



**Jahresbericht KRLS Nord
für das Jahr 2021**



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord	4
Mengengerüste	5
Verluste	6
Besondere Einsätze	7
Kommunikation	9
Führungen	9
Konferenzen & Kongresse	9
Beratungsleistungen	9
Aus- & Fortbildung	10
Hospitationen	10
Interne Leitstellenfortbildungen	10
Externe Seminare	11
Modulare Weiterbildung	11
Aus den Abteilungen	12
Systemadministration	12
EKB-Team	13
Praxisanleiter	13
Personalrat	14
Ergänzungsdisponenten	15
Datenschutz	16
Social Media	16
Notrufauswertung	17
Sonstiges	18
Hochzeiten & Nachwuchs	18
Leitstellenneubau	19
Silvester 2021 / 2022	20
Zahlen, Daten & Fakten	20
Das neue Jahr	20
Planung 2022, Organisation	20
Planung 2022, Leitstellentechnik	22
Planung 2022, Leitstellenneubau	23
Ereignismeldesystem	24
Schlusswort	24

Vorwort

Jahresberichte sollen den geeigneten Leser zu den Aktivitäten einer Einrichtung informieren. Wie immer bei der Gestaltung und Weitergabe von Informationen ist auch die Wahrnehmung von Jahresberichten wahrscheinlich höchst subjektiv geprägt. Der „Sender“ entscheidet für den „Empfänger“, welche Informationen er für die Zielgruppe als relevant einschätzt. Damit ist schon eine Vorauswahl getroffen – und die muss nicht immer zutreffend sein. Auch unser Jahresbericht ist daher subjekt gefärbt. Der Spagat besteht darin, subjektiv generierte Informationen nicht auch noch positiv einzufärben, nur um „gut“ dazustehen.

Wir hoffen sehr, dass uns das auch in diesem Jahr wieder gelungen ist. Das wir Informationen aufgeschrieben haben, mit denen wir Ihr Interesse wecken konnten. Das wir auch Misserfolge in der anspruchsvollen Leitstellenarbeit nicht ausblenden. Das wir ehrlich und offen berichten! Entscheiden Sie am besten selbst, ob uns das gelungen ist.

Personalsituation

Wie schon in den vergangenen Jahren so auch im Berichtsjahr 2021, wechseln Menschen ihren Arbeitsplatz, weil sie sich weiterentwickeln möchten, sie erkennen neue berufliche Perspektiven und Herausforderungen für sich, möchten ihr Berufsfeld wechseln oder suchen nach Möglichkeiten, Familie und Beruf noch besser miteinander zu verzahnen.

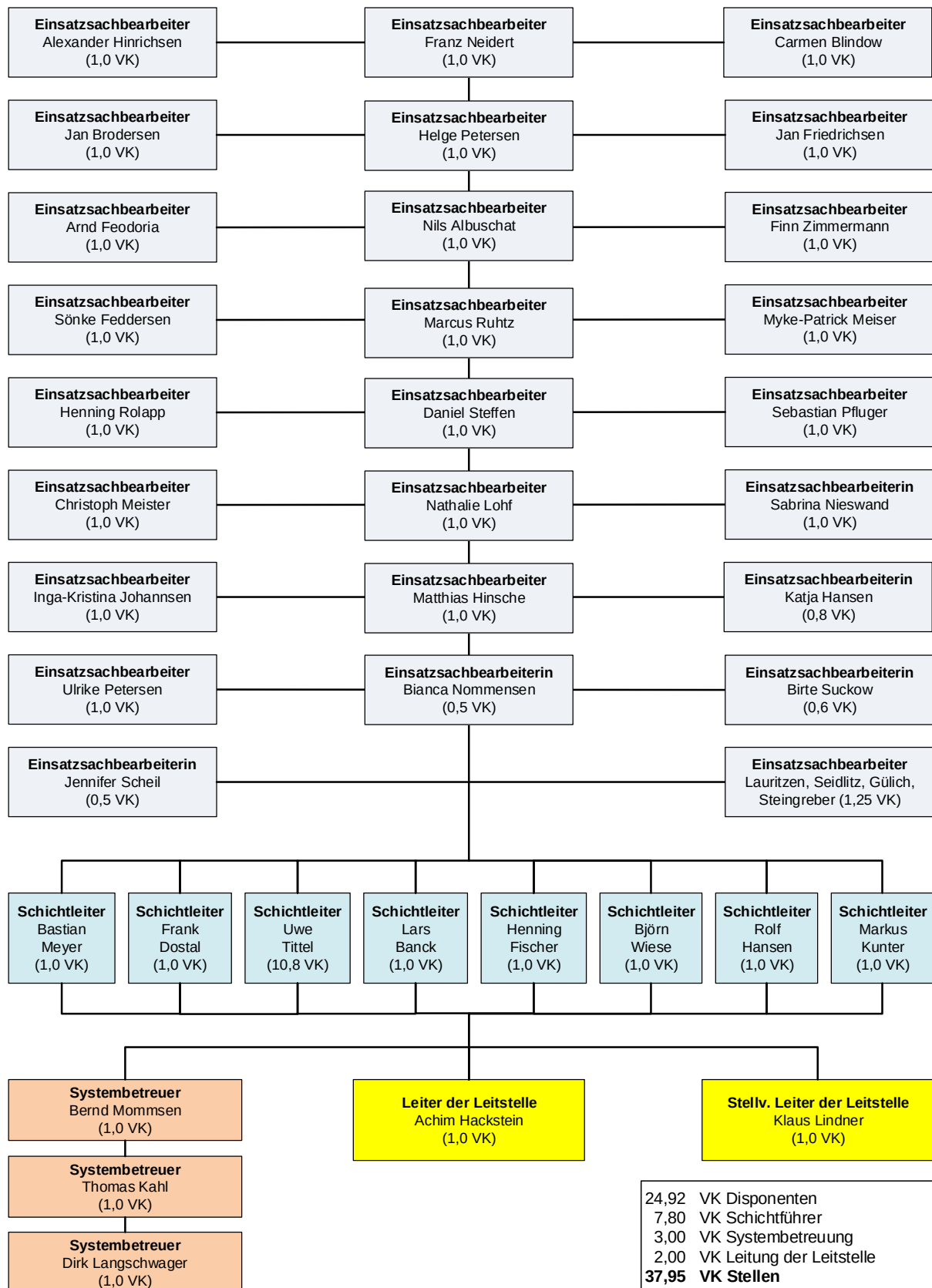
Trotz dieser typischen Zeichen unserer Zeit wird die Leitstelle durch ein junges, dynamisches und (überwiegend) beständiges Team getragen, weiterentwickelt und auch in der aktuellen Situation stabilisiert. Erfahrung und jugendlicher Entwicklungsdrang halten sich dabei die Waage, gilt es jeden Tag auf's neue in Einklang zu bringen. Eine Herausforderung, die vor allem die Schichtleiter der Leitstelle hervorragend meistern.

Folgende Personalveränderungen ergaben sich im zurückliegenden Jahr:

- ✦ Tobias de Haan konnte sein Hobby zum Beruf machen. Zum 01. Januar 2021 wechselte er als HEMS zur DRF und fliegt seither des Öfteren über unsere Köpfe hinweg.
- ✦ Henning Rolapp und Stefan Phipps beginnen am 01. Februar 2021 mit der Weiterbildung zum Leitstellendisponenten. Henning bleibt uns erhalten, Stefan Phipps verlässt uns schon wenige Wochen nach Ausbildungsbeginn wieder.
- ✦ Im nächsten Weiterbildungsgang, der am 01. April 2021 startet, bilden wir Alexander Hinrichsen und Finn Zimmermann erfolgreich und bis heute dauerhaft aus.
- ✦ Wir verlieren viel Erfahrung, als Hans-Werner Mende und Alfred Steffen zum 01. Juni und zum 01. Juli in den wohlverdienten Ruhestand wechseln.
- ✦ Am 07. Juli 2021 verlässt uns Michael Zell für immer. Nach kurzer, schwerer Krankheit begleiten wir ihn auf seinem letzten Weg auf dem Friedhof von Nordstrand.
- ✦ Den letzten Weiterbildungsgang im zurückliegenden Jahr bestreiten ab dem 01. Oktober Inga-Kristina Johannsen, Christoph Meister und Denis Seidlitz. Inga-Kristina und Christoph beginnen beim LZN, Denis verstärkt das bewährte Team der Rotationsdisponenten der Berufsfeuerwehr Flensburg.
- ✦ Mit dem letzten Tag des Jahres ist dies auch der letzte Tag in der Leitstelle Nord für unseren geschätzten Kollegen Holger Brandt angebrochen. Er hat sich beruflich völlig neu orientiert und verlässt uns nun endgültig.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2021)



Mengengerüste

Im Jahre 2021 stellte sich die Verteilung der Einsätze aus den Bereichen Feuerwehr und Rettungsdienst, die durch die Leitstelle Nord disponiert wurden, wie folgt dar:

Einsatztyp	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Szenario TH	2.299	2.112	2.561	2.438	2.520	2.337	2.219
Szenario FEU	1.847	1.930	1.862	2.388	2.143	1.951	2.134
Szenario NOTF K	14.476	15.142	14.571	16.392	15.860	14.958	16.733
Szenario NOTF NA	11.067	11.099	10.627	11.077	11.374	10.632	11.450
Szenario NOTF	16.693	18.062	18.059	17.748	18.785	17.181	18.438
Szenario KBF	29.964	27.271	25.972	26.533	27.264	25.318	25.316
Gesamt:	76.346	75.616	73.653	76.576	77.946	72.377	76.290

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	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Notrufe (112)	83.538	82.821	68.216	83.365	81.011	79.920	102.276
19222	71.400	67.910	54.459	67.007	62.709	53.174	44.805
Sonstige Leitungen	34.397	34.876	31.072	37.432	35.506	39.832	43.861
Status 5	105.910	69.303	85.077	108.013	121.045	124.834	135.874
Status 9	605	367	208	346	241	228	238
Gesamt:	295.850	255.277	239.032	296.163	300.512	297.988	327.054

Alle Zahlen Stand 31.12.2021, 00:00 Uhr, generiert aus dem EDV-gestützten Einsatzleitsystem (EIBA) und dem Notrufabfrage– und Vermittlungssystem (IDDS / UCIP)

Abschließend noch die aus dem Notrufabfrage– und Vermittlungssystem ermittelten, durchschnittlichen Reaktionszeiten in den unterschiedlichen Eingangskanälen. *(alle aktuellen Zahlen: Bernd Mommsen am frühen Morgen des 01.01.2022)*

Eingangskanal	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Notrufe (112)	9,6 Sek	9,6 Sek	9,6 Sek	9,8 Sek	8,8 Sek	8,4 Sek	8,7 Sek
19222	10,1 Sek	10,4 Sek	10,1 Sek	9,8 Sek	9,4 Sek	10,1 Sek	12,4 Sek
Sonstige Leitungen	9,5 Sek	9,6 Sek	9,2 Sek	9,1 Sek	9,0 Sek	9,2 Sek	10,6 Sek
Status 5	11,5 Sek	9,9 Sek	11,1 Sek	11,6 Sek	11,5 Sek	12,9 Sek	13,6 Sek
Status 9	7,6 Sek	6,4 Sek	7,9 Sek	9,4 Sek	8,7 Sek	8,7 Sek	14,4 Sek

Verluste

Verluste treffen uns meist unerwartet, manchmal auch geplant. In beiden Fällen lösen sie Veränderungen aus, mit denen wir umzugehen lernen müssen. Im zurückliegenden Jahr haben wir beides erlebt. Angemeldete Verluste und einen unangemeldeten Verlust.

In tiefer Trauer mussten wir am 07. Juli von unserem Kollegen Michael Zell Abschied nehmen, der nach kurzer, schwerer Krankheit im Alter von nur 59 Jahren verstarb. Michael war fast 30 Jahre als Leitstellendisponent, sowohl in der Leitstelle Nordfriesland als auch in der Leitstelle Nord, tätig und hat während seiner Dienstzeit in der Leitstelle und in seiner Tätigkeit als freiwilliger Feuerwehrmann unzählige Leben gerettet. Michael war immer da, wenn Hilfe gebraucht wurde. Er war ein Grundpfeiler der Leitstelle Nord und uns allen ein Vorbild als freundlicher, loyaler, hilfsbereiter, fürsorglicher, positiv denkender und handelnder Kollege sowie Vorgesetzter. Wer ihn kannte, weiß, was wir verloren haben. Er hinterlässt eine Lücke, die sehr schmerzt. (Katja Hansen, Bianca Nommensen)



Veränderungen sind nicht für jeden Menschen etwas, oftmals machen sie Angst. Meistens jedoch haben sie auch gute Anteile, wie beispielsweise der Übergang vom Berufsleben in den beruflichen Ruhestand und vielleicht den privaten Unruhestand. Im April, nach zusammenge-rechnet insgesamt 48 Dienstjahren auf einer Feuerwehr- und Rettungsleitstelle, verabschiedeten wir unsere geschätzten Kollegen Alfred Steffen und Hans-Werner Mende in den wohlverdienten Ruhestand.



Wir blickten mit einem fröhlichen und einem weinenden Auge auf diesen Tag, denn schließlich haben uns, neben zwei wundervollen Kollegen, auch 48 Jahre Erfahrung, welche uns jeden Tag mit sehr viel Ruhe, Rat und Tat zur Seite standen, verlassen. Hans-Werner begann seine Leitstellenkarriere 1991 in der Kreisleitstelle in Husum und Alfred ist seit 2003 auf der Kreisleitstelle in Schleswig tätig gewesen. Wobei Alfred zunächst als Schwangerschaftsvertretung seinen Dienst antrat.

Beide sind sozusagen Gründungsbausteine der heutigen kooperativen Rettungsleitstelle Nord und seit 2009 auch hier tätig. Beide haben sich durch ihren unermüdlichen Einsatz den Ruhestand wohlverdient und alle Kolleginnen und Kollegen wünschten zum Abschied alles Gute und einen entspannten und vor allem gesunden Ruhestand! (Jan Brodersen)

„Das schönste Denkmal, das ein Mensch bekommen kann, steht im Herzen der Mitmenschen.“ (Albert Schweitzer)



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 2021 können wir auf nur wenige Einsatzlagen zurückblicken, die eine Nachbesetzung der Leitstelle erforderlich machten. Für alle Betroffenen und die Einsatzkräfte eine gute Nachricht, auf der anderen Seite besteht in der Leitstelle immer die Gefahr, dass Routine im Umgang mit Sonderlagen verloren geht. Vor allem vor dem Hintergrund, dass wir fast zwei Jahre keine Simulationstraining durchführen konnten.

Unwetterlage

Am 30.06.2021 gegen 15:30 Uhr bildete sich über der Halbinsel Eiderstedt ein begrenztes Gewitter mit Starkregen. In der Anfangszeit war vor allem der Bereich rund um Garding betroffen. Hier kam es durch den Starkregen zum Volllaufen von Kellern und Überfluten von Straßen, da die Kanalisation nicht mehr in der Lage war die Wassermassen aufzunehmen.

Zu Anfang stellte sich die Lage in der Leitstelle, vor allem hinsichtlich der Anruftzahlen, noch als durch die diensthabende Schicht handelbar. Da waren die Einsatzstellen auf den Ort Garding beschränkt und die örtlich zuständige Feuerwehr die Lage gut im Griff hatte. Allerdings stiegen gegen 16 Uhr die Anruftzahlen rasant an, dazu kam, dass das Regengebiet weiter in Richtung Friedrichstadt zog und auch dort Keller vollliefen und Straßen überflutet wurden. Daraufhin entschied sich der diensthabende Schichtleiter die Leitstelle nachzubesetzen und alarmierte die Führungsgruppe. Zusätzlich wurde, zusammen mit dem A-Dienst der Leitstelle, entschieden, den KBM Nordfriesland in die Leitstelle zu alarmieren, damit er dort als Fachberater zur Verfügung stehen würde. Nachdem das Ergänzungspersonal in der Leitstelle eingetroffen ist, wurden die zusätzlichen Einsatzleitplätze in Betrieb genommen, um alle einlaufenden Hilfersuchen zügig anzunehmen und bearbeiten zu können. Nach Rücksprache mit den Einsatzleitungen vor Ort in Garding und Friedrichstadt wurden die Einsätze, welche durch die Leitstelle aufgenommen worden sind, an diese weitergeleitet und die eigentliche Vergabe an Fahrzeuge und Besatzungen erfolgte dann vor Ort. An die Leitstelle wurden dann nur noch die abgearbeiteten Einsatzstellen zurückgemeldet und dort dokumentiert. Dies hat in dieser Lage sehr gut funktioniert. Damit hat sich übrigens das Konzept der „Regionalen Führungsstellen“ ein weiteres Mal bewährt.



Während des gesamten Einsatzes wurden regelmäßige Lagebesprechungen zwischen dem in der Leitstelle anwesenden stellv. KBM Nordfriesland, dem A-Dienst der Leitstelle und dem Schichtleiter abgehalten. Gleichzeitig bestand ein ständiger Austausch mit den örtlichen Einsatzleitungen in Garding und Friedrichstadt.

Gegen 19 Uhr wurden, als sich die Lage sichtlich entspannte, die ersten zusätzlichen Disponenten wieder aus dem Dienst in die Freizeit entlassen. Um 19:30 Uhr befand sich die Leitstelle dann wieder in „Normalbesetzung“. (Klaus Lindner, Abb. NDR 1, 29.06.2021)

Notrufüberlauf

Am 24.07.2021 begann alles gegen kurz vor 18:00 Uhr mit dem Eingang eines gemeldeten Feuers in Grundhof, dort wurde uns ein Flächenbrand von ca. 3 Hektar gemeldet, bei dem zusätzlich eine Ballenpresse in voller Ausdehnung brannte. Dies hatte zur Folge, dass wir im Einsatzverlauf das Szenario FEU 6 auslösten und somit 12 freiwillige Feuerwehren und den Rettungsdienst im Einsatz hatten. Zu diesem Zeitpunkt wurde bereits der A-Dienst der Leitstelle in die selbige alarmiert. Zusätzlich zu dem erhöhten Funkverkehr, kamen noch diverse Einsätze auf unseren Inseln, wie z.B. ein kleiner Gefahrguteinsatz und eine Notfallverlegung auf das Festland, auf uns zu. Diese anspruchsvolle Aufgabe und ein zusätzlicher anhaltender hoher Eingang an Notrufen führte uns zur Nachbesetzung der Leitstelle durch dienstfreies Personal. Nach ca. einer Stunde beruhigte sich die Lage wieder und wir konnten in den Normalbetrieb übergehen und die zusätzlich in Dienst gestellten Kolleginnen und Kollegen wieder nach Hause entsenden. *(Markus Kunter)*

Systemausfall

Vorab sei gesagt, es handelt sich nicht um einen „besonderen Einsatz“! Kritische Schnittstellenmeldung: Ein Begriff, der einen festen Platz im Alltag eines Leitstellendisponenten hat. Das Einsatzleitsystem ist ein komplexes Programm mit allen möglichen Schnittstellen zu diversen weiteren Systemen. Die meisten Fehler, die auftreten, sind völlig unproblematisch, beispielsweise ein kurzes Problem beim Abrufen von Daten auf einem Server. Am 22.09.2021 um 23:54 Uhr kam es allerdings zu einem größeren Problem. Eine USV – eigentlich ein Gerät für eine unterbrechungsfreie Stromversorgung – sorgte mit ihrem Ausfall für große Probleme in der Leitstelle. Betroffen waren die Telefonanlage und das Einsatzleitsystem. Jetzt war Handlungsschnelligkeit gefragt. Jeder Fahrzeugstatus musste geprüft und auf die manuelle Statustafel übertragen werden. Alle Rettungswachen wurden angewiesen, das Handy sowie das HRT bei sich zu tragen, da auch das Alarmierungssystem ausgefallen war. Des Weiteren wurden alle größeren Feuerwehren auf dem Festland und den nordfriesischen Inseln durch die Leitstelle bzw. Amtswehrführer informiert, so dass eine flächendeckende Absicherung auch für Brandeinsätze und Technische Hilfeleistungen sichergestellt werden konnte.



Wir entschieden uns dazu, neben dem A-Dienst der Leitstelle und dem Systembetreuer, auch dienstfreies Personal in die Leitstelle zu holen. Mangels Alarmierungssystem musste dafür auf private Handys zurückgegriffen werden in der Hoffnung, dass der ein oder andere Kollege erreicht wurde. Durch guten Kontakt und enge Zusammenarbeit mit der Leitstelle West konnte der Notdienst der Firma Eurofunk informiert werden, die sich ebenfalls sofort auf Fehlersuche begaben. Nach etwa einer Stunde funktionierten die meisten Systemkomponenten des Einsatzleitsystems wieder normal. Glücklicherweise war das Einsatzaufkommen aufgrund der späten Uhrzeit auch nicht allzu hoch.

Auch wenn ein solches Ereignis immer unerwünscht ist, nehmen wir viel aus einer solchen „Lage“ für uns mit. Die Kommunikation im Team hat während des Einsatzes hervorragend funktioniert. Einige Rückfallebenen im Haus wurden verändert und verbessert, sodass wir für den nächsten Systemausfall (hoffentlich in ferner Zukunft) gut gerüstet sind. *(Jan Friedrichsen, Abb.: <https://www.kmu-sicherheit.de/schreckenszenario-systemausfall-und-nun/>)*

Stromausfall

Am Freitag 01.10.2021 kam es im Ortskern Harrislee zu mehreren Erdschlüssen in der Stromversorgung und daraus resultierender Stromausfälle. Das Meldesystem der Leitstelle registrierte die Spannungsveränderung mit diversen Fehlermeldungen. Eine für derartige Fälle vorgehaltene unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) und das Dieselaggregat übernahmen verzögerungsfrei die Energieversorgung aller für den Betrieb der Leitstelle notwendigen Komponenten. Die sofortige Kontaktaufnahme zum Energieversorgungsunternehmen bestätigte, dass es sich um ein komplexes sowie zeitintensives Ereignis handelte. Zur Sicherstellung der Handlungsfähigkeit wurde die Leitstelle personell verstärkt.



Die eigene, unabhängige Energieversorgung wurde, durch die nach internem Alarmplan vorgesehene Einbindung der THW Fachgruppe „Notversorgung und Notinstandsetzung“ mittels heranführen und in Betriebsbereitschaft versetztem mobilen Großgenerators, neben unserem eigenen Dieselgenerator, sinnvoll ergänzt. Die externe Einspeisung war nicht erforderlich und wurde es im weiteren Verlauf auch nicht. Um für einen etwaigen, mit größeren Auswirkungen auf den Leitstellenbetrieb wirkenden, Stromausfall gewappnet zu sein, verblieb die Sicherstellung bis zum nächsten Tag. Die Handlungsfähigkeit der Leitstelle war jederzeit gewährleistet und wir haben mal wieder eine anspruchsvolle Trainingssituation erleben dürfen. *(Rolf Hansen)*

Kommunikation

Führungen

Im zurückliegenden Jahr konnten wir aufgrund der Pandemie leider keine Führungen anbieten. Selbst nach der erfolgreichen Impfkampagne unserer Mitarbeiter*innen war die Gefahr einfach zu groß, den Virus über Besucher einzuschleppen. Zumal wir uns auch den Hygieneregeln der Landespolizei anschließen wollen und müssen, die Führungen ganz sicher nicht vorsehen.

Konferenzen & Kongresse

Im Gegensatz zu allen Jahren vorher wurden im Berichtsjahr 2021 keiner der geplanten Konferenzen und Kongresse durchgeführt. Das ist selbstverständlich nachvollziehbar und der besonderen Lage auch in diesem Jahr geschuldet.

Beratungsleistungen

Ebenfalls der Pandemie zum Opfer gefallen sind auch im Jahre 2021 unsere Beratungsleistungen, die wir interessierten Leitstellen und vergleichbaren Organisationen zur Verfügung stellen. Lediglich im November konnten wir für den Fachverband Leitstellen e.V. drei Lehrgänge „Personalführung in der Leitstelle“ fachlich begleiten. Und dies auch nur deshalb, weil die Lehrgänge auf Norderney (Landkreis Aurich) stattfanden und dort die Inzidenzen zu diesem Zeitpunkt deutlich geringer waren als im gesamten Bundesgebiet.

Immer noch geplant ist die Fortführung eines großen Beratungsprojektes im benachbarten Ausland, welches 2020 begonnen aber bis heute nicht beendet werden konnte. Leider machen sich die fehlenden Beratungsleistungen auch monetär im Haushalt des Zweckverbandes bemerkbar. *(Achim Hackstein)*

Aus- & Fortbildung

Hospitationen

Trotz Corona konnten dieses Jahr auf der Leitstelle Nord 86 Hospitationstage stattfinden, wobei einen Großteil unsere ausgeschiedenen Mitarbeiter und die Ergänzungsdisponenten (als Rückfallebene Corona), die neuen Kollegen der Polizei und die Auszubildenden Notfallsanitäter ausgemacht haben. Aber auch neue Führungskräfte der Feuerwehren haben das Angebot einer Hospitation gerne angenommen.

Dieser Bereich ist uns natürlich sehr wichtig, damit man auch einmal sieht „wie tickt Leitstelle“, warum wird die eine oder andere Entscheidung getroffen, wie läuft ein Notruf überhaupt ab und welche wichtigen Informationen werden abgefragt? Die Rückmeldungen zeigen uns, dass dieser Tag auf der Leitstelle immer sehr lehrreich war und man manche Dinge als Führungs-, oder Einsatzkraft jetzt mit anderen Augen sieht.

Sobald Leitstellenführungen wieder möglich sind, werden wir dieses auf unserer Homepage und in der Leitstellen-Info bekannt geben. Um den Dienstbetrieb nicht zu gefährden, wurden die Hospitationen unter unserem Hygienekonzept durchgeführt. Für die Hospitationen haben wir die „2G plus Regel“ als verbindlich festgelegt. Neben dem Impfnachweis oder dem Genesungsnachweis macht jeder Hospitant am Hospitationstag einen Schnelltest unter Aufsicht (bei mehrtägigen Hospitationen an jedem einzelnen Tag). Auf Wunsch des Kollegen/in, welche/r den Hospitanten/in an den Tag an seinem Arbeitsplatz begleitet, kann eine flexible Trennwand installiert werden, die wir extra für diesen Zweck haben anfertigen lassen. Da sich die Pandemielage, noch während dieser Jahresbericht entsteht, wieder deutlich dramatisiert hat, mussten wir leider alle geplanten Hospitationen bis März 2022 absagen. *(Henning Fischer)*

Interne Leitstellenfortbildungen

Gemäß § 16 Abs. 3 SHRDG sind Leitstellendisponenten in Rettungsleitstellen im jährlichen Durchschnitt 40 Stunden in notfallrelevanten Themen und weitere 24 Stunden in leitstellen-spezifischen Themen fortzubilden. Im Rahmen dieser Fortbildung sollen auch die Leitstellendisponenten, welche bereits auf den Leitstellen eingesetzt werden, eine Anpassungsfortbildung erhalten. Damit soll sichergestellt werden, dass langfristig alle Leitstellendisponenten über die gleiche Qualifikation verfügen.

Im vergangenen Jahr mussten wir eine Pandemische Zwangspause im Bereich der Fortbildungen in der Leitstelle einlegen. Aus diesem Grund haben wir uns eine Alternative zum Präsenzunterricht überlegt, um so eine Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen zu können. Unsere Lösung war, wie wohl in vielen anderen Bereichen auch, die Durchführung von Online-Unterrichten.



Wir haben acht unterschiedliche Themen angeboten, von denen jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter mindestens vier absolvieren sollte und mit denen wir sämtliche Bereiche unserer täglichen Arbeit abdecken konnten. Für die Medizinischen Themen wie z.B. Atemwegs-, Belüftungsstörungen, Neurologische Defizite und Zirkulationsstörungen, konnten wir Hendrik Sudowe aus Osnabrück gewinnen. Unser Datenschutzbeauftragter, Marcus Ruhtz, hatte die Möglichkeit über Neuerungen im Bereich Datenschutz zu Informieren. Maike Frischmuth und Finn Döring brachten die Arbeitsweise der BF näher. Neue Projekte wie die Nora Notruf APP und der Behandlungskapazitätenachweis wurden beschult.

Die Zusammenarbeit mit unseren Nachbarn in Dänemark war ebenfalls Thema und zum guten Schluss wurde über den Küstenschutz in Nordfriesland und die erforderlichen Maßnahmen berichtet. Die Themen wurden sowohl vormittags wie auch am Abend angeboten, um möglichst vielen Kolleginnen und Kollegen die Teilnahme zu ermöglichen.

Am 03. März 2021, um 19:30 Uhr war es dann so weit und wir starteten die erste Veranstaltung mit einer sehr guten Teilnehmeranzahl. Am 30. Juni 2021 brachten wir den letzten Onlineunterricht über die virtuelle Bühne. Trotz der anfänglich befremdlichen und ungewohnten Atmosphäre hatten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer viel Spaß bei der Fortbildung, was auch die immer recht hohe Teilnehmerzahl von durchschnittlich 12 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bestätigte.



November bedeutet für die Mitarbeiter der Leitstelle Nord nicht nur, dass der Jahreswechsel bald zuvor steht, sondern auch, dass die internen Jahresfortbildungen stattfinden. Nach der pandemisch bedingten Zwangspause im vergangenen Jahr, glücklicherweise wieder in Präsenz. In diesem Jahr wurden erstmals die Praxisanleiter der Leitstelle Nord mit der Planung und Durchführung beauftragt.

An den vier Termine mit je zwei Tagen, wurden Themen, wie z.B. CRM, Rau-

chentwicklung, Kommunikation und Konfliktbewältigung, sowohl theoretisch wie auch in Simulationen, bearbeitet. Diese Themen gehören zu den Grundlagen und Standards in unserer Leitstelle und sollten wiederaufgefrischt und näher beleuchtet werden. Die fehlenden praktischen Fortbildungen in Form von Simulationen waren, einer subjektiven Wahrnehmung folgend, bereits im täglichen Einsatzgeschehen wahrzunehmen und sind unverzichtbar, das hat sich sehr deutlich in dieser Pandemie gezeigt. (Markus Kunter, Abb.: BSU Hechingen)



Externe Seminare

Durch den Leitstellenzweckverband wurde im Berichtsjahr 2021 lediglich eine Inhouse-Seminarreihe durchgeführt. Für die Integrierte Leitstelle der Berufsfeuerwehr Koblenz durften wir in Koblenz zwei Seminare mit dem Ansatz der „Systemischen Mitarbeiterführung“, Zielgruppe Schichtleiter, gestalten. Augenscheinlich haben die Themen etwas bewirkt, denn im Jahre 2022 wird es eine Fortsetzung geben. Dann arbeiten wir mit den Lagediensten der Leitstelle.

Modulare Weiterbildung

Derzeit ist die Leitstelle der nichtpolizeilichen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, der einzige Bereich der Gefahrenabwehr, welcher nicht über eine strukturierte und bundeseinheitliche Regelung der Ausbildungsqualität ihrer Mitarbeiter/innen verfügt. Die zunehmenden Anforderungen, welche an die Leitstelle gestellt werden, erfordern eine Harmonisierung der Ausbildungsinhalte und der Ausbildungsstrukturen. Der Fachkräftemangel in den Leitstellen und den traditionellen Zugangsberufen (Feuerwehr und Rettungsdienst) machen grundsätzliche neue Wege, sowohl in der Personalgewinnung als auch der Personalqualifikation, in den Leitstellen der nichtpolizeilichen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben erforderlich.

Vertreter aus den Ländern Brandenburg, Bremen, Hamburg, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und Niedersachsen haben sich in den letzten Jahren zu Gesprächen getroffen, um die Ausbildungsinhalte und der Ausbildungsstrukturen zu harmonisieren und Möglichkeiten für eine gemeinsame Kooperation bei der Umsetzung zu erarbeiten. Ausgehend von den Gesprächen im Rahmen zweier Workshops in der Landesschule für Brand- und Katastrophenschutz Mecklenburg-Vorpommern in Malchow wurden verschiedene Ausbildungsmod

Energiequellen (z. B. Diesel mit Trägern-Quellkraft)		Module					
I	II	III	IV	V	VI	VI	VI
RettSan / RettSan-Fu	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
RettSan / RettSan	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
TfFu	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
GrFu	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
TfFu (B1)	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
TfFu (B2)	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
GrFu (B3)	1. Truppmann 1						
	2. Truppmann 1						
	3. Truppmann 1						
	4. Truppmann 1						
Abschluss Truppführer		100	140	200	120	340	220
Abschluss Wehrführer		0	80	80	80	320	480
		Stunden					

ule für die zukünftige Weiterbildung und ein dazugehöriger Rahmenlehrplan zur Strukturierung der Ausbildungsinhalte erarbeitet. Die Vertreter aus den Bereichen des Katastrophenschutzes, Brandschutzes und Rettungsdienstes verständigten sich darauf, eine gemeinsame Weiterqualifizierung für Leitstellendisponenten/innen in Schleswig-Holstein einzuführen.

Gemäß § 17 Abs. 3 SHRDG haben die in der Rettungsleitstelle eingesetzten Personen eine anerkannte Leitstellenausbildung zu absolvieren oder müssen Rettungssanitäter mit Einsatzerfahrung gemäß § 2 Abs. 7 SHRDG sein und über eine der Leitstellenausbildung vergleichbare zusätzliche Qualifikation verfügen. Die Rettungsdienststräger haben die zusätzliche Qualifikation landesweit einheitlich festzulegen.

In den letzten beiden Jahren wurden die Module in drei Arbeitsgruppen, jeweils mit pädagogischer Unterstützung, entwickelt. Die Entwicklungstiefe ist dabei sehr unterschiedlich. Für das Rettungsdienst-Modul war die Entwicklung bis auf Unterrichtsebene möglich, hier stehen die Ausbildungsstätten bereits fest. Die Lernorte für die Feuerwehrmodule stehen noch nicht fest, daher wurden bisher die Lernziele handlungsorientiert erarbeitet und formuliert. Sobald auch dafür die Ausbildungsstätte fixiert sind, kann die curriculare Erarbeitung beginnen. Der „Lernort Leitstelle“ gliedert sich in zwei Bereiche, ein Teil wird in der eigenen Leitstelle vermittelt, ein anderer Teil in der Lehrleitstelle des Landes Schleswig-Holstein. Hierzu steht nun seit wenigen Tagen fest, dass die Räumlichkeiten der Leitstelle Nord nach deren Umzug in den Neubau übergangsweise als Lehrleitstelle genutzt werden. Eine neue Lehrleitstelle entsteht dann in den nächsten Jahren im Lage- und Führungszentrum in Kiel.

In einem gemeinsamen Workshop der Leiter der Leitstellen im Oktober wurde vereinbart, dass die Modulare Ausbildung Anfang 2023 beginnt. Es werden zwei Prüfungen im Jahr stattfinden, aufgrund der Modularität mussten die Starttermine der verschiedenen Module aufwändig verschachtelt werden. (Achim Hackstein)

Aus den Abteilungen

Systemadministration

Das vergangene Jahr war in der IT-Abteilung hauptsächlich geprägt von Planungen für den Neubau der Leitstelle und Optimierungen im Bereich des Einsatzleitsystems. Um all die Aufgaben zu erfüllen, konnten wir am Anfang des Jahres mit Dirk Langschwager einen zusätzlichen Systembetreuer in unseren Reihen begrüßen. Das ganze Jahr über haben wir in sehr intensiven Workshops an der Ausschreibung des neuen Einsatzleitsystems aktiv mitgewirkt. Hier galt es einen Kompromiss zwischen den teilweise sehr hohen Anforderungen, welche wir an ein solches System stellen, und der wirtschaftlichen Umsetzung zu finden.

Des Weiteren haben wir an diversen Projekten mitgearbeitet. Besonders hervorzuheben ist hier wohl die Einrichtung von Alarm-E-Mails. Diese haben wir eingeführt, um den Problemen, welche bei dem Versenden von Faxen immer mehr zunehmen, entgegen zu wirken. Über kurz oder lang wird es sicherlich so sein, dass der Faxdienst im Zeitalter von IP eingestellt wird. Wir empfehlen jedem, der noch nicht auf E-Mail umgestellt hat, sich hierüber Gedanken zu machen. Bei aufkommenden Fragen, stehen wir gerne mit entsprechendem Rat zur Seite.

Das andere Projekt, welches wir in diesem Jahr abschließen konnten, war die Anbindung an die Feuerwehrverwaltungssoftware FOX112. Mit der direkten Anbindung an das Einsatzleitsystem ist es jetzt möglich, die Daten der fertiggestellten Einsätze direkt an FOX112 zu übergeben. Hierdurch erhalten die Feuerwehren bereits einen vorausgefüllten Einsatzbericht und haben damit erheblich weniger Aufwand bei der Pflege ihrer Einsätze. Parallel zu dieser Schnittstelle konnten wir auch die Meldung über Wehrführeränderungen optimieren. Wenn eine Feuerwehr in FOX112 Wehrführeränderungen einpflegt, erhalten wir automatisch aus dem System eine E-Mail mit dem Hinweis, dass hier eine Änderung durchgeführt wurde. Wir können uns dann in FOX 112 einloggen und bekommen die Daten der Änderung angezeigt.



Viele weitere Projekte haben unseren Alltag im vergangenen Jahr ebenfalls bestimmt. Hier zu nennen wären wohl die digitale Patientendokumentation, die Notrufabfrage, die Notruf App und die Einbindung von Ersthelfer Apps in das Einsatzgeschehen. Zum Ende des vergangenen Jahres haben wir dann ebenfalls mit den Grobplanungen für das neue Bürokommunikations-Netzwerk begonnen, welches wir bereits in 2022 zu großen Teilen in Betrieb nehmen wollen, damit wir dies nicht in der Umzugszeit machen müssen. (Bernd Mommsen)

EKB-Team

„Es ist wichtiger, etwas im Kleinen zu tun, als im Großen darüber zu reden.“ (Willy Brandt)

Auch in diesem Jahr hat sich die Einrichtung des Peer- bzw. EKB-Teams bewährt. Wir wurden zu Einsatznachbesprechungen angefordert und haben in Gesprächen und kollegialer Begleitung unterstützen können. Nach dem Tod unseres Kollegen Michael Zell und der damit verbundenen eigenen Trauer der Teammitglieder war die EKB-Gruppe auch in dieser Situation ein verlässlicher Ansprechpartner für Kollegen und die Dienststellenleitung. Leider erschwerte die Corona-Pandemie auch unsere Arbeit. So konnten wir unsere geplanten Fortbildungen, wie z.B. den SBE II-Baustein, in diesem Jahr bedingt durch die Pandemie nicht realisieren. Wir sind zuversichtlich, dass wir uns im kommenden Jahr wieder extern fort- und weiterbilden können, um professionell für das Team der Leitstelle Nord da sein zu können. Leider haben zwei Kolleginnen im laufenden Jahr ihre Mitwirkung in diesem Team aufgegeben, beide Positionen werden wir in 2022 zeitnah nachbesetzen. (Jan Friedrichsen)

Praxisanleiter

Im vergangenen Jahr 2021 wurden in der Leitstelle Nord wieder insgesamt sieben neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Leitstellendisponent/in weitergebildet. Alle haben Ihre Weiterbildung erfolgreich abgeschlossen und verrichten seither Ihren Dienst in unserer Leitstelle. Wie an anderer Stelle schon berichtet, wurden im vergangenen Jahr die Onlineunterrichte und die Jahresfortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Praxisanleiter vorbereitet und durchgeführt. Hierzu nahmen wir Praxisanleiter an unterschiedlichen Multiplikatoren Schulungen, wie z.B. zur Nora App oder des Behandlungskapazitätennachweises, teil.

Leider sind die landeseinheitlichen Disponentenfortbildungen in Rendsburg der Pandemie zum Opfer gefallen und wurden durch die Leiter der Leitstellen in Schleswig-Holstein abgesagt.

Das Team der Praxisanleiter traf sich an vier Terminen, über das Jahr verteilt, sowohl Online wie auch in Präsenz, um sich über aktuelle Dinge in der Aus- und Fortbildung auszutauschen. Die Arbeitsgruppe „Personalkonzept“ in der Leitstelle Nord wurde Anfang des Jahres durch einen Vertreter der Praxisanleiter unterstützt. Um der landesweiten Nachfrage an neuen Praxisanleitern nach zu kommen, begleiteten wir als Dozenten einen Lehrgang „Praxisanleiter Leitstelle“ im März des vergangenen Jahres in Rendsburg, dieser dauerte acht Tage.

Desweiteren wurde durch die Praxisanleiter Anfang Mai zwei CRM-Seminare in Tuttlingen, für Kolleginnen und Kollegen der dortigen Leitstellen, erfolgreich durchgeführt. Dasselbe Seminar wurde in Harrislee mit den Kolleginnen und Kollegen des polizeilichen Teils der Leitstelle angeboten. Dieses Seminar war ein Pilotlehrgang, dessen Vorbild folgend in den kommenden Jahren sämtliche Kolleginnen und Kollegen aller Polizeileitstellen in Schleswig-Holstein geschult werden sollen.

An insgesamt acht Terminen gaben die Praxisanleiter im Verbandführerlehrgang an der Landesfeuerwehrschule Schleswig-Holstein einen Einblick in die Zusammenarbeit bei Groß-, und Sonderlagen zwischen Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle.

Auch die modulare Weiterbildung zum Leitstellendisponent geht in die finale Planungsarbeit. Anfang 2023 soll der erste Weiterbildungsdurchgang beginnen. Um dies zu gewährleisten, waren mehrere Praxisanleiter der Leitstelle Nord in unterschiedliche Arbeitsgruppen beteiligt, um ein Curriculum für das Rettungsdienstmodul, das Feuerwehrmodul und Leitstellenmodul zu erstellen. Das Thema Aus-, Fort-, und Weiterbildung in der Leitstelle erfordert einen immer größer werdenden zeitlichen Anteil, deswegen möchten wir uns bei all denen bedanken die es uns ermöglichen, alle Termine wahrnehmen zu können. Danke für das Verständnis und das Engagement. (Markus Kunter)

Personalrat

Im Februar 2021 ist der neue Personalrat in der Leitstelle Nord nach der Wahl Ende 2020 in neuer Zusammenstellung aktiv geworden. Der scheidende Personalrat hat seine Amtsgeschäfte und Vorgänge übergeben und uns bleibt nur einen Dank für die geleistete Arbeit und den problemlosen Übergang auszusprechen. Der Neue Personalrat setzt sich nun zusammen aus Marcus Ruhtz, Sebastian Pfluger und Bastian Meyer.

Im Jahr 2020 wurde ein Personalgutachten erstellt, welches nicht nur eine Stellenmehrung im operativen Bereich der Leitstelle ergab. Besonders im administrativen Bereich werden sich Strukturen und Aufgaben verändern und müssen schnellstmöglich auch mit Leben gefüllt werden. Genau hier ergibt sich ein Problem, Stellen bzw. Aufgaben können noch nicht umgesetzt werden. Am jetzigen Standort, der Leitstelle Nord, fehlt es schlicht weg an Räumlichkeiten. Ein großer Teil der Umsetzung muss daher auf den Bezug der neuen Leitstelle warten.

Durch die Personalmehrung, bzw. den Weggang einiger Mitarbeiter, ist unsere Anwesenheit bei Einstellungsgesprächen nun deutlich öfter erforderlich. Sind die „Neuen“ erstmal bei uns in der Ausbildung, sind wir immer hochofregt, auch bei den Abschlussprüfungen unserer neuen Mitarbeiter/innen anwesend zu sein und bewundern das kompakte Wissen. In acht Wochen ein neues Tätigkeitsfeld zu lernen und dies kompetent in der Praxis umzusetzen, verdient unsere uneingeschränkte Bewunderung.

Der Wunschdienstplan im Bereich der Disposition hat im Herbst 2020 Einzug gehalten. Durch diese Maßnahme konnte eine höhere Zufriedenheit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erzielt werden. Zwei Monate vor dem eigentlichen Dienst wird der Dienstplan gültig und erzeugt so eine Planungssicherheit. Insbesondere die Planung, wann ich welchen Dienst machen möchte, ist beliebt. Diese Variante bringt eine hohe Akzeptanz bei allen Beteiligten. Nach einem Jahr ist das Experiment geglückt und es erfreut alle, dass das Leben mit einem Schichtdienstmodell etwas angenehmer gestaltet worden ist. Anlaufschwierigkeiten gibt es mit allen Dienstplänen, auch dieser Dienstplan zeigte Probleme. Diese konnten immer nach dem Auftreten bereinigt werden und im Handlungsalgorithmus für die Eintragenden und die Dienstplaner berücksichtigt werden.



Seit Jahren sind wir, gemeinsam mit der Dienststelle, bemüht, den Mitarbeiter / innen einen Anreiz zur sportlichen Aktivität zu bieten. Neben Zuschüssen für Schwimmhalle, Sportstudio oder Sportausrüstung sind im Leitraum verschiedene Geräte zum „leichten“ Training fest etabliert. Neben ergonomischen Training (Sitzbälle, Balancebrett) befindet sich auch ein Deskbike zum persönlichen Training am Leittisch. Im September

ist die Betriebsvereinbarung zum „Bike Leasing“ unterzeichnet worden und hat schon zu einigen Käufen geführt. Für die Dienststelle und die Verwaltung bedeutet diese Dienstvereinbarung eine Arbeitsmehrung, für die Arbeit und Mühe kann hier nur gedankt werden. Durch diese Maßnahme konnte wieder die Attraktivität des Arbeitsplatzes erhöht werden.

Die Zeit in der Pandemie, hat uns und die Dienststelle geprägt und vielleicht neue Wege eröffnet, miteinander umzugehen. In den Lockdown's brachen die Einsatzzahlen ein und an manchen Tagen war es wirklich „ruhig“ in der Leitstelle und natürlich auch in den angebundenen Gebietskörperschaften. Andere Tage brachten ein Hoch an Einsatzzahlen und ein arbeitsreicher Einsatz jagte den nächsten. Unsere Kolleginnen und Kollegen haben mit viel Professionalität und Geduld auf die Ereignisse reagiert und auch oftmals die Familie oder Angehörige vernachlässigen müssen. Die Mehrarbeitsstunden steigerten sich. Im Frühjahr dieses Jahrs konnten wir die Überstundenzahl wieder normalisieren und es herrscht wieder ein Stück Alltag vor. Die Dienstplaner haben hier mit Feingefühl auf die Stundensituation reagiert und diese bereinigt

Wir möchten uns für die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sowie mit der Dienststellenleitung, bedanken und freuen uns auf ein „ereignisreiches“ Jahr 2022. (Bastian Meyer, Abb.: <https://www.miteinander-im-quartier.de/>)

Ergänzungsdisponenten

Aufgrund der Corona-Sonderlage konnte wir in diesem Jahr leider erst wieder im Oktober mit den Ergänzungsdisponenten starten. Es wurden die Einweisung in die neue UCIP (Notruf- und Funkabfrage) durchgeführt, sowie die stattfindenden Unterrichte für unsere neuen Auszubildenden mitbesucht und an der Jahresfortbildung im November teilgenommen. Erfreulicherweise konnten wir auch in diesem Jahr wieder eine Kollegin aus der Gruppe der Ergänzungsdisponenten fest in unser Team der Leitstelle Nord übernehmen.

Da wir hier eine hohe Personalsicherheit benötigen, beabsichtigen wir die Gruppe der Ergänzungsdisponenten wieder auf 15 Personen aufzustocken. Allerdings kann dies wohl erst dann erfolgen, wenn die Pandemie keinen so starken Einfluss mehr auf alle Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen der Leitstelle hat.

Voraussetzung zur Mitwirkung ist eine rettungsdienstliche Ausbildung (mind. Rettungssanitäter) und ein feuerwehrtechnisches Grundwissen. Die Ausbildung erfolgt an 6 Ausbildungstagen im Jahr in Theorie und Praxis. Zusätzlich werden an 5 Tagen Hospitationen bei einem unserer Praxisanleiter im Leitraum stattfinden. Die Ergänzungs-Disponenten nehmen ebenfalls an unseren Fortbildungen und an den Simulationstagen teil. Erstmals fand in diesem Jahr auch ein Infotag „wie tickt Leitstelle“ für Interessierte Ergänzungsdisponenten statt, wo wir gerne über unsere Arbeit berichtet haben. Es werden immer wieder Plätze frei, von daher freuen wir uns über jeden einzelnen Bewerber! Interessierte melden sich unter leitung@leitstelle-nord.de bei der Leitung der Leitstelle. Gerne darf auch im Vorwege im Rahmen einer Hospitation ein Tag bei uns reingeschaut werden, um die Arbeit in einer Leitstelle kennen zu lernen. (Henning Fischer)

Datenschutz

Der Datenschutz ist ein Thema, welches niemals abgeschlossen sein wird. Das ist auch gut sowie logisch, wird unsere Welt doch immer digitaler und befinden wir uns auch immer mehr in der „virtuellen Welt“. Aber sich verändernde Rahmenbedingungen und Datenberge stetig größer werden, geht am Datenschutz nicht spurlos vorbei, denn es kommen jedes Jahr neue Datenschutzregeln dazu. Wiederrum macht es dieses Tätigkeitsfeld aber auch so interessant. Wie gesagt, auch der Datenschutz verändert und entwickelt sich weiter und somit wurden in diesem Jahr unter anderem neue Vordrucke für Verarbeitungstätigkeiten erstellt sowie festgestellt, welche Verarbeitungstätigkeiten in der Leitstelle und der Verwaltung im Einzelnen stattfinden und ob dafür Datenschutzfolgeabschätzungen erstellt werden müssen.

Dies alles basiert auf dem in diesem Jahr neu erstellten Datenschutzkonzept für die Leitstelle Nord. Auch wurde ein neuer Unterricht erstellt, welcher nicht nur für die schon hier tätigen Mitarbeiter genutzt wird, sondern so ausgelegt wurde, dass er auch für die zukünftigen Mitarbeiter im Rahmen ihrer Ausbildung genutzt werden kann. Zu guter Letzt wurde sich dieses Jahr intensiv mit den Anbietern der verschiedenen „Wachenmonitore“ auseinandergesetzt, da sich immer mehr Feuerwehren dort anschließen und wir natürlich auch hier die Daten schützen wollen. Abschließend steht noch ein Langzeitprojekt an, welches in enger Zusammenarbeit mit der Systemadministration stattfindet. Hier geht es um die Begleitung und Beratung der einzelnen Projekte für den Neubau der Leitstelle Nord. Wie man sieht, es gab und gibt eine Menge zu tun, was den Datenschutz betrifft. Aber genau das ist es, was dieses Tätigkeitsfeld so spannend macht. (Marcus Ruhtz)

Social Media

Im Jahr 2021 waren wir, wie bereits in den Vorjahren auch, bei Facebook, Instagram und Twitter aktiv. Über diese Kanäle wurden wieder aktuelle Informationen zum Geschehen in und um unsere Leitstelle der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Hierüber erreichten wir in 35 Beiträgen rund 212.055 Nutzer, welche überwiegend aus Deutschland aber auch aus Dänemark und Österreich zu uns gefunden haben. Als kleines Highlight wurde am internationalen Notruftag ein Live-Stream aus dem Leitraum gesendet und mit kurzen Berichten untermalt. Für das kommende Jahr sind wir natürlich wieder offen für Wünsche und Ideen zum „Tag des Notrufs“, der dann am 11.02.22 stattfinden wird. Einfach melden unter medien@leitstelle-nord.de, die Rückmeldung folgt dann in Kürze.

Da es auch im weitesten Sinne unter Öffentlichkeitsarbeit fällt, fliegen wir regelmäßig „Drohneinsätze“ über dem Neubau der Leitstelle und basteln daraus dann irgendwann einmal eine sicher informative Bildpräsentation der Entstehungsgeschichte. (Jan Brodersen)

Notrufauswertung

Der Notrufabfrage kommt, als Leitstellen-Kernprozess, eine besondere Bedeutung zu. Hier werden die ersten wesentlichen Entscheidungen getroffen. Erschwert werden diese Entscheidungen aufgrund der Tatsache, dass sie oftmals auf einer dünnen Informationsdecke basieren. Mittels einer standardisierten Notrufabfrage wird das Notfallgeschehen durch gezielte Fragen ermittelt. Dieses Vorgehen wird bei jedem Notruf durchgeführt und dient der lageangepassten Alarmierung der Einsatzkräfte. Ziel der Notrufabfrage ist es, ein möglichst passendes Lagebild für die Alarmierung zu erhalten und vor allem Fixierungsfehler zu vermeiden.

MED
Sturz aus Höhe

Sind Sie jetzt direkt beim Patienten?

Reagiert der Patient normal?

Wie atmet der Pat.? (schnell, langsam, Geräusche?)

Wie sieht der Pat. aus (blass, gerötet, bläulich)

Schmerzen / Druckgefühl? (wo & wie & Skala 1-10)

Sichtbare Verletzungen? (wo & welche?)

Nicht kritisch
FAST
EH
REA

112 Erfassung Notrufdialoge Jahr / Monat 2021 12

Grundinformationen
Telefon-Reanimation
zeitlicher Verlauf
Erste Hilfe / Hilfeleistung
Dialogbewertung / Abschluss

1. Meldung des Disponenten

☐ korrekt gemeldet

☐ nicht korrekt gemeldet

Grundinformationen

☐ korrekt erfragt

☐ nicht korrekt erfragt

2. Einsatzttyp

☐ Rettungsdienst

☐ Technische Hilfe

☐ Feuer

3. Strukturierte Abfrage

☐ möglich, wurde angewendet

☐ möglich, wurde nicht angewendet

☐ nicht möglich

nicht angewendet, weil

☐ NICHT ERHEBBAR

☐ Anrufer nicht vor Ort (z.B. PO/Leitstelle)

☐ Meldung durch Mediziner/Notruf

☐ Sprachprobleme

☐ Anrufer selbst Patient

☐ technische Probleme

abbrechen
↪
weiter ... EH / Hilfeleistung
↪
weiter ... Telefon-Reanimation

Die Auswertung, der Notrufdialoge dient der Qualitätssicherung und wird von zwei Mitarbeitern durchgeführt. Anhand eines selbst geschriebenen Programmes werden zufällig ausgewählte Notrufgespräche nach festgelegten Kriterien ausgewertet. Unterstützt wird das Team durch eine Datenbank, in der alle eingehenden Notrufe über 112 aufgezeichnet werden. Etwa 150 Gespräche, darunter auch Telefonreanimationen, werden jeden Monat ausgewertet. Jede Telefonreanimation wird

genau protokolliert und analysiert. Falls ein Transport ins Krankenhaus erfolgte wird später nachgefragt, wie es dem Patienten weiter ergangen ist.

Sinn und Zweck der Qualitätssicherung, im Rahmen der Notrufdialoge, ist es, dem Disponenten zeitnah und regelmäßig eine kritisch-konstruktive Rückmeldung zu seinen geführten Notrufgesprächen zu geben. Dies erfolgt im Rahmen eines standardisierten Verfahrens zur Auswertung aufgezeichneter Notrufdialoge. Die Notrufauswertung hat das Ziel, den Notrufdialog kontinuierlich zu optimieren. Geregelt wird das Verfahren über eine Dienstvereinbarung, in welcher ausdrücklich auch die Anonymität der Auswertung betont wird.

Die Auswertung der Notrufdialoge mittels einer speziellen Software beginnt mit der Abfrage der Grundinformationen. Darunter fallen die korrekte Meldung des Disponenten und die Ermittlung der Einsatzstelle. Nach der Entscheidung des Einsatztyps: Feuer, Technische Hilfeleistung oder Rettungsdienst, wird analysiert, ob die dafür vorgesehene strukturierte Notrufabfrage angewendet wurde. Gründe für eine Nichtanwendung sind z.B., der Notfall wird über dritte Personen gemeldet, technische Probleme oder eine Sprachbarriere. Diese werden ebenfalls in der Statistik erfasst. Die Anleitung zur Ersten-Hilfe findet am Ende des Notrufgespräches statt. Es wird ausgewertet, ob die Hilfestellung durch den Disponenten korrekt/nicht korrekt oder nicht nach Vorgabe, aber folgerichtig gegeben wurde. Bei einem medizinischen Notfall, in dem es sich z.B. um eine bewusstlose Person handelt, lautet die korrekte Erste-Hilfe Anleitung beispielsweise:

„Legen Sie die Person auf die Seite. Der offene Mund muss nach unten zeigen. Bleiben Sie bei der Person, bis der Rettungsdienst eintrifft. Überprüfen Sie regelmäßig die Atmung. Sollte sich der Zustand der Person verändern, rufen Sie bitte wieder an!“

Im letzten Abschnitt der Notrufauswertung erfolgt eine Dialogbewertung sowie die statistische Erhebung, um welches Notfallszenario es sich handelt. Der Fokus liegt dabei auf der Gesprächsführung und der Qualität des Dialoges. Ob es sich bei dem Gespräch z.B. um einen Brandeinsatz, Verkehrsunfall, internistischen-, oder neurologischen Notfall handelt, wird ebenfalls protokolliert und im späteren Verlauf in einer gesamten Statistik wiedergespiegelt. Durch die Software der Notrufauswertung kann diese in Form einer Excel-Tabelle jedem Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden.

Um eine noch bessere Umsetzung der Ergebnisse in der täglichen Arbeit zu erreichen, geben die Notrufauswerter den Disponenten*innen eine persönliche Rückmeldung zu ausgewählten Dialogen. Diese Rückmeldung erfolgt sehr konstruktiv und wird mittlerweile schon von den Kolleginnen und Kollegen erwartet. (Arnd Feodoria, Henning Fischer)

Sonstiges

Hochzeiten & Nachwuchs

Das zurückliegende Jahr war im „nebdienstlichen Segment“ unserer Leitstelle vor allem geprägt von Hochzeiten und Geburten. Schön geordnet nach dem Monat der Eheschließung starten wir mit Markus Kunter, der im Juni Anna zum Standesamt begleitete. Besonders erwähnt werden soll die Seefahrt über die Förde, zwischen dem Standesamt am Westufer und der Hochzeitsfeier am Ostufer.



Weiter ging es im August mit der Hochzeit unseres geschätzten Rotationsdisponenten Jan Steingreber. Er ehelichte vor dem Glücksburger Schloss seine Ria, die im Diako in Flensburg tätig ist. Fast kam es, aufgrund der durch Einsatzfahrzeuge zugestellten Schlosszufahrt, noch zu einer verbalen Auseinandersetzung mit dem zuständigen Eventmanager. Hier wurde tatsächlich das Eingreifen von Bianca als Mitglied des EKB-Teams erforderlich, die den Streit professionell schlichten konnte.

Den Abschluss des Hochzeitreigens bildet Nils Postel. Neben Katrin zur Frau nahm er auch noch Ihren Namen an, wir haben uns aber schon an Nils Albuschat gewöhnt. Nun müssen alle Mailadressen und Daten angepasst werden, was wir aber gerne in Kauf nehmen, wenn es denn zu seinem Glück, was wir natürlich allen Paaren ein Leben lang wünschen, beiträgt.



Auch mit dem Nachwuchs wurde im zurückliegenden Jahr nicht gespart. Zwei Geburten sind zu verzeichnen. Den Anfang machte das Ehepaar Meiser mit Emily. Sie wurde am 27. Juli 2021 um 18:37 Uhr im UKSH Kiel geboren.

Der Lütte von Bastian Meyer und Sabine heißt Jannes und erblickte am 01. August 2021 um 17:20 Uhr das sonnige Licht der Welt. Damit ist der Weg zur Großfamilie beschritten und wir sind alle gespannt, ob sich noch ein drittes Kind dazu gesellt.

Vielen Dank bei unserer Kollegin Bianca Nommensen, die in diesem Jahr mit der Geschenkplanung und der Anfertigung wunderschöner Kissen kaum hinterherkam. (Achim Hackstein)

Leitstellenneubau

Keine schwere Geburt, sondern ein eher reibungslos verlaufendes Projekt scheint unser Neubau der Leitstelle Nord zu werden. Zumindest stellt sich die Situation im Dezember 2021 so dar, dass wir bisher sowohl im Projektplan als auch im Kostenplan geblieben sind. An dieser Stelle ein kurzer Rückblick auf die Projekthighlights in diesem Jahr.

Nach einer relativ kurzen Planungsphase konnten am 21. April sieben Spaten in den extra dafür angeschütteten Sandhaufen gestoßen werden. Neben Herrn Dr. Buschmann in seiner Funktion als Verbandsvorsitzender beteiligten sich an dieser Aktion Frau Lange, Frau Schneider (Kostenträger), Herr Lorenzen, Herr Schmieder (Architekt) und Herr Schulz für die Polizeidirektion Flensburg als zukünftiger Mieter der neuen Räumlichkeiten. Mittlerweile wurde der Oberboden abgetragen und die ersten Umrissse des Neubaus sind erkennbar. Einziger Wehmutstropfen bei der Projektrealisierung, es ist völlig unklar, welche Auswirkungen die Pandemie auf das Projekt haben wird. Selbst im privaten Bausektor macht sich der Rohstoffmangel am Weltmarkt bereits bemerkbar. Bis Dezember 2021 haben wir Glück gehabt, mal schauen, wie es weiter geht.



Dem subjektiven Empfinden folgend, haben wir gerade erst gemeinsam den ersten Spatenstich vollzogen und am 06. August konnte schon der Grundstein gelegt werden. Tatsächlich gehen die Bauarbeiten äußerst dynamisch voran und wir sind (fast) im Projektplan. Ein geringer Verzug entstand durch die vielen Tage Starkregen, an denen kein Baufahrzeug in der Baustelle fahren konnte. Im August wurde eine kupferfarbene Kartusche in den Grundstein gelegt, da die Sohle noch nicht gegossen war. Daran nahmen rund 50 Gäste aus der Politik, der Verwaltung, der Polizei und verschiedenen anderen Organisationen sowie viele Mitarbeitern*innen der Leitstelle teil.

In einer gemeinsamen Aktion wurde die Kapsel mit „Zeichen unserer Zeit“, beispielsweise der Tageszeitung, einem Corona-Schnelltest und der Gästeliste, gefüllt. Handwerkliches Geschick bewiesen dann Herr Dr. Buschmann, Herr Lorenzen, Frau Lange, Herr Ellermann und Herr Gronewold bei den Mauerarbeiten. Bereits Ende des Jahres sollen die Wände stehen und im April könnte dann, wenn das Wetter mitspielt und die Lieferung der Baumaterialien planmäßig erfolgt, Richtfest sein. Mittlerweile ist die Kartusche einbetoniert und jeder, der die neuen Räumlichkeiten betritt, wird ab September 2023 darüber laufen.



Heute, wenige Tage vor der Veröffentlichung unseres Jahresberichtes, stehen alle Außen- und Innenwände im Erdgeschoss, die ersten Geschossdecken sind gegossen und wir gehen davon aus, dass Ende März 2022 der Rohbau fertiggestellt ist. Etwas mehr als ein Jahr Bauzeit zwischen dem ersten Spatenstich und dem Beginn der Innenarbeiten. Vor allem ist dies der professionellen, kompetenten und konstruktiven Bauleitung durch die Architektin und dem Bemühen um Termintreue aller beteiligten Firmen zu verdanken. (Achim Hackstein)

Silvester 2021 / 2022

Zahlen, Daten & Fakten

Vor vielen Jahren waren Silvesternächte immer durch ein besonders hohes und anspruchsvolles Einsatzaufkommen, von der Fingeramputation bis zum Dachstuhlbrand, gekennzeichnet. Dem folgend musste auch die Besetzung der Leitstelle angepasst werden. Aus vielen verschiedenen Gründen sind die Einsatzzahlen zwar zurück gegangen, dennoch verstärken wir jedes Jahr die Leitstelle Nord, um dem Anrufaufkommen in gewohnter Qualität auch wirklich gerecht werden zu können.

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	24	22	35	11
NOTF NA	20	8	16	5
FEU	0	2	14	0
TH	10	0	1	0
Gesamt:	44	32	66	16

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 aktuellen Einsatzsituation und zur möglichen Lageentwicklung sowie zu gemeinsamen Einsatzstellen im Versorgungsbereich gewährleistet.

Die im täglichen Einsatzgeschehen als optimal zu bezeichnende Zusammenarbeit mit den angeschlossenen Freiwilligen Feuerwehren, der Berufsfeuerwehr Flensburg und den Rettungsdiensten hat dazu beigetragen, dass dem leicht erhöhten Einsatzaufkommen professionell entgegen getreten werden konnte. Nach 11 Jahren gemeinsamer Leitstelle ist der hohe Grad der Professionalität in der Zusammenarbeit zwischen den Fahrzeugbesatzungen und den Disponenten*innen in diesen Lagen besonders deutlich erkennbar! (Achim Hackstein)

Das neue Jahr

Planung 2022, Organisation

Personalstruktur

Das im Jahre 2020 durch die Firma Lülff & Rinke erstellte Personalgutachten hat insbesondere zu einer als bedarfsgerecht ermittelten Stellenmehrung im Bereich der Innenorganisation der Leitstelle Nord geführt. Dieser zusätzliche Personalbedarf basiert im Wesentlichen auf gesetzlich definierten Aufgaben im RDGSH und der zugehörigen Durchführungsverordnung. Dazu gehören insbesondere die Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung eines landeseinheitlichen QM-Systems, die Entwicklung, Einführung und Durchführung einer modularen Leitstellenausbildung sowie die Sicherstellung der regelmäßigen Fortbildung aller Mitarbeiter*innen. Bisher wurden die meisten im Gutachten untersuchten Aufgaben „nebenbei“ erledigt.

Als Ergebnis aus dem oben genannten Gutachten stehen in der Leitstelle Nord 52 Planstellen mit unterschiedlichen Stellenanteilen nun auch zur Erfüllung der zur Leitstellenorganisation gehörenden Aufgaben zur Verfügung. Sowohl die zunehmende Menge der Aufgaben als auch die Qualität der Aufgabenerledigung macht es erforderlich, diese Aufgaben in eine sinnvolle und zukunftsfähige Organisations- und Personalstruktur einzubinden.

Gleichzeitig betrachtet werden musste, einhergehend mit der Einführung einer zukunftsfähigen Organisations- und Personalstruktur, das Thema „Personalentwicklung“. Nach wie vor ist der Stellenmarkt wenig ergiebig und stellt oftmals nicht das Personal zur Verfügung, welches geeignete wäre, die anspruchsvolle Tätigkeit in einem Segment der Kritischen Infrastruktur wirklich kompetent und verlässlich wahrzunehmen. Umso wesentlicher erscheint vor diesem Hintergrund jede Bemühung und Investition gerechtfertigt, durch einen ansprechenden Arbeitsplatz und Entwicklungsperspektiven innerhalb des eigenen Personalkörpers die Fluktuation möglichst gering zu halten.

Die seit 2009 unveränderte Organisations- und Personalstruktur der Leitstelle Nord lässt momentan die konsequente und kompetente Umsetzung aller Verwaltungsaufgaben, wie sie sich aus gesetzlichen Forderungen ergeben, nicht zu. Es stehen jedoch die nach dem im Jahre 2020 vorgelegten Gutachten und von der Verbandsversammlung in einem an die Ergebnisse adaptierten Beschluss bestätigten Planstellen zur Verfügung.

Zur Entwicklung einer Organisationsstruktur wurde am 25. Januar 2021 ein Workshop unter Beteiligung des Personalrates, der Organisationsabteilung der Stadt Flensburg und Mitarbeitern aus den verschiedenen Aufgabenbereichen der Leitstelle Nord durchgeführt. Als konkretes Ergebnis aus dem Workshop und basierend auf den vorstehenden Punkten wurde eine tragfähige und zeitgemäße, neue Struktur des Personalkörpers der Leitstelle Nord entwickelt. Wesentliche Veränderung im Vergleich zur aktuellen Organisationsstruktur ist die Aufteilung der Aufgaben in Teamstrukturen mit den dazu gehörenden Führungs-/Leitungsfunktionen und die konkrete Benennung von Zeitanteilen für Zusatzaufgaben. Die konsequente Umsetzung der Ergebnisse des Workshops soll sukzessive in den Jahren 2022 bis 2024 erfolgen.

Kooperationsvertrag

Die Vertragspartner Leitstellenzweckverband Nord und das Land Schleswig-Holstein betreiben auf Basis des Kooperationsvertrages vom 01. November 2006 seit dem Jahr 2009 die gemeinsame Kooperative Regionalleitstelle Nord. Der Kooperationsvertrag wurde ursprünglich zwischen dem Land und dem Kreis Schleswig-Flensburg, dem Kreis Nordfriesland und der Stadt Flensburg geschlossen, zwischenzeitlich ist der LZN als Träger des kommunalen Teils der Regionalleitstelle Nord der Rechtsnachfolger der kommunalen Vertragspartner geworden.

Die Kooperative Regionalleitstelle Nord befindet sich auf dem Grundstück Am Oker 40 in 24955 in Harrislee. Die Vertragspartner beabsichtigen jedoch den Umzug der Kooperativen Regionalleitstelle auf das Grundstück am Gewerbehof 16 in 24955 Harrislee. Zu diesem Zweck errichtet der LZN derzeit einen entsprechenden Neubau auf dem Gelände. Mit Fertigstellung des Neubaus – voraussichtlich im Jahr 2023 – soll der Umzug der gemeinsamen Kooperativen Regionalleitstelle Nord dorthin erfolgen. Der Umzug wird zu einer Umkehr der bisherigen Eigentums- und Mietverhältnisse zwischen den Vertragspartnern führen.



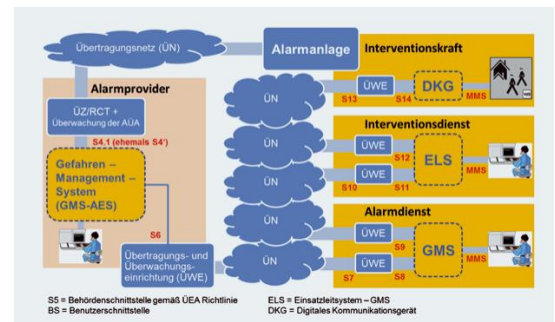
Mit Blick auf den geplanten Umzug der Kooperativen Regionalleitstelle Nord, aber auch aufgrund der im Laufe der Kooperation gewonnenen Erfahrungen und zudem verschiedener tatsächlicher und rechtlicher Änderungen im Rahmen des bestehenden Kooperationsverhältnisses sowie vor dem Hintergrund, dass mit der Hansestadt Lübeck in dem vergangenen Jahr 2020 eine weitere Kooperation seitens des Landes eingegangen wurde, haben sich die Vertragsparteien entschieden, den bisherigen Kooperationsvertrag durch zeitgerechte und gültigen Rechtsnormen folgende Regelungen zu ersetzen.

Dieser wurde in den Jahren 2020 und 2021 intensiv zwischen den Vertragsparteien verhandelt, der zu unterschreibende Kooperationsvertrag in der Version vom 26. Juli 2021 stellt das Ergebnis dieser Verhandlungen dar. Die Unterzeichnung ist nun für das erste Quartal 2022 geplant. (Achim Hackstein, Abb.: <https://www.anwaltfinden.at/>)

Planung 2022, Leitstellentechnik

Auch im Jahr 2022 stehen als Hauptthemen wieder der Neubau der Leitstelle und die Beschaffung des einheitlichen Einsatzleitsystems im Fokus. Auch wenn der Hochbau der neuen Leitstelle im Gewerbehof mit großen Schritten voranschreitet, ist im Hintergrund noch ein großer Teil der Detailplanung erforderlich. Dies betrifft u.a. die „allgemeine“ Haustechnik, die EDV-Technik für das Einsatzleitsystem und des Verwaltungsnetzes, und die Kommunikationstechnik. Hierzu müssen zusammen mit den Fachplanern und dem Architekten z.B. die Anzahl der Leitungen, die Leitungswege, die Dimensionierung der Serverräume, die Lage von Anschlüssen (Strom- und Netzwerk), die Positionen von Monitoren, die Ausgestaltung der Einsatzleitplätze besprochen und geplant werden. Hinzu kommt dann noch die Planung der Möbelausbauten und Raumgestaltung (wie sollen die Büros, die Leiträume, die Aufenthalts- und Ruheräume eingerichtet werden, was muss an Möbeln und sonstigen Einrichtungen beschafft werden?). Hierzu finden regelmäßige Planungsbesprechungen statt und die Anzahl wird im Jahr 2022 sicherlich noch zunehmen.

Der zweite große Aufgabenbereich im neuen Jahr wird die Beschaffung des einheitlichen gemeinsamen Einsatzleitsystems für Polizei und kommunale Leitstellen im Land Schleswig-Holstein sein. Hier ist für den Anfang des Jahres die Auftragsvergabe vorgesehen. Sobald diese erfolgt ist startet die Feinplanung. Dazu wird es zusammen mit dem dann ausgewählten Anbieter diverse Workshops geben, in denen dann die genaue Ausgestaltung und Umsetzung der Anforderungen erarbeitet wird. Dies wird einen nicht unerheblichen zeitlichen Aufwand bedeuten, aber diese Arbeiten sind unerlässlich, damit das Einsatzleitsystem auch wirklich so funktionieren kann, wie wir uns dies vorstellen und auch gefordert haben.



Dadurch, dass diese Umsetzung schon 2022 erfolgt, schafft es uns Freiräume für die direkte Inbetriebnahme der neuen Leitstelle ohne große Systemumstellungen.

Als „kleinere“ Projekte für das nächste Jahr sind die Einführung der Ersthelfer-App „Saving-Life“ und des BKN zu nennen. Bei der Ersthelfer-App werden zu Notfällen, bei denen im Notrufgespräche ersichtlich ist, dass es zu einer Reanimation kommt, qualifizierte Ersthelfer in der Nähe mit alarmiert. Das Hauptziel ist hierbei in der Zeit, bis die Rettungskräfte bei Patienten eintreffen, zusätzlich zu der angeleiteten Telefonreanimation durch die Leitstelle, mit einer qualifizierten Wiederbelebung zu starten. Die App wird durch den Landesverband des ASB betrieben.

Ebenfalls soll im 1. Quartal mit der Inbetriebnahme des Behandlungskapazitätennachweises (BKN) für das Land Schleswig-Holstein gestartet werden. Dieses System zeigt den Einsatzkräften vor Ort die dem Einsatzort am nächsten gelegene aufnahmebereite Behandlungseinrichtung für das Erkrankungs-, Verletzungsmuster ihres Patienten an. Dort kann dann auch direkt vor der Abfahrt ein Platz für den Patienten verbindlich reserviert/belegt werden. Die Leitstelle erhält ebenfalls einen Zugang zu diesem System und dient als Backup, falls die Einsatzmittel vor Ort keine Möglichkeit haben, den BKN zu bedienen. Last, but not least, verstärken wir das Team der Systembetreuung zum 01. Februar mit einem neuen Kollegen. *(Klaus Lindner)*

Planung 2022, Leitstellenneubau

Mit Fertigstellung des Rohbaus Ende März 2022 wird die erkennbare Dynamik des Baufortschritts deutlich abnehmen. Erfahrungsgemäß sind die „Innengewerke“ weniger gut wahrnehmbar als eingeschaltete und betonierte Außenwände oder fertiggestellte Geschossdecken. Hier steckt der Teufel mehr im Detail. Mehr als 90% aller Bauleistungen sind bereits ausgeschrieben oder vergeben, dennoch wird die Erstellung von Leistungsverzeichnissen, für die der Leitstellenzweckverband verantwortlich ist, einen großen Teil der Arbeitsleistung im neuen Jahr binden.



Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit haben wir sowohl auf einen Innenarchitekten als auch auf einen Leitstellen-Fachplaner verzichtet. Das Farbkonzept der Innenausstattung entwickelten die Architektin und die AG Neubau der Leitstelle gemeinsam, den fachplanerischen Teil übernehmen die Kollegen der Systemadministration, die ja auch später damit arbeiten müssen. Erschwert wird die Planung dadurch, dass zeitgleich ein neues Einsatzleitsystem ausgeschrieben wird und daher noch unbekannt ist, welche Technologie installiert werden wird.

Im Jahr 2022 werden wir einen großen Teil der Leistungsverzeichnisse, beispielsweise die Leitstellenbetriebstische, die Möblierung und die Netzwerktechnologie des Verwaltungsnetzwerkes erstellen und über die Vergabestelle des Kreises Schleswig-Flensburg veröffentlichen. Selbstverständlich ist für uns, dass wir alle Leistungsverzeichnisse mit dem zukünftigen Mieter, der Leitstelle der Landespolizei, abstimmen. *(Achim Hackstein)*

Ereignismeldesystem

Um unsere Fehler zu erkennen, die Komplexität zu entzerren und an den Ursachen zu arbeiten sind wir 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 noch nicht alle Menschen von den Vorteilen der konsequenten Nutzung überzeugen. Alle Ereignismeldungen werden zeitnah bearbeitet, der Absender erhält zu jedem Bearbeitungsschritt eine Rückmeldung.

Typ der Ereignismeldung	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Externe Ereignismeldungen:	41	67	48	72	149	135
Interne Ereignismeldungen:	555	599	825	1.794	2.232	1.982
Tickets gesamt:	596	666	873	1.866	2.381	2.117

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 wollen! Wenn erforderlich und sinnvoll, besprechen wir jede Ereignismeldung mit dem Disponenten. In dem wir die unterschiedlichen Blickwinkel zusammen bringen, lassen sich interne Prozesse leicht optimieren und fundierte Rückmeldungen geben.

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 (ticket@leitstelle-nord.de) 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

Ein Schlusswort zieht einen Schlusstrich unter irgendwas. Das würden wir sicher gerne alle tun, vor allem unter die Pandemie. Geht leider nicht, haben wir nicht in den Händen. Daher wird das diesjährige Schlusswort kein Schlusstrich, sondern ein Appell.

Kurz vor Weihnachten veröffentlichte der Expertenrat seine Einschätzung zur weiteren Entwicklung der pandemischen Lage (die wir ja eigentlich abgeschafft haben) und nannte darin erstmalig die Einrichtungen der Kritischen Infrastruktur. Darunter fallen wir als Leitstelle auch, selbst wenn das Expertengremium das Thema „Leitstelle“ nicht so auf dem Monitor hatte und diese daher nicht ausdrücklich erwähnt wird.

Wenn Experten Einrichtungen der Kritischen Infrastruktur als gefährdet einstufen, sollten die für diese Einrichtungen verantwortlichen Menschen handeln und zumindest mal überlegen, wie der Ausfall unserer Leitstelle zu verhindern ist. Kritisch wird es in dieser Leitstellen-Infrastruktur, wenn der Mensch pandemiebedingt ausfällt. Disponenten sind nun mal nicht so einfach zu ersetzen.

Daher beziehen sich Ausfallpläne in dieser Situation fast ausschließlich auf den Menschen in der Leitstelle. Dass die nicht erfreut sind, wenn wieder gravierende Einschnitte in ihr (Privat-) Leben zu befürchten sind, ist mehr als verständlich.

An dieser Stelle, lieber Leser, lohnt es sich vielleicht einmal grundsätzlich innezuhalten und zu überlegen, für wen betreiben wir eigentlich diese Einrichtungen der Kritischen Infrastruktur? Für wen betreiben wir eine Leitstelle? Sind Leitstellen, Rettungsdienste und Feuerwehren reiner Selbstzweck und dienen der eigenen Unterhaltung und Bequemlichkeit? Oder halten wir diese Einrichtungen für den Bürger, für den in Not geratenen Menschen, für den hilfebedürftigen Kranken und das brennende Haus mit dem mir liebgewonnenen Inventar vor? Geht es um Bequemlichkeit oder geht es um Sicherheit?

Die größte Herausforderung für alle Entscheidungsträger dürfte es sein, und das ist anders als im April 2020, zu erkennen, welche Maßnahmen sind, mit unserem immer noch laienhaften pandemischen Wissen von heute, lageangepasst? Wann passen die Maßnahmen zum Risiko, wann überziehen wir, wann bleiben wir mit unseren Maßnahmen so unterschwellig, dass uns das Risiko und die Pandemie überrennen und wir nicht mehr vor der Lage sind? Und wenn wir das nicht mehr sind kommt das Startsignal für alle die Menschen, die es sowieso besser gemacht hätten! Leider melden sich diese Menschen auch dann zu Wort, wenn sich Maßnahmen als überzogen herausstellen. Bei rückblickender Betrachtung! Das macht Angst und säht Zwierrat, ist nicht gerade förderlich bei der Entscheidungsfindung. Kann im schlimmsten Fall dazu führen, dass wir uns irgendwann nicht mehr in die Augen schauen können.

„Ich bin überzeugt, dass wir die Zukunft auch weiterhin dann gut gestalten können, wenn wir uns nicht mit Misstrauen, mit Missgunst, mit Pessimismus, sondern, wie ich vor drei Jahren in einem anderen Rahmen gesagt habe, mit Fröhlichkeit im Herzen an die Arbeit machen. So jedenfalls habe ich es immer für mich gehalten, in meinem Leben in der DDR und erst recht und umso mehr unter den Bedingungen der Freiheit. Es ist diese Fröhlichkeit im Herzen, die ich uns allen und im übertragenen Sinne unserem Land auch für die Zukunft wünsche.“

Natürlich haben Sie diesen kleinen Ausschnitt sofort erkannt. Er stammt aus der Abschiedsrede von Frau Merkel nach 16 Jahren Regentschaft und wahrscheinlich einer unzähligen Menge an richtigen und falschen Entscheidungen. Nur ist der falschen Entscheidung anhängig, dass wir sie meist erst bei retrospektiver Betrachtung als „falsch“ erkennen. Und dann ist bei dieser Einschätzung auch immer noch der Maßstab entscheidend, und wer ihn anlegt.

Wir als Leitstelle Nord sind bis zum heutigen Tage ohne pandemiebedingte Personalausfälle oder systemkritische Situationen, die auf den Virus zurückzuführen wären, durch diese wirklich schwierige und oftmals belastende Zeit gekommen. Und zwar ohne absenkbare Plexiglashauben unter denen disponiert wird. Das ist kein Scherz, das ist eine ernsthafte Überlegung aus einer befreundeten Leitstelle. Diese Haube sollte die ungeimpften Mitarbeiter*innen von den geimpften Disponenten*innen trennen. Die Plexiglas - Idee wurde bisher nicht realisiert. Darüber können wir sehr froh sein.

Der Mensch ist die pandemische Schwachstelle im System, zugleich aber auch die wirksamste „Waffe“ im Kampf gegen die Pandemie. Keine technischen Errungenschaften, keine Plexiglaswände und -hauben, keine Gesichtsmasken und auch kein Händedesinfektionsmittel hat uns so erfolgreich durch diese Zeit gebracht, wie die vorbehaltlose Disziplin aller Kolleginnen und Kollegen unseres Teams. Dem ist großer Dank zu zollen.

Umso weher tut es, statt Dankbarkeit zeigen zu können, neue und wieder einschränkende Maßnahmen umsetzen zu müssen. Der Appell dieses Schlusswortes lautet, wir müssen alle Maßnahmen durchdenken, wir müssen sie aussprechen und diskutieren dürfen, wir müssen mit Augenmaß und Bedacht diese Maßnahmen umsetzen und dabei immer im Blick haben, dass es auch eine Zeit nach der Pandemie geben wird. Und das, was uns leiten sollte, ist die Maxime, uns nach der Pandemie noch in die Augen sehen zu können.

Das wird nicht der Fall sein, wenn wir Menschen unter Plexiglashauben setzen. Ich möchte dafür werben, auch in diesen anstrengenden Zeiten unaufgeregt miteinander umzugehen!

„In der Krise zeigt sich der wahre Charakter eines Menschen!“ (Helmut Schmidt)

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)