

# Leitstellenkongress 2014

## Impulsreferat



**Klaus Maurer**  
**Feuerwehr Hamburg**

# Die Themen

- **Technik (Digitalfunk)**
- **NotSanG**
- **Q des Personals**
- **QM, Rolle der Leitstelle**

... dazu einige Impulse



# Keine Leitstelle ohne Zertifizierung

- RettD als eigenständige Leistung nach SGB V
- Gewährleistung der Rechtssicherheit und der Organisationsverantwortung
- Mehr Standards als Intuition



# **Keine Zertifizierung ohne QM, kein QM ohne strukturierte Notruf- abfrage und Anruferberatung**

- **Nachweis und Reproduzierbarkeit des Ergebnisses der Notrufabfrage**
- **Eine differenzierte Abfrage erfordert eine differenzierte Antwort**
- **Die Leitstelle muss schnell bleiben und angemessen disponieren**
- **Einbindung aller zeitkritischen Bereiche**



# **Eine strukturierte Notrufabfrage erfordert eine strukturierte / arbeitsteilige Einsatzbearbeitung**

- **unterbrechungsfreier Kontakt zum Kunden**
- **Vermeidung von Verzögerungen in zeitkritischen Abfragen**
- **Trennung von Annahme und Vergabe**



# Die Qualifizierung des Personals muss sich an den Aufgaben und an der Ablauforganisation orientieren

- Orientierung an den Schnittstellen (Anrufer / Einsatzlenkung)
- Calltaker / Dispatcher / Supervisor
- Lagedienst



# Keine Leitstelle ohne ordentliche Organisation und Redundanz

- **Mindestgröße des Versorgungsgebiets und der zu disponierenden Einsatzmittel**
- **Regionaler Bezug und Integration aller nichtpolizeilichen Leistungsbereiche**
- **Redundanz der technischen Systeme, des Gesamtausfalls und des Überlaufs**
- **Bemessung nach Auslastung und Qualitätskriterien**



Hamburg

# Die Sprache als Kommunikation tritt gegenüber technischen Lösungen zunehmend in den Hintergrund

- **Der Notruf des Jahres 2018 ist**
  - ein ecall,
  - ein über eine App differenziert gemeldetes Lagebild mit
  - automatischer Standorterkennung unter
  - lokaler Anleitung zur Laienhilfe
- **Die Disposition erfolgt über Datenfunk**



Hamburg



# Die Leitstelle als Arbeitsplatz - Schnittstelle Mensch / Maschine

- Arbeitsplatzgestaltung
- Komplexe Systeme mit einer Bedienplattform
- Bereitstellung und Aufbereitung von Informationen
- Es nutzt nicht alles was geht.



# Die Leitstelle als Element der Daseinsvorsorge und der kritischen Infrastruktur

- Hoher Anspruch an die Verfügbarkeit der Infrastruktur
- Absicherung der Personalressourcen für den Krisenfall
- Öffentliche Trägerschaft ?



**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit**

