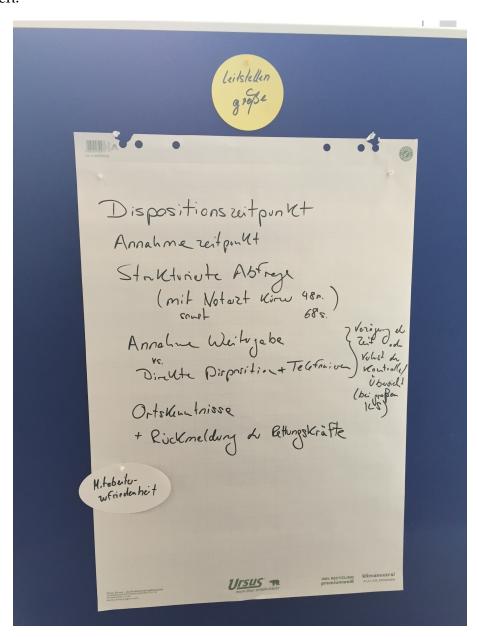
Ergebnisse des Workshops:

Der Fokus des Workshops beschäftigt sich mit einer Auswahl an Kernfragen aus einer Studie des FZI Forschungszentrums Informatik am Karlsruher Institut für Technologie, des Beratungsunternehmens BeraSys in Karlsruhe und dem Deutschen Roten Kreuz Kreisverband Emmendingen. 2015 erschien die Studie in Buchform beim Verlag S+K. Diese Studie untersucht die Eignung von Bewertungskriterien zu Qualität und Kosten von Integrierten Leitstellen und wirft Fragen zu ihren Entwicklungsperspektiven auf.

Für den Workshop wählten die Autoren Ursula Völker-Stahl und Dr. Asarnusch Rashid vier exemplarische Fragestellungen aus ihrer Studie aus und stellten diese vor 31 Teilnehmern zur Diskussion.

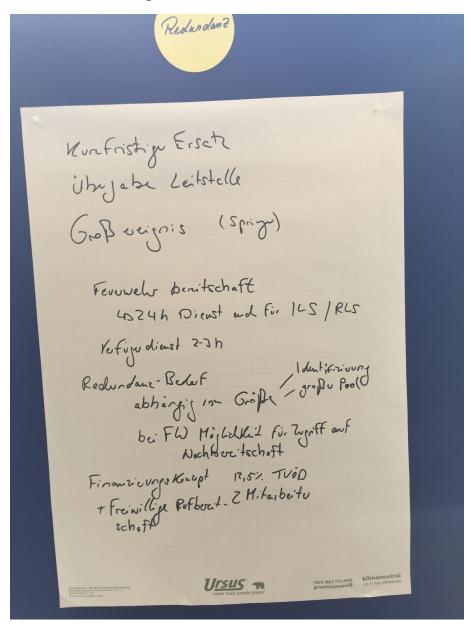
Die erste Frage adressierte den Einfluss der Größe einer Leitstelle auf ihre Qualität. Folgende Abbildung fasst die von den Teilnehmern eingebrachten Stichworte zusammen:



Wir listen nachstehend einige zentrale Ergebnisse der Diskussion auf:

- Je nach Bundesland ist die Frage nach der Dauer der Abfrage maßgeblich für die Qualität. So kann je nach Definition des jeweiligen Bundeslands die Dauer der Abfrage mitbestimmend für die rettungsdienstliche Hilfsfrist sein.
- Mittels der strukturierten oder standardisierten Abfrage kann die Genauigkeit der Abfrage konkretisiert werden. Die Abfrage bleibt dabei im Bereich von 01:00 Minuten.
- Die direkte Disposition verläuft gewöhnlich schneller als ein Annahme-Weitergabe-Verfahren, das vornehmlich in größeren Leitstellen eingesetzt wird.
- Ortskenntnisse sind entscheidend für die Arbeit.
- Die Leitstelle ist in ihrer Einschätzung abhängig von der Rückmeldung der Einsatzkräfte.
- Die Mitarbeiterzufriedenheit der Leitstellenmitarbeiter ist unabhängig von der Größe der Leitstelle maßgeblich für die Qualität. Sie beeinflusst Verfügbarkeit der Mitarbeiter bei Krankheitsausfällen und die Verfügbarkeit bei kurzfristigen Verstärkungen z.B. bei besonderen Lagen (Unwetter etc.)

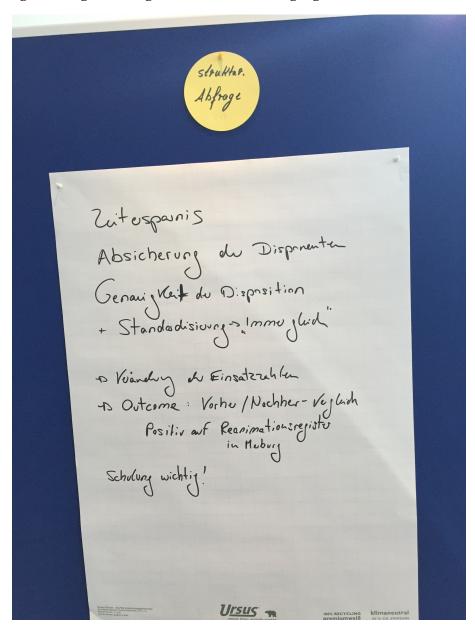
Direkt mit der Größe verbunden ist die Frage nach einer Absicherung von Redundanzen (technisch und personell):



Einige zentrale Ergebnisse dieser Frage sind:

- Bei Feuerwehr-besetzten Leitstellen ist jeweils Personal aus der Bereitschaft zur kurzfristigen Unterstützung greifbar.
- Die Verfügbarkeit der Mitarbeiter korrespondiert mit ihrer Identifikation mit der ILS, personelle, kostenwirksame Rückfallebenen stellen die Ausnahme dar.
- Für Großereignisse sind abhängig von den Bundesländern teilweise sowohl Konzepte als auch die Kostenübernahme gesichert.

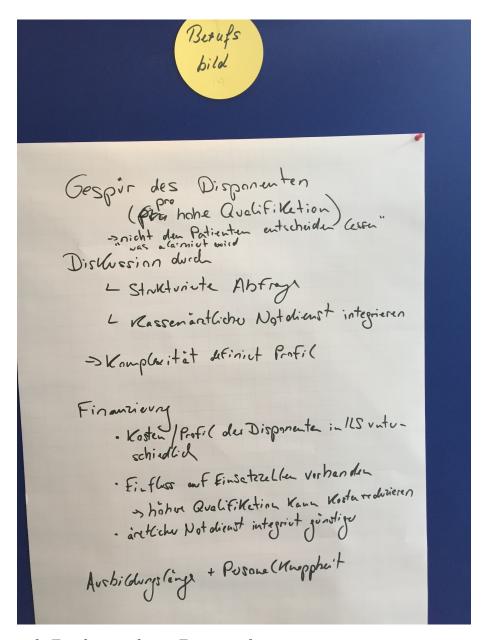
Die qualitative Absicherung der Abfrage über Strukturierung bzw. Standardisierung wurde bereits im Rahmen der ersten Fragestellung thematisiert. Wir griffen diesen Punkt als eigene Fragestellung nochmals auf und gingen tiefer in die Diskussion:



Einige zentrale Ergebnisse dieser Frage sind:

- Eine Zeitersparnis ist nicht zwingend in allen Einsatzarten, jedoch im Bereich der Abgrenzung der Einsatzkategorien voneinander erkennbar.
- Die Disposition wird genauer. Die Disponenten sind rechtlich abgesichert. Die rechtliche Absicherung wird als einer der größten Vorteile bewertet.
- Die Einsatzzahlen verändern sich besonders hinsichtlich der Verteilung auf die Einsatzarten.
- Der Vorher / Nachher-Vergleich zeigt eine einhellig positive Bewertung nach Einführung. Beschwerden nur noch im Falle der Nicht-Anwendung.

Direkt verbunden mit der Frage des Abfrageverhaltens ist die Frage nach dem Berufsbild des Disponenten:



Einige zentrale Ergebnisse dieser Frage sind:

- Die Qualifikation des Disponenten ist entscheidend für die Gesprächsführung der Abfrage. Das Gespür für die Einschätzung wird als Argument für die gleichbleibend hohen Qualifikationsforderungen bewertet.
- Die strukturierte / standardisierte Abfrage sowie die Integration des kassenärztlichen Notdienstes regen die Diskussion weiter an.
- Das Profil wird durch die Komplexität der Aufgabe generiert.
- Die Qualifikation hat Einfluss auf die Einsatzzahlen und damit mittelbar auf die Kostenentstehung.
- Die Profile der Qualifikation sind in den Bundesländern unterschiedlich und somit mit unterschiedlichen Kosten verbunden.
- Die Integration des kassenärztlichen Notdienstes kann auch im Sinn der Wirtschaftlichkeit wünschenswert sein.
- Problematisch ist die bereits bestehende Personalknappheit, die durch eine anwachsende Ausbildungslänge noch verschärft wird.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Meinungen der Leitstellenleiter speziell in Bezug auf die Kosten und die Anteile der Feuerwehr teilweise überdecken und sich teilweise unterscheiden. Die Unterschiede sind auf die unterschiedlichen Leistellenstrukturen bei den Teilnehmern zurückzuführen. Die Größe und die Art der Trägerschaft beeinflusst die Art der Leitstellenstruktur.

Der moderierte Austausch mit den wissenschaftlich aufgearbeiteten Vorarbeiten führte zu einem intensiven Erfahrungsaustausch zwischen unterschiedlichen Leitstellenstrukturen und zu einem besseren Verständnis für andere Modelle von Leitstellenstrukturen. Dies ist vor allem für die strategische Ausrichtung der Leitstellen und der gemeinsamen Gestaltung der Entwicklungsperspektiven von großer Bedeutung.