



Jahresbericht KRLS Nord

für das Jahr 2017



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	6
Kommunikation	13
Führungen	13
Konferenzen & Kongresse	13
Beratungsleistungen	14
Aus- & Fortbildung	14
Hospitationen	14
Interne Leitstellenfortbildungen	14
Externe Leitstellenfortbildungen	15
Ausbildung zum Simulationstrainer	15
Landeskundliche Fortbildung	16
Aus den Abteilungen	16
Bericht aus der Systembetreuung	16
Bericht des SBE-Teams	18
Bericht der Praxisanleiter	18
Bericht des Personalrates	18
Ergänzungsdisponenten	19
Sonstiges	19
Hochzeit	19
Klimatechnik	20
Blaulichttag Flensburg	20
Silvester 2017 / 2018	20
Zahlen, Daten & Fakten	20
Das neue Jahr	21
Planung 2018, Organisation	21
Planung 2018, Leitstellentechnik	22
Ereignismeldesystem	23
Schlusswort	23

Vorwort

Geschätzte 70% der Einsätze im Rettungsdienst sind keine „echten“ Notfalleinsätze mehr, sondern Beratungsbesuche oder Taxi-Transporte ins ambulante Versorgungswesen. Aber wohin soll der Bürger sich wenden, wenn er medizinische Hilfe benötigt? Was kann der Leitstellendisponent für Alternativen zum Rettungswagen anbieten, wenn er nicht am nächsten Tag in der Zeitung stehen möchte?

Unser Gesundheitssystem der ambulanten Versorgung hat Schwächen. Die räumliche Trennung zwischen der Zentrale der Kassenärztlichen Vereinigung und der Leitstelle für den Rettungsdienst hat sich nicht bewährt – das müsste doch jedem Verantwortlichen langsam klar sein! Ob eine räumliche Einheit notwendig ist, mag dahingestellt sein. Aber zumindest die organisatorischen Verfahren, wie z.B. die Notrufabfrage, müssen harmonisiert und professionalisiert werden. Das ist aber nur eines der vielen Probleme, die auch die Leitstelle Nord bewegen. Insgesamt betrachtet, geht es so nicht weiter! Wir sind in vielen Dingen auf dem Weg in eine Sackgasse, wenn nicht an entscheidenden (politischen) Stellen endlich mal jemand aufwacht und mutig neue Wege beschreitet. Wie z.B. im Rahmen eines innovativen Projektes im Kreis Lippe, in dem es um eine Gesundheitsleitstelle geht.

Auch technisch überholen wir uns an vielen Stellen gerade selbst. Immer mehr Schnittstellen zu immer innovativeren Lösungen. Müssen wir uns nicht auch da einmal die Frage stellen, ist alles wirklich bedarfsnotwendig, was wir gerade entwickeln und implementieren? Stellen wir die Anbieter von Leitstellensoftware nicht vor Herausforderungen, denen sie einfach nicht mehr gerecht werden können?

Der vorliegende Jahresbericht 2017 soll Ihnen einen kleinen Einblick in die Arbeit Ihrer Kooperativen Regionalleitstelle Nord vermitteln. Natürlich ist dieser selektiv. Aber er stellt einen guten Querschnitt der Aufgaben, der Herausforderungen und unserer Lösungsansätze dar. Im bundesdeutschen Feld der Leitstelle können wir uns sehen lassen. Viele Dinge haben wir bereits umgesetzt, da wurde in anderen Leitstellen nicht einmal der erste Schritt getan. Wir haben weitestgehend zufriedene Mitarbeiter, versuchen ständig das Zusammenspiel mit den Einsatzkräften zu verbessern und retten nachweislich Menschenleben.

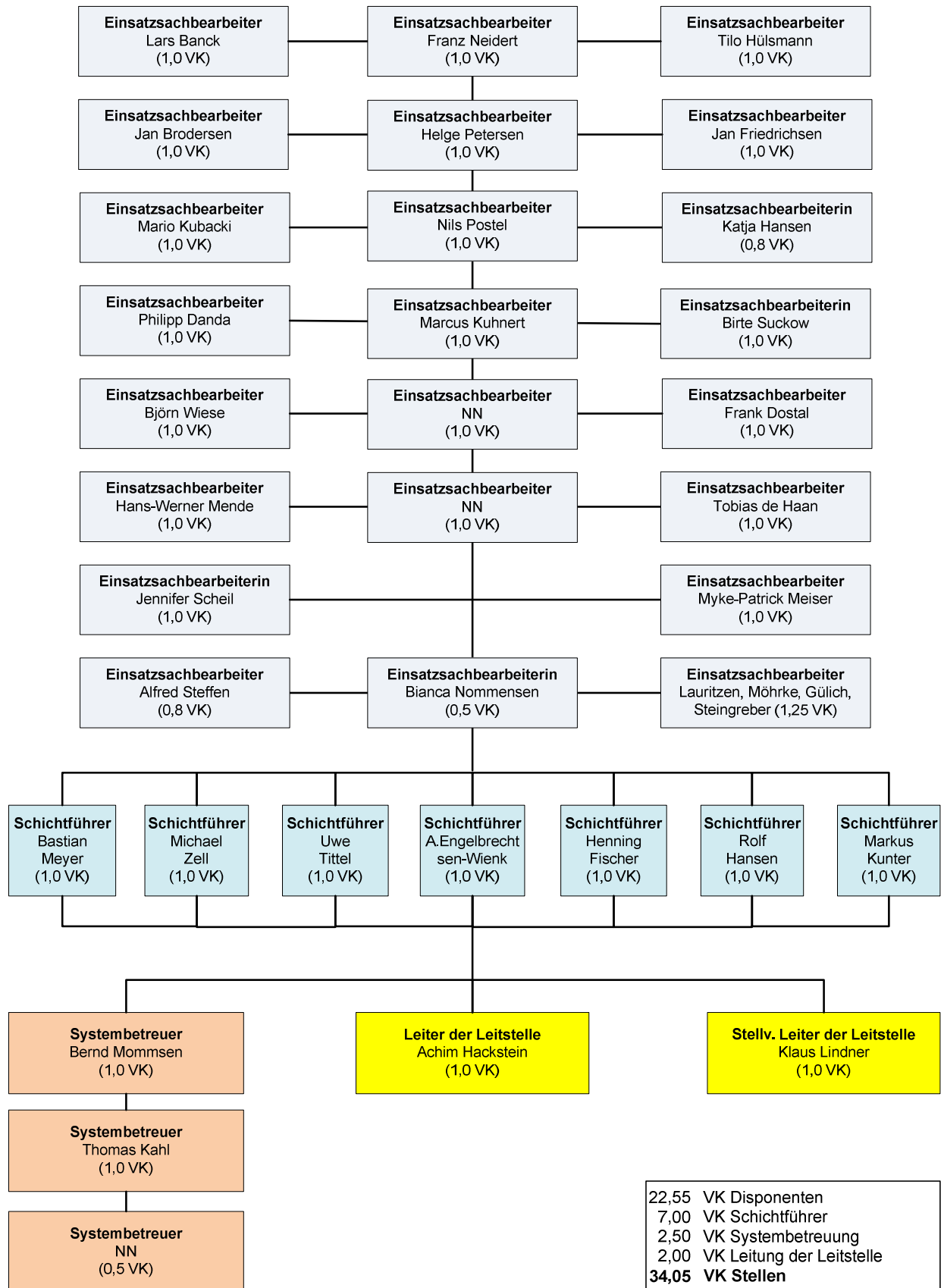
Personalsituation

Nach wie vor ist es auch im zurückliegenden Jahr 2017 nicht gelungen, alle gutachterlich ermittelten Stellen tatsächlich zu besetzen. Aber zumindest den größten Teil, und das lässt hoffen, dass uns die vollständige Besetzung Anfang 2018 gelingen wird. Folgende Personalveränderungen ergaben sich im zurückliegenden Jahr:

- ✖ Im Januar 2017 beginnen Nathalie Lohf und Gregor Meintrup ihre Ausbildung bei uns. Von Gregor Meintrup müssen wir uns nach der Abnahme leider wieder trennen.
- ✖ Im April starten Marcus Kuhnert, Holger Brandt und Peter-Thomas Lauritzen ihre Karriere als Leitstellendisponenten. Peter-Thomas ergänzt das Team der Rotationsdisponenten.
- ✖ Nils Tamm verlässt uns Mitte des Jahres leider wieder. Er will zu seiner schwer erkrankten Mutter in die Nähe von Cuxhaven zurückziehen.
- ✖ Im Juli stoßen dann Myke Meiser und Nils Postel zu uns, auch sie absolvieren erfolgreich die zweimonatige Ausbildung zum Leitstellendisponenten.
- ✖ Im letzten Ausbildungsgang ab Oktober begrüßen wir Jan Steingreber, auch er gehört nach der Abnahme zum Team der Rotationsdisponenten der Berufsfeuerwehr Flensburg.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2017)



Mengengerüste

Im Jahre 2017 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	2017
Szenario TH	1.337	1.948	2.045	2.299	2.112	2.561
Szenario FEU	1.755	1.917	2.111	1.847	1.930	1.862
Szenario NOTF K	11.787	13.547	13.511	14.476	15.142	14.571
Szenario NOTF NA	11.099	10.374	11.128	11.067	11.099	10.627
Szenario NOTF	15.166	15.287	16.159	16.693	18.062	18.059
Szenario KBF	25.975	27.729	28.644	29.964	27.271	25.972
Gesamt:	67.119	70.802	73.598	76.346	75.616	73.653

Hinweis: Aufgrund des Hardwaretausches sind die Zahlen aus dem Jahre 2017 teilweise hochgerechnet worden, da sie in der Datenbank nicht mehr zur Verfügung standen.

Auf Grund dessen, weil nicht jeder Notruf / jedes Telefonat auch zu einem Einsatz geführt haben, aber dennoch angenommen und bearbeitet werden muss, nachfolgend die Zahlen aus dem Abfrage – und Vermittlungssystem.

Leitungstyp	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Notrufe (112)	91.069	85.136	87.320	83.538	82.821	68.216
19222	70.495	72.442	71.304	71.400	67.910	54.459
sonstige Leitungen	24.183	29.528	33.208	34.397	34.876	31.072
Status 5	86.473	86.643	87.921	105.910	69.303	85.077
Status 0	731	674	682	605	367	208

Alle Zahlen Stand 31.12.2017, 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	2017
Notrufe (112)	8,2 Sek	8,5 Sek	8,7 Sek.	9,6 Sek	9,6 Sek	9,6 Sek
19222	9,6 Sek	9,8 Sek	9,8 Sek.	10,1 Sek	10,4 Sek	10,1 Sek
sonstige Leitungen	9,4 Sek	9,4 Sek	9,3 Sek.	9,5 Sek	9,6 Sek	9,2 Sek
Status 5	10,6 Sek	10,9 Sek	11,7 Sek.	11,5 Sek	9,9 Sek	11,1 Sek
Status 0	8,7 Sek	8,7 Sek	8,6 Sek.	7,6 Sek	6,4 Sek	7,9 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.

Einsatz FEU R2, Schleswig, Diakonie Mühlental

Am 10.01.2017 um 15:05 Uhr erreichte ein Notruf von der Pflegestation einer geschlossenen Einrichtung der Diakonie in Schleswig die Leitstelle-Nord. Die Anruferin meldete einen Knall und anschließend eine starke Rauchentwicklung auf dem Flur der Station. Zur Zeit des Anrufs war keine Person verletzt. Auf Nachfrage ergab sich eine Anzahl von 19 pflegebedürftigen Bewohnern und 4 Pflegekräften die sich auf der betroffenen Station befanden. Die Evakuierung der Station wurde durch die Pflegekräfte umgehend eingeleitet. Zu diesem Zeitpunkt war keine Person vom Rauch eingeschlossen. In der Leitstelle Nord wurde aufgrund der Angaben das Szenario FEU R2 als Initialarmierung gewählt.

Dieses beinhaltete die Feuerwehr Schleswig-Altstadt mit einer Unterstützungseinheit der Feuerwehr Schleswig-Friedrichsberg, 11 Rettungswagen (eine höhere Anzahl war zu dem Zeitpunkt nicht verfügbar), 3 Notarzteinsetzfahrzeuge, den Organisatorischen Leiter Rettungsdienst mit dem Leitenden Notarzt, die Einheit SEG Rettung und SEG Transport und der Leitungsdienst des Kreises SL/FL. Zur Unterstützung der Kräfte der Leitstelle Nord wurden die dienstfreien Kräfte der Leitstelle, alarmiert.

Um 15:07 Uhr lief ein neuer Alarm automatisch in der Leitstelle Nord auf. Dies war eine Brandmeldeanlage, ebenfalls der Diakonie Schleswig, im Neufelder Weg. Da die Adressen nicht übereinstimmten wurde ein weiterer Einsatz mit dem Szenario FEU BMA ausgelöst. Für diesen Einsatz wurde der Löschzug Schleswig-Friedrichsberg alarmiert. Der Gemeindeführer wurde als Einsatzleiter über die beiden Einsatzstellen informiert und ein Rettungsmittelhalteplatz in der Straße Mühlentredde eingerichtet. Ein erstalarmierter RTW direkt an der Einsatzstelle Mühlental meldete um 15:11 Uhr einen Bruch der Heißwasserleitung im Kellerbereich des Gebäudes. Der Dampf zog durch den Serviceschacht in die oberhalb liegende Station. Die eintreffende Feuerwehr konnte diese Meldung nach Erkundung bestätigen.

Nach Eintreffen des ersten NEF an der Einsatzstelle wurde auch eine Sichtung der Betroffenen vorgenommen und Entwarnung gegeben. Um 15:17 Uhr lautete die Meldung: „Keine Verletzten, Station ist evakuiert, Einsatzabbruch für den Rettungsdienst und SEG“. Nahezu zeitgleich meldete der Einsatzleiter der Feuerwehr, dass der zweite Einsatzort nur der Standort der Brandmeldezentrale der umliegenden Gebäude ist und dort der Alarm der durch Wasserdampf betroffenen Station auflief. Dort konnte kein weiteres Feuer oder Rauchentwicklung festgestellt werden. Daraufhin entspannte sich die Situation deutlich. Um 15:31 Uhr wurde der Einsatz beendet und alle Kräfte rückten wieder ein. Es wurde keine Person verletzt und die Bewohner der Station konnten in ihre Zimmer zurückkehren. Die Leitstelle Nord konnte daraufhin wieder den Regelbetrieb aufnehmen (*Lars Banck*).

Einsatz FEU GY, Flensburg, Peter-Chr.-Hansen-Weg

Am 28.05.2017 um 22:42 Uhr ging in der Leitstelle Nord ein Notruf aus dem Peter-Chr.-Hansen-Weg in Flensburg ein. Es soll einen lauten Knall in einem gegenüberliegenden Mehrfamilienhaus gegeben haben. Jetzt schlagen aus mehreren Fenstern Flammen, es liegen Trümmerteile verstreut im Vorgarten und auf der Straße und es rufen mehrere Personen um Hilfe. In kurzer Abfolge liefen noch fünf weitere Notrufe auf. Nach kurzem Abgleich der Informationen wurden der Einsatzort und die genannten Informationen aus dem ersten Telefonat bestätigt. Wahrscheinlich handelte es sich um eine Wohnung in Vollbrand, in der sich noch mindestens zwei Personen befinden sollen.

Darüber hinaus wurden noch mindestens zwei weitere Verletzte gemeldet. Aufgrund dieser Schilderungen, der Nachtzeit und der Tatsache, dass es sich um ein Mehrfamilienhaus handelte, wurde von der Leitstelle Nord ein Einsatz mit dem Szenario FEU GY eröffnet und alarmiert.

Dies beinhaltete den Löschzug mit dem A-Dienst der Berufsfeuerwehr Flensburg, die Freiwilligen Feuerwehren Flensburg-Weiche und Flensburg-Klues, einem Notarzteinsetzfahrzeug und acht RTW. Zur Verstärkung der Leitstelle-Nord wurde das dienstfreie Personal alarmiert. Nach Eintreffen der ersten Kräfte wurde die Lage bestätigt und durch die Informationen, dass die Flammen bereits auf das 2. Obergeschoss überschlagen und eine genaue Anzahl von Betroffenen und Verletzten noch nicht abzuschätzen war, ergänzt. Lageangepasst wurde von dem Notarzteinsetzfahrzeug vor Ort der Leitende Notarzt der Stadt Flensburg angefordert. Nach Rücksprache mit dem A-Dienst der Berufsfeuerwehr als Einsatzleiter vor Ort sollten vorerst keine weiteren Kräfte nachalarmiert werden. Durch die Leitstelle Nord wurde die rettungsdienstliche Abdeckung der Stadt Flensburg durch nachrückende Rettungswagen des Kreises Schleswig-Flensburg sichergestellt. Die Fehlenden Kapazitäten im Kreis konnten durch Kräfte aus dem Bereich der Leitstelle Mitte ergänzt werden. Die weitere Absprache ergab den Auftrag der Abfrage der umliegenden Kliniken zur möglichen Patientenaufnahme und die Anfrage von Betten für Brandverletzte mit der Möglichkeit des Transportes mit dem Rettungshubschrauber.

Es erreichten die ersten vier Patienten zwischen 23:05 Uhr und 23:15 Uhr die Notaufnahme des Diakonissen Krankenhauses Flensburg. Darunter zwei brandverletzte Patienten. Die zivilen Rettungshubschrauber konnten aufgrund der Wetterlage nicht eingesetzt werden. Durch die Unterstützung der Bundeswehr konnte ein Transport mit dem SAR-Hubschrauber in das Brandverletzentzentrum nach Lübeck organisiert werden. Nach Sichtung aller acht Patienten von der Einsatzstelle, entschied die Ärztliche Leitung der Notaufnahme des aufnehmenden Krankenhauses alle Patienten in Flensburg zur Behandlung zu belassen. Alle anderen Kliniken konnten somit aus der Aufnahmebereitschaft entlassen werden. Da die Patienten zunächst nicht weiterverlegt wurden, konnte das Personal der Führungsgruppe der Leitstelle ebenfalls nach Hause entlassen werden. Die Bilanz des Einsatzes lautete: sechs Verletzte, davon zwei schwerverletzte Personen. Der Einsatz konnte um 01:32 Uhr abgeschlossen werden. (Lars Banck)

Stau durch Bauarbeiten auf der A 7

Von Freitag, den 16.06.2017 bis Sonntag, den 18.06.2017 wurde die Fahrbahn der A 7 von Schuby bis Jagel (Fahrtrichtung Süden) wegen einer Deckenerneuerung gesperrt. Die Umleitungsstrecke führte über die B76/B77. Am Nachmittag erreichten uns erste Notrufe von Verkehrsteilnehmern, die seit mehr als zwei Stunden an der gleichen Stelle standen und sich Sorgen über ihr Fortkommen machten. Nach Rücksprache mit der Polizei wurde klar, dass der Verkehr ab der Anschlussstelle Tarp bis Schuby zum Erliegen gekommen ist. Über 14 Kilometer stand der Reiseverkehr komplett und seit den Mittagstunden war kein signifikanter Verkehrsfluss erkennbar. Für Reisende und LKWs war der Norden von Schleswig – Holstein zum Nadelöhr geworden. Die Polizei und die Straßenbehörden versuchten durch verkehrslenkende Maßnahmen die Situation zu entschärfen.



Um 16:30 Uhr wurde der Leitungsdienst des Kreises Schleswig Flensburg über die Situation in Kenntnis gesetzt. Zeitgleich erfolgte die Anfrage der Polizei, ob eine Versorgung der Verkehrsteilnehmer auf der Autobahn möglich sei.

Gemeinsam mit der Polizeileitstelle wurde die Situation zu einer kommunalen Lage erklärt. Es erfolgte die Sicherstellung einer Versorgung der betroffenen Verkehrsteilnehmer durch Schnell Einsatzgruppen des Kreises. Am Pendlerparkplatz Tarp wurde eine zentrale Sammelstelle für alle Einsatzkräfte eingerichtet. Die Motorradstaffel der Johanniter führten Erkundungsfahrten auf der A 7 durch, hierbei wurden der Stillstand und die komplette Belegung der Autobahnrastplätze festgestellt. Durch die Motorradstaffel wurden die ersten Personen mit Kreislaufbeschwerden versorgt und bis zum Eintreffen der Rettungswagen versorgt. Leider konnte die Rettungsdienstkräfte keine Rettungsgasse benutzt, da die Verkehrsteilnehmer diese nicht durchgehend gebildet hatten. Durch die Leitstelle wurden über einen Presseverteiler die zuständigen Pressevertreter gebeten in ihren Möglichkeiten, die sozialen Medien und Radiodurchsagen zu schalten. Mit dem Inhalt, dass durch die Verkehrsteilnehmer eine Rettungsgasse gebildet werden soll, um eine Sicherstellung der Versorgung von Betroffenen zu ermöglichen. Hier gilt der ganz besondere Dank an die Angeschlossenen Pressevertreter, die gleich ihre Möglichkeiten ausgeschöpft haben und die Betroffenen auf der A 7 informiert haben.

Aufgrund der besonderen Lage und der zu erwartenden Notrufe wurde um 17:20 Uhr die Führungsgruppe der Leitstelle ausgelöst. Die Koordination der Einsatzkräfte und der medizinischen Notfälle von der A 7 forderte einen erhöhten Personaleinsatz. Der Leitungsdienst des Kreises, der Organisatorische Leiter Rettungsdienst und der Leitende Notarzt bauten eine Führungsstelle auf dem Pendlerparkplatz Tarp auf. Neben den Betreuungsgruppen Ost und West, der Motorradstaffel der Johanniter, wurde die zuständige Feuerwehr Süderschmedeby alarmiert um eine Wasserversorgung für die Einsatzkräfte herzustellen. Die Feuerwehren, die für die Technische Hilfeleitung auf der Autobahn zuständig sind wurden informiert und über die besondere Lage in Kenntnis gesetzt. Zwischen 18:00 und 19:00 Uhr konnte die Lage von der Führungsstelle an der Autobahn übernommen werden. Ab 23:00 Uhr löste sich der Stau auf der A 7 langsam auf. Eine Betreuung und Begleitung der Entwicklung wurde über die Nachtstunden sichergestellt. Zu diesem Zeitpunkt liefen die Vorplanungen für den folgenden Tag. Die Parkplätze wurden zu festen Anlaufstellen für Verkehrsteilnehmer und es wurden erneut Radiodurchsagen geschaltet mit dem Inhalt: Halten sie bitte die Rettungsgasse frei, Verkehrsteilnehmer mit medizinischen Problemen sollen auf sich aufmerksam machen, es erfolgen häufige Kontrollfahrten durch die Einsatzkräfte.

Diese besondere Einsatzsituation, die bestimmt eine gute Trainingslage für Planungsseminare wäre, erforderte einen hohen persönlichen Einsatz aller beteiligten Einsatzkräfte. Besonderer Dank gilt nicht nur den eingesetzten Kräften sondern auch den Pressevertretern, die unkompliziert zur Entspannung der Lage beigetragen haben. *(Bastian Meyer)*

Auffahrunfall BAB 7, Grenzübergang Ellund

Am Freitag den 30.06.2017 gegen 14:12 Uhr kam es auf der BAB A 7 nahe dem Grenzübergang Ellund zu einem folgenschweren Auffahrunfall. Insgesamt waren 2 LKW, 1 Kleinbus sowie 2 PKW betroffen. Umgehend wurde von Seiten der Leitstelle Nord das Szenario TH Y LKW (aufgrund der Höhe der LKW, ev. ist eine Rettungsplattform erforderlich) alarmiert. Nach Rückmeldung der ersteingetroffenen Einsatzkräfte wurde aufgrund der Anzahl verletzter Personen umgehend auf Rettungsdienststufe R1 erhöht. Dieses Szenario sieht, aufgrund des zu erwartenden Koordinierungsbedarfs, die sofortige, personelle, Nachbesetzung der Leitstelle vor. Das Dienstfreie Personal aus dem Nahbereich der Leitstelle (Anfahrtszeit etwa 20 Minuten) wurde zur Unterstützung in die Leitstelle Nord alarmiert, um weitere Leitstellentische zu besetzen und spezielle Funktionen abzudecken.



Für die nachrückenden Einsatzkräfte wurde in Absprache mit der Polizei ein Bereitstellungsraum im Bereich Skandinavien Park in Handewitt festgelegt. Das THW, OV Flensburg, kam zufällig auf die Unfallstelle zu und übernahm erste Sicherungsmaßnahmen sowie die Übermittlung von KFZ Kennzeichen zur Rettungskarten Abfrage. Eine erste Sichtung wurde durch den A- Dienst der Berufsfeuerwehr Flensburg vorgenommen. Nach Eintreffen des Organisatorischen Leiters Rettungsdienst aus dem Kreis SL- FL wurde die rettungsdienstliche Leitung an diesen übergeben. Als Ergebnis des Unfalls waren insgesamt 9 Verletzte Personen zu verzeichnen. Alle Patienten konnten nach vorheriger Abfrage der Diako Flensburg zugeführt werden. (Rolf Hansen; Abb.: SHZ)

Westerland auf Sylt, TH FLUG2 G R4

Am 30.09.2017 um 08:27 Uhr erreichte die Leitstelle Nord ein Notruf vom Tower des Flughafens Sylt, das ein Airbus A320 der Fluggesellschaft Air Berlin bei der Landung über die Landebahn hinausgerollt ist und kein Funkkontakt zum Flugzeug besteht. An Bord befanden sich insgesamt 81 Passagier und 5 Crewmitglieder. Aufgrund der unklaren Lage wurde mit dem Szenario TH FLUG2 G R4 (Luftnotlage mit einem Flugzeug, größer als 7 Tonnen Startgewicht und mehr als 50 Verletzte/Betroffene) Großalarm ausgelöst. Insgesamt wurden 3



Feuerwehren und 3 Rettungshubschrauber alarmiert sowie Rettungsdienst Vollalarm für den Rettungsdienst der Insel Sylt und dem Festland NF ausgelöst. Zusätzlich wurde die Führungsgruppe der Leitstelle Nord zur Personalverstärkung der diensthabenden Disponenten alarmiert. Nach einer ersten Lageerkundung durch die Feuerwehr und den Rettungsdienst sowie einer Sichtung aller Passagiere konnte Entwarnung gegeben werden. Alle Personen konnten das Flugzeug über eine Passagiertreppe verlassen und waren unverletzt. Zur Bergung des Flugzeuges wurde die Werkfeuerwehr vom Airport Hamburg angefordert. Die Bergung zog sich über mehrere Stunden hin, so dass der Einsatz erst am 01.10.2017 für die letzten Kräfte beendet war. Die Zusammenarbeit aller Einsatzkräfte klappte hervorragend trotz dieser nicht alltäglichen Lage. (Andre' Möhrke)

Tönning, FEU G R1

Am 12.10.2017 gegen 22:12 Uhr kam es zu einem Notruf aus einem Gebäude in Tönning. Gemeldet wurde massive Rauchentwicklung und offenes Feuer aus einem Gebäude. Personen waren am Fenster sichtbar und riefen um Hilfe. Es sollen sich laut Anrufer mindestens fünf Personen noch in dem Gebäude befinden. Aufgrund dieses ersten Meldebildes wurde von Seiten der Leitstelle initial das Szenario FEU G R1 ausgewählt und alarmiert. Die Auslösung der R 1 Stufe bedingte die sofortige Nachbesetzung der Leitstelle mit dienstfreiem Personal zur Unterstützung des Einsatzgeschehens und Sicherstellung des Regelbetriebes.

Nach erster Rückmeldung zur Verletztenanzahl sowie zum Verletzungsmustern wurde eine Bettenabfrage durch die Leitstelle als Aufgabe an die Leitstelle West übertragen. Als Ergebnis hieraus konnten alle sechs Verletzten in das WKK Heide verbracht werden. Insgesamt gab es an der Einsatzstelle 6 verletzte Personen, eine Mutter und deren fünf Kinder. Eines der Kinder erlitt schwerere Brandverletzungen im Bereich der Arme und Beine. Die anderen Beteiligten wurden mit den Symptomen eines Rauchgasinhalationstraumas der Klinik zugeführt. Somit wurde in dieser Ausnahmesituation die Familie nicht auseinander gerissen.

Aufgrund des adäquaten Kräfteansatzes konnten die Personen schnell und effizient der weiteren Behandlung zugeführt und das eigentliche Schadenfeuer bekämpft werden. (Rolf Hansen)

Sturmtief Herwart

In der Nacht vom 28.10.2017 auf den 29.10.2017 traf ein Sturmtief namens Herwart die deutschen Küstenländer. Durch den DWD wurde bereits einen Tag zuvor vor orkanartigen Böen gewarnt. Durch den hohen Belaubungszustand der Bäume beschlossen die Leitstellenleitung und der A- Dienst der Leitstelle die Besetzung der Leitstelle zu erhöhen, sobald der DWD die Vorhersage genauer ausführen konnte.

Am Nachmittag des 28.10.2017 bestätigte der DWD (Meteorologe vom Dienst) die Sturmwarnung und konnte die betroffenen Gebiete eingrenzen. In der Voraussage sollten die Insel Sylt und Eiderstedt den Hauptteil der Orkanböen abbekommen, das Hinterland würde laut dem DWD so gut wie verschont bleiben. Die Vorhersagen deuteten einen Zeitpunkt von 02:00 Uhr Nachts an, wo der Sturm seinen Höhepunkt erreicht. Die Leitstelle wurde daher ab 23:00 Uhr mit zusätzlichem Personal besetzt, hierbei handelte es sich um einen Disponenten und zwei Ergänzungsdisponenten. Im Frühdienst wurde die Personalplanung um zwei Ergänzungsdisponenten erhöht.

Wetterlage	Nordatlantiktief
Windstärke	Schwerer Sturm mit Orkanböen
Daten	
Beginn	27. Oktober 2017
Höhepunkt	29. Oktober 2017
Spitzenbö (Flachland) ^[1]	144 km/h (Fehmarn)
Spitzenbö (Bergland) ^[2]	182 km/h (Luční bouda)
Folgen	
Betroffene Gebiete	Nord- und Zentrales Mitteleuropa
Opfer	10

Die anderen Leitstellen im Land Schleswig Holstein haben ihre Personalressourcen ebenfalls erhöht und alle warteten gespannt auf das Eintreffen des Sturmes. Über das nach dem Orkan „Christian“ etablierte „Lagesystem“ zwischen den Leitstellen, konnte jeder eine ungefähre Abschätzung treffen, welches Einsatzaufkommen im Land aktuell auftrat und in welche Richtung sich die Lage und der Orkan weiter bewegen.

Ab Mitternacht erreichten uns die ersten Notrufe mit umgestürzten Bäumen, Schäden an Dächern und umherfliegenden Baumaterialien. Die Ergänzungsdisponenten nahmen zu diesem Zeitpunkt die ersten Notrufe entgegen und wurden von einem erfahrenden Disponenten betreut. Bis um zwei Uhr nahmen die Einsätze spürbar zu, sodass zusätzlich noch ein Disponent in die Leitstelle einbestellt wurde. In Erinnerung bleibt ein Anruf eines Rettungswagens von Sylt. In dem Gespräch wurde beschrieben, dass die Besatzung aufgrund des Winddrucks nicht in der Lage ist das Fahrzeug zu verlassen, um zu einem Patienten zu kommen.

Die Einsatzabwicklung wurde in der Leitstelle durch eine technische Störung des Digitalfunks erschwert, teilweise konnten die Einsatzkräfte für 20 Minuten keinen Kontakt mit der Leitstelle aufnehmen. Ab 03:00 Uhr nahm die Einsatzdichte sprunghaft zu und die Leitstelle wurde nochmals nachbesetzt. Dazu ein paar Eckdaten, insgesamt waren in der Nacht 17 Mitarbeiter der Leitstelle mit der Abarbeitung der Einsätze beschäftigt. Am Morgen ging eine Übersicht an die A-Dienste der Gebietskörperschaften und die Kreisbrandmeister heraus. Durch die Mitarbeiter der Leitstelle wurden 164 Einsätze vergeben, Besondere Einsätze waren in dieser Meldung die Abhebung eines Drehkranzes der Mühle in Oldenswort ohne Verletzte (THG Y) und ein TH Y in Oldenswort, hier wurde ein PKW unter einem Baum begraben, bei diesem Einsatz wurde eine Person leicht verletzt. Am Morgen ab etwa 07:00 Uhr stiegen die Einsätze erneut an, viele Mitbürger konnten jetzt erst das zerstörerische Potential des Sturmes und seine Folgen erkennen. Bis in die Abendstunden waren einige Feuerwehren mit Schadensbeseitigung beschäftigt. Bis zum Abend wurden 330 Einsätze durch die Leitstelle koordiniert, wobei die Hauptlast am Vormittag abgearbeitet wurde.

Die Kolleginnen und Kollegen der Leitstelle haben in dieser Ausnahmesituation nicht nur einen hervorragenden Job abgeliefert, auch die gute und entspannende Atmosphäre im Team hat zur zügigen Bedienung der Einsätze beigetragen. Das Highlight war ein Frühstück um sechs Uhr, welches mit großem Engagement von den Mitarbeitern selbst organisiert wurde. Somit konnte gestärkt weitergearbeitet werden. *(Bastian Meyer)*

Gebäudebrand Wees

Am 26.11.2017 um 01:23 Uhr gingen zwei Notrufe in der Leitstelle Nord ein. Es wurde ein Gebäudebrand in Wees gemeldet. Dort sollte eine private Motorradwerkstatt brennen. Nach der standardisierten Notrufabfrage und einer kurzen Besprechung mit dem Schichtleiter entschieden wir uns im Erstalarm für das Szenario FEU Standard. Die erste Lagemeldung der Feuerwehr Wees-Oxbüll-Ullstrup, um 01:34 Uhr lautete: „3 Personen im Gebäude, gehen zur Menschenrettung vor!“ Aufgrund dieser Rückmeldung und der Erkenntnis, dass bisher nur ein Löschfahrzeug vor Ort war entschieden wir das Stichwort zu ändern und FEU G Y zu alarmieren. Die auf der Anfahrt befindlichen Fahrzeuge wurden umgehend über die aktuelle Lage und über die Stichwörterhöhung in Kenntnis gesetzt.

Um die Kommunikationswege kurz und effektiv zu gestalten wurde der ELW der Feuerwehr Glücksburg als Führungsfahrzeug gestellt, und sämtliche Kommunikation zur feuerwehrtechnischen Einsatzlage wurde über dieses Fahrzeug geregelt. Hier wurde noch einmal mehr bewiesen wie wichtig es ist ab einer bestimmten Größe der Einsätze ein solches Fahrzeug zur Verfügung zu haben – nicht nur als Treffpunkt für Lagebesprechungen vor Ort, sondern auch als permanent besetzter Ansprechpartner für die Leitstelle.

Um 01:38 Uhr kam die Meldung durch die Feuerwehr, dass drei Kinder aus dem angrenzenden Wohngebäude gerettet wurden und weiterhin noch eine Person im Gebäude vermisst wird. Aufgrund dieser Meldung entschied die Leitstelle Nord einen weiteren Rettungswagen, sowie den Organisatorischen Leiter Rettungsdienst (ORGL) und den Leitenden Notarzt (LNA) des Kreises SL- FL zu alarmieren. Kurze Zeit später erreichte die Leitstelle eine weitere Rückmeldung durch einen Rettungswagen vor Ort, dass derzeit sechs Patienten an der Einsatzstelle waren und noch eine Person im Gebäude vermisst wurde. Nach Rücksprache mit dem auf Anfahrt befindlichen ORGL, wurde das Stichwort auf FEU G R1 angepasst. Dadurch wurden die Führungsdienste der Leitstelle, der Berufsfeuerwehr sowie die SEG SL-FL Rettung Ost alarmiert. Ebenfalls wurde in diesem Zuge die Leitstelle mit Personal nachbesetzt. Um 02:31 Uhr teilte die Feuerwehr mit: „Feuer aus, Nachlöscharbeiten werden durchgeführt!“ Das Gebäude wurde durchsucht, keine Person gefunden.

Glücklicherweise wurde niemand ernsthaft verletzt, und die anfangs vermisste Person konnte später durch die Polizei unverletzt aufgefunden werden. *(Tilo Hülsmann, Markus Kunter)*

Zimmerbrand in der Diako Nordfriesland

Am 08.12.2017 lief um 22:33 Uhr über die Brandmeldeanlage der Diako Nordfriesland ein Feueralarm in der Leitstelle auf. Hierfür wurden, wie nach AAO vorgesehen, die Feuerwehr sowie ein Rettungswagen alarmiert und die Polizei informiert. Nachdem die Feuerwehr bereits auf der Anfahrt war, erreichte uns ein weiterer Alarm, jetzt aber über die Notrufleitung, aus der Diako. Es wurde ein Feuer in einem Patientenzimmer bestätigt. Zu diesem Zeitpunkt waren in dem betroffenen Wohnbereich 17 Patienten untergebracht. Sofort wurden die auf der Anfahrt befindlichen Rettungsmittel per Funk informiert, das Alarmstichwort auf FEU R2 angepasst und dienstfreies Personal der Leitstelle alarmiert. Nach Eintreffen des ersten Fahrzeugs der Feuerwehr wurde die telefonisch gemeldete Lage bestätigt.

Für die anrückenden Kräfte des Rettungsdienstes und der SEG wurde ein Bereitstellungsraum eingerichtet. Um 22:54 Uhr konnte eine Person durch die Feuerwehr aus dem Gebäude gerettet werden, um 22:58 Uhr eine weitere. Zeitgleich wurde "Feuer aus" gemeldet. Zwei Personen wurden bei diesem Einsatz verletzt, eine davon schwer. Die restlichen Bewohner konnten anderweitig in der Klinik untergebracht werden. Wieder hat sich gezeigt, dass auch ein BMA-Alarm, mag er noch so oft fehlerhaft sein, doch immer ernst genommen werden sollte. Das letzte Fahrzeug meldete sich um 01:15 Uhr wieder einsatzbereit, womit dann auch für uns die Lage beendet war. *(Jan Brodersen)*

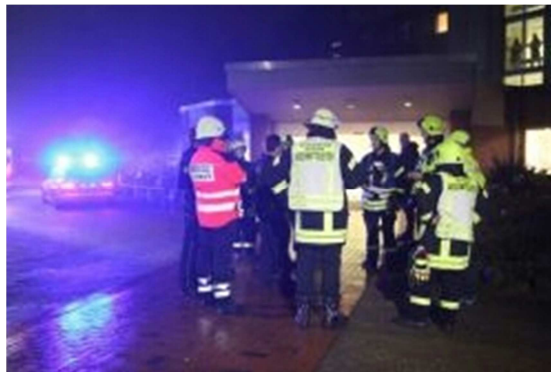
Niebüll, TH GAS HAUS R1, Mürwiker Werkstätten, Wohnheim für Behinderte

Am 15.12.2017 um 21:40 Uhr wurde aus den Mürwiker Werkstätten Gasgeruch gemeldet. Die Feuerwehr, der Rettungsdienst, der Löschzug Gefahrgut sowie die Stadtwerke Niebüll wurden durch die Leitstelle alarmiert. Die Leitstelle Nord wurde nachbesetzt, es wurde parallel eine Krankenhausabfrage gestartet und zwei einsatzführende Tische (RD/ Feuerwehr) besetzt. Der Einsatzleiter der Feuerwehr meldete zurück, dass der Gaszähler im Heizungsraum eine Leckage aufwies. Der Bereitstellungsraum wurde im Ulmenweg eingerichtet, da es dort einen direkten Weg zum Hauptgebäude und einen ausreichenden Parkplatz gab.

In Absprache mit dem Einsatzleiter wurde eine Räumung des Gebäudes durchgeführt. Laut Pflegekraft gab es 20 betroffene Bewohner und drei Pflegekräfte. Die Bewohner wurden mit dem Rettungsdienst, der Feuerwehr und den Pflegekräften in die benachbarte Sporthalle verbracht. Während der Räumung meldete die Feuerwehr, dass die Leckage des Gaszählers behoben wurde. Die Bewohner wurden vom LNA gesichtet und es fand eine Rückführung statt. Gegen 22:30 Uhr bekamen wir von den Stadtwerken die Information, dass es sich um Erdgas gehandelt hat, was nicht giftig, sondern nur sauerstoffverdrängend sei. Hier konnte durch die gute Zusammenarbeit aller Einsatzkräfte schlimmeres verhindert werden. *(Henning Fischer)*

Husum, FEU G R1, Theodor- Schäfer- Berufsbildungswerk

Am Dienstag den 14.12.2017 um 19:26 Uhr lief in der LST Nord die dort aufgeschaltete Brandmeldeanlage zu dem aufgeführten Objekt als Alarm ein. Hierauf wurde die FW Husum nach Standard FEU BMA Groß- und Sonderobjekte zum Einsatzort alarmiert. Sofort nach Eintreffen der ersten Einheit wurde die Brisanz des Einsatzes schnell deutlich. Die am Einsatzort verbaute BMA hatte ordnungsgemäß ausgelöst. Festgestellt, im Zuge der Erkundung, wurde im Bereich des 1. OG eine deutliche Rauchentwicklung, welche eine sofortige Evakuierung der Bewohner erforderlich machte. Die unmittelbare Kommunikation zwischen Einsatzleiter und Leitstelle funktionierte hervorragend, so dass in Absprache das Szenario FEU G R1 umgehend ausgelöst wurde. Ein erster Bereitstellungsraum wurde durch den Einsatzleiter eingerichtet und an die ausrückenden Kräfte gemeldet. Die Leitstelle Nord wurde zeitgleich nachbesetzt.



Die unmittelbare Kommunikation zwischen Einsatzleiter und Leitstelle funktionierte hervorragend, so dass in Absprache das Szenario FEU G R1 umgehend ausgelöst wurde. Ein erster Bereitstellungsraum wurde durch den Einsatzleiter eingerichtet und an die ausrückenden Kräfte gemeldet. Die Leitstelle Nord wurde zeitgleich nachbesetzt.

Das sofortige und umsichtige Handeln der Betreuer vor Ort sowie das beherzte Eingreifen der Rettungskräfte verhinderte wohl einen möglichen Personenschaden. Die Sichtung an der Verletztensammelstelle ergab in der Tat keinen rettungsdienstlichen Einsatz. Die Leitstelle West stellte Rettungsdienstseinheiten zur Gebietsabdeckung zur Verfügung *(Rolf Hansen)*

Kommunikation

Führungen

Auch im Jahre 2017 konnten wir uns wieder über zahlreiche Gäste und Besichtigungsanfragen freuen, wir führten insgesamt 40 Besichtigungen durch. Neben zahlreichen BOS-Gruppen aus dem Bereich Freiwillige Feuerwehr, THW, DLRG, DRK und Bundeswehr konnten wir Wünsche zusehends aus dem Bereich des öffentlichen Lebens erfüllen und Gäste aus Kommunalverwaltungen, Gemeindevertretungen und Landfrauenvereinen bei uns begrüßen.

Gerne nutzen wir die Gelegenheit, Ihnen und Euch unsere Arbeit näher zu bringen, auch wird unseren Gästen natürlich das richtige „Absetzen eines Notrufes“ vermittelt. Auch das Thema „Telefon-Reanimation“ wird immer gerne vorgetragen und alle unsere Besucher und Gäste nehmen wertvolle und unter Umständen lebensrettende Tipps und Anregungen mit nach Hause. Viele Feedbacks unserer Besucher-Gruppen geben uns Recht, wir sind hier auf dem richtigen Weg.

Auch im kommenden Jahr 2018 freuen wir uns über Eure/Ihre Besichtigungs- und Führungswünsche, die Sie gerne unter leitung@leitstelle-nord.de anfragen, wir können fast jeden Terminwunsch erfüllen. „Danke“ für Ihr/Euer Interesse an unserer Arbeit in der „Kooperativen Regionalleitstelle Nord“, auch 2018 sind wir gerne alle gemeinsam für unsere in Not geratenen Mitbürgerinnen und Mitbürger tätig. Ihnen und Euch allen eine gute Zeit! Neben den durch Karl-Heinz Hansen organisierten Führungen übernahmen auch unsere Schichtleiter noch 9 zusätzliche Führungen, vorrangig von unseren Partnerorganisationen. (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 die Führungen nicht nur terminlich plant, sondern auch kompetent, informativ und unterhaltsam durchführt!

Konferenzen & Kongresse

Im Berichtsjahr 2017 wurden folgende Fachkongresse durch Personal der Leitstelle besucht, bzw. es wurden dort die aufgeführten Vorträge gehalten:

Datum	Kongress	Vortragsthema
02.02.2017	Reanimationsgespräche Bad Boll	Telefonreanimation
09.02.2017	Intensivkongress Stuttgart	Notrufabfrage
16.02.2017	Anästhesiekongress Bremen	CRM in der Leitstelle
09.03.2017	Tagung AGSWN, Baden-Baden	Leitstelle der Zukunft
10.03.2017	DINK Koblenz	Berufsausbildung Leitstelle
11.03.2017	Notfallsymposium JUH, Hannover	CRM in der Leitstelle
31.03.2017	NOSTRA Travemünde	Fehler in der Leitstelle
20.05.2017	DRF Tagung Lübeck	Leitstelle und Luftrettung
30.05.2017	Symposium Leitstelle aktuell, Bremerhaven	Moderation
12.06.2017	SNZ Plattform, Basel	Berufsausbildung Leitstelle
11.11.2017	Görlitzer Notfalltag	Telefonreanimation
30.11.2017	PMRExpo, Köln	Erfahrungen Kooperative Leitstelle

Beratungsleistungen

Als Drittleistung bietet der Leitstellenzweckverband seit Anfang 2015 auch Beratungsleistungen mit systemischem Ansatz oder in Form einer Mediation an. Im Sinne des Klientenschutzes kann an dieser Stelle leider nicht detailliert berichtet werden. Jedoch handelt es sich meistens um Aufträge von Landkreisen und kreisfreien Städten, die organisatorische Umstellungen vornehmen möchten. Im Berichtsjahr konnten drei größere Auftragseingänge bearbeitet werden. Ein Auftrag wurde im Berichtsjahr wieder erfolgreich abgeschlossen, die 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)

Aus- & Fortbildung

Hospitationen

Hospitanten sind in unseren Räumen immer hoch willkommen. Im Jahre 2017 haben wir mit 80 Tagen deutlich mehr Hospitationen als in allen vergangenen Jahren durchführen dürfen. Der Grund ist darin zu sehen, dass wir neben unserer eigenen Ausbildung auch zunehmend Notfallsanitäter ausbilden. Darüber hinaus begrüßten wir wieder Wehrführer und Gruppenführer unserer Freiwilligen Feuerwehren und das Rettungsfachpersonal der Rettungswachen, was uns natürlich besonders freut.

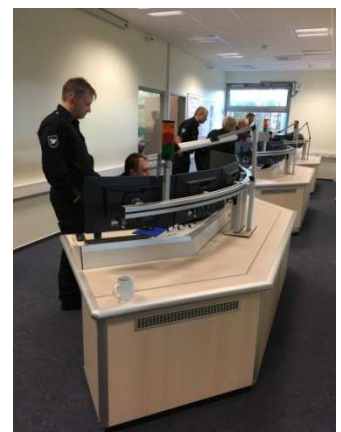
Partnerschaftlich zusammen zu arbeiten bedeutet, die Leistungsfähigkeit und die Grenzen des Partners einschätzen zu können. Nichts zu sehen und nur auf die Aussagen des Anrufers vertrauen zu müssen, auf dieser Basis eine möglichst passende Entscheidung zu treffen, ist nicht einfach. Diese Erkenntnis 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. Auch im Jahre 2018 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 in der Leitstelle zulässt. (Henning Fischer & Achim Hackstein)

Interne Leitstellenfortbildungen

Wie in den vergangenen Jahren führte die Leitstelle Nord wieder eine Jahresfortbildung selbst durch. Diesmal aufgeteilt in vier Blöcke zu je drei Tagen. Die Fortbildung soll dazu dienen, Erneuerungen und Veränderungen in theoretischen- und praktischen Unterrichten zu vermitteln. Es standen unterschiedliche Themen auf dem Lehrplan, wie zum Beispiel medizinische Inhalte, Szenarietraining, PSNV im Schwerpunktbereich Kreis SL-FL, technische Themen sowie alltägliche Situationen, wie z.B. „eCall in der Leitstelle“, Digitalfunk und Systemausfall. Einer der Schwerpunkte in der Jahresfortbildung 2017 war „LEBE – Polizeilagen und Leitstelle“.

Bereits am ersten Tag der Fortbildung, konnte die hohe Motivation wieder bei den Mitarbeiter/innen erkannt werden. Bei der Begrüßung und bei der Einführung in die Fortbildung waren alle hochaktiv und brachten sich ein. Der erste Tag begann mit einem Thema was nicht nur die Leitstelle betrifft, sondern alle Einsatzkräfte. PSNV stand auf dem Unterrichtsplan. Herr Theo von Fleischbein erläuterte in 90 Minuten den organisatorischen Sachstand, deren Arbeitsweise und Aufteilung im Kreis Schleswig-Flensburg. Hier erkannten alle Beteiligten deutlichen Verbesserungsbedarf und lieferten gleichzeitig Verbesserungsvorschläge!



Zum Mittag erklärten uns die Systembetreuer die Neueinführung des eCall Systems. Am Nachmittag wurden unterschiedliche, vor allem alltägliche Szenarien, trainiert und im Anschluss wurden die Erkenntnisse in einem Debriefing gemeinsam erarbeitet.

Am zweiten Seminartag stand ein technisches Thema auf dem Plan. „Digitalfunk in der Praxis der Leitstelle“, vermittelt von Thomas Kahl. Im Anschluss wurden die neuen Erkenntnisse mit einem Szenario untermalt. Nach der Mittagspause vermittelte uns Christian Wehr (Kreis Nordfriesland, Fachdienstleitung Rettungswesen), das neu überarbeitete „LEBE“ Konzept, über drei Stunden und mit einen ausgearbeiteten Szenario. Am dritten Tag erlebten wir schon zum dritten Mal Marco Dettenborn von der Rettungswache Niebüll, Kreis Nordfriesland, mit medizinischen Themen. Dieses Jahr wurden behandelt „Kohlenmonoxid Vergiftung & Verbrennung“. Auch hier wurde die Theorie durch Simulationsszenarien intensiviert. Es zeigt sich immer wieder „Theorie und Praxis gehören zusammen“. Die gefürchtete „Wand des Wissens“ als „Erfolgskontrolle“ wurde nicht nur mit Fachthemen befüllt sondern auch wieder mit allgemeinen und mit Risikofragen. Der Hauptgewinn, Rubbellose mit millionenfacher Gewinnchance, können dieses Jahr auch in Schleswig – Holstein eingelöst werden und nicht nur in der Hansestadt Hamburg! *(Frank Dostal)*

Externe Leitstellenfortbildungen

Durch den Leitstellenzweckverband wurden im Berichtsjahr 2017 wieder „Inhouse-Seminare“, also Seminare in den Räumlichkeiten des Kunden, überwiegend mit dem Themenschwerpunkt „Notrufabfrage“, durchgeführt. Diese werden dem Kunden gegen einen Dozenten-Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. *(Achim Hackstein)*

Datum	Tage	Seminarthema	Seminarort
Jan./Feb. 2017	6	Landeseinheitliche Schichtführer-Fortbildung	Rendsburg
24.01.2017	2	Standardisierte Notrufabfrage	Dresden
06.03.2017	2	Standardisierte Notrufabfrage	Biberach
Gesamt:	10		

Ausbildung zum Simulationstrainer

Für die Arbeit in Leitstellen ist anzunehmen, dass die Optimierung der Zusammenarbeit im Team und die Reflektion eigener Verhaltensweisen in kritischen und komplexen Situationen zu spürbar besseren Einsatzentscheidungen führen werden. Realisiert werden kann dies durch die konsequente Umsetzung des Crisis-Ressource-Managements auch im Bereich der Leitstellen. Dies wiederum muss in Simulationen regelmäßig trainiert werden. Seit mehr als 5 Jahren bilden wir in der Leitstelle Nord Trainer aus, die Simulationen professionell vorbereiten, durchführen und debriefen können.

Die Instruktorienkurse nach EUSim Standards sind seit einigen Jahren international bewährt und gefragt. In diesen Kursen werden in einzigartiger Weise aktuelle Konzepte des Erwachsenenlernens für interdisziplinäre medizinische Teams vermittelt. Der Kursansatz wurde speziell auf die Belange der Leitstelle ausgerichtet. Die Teilnehmer lernen im Seminar, wie sie in sanktionsfreier Atmosphäre effektiv „vertieftes & selbstreflektives Lernen“ bei Ihren Kursteilnehmern erzeugen können.

In diesem Jahr haben wir zwei Kurse mit insgesamt 26 Teilnehmern aus ganz Deutschland durchgeführt. In allen bisherigen Kursen haben auch eigene Kolleginnen und Kollegen kostenfrei teilnehmen können, die anschließend nicht nur Simulationen leiten sondern auch Einsatznachbesprechungen effektiv gestalten können. *(Achim Hackstein)*

Landeskundliche Fortbildung

Am 18.09.2017 war es endlich soweit: Der Tag der Hallig-Exkursion. Bereits im Vorfeld war die Neugierde groß, als die erste Planung veröffentlicht wurde. Zunächst trafen wir uns morgens mit Vertretern der rettungsdienstlichen Verwaltung des Kreises Nordfriesland, den Haupt-Organisatoren dieser landeskundlichen Fortbildung, und des Sozialministeriums Schleswig-Holstein in Schlüttsiel am Fähranleger. An Bord der Fähre bekamen wir einen ersten Eindruck von der Dauer einer Überfahrt. Direkt



am Anleger auf der Hallig Hooge wurden wir herzlich vom Bürgermeister begrüßt. Dieser erzählte von persönlichen Erfahrungen, auch aus der Sicht eines Patienten, in der Zusammenarbeit mit der Leitstelle Nord und den Rettungskräften. Schnell wurden die Probleme dieses besonderen Teils unseres Einsatzgebietes klar. Es wurden aber auch die Bemühungen der Disponenten, für alle Probleme Lösungen zu finden, anerkannt und ausdrücklich hervorgehoben.

Nach der kurzen Vorstellungsrunde folgte eine interessante Besichtigung der Hallig Hooge. Auf dem Programm standen dabei der Besuch zweier Warften, bei denen man noch die Überreste des letzten Sturms erkennen konnte, des Feuerwehrgerätehauses und der Krankenstation mit dem „Einsatzfahrzeug“. Weiter konnten wir uns bei einer interessanten Kurzfilmvorstellung ein Bild von den Ausmaßen und Konsequenzen einer Überflutung machen. Beeindruckend war hierbei nicht nur die Eigenständigkeit und Hilfsbereitschaft der Bewohner, sondern auch die immer vorhandene Abhängigkeit in Notfallsituationen. Vor der Weiterfahrt gab es noch ein stärkendes Mittagessen zu genießen. Anschließend wartete bereits der Seenotrettungskreuzer „Ernst Meier-Hedde“ am Anleger.

Den 2015 gebauten Kreuzer mit seinem Tochterboot konnten wir auf der Fahrt nach Langeness bei spiegelglatten Wasser und Sonnenschein erkunden. Vor allem aber hatten wir Gelegenheit, uns mit der Besatzung zur Abwicklung gemeinsamer Einsätze auszutauschen. Bevor es nun zur Besichtigung des Feuerwehrgerätehauses Langeness, der Krankenpflegestation und einer kleinen Besichtigung von Langeness ging, wurde zunächst nach einem kurzen Spaziergang Kaffee und Kuchen im Gasthaus Hilligenley serviert. Alle nutzten die Gelegenheit, um sich näher kennenzulernen und auch die eine oder andere Sichtweise oder Idee zur Notfallversorgung auszutauschen und Fragen zu klären. Die Lore brachte uns schließlich zurück Richtung Festland mit einem kleinen Zwischenstopp zur kurzen Besichtigung der Hallig Oland. Auch diese Fahrt brachte einen interessanten Einblick, was und wie Patienten den Transport mit der Lore erleben und welche Konsequenzen aus der Disposition der einzelnen Transportmittel entstehen. Kurz nach 19 Uhr kamen wir letztendlich in Dagebüll mit vielen neuen Erkenntnissen und Wissen zum Thema „Rettung auf der Hallig“ an. Dank an alle Beteiligten und Organisatoren für diesen informativen Tag! (Mario Kubacki; Abb.: Tobias de Haan)

Aus den Abteilungen

Bericht aus der Systembetreuung

Rückblickend war im Jahr 2017 natürlich der Re-Invest der Leitstellentechnik die größte Herausforderung für die Systemadministratoren und die Leitstellendisponenten. Grund für den Re-Invest war zum einen die bis dahin schon 8-jährige Laufzeit der alten Technik, welche seit 2009 nahezu ununterbrochen durchgelaufen ist, geplant waren 6 Jahre Laufzeit der Hardware.

Zum anderen ist das bis dahin verwendete Betriebssystem, Windows XP, ausgelaufen. Der Re-Invest begann im Februar mit dem Austausch der Hardware. Sämtliche Komponenten (Server, Einzelplatzrechner, Switches, Router, Monitore usw.) wurden gegen Geräte der aktuellen Generation ausgetauscht. Die Herausforderung bestand darin, dies im laufenden Betrieb durchzuführen.

Als erstes wurden die Leitstellentische umgebaut. Es musste Platz für die größeren Monitore geschaffen werden. Ebenfalls ist der Touch-Monitor, für die Bedienung der Kommunikationsanlage, größer geworden. Nach Abschluss dieser Arbeiten kamen dann die Serverräume an die Reihe. Der Plan war, zuerst den einen Serverraum komplett umzurüsten, so dass die Leitstelle mit der Hälfte der Arbeitsplätze arbeitsfähig bleiben würde. Nach Abschluss des ersten Serverraumes wurde dann auf die neue Technik umgeschwenkt. Anschließend wurde mit dem zweiten Serverraum begonnen. Auch dies klappte einwandfrei und zeitgerecht, so dass die Leitstelle im April komplett auf neuer Technik arbeiten konnte. Gleichzeitig wurde die Medientechnik in der Leitstelle, welche z.B. für die großen Monitorwände und die Beamer zuständig ist, erneuert.



Somit war der erste Teil des Re-Investes abgeschlossen und die zweite Phase konnte starten. Jetzt wurde neue Software installiert. Leider lief diese Umstellung nicht immer so, wie geplant. Es kam zu einigen kurzfristigen Ausfällen der Technik, welche aber zügig durch die im Hause anwesenden Techniker behoben werden konnten. Dies zog sich bis in den August hin. Seit diesem Zeitpunkt arbeitet die Technik stabil. Für die Kollegen im Leitraum ist der Re-Invest vor allem sichtbar durch den Umstieg auf Windows 10 als Betriebssystem und ein neues geografisches Informationssystem (Kartensystem). Alles in allem ist der Re-Invest gut gelaufen. Die Techniker der Firma Eurofunk, welche den Re-Invest hier in der Leitstelle durchgeführt haben, haben sehr gute Arbeit geleistet. Aber vor allem die Ruhe und Professionalität, mit der die Kollegen der Leitstelle die Unannehmlichkeiten, welche ihre tägliche Arbeit doch so manches Mal eingeschränkten, abgearbeitet haben, trugen zu einem nicht unerheblichen Teil zu dem glatten Verlauf des Re-Investes bei.

Neben dem oben angesprochenen Re-Invest hat uns vor allem noch die Ertüchtigung der Leitstelle für den eCall (Automatisches Notrufsystem für Kraftfahrzeuge) beschäftigt. Dies wurde durch Aufrüstung der vorhandenen DATUS-Anlage zur Standortermittlung von Mobilfunkanrufen erreicht. Die eCall-Aufrüstung ist fristgerecht, durch EU-Gesetz zum Oktober 2017 gefordert, als erste Anlage im Land Schleswig-Holstein in Betrieb genommen worden. *(Bernd Mommsen, Thomas Kahl)*

Und darüberhinaus haben uns folgende Themen noch beschäftigt:

- * Neuanlage der gesamten Digitalfunks des Kreises Nordfriesland im Einsatzleitsystem
- * Umstellung der Rettungsdienstfahrzeuge der Stadt Flensburg auf das Rescuetrack-System
- * Aktualisierung, oder Neuanlage von Personen, Einsatzmitteln, Erreichbarkeiten usw.,
- * AAO Anpassungen
- * Treffen mit Wehrführungen oder Organisationsleitern
- * Teilnahme an Workshops auf Landesebene
- * Störungsbehebung
- * Erstellen von Auswertungen für eigene Belange und für externe Partner
- * Pflege und Wartung des eigenen Verwaltungsnetzes
- * Optimierung und Verschlüsselung der digitalen Alarmierung

Bericht des SBE-Teams

Auch im Jahr 2017 stellte sich wieder mal heraus, dass die Einrichtung unserer PEER-Gruppe eine sinnvolle Investition in die Mitarbeitergesundheit darstellt, die weiterhin sehr gut angenommen wird. Die Kollegen sind mit dem Notruf sofort im Geschehen am Notfallort und damit auch direkt betroffen. Da auch wir nur Menschen sind, kann diese Belastung überschlagen und dann ist es wichtig, kurzfristig und schnell helfen zu können.

Unser Team besteht derzeit aus vier Mitgliedern, da uns Lars Christophersen aufgrund seiner beruflichen Veränderung verlassen hat. Für 2018 planen wir erneut eine Fortbildung für die PEER-Teammitglieder, um uns fachlich auf den aktuellen Stand zu bringen. (Jan Friedrichsen)

Bericht der Praxisanleiter

Im Jahr 2017 wurden in der Leitstelle Nord insgesamt 8 neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Leitstellendisponent/in ausgebildet, die allesamt ihre Ausbildung bestanden haben und seither ihren Dienst in der Leitstelle Nord verrichten. Drei Mentoren konnten eine Weiterbildung zum „Praxisanleiter Leitstelle“ erfolgreich absolvieren, da dies für die Ausbildung zukünftiger Notfallsanitäter und neuer Leitstellendisponenten erforderlich ist. Die Ausbildung ist eine zweiwöchige Weiterbildung, analog zum „Praxisanleiter Rettungsdienst“. Lehrgangsinhalte sind unter anderem spezielle Rechtsfragen, Berufspädagogik, Simulationen und Anleitungssituationen in der Leitstelle.

**AZUBIS VON HEUTE
SIND DIE FACHKRÄFTE
VON MORGEN.**

Für die Leitstelle Nord wurde im Jahre 2017 durch die Praxisanleiter ein Ausbildungscurriculum erstellt. In dem Curriculum sind sämtliche Lehrinhalte der Disponentenweiterbildung verschriftlicht, so dass eine einheitliche Struktur und Lehraussage der einzelnen Ausbildungsinhalte gesichert ist. Die Praxisanleiter

werden weiterhin durch interne und externe Dozenten für spezielle Fachthemen unterstützt. Desweiteren gibt es ab dem Jahr 2018 zwei Mentoren, die ebenfalls das Team der Praxisanleiter bei der praktischen Ausbildung im Leitraum, sowie bei dem Szenarientraining unterstützen sollen.

Es fanden zwei interne Workshops, gemeinsam mit der Leitstellenleitung, statt, in denen über aktuelle Themen der Ausbildung und Veränderungen des Curriculums diskutiert wurde. Desweiteren nahmen die Praxisanleiter an zwei Workshops im Jugendfeuerwehrzentrum Rendsburg, die über jeweils zwei Tagen gingen, teil. Dort trafen sich alle Praxisanleiter aus allen 7 Leitstellen des Landes Schleswig-Holstein. Ziel dieser Treffen war es, eine einheitliche Disponentenfortbildung, analog zur Schichtleiterfortbildung, zu entwickeln. Die Fortbildung startet im Januar 2018. Es wird insgesamt 10 Termine zu je 2 Tagen im Jugendfeuerwehrzentrum Rendsburg geben. Die gesamte Fortbildung ist bundesweit einmalig und dient auch zur Vorbereitung auf eine eventuelle Leitstellendisponentenausbildung, die zukünftig landeseinheitlich sein soll. (Markus Kunter)

Bericht des Personalrates

Insgesamt war das vergangene Jahr 2017 für die Crew des Personalrats ein ruhiges und wenig arbeitsreiches Jahr. Das Hauptaugenmerk lag auf der korrekten Abwicklung der neuen Entgeltordnung (EGO) und die damit einhergehende neue Eingruppierung aller Mitarbeiter. Desweiteren begleiteten wir, wie schon im Vorjahr, auch in diesem Jahr zur Vervollständigung unseres Teams weitere Einstellungsgespräche.

Ein durchaus positives Feedback und eine hohe Akzeptanz seitens der Mitarbeiter erreichten uns durch die Umsetzung des neuen Dienstplanmodells!



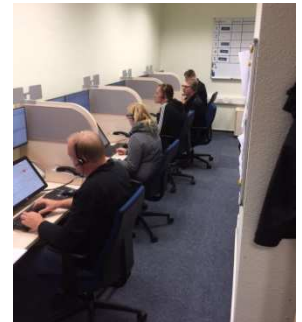
Dies betraf ebenso die dazugehörige Dienstvereinbarung seit dem 01.01.2017. Ein Dankeschön gilt hier den Dienstplanern Lars Bank und Klaus Lindner mit der konsequenten Umsetzung der Vorgaben. Zum Jahresbeginn griff ebenfalls die neue Dienstvereinbarung „Bildschirmarbeitsplatzbrille“ und wurde von den betreffenden Kollegen und Kolleginnen ebenfalls sehr begrüßt und genutzt.

An dieser Stelle heißen wir die neuen Kollegen herzlich willkommen und wünschen Ihnen im Dienst eine glückliche Hand und viel Erfolg. Wir vom Personalrat möchten uns auch bei unseren Kollegen und der Leitstellenleitung für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen im Jahr 2017 bedanken. (Uwe Tittel)

Ergänzungsdisponenten

Auch im zurückliegenden Jahr wurden unsere Ergänzungsdisponenten wieder gefordert und bei größeren Einsätzen mit einbezogen. Um auch bei exponierten Schadenslagen und nicht nur bei Unwetter Einsätzen zu unterstützen, wurde die Ausbildung angepasst. Neben den Ausbildungstagen zu Sonderlagen, hospitieren die Kollegen / innen jetzt einmal im Monat im Einsatzleitraum und können so gezielt einzelne Bereiche aus dem Ausbildungstagebuch abarbeiten.

Das Ausbildungstagebuch ist inhaltlich identisch mit der Ausbildung unserer Leitstellendisponenten, so dass wir auf diesem Wege auch die Schnittstelle zwischen Leitstellendisponent und Ergänzungsdisponent deutlich verbessern werden.



Aufgrund beruflicher oder privater Veränderungen ist eine zwar geringe, aber eben vorhandene Fluktuation erkennbar, 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

Für unseren Schichtleiter Bastian Meyer und seine Freundin Sabine war 2017 ein ereignisreiches Jahr. Sie kauften sich ein Haus und nachdem die Renovierung und der Umzug abgeschlossen waren, konnte am 26. Juli (einem schönen Sommerabend) ihr Polterabend im großen Garten stattfinden. Die Familie, Freunde, Kollegen/innen der Diako Flensburg, aus dem Rettungsdienst, der Leitstelle Nord und die Kameraden/innen der Feuerwehr Glücksburg hatten die Möglichkeit, das Haus zu besichtigen sowie bis weit nach Mitternacht nette Gespräche zu führen und zu feiern. Am 28. Juli war es dann soweit: „Basti und Bine“ gaben sich im Schloss Glücksburg das Ja-Wort. Während die beiden noch im Schloss waren, trafen die Kameraden/innen und Kollegen/innen der Feuerwehr Glücksburg, der Diako Flensburg und der Leitstelle Nord ein. Sie alle stellten sich vor dem Schlossausgang im Wechsel auf und standen Spalier.



Als die beiden frisch Vermählten aus dem Schloss kamen, mussten sie sich erst einmal einen Weg durch gespannten Mullbinden freischneiden und die Glückwünsche entgegen nehmen.

Vor einer traumhaften Schlosskulisse wurden dann noch Bilder des Brautpaares und der Hochzeitsgesellschaft gemacht, bevor sie im Schloss die Hochzeit feierten. *Nachtrag:* Eine Hochzeit für 2018 ist auch schon in Planung! (Anja Engelbrechtsen-Wienk)

Klimatechnik

Seit Inbetriebnahme der Leitstelle im Jahr 2009 gab es Probleme mit der Klimaanlage für den Leitstellenraum des kommunalen Teiles der Leitstelle Nord. 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. Aufgrund eines Beschlusses der Verbandsversammlung wurde für den kommunalen Leitstellenraum eine eigene Klimaanlage installiert. Die Arbeiten konnten 2017 erfolgreich abgeschlossen werden, seitdem fühlen sich die Kolleginnen und Kollegen auch klimatisch wohl in der Leitstelle. (Achim Hackstein)

Blaulichttag Flensburg

Es dürfte manch ein Kindertraum wahr geworden sein: Feuerwehrautos, Polizeiboote, Rettungshubschrauber & Co. luden am 16. September zum 3. Flensburger Blaulichttag am und im Hafen ein. Insgesamt 21 Rettungs- und Hilfsorganisationen brachte die Bundespolizei am Samstag zusammen.

Gemeinsam präsentierten sie an diesem Tag von 10 bis 17 Uhr an der Flensburger Hafenspitze die Arbeit der Helfer. Vertreten waren neben der Leitstelle Nord das Technische Hilfswerk, die Feuerwehr, Luftrettungsorganisationen, Landes- und Bundespolizei. Schirmherrin für das Spektakel war Oberbürgermeisterin Simone Lange. Besonders erfreulich war die Teilnahme vieler dänischer Organisationen. Das spiegelt die gut funktionierende und enge Zusammenarbeit zwischen dänischen und deutschen Blaulicht-Organisationen wieder. Die Leitstelle Nord wurde durch zwei Kollegen kompetent vertreten. Da die Leitstelle nicht dort aufgebaut werden konnte, musste unser A-Dienst-Fahrzeug die Leitstelle abbilden. Durch die beiden engagierten Kollegen konnten viele interessante Fragen rund um unsere Leitstelle beantwortet werden, oftmals auch gestellt von interessierten Menschen der anderen Organisationen der Gefahrenabwehr. (Text: Achim Hackstein & <https://www.shz.de/17819281>©2017, Abb.: Jan Brodersen)



Silvester 2017 / 2018

Zahlen, Daten & Fakten

Der Jahreswechsel 2017 / 2018 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	63	14	47	12
NOTF NA	25	5	15	5
FEU	20	8	9	3
TH	3	3	0	0
Gesamt:	111	30	71	20

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 2018, Organisation

Raumprogram Leitstelle Nord

Die Einsatzzahlen haben sich nicht nur im Bereich der Leitstelle Nord sondern bundesweit in den letzten zehn Jahren deutlich nach oben entwickelt, wobei die Steigerung vor allem die Bereiche Notfallrettung und Krankentransport betrifft. Jedoch ist auch bei den Feuerwehreinsätzen eine deutliche Zunahme der Einsatzzahlen nicht auszuschließen, die Auswirkung durch das automatisierte Unfallmeldesystem eCall sind heute noch nicht verlässlich einzuschätzen, auch müssen immer mehr Feuerwehren zu kleineren Einsätzen alarmiert und geführt werden. Zwischen den Einsatzzahlen, auf deren Basis die Leitstelle ab dem Jahr 2006 geplant wurde und der aktuellen Einsatzsituation kam es zu einer Steigerung von rund 2.000 Einsatzfällen / Jahr.

Die Personalsituation wurde dem steigenden Einsatzaufkommen auf der Basis von drei Personalgutachten angepasst, die räumliche Situation der Leitstelle Nord ist unverändert seit Planungsbeginn im Jahre 2006. Jede dem Einsatzaufkommen gerecht werdende Personalaufstockung bedeutet in der Regel auch, dass ein weiterer Leitstellenbetriebstisch in Betrieb zu nehmen ist. Der gutachterlichen Expertise des Personalgutachtens 2015 folgend, sind zukünftig fünf Leitstellenbetriebstische in den maximalen Auslastungszeiten zu besetzen, dazu kommt ein sechster Betriebstisch für den Schichtleiter sowie weitere Betriebstische für Sonderlagen.

Damit ist die Raumkapazität der Leitstelle irgendwann erschöpft, alle vorhandenen und für den Regelbetrieb vorgesehenen Betriebstische sind in wenigen Jahren eingebunden. Zusätzliche Betriebstische können aufgrund der Raumgröße im Leitstellenraum mehr installiert werden.

Neben dem steigenden Einsatzaufkommen, welches zwangsläufig immer mehr Personal in der Leitstelle erforderlich macht, verändern sich in den nächsten Jahren auch die Anforderungen an den Disponenten. Auf der einen Seite werden die Notrufdialoge anspruchsvoller, der Anrufer wird immer älter und es gilt, noch genauer als bisher heraus zu filtern, ob es sich wirklich um einen Einsatz für den qualifizierten Krankentransport oder die Notfallrettung handelt. Auf der anderen Seite werden insbesondere die Krankentransporte zunehmen und hier sind logistische Fähigkeiten des Leitstellendisponenten gefragt, die bisher kaum ausgebildet werden. Insgesamt ist mit der „Ressource Mensch“ pfleglich und sorgsam umzugehen, da auch mit zunehmender Überalterung der Bevölkerung der Personalmarkt junger, dynamischer und motivierter Mitarbeiter für Leitstelle sich übersichtlich darstellen wird. Der „Arbeitsplatz Leitstelle“ muss attraktiv und gesund gestaltet werden, dazu gehört vor allem auch die Arbeitsumgebung in der Leitstelle. Hier sind ergonomische Vorgaben und Regelwerke bei einer Neuplanung auf jeden Fall stärker als bisher zu berücksichtigen.

Bereits im Jahr 2017 wurde daher innerhalb der Verbandsversammlung mehrfach über Möglichkeiten diskutiert, die Leitstelle Nord auch vor den veränderten Rahmenbedingungen zukunftssicher aufzustellen. Dazu haben Innenministerium, Finanzministerium, Landespolizeiamt und der Leitstellenzweckverband den Dialog aufgenommen. *(Achim Hackstein)*

Ersthelfer bei Herz-Kreislauf-Stillstand

Bereits im Jahresbericht 2016 erwähnten wir an dieser Stelle die Möglichkeit, Ersthelfer gezielt zu Reanimationen in deren Nähe zu alarmieren. 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.

Mittlerweile konnten die datenschutzrechtlichen Bedanken ausgeräumt und erste Projekte in Leitstellen in Schleswig-Holstein installiert werden. Wie jedes Projekt, ist jedoch auch dieses zeitlich limitiert. Als letzte Hürde sind aus Sicht der Leitung der Leitstelle Nord noch die Fragen zur Nachfinanzierung ab 2019 und zur Qualitätssicherung der registrierten Ersthelfer zu klären. Dann steht einer Umsetzung im Versorgungsbereich der Leitstelle Nord sicher auch nichts mehr im Wege. *(Achim Hackstein)*

Planung 2018, Leitstellentechnik

Im nächsten Jahr steht vor allem die Erneuerung der Server des eigenen Verwaltungsnetzes an. Auch diese Maschinen laufen mittlerweile seit 2009 und entsprechen ebenfalls nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik. Des Weiteren wäre als nächstes großes Projekt die Erneuerung der Kommunikationstechnik im Verbund der Leitstellen zu realisieren. Das Stichwort hier ist u.a. Umstellung auf IP-Telefonie. Hierzu haben schon die ersten Besprechungen und Planungen begonnen.

Insgesamt jedoch werden wir gemeinsam sehr gut überlegen müssen, wie viel technische Innovationen wir zukünftig noch vertragen, bzw. was wirklich sinnvoll und was einfach nur dem Zeitgeist hoher Technisierung geschuldet ist. *(Bernd Mommsen, Klaus Lindner, Achim Hackstein)*

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, jedoch nicht so offensiv, wie wir uns das wünschen:

	2016	2017
Externe Ereignismeldungen:	41	67
Interne Ereignismeldungen:	555	599
Tickets gesamt:	596	666

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

GKS	2016		2017	
	RD	FW	RD	FW
NF	20	6	27	13
SL	1	2	9	2
FL	10	2	13	3

Wir würden uns wünschen, und das ist ja zum Jahreswechsel so üblich, dass unser Ereignismeldesystem noch offensiver genutzt wird. Dazu werden wir dieses im Jahre 2018 komplett überarbeiten und für den Anwender wesentlich komfortabler gestalten. Nur über dieses Verfahren haben wir, ohne jede weitere Rückfrage, alle zur Recherche erforderlichen Daten. Wir bemühen uns sehr, eine verbindliche Rückmeldung am nächsten Werktag zu geben. Das ist natürlich nicht immer möglich, aber in den meisten Fällen konnten wir diesen Ansatz realisieren. (Bernd Mommsen & Achim Hackstein)

Schlusswort

In einer Tageszeitung habe ich zum Weihnachtsfest einen Artikel mit der Überschrift „Schweigend ins Gespräch vertieft“ gelesen. Demnach haben 78% aller Menschen in Deutschland ein Smartphone. 24% der Nutzer gaben bei einer Umfrage an, sie bekommen regelmäßig Panik-Symptome, wenn sie ihr Smartphone nicht finden oder vergessen haben. Harte Konkurrenz auch für den Lebenspartner – vier von zehn Befragten gaben an, der letzte Blick vor dem Einschlafen gilt ihrem Mobiltelefon und nicht dem Lebenspartner. Reden wird durch Schreiben ersetzt. Ein Thema, was uns im nächsten Jahr auch in der Leitstelle beschäftigen wird. Miteinander reden, wenn mal kein Telefon klingelt. Für einige junge Menschen völlig ungewohnt, müssen wir das wohl wieder mühsam lernen. Nicht nur in der Leitstelle, auch in der Zusammenarbeit! Es ist ja auch um ein vielfaches einfacher, schnell eine Mail zu schreiben, anstatt zum Hörer zu greifen und miteinander zu diskutieren.

Selbst in den Nachrichten in NRW war zu hören, dass Dänemark im neuen Jahr die Grenzkontrollen verschärfen wird. Aus Angst. Wir wollen in unserem Leitstellenteam den umgekehrten Weg gehen.

Grenzen und Schlagbäume in unseren Köpfen und Herzen öffnen. Selbst wenn diese im vergangenen Jahr geschlossen wurden, sicher aus den unterschiedlichsten Gründen. Es lohnt immer, sich selbst einmal anzuschauen, sich selbst zu reflektieren und nicht nur den anderen Menschen im Fokus zu haben. Mein Eindruck ist, wir sind als Team wieder zusammen gewachsen, auch wenn es viele Veränderungen gab. Veränderungen sind oft schmerzhaft, bringen aber auch eine Unmenge an Chancen der Optimierung mit sich!

Wir wollen im nächsten Jahr Innovationen und technische Veränderungen vorher kritisch betrachten. Nicht alles, was neu ist, ist auch wirklich zielführend oder notwendig. Ich habe manchmal das Gefühl, wir werden von der „Lokomotive der Innovation“ überrollt. Damit meine ich neue Leitstellentechnologien, immer mehr Schnittstellen zu immer mehr Software, immer neue Funktionen in unserer eigenen Leitstellensoftware, von denen eine Funktion eine andere eigentlich überflüssig macht. Immer neue Anforderungen von außen, die bald nicht mehr abbildbar sein werden. Die Systemkomplexität nimmt gefühlt nach jeder Besprechung zu. Hier gilt es, das Gesamtsystem zu betrachten und die Komplexität zu reduzieren – eine Aufgabe für das nächste Jahr. Der Ausgang ist ungewiss, zu stark sind die Beharrungskräfte vieler Beteiligten, zu groß die Veränderungsängste. Gehen wir diesen Weg weiter, endet er in einer Sackgasse, da bin ich mir ziemlich sicher.

In der Silvesternacht erreichte mich die Nachricht eines geschätzten, jungen Kollegen. Es gelang ihm tatsächlich in wenigen Worten darzustellen, wo das Geheimnis des Erfolges für das neue Jahr zu liegen scheint: *„Kommunikation wird der Schlüssel zu einem erfolgreichen Jahr!“*. Dem ist nichts mehr hinzuzufügen! Wir müssen es nur noch umsetzen. (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
(stellv. Leiter der Leitstelle)