



**Jahresbericht KRLS Nord
für das Jahr 2022**



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Personalsituation	3
Organigramm KRLS Nord.....	4
Mengengerüste.....	5
Besondere Einsätze.....	6
Kommunikation	7
Führungen.....	7
Konferenzen & Kongresse	8
Beratungsleistungen.....	8
Aus- & Fortbildung	8
Hospitationen	8
Interne Leitstellenfortbildungen	8
Externe Seminare.....	9
Aus den Abteilungen.....	9
Systemadministration	9
EKB-Team.....	10
Praxisanleiter	10
Personalrat.....	11
Ergänzungsdisponenten.....	12
Datenschutz	12
Social Media.....	13
Internetpräsenz	13
Notrufauswertung.....	14
Sonstiges	15
Hochzeiten & Nachwuchs	15
Leitstellenneubau	15
Silvester 2022 / 2023	17
Zahlen, Daten & Fakten	17
Das neue Jahr	18
Planung 2023, Organisation.....	18
Planung 2023, Leitstellentechnik.....	18
Planung 2023, Leitstellenprojekte	20
Planung 2023, Leitstellenneubau	20
Ereignismeldesystem.....	20
Schlusswort	21

Vorwort

In einer Zeit der Veränderungen und nicht abnehmend wollender Krisen soll unser jährlicher Bericht zu den Ereignissen rund um Ihre Kooperative Regionalleitstelle Nord eine stabile Größe darstellen. Nach wie vor bemühen wir uns, möglichst alle Ereignisse des zurück liegenden Jahres zu erfassen und zu beschreiben. Das wird uns nicht in Gänze wohl verwehrt bleiben, dazu ist Leitstelle zu komplex und dynamisch.

Auch im zurückliegenden Jahr ist es nicht gelungen, über das Jahr hinweg einfach alles aufzuschreiben, was in den nun vor Ihnen liegenden Jahresbericht gehört. Eine der vielen Neujahrsvorsätze die niemals Realität werden? Oder einfach in Vergessenheit geraten, weil vieles aus unserem Blickwinkel Normalität ist, für den von außen auf das System schauenden Betrachter aber durchaus interessant wäre? Wir wissen es nicht. Was wir aber wissen ist, die Arbeit in unserer Leitstelle wird jedes Jahr anspruchsvoller und wir hoffen sehr, dass wir das erfolgreich und nachvollziehbar im Jahresbericht transportieren.

Personalsituation

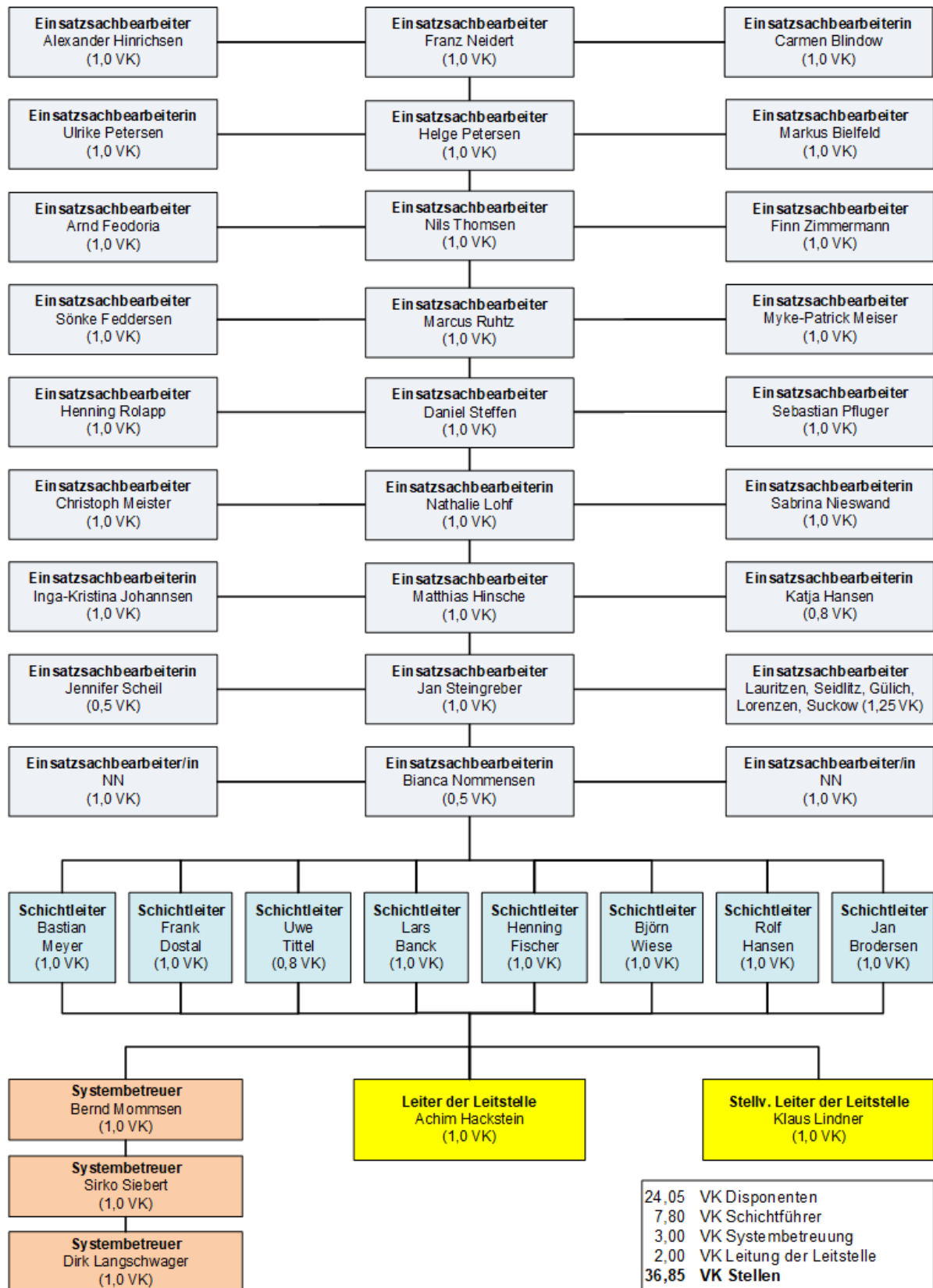
Um es auf den Punkt zu bringen, wie schon in den letzten Jahren sind wir kontinuierlich auf der Suche nach kompetenten Menschen, die unser Team unterstützen. Dabei bezieht sich der Begriff „Kompetenz“ nicht ausschließlich auf die Fachlichkeit. Die Kultusministerkonferenz hat es auch auf den Punkt gebracht: *„Handlungskompetenz umfasst die „Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.“*

Folgende Personalveränderungen ergaben sich im zurückliegenden Jahr:

- ✖ Am 01. Februar 2022 startet Sirko Siebert auf der dritten Stelle der Systemadministration, abgeworben aus der Leitstelle in Suhl. Er unterstützt das Team bei der Planung des Neubaus und des Leitsystems.
- ✖ Nur vier Wochen haben sie es bei uns ausgehalten, Alexander Mull vom 01.01.22 bis Ende Januar und Thorsten Müller von Anfang bis Ende September. Patrick Suckow beginnt auch im Januar und verrichtet noch heute seinen Dienst in der Leitstelle.
- ✖ Ende Februar verlässt uns leider, nach vielen Jahren in der Leitstelle und einem hohen Engagement, immer geprägt von Menschlichkeit und Humor, Jan Friedrichsen in einen ganz anders gearteten Job in Lübeck.
- ✖ Birte Suckow ist zum 01. Mai in die Leitstelle Mitte gewechselt. Der dortige Dienstplan und die kürzere Fahrtstrecke lassen die Kinderbetreuung einfach besser zu.
- ✖ Am 01. April startet Rasmus Morzik, gemeinsam mit Andra Lorenzen, die Ausbildung und wechselt am 31.08.22 als Notfallsanitäter auf eine Windenergieplattform in der Nordsee.
- ✖ Völlig alleine und ausnahmsweise mitten im Sommer stellen wir Markus Bielfeldt ein, er absolviert erfolgreich die Ausbildung und disponiert weiterhin mit Freude bei uns.
- ✖ Nils Thomsen beginnt am 01. September seine Ausbildung, absolviert diese ebenfalls erfolgreich und bleibt uns erhalten.
- ✖ Ende Oktober verlassen uns Nils Albuschat und Markus Kunter.
- ✖ Jan Steingreber war schon viele Jahre als Rotationsdisponent bei uns tätig, zum 01. Oktober 2022 wechselt er zum Zweckverband und bereichert unser Team mit seinem Humor.

Organigramm KRLS Nord

(Stand 31-12-2022)



Mengengerüste

Im Jahre 2022 stellte sich die Verteilung der Einsätze aus den Bereichen Feuerwehr und Rettungsdienst, die durch die Leitstelle Nord disponiert wurden, wie folgt dar:

Einsatztyp	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Szenario TH	2.112	2.561	2.438	2.520	2.337	2.219	2.761
Szenario FEU	1.930	1.862	2.388	2.143	1.951	2.134	2.272
Szenario NOTF K	15.142	14.571	16.392	15.860	14.958	16.733	19.622
Szenario NOTF NA	11.099	10.627	11.077	11.374	10.632	11.450	11.617
Szenario NOTF	18.062	18.059	17.748	18.785	17.181	18.438	20.738
Szenario KBF	27.271	25.972	26.533	27.264	25.318	25.316	27.784
Gesamt:	75.616	73.653	76.576	77.946	72.377	76.290	84.794

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	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Notrufe (112)	82.821	68.216	83.365	81.011	79.920	102.276	111.822
19222	67.910	54.459	67.007	62.709	53.174	44.805	49.605
Sonstige Leitungen	34.876	31.072	37.432	35.506	39.832	43.861	49.517
Status 5	69.303	85.077	108.013	121.045	124.834	135.874	152.806
Status 9	367	208	346	241	228	238	258
Gesamt:	255.277	239.032	296.163	300.512	297.988	327.054	364.008

Alle Zahlen Stand 31.12.2022, 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 01.01.2023)*

Eingangskanal	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Notrufe (112)	9,6 Sek	9,6 Sek	9,8 Sek	8,8 Sek	8,4 Sek	8,7 Sek	8,3 Sek
19222	10,4 Sek	10,1 Sek	9,8 Sek	9,4 Sek	10,1 Sek	12,4 Sek	12,3 Sek
Sonstige Leitungen	9,6 Sek	9,2 Sek	9,1 Sek	9,0 Sek	9,2 Sek	10,6 Sek	10,1 Sek
Status 5	9,9 Sek	11,1 Sek	11,6 Sek	11,5 Sek	12,9 Sek	13,6 Sek	12,8 Sek
Status 9	6,4 Sek	7,9 Sek	9,4 Sek	8,7 Sek	8,7 Sek	14,4 Sek	10,5 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 2022 können wir, wie auch schon im Jahre 2021, 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 mit vielen Personalveränderungen auch immer die Gefahr, dass die Routine im Umgang mit Sonderlagen verloren geht.

Wenn wir von Nachbesetzungen der Leitstelle berichten, so erfolgt diese immer durch die „Führungsgruppe“. Die Führungsgruppe setzt sich zusammen aus dienstfreien Disponentinnen und Disponenten, die über einen Meldeempfänger und / oder den Telefonalarmserver verständigt werden. Diese Bereitschaft, bei Bedarf die Leitstelle in kürzester Zeit zu unterstützen, wird nicht finanziell vergütet. Daher im Jahresbericht ein ganz großes Dankeschön bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Leitstelle Nord, die der Führungsgruppe angehören. Diese Bereitschaft ist durchaus nicht selbstverständlich!

Unwetterlagen

Besondere Wetterlagen prägen das Bild des Landes zwischen den Meeren. So mussten wir am 29. & 30.01.2022, am 18. Februar und am 09. September die Leitstelle nachbesetzen. Die Menge der einlaufenden Notrufe lies es nicht zu, in einer noch vertretbaren Zeit wirklich alle Gespräche anzunehmen. Im Februar besetzten wir zusätzlich die Regionalen Führungsstellen in den Kreisen Schleswig-Flensburg und Nordfriesland. Leider gab es dazu eine nicht so optimale Erfahrung, die auch im Jahresbericht nicht fehlen darf.

Aus dem Blickwinkel der Leitstelle übernimmt die Regionale Führungsstelle die Einsätze dann, wenn diese in der Leitstelle nicht mehr zu bewältigen sind. Aufgrund der wenigen Einsätze trat dieser Fall aber nicht ein. Tatsächlich ist das auch die Idee hinter dem Konzept. In der ReFüSt jedoch ist die berechnete Erwartung, dass alle Einsätze ab Meldung der Einsatzbereitschaft auch dort abgearbeitet werden. An dieser Stelle müssen wir in der Leitstelle unbedingt das gedankliche Modell und die dazugehörige Verfahrensanweisung angleichen! Letztendlich kam es zu deutlich weniger Einsätzen als erwartet, als Übung hätte das Szenario aber auf jeden Fall dienen können. (Achim Hackstein)



Feuer JVA

Ein ungewöhnlicher Einsatz machte die Nachbesetzung der Leitstelle am 04.02.2022 um 18:27 Uhr erforderlich. Uns erreichte der Notruf, dass es in der Jugendvollzugsanstalt Schleswig eine Rauchentwicklung geben soll. Da diese anfangs nicht näher beschrieben werden konnte, wurde durch uns das Szenario FEU ausgelöst und die Feuerwehr Schleswig-Friedrichsberg, Rettungswagen, Notarzt und Organisatorischer Leiter Rettungsdienst alarmiert.



Wenige Minuten nach dem Eintreffen des ersten Einsatzmittels erfolgte die Rückmeldung, dass sich aktuell noch 14 Personen in dem Gebäude befinden und diese nicht evakuiert werden könnten. Aufgrund dieser neuen Informationen entschied sich der diensthabende organisatorische Leiter Rettungsdienst bereits auf der Anfahrt dazu, dass Stichwort auf R2 zu erhöhen und damit die MANV-Einheit des Kreises Schleswig-Flensburg zu alarmieren (MANV-Einheit: dienstfreies Rettungsdienstpersonal, welches Transportmittel und / oder Behandlungsmöglichkeiten vor Ort ergänzt).

Aufgrund der vor Ort befindlichen Menge an potentiellen Patienten und der nun alarmierten Masse an Rettungsmitteln und Kräften, wurde die Führungsgruppe der Leitstelle alarmiert. Um auch feuerwehrseitig mehr Personal an der Einsatzstelle bereitstellen zu können, wurde das Szenario auf FEU 2 R2 angepasst und die Feuerwehr Schleswig-Altstadt alarmiert. Im weiteren Verlauf erfolgte durch die Leitstelle eine Bettenabfrage bei allen Krankenhäusern der drei Gebietskörperschaften, sowie den angrenzenden Kreisen Rendsburg-Eckernförde und Dithmarschen.

Um 19:04 Uhr wurde „Feuer aus“ gemeldet, die Räume wurden belüftet und die Evakuierung mit gleichzeitiger Sichtung der Betroffenen durch den Rettungsdienst eingeleitet. Hieraus ergaben sich 9 Transporte von Inhaftierten zur weiteren Untersuchung im Krankenhaus. Da der Rettungsdienst keine freiheitsentziehenden Maßnahmen durchsetzen kann und darf, wurden diese Transporte durch Mitarbeiter der JVA und Beamte der Landespolizei im Rettungswagen begleitet. Im Anschluss der Untersuchung konnten alle Inhaftierten auf gleichem Weg wieder der JVA zugeführt werden. Einsatzende war gegen 22:00 Uhr. *(Jan Brodersen, Uwe Tittel)*

Notrufüberlauf

Am 13. August 2022 nahmen die Notrufe plötzlich kontinuierlich zu. Die Zahl der laufenden Einsätze erhöhte sich sprunghaft, die diensthabenden Disponenten*innen konnte die zeitgerechte Bearbeitung nicht mehr sicherstellen. Frühzeitig wurde durch den Schichtleiter, zur Sicherstellung der Handlungsfähigkeit der Leitstelle, die besondere Führungsorganisation festgestellt. Das bedeutet in dieser Lage, die Leitstelle wird durch dienstfreies Personal nachbesetzt. Auslöser der langen Bindungszeiten waren zwei parallellaufende Einsätze in Havetoft, ein vermeintlicher Ertrinkungsunfall TH WASSER Y, ein Rettungsdiensteinsatz mit Schusswaffengebrauch sowie ein Großbrand in Handewitt. Weitere eingehende Hilfeersuchen drohten die Handlungsfähigkeit der Leitstelle zunehmend einzuschränken. Nach ca.2 Stunden normalisierte sich die Einsatzlage wieder, so dass das zusätzliche Personal wieder in die Freizeit entlassen werden konnte. *(Rolf Hansen, Klaus Lindner)*

Kommunikation

Führungen

Auch 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. Im neuen Jahr starten wir, bzw. Karl-Heinz Hansen, wieder mit den Führungen. Seinen Angaben folgend, liegen rund dreißig Anfragen „auf Halde“ und ein paar neue und aktuelle Anfragen sind auch schon eingegangen. Vielleicht reduzieren wir die Gruppengröße um das Risiko zu minimieren. In diesem Jahr haben wir auch erstmalig wieder Führungen für die werdenden Gruppenführer, mit reduzierter Stärke, der Landesfeuerwehrschule durchgeführt und kamen dabei auf stolze 21 Gruppen.

Bei einem Austausch mit den Ausbildern der Landesfeuerwehrschule für den Bereich Gruppenführung wurde die durchweg positive Rückmeldung der Lehrgangsteilnehmer angesprochen und 2 feste Tage für die Besichtigung der Leitstelle vereinbart. Das Verfahren kann aufgrund des engen Ausbildungsplanes nicht mehr wie früher während des Tages stattfinden, sondern wurde auf 18:00 Uhr verschoben. So konnte aber eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden. *(Henning Fischer, Achim Hackstein)*

Konferenzen & Kongresse

Auch die Veranstaltungen sind nach der Corona-Zwangspause wieder im Aufwind begriffen. So konnten wir am 09.&10. März 2022 beim „Deutschen interdisziplinären Notfallkongress“ (DINK) in Koblenz einen ganzen Leitstellenblock gestalten. Auch das „Symposium Leitstelle aktuell“ in Bremerhaven, an dem vier Kollegen teilnahmen, fand am 10.&11. Mai 2022 wieder persönlich im Atlantik Sail City Konferenz-Center statt. Mit einem herrlichen Blick auf die Wesermündung und einem anspruchsvollen Vortrags- und Workshop Programm. *(Achim Hackstein, Abb.: Atlantic Sail City Hotel, Bremerhaven)*



Beratungsleistungen

Das noch im Jahresbericht 2021 erwähnte, offene Beratungsprojekt einer großen Leitstelle im nahen Ausland wurde Anfang des Jahres mit einem Audit vor Ort erfolgreich abgeschlossen. Als Benefit für die eigene Leitstelle konnten daraus wichtige Erkenntnisse zur Anwendung der standardisierten Notrufabfrage gewonnen werden. Insgesamt sind die Beratungsleistungen nach der Corona-Zwangspause wieder angestiegen. So wurde beispielsweise ein Workshop zum Projekteinstieg „Zusammenlegung von drei Leitstellenstandorten“ in Niedersachsen moderiert und es konnte ein Beratungsauftrag zur Einführung eines QM-Systems, gemeinsam mit einer Lübecker Beratungsfirma, akquiriert werden. Hier fanden im Berichtsjahr der Eröffnungsworkshop und verschiedene systemische Beratungstermine statt. *(Achim Hackstein)*

Aus- & Fortbildung

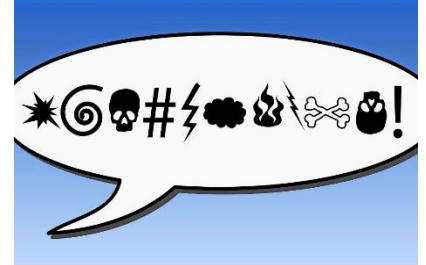
Hospitationen

Im Jahre 2021 mussten wir leider alle Hospitationen absagen, im Berichtsjahr 2022 konnten wir eine Vielzahl davon nachholen. So kamen wir insgesamt auf 61 Tage, an denen den Disponentinnen und Disponenten „jemand“ über die Schulter schaut. Zielgruppen sind Notfallsanitäter in der Ausbildung, Rettungsfachpersonal der Rettungswachen und Führungskräfte aus unseren rund 370 Freiwilligen Feuerwehren. An dieser Stelle wollen wir es auch nicht versäumen für eine Hospitation bei uns zu werben. Die andere Seite einmal kennen zu lernen, deren Prozesse und Herausforderungen zu erleben, ist immer hilfreich für die komplikationslose und konstruktive Zusammenarbeit im Einsatz. *(Henning Fischer)*

Interne Leitstellenfortbildungen

Alle Jahre wieder fanden im November die internen Jahresfortbildungen für unsere Kollegen statt. An den vier Terminen mit jeweils zwei Tagen wurden die Themen Selbstmanagement, DLRG-Wasserrettung, Neuerungen aus der Systemwelt und Simulation/Crew Ressource Management (CRM) behandelt.

Die Mischung aus Theorie mit anschließender Praxis und der Erfahrungsaustausch unter den Kollegen führte zu einer erfolgreichen Fortbildung. Ein besonderer Dank geht an unsere externen Referenten Brigitte Erdmann (Thema: Selbstmanagement) und Nils Stauch (Thema: DLRG-Wasserrettung). Das Thema „Selbstmanagement haben wir in die Jahresfortbildung integriert, weil Beschimpfungen und Beleidigungen am Telefon, leider nicht nur durch Notrufteilnehmer, sondern auch durch Einsatzkräfte des Rettungsdienstes, im Aufwärtstrend zu sein scheinen. Der Vormittag des ersten Fortbildungstages hatte daher das Ziel, allen Kolleginnen und Kollegen Werkzeug an die Hand zu geben, mit diesen unschönen Phänomenen so umgehen zu können, dass es sie nicht belastet. Nahezu einhellig war die Rückmeldung, dies sei Frau Erdmann auch gelungen.



Für eine Studie zum Thema „Analyse von Entscheidungsprozessen von Leitstellendisponent*innen mittels Szenarien Simulation“ begleitete Marthe Gruner von der Universität Lübeck unsere Fortbildung. Sie ist Doktorandin und sammelte mit unserer Hilfe wichtige Erkenntnisse für Ihre Studie. Frau Gruner wertet aktuell die Ergebnisse aus und wird im Anschluss noch Einzelinterviews mit unseren Mitarbeitern führen, welche ebenfalls in ihre Doktorarbeit einfließen sollen. Wir haben diesen Ansatz unterstützt, da er uns wertvolle Hinweise liefern kann, wie wir bessere Entscheidungen treffen können. (Franz Neidert, Abb.: Stuttgarter Zeitung)

Externe Seminare

Diesen Abschnitt könnten wir ebenfalls titulieren: „Nun geht es wieder los ...!“ Unser Seminarangebot erfreut sich nach wie vor großen Interesses anderer Leitstelle. Für die Lagedienstführer im Land Brandenburg konnten wir einen CRM-Kurs und einen Tag „Systemische Mitarbeiterführung“ als Kurzausschnitt durchführen. Für die Leitstelle Luxemburg war in 2022 noch ein CRM-Lehrgang geplant, der nun leider aus terminlichen Gründen auf den Januar verschoben werden musste. Ganz ist es uns noch nicht gelungen, an die „Vor-Corona-Zeit“ anzuknüpfen, wir sind aber sicher, im Jahre 2023 wird die Nachfrage wieder steigen. (Achim Hackstein)

Aus den Abteilungen

Systemadministration

Das Jahr 2022 startete für die Systembetreuung im Februar mit einem Mitarbeiter Zuwachs. Sirko Siebert verstärkt nun das Team und übernimmt die Aufgaben rund um das Intranet, welches durch ihn auf Basis von Microsoft Sharepoint neu aufgebaut wurde. Leider hat Marcus Ruhtz zum September 2022 die Systembetreuung als Datenpfleger wieder verlassen, und ist in den Leitraum zurückgekehrt. Für das neue Jahr konnten wir als vierten Systemadministrator Martin Molt gewinnen, der uns ab Januar 2023 tatkräftig unterstützen wird.

Die Einführung von SavingLife hatte uns Anfang 2022 beschäftigt und ist nun nach einigen technischen Hürden erfolgreich in Betrieb genommen worden. Auch die Einrichtung der neuen DPI-Codes und die Anpassung der entsprechenden Vorlagen im ELDIS hat uns gut beschäftigt. Den Sommer haben Sirko und Dirk genutzt, um unsere „Kundschaft“ auf den Inseln zu besuchen. Zusammen mit der FTZ Husum wurden die FF Westerland und die Feuerwehren der Insel Amrum besucht und diverse Themen mit den Wehrleitungen der Feuerwehren besprochen. Außerdem konnten wir die Kollegen der FTZ tatkräftig beim Antennenbau des digitalen Alarmierungsnetzes unterstützen.

Im November ging es dann nach Köln zur Messe PMRExpo, wo wir uns verschiedene Technik zur Nutzung im Neubau angeschaut haben. Allem voran ging es um das Thema unserer zukünftigen Multimedia-Ausstattung und der Klärung, ob es Systeme gibt, die unsere Anforderungen erfüllen. Auch unsere neuen Leitstellentische konnten wir besichtigen und mit dem Hersteller organisatorische Fragen klären.

Die ruhigeren Herbst- und Wintermonate nutzen derzeit auch wieder viele Feuerwehren, um Änderungen an Ihren AAO's durchführen zu lassen oder diese bei uns hier im Haus zu besprechen. Fragen zu örtlichen Zuständigkeiten und Veränderung von Ausrückebereichen häufen sich in dieser Zeit und werden alle gerne beantwortet. *(Bernd Mommsen)*

EKB-Team

Durch Medien, Berichte im Freundes- oder Bekanntenkreis und Fortbildungen haben wir alle von Belastungsreaktionen bei der Bundeswehr, Feuerwehr und im Rettungsdienst gehört oder vielleicht mal persönlich erfahren. Es ist möglich, dass auch das Personal in Leitstellen Belastungsreaktionen nach besonderen Einsatzsituationen erleben. Durch das systematische Angebot der Psychosozialen Unterstützung sollen Belastungsreaktionen aufgefangen und in der Verarbeitung begleitet werden. Neben der Betreuung nach belastenden Einsatzsituationen stehen die Mitglieder der Gruppe auch zur kollegialen Begleitung im Rahmen von Konflikten oder sonstigen Belastungen im beruflichen Umfeld zur Verfügung. In 2022 konnten zwei neue Mitglieder für das EKB-Team gewonnen werden, die nach der 80 stündigen Fortbildung jetzt allen Kollegen*innen zur Verfügung stehen. Für 2023 sind der Ausbau der Aus- und Fortbildung sowie die Erweiterung des Teams geplant. Einige Blitzlichter aus den Kreisen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unserer Arbeit:

„Die Arbeit im EKB-Team ist wertvoll.“, „Durch die unterschiedlichen Charaktere der EKB-Team-Mitglieder findet jeder einen Ansprechpartner.“, „Verschwiegenheit wird hier großgeschrieben, mein Thema wird nicht weitergereicht.“ *(Matthias Hinsche)*

Praxisanleiter

Im vergangenen Jahr wurden in der Leitstelle Nord wieder sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Leitstellendisponent/in weitergebildet. Alle Weiterbildungen konnten erfolgreich abgeschlossen werden, sodass die meisten Kollegen*innen seither ihren Dienst in unserer Leitstelle verrichten. Die landeseinheitliche Disponentenfortbildung konnte auch 2022 leider nicht persönlich in Rendsburg stattfinden. Sie musste aber nicht komplett abgesagt werden, sondern wurde in Onlinepräsenz an mehreren Terminen durch Kollegen der Leitstellen Süd und West durchgeführt. Thematisch wurden unter anderem die Auswirkungen der Pandemie auf die Disponenten und die Einsatzmöglichkeiten des THW behandelt.

Im Team der Praxisanleiter gab es 2022 einige Personalveränderungen. Durch eine berufliche Neuorientierung verließen uns Jan Friedrichsen und Markus Kunter. Nach einer internen Interessensbekundung konnten beide Funktionen durch die Kollegen Myke-Patrick Meiser und Jan Steingreber nachbesetzt werden. An insgesamt sechs Terminen gaben die Praxisanleiter im Verbandsführerlehrgang an der Landesfeuerwehrschule Schleswig-Holstein einen Einblick in die Zusammenarbeit bei Groß- und Sonderlagen zwischen Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle. Gemeinsam mit den Dozenten der Landesfeuerwehrschule konnte der bestehende Unterricht noch weiter optimiert werden.

Die Planungsarbeit für die modulare Weiterbildung zum Leitstellendisponent/in schreitet weiter voran. Die ersten Module sind bereits fertiggestellt. Die Praxisanleiter der Leitstelle Nord beteiligen sich weiter an der Erarbeitung. Nach aktuellem Stand werden die Module in der zweiten Hälfte des Jahres 2023 fertiggestellt. Einen genauen Starttermin für die erste landesweitliche Weiterbildung zum Leitstellendisponenten gibt es allerdings noch nicht. 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. (Franz Neidert)

Personalrat

Auch der Personalrat möchte zum Jahresende noch ein paar Worte an alle Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen sowie an alle Menschen senden, die diesen Bericht lesen.

Wir blicken zurück auf ein turbulentes Jahr 2022, ein Jahr, in dem wir alle noch mit vielen Widrigkeiten zurechtkommen und schnell sowie besonnen auf unvorhergesehene Situationen reagieren mussten. Wir alle standen und stehen noch immer unter einer großen Belastung aufgrund des, zumindest gefühlten, zunehmenden Aufkommens an Ansuchenden, die unsere Unterstützung und Professionalität in allen erdenklichen Notlagen benötigen. Hinzu kommen dann noch die verschiedensten Einrichtungen, angefangen bei den Krankenhäusern bis hin zu Pflegeeinrichtungen, Praxen, ambulante Pflegedienste, welche täglich mit uns in Kontakt treten. Der aufmerksame Leser, die aufmerksame Leserin weiß, wie herausfordernd die Zeiten sind, in denen Krankenhäuser "überlaufen" und es Zeitabschnitte gibt, in denen man gar nicht mehr so richtig weiß, wohin denn jetzt? Genau hier möchten wir sagen, wir sind stolz, ein solch professionelles Kollegium vertreten zu dürfen. Ein Kollegium, welches jeden Tag das Beste gibt, um allen Ansuchenden, egal ob Notrufteilnehmer / Notrufteilnehmerin oder Mitarbeiter / Mitarbeiterin einer Einrichtung, professionell zur Seite zu stehen und ihm Hilfe, Unterstützung, Rat und Tat zukommen zu lassen.

Blicken wir nun auf das Jahr 2023, fällt uns als erstes ein, es gibt wieder Tarifverhandlungen. Die Gewerkschaften haben sich in den letzten Wochen auf die Forderungen an die Arbeitgeber zur nächsten Tarifverhandlung geeinigt und diese den Arbeitgebern übergeben. Wie in der Presse zu vernehmen war ist eine historische Forderung übergeben worden mit 10,5% oder mindesten 500€ Entgeltsteigerung. Durch die vorherrschende Belastung durch gestiegene Energie- und Nahrungsmittelpreise und die einhergehende Inflation sind die Forderungen mehr als gerechtfertigt. In der Vorbesprechung der Verhandlung wurde durch den Rettungsdienst und die Leitstellen in diesem Gespräch eine Reduzierung der Arbeitszeit gefordert, um auf die mentale und körperliche Belastung zu reagieren. Dieses Thema ist zwar durch die Gewerkschaften immer wieder auf der To-Do Liste, hier wird leider eine geringe Erfolgschance erwartet. Wir werden sehen, was uns erwartet und geboten wird und werden selbstverständlich auch darüber informieren und auf dem Laufenden halten, denn eins ist sicher, jeder einzelne von uns ist es Wert und das müssen die Arbeitgeber zur Not auch "hören"!

Blicken wir weiter in die Zukunft, die Nahe vor uns liegt, müssen wir uns bald von der derzeitigen Leitung der Leitstelle verabschieden. Wenn wir ehrlich sind, schauen wir mit einem weinenden Auge auf diesen Moment, denn die Zusammenarbeit fand stets auf Augenhöhe statt. Egal ob bei Einstellungsgesprächen, Prüfungsabnahmen, personellen Veränderungen und allem anderen, was zwischen Leitung und Personalrat besprochen, entschieden und verhandelt wurde, immer wieder wurde einem bewusst, hier geht es um Menschen und das Team.

Natürlich freuen wir uns aber auch auf die Zukunft und die Zusammenarbeit mit der neuen Leitung der Leitstelle. Wir hoffen, die Zusammenarbeit wird auch unter der neuen Leitung ebenso ehrlich, konstruktiv und auf Augenhöhe stattfinden wie bisher.

Wir wünschen allen ein frohes Weihnachtsfest, besinnliche Tage und einen guten Rutsch in das Jahr 2023! *(Bastian Meyer, Marcus Ruhtz, Sebastian Pfluger)*

Ergänzungsdisponenten

Da wir hier eine hohe Personalsicherheit benötigen, beabsichtigen wir (mal wieder) die Gruppe der Ergänzungsdisponenten 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. Da hoffen wir einfach auf das neue Jahr!

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 Ergänzungsdisponenten 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 Kooperativen Regionalleitstelle kennen zu lernen. *(Henning Fischer)*

Datenschutz

Das Jahr 2022 neigt sich dem Ende zu und rückblickend ist auch im Bereich Datenschutz einiges passiert. So wurde am Anfang des Jahres unser Bürokommunikationsnetzwerk auf Office 365 umgestellt, sodass wir in diesem Bereich nun Cloud-basiert arbeiten. Die Herausforderung hier bestand unter anderem in der Prüfung, wo die Cloud-Server stehen. Da der Standort Deutschland ist, stand der endgültigen Inbetriebnahme damit nichts mehr im Weg und wir konnten einen weiteren Schritt in die digitale Zukunft gehen.



Weiter hat uns auch in diesem Jahr die Umstellung der Alarmdepeschen für die Feuerwehren begleitet. Um komplett vom Fax wegzukommen, stehen den Feuerwehren immer mehr Anbieter zur Verfügung, welche eine Informationsübermittlung per E-Mail unterstützen und die Einsatzkräfte mit Informationen umfänglich unterstützen und informieren. Hierfür wurden mit den einzelnen Anbietern, in enger Abstimmung mit der Systemadministration, die erforderlichen Auftragsdatenverarbeitungsverträge abgeschlossen, sodass ein reibungsloser und sicherer Ablauf für alle Beteiligten gewährleistet ist.

Natürlich gab es auch ein paar Anfragen für den allgemeinen Dienstbetrieb, hier im Bereich der Zusammenarbeit mit der Polizei. Selbstverständlich wird immer versucht, den Dienst durch den Datenschutz nicht sonderlich „zu erschweren“. Auch eine externe Anfrage wurde bearbeitet und konnte, hoffentlich für beide Seiten, zufriedenstellend fertig gestellt werden.

Ein kleines Highlight gab es dieses Jahr dann auch noch, denn es fand, nach Corona endlich wieder, die Sommerakademie des ULD in Kiel statt. Unter dem diesjährigen Thema „Informationsfreiheit by Design – und der Datenschutz?“ wurden Vorträge von verschiedenen Referenten gehalten, bevor es am Nachmittag dann in frei zu wählende Workshops ging. So zukunftsorientiert Online-Veranstaltungen auch sein mögen, nichts kann ein „Live-Erlebnis“ ersetzen, zumal hier dann auch neue Kontakte geknüpft werden konnten und Ideen sowie Erfahrungen ausgetauscht wurden.

Mit Blick auf das Jahr 2023 erwartet uns der Neubau der Leitstelle und somit auch eine Menge neuer Herausforderungen für den Datenschutz, wenn es daran geht, Konzepte neu zu gestalten und gemeinsam mit der Systemadministration den Dienstbetrieb weiterhin, ohne zu große Einschnitte, durchführbar zu halten.

Ich wünsche allen ein sicheres 2023 und denken Sie daran, wenn Sie Daten weitergeben: „Immer nur so viel wie nötig und so wenig wie möglich!“ (Marcus Ruhtz, Abb.: Roth Cartoon)

Social Media

Auch im Bereich Social Media waren wir in diesem Jahr wieder aktiv, wenn auch weniger als im Vorjahr. Berichtet wurde hier unter anderem über aktuelle Themen, wie z.B. die Ersthelfer-App „Saving Life“, den Neubau der Leitstelle und den Warntag am 08.12.2022 um nur ein paar zu nennen.

Über Facebook und Instagram konnten wir insgesamt 98.665 Personen auf der ganzen Welt erreichen und für Fragen und Anregungen zur Verfügung stehen. Seit Mitte des Jahres ist unsere Präsenz auf Facebook jedoch aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken vom Land Schleswig-Holstein offline. Hier warten wir noch auf eine Einigung, um diese wieder aktiv schalten zu können. Für das kommende Jahr ist erneut die Teilnahme am Europäischen-Notruftag (11.2.) sowie die Berichterstattung über den (sicherlich nicht alltäglichen) Umzug in den Neubau und die Inbetriebnahme geplant. (Jan Brodersen)



Internetpräsenz

Am 1. Januar ist die neu gestaltete Internetseite der Leitstelle Nord in Betrieb gegangen. Nach etlichen Jahren des Stillstands wurden alle Inhalte einmal überarbeitet, aussortiert oder angepasst. Der Fokus wurde dabei auf die Benutzerfreundlichkeit, die Barrierefreiheit und die Bereitstellung von Informationen aller Art gelegt. Bisher wurden auch 29 Beiträge veröffentlicht. Von Einsatzberichten über Berichte zum Neubau bis zu Stellenanzeigen war es eine bunte Mischung, darunter auch die Stellenanzeige für eine neue Leitung der Leitstelle im Jahr 2023. Insgesamt besuchten etwa 12.000 Besucher*innen die Internetseite. Im Schnitt besuchten 100 Besucher*innen die Seite am Tag. Ein Wert, der sicher noch ausbaufähig ist.



Der Grundgedanke der Seite ist, dass Bürger*innen und Einsatzkräfte möglichst viele Fragen beantwortet bekommen und uns als Leitstelle viele Anrufe zu Standardthemen erspart bleiben. Dies wird gerade bei den Formularen deutlich. Seit dem 1. Januar 2022 wurden uns

- × 255 Sanitätsdienste,
- × 168 Abmeldung von Einheiten aus der Einsatzbereitschaft,
- × 53 Alarmübungen
- × und 25 Probealarme

gemeldet. Insgesamt erreichten uns dadurch bedingt wahrscheinlich mehr als 500 Telefonate weniger. Das klingt erstmal nach nicht so viel, erleichtert uns aber doch die Arbeit in der Leitstelle. Gerade weil es ja, überwiegend, planbare Ereignisse sind. Wir verweisen nochmal auf unsere Formulare unter www.leitstelle-nord.de/Infoportal/Formulare. Für Anregungen sind wir jederzeit offen. (Henning Rolapp)

Notrufauswertung

Im Jahr 2022 wurden über 1.800 Notrufe ausgewertet. Im kommenden Jahr soll diese Zahl noch erhöht werden. Das sieht neuerdings auch das Qualitäts-Management vor. Sinn und Zweck der Qualitätssicherung im Rahmen der Notrufrufdialoge ist es, den Disponent*innen zeitnah und regelmäßig eine anonymisierte, kritisch-konstruktive Rückmeldung zu den geführten Notrufgesprächen zu geben. Wir haben wieder wertvolle Informationen auswerten und die Prozesse in der Notrufabfrage verbessern und optimieren können.



Beschwerden über unfreundliche Abfragen oder das Entsenden der falschen Rettungsmittel konnten fast nahezu durch unsere Notrufauswertung widerlegt werden. Wobei übrigens der mit Abstand häufigste Grund für eine Beschwerde ist, dass kein Rettungsmittel eingesetzt wurde, weil es einfach nicht indiziert war.

Im Bereich der Telefonreanimation sind wir auf einem sehr guten Weg! Die Zahlen der Überlebenden, ohne neurologischen Schaden, sprechen für sich. Hier liegt der prozentuale Anteil bei fast 15%. Dies ist der strukturierten Notrufabfrage für die Hilfeanweisungen und dem unglaublich hohen Engagement aller Kolleginnen und Kollegen zu verdanken. Es wurden dieses Jahr auch gezielt mehr Einsätze des Typs „Feuer und Technische Hilfe“ ausgewertet. Hier konnte durch das Team der Leitstelle Nord die Notrufabfrage noch verbessert werden. Besondere Einsätze haben wir in unserer Jahresfortbildung im Rahmen der Simulation aufgearbeitet und miteinbezogen.

Durch den Fachverband Leitstelle und im Rahmen einer Veröffentlichung in der Fachzeitschrift „BOS Leitstelle aktuell“ konnten wir anderen Leitstellen unsere Anpassungen zur Verfügung stellen. Gespannt sind wir auf das neue Abfragesystem, welches in der Zukunft für Schleswig-Holstein vorgesehen ist und wir dies nach dem Umzug in die neue Leitstelle auch einsetzen werden. Hier ist sicher noch viel Anpassungsarbeit erforderlich, bis sowohl die Fragestellungen vollumfänglich praxistauglich als auch auf unseren speziellen Versorgungsbereich abgestimmt sind. Dann aber steht uns ein leistungsfähiges QM-Tool zur Auswertung von Notrufrufdialogen zur Verfügung. (Arnd Feodoria, Henning Fischer, Abb.: S&K Verlag, Edewecht)

Sonstiges

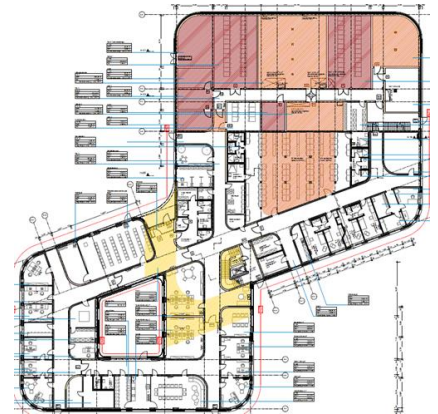
Hochzeiten & Nachwuchs

Bei einem Durchschnittsalter von knapp über 30 Jahre unseres Mitarbeitenden-Pools sind Hochzeiten und Geburten fast schon zur Alltäglichkeit geworden. Und es ist immer wieder schon zu erleben, wie kleine Menschen heranwachsen. In diesem Jahr durfte ich sogar das Bild eines Ungeborenen, kleinen Menschleins sehen, einfach beeindruckend. Kommen wir zu den Hochzeiten, in diesem Jahr war es aber nur eine. Alexander Hinrichsen gab seiner „Gemahlin“ am 24. September 2022 in der Versöhnungskirche in Harrislee das Ja-Wort und noch im selben Jahr kamen die Zwillinge zur Welt. Mit Nachwuchs beglückte uns auch Jan Steingreber, der nun mit großer Freude ab und zu seine Nächte im Ruheraum der Leitstelle verbringt. (Achim Hackstein)



Leitstellenneubau

JANUAR Nach der Weihnachts- und Neujahrspause gab es zum Arbeitsbeginn erst einmal ein paar positiv getestete Bauarbeiter, so dass die Mannschaft halbiert wurde. Dennoch wird das zu keinem Verzug führen, zumal „Nachschub“ unterwegs ist. Bereits vor den Feiertagen wurden die Decken in Bauteil A (Boden des späteren Leitraums und der Stabsräume) sowie die ersten Wände im Obergeschoss geschalt und gegossen. Auch fast fertig sind die Wände in den Bauteilen C & D im Erdgeschoß (Verwaltung), so dass das Atrium, die einzelnen Räume und Flure bereits gut erkennbar sind. Die Gesamtstrukturen und die Dimensionen unseres Neubaus werden immer klarer. Bisher gab es von keiner Seite Zweifel an der Zweckmäßigkeit und der Raumplanung, die sich auf Papierplänen natürlich anders als in der Bau-Realität darstellt. In den nächsten Tagen fließt Beton in die Schalung der letzten Außenwände, anschließend kommt die Schalung der Decken in die Bauteile B & C, alles noch exakt im Projekt- (und Finanz-) plan. Das muss es auch sein, denn das Richtfest ist schon terminiert.



APRIL Es ging ja nun fast ein Jahr gut, aber jetzt haben uns die Tatsachen eingeholt. Nachdem wir die Pandemie ohne jede Kostensteigerung überstanden haben und sogar deutlich unter der Kalkulation des Architekten lagen, hat der schreckliche Krieg in der Ukraine nun das Gegenteil zur Folge. Der Rohbau wurde termingerecht Ende März fertiggestellt und seit Anfang April haben der Dachdecker und einige Gewerke des Innenausbaus mit ihren Arbeiten begonnen. War die Rohbauerstellung noch überwiegend ein großes Gewerk eines Anbieters, so haben wir es nun mit vielen kleinen Gewerken vieler unterschiedlicher Anbieter zu tun. Als Alternative zur Ablehnung der Übernahme von nachgewiesenen Mehrkosten bleiben nur die verzögerte Fertigstellung der Leitstelle oder, im schlimmsten Fall, der Konkurs der Firma. Und beides wollen wir natürlich nicht riskieren. Aber es gibt auch positives zu berichten, wir sind passgenau im Projektplan und konnten gestern den Neubau unseren Kostenträgern vorstellen.



MAI Vor einem guten Jahr standen wir noch auf den ersten Fundamenten und legten den Grundstein, am 20. Mai nun fand das Richtfest für den Neubau der Leitstelle statt. Rund hundert geladene Gäste, die ohne Probleme im Leitstellenraum untergebracht werden konnten, verfolgten zunächst den verzweiferten Versuch des Poliers das Schnapps-glas zerschellen zu lassen und lauschten dann den humorigen Reden der Oberbürgermeisterin, den beiden Landräten, dem Polizeichef und dem Architekten. Führungen der Architekten durch das imposante Gebäude rundeten das Richtfest ab. Nach dem ersten Spatenstich, der Grundsteinlegung und dem Richtfest folgt im nächsten Jahr die Einweihung. Wenn es nicht zu Verzögerungen durch fehlendes Baumaterial kommen sollte.



JULI Wie leer gefegt ist der Bauplatz! Der Rohbauer (Fa. Wieben) hat das Feld geräumt, der Rohbau ist fertig. Nach etwas mehr als einem Jahr Bauzeit. Der Baukran, dessen Bewegungen ein sicheres Signal für Bautätigkeiten sind, wurde Ende Juli abgebaut. Und ganz vorne im Bild ist bereits das fertige Nebengebäude, in dem der Notstromdiesel installiert wird, zu erkennen. Im Inneren unserer neuen Leitstelle sieht es dagegen ganz anders aus. Es werden Wände gestellt, kilometerlange Leitungstrassen angeschraubt und noch mehr Leitungen darauf verlegt. Die Lüftungs- und Klimatechnik ist bereits eingezogen, sowohl im Erdgeschoss als auch auf dem Dach, silberne Kanäle verbinden mysteriöse Geräte auf Betonsockeln miteinander. Raumnummern an die Wände gesprayt, ausnahmsweise mal legalisiertes Graffiti, erleichtern die Orientierung, die schon mal leicht verloren geht. Dass der Neubau bedarfsnotwendig ist zeigt eine aktuelle Diskussion mit dem Personalrat, der zu Recht auf die hohe Belastung der Mitarbeiter*innen mit Beginn der Tourismussaison hinweist. Nur reagieren können wir nicht, es ist einfach kein Platz mehr im Leitraum, um einen zusätzlichen Leitstellentisch zu besetzen.



SEPTEMBER Wie bei jedem Neubau, sind die Baufortschritte bis zur Fertigstellung des Rohbaus gigantisch, dann scheinen sie aber schlagartig abzunehmen. Hier lassen wir uns natürlich täuschen, die Baufortschritte sind für den externen Betrachter nur nicht mehr so wahrnehmbar. Im Außenbereich entsteht Platte für Platte die Fassade des Gebäudes.

Eine mühselige Sisyphus Arbeit der Handwerker, die mit Ihren Fassadenplatten auf dem Gerüst wahre Turnübungen veranstalten. Auch das Nebengebäude mit dem Notstromdiesel verfügt schon über Türen, Fenster, Elektroleitungen und Fassadenstücke. Im Hauptgebäude türmen sich Unmengen an Leitungen aller Art und Farbe. Armdicke Stränge verlaufen unter der Betondecke, später in der abgehängten Decke, und sammeln sich in den Unterverteilungen. Auch der Estrichleger hat seine Arbeit aufgenommen, dieser Teil des Neubaus sieht schon recht wohnlich aus. Das sollte nicht darüber hinwegtäuschen, dass es noch fast ein Jahr bis zur Fertigstellung dauert. Vor allem innerhalb des Gebäudes ist noch einiges zu tun. Das Bild auf der nächsten Seite lässt einen Blick in den gemeinsam Leitstellenraum der Polizei und der Kommune zu.

DEZEMBER Ein Zeitungsartikel hat in den letzten Wochen für Unruhe gesorgt, allerdings (noch) völlig unnötig. Keinesfalls haben wir unseren ambitionierten Plan aufgegeben, der Projektverzug beträgt aktuell rund 4 Wochen, Fertigstellung soll nach wie vor Ende September 2023 sein. Und genau danach sieht es auch auf der Baustelle aus. Insbesondere die Trockenbaufirma hat in den letzten Tagen ihren gesamten Verzug fast kompensiert. Der Hohlraumboden in den beiden Leitstellenräumen, unserem Stabsraum und den beiden Nachalarmierungsräumen ist mit der ersten Lage fertiggestellt. Darauf rollen nun die Gerüste der Firmen, die die Kühldecken einbringen und anschließen. Die Schaltanlage der Mittelspannungsversorgung ist komplett installiert. Der Anstreicher hat im Technikbereich die Fußböden fertig und der Fliesenleger konnte mit den Vorarbeiten beginnen. In einem der beiden Systemräume stehen die Schaltschränke schon an den richtigen Stellen und sind mit dem Cool-Top versehen, über das wir das Innenleben und nicht den ganzen Raum gezielt kühlen. (Achim Hackstein)



Silvester 2022 / 2023

Zahlen, Daten & Fakten

Vor vielen Jahren waren Silvesternächte immer durch ein besonders hohes und anspruchsvolles Einsatzaufkommen, von der Fingeramputation bis zum Dachstuhlbrand, gekennzeichnet. Trotz aller Besorgnis, dieser Jahreswechsel könnte nach zwei Jahren Einschränkungen besonders intensiv gefeiert werden, kam es zu keinen besonders herausragenden Einsatzlagen. Unter Umständen haben strömender Regen und starke Winde den einen oder anderen Bürger davon abgehalten, besonders intensiv Silvesterböller einzusetzen.

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	59	22	46	0
NOTF NA	15	9	12	0
FEU	5	1	18	0
TH	7	2	6	0
Gesamt:	86	34	82	4

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 12 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 2023, Organisation

Personalstruktur

„Das im Jahre 2020 durch die Firma Lülff & Rinke erstellte Personalgutachten ...“ - so begann dieser Abschnitt schon im letzten Jahresbericht – „konnte bis heute nicht konsequent umgesetzt werden!“ Dies liegt aber im Wesentlichen an der Bürosituation in der Verwaltung der Leitstelle und ausnahmsweise einmal nicht am Fachkräftemangel. Obwohl der nach wie vor existent ist. Mit Umzug in die Leitstellen werden dann die Stellen „Qualitätsmanagement“ und „Aus- und Weiterbildung“ dann auch mit Menschen besetzt werden können. Zwar hat uns Corona die Möglichkeiten die Home-Offices beschert, dennoch dürften wir alle mittlerweile begriffen haben, dass der persönliche Austausch nicht immer und zu jedem Thema durch eine Videokonferenz ersetzt werden kann.

Auch im Bereich der Disposition & Einsatzbearbeitung hat sich im Jahre 2022 zusätzlicher Bedarf gezeigt, der jedoch ist nicht in Gänze abzudecken, da einfach kein Platz im Leitstellenbetriebsraum zur Verfügung steht. Nun bauen wir ja genau aus diesem Grunde neu, sodass auch in diesem Bereich eine Personalaufstockung nach dem Umzug unbedingt erfolgen muss. Dabei wird die Herausforderung im neuen Jahr sein, die landeseinheitliche modulare Ausbildung konsequent umzusetzen.

Planung 2023, Leitstellentechnik

Im vergangenen Jahr stand die Projektbearbeitung für die Systemadministration im Vordergrund. Neben dem Neubau wurde durch das Land der Zuschlag für ein landeseinheitliches Einsatzleitsystem erteilt und weitere Reinvestitionsmaßnahmen mussten geplant werden. Den Hauptanteil hat aber sicherlich der Neubau der Leitstelle eingenommen.

Wir haben die Elektrotechnik, gemeinsam mit den Fachplanern, intensiv mitgestaltet. Hier galt es, die Menge der Netzwerkstrecken und Stromanschlüsse festzulegen und jedes einzelne EDV-Gerät vorzuplanen. Eine wirkliche Mammutaufgabe, immer vor dem Hintergrund in großen Teilen in der sprichwörtlichen Glaskugel lesen zu müssen.

Im Bauablauf haben wir, wann immer es möglich war, an den wöchentlichen Baubesprechungen teilgenommen und wiederholte Begehungen des Gebäudes vorgenommen, um die Realisierungsstände mit den Planständen abzugleichen und neue Anforderungen, welche in der Zwischenzeit entstanden sind, noch mit einzuarbeiten. Für die geplante Hardware der Leitstellentechnik haben wir die Angebote eingeholt. Weiterhin haben wir Leistungsbeschreibungen erstellt, welche benötigt wurden, um Teile der Hardware ausschreiben zu können.

Für die Detailplanung des zukünftigen Bürokommunikationsnetzes der Leitstelle wurde gemeinsam mit einem Fachplaner aus Hamburg ein modernes und auf zukunftsfähigen Technologien basierendes Gesamtkonzept erarbeitet. Im Jahr 2023 geht es nun darum, die Ausstattung zu beschaffen. Wir haben uns dafür entschieden, die gesamte EDV-Hardware selbst zu verbauen und generieren damit den positiven Nebeneffekt, jedes Kabel sozusagen mit seinem Vornamen zu kennen, was uns im Störfall sicher weiterhelfen wird.



Ein weiterer großer Projektanteil war dann die Detailplanung des neuen Einsatzleitsystems. In zahlreichen, mehrtägigen Workshops wurde zusammen mit den anderen Leitstellen des Landes, der Landespolizei und dem Systemhersteller, jede einzelne Anforderung an das zukünftige System im Detail besprochen, um Missverständnisse in der Zukunft vermeiden zu können. Eine zeitintensive und anstrengende Angelegenheit, vor dem Hintergrund, dass wir weit über 3.000 Einzelanforderungen beschrieben haben.

Neben dem Einsatzleitsystem stehen jetzt noch die Detailplanungen zum Umzug in die neue Leitstelle im Fokus. Es ist eine technisch große Herausforderung sowohl die Bestandleitstelle als auch die neue Leitstelle im Parallelbetrieb betreiben zu können. Dies ist jedoch absolut erforderlich, da wir uns selbst das Ziel gesetzt haben, unsere Bürger zu jeder Zeit und ohne Einschränkung, die ihnen zustehende Hilfe leisten zu können. Ein weiteres spannendes Jahr liegt nun vor uns und sicher wird dies nicht ganz hürdenfrei verlaufen. Dennoch sehen wir uns für den anstehenden Standortwechsel gut vorbereitet und freuen uns auf die zukünftigen Aufgaben.

Da das neue landesweite Einsatzleitsystem zum Zeitpunkt des Umzuges noch nicht zur Verfügung steht, werden wir am neuen Standort mit dem jetzt verwendeten Einsatzleitsystem „ELDIS 3 SH“ starten. Dies hat den großen Vorteil, dass wir uns nicht sogleich mit einem neuen Einsatzleitsystem beschäftigen müssen und wir uns erst einmal mit dem neuen Gebäude und allen Funktionen dort vertraut machen können. Allerdings erfolgt der Betrieb dort schon auf der neuen Hardware, auf welcher dann später das neue Einsatzleitsystem installiert wird. Somit muss nichts von der „alten“ Technik mitgenommen werden und steht bis zum „letzten“ Tag der „alten“ Leitstelle zur Verfügung.

Das gleiche gilt auch für den zweiten Teil der Leitstellentechnik. Sowohl Notruf- und Kommunikationstechnik als auch die interne Telefonanlage werden am neuen Standort auf neuer Hardware installiert. Für die Umschaltung am Tag X müssen zahlreiche und vor allem belastbare Pläne, zusammen mit der Firma Eurofunk, Dataport als Landes-IT-Dienstleister und der Telekom, erstellt werden. Schließlich soll am Umschalttag kein Notruf „verloren“ gehen. Ebenfalls muss der Tag personaltechnisch durchgeplant werden. Wieviel Personal benötige ich am „alten“, wieviel am „neuen“ Standort.



Dazu kommt der komplette Neuaufbau unseres leitstelleninternen Verwaltungsnetzes. Hier werden wir die Technik in Eigenregie verbauen und dann zusammen mit einer Fachfirma sukzessive in Betrieb nehmen, so dass auch diese am Umschalttag vollumfänglich zur Verfügung steht. Nach der Umschaltung werden dann die Daten, welche am alten Standort vorhanden sind in das neue Verwaltungsnetz migriert, so dass keine Daten verloren gehen. (Bernd Mommsen, Klaus Lindner)

Planung 2023, Leitstellenprojekte

Als weitere Projekte für das Jahr stehen dann noch der Start des Behandlungskapazitäten-nachweises (BKN) Schleswig-Holstein und die Einführung der standardisierten Notrufabfrage (SNA) auf der Arbeitsliste. Der BKN ist ein System, welches dem Rettungsdienst ermöglicht sich die nächstgelegene, aufnahmebereite Behandlungseinrichtung, welche das Erkrankungs- oder Verletzungsbild Ihres Patienten aufnehmen kann, anzuzeigen und auch gleich zu „reservieren“. Wenn dies geschehen und das Rettungsmittel mit dem Patienten gestartet ist, wird dem Krankenhaus angezeigt, wann der Patient eintreffen wird (immer als Live-Daten), so dass sich die Kollegen*innen dort zeitgenau vorbereiten können.

Die SNA ist landesweit ausgeschrieben und vergeben worden. Dies bedeutet, alle Leitstellen im Land, sowohl polizeiliche als auch kommunale, werden diese Notrufabfrage verwenden. Sobald eine direkte Schnittstelle zu unserem Einsatzleitsystem fertiggestellt worden ist, werden auch wir diese im Neubau einführen. Dies bedingt, neben dem rein technischen Aspekt der Integration in das Einsatzleitsystem, Schulungen und Einweisungen der Mitarbeiter. Dazu müssen interne Prozesse an die neue SNA angepasst werden, da diese logischerweise dann auch Bestandteil des leitstelleneigenen QM-Systems werden wird.

Zu allen den hier angesprochenen Projekten kommt natürlich die Sicherstellung des laufenden Betriebs der Leitstelle mit der kontinuierlichen Stammdatenpflege und Störbeseitigung. Schließlich darf diese nicht unter der Neubauplanung leiden. *(Klaus Lindner)*

Planung 2023, Leitstellenneubau

Neben der technischen Planung des Neubaus müssen auch alle Bearbeitungsprozesse im Leitstellenbetriebsraum den neuen Raumverhältnissen angepasst werden. Arbeiten die Disponentinnen und Disponenten jetzt noch in einem Raum von knapp 120qm, so werden wir im neuen Leitstellenbetriebsraum mit 260qm völlig neue Dimensionen erleben. Kann jetzt noch jeder „mithören“, was im Leitstellenraum passiert, was der Nachbardisponent gerade abfragt und entscheidet, so dürfte das in einem mehr als doppelt so großen Raum nicht mehr ohne weiteres möglich sein. Auch der Blickwinkel des diensthabenden Schichtleiters wird ein anderer sein! Wie kann der Schichtleiter vollumfänglich seiner Führungsverantwortung in diesem neuen Raumgefüge nachkommen? Dazu kommt die Neuformung von vielen anderen Prozessen, beispielsweise der Anforderung von Hilfe durch einen Mitarbeitenden. Schon jetzt ist die gelbe Blitzleuchte nicht immer gut zu erkennen.

Im ersten Quartal des neuen Jahres werden die Leitstellenbetriebstische einziehen. Erst dann kann sich jeder ein gutes Bild seines neuen Arbeitsplatzes machen. Dann werden wir gemeinsam alle Arbeitsprozesse auf den Prüfstand stellen und analysieren, welche mit welchem Ziel angepasst werden müssen. Das wäre dann auch ein erster Schritt in ein gemeinsam entwickeltes, tragfähiges und akzeptiertes QM-System der Leitstelle. *(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	2022
Externe Ereignismeldungen:	41	67	48	72	149	135	98
Interne Ereignismeldungen:	555	599	825	1.794	2.232	1.982	2.452
Tickets gesamt:	596	666	873	1.866	2.381	2.117	2550

Die deutlich erkennbare, vor allem aber auch gewünschte, Mehrung der internen 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 zusammenbringen, 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. Der Anwender / Meldende muss lediglich 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. Leider nehmen wir auch wahr, dass es selten konkrete Rückmeldungen zu unseren Tickets gibt. (Bernd Mommsen & Achim Hackstein)

Schlusswort

„Ein Schlusswort zieht einen Schlusstrich unter irgendwas. Das würden wir sicher gerne alle tun, vor allem unter die Pandemie.“ Wem diese beiden einleitenden Sätze bekannt vorkommen, der hat unseren Jahresbericht 2021 sehr aufmerksam gelesen und hat ein gutes Gedächtnis. Dieses Thema beschäftigte uns lange und intensiv, wir haben sie beendet - im fernen China scheint sie gerade wieder aufzuflammen.

Dafür beschäftigen uns aktuell andere Themen, die Arbeit in der Leitstelle noch anspruchsvoller macht, als sie sowieso schon ist. Fachkräftemangel im Rettungsdienst führt dazu, dass täglich ganze Armadas von Rettungsmitteln abgemeldet werden müssen. Das wiederum sprengt jede Vorplanung von Krankentransporten. Fachkräftemangel in der Leitstelle ist ein ebensolches Thema und solange es keine von Rettungsdienst- und Feuerwehrqualifikationen unabhängige Berufsausbildung gibt, werden wir auch dieses Problem nicht lösen. Jeder Mitarbeiter, der aus dem Rettungsdienst in die Leitstelle wechselt, verursacht ein schlechtes Gewissen. Dennoch müssen wir uns aus diesem Markt bedienen und es ist kein Ende in Sicht.

Eine ebenso ernste Sache wie die Pandemie ist der Zustand unseres Systems der Gesundheitsversorgung. Übervolle Arztpraxen, eingeschränkt versorgungsfähige Kliniken, wachsendes Anspruchsdenken in der Bevölkerung und eine begrenzte Anzahl von Reaktionsmöglichkeiten in der Leitstelle. Dabei liegen die Lösungen, zumindest für den Bereich der Leitstelle, auf dem Tisch. Ein Blick über die Grenze nach Niederösterreich zeigt uns, wie eine modern aufgestellte, für alle möglichen Anforderungen ausgerüstete Leitstelle funktionieren kann. Allerdings ziehen dort auch alle Beteiligten an einem Strang, Kassenärztliche Vereinigung, Rettungsdienste, Feuerwehren und vor allem Verwaltungen und politische Entscheidungsträger.

Das marode Gesamtsystem der Gesundheitsversorgung bringt vor allem den Rettungsdienst an seine Leistungsgrenzen. Tage, an denen kann nicht einmal ein „P“ vergeben werden kann, sind keine Seltenheit mehr. Diese hohe Belastung müssen wir auch in der Leitstelle wahrnehmen und damit konstruktiv umgehen lernen. Eine echte Herausforderung für alle Beteiligten.

„*Blick zurück im Zorn*“ ist ein Schauspiel des britischen Dramatikers John Osborne. Wenn wir in einem Jahresbericht zurückblicken, tun wir das ohne Zorn. Eher voller Stolz auf das, was in Ihrer Leitstelle jede Stunde an 365 Tagen im Jahr geleistet wird. Davon kann der Jahresbericht naturgemäß nur einen Bruchteil wiedergeben. Beispielsweise führen wir seit Anbeginn der Kooperativen Regionalleitstelle Nord die telefonische Reanimationsunterstützung durch. In der Silvesternacht, mitten im Trubel der Silvestereinsätze, wurden die Eltern eines 2,5-jährigen Kindes durch eine Disponentin zur Wiederbelebung angeleitet. Der Rettungsdienst vor Ort konnte das Kind stabilisieren und später wurde es in eine Uniklinik verlegt. Professionelle Leitstellenarbeit und eine ebenso hoch kompetente Arbeit des Rettungsdienstes haben dem Kind zumindest eine Chance verschafft, dieses Geschehen zu überleben. Das sind wahrscheinlich die Momente, die jedem klar machen, was diesen Job so besonders macht.

Und dennoch sind so viele Menschen unzufrieden. Wir sollten uns öfter daran erinnern, im Vergleich mit den Menschen in der Ukraine, den frierenden Menschen auf den Bürgersteigen, den Menschen, die am Existenzminimum leben, die im Krankenhaus nur aus dem Fenster schauen können oder wissen, dass es keine Hoffnung mehr für sie gibt, geht es uns wirklich gut. Diese Beispiele müssten dazu führen, dass wir positiv in die Welt, oder zumindest in unsere kleine Welt, schauen. Das wir Herausforderungen mit Freude annehmen, uns Veränderungen begeistert stellen und darin vorrangig das sehen, was sich zum Positiven wendet. Zum Abschied von Birte Suckow, die uns viele Jahre begleitet hat, wurde ein wunderbares Bild aufgenommen. Das Bild spiegelt so viel Lebensfreude wieder, davon wollen wir ein wenig abgeben für das neue Jahr.



Niemand kann zurück gehen und einen neuen Anfang machen. Aber jeder kann jetzt anfangen und ein neues Ende machen. (Carl Bard)

Im Januar 2012 erschien der erste Jahresbericht der Leitstelle Nord, es war der Blick zurück auf das vergangene Jahr 2011. Der zwölfte Jahresbericht ist auch zugleich mein letzter Jahresbericht, den ich begleiten und zusammenstellen durfte.

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)