4. SYMPOSIUM
LEITSTELLE AKTUELL
BREMERHAVEN | 31.5.-1.6.2016

Kennzahlensysteme in der Leitstelle

Kennzahlen und Leitstelle – ist das kompatibel?

Praktischer Nutzen von Kennzahlen

Florian Dax

Kennzahlensysteme in der Leitstelle

Florian Dax

Bankkaufmann
Bachelor of Business Administration
Disponent Integrierte Leitstelle

Seit 1998 als Disponent sowie Führungskraft in Rettungsleitstellen / Integrierten Leitstellen tätig

Agenda

1) Mission und Vision in einer Leitstelle
2) Von der Strategie zur Kennzahl
3) Praktisches Anwendungsbeispiel
4) Zusammenfassung
5) Diskussion

Agenda

1) Mission und Vision in einer Leitstelle
2) Von der Strategie zur Kennzahl
3) Praktisches Anwendungsbeispiel
4) Zusammenfassung
5) Diskussion

Mission und Vision in einer Leitstelle

4. SYMPOSIUM LEITSTELLE AKTUELL
BREMERHAVEN | 31.5.-1.6.2016

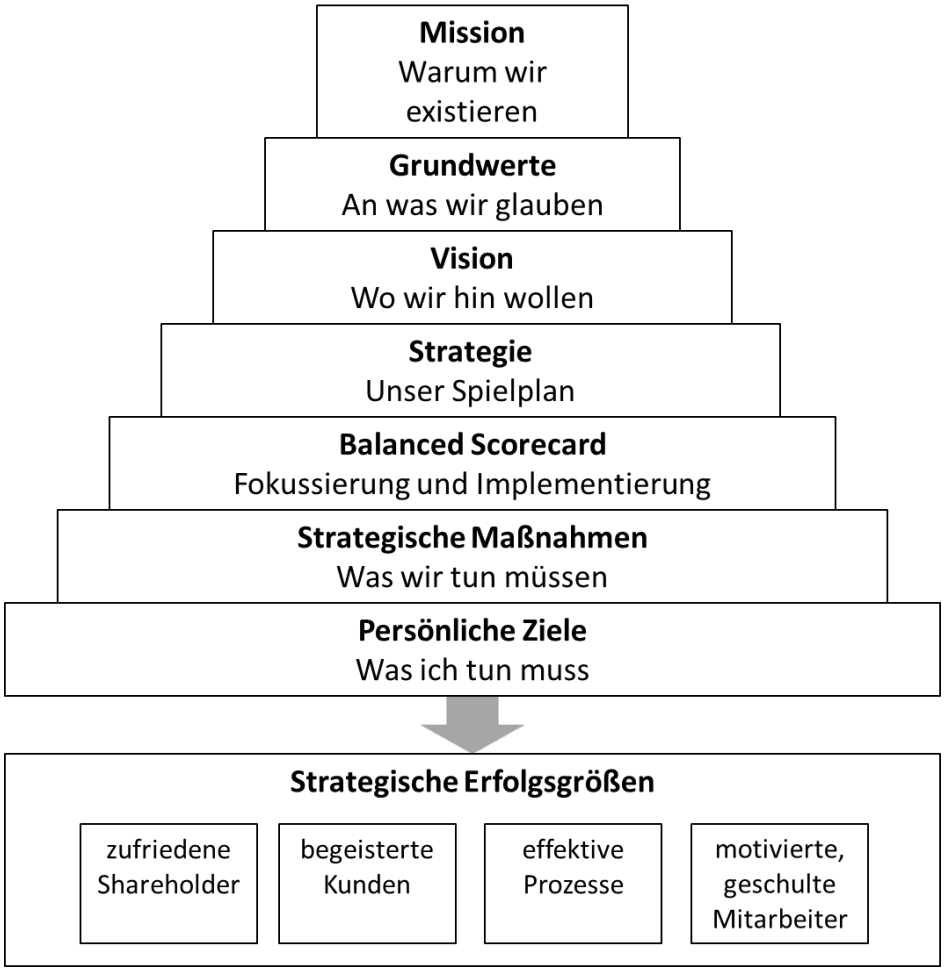
In unserer Leitstelle gibt es

Eine Mission / Vision

Keine Mission / Vision

Mission und Vision in einer Leitstelle

Das Kontinuum von der Mission zu den persönlichen Zielen:



Mission und Vision in einer Leitstelle

Beispiel für eine Mission einer Leitstelle:

Wir sind DER Ansprechpartner im Rettungswesen.
Wir koordinieren Extremsituationen schnell und professionell.
Wir helfen Bürgern und Rettungskräften.

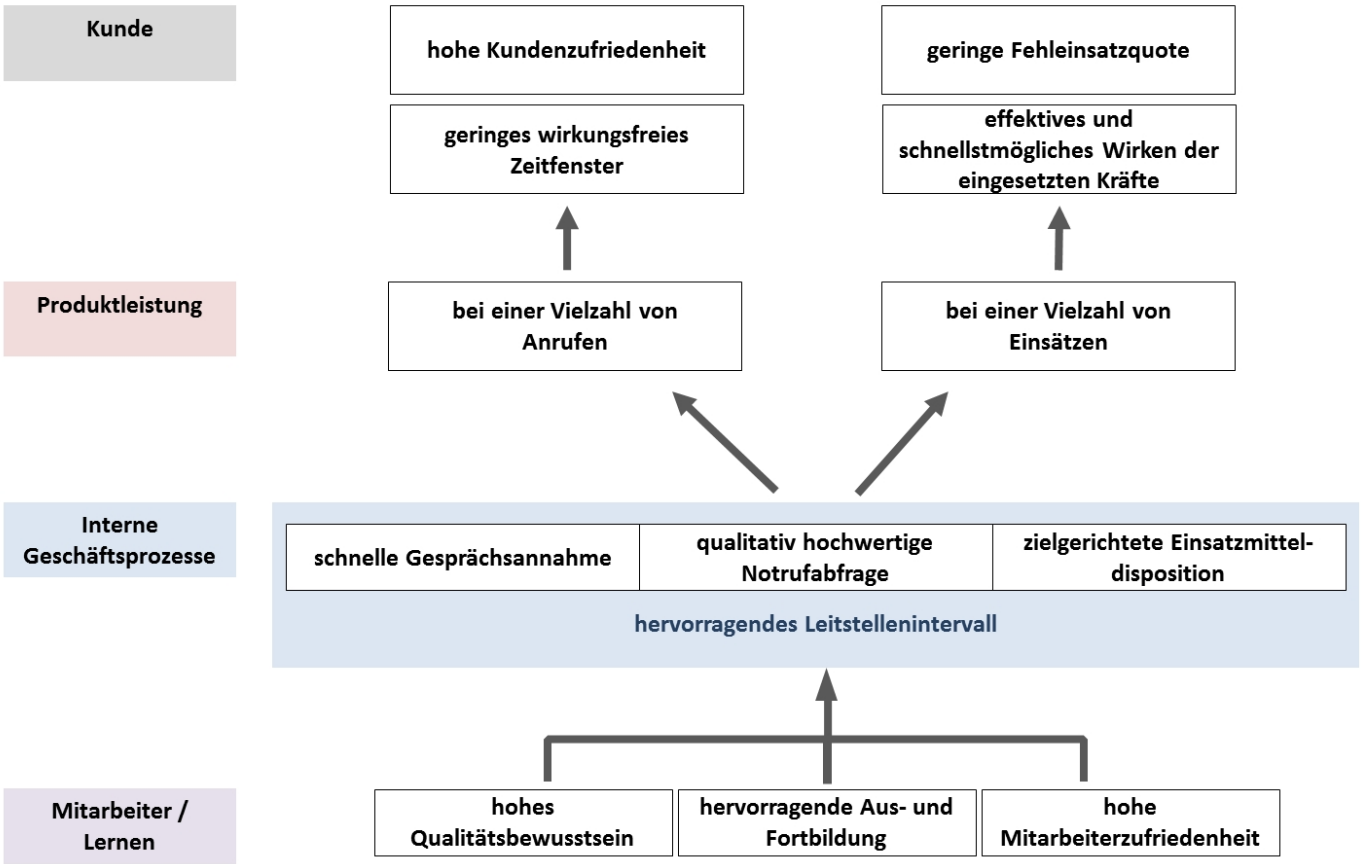
Die Mission beschreibt, weshalb die Leitstelle existiert.
Die Vision beschreibt, wo die Leitstelle hin will.
Die Strategie beschreibt, was das Unternehmen ILS tun muss.

Agenda

1) Mission und Vision in einer Leitstelle
2) Von der Strategie zur Kennzahl
3) Praktisches Anwendungsbeispiel
4) Zusammenfassung
5) Diskussion

Von der Strategie zur Kennzahl

Strategy Map zur Beschreibung einer Strategie

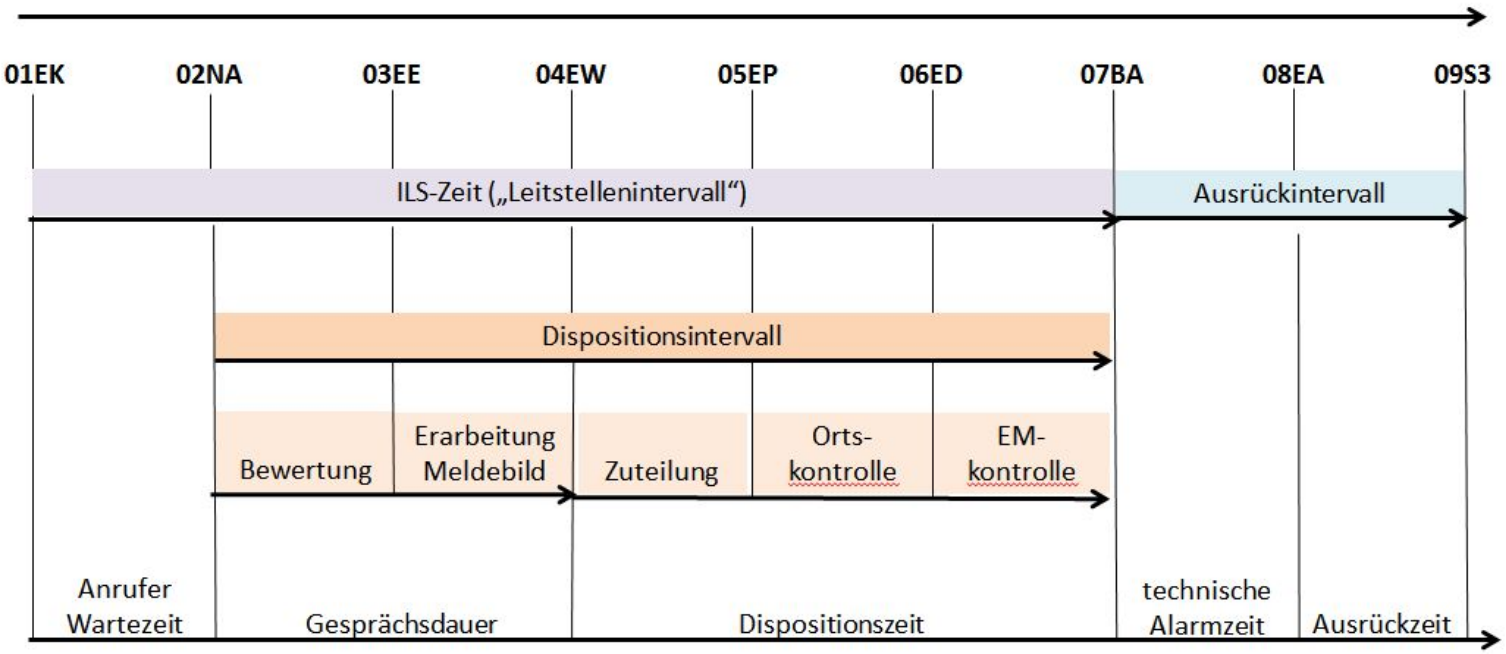


Agenda

1) Mission und Vision in einer Leitstelle
2) Von der Strategie zur Kennzahl
3) Praktisches Anwendungsbeispiel
4) Zusammenfassung
5) Diskussion

Praktisches Anwendungsbeispiel

Kennzahlen im Kernprozess der ILS



01EK = erstes Klingeln
02NA = Notrufannahme
03EE = Einsatzeröffnung
04EW = Einsatzweiterleitung
05EP = Einsatzprüfung
06ED = Einsatzdisposition
07BA = Beginn Alarmierung
08EA = Ende Alarmierung
09S3 = Ausrücken des Fahrzeugs

Praktisches Anwendungsbeispiel

Schnelle Gesprächsannahme / Anrufer Wartezeit

Interne Geschäftsprozesse

schnelle Gesprächsannahme

Vorteile dieser Kennzahl:

- Gut auswertbar
- Gut vergleichbar
- Zusammenhang mit der Mission für den Disponenten sowie die Führungskraft sofort nachvollziehbar -> durch eine schnelle Gesprächsannahme helfe ich dem Bürger
- Maßnahmen werden direkt sichtbar (?)

Praktisches Anwendungsbeispiel

4. SYMPOSIUM LEITSTELLE AKTUELL
BREMERHAVEN | 31.5.-1.6.2016

Balanced Scorecard der Integrierten Leitstelle München

Produktleistung						
	Ziel	Quartal 1/2013	Quartal 2/2013	Quartal 3/2013	Quartal 4/2013	Jahr 2013
	Notrufe					
Anrufe gesamt	Trend					
Notrufe 112	Trend					
Serviceruf 19222	Trend					
Anrufe KITH/KAPT	Trend					
Anrufe Standleitungen	Trend					
Anrufe Feuermeldungen	Trend					
	Einsätze/Disposition					
Feuerwehr	Trend					
Rettungsdienst	Trend					
KITH/KAPT	Trend					
ILST-Alarme	Trend					

Kunde						
	Ziel	Quartal 1/2013	Quartal 2/2013	Quartal 3/2013	Quartal 4/2013	Jahr 2013
	Beschwerdemanagement					
Beschwerde Gesprächsführung	t.b.d.					
Beschwerde Unfreundlichkeit	t.b.d.					
Beschwerde Einsatzablauf	t.b.d.					
Beschwerde System/EDV	t.b.d.					
	Qualitätsmanagement - Simulationstraining Integrierte Leitstelle Kernprozess Einsatzgeschehen (SILKE)					
SILKE Feuerwehr	> 90 %					
SILKE Rettungsdienst	> 90 %					
SILKE Krankentransport	> 90 %					
SILKE KITH/KAPT	> 90 %					
	Qualitätsmanagement - Effektivität in der Bearbeitung					
Einsatzdaten-Nachbearbeitung RD	< 5 %					
	Qualitätsmanagement - Über- bzw. Unterbeschickung					
Fehleinsätze NAW/NEF	< 17 %					
Nachalarmierungen NAW/NEF	< 17 %					
Hilfsfristeinhaltung Rettungsdienst < 12 min	> 80 %					
	Qualitätsmanagement - Telefonreanimation					
Telefonreanimation	Trend					
Telefonreanimation Nachbesprechungen	Trend					

Integrierte Leitstelle München
NOTRUF 112

Praktisches Anwendungsbeispiel

4. SYMPOSIUM LEITSTELLE AKTUELL
BREMERHAVEN | 31.5.-1.6.2016

Balanced Scorecard der Integrierten Leitstelle München

Mitarbeiter/Lernen						
	Ziel	Quartal 1/2013	Quartal 2/2013	Quartal 3/2013	Quartal 4/2013	Jahr 2013
	Beschäftigungsgrad/Belastung					
Besetzung nach Stellenplan	> 97 %					
Einsatzgebundene Arbeitsleistung	< 60 %					
Überstunden Ø pro Mitarbeiter	< 40 h					
Krankheitsquote	< 4 %					
	Aktuelle Qualifikation					
Modul 1 Disponentenlehrgang	t.b.d.					
Modul 2 SIB/KITH	t.b.d.					
Modul 3a Rettungsdienst	t.b.d.					
Modul 3b Rettungsdienst	t.b.d.					
Modul 3c Rettungsdienst	t.b.d.					
Modul 4 Feuerwehr	t.b.d.					
Modul 5 Teamleiter	t.b.d.					
	Aus- und Fortbildungsleistung					
Stunden Ausbildung	Trend					
Stunden Fortbildung	Trend					
Stunden Ausbilderleistung	Trend					

Interne Geschäftsprozesse						
	Ziel	Quartal 1/2013	Quartal 2/2013	Quartal 3/2013	Quartal 4/2013	Jahr 2013
	Leitstellenintervall					
Leitstellenintervall gesamt	< 120 s					
Anrufwartezeit 112 < 10 s	> 85 %					
Anrufwartezeit 19222 < 10 s	> 85 %					
Anrufwartezeit KITH/KAPT < 10 s	> 85 %					
Gesprächsdauer 112	t.b.d.					
Gesprächsdauer 19222	t.b.d.					
Gesprächsdauer KITH/KAPT	t.b.d.					
Dispositionszeit Notfallrettung	t.b.d.					
Dispositionszeit Feuerwehr	t.b.d.					

Integrierte Leitstelle München NOTRUF 112

Praktisches Anwendungsbeispiel

Kennzahlensysteme erlauben Zusammenhänge herzustellen

Wichtig: Darstellung über mehrere Quartale!

- Notrufe 112 ↑, Einsatzzahlen ↑, Überstunden pro MA ↑, Anrufer Wartezeit 112 ↑ , Krankheitsquote ↑,

  Mögliche Ursache: Personalmangel (?)

- Aus- und Fortbildungsleistung ↓, Gesprächsdauer ↑, Dispositionszeit ↑, Beschwerden ↑, Simulationstraining ↓

  Mögliche Ursache: Aus- und Fortbildungsmangel (?)

Agenda

1) Mission und Vision in einer Leitstelle
2) Von der Strategie zur Kennzahl
3) Praktisches Anwendungsbeispiel
4) Zusammenfassung
5) Diskussion

Zusammenfassung

- Durchgängigkeit von Mission bis zur Kennzahl herstellen
- Rückschluss jeder Kennzahl auf die Mission muss möglich sein
  (Kennzahlen müssen begründbar sein)
- Kennzahlensysteme erlauben Zusammenhänge herzustellen
- Arbeit mit Kennzahlen = „Indizienprozess“. Es kann immer andere Ursachen sowie Störfaktoren geben!
- Bei bestimmten Kennzahlen: auf Vergleichbarkeit achten!
- Kennzahlensysteme können als Reporting- Instrument dienen
- Kennzahlensysteme besitzen unter Umständen eine Prognosefunktion

Zusammenfassung

Führung findet nicht durch die Kennzahlen sondern durch Menschen statt, die anhand von Kennzahlen Führungsnotwendigkeit erkennen.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Literaturverzeichnis

Seite 6: Abbildung entnommen aus: **Kaplan, Robert S. und Norton, David P. 2001.** *Die strategiefokussierte Organisation - Führen mit der Balanced Scorecard 1. Auflage.* Stuttgart : Schäffer-Poeschel Verlag, 2001, S. 67. ISBN: 3791018027

Seite 7: Definitionen in Anlehnung an: **Wagner, Richard. 2007.** *Strategie und Management-Werkzeuge.* Stuttgart : Schäffer-Poeschel Verlag, 2007. ISBN: 3791027190. Beispiel für eine Mission: eigene Darstellung

Seite 9: Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an: **Kaplan, Robert S. und Norton, David P. 2001.** *Die strategiefokussierte Organisation - Führen mit der Balanced Scorecard 1. Auflage.* Stuttgart : Schäffer-Poeschel Verlag, 2001, S. 64. ISBN: 3791018027

Seite 13: Balanced Scorecard (BSC) der Integrierten Leitstelle München. Die BSC wurde im Rahmen der Bachelor-Thesis „Optimierung der Balanced Scorecard der Integrierten Leitstelle München“, FOM Hochschule für Oekonomie und Management, Florian Dax, Matrikelnummer 269699, 09.11.2013, bearbeitet

Seite 14: Balanced Scorecard (BSC) der Integrierten Leitstelle München. Die BSC wurde im Rahmen der Bachelor-Thesis „Optimierung der Balanced Scorecard der Integrierten Leitstelle München“, FOM Hochschule für Oekonomie und Management, Florian Dax, Matrikelnummer 269699, 09.11.2013, bearbeitet

Kontakt sowie Beratung

Florian Dax

www.floriandax.de