



Jahresbericht KRLS Nord

für das Jahr 2013



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	6
Bahnunfall Klanxbüll, Nordfriesland	6
Schnelle Rettung auf Umwegen	6
Unwetterlage	7
Orkaneinsatz „Christian“	8
Orkaneinsatz „Xaver“	8
Kommunikation	9
Führungen	9
Besprechungen	9
Konferenzen & Kongresse	10
Besuche anderer Leitstellen	10
Jahresausflug Wattenmeer	10
Landeskundliche Studienfahrt	11
Hochzeit des Jahres	11
Personalratsarbeit	12
Fortbildung	12
Hospitationen	12
Interne Leitstellenfortbildungen	13
Externe Leitstellenfortbildungen	14
Projekte	14
Update ELDIS 2.0	14
Gesamtabnahme ELDIS	14
Rückenschule am Arbeitsplatz	15
Aufstockung Ergänzungsdisponenten	15
Rea-Woche 100pro	16
Bericht aus der Systembetreuung	16
Das neue Jahr	17
Planung 2014, Organisation	17
Planung 2014, Einsatztaktik	18
Planung 2014, Technik	18
Schlusswort	19

Vorwort

Vor Ihnen liegt der dritte Jahresbericht der Kooperativen Regionalleitstelle Nord, gemeinsam erstellt mit den Kolleginnen und Kollegen der Leitstelle, die Texte geschrieben und Bilder zur Verfügung gestellt haben. In einem ereignisreichen Jahr stehen wir immer vor der Qual der Wahl geeigneter Beiträge, die auch für die „Allgemeinheit“ von Interesse sind. Der vorliegende Jahresbericht soll Ihnen einen kleinen Ausschnitt des Aufgaben – und Einsatzspektrums der Leitstelle Nord vermitteln, die wir nun schon seit mehr als 4 Jahren gemeinsam mit unserem Partner, der Polizei, betreiben.

Es freut uns besonders, dass sich gerade das Verhältnis zum Landespolizeiamt im zurückliegenden Jahr so gravierend zum Positiven verändert hat, wie wir es auf der täglichen Arbeitsebene in der Leitstelle schon lange gewünscht haben.

Unter der Rubrik „Besondere Einsätze“ haben wir auch in diesem Jahr nur die Lagen aufgeführt, die die Nachbesetzung der Leitstelle zur Folge hatten. Damit sollen nicht aufgeführte Einsätze auf keinen Fall abgewertet werden! Erstmals werden auch unsere Kongressbesuche und die durch den Leitstellenzweckverband durchgeführten Inhouse-Seminare tabellarisch aufgelistet, sie stellen mittlerweile eine wirtschaftliche Größe im LZN dar. Nebenbei unterstützen gerade Kongressbesuche, Seminare und Hospitationen bei anderen Leitstellen immer wieder den Blick über den Tellerrand.

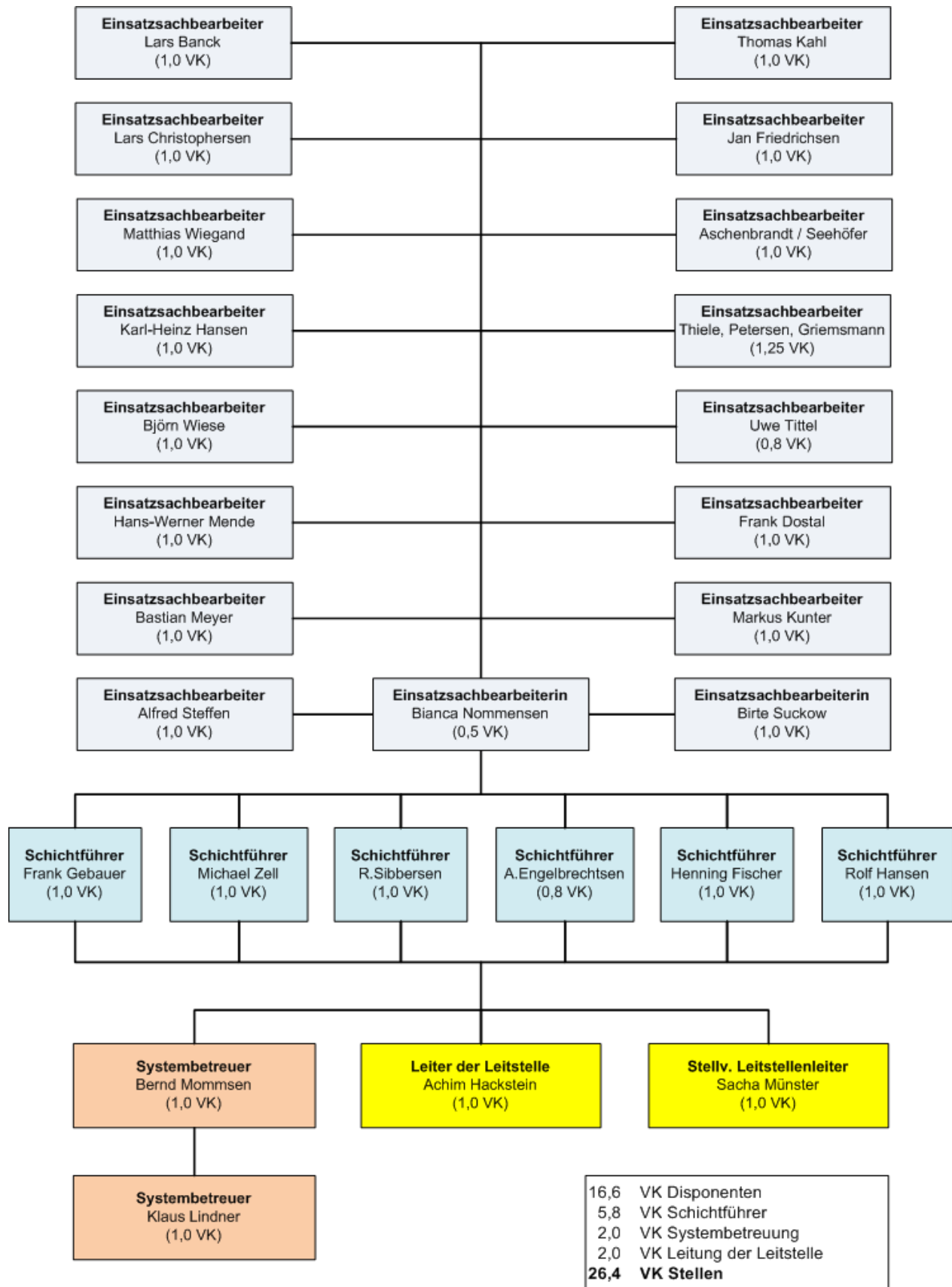
Besonders beeindruckt haben uns im zurückliegenden Jahr ganz sicher die Einsätze am 28. Oktober, der Tag, an dem Orkan „Christian“ die Leitstelle nahezu zwei Tage beschäftigte, Mitarbeiter und Technik in Atem hielt und als am 05. Dezember dann Orkan „Xaver“ dem guten Beispiel folgte. Beide Einsätze bieten sehr gute Möglichkeiten, aus den Erfahrungen zu profitieren, die Zusammenarbeit mit den Katastrophenschutzstäben zu optimieren und die Leitstelle auch für außergewöhnliche Einsatzlagen organisatorisch noch besser aufzustellen.

Personalsituation

Nicht so dynamisch wie im letzten Jahr, dennoch kam es auch in 2013 zu einigen Veränderungen im Personalkörper der Leitstelle. Diese stellten sich wie folgt dar:

- ✖ Sönke Thomsens Übergang in den Vorruhestand haben wir bereits im letzten Jahr angekündigt, in diesem Jahr wurde er dann vollzogen. Damit verlässt uns ein Kollege, der vor allem durch seine Ruhe und Gelassenheit beeindruckte.
- ✖ Die Nachfolge Sönkes übernimmt Matthias Wiegand, der allerdings den größten Teil des Jahres krankheitsbedingt dann doch nicht zur Verfügung stand.
- ✖ Auf eigenen Wunsch verließ uns Holger Jessen in den Ruhestand. Seine aktive und engagierte Arbeit im Personalrat hat manches Mal dazu geführt, dass Dinge solange wieder aufgerollt und überarbeitet wurden, bis die beste Lösung für alle Parteien gefunden war.
- ✖ Die Stellennachfolge von Holger Jessen trat Lars Christophersen an. Aus dem nordfriesischen Rettungsdienst übernommen; verstärkt er jetzt aktiv das Team der Leitstelle Nord.
- ✖ Lars Nahnsen, Rotationsdisponent aus Nordfriesland, tätig an der Rettungswache in Husum, will sich nur noch auf eine Tätigkeit konzentrieren und tauschte die Rotationsstelle mit Jennifer Aschenbrandt. Damit ist auch der Rettungsdienst des Kreises Schleswig-Flensburg in der Rotation der Leitstelle vertreten, was natürlich sehr zu begrüßen ist.

Organigramm KRLS Nord



Mengengerüste

Im Jahre 2013 stellte sich die Verteilung der Einsätze aus den Bereichen Feuerwehr und Rettungsdienst, die durch die Leitstelle Nord disponiert wurden, wie folgt dar:

Einsatztyp	2012	2013
Szenario TH	1.337 Einsätze	1.948 Einsätze
Szenario FEU	1.755 Einsätze	1.917 Einsätze
Szenario NOTF K	11.787 Einsätze	13.547 Einsätze
Szenario NOTF NA	11.099 Einsätze	10.374 Einsätze
Szenario NOTF	15.166 Einsätze	15.287 Einsätze
Szenario KBF	25.975 Einsätze	27.729 Einsätze
Gesamt:	67.119 Einsätze	70.802 Einsätze

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

Leitungstyp	2012	2013
Notrufe (112)	91.069 Anrufe	85.136 Anrufe
19222	70.495 Anrufe	72.442 Anrufe
sonstige Leitungen	24.183 Anrufe	29.528 Anrufe
Status 5	86.473 Signalisierungen	86.643 Signalisierungen
Status 9	731 Signalisierungen	674 Signalisierungen

Alle Zahlen Stand 31.12.2013, 00:00 Uhr, generiert aus dem EDV-gestützten Einsatzleitsystem (EIBA) und dem Notrufabfrage – und Vermittlungssystem (IDDS).

Abschließend noch die aus dem Notrufabfrage – und Informationssystem ermittelten, durchschnittlichen Reaktionszeiten in den unterschiedlichen Eingangskanälen. (Bernd Mommsen)

Eingangskanal	2012	2013
Notrufe (112)	8,2 Sekunden	8,5 Sekunden
19222	9,6 Sekunden	9,8 Sekunden
sonstige Leitungen	9,4 Sekunden	9,4 Sekunden
Status 5	10,6 Sekunden	10,9 Sekunden
Status 9	8,7 Sekunden	8,7 Sekunden

(Die Einsatzzahlen „Szenario TH“ und die Reaktionszeit im Notrufkanal wurden im Oktober aufgrund des Orkanereinsatzes „Christian“ auf einen Mittelwert bereinigt)

Besondere Einsätze

Bahnunfall Klanxbüll, Nordfriesland

Am 05.04.2013 ging um ca. 15:11 Uhr ein Notruf mit folgender Meldung ein: „Zug mit Kleinbus am Bahnübergang Klanxbüll, Annettenhofweg / Dreieckskoog kollidiert“. Aufgrund der Erstmeldung wurden daraufhin das NEF und der RTW der Rettungswache Niebüll sowie die Feuerwehren Klanxbüll, Friedrich-Wilhelm-Lübke-Koog, Neukirchen sowie Organisatorische Leiter Nordfriesland mit dem Szenario „TH BAHN Y“ zur Einsatzstelle alarmiert. Im weiteren Einsatzverlauf wurden die DRK Einheiten Niebüll, Husum, Leck und Bredstedt sowie die Feuerwehr Niebüll zum Einsatz hinzu gezogen.

Die Lage vor Ort stellte sich so dar, dass ein Kleinbus mit einem Zug an einem Bahnübergang kollidierte, eine Person war eingeklemmt. Der Zug kam auf freier Strecke zum Stehen. Mehrere Personen verließen den Zug und standen auf dem freien Feld.

Der Zugverkehr wurde umgehend eingestellt. Die eingeklemmte Person wurde durch die Feuerwehr befreit und an den Rettungsdienst übergeben. Anschließend wurde ein arztbegleiteter Transport ins Krankenhaus durchgeführt.

Wie bei derartigen Unfällen üblich, begab sich der Notfallmanager der Bahn an die Einsatzstelle. Im weiteren Einsatzverlauf wurde schnell deutlich, dass der Zug aufgrund des Unfallmechanismus nicht weiter fahrbereit war. Verletzte im Zug waren nach Sichtung nicht festgestellt worden. Weitere Einsatzkräfte wurden für Evakuierungsmaßnahmen von ca. 600 Personen, die zum nahe gelegenen Bahnhof Klanxbüll geleitet wurden, angefordert. Die Örtlichkeit des Zugstillstandes stellte sich für ältere und nicht gehfähige Fahrgäste als äußerst ungünstig heraus. Leider kam der Zug auf freiem Feld zum Stillstand, sodass ein nicht zu unterschätzender Höhenunterschied zu bewältigen war. Nur mit einem massiven Personalansatz konnten die Betroffenen schließlich zum Bhf. Klanxbüll geleitet werden. Der weitere Transfer zum Bahnhof Niebüll wurden mit zur Einsatzstelle beordneten Bussen durchgeführt. Von dort konnten die Betroffenen ihre Reise fortsetzen. (Rolf Hansen)



Schnelle Rettung auf Umwegen

Die gute Zusammenarbeit verschiedener Leitstellen sorgte dafür, dass einem LKW-Fahrer aus Schleswig-Holstein Anfang April geholfen werden konnte. Der LKW-Fahrer war im nördlichen Dänemark unterwegs. Plötzlich setzten bei ihm akute Magenschmerzen ein, die eine Weiterfahrt unmöglich machten. In seiner Not griff er zu seinem Handy und wählte nicht den europäischen Notruf 112, sondern entschied sich aufgrund der möglichen Sprachprobleme dazu, seinen Kollegen in Lübeck zu informieren und diesen um Hilfe zu bitten.

Sein Kollege informierte die Integrierte Leitstelle der Berufsfeuerwehr in Lübeck über den Notruf 112. Der Disponent leitete den Einsatz an die Leitstelle Nord weiter. Da es derzeit keine technische Verbindung zur Datenübermittlung zwischen den Leitstellen gibt tauschten die Kollegen beider Leitstellen die Informationen fernmündlich aus. Aufgrund der grenzüberschreitenden Notfallrettung und der daher vorhandenen Datenbasis konnte die Einsatzstelle im Einsatzleitsystem der Leitstelle Nord aufgenommen werden. Der mitgeteilte Einsatzort lag aber weit im nördlichen Dänemark und somit nicht mehr im Einsatzgebiet der Leitstelle.

Der Disponent der Leitstelle Nord informierte daraufhin die dänische Alarmzentrale für die Rettungsdienste (AMK) in Odense. Nach der Übergabe der Informationen stellte sich dann aber heraus, dass der Einsatzort zu weit nördlich lag, so dass die Leitstelle in Odense dafür ebenfalls nicht mehr zuständig gewesen ist. Der dänische Kollege leitet alle Informationen an die Leitstelle Midtjylland in der Nähe von Vejle in Dänemark weiter. Der scheinbar unendliche Weg lässt vermuten, dass die Hilfe mit einer deutlichen Verspätung beim Patienten angekommen ist. Umso überraschender war, dass sich der Patient bereits 20 Minuten nach dem ersten Kontakt mit einer Leitstelle, nämlich der in Lübeck, in den Händen der dänischen Notfallmediziner befand. Zur Untersuchung wurde er in ein dänisches Krankenhaus verbracht. (Sacha Münster)

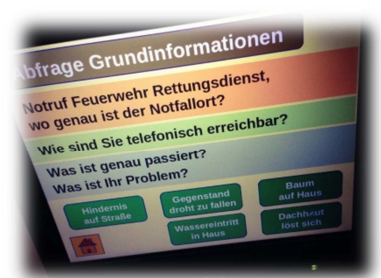


Unwetterlage

Der Nachmittag des 15. Juni 2013 wird einigen Bürgern und den Mitarbeitern der Leitstelle Nord gewiss in Erinnerung bleiben. Das Wetter war zunächst sonnig bei etwa 20 Grad. Mehrere Notrufe von der Westküste erhöhten das Alltagsgeschäft in der Leitstelle Nord spürbar. Ein plötzliches Unwetter mit Regen und Sturmböen bis Windstärke 10 zog von der Nord- bis zur Ostsee. Die ersten Notrufe kamen gegen 14:50 Uhr von den nordfriesischen Inseln, hier wurden entwurzelte Bäume und Zelte, die bei einem Zeltlager weg zu wehen drohten, gemeldet. Im Zeltlager wurden hierdurch zwei Personen verletzt. Die Leitstelle Nord hat entsprechend der Alarm- und Ausrückordnung die zuständigen Feuerwehren und Rettungsdienste alarmiert.

Um 14:57 Uhr erreichte die Leitstelle Nord zusätzlich noch ein Notruf vom Böhler Strand in St. Peter-Ording. Dort trieben zwei Kitesurfer in Richtung Eidersperwerk im Wasser. Umgehend wurden mit dem Szenario THWASSERY die Feuerwehr sowie die DLRG aus St. Peter-Ording, zwei Rettungstransportwagen, ein Notarzteinsetzfahrzeug alarmiert und das MRCC Bremen informiert. Das MRCC Bremen alarmierte daraufhin einen Seenotrettungskreuzer und den Marine Hubschrauber "SAR 10". Eine Person konnte kurze Zeit später durch ein Hover Craft Boot gerettet werden, die zweite Person wurde um 15:30 Uhr von einer Privatperson wohlauf am Deich angetroffen. Beide Personen waren unverletzt und mussten nicht im Krankenhaus behandelt werden.

Aufgrund des hohen Einsatzaufkommens wurden um 15:01 Uhr die Führungsgruppe (dienstfreies Personal) und der Leitungsdienst der Leitstelle Nord über DME alarmiert. Um 15:17 Uhr erreichte die Leitstelle Nord ein Notruf aus Borgwedel an der Schlei. Dort wurde beobachtet wie ein kleines Boot gekentert ist und mindestens eine Person sich im Wasser befindet. Es wurden die Feuerwehren Borgwedel, Busdorf, ein Rettungstransportwagen, ein Notarzteinsetzfahrzeug alarmiert und MRCC Bremen informiert. Das MRCC Bremen alarmierte daraufhin einen Seenotrettungskreuzer und den bereits an der Nordsee befindlichen Marine Hubschrauber "SAR 10". Eine Person wurde gerettet und mit einer Unterkühlung im Krankenhaus Eckernförde behandelt. In dem Zeitraum von 14:50 Uhr bis 16:30 Uhr wurden insgesamt 26 unwetterbedingte Einsätze disponiert, dazu kamen 25 Notfälle, Krankentransporte und allgemeine Anfragen. Die zügige Alarmierung der Führungsgruppe hat dazu geführt, dass sich keine große Verzögerung in der Einsatzbearbeitung ergeben hat. Die Leitstelle Nord hatte innerhalb kürzester Zeit neun Arbeitsplätze besetzt und war immer einen Schritt vor der Lage. (Frank Gebauer)



Orkaneinsatz „Christian“

Am Sonntag, den 27. Oktober 2013 erreichte die Leitstelle durch den DWD eine Orkanwarnung, die wir zeitnah an die Leitungsdienste der drei Gebietskörperschaften weiter gaben. Innerhalb der Leitstelle haben wir unser internes Konzept zur Bewältigung von Flächenlagen aktiviert und bereits am Sonntag die frühzeitige Besetzung der Betriebstische für Montag, den 28-10-13 organisiert. Die informierten Kräfte standen ab Sonntagabend zur Verfügung. Trotz der frühzeitigen Nachbesetzung durch dienstfreie Disponenten und Nebenamtler und



der Besetzung aller vorhandenen Betriebstische ab etwa 14:30 Uhr standen am 28-10-13 zeitweise rund 400 Anrufer in der Warteschleife. CHRISTIAN war, gemessenen an den extremen Spitzenböen, der stärkste Orkan seit Jahren und sogar einer der stärksten Herbststürme, die je registriert worden sind. An mehreren Orten übertrafen die Windspitzen bestehende Rekordmarken deutlich, von Helgoland wurde sogar ein neuer Allzeitrekord gemeldet. Allerdings war CHRISTIAN - anders als die berühmten großen Orkane der letzten Jahrzehnte - auch ein extrem kleinräumiger Sturm, der das Binnenland kaum tangierte. Problematisch war vor allem die eingeschränkte Erreichbarkeit der Leitstelle. In zwei intensiven Nachbesprechungen mit allen Beteiligten wurden die Probleme analysiert und nach gemeinsamen Lösungen gesucht. (Achim Hackstein)

Statistik zum Orkan CHRISTIAN (28.10.2013 / 10:00 Uhr bis 23:59 Uhr):

Anrufe 112	4.157
Anrufe 19222	525
Einsätze Feuerwehr	1.383
Einsätze Rettungsdienst	126

Orkaneinsatz „Xaver“

Aufgrund engmaschiger Informationen des Deutschen Wetterdienstes und basierend auf den Erfahrungen aus dem Orkan „Christian“ konnten sich sowohl die Leitstelle als auch die Gebietskörperschaften am 05. Dezember 2013 gut auf die bevorstehende Lage vorbereiten. Die Leitstelle wurde planmäßig nachbesetzt, vor allem wurde auch die Kommunikationsanbindung der Leitstelle stabilisiert. Die Zusammenarbeit mit den Stäben war jederzeit über „Cenario“ und definierte Erreichbarkeiten sichergestellt, ebenso hat sich das Konzept zur Zusammenarbeit mit den Amtswehrführungsstellen grundsätzlich bewährt. Obwohl einige AW-FüSt erst wenige Stunden vor Beginn des Einsatzes genannt wurden, konnten auch diese noch eingepflegt und eingebunden werden. Das Konzept muss allerdings noch einmal modifiziert und durch die Einbindung der Stäbe ergänzt werden. Der Stab der Stadt Flensburg wurde als AW-FüSt „behandelt“, damit entfielen aufwändige Schreibarbeiten an Platz 107 und dieser stand dem Regelbetrieb zur Verfügung.

Die Einrichtung einer Mailadresse zur Meldung unkritischer Einsätze hat sich bewährt, es wurden darüber rund 50 Einsatzstellen genannt, das sind etwa 10% aller durch die Leitstelle bearbeiteter Unwettereinsätze. Auch die Nutzung des Betriebstisches 101 als Leitungstisch hat sich als sinnvoll herausgestellt, ebenso die Kennzeichnung der Betriebstische mit den entsprechenden Funktionen. Die konsequente Aufgabenwahrnehmung der Disponenten hat dazu geführt, dass die Annahmezeiten sich in einem Bereich von etwa 10 Sekunden / Anrufer bewegten. Damit sollte bewiesen sein, dass nur standardisierte und auch uneingeschränkt umgesetzte Verfahren in Hochlastsituationen die einzig

vernünftige Lösung darstellen. Technische Probleme traten in dieser Lage keine auf. Die Firma Eurofunk und das Landespolizeiamt wurden vorab informiert, der Fernwartungszug wurde durch uns genutzt, Arbeiten am System waren somit nicht ohne Rücksprache möglich. Das gesamte EDV-System lief stabil und performant. (Achim Hackstein)

Statistik zum Orkan Xaver (05.12.2013 / 00:00 Uhr bis 06.12.13 / 23:59 Uhr):

Anrufe 112	848
Anrufe 19222	538
Einsätze Feuerwehr	490
Einsätze Rettungsdienst	376

Kommunikation

Führungen

Auch im zu Ende gehenden Jahr 2013 haben wir mit 4 Kollegen gerne 28 Führungen/Besichtigungen bei uns in der Leitstelle Nord organisiert und in der Regel vor oder nach unseren regulären Diensten durchgeführt. Verschiedenste Gruppen, wie z.B. aus dem kirchlichen Bereich oder die Tourismus-Zentralen, besuchten uns und wurden über unsere Arbeit, aber auch über das richtige „Absetzen eines Notrufes“, informiert und aufgeklärt.

Von den uns angeschlossenen BOS-Einheiten konnten wir Gruppen aus dem Bereich der Feuerwehr, des THW, des DRK, der DLRG und von der Bundeswehr bei uns begrüßen und uns gegenseitig über unsere Arbeit austauschen. Insbesondere diese Besuche führen auch immer zu Verbesserungen im Rahmen der täglichen Zusammenarbeit. Doch auch die Nachwuchsgenerationen, sprich das Jugend-Rotekreuz und die Jugendfeuerwehr, sind bei uns gern gesehene Gäste. Neben den genannten „2,5 Std.-Führungen“ fanden 23 sogenannte „Kurz-Führungen“ für die Lehrgangsteilnehmer der Landesfeuerwehrschule Schleswig-Holstein im Rahmen der Gruppenführer-, Zugführer- und Verbandsführungslehrgänge statt, seit zwei Jahren fester Bestandteil der Lehrgangspläne – wie ich meine, eine sehr gute Idee. Wenn wir auch nicht allen Wünschen nach einem Besichtigungstermin nachkommen konnten, so bitten wir um Nachsicht - wir arbeiten daran und werden hoffentlich im neuen Jahr die Besichtigungs-Kapazitäten aufgrund interner Umstrukturierung ausdehnen können. Herzlichen Dank allen Besuchern, die sich 2013 hautnah für uns und unsere Arbeit interessierten! Rufen auch Sie und an und vereinbaren einen Termin. (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 bedarfsnotwenigen 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 4 Teambesprechungen, 4 Besprechungen mit den Schichtführern, davon eine gemeinsam mit der Polizei, viermal hat der Qualitätszirkel der Leitstelle getagt. Zwei Verbandsversammlungen und verschiedene Gespräche mit dem Personalrat haben auch im Jahre 2013 wieder stattgefunden. Herzlichen Dank bei allen Beteiligten! (Achim Hackstein)

Konferenzen & Kongresse

Im Berichtsjahr 2013 wurden folgende Fachkongresse durch Personal der Leitstelle besucht, bzw. es wurden dort die aufgeführten Vorträge gehalten. (Achim Hackstein)

Datum	Kongress	Vortragsthema	TN LZN
28.02. – 02.03.2013	DINK, Wiesbaden	Telefonreanimation	1
18./19.04.2013	NOSTRA, Travemünde	Leitstelle der Zukunft	1
14./15.05.2013	Symposium Leitstelle, Bremerhaven	Berufsbild Disponent	7
11. – 13.09.2013	Euronavigator-Konferenz, St. Pölten	CRM in der Leitstelle Nord	2
18./19.10.2013	InSim, Frankfurt am Main	CRM in der Leitstelle Nord	2
25.10.2013	Notfallsymposium Oldenburg	CRM in der Leitstelle	1
30.10.2013	ADAC-Fachtagung, Mainz	Leitstelle heute & morgen	1
26./27.11.2013	PMR Expo, Hamburg		2

Besuche anderer Leitstellen

Im zurückliegenden Jahr besuchten uns zwei umfangreiche Delegationen befreundeter Leitstellen. Am 06. Mai konnten wir Leitungskräfte und politisch Verantwortliche aus Tirol (Landesleitstelle in Innsbruck) in unserem Hause begrüßen. Im Wesentlichen ging es um die Erfahrungen im Betrieb einer Kooperativen Leitstelle, ein ähnliches Projekt ist auch in den nächsten Jahren in Österreich angedacht. Ebenfalls eine umfangreiche Delegation, bestehend aus Paderborner Politikern, dem Leiter der Feuerwehr und dem Leiter der Leitstelle Paderborn, besuchte uns am 13. und 14. Juni in den Räumlichkeiten der Leitstelle. In einem kleinen Rahmenprogramm diskutierten wir gemeinsam über Personalqualifikationen, taktische Anforderungen an eine Leitstelle und den Prozess des Zusammenwachsens unserer Leitstelle. Carsten Herzog erläuterte erneut, wie auch schon im Rahmen des Besuches aus Tirol, die Entstehungsgeschichte der Leitstelle Nord aus dem Blickwinkel einer Gebietskörperschaft. Beide Delegationen fuhren sehr zufrieden weiter nach Kopenhagen oder auch zurück nach Paderborn. (Achim Hackstein)

Jahresausflug Wattenmeer

Gemeinsam mit den Kollegen/innen der Polizei starteten wir am 08. August 2013 ab Harrislee per Bus mit ca. 40 Personen nach Dagebüll. Nach einem deftigen Frühstück im Bus entledigten wir uns unserer Schuhe und Strümpfe und betraten das Wattenmeer vor Dagebüll. Einige schauten recht skeptisch und meinten, in diesen „Modder“ muss ich wirklich rein? Ausgerüstet mit dem „Dostal-Notsignalgeber“ stampften wir unter der fachkundigen Führung unseres Wattführers „Hein Schmidt“ bei noch mäßigem Wetter los in Richtung Hallig Oland, die wir nach ca. 60 Minuten wohlbehalten bei strahlendem Sonnenschein erreichten. Einige fragten unterwegs tatsächlich nach der nächsten Toilette, mussten sich dann aber doch ins Watt knien.



Auf Oland wurde die Hallig mit Kirche erkundet und wir stärkten uns nach der anstrengenden Wanderung durchs Wattenmeer mit Kalt-, aber auch mit Hallig-typischen Heißgetränken (Pharisäer). Einige Kollegen ließen es sich nicht nehmen, auf dem Hallig-Bolzplatz ein Fußballspiel zu organisieren. Die Rückfahrt mit der Lore des AKN durch die Nordsee nach Dagebüll bei auflaufender Flut war für alle Teilnehmer/innen ein besonderes Erlebnis, wer fährt schon quer durch die Nordsee mit dem Zug, es

sei denn auf dem Hindenburgdamm. In Dagebüll angekommen bestiegen wir unseren Bus für die Rückfahrt durch die Reußenköge zur Freiwilligen Feuerwehr nach Husum.

Die fleißigen Helfer der Feuerwehr Husum hatten dort ein phantastisches Grillbüfett und edle Getränke vorbereitet, wofür wir uns an dieser Stelle nochmals ausdrücklich bedanken möchten, vor allem für die nette Gastfreundschaft dort. Auch der Fahrzeugpark und das Gebäude der Feuerwehr Husum wurden uns fachmännisch erklärt und vorgeführt. Ein besonderes „Highlight“ war natürlich „Husum von oben“, d.h. das hochfahren und vorführen der Drehleiter.



Neben vielen weiteren Gesprächen und „Fachsimpeleien“ wurden neue Freundschaften geschlossen und die Kameradschaft untereinander gefestigt, nach meiner Einschätzung ein absolut wertvoller und gelungener Tag für alle. Herzlichen Dank allen Beteiligten dafür. Die meisten Kollegen/innen trafen gegen 20.00 Uhr mit dem Bus wieder in Harrislee ein, einige sollen noch bis weit nach Mitternacht in Husum auf den dort stattfindenden Hafentagen gesehen worden sein. (Karl-Heinz Hansen)

Landeskundliche Studienfahrt

Wer erfolgreich disponieren möchte, muss sein Versorgungsgebiet kennen, vor allem aber auch das der Nachbarleitstellen, kennen. Diesen Gedanken wollten wir aktiv aufnehmen und in die Tat umsetzen, am 25. September 2013 brachen daher die Verwaltung des polizeilichen Teils und die des kommunalen Teils gemeinsam auf, um die Insel Helgoland zu erkunden. Start war ab Leitstelle in einem Kleinbus der Polizei, weiter ging es ab Büsum mit der „Lady von Büsum“ zum „Roten Felsen“ im Meer. Speziell für uns trainierte auch noch die Wasserschutzpolizei, gemeinsam mit einer SEK-Einheit, die Verteidigung unseres Schiffes, ein äußerst spannendes und unterhaltsames Erlebnis. Selbstverständlich hat uns das nicht von einem fulminanten Frühstück an Bord abgelenkt. Beeindruckend war dann auf Helgoland eine Führung durch die noch erhaltenen Tunnelstücke und Verteidigungsanlage der Insel, die wieder einmal die Grausamkeiten des Krieges jedem plastisch vor Augen führten. Zollfreier Einkauf, ein Mittagssmahl und platzregenartige Niederschläge schweißten die Truppe deutlich zusammen. Unter Lebensgefahr und klatschnass stiegen wir dann aus den Landungsbooten wieder an Bord unseres stabilen und sicheren Personenschiffes, das uns sicher nach Büsum zurück brachte. Und falls die Helgoländer sich doch einmal entscheiden würden, über uns disponiert werden zu wollen, wären wir dafür polizeilich und kommunal gut aufgestellt. (Achim Hackstein)



Hochzeit des Jahres

Nach einer gewissen Probezeit hat sich unser Kollege Jan Friedrichsen dazu entschieden seine Freundin Jessica in den Hafen der Ehe zu geleiten. Nach (kurzer) Überlegung wurde zum poltern in den Garten geladen. Bei viel Spaß, gutem Essen und trinken wurde die erste Phase der Hochzeit in Flensburg eingeleitet. Das Wetter spielte mit und alle hatten ihren Spaß bei diesem rundum gelungenen Abend. Hierfür nochmals Danke! Die eigentliche Trauung fand dann am 07.09.2013 in Husum in der dortigen Klosterkapelle statt. Eine Abordnung der Leitstelle Nord machte sich auf den Weg und empfing das frisch getraute Ehepaar mit einem Spalier nach Feuerwehrtradition. Eine wunderschöne Braut und ein ebenso gut



gestylter Bräutigam meisterten die anstehende Aufgabe mit Bravour und konnten nun in eine gemeinsame Zukunft entlassen werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle Nord wünschen nochmals auf diesem Wege alles Gute für Eure gemeinsame Zukunft. *(Rolf Hansen)*

Personalratsarbeit

Neue Besen kehren bekanntlich gut, was natürlich immer eine Frage des Standortes ist.

Im ablaufenden Jahr wurde der Personalrat aufgrund des wohlverdienten Ruhestandes eines Mitgliedes, sowie dem aus persönlichen Gründen nicht zur Wiederwahl zur Verfügung stehenden Personalrats- Vorsitzenden Bastian Meyer, neu gewählt. Dieses möchten wir nochmals auch im Rahmen des Jahresberichtes zum Anlass nehmen, dem scheidenden Personalrat für die geleistete Arbeit sowie der Übergabe eines gut bestellten Feldes, im Namen aller Mitarbeiter der Leitstelle Nord, unseren Dank und unsere Anerkennung auszusprechen.

Die Wahlvorbereitungen sowie Durchführung zur Neuwahl wurden in die Hände des Wahlvorstands mit Jan Friedrichsen, Uwe Tittel und Lars Banck gelegt.

Dank einer hervorragenden Vorbereitung konnte der eigentliche Wahlvorgang sehr schnell und professionell durchgeführt werden. Die Wahl fiel auf die Mitarbeiter Rolf Hansen (Personalratsvorsitzender), Bianca Nommensen, Bernd Mommsen, Anja Engelbrechtsen (Ersatzmitglied) und Bastian Meyer (Ersatzmitglied). Erste Gehversuche mit den dazugehörigen Beulen durften wir dann sogleich in Angriff nehmen. Es standen Gespräche und Abstimmungen im Bezug zur Einführung eines neuen Dienstplanmodells auf der Agenda. Hier mussten wir feststellen, dass Personalrat und Dienststelle Zeit brauchen um sich aneinander auf die neu vorhandenen anderen Arbeitsweisen und Gedankengänge der jetzt handelnden Personen einzustellen, sind aber guter Dinge, dass uns das im folgenden Jahr uneingeschränkt gelingen wird.

Weiterhin war der Personalrat in diesem Jahr aktiv bei den Bewerbungsgesprächen und den Abnahmen der neu ausgebildeten Kolleginnen und Kollegen beteiligt. In den folgenden Arbeitssitzungen wird der Personalrat seine Geschäftsordnung erarbeiten. Weiterhin wird am neuen Dienstplansystem, nebst Bearbeitung eines Arbeitszeitkontos, in enger Zusammenarbeit mit der Leitung gearbeitet. Das nächste Jahr wird ein für alle sicherlich interessantes und nicht minder arbeitsintensives. Aber wir werden es mit Euch gemeinsam und in Eurem Sinne gestalten. *(Rolf Hansen)*

Fortbildung

Hospitationen

Hospitanten sind in unseren Räumen immer hoch willkommen, allerdings waren die Zahlen in 2013 deutlich rückläufig. Wir durften in der Leitstelle 32 Hospitationstage begleiten und würden uns sehr freuen, wenn wir das im folgenden Jahr wieder ausbauen könnten. 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 2014 stehen unsere Türen jeder interessierten Kollegin, jedem Kollegen aus dem Rettungsdienst und vor allem auch den Führungskräften aus der Feuerwehr offen. *(Henning Fischer / Achim Hackstein)*

Interne Leitstellenfortbildungen

Die Jahresfortbildung fand auch in diesem Jahr in drei Blöcken statt. Nach der Begrüßung starteten wir in den ersten Tag. Das von uns Mitarbeitern eingeforderte regelmäßige Szenarientraining wurde bereits an diesem Vormittag berücksichtigt. Ein besonderes Augenmerk wurde hierbei auf die umfangreichen Funktionen des GIS (Geographisches Informations-System) gelegt.

Im Anschluss ging es dann um die Anruferzentrierte Gesprächsführung. Insbesondere wurde hierbei der Umgang mit suizidalen Anrufern beleuchtet. Alle von uns wussten von konkreten Telefonaten, in denen ein Suizid angedroht oder gar durchgeführt wurde, zu berichten. Einig waren wir uns, dass diese Telefonate immer, insbesondere auch im Hinblick darauf, den Hilfeersuchenden wenigstens solange am Telefon zu behalten, bis Hilfe vor Ort ist, eine ganz besondere Herausforderung darstellen. Ein sicherlich hilfreiches Handwerkszeug wird das vorgestellte Modell zur geordneten Gesprächsführung mit Punkten wie z.B. „Zuhören statt reden“, „Offene Fragen stellen“ und „Wertungen vermeiden“ in Zukunft sein. Den Tagesabschluss fanden wir mit einem Vortrag zur grenzüberschreitenden Kommunikation und Alarmierungswegen.

Am zweiten Tag starteten wir in weitere Szenarietrainings. Nachdem im Jahresverlauf alle Schichtführer zu CRM-Instruktoren ausgebildet wurden, konnten die Szenarien erstmals durch die Schichtführer begleitet und ausgewertet werden. Neu aufgelegte Lagen sorgten für abwechslungsreiche Herausforderungen. Auf unseren besonderen Wunsch hin fanden am Nachmittag erstmals auch medizinische Fortbildungen im Rahmen einer internen Leitstellen Fortbildung statt. Hierfür hat Henning Fischer die neuesten Richtlinien der Reanimation sowie aktuelle Erkenntnisse zum Schlaganfall beleuchtet. Eine weitere Unterrichtseinheit gestaltete Johanna Beder von der Rettungswache Niebüll. Hier wurde der in Nordfriesland standardisierte Patientenuntersuchungsalgorithmus vorgestellt. Die medizinischen Themen regten Überlegungen dazu an, was wir hieraus zur Verbesserung der Notrufabfrage ziehen können.

Der letzte Tag der Fortbildung war für Planspiele reserviert. Hierbei unterstützte Marco Litzkow, Zugführer der Berufsfeuerwehr Flensburg, mit viel Humor und Phantasie und reichlich feuerwehrtaktischen Informationen. Zunächst wurden wir aufgeteilt. Der eine Teil stellte die Leitstellen-Crew während die anderen Teilnehmer Führungspositionen an der Einsatzstelle, wie u.a. Einsatzleiter Feuerwehr oder Organisatorischer Leiter Rettungsdienst, besetzte. Die angenommenen Szenarien wie z.B. der Absturz eines Militärflugzeuges auf ein Parkhaus in der Innenstadt Schleswigs mit Brandausbreitung in angrenzende Gebäude, sorgten für reichlich Betriebsamkeit bei der Leitstellen-Crew.



In den Nachbesprechungen dieser Szenarien wurde unter anderem klar, wie wichtig zeitnahe Rückmeldungen sind. Es wurde aber auch deutlich, wie viel Zeit Erkundung und Informationsgewinnung an der Einsatzstelle benötigen. Weiter wurde im Rahmen der Nachbesprechung auch das Bild der Einsatzstelle abgeglichen. Während wir in der Leitstelle auf die Beschreibungen der am Einsatzort befindlichen Personen angewiesen sind und diese Erkenntnisse mit unseren Erfahrungen abgleichen, sehen die Bilder in der Realität häufig anders aus. Nach einem spannenden Tag endete auch diese Fortbildung mit der „Wand des Wissens“ dem Fortbildungs-Quiz. Bei dem mein Team im Übrigen das erste überhaupt war, welches mehr als 1.000 Punkte erreicht. Was allerdings nützt es, wenn ein anderes Team mehr als 1.400 Punkte erreicht? (Lars Christophersen)

Externe Leitstellenfortbildungen

Durch den Leitstellenzweckverband wurden im Berichtsjahr 2013 wieder Inhouse-Seminare, überwiegend mit dem Themenschwerpunkt „Notrufabfrage“ durchgeführt. Diese werden dem Kunden gegen einen Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. (Achim Hackstein)

Datum	Tage	Seminarthema	Seminarort
08.01.2013	6	Landeseinheitliche Schichtführer-Fortbildung	Rendsburg
15.04.2013	2	Standardisierte Notrufabfrage	Nellinghof
24.04.2013	2	Standardisierte Notrufabfrage	Nellinghof
10.06.2013	3	Notrufabfrage, Teamarbeit in der Leitstelle	Nottwil, Schweiz
23.10.2013	2	CRM-Trainer-Kurs (InFacT-Basic)	Harrislee
20.06.2013	2	CRM-Trainer-Kurs (InFacT-Basic)	Harrislee
27.11.2013	2	Standardisierte Notrufabfrage	Northeim
09.12.2013	2	Standardisierte Notrufabfrage	Diepholz
Gesamt:	21		

Projekte

Update ELDIS 2.0

Gestartet wurde das Projekt im Jahre 2013, im Jahre 2014 soll es dann soweit sein. Der Digitalfunk hält Einzug in die Leitstellen. Und das nun nicht mehr nur in die Polizeilichen. Zukünftig sollen auch die kommunalen Leitstellen dahingehend ertüchtigt werden digital zu funken. Mit Hilfe einer neuen Softwareversion soll neben dem verbalen Digitalfunk auch die Datenübertragung im Zusammenspiel zwischen den Einsatzkräften, der Leitstelle und der Funkinfrastruktur realisiert werden. Derzeit beschränkt sich der Digitalfunk im Land lediglich auf die verbale Kommunikation der polizeilichen Leitstellen und den polizeilichen Einsatzkräften. Um den gemeinsamen Meilenstein zu erreichen ist eine umfangreiche Projektplanung notwendig. Die Projektleitung, für dieses wichtige landesweite Projekt, wird erstmals gleichberechtigt geteilt.

Für die polizeilichen Leitstellen ist Günter Niemann vom Landespolizeiamt, für die kommunalen Leitstellen Sacha Münster vertreten. Im Bereich „Projekt-Controlling“ macht Anja Harries, Kooperative Regionalleitstelle West, das Team komplett. Nach derzeitiger Planung wird die KRLS Nord im zweiten Quartal 2014 bereit sein, den Digitalfunk vollumfänglich zu nutzen. Vor der Einführung der neuen Softwareversion ist aber noch die erfolgreiche Gesamtabnahme der bisher gelieferten Software des Einsatzleitsystems Voraussetzung. (Sacha Münster)

Gesamtabnahme ELDIS

Beide Projekte, Einführung Digitalfunk / Update ELDIS 2.0 und die Gesamtabnahme des Leitstellensystems, sind eng miteinander verwoben. Für die Gesamtabnahme müssen bereits im August 2013 identifizierte Funktionen fehlerfrei durch die Firma Eurofunk umgesetzt geliefert werden. Hierzu gehören unter anderem die leitstellenübergreifende Zusammenarbeit, welche die unkomplizierte Zusammenarbeit zwischen zwei Leitstellen im Verbund ermöglichen soll, oder die Beibehaltung der leitstellenwichtigen Funktionen im Rahmen eines Ausfalls; dem sogenannten Redundanztest. Nach der erwarteten Umsetzung wird ein 30-tägiger Leitstellenbetrieb durchgeführt, der im Wesentlichen ohne

Störungen ablaufen muss. Wird dieses Ziel erreicht, kann die Gesamtabnahme bestätigt werden. Wie schon 2009, als die Leitstelle als erste der fünf Leitstellen den Betrieb aufnahm, wird die Leitstelle Nord damit auch die erste Leitstelle sein, die mit dem neuen System arbeiten wird. *(Sacha Münster)*

Rückenschule am Arbeitsplatz

Nach Wünschen aus dem Kreise der Mitarbeiter der Leitstelle- Nord konnte im Jahre 2013 über den Bereich Gesundheitsvorsorge an mehreren Tagen ein je 2-stündiger Kurs mit dem Thema „Rückenschonendes Verhalten am Arbeitsplatz“ angeboten werden. Die Tätigkeit als Leitstellendisponent wird von vielen Kollegen/innen oftmals sitzend ausgeführt und durch die konzentrierte Arbeit am Arbeitsplatz bei Anruf- und Funktätigkeiten oft mit unbedachter Körperhaltung und damit selten in rücken-schonender Art und Weise ausgeübt. Die Barmer/GEK hat der Leitstelle-Nord zur Durchführung für jeden dieser Tage eine sachkundige Übungsleiterin zur Verfügung gestellt.

Zum ersten Termin hatten sich 6 Kollegen/innen im Lehrgangsraum eingefunden. Nach kurzer Vorstellung und Abstimmung was die Teilnehmer erwarten, wurden in der Gruppe zu rhythmischer Musik die ersten Übungen zur Lockerung der Muskulatur durchgeführt. Im weiteren Verlauf konnten alle Teilnehmer verschiedene Dehnungs- und Stärkungsübungen für Nacken, Schulter, Rücken und Hüfte absolvieren. Dabei wurden immer wieder Möglichkeiten zur Gymnastik mit und ohne Hilfsmittel am Arbeitsplatz aufgezeigt. Als vielseitiges Übungsgerät erwies sich ein handelsübliches Gymnastikband. Anschließend wurden die letzten 30 Minuten direkt an den Arbeitstischen verbracht.

Die Hauptarbeitstische der Leitstelle-Nord sind ergonomisch vielfältig einstellbar und ermöglichen auch eine Arbeit im Stehen. Hier gab es Tipps zur richtigen Höheneinstellung von Tisch und Monitoren. Die Beleuchtung und verschiedene Arbeitsstühle wurden von der Kursleiterin begutachtet und mit Hinweisen zur richtigen Einstellung für ein rücken-schonendes Arbeiten vorgeführt. Zum Abschluss konnten alle Teilnehmer/innen ein umfangreiches Informationspaket incl. eines neuen Gymnastikband entgegennehmen. Die Teilnehmer waren sich einig, dass vieles für die tägliche Arbeit umsetzbar und besonders zur Gesunderhaltung am Arbeitsplatz wichtig ist. *(Lars Banck)*

Aufstockung Ergänzungsdisponenten

Rechtzeitig vor dem Orkan „Christian“ begann im September die Grundausbildung für 9 Ergänzungsdisponenten (ErgD). Nach der Einführung in die Aufgaben der ErgD, wurde das Organisationshandbuch Leitstelle vorgestellt. Ein weiterer Abschnitt, Tipps und Tricks für die schnelle Arbeit mit dem Einsatzleitsystem und das Einrichten des eigenen Arbeitsplatzes ließ für die Gruppe keine Langeweile aufkommen. Die standardisierte Notrufabfrage in Theorie und Praxis war dann nicht minder spannend und stellte eine besondere Anforderung an den Einzelnen. Das Szenarientraining, mit der Gesprächsführung bei der Notrufannahme und die Umsetzung der Actioncards, folgte.

Mein besonderer Dank gilt Sören Groth und Steffen Zakfeld. Wegen einer Erkrankung stand ich nicht zur Verfügung. Sören und Steffen übernahmen diesen Ausbildungsabschnitt. Durch ihre langjährige Erfahrung im Praxistraining und durch Realeinsätze haben sie diese Etappe ausgezeichnet absolviert. Die Ergänzungsdisponenten konnten schon bei dem Orkan „Christian“ und dem Sturmtief „Xaver“ in die Notrufabfrage mit einbezogen werden. Durch monatliches Praxistraining wird die Grundausbildung jetzt gefestigt. Eine Aufstockung, auf 10 Ergänzungsdisponenten, wird zeitnah durchgeführt. *(Rolf-Peter Henke)*

Rea-Woche 100pro

Ein plötzlicher Herzstillstand kann jeden treffen. Aber auch jeder kann helfen: Es ist ganz einfach, man kann nichts falsch machen. Im Gegenteil: Geeignete Sofortmaßnahmen steigern die Überlebenschance der Betroffenen um ein Vielfaches. Unter dem Motto „Ein Leben retten – 100 Pro Reanimation“ und der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Gesundheit fand die bundesweite Woche der Wiederbelebung vom 16.9. bis 22.9.2013 statt. In zahlreichen Aktionen wurde gezeigt, wie leicht es ist, ein Leben zu retten: „Prüfen. Rufen. Drücken.“ ist die Erfolgsformel. Gemeinsamen mit den Hilfsorganisationen und der Berufsfeuerwehr in Flensburg beteiligte sich auch die Leitstelle Nord an den Aktionen in verschiedenen Einkaufszentren und Schulen. Die interessierten Laien wurden dazu angehalten, an einer Reanimationspuppe eine Wiederbelebung durchzuführen. Ausgangspunkt war der Notruf in der Leitstelle Nord, dieser wurde standardisiert abgefragt und der Anrufer wurde telefonisch zur Reanimation angeleitet. Die Hoffnung aller Beteiligten ist, dass durch diese gelungenen Aktionen noch mehr Menschen dazu motiviert werden können, bei einem Herz-Kreislauf-Stillstand sofort Erste-Hilfe zu leisten. (Achim Hackstein)



Bericht aus der Systembetreuung

Geprägt war das vergangene Jahr von den noch immer auftretenden Problemen mit dem Einsatzleitsystem nach Updates und/oder Arbeiten des Herstellers am System. Verschwundene Daten oder Funktionalitäten, welche dann langwierig wieder hergestellt werden mussten. Dies führte oftmals nach außen zu dem Eindruck, dass wir unkonzentriert und nicht sorgfältig arbeiten würden.

Dies konnte aber in den meisten Fällen durch persönliche Gespräche richtiggestellt werden. Für das entgegengebrachte Verständnis von Seiten der Wehrführungen und Verwaltungen hier noch einmal vielen Dank.

Einen Großteil der Zeit waren wir mit den „alltäglichen“ Arbeiten beschäftigt, wie z.B. Versorgung von neuen oder sich veränderten Stammdaten im System. Hierzu wird es eine Vereinfachung ab Januar 2014 geben. Die Formulare im Downloadbereich unserer Homepage erhalten einen Button „per E-Mail versenden“. Nach dem Ausfüllen der Formulare muss dieser nur noch gedrückt werden. Danach öffnen sich das eigene E-Mail Programm und eine vorausgefüllte E-Mail. An diese E-Mail ist dann das Formular schon angehängt. Ebenso sind die Empfängerdaten eingetragen. Vielleicht klappt es ja dadurch im nächsten Jahr besser mit den Rückmeldungen zu Veränderungen- wir leben von aktuellen Daten! Und sie vereinfachen die Zusammenarbeit!

Dazu kommt noch die Mitarbeit in Arbeitsgruppen auf Landesebene. Auch hier verbringen wir einen Teil der Arbeitszeit. Dies ist wichtig für die Weiterentwicklung und Abstimmung mit den anderen Partnern der Leitstellenlandschaft in Schleswig-Holstein. Aber dadurch kann es dann auch mal zu Fällen kommen, wo wir im Büro nicht erreichbar sind

In diesem Jahr konnten wir nun auch aufgrund einer Systemerweiterung das Routing der zweiten Rettungsschere einführen. Im Kreis Schleswig-Flensburg wird dieses Routing seit nunmehr fast einem Jahr erfolgreich eingesetzt. Es ermöglicht uns, zusätzlich zu dem aufgrund der AAO vorgegebenen Hilfeleistungssatz, vom Einsatzort ausgehend das nächst gelegene zweite Rettungsgerät mit zu alarmieren. So können längere Anfahrtszeiten zu Gunsten des Patienten vermieden werden.

Im nächsten Jahr stehen wir vor der großen Herausforderung den Digitalfunk im Einsatzleitsystem einzuführen. Dafür wird eine neue Softwareversion in das Einsatzleitsystem eingespielt. Damit können dann die Möglichkeiten, welche der Digitalfunk bietet, durch uns genutzt werden. Wenn dann im nächsten Jahr auch die ersten Fahrzeuge ihre Digitalfunkgeräte bekommen, beginnt auch für uns das digitale „Funk-Zeitalter“. Wir sind erreichbar über system@leitstelle-nord.de und 0461-99930520 (Bernd Mommsen / Klaus Lindner)

Das neue Jahr

Planung 2014, Organisation

Unbestätigten Informationen zur Folge wird das Landespolizeiamt im Jahre 2014 die bisher im Einsatz befindliche **Stabssoftware „Cenario“** nicht weiter als Landeslizenz einsetzen. Dies würde bedeuten, es müsste entweder über eine neue Softwarelösung, die zugleich auch eine deutliche fokussierte Ausrichtung auf die Bedürfnisse kommunaler Stäbe haben müsste, oder die Übernahme der Cenario-Landeslizenz nachgedacht werden. Insbesondere die Erfahrungen aus den beiden Orkanseinsätzen haben hoffentlich jedem nochmal deutlich gemacht, dass eine stabile und tragfähige Kommunikationsplattform zwischen Stab und Leitstelle unverzichtbar ist.

Wieder einmal bedarf der **Dienstplan** dringend der Optimierung. Unklar ist im Moment, ob der im Rahmen des Gutachtens aus dem Jahre 2012 ermittelte Personalbedarf noch der tatsächlichen Einsatzsituation entspricht und daher die Belastung der Mitarbeiter aktuell sehr hoch ist oder ob die Personaldecke insgesamt eine optimale und den speziellen Bedürfnissen des „Arbeitsplatzes Leitstelle“ Rechnung tragende Dienstplanung einfach nicht zulässt. Unter Umständen müsste auch über eine organisationspsychologische Analyse dieses speziellen Arbeitsplatzes, den wir im Moment mit Dienstplanmodellen aus dem Rettungsdienst besetzen, nachgedacht werden. Hier kann die „Deutsche Flugsicherung“ vielleicht mit Planungsmodellen aushelfen.

Das Projekt „**Technische Trennung**“ ist zurzeit eingefroren, zumindest hat es dazu geführt, dass die beteiligten Parteien intensiv miteinander geredet und neue Umgangsformen etabliert haben. Im Detail betrachtet haben wir es allerdings bis heute nicht geschafft, unsere Vorstellungen z.B. im Rahmen der Systempflege konsequent auch umzusetzen. Der Abschluss oder die Weiterführung des Projektes wird in ganz entscheidendem Maße davon abhängen, wann und in welcher Form ein neuer Kooperationsvertrag zustande kommt. Dies ist aus Sicht der Leitstelle eines der wesentlichen Projekte des neuen Jahres und wird nachhaltig die zukünftige Form der Zusammenarbeit zwischen den Kommunen und dem Landespolizeiamt bestimmen, auch wenn die aktuell handelnden Personen nicht mehr aktiv beteiligt sein werden.

Mit der Etablierung des Berufsbildes „Notfallsanitäter“ müssen zum **Qualifikationsprofil der Disponenten** in den Leitstellen, sowohl in Schleswig-Holstein als auch bundesweit, Überlegungen greifen, wie dieses zukünftig aussehen soll. Weitestgehend einig sind sich die Beteiligten darin, dass die zusätzliche Ausbildung zum Notfallsanitäter keinen qualitativen Benefit bringen und damit in keinem Verhältnis zur Ausbildungsdauer stehen wird. Alternativ wird über eine modulare, leitstellenspezifische Weiterbildung auf der Basis der Ausbildung zum Rettungssanitäter nachgedacht. Ein Projekt des neuen Jahres, das auch bundesweit von Interesse sein dürfte.

Basierend auf den Ergebnissen der **Auswertung unserer Alarmierungstexte** gilt es im neuen Jahr die standardisierte Notrufabfrage soweit zu verfeinern, dass wir nicht nur lebensbedrohliche Zustände sicher erkennen sondern auch bei „leichteren Erkrankungen“ noch differenzierte Einsatzentscheidun-

gen treffen können. Weiterhin haben die ERC-Guidelines 2010 noch nicht in letzter Konsequenz umgesetzt, darin wird neben der Anleitung des Laien zur Reanimation auch die Gabe von Aspirin bei Vorliegen und sicherem Erkennen eines Akuten Coronar Syndroms ausdrücklich gefordert (*Notfall Rettungsmedizin 2010 13:621–634*). Dies setzt aber zunächst weitere eine Spezifizierung der Notrufabfrage voraus. (*Achim Hackstein*)

Planung 2014, Einsatztaktik

TH Y – ein Szenario, welches für die Einsatzkräften immer wieder maximale Belastung bereits auf der Anfahrt bedeutet. Schon Anfang 2013 haben wir in der Leitstelle damit begonnen uns Gedanken darüber zu machen, wie wir die Kameraden im Einsatz unterstützen können. Mit einigen Problemen verbunden, konnten wir dann aber gemeinsam mit den Feuerwehren das Routing Technischer Rettungssätze bei schweren Verkehrsunfällen umsetzen. Unser Ziel war es, bei jedem schweren Verkehrsunfall mit eingeklemmten Personen zeitgleich mindestens zwei Feuerwehren zu entsenden, die technisch in der Lage, sind eingeklemmte Personen mit zu befreien.

Mittlerweile zeigen uns die zahlreichen Rückmeldungen der Einsatzleiter, dass unsere Überlegungen taktisch sinnvoll sind. Oftmals war sehr zeitnah eine zweite technische Feuerwehr vor Ort, um gegebenenfalls mit Personal oder mit technischem Gerät unterstützen zu können. Gerade in der Zeit des Personalmangels bei unseren Feuerwehren eine großartige Unterstützung. Zeitgleich haben wir versucht die Fahrzeugidentifikation über das KBA einzuführen, das ist uns bisher leider nicht vollständig gelungen. Daher möchten wir in 2014 nochmal damit beginnen unser System bereit zu stellen- Ziel soll es sein, dem Einsatzleiter bereits auf der Anfahrt wichtige Einsatzinformationen zum einsatztaktischem Vorgehen zur Verfügung stellen zu können.

Zum Beispiel um welche Fahrzeugtypen es sich handelt oder an welcher Stelle ein Zugriff erfolgen kann, ohne die eigenen Einsatzkräfte zusätzlich zu gefährden. Um das System effektiv einsetzen zu können, bedarf es jedoch noch weiterer Vorarbeiten, so dass wir mit einer Umsetzung frühestens in der zweiten Jahreshälfte rechnen.

Neben den rund 370 freiwilligen Feuerwehren und den zahlreichen Rettungswachen im Einsatzbereich der Leitstelle Nord werden die Einsatzkräfte von einigen Hilfsorganisationen und dem THW unterstützt. Im Jahre 2014 wollen wir die Zusammenarbeit hier weiter optimieren. Bereits Ende 2013 war ein Treffen mit dem THW geplant, welches wir nun im ersten Quartal 2014 realisieren möchten. Ziel soll es sein die Alarmierungen zu optimieren um die jeweiligen Einsatzmöglichkeiten noch besser nutzen zu können. Nicht nur zum Hochwasser in Gelting 2011 hat das THW eindrucksvoll die vielfältigen Möglichkeiten dargestellt. Auch bei einem Verkehrsunfall in Schleswig-Flensburg vor wenigen Wochen war das THW mit Tauchern zur Stelle. Gleiches gilt aber auch für die weiteren Hilfsorganisationen im Einsatzgebiet, die oftmals Feuerwehren unterstützen oder mit fachlichem Rat auch der Leitstelle zur Seite stehen. Auch hier gibt es sicherlich derzeit noch nicht genutztes Potential, welches nach gemeinsamen Gesprächen taktisch eingebunden werden könnte. (*Sacha Münster*)

Planung 2014, Technik

Über Jahre hinweg orteten die Disponenten der Leitstelle Nord eingehende Notrufe mit einem privaten Ortungsdienst. Der Ortungsdienst wurde zunächst von der Björn-Steiger Stiftung und dann vom Allianz-Ortungs-Service bereitgestellt. Vielen Urlaubern konnte damit geholfen werden. Gerade Urlauber sind sich in unserem Land nicht immer sicher, wo diese sich befinden. Aber auch Einheimische trifft das Problem sehr häufig, denn kaum jemand kann sich davon freisprechen zu jedem Zeitpunkt in der Lage zu sein, seinen 100%igen Standort in einer Notsituation zutreffend mitteilen zu können.

Aufgrund einer Gesetzänderung konnten diese privaten Ortungsdienste aber nicht mehr für Leitstellen nutzbar weiter betrieben werden. Eine Lösung über den Systemlieferanten Eurofunk war langfristig auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht zu realisieren. Aus diesem Grund wurde in anderen Leitstellen nachgefragt wie die Ortung dort durchgeführt wird. Es gab unterschiedliche Ansätze, die sich aber aufgrund der Leitstellenstruktur und Vernetzung bei uns so nicht realisieren ließen.

Wir fanden dann einen Anbieter, der in der Lage war, die Standortdaten eingehender Notrufe grafisch darstellen zu lassen. Diese Lösung wird derzeit in der Leitstelle Nord installiert und nach der erfolgreichen Installation im Jahre 2014 in einen Testbetrieb übernommen. Wir erhoffen uns, dadurch auch in Zukunft in den Fällen zeitnah helfen zu können, in denen die Anrufer nicht wissen, wo sie sich gerade befinden. (Sacha Münster)

Schlusswort

Mit dem Neubau der Kooperativen Regionalleitstelle in Harrislee und deren Inbetriebnahme im September 2009 begannen für alle angeschlossenen Einrichtungen gravierende Prozesse der Neuorientierung mit teilweise einschneidenden Veränderungen im Bereich der Leitstelle. Bisher gewohnte Strukturen und Abläufe mussten zugunsten neuer Technologien aber auch neuer Strategien aufgegeben werden. Veränderungen „tun immer weh“, vor allem aber dann, wenn sich Strukturen über Jahrzehnte etabliert und bewährt haben. Heute, einige Jahre später, sind wir alle klüger und haben damit begonnen, alle Prozesse in der Zusammenarbeit auf den Prüfstand zu stellen und bei Bedarf gemeinsam zu adaptieren. Adaptieren an die Bedürfnisse zeitgemäßer Leitstellenarbeit und innovativer Arbeit in den Rettungsdiensten, Feuerwehren und Katastrophenschutzstäben.

Wir bedanken uns bei den Freiwilligen Feuerwehren, den Mitarbeitern im Rettungsdienst, bei den Kolleginnen und Kollegen in den Verwaltungen und allen politisch Verantwortlichen für Ihre Geduld und Toleranz bei allen leitstellenspezifischen Problemen, die wir letztendlich dann doch gemeinsam alle meistern konnten. Wir freuen uns auf eine auch weiterhin möglichst ehrliche, wertschätzende und konstruktive Ebene der Zusammenarbeit.

Allen Kolleginnen und Kollegen, die die Erstellung des Jahresberichtes tatkräftig durch Bilder und Texte unterstützt haben, die tagtäglich die Herausforderungen in der Leitstellenarbeit kompetent, engagiert und mit spürbarer Freude meistern, ein herzliches Dankeschön!

Achim Hackstein
(Leiter der Leitstelle)

Sacha Münster
(stellv. Leiter der Leitstelle)