



Jahresbericht KRLS Nord

für das Jahr 2012



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	5
Zugunfall Nordfriesland, Bargum	5
Chlorgasfreisetzung „Romantikhof“, Husum	6
Chlorgasfreisetzung Freibad, Kropp	6
Wohnhausbrand, Fahrdorf	6
Feuer im Krankenhaus, Schleswig	7
Schiffskollision Wittdün, Amrum	8
Feuer „Vega Palace“, Flensburg	8
Kommunikation	9
Führungen	9
Besprechungen	9
Arbeit Personalrat	9
Fortbildung	10
Hospitationen	10
Interne Leitstellenfortbildung („Big Brother is watching you...“).....	10
Externe Leitstellenfortbildungen	11
Einweisung im Versorgungsgebiet	11
Projekte	12
Einführung GPS im Rettungsdienst	12
Aufstockung Ergänzungsdisponenten	12
FAST	13
Das neue Jahr	13
Planung 2013, Organisation	13
Planung 2013, Einsatztaktik	14
Planung 2013, Technik	14
Schlusswort	15

Vorwort

Vor Ihnen liegt der zweite Jahresbericht der Kooperativen Regionalleitstelle Nord, ein wenig umfangreicher und ausführlicher, als noch im letzten Jahr. Wir haben uns bemüht, alle relevanten Ereignisse zusammen zu stellen und in wenigen Worten zu erläutern. Natürlich ist „Relevanz“ immer eine Frage des Blickwinkels. So haben wir unter der Rubrik „Besondere Einsätze“ nur die Lagen aufgeführt, die die Nachbesetzung der Leitstelle zur Folge hatten. Damit sollen nicht aufgeführte Einsätze auf keinen Fall abgewertet werden!

Insbesondere der Blick auf die Personalsituation zeigt die Dynamik des letzten Jahres. Dynamik bedeutet meist auch „Veränderungen“ und Veränderungen müssen sich erst einmal manifestieren, bevor sie konsequent gelebt werden. Daher wollen wir im ersten halben Jahr des neuen Jahres auf tiefe Veränderungen möglichst verzichten und die Zeit sinnvoll zur Stabilisierung des Dienstbetriebes nutzen.

Personalsituation

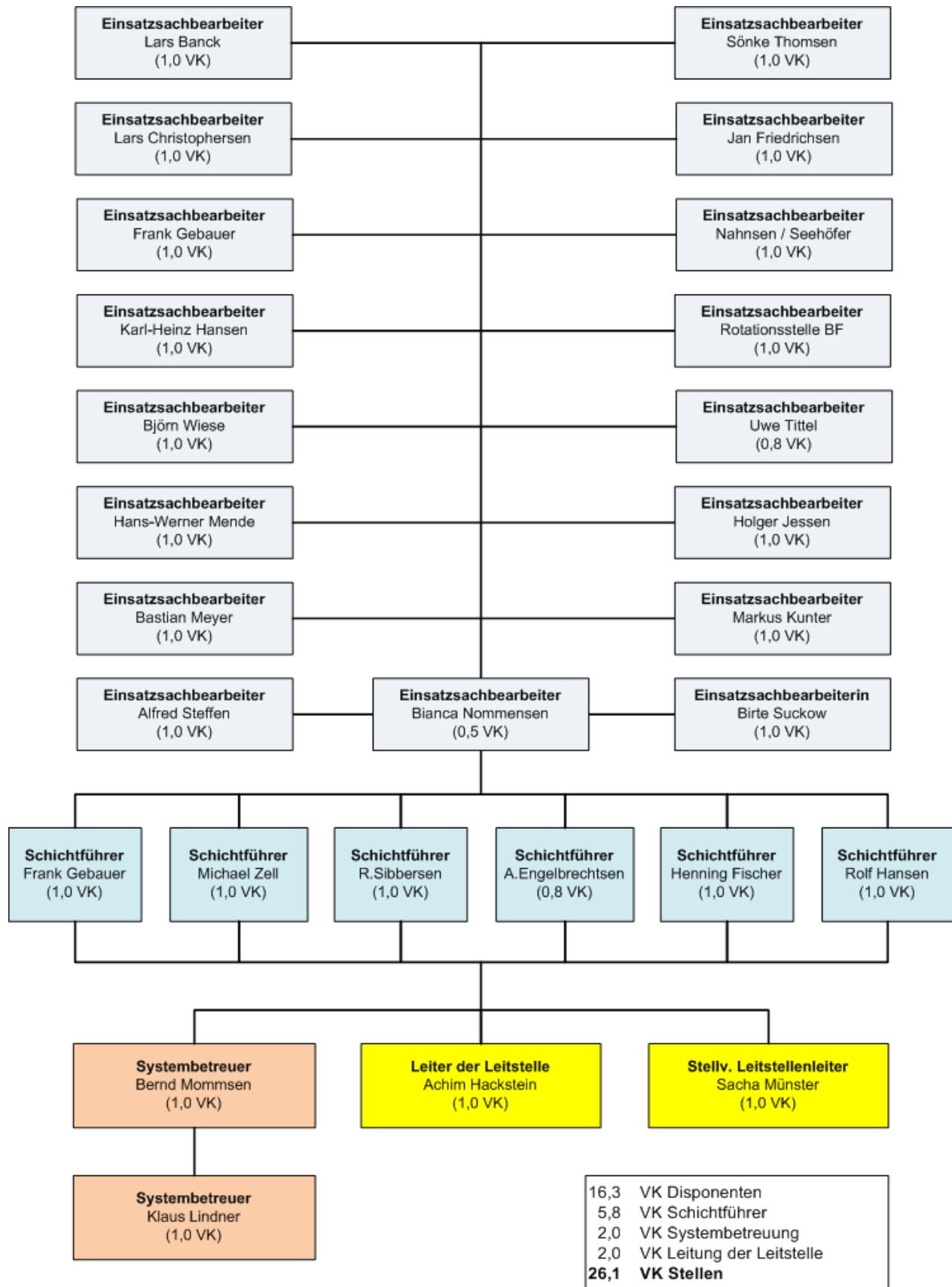
Im zurückliegenden Jahr fanden so viele Personalveränderungen statt, dass es zwischen-durch schwierig wurde, den Überblick zu behalten und Fragen nach dem „wer wird denn nun für wen“ eingestellt noch korrekt zu beantworten.

Die Veränderungen im Personalkörper der KRLS Nord stellten sich wie folgt dar:

- ✖ Stefan Wiese verließ uns in die Selbstständigkeit. Er gründete eine Beratungsfirma mit dem wohlklingenden Namen „eigenstrom**wiese**“. Gesicherten Informationen vertrauend hat er diesen Schritt nicht bereut, wobei er hier schon eine spürbare Lücke hinterlässt.
- ✖ Karsten Berlau, wohnhaft in der Nähe von Plön, fuhr jeden „Dienst-Tag“ mit dem PKW nach Harrislee. Der Nachwuchs und die weite Fahrt bewogen ihn dann zur Leitstelle der Berufsfeuer Kiel zu wechseln.
- ✖ Frank Dostal wurde im Rahmen seiner Wiedereingliederung nach der Zeit bei der Bundeswehr 6 Monate zum Leitstellendisponenten ausgebildet. Er besetzt die im nächsten Jahr durch Sönke Thomsens Übergang in den Vorruhestand frei werdende Stelle.
- ✖ Bianca Nommensen besetzt die 0,5% Stelle, die als ein Ergebnis aus dem in diesem Jahr vorgelegten Personalgutachten realisiert werden konnte.
- ✖ Thomas Kahl wurde aus dem Team der „Ergänzungsdisponenten bei Unwetterlagen“ übernommen und besetzt die frei werdende Stelle von Frank Gebauer, der Klaus Lindner nach dessen Wechsel in die Systembetreuung, ebenfalls resultierend aus dem Personalgutachten, als Schichtführer besetzt.
- ✖ Jan Friedrichsen besetzt die frei werdende Stelle von Stephan Wiese. Er kam aus dem Pool der Rotationsdisponenten der Berufsfeuerwehr.

Und sollte jetzt jemand ebenfalls den Überblick verloren haben so ist das nicht weiter schlimm, alle Stellen sind besetzt und der Dienstplan kann endlich umgesetzt werden.

Organigramm KRLS Nord



Mengengerüste

Im Jahre 2012 stellte sich die Verteilung der Einsätze, die durch die Leitstelle Nord disponiert wurden, wie folgt dar, wobei die Entwicklung des Einsatzaufkommen ebenfalls dargestellt wird:

Einsatztyp	2011	2012
Szenario TH	1.346 Einsätze	1.337 Einsätze
Szenario FEU	1.663 Einsätze	1.755 Einsätze
Szenario NOTF K	7.907 Einsätze	11.787 Einsätze
Szenario NOTF NA	11.339 Einsätze	11.099 Einsätze
Szenario NOTF	15.625 Einsätze	15.166 Einsätze
Szenario KBF	23.159 Einsätze	25.975 Einsätze
Gesamt:	61.039 Einsätze	67.119 Einsätze

Da nicht jeder Notruf / jedes Telefonat auch zu einem Einsatz geführt haben, nachfolgend die Zahlen aus dem Abfrage – und Vermittlungssystem.

Leitungstyp	2011	2012
Notrufe (112)	81.689 Anrufe	91.069 Anrufe
19222	63.939 Anrufe	70.495 Anrufe
sonstige Leitungen	18.677 Anrufe	24.183 Anrufe
Status 5	76.039 Signalisierungen	86.473 Signalisierungen
Status 9	680 Signalisierungen	731 Signalisierungen

Alle Zahlen Stand 31.12.2012, generiert aus dem EDV-gestützten Einsatzleitsystem (EIBA) und dem Notrufabfrage – und Vermittlungssystem (IDDS). (Bernd Mommsen)

Besondere Einsätze

Zugunfall Nordfriesland, Bargum

Notrufeingang um 17:39 Uhr: Bahnunfall, vor dem Bahnhof Langenhorn sei der letzte Waggon der Nord-Ostsee-Bahn entgleist. Über das Einsatzstichwort „TH Bahn“ wurden die GFW Langenhorn, die FF Bredstedt, 1 RTW, der Leitungsdienst und der Organisatorische Leiter Rettungsdienst sowie die Notfallleitstellen der DB und der NOB alarmiert.

Leider konnten die Feuerwehren die Einsatzstelle nicht finden, die Bahnstrecke Richtung Norden wurde über Bargum hinaus erkundet. Dann kam von der Polizei die neue Meldung: „Einsatzstelle in Stedesand, Anfahrt Hardenweg, Zug ist in Rinder-



herde gefahren, der Triebwagen liegt auf der Seite, ein weiterer Waggon sei entgleist, es ist mit Verletzten zu rechnen“. Jetzt wurden die FF Stedesand, FF Niebüll, zusätzliche Rettungswachen, Notärzte, 2 RTH und SEGén, DLRG, DRK, THW, dienstfreies Personal Rettungsdienst alarmiert. Es wurde eine Verletztensammelstelle in Stedesand eingerichtet, auch für die Feuerwehr gab es in Stedesand einen Feuerwehrhalteplatz. Bei dem Unfall wurde leider eine Person tödlich verletzt. Der Notfallseelsorger wurde für die Benachrichtigung der Angehörigen des Verstorbenen angefordert. Weitere 25 Reisende im Zug wurden gerettet und einer ärztlichen Untersuchung unterzogen. Drei der geretteten Personen wurden leicht verletzt in ein Krankenhaus eingeliefert. *(Rüdiger Sibbersen)*

Chlorgasfreisetzung „Romantikhotel“, Husum

Am 24.08.2012 alarmierte die Leitstelle Nord das Szenario „THGXY“. In einem fünf Sterne Hotel in der Stormstadt Husum sind bei Handwerkerarbeiten Chlorgase im Bereich der Schwimmbadtechnik ausgetreten. Zu diesem Zeitpunkt haben sich insgesamt 10 Hotelgäste im Wellnessbereich aufgehalten. Die Feuerwehr Husum und der Löschzug Gefahrgut sicherten den auslaufenden Stoff, während die Patienten durch den Rettungsdienst Nordfriesland in zwei Konferenzräumen des Hotels gesichtet wurden. Nach der gründlichen Untersuchung wurden glücklicherweise nur zwei leichte Augenreizungen behandelt. Nach etwa drei Stunden war der Gefahrstoff durch die Feuerwehr gesichert und die Räumlichkeiten belüftet. *(Henning Fischer)*



Chlorgasfreisetzung Freibad, Kropp

Am Nachmittag des 27. Mai 2012 kam es zu einem Chlorgasaustritt in einem Waldschwimmbad in Kropp. Personen seien den Anrufern zufolge nicht betroffen. Dabei handelte es sich aber offensichtlich um eine Fehleinschätzung der Situation, dann kurze Zeit später war die Rede von ca. 1.000 Betroffenen und einer unbekannten Anzahl von Verletzten. Sofort wurde Großalarm für alle zur Verfügung stehenden Rettungsdiensteinheiten, die umliegenden Feuerwehren und die Führungsgruppe der Leitstelle ausgelöst. Noch bevor die Lage durch die Führungsgruppe in der Leitstelle übernommen wurde, riefen auch schon die ersten Eltern an. Aus diesem Grund wurde durch die Leitstelle das Bürgertelefon eingerichtet und mit eintreffendem Personal der Führungsgruppe besetzt.

Vor Ort bot sich zunächst ein chaotisches Bild. Die zahlreichen Besucher, zum großen Teil Kinder ohne ihre Eltern, verließen auf Anweisung der Beschäftigten das Freibad ohne Dokumentation in alle Richtungen. Erst mit der eintreffenden Feuerwehr aus Kropp konnte hier Ordnung hergestellt werden. Aufgrund der sehr guten und zielgerichteten Absprachen mit dem Einsatzleiter der Feuerwehr Kropp wurden schnell Bereitstellungsräume und Sammelplätze eingerichtet. Die Leitstelle organisierte zum Transport der Betroffenen über einen örtlichen Busunternehmer Busse und Fahrer.

Die Zahl der Verletzten stieg auf sieben an. Darunter auch der Bademeister, dem bei seinen Routineaufgaben versehentlich eine Chlorgasflasche umfiel. Der Bademeister bekam zwar Chlor ins Gesicht, konnte sich aber noch selbst aus der Lage befreien. Er schloss richtigerweise die Tür und brachte sich in Sicherheit. Am Abend stand dann fest, dass alle Beteiligten Glück im Unglück hatten. Bei den Verletzungen handelte es sich um leichte Verletzungsgrade, so dass die Patienten nach einer ambulanten Behandlung nach Hause entlassen werden konnten. *(Sacha Münster)*

Wohnhausbrand, Fehrdorf

Am 11.09.2012 gegen 08:05 Uhr gingen in der Kooperativen Regionalleitstelle Nord in Harrislee mehrere Notrufe über einen Dachstuhlbrand bei einem Mehrfamilienhaus in Fehrdorf ein. Die KRLS Nord

alarmierte daraufhin mit dem Einsatzstichwort „FEU G“ die FF Fahrdorf, die DLK der FF Schleswig-Altstadt und einen RTW. Bereits bei der Anfahrt der FF Fahrdorf brannte der Dachstuhl in voller Ausdehnung. Es wurde daraufhin auf „FEU 4“ erhöht und somit sämtliche Feuerwehren des Amtes Haddeby alarmiert. Die punktuelle Lage wurde von zwei Leitstellendisponenten, einem Schichtführer und dem Leitungsdienst der Leitstelle geleitet. Ein Notruf aus der Schule Fahrdorf erreichte die KRLS Nord um 08:38 Uhr. Der Anrufer teilte mit, dass es im Bereich der Schule eine starke Rauchentwicklung gibt. Die Einsatzleitung der Feuerwehr wurde informiert, um die Lage vor Ort zu erkunden. Die KRLS Nord erhielt von der Einsatzleitung um 08:59 Uhr die Information, dass die Schule mit ca. 200 Kindern evakuiert werden muss. Daraufhin hat die KRLS Nord die SEG DRK/JUH SL-FL, den Organisatorischen Leiter Rettungsdienst, den Leitenden Notarzt alarmiert, sowie das Busunternehmen der Firma Bölck Reisedienst in Schuby informiert. Das Busunternehmen hat sofort 4 Busse zu der Schule in Fahrdorf entsendet. Der Betreuungsbereich für die evakuierten Kinder wurde bei der Schule in Busdorf eingerichtet. Dort übernahm die SEG DRK/JUH SL-FL die Betreuung der Kinder. Die KRLS Nord hat umgehend 4 Bürgertelefone besetzt um Anfragen von besorgten Eltern zu beantworten. Die Evakuierung war um 10:06 Uhr abgeschlossen. Ab 10:43 Uhr wurden die Kinder von Ihren Eltern abgeholt oder von den Bussen nach Hause gefahren. Um 11:30 Uhr wurde Feuer unter Kontrolle gemeldet, die Nachlöscharbeiten hielten bis in die Abendstunden an, um 20:50 Uhr war Einsatzende. Gegen 12 Uhr wurde in der KRLS Nord die punktuelle Lage aufgelöst. *(Frank Gebauer)*



Feuer im Krankenhaus, Schleswig

Am 11. Oktober 2012 um 04:14 Uhr ging vom Pförtner des Helios Klinikums in Schleswig ein Notruf ein. Er gab an, dass ihm ein brennender Nachtschrank in einem Patientenzimmer der Station 5 gemeldet worden sei, näheres sei ihm nicht bekannt. Die KRLS Nord alarmierte daraufhin mit dem Szenario „FEU G“ die zuständigen Feuerwehren und Rettungsdienste.

Nach der Alarmierung rief die diensthabende Leitstellenbesatzung im Krankenhaus auf der Station 5 zurück um zu erfahren, wie viele Patienten sich auf der Station befinden, wie viele Patienten in dem Zimmer mit dem brennenden Nachtschrank sind und ob es Verletzte gebe. Die Schwester teilte mit, es sind 35 Patienten auf Station, dass es sich um ein 2-Bett Zimmer handelt und das Feuer bereits gelöscht worden sei. Zeitgleich rief der auch Pförtner wieder an und meldete keine Verletzten und das Feuer sei aus. Dies alles spielte sich innerhalb weniger Minuten ab, was die Entscheidungsfindung für oder gegen weitere Einsatzkräfte nicht gerade einfach gestaltete. Um 04:23 Uhr traf das erste Feuerwehrfahrzeug an der Einsatzstelle ein und nach Erkundung der Einsatzstelle wurde mitgeteilt, dass die Patienten in ihren Zimmern bei geschlossenen Türen verbleiben. Die Flure seien verraucht, das Feuer aber definitiv gelöscht. Für die eingesetzten Kräfte der Feuerwehr stand ein RTW in Bereitstellung. Um 04:30 Uhr wurde damit begonnen die Flure zu belüften, es seien keine weiteren Kräfte erforderlich. Alle Patienten seien wohlauf.

Um 05:00 Uhr wurde von der Helios Klinik ein Hubschrauber für die Verlegung eines Patienten mit Brandverletzungen angefordert, was nach den vorherigen Rückmeldungen dann für die Leitstelle etwas überraschend war. Der Patient wurde mit dem Rettungshubschrauber Christoph 42 aus Rendsburg in die Universitätsklinik Klinik nach Lübeck geflogen. *(Anja Engelbrechtsen)*

Schiffskollision Wittdün, Amrum

Gegen 10:59 Uhr am 04. September 2012 erreichte uns folgender Notruf: „Schiff ungebremst gegen Anleger in Wittdün/Amrum geprallt, unklare Anzahl Verletzter, ca.100 Personen an Bord.“

Nach dieser nicht alltäglichen Notrufmeldung wurde zunächst unter Zuhilfenahme einem der CRM-Leitsätze „10 für10“ das Einsatzstichwort „TH-R2“ gewählt. Aufgrund der schwer einzuschätzenden Situation vor Ort, wir wussten bis dahin nicht, um welches Schiff es sich handelt, alarmierten wir den Rettungsdienst und Notarzt von Amrum. Parallel wurden die DGzRS sowie die WSP, der SAR-RTH und der RTH Christoph Europa 5 alarmiert, ebenso der Leitungsdienst Nordfriesland, die FF Nebel und die FF Wittdün sowie der Organisatorische Leiter Rettungsdienst. Gegen 11:10 Uhr erfolgte die erste Rückmeldung durch den Rettungsdienst Amrum, es handle sich um das Fahrgastschiff „MS-Eilun“, besetzt mit ca.70 Personen, überwiegend Schüler/innen, davon 12-14 Personen verletzt, der Rettungsdienst forderte alle freiwilligen Feuerwehren der Insel nach.

Nach Eintreffen des Amtswehrführers Amrum an der Einsatzstelle wurde in enger Absprache mit der WDR und dem Notarzt Amrum das Reedereigebäude in Wittdün als Sammelstelle bestimmt. Der Einsatz wurde bei uns in der Leitstelle durch Leitungsdienst und Disponenten an den Zusatzabfrageplätzen koordiniert und disponiert. Zwischenzeitlich wurden von uns die SEG-Amrum und Föhr, sowie die SEG-NF-BHP alarmiert, Klinik-Bettenabfragen und die Pressearbeit liefen parallel.



Insgesamt wurden 33 Personen verletzt, fünf Patienten wurden mit der DGzRS ins KH Wyk auf Föhr und neun Patienten mit dem SAR-Hubschrauber und zwei Verletzte mit dem Rettungshubschrauber der DRF nach Niebüll in die Klinik transportiert. Die übrigen 17 leicht Verletzten konnten auf der Insel Amrum versorgt werden. Besonders erwähnenswert ist die gute Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten, vor allem dem Leitungsdienst NF und dem Leitungsdienst der Leitstelle. (Karl-Heinz Hansen)

Feuer „Vega Palace“, Flensburg

In der Nacht des 12.11.2012 kam es gegen 01:48 Uhr in der Diskothek „Vega Palace“ in Flensburg zu einer Explosion mit anschließendem Vollbrand. Schon in den ersten Notrufen berichteten die Anrufer von mehreren Personen, welche um Hilfe rufen würden. Daraufhin alarmierten die diensthabenden Kollegen die Berufsfeuerwehr über Stichwort „FEU 2“, dazu mehrere RTW und zwei NEF's sowie den Leitenden Notarzt. Nach der Rückmeldung des ersteintreffenden Streifenwagens der Polizei, das Personen verschüttet seien und auch Personen auf der Straße liegen würden, entschloss sich die Schichtführerin die Leitstelle durch die Führungsgruppe nach zu besetzen, da zu diesem Zeitpunkt nicht bekannt war, wie viele Personen sich im Gebäude befanden und ob die Diskothek schon geschlossen hatte.



Es stellte sich im Einsatzverlauf heraus, dass entgegen der ersten Anrufe doch „nur“ zwei Personen von dem Geschehen betroffen waren. Diese befanden sich unter den Trümmerteilen einer Außenwand des Anbaues. Es wurde durch die Einsatzkräfte die Brandbekämpfung und eine Rettung der

verschütteten Personen eingeleitet. Die Verschütteten wurden mit Hebekissen aus Ihrer misslichen Lage unter den Trümmerteilen gerettet und notarztbegleitet in die Diako verbracht. *(Sacha Münster)*

Kommunikation

Führungen

Wieder ist ein Jahr fast vorbei und wir haben gerne mit 4 Kollegen insgesamt 28 Führungen bei uns in der Leitstelle durchgeführt. Neben Gruppen vom Landfrauenverein, Landjugend und ADAC besuchten uns Kameraden/innen angeschlossener BOS-Einheiten der Jugendfeuerwehren, Freiwilliger Feuerwehren, der Deutschen Lebensrettungsgesellschaft, des Technischen Hilfswerkes, der Johanniter Unfallhilfe und der DGZRS.

Wir sind begeistert über das Interesse der Menschen an unserer Arbeit und bieten auch im nächsten Jahr gerne Führungen an. Auch wir erfahren bei den Besuchen immer etwas mehr über lokale Besonderheiten und das gegenseitige Verständnis wird weiter forciert.

Neben den 2,5 Std.-Führungen fanden im Rahmen der Gruppenführer-, Zugführer- und Verbandsführerlehrgänge der Landesfeuerwehrschule Schleswig-Holstein Kurzführungen statt, die heute fester Bestandteil der LFS-Lehrgänge sind, worüber wir uns besonders freuen - Gemeinsam sind wir stark – *(Karl-Heinz Hansen)*

Besprechungen

Kooperation bedeutet auch Austausch von Informationen, gelebte Kooperation hat einen erhöhten Informationsaustausch zur Folge. Der Grat zwischen zu vielen Arbeitsgruppen und einer bedarfsnotwendigen Zahl ist ein schmaler. Im vergangenen Jahr haben wir auf Landesebene die Menge der Arbeitsgruppen reduzieren und Aufgaben, Ergebnisse und Strukturen zusammenführen können. Auf der Ebene der täglichen Leitstellenarbeit findet jeden Morgen um 9 Uhr eine Besprechung der Leitstellenleitungen und der Dienstgruppenleiter der Polizei sowie der Schichtführer der Kommune statt. Darüber hinaus absolvierten wir im zurückliegenden Jahr 5 Teambesprechungen, 6 Besprechungen mit den Schichtführern, davon eine gemeinsam mit der Polizei, viermal hat der Qualitätszirkel der Leitstelle getagt. Zwei Verbandsversammlungen und regelmäßige Gespräche mit dem Personalrat haben auch im Jahre 2012 wieder stattgefunden. Herzlichen Dank bei allen Beteiligten! *(Achim Hackstein)*

Arbeit Personalrat

Seit Bestehen der Leitstelle Nord arbeitet der Personalrat mit der Leitstellenleitung zusammen, um die Mitarbeiterrechte und Pflichten in passende Bahnen zu lenken. Viele Dienstvereinbarungen sind im Hintergrund geschlossen worden um die Mitarbeiter zu schützen, zu motivieren und um die Dienststelle mit Leben zu füllen. Das größte Thema wird immer der Dienstplan bleiben.

Ende 2011 fand auf der schönen Insel Amrum ein Arbeitsseminar statt, welches einen neuen Dienstplan hervorbrachte. Dieser Plan entsprach sowohl den Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch der Dienststelle. Im Laufe des Jahres wurde noch die letzte Feinjustierung vorgenommen. Seither ist dieses Dienstplankonzept der am längsten im Betrieb befindliche Dienstplan der Leitstelle Nord. Wir hoffen, dass durch diesen Dienstplan der richtige Weg eingeschlagen werden konnte, um ein wenig mehr Sozialleben zu ermöglichen und die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern.

In einer Dienststelle, die 24 Stunden mit unterschiedlichen Besetzungsmustern arbeitet, ist es fast unmöglich eine zufriedenstellende Lösung für alle Beteiligten zu entwickeln. Der eine Mitarbeiter be-

vorzuzug aufgrund des langen Arbeitsweges, einen langen Dienst und somit wenig Kilometer auf dem Tacho sowie wenig Zeit im Auto. Der Andere möchte kürzere Dienste, wohnt in der Nähe und hat somit keine großen Zeit- und Geldaufwendungen für den Arbeitsweg. Ein großer Teil der Betrachtung fällt aber auf die Belange der Dienststelle, wie viel Personal muss zu welcher Zeit vorgehalten werden und wie wird eine Überlastung der Mitarbeiter verhindert. Natürlich fanden alle Gesetze und Verordnungen die erforderliche Beachtung. Arbeitnehmer und Arbeitgeber ergänzten sich in der gemeinsamen Entwicklung eines Dienstplanes. Ein einseitig entwickeltes Konzept würde nie von beiden Seiten akzeptiert werden. Die gemeinsame Planung erzeugt ein Gefühl der Mitsprache und des Gestaltens und somit direktes Einwirken auf den Arbeitsplatz.

Für die endgültige Umsetzung mussten, einem Personalgutachten folgend, noch einige Mitarbeiter eingestellt werden. Dies hatte im Jahr 2012 einige neue Gesichter oder eher neue Stimmen in der Leitstelle Nord zur Folge. Durch die neuen Mitarbeiter und den jetzt umgesetzten Dienstplan ist es in diesem Jahr möglich gewesen, viele Urlaubstage und Überstunden abzubauen.

Es ist toll, wenn es Stück für Stück nach vorne geht und man die Fortschritte auch sehen oder fühlen kann. Diese Schritte sollten vom Grundsatz nicht zu groß gewählt sein, sonst verliert man Teile seines eigenen Konzeptes und setzt die Gewichtung an ungünstige Stellen. Daher sind wir besonders froh, dass sich die Menschen in der Leitstelle nicht verlieren und die anfängliche Gewichtung von der Technik der Leitstelle zurückgefunden hat zu den Leitstellenmitarbeitern. Das Team stützt sich selbst und bildet sein eigenes Netz, in dem viele Probleme aufgefangen werden. Diese Fähigkeit gilt es insbesondere zu halten und auszubauen. *(Bastian Meyer)*

Fortbildung

Hospitationen

Hospitanten sind in unseren Räumen immer hoch willkommen, so wie auch die eigenen Kolleginnen und Kollegen auf den Rettungswachen stets mit offenen Armen empfangen werden. Allerdings haben wir erst in 2012 den Dienstplan stabilisieren können, so dass unsere Hospitationen etwas in den Hintergrund gedrängt wurden. Umso mehr freuen wir uns, in der Leitstelle 87 Hospitationstage begleitet zu haben. Partnerschaftlich zusammen zu arbeiten bedeutet, die Leistungsfähigkeit, aber auch die Grenzen des Partners einschätzen zu können. Nichts zu sehen und nur auf die Aussagen des Anrufers vertrauen zu müssen, auf dieser Basis eine möglichst passende Entscheidung zu treffen, ist nicht einfach. Diese Erkenntnis möchten wir, neben einigen anderen Dingen, vor allem vermitteln. Auch im Jahre 2013 stehen unsere Türen jeder interessierten Kollegin, jedem Kollegen aus dem Rettungsdienst und aus der Feuerwehr offen. *(Achim Hackstein)*

Interne Leitstellenfortbildung („Big Brother is watching you...“)

Die Fortbildung warf schon im Vorwege Schatten voraus. Im Nachalarmierungsraum konnten wir beobachten, wie der Chef auf eine Trittleiter stieg. Diese Tätigkeit war uns bisher in der Arbeitsplatzbeschreibung des Leitstellenleiters nicht aufgefallen. Als zudem noch vier Kameras zur Überwachung des ganzen Raumes installiert wurden, nahm die Ratlosigkeit über das Handeln des Chef's zu. Sollten wir wohlmöglich künftig während der Arbeit videoüberwacht werden?

Aufklärung ließ nicht lange auf sich warten! Diese Technik sei notwendig für die C R M- Fortbildung! – Was aber CRM bedeutet, war vielen von uns nicht klar! Das aber, sollte sich schnell ändern! CRM-Taschenkarten mit Leitsätzen wurden verteilt und der Ablaufplan der leitstelleninternen Fortbildung 2012 veröffentlicht. Hier war zu erkennen, dass CRM einen Großteil der Zeit in Anspruch nehmen

wird. Die Fortbildung begann damit, dass über die Sinnhaftigkeit der Standards in der Leitstelle diskutiert wurde. Auch das allseits unbeliebte Thema „Rechtsfragen Leitstelle“ kam auf den Plan. Allerdings sorgte die Dozentin Nina Schmeck für einen sehr anschaulichen und kurzweiligen Unterricht in dem Fälle konstruiert wurden, die uns als Disponenten wiederfahren könnten.

Am zweiten Tag kam nun das große Unbekannte auf uns zu: C R M – „Crew Resource Management“. Zu Beginn führte unser Dozent Michael Praetz uns im Rahmen eines Vortrages in die Grundlagen des CRM ein. Kerngedanke ist es, ein Team dafür zu sensibilisieren alle verfügbaren Ressourcen zu nutzen und Fehler zu vermeiden bzw. diese zu erkennen und nach Möglichkeit zu beheben. Am späten Vormittag starteten wir in das Szenarien-Training. Hierfür wurden die schon erwähnten Kameras und Mikrofone genutzt. Die Unwissenheit, über das was uns erwartet und von uns gefordert wird, legte sich schnell und wechselte in Neugierde um. Kleinere und größere Lagen wurden abgearbeitet. Hier brannte es u.a. in zwei Mehrfamilienhäusern in einer Straße und ein Zug entgleiste. Auf jedes Szenario folgte eine gemeinsame, konstruktive Nachbesprechung in der Fehler ausgemacht und an Ablaufoptimierungen gearbeitet wurden.



Am letzten und dritten Tag der Fortbildung wurde das Thema „Gesundheit in Beruf und Freizeit“ angesprochen. Hierzu hatte die Diplompsychologin Simone Ehler einen sehr lebendigen Vortrag vorbereitet in dem u. a. vorgestellt wurde, wie Stressprophylaxe betrieben werden kann. Am Nachmittag wurden Besonderheiten der rettungsdienstlichen Inselversorgung in Nordfriesland durch Herrn Sebastian Schildger (Christian Wehr, Henning Fischer) aufgezeigt. Abschluss fanden diese drei Tage durch das Quiz „Wand des Wissens“, eigens hierfür hat Sacha Münster eine wunderschöne Verkleidung angelegt, um so die „Glücksfee“ darzustellen. Nach einer Fazit Runde, die durchweg positiv ausfiel, gingen drei kurzweilige Tage zu Ende! (Lars Christophersen)

Externe Leitstellenfortbildungen

Bisher waren immer Leitstellendisponenten die erklärte Zielgruppe für externe Seminare, im Jahre 2012 fanden nun erstmalig auch Fortbildungen für Schichtführer statt. Die 2-tägigen Seminare wurden an drei Terminen im Jugendfeuerwehrzentrum in Rendsburg angeboten. Teil nahmen alle Schicht – und Lagedienstführer aus allen Leitstellen in Schleswig-Holstein, organisiert wurde die Fortbildung durch die „AG Leitstellen SH“. Thematisch lagen die Schwerpunkte in der Bearbeitung komplexer Lagen in einer kleinen „Lehrleitstelle“ und in einem Musterlandkreis. Neben Vorträgen rund um die Rolle des Schicht – und / oder Lagedienstführers standen die Arbeit im Team und Entscheidungen in komplexen Situationen im Vordergrund. Mit veränderten Themen findet die Fortbildungsreihe auch in 2013 wieder statt (Achim Hackstein)

Einweisung im Versorgungsgebiet

Am 17. September übernahmen die Kollegen Rüdiger Sibbersen, Karl-Heinz Hansen und Rolf-Peter Henke die Einweisung neuer Kolleginnen und Kollegen in das komplexe Versorgungsgebiet der Leitstelle Nord. Die Highlights der Tour 2012 in Kürze, gestartet wurde auf der Insel Sylt:

Fahrt mit Wachleiter Sylt als "Reiseleiter" nach List Hafen, Ellenbogen, Erklärung der Leuchttürme mit verschiedenen Farben, Strandüberfahrten, Kampen Klappholttal, Vogelkoje, Sturmhaube, Steilküste "Rotes Kliff" mit Strandüberfahrten nach Wenningstedt, Gosch Alt-und Neubau mit Strandüberfahrt, Westerland Nordseeklinik mit Besichtigung ITS, Ambulanz und RTH-Landeplatz, Flughafen, Baustelle

Feuerwache Westerland, Tierpark, Rantumbecken, Campingplatz Westerland und Rantum Hamburger Erholungsheim Puan Klent, Sansibar, Samoa mit Strandüberfahrt, Hörnum, Fünfstädteheim, Möwennest, Jugendherberge, Hafen mit Erklärung Leuchtturm, Hörnum-Moole.

Weiter ging es dann über Dagebül, Schlüttsiel, Reussenköge, Erklärung der "Stöpen mit der Schließung", Überfahrt Hamburger Hallig, Lüttmor-Siel zum "Loren-Bahnhof", "alte B 5" und Umgehungsstrasse Husum, Bütteleck, (Standort der RTW bei Wachabdeckung) und die Unfallschwerpunkt, wie z.B. die Janskurve, wurden angesprochen, Garding mit Rettungswache und FF mit Landeplatz, in Sankt Peter Ording Besuch der Feuerwehr, Weiterfahrt mit dem Allradbus des DLRG zum 15 km langen Strand, weiter zum Eidersperrwerk, nach kurzer Begehung und Erklärung Heimfahrt nach Husum.

Am nächsten Tag ging es dann in den Kreis Schleswig-Flensburg mit seinen Besonderheiten. Parkplatz Jalm BAB, Flugplatz Jagel mit Einweisung der Flugplatzfeuerwehr und Jet-Besichtigung, Besuch beim Löschzug Gefahrgut mit ausführlicher Erklärung, Rettungswache Schleswig, entlang der Schley zur Rettungswache in Kappeln, Besichtigung der Schleybrücke im "Tower", entlang der Nordstrasse über Langballigau und Osttangente zurück nach Harrislee. *(Rüdiger Sibbersen)*

Projekte

Einführung GPS im Rettungsdienst

Die Einführung der „GPS-gestützten-Einsatzmitteldisposition konnte im zurückliegenden Jahr erfolgreich abgeschlossen werden. Alle Gebietskörperschaften haben ihre Rettungsmittel mit entsprechenden Geräten ausgestattet, der im Einsatzleitsystem hinterlegte Algorithmus scheint auch in 99% aller Einsatzfälle den Anforderungen gerecht zu werden. Auch die erforderlichen Schnittstellen arbeiten weitestgehend störungsfrei. *(Achim Hackstein)*

Aufstockung Ergänzungsdisponenten

Zum Jahresbeginn 2012 habe ich die Gruppe der Ergänzungsdisponenten zur ständigen Weiterbildung übernommen. Die Aufgabe liegt in der Annahme von Hilfeersuchen bei unwetterbedingten Sonderlagen, das Festlegen der Priorität und der Weitergabe zur Disposition in den Leitstellenraum. An zwölf Samstagen im Jahr 2012 wurde ein Szenarietraining durchgeführt. Überrascht war ich von dem hohen Ausbildungsstand und der starken Motivation der Nebenamtler. Die Ausnahmeabfrageplätze haben lediglich je 2 Bildschirme, womit die Aufgaben bewältigt werden. Es ist erforderlich mehrere Fenster übereinander zu organisieren und zeitgleich bei der Gesprächsführung mit den Hilfeersuchenden konzentriert zuzuhören.

Durch den Übergang von mehreren Ergänzungsdisponenten zu den hauptberuflichen Disponenten blieben letztlich zur Jahresmitte nur noch drei Nebenamtler über. Zur Weiterführung der Gruppe wurde eine Aufstockung erforderlich. Durch eine interne Ausschreibung konnten im dritten Quartal wieder neue Ergänzungsdisponenten gewonnen werden. Die Gruppe wird in der ersten Hälfte 2013 mit zehn „Unwetterdisponenten“ starten. Mit einer komprimierten Grundausbildung wird versucht, schnell die erforderlichen Arbeitsabläufe zu erlernen und durch das folgende Szenarietraining zu festigen. Dieses ist der Umgang mit der Einsatzbearbeitung, des Integrierten digitalen Dispatcher-Systems, des Geographischen Informationssystems und die Standards der Notrufabfrage mit Hilfehinweisen.

Über eine Fortsetzung des Übergangs von Ergänzungsdisponenten in den hauptamtlichen Bereich der KRLS Nord würde ich mich freuen. *(Rolf-Peter Henke)*

FAST

Was ist FAST? FAST ist das Abfrage-Schema für den Schlaganfall, einige Kollegen von uns haben dies im Rahmen der Euronavigator Konferenz in Berlin kennengelernt. Ein Arzt aus Salt Lake City hat dort eine Studie, über die Anwendung der FAST-Abfrage vorgetragen. Die Studie ergab, dass mit Hilfe des FAST Abfrage-Schema für 98% der Laien ein Schlaganfall erkennbar ist.

Das **F** in der Abfrage steht für Face (Gesicht) und ist mit 78% das am „schwersten“ erkennbare Symptom des Schlaganfalls. Das **A** steht für Arme und ist mit 97% sehr leicht zu erkennen. Der Buchstabe **S** steht für Speech (Sprache) und ist zu 98% erkennbar und das **T** steht für Time (Zeit).



Die Zeit ist der wichtigste Aspekt, seit wann besteht das Ereignis? Denn je kleiner der Zeitraum zwischen dem ersten Symptom und dem Eintreffen in der Klinik ist, umso besser sind Heilungschancen (**Time is Brain!**). Nur in den ersten 4 Stunden ist es möglich den Verschluss des betroffenen Gefäßes im Gehirn aufzulösen um die Versorgung des betroffenen Areals mit Blut und Sauerstoff wieder zu ermöglichen. Auch wenn dieses Zeitfenster verstrichen ist, ist es wichtig schnellst möglich in die Klinik zu kommen, damit die Symptome durch medizinische Behandlung, so weit wie möglich zurückgehen. In Vortrag wurde uns ein Video (www.Youtube.com, Suche: Stroke Song) gezeigt, welches in den USA im Fernsehen und Schulen ausgestrahlt wird, damit möglichst viele Laien, egal ob groß oder klein, für die Betroffenen schnell fachliche Hilfe holen können. Das hat uns veranlasst, seit Mitte Oktober die FAST Abfrage im Abfrage-Algorithmus der Notrufabfrage einzuführen. (Birte Suckow)

Das neue Jahr

Planung 2013, Organisation

Unter dem Begriff der „Organisation“ sei ein Ausblick auf Projekte im Jahre 2013 gewagt, die teilweise Veränderungen im technischen Betrieb der Leitstelle nach sich ziehen werden, teilweise aber auch die Chance der Qualitätsoptimierung bieten.

Richtungsweisend könnte die geplante technische Trennung der EDV-Systeme des polizeilichen und des kommunalen Teils der Kooperativen Leitstelle sein. Nicht nur für uns in Harrislee, sondern auch für folgende Projekte der Kooperation kommunaler und polizeilicher Leitstellen. Unterschiedliche Vorstellungen zu den Entwicklungszyklen und Zugriffsrechten machen diesen Schritt notwendig. Er beinhaltet aber für beide Partner die Möglichkeit, sich individuell weiter zu entwickeln, ohne dabei den unschätzbaren Vorteil der taktischen Kooperation aufgeben zu müssen.

Sonntag früh, die Sonne geht auf und Rauch steigt aus einem Betriebstisch der Leitstelle Nord. Ein Szenario, dass sich keiner wünscht, wurde zumindest in den Ansätzen Realität. Gegen 6 Uhr nahm der diensthabende Schichtführer Brandgeruch im Vorraum der Leitstelle wahr und alarmierte die zuständige FF Harrislee. Als Ursache konnte ein defekter Monitor der Telefonanlage ausgemacht werden, zumindest lautet so die erste „Verdachtsdiagnose“. Der Feuerwehr Harrislee sei an dieser Stelle für ihre umsichtige Einsatzabwicklung gedankt. Und im nächsten Jahr werden wir nicht nur gemeinsam für den Fall üben, dass doch einmal Rauch aufsteigt, sondern leitstellenseitig auch die bereits im Leitfaden des Bundesministerium des Inneren zum „Schutz kritischer Einrichtungen“ geforderten Ha-variekonzepte entwickeln und umsetzen.

Das bereits oben erwähnte CRM-Training im Rahmen der Jahresfortbildung 2012 setzen wir schichtbegleitend fort und wollen parallel dazu eigene CRM-Trainer mit dem Schwerpunkt „CRM in der Leitstelle“ ausbilden lassen. Dazu fehlt uns noch der geeignete und engagierte Partner, da deutschlandweit keine speziell auf die Leitstelle ausgerichtete CRM-Ausbildung existiert.

Angeregt durch die Ärztlichen Leiter Rettungsdienst der drei Gebietskörperschaften wollen wir ein geeignetes System entwickeln, mit dem wir gemeinsam die Entscheidungsqualität der Leitstelle, unter Umständen auch die Versorgungsqualität des Rettungsdienstes, zahlenmäßig greifen und weiterentwickeln können. Andere Bundesländer, wie z.B. Hessen und Rheinland Pfalz, haben dazu ein System der Rückmeldezahlen seit vielen Jahren im Einsatz. *(Achim Hackstein)*

Planung 2013, Einsatztaktik

Die Anbindung nach Dänemark soll weiter optimiert werden. Neben der Darstellung auf einem separaten Arbeitsplatz wird die tatsächliche Integration der übermittelten Datensätze im Einsatzleitsystem geprüft und wenn möglich implementiert. Die im Alarmtext dargestellten Abkürzungen der medizinischen Fachausdrücke bei Falck werden ebenfalls optimiert und grenzüberschreitend abgestimmt.

Für 2013 ist es vorgesehen, notwendige Alarmierungen hinter einer Fahrzeugdisposition weiter zu optimieren. Vorstellbar ist hier eine automatisierte Verknüpfung eines Sondergerätes auf einem Fahrzeug mit der entsprechenden zu alarmierenden Mannschaft. Beispiel: Eine Wärmebildkamera wurde auf das LF 16 der FF A-Dorf verlastet. Zur Alarmierung muss nicht mehr manuell die Mannschaft „A-Dorf Wärmebildkamera“ hinzugefügt werden, sondern hinter dem Fahrzeug liegt automatisch die Verknüpfung zur gesonderten Alarmierung vom Gerät. Der zweite hydraulische Rettungssatz wird automatisiert, aufgrund der Entfernung vom Gerätehaus zur Einsatzstelle, einem entsprechenden Einsatz zugeordnet. Damit entfällt die manuelle Zuordnung.

Die Funktionalität der Krankentransportplanung wird angepasst. Unter anderem soll es zukünftig möglich sein, dass die Fahrtdauer sich automatisch bei einer Zieleingabe berechnet und entsprechend dargestellt wird. Die Aktualisierung der Daten erfolgt dann auch automatisiert. Der Digitalfunk kommt, zumindest schon mal auf Leitstellenseite wird in 2013 eine entsprechende Software in die IDDS eingespielt, die zukünftig die Kommunikation über die IDDS per Tetra-Digitalfunk übernimmt. Mit hoher Wahrscheinlichkeit wird es Ende 2013 auch die ersten Einsatzmittel geben, die dann mit uns digital funken werden. *(Sacha Münster)*

Planung 2013, Technik

Im kommenden Jahr wollen wir mehr Berechtigungen und Möglichkeiten für die Systemadministration schaffen, damit erreichen wir auch einen besseren Service für die Feuerwehren, Rettungsdienste und Hilfsorganisationen. Wir erwarten zum Beispiel die bereits seit langem angekündigte Umsetzung des Emailversands aus dem Einsatzleitsystem. Außerdem hoffen wir die Einbindung externer Medien realisieren zu können, um vor Ort befindlichen Führungsunterstützungen wichtige Informationen zum Einsatz- und Wettergeschehen oder Stoffinformationen auf digitalem Wege zu übertragen.

Wir arbeiten weiter daran die Anbindung der Führungsstäbe zu optimieren und beginnen in 2013 mit der Ausbildung externer Stabsmitglieder, die einen direkten Zugriff auf die Stabssoftware Cenario besitzen oder beabsichtigen mit der Software zu arbeiten. Auch die IDDS, die Kommunikationsplattform der Leitstelle, wird sich verändern. Wir stehen kurz vor der Ertüchtigung zum Digitalfunk. Da wir vermutlich aber noch einige Zeit analog und digital nebeneinander funken werden, muss die Anlage in der Lage sein beide Signale empfangen und verarbeiten zu können.

Aber auch im Rahmen der technischen Hilfeleistung bauen wir die Zusammenarbeit mit den Feuerwehren weiter aus. Als eine der ersten kommunalen Leitstellen im Bundesgebiet haben wir einen direkten Zugriff auf die Fahrzeugdaten beim KBA erhalten. Es wird uns dadurch ermöglicht, wichtige Informationen über die betroffenen Fahrzeuge abzufragen und den Feuerwehren entsprechende Zusatzinformationen zu liefern. *(Sacha Münster)*

Schlusswort

Lösen wir uns gedanklich einmal aus der Stratosphäre unserer Leitstellenwelt der Leitstelle Nord und versuchen den Blick überregional streifen zu lassen. Es wird sofort erkennbar, dass sich die gesamte Leitstellenwelt im Aufbruch befindet. Aus den ehemaligen „Telefonzentralen“ sind Einrichtungen im Bereich der „High Reliability Organisationen“, Organisationen, die besonders zuverlässig und achtsam handeln müssen, geworden. Die früher oft als „Telefonisten“ verkannten Leitstellendisponenten sehen sich plötzlich Anforderungen gegenüber, für die jede Qualifikation fehlt. Hier hilft auch keine Erfahrung mehr. Erfahrungswerte aus der Vergangenheit passen in vielen Situationen nicht mehr in die Gegenwart einer modernen Leitstelle. Gefordert wird eine fundierte Ausbildung, zumindest haben wir uns aufgemacht, den Weg dorthin einzuschlagen.

Neben diesem Wandel kommt im nächsten Jahr der Digitalfunk auf uns zu. Hoch gelobt als Funkmedium der Zukunft sind wir heute froh, überhaupt die gewohnten Leistungsparameter des analogen Funks abbilden zu können. Welche Veränderungen aber bringt der Tausch des gewohnten FuG8b gegen einen kleinen Computer zwischen Kübelspritze und Handschweinwerfer im TSF? Was bedeutet die „dynamische Rufgruppenbildung“ für den einsatzführenden Leitstellendisponenten? Offene Fragen, deren Antwort die Zukunft bringen wird. Wir sind gespannt!

Auch für das Jahr 2013 wünschen wir uns von unseren Partnern eine möglichst ehrliche, wertschätzende und konstruktive Ebene der Zusammenarbeit, die auch wir gerne realisieren wollen.

Wir bedanken uns bei allen Kolleginnen und Kollegen, die die Erstellung des Jahresberichtes tatkräftig durch Bilder und Texte unterstützt haben.

Achim Hackstein
(Leiter der Leitstelle)

Sacha Münster
(stellv. Leiter der Leitstelle)