Kooperative Großleitstelle Oldenburg

Das Projekt KGO

Erfahrungen nach vier Jahren im Betrieb

Dienstag, 31. Mai 2016

Agenda

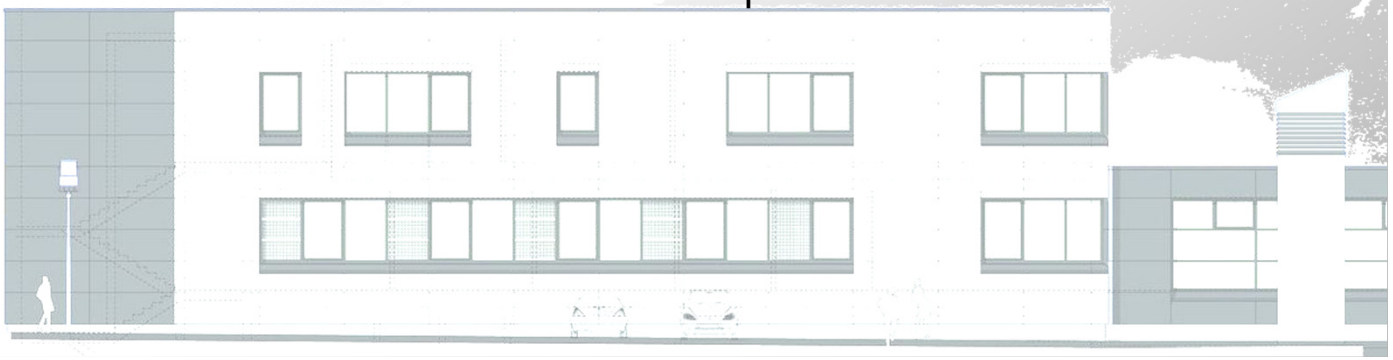
- Die Kooperative Großleitstelle Oldenburg
- Standardisierte Notrufbearbeitung
- Aus- und Fortbildung
- Standards / Weiterentwicklungen
- Zusammenarbeit Dienststellen
- Zusammenarbeit FW/RD

Die KGO – Der Neubau

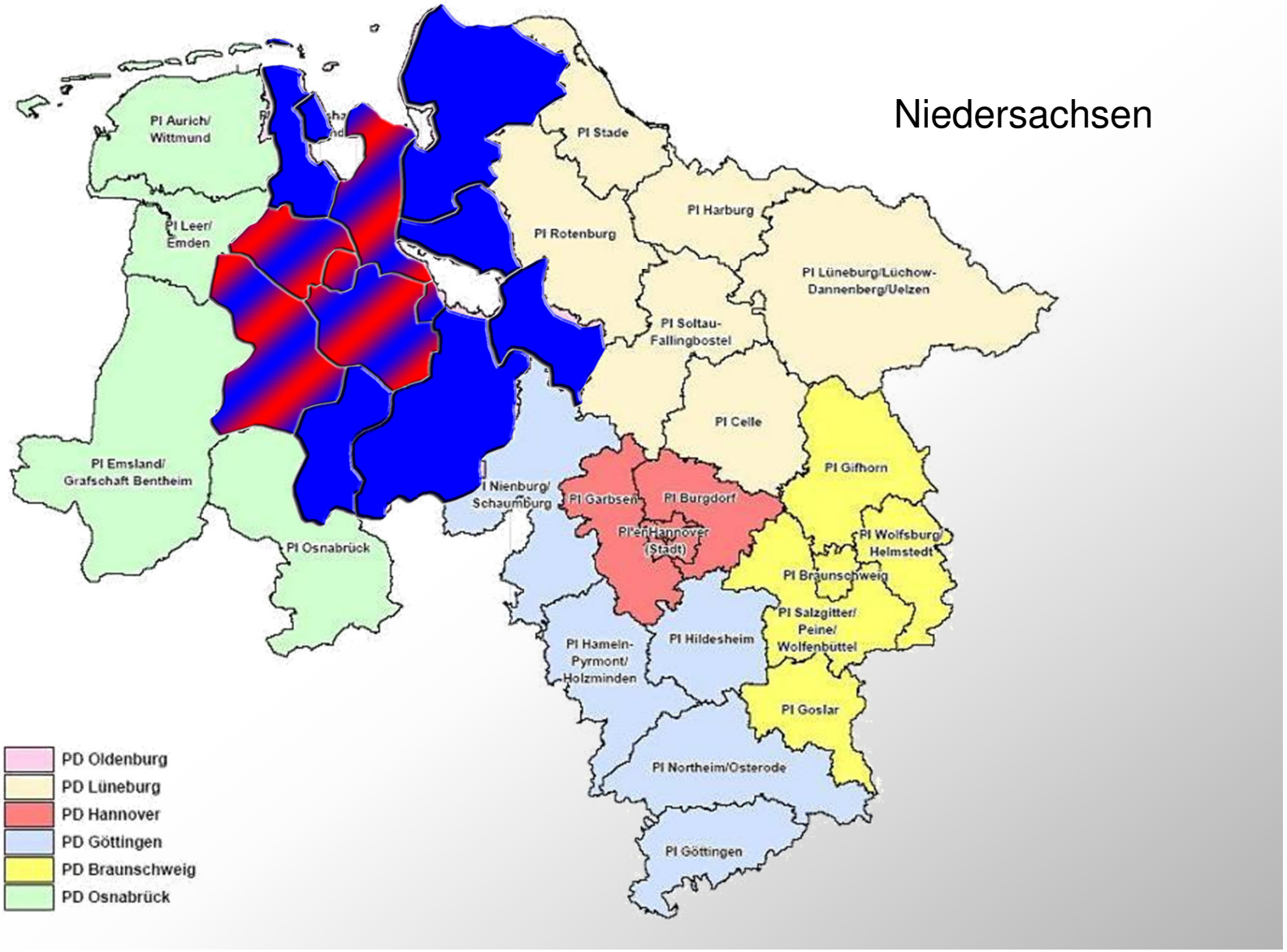
Das Projekt KGO

Stadt Oldenburg
Stadt Delmenhorst
LK Ammerland
LK Oldenburg
LK Wesermarsch
LK Cloppenburg

PI Oldenburg-Stadt/Ammerland
PI Delmenhorst/Oldenburg-Land
PI Wilhelmshaven/Friesland
PI Cuxhaven/Wesermarsch
PI Cloppenburg/Vechta
PI Verden/Osterholz
PI Diepholz



Zuständigkeitsgebiete

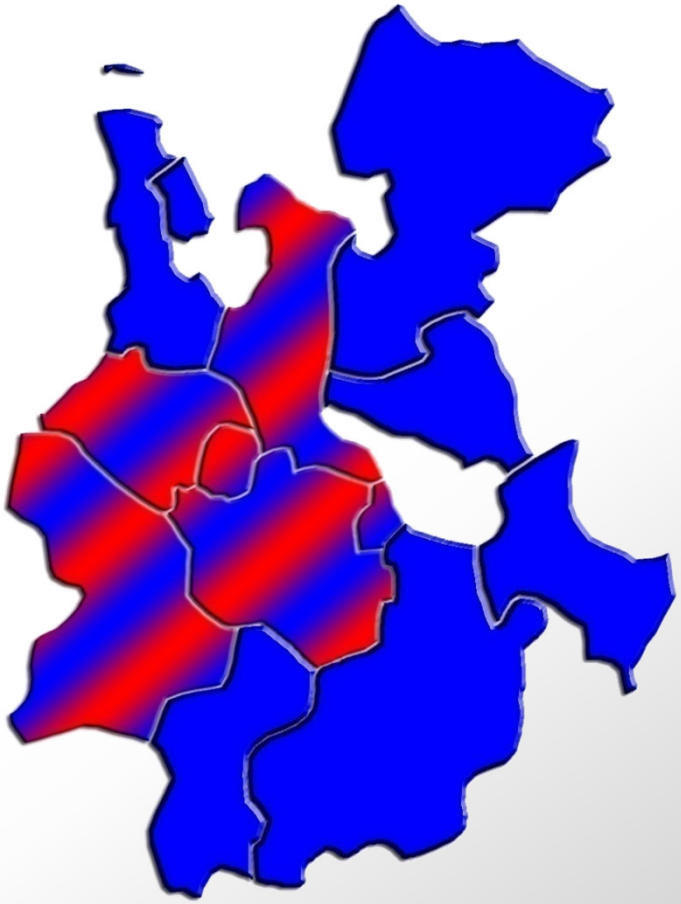


Rahmendaten

Zahlen und Fakten

AöR

- 730 Tsd. Einwohner
- 4200 km²
- 4 Landkreise
- 2 kreisfreie Städte
- 30 Rettungswachen
- 156 Feuerwehren
- ca. 250 Einsätze täglich



Polizei

- 1,7 Mio. Einwohner
- 11000 km²
- 13 LK und kreisfr. Städte
- 3600 Mitarbeiter
- 116 Dienststellen
- 60 FuStW – 24 h
- 500 – 2500 Einsätze tägl.

Betriebsraum Polizei

Führungsstab Polizei

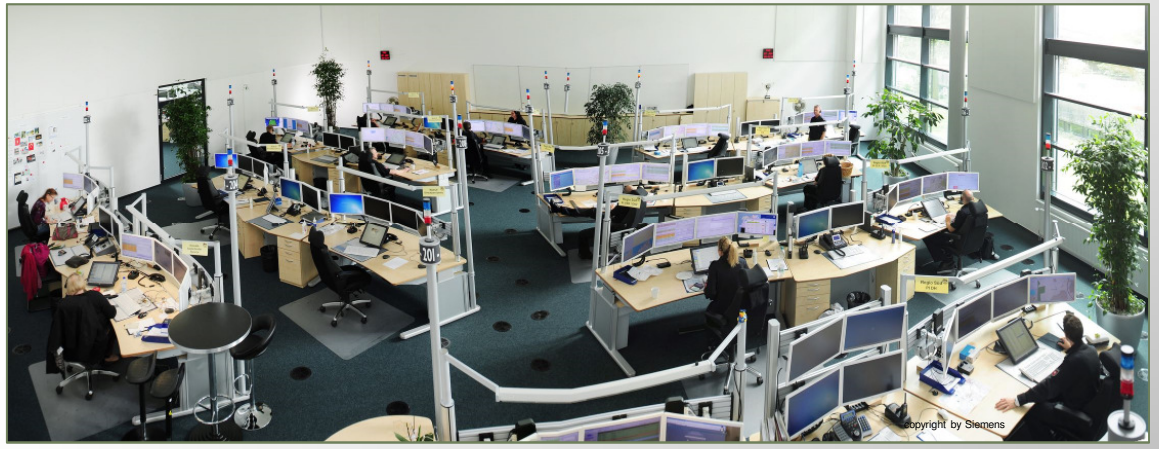
Rückblick - Erfahrungen

- Technikprobleme
- Handlungssicherheit
- Digitalfunkhandling
- Selbstverständnis
- Einsatzverständnis
- Zusammenarbeit
- Pannen
- Beschwerden
- Medienberichterstattung
- Öffentlichkeitsarbeit intern
- Arbeitsabläufe in der Leitstelle

„Geburtstag“
17.09.2012

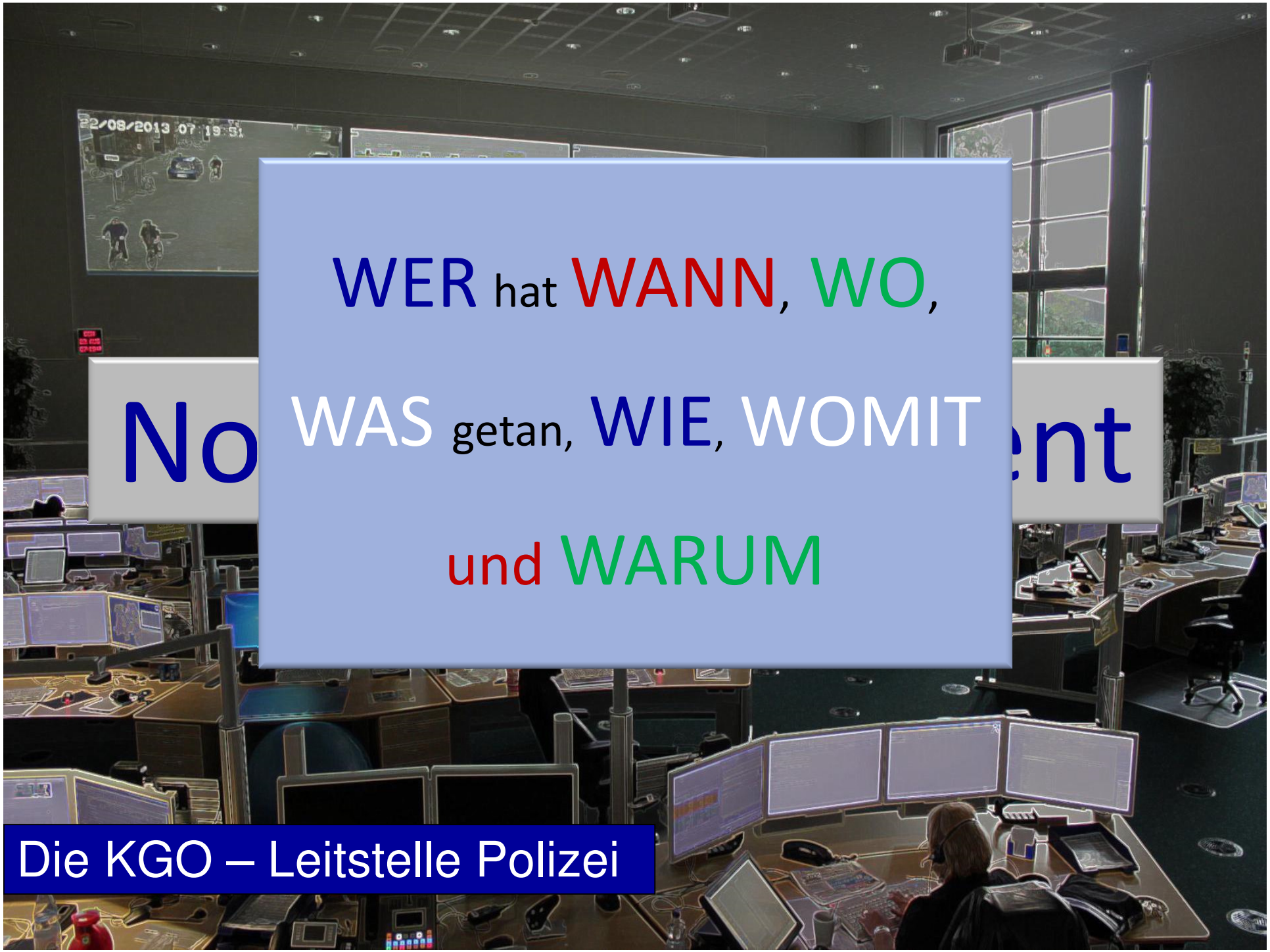
Erkenntnisse

- Quantensprung in der Leitstellentechnik
- Generationswechsel beim Leitstellenpersonal
- Veränderungen durch Zentralisierung
- Ansprüche
- Zeitfaktor
- Quantität
- Qualität



Standardisierung

- Notrufmanagement
- Einsatzkoordination
- Zusammenarbeit mit den Dienststellen
- **Zusammenarbeit mit AöR GOL**
- **Zusammenarbeit mit anderen Leitstellen RD/FW**
- Einsatzbegleitender Service
- Sonderlagen – AAO ➔ BAO



WER hat WANN, WO,

WAS getan, WIE, WOMIT

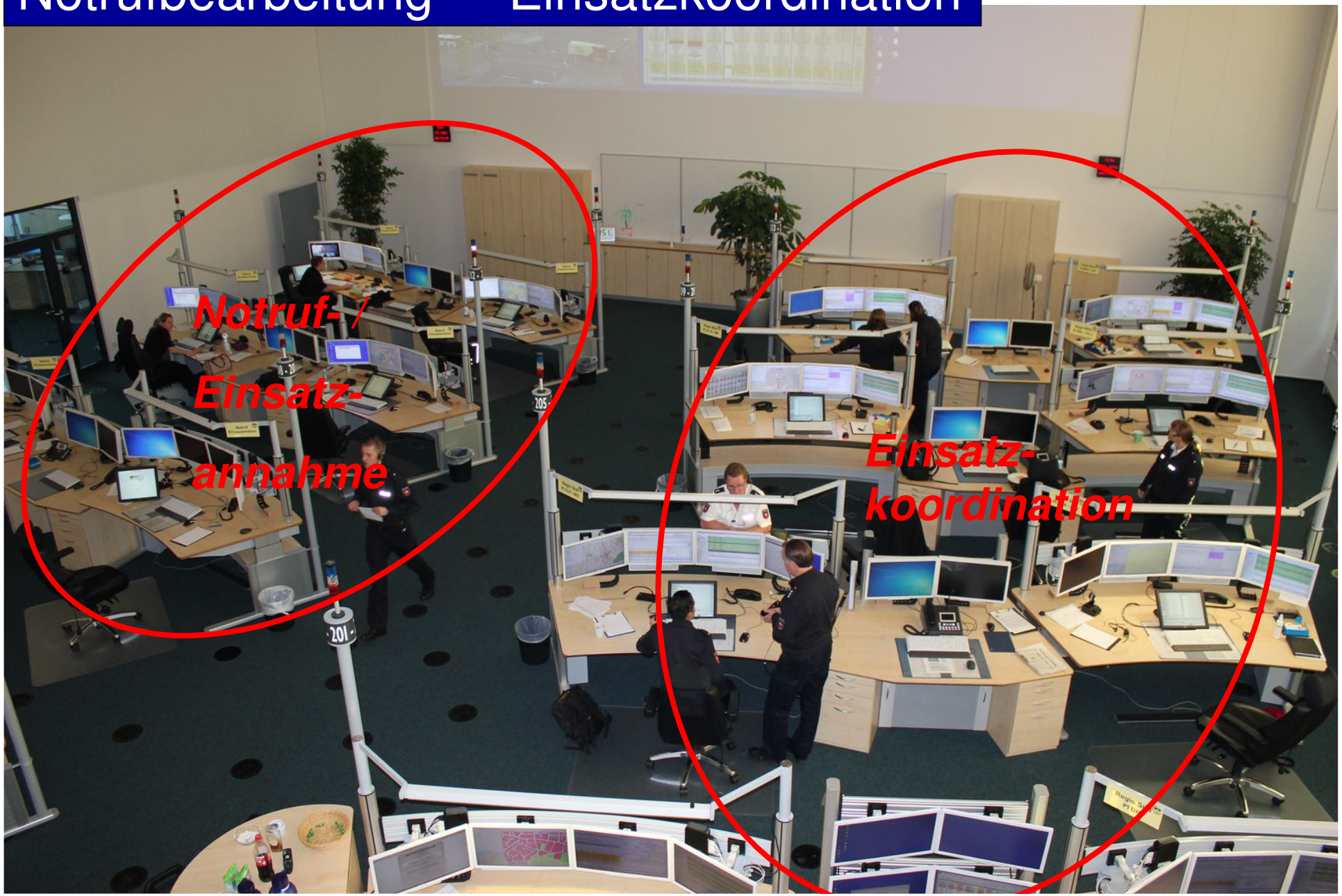
und WARUM

Die KGO – Leitstelle Polizei

Notrufmanagement

ABER…
STANDARDISIERTE
NOTRUFBEARBEITUNG
ERFORDERLICH!

Notrufbearbeitung - Einsatzkoordination



Arbeitsprozesse in Leitstellen

- Verortung
- Anruferdaten
- Sachverhalt
- Klassifizierung
- Einsatzstichwort
- Gefährdungen
- Täter, Zeugen…
- Fahrzeuge
- Fluchtrichtung
- Anleitungen
- Hinweise

- Zuständigkeit
- Nächster FuStw
- Frei
- ‚dran‘
- ein oder mehrere
- Alarmierung
- Information

- Taktische Maßnahmen
  - zB. Fahndungen
- Technisch-orga. Maßnahmen
- Informieren
  - Intern
  - extern
- Alarmieren weiterer Kräfte
- Spezialeinheiten
- Fachdienste
- Benachbarte Org

Einsatzkoordination

Taktische Maßnahmen -- Grundbegriffe PDV 100 – Anlage 20

Auftrag - Maßnahme
Abfahrverhinderung
Ableitung
Absperrung
Absperrung - innere
Absperrung - äußere
Absperrung - einschließend
Absuche
Alarmierung
Anhaltekontrolle
Anruferfeststellung
Auffangen
Aufklärung - verdeckt
Aufklärung - offen
Auswertungsangriff
Begleitschutz
Bereitstellen
Bergen
Betreuung
Beweissicherung
Dokumentation
Durchfahrtkontrolle
Durchlassstelle
Durchsuchung
Eindringen
Einsatzbegleitende ÖA
Erster Angriff
Evakuierung
Fahndung
Gefährderansprache
Information
Kontrolle
Kontrollstelle
Kräftesammelstelle
Nachaufsicht
Notzugriff
Objektschutz
Observation - offen
Observation - verdeckt
Personenschutz
Präsenz - offen
Präsenz - verdeckt
Raumschutz
Räumung
Razzia
Reserve
Retten
Schutz
Sicherung
Sicherungsangriff
Streckenschutz
Überwachen
Umleiten
Umstellung
Verhandlungen
Versorgung
Voraufsicht
Warnung
Zugriff

Einsatzkoordination

Diverse weitere Maßnahmen vor Ort oder Leitstelle

Halterüberprüfung/-befragung
Verkehrskontrolle
Lautsprecherdurchsage
Verkehrsunfallaufnahme
Stauabsicherung
Verkehrsregelung
Verfolgung
Tatortaufnahme
Sachverhaltsaufnahme
Befragung
Anforderung von Abschlepper, Bestatter, Jagdpächter pp
Anforderung von TOG, SEK, MEK, DHF, Phub, Delaborier pp
Anforderung von Rettungsdienst, Feuerwehr
Handyortung
IMSI-Catcher
Benachrichtigung

Standardabläufe - Teamarbeit

Modultrainings

Modul I
Qualifizierte Verkehrsereignisse

Modul II
Verfolgungsfahrten

Modul III
Raubstraftaten

Modul IV
GGSK

Modul V
Vermisste

Modul VI
Täter vor Ort

Modul VII
Bedrohungslagen

Modul VIII
Die AAO

Modul IX
Entführung, Geiselnahme, herausragende Erpressungen

Zusammenarbeit

PD Oldenburg

Zusammenarbeit
der Leitstelle der Polizei in der KGO
mit den örtlichen Dienststellen
in der Allgemeinen Aufbauorganisation
(AAO)

VS – Nur für den Dienstgebrauch

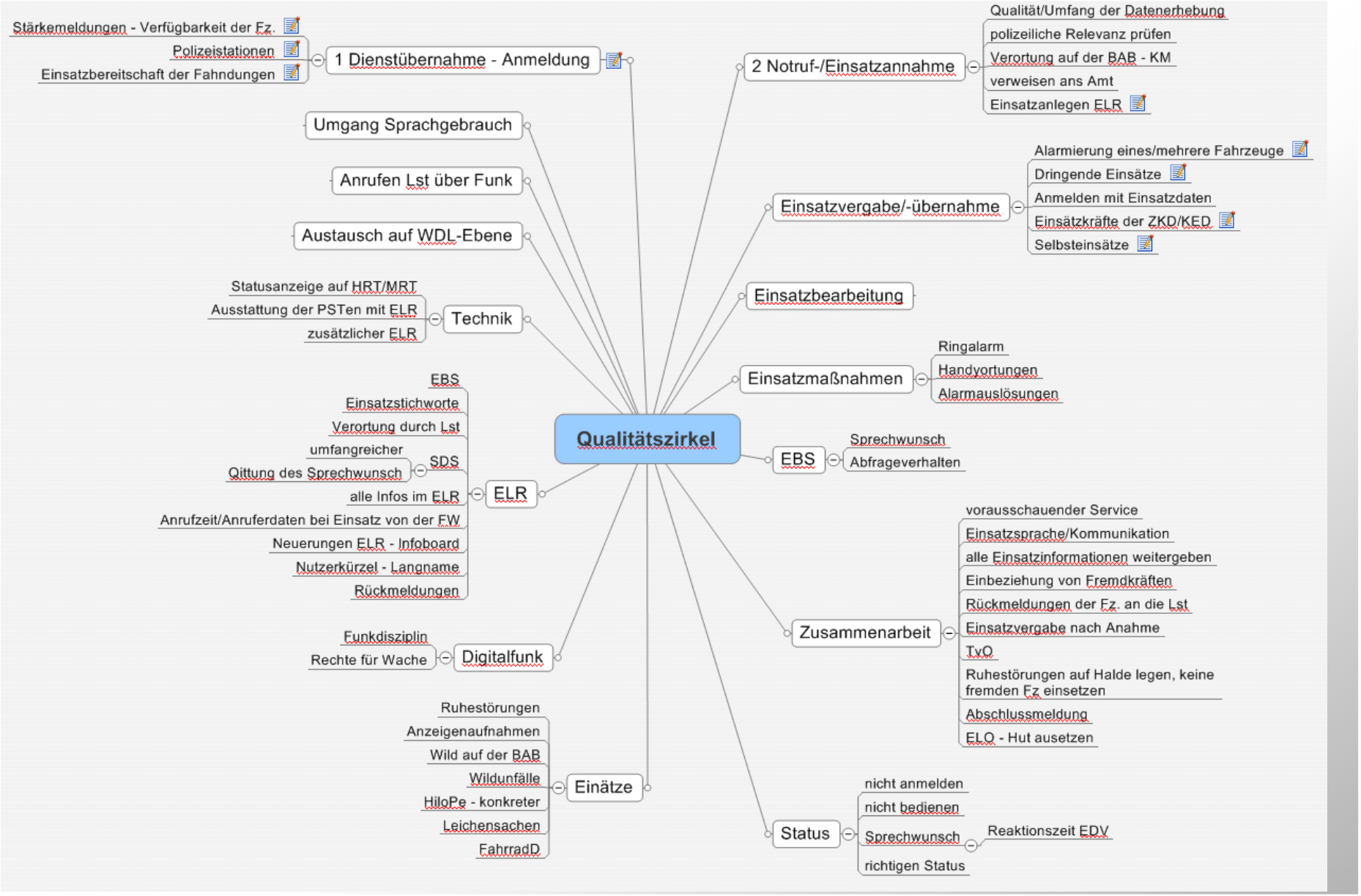
Bezug: Basiskonzeption zum zukünftigen polizeilichen Einsatzmanagement im Rahmen der Inbetriebnahme der Kooperativen Großleitstelle Oldenburg vom 28.01.2008

Stand: 16.02.2012

Az.: 12.01-12319 / Leitstelle

ENTWURF

Qualitätszirkel



Zusammenarbeit Feuerwehr/Rettungsdienst

- Interne mit dem Kooperationspartner - ELS
- Externe integrierte Rettungs-/Feuerwehrleitstellen
- FW/RD will grundsätzlich selbst Notrufe „abfragen“
- Anleitungen zu Sofortmaßnahmen – Reanimationen
- Gespräche mit den Leitstellen
- Unterschiedliche Anforderungen an Informationsumfang
- § 1 II Satz NSOG - Unterrichtungspflicht

Zusammenarbeit intern AöR GOL

- Persönliche Kontakte der MA
- Hohe Akzeptanz
- Geringere Reibungsverluste
- Mehr Informationsaustausch
- Unmittelbarer Kontakt / Austausch
- Bessere Unterstützung / Beratung
- Ständige Informationsergänzungen
- Umfangreicherer direkter Austausch

Zusammenarbeit intern

AöR GOL

- Schnellere Alarmierung
- Gds. schnellere Reaktionen
- Gegenseitiges Verständnis der jeweilige Belange und Anforderungen

- Lernen von einander - zB. Standardisierung
- Probleme besprechen (Schichtführerbesprechung)
- Problemstellung: AMOK-Lagen
- Leistungsfähigkeit aufgrund mehr Personal
- Erreichbarkeit

Zusammenarbeit

Optimierung durch Handlungsanweisungen

Genereller Handlungsanhalt für die polizeiliche Notrufannahme

in Zusammenarbeitet mit der GOL und den Leitstellen der Feuerwehren / Rettungsdienste der Landkreise

Bei Sachverhalten, die den sofortigen Einsatz von Feuerwehr und / oder Rettungsdienst erfordern, alarmiert die Notrufannahme die Rettungskräfte in Form der Fallerstellung bei Zuständigkeit der GOL („Rettungskräfte - Fall an GOL") + Durchstellen des Anrufes zur GOL über FREQUENTIS über den Button „GOL-alle" oder durch Anruf bei der entsprechenden Landkreisleitstelle, wenn die GOL nicht zuständig ist.

Sollten dabei **rein medizinische Not- oder Unfälle** gemeldet werden, die (erstmal) kein direktes polizeiliches Einschreiten erfordern, ist wie folgt vorzugehen:

- **erfrage schnell den kompletten Einsatzort** sowie **den Nachnamen des Hinweisgebers** und
- **leite dann den Meldenden sofort direkt an die zuständige Rettungsleitstelle weiter**
- **und lege an: Einsatz an GOL-kein Fall bzw. Notfall/Unfall bei Zuständigkeiten außerhalb GOL.**

WICHTIGE ZUSATZHINWEISE ZUR BEACHTUNG:

- Hinweis an Meldenden, **unbedingt in der Leitung zu bleiben und den Notruf 112 zu wählen, falls die Weiterleitung nicht funktioniert.**
- Rückrufversuch bei Gesprächsabbruch und bei Nichterreichen Einleitung einer sofortigen TKG-Abfrage über den Einsatzführer/LBvD.
- Bei sehr aufgeregten Anrufern eventuell Rückruf bei zuständiger Leitstelle, ob Weiterleitung erfolgreich war.
- Im Zweifelsfall sollten nicht wahrgenommene Informationen durch Abhören des Notrufgesprächs ergänzt werden.
- Im Ausnahmefall sollten übermäßig aufgeregte Anrufer durch den Notrufannehmer der Polizei betreut und ein kompletter Einsatz im Einsatzleitrechner unter ständiger Informationsweitergabe angelegt werden.

Kooperative Großleitstelle Oldenburg

Fazit - Fragen

Heiko von Deetzen
Polizeidirektion Oldenburg - D12
Friedhofsweg 30, 26121 Oldenburg
Telefon 0441-799 - 5101, FeSoNe 07-32-5101
Fax2Mail 0511 - 9695 - 661588,
Mobiltelefon 01522 – 84 94 260
e-mail Heiko.vonDeetzen@lst-ol.niedersachsen.de
Heiko.von-Deetzen@polizei.niedersachsen.de