zur der Anzahl der Gesamteinsätze</p>	<p>Kontext Hilfehinweis ist jede Unterstützung/Anweisung für den Anrufer</p>
---	---

2.3.7 Transportzielzuordnung

<p>Zieldefinition Das Verhältnis der Einsätze, ggf. unterteilt nach Tracerdiagnosen, bei denen die geeignete Zielklinik angefahren/angeflogen wird, zu der</p>	<p>Kontext Wurde ein gemäß den medizinischen Leitlinien geeignetes Klinikum mit entsprechendem Versorgungsspektrum angefahren/angeflogen? Die Leitstelle ist nicht allein für das Ergebnis</p>
---	---

Gesamtzahl der Einsätze ergibt den Prozentsatz der korrekten Transportzielzuordnungen.	verantwortlich, kann aber auf die Entscheidung Einfluss nehmen. Je nach Organisationsstruktur ist es möglich, dass die Leitstelle nicht Teil dieses Prozesses ist.
--	---

2.4 Personalbezogene Qualitätskennzahlen

2.4.1 Personalqualifikation	
Zieldefinition Die aufgabenbezogenen Qualifikationen des Leitstellenpersonals entsprechen den jeweiligen landesrechtlichen/regionalen Vorgaben (Soll/Ist).	Kontext

2.4.2 Auslastung der Einsatzleitplätze	
Zieldefinition Angabe in % der Gesamtarbeitsleistung pro Zeitintervall.	Kontext Die einsatzgebundene Arbeitsleistung gibt an, zu wieviel Prozent der Arbeitszeit ein Einsatzleitplatz (ELP) mit eindeutig messbaren Tätigkeiten ausgelastet ist. Diese umfassen zum Beispiel die Zeitdauer der geführten Telefonate, Funkgespräche, etc. Nicht messbare Tätigkeiten sind zum Beispiel die Recherche in einer Gefahrstoff-datenbank, die nachträgliche Einsatzdokumentation etc.

2.4.3 Fortbildung	
Zieldefinition Die geforderte Anzahl an Fortbildungsstunden wurden erreicht (Soll/Ist).	Kontext Die geforderte Anzahl an Fortbildungsstunden pro Mitarbeiter ergibt sich in der Regel aus den Kostenträgerverhandlungen oder landesrechtlichen Vorgaben.

2.4.4 Stunden der Ausbilder für Ausbildung und Training	
Zieldefinition (Ja/Nein)	Kontext Sind Ausbilderzeiten / Praxisanleiterzeiten in der Personalplanung berücksichtigt?

2.4.5 Tischbesetzzeiten	
Zieldefinition (Soll/Ist).	Kontext Die geforderte Tischbesetzung konnte gewährleistet werden.

2.4.6. Fluktuationsquote oder durchschnittliche Dauer der Betriebszugehörigkeit	
Zieldefinition Fluktuationsquote als Angabe in % bezogen auf die Gesamtmitarbeiteranzahl. Alternativ: Dauer der ø Betriebszugehörigkeit	Kontext Die Fluktuationsquote ist um Pensionierungen/Berentung sowie ggf. zeitlich befristete Arbeitsverträge und geplante Umsetzungen zu bereinigen. Kann ggf. Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima ermöglichen.

2.5 IT-bezogene Qualitätskennzahlen

2.5.1 Verfügbarkeit der Kernsysteme	
Zieldefinition a) Angabe des Ausfalls in Stunden / System b) Angabe des prozentualen Ausfalls pro Jahr / System	Kontext Wie lange war welches Kernsystem (Einsatzleitsystem, Telefonie, Alarmierung etc.) der Leitstelle im Not- bzw. Redundanzbetrieb?

2.5.2 Verfahrensverzeichnisse vorhanden	
Zieldefinition (Ja/Nein)	Kontext Werden die Auflagen des Datenschutzes (DSGVO) /Informationssicherheit / gewährleistet?

2.5.3 Sicherheitskonzepte vorhanden	
Zieldefinition (Ja/Nein)	Kontext

2.6 Qualitätssicherung

2.6.1 Servicelevel	
Zieldefinition Prozentualer Anteil von angenommenen Notrufen innerhalb	Kontext Mit dieser Qualitätskennzahl kann nicht nur die bedarfsgerechte Vorhaltung von Personal, sondern

eines Zeitraums. z.B. 95 % aller Notrufe unter 10 Sekunden annehmen	auch die Anrufannahmezeit überprüft werden. Es könnte auch ein anderes hohes Perzentil und der Median gewählt werden. Es soll auswertbar sein, wie viel Prozent der Anrufe innerhalb einer vorgegebenen Zeitspanne (z.B. 5 oder 10 Sekunden) angenommen wurden.
--	---

2.6.2 Nachzubearbeitende Einsätze	
Zieldefinition Angabe in % der abgeschlossenen Einsätze	Kontext Sind z.B. Namen, Geburtsdaten, Transportziele, Auftrags-nummern vollständig erfasst und für beispielsweise Rechnungserstellung verfügbar. Je nach Struktur der Betriebsab-läufe ist diese Kennzahl nicht für alle Leitstellen relevant.

2.6.3 Dokumentation	
Zieldefinition Ereignisse sollten so dokumentiert werden, dass sie ohne Sprachaufzeichnung und weitere Recherchen in sich verständlich sind.	Kontext qualitative Auswertung eines angemessenen Anteils der Dokumentation. (Alternativ: Angabe in % bezogen auf die Stichprobenanzahl)

2.7 Prozessoptimierung

2.7.1 Beschwerdemanagement	
Zieldefinition (Ja/Nein)	Kontext Besteht ein strukturiertes Vorgehen bei Beschwerden (extern – Einsatzablauf und Gesprächsführung)

2.7.2 Beschwerden	
Zieldefinition Anzahl Beschwerden pro Jahr	Kontext Def: Beschwerde Eine Reklamation im Kontext der Leitstellenarbeit ist eine negative Äußerung einer oder mehrerer interessierter Parteien mit dem Ziel, aufgetretene Fehler zukünftig zu vermeiden, eine Entscheidung zu revidieren, Schäden und Aufwendungen erstatten zu lassen oder eine Entschuldigung für ein unangemessenes Verhalten zu erlangen. Die Ziele

	einer Reklamation sind meistens nicht eindeutig abzugrenzen und werden oft nur unzulänglich benannt. Einschlusskriterien: Ermittlungsverfahren und Schadenersatzforderungen von Betroffenen
--	--

2.7.3 Reaktionszeit	
Zieldefinition Dauer der Rückmeldung an Beschwerdeführer oder Melder in Arbeitstagen	Kontext Ggf. Eingangsbestätigung

2.7.4 Verbesserungs- und Fehlermanagement	
Zieldefinition (Ja/Nein) Anzahl Verbesserungsmeldungen. Anzahl der Fehler- und Beinahefehlermeldungen.	Kontext Umgang mit internen Verbesserungsvorschlägen/Fehlern/Beinahefehlern

2.7.5 Qualitätsmanagementsystem	
Zieldefinition (Ja/Nein)	Kontext z.B. DIN EN ISO 9001:2015

2.7.6 Gesprächsreflektion	
Zieldefinition Es ist eine qualitative Nachbesprechung von 3 % an (Notruf-) Gesprächen erforderlich, die alle Reanimationen einschließt.	Kontext In dieser Betrachtung sind sowohl fachliche Gesichtspunkte als auch kommunikative Aspekte zwingend zu berücksichtigen. Die Auswahl der zu besprechenden Einsätze soll durch Filter eingeschränkt werden können (z.B. nach Meldebildern, Zeiträumen, Nachforderungen...) Diese Betrachtungen sind auch für die Bedarfsermittlung an Schulungsinhalten, AAO-Anpassung etc. relevant.

3 Personalbezogene Kennzahlen

3.1 Vorbemerkungen

Die personalbezogenen Kennzahlen helfen, die personelle Ausstattung einer Leitstelle zu ermitteln bzw. zu überprüfen. Sie sind die Grundlage für alle weiteren Betrachtungen, insbesondere für die Bedarfsermittlung (siehe Abschnitt 5). Die folgende Betrachtung ist untergliedert in die vier Kern-Tätigkeitsbereiche einer Leitstelle:

- Verwaltung
- Lagedienst/Führung
- Disposition
- Systemadministration und Datenpflege

3.2 Verwaltung

3.2.1 Leitung	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext inkl. Vertreter und Stabsstellen
3.2.2 Qualitätsmanagement	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext
3.2.3 Ausbildung	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext - Trainer/Ausbilder - Praxisanleiter/-begleiter - Mentoren o.ä.
3.2.4 Sekretariat/Verwaltungsunterstützung	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext
3.2.5 Abrechnung	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext
3.2.6 Überstunden/Mehrarbeit	
Zieldefinition Ø Anzahl der Überstunden pro Mitarbeiter	Kontext Kann ggf. auch für Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima herangezogen werden.

3.2.7 Personalmehraufwand im Notbetrieb	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden.	Kontext Musste aufgrund eines Technikausfalls personell verstärkt werden?

3.2.8 Personalmehrbedarf aufgrund planbaren zusätzlichen Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden.	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.2.9 Personalmehrbedarf aufgrund nicht planbaren Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden.	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.3 Lagedienst/Führung

3.3.1 Anzahl der Lagedienste	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext (siehe Abschnitt 5.5)

3.3.2 Brutto-Jahresarbeitszeit	
Zieldefinition Stunden/Jahr/Mitarbeiter	Kontext (siehe Abschnitt 5.2)

3.3.3 Netto-Jahresarbeitszeit	
Zieldefinition Stunden/Jahr/Mitarbeiter	Kontext (siehe Abschnitt 5.3)

3.3.4 Pflichtfortbildungszeiten	
Zieldefinition Stunden/Jahr/Mitarbeiter	Kontext (siehe Abschnitt 5.5.1.5)

3.3.5 Überstunden/Mehrarbeit	
Zieldefinition Ø Anzahl der Überstunden pro Mitarbeiter	Kontext Kann ggf. auch für Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima herangezogen werden.

3.3.6 Durchschnittliche Krankheitsquote	
Zieldefinition Prozentuale Krankheitsquote aller Lagedienste/Jahr	Kontext Kann ggf. auch für Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima herangezogen werden. Hierfür kann es ggf. erforderlich sein, langzeiterkrankte Mitarbeiter aus der Betrachtung auszuschließen.

3.3.7 Altersdurchschnitt	
Zieldefinition Altersdurchschnitt der Lagedienste	Kontext Es sollten demographische Faktoren berücksichtigt werden, zum Beispiel Altersgruppen von 31 – 40, 41 – 50, 51 – 60.

3.3.8 Urlaubsquote	
Zieldefinition Abwesenheit in Stunden/Jahr je VZÄ	Kontext Basis: Urlaub, Sonderurlaub, Zusatzurlaub (TVöD, SGB IX, AZV, Wechselschicht u.ä.)

3.3.9 Personalmehraufwand im Notbetrieb	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund eines Ausfalls personell verstärkt werden?

3.3.10 Personalmehrbedarf aufgrund planbaren zusätzlichen Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.3.11 Personalmehrbedarf aufgrund nicht planbaren Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.4 Disposition

3.4.1 Anzahl der Disponenten	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext Dienstleistungen (z.B. Ärztlicher Bereitschaftsdienst) ggf. separat ausweisen.
3.4.2 Dispositionsvorhaltezeit	
Zieldefinition Tischbesetztzeit in vollen Stunden/Jahr	Kontext (siehe Abschnitt 5.2)
3.4.3 Bruttojahresarbeitszeit	
Zieldefinition Stunden/Jahr/Mitarbeiter	Kontext (siehe Abschnitt 5.2)
3.4.4 Nettojahresarbeitszeit	
Zieldefinition Stunden/Jahr/Mitarbeiter	Kontext (siehe Abschnitt 5.3)
3.4.5 Überstunden/Mehrarbeit	
Zieldefinition Ø Anzahl der Überstunden pro Mitarbeiter	Kontext Kann ggf. auch für Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima herangezogen werden.
3.4.6 Pflichtfortbildungszeiten	
Zieldefinition Stunden/Jahr/Mitarbeiter	Kontext (siehe Abschnitt 5.5.1.5)
3.4.7 Durchschnittliche Krankheitsquote	
Zieldefinition Prozentuale Krankheitsquote aller Disponenten/Jahr	Kontext Kann ggf. auch für Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima herangezogen werden. Hierfür kann es ggf. erforderlich sein, langzeiterkrankte Mitarbeiter aus der Betrachtung auszuschließen.

3.4.8 Altersdurchschnitt	
Zieldefinition Altersdurchschnitt der Disponenten	Kontext Es sollten demographische Faktoren berücksichtigt werden, zum Beispiel Altersgruppen von 31 – 40, 41 – 50, 51 – 60.

3.4.9 Urlaubsquote	
Zieldefinition Abwesenheit in Stunden/Jahr je VZÄ	Kontext Basis: Urlaub, Sonderurlaub, Zusatzurlaub (TVöD, SGB IX, AZV, Wechselschicht u.ä.)

3.4.10 Personalmehraufwand im Notbetrieb	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund eines Technikausfalls personell verstärkt werden?

3.4.11 Personalmehrbedarf aufgrund planbaren zusätzlichen Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.4.12 Personalmehrbedarf aufgrund nicht planbaren Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.5 Systemadministration und Datenpflege

Die Stellen der Systemadministration und Datenpflege beinhalten die Betreuung der Netzwerk- und Hardwareinfrastruktur, grundsätzliche Softwareeinrichtung, Anwenderbetreuung und Datenpflege durch eigenes Personal.

3.5.1 Anzahl der Systemadministratoren	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext

3.5.2 Anzahl der betreuten Netzwerke	
Zieldefinition Angabe der Anzahl	Kontext

3.5.3 Anzahl der betreuten Arbeitsplätze	
Zieldefinition	Kontext Einsatzleitplätze inkl. Notabfrageplätze, Schulungsplätze, Verwaltungsplätze, Datenpflegeplätze, mobile Systeme, usw.

3.5.4 Anzahl der betreuten Server	
Zieldefinition	Kontext Virtuell oder physisch

3.5.5 Anzahl der Datenpfleger	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext

3.5.6 Anzahl der zu pflegenden Datensätze	
Zieldefinition nach Kategorie	Kontext Datensätze für 1. Straßen 2. Objekte 3. Adressen/Kontakte 4. AAO 5. Einsatzmittel 6. Benutzerverwaltung 7. weitere Kategorien nach örtlichem Bedarf

3.5.7 Anzahl der sonstigen technischen Bediensteten	
Zieldefinition Angabe als Vollzeitäquivalente (VZÄ)	Kontext Betreuen sonstiger technischer Einrichtungen, z.B. Telefon- und Funkanlagen, Alarmierungseinrichtungen sowie Endgerätemanagement

3.5.8 Anzahl der betreuten Endgeräte	
Zieldefinition nach Kategorie	Kontext Meldeempfänger, Funkgeräte, PC etc.

3.5.9 Anzahl der betreuten Sendestandorte	
Zieldefinition Anzahl	Kontext Sendestandorte für Funkanlagen

3.5.10 Überstunden/Mehrarbeit	
Zieldefinition Ø Anzahl der Überstunden pro Mitarbeiter	Kontext Kann ggf. auch für Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit/-klima herangezogen werden.

3.5.11 Personalmehraufwand im Notbetrieb	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund eines Technikausfalls personell verstärkt werden?

3.5.12 Personalmehrbedarf aufgrund planbaren zusätzlichen Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

3.5.13 Personalmehrbedarf aufgrund nicht planbaren Einsatzgeschehens	
Zieldefinition Angabe des Personalmehraufwandes in Stunden	Kontext Musste aufgrund der Situation personell verstärkt werden?

4 Umgang mit Kennzahlen, Kontextsetzung

Kennzahlen sind ein Instrument zur zahlen- bzw. datenbasierten Darstellung von Sachverhalten. Das hat den Vorteil, dass verschiedene Aspekte übersichtlich und verdichtet ausgewiesen werden können. Bei der Verwendung von Kennzahlen, insbesondere im Zusammenhang mit solchen aus Leitstellen, gibt es jedoch verschiedene Gesichtspunkte, die zu berücksichtigen sind:

- Kennzahlen sollten nicht „für sich alleine“ betrachtet werden. Wie in den unten aufgeführten Beispielen ersichtlich, können verschiedene Wechselwirkungen von Kennzahlen untereinander bestehen.
- Eine Kennzahl allein ist nicht dazu geeignet, Aussagen über „gute“ oder „schlechte“ Qualität einer Leitstelle zu treffen: So wäre bspw. eine kurze Erstbearbeitungszeit an sich ggf. positiv zu werten. In Verbindung mit einer sehr hohen Nachforderungsrate wäre diese aber durchaus kritisch zu hinterfragen.
- Es kann wichtige Bereiche im Kontext der Leitstellen geben, für die keine aussagekräftigen und/oder praktikablen Kennzahlen ermittelt werden können. Demnach können Kennzahlen nie allumfassende und alleinige Grundlage für Aussagen zur Qualität oder für Entscheidungen sein.
- Auch wenn die Kernprozesse in Leitstellen der Gefahrenabwehr im deutschsprachigen Raum sehr ähnlich sind, kann es verschiedene länderspezifische, regionale, örtliche oder aufgabenbezogene Einflussfaktoren geben, die einen Vergleich von Leitstellen untereinander erschweren. Die jeweiligen Rahmenbedingungen müssen für den Vergleich anhand von Kennzahlen daher zwingend mit berücksichtigt werden.

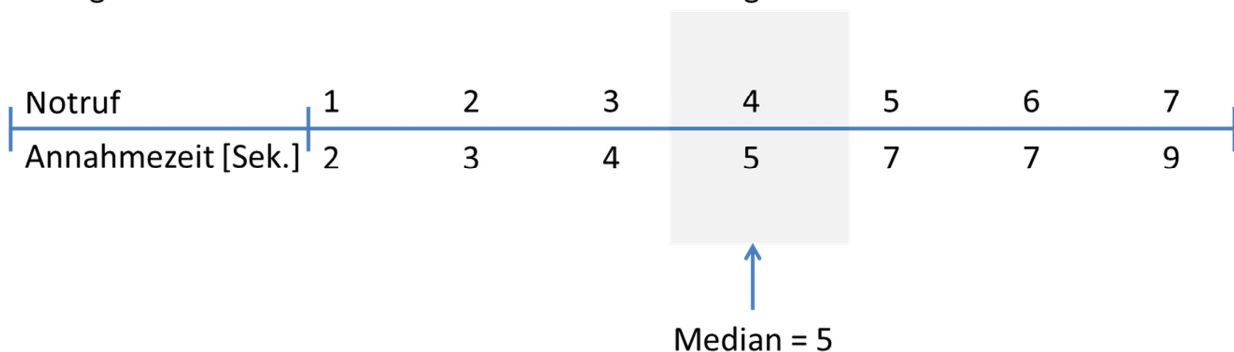
Für Kennzahlen, die auf Zeiträumen basieren (bspw. Erstbearbeitungszeit), bietet es sich an, dass diese nicht als Durchschnittswerte, sondern auf Basis verschiedener Perzentile ausgewertet werden. Bei der Bildung des Durchschnittswerts (arithmetisches Mittel) können einzelne Ausreißer, also besonders kurze bzw. besonders lange Zeiten, einen sehr großen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben, womit das anhand der Kennzahl vermittelte Bild stark verzerrt wird. Es bietet sich daher an, zeitraumbasierte Kennzahlen anhand des Medians und insbesondere eines hohen Perzentilwerts, vorzugsweise 95 %, zu betrachten.

Info-Box: Median und Perzentile

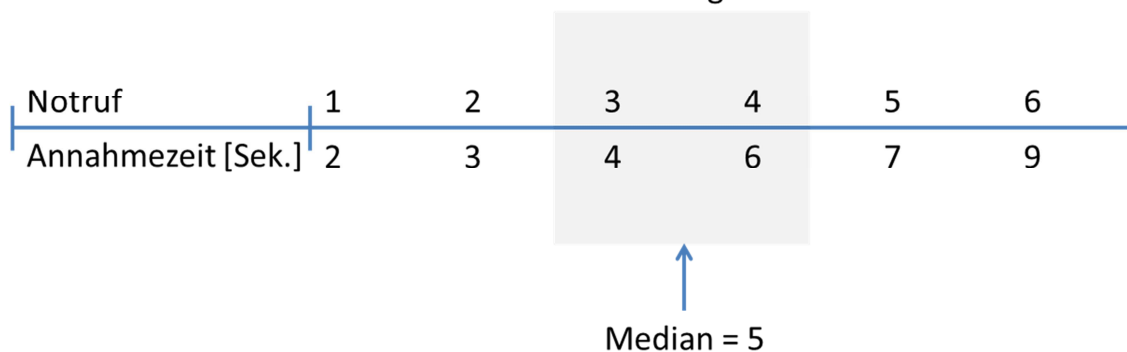
Beim Median handelt es sich um ein statistisches Lagemaß. Der Median teilt eine vorhandene Wertemenge in zwei Hälften. So liegen 50 % der Werte unterhalb des Medians, 50 % darüber. Der Median entspricht dem 50. Perzentil. Bei einer ungeraden Anzahl von Werten besteht der Median als separater Wert. Bei einer geraden Anzahl von Werten befindet sich der Median zwischen zwei existierenden Werten und wird rechnerisch ermittelt. Ein Beispiel hierfür findet sich in der nachfolgenden Abbildung.

Das 95. Perzentil teilt die vorhandene Wertemenge in einen Teil, der z.B. 19 von 20 Fällen umfasst (darunter) und in einen weiteren Teil, der 1 von 20 Fällen umfasst (darüber). Das 95. Perzentil wird als geeignetes Lagemaß für zeitraumbasierte Betrachtungen angesehen, weil es einerseits einen sehr großen Anteil der Gesamtmenge der Werte berücksichtigt, andererseits extreme Ausreißer (jenseits des 95. Perzentils) nicht einbegriffen sind. Viele Rettungsdienst- und Feuerwehrgesetze oder untergesetzliche Regelungen der Länder geben deshalb anzustrebende Erreichungsgrade, bspw. für die Rufannahme oder für die Eintreffzeit, zwischen 90 % und 95 % an.

A. Ungerade Anzahl von Annahmezeiten mit aufsteigend sortierter Anrufnummer



B. Gerade Anzahl von Annahmezeiten mit aufsteigend sortierter Anrufnummer



nach: Behrendt/Runggaldier: Statistische Methoden für den Rettungsdienst, S+K-Verlag, Edewecht, 2005

Wie bereits an anderer Stelle ausgeführt, können sich Kennzahlen gegenseitig beeinflussen bzw. in Verbindung zueinander stehen. Hierzu ist es erforderlich, dass mehrere Kennzahlen im Kontext betrachtet werden. Die nachfolgende Tabelle, in der mögliche Wechselwirkungen beschrieben werden, dient daher als Beispiel für derartige wechselseitige Beeinflussungen. Dies ist bei der Interpretation von leitstellenbezogenen Kennzahlen sowohl bei der Analyse eigener Daten über verschiedene Zeiträume als auch insbesondere beim Vergleich zwischen verschiedenen Leitstellen zu berücksichtigen.

Folgende Tabelle zeigt, wie einzelne Qualitätskennzahlen beispielhaft in Verbindung gebracht werden können.

Beispiele Qualitätskennzahl	Wert	Erläuterung/Hinweis
Erstbearbeitungszeit	5:26 min in 95 % aller Fälle	Eine lange Erstbearbeitungszeit könnte ein Indiz für mangelnde Routine, unzureichende Performance der Technik, eine strukturell ungünstig gestaltete Abfrage oder eine mangelnde Einsatzmittelverfügbarkeit etc. sein.
Nachforderung	30 %	Eine hohe Nachforderungsquote könnte ein Indiz für eine falsche AAO, häufige Fehleinschätzungen oder fehlende Routine des Leitstellenpersonals sein.
Aus- und Fortbildungsstand, länderspezifische Vorgaben erfüllt	73 %	Fehlende Qualifizierung könnte ein Indiz für Überforderungssituationen sein und zu daraus resultierenden, unangepassten Dispositionen mit etwaigen Beschwerden führen.
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	unter 2 Jahre	Eine niedrige Betriebszugehörigkeit könnte ein Indiz für ein ungünstiges Betriebsklima oder Altersstruktur sein. Die Rahmenbedingungen sollten geprüft werden.
Durchschnittliche Krankheitsquote	15 %	Eine hohe Krankheitsquote kann ein Indiz für eine hohe Arbeitsbelastung oder ungünstige Arbeitsbedingungen sein.

5 Personalbedarfsermittlung

5.1 Vorbemerkung

Die Leistungsfähigkeit einer Leitstelle hängt eng zusammen mit dem zur Verfügung stehenden Personal. Die Personalbemessung muss dabei sowohl langfristig als auch kurzfristig an die Gegebenheiten der Leitstelle angepasst werden.

Die kurzfristige Bemessung orientiert sich dabei am unmittelbaren Einsatzgeschehen. Eine vorübergehende Verstärkung muss operativ entschieden werden (siehe Abschnitt 5.6).

Die langfristige Personalbedarfsbemessung bestimmt u.a. die im Haushaltsplan einzustellenden Planstellen. Sie wird von den Leitstellen bislang in der Regel mithilfe externer Gutachter in Abstimmung mit den Kostenträgern vorgenommen. In den Gutachten lassen sich grundsätzlich zwei Vorgehensweisen unterscheiden: die frequenzabhängige Bemessung und die risikoabhängige Bemessung. Bei der frequenzabhängigen Methode wird die mittlere Auslastung ermittelt und die Besetzung der Einsatzleitplätze über Erfahrungswerte festgelegt. Bei der risikoabhängigen Bedarfsberechnung wird ermittelt, ab welcher Anzahl von besetzten Plätzen ein vorgegebener Servicelevel erreicht wird.

In beiden Methoden werden Sicherheitsaspekte berücksichtigt. In der frequenzabhängigen Methode wird beispielsweise ein Leitplatz zur zusätzlichen Grundabdeckung als Sicherheit addiert oder insgesamt eine Sicherheitsreserve von 100 % aufgeschlagen. Ähnliche Sicherheitsreserven werden in der risikoabhängigen Bemessung eingeplant.

Bei diesen sehr komplexen sowie zeit- und arbeitsintensiven Berechnungen ist der Zeitablauf ein häufiges Problem. Die Berechnungen beruhen regelmäßig auf älteren Daten. Die Dynamik in einer Leitstelle und der Rahmenbedingungen kann bis zur Umsetzung der Werte aus den Gutachten bereits deutlich andere Werte verursachen. Die Qualitätsziele und -merkmale sind dann nicht mehr erreichbar.

Seit längerem wird darüber diskutiert, welche Methode für die Berechnung die richtige ist. Teilweise vergleichen die Gutachten auch die unterschiedlichen Methoden. Dabei lässt sich festhalten, dass die Verfahren in der Regel zu sehr ähnlichen Ergebnissen führen. Durch Rundungen auf ganze Arbeitsplätze und das Einbinden in mögliche Schichtmodelle wird die Unschärfe größer. Die Genauigkeit einer komplexen Berechnung wird deutlich abgeschwächt, da die Werte mehrfach nach oben korrigiert werden (müssen). Deshalb ist es sinnvoll, eine schnelle und einfache, aber dennoch aussagekräftige Bedarfsberechnung unter Berücksichtigung der Qualitätsziele (Erreichungsgrade) zu nutzen.

5.2 Vorhaltebedarf und Tischbesetztzeiten

Die Vorhaltebedarfsberechnung für die Besetzung von Abfrage- und Dispositionsplätzen ist für die Personalbedarfsberechnung eine elementare Voraussetzung. Unter dem Vorhaltebedarf versteht man das notwendige Personal, das voraussichtlich benötigt wird, um eine adäquate Anrufannahme und Einsatzbearbeitung zu gewährleisten.

Die Tischbesetztzeit ist die Zeit, in der ein Notrufabfrage- oder Dispositionsplatz zu besetzen ist, um das nötige Qualitätsziel zu erreichen.

Ein vereinfachtes Berechnungsverfahren wird bereits im Land Hessen angewendet. Dieses ist als Anlage 1 beigefügt. Es ist hierbei eine ständige Kontrolle der Qualitätsvorgabe zur Anrufannahmequalität von 95 % in 10 Sekunden möglich. Das Modell ist auf eine ganzheitliche Anruf- und Einsatzbearbeitung ausgelegt. Es lässt sich jedoch auch auf das Calltaker-/Dispatcher-System anwenden, hierfür können die jeweiligen Werte (Gesprächsdauer und Dauer der Einsatzbearbeitung) getrennt ermittelt und der Personalbedarf für beide Systemkomponenten separat ermittelt werden.

Kernpunkt des Modells ist, dass im Wesentlichen alle Ereignisse (Anrufe/Ersuchen, die zu einer Tätigkeit des Disponenten führen) erfasst werden. Je nach Einsatzleitsystem erfolgt dieses bereits über die Annahmemaske, die automatisiert ein Ereignis eröffnet. Die Ereignisse werden im Stundenintervall und je nach Tageskategorie exportiert und können in der Grundtabelle eingearbeitet werden.

Unter Berücksichtigung der ausgewerteten Tage und Arbeitsfrequenz pro Disponent, werden die entsprechend notwendigen Arbeitsplätze (AP) angezeigt. Dabei wird ein Arbeitsplatz für die Grundlast hinzugefügt. Weiterhin wird eine Mindestbesetzung von zwei Disponenten berücksichtigt.

Es wird kaufmännisch auf ganze Plätze gerundet.

Da alles Durchschnittsberechnungen sind, kann in den Tabellen 3 und 4 (Anlage 1) eine Tendenzberechnung erfolgen. Hier wird zusätzlich die vermutliche Steigerungsrate pro Jahr eingegeben. Hieraus lassen sich dann Rückschlüsse ziehen, in welchem Stundenintervall die Bemessung am ehesten an der oberen Grenze ist und in der Folge mit einem weiteren AP zu rechnen ist.

5.3 Ermittlung der Netto-Jahresarbeitszeit

Mit dem beschriebenen Modell wird der Bruttobedarf ermittelt. Zur Ermittlung der notwendigen Vollzeitkräfte ist die Berechnung der Netto-Jahresarbeitszeit erforderlich. Hierbei wird berechnet, in welchem Umfang eine Vollzeitkraft tatsächlich zur Besetzung der Dispositionsplätze zur Verfügung steht.

Nachfolgende Berechnung ist beispielhaft für Angestellte im öffentlichen Dienst. Sie kann entsprechend auf Beamte umgestellt werden.

Sollarbeitszeit 365 Tage/Jahr abzüglich 104 Sa+So abzüglich 10 Wochenfeiertage. 7,8 Std. Arbeitszeit/Tag bei 39 Wochenstunden	$(365 - 104 - 10) \times 7,8$	1.957,8 Std. Sollarbeitszeit
Jahresurlaub aus § 26 TvÖD – Ermittlung der Durchschnittswerte aus den aktiv Tätigen. z.B. Ø 31,2 Tage	$31,2 \times 7,8$	- 243,36 Std.
Zusatzurlaub aus § 27 TvÖD – Ermittlung der Durchschnittswerte aus den aktiv Tätigen. z.B. Ø 6 Tage	$6 \times 7,8$	- 46,8 Std.
Zusatzurlaub Schwerbehinderte – Ermittlung der Durchschnittswerte aus den aktiv Tätigen. z.B. Ø 1,2 Tage	$1,2 \times 7,8$	- 9,36 Std.
Fortbildung gem. Landesrettungsdienstverordnung oder anderer Rechtsvorschriften oder Qualitätsvorgaben	120 Std.	- 120 Std.
Arbeitsbefreiungen gemäß Brandschutzgesetze und § 29 TvÖD – Ermittlung der Durchschnittswerte aus den aktiv Tätigen. z.B. Ø 4 Tage	$4 \times 7,8$	- 31,2 Std.
Krankheitszeiten - – Ermittlung der Durchschnittswerte aus den aktiv Tätigen. z.B. Ø 16,3 Tage	$16,3 \times 7,8$	- 127,14 Std.
Tarifliche oder betriebliche Dienstbefreiungstatbestände außerhalb des Tarifvertrages	3,9	- 3,9 Std.
Ggf. sonstige weitere Abwesenheitszeiten, z.B. Dienstsport, Besetzung von Einsatzmitteln (ELW 1, ELW 2).		
Netto-Jahresarbeitszeit		1.376,04 Std.

5.4 Ermittlung des Stellenbedarfes für Einsatzsachbearbeitung

Unter Berücksichtigung der Abschnitte 5.2 und 5.3 kann der Stellenbedarf für die Disposition ermittelt werden. Die ermittelten Werte sind in die möglichen Schichtpläne einzubetten. Ziel hierbei ist, die Schwankungen im Personalbedarf möglichst genau mit den einzelnen Schichten abzubilden. Die Überdeckung des Bedarfes sollte aus Kostengründen möglichst gering gehalten werden. Die Einpassung kann je nach Umfang manuell oder unter Zuhilfenahme von entsprechender Software zur Schichtplangestaltung erfolgen.

Folgender Ablauf ist zu berücksichtigen. Es werden Beispielswerte zugrunde gelegt:

Inhalt	Stunden	Bemerkungen
Feststellung des Gesamtvorhaltebedarfs nach Abschnitt 5.2 inkl. Berücksichtigung eines Schichtmodells.	28.000 Vorhaltestunden	Der Gesamtvorhaltebedarf ist die rechnerische Vorhaltung zuzüglich der Überdeckung, die sich aus dem Schichtplanmodell ergibt.
Feststellung weiterer Arbeitszeiten im Rahmen der Schichtübergabe.	2 AP rund um die Uhr im Zweischichtsystem. Hieraus resultieren pro Tag drei Dienstübergaben. 2 AP x 3 Übergaben à 10 Minuten = 60 Minuten AZ. 365 Std. Vorhaltebedarf	Für die Übergabe eines Einsatzleitplatzes an einen Nachfolgedisponenten werden in der Regel 10 Minuten pro Übergabe kalkuliert.
Gesamtvorhaltezeit	28.365 Std./Jahr	
Berechnung der Vollkräfte: Gesamtvorhaltezeit durch Nettojahresarbeitszeit (Abschnitt. 5.3)	$28.365 \text{ Std.} / 1.376,04 = 20,61 \text{ VK}$	Der Personalbedarf ist bei Organisationseinheiten mit Teilzeit- oder nebenberuflichen Kräften entsprechend umzurechnen.

5.5 Ermittlung des Stellenbedarfes für Verwaltung, Lagedienst/Führung und Systemadministration/Datenpflege

Neben der Einsatzsachbearbeitung sind in einer Leitstelle weitere Tätigkeiten zu erbringen, die aufgrund ihrer Aufgabenstellung nicht vom Disponenten am Einsatzleitplatz erbracht werden können. Zur Ermittlung des Stellenbedarfes gibt es prinzipiell zwei Wege: entweder die tatsächlich erforderlichen Arbeitstätigkeiten werden erfasst, ausgewertet und konkret errechnet oder man setzt Erfahrungswerte an. Die Krankenkassen akzeptieren zunehmend diese Erfahrungswerte als Faustregel. Jedenfalls sind sie geeignet, überschlägig den Stellenbestand zu prüfen.

5.5.1 Messung der tatsächlich erforderlichen Arbeitstätigkeiten

Es gibt Gutachter/Krankenkassen, die eine Dokumentation der erbrachten Arbeitsleistung fordern. Das bedeutet, dass über einen angemessenen Zeitraum Arbeitsplatzaufzeichnungen anzufertigen sind. Die Umfänge sind dann zu messen und als Stundenanzahl zu errechnen.

Werden Aufgaben noch nicht erbracht, z.B. weil Aufgaben hinzukommen, ist der Bedarf zu schätzen. Es sind alle wahrzunehmenden Aufgaben und zur Verfügung stehende Fallzahlen zu ermitteln und mit entsprechenden Schätz-Bearbeitungszeiten zu versehen.

5.5.1.1 Lagedienst/Führung

Mögliche Aufgaben sind:

- Dienst- und Fachaufsicht über alle dienstplanmäßig unterstellten Beschäftigten der laufenden Schicht
- Schichtübergreifende Aufgaben (Koordinierung des Mitarbeiterinsatzes bei kurzfristigen Personalausfällen in Abhängigkeit von den Erfordernissen, Führen und Dokumentieren von Mitarbeitergesprächen, Überwachung der Einarbeitung während Probezeiten, Mitwirkung bei der Erstbeurteilung der Beschäftigten, Mitwirkung bei der Dienstplanung und Personalentwicklung)
- Durchführung des Lagedienstes als Führungsinstanz (Aufgabenzuweisungen, einsatztaktische Grundsatzentscheidungen und Schnittstellenarbeit)
- Einsatzsachbearbeitung (ggf. Überlauf des Notrufes)
- Bearbeitung von bedarfsabhängigen Maßnahmen oder Projekten
- Koordination von Ausgleichmaßnahmen zur Sicherstellung des Grundschutzes
- Presseauskünfte
- Einleitung der Störungsbehebung.

Hier ist ausnahmsweise eine Messung entbehrlich, da die Funktion 24/7 besetzt ist.

Für die konkrete Stellenberechnung Lagedienst/Führung ist zunächst die Nettojahresarbeitszeit eines Lagedienstes (analog Abschnitt 5.3) auszurechnen. Abweichungen zur Nettojahresarbeitszeit eines Disponenten sind nicht nur möglich, sondern auch wahrscheinlich, da die konkreten durchschnittlichen Werte der Gruppe der Lagedienste anzurechnen sind, wie z.B. die Krankheitsquote. Krankenstände und Arbeitszeiten sind hier gesondert zu berücksichtigen.

Die Sollbesetzzeiten des Lagedienstes errechnen sich:

365 Tage x 24 Stunden (zzgl. 30 Minuten Übergabezeit) = vorzuhaltende Soll-Stunden

$365 \times 24,5 \text{ h} = 8.942,5 \text{ h}$

Vorzuhaltende Stunden/Nettojahresarbeitszeit = Stellenanzahl Lagedienste

5.5.1.2 Verwaltung (einschließlich Leiter Leitstelle)

Mögliche Aufgaben sind:

- Leitung der Leitstelle (Ausüben der Dienst- und Fachaufsicht, Planung der Mitarbeiterereinsätze, der Geschäfts- und Arbeitsverteilung, der Arbeitsabläufe und der Arbeitsmittel, Koordinierung, Sicherstellung und Kontrolle der Durchführung der Arbeitsaufgaben und –abläufe, Mitwirkung bei Personalentwicklungskonzepten, Haushaltsaufstellung und Controlling, Überwachung der Verwendung der materiellen und finanziellen Mittel der Leitstelle, fachliche Anleitung und Beratung der Beschäftigten der Leitstelle, Kontrolle der Durchführung der erforderlichen Qualifizierungs-, Aus- und Fortbildungsmaßnahmen des Personals, Sicherstellung der ausreichenden personellen Besetzung, insbesondere der personellen Verstärkung im Bedarfsfall, Bearbeitung der Auskunftersuchen von Polizei, Staatsanwaltschaft und Rechtsanwälten, Durchführung der leitstellenbezogenen Presse- und Medienarbeit)
- Gewährleistung von Dispositionen (Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz), unabhängig von der Schadenslage oder der Schadensgröße
- Organisation der Aus- und Fortbildung
- Koordinierung der Gesamtdienstplanung
- Unterstützung der Einsatzleitungen für die angeschlossenen Gebietskörperschaften
- Teilnahme am Einsatzdienst als Führungskraft
- Projektbegleitung und Steuerung bei der Planung von Maßnahmen, die eine (nicht-technische) Schnittstelle zur Leitstelle besitzen.
- Koordination der Leitstellenprozesse mit der operativ -taktischen Ebene der beteiligten Gebietskörperschaften
- Taktisch-Technische-Betriebsstelle für den Digitalfunk
- Sicherstellung einsatzvorbereitender Maßnahmen
- Durchführung von Beschaffungsverfahren
- Aufbau, Entwicklung und Durchführung eines Qualitäts- und Beschwerdemanagements

Für diese Aufgaben werden die Stelleninhaber von ihrer Tätigkeit als Einsatzsachbearbeiter freigestellt. Die Aufgaben werden in der regulären Dienstzeit wahrgenommen. Somit fällt kein zusätzlicher Urlaub für Schichtarbeit und keine weiteren erhöhten Ausfallzeiten an. Daher kann die Nettojahresarbeitszeit mit den für die Verwaltung geltenden Bedingungen errechnet werden. Krankenstände und Arbeitszeiten sind hier gesondert zu berücksichtigen. Sofern Mitglieder der Verwaltung im Einsatzdienst tätig sind, ist der Anteil der Jahresstunden im Einsatzdienst bei der Berechnung der Jahresarbeitszeit zu berücksichtigen.

5.5.1.3 Systemadministration

Mögliche Aufgaben (technische und organisatorische Administration) sind:

- Gewährleistung der ständigen Betriebssicherheit und Betriebsbereitschaft der Einsatzleitsysteme, Alarmierungssysteme, Kommunikationssysteme und Datennetze einschließlich der Datenübertragungsnetze, unter Berücksichtigung betriebsinterner Redundanzen
- Gewährleistung der Netzwerksicherheit
- Fehlersuche und Analyse
- Gewährleistung und Überwachung von Sicherheitsmechanismen im Bereich des Datenschutzes und der Datensicherheit und die technische Festlegung der Zugriffsrechte der Anwender
- Teilnahme an einer Rufbereitschaft zur Sicherstellung der Betriebssicherheit der technischen Leitstellenkomponenten
- Durchführung von Programmierarbeiten
- Planung und Koordinierung von Pflege- und Servicetätigkeiten (Wartung) durch Dritte sowie Mitwirkung bei der Gestaltung entsprechender Verträge unter Berücksichtigung geltender Rechtsnormen
- Ständige Schulung der Einsatzsachbearbeiter und Lagedienste an den Redundanzsystemen der Leitstelle
- Teilnahme am Einsatzdienst
- Projektbegleitung und Steuerung bei der Planung und Installation von technischen Komponenten der Leitstellentechnik.
- Vorhaltende Stelle für den Digitalfunk (inkl. Digitalfunkbeauftragter)
- Mögliche Zusatzaufgaben:
 - o Projektbegleitung bei der Planung und Installation von technischen Komponenten die eine (technische) Schnittstelle zur Leitstelle besitzen.
 - o bedarfsgerechte und wirtschaftliche Planung des Einsatzes von technischen Komponenten an Außenstandorten zur Sicherstellung der flächendeckenden Funkversorgung

Für diese Aufgaben werden die Stelleninhaber von ihrer Tätigkeit als Einsatzsachbearbeiter freigestellt. Die Aufgaben werden in der regulären Dienstzeit wahrgenommen. Somit fällt kein zusätzlicher Urlaub für Schichtarbeit und keine weiteren erhöhten Ausfallzeiten an. Daher kann die Nettojahresarbeitszeit mit den für die Verwaltung geltenden Bedingungen errechnet werden. Krankenstände und Arbeitszeiten sind hier gesondert zu berücksichtigen. Der für die Tätigkeiten errechnete Bedarf an Gesamtstunden ist durch die Nettojahresarbeitszeit zu teilen. So erhält man die erforderliche Stellenanzahl.

5.5.1.4 Datenpflege

Empirisch erfasste Aufgaben sind:

- Sicherstellung der Datenerfassung im Einsatzgebiet der Leitstelle mittels
 - o Ortsterminen
 - o Abgleich mit Katasterdaten
 - o Sonderabsprachen
- Sicherstellung der Pflege der Datenbanken für das Einsatzleitsystem und allen daran angeschlossen mobilen Systemen
- Erstellung und Pflege von aktuellen Einsatzunterlagen und Verwaltung der Einsatzunterlagen sowohl elektronisch (Informationssystem) als auch in Papierform
- Auswertungen und Datenabfragen
- Nutzerverwaltung für die genutzten Systeme
- ständige Schulung der Einsatzsachbearbeiter bei Programmanpassungen
- Administration des Backend zur Adaption der Software an die Leitstellenprozesse
- Umsetzung (der Papierversion) der Alarm- und Ausrückordnung

Für diese Aufgaben werden die Stelleninhaber von ihrer Tätigkeit als Einsatzsachbearbeiter freigestellt. Die Aufgaben werden in der regulären Dienstzeit wahrgenommen. Somit fällt kein zusätzlicher Urlaub für Schichtarbeit und keine weiteren erhöhten Ausfallzeiten an. Daher kann die Nettojahresarbeitszeit mit den für die Verwaltung geltenden Bedingungen errechnet werden. Krankenstände und Arbeitszeiten sind hier gesondert zu berücksichtigen. Der für die Tätigkeiten errechnete Bedarf an Gesamtstunden ist durch die Nettojahresarbeitszeit zu teilen. So erhält man die erforderliche Stellenanzahl.

5.5.1.5 Ausbildung/Training

Mögliche Aufgaben sind:

- Unterstützung bei der Einführung neuer Technik
- Durchführung von Maßnahmen der Aus- und Fortbildung
- Praxisanleitung
 - o Anleitung von Leitstellenpersonal
 - o Anleitung von Auszubildenden (Notfallsanitäter)
 - o Anleitung von externen Praktikanten (z.B. des Rettungsdienstes)
- Optimierung der Leitstellenprozesse
- Crew Ressource Management
- Fehlerberichtswesen (Critical Incident Reporting System)
- Notruftraining/-reflexion
- Kommunikationstraining

Die Wechselintervalle der Leitstellentechnik sorgen für einen steten Wandel der Technik. Die Einführung hochkomplexer Systeme erfolgt meist über einen mehrmonatigen Zeitraum, wobei die Systeme während der Einführungsphase noch angepasst werden.

Die ständige Begleitung ist eine notwendige Maßnahme zum Funktionserhalt und für die kommenden Aufgaben der Praxisanleitung in der Leitstelle.

Stunden der Ausbilder für Aus- und Fortbildung	
Zieldefinition a) Die Praxisanleiterstunden könnten beispielsweise umfassen: Für die Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters mind.1 Monat durch Praxisanleiter, einen weiteren Monat als Traineephase am ELP. b) Interne Fortbildung (z.B. intern mindestens 20 h/MA zzgl. 5 h Vor- und Nachbereitungszeit) c) Simulationstraining (z.B. pro Team je 2 h zzgl. 1 h Vor- und Nachbereitungszeit) d) Ausbilderstunden/1000 Stunden Tischbesetztzeit	Kontext Neben der Organisation und Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen, Simulationstrainings etc. sind Ausbilder in der Regel für die Ausbildung neuer Mitarbeiter verantwortlich. Des Weiteren können Ausbilder auch bei der Notrufreflexion – der Nachbesprechung von Notrufgesprächen – seitens des Qualitätsmanagements involviert sein. Somit ergeben sich für Ausbilder in den Leitstellen Stundenaufwände, die in der genannten Kennzahl entweder als Trendwert oder als Verhältniswert dargestellt werden können. Die ermittelte Zahl fließt in die Personalbedarfsermittlung ein.

5.5.2 Pauschale Erfahrungswerte

Unter Anwendung von Erfahrungswerten lässt sich pauschal der Stellenbedarf errechnen:

5.5.2.1 Lagedienst/Führung

1 Position (24/7) für Lagedienst/Führung hat einen Stellenbedarf von 6,5. Dieser pauschale Bedarf beruht auf Erfahrungswerten. Dies entspricht der Netto-Jahresarbeitszeit eines Lagedienstes rund um die Uhr.

5.5.2.2 Systemadministration

Für die Berechnung des Stellenbedarfes Systemadministration werden 12 - 18 % des Personalansatzes der Disponenten und Lagedienst/Führung als bedarfsnotwendig eingeschätzt, je nach dem Aufgabenumfang (z.B. Mitbetreuung von Außenanlagen). Die Spanne berücksichtigt eine Leitstelle mit Minimalausstattung (entspräche 12%). Folgende nicht abschließende Faktoren können einen größeren prozentualen Personalansatz begründen:

Einheit/Prozent	12%	15%	18%
Alarmempfänger	< 500 Stück	> 500 Stück	> 800 Stück
Funkgeräte	< 300 Stück	>300 Stück	> 500 Stück
ELW mit LtS Technik	< 5 ELW	> 5 ELW	> 10 ELW

Folgende nicht abschließende Faktoren können einen prozentualen Personalansatz begründen, der über 18% hinausgeht:

- Zusatzaufgaben, die an die Systemadministration übertragen werden
- Betrieb/Wartung von Alarmempfängern > 1.200 Stück
- Betreuung von Leitstellentechnik in > 15 Einsatzleitwagen
- Betreuung von TK-Anlagen

5.5.2.3 Datenpflege

Für die Berechnung des Stellenbedarfes Datenpflege werden je nach dem Aufgabenumfang 10 - 15 % des Personalansatzes der Disponenten und Lagedienst/Führung als bedarfsnotwendig eingeschätzt. Folgende nicht abschließende Faktoren können einen größeren prozentualen Personalansatz begründen:

- Besondere Objekte im Einsatzgebiet (z.B. umfangreiche Freizeitmöglichkeiten), die vom normalen Straßennetz abweichen und separat erfasst werden müssen
- Pflegeintervall der Leitstellendaten (z.B. tagesaktuelle Baustelleninformationen)
- Anzahl der verschiedenen Systeme, bei denen eine Nutzerverwaltung notwendig ist
- Versorgungspflichtige
 - Kilometer von
 - Autobahnen
 - Bahnstrecken
 - Wasserstraßen
 - Freizeittrassen
 - Anzahl von Objekten

5.5.2.4 Verwaltung

Für die Berechnung des Stellenbedarfes Verwaltung (einschließlich Leiter Leitstelle) werden 7,5 % des Personalansatzes der Disponenten, Lagedienst/Führung, Systemadministration, Datenpflege und Ausbildung/Training als bedarfsnotwendig eingeschätzt.

5.6 Ermittlung des Bedarfes für Personalausfälle, Sonderlagen, außergewöhnliche Ereignisse

5.6.1 Personalausfälle

Um Personalausfälle zu kompensieren, sind organisatorische Maßnahmen zu treffen. Es muss sichergestellt sein, dass die notwendigen Funktionen besetzt werden können.

Um eine Planbarkeit zu gewährleisten, könnte eine Rufbereitschaft eingerichtet werden. Hierfür sind zusätzliche Stellenanteile erforderlich und es fallen bei tatsächlicher Inanspruchnahme höhere Personalkosten an. Im Falle der Rufbereitschaft hat der Beschäftigte/Beamte die Pflicht, sich außerhalb seines Arbeitsplatzes bereitzuhalten, um bei Bedarf sofort zu Dienstleistungen abgerufen werden zu können. Dieser Beschäftigte ist verpflichtet, an einem Ort seiner Wahl erreichbar zu sein, um zur Dienststelle gerufen werden zu können. Er muss sich nicht an seiner Dienststelle oder an einem vom Dienstherrn bestimmten Ort außerhalb seiner Wohnung aufhalten.

Sofern Rufbereitschaft eingerichtet wird, ist sie tarifkonform bzw. dem Beamtenrecht entsprechend einzurichten. Der Einsatz in der Rufbereitschaft wird als Überstunden gewertet und wird auch so vergütet.

Es kann für die Verhandlung mit den Kostenträgern nur auf den zurückliegenden Zeitraum zurückgegriffen werden, wie viele derartiger Ereignisse aufgetreten sind. Mit diesen Werten ist dann für den kommenden Zeitraum zu planen.

Die Erfahrungen belegen, dass mit steigender Größe der Leitstelle auch die vorgehaltenen personellen Reserven steigen müssen.

5.6.2 Sonderlagen, außergewöhnliche Ereignisse

Es ist nicht einheitlich definiert, was Sonderlagen und außergewöhnliche Ereignisse sind. Sie können vorhersehbar oder unvorhersehbar sein.

Bei Sonderlagen oder außergewöhnlichen Ereignissen reichen die vorhandenen Ressourcen nicht aus, um das Arbeitsaufkommen zu bewältigen.

Dies kann beispielsweise sein, wenn

- ein sprunghafter Anstieg von Notrufen oder Nachfragen von Einsatzkräften vorliegt,
- ein erhöhter zeitlicher Aufwand bei der Bearbeitung von einzelnen Sachverhalten auftritt,
- technische Störungen vorliegen.

5.6.2.1 Vorhersehbare Sonderlagen oder außergewöhnliche Ereignisse

Vorhersehbare Sonderlagen oder außergewöhnliche Ereignisse (z.B. Rockfestival) kann man planen.

Bei vorhersehbaren Sonderlagen oder außergewöhnlichen Ereignissen besteht ggf. ein Mehrbedarf an Personal. Dies führt ggf. auch zur Erhöhung der Rufbereitschaften.

5.6.2.2. Unvorhersehbare Sonderlagen oder außergewöhnliche Ereignisse

Unvorhersehbare Sonderlagen oder außergewöhnliche Ereignisse sind nicht planbar. Sie zeichnen sich durch einen sprunghaft ansteigenden Mehrbedarf an Disponenten aus. Man unterscheidet zwischen einem Mehrbedarf innerhalb der ersten 5 Minuten (=sofortige Verstärkung) und dem Mehrbedarf nach 5 Minuten (=Verstärkung z.B. aus Rufbereitschaft).

In den ersten Minuten einer Sonderlage kommt es regelmäßig zu einem Notrufüberlauf. Die Leitstelle kann nur auf die vorhandenen Ressourcen zurückgreifen. Zum einen sollen Disponentenarbeitsplätze im Normalbetrieb nur zu etwa 40 – 60 % ausgelastet sein, wodurch bereits eine Notrufspitze abgefangen werden kann. Zum anderen kann möglicherweise Personal der Verwaltungsebene und/oder Systemadministration / Datenpflege kurzfristig verstärken. In der Regel ist es notwendig, eine Leitstelle innerhalb der ersten 5 Minuten zu verstärken, um die Handlungssicherheit zu gewährleisten.

Für diesen Fall sollte von folgenden Werten für die Anzahl der Verstärkungskräfte ausgegangen werden:

Einwohnerzahl	Verstärkungsfunktionen
< 400.000	1
400.000 – 800.000	2
> 800.000	3

Die aufgeführten Verstärkungsfunktionen sind grundsätzlich rund um die Uhr zu gewährleisten.

Bei länger andauernden Sonderlagen ist auf dienstfreies Personal zurückzugreifen. Es sollte nicht dem Zufall überlassen bleiben, ob Verstärkung eintrifft oder nicht. Um eine Planbarkeit hierfür zu haben, könnte die Einrichtung von Rufbereitschaft für diese Situationen sinnvoll sein.

Punkt- und Flächenlagen zeigen, dass eine Verstärkung nur sinnvoll ist, wenn die Disponenten die Leitstelle auch in einer angemessenen Zeit erreichen.

6 Zusammenfassung und Ausblick

Die erheb- und messbaren Kenngrößen sind so vielfältig wie die Leitstellenlandschaft. Die aufgeführten Kennzahlen können Leitstellen helfen, ihre Prozesse genauer zu beschreiben. Weiterhin können die Kennzahlen einem Vergleich von Leitstellen dienen. Dafür ist jedoch eine einheitliche Kennzahlenbasis Voraussetzung.

Die Erhebung einheitlicher Kennzahlen wird durch den Fachverband Leitstellen e. V. ausdrücklich befürwortet.

Die Auswahl der erhobenen Kennzahlen sollte immer unter Berücksichtigung des Auswertungsziels erfolgen. Als Auswertungsziele kommen insbesondere Aspekte des Qualitätsmanagements oder der Personalbemessung in Betracht.

Für die langfristige Personalbemessung kann das beschriebene einfache Modell für eine hinreichend genaue Planung verwendet werden. Rückblickende Kontrollen hinsichtlich der (zum Teil selbstgewählten) Qualitätsstandards, wie z.B. die Anrufannahmezeit, sichern die Einhaltung der Qualität.

Perspektivisch sollte es möglich werden, dass Leitstellen mit geringem Aufwand Aussagen zur eigenen Planungs- und Arbeitsgüte treffen, das Personal adäquat bemessen und Qualitätsstandards sichern können.