



Jahresbericht KRLS Nord für das Jahr 2019



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Besondere Einsätze	6
Kommunikation	8
Führungen	8
Konferenzen & Kongresse	9
Beratungsleistungen	9
Aus- & Fortbildung	9
Hospitationen	9
Interne Leitstellenfortbildungen	9
Externe Leitstellenfortbildungen	10
Fortbildung für Praxisanleiter	11
Übung der W.D.R.	11
Aus den Abteilungen	12
Bericht aus der Systembetreuung	12
Bericht des EKB-Teams	13
Bericht der Praxisanleiter	13
Bericht des Personalrates	14
Ergänzungsdisponenten	14
Datenschutz	15
Sonstiges	16
Hochzeiten	16
Sportereignisse	16
Silvester 2019 / 2020	16
Zahlen, Daten & Fakten	16
Das neue Jahr	17
Planung 2020, Organisation	17
Planung 2020, Leitstellentechnik	18
Ereignismeldesystem	20
Schlusswort	20

Vorwort

Vielleicht ist es Ihnen nicht aufgefallen, aber vor Ihnen liegt bereits der neunte Jahresbericht Ihrer Leitstelle Nord und mit hoher Verlässlichkeit erreicht Sie seit 10 Jahren, immer in der Monatsmitte, unsere Leitstellen-Info. Die Leitstelle ist eine Einrichtung, von der Sie Verlässlichkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit erwarten dürfen. Eine Einrichtung, in der Menschen arbeiten, deren Entscheidungen unter Umständen weitreichende Konsequenzen haben. Eine Einrichtung, die heute unstrittig zu den Hochrisikoorganisationen (HRO) gehört.

Im zurückliegenden Jahr „existiert“ die Leitstelle Nord 10 Jahre! Nach einigen Anlaufschwierigkeiten können wir heute selbstbewusst von uns sagen, viele Probleme sind gelöst, unsere Strukturen haben sich bewährt und ermöglichen den Disponentinnen, Disponenten und Schichtleitern jeden Tag rund 200 bis 300 Einsätze abzuwickeln und unzählige Telefonate und Funkgespräche anzunehmen. Die Anforderungen werden, bedingt durch sich ändernde Rahmenbedingungen, immer komplexer und jeden Tag ist die Herausforderung zu meistern, daraus keine kritischen Situationen werden zu lassen.

Personalsituation

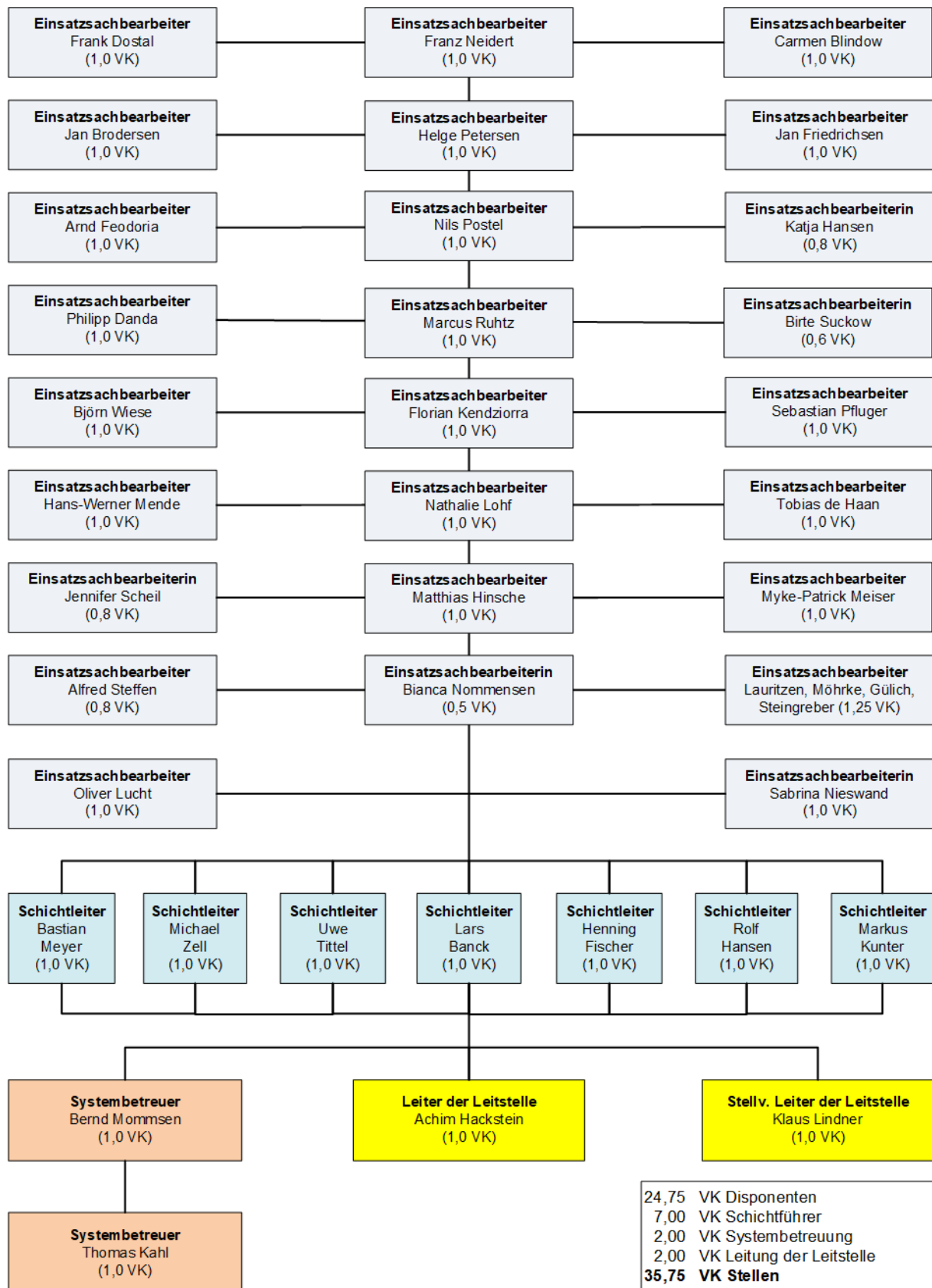
Es ist kaum zu glauben, aber im zurückliegenden Jahr ist es uns tatsächlich gelungen, alle offenen Stellen aus dem Personalgutachten 2015 (!) zu besetzen. Die Stellenbesetzung wird immer problematischer, auch vor Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle macht der Fachkräftemangel nicht halt. Dazu kommt, dass die aktuelle Generation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht mehr ein Leben lang nur einen Arbeitsplatz, in diesem Fall die Leitstelle, besetzen.

Folgende Personalveränderungen ergaben sich im zurückliegenden Jahr:

- ✦ Kai Uwe Jens begann am 01.11.2018 seine Ausbildung, mit erfolgreicher Abnahme im Dezember. Im Januar 2019 verlässt er uns allerdings schon wieder!
- ✦ Arnd Feodoria und Oliver Lucht starten am 01.02.2019 mit der Ausbildung und beenden diese beide erfolgreich Ende März.
- ✦ Carmen Blindow und Mike Lange beginnen am 01.04.2019 ihre Ausbildung, die beide zwar erfolgreich beendeten, Mike Lange uns aber bereits nach kurzer Zeit wieder verließ.
- ✦ Sabrina Nieswand beendet im August ihre fast 1,5 Jahre dauernde Ausbildung mit Bravour, die wir erstmalig in dieser Form durchgeführt haben. Damit scheint bestätigt zu sein, dass Disponent*innen nicht unbedingt aus dem Rettungsdienst und / oder der Feuerwehr kommen müssen.
- ✦ Sebastian Pfluger ist der letzte Auszubildende im zurückliegenden Jahr. Am 01.07.2019 kommt er von einer anderen Leitstelle zu uns und hat sich, nach der üblichen Ausbildungszeit von zwei Monaten, bereits sehr gut eingelebt.
- ✦ Jennifer Scheil gab im Jahre 2019 ein kurzes Gastspiel und verabschiedete sich dann erneut in den Mutterschutz, um am 12.06.2019 Felix-Matti zur Welt zu bringen.
- ✦ Birte Suckow kehrt nach fast zwei Jahren Mutterschutz in die Leitstelle zurück und übernimmt nach kurzer Einarbeitungszeit bereits die ersten Dienste.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2019)



Mengengerüste

Im Jahre 2019 stellte sich die Verteilung der Einsätze aus den Bereichen Feuerwehr und Rettungsdienst, die durch die Leitstelle Nord disponiert wurden, wie folgt dar:

Einsatztyp	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Szenario TH	1.948	2.045	2.299	2.112	2.561	2.438	2.520
Szenario FEU	1.917	2.111	1.847	1.930	1.862	2.388	2.143
Szenario NOTF K	13.547	13.511	14.476	15.142	14.571	16.392	15.860
Szenario NOTF NA	10.374	11.128	11.067	11.099	10.627	11.077	11.374
Szenario NOTF	15.287	16.159	16.693	18.062	18.059	17.748	18.785
Szenario KBF	27.729	28.644	29.964	27.271	25.972	26.533	27.264
Gesamt:	70.802	73.598	76.346	75.616	73.653	76.576	77.946

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	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Notrufe (112)	85.136	87.320	83.538	82.821	68.216	83.365	81.011
19222	72.442	71.304	71.400	67.910	54.459	67.007	62.709
sonstige Leitungen	29.528	33.208	34.397	34.876	31.072	37.432	35.506
Status 5	86.643	87.921	105.910	69.303	85.077	108.013	121.045
Status 9	674	682	605	367	208	346	241
Gesamt:	274.423	280.435	295.850	255.277	239.032	296.163	300.512

Alle Zahlen Stand 31.12.2019, 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 01.01.20)

Eingangskanal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Notrufe (112)	8,5 Sek	8,7 Sek	9,6 Sek	9,6 Sek	9,6 Sek	9,8 Sek	8,8 Sek
19222	9,8 Sek	9,8 Sek	10,1 Sek	10,4 Sek	10,1 Sek	9,8 Sek	9,4 Sek
sonstige Leitungen	9,4 Sek	9,3 Sek	9,5 Sek	9,6 Sek	9,2 Sek	9,1 Sek	9,0 Sek
Status 5	10,9 Sek	11,7 Sek	11,5 Sek	9,9 Sek	11,1 Sek	11,6 Sek	11,5 Sek
Status 9	8,7 Sek	8,6 Sek	7,6 Sek	6,4 Sek	7,9 Sek	9,4 Sek	8,7 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 2019 blieben wir von Stürmen, Orkanen und Großbränden oder ähnlichen Dingen weitestgehend verschont, so dass die Leitstelle nur wenige Male nachbesetzt werden musste. Übrigens haben wir zwischen dem 11.08.2011 und heute die Leitstelle exakt 50 Mal nachbesetzt!

Stromausfall

Kein Strom in Flensburg und Umgebung: Am Mittwochmorgen, dem 09.01.2019, lag ein Großteil der Stadt im Dunkeln. Lehrveranstaltungen wurden abgesagt, Geschäfte öffneten später. Ampeln funktionieren nicht, die Straßenbeleuchtung ist trotz Dunkelheit aus. Auch in Wohnungen und Geschäftshäusern brennt kein Licht. Große Teile Flensburgs und umliegender Gemeinden lagen an diesem Mittwochmorgen stundenlang im Dunkeln. Nach Angaben der Stadtwerke waren rund 62.000 Haushalte vor allem im Flensburger Stadtgebiet, Glücksburg und Harrislee zeitweise von einem Stromausfall betroffen. Der Grund: Gegen 6.22 Uhr fiel eine Höchstspannungsleitung in Dänemark aus, wie der Energieversorger weiterhin mitteilte. "Da die Stadtwerke Flensburg technisch mit dem dänischen Stromnetz verbunden sind, haben Probleme dort auch Auswirkungen auf die Flensburger Versorgung." Diese Lage war Grund genug, den Stab der BF Flensburg einzusetzen. Zwar wurde die Leitstelle nicht nachbesetzt, aber da wir nicht so oft mit dem Stab zusammenarbeiten dürfen, soll dies auch hier erwähnt werden. Die Zusammenarbeit klappte hervorragend und diente im Wesentlichen des gemeinsamen Trainings. Und Frau Lange war auch begeistert, sie sagte, "der Vorfall vom heutigen Morgen zeigt, wie empfindlich unsere moderne Gesellschaft ist. Sie sei sehr froh über die Professionalität, mit der dem Problem begegnet worden sei." (Achim Hackstein)



Wetterbedingte Sonderlage

In diesem Jahr blieben wir zwar weitestgehend von wetterbedingten Sonderlagen verschont, ganz ohne ging es aber doch nicht. Am Mittwoch, den 31.07.2019 gegen 15:00 Uhr zog eine engbeschriebene Regenfront mit Starkwinden über den nördlichen Teil Schleswig-Holsteins. Besonders betroffen waren die Stadt Flensburg, Eggebek und Schleswig. Ein Gewitter mit Hagel und Starkregen führte in Flensburg zu zahlreichen Überschwemmungen und schweren Straßenschäden. Es wurden von den Wassermassen zahlreiche Gullideckel hochgedrückt, auf einigen Hauptverkehrsstraßen stand das Wasser zum Teil hüfthoch. In der Friesischen Straße wurden Teile der Fahrbahn unterspült. Die Straße sackte auf mehreren Metern Länge ab. Besonders in Hafennähe gab es in Flensburg erhebliche Probleme. Wegen des hohen Wasserstandes wurden einige Straßen gesperrt, was den Einsatz der Rettungswagen und der Feuerwehr wiederum kompliziert gestaltete. Zeitweise reichte das Wasser bis an die Gebäude heran. Einige Passanten waren barfuß unterwegs. Mitarbeiter der Berufsfeuerwehr und der Stadtwerke waren für Stunden im Dauereinsatz. Bis zum Abend wurden fast 200 Einsätze in den betroffenen Bereichen gezählt. Die Arbeit in der Leitstelle wurde aktiv durch den A-Dienst der Berufsfeuerwehr unterstützt. (Achim Hackstein, Abb.: TAG 24)



Erhöhtes Einsatzaufkommen

Am Sonntag, den 17.11.2019, führen eine Vielzahl nahezu gleichzeitig einlaufender Einsätzen mit erhöhtem Organisationsbedarf zur rechtzeitigen Nachbesetzung der Leitstelle. Unter anderem kam es in Flensburg zu einem Wohnhausbrand mit Durchzündung in den Dachstuhl. Somit wurde für die Berufsfeuerwehr FEU 2 ausgelöst. Die Freiwache der BF sowie mehrere Freiwillige Wehren waren über mehrere Stunden im Einsatz. Kurze Zeit später ereignete sich in Witzwort Dingsbülldeich (B5) auf dem Gelände „Oil Autohof“ ein Gasaustritt durch eine abgerissene Autofüllleitung bei der Betankung. Hierfür wurde das Szenario THGAS alarmiert. Nur kurze Zeit später ging ein Notruf aus Handewitt ein. Hier wurde eine massive Rauchentwicklung in einem Kuhstall mit ca. 300 eingestellten Kühen gemeldet. Das wiederum hatte die Alarmierung FEU 3 zur Folge. Fast zeitgleich wurde aus dem Scandinavien Park in Handewitt auch starke Rauchentwicklung gemeldet. Eine derartige Verdichtung von Einsätzen hatte zur Folge, dass der diensthabende A- Dienst der Leitstelle Nord in die Leitstelle beordert wurde. Durch den Schichtleiter der Leitstelle wurde der A- Dienst in die Gesamtlage umgehend und umfassend eingewiesen. Nach Rücksprache beider Führungsdienste wurde der Entschluss gefasst, die Leitstelle Nord mit dienstfreiem Personal zu verstärken, um die weitere Handlungsfähigkeit der Leitstelle zu gewährleisten. (Rolf Hansen, Abb.: Tobias de Haan, Leitstelle Nord)



Busunfall

In den frühen Morgenstunden am Samstag den 07.12.2019 gegen 05:10 Uhr ereignete sich ein vermeintlich folgenschwerer Unglücksfall auf der B5 zwischen Tönning und Oldenswort, auf Höhe Rotenspiker. Im ersten Notrufdialog wurde über einen Doppeldecker Bus berichtet, welcher mit einer zuerst völlig unklaren Anzahl von Fahrgästen in einen Graben gefahren sei. Ob und wie viele Verletzte es an der Unglücksstelle gab, blieb zuerst vollkommen unklar. Ein erster Überschlag der zu erwartenden Verletzten/ Beteiligten führte zum Entschluss (um nicht der Lage hinterher laufen zu müssen) einen höheren Rettungsmittel Ansatz zu wählen. In diesem Fall fiel die Entscheidung auf TH G R 2 Ein Großaufgebot an Rettungsdienst und FW wurde zur Einsatzstelle beordert. Erste qualifizierte Rückmeldungen von der Einsatzstelle ergaben relativ schnell einen Überblick der tatsächlichen Situation vor Ort. Somit wurde auch schnell deutlich, dass der Rettungsmittelansatz ausreichen würde. Zur sicheren Bearbeitung dieses Schadensereignisses wurde die Leitstelle Nord umgehend personell durch die Führungsgruppe verstärkt. Der A- Dienst der Leitstelle übernahm die Gesamtleitung für die Leitstelle.



Im Ergebnis ergab sich eine geringe Schadensbilanz. Es waren lediglich eine verletzte Person und 44 unverletzte Personen beteiligt. Nach erster Sichtung wurden die unverletzten Beteiligten geordnet und koordiniert zur zweiten Sichtung und Versorgung in das FW Gerätehaus Tönning verbracht. Ein Weitertransport wurde in Abstimmung mit dem Busunternehmen organisiert und durchgeführt. Die verletzte Person wurde zur weiteren medizinischen Versorgung der Klinik zugeführt. Durch eine glückliche Fügung (der Bus ist nicht umgestürzt oder kollidiert) und die sehr gute Zusammenarbeit aller Einsatzkräfte kam es bei diesem Unfall zu keinen weiteren Verletzten und somit zu einem guten Ausgang. Ohne Blick auf die Einsatzstelle ist es immer eine Herausforderung, in der Leitstelle in kürzester Zeit eine adäquate und möglichst der tatsächlichen Lage angepasste Entscheidung zu treffen. (Rolf Hansen, Abb.: Husumer Nachrichten)

Starkwindlage

Am Sonntag, 15.12.2019 bestand eine amtliche Warnung vor Sturm mit z.T. orkanartigen Böen an der nordfriesischen Nordseeküste und Inseln. Nach dem Schichtwechsel um ca. 14:00 Uhr stiegen die Anruhfahlen der Notrufe stetig. 10 Minuten später wurde die Führungsgruppe und der A-Dienst der Leitstelle-Nord alarmiert um die innerhalb kurzer Zeit stark angestiegenen Anruhfahlen bewältigen zu können. Es traten 8 zusätzliche Mitarbeiter der Leitstelle ihren Dienst an. Das Sturmtief zog entge-



gen die Vorhersagen in einem Streifen zwischen dem Bereich nördlich Husums und der dänische Grenze bis in den mittleren Kreisbereich Schleswig-Flensburgs. Im Zeitkorridor bis ca. 16:15 Uhr erreichten ca. 240 Anrufe die Leitstelle. Es wurden 58 Einsätze für die Feuerwehren koordiniert. Der Einsatzschwerpunkt lag dabei auf durch Bäume blockierte Straßen. In zwei Fällen stürzten Baugerüste um oder wurden beschädigt. In einem andern Einsatz bestand Gefahr durch eine nicht ausreichend gesicherte Baueinzäunung. Bei drei weiteren Einsätzen mussten Dächer gesichert werden. Das hohe Anrufaufkommen flachte ab ca. 15:15 Uhr deutlich ab. Es konnten alle Einsätze ohne Personenschäden abgearbeitet werden. Die Führungsgruppe wurde um 16:15 Uhr, nach Beendigung der besonderen Einsatzlage, aus dem Dienst entlassen. Die noch laufenden Einsätze konnten durch die Regelbesetzung der Leitstelle-Nord abgearbeitet werden. (Lars Banck, Abb.: Rolf Hansen, Leitstelle Nord)

Kommunikation

Führungen

Auch im ablaufenden Jahr 2019 freuten wir uns über zahlreiche Besichtigungen (36) bei uns in den Räumlichkeiten der Leitstelle. Neben vielen Gruppen aus dem BOS-Bereich konnten wir Vertreter aus dem politischen Ehrenamt, (Amtsverwaltung, Gemeindevertretungen, etc.) bei uns willkommen heißen und über unsere tägliche Arbeit be-

Menschen mit Handicap organisiert, nende neue Aufgabe. Als „Stammen“, hier scheint sich eine interne sichtigungen bemerkbar zu ma-

Schwerpunkt der Besichtigung ist, lichkeiten, das richtige „Absetzen ma „Telefon-Reanimation“ wird re-Anregungen für sich mit nach Hause.

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

**Treffpunkt
Führung**

Erstmalig wurden Führungen für eine sehr anspruchsvolle und spanngäste“ entwickeln sich die „Landfrau-Landfrauen-Werbung für unsere Be-

neben dem Kennenlernen der Räum-eines Notrufes“. Auch über das The-feriert und jeder/e nimmt wertvolle Allen Besuchern/innen ein großes „Dan-

Konferenzen & Kongresse

Im Berichtsjahr 2019 wurden folgende Fachkongresse durch Personal der Leitstelle besucht, bzw. es wurden dort die aufgeführten Vorträge gehalten:

Datum	Kongress	Tätigkeit / Leistung
06./07.02.19	Reanimationsgespräche Bad Boll	Telefonreanimation
08.02.2019	Stuttgarter Intensivkongress	Moderation
21.03.2019	Deutscher Interdisziplinärer Notfallkongress, Koblenz	Vortrag
07./08.05.19	Symposium Leitstelle aktuell, Bremerhaven	Moderation
18./19.09.19	NOAS-Forum, München	Vortrag
09.11.2019	Christoph 45 Tag, Friedrichshafen	Vortrag

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 zu den Aufträgen berichtet werden. Jedoch handelt es sich meistens um Aufträge von Landkreisen und kreisfreien Städten, die organisatorische Umstellungen vornehmen möchten oder in denen das Konfliktpotential zwischen den Organisationen der Gefahrenabwehr dazu führt, dass der Auftrag nicht mehr ordnungsgemäß übernommen werden kann. 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. Im zurückliegenden Berichtsjahr 2019 wurden 15 Beratungstage durchgeführt. (Achim Hackstein)

Aus- & Fortbildung

Hospitationen

Neben den organisierten Führungen halten wir als Leitstelle vor allem auch kontinuierliche Hospitationen der Einsatzkräfte für außerordentlich wichtig. Nur wenn wir den Arbeitsplatz des Partners, mit allen seinen Besonderheiten und Herausforderungen, auch kennen, werden wir konstruktiv und zielführend zusammenarbeiten können. Wir bieten Hospitationen für Führungskräfte der Feuerwehren ebenso an wie für alle Mitarbeiter im Rettungsdienst. Leider stellen wir jedes Jahr aufs Neue fest, dass von diesem Angebot nur sehr zögerlich Gebrauch gemacht wird. Über die von Karl-Hansen hinaus organisierten Führungen begleiteten die Kollegen*innen noch an 155 Tagen Hospitanten*innen und / oder Auszubildende zum / zur Notfallsanitäter*in. (Henning Fischer, Achim Hackstein)

Interne Leitstellenfortbildungen

Auch in diesem Jahr haben wir wieder im November unsere Jahresfortbildung durchgeführt. Bei den vier Terminen, mit einem Umfang von jeweils zwei Tagen, konnten wieder aktuelle Themen und Wünsche der Mitarbeiter*innen berücksichtigt werden. Den Auftakt der diesjährigen Fortbildung gestaltete Marco Dettenborn, der im Rettungsdienst Nordfriesland zuständig ist für Aus- und Fortbildung und aktiv Rettungsdienst an der Rettungswache Niebüll fährt. Marco überzeugte bereits in den letzten Jahren durch Kompetenz, methodisches Geschick und Kenntnisse der Leitstellenarbeit aus seiner Tätigkeit in der Gruppe der Ergänzungsdisponenten.

Sein Vortrag über das Thema „Drogen und Intoxikationen“ zeigte die besondere Herausforderung der Stoffidentifizierung auf, da zurzeit etwa 700 verschiedene Substanzen und Präparate auf dem Markt angeboten werden. Anhand praktischer Notrufbeispiele konnte das Thema anschaulich vermittelt werden. Abgerundet wurde der theoretische Teil nach dem Mittag durch das Simulationstraining. Gestartet sind wir mit einem Szenario auf dem Bachblyten-Festival in Schwesing bei Husum, im Rahmen dessen mehrere Notfälle mit Betäubungsmittel eingespielt wurden.

Am zweiten Fortbildungstag lauschten wir zunächst der Hebamme Frau Hansen-Krischenowski aus Schleswig, die uns auf einen aktuellen Stand rund um die Geburt brachte und auch Neuerungen vorstellte. Dies auf eine zwar unkonventionelle, aber dennoch interessante Art. Frau Hansen-Krischenowski hat sich extra im Vorfeld einen Tag Zeit genommen und den Disponenten*innen bei Ihrer Arbeit über die Schulter geschaut. Die Geburt am Telefon ist doch sehr selten, sodass eine Auffrischung der Abläufe und der darauf basierenden Hilfehinweise an den Anrufer ganz sicher notwendig und sinnvoll war.



Ein weiteres Szenario, welches wir im letzten Jahr in Zusammenarbeit mit der Wyker Dampfschiffs Reederei (W.D.R.) zum Test der dortigen Sicherheitsstandards eingespielt haben, ist durch unsere Praxisanleiter szenariengerecht umgeschrieben worden. Hier hieß es jetzt: „Feuer auf einer W.D.R. Fähre“. Mehrere PKW's sollten brennen und auch mehrere Verletzte vor Ort sein. Zum Anfang auch noch nicht klar, welcher Hafen angelaufen wird. Das mit der W.D.R. vereinbarte Verfahren, vor jeder Alarmierung der Einsatzkräfte zunächst mit der Brücke der betroffenen Fähre Rücksprache zu halten, hat sich auch in der Simulation bewährt. Als letztes Szenario an diesem zweiten Tag haben wir ein Busunglück im Bereich Schleswig eingespielt und die Zusammenarbeit mit den Nachbarkreisen in den Mittelpunkt gestellt. Wir bedanken uns vor allem auch bei unseren beiden externen Referenten, Frau Hansen-Krischenowski und Marco Dettenborn, die ihre Themen vier Mal höchst verlässlich vermittelt haben. In der Gesamtheit betrachtet wurden die Erwartungen erfüllt und aus beiden Themen konnten wir sicher Erkenntnisse für die tägliche Arbeit in der Leitstelle generieren.

In Ergänzung zur jeweils 2-tägigen Jahresfortbildung nehmen alle Disponenten*innen an einem Tag Simulationstraining je Quartal teil. Neben dem reinen Simulationstraining werden aber auch theoretische Schwerpunkte gesetzt und dazu Fertigkeiten und Wissen vermittelt. Im Vordergrund standen in 2019 „Besonderheiten E-Auto“, „Feuer auf der Hallig“ und „Zusammenarbeit Dänemark“. Die Erkenntnisse aus den Unterrichten und Simulationen wurden durch den jeweiligen Schichtleiter zusammengefasst und nach dem letzten Simulationstag allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. So kann Fortbildung auf einem hohen Niveau stattfinden und alle profitieren davon. Und es scheint auch den Menschen Spaß zu machen. (Henning Fischer, Achim Hackstein, Abb.: W.D.R. & Leitstelle Nord)

Externe Leitstellenfortbildungen

Durch den Leitstellenzweckverband wurden auch im Berichtsjahr 2019 wieder „Inhouse-Seminare“, also Seminare in den Räumlichkeiten des Kunden, überwiegend mit den Themenschwerpunkten „Simulation, CRM, Debriefing“ und „Systemische Mitarbeiterführung“ durchgeführt. Diese werden dem Kunden gegen einen Dozenten-Tagessatz, zzgl. der entstehenden Reisekosten, in Rechnung gestellt. (Achim Hackstein)

Datum	Tage	Seminarthema	Seminarort
Jan./Feb. 2019	6	Landeseinheitliche Schichtführer-Fortbildung	Rendsburg
03./04.04.19	2	Seminar für Lagedienstführer	Potsdam
26./27.09.19	2	Systemische Mitarbeiterführung	Norderney
01./02.10.19	2	CRM in der Leitstelle, Teil 2	Olpe
21.11.2019	4	CRM in der Leitstelle	Luxemburg
05./06.12.19	2	Fortbildung für Praxisanleiter Leitstelle	Rendsburg
12./13.12.19	2	CRM in der Leitstelle	Soest
Gesamt:	20		

Fortbildung für Praxisanleiter

In den Leitstellen in Schleswig-Holstein engagieren sich seit mehreren Jahren „Praxisanleiter Leitstelle“ in der Aus- und Weiterbildung. Dies nicht nur leitstellenintern, sondern vor allem auch in der landeseinheitlichen, jährlich stattfindenden, Fortbildung für Leitstellendisponenten. Die Weiterbildung zum Praxisanleiter liegt oftmals schon einige Jahre zurück, die Ansätze moderner Erwachsenenbildung haben sich stark verändert und auch im Bereich der Aus- und Weiterbildung hat die Digitalisierung Einzug gehalten. All diese Gründe und Überlegungen, aber auch der Wunsch der Praxisanleiter nach einer speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Fortbildung haben dazu geführt, dass wir am 05./06.12.2019 im Jugendfeuerwehrzentrum in Rendsburg eine Fortbildung für Praxisanleiter der Leitstellen durchgeführt haben. Als Referenten konnten wir Hendrik Sudowe, Diplom-Gesundheitslehrer, Notfallsanitäter und seit Jahren verlässlicher Partner bei der landeseinheitlichen Schichtleiter-Fortbildung, gewinnen. Er stellte aktuelle Methoden zur Seminar- und Lehrgangsgestaltung vor, besprach alternative Rückmeldeverfahren und digitale Medien zur Einbindung in den Unterricht. Und so ganz nebenbei konnten wir noch die landeseinheitliche Jahresfortbildung 2020 vorbereiten. (Achim Hackstein)



Übung der W.D.R.

Ohne Training lassen sich komplexe Einsatzlagen nicht effizient bewältigen! Keine neue Erkenntnis, aber sie hat ganz sicher dazu beigetragen, dass die W.D.R. die Übung „Wintermilch“ auf der Fähre NORDERAUE organisiert hat. Beteiligt waren alle zuständigen Feuerwehren aus dem Bereich Dagebüll / Niebüll, das DRK, der Rettungsdienst, der Gefahrgutzug und viele andere Menschen. Auch wir als Leitstelle Nord wurden in das Übungsgeschehen involviert und konnten einen Beobachter vor Ort stellen. Der Leitstellenanteil war überschaubar, es mussten lediglich drei Notrufe angenommen und an die Übungsleitung weiter gegeben werden. Aber auch aus dieser Aktion konnten wir wertvolle Erkenntnisse gewinnen. Als Beobachter während der Übung auf der Brücke war beeindruckend zu erleben, mit welcher Menge an Aufgaben der Kapitän vollständig ausgelastet war. Auch die Kommunikation an Bord zwischen der Mannschaft und der Brücke war höchst professionell.



Dank der intensiven Übungsvorbereitung und einer mindestens ebenso arbeitsintensiven Nachbereitung konnten ganz sicher wertvolle Erkenntnisse für alle Übungsteilnehmer generiert werden. Beeindruckend war vor allem, wie offen im Rahmen der Nachbesprechung mit Fehlern umgegangen wurde. Debriefing auf höchstem Niveau und sicher nicht selbstverständlich. Vielen Dank an Frederik Erdmann, dass wir mitmachen durften! (Achim Hackstein)

Aus den Abteilungen

Bericht aus der Systembetreuung

Zu Beginn des zurückliegenden Jahres mussten wir auf die ständig wachsenden Anforderungen der Software an den Betriebstischen innerhalb des Bürokommunikationsnetzes reagieren. Die bis dato eingesetzte Hardware reichte einfach nicht mehr aus und die Disponenten bemängelten zurecht die mangelnde Performance bei diesen Rechnern. Wir statteten hierzu dann einen Betriebstisch mit neuer Hardware aus und die Disponenten konnten anschließend vier Wochen lang testen ob die eingesetzte Technik nun deren Vorstellungen entspricht. Nach positiver Rückmeldung konnten wir dann alle anderen Arbeitsplätze ebenfalls erneuern.

In den vergangenen Jahren hat sich immer mehr herausgestellt, dass die Ausrückebereiche der Feuerwehren nur auf den Grenzen der Gemeinden doch als sehr starr angesehen werden und bei niedrigen Mitgliederzahlen immer mehr auf Zugkonzepte zurückgegriffen wird. Dies führte im letzten Jahr dazu, dass wir mit interessierten Feuerwehren viele Gespräche geführt haben und diesen dann bei der Erstellung eines Zugkonzeptes mit der Anpassung der Ausrückebereiche unterstützen. Dies ist relativ aufwendig. Die Feuerwehren haben aber dadurch die Möglichkeit, mehrere AAO's zu pflegen ausgehend von der geographischen Lage des Einsatzortes oder der Schadenart, und sind somit wesentlich flexibler und können die vorhandenen Ressourcen besser einsetzen.



Das ganze Jahr über begleiteten uns natürlich auch landesweite Projekte im Leitstellenverbund und auch nur für unsere Leitstelle. Wir waren zum Beispiel damit beschäftigt ein Leistungsverzeichnis für den in diesem Jahr angestrebten Austausch der Kommunikationstechnik erstellen. Die besondere Herausforderung hierbei ist, dass wir hier auch ein großer Technologiewechsel einhergeht. Die Telekom hat für dieses Jahr den Wechsel der Notrufleitungen auf IP-Technik angekündigt und wir mussten planerisch natürlich darauf reagieren. Da aber ja noch niemand weiß wie das funktioniert und umgesetzt wird und es auch noch keine Technik hierzu auf dem Markt gab, war diese Planung sehr schwierig. Im vergangenen Jahr wurden bereits die gesamten sonstigen Telefonleitungen auf IP umgestellt sodass wir jetzt nur noch die Umstellung der hausinternen Telefonanlage und den IP-Notruf realisieren müssen.

Das zweite große Projekt welches wir anstrebten, war die direkte Anbindung der dänischen Rettungsleitstelle an unser Einsatzleitsystem. Seit Jahren übermittelt uns die dänische Leitstelle Einsätze im südlichen Dänemark über externe Systeme. Die diensthabende Besatzung muss dann die Daten wie Einsatzort, zu entsendende Kräfte und Patientenzustand per Hand in das Einsatzleitsystem übertragen und alarmieren. Wir versprechen uns von der direkten Anbindung, dass wir auch den Patienten in Dänemark schneller Hilfe zukommen lassen können. Hierzu waren wir das ganze Jahr eifrig dabei, die Anforderungen zwischen den dänischen Projektbeteiligten, den Beteiligten des Landesverbundes, den zuständigen Rettungsdiensten und dem Systemhersteller zu koordinieren, nicht immer einfach aber wir haben das gut in der Spur halten können.

Bei all diesen Aufgaben mussten wir sehr darauf aufpassen, dass das Tagesgeschäft nicht zu kurz kommt. Die E-Mail-Flut und die eingegangenen Tickets sowie erste Planungen für den Neubau mussten ja auch erledigt werden. Manchmal eine wirklich große Herausforderung die sich sicherlich auch mal in einer schlechten Erreichbarkeit widerspiegelte. Wir bitten hier einmal um Verständnis für diese Situation und werden versuchen, dies in diesem Jahr wieder besser hinzubekommen. Wenn wir nicht von neuen Projekten überrannt werden. (Thomas Kahl, Bernd Mommsen, Abb.: Benjamin Nolte)

Bericht des EKB-Teams

Für die meisten Mitglieder des EKB-Teams in der Leitstelle geht ein ruhiges Jahr 2019 zu Ende. Eine Ausnahme bildet hier sicherlich unser neustes Teammitglied Nathalie Lohf, die dieses Jahr ihre Weiterbildung zum PEER erfolgreich abschließen konnte. Damit sind wir wieder vollzählig, worüber wir uns sehr freuen. Für das nächste Jahr zeichnet sich dann eine Fortbildung für das EKB-Team ab, welche alle zwei Jahre stattfinden soll. Dazu geht es demnächst in die Planung.

Der Jahresbericht ist eine tolle Möglichkeit, unser Wirken noch einmal vorzustellen. EKB steht für Einsatznachsorge und Kollegiale Begleitung und ist aus unserem ursprünglichen SbE-Team hervorgegangen. Auch in der Leitstelle kann es jederzeit zu Belastungsreaktionen kommen. Die sind völlig normal, sehr individuell und können bei jedem nach besonderen Situationen auftreten. Mit unserem EKB-Team steht allen Mitarbeitern der Leitstelle ein System zur Verfügung, um diese Belastungen abzufedern. Neben den belastenden Ereignissen sind auch wir nicht vor Konflikten im Dienstbetrieb gefeit. Die kollegiale Begleitung versucht hier zu helfen und Konflikte gemeinsam aufzulösen. Bei jeder unserer Tätigkeiten steht Vertraulichkeit immer ganz oben auf der Agenda und ist der tragfähige Grundpfeiler, auf dem unser System beruht. Wenn unsere Hilfe in Anspruch genommen wird, bekommen davon weder die Schichtleiter, noch die Führung oder andere Mitarbeiter Kenntnis. Um das zu gewährleisten ist es auch möglich, uns in der Freizeit in Anspruch zu nehmen.



Wir glauben, ein EKB-Team in der Leitstelle vorzuhalten, erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter und wir freuen uns sehr darüber, dass wir nach wie vor so gut von den Kollegen angenommen werden. Wir freuen uns nicht über die Anlässe, sondern darüber, dass wir miteinander reden. (Jan Friedrichsen)

Bericht der Praxisanleiter

Im vergangenen Jahr 2019 wurden in der Leitstelle Nord wieder insgesamt fünf neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Leitstellendisponent/in weitergebildet. Alle haben ihre Ausbildung erfolgreich abgeschlossen und verrichten seither ihren Dienst in der Leitstelle Nord. Wie schon eingangs erwähnt, hat Sabrina Nieswand ihre fast zweijährige Weiterbildung zur Leitstellendisponentin erfolgreich abgeschlossen. An dieser Stelle möchten wir uns nochmals bei allen beteiligten Stellen recht herzlich für die Zusammenarbeit und Unterstützung bedanken. Wir konnten in diesen zwei Jahren viele Erkenntnisse sammeln, die in zukünftige Weiterbildungen dieser Art und in die landeseinheitliche, modulare Weiterbildung, einfließen werden.

Im Mai gab es wieder ein Treffen mit der Leitstellenleitung und unserem Team, im Rahmen dessen aktuelle Themen besprochen wurden. Unter anderem wurde beschlossen, das schon ein paar Jahre alte Curriculum zu überarbeiten und es auf den aktuellen Stand zu bringen. Dies soll im Januar des kommenden Jahres, in einem zweitägigen Workshop stattfinden. Da uns der Kollege Tilo Hülsmann als Mentor verlassen hat, werden wir einen weiteren Kollegen zum Praxisanleiter ausbilden lassen, um das Ausbildungsteam zukünftig vollumfänglich zu unterstützen.

Die theoretische Ausbildung der Ergänzungsdisponenten wurde auch in diesem Jahr tatkräftig durch uns unterstützt. Es wurden Themen aus der Disponentenweiterbildung vermittelt, um Ihnen die Arbeit am System zu vereinfachen. Das ganze Jahr über beteiligten wir uns wieder an der landeseinheitlichen Fortbildung der Disponenten in Rendsburg. An den zehn Terminen à 2 Tagen, konnten wir fast immer einen Praxisanleiter zur Unterstützung bereitstellen. In diesem Jahr standen die Themen, Zukunftsvisionen, Gesundheitsmanagement, PSNV, Digitalfunk, Möglichkeiten des THW's und Grundlagen der Kommunikation, sowie Konflikte auf dem Unterrichtsplan.



Mitte des Jahres trafen sich alle Praxisanleiter des Landes Schleswig-Holstein zu einem 2-tägigen Workshop in Rendsburg, bei dem die Themen und Inhalte für die Fortbildung im kommenden Jahr besprochen wurden. Im Anschluss gab es noch einige weitere Treffen in Kleingruppen, um die Unterrichte zu organisieren, strukturieren und auszuarbeiten.

An insgesamt neun Terminen gaben die Praxisanleiter der Leitstelle Nord im Verbandsführerlehrgang an der Landesfeuerwehrschule Schleswig-Holstein einen Einblick in die Zusammenarbeit bei Groß- und Sonderlagen zwischen Feuerwehr, Rettungsdienst und der Leitstelle. Da das Thema Aus- und Fortbildung in der Leitstelle einen immer höher werdenden Zeiteinsatz erfordert, möchten wir uns bei all denen bedanken, die es uns ermöglichen die zahlreichen Termine wahrnehmen zu können. Danke für das Verständnis und Engagement. (Markus Kunter, Abb.: pqsg.de)

Bericht des Personalrates

Ein aus unserer Sicht spannendes Jahr ist vergangen und die planmäßige Neuwahl des Personalrates schloss mit der konstituierenden Sitzung am 28.06.2019. Seit diesem Tage wird die Personalratsarbeit durch die von den Mitarbeitern gewählten Kollegen Lars Banck, Philipp Danda und Helge Petersen ausgeführt. Im Anschluss an eine Übergabe zwischen dem bisherigen und dem aktuellen Personalrat, wurde das weitere gemeinsame Vorgehen mit der Dienststellenleitung erörtert.

Als erstes Projekt stellte sich neben den regelmäßigen allgemeinen Fragestellungen der Kolleginnen und Kollegen die Verteilung der Restsumme der LOB dar. Zu diesem Thema wird aktuell eine tragfähige Lösung erarbeitet. Neben den kleineren und größeren Alltagsthemen hat der Personalrat in der rückblickend betrachteten eher kurzen Zeitspanne, 2 Abnahmen zum Einsatzsachbearbeiter, sowie die Verbandsversammlung begleitet. An dieser Stelle möchten wir die neuen Kollegen herzlich willkommen heißen und Ihnen im Dienst eine glückliche Hand und viel Erfolg wünschen. Wir vom Personalrat bedanken uns auch bei unseren Kollegen und der Leitstellenleitung für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen im Jahr 2019. (Helge Petersen)

Ergänzungsdisponenten

Bei wetterbedingten Sonderlagen nimmt die Zahl der Notrufe erfahrungsgemäß sprunghaft zu. Die Nachbesetzung der Leitstelle alleine aus dem Pool der dienstfreien Disponenten reicht in der Regel nicht aus, alle Notrufabfrageplätze zu besetzen. Aus diesem Grunde unterhält die Leitstelle Nord seit 10 Jahren die Gruppe der Ergänzungsdisponenten. Die Gruppe wird von Henning Fischer geleitet, er organisiert die Ausbildung und alle Weiterbildungsmöglichkeiten. Auch in diesem Jahr haben wir wieder viele Ausbildungs-Samstage, Hospitationen im Leitstellenraum und Sonderlagen abgewickelt. Die Gruppe der Ergänzungsdisponenten nimmt an der Jahresfortbildung und den Simulationstagen der Leitstelle Nord teil und ist vollständig in das Team integriert.

Am 06.11.2019 wurde für das Amt Nordsee-Treene eine wetterbedingte Sonderlage zum Training der Führungsstelle und unserer Ergänzungsdisponenten eingespielt. Hier wurden durch die Ergänzungsdisponenten ca. 150 Einsätze an die Amtswehrführungsstellen übermittelt. Im Rahmen der Übung konnten wir feststellen, dass wir für den Ernstfall gut aufgestellt sind. Die Möglichkeit, unter Aufsicht am Einsatztisch zu arbeiten und kleine Einsätze zu disponieren, wurde bei den Ergänzungsdisponenten sehr gut aufgenommen. Die Tätigkeit in der Leitstelle bringt ein bisschen Abwechslung in die Ausbildung und macht nebenbei auch noch Spaß. Auch wenn im Jahr 2019 keine großen Schadenslagen oder Unwettereinsätze zu verzeichnen waren, so möchten wir das Team der Ergänzungsdisponenten nicht mehr missen. Die Gruppe der Ergänzungsdisponenten besteht derzeit aus 11 Kollegen*innen und ist aktuell voll besetzt. Da aber immer auch mal wieder Plätze frei werden, würden wir uns über Bewerbungen von Interessierten freuen. Diese melden sich einfach bei Henning Fischer oder bei der Leitstellenleitung, gerne per Mail. (Henning Fischer, Achim Hackstein, Abb.: Leitstelle Nord)



Datenschutz

Die Datenschutzgrundverordnung ist seit dem 25.05.2018 in der gesamten Europäischen Union wirksam und sorgt so für eine einheitliche Regelung im Umgang mit personenbezogenen Daten. Im Bereich Datenschutz werden schwerpunktmäßig die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und das Landesdatenschutzgesetz (LDSG) für die Bearbeitung einzelner Aufgaben und Fälle herangezogen. Weiter wird aber auch, je nach Bereich, das Brandschutzgesetz (BrschG), das Rettungsdienstgesetz sowie Durchführungsverordnungen herangezogen, um Anfragen und Aufträge zu bearbeiten oder aber auch um Maßnahmen veranlassen zu können.

Hierbei gilt stets zu beachten, dass der Datenschutzbeauftragte direkt der Leitstellenleitung berichtet und der Leitung die herausgearbeiteten Ergebnisse vorträgt. Von der Leitungsebene aus wird dann entschieden, inwieweit eventuelle Maßnahmen oder Änderungen umgesetzt werden können oder sollen. Weiter wird eng mit dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz mit Standort in Kiel zusammengearbeitet.

Der Datenschutzbeauftragte steht allen Kollegen und Kolleginnen sowie allen anderen Ansuchenden jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Hier unterstützt er auch die Kollegen und Kolleginnen während des Dienstes zur Einhaltung des Datenschutzes um Rechtssicherheit zu schaffen. Auch wird aus dem Bereich des Datenschutzes eng mit der Systemadministration zusammengearbeitet, um gegenseitige Fragen oder auch Ansuchen zu bearbeiten und beantworten zu können. Anfragen und Vorgänge werden zurzeit einmal im Monat betreut und bearbeitet.

Im Kalenderjahr 2019 wurden folgende Vorgänge durch den Datenschutzbeauftragten bearbeitet:

- ✦ Unterstützung bei der Einarbeitung neuer Kollegen, diese wurden im Bereich Datenschutz unterrichtet und sensibilisiert
- ✦ Pflege der Akten und Unterlagen in den Bereichen Hospitation und Dienstplan.
- ✦ Erstellen einer neuen Verpflichtungserklärung für Hospitanten.
- ✦ Erstellen einer neuen Verpflichtungserklärung für neue Kollegen und Kolleginnen.
- ✦ Beantwortung der Anfrage eines Rechtsanwalts zur Speicherdauer von Funksprüchen.

- ✖ Datenschutzhinweis für Einsatzfax der Feuerwehren eingepflegt.
- ✖ Erstellen eines Unterrichtes für neue Kollegen sowie für schon länger tätige Kollegen. Dieser wird in Kürze fertiggestellt werden.
- ✖ Weiter wird aktuell die Anfrage bearbeitet, ob Alarmierungen der Feuerwehren per Mail über Drittanbieter ohne weiteres durchgeführt werden können. In diesem Fall arbeiten wir eng mit dem unabhängigen Landesdatenschützer (ULD) zusammen. (Marcus Ruhtz)

Sonstiges

Hochzeiten

Samstag, 14. September 2019 – ein richtungsweisendes Datum für unseren Kollegen Myke-Patrick Meiser aus Büdelsdorf bei Rendsburg. An diesem Samstag nämlich gaben sich er und seine „spätere“ Frau Maike in Rendsburg das Ja-Wort. Vor dem wunderschönen alten Gemäuer des Standesamtes, eine hervorragende Kulisse für dieses denkwürdige Ereignis, war neben der Leitstelle Nord auch die Feuerwehr Büdelsdorf mit einem Fahrzeug und vielen Kameraden vertreten. Quer über die Straße wurden zwei Schläuche verlegt und als Einstieg in eine hoffentlich immer glückliche Ehe musste die Gemahlin die Schläuche auseinander kuppeln, was ihr auch hervorragend gelang. Wir wünschen Myke-Patrick und Maike ein Leben lang alles Glück der Erde. (Achim Hackstein)



Sportereignisse

Auch in diesem Jahr beteiligten sich 13 Kollegen der Polizeidirektion Flensburg und der Kooperativen Regionalleitstelle Nord an dem durch die Bundespolizei Bad Bramstedt organisierten 4 -stündigen Spinning – Charity – Marathon. Mit insgesamt 113 Teilnehmern konnte eine Spendensumme von 2.668€ an den Weißen Ring übergeben werden. Am 26.06.2019 traten 7 Kollegen den Weg nach Schwesing an, um am 2. Tine-Flugplatzlauf teilzunehmen. Durch die Unterstützung unserer Dienststelle und dem Sporthaus Husum konnten wir in einheitlichen Outfits die Leitstelle Nord vertreten. Der 2. Tine Flugplatzlauf stand im Zeichen sozialen Engagements. Zugunsten des Soldatenhilfswerks e.V., eine Selbsthilfeorganisation für Soldaten, quälten wir uns gern durch die 5km, bzw. 10km Distanzen. Bei angenehmen 18°Celsius und typisch nordfriesischem „Lüftchen“ war die Laufstrecke besonders mental eine Herausforderung. Ein relativ gerader Streckenabschnitt von rund zwei Kilometern, der in ganzer Länge zu übersehen war, prüfte das Durchhaltevermögen der insgesamt 81 Läufer auf besondere Weise. Umso stolzer sind wir, dass einige Kollegen in ihrer Altersklasse das Siegerpodest besteigen konnten. (Katja Hansen)



Silvester 2019 / 2020

Zahlen, Daten & Fakten

Der Jahreswechsel 2019 / 2020 brachte für den kommunalen Teil der Leitstelle Nord ein deutlich höheres 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. Die Hilflosigkeit der Anrufer, das Anspruchsdenken der Bevölkerung und der für diese Anlässe typisch höhere Alkoholspiegel der Anrufer machte die Notrufabfrage für die Disponenten*innen in vielen Fällen zu einer besonderen Herausforderung.

Zeitraum / Einsatztyp	07:00 Uhr bis 19:00 Uhr	19:00 Uhr bis 23:00 Uhr	23:00 Uhr bis 05:00 Uhr	05:00 Uhr bis 08:00 Uhr
NOTF	34	11	41	3
NOTF NA	25 (davon 7 RTH)	5 (davon 1 RTH)	15	0
FEU	2	1	10 (davon 3 FEU Y)	0
TH	3	0	4 (davon 3 TH Y)	0
Gesamt:	64	17	70	3

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 auch in diesem Jahr wieder die räumliche Nähe zur Leitstelle der Polizei als vorteilhaft erwiesen. Hierdurch ist ein ständiger Informationsaustausch zur Einsatzsituation und zu gemeinsamen Einsatzstellen im 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. Unter dem Druck der hohen Einsatzdichte wurde der hohe Grad der Professionalität in der Zusammenarbeit zwischen den Fahrzeugbesatzungen und den Disponenten*innen nochmals besonders deutlich! (Achim Hackstein)



Das neue Jahr

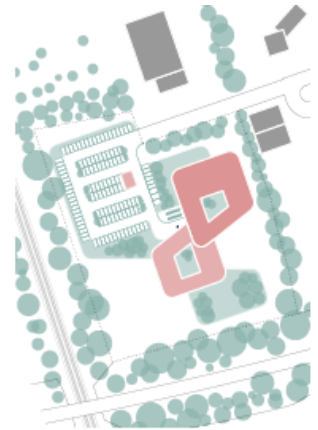
Planung 2020, Organisation

Ein kurzer Rückblick zu den Überschriften aus dem Jahresbericht 2018, soll die Vorausschau einleiten. Und dieser Exkurs fällt gar nicht mal so schlecht aus. Das Thema „Simulation“ haben wir konsequent umgesetzt. Es existiert ein neuer Kurs im Europaformat, basierend auf unseren Erkenntnissen und Vorgaben.

Ebenso wurde das Thema „Leitstellendisponentenausbildung“ in unserem Lande erfolgreich bearbeitet, ab Mai 2020 wären wir theoretisch in der Lage, mit einer landeseinheitlichen Fortbildung zu starten. Wenn uns da nicht noch so ein paar Dinge fehlen würden, wie beispielsweise eine Lehrleitstelle. Und das sehnlichst gewünschte „Dashboard“ zur Abbildung der aktuellen Lage haben wir immer noch nicht. Es scheitert nicht am Geld, es scheitert an der Umsetzung durch unseren Systemlieferanten, der in dieser Fragestellung ungefähr die Dynamik einer Schnecke hat. Und leider haben wir von den „großen“ Feuerwehren immer noch keine Einladung zu „Feuerwehrbesprechungen“ bekommen. Woran mag es liegen, wir wissen es nicht. Aber nun zum Ausblick auf das kommende Jahr.

Neubau der Leitstelle

Das ist die ganz große Überschrift für das Jahr 2020 und wahrscheinlich auch noch die folgenden zwei Jahre. Wenn alles gut läuft, soll der Neubau Ende 2022 fertiggestellt sein. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes existieren bereits ein Modell und die Raumplanung im Entwurf als Grundlage für die Kostenermittlung. Das Ergebnis werden wir im März 2020 der Versammlung vorstellen. Wenn die Bausumme feststeht und diese auch von allen Gremien getragen wird, beginnen wir mit der Feinplanung, in die wir vor allem unsere Mitarbeiter*innen integrieren werden. Anschließend folgen die Ausschreibungen und irgendwann, wahrscheinlich Mitte 2021, stehen wir dann vor einer Baugrube, die einmal Leitstelle sein wird. So zumindest unsere Planung und unsere Hoffnung. Bis dahin sind noch viele Dinge abzustimmen, immer in enger Kooperation mit unserem Partner, der Landespolizei. Schließlich möchten wir, dass auch die Belange unseres zukünftigen Mieters Berücksichtigung finden!



Personalplanung

Als wichtigstes Element unserer Leitstelle muss vor allem der Bereich der Mitarbeiter*innen kontinuierlich weiterentwickelt werden. Bereits zum zweiten Mal in den letzten Jahren werden alle sieben Leitstellen in Schleswig-Holstein, unter der Federführung des Landkreistages, ein gemeinsames Personalgutachten in Auftrag geben. Für uns als Leitstelle Nord steht weniger die Personalmehrung als erklärtes Ziel im Vordergrund. Vielmehr soll es darum gehen, die Organisation der Leitstelle durch sinnvolle Einrichtung von Funktionsstellen für die Zukunft aufzustellen. Dazu gehört beispielsweise das Thema „Aus- und Fortbildung“, was uns in den nächsten Jahren deutlich intensiver beschäftigen wird. „Mal eben so nebenbei“ werden die Anforderungen der Zukunft in diesem Bereich nicht konsequent und vor allem nicht kompetent umsetzbar sein. Aber auch die Themen „Datenschutz“, „Datenpflege und Datenstrukturierung“, „Dienstplanung“, „Qualitätsmanagement“ und „Aufgabewahrnehmung in Leitungsfunktionen“ sollen bei diesem Personalgutachten berücksichtigt werden. (Achim Hackstein)

Planung 2020, Leitstellentechnik

Für das Jahr 2020 stehen bei uns vier Themen ganz oben auf der Agenda. Dies sind vor allem der Austausch unserer Kommunikationsanlage, sowie die Umstellung des Notrufes 112 auf die IP-Technik. Zusätzlich sind wir auch bei der Erstellung einer Neuausschreibung für unser Leitsystem mit eingebunden. Zu guter Letzt sind wir an der Planung für den Neubau unserer Leitstelle beteiligt. Nun aber zu den einzelnen Themen.

Austausch der Kommunikationsanlage

Nach nunmehr 10 Jahren Nutzungsdauer steht für unsere Leitstelle der Austausch der Kommunikationsanlage an. Die neue Anlage basiert komplett auf der IP-Technik, welche in der Telekommunikation jetzt der Standard ist. Alle internen und externen Kommunikationsverbindungen werden dann direkt in die Anlage geführt, dies betrifft sowohl die Telekommunikation, als auch z.B. den Tetra-Funk.



Der weitere große Vorteil ist, dass alle Leitstellen, welche dieses System benutzen, die Leitstellen Nord & West, zwei Polizeileitstellen in Kiel und Lübeck, sowie das Lage und Führungszentrum der Polizei in Kiel, miteinander vernetzt sind. Dann besteht die Möglichkeit, dass Nachbarleitstellen z.B. einen Teil der Notrufe entgegen nehmen können, falls die zuständige Leitstelle ausfallen, oder durch eine örtliche Unwetterlage stark ausgelastet sein sollte. Innerhalb des Systems kann voreingestellt werden, zu welcher Leitstelle diese Notrufe geroutet werden sollen. Dies gibt allen die Möglichkeit auf derartige Vorfälle flexibel und schnell zu reagieren. (Abb.:alamy stock photo)

Umstellung des Notrufes auf IP-Technik

Die Telekommunikationsunternehmen stellen Ihre Netze schon seit ein paar Jahren auf die IP-Technik um, bei den meisten Privathaushalten ist dies auch schon erfolgt. Jetzt folgen die Anschlüsse, welche zu den Leitstellen führen. Sei es die Servicenummern, wie z.B. die 19222, und im Laufe des Jahres auch die Notrufe 110 und 112. Die Schwierigkeit für die Telekom als Betreiber der Notrufanschlüsse war lange Zeit die Redundanz dieser Anschlüsse. Dies bedeutet, falls eine der Leitungen, über welche die Notrufe in die Leitstelle geführt werden, ausfallen sollte (technisch, oder aber durch Tiefbauarbeiten) wird sofort auf den anderen Leitungsweg geschwenkt. In der analogen Welt funktionierte dies sehr gut, aber für die IP-Technik musste durch die Telekom erst eine Lösung entwickelt werden. Zurzeit sind wir zusammen mit der Telekom und der Landespolizei dabei den genauen Ablauf und die erforderlichen Baumaßnahmen abzustimmen, damit die Umstellung zur Mitte des Jahres 2020 reibungslos erfolgen kann.

Neuausschreibung eines Einsatzleitsystems

Für das Jahr 2022 steht turnusmäßig eine Erneuerung unseres Einsatzleitsystems an. Hierfür bedarf es, auf Grund des Investitionsvolumens, einer Neuausschreibung. Zurzeit wird gemeinsam durch alle Leitstellen beschrieben, was wir von einem neuen Leitsystem erwarten und was vor allem perspektivisch in Hinsicht auf zukünftige technische Entwicklungen, welche sich derzeit schon andeuten, bedacht werden muss. Dies alles wird zusammengetragen und dann mit Hilfe einer externen Beratungsgesellschaft in eine Ausschreibung überführt, welche im nächsten Jahr veröffentlicht wird. Der bemerkenswerteste Punkt bei dieser Neuausschreibung ist der, dass sich auch Leitstellen im Land beteiligen, welche derzeit nicht an dem Verbund mit der Polizei beteiligt sind. Wenn es klappt arbeiten zukünftig alle Leitstellen im Land mit einem System, so dass der Datenaustausch und die Vernetzung unkompliziert funktionieren können.

Neubau der Leitstelle

Im nächsten Jahr wird der Neubau der Leitstelle Nord in die Planungsphasen eintreten, wo es um die Technischen Bereiche gehen wird. Hier sind wir gefordert unserer Ideen und Wünsche mit einzubringen und zusammen mit den Fachplanern und Architekten dann umzusetzen. Dies alles erfolgt neben dem „Tagesgeschäft“, welches durch die großen Themen nicht vernachlässigt werden darf und auch nicht wird. (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.

Typ der Ereignismeldung	2016	2017	2018	2019
Externe Ereignismeldungen:	41	67	48	72
Interne Ereignismeldungen:	555	599	825	1.794
Tickets gesamt:	596	666	873	1.866

Die deutlich erkennbare, vor allem aber auch gewünschte, Mehrung der Tickets basiert zum einen auf einem veränderten Meldeverhalten aller Beteiligten sowie der Optimierung und Vereinfachung des Meldeweges und zum anderen auf der Anbindung externer Ticketsysteme. Dabei ist zu bedenken, dass wir jedes Ticket sorgfältig bearbeiten!

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

Welche Erwartung haben Sie als aufmerksamer Leser unseres Jahresberichtes an ein Schlusswort? Soll es ein rundes Ende, was immer das auch sein mag, darstellen? Soll es die Inhalte noch einmal kurz und prägnant zusammenfassen? Oder soll das Schlusswort einen Ausblick auf das nächste Jahr realisieren? Nun, die Erwartungen mögen da auseinander gehen. Ich schaue am Ende dieses Jahresberichtes Ihrer und unserer Leitstelle Nord ein kleines Stück zurück und nach vorne.

In der Rückschau bleibt vor allem festzustellen, dass wir im September 2009 „ans Netz“ gegangen sind und somit im zurückliegenden Jahr dies hätten auch gebührend feiern müssen. Das haben wir nicht, aus den verschiedensten Gründen. Diese Entscheidung wiederum hat bei vielen Menschen, in der retrospektiven Betrachtung verständlichen, Unmut ausgelöst. Daher möchte ich auch an dieser Stelle noch einmal allen Visionären und Praktikern danken, die maßgeblich an der Entwicklung und der Realisierung des im Jahre 2006 noch kaum vorstellbaren Projektes einer „Kooperativen Regionalleitstelle“ mitgewirkt haben. Dieses Erfolgsprojekt wurde mittlerweile siebzehnmals in Deutschland kopiert, leider nicht immer mit dem gleichen Ansatz einer echten Kooperation im Kopf.

Vor allem aber gilt mein Dank allen Mitarbeiter*innen von damals und heute, die unter den widrigsten Bedingungen und einer viel zu dünnen Personaldecke durchgehalten und den Dienstbetrieb sichergestellt haben!

Nun aber der Blick nach vorne! Und es wird nicht so sein, wie Herbert Grönemeyer singt „Alles bleibt anders“, es wird eher alles anders als bleiben. Und wenn Sie den Text kennen, fällt Ihnen sofort in der zweiten Strophe die Zeile „Und tanz den Tanz auf dünnem Eis...“ ein. Auf diesem dünnen Eis werden wir in den Leitstellen einbrechen, soweit es um die Personaldecke geht. Der Markt der Fachkräfte ist leerfegt, aus dem Rettungsdienst und den Feuerwehren haben wir kaum noch Nachwuchs zu erwarten. Und immer noch tanzen wir einen Eiertanz, wenn es um das Berufsbild „Leitstellendisponent*in“ geht. Keiner mag entscheiden, jeder sieht nur die Kante seines Horizontes. Wir in unserem Lande haben wenigstens einen kleinen Schritt getan. Und an dieser Stelle kreuzen sich „der Blick zurück“ (übrigens auch ein Songtitel von Herbert) und der Blick nach vorne.

Wir haben gemeinsam eine Modulare Weiterbildung zum Leitstellendisponenten etabliert, mit der wir in 2020 starten wollen. Das „wollen“ wird leider nur eingeschränkt möglich sein, denn noch fehlt uns eine Lehrleitstelle. Aber da wäre Ungeduld sicher fehl am Platze, gut Ding braucht eben Weile und ab 2023, nach unserem Umzug, sind wir da dann auch gut aufgestellt. So zumindest der Plan.

Weiterhin völlig unklar ist, wie weit Herrn Spahns Innovationsansätze zur Verbesserung der Gesundheitsversorgungsstrukturen nun auch in der Welt der Leitstellen Veränderungen bewirken. Die Kassenärztlichen Vereinigungen bundesweit rüsten energiegeladen auf. So wurde gerade in Niedersachsen ein neues Callcenter in Betrieb genommen, selbstverständlich ohne jede Abstimmung mit den kommunalen Leitstellen. Da sind wir in Schleswig-Holstein tatsächlich anders aufgestellt, wir reden zumindest seit Herrn Spahns Ideen miteinander.

Im „Club der Kooperativen Leitstellen“ in unserem Lande dürfen wir nun auch die Leitstelle der Berufsfeuerwehr Lübeck begrüßen. Eine äußerst positive Entwicklung! Was wäre es großartig gewesen, wenn auch die Landeshauptstadt auf den Kurs der Kooperation abgebogen wäre und die Kursänderung nicht mühsam im Sturm der Zahlen verpasst hätte. Immerhin verhandeln nun drei Kommunen einen neuen Kooperationsvertrag mit dem Land. Um das Modell zukunftssicher aufzustellen.

Für die Leitstelle Nord bin ich mir sicher, nicht nur der Neubau als ein moderner Arbeitsplatz, an dem sich alle wohlfühlen, wird uns zukunftssicher machen. Wir wollen gemeinsam Personalkonzepte entwickeln, die der aktuellen Generation von Mitarbeitern*innen gerecht werden und deren Bedürfnisse konsequent abbilden. Es gilt zu akzeptieren, dass die Rolle des „Ernährers“ neu definiert wurde und dieser oder diese sich auch der sehr prägenden Phase Kindererziehung annehmen möchten. Es gilt zu akzeptieren, dass die Vereinbarkeit von Familie und Beruf eine höhere Priorität einnehmen darf, als die Wechselschicht in der Leitstelle. Und dafür müssen wir Möglichkeiten schaffen, wir wollen aktiv den Anspruch unserer Mitarbeiter, Familie und Beruf vernünftig miteinander kombinieren zu wollen, unterstützen. Eines ist nämlich sicher – nur mit den Methoden und Einstellungen von gestern schaffen wir es nicht die Herausforderungen von heute, morgen und übermorgen zu bewältigen. Dafür brauchen wir alle „hearts and minds“, die in unserer Welt arbeiten und leben. (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)