



Neues Personal für neue Prozesse?

Florian Dax

Ansgar Kanther



FLORIAN DAX

Disponent Integrierte Leitstelle

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

Servicekoordinator Vertretungsregelung der
bayerischen Leitstellen,
Berufsfeuerwehr München

Die Leitstelle 2030?



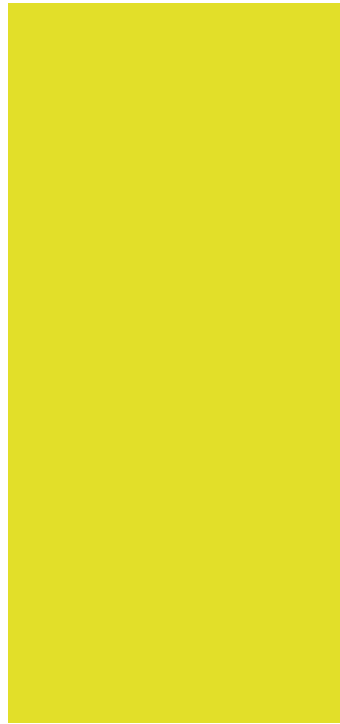
Bildquelle:
<https://www.runds.de/leistungsspektrum/referenz/integrierte-leitstelle-muenchen-feuerwache-4.html>

Die Leitstelle 2030?

Ja



teilweise



Nein



Der Kernprozess einer Leitstelle im Wandel

Notrufannahme



Erarbeitung Meldebild



Auswahl Einsatzmittel



Alarmierung



Einsatzweitergabe



Dokumentation

2010

2020

Gewinnung von Daten und
Informationen

(als Erweiterung des Prozessschrittes
Meldungseingang)



Verarbeitung von Informationen
(als Erweiterung des Prozessschrittes
Disposition)



Informationsweitergabe
(als Erweiterung der Prozessschritte
Alarmierung und Einsatzbegleitung)

Quelle:
Rühl, U., Prozesslandkarte einer Integrierten Leitstelle, in: Handbuch Leitstelle, Hackstein, A.,
Sudowe, H.: Handbuch Leitstelle Strukturen – Prozesse - Innovationen, 2010, Seite 86.

Quelle:
Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren in der Bundesrepublik Deutschland (2020)
Positionspapier Leitstelle der Zukunft: Transformation zum Dienstleister für operative Gefahrenabwehr und
Informationsmanagement. <https://www.agbf.de/downloads-ak-integrierte-leitstelle>

Stellenbörse der Homepage <https://www.fvlst.de/stellenboerse/>

Auswertung vom 18.04.2023

- alle Stellenanzeigen, die nach Positionen „Leitstellendisponenten“ bzw. „Einsatzsachbearbeiter“ suchen
- **Aufgaben**

Niedersachsen	Nordrhein-Westfalen	Brandenburg	Thüringen	Baden-Württemberg
<ul style="list-style-type: none"> • Notrufe und Hilfeersuchen (Notruf 112) annehmen und bearbeiten • über die Abwicklung von Einsätzen schnell und eigenverantwortlich entscheiden • Rettungsdienst-, Feuerwehr- und Katastrophenschutzeinheiten alarmieren • mit anderen Behörden und Organisationen, die im Bereich der öffentlichen Sicherheit und Ordnung tätig sind, kommunizieren • Bürger (m/w/d) und Behörden fachlich beraten • bei fachbezogenen Projekten und Arbeitsgruppen mitwirken • Einsatzmöglichkeiten im Bereich „Örtliche Einsatzleitung – Rettungsdienst“ und als Vollzugsbeamter (m/w/d) 	<ul style="list-style-type: none"> • Annahme und Bewertung von Notrufen und Hilfeersuchen, auch per eCall und der neuen Notruf-App, sowie das Geben von Hilfestellungen und die Anleitung zu Sofortmaßnahmen (u. a. Telefonreanimation) • Alarmierung, Disposition und Unterstützung der Einsatzkräfte und –mittel von Feuerwehr, Rettungsdienst, Katastrophenschutz und Notfallseelsorge • Überwachung des Funkverkehrs und Dokumentation des Einsatzgeschehens • Einsatzdienst als Führungsassistent/in auf einem Einsatzleitwagen oder im operativ-taktischen Stab der Feuerwehr 	<ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme und Disposition von Notrufen und Telefongesprächen • Beurteilung des eingehenden Hilfeersuchens • Entscheidung über die Art und Anzahl der erforderlichen Einsatzmittel • Alarmierung und Koordinierung der Einsatzmittel für Einsätze im Zuständigkeitsbereich • Umgang mit dem computergestützten Einsatzleitsystem • Einsatzdokumentation, Datenversorgung und Abwicklung des Funkverkehrs 	<ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme und Bearbeitung aller Notrufe, Notfallmeldungen und sonstiger Hilfeersuchen • zielgerichtete Abfrage von Hilfeersuchen, auch in Stresssituationen • Alarmierung, Koordination und Lenkung der Einsatzkräfte • Aufbereitung der Einsatzdokumentation • Aufnahme, Abarbeitung und Kontrolle des gesamten Sprechfunkverkehrs • Zusammenarbeit mit zuständigen Behörden und benachbarten Leitstellen, Polizeidienststellen etc. • Verpflichtung zur Wahrnehmung von Fort- und Weiterbildungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme von Notrufen und Hilfeersuchen • Abfragen der Notrufe und telefonische Anleitung von Erste-Hilfe- und Sicherheitsmaßnahmen nach vorgegebenen Handlungsanweisungen • Auskunftserteilung und Vermittlung bei Anfragen zum kassenärztlichen Notfalldienst • Erhaltung und Pflege der technischen Ausrüstung der Integrierten Leitstelle • Umsetzung der im Qualitätsmanagementsystem festgelegten Verfahren und Qualitätsstandards

Aufgaben



Die 5 häufigsten Wörter in dieser Aufzählung sind:



1. Einsatz
2. Notrufe/Hilfeersuchen
3. Alarmierung
4. Kommunikation
5. Dokumentation



Die Aufgaben beziehen sich auf die Tätigkeiten eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin in der Integrierten Leitstelle, der/die für die Entgegennahme und Bearbeitung von Notrufen und Hilfeersuchen verantwortlich ist. Dazu gehört die schnelle und eigenverantwortliche Entscheidung über die Abwicklung von Einsätzen, die Alarmierung von Rettungsdienst-, Feuerwehr- und Katastrophenschutzseinheiten sowie die Zusammenarbeit mit anderen Behörden und Organisationen. Des Weiteren muss der/die Mitarbeiter/in Bürger und Behörden fachlich beraten, bei Projekten und Arbeitsgruppen mitwirken und die im Qualitätsmanagementsystem festgelegten Verfahren und Qualitätsstandards einhalten. Die konkreten Aufgaben umfassen die Annahme und Bewertung von Notrufen und Hilfeersuchen, die Alarmierung und Koordination der Einsatzkräfte, die Überwachung des Funkverkehrs sowie die Einsatzdokumentation und Datenversorgung. Auch die Erhaltung und Pflege der technischen Ausrüstung der Integrierten Leitstelle sowie die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen gehören zu den Aufgaben.



- Annahme und Bewertung von Notrufen und Hilfeersuchen
- Alarmierung und Koordination der Einsatzkräfte
- Überwachung des Funkverkehrs
- Einsatzdokumentation und Datenversorgung
- Erhaltung und Pflege der technischen Ausrüstung der Integrierten Leitstelle
- Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen

Stellenbörse der Homepage <https://www.fvlst.de/stellenboerse/>

Auswertung vom 18.04.2023

- alle Stellenanzeigen, die nach Positionen „Leitstellendisponenten“ bzw. „Einsatzsachbearbeiter“ suchen
- **Fähigkeiten/Anforderungen**

Fähigkeiten / Anforderungen:

Niedersachsen	Nordrhein-Westfalen	Brandenburg	Thüringen	Baden-Württemberg			
<ul style="list-style-type: none"> • Sie entsprechen unserem Anforderungsprofil, wenn Sie über eine abgeschlossene Ausbildung als Rettungsassistent (m/w/d) oder als Notfallsanitäter (m/w/d) verfügen. Mehrjährige berufliche Erfahrungen in der Tätigkeit als Rettungsassistent (m/w/d) oder als Notfallsanitäter (m/w/d) werden vorausgesetzt. • Das Engagement in einer Freiwilligen Feuerwehr ist von Vorteil. Die Art der Tätigkeit bedingt zielgerichtetes und strukturiertes Vorgehen, auch in Stresssituationen. Vor diesem Hintergrund sind ein hohes Maß an Belastbarkeit, Organisationsfähigkeit genauso unerlässlich wie Einsatzbereitschaft und gute kommunikative Fähigkeiten. • Der Dienst in der Feuerwehr- und Rettungsleitstelle ist im 12-Stunden-Schichtdienst organisiert, der durch Rufbereitschaftszeiten ergänzt wird. Die Arbeit ist an einem Dienstplan ausgerichtet, der regelmäßig Nacht-, Wochenend- und Feiertagsdienste beinhaltet. • Einstellungsvoraussetzungen sind außerdem das Vorhandensein eines gültigen Führerscheins der Klasse B sowie ein eintragungsfreies Führungszeugnis (Hinweis: Die entsprechenden Nachweise werden zu einem späteren Zeitpunkt von den 	<ul style="list-style-type: none"> • Befähigung für die Laufbahngruppe 1, zweites Einstiegsamt des feuerwehrtechnischen Dienstes sowie über die uneingeschränkte Feuerwehrdiensttauglichkeit (G26.3) • Besitz der Führerscheinklasse C • erfolgreicher Abschluss der Ausbildung zum/zur hauptamtliche/n Gruppenführer/in • abgeschlossene Ausbildung/Qualifikation gem. Erlass des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW hinsichtlich der mit der Lenkung rettungsdienstlicher Einsätze beauftragten Personen in der Leitstelle in NRW (Anerkennung als Notfallsanitäter/in bzw. Rettungsassistent/in oder „Leitstellensanitäter/in“, bzw. „RS plus“) oder Rettungsanitäter/in mit der Bereitschaft zur Weiterqualifizierung • Darüber hinaus wünschenswert • eine ziel-, erfolgs-, system- und prozessorientierte Denk- und Handlungsweise • gute Umgangsformen und emotionale sowie physische Belastbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung für den mittleren feuerwehrtechnischen Dienst und/oder • Anerkennung als Rettungsassistent*in bzw. Notfallsanitäter*in • Ausbildung als Gesundheits- und Krankenpfleger*in • Ausbildung als Rettungsassistent*in sowie Abschluss einer dreijährigen Berufsausbildung (alle m/w/d) <p>Weitere Anforderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Einstellung gültige arbeitsmedizinische Vorsorge für <ul style="list-style-type: none"> - Arbeiten mit Absturzgefahr - Atemschutzgeräte (Eignung) - Fahr-, Steuer- und Überwachungstätigkeiten - Lärm - Tätigkeiten mit Infektionsgefährdung • Aktuell gültiger Belastungslauf bei vorliegender Ausbildung nach Feuerwehr-Dienstvorschrift 7 „Atemschutz“ (FwDV 7) • Kenntnisse in der Informations- und Kommunikationstechnik • Bereitschaft zum Einsatz im 24-Stunden-Dienst sowie zum Erwerb der rettungsdienstlichen und/oder feuerwehrtechnischen 	<ul style="list-style-type: none"> • Laufbahnausbildung im mittleren feuerwehrtechnischen Dienst nach ThürFwLAPO • Sprechfunkausbildung für Analog- und Digitalfunk • Bereitschaft zur Fortbildung, insbesondere Ergänzungsschicht zum Notfallsanitäter • hohe physische und psychische Belastbarkeit für den durchgängigen Schichtbetrieb • Flexibilität im Bereich der Dienstplanung, Teilnahme am Rufbereitschaftsdienst in besonderen Gefahrenlagen • gute Ortskenntnisse des Verbandsgebietes sind wünschenswert • sehr gute Kenntnisse im Umgang mit Datenverarbeitungs- und Kommunikationssystemen • ein hohes Maß an Einsatzbereitschaft, Organisationsfähigkeit und Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein sowie Teamfähigkeit und Konfliktfähigkeit • sehr gute geistige und sprachliche Beweglichkeit, sehr gute Deutschkenntnisse • Fremdsprachenkenntnisse sind von Vorteil 	<ul style="list-style-type: none"> • abgeschlossene Berufsausbildung • abgeschlossene Qualifikation zum Rettungsassistent (m/w/d) oder die Bereitschaft diese zu erlangen • feuerwehrtechnische Ausbildung • Bereitschaft zur Einbettung in die IT-Anwendungen der Leitstelle und zur Absolvierung der Ausbildung zum Emergency-Medical-Dispatcher (EMD) und zum Emergency-Fire-Dispatcher (EFD) oder vergleichbar • idealerweise Strukturkenntnisse des Hilfeleistungssystems • freundliche und verbindliche Kommunikation in deutscher und englischer Sprache • Zuverlässigkeit, soziale Kompetenz sowie Team- und Kommunikationsfähigkeit • Bereitschaft zur Dienstübernahme bei größeren Schadenslagen auch außerhalb der regulären Arbeitszeit 	<p>erfolgreichen Bewerbern (m/w/d) angefordert).</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Fähigkeit eigene Handlungsziele mit den Einstellungen und Werten der Feuerwehr Krefeld zu verknüpfen • die Fähigkeit mit Anrufern in jeder Situation einen Dialog zu führen • Mut zur Selbstkorrektur bei Hinweisen auf Fehlentwicklungen (Selbstkritik) • aktuelles Fachwissen aus dem Bereich Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle • Kenntnisse der englischen Sprache • gute IT-Kenntnisse (Office- und Fachanwendungen) • aktive Lerebereitschaft nach dem Motto „wir lernen für ihr Leben gern“ 	<p>Nachqualifizierung entsprechend der Leitstellendisponentenverordnung des Landes Brandenburg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fachkenntnisse im Brandschutz-, Rettungsdienst- und Katastrophenschutzrecht • Hohe Konflikt- und Konsensfähigkeit sowie ausgeprägtes Urteilsvermögen 	<ul style="list-style-type: none"> • PKW-Führerschein Klasse B, Bereitschaft zur Nutzung des Privat-PKW für dienstliche Zwecke

Fähigkeiten/Anforderungen



Zusammenfassung:

Die Anforderungen an Bewerber für eine Stelle in der Feuerwehr- und Rettungsleitstelle umfassen eine abgeschlossene Ausbildung als Rettungsassistent oder Notfallsanitäter mit mehrjähriger beruflicher Erfahrung, Belastbarkeit, Organisationsfähigkeit, gute kommunikative Fähigkeiten und die Fähigkeit, in Stresssituationen zielgerichtet und strukturiert vorzugehen. Eine Führerscheinklasse B, eine uneingeschränkte Feuerwehrdiensttauglichkeit und ein eintragungsfreies Führungszeugnis sind auch erforderlich. Weitere wünschenswerte Anforderungen umfassen eine ziel-, erfolgs-, system- und prozessorientierte Denk- und Handlungsweise, Kenntnisse der englischen Sprache, gute IT-Kenntnisse und aktuelles Fachwissen aus dem Bereich Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle. Weitere Anforderungen umfassen den Besitz der Führerscheinklasse C, eine gültige arbeitsmedizinische Vorsorge sowie Fachkenntnisse im Brandschutz-, Rettungsdienst- und Katastrophenschutz.



Die fünf häufigsten Hauptwörter in dieser Aufzählung sind:

1. Ausbildung
2. Führerschein
3. Dienst
4. Feuerwehr
5. Notfallsanitäter/Rettungsassistent

- Abgeschlossene Ausbildung als Rettungsassistent oder Notfallsanitäter mit mehrjähriger beruflicher Erfahrung
- Belastbarkeit
- Organisationsfähigkeit
- Gute kommunikative Fähigkeiten
- Fähigkeit, in Stresssituationen zielgerichtet und strukturiert vorzugehen
- Führerscheinklasse B
- Uneingeschränkte Feuerwehrdiensttauglichkeit
- Eintragungsfreies Führungszeugnis

Der Kernprozess einer Leitstelle im Wandel

Notrufannahme



Erarbeitung Meldebild



Auswahl Einsatzmittel



Alarmierung



Einsatzweitergabe



Dokumentation

2010

2020

Gewinnung von Daten und
Informationen

(als Erweiterung des Prozessschrittes
Meldungseingang)



Verarbeitung von Informationen
(als Erweiterung des Prozessschrittes
Disposition)



Informationsweitergabe
(als Erweiterung der Prozessschritte
Alarmierung und Einsatzbegleitung)

Quelle:
Rühl, U., Prozesslandkarte einer Integrierten Leitstelle, in: Handbuch Leitstelle, Hackstein, A.,
Sudowe, H.: Handbuch Leitstelle Strukturen – Prozesse - Innovationen, 2010, Seite 86.

Quelle:
Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren in der Bundesrepublik Deutschland (2020)
Positionspapier Leitstelle der Zukunft: Transformation zum Dienstleister für operative Gefahrenabwehr und
Informationsmanagement. <https://www.agbf.de/downloads-ak-integrierte-leitstelle>

Der Kernprozess einer Leitstelle im Wandel

„Das Sammeln, Aufbereiten, Verteilen
und Zurverfügungstellen von
Informationen wird zur Kernfunktion
der Leitstelle der Zukunft.“

Der Kernprozess einer Leitstelle im Wandel



Quelle: <https://www.maclife.de/news/apple-watch-series-4-gut-funktioniert-sturzerkennung-100107557.html>



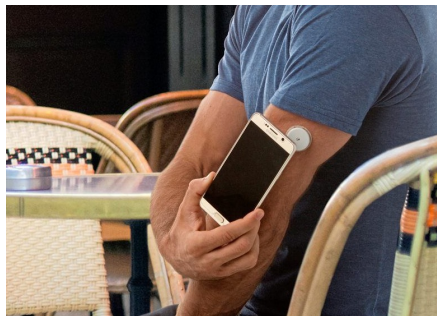
Quelle: <https://www.euspa.europa.eu/newsroom/news/ecall-emergency-alert-system-launched>



Quelle: <https://www.nora-notruf.de/de-as/startseite>



Quelle: <https://www.apple.com/de/newsroom/2022/12/emergency-sos-via-satellite-available-in-france-germany-ireland-and-the-uk/>



Quelle: <https://www.derstandard.at/story/2000055017576/diabetes-management-automatisiert-gegen-zucker>



Quelle: <https://www.rescuetrack.de/de-de/products/hardware-ueberblick/>

Gewinnung von Daten und Informationen
(als Erweiterung des Prozessschrittes Meldungseingang)



Verarbeitung von Informationen
(als Erweiterung des Prozessschrittes Disposition)



Informationsweitergabe
(als Erweiterung der Prozessschritte Alarmierung und Einsatzbegleitung)

Welchen Zeitraum benötigte ChatGPT 2022, um 1 Million Nutzerinnen/Nutzer zu erreichen?

5 Tage



5 Wochen

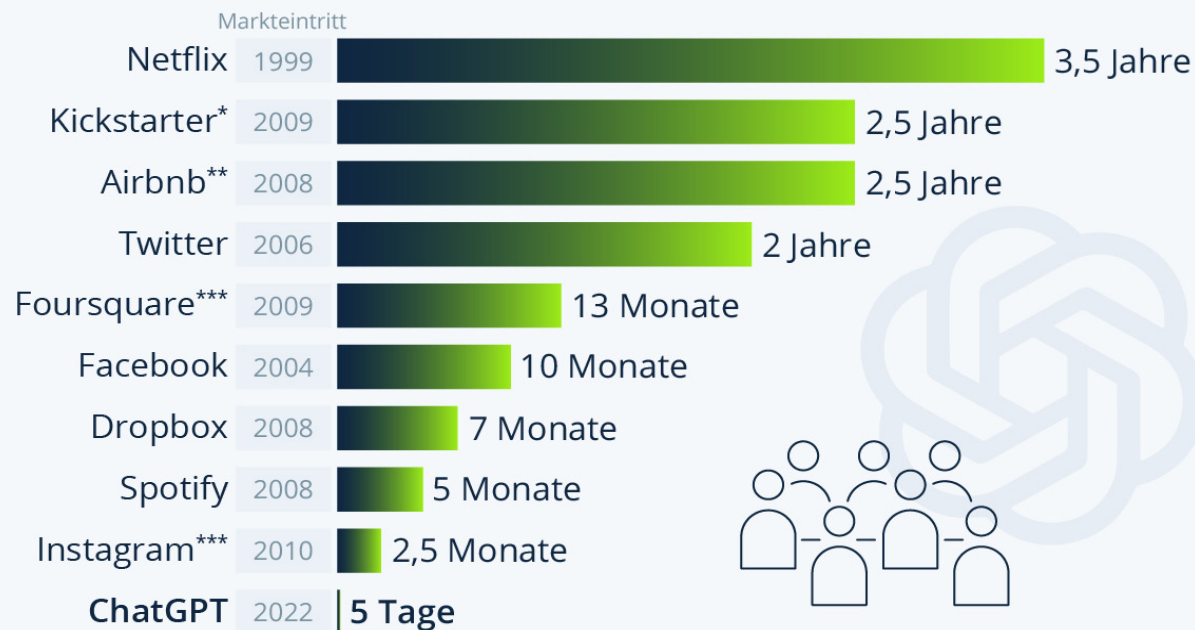


5 Monate



ChatGPT's Sprint zu einer Million Nutzer:innen

Zeitraum, den Online-Dienste gebraucht haben, um eine Million Nutzer:innen zu erreichen



* 1 Mio. Unterstützer:innen ** 1 Mio. Übernachtungen *** 1 Mio. Downloads

Quelle: Unternehmensangaben via Business Insider/LinkedIn



statista

Quelle: <https://de.statista.com/infografik/29195/zeitraum-den-online-dienste-gebraucht-haben-um-eine-million-nutzer-zu-erreichen/>

100 Millionen aktive Nutzer: Ist ChatGPT der große KI-Durchbruch?

von Kristin Kielon

Stand: 03. Februar 2023, 12:00 Uhr

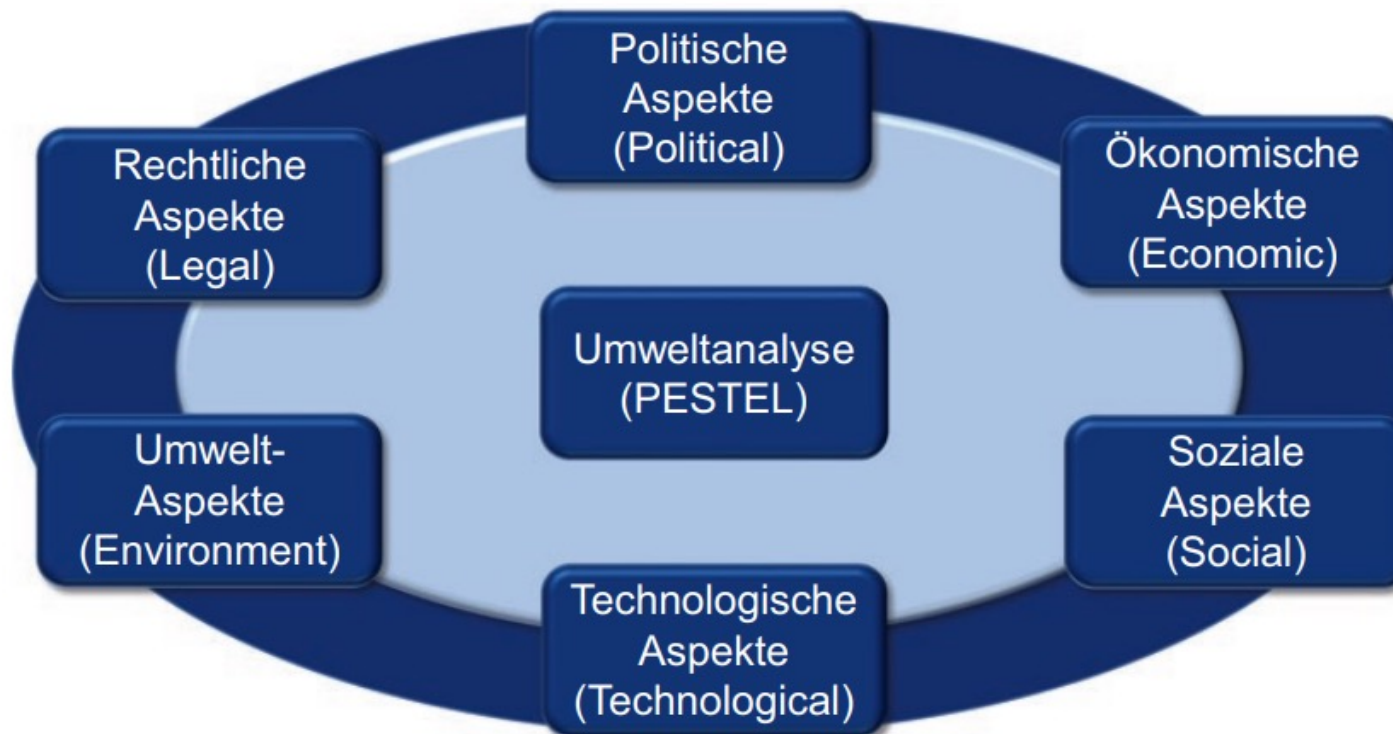
Quelle: <https://www.mdr.de/wissen/chatgpt-kuenstliche-intelligenz-bildung-schule-sprachmodell-hype-revolution-100.html>

„Knowing-Doing-Gap“

**„Die Technik folgt
der Taktik“?**

PESTEL-Analyse

Analyse und Prognose der Unternehmensumwelt, d. h. den Makro-Rahmenbedingungen





ANSGAR KANTHER

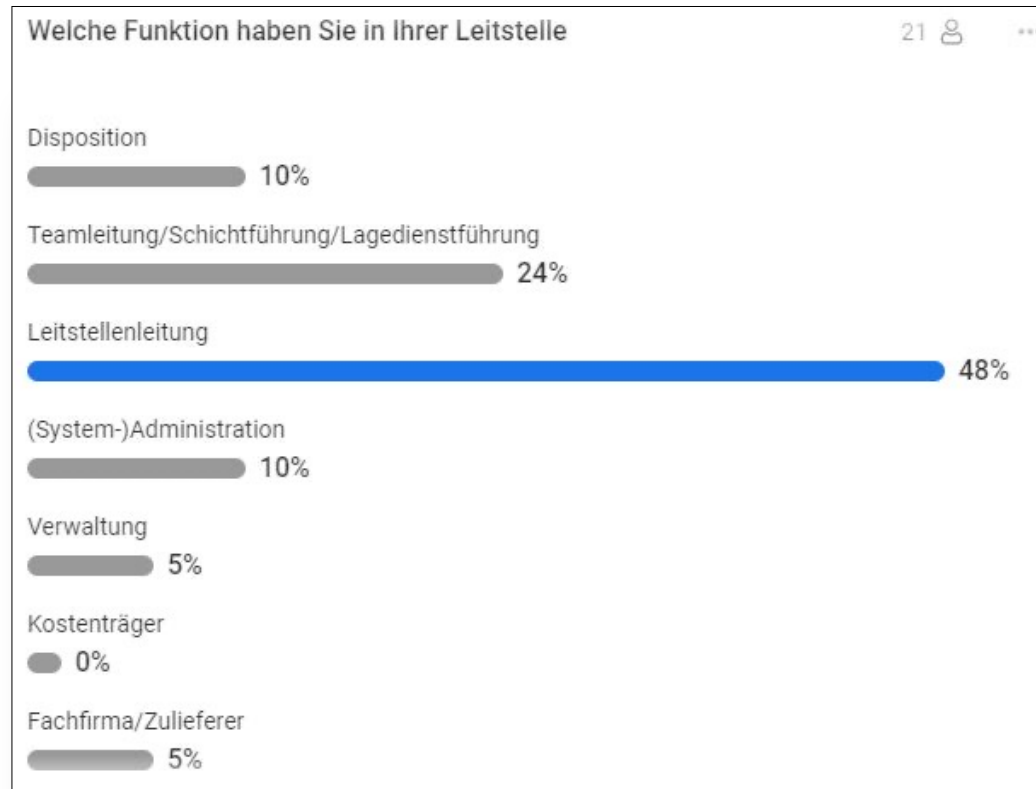
Feuerwehr / Rettungsdienst seit 2001

Leitstelle seit 2013

Dozent Leitstellenausbildung IDF NRW
2019/2020

Leiter Kreisleitstelle Gütersloh

Workshop: Neues Personal für neue Prozesse: Immer mehr vom Gleichen?



Das Resümee des Workshops

Meldungseingang / Gewinn von Daten und Informationen

Verschiedene Rollen ?

Erforderliche Qualifikation/Fähigkeitfür folgende Aufgabe
Kommunikationsfähigkeiten	<p data-bbox="1384 735 1653 770">Notrufannahme</p> <ul data-bbox="1263 842 1765 1086" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1413 842 1615 877">- Klassisch<li data-bbox="1447 895 1581 930">- Apps<li data-bbox="1263 948 1765 983">- Neue Medien / neue Wege <li data-bbox="1312 1050 1715 1085">- Einsatzunterstützung
rollenangepasste notfallmedizinische Kenntnisse	
rollenangepasste feuerwehrtechnische Kenntnisse	
leitstellenspezifische Kenntnisse	
soziale Kompetenzen	
Analytisches Denken	Datenanalyse

Das Resümee des Workshops

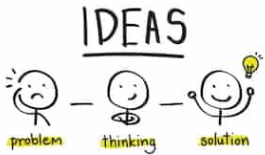
Disposition / Verarbeitung von Informationen

Erforderliche Qualifikation/Fähigkeitfür folgende Aufgabe
EDV Kenntnisse	
Entscheidungsfähigkeit Rettungsdienst/Brandschutz	Reaktionszeitverkürzung
Erweiterte Feuerwehr- und Rettungsdienstkenntnisse	
ggf. erweiterte Führungsausbildung	Großschadenslagen / Flächenlagen
Kenntnisse der Organisationsstruktur Behörden/BOS	

Das Resümee des Workshops

Alarmierung und Einsatzbegleitung / Informationsweitergabe

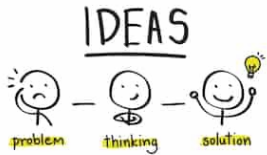
Erforderliche Qualifikation/Fähigkeitfür folgende Aufgabe
Führungsqualität RD-FW-HIORG	Begleitung
Physische Leistungsfähigkeit	
Psychische Leistungsfähigkeit	
Soziale Kompetenz	
	technisch operatives Monitoring



Das Resümee des Workshops

....was lässt sich daraus ableiten?

- Die Arbeitswelt in der Leitstelle verändert sich rasant // die Qualifikation der Menschen in dieser Arbeitswelt bleiben oftmals unangetastet und geht die Entwicklungen nicht mit
- Es gibt gute Ansätze in verschiedenen Bundesländern // rechtliche Leitplanken schränken vielfach ein
- Wir ahnen was technisch auf uns zukommt // wissen wir wer damit zukünftig umgehen soll ?
- Wir brauchen für unterschiedliche Rollen unterschiedliche Qualifikationen



Das Resümee des Workshops

....der Kernprozess 2030?

Notrufannahme



Erarbeitung Meldebild



Auswahl Einsatzmittel



Alarmierung



Einsatzweitergabe



Dokumentation

Gewinnung von Daten und
Informationen

(als Erweiterung des Prozessschrittes
Meldungseingang)



Verarbeitung von Informationen

(als Erweiterung des Prozessschrittes
Disposition)



Informationsweitergabe

(als Erweiterung der Prozessschritte
Alarmierung und Einsatzbegleitung)

- Verzahnung von 112-Sprache und sämtlichen Daten
- Aktives und passives Monitoring
- Herausfiltern der relevanten Daten („alles nutzen, was benötigt wird“)



Fragen Diskussion

Bild Titelseite und aktuelle Seite: Thomas Schlereth
Photography, <http://thomasschlereth.com/>