

Positionspapier 2022

zu den zukünftigen Schwerpunkten
der Verbandsarbeit

(Stand: 01/2022)

Fachverband Leitstellen e.V.

(FVLST)

Fachverband Leitstelle e.V.
Der Vorstand
-Geschäftsstelle-
Paulinenallee 28
24960 Glücksburg
info@fvlst.de
www.fachverband-leitstellen.de

Nach sieben Jahren erfolgreicher Gestaltung der Leitstellenwelt ist es an der Zeit, das Positionspapier des Fachverbandes Leitstellen e.V. aus dem Jahre 2014 fortzuschreiben.

Lassen Sie uns gemeinsam die Zukunft der Leitstellen gestalten!

Visionen, Innovationen und Veränderungen setzen ein Kommunikationsklima voraus, in dem sich Gedanken frei entfalten können und nicht schon dann an Grenzen stoßen, wenn sie kaum ausgesprochen sind. Diese Grenzen sind mannigfaltig, politisch und persönlich bedingt oder einfach aus der Unkenntnis über die Ideen und Ansätze des Fachverbandes heraus generiert. Wir bieten an, in Gremien mitzuwirken und durch Fachkompetenz zu unterstützen. Unser Vorteil ist die Möglichkeit der bundesweiten Impulsgebung durch die breite Streuung der Informationen über fast 300 Mitglieder des Fachverband Leitstelle.

Bei uns stehen die Leitstellenmitarbeiter*innen im Mittelpunkt des Wirkens.

Der wichtigste Faktor in einer gut funktionierenden Leitstelle ist das eingesetzte Personal. Zentraler Arbeitsschwerpunkt des Fachverbandes Leitstellen e.V. ist daher der Mensch in der Leitstelle.

Die maximale Forderung des Fachverbandes Leitstellen e.V. ist nach wie vor die Schaffung eines einheitlichen Berufsbildes für Leitstellendisponent*innen, das der Steigerung von Qualität und Attraktivität des Arbeitsplatzes in der Leitstelle dient und dem Personal-mangel vorbeugt. Die mittelfristige Minimalforderung liegt in der bundesweiten Harmonisierung der Qualifikationsanforderungen, nach Einführung vergleichbarer Standards bei Ausbildungsinhalten und Ausbildungsabläufen und Aus- und Fortbildungserfordernissen und einsatztaktischen Vorgaben und vielem mehr. Ebenso wie ein einheitliches Berufsbild für die Disponent*innen fehlt auch eine vergleichbare Aus- bzw. Fortbildung für Führungsfunktionen in einer Leitstelle. Ziel des Fachverband Leitstellen e.V. ist es, den Prozess zur Erarbeitung eines entsprechenden Aus- bzw. Fortbildungsangebotes für Disponent*innen und Führungskräfte zu initiieren.

Der Fachverband Leitstellen e.V. fordert die Anerkennung der Arbeit in einer Leitstelle als Tätigkeit in einer Hochrisikoorganisation. Daher sind an die Aus- und Fortbildung, die Fehlerkultur und das Reklamationsmanagement hohe Anforderungen zu stellen. Simulationen in der Leitstelle, Praxisanleiter Leitstelle, CIRS, PSNV-Teams und interne Konflikt-schlichter sind längst keine unbekanntenen Größen mehr. Weiterentwicklungen im Sinne der stetigen Systemverbesserung sind hier unbedingt erforderlich. Vorab erstellte Grundmodelle für Standard-Betriebskonzepte in verschiedenen Betriebszuständen (Regel-, Sonder- und Flächenlagen, Redundanzbetrieb) erleichtern das Zusammenwirken der einzelnen Teilnehmer in der Gefahrenabwehr und senken den Druck auf den jeweiligen Mitarbeitenden erheblich.

Wenn Mitarbeitende unser wertvollstes, aber auch knappstes Gut sind, haben die Leitstellen interessante und realisierbare Lösungen für alle Alters- und Lebensphasen anzubieten.

Das beinhaltet ein attraktives Arbeits- und Entwicklungsumfeld sowie Lösungen für Gesundheitsschutz, z. B. flexible Dienstplanmodelle, im Sinne von „Work-Life-Balance“ für mehr Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Die Leitstelle muss sich als moderner Arbeitgeber positionieren und so in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden. Der Fachverband Leitstellen e.V. sieht sich als Wegbereiter für ein zeitgemäßes Image der Leitstellen.

Unterstützen Sie uns aktiv bei den Bemühungen um bundeseinheitliche Leitstellenqualität!

Es kann und darf nicht sein, dass sowohl im einsatztaktischen als auch im medizinischen und feuerwehrtechnischen Bereich je nach Bundesland oder sogar Kreisgebiet unterschiedliche Qualitätsmaßstäbe angelegt werden. Unseren Satzungszielen entsprechend, wollen wir den überregionalen Erfahrungsaustausch zwischen den Mitgliedern und die Entwicklung, Förderung und Bewertung von leitstellenorganisatorischen Konzepten unterstützen. Wir wollen ausdrücklich sowohl die Zusammenarbeit als auch den Austausch mit den Fachgesellschaften und -gremien weiter intensivieren und wissenschaftliches Arbeiten in den Leitstellen fördern. Darüber hinaus wollen wir die Erstellung von bundesweit einheitlichen Richtlinien zur personellen und technischen Ausstattung dieser Leitstellen, die Umsetzung einheitlicher technischer und organisatorischer Standards zum erleichterten Datenaustausch und die mögliche Schaffung von Redundanzen untereinander voranbringen.

Der Fachverband unterstützt die Idee von Bedarfsplänen für Leitstellen. Neben den regelmäßig zu erstellenden Feuerwehr- und Rettungsdienstbedarfsplänen besteht das Erfordernis, dass es regelmäßige Planung, Entwicklung und Überprüfung der Leitstellen geben muss, die standardisierte Schutzzieldefinitionen, insbesondere im Hinblick auf die Personalvorhaltung und die Reaktionszeiten, enthalten. Sinnvoll wäre es, Grundmodelle leitstellenübergreifender Zusammenarbeit und Kommunikation im Sinne gemeinsamer Bedarfsplanung mit Nachbarleitstellen, z.B. bei möglicher Vernetzung, anzustreben. Solche Bedarfspläne enthielten Prognoseberechnungen für Personalvorhaltungen und stellen folglich eine Grundlage für die mittelfristige Personalentwicklung dar.

Ziel der Arbeit des Fachverbandes Leitstellen e.V. ist die Erarbeitung von Handlungshilfen für leitstellenübergreifende Kennzahlen für Benchmarking und Controlling. Weder die Qualität noch die Quantität, die zu erreichen sind, wurden bisher (einheitlich) gesetzlich geregelt. Die AG Kennzahlen hat mit ihrem Eckpunktepapier aus dem August 2018 Qualitätskennzahlen rund um den Bereich Leitstelle aufgestellt

Sie hat sowohl personalbezogene Kennzahlen entwickelt und Ausführungen zur Personalbedarfsermittlung erarbeitet sowie ein entsprechendes Berechnungstool zur Verfügung gestellt. Für den „Prozess Leitstelle“ ist – angesichts der bevorstehenden Reform der Notfallversorgung umso dringlicher – ein bundesweites und freiwilliges Benchmarking mit gemeinsamen, bundesweit einheitlichen Kennzahlen zu etablieren.

Der Fachverband Leitstellen e.V. strebt an, einen Mindestsatz von Kennzahlen - ähnlich dem Mindestdatensatz in der Notfallmedizin - zu erarbeiten und deren Erhebung zu beschreiben sowie ein Modul für Prognoseberechnungen anzubieten.

Stärken Sie mit uns die Rolle der Leitstellen in der Gefahrenabwehr und Notfallversorgung!

In der pandemischen Situation 2020/2021 hat sich deutlich herauskristallisiert, dass die kommunalen Strukturen der Gefahrenabwehr und Notfallversorgung Vorteile bieten, jedoch nicht frei von Reformbedarf sind. Der Fachverband Leitstellen e.V. fordert die Beibehaltung der integrierten Hilfeleistungssysteme von Rettungsdienst, Feuerwehr (Brandschutz und technische Hilfeleistung) und Katastrophenschutz unter der europaweit einheitlichen Notrufnummer 112. Bei der Neuordnung der Notfallversorgung sind Leitstellen als Gatekeeper in alle Versorgungsebenen einzubeziehen und mit entsprechenden Weisungsrechten gegenüber allen Beteiligten der Notfallversorgung auszustatten, um Patientenströme zu lenken.

Für die Einsatzsteuerung sind die Leitstellen mit Zusammenarbeitspartnern zu vernetzen, oder, je nach örtlichen Gegebenheiten, sogar in einer gemeinsamen Organisation zu betreiben. Der Notruf 112 muss als exklusiver Zugang zu Leistungen der Gefahrenabwehr erhalten bleiben und um die 116117 für nicht zeitkritische medizinische Notfälle ergänzt werden. Bei einem Notfall sind immer zeitkritische lebensbedrohliche Situationen aus den Segmenten Rettungsdienst/Feuerwehr zuerst zu prüfen und zuerst mit Rettungsmitteln zu beschicken bzw. deren Vorliegen auszuschließen. Nicht lebensbedrohliche Erkrankungen oder Verletzungen können dann mit mehr Zeit an die 116117 zur ambulanten Versorgung weitergeleitet werden.

Alle Funktionen in den Leitstellen müssen personell so hinreichend bemessen und hinterlegt werden, dass es auch in Hochlastphasen und Krisensituationen nicht zu personell bedingten Einschränkungen in der Aufgabenerfüllung der Leitstellen kommt. Leitstellen bilden im Großschadens- und Katastrophenfall die Schnittstelle zur den Einsatzstäben und Katastrophenschutzbehörden ab. Sie unterstützen im Ressourcenmanagement und der Lagebewertung der Gefahrenabwehr. Diese Kompetenz ist auch im Rahmen der Reform der Notfallversorgung weiterhin bei den Leitstellen der kommunalen Gefahrenabwehr zu verorten.

Unterstützen Sie mit uns gemeinsam die bereichsübergreifende Zusammenarbeit von Leitstellen.

Der Fachverband sieht sich als Innovationstreiber und Ideenschmiede, er fördert gemäß dem Satzungszweck wissenschaftliche Forschungsarbeit, um praxisnahe Entwicklungen zu unterstützen. Der Fachverband Leitstellen e.V. schlägt damit die "Brücke" zwischen Theorie und Praxis, das Entwickeln von Handlungsoptionen durch wissenschaftliches Wissen aus der Perspektive der Führungsperson auch die entsprechende Erklärungskraft zu überprüfen und damit einen souveränen Umgang mit diesem Wissen zu ermöglichen. Der Fachverband Leitstellen e. V. bietet Diskussionsforen und bringt Hersteller, Anbieter und Forschungsergebnisse zusammen und unterstützt (marktneutral) Produktentwicklungen für marktfähige Lösungen.

Der Fachverband Leitstelle e.V. hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Ertüchtigung von Künstlicher Intelligenz für den Einsatz in den BOS-Leitstellen voranzutreiben und im Sinne unserer Mitglieder mitzugestalten! Eine Substitution der Leitstellendisponent*innen und Automatisierung der Notrufannahme ist nicht Ziel des Fachverbands. Die Tätigkeit in einer Leitstelle ist anspruchsvoll, verlangt Intuition und menschliches Einfühlungsvermögen. Es handelt sich um Aspekte, die eine Künstliche Intelligenz auf absehbare Zeit nicht verlässlich zu leisten im Stande sein wird. In der Fähigkeit schwacher Künstlicher Intelligenz, menschliche Sprache zu analysieren und Gesprächsinhalte einer elektronischen Datenverarbeitung zugänglich zu machen, sehen wir als Fachverband jedoch ein großes Potential, die Reaktionsfähigkeit der BOS-Leitstellen in Zukunft nachhaltig zu verbessern. Aus unserer Sicht liegt es nahe, Künstliche Intelligenz in den Prozess der initialen Lagefeststellung, Alarmierung und der Einsatzdokumentation einzubinden, um die Mitarbeitenden in den Leitstellen langfristig zu unterstützen und zu entlasten, Handlungsabläufe und Prozesse zu beschleunigen und eine zeitnahe und zutreffende Alarmreaktion zu gewährleisten.

Zusammenfassend wird das Thema "Einsatzbearbeitung der Zukunft" ein zentrales Aufgabenfeld, dem sich der Fachverband Leitstellen e.V. in den nächsten Jahren zuwendet. Was kann und sollte eine Leitstelle mindestens tun, um die Einsatzkräfte vor Ort zu unterstützen, und so am modernen Einsatzprozess mit zu gestalten? Es entwickeln sich immer weitere Möglichkeiten, Daten und Informationen abzurufen. Diese wichtigen Informationen sollen die Leitstellen als Informationsbroker aufnehmen, aufbereiten und dort hinsteuern, wo sie für Hilfeersuchende und Einsatzkräfte von größtem Nutzen sind. In den Leitstellen muss geeignete Technik vorhanden sein, welche diese Informationen mit dem kleinsten Aufwand und der maximalen Wirksamkeit aufbereitet und übermittelt. Es sind Standards zur Unterstützung und Information für Einsatzkräfte und alle weiteren Beteiligten nach Einsatzart bzw. Einsatzstichwort zu erarbeiten.

Bei der Gewichtung aller Schwerpunkte der Verbandsarbeit müssen insbesondere mittel- und langfristige Entwicklungen betrachtet werden, um gestaltend eingreifen zu können. Darauf den Fokus zu legen und dabei niemals den Menschen im System „Leitstelle“ zu vergessen, hat sich der Fachverband Leitstelle e.V zur Aufgabe gemacht.


Marc Gistrichovsky
Hendrik Hänig
Meinolf Haase
Achim Hackstein
Maren Bartels
Ilka Zerche-Roch
Volkmar Lang