



Jahresbericht KRLS Nord für das Jahr 2016



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	6
Flugunfall, Wyk auf Föhr	6
Brandeinsatz Teambaucenter, Langballig	6
Reizgasfreisetzung, Flensburg	7
Bombendrohung, Niebüll	8
Brandeinsatz, Diako Kropp	8
Wetterbedingte Sonderlagen	9
Kommunikation	9
Führungen	9
Konferenzen & Kongresse	9
Beratungsleistungen	10
Jahresausflug Insel Sylt	10
Aus- & Fortbildung	10
Hospitationen	10
Interne Leitstellenfortbildungen	11
Externe Leitstellenfortbildungen	11
AG Berufsbild Disponent	12
Landeskundliche Fortbildung	12
Aus den Abteilungen	13
Bericht aus der Systembetreuung	13
Bericht des SBE-Teams	13
Bericht der Mentoren Gruppe	14
Bericht des Personalrates	14
Ergänzungsdisponenten	15
Sonstiges	15
Hochzeit	15
Klimatechnik	16
Silvester 2016 / 2017	17
Zahlen, Daten & Fakten	17
Das neue Jahr	17
Planung 2016, Organisation	17
Planung 2017, Leitstellentechnik	19
Ereignismeldesystem	19
Schlusswort	20

Vorwort

Im September des Jahres 2009 ging die Leitstelle Nord ans Netz, so zumindest würde man es bei Kernreaktoren ausdrücken. Die werden nun langsam aber sicher der Reihe nach abgeschaltet, unsere und Ihre Leitstelle Nord aber hat Bestand. Allen Anlaufschwierigkeiten zum Trotz erfreuen wir uns heute, rückblickend auf das Jahr 2016, bester „Gesundheit“. Die technischen Schwierigkeiten sind überwunden, die Personalsituation ist zwar nach wie vor dynamisch, jedoch erkennen wir „Licht am Ende des Tunnels“, die Zusammenarbeit der Beteiligten gestaltet sich zunehmend unkomplizierter!

Der vor Ihnen liegende Jahresbericht der Leitstelle Nord, übrigens schon der sechste dieser Art, soll einen kompakten Eindruck dessen vermitteln, was sich in Ihrer Leitstelle im zurückliegenden Jahr so alles bewegt hat. Selbstverständlich ohne jeden Anspruch auf Vollständigkeit, dazu ist das Thema Leitstelle einfach zu komplex. Gerade in diesem und im nächsten Jahr werden sich grundlegende, technische Systeme verändern. Die „Digitale Telefonie“ wird durch den „IT-Notruf“ ersetzt, der Fahrzeugnotruf „eCall“ beginnt sich zu etablieren, wenn auch in einem nicht gewollten Wildwuchs. Gleiches gilt für die Entwicklung von „Notruf-Apps“, sie schießen wie Pilze aus dem Boden und suggerieren dem Nutzer eine falsche Sicherheit. Aber auch diesen technologischen Quantensprung, inklusiv Kompletttausch der Hardware der Leitstelle, werden wir gemeinsam bewältigen. Voraussetzung ist, wir bleiben im Dialog. Was an der einen oder anderen Stelle immer noch schwierig zu sein scheint.

Personalsituation

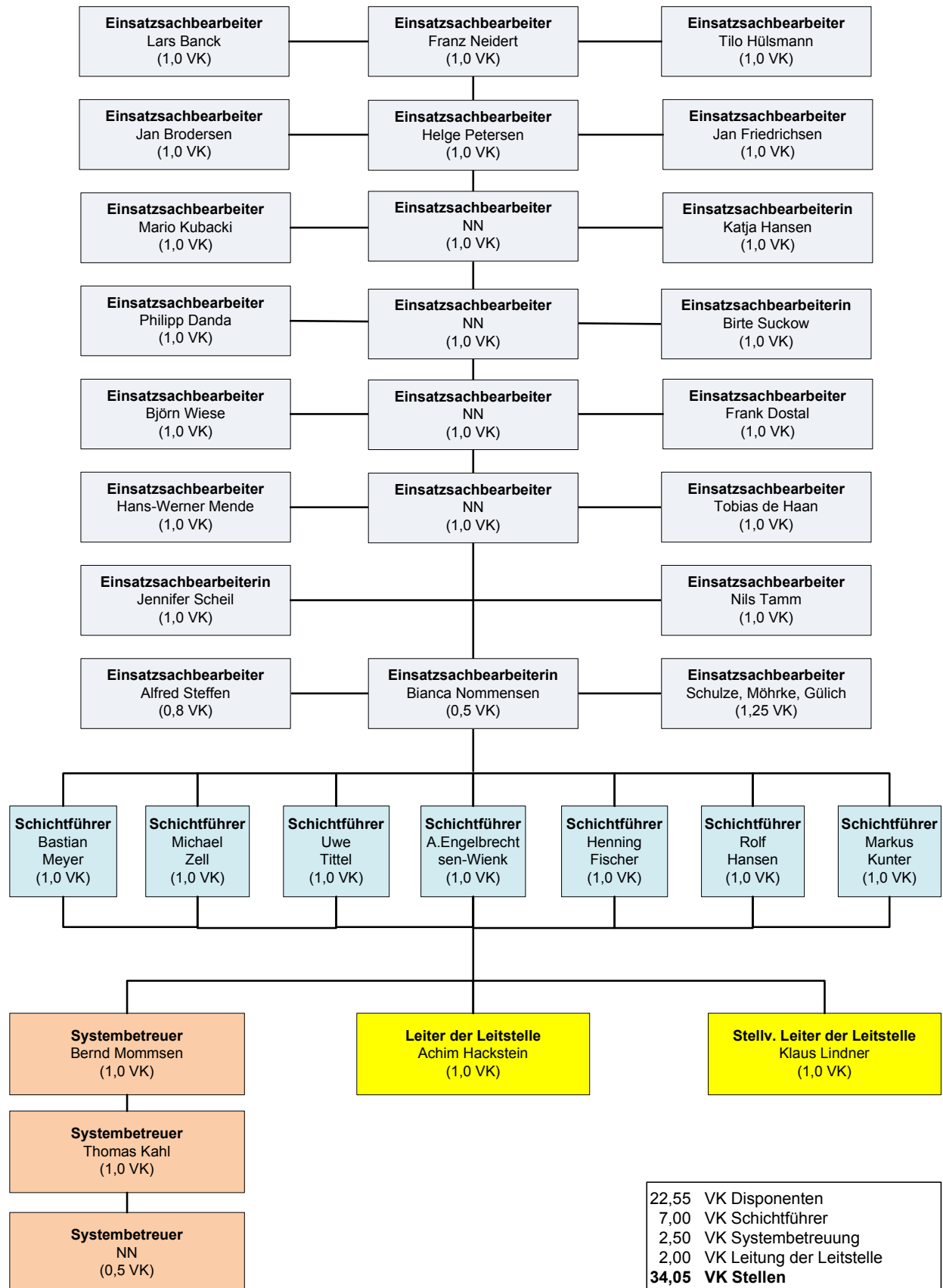
Während in früheren Zeiten der Arbeitsplatz für ein ganzes Leben gesucht wurde und Veränderungen eher selten waren, sind heute Wandel und Veränderung ein Zeichen der Zeit. Das soll nicht heißen, Veränderungen sind schlecht. Sie sind nur mühsam zu kompensieren. Wechsel in den Ruhestand, berufliche Neuorientierungen oder private Veränderungen machen auch vor uns nicht halt. Der Stellenmarkt im Rettungsdienst ist quasi leer. Da eine rettungsdienstliche Qualifikation immer noch Voraussetzung für die Arbeit in der Leitstelle ist, schlagen diese Probleme direkt auf die Leitstelle durch.

Auch im zurückliegenden Jahr gab es einige personelle Veränderungen. Sie führten unter anderen dazu, dass die Stellen aus dem Gutachten immer noch nicht besetzt werden konnten und damit der bedarfsnotwendige 6. Betriebstisch Wunschdenken bleibt. Leider hat dies zur Folge, dass die Belastung der Mitarbeiter, vor dem Hintergrund steigender Einsatzzahlen, auch ständig zunimmt:

- ✖ Anke Lungfiel fängt im Januar 2016 bei uns an und verlässt die Leitstelle wieder im Juli, um ein Medizinstudium in Lübeck zu beginnen. Marco Gülich absolviert im Februar die Abnahme.
- ✖ Tobias de Haan, Tilo Hülsmann und Helge Petersen absolvieren im April erfolgreich die Ausbildung und die Abnahme zum Leitstellendisponenten.
- ✖ Carsten Rinn hat die Ausbildung im Juni 2016 begonnen und nach drei Wochen abgebrochen. Nils Tamm absolviert im August die Abnahme.
- ✖ Matthias Dumke sagt Ende September, einen Tag vor Ausbildungsbeginn, aus persönlichen Gründen wieder ab.
- ✖ Jolan Griemsmann hat uns im Oktober verlassen und ist seiner Lebensgefährtin nach Wiesbaden gefolgt, die dort einen Studienplatz bekam.
- ✖ Mario Kubacki und Franz Neidert absolvieren im November erfolgreich die Ausbildung und die Abnahme zum Leitstellendisponenten.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2016)



Mengengerüste

Im Jahre 2016 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	2016
Szenario TH	1.337	1.948	2.045	2.299	2.112
Szenario FEU	1.755	1.917	2.111	1.847	1.930
Szenario NOTF K	11.787	13.547	13.511	14.476	15.142
Szenario NOTF NA	11.099	10.374	11.128	11.067	11.099
Szenario NOTF	15.166	15.287	16.159	16.693	18.062
Szenario KBF	25.975	27.729	28.644	29.964	27.271
Gesamt:	67.119	70.802	73.598	76.346	75.616

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	2016
Notrufe (112)	91.069	85.136	87.320	83.538	82.821
19222	70.495	72.442	71.304	71.400	67.910
sonstige Leitungen	24.183	29.528	33.208	34.397	34.876
Status 5	86.473	86.643	87.921	105.910	69.303
Status 9	731	674	682	605	367

Alle Zahlen Stand 31.12.2016, 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	2016
Notrufe (112)	8,2 Sek	8,5 Sek	8,7 Sek.	9,6 Sek	9,6 Sek
19222	9,6 Sek	9,8 Sek	9,8 Sek.	10,1 Sek	10,4 Sek
sonstige Leitungen	9,4 Sek	9,4 Sek	9,3 Sek.	9,5 Sek	9,6 Sek
Status 5	10,6 Sek	10,9 Sek	11,7 Sek.	11,5 Sek	9,9 Sek
Status 9	8,7 Sek	8,7 Sek	8,6 Sek.	7,6 Sek	6,4 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 im Jahresbericht nicht aus.

Flugunfall, Wyk auf Föhr

Am Montag den 28.03.2016 um 12:36 Uhr ging ein Notruf vom Tower mit der Meldung über einen Flugunfall auf dem Flugfeld des Flugplatzes Wyk auf Föhr in der Leitstelle Nord ein. Es handelte sich um eine während der Landung verunfallte Cessna mit einer zum Zeitpunkt der Meldung unklarer Anzahl beteiligter Personen. Parallel zum telefonischen Notrufeingang wurde eine identisch lautende Meldung von dem zum Unglückszeitpunkt auf dem Flugfeld befindlichen RTH Christoph Europa 5 an die Leitstelle abgesetzt. Nach detaillierter Notrufabfrage wurde das Szenario TH FLUG1 G festgelegt und entsprechend der hinterlegten AAO ausgelöst. Alle einsatzrelevanten Informationen wurden umgehend an die übergeordneten Führungsdienste und zuständigen Stellen gemeldet. Aufgrund des Einsatzszenarios wurde umgehend die Leitstelle nachbesetzt. Bei derartigen Szenarien wird die besondere Führungsorganisation innerhalb der Leitstelle festgestellt und tritt unmittelbar in Kraft. Erste Rückmeldungen von der Einsatzstelle ergaben, dass sich insgesamt 3 Personen in dem Flugzeug befanden. Eine sofortige Rettung wurde durch die eingetroffenen Einsatzkräfte durchgeführt. Es wurden folgende Verletzungsgrade der Personen festgestellt: 2 Personen schwerverletzt und 1 Person mittelschwerverletzt. Parallel zur Einsatzbearbeitung wurde, da mehrere Luftrettungsmittel an diesem Einsatz beteiligt waren, wurde die Luftraumüberwachung und Steuerung der RTH an die SAR Leitstelle abgegeben. Eine Bettenabfrage für Trauma-Patienten wurde in den umliegenden Krankenhäusern durchgeführt. Die Verteilung der Patienten auf die Krankenhäuser fand durch den Orgl. RD an der Einsatzstelle statt. (Rolf Hansen, Foto: Christian von Stülpnagel)



Brandeinsatz Teambaucenter, Langballig

Am 08.06.2016 kam es zu einem Großfeuer im Team Baucenter in Langballig. Dieser Einsatz beschäftigte die Leitstelle und die Feuerwehren über 3 Tage. Um 15:56 Uhr liefen erste Notrufe von der B 199 ein, es sei ein Feuer in einer Lagerhalle beim Baumarkt Team in Langballig ausgebrochen. Die Notrufteilnehmer beschreiben eine starke Rauchentwicklung und Flammenschlag. Insgesamt waren bis zum Eintreffen der Feuerwehr 30 Notrufe zu verzeichnen. Die Notrufteilnehmer konnten nicht beschreiben ob eine Halle der Raiffeisen AG oder der Baumarkt brennt. Teilweise erreichten uns Notrufe aus Hürup und Flensburg, die eine riesige Rauchsäule beschrieben. Mehrere Anrufer teilten über Notruf mit, dass die B 199 durch den Brandrauch nicht mehr befahrbar ist und eine starke Hitzestrahlung vorherrschte. Ein RTW der in unmittelbarer Nähe zum Einsatzort stand konnte die erste verbindliche Rückmeldung geben. Zu diesem Zeitpunkt stand das Lager hinter dem Baumarkt bereits in Flammen, welche schon auf dem Baumarkt übergriffen. Eine Gefährdung der Lagerhallen des Raiffeisen Landhandels kann nicht ausgeschlossen werden. Alle Personen konnten das Gebäude aber unverletzt verlassen.



Durch die gelagerten Baumaterialien, Düngemittel und diversen andere Gefahrstoffe folgte die Entscheidung, den LZG mit zur Einsatzstelle zu entsenden. Die ersten Lagemeldungen beschrieben den Vollbrand des Baumarktes. Der zweiten Alarmierung FEU 3X folgte in den nächsten Stunden noch eine Steigerung auf Feuer 4X. Es waren im Einsatz aus dem Amt Langballig 9 Feuerwehren, die Ortswehr Glücksburg, Feuerwehr Husby, LZG SL-FL, FTZ SL FL, DRK Betreuung, ORGL, KBM. und die Feuerwehr Bockholm. Bei diesem Einsatz wurde eine Bereitschaft durch die Feuerwehr Bockholm im Gerätehaus Glücksburg eingerichtet, um den Brandschutz für das Amt Langballig und die Stadt Glücksburg sicher zu stellen. Nach den ersten Lagemeldungen wurde die Führungsgruppe der Leitstelle alarmiert, um diese nach zu besetzen um die anfallende Arbeit zu bewältigen. Die Lagerhallen mit Booten und Fahrzeugen konnte gehalten werden, sowie die Lagerstätten des Raiffeisenmarktes. In den Abendstunden sind weitere Einheiten vom THW aus Flensburg, Schleswig und Husum zum Beseitigen von Brandschutt und zur Ausleuchtung der Einsatzstelle angefordert worden. Die Brandwache konnte um 06:00 Uhr die Einsatzstelle verlassen. In den nächsten zwei Tagen wurden die Feuerwehren mehrfach alarmiert, um die Glutnester im Brandschutt zu bekämpfen. *(Bastian Meyer)*

Reizgasfreisetzung, Flensburg

Am 18.09.2016 ging um 15:34Uhr ein Anruf der McDonalds-Filiale aus der Großen Straße per Notruf in der Leitstelle ein. Ein Mitarbeiter meldete, dass seit ca. einer Stunde Beschwerden, wie vermehrter Hustenreiz, Kopfschmerzen und Würgereiz bei den Mitarbeitern wahrzunehmen ist. Vor Ort seien 9 Mitarbeiter, aber keine Gäste betroffen. Das Gebäude wurde vom Anrufer bereits geräumt. Aufgrund dieser Schilderung der Lage wurden seitens der Leitstelle die Berufsfeuerwehr Flensburg mit dem Leitungsdienst, die Freiwilligen Feuerwehren FL-Innenstadt und FL- Klues, sowieso 5 RTW's, 1 NEF und die Notarztgruppe alarmiert. Das Alarmstichwort lautete: THGAS HAUS R1 Es musste von einem unbekannten Gasaustritt im Gebäude ausgegangen werden. Die Stufe R1 (7-10 Verletzte) wurde aufgrund der 9 Betroffenen gewählt. Der Bereitstellungsraum für die RTW's und nachrückende Kräfte wurde am ZOB Süderhofenden eingerichtet. Ein Nachalarm für die Leitstelle wurde ebenso veranlasst, um weitere Disponenten zur Unterstützung in die Leitstelle zu rufen. Um zusätzliche RTW's für eventuell weitere Betroffene und die Notfallrettung zur Verfügung zu haben, wurden Krankentransporte im Bereich Flensburg vorerst eingestellt. Nachdem die ausrückenden Kräfte Informationen über die Einsatzlage erhalten haben, wurden auch die Leitungsdienste der anliegenden Kreise Nordfriesland und Schleswig-Flensburg in Kenntnis gesetzt.



Die ersten Fahrzeuge sind um 15:43Uhr an der Einsatzstelle eingetroffen und begannen sofort mit der Erkundung und Sichtung der Verletzten. In der ersten Rückmeldung wurden 7 betroffene Personen mitgeteilt. Eine Schnellmessung für ausgetretenes Gas vor Ort war negativ, es ist keine Evakuierung der umliegenden Gebäude nötig. Nach Sichtung der Betroffenen durch einen Notarzt an der Einsatzstelle gab es vor Ort nun 8 Betroffene, die alle in die Klinik gebracht wurden. Hierfür rückten nach und nach die RTW's aus dem Bereitstellungsraum zum Einsatzort vor und nahmen die Personen auf, um sie in die Diako und das Franziskus-Hospital zu bringen. Um 16:34Uhr wurde die Einsatzstelle durch den Einsatzleiter der BF vor Ort wieder an den Filialleiter übergeben, nachdem es keine Feststellung von ausgetretenem Gas gab. Alle Kräfte rückten ein und auch die Krankentransporte konnten wieder aufgenommen werden. *(Jennifer Scheil)*

Bombendrohung, Niebüll

Am 21.10.2016 ging bei der Polizeileitstelle um ca. 14Uhr eine Bombendrohung gegen die VR-Bank Nordfriesland mit all ihren Filialen ein. Direkt nach dieser Meldung wurde der Schichtführer der Kommune durch den Dienstgruppenleiter der Polizei über die Lage informiert und es wurde ein gemeinsames Vorgehen besprochen und eingeleitet. Die „Deadline“ zur möglichen Explosion wurde durch den Anrufer auf 16Uhr gesetzt und der Schwerpunkt wurde durch die Polizei auf die Zentrale der VR-Bank Nordfriesland in Niebüll gelegt.

Durch die Leitstelle Nord wurde ein Einsatz zur Ausnahmelage angelegt und es wurden, wie in der AAO-Vereinheitlichung für Ausnahmelagen festgelegt, Einsatzkräfte alarmiert. Hierzu wurde ein Bereitstellungsraum an der Kreisfeuerwehrzentrale in Niebüll für die Einsatzkräfte in sicherer Entfernung gewählt. Dorthin wurden 1 RTW und 1 NEF aus Niebüll, der ORGL und der A-Dienst des Kreises Nordfriesland sowie der ELW der Feuerwehr Niebüll alarmiert. Alle Kräfte bekamen telefonisch Kenntnis über die Lage vor Ort und fanden sich im Bereitstellungsraum ein. Auch die Leitungsdienste der KRLS Nord, der Stadt Flensburg und des Kreises Schleswig-Flensburg wurden über die Lage in Kenntnis gesetzt. Zur Unterstützung der Leitstelle wurde das Personal aufgestockt, um den Regelbetrieb im Ernstfall ohne Probleme aufrechterhalten zu können. Ebenso wurden in der Zeit des Einsatzes die KTW-Transporte ausgesetzt, um im Einsatzfall freie Fahrzeuge zur Verfügung zu haben.

Durch die Polizei wurde das Gebäude evakuiert und die umliegenden Straßen abgesperrt. Vor Ort nahm der A-Dienst Nordfriesland Kontakt mit der Einsatzleitung der Polizei auf. In der Zwischenzeit befanden sich auch die Sprengstoffsuchhunde der Polizei auf dem Weg nach Niebüll. Diese durchsuchten die VR-Bank und konnten keine Feststellung machen. Nach der Erkundung durch die Polizei und als von keiner Gefahr mehr ausgegangen werden konnte, wurde der Einsatz für die Rettungsdienstkräfte beendet. *(Jennifer Scheil)*

Brandeinsatz, Diako Kropp

Am Sonntag, den 13. November 2016 um 16:21 Uhr, meldet die Brandmeldeanlage eine Auslösung im Wohnheim Bethanien/Diakoniewerk Kropp. Es wird entsprechend der AAO die Freiwilligen Feuerwehr Kropp und 1 RTW zur Einsatzstelle alarmiert. Um 16:27 Uhr kommt von der Einsatzstelle die Meldung: Rauchentwicklung im Gebäude. Diese Rückmeldung veranlasst den Schichtführer dazu, dass Stichwort auf FEU R1 zu erhöhen. Dieses wurde dem Einsatzleiter der Feuerwehr mitgeteilt und daraufhin von ihm auf FEU R2 erhöht. Mit der Erhöhung des Stichwortes auf FEU R2 wurden der Leitungsdienst und die Führungsgruppe der Leitstelle alarmiert, da die sonntägliche Besetzung von 1/3 Leitstellenpersonal hierfür wahrscheinlich nicht mehr ausreicht.

Zusätzlich waren die anwesenden Kollegen in der Leitstelle zu diesem Zeitpunkt noch mit einem FEU Y in List auf Sylt und einem Verkehrsunfall mit Wohnmobil auf Eiderstedt beschäftigt. Die Leitungsdienste der Gebietskörperschaften wurden auch über die Lage informiert. Durch die Nachbesetzung der Leitstelle NORD waren für die Lage alle fünf Arbeitsplätze nebst Schichtführer besetzt. Im Nachalarmierungsraum wurde an drei Arbeitsplätzen das „Tagesgeschäft“ bearbeitet, hierfür war eine Schichtführerin eingesetzt. Zudem war der Leitungsdienst der Leitstelle anwesend, ein Kollege wurde als Springer eingesetzt. In der weiteren Lageentwicklung an der Einsatzstelle in Kropp wurden 4 Verletzte und 6 weitere Personen zur Sichtung gemeldet. 30 Betroffene befanden sich im Wohnheim Bethanien. Von Seiten der Leitstelle wurde eine Bettenabfrage durchgeführt und der TEL übermittelt.

Um 16:45 Uhr meldet die Feuerwehr Feuer aus. Ein Wohnbereich unbewohnbar. Insgesamt befanden sich im Haus Bethanien 30 Personen.

Zusammen mit dem Direktor des Diakoniewerks Kropp übernahm der Organisatorische Leiter Rettungsdienst die Pressearbeit. Insgesamt wurden 6 Rauchgasverletzte in Krankenhäuser transportiert. 16 Bewohner wurden in anderen Häusern auf dem Gelände des Diakoniewerks Kropp untergebracht. Um 18:10 Uhr war die Lage leitstellenseitig beendet. (Michael Zell, Klaus Lindner)

Wetterbedingte Sonderlagen

Im zurückliegenden Jahr mussten wir die Leitstelle drei 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 15.06.2016, 04.09.2016 und am 20.11.2016. Die Anlässe waren unterschiedlich, mal führte Starkregen zu einem erhöhten Anruaufkommen, 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

Wie in jedem Jahr boten wir auch 2016 unseren angeschlossenen BOS-Einheiten wieder Führungen bei uns im Hause an. Doch auch BOS-fremde Gruppen interessierten sich sehr für unsere Arbeit in der Kooperativen Regional-Leitstelle-Nord, wo wir neben der Führung und Erklärung des Einsatz-Leitrechners über das richtige „Absetzen eines Notrufes“ und darüber hinaus über die „Telefon-Reanimation“ aufklärten. Neben Gruppen aus dem Bereich der Feuerwehren, Bundeswehr, THW, DRK und DLRG besuchten uns Abordnungen aus dem Bereich der Landfrauen, der Bundesstelle für Fernmeldestatistik, aber auch diverse Senioren-Gruppen fanden den Weg zu uns, um die Arbeit der Disponenten/innen kennenzulernen. Immer wieder nehmen wir während der Besuche Anregungen entgegen und versuchen diese bei uns ins System zu übernehmen. Gerne bieten wir auch in der Zukunft unsere „Führungen“ allen Interessierten an und freuen uns über Ihre und Eure Anmeldungen. „Dank“ für Ihr und Euer Interesse, auch 2017 sind wir gerne für Sie alle tätig (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 2016 wurden folgende Fachkongresse durch Personal der Leitstelle besucht, bzw. es wurden dort die aufgeführten Vorträge gehalten:

Datum	Kongress	Vortragsthema	TN LZN
04.02.16	Intensivkongress Stuttgart	Telefonreanimation	1
11.02.16	Reanimationsgespräche Bad Boll	Telefonreanimation	1
05.03.16	Notfallsymposium JUH, Hannover	Berufsausbildung Disponent	1
11.03.16	Tagung AGSWN, Baden-Baden	QM in der Leitstelle	1
31.05.16	Symposium Leitstelle aktuell, Bremerhaven	Moderation	5
03.06.16	Traumakongress, Flensburg	CRM in der Leitstelle	1
16.07.16	Forum Rettungsdienst, Fürstenfeldbruck	Berufsausbildung Disponent	1

Beratungsleistungen

Als Drittleistung bietet der Leitstellenzweckverband seit Anfang 2015 auch Beratungsleistungen mit systemischem Ansatz oder in Form einer Mediation an. Im Berichtsjahr konnten drei größere Auftrags eingänge bearbeitet werden. Ein Auftrag wurde im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen, die zwei anderen Aufträge wurden auf unbestimmte Zeit verlängert. Die Beratungsleistungen des Leitstellenzweckverbandes werden dem Kunden gegen einen Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. *(Achim Hackstein)*

Jahresausflug Insel Sylt

Am 07. September starteten wir wieder mit den Kollegen/innen der Polizei zum alljährlichen gemeinsamen Sommerausflug. Diese Mal ging es auf die Insel Sylt. Treffpunkt war der Bahnhof in Bredstedt, wo wir nach einem kleinen Geburtstagsständchen für Bianca mit einem Sekt angestoßen haben. Mit 35 Personen ging die Fahrt dann per Bahn auf die Insel. Vom Bahnhof spazierten wir dann bei strahlendem Sonnenschein und herrlicher sommerlicher Temperatur zur Feuerwache in Westerland. Hier konnten wir uns mit Fischbrötchen stärken, bevor die Insel-Zentrale und der Fahrzeugpark besichtigt wurden. Wer wollte, durfte mit dem Hubrettungsfahrzeug die Insel aus ca. 30 Meter Höhe betrachten. Im Anschluss starteten wir zur Inselrundfahrt, wo uns die Sehenswürdigkeiten der Insel näher gebracht wurden oder auch so mancher Wohnort von Promis. Nach ca. 2 Stunden waren wir wieder zurück in Westerland und hatten dann 3 Stunden Zeit zur freien Verfügung. Ein paar nutzen die Zeit für Shopping/Sightseeing oder gönnten sich ein paar Kaltgetränke, während andere wiederum das kühle Nass der Nordsee und den Strand genossen. Zum Abendessen ging es dann in die Sylt-Kantine, wo wir den Tag bei einem schmackhaften Schnitzel-Buffer ausklingen ließen. *(Henning Fischer)*



Aus- & Fortbildung

Hospitationen

Hospitanten sind in unseren Räumen immer hoch willkommen, im Jahre 2015 haben wir mit 41 Tagen leider deutlich weniger Hospitationen als im letzten Jahr durchführen können. Der Grund ist darin zu sehen, dass wir fast jeden Monat des Jahres neue Mitarbeiter ausgebildet haben und daher keine Hospitanten mehr unterbringen konnten. Dennoch begrüßten wir wieder Wehrführer und Gruppenführer unserer Freiwilligen Feuerwehren und das Rettungsfachpersonal der Rettungswachen, 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 2017 stehen unsere Türen wieder jeder interessierten Kollegin, jedem Kollegen aus dem Rettungsdienst und vor allem auch den Führungskräften aus der Feuerwehr offen, soweit es die Ausbildungssituation zulässt. *(Henning Fischer & Achim Hackstein)*

Interne Leitstellenfortbildungen

Am 07. November begann der 1. Block unserer Jahresfortbildung. Aufgeteilt in drei Blöcke zu je 3 Tagen ist diese Fortbildung eine Pflichtveranstaltung für alle Mitarbeiter der Leitstelle. Es werden Themen aus den Arbeitsabläufen des täglichen Betriebes, medizinische Weiterbildung und Wunscht Themen der Mitarbeiter behandelt. Szenarientraining in Verbindung mit kleineren Workshops festigt die Neuerungen anschließend in der Praxis. Vermittelt wird alles durch interne und externe Dozenten. Das Leitthema dieses Jahres war „Kompetenzerweiterung in Sonderlagen“. Bereits in der Erwartungsabfrage wurde schon eine ehrliche, hohe Motivation aller Beteiligten erkennbar. Unsere Jahresfortbildung zeichnete sich schon in den letzten Jahren durch einen guten Themenmix in Zusammenspiel mit einer guten Mischung aus theoretischen und praktischen Teilen aus.

Den Einstieg machten besondere Feuerwehrlagen. Für dieses Thema konnte Günther Neumann von der Feuerwehr Hattstedt/Nordfriesland gewonnen werden. Schwerpunkt war der Informationsaustausch zwischen der Leitstelle und den Einsatzkräften. In dem Zusammenhang wurden erweiterte Maßnahmen bei der Alarmierung besprochen (z.B. erhöhter Personalaufwand bei Brand eines Hauses mit Reeteindeckung). Im 1. Szenarientraining wurde die Abarbeitung einer Luftnotlage eines kleineren Passagierflugzeuges auf dem Flughafen Sylt trainiert. Im Anschluss konnte das aktualisierte Sicherheitskonzept der Flughafengesellschaft besprochen werden.

Der 2. Tag stand im Zeichen der Medizinischen Fortbildung. Marco Dettenborn aus dem Rettungsdienst Nordfriesland brachte uns das Hauptthema „Kindernotfälle“ näher. Sehr spannend zu erleben war die Umsetzung der Ersten-Hilfe-Anweisungen als Betroffener. Diese Perspektive hatte noch keiner von uns Disponenten zuvor eingenommen. Im weiteren Szenarientraining konnte erlebt werden, das auch alltägliche Einsatzlagen bei fehlerhafter Kommunikation innerhalb der Leitstelle zu Problemen in der Abarbeitung führen können. Die möglichen Lösungsansätze wurden sogleich vermittelt.

Am 3. Tag stand der „Faktor Mensch“ in der Leitstelle im Mittelpunkt. Unter Stress können Konflikte entstehen die unmittelbar Einfluss auf die Zusammenarbeit innerhalb des Teams hat. Das Erkennen von Konflikten und mögliche Lösungsansätze im akuten Einsatzgeschehen konnten in den dazugehörigen praktischen Teilen trainiert werden. In der abschließenden „Wand des Wissens“ wurde wieder aufgezeigt, dass sehr viele Inhalte der Fortbildung bei den Teilnehmern präsent waren. Dies zeigte sich in neuen Höchstpunktzahlen nach Beantwortung der letzten Frage. Zusammenfassend kann festgestellt werden, wir haben eine sehr gute Fortbildung mit passendem Themenmix in lockerer Atmosphäre erleben können! Die Vorfriede auf die Jahresfortbildung 2017 ist geweckt. (Lars Banck)

Externe Leitstellenfortbildungen

Durch den Leitstellenzweckverband wurden im Berichtsjahr 2016 wieder „Inhouse-Seminare“, überwiegend mit dem Themenschwerpunkt „Notrufabfrage“ und „CRM in der Leitstelle“, durchgeführt. Diese werden dem Kunden gegen einen Dozenten-Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. (Achim Hackstein)

Datum	Tage	Seminarthema	Seminarort
Jan./Feb. 16	6	Landeseinheitliche Schichtführer-Fortbildung	Rendsburg
16.02.16	2	Standardisierte Notrufabfrage	Bottrop
05.04.16	2	CRM-Trainer-Kurs (InFacT-Basic)	Harrislee
18.04.16	1	Standardisierte Notrufabfrage	Neumünster
21.05.16	1	CRM in der Feuerwehr	Kreis Hötter

20.09.16	2	CRM-Trainer-Kurs (InFact-Basic)	Harrislee
22.09.16	2	CRM-Trainer-Kurs (Advanced)	Harrislee
29.09.16	1	Standardisierte Notrufabfrage	Rendsburg
05.10.16	2	CRM in der Leitstelle	Fürstenfeldbruck
13.10.16	1	CRM in der Leitstelle der Polizei	Harrislee
01.11.16	2	CRM / Notrufabfrage in der Leitstelle	Kassel
17.11.16	2	CRM in der Leitstelle	Olpe
25.11.16	1	Standardisierte Notrufabfrage	Bremen
07.12.16	2	CRM / Notrufabfrage in der Leitstelle	Rastatt
Gesamt:	27		

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 Weiterentwicklungen des Rettungsdienstes in Deutschland anzustellen. Als ein wichtiges Thema wurden dabei die Anforderungen an die künftigen Arbeitsplätze in den Leitstellen identifiziert.

Am 10. September 2015 wurde hierfür unter der Federführung des Landes Bayern eine eigene Arbeitsgruppe „Berufsbild Disponent“ gebildet. Ihr Auftrag war es, die Aufgaben, die dafür erforderlichen Kompetenzen sowie die sich daraus ergebenden, geeigneten Ausbildungswege zu einem Berufsbild „Leitstellendisponent“ zu beschreiben. Im März 2016 wurden die Ergebnisse dem Ausschuss Rettungswesen durch das Bayerische Staatsministerium des Innern vorgestellt. Allen Unkenrufen zum Trotz haben sich bereits Bayern und Hessen ausdrücklich für die Umsetzung der Ausbildung ausgesprochen. Auch die Nordländer Schleswig-Holstein, Brandenburg, Bremen, Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern denken über eine modulare Ausbildung auf dem Weg zu einem Berufsbild nach. Insgesamt betrachtet eine tolle Entwicklung, die die Qualität in der Leitstellenarbeit deutlich verbessern wird. (Achim Hackstein)

Landeskundliche Fortbildung

Am 21.05.2016 und am 28.10.2016 wurde mit Gruppen von je vier und fünf Disponenten eine Bereisung der Insel Sylt vorgenommen. Hierbei wurde intensiv auf die besonderen Gegebenheiten der Insel mit ihren über 40 km Sandstrand, sowie die hierfür nötigen, befahrbaren Übergänge eingegangen. Auch Orte die eventuell für den Dienst in der Leitstelle interessant sein könnten, wurden besucht. Hierzu gehörten z.B. der Flughafen und der Hindenburgdamm, auf dessen Einsatzkonzept bereits in der theoretischen Ausbildung eingegangen wurde. Die Möglichkeiten, welche durch die ansässige Hilfsorganisation bestehen, wurden bei einer Führung durch die Rettungswache Westerland sowie der Freiwilligen Feuerwehr Westerland ausgiebig erklärt. Bei letzterem lag ein besonderes Augenmerk auf den Räumlichkeiten, die bei größeren Lagen als Amtswehrführungsstelle besetzt werden und für die Leitstelle als Ansprechpartner vor Ort fungiert. Hier wurde für besagte Fälle eine kleine aber gut ausgestattet "Zentrale" geschaffen. Vielen Dank an dieser Stelle an Jörg Elias für die sehr ausführliche Führung durch das Gerätehaus und an das DRK Sylt für das problemlose zur Verfügung stellen eines MTWs an diesem Tag. (Jan Brodersen)



Aus den Abteilungen

Bericht aus der Systembetreuung

Schwerpunkt der Arbeiten in der Systembetreuung der Leitstelle lag im vergangenen Jahr auf der Einführung des Digitalfunks bei den Feuerwehren und der Umstellung der digitalen Alarmierung im Kreis Schleswig-Flensburg. Zur Einführung des Digitalfunks mussten wir jedes einzelne Digitalfunkgerät mit den zugehörigen Daten, wie z.B. der OPTA und ISSI, in das Einsatzleitsystem eingeben und mit den entsprechenden Einsatzmitteln verknüpfen. Hierzu haben uns die Digitalfunkservicestellen einen Rollout-Plan geliefert, so dass wir sukzessive die Geräte einpflegen konnten, so wie diese auch bei den Servicestellen abgenommen werden sollten. Im Laufe des Jahres konnten wir dann über den Probetrieb einige Fehler beheben, wie z.B. das Problem, dass der Status 5 in der Leitstelle nicht korrekt signalisiert wurde. Heute haben wir einen stabilen Betrieb erreicht, was bei der Einführung einer neuen Technologie sicherlich nicht ganz selbstverständlich ist.

Die Umstellung der digitalen Alarmierung im Kreis Schleswig-Flensburg hat ab Mitte des Jahres den zweiten großen Arbeitsbaustein in unserer Abteilung eingenommen. Hier galt es alle neuen Melderschleifen sowie die Sirenenreichbarkeiten im Einsatzleitsystem zu hinterlegen und parallel zur E-Message-Alarmierung auszusenden. Vor diesem Hintergrund hatten auch die Feuerwehren die Aufgabe ihre AAO entsprechend zu prüfen. Viele Feuerwehren nutzten diese Situation, um auch ihre Konzepte gründlich zu überarbeiten. Wir verzeichnen nun zunehmend Zugkonzepte und daraus folgend eine Neustrukturierung der Ausrückebereiche. Auch dieser Aufwand stellte uns vor große Herausforderungen die spürbar dazu geführt hat, dass wir nur noch schwer zeitnah auf Veränderungswünsche eingehen konnten und die Rückmeldequalität ein wenig gelitten hat. Unser Dank gilt an dieser Stelle allen unterstützenden Dienststellen sowie den Feuerwehren für deren Verständnis und die Geduld welche hier aufgebracht wurde.

Neben diesen „Massendatenaufgaben“ galt es für uns natürlich auch das Tagesgeschäft aufrecht zu erhalten. Hierzu zählen insbesondere Adressänderungen, die Systemmeldungen der Disponenten, die Meldung neuer Baugebiete und Brandmeldeanlagenversorgungen und ähnliche Dinge. Viel Zeit investierten wir in diesem Jahr auch darin, den Reinvest der Leitstelle im kommenden Jahr, gemeinsam mit dem Landespolizeiamt, zu planen und zu organisieren. *(Bernd Mommsen)*

Bericht des SBE-Teams

Nach der Einrichtung der PEER-Gruppen Struktur vor zwei Jahren in der Leitstelle Nord, galt es dieses Jahr unsere Strukturen zu festigen. Dazu sollte eine eigene Fortbildung genutzt werden. Schon die Suche nach einem Dozenten gestaltete sich sehr schwierig. Für alle angefragten Einrichtungen existierte die Leitstelle als eine Einrichtung, in der Belastungen auftreten können, garnicht. Schließlich konnte jedoch Dr. Ralph Kipke von der Berufsfeuerwehr Dresden gewonnen werden, der seinerseits für die dortige PEER-Gruppe verantwortlich ist. Es stellte sich während der Fortbildung schnell



heraus, dass eine PEER-Gruppe in einer Leitstelle für alle Beteiligten Neuland ist und nicht eins zu eins aus anderen Bereichen übertragen werden kann. So wurde aus der angedachten Fortbildung schnell eine Art Workshop. Für die Zukunft müssen wir noch weiter an der Ausbildung arbeiten und uns auch konzeptionell mehr auf Leitstellen fokussieren, bestehende Konzepte aufgreifen und für uns anpassen. Insofern haben alle Teammitglieder viel aus der Fortbildung mitnehmen können und es gab regen und vertrauensvollen Austausch zwischen allen Teilnehmern. *(Jan Friedrichsen)*

Bericht der Mentoren Gruppe

Im Jahre 2016 durchliefen neun Kollegen und eine Kollegin erfolgreich die Ausbildung zum Leitstellen-Disponenten bzw.-disponentin bei der Kooperativen Leitstelle Nord in Harrislee und konnten somit alle in feste Arbeitsverhältnisse übernommen werden. Die insgesamt 8-wöchige Ausbildung gliederte sich in einen zweiwöchigen theoretischen Unterrichtsblock und einen sechswöchigen praktischen Teil. Im Blockunterricht wurden u.a. Kenntnisse zum Einsatzleitsystem sowie zur Einsatzlogistik vermittelt, wozu auch die richtige Annahme und Abarbeitung von Notrufen zählt, die später unter Begleitung erfahrener KollegInnen im Leitstellenraum umgesetzt wurde. Für die Vermittlung der Kenntnisse und Fertigkeiten standen den Anwärtern fünf Mentoren bei der Kooperativen Leitstelle Nord zur Verfügung.



Die Ausbildung wurde so strukturiert, dass jeweils zwei Auszubildende in einem Block geschult wurden, so dass alle 2 Monate ein neuer „Trupp“ seine Ausbildung startete. Um einen möglichst umfang- und facettenreichen Ausbildungsinhalt zu vermitteln, erfolgten Hospitationen bei unterschiedlichen Trägern und Gebietskörperschaften, u.a. der Berufsfeuerwehr Flensburg, den Kreisen Nordfriesland und Schleswig-Flensburg sowie den Leitstellen West und Mitte. Hier galt es, die Besonderheiten der jeweiligen Aufgabenbereiche kennen zu lernen, die alle ihre besonders gelagerten Anforderungen an das Leitstellenpersonal stellen, wie z.B. die Abarbeitung von Notfallereignissen auf Inseln im Vergleich zu Einsätzen im Zuständigkeitsbereich einer Berufsfeuerwehr. Die Abschlussprüfung gliederte sich wieder in einen theoretischen und praktischen Teil und beanspruchte insgesamt einen Arbeitstag, der an der Kooperativen Leitstelle Nord durchgeführt wurde. Der erfolgreiche Abschluss aller Ausbildungsgänge zeugt von einer qualifizierten Ausbilderemannschaft, die es verstand, mit fundiertem Fachwissen dem „Nachwuchs“ das notwendige „Know-How“ zu vermitteln. An dieser Stelle bedanke ich mich bei allen, die hieran ihren Obolus geleistet haben, ganz recht herzlich. (Frank Dostal)

Nachtrag: Seitens der Leitstellenleitung bedanken wir uns vor allem in diesem Jahr für die überragenden Leistungen der Gruppe der Mentoren. Neben dem täglichen Dienstbetrieb wurden der gesamte Ausbildungsplan jedes Mal angepasst und nahezu alle Themen durch die Mentoren selbst vermittelt! Ohne das Engagement der Kolleginnen und Kollegen wäre keine so qualifizierte Ausbildung möglich gewesen.

Bericht des Personalrates

Ein weiteres Jahr ist vergangen, und die Großbaustelle „Dienstplanung“ wurde gemeinsam durch den Personalrat und der Leitstellenleitung erfolgreich und konstruktiv abgeschlossen. So wurde im Februar 2016 ein externer Dienstplaner der Firma KVO Dienstleistungen Eva & Klaus Vogt GbR in die Räumlichkeiten der Leitstelle geladen. Gemeinsam mit Katja Hansen, Lars Bank, Bastian Meyer, Klaus Lindner und mir ist unter den kritischen Augen von Herrn Vogt ein stimmiges Dienstplanmodell mit entsprechender Urlaubsregelung für Schichtführer und Disponenten geeint worden. Mein Dank gilt den o. g. Personen für deren Geduld und Unterstützung zu diesem vielfältigen und umfangreichen Thema. Des Weiteren wurde für die Mitarbeiter der Leitstelle Nord mit dem Arbeitgeber eine Arbeitsschutz Dienstvereinbarung zum Thema „Bildschirmarbeitsplatzbrille“ geschaffen. Diese ermöglicht es den Mitarbeitern, nach einem Sehtest beim Betriebsärztlichen Dienst eine geeignete Sehhilfe entsprechend den Vorgaben bei einem Optiker zu bestellen.



Neben den kleineren und größeren Themen hat der Personalrat in der zweiten amtierenden Amtszeit bei 25 Personen den Bewerbungsgesprächen mit der Leitstellenleitung gemeinsam beigewohnt. Die noch offenen Stellen konnten leider noch immer nicht mit geeignetem Personal gefüllt werden. Wir hoffen aber den noch offenen Personalschlüssel im neuen Jahr, mit vielleicht Ihrer Bewerbung, füllen zu können. Voraussetzungen zur Einstellung können Sie auf der Webseite der Leitstelle Nord nachsehen. An dieser Stelle möchten wir die neuen Kollegen herzlich willkommen heißen und Ihnen im Dienst eine glückliche Hand und viel Erfolg wünschen. Wir vom Personalrat bedanken uns auch bei unseren Kollegen und der Leitstellenleitung für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen im Jahr 2016. *(Uwe Tittel)*

Ergänzungsdisponenten

Im Rahmen wetterbedingter Sonderlagen unterstützen uns seit Anbeginn der Leitstelle Ergänzungsdisponenten bei der Notrufannahme. Mit Rolf-Peter Henkes endgültigem Wechsel in den Ruhestand übernahm Henning Fischer (Schichtführer) Anfang des Jahres eigenverantwortlich die Leitung dieser hoch engagierten Truppe. Thematisch wurden die Ausbildungsinhalte der Disponentenausbildung angeglichen. Im Jahre 2016 standen Themen wie z.B. Rechtsfragen Leitstelle, CRM in der Leitstelle, Umgang mit EIBA und IDDS, Standardisierte Notrufabfrage und Einsatznachsorge auf dem samstäglichen Fortbildungsplan. Sowohl theoretische Inhalte wurden vermittelt als auch praktisch in Simulationsszenarien trainiert. Im neuen Jahr soll die Ausbildung weiter intensiviert werden, um auch bei anderen Sonderlagen die Leitstellenmitarbeiter besser unterstützen zu können.

Aufgrund beruflicher oder privater Veränderungen ist dort eine zwar geringe, aber eben vorhandene Fluktuation, sodass wir immer auf der Suche nach engagierten Mitstreitern sind. Feuerwehrtechnische und rettungsdienstliche Kenntnisse sollten vorhanden sein, die Ausbildung findet einmal im Monat an einem Samstag statt, die entsprechenden Termine stimmt die Gruppe intern und flexibel ab. Interessenten melden sich bitte unter der Mailadresse leitung@leitstelle-nord.de und bekommen jederzeit gerne weitere Informationen. *(Henning Fischer)*

Sonstiges

Hochzeit



Auch in diesem Jahr hatten wir wieder eine Hochzeit zu verzeichnen. Unsere Kollegin Jenny heiratete ihren Robert und aus Jenny Aschenbrandt wurde Jenny Scheil! Der Polterabend fand am 25. Juni 2016 im Garten der beiden statt. Ein Zelt schützte vor dem Regen und gut versorgt mit Gulaschsuppe und Getränken wurden nette Gespräche geführt, gefeiert und getanzt. Wie es der Brauch verlangt musste das Brautpaar gegen Mitternacht den für sie vorbereiteten Scherbenhaufen zusammenfegen. Das allerdings unter erschwerten Bedingungen, denn Jenny's Schuhe und Robert's Hose fielen den Gästen zum Opfer. Am 28. Juni 2016 gab sich das Paar standesamtlich das Ja-Wort im Töpferhaus in Alt Duvestedt. Nach der kirchlichen Trauung am 02. Juli 2016 in Kropp wurde das Brautpaar durch ein Spalier aus Kollegen der Leitstelle, der FF Kropp, des Rettungsdienstes und des Fußballvereins empfangen und in die Ehe geleitet. Da sowohl Jenny als auch Robert aktive Mitglieder der Feuerwehr sind mussten hier noch einige Aufgaben erledigt werden, bei denen Jenny Führungsqualitäten zeigte. Ebenso konnte sich die Leistung der Eheleute beim Torwandschießen sehen lassen. Nachdem mit einem Getränk auf das Brautpaar angestoßen wurde, feierte die Hochzeitsgesellschaft fröhlich bis in die frühen Morgenstunden. *(Bianca Nommensen)*

Klimatechnik

Seit Inbetriebnahme der Leitstelle im Jahr 2009 hat es Probleme mit der Klimaanlage für den Leitstellenraum des kommunalen Teiles der Leitstelle Nord gegeben. Die Temperatur, Strömungsverhältnisse und Luftfeuchtigkeit konnten nie so gehalten werden, dass es für die Kollegen als angenehm empfunden wurde. Hinzu kam eine doch deutlich zu vernehmende Lärmbelastung durch die über dem Schichtführerplatz angebrachten Einströmkanäle der Klimaanlage vom Dach in die Leiträume.

Diese Probleme wurden schon früh mit der GMSH, als Vermieter des Gebäudes, kommuniziert. Es wurden von beiden Seiten, sowie GMSH, als auch Leitstellenzweckverband, verschiedene Gutachten erstellt, um die Mängel zu ermitteln und zu bewerten. Nachdem man die diversen Gutachten gemeinsam ausgewertet und besprochen hatte, kam es zu den ersten Versuchen die Situation zu verbessern. Es wurden die Strömungskanäle verlegt und größer dimensioniert. Hiermit wollte man dem Lärmproblem zu Leibe rücken. Zusätzlich wurde versucht über die Anpassung der Regelungstechnik eine Verbesserung des Raumklimas zu erreichen. Als weitere Maßnahme wurde versucht über Kapfen auf den Ausströmöffnungen an der Decke die Verwirbelungen der Einströmluft zu verhindern. Leider führten alle diese Maßnahmen nicht zu dem erwünschten Erfolg. Die Luft im kommunalen Teil des Leittraumes war immer noch nicht so, dass ein dauerhaftes Arbeiten, ohne Zugluft und Geräusche möglich war. Hinzu kam immer noch der Temperatur Abfall in der Nacht, so dass oftmals zusätzliche Jacken angezogen werden mussten, damit die Kollegen nicht froren. Ebenfalls geriet die Anlage an Ihre Grenzen, wenn draußen Temperaturen von über 25°C herrschten. Dann wurde die Luft im Leitstellenraum äußerst stickig und wurde auch nicht komplett heruntergekühlt.



Alle diese Punkte führten schließlich dazu, dass sich die Verbandsversammlung dazu entschloss, eine eigene Klimaanlage für den kommunalen Leitstellenraum installieren zu lassen. Hierzu wurde ein Pflichtenheft erstellt und an diverse Klimaanlagebauer versandt, mit der Bitte ein Angebot für den Neubau der Klimaanlage abzugeben. Nach Sichtung der abgegebenen Angebote erhielt dann die Firma Alcatherm aus Flensburg den Zuschlag. Da noch diverse Absprachen mit der GMSH zu treffen waren, verzögerte sich der Einbau bis zum Herbst. Daraufhin wurde, um die Sommerzeit zu überbrücken, durch Alcatherm eine provisorische Klimaanlage an der Decke installiert, damit die heiße Jahreszeit mit einem vernünftigen Raumklima gearbeitet werden konnte. Im September diesen Jahre startete dann endlich die Installation der „eigenen“ Klimaanlage. Im Gegensatz zu der Bestandsanlage, welche über Aus- und Einströmöffnungen in der Decke arbeitet, ist das System der neuen Anlage ein anderes. In allen vier Ecken des Leittraumes stehen Einströmsäulen. Die Frischluft, je nach Jahreszeit gekühlt, oder erwärmt, strömt langsam in den Raum und bildet am Boden einen Frischluftsee. Dabei wird die verbrauchte Luft nach oben gedrückt und an der Decke abgesaugt. Bevor die Luft dann außerhalb des Gebäudes die Klimaanlage verlässt wird die enthaltene Wärme mittels eines Wärmetauschers für die Erwärmung der Einströmluft zurückgewonnen. Durch dieses Verfahren wird Energie eingespart. Dadurch dass die Bestandsklimaanlage jetzt nicht mehr den kommunalen Teil mit versorgen muss, ist auch die Menge der durchströmenden Luft geringer geworden, und damit konnte auch das Geräuschniveau etwas gesenkt werden. (Klaus Lindner)

Silvester 2016 / 2017

Zahlen, Daten & Fakten

Der Jahreswechsel 2016 / 2017 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	30	5	50	12
NOTF NA	15	2	12	2
FEU	1	7	28	1
TH	0	0	1	0
Gesamt:	46	14	91	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. (Achim Hackstein)

Das neue Jahr

Planung 2017, Organisation

Zusammenarbeit mit den Stäben

Das Zusammenspiel von Leitstellen und „klassischen“ operativen Stäben ist auch heute oft noch wie das Zusammentreffen zweier Welten. Hier ein hochkomplexes, mit zahlreichen Schnittstellen versehenes System, das den Benutzer mit Automatismen und Vorschlägen unterstützt – dort in vielen Fällen Vierfarb-Vordrucke und kleine Magnettafeln für die Darstellung von Fahrzeugen, Einheiten und Schäden auf Basis taktischer Zeichen. Auf der einen Seite ein komplexes IT System, das jeden Arbeitsschritt protokolliert und dokumentiert, auf der anderen Seite Stapel von handschriftlich ausgefüllten Meldezetteln - manche davon mehr oder minder unleserlich - und eine Wand mit kleinen Magnetschildern und Schadenskonten, deren Veränderung allenfalls mit Handyfotos dokumentiert wird.

Die Kommunikation zwischen Leitstelle und Stab erfolgt verbal oder bestenfalls durch Austausch von Meldezetteln. Stabsarbeit und Leitstelle – also zwei Arbeitsfelder, die nichts miteinander zu tun haben, deren Arbeitsweisen grundlegend unterschiedlich sind und die daher völlig getrennt bleiben sollten? Leider stellt sich auch die Zusammenarbeit mit den Stäben unserer Gebietskörperschaften teilweise so ähnlich wie beschrieben dar, zumindest üben wir selten bis gar nicht zusammen und es steht zu befürchten, dass der eine oder andere Landrat dennoch eine reibungslose Zusammenarbeit erwartet. Und das ist sogar berechtigt. Im neuen Jahr möchten wir die Zusammenarbeit verbessern und möglichst auch gemeinsam üben. Vielleicht bekommen wir auch eine gesicherte Datenverbindung zwischen Stab und Leitstelle realisiert, z.B. über EPSweb als Minimallösung.

Einheitliche Bemessung

Im September 2009 gelang den Gebietskörperschaften ein politisches Meisterwerk! Aus drei eigenständigen Leitstellen wurde die Leitstelle Nord, ein Prozess, der auch heute noch deutschlandweit die verschiedensten Landkreise und Städte beschäftigt. Leitstellenzusammenlegungen sollen zu mehr Wirtschaftlichkeit führen. Die isolierte Betrachtung der Leitstelle im Rahmen eines solchen Veränderungsprozesses scheint aber doch ein wenig zu kurz gesprungen. Wem nützt eine „überregionale“ Leitstelle, wenn die Rettungsmittel nicht flexibel über die Kreis- und Stadtgrenzen hinaus eingesetzt werden dürfen? Erst eine andere Betrachtungsweise, nämlich Leitstellenbereich gleich Versorgungsbereich gleich einheitliche Rettungsmittelbemessung, realisiert den wirtschaftlichen Einsatz der zur Verfügung stehenden Ressourcen. Ein herausforderndes Projekt für das Jahr 2017, nicht nur in unserem Versorgungsbereich sondern in ganz Schleswig-Holstein.

Informationsmanagement & Datenbestand

Leitstellenarbeit bedeutet oftmals, viele verschiedene Informationen aus den unterschiedlichsten Informationsquellen zu beachten, um zu einer tragfähigen und der Lage eingepassten Entscheidung zu kommen. Diese Informationen sind meist dynamisch, sie verändern sich häufig und sind von vielen Faktoren abhängig. Aktuell sind viele Informationen, die in der Leitstelle täglich von den Disponenten genutzt werden, nicht nur von unterschiedlicher Qualität, sie müssen auch auf verschiedenen Wegen gesucht werden, werden an den unterschiedlichsten Stellen vorgehalten und unter Umständen auch nicht immer sinnvoll mit anderen Informationen verknüpft. Das ist kein isoliertes Leitstellenproblem, suchen Sie einmal auf Ihrem PC gezielt nach älteren Dateien. Wenn Sie kein ausgeklügeltes und dynamisch mitwachsendes Ordnungssystem haben, werden Sie lange und vielleicht auch ergebnislos suchen. Unser Datenbestand soll nun überarbeitet, gestrafft und mit Unterstützung der täglichen Anwender neu strukturiert werden. Ein Mammutprojekt, dem wir uns in kleinen Schritten nähern.

Ersthelfer bei Herz-Kreislauf-Stillstand

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. De stehen im Moment noch erhebliche Datenschutzrelevante Probleme und Argumente entgegen, die es gilt gemeinsam auszuräumen. (Achim Hackstein, Abbildung: Malteser Hilfsdienst Lübeck)



Planung 2017, Leitstellentechnik

Große Ereignisse werfen ihre Schatten voraus. Dies gilt besonders für den in diesem Jahr anstehenden Reinvest der Leitstelle. Eine der Hauptaufgaben der Systemabteilung in diesem Jahr wird also der komplette Hardwareaustausch der Leitstellentechnik sein. Nach mehr als sieben Jahren ununterbrochenen Betriebs ist es Zeit, die Hardware der Leitstelle zu erneuern. Bedenken Sie, wie oft haben Sie zu Hause Ihre Computertechnik in den letzten sieben Jahren erneuert, haben einen Monitor getauscht, ein neues Tablet angeschafft oder auch nur das Handy gewechselt?

Die Erneuerung der Technik ist leider nicht so einfach, da es sich um den Betrieb einer Leitstelle handelt und wir leider nicht mal eben 4 Wochen Betriebsferien machen und in dieser Zeit kurz alles umbauen. Aus diesen Gründen haben wir in einer Projektgruppe bestehend aus Mitarbeitern des Landespolizeiamtes, des Systemherstellers Eurofunk und der kommunalen Leitstellen seit nunmehr 1 ½ Jahren den konkreten Bedarf ermittelt sowie einen Umsetzungsplan erarbeitet. Die große Herausforderung hierbei liegt darin, während der gesamten Arbeiten den Betrieb aufrecht zu erhalten sowie einen damit einhergehenden Technologiewechsel durchzuführen.

Für alle vorhersehbaren Probleme haben sich insbesondere die Technikabteilungen mehrfach im Monat getroffen und bei Workshops im Landespolizeiamt, in Kiel, sowie in der Leitstelle als auch bei Workshops in Österreich, beim Systemhersteller, für alle Bereiche Detailplanungen erarbeitet.

Beginnen werden wir im Leitstellenraum mit den Arbeitsplätzen der Disponenten, an denen die Monitore getauscht werden müssen. Dann werden in den Systemtechnikräumen alle Computer, Switches, Firewalls etc. ersetzt. Eine große Aufgabe, welche hoffentlich wenige Auswirkungen auf die Einheiten in der Fläche haben wird. Ganz unbemerkt wird dies sicherlich nicht möglich sein und wir werben hiermit schon einmal für Verständnis für eventuell auftretende Belastungen außerhalb der Leitstelle.

Ein anderer Teil unserer technischen Arbeit zu Beginn des Jahres wird die Einführung des Digitalfunks in den Rettungsdiensten der Kreise Nordfriesland sowie Schleswig-Flensburg sein. Die Stadt Flensburg hat ja bereits umgestellt. Hierzu müssen, wie im vergangenen Jahr bei der Feuerwehr, alle Endgeräte in das Einsatzleitsystem eingepflegt werden. (Bernd Mommsen)

Ereignismeldesystem

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 genutzt, leider nicht so offensiv, wie wir uns das wünschen:

	2014/15	2016
Externe Ereignismeldungen:	218	41
Interne Ereignismeldungen:	1.619	555
Tickets gesamt seit Anschaltung:	1.837	596

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

GKS	2014/15		2016	
	RD	FW	RD	FW
NF	61	54	20	6
SL	4	37	1	2
FL	47	15	10	2

Wir würden uns wünschen, und das ist ja zum Jahreswechsel so üblich, dass unser Ereignismeldesystem noch offensiver genutzt wird. Nur über dieses Verfahren haben wir, ohne jede weitere Rückfrage, alle zur Recherche erforderlichen Daten. Wir bemühen sehr, eine verbindliche Rückmeldung am nächsten Werktag zu geben. Das ist natürlich nicht immer möglich, aber in Fällen konnten wir diesen Ansatz realisieren. (Bernd Mommsen & Achim Hackstein)

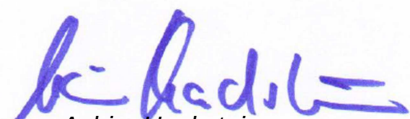
Schlusswort

Der vor Ihnen liegende Jahresbericht der Leitstelle Nord erhebt selbstverständlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Dieser Anspruch wäre bei der täglichen Einsatzvielfalt, der Vielfalt der beteiligten Akteure und der Menge der Einsätze, die durch die Disponentinnen und Disponenten bearbeitet werden, auch unrealistisch. Dieser Jahresbericht soll Ihnen die Komplexität an Aufgabenstellungen und Ereignissen, aber auch Problemen und Herausforderungen vermitteln, mit denen heute nahezu jede Leitstelle in Deutschland in ähnlicher Art und Weise konfrontiert wird.

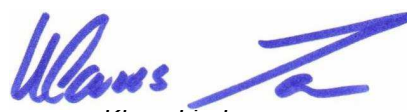
Ein Beispiel dafür ist die für das nächste Jahr anstehende Einführung des „Automatisierten Fahrzeugnotrufes“, wie e-Call korrekt bezeichnet wird, zu dem bis heute keine verbindlichen, vor allem aber bundeseinheitlichen, Annahmeverfahren existieren. So werden auch weiterhin Notrufe bei den Automobilherstellern auflaufen und nur mit großem Glück an die zuständige Leitstelle vermittelt werden können. Wie gehen wir mit einem Unfall auf der Autobahn um, zu dem vielleicht zwanzig automatisierte Notrufe aus den beteiligten Fahrzeugen gleichzeitig eingehen?

Wie andere Dinge in der Vergangenheit auch, werden wir gemeinsam diese Problemstellung meistern. Das schaffen wir nur über einen kontinuierlichen, konstruktiven Dialog miteinander. Den haben wir in vielen Fällen realisiert und bedanken uns bei Ihnen dafür!

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
(stellv. Leiter der Leitstelle)