



Jahresbericht KRLS Nord für das Jahr 2015



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	6
Bahnunfall im Kirchspiel Garding	6
Flugzeugabsturz Lindewitt	6
Wetterbedingte Sonderlagen	7
Kommunikation	7
Führungen	7
Konferenzen & Kongresse	8
Beratungen	8
Jahresausflug Kanutour	8
Aus- & Fortbildung	9
Hospitationen	9
Interne Leitstellenfortbildungen	9
Externe Leitstellenfortbildungen	10
AG Berufsbild Disponent	10
Aus den Abteilungen	11
Bericht aus der Systembetreuung	11
Bericht des SBE-Teams	11
Bericht der Mentoren Gruppe	12
Bericht des Personalrates	12
Sonstiges	13
Hochzeit	13
Silvester 2015 / 2016	14
Zahlen, Daten & Fakten	14
Das neue Jahr	14
Planung 2016, Organisation	14
Planung 2016, Leitstellentechnik	15
Ereignismeldesystem	16
Schlusswort	17

Vorwort

Konflikte bestimmen heute unseren Arbeitsalltag. Dialoge bestimmen unser Leben. Wir sind umgeben von Menschen mit den unterschiedlichsten Lebenserfahrungen, fachlichen Hintergründen und eigenen Vorstellungen, wie mit Dingen umzugehen ist. In einem Buch von Jan Bleckwedel haben mich dazu einfache Dialogregeln beeindruckt, wie z.B. „Sprich von Herzen und fasse Dich kurz“ oder „Bereit sein, sich im Dialog verändern zu lassen“ und schlussendlich „Sich selbst in Frage stellen“! Regeln im Dialog sichern Wertschätzung und gestalten zwischenmenschliche Prozesse. Beeindruckend!

Für das Team der Leitstelle darf ich voller Überzeugung feststellen, dass sich alle über das Normalmaß hinaus engagieren, kompetent und stets bemüht, die Brücke zwischen den Hilfesuchenden und den Einsatzkräften zu schlagen. Genau dieses Bild möchten wir versuchen im vorliegenden Bericht der Leitstelle Nord zum zurückliegenden Jahr zu vermitteln.

Wir freuen uns auf noch viele Jahre der konstruktiven Zusammenarbeit und sind immer offen für positive Rückmeldungen aber auch kritische Hinweise, die uns helfen, noch besser zu werden.

Personalsituation

Während in früheren Zeiten der Arbeitsplatz für ein ganzes Leben gesucht wurde und Veränderungen eher selten waren, ist heute auch in diesem Segment Wandel ein Zeichen der Zeit. Wechsel in den Ruhestand oder berufliche Neuorientierungen machen auch vor der Leitstelle Nord nicht halt.

Dennoch gab es im zurückliegenden Jahr nur wenige personelle Veränderungen. Lars Christopher sen übernahm die Leitung der Betreuungseinrichtung LUK in Seeth / Nordfriesland, Andreas Greggersen wechselt zu einer Werft nach Kiel in den Bereich des Werkärztlichen Dienstes. Und das Besondere dabei – beide stehen uns auch weiterhin zur sporadischen Unterstützung bei Dienstplanproblemen, wenn zeitlich möglich, zur Verfügung! Sacha Münster bat um Aufhebung seiner Abordnung und versieht seinen Dienst wieder bei der BF Flensburg.

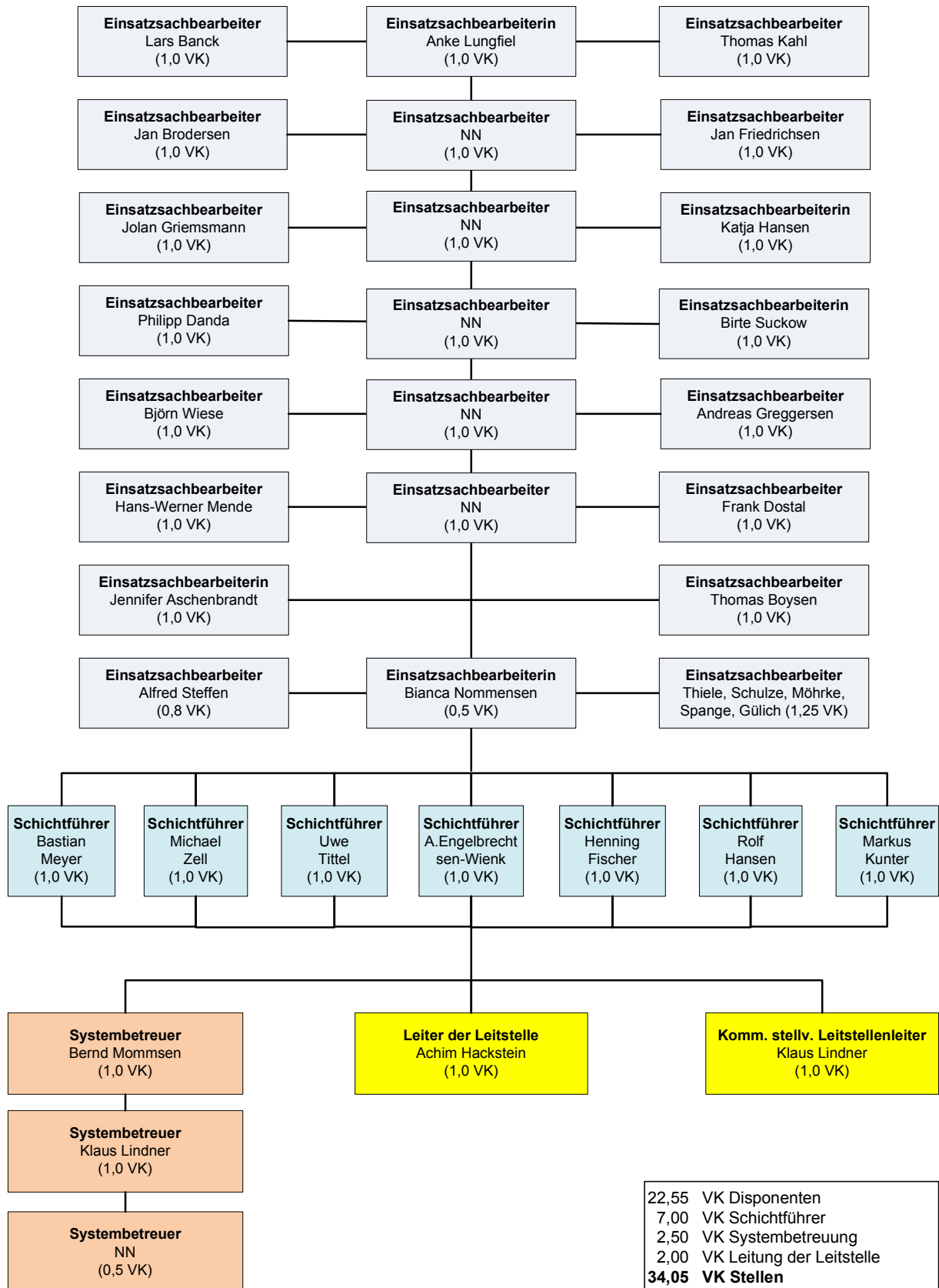
Im Jahre 2015 konnte endlich das schon lange geforderte Personalnachgutachten zur Nachbemesung der Leitstelle Nord abgeschlossen werden. Nach dem sich völlig unproblematisch darstellenden Beschluss der Verbandsversammlung aus der letzten Sitzung im Jahre 2014 (!) zog sich die Zustimmung der Kostenträger fast sechs Monate hin. Wenn man unter diesem Aspekt das Ergebnis des Gutachtens betrachtet darf festgestellt werden, dass eine Nachbemesung längst überfällig war und unverantwortlich in die Länge gezogen wurde. Der Personalmangel wird besonders bei den Wartezeiten der Anrufer (siehe Seite 4) deutlich, das gewünschte Qualitätsziel liegt noch in weiter Ferne.

Das Gutachten wurde von sechs Leitstellen unseres Bundeslandes beauftragt, leider gelang es nicht, alle sieben Leitstellen zur Teilnahme zu motivieren. Nach der Auftragserteilung kann die Zusammenarbeit zwischen Gutachter, Kostenträgern und Leitstellen mehr als konstruktiv bezeichnet werden. Das Ergebnis variiert zwar zwischen den Leitstellen, bildet aber immer deren tatsächlichen Bedarf ab. Insbesondere die Landeseinheitlichkeit könnte richtungsweisende Bedeutung bei weiteren Personalgutachten im Bereich der Leitstellen haben.

Im Jahre 2015 konnte nur eine Planstelle aus dem Gutachten neu besetzt werden, da die Marktsituation sich sehr ungünstig darstellt, zumal alle Rettungsdienste im Bereich der Leitstelle Nord ebenfalls auf der Suche nach geeigneten Mitarbeitern sind und wir uns immer noch aus dem identischen Marktsegment „bedienen“.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2015)



Mengengerüste

Im Jahre 2015 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	2014	2015
Szenario TH	1.337	1.948	2.045	2.299
Szenario FEU	1.755	1.917	2.111	1.847
Szenario NOTF K	11.787	13.547	13.511	14.476
Szenario NOTF NA	11.099	10.374	11.128	11.067
Szenario NOTF	15.166	15.287	16.159	16.693
Szenario KBF	25.975	27.729	28.644	29.964
Gesamt:	67.119	70.802	73.598	76.346

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

Leitungstyp	2012	2013	2014	2015
Notrufe (112)	91.069	85.136	87.320	83.538
19222	70.495	72.442	71.304	71.400
sonstige Leitungen	24.183	29.528	33.208	34.397
Status 5	86.473	86.643	87.921	105.910
Status 9	731	674	682	605

Alle Zahlen Stand 31.12.2015, 00:00 Uhr, generiert aus dem EDV-gestützten Einsatzleitsystem (EIBA) und dem Notrufabfrage – und Vermittlungssystem (IDDS)

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

Eingangskanal	2012	2013	2014	2015
Notrufe (112)	8,2 Sek.	8,5 Sek.	8,7 Sek.	9,6 Sek.
19222	9,6 Sek.	9,8 Sek.	9,8 Sek.	10,1 Sek.
sonstige Leitungen	9,4 Sek.	9,4 Sek.	9,3 Sek.	9,5 Sek.
Status 5	10,6 Sek.	10,9 Sek.	11,7 Sek.	11,5 Sek.
Status 9	8,7 Sek.	8,7 Sek.	8,6 Sek.	7,6 Sek.

Besondere Einsätze

Als „Besondere Einsätze“ im Sinne des Jahresberichtes der Leitstelle Nord bezeichnen wir die Einsätze, zu denen wir die Leitstelle nachbesetzen mussten. Fast jeden Tag erleben wir einen besonderen Einsatz, der erwähnenswert ist. Leider reicht dafür aber der Platz nicht aus.

Bahnunfall im Kirchspiel Garding

Am Montag den 11.05.2015 gegen 16:45 Uhr kam es im Kirchspiel Garding am unbeschränkten Bahnübergang Hartkoogweg zu einem folgenschweren und gleichermaßen tragischen Unglück. Der PKW einer Urlauberfamilie kollidierte an besagtem Bahnübergang nur 200 Meter entfernt der Urlaubsresidenz mit einem Regionalzug. Durch den Zusammenstoß wurden 4 Insassen des PKW zum Teil schwer verletzt, wobei der Fahrer im FZ eingeklemmt und durch die anrückenden Einsatzkräfte der Feuerwehr aus dem Wrack befreit werden musste. Für den erst fünf Jahre alten Jungen der Familie kam leider jeder Hilfe zu spät, so dass dieser an den massiven Verletzungen an der Einsatzstelle verstarb. Die Zugfahrgäste wurden nach erster Sichtung aus dem Zug evakuiert und der weiteren Betreuung und Behandlung, sowie einem anschließenden Weitertransport zugeführt.

Aufgrund des eingegangenen Notrufes und Sichtung des Meldebildes wurde umgehend das Szenario TH BAHN R1 alarmiert. Ein massives Kräfteaufgebot und viele in diesem Zusammenhang stehende Informationen und Kommunikationen hatten die sofortige Nachbesetzung der Leitstelle Nord zur Folge. Bereits auf der Anfahrt zur Einsatzstelle wurde der Leitstelle ein Bereithalteraum für nachrückende Einsatzmittel mitgeteilt. Ebenfalls wurde durch den zuerst eintreffenden RTH ein Landeplatz für weitere Luftrettungsmittel festgelegt und mitgeteilt. Es erfolgte eine Vorabinformation an die umliegenden Krankenhäuser zur Herstellung der Behandlungsbereitschaft sowie Meldung der freien Kapazitäten. Die Notfallseelsorgerische Betreuung der Unfallbeteiligten und Einsatzkräfte wurde umgehend in die Wege geleitet. Die logistische Betreuung an der Einsatzstelle wurde durch die SEG Betreuung sichergestellt. (Rolf Hansen)

Flugzeugabsturz Lindewitt

In den Vormittagsstunden des 25.11.2015 um 09:41 Uhr ging in der Leitstelle der Notruf einer Augenzeugin ein. Diese berichtete darüber, dass in unmittelbarer Nähe zu einem Reitplatz, in Lindewitt OT Kleinweihe Am schwarzen Berg, ein Kleinflugzeug abgestürzt sei und nach dem Aufprall sofort in Flammen aufging. Aufgrund dieser Schadensmeldung wurde durch die Leitstelle Nord das Szenario (TH FLUG 1 G TH Flugzeug(Unfall/ Notlandung, unter 7 to) disponiert und alarmiert. Da derartige Szenarien das im Dienst befindliche Personal der Leitstelle sofort für weitere Tätigkeiten blockieren, wurde umgehend Alarm für die Führungsgruppe (sofortige Nachbesetzung der Leitstelle) ausgelöst. Nach Eintreffen eben dieser Führungsgruppe wurde der Tagesbetrieb der Leitstelle in den Vorraum verlagert und die eigentliche Schadenslage im Leitstellenraum belassen. Diese Art der räumlichen Trennung ist als Konzept zur Bearbeitung von Schadenslagen vorgesehen. Des Weiteren wurde durch den Schichtführer in Absprache mit dem Leitungsdienst der Leitstelle Nord die Lageführung in den Abschnitt Rettungsdienst und Feuerwehr unterteilt. Somit standen für diese beiden Abschnitte jeweils zwei Arbeitsplätze zur Verfügung. Wie sich herausstellen sollte, war dieses Vorgehen von Nöten. Durch Art und Umfang des Schadensereignisses und dem hieraus resultierenden Planungs- und Gesprächsaufwand waren diese Arbeitsplätze nahezu 100% ausgelastet. Der Regeldienstbetrieb lief gesichert durch die nachalarmierten Kräfte aus dem Nebenraum.

Die erst eintreffenden Kräfte fanden ein Kleinflugzeug brennend am Boden liegend vor. Vor dem Flugzeug lag eine Person mit offensichtlich schwersten Brandverletzungen und polytraumatisiert.

Nach sofortiger Erstversorgung wurde die Transportfähigkeit hergestellt und der Patient bodengebunden in die Diako nach Flensburg transportiert. Parallel zur Rettung und Erstversorgung wurde durch Einsatzkräfte der Feuerwehr ein Löschangriff vorgetragen. Für einen eventuellen Transfer des schwer Verletzten wurde bereits im Vorfeld ein Verbrennungsbett in der Uniklinik Lübeck reserviert und der SAR 10 im Standby auf dem Flugplatz Schäferhaus in Flensburg positioniert. Zur Erstversorgung wurde der Patient bodengebunden in die Diako Flensburg transportiert. Eine Verlegung in die Verbrennungsklinik fand aufgrund der massiven Verletzungen des Patienten dann nicht mehr statt. Für alle Einsatzkräfte, Augenzeugen sowie Ersthelfer wurde eine Seelsorgerische Betreuung organisiert und diesen angeboten. (Rolf Hansen, Foto: Benjamin Nolte)



Wetterbedingte Sonderlagen

Im zurückliegenden Jahr mussten wir die Leitstelle vier Mal zu wetterbedingten Sonderlagen nachbesetzen, gehen damit allerdings auch sehr offensiv um. Das haben uns die Erfahrungen aus „Christian“ gelehrt, dass zaudern nur in eine Sackgasse führen kann. Die Sonderlagen fanden statt am 10.01.15, 31.03.15, 05.07.15 und am 29.11.2015. Die Anlässe waren unterschiedlich, mal führte Starkregen zu einem erhöhten Anruferkommen, mal waren es orkanartige Stürme, die vermehrt zu Feuerwehreinsätzen führten. Dank des Engagements aller Leitstellendisponenten, die sich unentgeltlich zur Verfügung stellen, die Leitstelle aus ihrer Freizeit heraus nach zu besetzen, und nur die Stunden dieses Einsatzes schlagen sich dann monetär nieder, kam es bei keiner Nachbesetzung zu personellen Engpässen. (Achim Hackstein)

Kommunikation

Führungen

Traditionell fanden auch im Jahr 2015 Besichtigungen und Führungen bei uns im Hause statt. 38 Gruppen aus dem BOS-Bereich (Feuerwehren, DRK, DLRG), aber auch Gruppen aus dem Bereich der Bundeswehr und der Werkfeuerwehr interessierten sich für unsere Arbeit. Abordnungen einiger Gemeindevertretungen, des Theodor-Schäfer- Berufsbildungswerkes Husum sowie der Bundesstelle für Fernmeldestatistik konnten wir als Gäste begrüßen, über unsere tägliche Arbeit berichten und aufklären. Auch nehmen wir bei den BOS-fremden Besuchern die Gelegenheit wahr, um parallel zu den Führungen über das richtige „Absetzen“ eines Notrufes sowie über die „Telefon-Reanimation“ zu berichten. Eine kleine Fortbildung am Rande, die aber lebensrettend sein kann.

Gerne fordern wir alle Interessierten heute dazu auf, unsere angebotenen Führungen anzunehmen und die Arbeit der Disponenten/innen in der kooperativen Regional-Leitstelle kennenzulernen. „Gemeinsam“ sind wir stark, was bedeuten soll - gegenseitige Wertschätzung und Anerkennung und Verständnis für die Arbeit des anderen zeichnen uns alle gemeinsam aus. „Danke“ für Ihre und Eure Besuche bei uns in der Leitstelle, auch 2016 sind wir gerne für alle da, melden Sie sich an für einen Besichtigungs-bzw. Führungstermin! Wir freuen uns auf Sie und Euch alle! (Karl-Heinz-Hansen)

Nachtrag: Seitens der Leitstellenleitung bedanken wir uns auch in diesem Jahr wieder ausdrücklich für das Engagement von Karl-Heinz Hansen, der seit seinem Übergang in den Vorruhestand im letzten Jahr die Führungen nicht nur terminlich plant, sondern auch kompetent, informativ und unterhaltsam durchführt!

Konferenzen & Kongresse

Im Berichtsjahr 2015 wurden folgende Fachkongresse durch Personal der Leitstelle besucht, bzw. es wurden dort die aufgeführten Vorträge gehalten:

Datum	Kongress	Vortragsthema	TN LZN
12.02.15	Reanimationsgespräche Bad Boll	Telefonreanimation	1
05.03.15	DINK, Koblenz	Berufsausbildung	2
09.05.15	DAC, Düsseldorf	Telefonreanimation	1
19.05.15	Symposium Leitstelle aktuell, Bremerhaven	Simulation	5
16.10.15	InSIM, München	Workshop Simulation	1
13.11.15	Rettungsdienstsymposium Hohenroda	Berufsausbildung	1
23.11.15	Symposium ERC-Guidelines & Leitstelle	Telefonreanimation	1
04.12.15	Notfalltag Dahlewitz	Telefonreanimation	1

Beratungen

Als Drittleistung bietet der Leitstellenzweckverband seit Anfang 2015 auch Beratungsleistungen mit systemischem Ansatz oder in Form einer Mediation an. Im Berichtsjahr konnten zwei größere Auftragseingänge bearbeitet werden. Beide Aufträge können erst im Jahre 2016 abgeschlossen werden können. Diese werden dem Kunden gegen einen Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. (Achim Hackstein)

Jahresausflug Schiffstour

Trotz vieler Krankmeldungen und diversen Sonderdiensten haben wir am 10. September unseren Jahresausflug zusammen mit den Kollegen/ innen der Polizei angetreten. Gestartet wurde mit einem leckeren Frühstück im Mariencafe in Flensburg. Dort gab es ein super leckeres und reichhaltiges Buffet mit allem, was das Herz begehrt!

Anschließend ging es bei strahlendem Sonnenschein zu Fuß über die Promenade zum Hafen, wo wir die MS Möwe gechartert hatten. Nachdem alle an Bord waren, ging es dann an der Küste entlang, vorbei an der imposanten Marineschule, in Richtung Dänemark. Wir umrundeten die Ochseninseln und fuhren dann zurück in die Innenförde! Während der Fahrt bekamen wir vom Kapitän viele neue Informationen über die Geschichte der Stadt und einiger Gebäude, und die eine oder andere Anekdote! Nach guten 2,5 Stunden hieß es wieder „Leinen fest“.



Im „Heimathafen“, einer neuen Strandbar direkt an der Hafenspitze gönnten wir uns noch das ein oder andere frische „Flensburger“ und nutzten die Gelegenheit für einen kleinen Gedankenaustausch. Da frische Seeluft bekanntlich hungrig macht, ging es zum Abschluss des Tages in Hansens Brauerei, um den schönen Tag dort bei einem leckeren Abendessen ausklingen zu lassen! (Henning Fischer)

Aus- & Fortbildung

Hospitationen

Hospitanten sind in unseren Räumen immer hoch willkommen, im Jahre 2015 konnten wir mit 107 Tagen nochmals mehr Hospitationen als im letzten Jahr verbuchen. Maßgeblich daran beteiligt war das MRCC in Bremen (Leitstelle der DGzRS), deren Mitarbeiter alle in den Räumlichkeiten der Leitstelle Nord hospitierten. Im Gegenzug besuchten die Schichtführer unserer Leitstelle sowohl die Feuerwehreinsatzzentrale der Berufsfeuerwehr Bremen einen Tag lang und auf dem Rückweg dann noch das MRCC (Maritime Rescue Coordination Centre) einen halben Tag. Weiterhin konnten wir wieder Wehrführer und Gruppenführer unserer Freiwilligen Feuerwehren und Rettungsfachpersonal der Rettungswachen begrüßen, was uns natürlich ganz besonders freut.

Partnerschaftlich zusammen zu arbeiten bedeutet, die Leistungsfähigkeit und 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. Aber auch wir lernen von unseren Hospitanten, welche Besonderheiten haben die einzelnen Feuerwehren und Rettungsdienste, die uns einfach nicht bekannt sind, bzw. bekannt sein können. Im Jahre 2016 stehen unsere Türen wieder jeder interessierten Kollegin, jedem Kollegen aus dem Rettungsdienst und vor allem auch den Führungskräften aus der Feuerwehr offen. *(Henning Fischer & Achim Hackstein)*

Interne Leitstellenfortbildungen

In den ersten drei Novemberwochen fand jeweils von Montag bis Mittwoch unsere jährliche, interne Leitstellenfortbildung statt. Die Kollegen der Berufsfeuerwehr Flensburg berichteten über die Aufstellung und die Leistungsfähigkeit der Höhenrettungs- und der Tauchergruppe. Nils Seidel, Zugführer beim THW Ortverband Flensburg, erläuterte die Strukturen des THW im Einsatzgebiet der Leitstelle Nord und Ausstattung der einzelnen Standorte. Für die JUH Schleswig erschien zu allen drei Terminen Norbert Buhr von der Motorradstaffel der JUH und stellte deren Einsatzgebiet und deren Einsatzmöglichkeiten dar. Insbesondere dieser Teil der Fortbildung brachte wichtige Erkenntnisse zu den Partnerorganisationen der Leitstelle Nord.

Mit dem jährlichen Szenarientraining wurde die Zusammenarbeit des Teams analysiert, um Verbesserungen in der Zusammenarbeit und den Arbeitsabläufen auszumachen. Auch die Anwendung der CRM-Grundsätze wird hierdurch gefestigt, damit diese im Alltag automatisch abgebildet werden.

Da die bisherige Notrufabfrage immer zum gewünschten Ergebnis führt, soll unsere Standardisierung nun mit einigen wenigen Punkten ergänzt werden um die Entscheidung, ob der Patient tatsächlich einen RTW benötigt, oder ob ihm mit dem Kassenärztlichen Notdienst nicht auch geholfen ist, zu vereinfachen. Angelehnt wird das Vorgehen an die Patientenbeurteilung der AMLS-Struktur. Die Anruferzentrierte Gesprächsführung stellt ein Gesprächsmodell dar, wie mit besonderen Gesprächspartnern, wie zum Beispiel Suizidanten, am Telefon geredet werden kann. Dieses kommt im alltäglichen Betrieb zum Glück sehr selten vor und stellt uns damit immer vor eine besondere Herausforderung.



Mit größter Spannung wurde der Fortbildungsteil Digitalfunk mit unseren Kollegen im Ruhestand Rüdiger Sibbersen erwartet. Für alle gab es bis dahin nur einen ganz groben Einblick in die neue Technik. Es schwirren viele neue Begriffe um diese Innovation in der BOS-Welt. Abkürzungen wie zum Beispiel ISSI, DMO, HRT, OPTA und SDS

sollten mit Leben gefüllt werden. Große Enttäuschung machte sich breit, als die Handgeräte vorgestellt wurden. Kein Touchscreen, kein polyphoner Klingelton, keine Kamera und die Verbindung zu den sozialen Netzwerken konnte auch nicht hergestellt werden. Es sind eben Funkgeräte für das BOS-Netz. Die roten Tasten auf der Oberseite der Geräte haben anscheinend eine anziehende Wirkung auf Finger. Nachdem die Notrufe, die aus der Betätigung dieser Taste resultierten, abgearbeitet waren, wurden die Handhabung, die technischen Möglichkeiten und die Funktionen besprochen.

Wie jedes Jahr – „Die Wand des Wissens“ als Abschluss! Erstmalig wurden 3.100 Punkte von einem Team erreicht! Hierbei sollte nun im Nachgang noch mal geklärt werden, was Yoda aus Star Wars mit Alf zu tun hat. – „Sehen wir werden“. (Thomas Kahl)



Externe Leitstellenfortbildungen

Durch den Leitstellenzweckverband wurden im Berichtsjahr 2014 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
Jan./Feb. 15	6	Landeseinheitliche Schichtführer-Fortbildung	Rendsburg
22.01.15	1	QM in der Leitstelle, Kurs ÄLRD	Hamburg
10.02.15	2	CRM-Trainer-Kurs (InFacT-Basic)	Harrislee
26.03.15	1	Standardisierte Notrufabfrage	Stadthagen
10.06.15	1	T-CPR in der Leitstelle	Ulm
08.09.15	2	Standardisierte Notrufabfrage, Trainerkurs	Greifswald
22.09.15	2	CRM-Trainer-Kurs (InFacT-Basic)	Harrislee
24.09.15	2	CRM-Trainer-Kurs (InFacT Advanced)	Harrislee
06.11.15	2	CRM und Einsatztaktik	Norderney
25.11.15	1	Standardisierte Notrufabfrage	Bremen
Gesamt:	20		

AG Berufsbild Disponent

In der Sitzung vom 17./18. April 2015 richtete der Ausschuss Rettungswesen der Ständigen Konferenz der Innenminister und –senatoren der Länder und der Gesundheitsministerkonferenz der Länder eine Arbeitsgruppe „Weiterentwicklung des Rettungsdienstes“ ein, mit dem Auftrag, vor dem Hintergrund der sich verändernden gesellschaftlichen Entwicklungen Überlegungen zur konzeptionellen Weiterentwicklung des Rettungsdienstes in Deutschland anzustellen. Als ein wichtiges Thema wurden dabei die Anforderungen an die künftigen Arbeitsplätze in den Leitstellen identifiziert.

Am 10. September 2014 wurde hierfür unter der Federführung des Landes Bayern eine eigene Arbeitsgruppe „Berufsbild Disponent“ gebildet. Ihr Auftrag ist es, die Aufgaben, die dafür erforderlichen Kompetenzen sowie die sich daraus ergebenden, geeigneten Ausbildungswege zu einem Berufsbild „Leitstellendisponent“ zu beschreiben.

Die Arbeitsgruppe „Berufsbild Disponent“ tagte erstmalig am 28. Januar 2015 in München. Die letzte Sitzung der Arbeitsgruppe wird im Januar 2016 in München stattfinden, anschließend werden die Ergebnisse dem Ausschuss Rettungswesen zur Beratung und Verabschiedung durch das Bayerische Staatsministerium des Innern vorgestellt. (Achim Hackstein)

Aus den Abteilungen

Bericht aus der Systembetreuung

Neben den „normalen“ Pflegearbeiten der Stammdaten, waren wir in der Systembetreuung vor allem mit den Vorbereitungen für die Einführung des Digitalfunks beschäftigt. Es musste die Stammdatenversorgung mit den Digitalfunkerreichbarkeiten, (ISSI und OPTAS) zusammen mit dem Hersteller der Einsatzleitsoftware abgesprochen und eingerichtet werden. Dazu kamen diverse Vorbesprechungen mit den Digitalfunkservicestellen über die Art und Weise, wie deren Daten für uns aussehen müssen, damit wir sie in das Einsatzleitsystem einpflegen können. Parallel dazu wurde das Einsatzleitsystem auf kommunaler Seite digitalfunktauglich gemacht, damit auch die Leitstelle digital funken kann. Die polizeiliche Seite funkt ja schon seit längerem digital. Im November schließlich wurden die Kollegen der Leitstelle im Rahmen der jährlichen Schulung im Bereich Digitalfunk fit gemacht.

Ein weiterer Bereich war die Errichtung der netzwerktechnischen Infrastruktur für das digitale Alarmierungsnetz der beiden Kreise und der Stadt Flensburg. Hierzu wurden eigene Netzwerkverbindungen zu den Standorten der Master-DAU's eingerichtet und zusammen mit der Firma Selctric in Betrieb genommen. Jetzt ist das Netz komplett in kommunaler Hand und kann durch die Techniker der Kreise und der Leitstelle direkt gepflegt werden. Ebenso können die Aussendungen jetzt verschlüsselt werden und sind daher „abhörsicher“.

Zusätzlich sind wir in die Vorbereitungen für den anstehenden Re-Invest der Leitstellentechnik eingebunden. Ein Kollege hat regelmäßig an den Workshops und Besprechungen für die Planung auf Landesebene teilgenommen. Hier sind wir mittlerweile in der Feinplanung und damit im Zeitplan. Dieser Punkt wird uns auch im nächsten Jahr noch weiter begleiten. (Bernd Mommsen & Klaus Lindner)

Bericht des SBE-Teams

Einsätze belasten. Darüber streitet wohl niemand. Auch in der Leitstelle werden Kollegen mit Einsätzen belastet, sie verfügen nie über ein vollständiges Bild der Lage und können den Einsatz auch physisch durch Bewegung nicht abarbeiten. So geschieht es schnell, dass Stress überhandnimmt und Bilder im Kopf entstehen, die einen nicht mehr loslassen und im schlimmsten Fall sogar krank machen. Deshalb haben wir mit dem 1. Januar 2015 ein SBE-Team (Stressbewältigung nach belastenden Ereignissen) eingerichtet, dass die Kollegen im Bedarfsfall unterstützen kann.

Wir setzen dabei auf ein PEER-System, also Hilfe für Kollegen von Kollegen. Insgesamt nehmen fünf Mitarbeiter der Leitstelle diese zusätzliche Aufgabe wahr und sind rund um die Uhr erreichbar. Alle Teammitglieder wurden entsprechend weitergebildet. Themen dieser Fortbildung waren unter anderem Gesprächsführung und Hintergründe zum Stressverhalten. Das Verfahren ist verbindlich geregelt und wurde von den Kollegen gut angenommen. Wichtiger Faktor war die Klarstellung, dass sämtliche Gespräche absolut vertraulich sind und keine arbeitsrechtlichen Konsequenzen nach sich ziehen.



Schnell wurde auch die Bitte an das SBE-Team herangetragen, auch im Streitfall zwischen Kollegen vermittelnd zu beraten. Die Leitstellenleitung begrüßte die Idee ausdrücklich und ermöglichte hierfür eine Ausbildung aller Mitglieder der Gruppe, um eine kollegiale Mediation durchführen zu können. Für die Zukunft ist bereits eine Fortbildung der PEER-Kollegen in Planung, die 2016 in Rendsburg im Jugendfeuerwehrzentrum stattfinden wird. (Jan Friedrichsen)

Bericht der Mentoren Gruppe

Die Mentorengruppe setzt sich derzeit aus insgesamt fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Leitstelle Nord zusammen. Die betreffenden Kolleginnen und Kollegen verrichten die Arbeit als Mentor zusätzlich zu ihrem regulären Dienst, als Disponent/in oder Schichtführer/in. Die Mentorengruppe dient zur Unterstützung bei der Umsetzung und Einhaltung des Ausbildungskonzeptes. Des Weiteren sollen die Mentoren den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Ansprechpartner und zur Vermittlung zwischen den Auszubildenden und der Leitstellenleitung oder den aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dienen.

Im Verlauf des Jahres 2015 gab es mehrere Treffen der Mentorengruppe, zur Ausarbeitung und Besprechung eines neuen Ausbildungskonzeptes, dass zum Jahresende sehr positiv umgesetzt werden konnte. Im Jahr 2015 konnten wir bereits drei neue Kollegen in der KRLS Nord über das neue Konzept ausbilden. Hierbei handelt es sich um einen Kollegen zur Festanstellung in unserem Haus und um zwei Mitarbeiter der Berufsfeuerwehr Flensburg, die in der KRLS Nord als Rotationsdisponenten eingesetzt werden. Das neue Ausbildungskonzept gliedert sich in einen zweiwöchigen theoretischen Block und in einen sechswöchigen Praxis/Hospitationsblock. In dem theoretischen Ausbildungszeitraum werden den Auszubildenden durch die Mentoren, Systembetreuer sowie Gastreferenten, wie z.B. aus den Gebietskörperschaften, die Besonderheiten der Leitstellenarbeit, die Arbeitsabläufe, wie z.B. die Standardisierte Notrufabfrage, und die Funktionen des Einsatzleitsystems vermittelt.



Im praktischen Ausbildungszeitraum arbeiten die Auszubildenden unter Aufsicht einer erfahrenen Kollegin oder eines erfahrenen Kollegen am Arbeitsplatz im Einsatzleitraum. Zusätzlich finden weiterhin, in nicht so arbeitsreichen Zeiträumen, theoretische Unterweisungen in den Einsatzalltag betreffende Themen statt. Im praktischen Ausbildungsblock besuchen die Auszubildenden die einzelnen Gebietskörperschaften und die Nachbarleitstellen Mitte in Kiel und West in Elmshorn.

Während des kompletten Ausbildungszeitraums haben die neuen Kollegen sogenannte Selbststudien Themen zu bearbeiten. Hierbei bekommen sie Themenbereiche vorgegeben, die sie dann durch Selbststudium im Rahmen einer schriftlichen Ausarbeitung zusammenfassen sollen. Das Ausbildungskonzept wird fortwährend und kontinuierlich angepasst und gegebenenfalls verbessert. Wir hoffen, dass alle unsere Anstrengungen dazu beitragen, alle neuen Mitarbeiter sowohl fachlich fit zu machen als auch fest in unser Leitstellenteam integrieren zu können. (Marcus Kunter)

Bericht des Personalrates

Im zurückliegenden Jahr wurde auch ein neuer Personalrat gewählt. Die Amtszeit des neuen Personalrats der Leitstelle Nord begann nach der Wahl mit der konstituierenden Sitzung am 19. Juni 2015 um 15:00 Uhr in den Räumen der Leitstelle Nord. Der neue Personalrat setzt sich wie folgt zusammen:



1. Vorsitzender Uwe Tittel

1. Stellvertreter Bastian Meyer

2. Stellvertreter Philipp Danda

Reservemitglieder / Beamtenvertreter Rolf Hansen und Bernd Mommsen

Unsere Hauptaufgabe in der vergangenen Zeit war die Sichtung der Bewerber und die damit verbundenen Bewerbungsgespräche auf die noch offenen Disponenten-Stellen in der Leitstelle Nord. An dieser Stelle möchten wir die neuen Kollegen, auch wenn Sie noch nicht alle mit der Ausbildung zum Disponenten angefangen haben herzlich willkommen heißen und Ihnen dabei viel Erfolg wünschen.

Gemeinsam mit der Leitstellenleitung wurden Anpassungen im Arbeitszeitkonto und in der Verfahrensanweisung zur Urlaubsplanung vorgenommen. Es fanden erste Gespräche und Gedankengänge zur neuen Dienstplanung statt, die jedoch erst zur Jahresmitte 2016 mit dem neuen Personalstamm umgesetzt werden kann. Ferner wurde beschlossen die Entwicklung und Erstellung des neuen Dienstplanmodells an ein Unternehmen ab zu gegeben.

All diese Prozesse sind nicht immer ganz spannungsfrei und verlangen den beiden Parteien immer wieder Zeit und Geduld ab. Dennoch kann ich als Personalratsvorsitzender von einer guten, offenen und konstruktiven Arbeit mit unserer Leitstellenleitung berichten die ich uns auch im Jahr 2016 wünsche. Der Personalrat der Leitstelle Nord bedankt sich für das entgegengebrachte Vertrauen, die gute Zusammenarbeit und wünscht allen ein sorgenfreies und glückliches Jahr 2016. (Uwe Tittel)

Sonstiges

Hochzeit



Auch außerhalb des Dienstbetriebs gibt es schöne Dinge, die mit Arbeitskollegen geteilt werden. So zum Beispiel die Hochzeit von unserer Kollegin Katja und ihrer nun Ehefrau Levke von der Polizei. Wie wir sehen wird auch dort die Kooperation gelebt. Am 29. August trafen wir uns zum Junggesellenabschied im Immenstedter Gehölz. Mit einem gut gefüllten Bollerwagen zogen wir durch den Wald und es mussten einige Aufgaben vom Brautpaar bewältigt werden.

Nach dem „Spaziergang“ wurde an der Waldhütte gegrillt und Dank des tollen Wetters konnten wir unter freiem Himmel bis nach zwei Uhr morgens noch feiern.

Am 22. September wurde dort erneut gefeiert. Es wurde gepoltert! Der Polterabend war gut besucht und alle Gäste waren mit Gulaschsuppe und reichlich Getränken versorgt. So startete ein gemütliches Beisammensein mit viel Tanz und Spaß. Um Mitternacht mussten die beiden Bräute dran glauben und den, für sie ausgebreiteten, Scherbenhaufen zusammenfegen. Zur standesamtlichen Trauung im Amt Viöl am 25. September wurden Katja und Levke von einer Vielzahl von Kollegen aus Leitstelle, Polizei und Rettungsdienst durch einen Spalier in die Ehe begleitet.



Am Abend fand die freie Trauung in Paulsen`s Gasthof in Bohmstedt statt und nach dem Eheversprechen der beiden Bräute im Wintergarten wurde in den großen Saal gewechselt. Begleitet von der Live Band „Joker“ und nach hervorragendem Essen wurde bis in die frühen Morgenstunden gefeiert. (Bianca Nommensen & Björn Wiese)

Silvester 2015 / 2016

Zahlen, Daten & Fakten

Der Jahreswechsel 2015 / 2016 brachte auch für den kommunalen Teil der Leitstelle Nord das erwartete höhere Einsatzaufkommen. Statt der üblichen „Nachtbesetzung“ von zwei Disponenten und einem Schichtführer wurde die Leitstelle durch zwei zusätzliche Disponenten verstärkt. Darüber hinaus befanden sich Mitarbeiter der Führungsgruppe im „Standby“, die eine weitere Verstärkung innerhalb von 10 bis 15 Minuten sicherstellten. Wie aber auch schon im vergangenen Jahr, blieb das Einsatzaufkommen dabei im Rahmen des zu diesem Anlass üblichen Mengengerüstes.

Zeitraum / Einsatztyp	07:00 Uhr bis 19:00 Uhr	19:00 Uhr bis 23:00 Uhr	23:00 Uhr bis 04:00 Uhr	04:00 Uhr bis 07:00 Uhr
NOTF	45	15	69	9
NOTF NA	19	4	14	5
FEU	7	5	8	0
TH	3	0	3	1
Gesamt:	74	24	84	15

Alle Einsätze konnten ohne besondere Vorkommnisse abgearbeitet werden, sowohl die technische als auch die personell / organisatorische Lage des kommunalen Teils der Leitstelle Nord waren jederzeit stabil. Gerade in Zeiten hohen Einsatzaufkommens hat sich die räumliche Nähe zur Leitstelle der Polizei auch in diesem Jahreswechsel wieder als vorteilhaft erwiesen. Hierdurch ist ein ständiger Informationsaustausch zur Einsatzsituation im gemeinsamen Versorgungsbereich gewährleistet.

Auch die im täglichen Einsatzgeschehen als optimal zu bezeichnende Zusammenarbeit mit den angeschlossenen Freiwilligen Feuerwehren, der Berufsfeuerwehr Flensburg und den Rettungsdiensten in Flensburg, Schleswig-Flensburg sowie Nordfriesland hat dazu beigetragen, dass dem erhöhten Einsatzaufkommen professionell entgegen getreten werden konnte. Die Rettungsdienste hatten teilweise zusätzliche Rettungswagen für diese Nacht in Dienst gestellt, daher kam es zu keinen Engpässen in der rettungsdienstlichen Versorgung im gesamten Verlauf der Silvesternacht. Und der Spaß kam auch nicht zu kurz. (Achim Hackstein)



Das neue Jahr

Planung 2016, Organisation

Nach fast sechs Jahren Betriebszeit, teilweise liegt diese, je nach Installationszeitpunkt der Hardware, noch weiter zurück, müssen Teile der Leitstellenhardware und der betriebssystemnahen Software getauscht, bzw. aktualisiert werden. Das Projekt Reinvestition der Regionalleitstellen wird als gemeinsames Projekt der Kooperationspartner umgesetzt.

Es umfasst die Kooperativen Regionalleitstellen Nord und West, die Polizeilichen Regionalleitstellen Kiel und Süd sowie im Landespolizeiamt das Lage- und Führungszentrum und die Zentrale Koordinierungsstelle. Der Projektleiter wird durch die Landespolizei gestellt, der stellvertretende Projektleiter ist der Leiter der Kommunalen Regionalleitstelle Nord. Beim Landespolizeiamt, Dezernat 24, ist ein Projektbüro eingerichtet, das mit einem Mitarbeiter der Landespolizei besetzt ist.

Die derzeitige Zeitplanung sieht vor, in 2016 die weiteren technischen Grundlagen festzulegen und durch die Fa. eurofunk Umsetzungskonzepte für die Reinvestition vorgelegt zu bekommen, um bis Jahresende 2016 die Kooperative Regionalleitstelle Nord, das Lage- und Führungszentrum und die Zentrale Koordinierungsstelle reinvestiert zu haben. In 2017 sind die Reinvestitionen der beiden Polizeilichen Regionalleitstellen vorgesehen. Daran schließt sich die Reinvestition der Kooperativen Regionalleitstelle West an. Der weitere Verlauf des Projektes wird Einfluss auf die konkrete Reihenfolge der Reinvestitionen haben können. Fest steht die Planungsfolge für 2016.

Darüber hinaus soll das nächste Jahr vor allem der Konsolidierung der Personalsituation dienen. Neben den auf dem aktuellen Personalgutachten basierenden Neueinstellungen muss vor allem der Dienstplan deutlich mitarbeiterorientierter gestaltet werden. Dazu kommen Überlegungen, wie auch jungen Müttern und Vätern die Arbeit bei uns erleichtert werden kann. Es muss über Möglichkeiten nachgedacht werden, Kinder „unterzubringen“, um unbesorgt dem Dienst in der Leitstelle nachgehen zu können.

Können wir noch mehr Menschen nach einem Herz-Kreislauf-Stillstand das Überleben sichern? Neben einem hochqualifizierten Rettungsdienst und der telefonischen Reanimationsanleitung durch den Disponenten ist zumindest darüber nachzudenken, ob nicht auch qualifizierte und registrierte Menschen alarmiert werden können, die sich gerade in der Nähe des Einsatzortes aufhalten. Das wäre ein richtungsweisendes Projekt sowohl für die Gebietskörperschaften als auch für die Leitstelle.
(Christian Schiller [LPA] & Achim Hackstein)

Planung 2016, Leitstellentechnik

Die Planungen für den Bereich Technik für das Jahr 2016 lassen sich in vier große Bereiche unterteilen, die da sind:

- ✖ Digitalfunk
- ✖ Digitale Alarmierung
- ✖ Umsetzung der neuen Stammdatenrichtlinie
- ✖ Erneuerung des internen Verwaltungsnetzes

Im Bereich des Digitalfunks müssen, wie schon in diesem Jahr begonnen, die neuen Erreichbarkeiten der Einsatzmittel in den Stammdaten des Einsatzleitsystems versorgt werden. Dies bedeutet, die durch die Servicestellen vergebenen OPTA's und ISSI's müssen bei den Fahrzeugen angelegt werden. Sowohl für die Fahrzeuggeräte (MRT), die Wachengeräte (FRT), als auch für die Handfunkgeräte (HRT). Wobei die HRT's alle neu angelegt und mit den Fahrzeugen verknüpft werden müssen. Hierzu übersenden uns die Servicestellen in regelmäßigen Abständen die Daten der Wehren, welche in der nächsten Zeit durch sie abgenommen werden. So können die Geräte auch sofort nach Abnahme getestet werden. Diese Arbeit wird uns noch bis in das Jahr 2017 begleiten.

Im Bereich der digitalen Alarmierung wird zusätzlich zur Umstellung im Kreis Schleswig-Flensburg auf die neue Alarmierung, die Verschlüsselung der Aussendungen eingeführt. Dies bedeutet, dass jede Aussendung der Leitstelle verschlüsselt wird und nur durch einen Meldeempfänger, dem vorher der entsprechende Schlüssel einprogrammiert wurde, entschlüsselt werden kann.

Alle sonstigen Empfangsgeräte, welche den Schlüssel nicht haben, empfangen nur einen kryptischen Text, mit dem niemand etwas anfangen kann. Hierzu müssen allerdings alle Meldeempfänger zu den Servicestellen, damit der Schlüssel dort programmiert werden kann. Damit wird eine Forderung des Unabhängigen Landesdatenschutzentrums (ULD) umgesetzt, welche den Kommunen die Auflage erteilt hatte, die Verschlüsselung bis zum Jahr 2016 einzuführen. Zusätzlich wird eine neue RIC- Planung umgesetzt. Diese Planung beinhaltet die Vergabe der RIC's zu den Mannschaften der Wehren. („Feuerwehr XY Vollalarm“ hat den RIC 123..., usw.) Hierzu müssen die Meldeempfänger der einzelnen Kameraden entsprechend der Planung programmiert werden. Für die Leitstelle bedeutet dies, dass jede Mannschaft auch im Einsatzleitsystem neu versorgt werden muss, ebenso muss der Schlüssel im Einsatzleitsystem hinterlegt werden.



Im Verlauf dieses Jahres haben sich die Systembetreuer der Leitstellen mit Eurofunk-Leitstellensoftware, sowohl von Seiten der Kommune als auch der Polizei, auf eine neue Versorgung der Stammdaten verständigt. In einem mehrtägigen Workshop wurde die alte Stammdatenrichtlinie, welche durch die Firma Eurofunk im Jahre 2009, zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme erstellt wurde, komplett überarbeitet und an die jetzigen Gegebenheiten angepasst. Zum Beispiel gab es damals einige Objekttypen noch gar nicht. Des Weiteren hat sich herausgestellt, dass einige Bezeichnungen, wie sie in der Richtlinie vorgesehen waren, in der Praxis für die Kollegen im Einsatzleitraum gar nicht so tauglich sind. Als Ergebnis der neuen Stammdatenrichtlinie müssen jetzt viele Objekte überarbeitet und die Bezeichnungen angepasst werden.

Und zu guter Letzt soll der Hauptserver des internen Netzwerkes der Leitstelle ausgetauscht werden. Zum einen ist dieser Server auch seit 2009 ununterbrochen im Betrieb, zum anderen warten immer mehr neue Ideen darauf auch im Netzwerk umgesetzt zu werden. Exemplarisch sei hier nur die Einbindung eines Bettennachweises, oder die Anmeldung von Krankentransporten über das Internet genannt. Hierfür ist der damals beschaffte Server zu klein und mittlerweile auch nicht mehr auf dem Stand der Technik. (Klaus Lindner)

Ereignismeldesystem

Am 28. Dezember 1978 um 17:14 Uhr Ortszeit befindet sich der United Airlines Flug 173, eine Douglas DC-8-61, von New York (JFK) kommend im Landeanflug auf den Flughafen von Portland im Bundesstaat Oregon. Zu diesem Zeitpunkt verfügt die Maschine noch über Kraftstoffreserven für etwa 60 Minuten Flugzeit. Nach dem Ausfahren des Fahrwerks stellt der gerade steuernde Pilot fest, dass nur eine der drei grünen Fahrwerksanzeigen leuchtet. Dieses Problem geht einher mit einem undefinierten Rumpeln im Fahrwerkschacht. Das Flugzeug kreist in der Nähe des Flughafens Portland, während die Pilotencrew versuchte das bestehende Problem zu analysieren. Um 18:15 Uhr geht dem Flugzeug der Kraftstoff aus und es stürzt in einem dünn besiedelten Gebiet ab. Es sterben 10 Passagiere und 24 der 189 Menschen an Bord werden schwer verletzt. Das Ergebnis der Flugunfalluntersuchungsbehörde (NTSB) ergab, dass neben einigen kleineren technischen Defekten nur zwei der Mikroschalter, die die grüne Kontrollleuchte im Cockpit ansteuern, defekt waren. Eine Landung wäre ohne Probleme möglich gewesen.

Als Folge dieses Unfalls initiierte United Airlines im Jahre 1980 das branchenweit erste Cockpit-Ressource-Management (CRM)-Programm für Piloten.

Das CRM-Programm erwies sich als so erfolgreich, dass es nun auf der ganzen Welt eingesetzt wird. Zumindest in der Luftfahrt. Aus diesem Projekt resultierten drei wesentliche Erkenntnisse:

- 1) Alle Menschen machen Fehler, auch wenn es besonders wichtig wäre, keine zu machen.
- 2) Meist führt erst eine Verkettung von Fehlern zu Unfällen.
- 3) Die Analyse von Zwischenfällen ist aufgrund der komplexen Verkettung von Ursachen schwierig.

Nun sind wir keine Fluggesellschaft und es stürzen keine Flugzeuge ab, aber Fehler machen auch wir. Oftmals erkennen wir diese „Fehler“ aber nicht selbst. Um unsere Fehler zu erkennen, die Komplexität zu entzerren und an den Ursachen zu arbeiten sind wir daher auf externe Unterstützung angewiesen. Damit (unerwünschte) Ereignisse schnell und zügig gemeldet werden können, haben wir im Jahre 2014 ein webbasiertes Ereignismeldesystem installiert und dafür oft Werbung gemacht. Leider konnten wir nicht alle Menschen von den Vorteilen der konsequenten Nutzung überzeugen. Dennoch wird das System offensiv genutzt, wie unsere erste Statistik zeigt:

Tickets gesamt seit Anschaltung:	1.837
Externe Ereignismeldungen:	218
Interne Ereignismeldungen:	1.619

Besonders erfreut sind wir darüber, dass das System intern so offensiv eingesetzt wird. Bei den internen Ereignismeldungen handelt es sich zu 55% um Meldungen zur Geodatenversorgung und weiteren 40% zur Objektversorgung im Einsatzleitsystem. Nur 5% der Meldungen sind auf technische Systemstörungen zurück zu führen.

Die externen Tickets verteilen sich wie folgt auf Feuerwehr und Rettungsdienst aus den uns angeschlossenen Gebietskörperschaften:

GKS	RD	FW
NF	61	54
SL	4	37
FL	47	15

Im nächsten Jahr werden wir auch etwas zu den Meldetypen sagen können, da wir ab Januar jede eingehende Ereignismeldung konsequent mit einem Schlüssel versehen, der uns die nachträgliche Auswertung, um systemtypischen Schwachstellen auf die Spur zu kommen, erleichtern soll. *(Bernd Mommsen & Achim Hackstein)*

Schlusswort

Als die Leitstelle Nord im September 2009 an den Start ging, war dieser holprig und mit Stolpersteinen reichlich ausgestattet. Als erste kooperative Leitstelle Deutschlands bei gleichzeitiger Zusammenführung von drei über viele Jahre hinweg etablierten Leitstellen war es unmöglich, diesen Stolpersteinen effizient auszuweichen.

Die zu dieser Zeit verantwortlichen Menschen haben dennoch alles Menschenmögliche versucht, um das Ziel zu erreichen. Und das ist Ihnen, bei retrospektiver Betrachtung, auch wirklich gelungen.

Die tägliche Zusammenarbeit mit den Feuerwehren stellt sich als äußerst konstruktiv dar, Probleme werden meistens direkt angesprochen, der Umweg über die örtliche Presse wird nur noch selten gewählt. Wir sind in der glücklichen Situation, gemeinsam nach Lösungen zu suchen und aus den gemachten Fehlern zu lernen. Gerade die Einsatznachbesprechung zum Flugzeugunfall in Lindewitt hat dies noch einmal sehr nachdrücklich unter Beweis gestellt.

Auch die tägliche Zusammenarbeit mit dem Rettungsfachpersonal ist mittlerweile geprägt von gegenseitigem Verständnis und wertschätzendem Umgang miteinander. Hier bestätigen einige unrühmliche Ausnahmen dann nur noch die Regel. Den Menschen in der Leitstelle ist sehr wohl bewusst, dass auch der Rettungsdienst von einem Wandel in der Aufgabenstellung nicht verschont blieb. Es dominierten eindeutig die Krankentransporte, die Notfallrettung, vor allem die Versorgung wirklicher Notfälle, tritt immer mehr in den Hintergrund. Leider können wir daran nichts ändern.

Und schlussendlich werden sowohl die Rettungsdienste der Gebietskörperschaften als auch die Leitstelle Nord in den nächsten Jahren mit einem immensen Mangel an Fachkräften konfrontiert werden. Nachteilig wirkt sich dabei aus, dass wir aus demselben Pool unseren Nachwuchs generieren, obwohl wir unterschiedliche Aufgaben wahrnehmen. Große Hoffnung darf auf ein „Berufsbild Disponent“ im nächsten Jahr gesetzt werden, dies wird die Lage unter Umständen etwas entschärfen.

Und weil sie immer wieder auf dem Prüfstand steht, noch ein abschließendes Wort zur Kooperation mit der Landespolizei. Die Wogen haben sich geglättet, der anstehende Re-Invest berücksichtigt neue technische Konzepte, die uns umfangreiche Möglichkeiten bei der Implementierung innovativer Technologien, wie z.B. einer webbasierten Krankentransportplanung, eröffnen und ein hohes Maß an Eigenständigkeit sicher stellen.

Und die Zusammenarbeit beider Leitstellen im täglichen Einsatz soll an einem Beispiel aus dem Jahre 2015 dargestellt werden. Zu einer Reanimation in Niebüll in der Nähe der Rettungswache standen nur ein RTW und kein Notarzt zur Verfügung. Die Polizei wurde um Hilfe gebeten und unterstützt, ebenso wie die Freiwillige Feuerwehr, die RTW-Besatzung bei der Patientenversorgung. (Achim Hackstein)

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)



Klaus Lindner
(komm. stellv. Leiter der Leitstelle)