



Jahresbericht KRLS Nord für das Jahr 2018



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	6
Kommunikation	8
Führungen	8
Konferenzen & Kongresse	8
Beratungsleistungen	9
Aus- & Fortbildung	9
Hospitationen	9
Interne Leitstellenfortbildungen	10
Externe Leitstellenfortbildungen	11
Ausbildung zum Simulationstrainer	11
PSNV Fortbildung	11
Aus den Abteilungen	12
Bericht aus der Systembetreuung	12
Bericht des EKB-Teams	13
Bericht der Praxisanleiter	13
Bericht des Personalrates	14
Ergänzungsdisponenten	15
Datenschutz	15
Sonstiges	15
Hochzeiten	15
Spinning	16
Sommerfest	16
Silvester 2018 / 2019	17
Zahlen, Daten & Fakten	17
Das neue Jahr	17
Planung 2019, Organisation	17
Planung 2019, Leitstellentechnik	19
Ereignismeldesystem	20
Schlusswort	20

Vorwort

Der vorliegende Jahresbericht 2018 soll Ihnen einen kleinen Einblick in die Arbeit Ihrer Kooperativen Regionalleitstelle Nord vermitteln. Er stellt einen guten Querschnitt der Aufgaben, der Herausforderungen und unserer Lösungsansätze dar. Im bundesdeutschen Feld der Leitstellen können wir uns auch im vergangenen Jahr sehen lassen. Viele Dinge haben wir bereits umgesetzt, als in anderen Leitstellen nicht einmal der erste Schritt getan wurde. Wir haben weitestgehend zufriedene Mitarbeiter, versuchen ständig das Zusammenspiel mit den Einsatzkräften zu verbessern und retten nachweislich Menschenleben.

Übrigens wertschätzen diese Menschen auch unsere Bemühungen. Am 09. Dezember beispielsweise waren Herr und Frau Johannsen in der Leitstelle um sich bei Katja Hansen für die Anleitung zur Reanimation bedanken. Nur so konnte Frau Johannsen überleben. Und das ist ganz sicher kein Einzelfall, wie unsere Statistik zeigt. Natürlich geht das nur im engen Zusammenspiel mit dem Rettungsdienst und dem Krankenhaus. Und für dieses professionelle Zusammenwirken bedanken wir uns bei allen Einsatzkräften in Rettungsdienst und Feuerwehr.



Im Vorwort des Jahresberichtes 2017 haben wir an dieser Stelle ausführlich zur Einsatzentwicklung, insbesondere im Bereich der „Nicht-Notfalleinsätze“, berichtet. Seit September 2018 nun liegt das Gutachten „Bedarfsgerechte Steuerung der Gesundheitsversorgung“ des Sachverständigenrates vor. In diesem Gutachten wird den Leitstellen eine wesentliche Rolle bei der Lenkung der Patientenströme zugewiesen. Nun müssen wir uns nur noch aktiv an die Umsetzung machen.

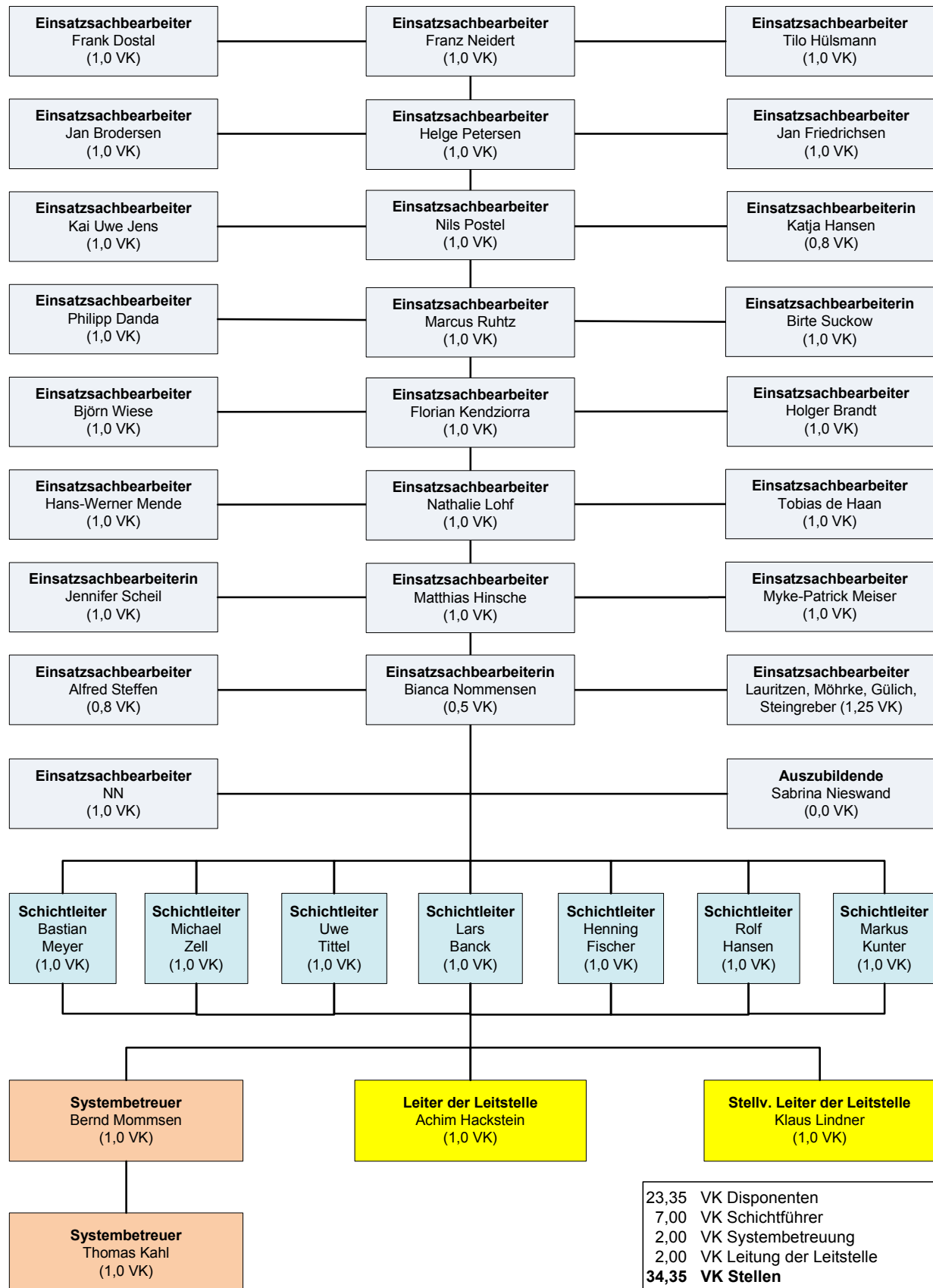
Personalsituation

Auch drei Jahre nach dem letzten Personalgutachten ist es uns noch immer nicht gelungen, alle offenen Stellen in der Leitstelle zu besetzen. Aus der Nichtumsetzung des Personalgutachtens resultieren zwangsläufig längere Wartezeiten bei den Notrufen und Sprechwünschen. Die angespannte Personalsituation in der Leitstelle führt allerdings auch dazu, dass die diensthabenden Disponentinnen und Disponenten nahezu ununterbrochen telefonieren und selbst Kurzzeitpausen kaum noch genommen werden können. Folgende Personalveränderungen ergaben sich im zurückliegenden Jahr:

- ✦ Ende Februar hat uns Anja Engelbrechtsen-Wienk verlassen. Sie wechselte zum 01. März 2018 als Geschäftsführerin zum Kreisfeuerwehrverband Schleswig-Flensburg.
- ✦ Mario Kubacki bekam überraschend doch noch einen Studienplatz und wechselte zum 30.09.2018 an die Uni in Kiel. Viel Erfolg auf dem Weg zum Arzt!
- ✦ Im Januar 2018 starteten Florian Kendziorra und Daniel Balven ihre Ausbildung zum Leitstellendisponenten. Florian blieb uns erhalten, Daniel Balven verließ uns nach 4 Wochen bereits wieder.
- ✦ Mit Sabrina Nieswand starteten wir am 01.07.18 den bisher erfolgreichen Versuch, Menschen ohne Rettungsdienst- oder Feuerwehrhintergrund zu Leitstellendisponenten/innen auszubilden. Aus unserer Sicht liegt hier die Zukunft in den Leitstellen.
- ✦ Zum 01. August nahm Matthias Hinsche seine Ausbildung bei uns auf, mittlerweile ist er erfolgreich in den „Echtbetrieb“ überführt worden.
- ✦ Kai Uwe Jens begann am 01.11.18 seine Ausbildung, mit erfolgreicher Abnahme im Dezember.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2018)



Mengengerüste

Im Jahre 2018 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	2018
Szenario TH	1.337	1.948	2.045	2.299	2.112	2.561	2.438
Szenario FEU	1.755	1.917	2.111	1.847	1.930	1.862	2.388
Szenario NOTF K	11.787	13.547	13.511	14.476	15.142	14.571	16.392
Szenario NOTF NA	11.099	10.374	11.128	11.067	11.099	10.627	11.077
Szenario NOTF	15.166	15.287	16.159	16.693	18.062	18.059	17.748
Szenario KBF	25.975	27.729	28.644	29.964	27.271	25.972	26.533
Gesamt:	67.119	70.802	73.598	76.346	75.616	73.653	76.576

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

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

Leitungstyp	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Notrufe (112)	91.069	85.136	87.320	83.538	82.821	68.216	83.365
19222	70.495	72.442	71.304	71.400	67.910	54.459	67.007
sonstige Leitungen	24.183	29.528	33.208	34.397	34.876	31.072	37.432
Status 5	86.473	86.643	87.921	105.910	69.303	85.077	108.013
Status 9	731	674	682	605	367	208	346

Alle Zahlen Stand 31.12.2018, 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. (alle Zahlen: B. Mommsen am 01.01.19)

Eingangskanal	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Notrufe (112)	8,2 Sek	8,5 Sek	8,7 Sek	9,6 Sek	9,6 Sek	9,6 Sek	9,8 Sek
19222	9,6 Sek	9,8 Sek	9,8 Sek	10,1 Sek	10,4 Sek	10,1 Sek	9,8 Sek
sonstige Leitungen	9,4 Sek	9,4 Sek	9,3 Sek	9,5 Sek	9,6 Sek	9,2 Sek	9,1 Sek
Status 5	10,6 Sek	10,9 Sek	11,7 Sek	11,5 Sek	9,9 Sek	11,1 Sek	11,6 Sek
Status 9	8,7 Sek	8,7 Sek	8,6 Sek	7,6 Sek	6,4 Sek	7,9 Sek	9,4 Sek

Besondere Einsätze

Fast jeden Tag erleben wir einen besonderen Einsatz, der erwähnenswert ist. Leider reicht dafür aber der Platz im Jahresbericht nicht aus. Als „besondere Einsätze“ im Sinne des Jahresberichtes der Leitstelle Nord bezeichnen wir die Einsätze, zu denen wir die Leitstelle nachbesetzen mussten. Im Berichtsjahr 2018 blieben wir von Stürmen, Orkanen und Großbränden weitestgehend verschont, so dass die Leitstelle nur wenige Male nachbesetzt werden musste.

Brandeinsatz Kappeln

Am 19.05.2018 um 11:24 Uhr wurde der Leitstelle Nord ein Gebäudebrand im Bereich Kappeln gemeldet. Laut Anrufer handelte es sich bei dem betroffenen Gebäude um einen Bauernhof, aus dem Wohngebäude wurde eine starke Rauchentwicklung mit Flammen gemeldet. Zusätzlich musste angenommen werden, dass Personen im Gebäude waren, somit wurde durch die Leitstelle initial das Stichwort FEU 2 Y ausgelöst. Weitere Anrufer teilten mit,



dass alle Personen aus dem Gebäude gerettet werden konnten. Das ersteintreffende Löschfahrzeug bestätigte die Lage und erhöhte das Stichwort auf FEU 3 aufgrund des Objektes. 30 Minuten nach der ersten Alarmierung wurde das Stichwort durch die Einsatzleitung vor Ort auf FEU 4 erhöht.

Da es sich an dem betreffenden Tag um ein sehr warmes Pfingstwochenende handelte, nahmen zusätzlich zum Feuer die allgemeinen Notrufe zu. Als weiteres Problem stellte sich der Reiseverkehr zur Insel Sylt heraus. Durch eine Vielzahl von Notrufteilnehmern wurde der Leitstelle berichtet, dass sich ein langer Rückstau zum Verladebahnhof Niebüll gebildet hat und die Menschen aufgrund der Wärme dringend Getränke und Verpflegung benötigen. In Absprache mit dem Schichtleiter wurden das DRK Niebüll sowie die notwendigen Führungsstrukturen des Kreises Nordfriesland alarmiert.

Um das Personal in der Leitstelle zu entlasten, wurde um 12:15 Uhr die Führungsgruppe für den Nahbereich ausgelöst. Innerhalb kürzester Zeit wurde die Leitstelle durch die Kollegen aus Ihrer Freizeit tatkräftig nachbesetzt. Nach circa zwei Stunden entspannte sich die Lage deutlich, somit wurde der reguläre Dienstbetrieb wieder aufgenommen und die nachalarmierten Kollegen konnten aus dem Dienst nach Hause entlassen werden. (Markus Kunter, Foto: Benjamin Nolte, Schlei-Bote)

Dachstuhlbrand Tönning

In der Nacht des 01.07.2018 brannte in Tönning eine Wohnung, das Feuer griff auf den Dachstuhl über. Um 02:40 Uhr liefen die ersten Notrufe zu einem Feuer in Tönning ein. Die Anrufer beschrieben einen Wohnungsbrand in der 2. Etage eines Mehrfamilienhauses, einen Übergriff auf den Dachstuhl und vermisste Personen in einem Gebäudeteil. Der Qualm sollte vom rechten Gebäudeteil (Brandwohnung) bei dem 70 Meter langen Gebäude an der linken Giebelseite austreten.

Aufgrund der Uhrzeit und der vorhandenen Beleuchtung der Fenster vermuteten die Anrufer mehrere betroffene Personen im Gebäude. Betroffene, die sich aus dem Brandobjekt befreien konnten bestätigten, dass sich Personen im Gebäude befinden. Nach der Erstalarmierung der Feuerwehr wurde das Stichwort auf FEU 2 R1 angepasst, um auf die Schilderungen der Anrufer adäquat reagieren zu können.



Die Feuerwehr forderte aufgrund der Information schon auf der Anfahrt die nächste Drehleiter zur Einsatzstelle an. Zu diesem Zeitpunkt entschieden wir in einer Kurzbesprechung, die Leitstelle nachzubesetzen. Das erste NEF an der Einsatzstelle gab uns einen ersten Lageüberblick, dass eine verletzte Person vor Ort ist und 10 betroffene Personen aus dem Gebäude betreut werden müssen. Die Feuerwehr konnte 30 Minuten nach dem Alarm „Feuer unter Kontrolle“ melden, zu diesem Zeitpunkt wurden weiterhin Nachlöscharbeiten durchgeführt. Die DRK Bereitschaften übernahmen die Betreuung der betroffenen Personen, die bis auf einen Verletzten alle nach einer Belüftungsphase wieder in ihre Wohnungen konnten. Eine Wohnung war nach diesem Einsatz unbewohnbar.

Bei diesem Einsatz sind vier Feuerwehren, neun Rettungswagen, zwei NEF, (aus dem Kreis Dithmarschen sind 3 Fahrzeuge durch die Leitstelle West entsendet worden) ein ORGL, ein Leitender Notarzt, sowie zwei DRK Bereitschaften eingesetzt worden. Für die Leitstelle ergab sich ein erhöhter Koordinierungsbedarf, der durch die Führungsgruppe abgedeckt werden konnte. *(Bastian Meyer, Foto Helmuth Möller, Husumer Nachrichten)*

Notrufüberlauf

Am 24.07.2018 um 18:50 Uhr wurde die Führungsgruppe „Nahbereich“ der Leitstelle Nord alarmiert. Ursache war ein erhöhtes Einsatzaufkommen im gesamten Einsatzgebiet, was mit der regulären Personalstärke nicht mehr zu bewältigen war. Die aus Ihrer Freizeit zahlreich erschienen Kollegen besetzten alle freien Einsatzleitische. Wie im BFO-Konzept vorgesehen, wurde die Zuständigkeiten der einzelnen Betriebstische neu vergeben, Einsatzabschnitte gebildet und mit Führungskräften ausgestattet. Zusätzlich zu den dauerhaft hohen Anrufeingängen gab es noch zwei größere Flächenbrände, die beide aufgrund landwirtschaftlicher Fahrzeugbrände ausgelöst wurden. Die lang anhaltende Trockenperiode sorgte für eine sehr schnelle Ausbreitung des Feuers und somit für einen erhöhten Kräfteinsatz der Feuerwehren, was wiederum mit einem Mehraufwand in der Leitstelle verbunden ist. Nach ca. einer Stunde hoher Anrufbelastung wurden die zusätzlich angerückten Kollegen wieder in ihre Freizeit entlassen. *(Markus Kunter)*

Brandeinsatz Westerland

Am 25.08.18 um 00:42 Uhr erreichte die Leitstelle Nord der erste Notruf mit der Meldung einer massiven Rauchentwicklung aus einem Gebäude, welches unter anderem im Erdgeschoß die Diskothek/ Tanzbar Z1 sowie im Obergeschoß einen Restaurantbetrieb und diverse Ferienwohnungen beherbergt. In der Meldung wurde beschrieben, dass sich noch mehrere Personen im Gebäude befinden. Nach Auswertung der vorliegenden Notrufmeldungen wurde von Seiten der Leitstelle das Szenario FEU G Y gewählt und damit alarmiert.

Im weiteren Verlauf verdichteten sich die Meldungen, dass sich eine unbekannt höhere Anzahl Personen als zunächst angenommen in dem Gebäude befindet, welches zur Anpassung des Szenarios auf FEU 2 Y und direkt auf FEU 2 R1 führte. Eine weitere Anpassung auf FEU 3 R1 erfolgte aufgrund der eingesetzten Feuerwehren. Es wurde in Absprache mit der Polizei und dem Orgl. RD sofort ein Bereithalteraum an der Alten Feuerwache Norderstraße festgelegt und an die Kräfte kommuniziert. Zur Sicherstellung des Leitstellenbetriebes sowie der Bearbeitung des Einsatzes wurde durch den Schichtleiter die besondere Führungsorganisation innerhalb der Leitstelle in Kraft gesetzt und dementsprechend die Führungsgruppe der Leitstelle zur personellen Verstärkung alarmiert.



Am Schadensort wurden die sofortige Evakuierung der im Gebäude befindlichen Personen und die parallele Brandbekämpfung eingeleitet. Durch den Rettungsdienst fand die Sichtung der geretteten Personen statt. Insgesamt wurden 5 Personen mit Verdacht einer Rauchgasintoxikation sowie ein Feuerwehrangehöriger mit Kreislaufproblemen in die Nordsee Klinik transportiert. Die weiteren evakuierten Personen wurden umfassend durch den Rettungsdienst versorgt und betreut. Zur vorrübergehenden Unterbringung ist ein Bus der SVG zur Einsatzstelle beordert worden. Das Brandobjekt sowie ein direkt angrenzendes Gebäude wurden durch den Brandrauch sehr stark in Mitleidenschaft gezogen. Nach eingehender Untersuchung und Belüftung konnte das Nachbargebäude noch in der Brandnacht wieder von den Bewohnern bezogen werden. (Rolf Hansen, Foto Ralf Henningsen, shz.de)

Kommunikation

Führungen

Auch 2018 besuchten uns viele angeschlossene BOS-Einheiten mit Abordnungen. Gerne begrüßten wir Vertreter der Freiwilligen Feuerwehren, des THW, des DRK und der Malteser und Johanniter, der DLRG und der Rettungshundestaffeln. Wir sehen es auch als Wertschätzung unserer Arbeit und freuen uns sehr, die verschiedensten Abordnungen zu empfangen und während der Besichtigung über unsere Arbeit zu berichten. Darüber hinaus zeigten viele Gruppen aus dem politischen Bereich und dem Ehrenamt ihr Interesse an unserer Arbeit in der Leitstelle. So konnten wir unter anderen Abordnungen aus dem Rathaus der Stadt Flensburg, viele Gemeindevertretungen aber auch Landfrauen-Vereine und die Hegering-Leiter bei uns begrüßen.

Kommen Sie gerne auch 2019 zu uns! Hier wird dann auch über „Telefon-Reanimation“ und das richtige „Absetzen eines Notrufes“ referiert. Viele positive Rückmeldungen unserer Besucher/innen zeigen uns, wir sind hier auf dem richtigen Weg. Besichtigungswünsche melden Sie gerne an über die Mailadresse karl-heinz.hansen@leitstelle-nord.de, wir können zurzeit fast alle Terminwünsche erfüllen. Die Größe der Gruppe sollte sich zwischen 10-15 Personen bewegen. Neben den durch Karl-Heinz Hansen organisierten Führungen übernahmen auch unsere Schichtleiter noch 23 zusätzliche Führungen, vorrangig für unsere Partnerorganisationen, aber auch für Lehrgangsteilnehmer der Landesfeuerwehrschule. (Karl-Heinz Hansen, Henning Fischer)

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 2018 wurden folgende Fachkongresse durch Personal der Leitstelle besucht, bzw. es wurden dort die aufgeführten Vorträge gehalten:

Datum	Kongress	Vortragsthema
20.01.2018	Rettungsdienst- & Leitstellensymposium Marburg	Personalqualifikation, T-CPR
21.02.2018	Reanimationsgespräche Bad Boll	Telefonreanimation
24.02.2018	ÄLRD Symposium Gelnhausen	ÄLRD und Leitstelle
03.03.2018	Notfallsymposium JUH, Hannover	Freunde fürs Leben
12.06.2018	Symposium Leitstelle aktuell, Bremerhaven	Moderation
28.09.2018	Diako Flensburg, Tag der offenen Tür	Telefonreanimation

Hauptausschuttsitzung

Eine „Führung“ der außergewöhnlichen Art durften wir am 14. November 2018 in unseren Räumlichkeiten durchführen. Der Hauptausschuss der Gemeinde Harrislee, auf deren Grund und Boden sich die Leitstelle befindet, tagte im Stabsraum der Berufsfeuerwehr Flensburg. Vorab gab es eine Kurzführung durch unsere Räumlichkeiten. Allen Beteiligten wurde nochmals klar, dass wir räumlich tatsächlich am Ende der Fahnenstange angekommen sind. Der Einstieg in die Sitzung war dann auch völlig übergangslos möglich. Herr Ellermann, Bürgermeister der Gemeinde Harrislee, verkündete die Neuigkeit, dass die Auswahl des Grundstücks für einen Neubau der Leitstelle abgeschlossen sei und auch die neue Leitstelle wieder in Harrislee stehen werde. Nun sind wir alle gespannt, wie sich das Projekt in der Zusammenarbeit entwickelt. (Achim Hackstein)



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. Zwei Aufträge wurden im Berichtsjahr wieder erfolgreich abgeschlossen. Zunehmend steigt auch die Nachfrage nach Führungskräfte-Trainings im Sinne der „Systemisch orientierten Mitarbeiterführung“. 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 sehr willkommen. Im Jahre 2018 haben wir mit 105 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 und auf dieser Basis eine möglichst passende Entscheidung zu treffen, ist nicht einfach. Dieses Erkenntnis möchten wir, neben einigen anderen Dingen, vor allem auch im kommenden Jahr, wieder intensiv 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 2019 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, Foto: www.veMISSION.org/)

Interne Leitstellenfortbildungen

Wie jedes Jahr stand auch in 2018 die interne Leitstellenfortbildung für uns an. Aufgeteilt in Gruppen gab es für jeden von uns 2 Tage Fortbildung über den gesamten November verteilt. Buntgemischte Themen, mit einem guten Mix zwischen Theorie und Praxis, ließen keine Langeweile aufkommen.

Wir starteten mit einer kurzen Einführungsrunde, dann übernahm einer unserer Systembetreuer den Unterricht. Wir erhielten Informationen zu Systemneuerungen und dem Update, welches Ende November bei uns im Einsatzleitrechner installiert wurde. Weiterhin wurden wir in Modulen unterrichtet, welche zunehmend bei uns eingesetzt werden. Hinter Modulen verbergen sich spezielle Einsatzkomponenten (beispielsweise Taucher, Höhenretter, PSNV usw.) welche an die jeweiligen Zonen im System angepasst sind, um die örtlich zuständigen Fachkräfte zu alarmieren.

Anschließend referierte Marco Dettenborn vom Kreis Nordfriesland zum Thema „Basic Life Support“ und Einbindung eines AEDs im Notrufgespräch. Nach aktuellen Neuigkeiten sowie den „harten Fakten“, dass wir in Deutschland nur in 15% der Herzkreislaufstillstände mit der Reanimation beginnen und dabei nach ca. 5 Minuten ohne CPR die Überlebenschancen als unwahrscheinlich gelten, wird es umso wichtiger, dass wir in der Leitstelle mit der telefonischen Reanimation beginnen. Jede Minute ohne CPR senkt die Überlebenschance um weitere 10%!! Wir hatten alle noch einmal die Möglichkeit, an einer Rea-Puppe praktisch zu reanimieren. Dazu wurden verschiedene Fallbeispiele durchgespielt, wie z.B. Stromunfall, akuter Thoraxschmerz und Bewusstlosigkeit.



Nach der Pause folgte ein Vortrag von Jens Möller (Kreis Schleswig-Flensburg) zum Thema „Massenanfall von Verletzten“ und dem neuen Einsatzkonzept des Kreises Schleswig-Flensburg. Nach diesem Konzept und den gesetzlichen Vorgaben sind die Träger des Rettungsdienstes verpflichtet, bei einem MANV bis 50 Verletzten selbst und ohne Hinzuziehen von Hilfsorganisationen diesen abzuarbeiten. Nach dem Vortrag gab es erfreulicherweise innerhalb der Gruppen noch eine anschließende Diskussionsrunde, welche die verschiedenen Sichtweisen auf das neue System beleuchtete.

Der zweite Tag begann mit offenen Fragen zum Vortrag sowie einem weiteren Block „Systemneuigkeiten“. Anschließend stand das Thema „Simulationstraining und CRM“ auf dem Plan. Wir haben die Möglichkeit am Schulungssystem, welches identisch ist mit dem Echtssystem und lediglich keine Alarmierungen zulässt, so zu üben, als wären wir im „normalen“ Tagesablauf. Dies erzeugt eine unheimliche Nähe zur Realität. Anschließend wurden die Szenarien, welche aufgezeichnet werden, ausgewertet und nachbesprochen. So wird sehr deutlich, was wir wirklich gut bearbeiten und wo es noch Verbesserungsbedarf geben könnte.

Wand des Wissens



Zu guter Letzt gab es die Abschlussrunde und die „Wand des Wissens“. Eine Art von „Der Preis ist heiß“, wo wir die Möglichkeit hatten, in Teams Fragen zu den beiden Tagen zu beantworten und damit Punkte gewinnen konnten. Für die Gewinner gab es Rubbellose (vielleicht gewinnt ja mal einer die 50.000€) und für alle anderen gab es Schokolade. Es hat wieder super viel Spaß gemacht und wir danken nochmals den beiden Gastdozenten für die Bereitschaft, uns bei den Fortbildungen aktiv zu unterstützen. (Tilo Hülsmann)

Externe Leitstellenfortbildungen

Durch den Leitstellenzweckverband wurden im Berichtsjahr 2018 wieder „Inhouse-Seminare“, also Seminare in den Räumlichkeiten des Kunden, überwiegend mit dem Themenschwerpunkt „Notrufabfrage“ und „Simulation, CRM, Debriefing“, durchgeführt. Diese werden dem Kunden gegen einen Dozenten-Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. (Achim Hackstein)

Datum	Tage	Seminarthema	Seminarort
Jan./Feb. 2018	6	Landeseinheitliche Schichtführer-Fortbildung	Rendsburg
26.03.2018	3	CRM in der Leitstelle	Leitstelle Lüdenscheid
05.04.2018	1	Systemische Fragen beim Debriefing	SIRMED (CH)
03.05.2018	3	EUSim Kurs	SIRMED (CH)
28.10.2018	2	Systemische Mitarbeiterführung	Kreis Höxter
Gesamt:	15		

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 Crew-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. 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. Als bewährten Partner für den Kurs konnten wir auch 2018 wieder Kai Kranz, Schweizer Institut für Rettungsmedizin (SIRMED), gewinnen.

In diesem Jahr haben wir einen Kurs mit 12 Teilnehmern aus ganz Deutschland durchgeführt. Unter anderem waren vertreten das Landespolizeiamt und die Deutsche Gesellschaft zur Rettung Schiffbrüchiger (DGzRS). Beide Einrichtungen planen die Einführung der Simulation mit professionellen Debriefings. In allen bisherigen Kursen haben auch eigene Kolleginnen und Kollegen kostenfrei teilgenommen, die anschließend nicht nur Simulationen leiten sondern auch Einsatznachbesprechungen effektiv gestalten können. (Achim Hackstein)

PSNV Fortbildung

Im vergangenen Jahr führte die Leitstelle Nord eine zweitägige Fortbildung für die Peergruppe durch. Die Peergruppe der Leitstelle Nord besteht aktuell aus 5 Mitgliedern, hierzu zählen Katja Hansen, Markus Kunter, Jan Friedrichsen, Bianca Nommensen und Nathalie Lohf. Mit dieser Konstellation der Mitglieder der Peergruppe ist es den Kollegen der Leitstelle Nord möglich, den für sie persönlich passenden Ansprechpartner zu finden. Die Fortbildung fand im Jugendfeuerwehrzentrum in Rendsburg statt, wo wir wieder einmal zur Zufriedenheit aller versorgt wurden. Referent war Michael Brauckmann, Systemischer Supervisor aus Husum. Michael Brauckmann steht uns auch außerhalb der Fortbildungen als betrieblicher Supervisor zur Verfügung. So ist sichergestellt, dass belastende Situationen, die intern durch einen Peer nicht abzuschließen sind, weiter betreut werden.

Schon innerhalb der ersten Stunden kristallisierten sich viele Ideen, Interessen und Themen für das neue Konzept der Peergruppe heraus. Mit Michael Brauckmanns Unterstützung konnten diese innerhalb der Fortbildung theoretisch und auch praktisch umgesetzt werden. Wir stellten unter anderem fest, dass die „Einsätze“ des Teams vorrangig im beruflichen Umfeld, z.B. zur Streitschlichtung, erfolgen. Der Schulungsschwerpunkt lag daher im Bereich der „Systemischen Interventionen“. Die neue Bezeichnung des Teams soll das auch zum Ausdruck bringen. Wir verfügen nun über ein Team zur „Einsatznachsorge & Kollegialen Begleitung“ und hoffen, es wird intensiv genutzt. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass wir auf eine erfolgreiche und gelungene Fortbildung zurückschauen können. Der Anwendung des Gelernten und der damit verbundenen Möglichkeit der kollegialen Unterstützung stehen wir sehr positiv gegenüber. (Nathalie Lohf)



Aus den Abteilungen

Bericht aus der Systembetreuung

In zurückliegenden Jahr lag unser Fokus hauptsächlich in der Erneuerung der Netzstruktur unseres internen Verwaltungsnetzes. Hier haben wir die gesamte Servertechnik ausgetauscht sowie die Betriebssystemstruktur auf den aktuellen Stand gebracht. Analog zur Struktur des Einsatzleitsystems haben wir neue Überwachungsmechanismen etabliert, sodass wir nun schneller und gezielter auf technische Probleme reagieren können. In diesem Zusammenhang haben wir ebenfalls das Störmeldesystem aktualisiert und neue Funktionen eingearbeitet.

In enger Abstimmung mit den Kreisbrandmeistern und den Rettungsdienstleitungen konnten wir den Umgang mit Ereignismeldungen erheblich vereinfachen. Es kann nun jeder eine Ereignismeldung schreiben, indem er einfach nur eine E-Mail an ticket@leitstelle-nord.de schreibt. Diese wird von unserem System entgegengenommen und ist nach einer Kategorisierung für den zuständigen KBM oder die zuständige RD-Leitung einsehbar. Somit haben alle eine transparente Darstellung der Bearbeitung von Ereignismeldungen. Um auch andere Meldewege zu vereinfachen, stellen wir zu Beginn des Jahres 2019 den Großteil der Formulare auf unserer Internetseite auf Web-Formulare um. Dann müssen die Formulare nur noch online ausgefüllt und abgesendet werden. Der jeweils zuständige Empfänger wird durch das System automatisch erkannt.

Im vergangenen Jahr sind die Verträge mit der Firma Moditech (KFZ-Rettungskarten) verlängert worden. Nach einer Umstellung beim Kraftfahrtbundesamt ist es nun nur noch aus einem gesicherten deutschlandweiten Netzwerk möglich, Kennzeichenabfragen durchzuführen. Diese Anbindung konnten wir für die Leitstelle Nord abschließend realisieren, sodass wir nun in der Lage sind, direkt aus dem Netz des Einsatzleitsystems Kennzeichenabfragen durchzuführen.

Derzeit befinden wir uns in einem Pilotprojekt zur Versendung von Alarmdepeschen als E-Mail mit der Feuerwehr Tönning. Der Zeitraum für diese Testphase ist bis Mitte Januar geplant. Hintergrund ist, dass die Versendung via FAX mit der Umstellung der Telefonleitungen auf IP immer mehr zu Problemen bei den Empfängern führt. Nach der Umstellung würden wir nur noch an einen Empfänger versenden, entweder an eine Mailadresse oder eine Faxnummer.



Das Versenden von Einsatzberichten per E-Mail wird auch in Zukunft nicht unterstützt, da wir hierfür an einer Verbindung zwischen dem Einsatzleitsystem und dem Feuerwehrverwaltungsprogramm Fox112 arbeiten. Die Umsetzung dieser Schnittstelle kann jedoch derzeit nicht genau terminiert werden, da wir noch mit Dataport eine Lösung erarbeiten müssen. (Bernd Mommsen)

Bericht des EKB-Teams

Innerhalb der Peer-Gruppe der Leitstelle Nord, war es in diesem Jahr turbulent. Zahlreiche Neuerungen und Umstrukturierungen haben sich ergeben und wir haben uns neu aufgestellt. Zunächst wurde festgestellt, dass wir die Lücke, die Lars Christophersen mit dem Ausscheiden aus der Leitstelle und damit auch aus dem Peer-Team hinterlassen hat, auffüllen mussten. Für den „freien Posten“ konnten wir Nathalie Lohf gewinnen.

Desweiteren stand in diesem Jahr wieder einmal eine Fortbildung auf der Tagesordnung. Diese fand am 23. Und 24. Mai im Jugendfeuerwehrzentrum Rendsburg statt (siehe dazu auch den Bericht im Themenblock „Ausbildung“). Hierfür konnten wir mit Michael Brauckmann aus Husum einen Fachmann in „Systemischer Beratung“ verpflichten, der unsere Team-Strukturen beleuchtete und uns wichtige Impulse gegeben hat. So wurde schnell klar, dass unsere Gruppe von den Kollegen oft angesprochen wird, wenn es um Probleme innerhalb des Betriebs geht. Für uns war klar, dass dies nicht die eigentliche Aufgabe eines Peer-Teams ist und wir haben beschlossen uns anders zu etablieren und einen neuen Namen dafür zu wählen:



EKB-Team (Einsatznachsorge & Kollegiale Begleitung)

Somit kümmern wir uns künftig nicht allein um die Einsatznachsorge für die Kollegen, sondern können auch Konfliktsituationen begleiten und bei der Auflösung unterstützen. Um allen Kollegen unsere Aufgaben und Möglichkeiten deutlich zu machen, haben wir einen Flyer entworfen, der den Kollegen zur Verfügung gestellt wurde. (Jan Friedrichsen)

Bericht der Praxisanleiter

Im Jahr 2018 wurden in der Leitstelle Nord insgesamt fünf neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zum Leitstellendisponent/in ausgebildet, die fast alle ihre Ausbildung bestanden haben und seither ihren Dienst in der Leitstelle Nord verrichten. Im Verlauf des letzten Jahres wurde Jan Friedrichsen zum Praxisanleiter weiter qualifiziert, um das Team zu unterstützen. Zusätzlich erklärten sich Anfang des Jahres die Kollegen Tilo Hülsmann und Franz Neidert bereit, als Mentoren zu agieren. Diese zwei Kollegen unterstützen bei der praktischen Ausbildung im Leitraum, sowie bei diversen theoretischen Unterrichten und in den Szenarietrainings.

Zusätzlich zu der Aus- und Fortbildung in unserem eigenen Haus beteiligte sich die Gruppe der Praxisanleiter an der zentralen Fortbildung der Disponenten auf Landesebene. Die neu ins Leben gerufene, landeseinheitliche Disponenten Fortbildung findet in den Räumlichkeiten des Jugendfeuerwehrzentrums in Rendsburg statt. An zehn Terminen zu zwei Tagen treffen sich sämtliche Disponenten aus allen sieben Leitstellen des Landes zur zentralen Fort- und Weiterbildung. In diesem Jahr standen der Austausch und das gegenseitige Kennenlernen im Vordergrund. Diese Veranstaltung ist bundesweit einmalig. Im Rahmen der Sitzung „AG Leitstelle“, in der sich alle Leiter der Leitstellen treffen, wurde die landeseinheitliche Disponenten Fortbildung als Erfolg angesehen und somit beschlossen, diese Veranstaltung zukünftig weiter zu führen.



Aus diesem Grund trafen sich Mitte des Jahres alle Praxisanleiter des Landes SH zu einem zweitägigen Workshop in Rendsburg, bei dem die Themen und Inhalte für die Fortbildung im Jahr 2019 besprochen wurden. Desweiteren wurde die Leitstelle an insgesamt acht Terminen im Verbandsführerlehrgang an der Landesfeuerwehrschule Schleswig-Holstein durch die Praxisanleiter vertreten. Eine gute Möglichkeit, den Teilnehmern dieser Lehrgänge das Thema Zusammenarbeit zwischen Leitstelle, Feuerwehr und Rettungsdienst in Großschadenslagen näher zu bringen.

Die Praxisanleiter der Leitstelle Nord waren Teil der „AG Berufsbild Leitstellendisponent“, die sich aus Mitarbeitern der sechs nördlichen Bundesländer Schleswig-Holstein, Hamburg, Niedersachsen, Bremen, Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg zusammensetzt. Im Rahmen dieser AG wurde in Malchow ein Rahmenlehrplan für eine zweijährige, modulare Weiterbildung zum Disponenten erarbeitet. Zum Schluss möchten wir uns bei den Menschen bedanken die es uns ermöglichen, alle Termine zur Aus- und Fortbildung wahrnehmen zu können. Danke für das Verständnis und das Engagement. *(Markus Kunter, Foto: Peter Reinhard, Leitstelle Mitte)*

Bericht des Personalrates

Durch Veränderungen der persönlichen Lebensumstände unserer Kollegen haben wir mit einer ständig wechselnden Personaldecke zu tun. Damit wir den Vorgaben aus der Personalplanung und dem Personalgutachten gerecht werden, sind wir seit 2015 mit der Rekrutierung neuer Mitarbeiter beschäftigt und hoffen, dass wir im neuen Jahr 2019 endlich unsere vorgegebene Personalstärke erreichen und das Thema Einstellungen mit einem großen „Checkhaken“ vorerst beenden können.

Aufgrund der nicht zufriedenstellenden Situation im Eingangsbereich für Personen mit körperlichen Behinderungen ist seitens des Personalrats erneut ein Schreiben an die Dienststellenleitung herausgegeben worden. In dem Schreiben baten wir die Leitstellenleitung und die GMSH, zeitnah einen automatischen Türöffner einbauen zu lassen um die Zuwegung in die Räumlichkeiten der Leitstelle behindertengerecht zu gestalten. Leider ist trotz unserer Bemühungen seit 2016 keine Verbesserung in dieser Angelegenheit zu vermelden. Wir hoffen, dass es nicht zu weiteren Stürzen mit Verletzungen unserer Kollegen kommt.



Positiv können wir über greifende Lärmschutzmaßnahmen im Leitstellerraum berichten. Hier wurden an den Wänden schallschluckende Dämmkassetten angebracht, die den Raumschall deutlich absorbieren. Der Stressor „Lärm“ wird mit dieser Maßnahme für die diensthabenden Kollegen reduziert und trägt somit zu einem gesünderen Arbeitsklima bei.

Seit Inbetriebnahme der Leitstelle Nord im August 2009 klagen die Kollegen über eine nicht effiziente Deckenbeleuchtung, welche sich in den Monitoren spiegelt und bei der Arbeit blendet. Deshalb sehen wir der bereits begonnenen Planung zur Umgestaltung der derzeitigen Beleuchtungssituation in der Leitstelle positiv entgegen und freuen uns auf eine Umsetzung in 2019.

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 möchten uns auch bei unseren Kollegen und der Leitstellenleitung für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen im Jahr 2018 bedanken. *(Uwe Tittel, Foto: Landkreis Osnabrück)*

Ergänzungsdisponenten

Auch in diesem Jahr haben wir wieder viele Ausbildungstage absolviert und Hospitationen im Leit-
raum durchgeführt. Die Ausbildung wurde mit den Mentoren so umgestellt, dass es für die erfahrenen
Ergänzungsdisponenten die Möglichkeit gab, unter Aufsicht am Einsatzleittisch zu arbeiten und hier
kleinere Aufgaben (Einsätze), wie eine Krankenförderung oder einen Funkspruch, abzuarbeiten.
Dieses hat dem Team der Ergänzungsdisponenten viel Spaß bereitet und fördert nebenbei noch die
Motivation! Aus der Gruppe der Ergänzungsdisponenten konnten wir erfreulicherweise schon zwei
Kollegen als hauptamtliche Kräfte übernehmen. Auch wenn im Jahr 2018 keine großen Schadensla-
gen oder Unwettereinsätze zu verzeichnen waren, so möchten wir das Team der Ergänzungsdispo-
nenten nicht mehr missen. Da immer auch mal wieder Plätze frei werden, freuen wir uns über Bewer-
bungen von engagierten Menschen. Interessenten melden sich bitte unter unserer Mailadresse [lei-
tung@leitstelle-nord.de](mailto:leitung@leitstelle-nord.de) und bekommen jederzeit gerne weitere Informationen. (Henning Fischer)

Datenschutz

Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist seit dem 25.05.2018 in der gesamten Europäischen
Union wirksam und sorgt für eine einheitliche Regelung im Umgang mit personenbezogenen Daten.
Im Zuge dessen wurde für die Kooperative Regionalleitstelle Nord ein behördlicher Datenschutzbe-
auftragter bestellt, welcher seit Juni 2018 die Leitung der Leitstelle Nord in allen Bereichen des Da-
tenschutzes unterstützt sowie beratend und auch überwachend zur Seite steht.

Aber nicht nur für die Leitung der Leitstelle ist der Datenschutzbeauftragte tätig, er nimmt auch die
Betroffenenrechte wahr sowie, wenn es dazu kommen sollte, wird er in jeglichen Angelegenheiten,
welche den Datenschutz betreffen, das Personal der Leitstelle Nord unterstützen, beraten und unter-
richten. Der Bereich Datenschutz wird zurzeit mit einem Tag im Monat betreut, um Vorgänge und
Anliegen entgegen zu nehmen und entsprechend zu bearbeiten. Seit Mitte des Jahres 2018 wurden
im Bereich Datenschutz unter anderem folgende Vorgänge bearbeitet:

- ✖ Überprüfung der Homepage der Leitstelle Nord auf Konformität DSGVO.
- ✖ Datenschutzrechtliche Informationen für die Homepage der Leitstelle Nord erstellt und eingepflegt.
- ✖ Einwilligung und Aufklärung aller Mitarbeiter zur Veröffentlichung des Dienstplans erstellt und Ein-
verständnis geben lassen.
- ✖ Datenschutzhinweis für Einsatzfax Feuerwehr erstellt, dieser wird in Kürze eingepflegt.
- ✖ Prüfung, ob Einsatzberichte für Feuerwehren per E-Mail versendet werden können. Dies befindet
sich in der detaillierten Planung und Umsetzung.
- ✖ Erstellen einer neuen Version der Verpflichtungserklärung für den Datenschutz, die Bearbeitung
wird in Kürze abgeschlossen sein.

Sonstiges

Hochzeiten

Am 14. September heirateten Anna und Philipp Danda. Seitens der
Leitstelle waren wir, neben der Feuerwehr und der Diako, auch nach der
Trauung vertreten und wünschten dem Brautpaar viel Glück und viel
Liebe – ein Leben lang.



Vorausgegangen war ein zünftiger Polterabend in Husby, auf dem Unmengen von Keramik ihre letzte Ruhestätte fanden. Aber besonders bemerkenswert ist die Tatsache, dass man zu wunderbarer Musik das Tanzbein schwingen konnte.



Im Wasserschloß zu Glücksburg / Ostsee gaben sich am 02. Juni 2018 Marcus Ruhtz und seine Tanja das Ja-Wort. Bei herrlichem Sommerwetter vor dem Schloß konnten wir den beiden gratulieren. Natürlich war auch für einen Umtrunk gesorgt, mit eigenen Etiketten auf den Getränken. Wir wünschen beiden frisch gebackenen Ehepaaren eine immer währende Liebe und ein Leben lang Glück und Gesundheit. (Achim Hackstein)

Spinning

„Schwitzen für einen guten Zweck“ - unter diesem Motto waren elf Kollegen von der Gewerkschaft der Polizei und der Kooperativen Regionalleitstelle Nord am 21.03.2018 zum 6. Spinning-Charity-Marathon nach Bad Bramstedt gereist. Ausrichter dieser Veranstaltung ist die Bundespolizei Bad Bramstedt, die dieses jährlich stattfindende Event ins Leben gerufen hat, um Spenden für den Weißen Ring zu „erstrampeln“. Vier Stunden lang schwitzten wir gemeinsam mit insgesamt 117 Teilnehmern, angetrieben von einer Trainer-„Doppelspitze“ und ohrenbetäubenden Beats, die uns nicht zum Stillstand kommen ließen. Durch die Unterstützung regionaler Firmen und der Leitstelle Nord hatten wir die Möglichkeit, in einheitlichen Outfits anzutreten und eine Spende von 500€ beizusteuern. Insgesamt konnte die Bundespolizei nach der Veranstaltung eine Spendensumme in Höhe von 3.000€ an den Weißen Ring überreichen. (Katja Hansen)



Sommerfest

Wir bleiben dem Wasser verbunden! Nach den Kanutouren auf der Treene und der Füsinger Au ging es in diesem Jahr zum Selker Noor. Gemeinsam mit der Polizei haben wir ein Sommerfest erlebt, welches wirklich allen Beteiligten mal wieder in guter Erinnerung bleiben wird. Nach einem ausgedehnten Frühstück in Haddeby starteten wir zu einer Schifffahrt auf der Schlei. Start in Haddeby, Wende im Missunder Noor und zurück zum Anleger. Nach leichten Orientierungsproblemen fanden wir die Badestelle und wer schon einmal ein „StandUpPaddle-Board“ aufgeblasen hat, kennt die Arbeit, die vor dem Spaß stand. Und Spaß gab es reichlich beim Paddeln auf dem See, nach dem Sturz vom Board auch im See und mancher Polizist ließ sich einfach paddeln.

Das Grill-Event übernahm die JUH, Ortsgruppe Schleswig für uns – dafür ein großes Dankeschön. Was bleibt ist die immer wiederkehrende Erfahrung, dass gerade Gespräche außerhalb des Dienstbetriebes viele Hürden ebnen und Verständnis füreinander generieren können. (Achim Hackstein)



Silvester 2018 / 2019

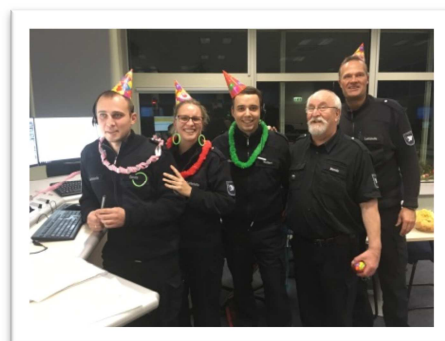
Zahlen, Daten & Fakten

Der Jahreswechsel 2018 / 2019 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. 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	55	28	75	28
NOTF NA	18	6	12	8
FEU	4	3	26	3
TH	2	0	1	1
Gesamt:	79	37	114	40

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 2019, Organisation

Simulation

Neben den landesspezifischen Formaten für die Ausbildung von Simulationstrainern im Rettungsdienst und/oder der Klinik, existiert seit einigen Jahren für diese Zielgruppen auch ein für Europa einheitliches Kursformat. Dies bedeutet, dass Zertifikate dieses Kurses in jedem Land der EU anerkannt werden, was sich oftmals auch auf die Gehaltssituation auswirkt. Für Leitstellen gibt es aktuell nur den bei uns angebotenen Trainerkurs. Bisher stand lediglich die recht unkonkrete Idee im Raum, auch diesen Kurs in ein EUSim-Format zu überführen.

Nun hat sich das Kurszentrum Stavanger (Norwegen) gemeldet, hier sitzt die Zentrale der EUSim-Kurse, und möchte mit uns einen EU-weiten Leitstellen-Simulationskurskonzipieren. Ein spannendes Projekt für das nächste Jahr. *(Achim Hackstein)*

Leitstellendisponentenausbildung

Der Fachkräftemangel in der Leitstelle und den traditionellen Zugangsberufen (Feuerwehr und Rettungsdienst) machen grundsätzliche neue Wege sowohl in der Personalgewinnung als auch der Personalqualifikation in den Leitstellen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben erforderlich. In einem bundesweit einmaligen Projekt stellen sich jetzt die Bundesländer Schleswig-Holstein, Brandenburg, Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern, Bremen und Hamburg dieser Herausforderung. In einem Workshop in Malchow im Jahr 2017 wurde eine 2-jährige modulare Ausbildung entwickelt, der sich alle sechs Bundesländer anschließen wollen. Im ersten Halbjahr 2018 wurde durch drei Arbeitsgruppen länderübergreifend der Rahmenlehrplan entwickelt und im Sommer in Malchow harmonisiert und verabschiedet. Wenn es auch noch einige Zeit bis zur Einführung und Umsetzung dauern wird, so ist doch in diesem beispiellosen Projekt der erste Schritt getan worden, um endlich der Personalnot in den Leitstellen wirksam zu begegnen. Erstes Ziel aber sollte es sein, die Qualität der Ausbildung zu verbessern und zu vereinheitlichen. Und auch das wird uns im Jahre 2019 über diesen Weg gelingen! *(Achim Hackstein)*

Feuerwehrbesprechungen

Sehr gefreut haben wir uns im letzten Jahr über die Einladung zur Feuerwehrausschusssitzung des Kreises Nordfriesland in die FTZ nach Husum. Die im Voraus übermittelten Fragen an die Leitstelle konnten wir in einer wirklich konstruktiven Runde intensiv diskutieren. Daraus ergaben sich fast immer auch umsetzbare Lösungsansätze. Grundsätzlich problematisch wird es nur dann, wenn Einsätze als Beispiele herangezogen werden, die teilweise zwei Jahre zurück liegen. Dazu existieren keine Notrufdialoge mehr und in der Erinnerung sind sie kaum noch zu reaktivieren. Wir würden uns vor allem im neuen Jahr den zeitnahen und direkten Dialog, den wir mit den Rettungsdiensten schon aktiv pflegen, auch mit allen Feuerwehren wünschen. Dazu kann unser Ereignismeldesystem genutzt werden. Noch besser ist oftmals der direkte Dialog im Rahmen von Wehrführerdienstbesprechungen oder ähnlichen Sitzungen. Wir freuen uns wirklich über jede Einladung im Jahre 2019 und versuchen auch immer daran teilzunehmen. Nur manchmal verhindert das leider die Terminflut. Dann klappt es aber beim nächsten Mal ganz sicher! *(Achim Hackstein)*

Dashboard

Unsere Statistik machen wir monatlich rückblickend. Sie gibt aber keinen Aufschluss über die aktuelle Auslastung der Leitstelle. Dies führt insbesondere in Einsatzlagen, in denen es um die personelle Nachbesetzung der Leitstelle geht, zu Entscheidungen, die „aus dem Bauch heraus“ getroffen werden müssen. Die Lösung wäre eine Anzeige in der Leitstelle, auf der sowohl die aktuelle Einsatzlage als auch die Anzahl einlaufender Notrufe in Echtzeit dargestellt werden. Diese Informationen alleine reichen aber noch nicht aus, die Entscheidung zur Nachbesetzung auf rationaler Ebene treffen zu können. Erst die Hochrechnung eingehender Notrufe auf einen in der Zukunft liegenden Zeitraum, wie z.B. die nächsten 60 Minuten, kann eine solche Entscheidung des Schichtleiters unterstützen. Wenn diese Information dann z.B. durch aktuelle Wetterdaten des DWD und eines zweiten Wetterinformationssystems ergänzt werden, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die Nachbesetzung tatsächlich erforderlich ist. Seit etwa einem Jahr bemühen wir uns darum, ein solches „Dashboard“ entwickeln zu lassen – wir sind guter Dinge für das neue Jahr! *(Achim Hackstein)*

Planung 2019, Leitstellentechnik

Dänemark

Am Anfang stand ein Nadeldrucker – heute bekommen wir die Einsatzdaten aus der dänischen Leitstelle auf einen Monitor neben dem Schichtleiter-Arbeitsplatz. Die Daten werden dann von einem Kollegen auf Zuruf händisch in das Einsatzleitsystem eingegeben. Leitstelle auf Steinzeitebene, aber jetzt ist ein Wandel in Sicht. Es gab erste Gespräche zwischen dem Betreiber der dänischen Leitstelle, dem Anbieter des dänischen Leitsystems, der Firma Eurofunk und unseren Administratoren. Mittlerweile liegen dazu auch eine konkrete Schnittstellenbeschreibung und ein Angebot vor. Die technische Schnittstelle zwischen beiden Leitsystemen soll dafür sorgen, dass Übertragungsfehler minimiert und die Übertragungszeit deutlich reduziert werden. Ziel ist es, die einsatzrelevanten Daten aus Dänemark direkt in unser Einsatzleitsystem zu übernehmen, dort einen Einsatz zu eröffnen und, nach kurzer Datenkontrolle durch den Disponenten, die Einsatzmittel zu alarmieren. Ein kleiner Schritt für die Techniker, ein großer in der Zusammenarbeit mit Dänemark. *(Thomas Kahl & Bernd Mommsen)*

Kommunikationstechnik

Das große Thema im Jahr 2019 wird für uns der Austausch der Kommunikationstechnik sein. Derzeit läuft diese Technik auf Basis der IDDS (Integrated Digital Dispatching System) 512 der Firma Eurofunk. Diese Technik ist mittlerweile in die Jahre gekommen, vor allem hinsichtlich der Weiterentwicklung der technischen Standards, siehe IP-Telefonie. Auch ist bei der IDDS 512 keinerlei Möglichkeit gegeben, diese mit anderen Leitstellen zu vernetzen. Hinzu kommt, dass die IDDS 512 in der Leitstelle Nord für eine Nutzungsdauer von 10 Jahren vorgesehen war. Da die Technik in Harrislee im Jahr 2008 in Betrieb genommen worden ist, steht sie auch aus diesem Grund zur Erneuerung an. Nach einem Auswahlprozess auf Landesseite, an dem die Kommunen mit beteiligt waren, hat man sich für das Produkt IDDS UCIP aus dem Hause Eurofunk entschieden. Dieses System ist nach derzeitigem Stand in der Lage, die aktuellen technischen Standards zu erfüllen. Ebenfalls ist dieses System so aufgebaut, dass zukünftige neue Technologien leicht integriert werden können. Auch ist eine Vernetzung mit anderen Leitstellen im Leitstellenverbund gegeben, so dass z.B. unsere Notrufe temporär von anderen Leitstellen im Land angenommen werden können, falls die Leitstelle Nord aus technischen Gründen nicht erreichbar sein sollte. Einhergehend mit dem Austausch der Kommunikationstechnik werden sämtliche Telefonanschlüsse der Leitstelle, seien es „normale“ Amtsleitungen, Fax-Anschlüsse, Sonderrufnummern (z.B. 19222) oder auch die Notrufleitungen, auf die aktuelle IP-Technik umgestellt. Hierzu werden teilweise neue Leitungen durch die Telekom geschaltet, oder aber, wie im Privatbereich, bestehende Leitungen umgewandelt. *(Klaus Lindner)*

Neubau

Auch der geplante Neubau der Leitstelle wirft die ersten Schatten voraus, es werden bereits erste Markterkundungen angestellt. Was planen die Hersteller von Leitstellentechnik für die Zukunft? Wo gibt es neue technische Trends, welche man berücksichtigen sollte, z.B. Visualisierung von Informationen. Wie viele Informationen muss der Disponent gleichzeitig auf seinen Monitoren angezeigt bekommen, um seine Arbeit effektiv auszuüben? Dies war auch ein großes Thema auf der PMR-Expo in Köln, welche durch uns besucht wurde. Hierbei wurden bestehende Kontakte vertieft, aber auch neue geknüpft und auch schon spannende Anregungen für die „neue“ Leitstelle mitgenommen. Dieser Prozess wird uns durch das Jahr 2019 weiter begleiten. Zusätzlich zu den aktuellen Aufgaben, um den Betrieb der bestehenden Leitstelle sicherzustellen, werden wir uns intensiv mit der leitstellentechnischen Planung der neuen Leitstelle beschäftigen. Aber es handelt sich hierbei um eine lohnenswerte Sache, schließlich bekommt man nicht so oft die Chance, seinen zukünftigen Arbeitsplatz aktiv mitzugestalten. *(Klaus Lindner)*

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:

Typ der Ereignismeldung	2016	2017	2018
Externe Ereignismeldungen:	41	67	48
Interne Ereignismeldungen:	555	599	825
Tickets gesamt:	596	666	873

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

GKS	2016		2017		2018	
	RD	FW	RD	FW	RD	FW
NF	20	6	27	13	18	7
SL	1	2	9	2	7	4
FL	10	2	13	3	8	4

Wir würden uns wünschen, und das ist ja zum Jahreswechsel so üblich, dass unser Ereignismeldesystem noch offensiver genutzt wird. Wir haben im zurückliegenden Jahr das Ereignismeldesystem nachhaltig verbessert, so dass der Anwender nur eine Mail zum Ereignis schreiben muss. Alle weiteren Eingaben liegen bei uns. 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

Vielleicht geht es Ihnen auch manchmal so wie mir am Heiligen Abend. Ich baue den Tannenbaum auf und habe einen kurzen Augenblick das Gefühl, diesen Baum erst gestern abgebaut zu haben. Tatsächlich aber liegt zwischen beiden Aktionen schon wieder ein ganzes Jahr. Die Zeit scheint nur noch ein Augenaufschlag zu sein, es bleibt der Eindruck, sie vergehe immer schneller. Natürlich wissen wir alle, ein Tag ist immer ein Tag und ein Jahr hat meistens 365 davon.

Wenn also die Zeit nicht schneller vergeht, so scheint zumindest die Geschwindigkeit, in der wir leben, in der wir unser Leben gestalten und umgestalten, das Tempo der Veränderungen und die Intensität der Veränderungen, zuzunehmen. Insbesondere die Leitstellen befinden sich in einem kontinuierlichen Prozess der Transformation zu einem Dienstleister für die operative Gefahrenabwehr. Neben dem steigenden Anspruch aller Akteure nach vernetzten Informationen sind politische Tendenzen erkennbar, die das gesamte Gesundheitswesen auf den Prüfstand stellen.

So hat Herr Spahn als amtierender Gesundheitsminister zum Ende des Jahres 2018 noch schnell verkünden lassen, dass er über eine Grundgesetzänderung die Notfallversorgung verbessern will:

Zur Verbesserung der Patientensteuerung werden gemeinsame Notfallleitstellen gebildet, die über die Rufnummern 112 und 116 117 erreichbar sind. [...] Damit der Bund die erforderlichen Regelungen zur Organisation der Rettungsleitstellen treffen kann, erfolgt eine Grundgesetzänderung, mit der dem Bund die entsprechende Gesetzgebungskompetenz eingeräumt wird. (www.bundesgesundheitsministerium.de/notfallversorgung.html)

Die Feuerwehr- und Rettungsleitstellen werden, so einfach wie es klingt, sicher nicht abgeschafft. Aber das BMG könnte durch die Anpassung des Grundgesetzes erreichen, dass Änderungen im SGB V einfacher durch die Länder vollstreckt werden können. Damit rückt die Einbindung der Kassenärztlichen Zentralen in die Leitstellen in greifbare Nähe.

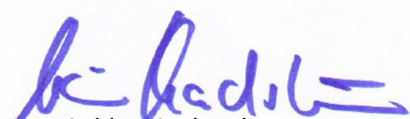
Veränderungen finden aber auch im technischen Bereich kontinuierlich statt, vielleicht sogar noch dynamischer als in der Organisation der Leitstelle. Neue Notrufwege, wie z.B. der automatisierte KFZ-Notruf „eCall“ oder die Entwicklung einer bundeseinheitlichen NotrufApp, die im Jahre 2019 wahrscheinlich zur Verfügung stehen wird, erfordern ein Umdenken bei der Bearbeitung und der Reaktion auf Anforderungen, die technisch übermittelt werden. Das Gespräch mit dem Notrufteilnehmer entfällt unter Umständen, Informationen zum Geschehen stehen nur noch digital zur Verfügung.

Bei aller Entwicklungsdynamik sitzt immer noch der Mensch an der entscheidenden Schnittstelle zwischen Anforderungen und Hilfeleistung. Auch der Einsatz „künstlicher Intelligenz“ bei der Notrufabfrage, aktuell in einem Projekt in der Leitstelle in Kopenhagen umgesetzt, wird nicht die Entscheidung der Disponentin, des Disponenten, ersetzen. An dieser Stelle daher nochmals die Aufforderung, kleinkarierte Eigeninteressen nicht über eine bundeseinheitliche, auf alle Aufgaben in der Leitstelle gleichermaßen vorbereitende, Ausbildung zu setzen. Der Wandel in der Aufgabenstellung der Leitstellen – und dieser Wandel betrifft das Segment „Feuerwehreinsatz“ nur geringfügig – macht es unumgänglich, die Handlungsfähigkeit von Disponenten, Schichtleitern, Lagedienstführern, und nicht zuletzt auch der Leitstellenleitung, durch eine qualifizierte Ausbildung sicher zu stellen.

Die Arbeit in der Leitstelle ist vielschichtig und verantwortungsvoll. Ohne unsere Partner in den Feuerwehren, den Rettungsdiensten, den Kliniken und den Verwaltungen jedoch würden wir keine Feuer löschen, keine Personen aus Fahrzeugen retten, keine Notfallpatienten professionell versorgen. Das gelingt nur im konstruktiven Zusammenspiel aller an der Gefahrenabwehr beteiligter Partner. Aus meiner Sicht haben wir das im hohen Norden erreicht, können stolz darauf sein und sollten alles dafür tun, uns dieses wertschätzende Miteinander auch im neuen Jahr zu bewahren.



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)