

ORGAKOM:

Wirtschaftlichkeit in Leitstellen

- *Kosten*
- *Werte*
- *Wirtschaftlichkeit*

Jens-Christian Petri

*Dipl.-Technomathematiker, Dipl.-Wirtschaftsmathematiker
Geschäftsführer*

*ORGAKOM Analyse + Beratung GmbH
mailto:jens.petri@orgakom.biz*

ORGAKOM:

Kosten

ORGAKOM:
Kosten

Heutige Größe von Leitstellenbereichen

In Deutschland bestehen *kleine Leitstellen* wie z.B. ...

- Odenwaldkreis (HE): für 99.800 EW
- Kyffhäuserkreis (TH): für 85.400 EW
- Neumünster (SH): für 76.800 EW

ORGAKOM:
Kosten

Heutige Größe von Leitstellenbereichen

... und auch *große Leitstellen* wie z.B.:

- Berlin, Hamburg, Köln für Städte mit *mehr als 1 Mio. EW*
- München, Hannover, Frankfurt, Nürnberg, Saarbrücken für Regionen mit *mehr als 1 Mio. EW*

ORGAKOM:
Kosten

Heutige Größe von Leitstellenbereichen

Baden-Württemberg (34 LtS ohne reine FW-LtS bei 10,842 Mio. EW):

- 109.900 EW — 992.300 RW
- Schnitt: 316.200 EW – Median: 265.500 EW

Brandenburg (5 LtS bei 2.492 Mio. EW):

- 439.800 EW — 650.000 RW
- Schnitt: 509.000 EW – Median: 497.700 EW

Thüringen (14 LtS bei 2,212 Mio. EW):

- 85.400 EW — 317.600 RW
- Schnitt: 163.700 EW – Median: 137.800 EW

ORGAKOM:
Kosten

Optimale Größe von Leitstellenbereichen?

Wie groß *sollte* ein Leitstellenbereich *höchstens* sein, um noch sinnvoll agieren zu können?

- *Überblick eines einzelnen Einsatzsachbearbeiters* wird sich nur auf Teile des Verantwortungsbereiches beziehen können
- Herausforderung der *Personalführung*

ORGAKOM:
Kosten

Optimale Größe von Leitstellenbereichen?

Wie groß *sollte* ein Leitstellenbereich *mindestens* sein, um wirtschaftlich tragfähig zu sein?

- In den Nachtstunden sinkt das Anruf- und Einsatzaufkommen i.Allg. signifikant ab
- Eine Leitstelle sollte jedoch *zu jeder Zeit* zumindest *doppeltbesetzt* sein (d.h. 2 ESB zeitgleich am Tisch)

ORGAKOM:
Kosten

Weiterer Aspekt: Räumliche Redundanz

Was geschieht, wenn die Leitstelle kurzfristig geräumt werden muss?

- Es besteht die Notwendigkeit zur Schaffung einer arbeitsfähigen *räumlichen Redundanz*
 - Hinreichend große Dimensionierung (gr. LtS)
 - Wirtschaftliche Tragfähigkeit (kleine LtS)
 - Redundanzkonzepte, virtuelle Leitstellen

ORGAKOM:
Kosten

Geeignete Größe von Leitstellenbereichen

- Ein Leitstellenbereich sollte vom Aufkommen her so groß festgelegt werden, dass zumindest für diese 2 zeitgleich vorzuhaltenden ESB auch in den Nachtstunden eine **regelmäßige Nachfrage** besteht
- Unsere Auswertungen zeigen, dass dies bei räumlichen Gebilden mit etwa **400–500 Tsd. EW** (als unterer Grenze) der Fall ist.
- Eine obere Grenze ist kaum zu benennen.

ORGAKOM:
Kosten

Die Kosten der Leitstelle

- Leitstellen zeichnen sich aus durch hohe **Investitionskosten**, insbesondere für die **technische Ausstattung**.
- Dadurch bedingt haben die **Personalkosten** einen etwas geringeren Anteil als in anderen Bereichen der sozialen Dienstleistungen.

ORGAKOM:
Kosten

Aufteilung der Kosten der integrierten LtS

- *Die Finanzierung liegt in Deutschland bei den Sozialversicherungsträgern sowie den kommunalen Trägern der integrierten Leitstelle*
- *Beide wollen ihren jeweiligen Anteil an den Kosten möglichst gering halten*

ORGAKOM:
Kosten

Argumentationslinien

- *Sozialversicherungsträger: Rettungsdienst und Brand-/Katastrophenschutz nutzen gleichermaßen die Einrichtung Leitstelle*
 - *Kostenaufteilung im Bereich RD 50 : BS 50*
- *Kommunale Träger: Rettungsdienst ist wesentlich einsatzstärker und nutzt die Leitstelle entsprechend intensiver*
 - *Kostenaufteilung im Bereich RD 90 : BS 10*

ORGAKOM:
Kosten

Die Lösung des Dilemmas?

Berücksichtigung beider Aspekte, denn:

- Die Integrierte LtS vermeidet die **Notwendigkeit zur Investition** in zwei unabhängige, getrennte LtS
- Der RD mit seinem deutlich höheren Einsatzaufkommen bedingt üblicherweise einen **Aufbau der personellen Ausstattung**

ORGAKOM:
Kosten

Konkrete Kostenaufteilung

Einfache Variante:

- Betrachtung eines **Kostenanteils** pauschal als **investiv** => Schlüsselung jeweils hälftig
- Betrachtung des verbleibenden **Kostenanteils** als **einsatzabhängig** => Schlüsselung nach Einsatzzahl

ORGAKOM:
Kosten

Konkrete Kostenaufteilung

Aufwändigere Variante:

- *Betrachtung jeder einzelnen Kostenposition und **individuelle Schlüsselung***
 - *Exakt, aber vergleichsweise aufwändig*
- *Nachvollziehbar gerechnet wird die Kostenaufteilung erwartet **im Bereich zwischen RD 60 : BS 40 und RD 70 : BS 30** liegen*

ORGAKOM:

Werte

ORGAKOM:
Werte

Der Wert des Personals

- Die *Personalkosten* haben in einer Leitstelle einen Anteil von etwa 60–65 % der Gesamtkosten.
- Folglich stellt das Personal *60–65 % des Wertes der Leitstelle* dar!

ORGAKOM:
Werte

Personaleinsatzplanung

Eine Kernaufgabe besteht also darin, den optimalen Einsatz des größten Wertes der Leitstelle sicherzustellen.

- *Ausreichende Personalbemessung zur Aufgabenbewältigung*
- *Eine der Aufgabennachfrage zeitlich angepasste Vorhaltung*
- *Schaffung von Planungssicherheit für die Mitarbeiter durch geeignete Dienstplanung*

ORGAKOM:
Werte

Ausreichende Personalbemessung

- *Feststellung der **personalbedarfswirksamen Stunden** für:*
 - *Tischbesetztzeiten*
 - *Weitere Aufgaben neben der Disposition*
 - *Systemadministration (Technik)*
 - *Datenversorgung*
 - *Leitungsaufgabe*

ORGAKOM:
Werte

Zeitlich angepasste Vorhaltung

*Die Tischbesetztzeiten sind so festzulegen, dass **unmittelbar durchgeführt** werden können:*

- *Entgegennahme eingehender Anrufe*
- *Reaktion auf Alarme von BMA*
- *Alarmierungen*
- *Bearbeitung von Nachforderungen*
- *Abklärung von Bettenkapazitäten*
- *... weitere zeitkritische Tätigkeiten*

ORGAKOM:
Werte

Weitere Tätigkeiten neben der Disposition

- *Datenversorgung*
- *Technische Administration*

Aber auch:

- *Besucherführungen*
- *Türöffnungen (häufig bei LtS in Kreishäusern)*
- *Arbeitskreise*
- *Ansprechstelle außerhalb üblicher Bürozeiten*
- *...*

ORGAKOM:
Werte

Personalbedarfsberechnung

Festlegung der arbeitsvertraglichen Grundlage

- *Regelungen für **Angestellte** wie z.B. TVöD-V*
- *Landesspezifische Regelungen für **Beamte** wie z.B. ArbZVO-Feu (NI), AZVOFeu (NW)*

Feststellung der Ausfallzeiten

- *Urlaub, Zusatzurlaub, Arbeitsbefreiung*
- *Fortbildungszeiten*
- *... weitere Ausfallzeiten*

ORGAKOM:
Werte

Arbeitsvertragliche Grundlagen

Treffen der für die *Dienstplangestaltung* wesentlichen Regelungen:

- Durchschnittliche *wöchentliche Arbeitszeit*
- Höchstzulässige *tägliche Arbeitszeit*
- Definition des *Schichtmodells*
- (1-Schicht-System mit *24 h-Diensten*,
2-Schicht-System mit *12 h-Diensten*,
3-Schicht-Systeme mit *kürzeren Dienstzeiten*)

ORGAKOM:
Werte

Ausfallzeiten

Urlaub, Zusatzurlaub, Arbeitsbefreiung und Ausgleich für Feiertage sind i.Allg. *tariflich festgelegt*.

Zu klären sind die beabsichtigten *Fortbildungsumfänge*:

- *LtS-FoBi, RD-FoBi, BS-FoBi*
- *Mitwirkung im Einsatzdienst*

ORGAKOM:
Werte

Dienstplangestaltung

Die Umsetzung des errechneten Personalbedarfs ist dann ausreichend, um die definierten Aufgaben ausfüllen / erfüllen zu können

*Dienstplangestaltung in Form eines **Turnus** schafft **langfristige Planungssicherheit** für die Mitarbeiter*

*Nicht vergessen: Planung von **Ausfallreservekräften!***

ORGAKOM:
Werte

Arbeitszeitregelungen mit Bereitschaftsdienst

*In einigen Arbeitszeitregelungen (z.B. ArbZVO-Feu NI, AZVOFeu NW) ist **Bereitschaftsdienst (BD)** als fester Bestandteil der Arbeitszeit vorgesehen ...*

... in anderen (z.B. TVöD, AZVO NW) nicht.

ORGAKOM:
Werte

Wirkung auf Personalbedarf

*Solche Arbeitszeitregelungen mit BD bedingen einen im Vergleich **höheren Personalbedarf** (=> teurer), schaffen dafür eine **höhere Abfragesicherheit** (=> höheres Schutzziel der LtS), da mehr Mitarbeiter anwesend sind*

ORGAKOM:

Wirtschaftlichkeit

ORGAKOM:
Wirtschaftlichkeit

Wirtschaftliches Agieren in der LtS

- *Verschiedene Interessengruppen (Kassen, kommunale Träger, Mitarbeiter) verfolgen unterschiedliche Ziele, die teilweise divergent sind*
- *Was sie eint: alle möchten eine **funktionierende Leitstelle!***

ORGAKOM:
Wirtschaftlichkeit

Die wirtschaftliche Leitstelle

Thema Leitstellenbereiche:

- *auch bislang Undenkbares sollte mit der **Bereitschaft zur Veränderung** offen diskutiert wird*

Thema Kosten und Kostenaufteilung:

- *Notwendigkeit zu einer angemessenen und ausreichenden Personalausstattung, daneben ein **fairer Umgang auf Augenhöhe***

ORGAKOM:
Wirtschaftlichkeit

Die wirtschaftliche Leitstelle

Thema Personaleinsatz:

- *Aufwertung des Themenbereichs der Dienstplangestaltung, um z.B. **Frustration** und **erhöhten Krankenstand** aufgrund willkürlichen und ungeplanten Einsatzes zu vermeiden*

ORGAKOM:

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!