

Lernfelder	Rolle 1	Rolle 2	Rolle 3	Rolle 4	Rolle 5	Rolle 6	Rolle 7	Rolle 8	
	Juniorcalltaker	Calltaker	Senior Calltaker	Dispatcher	Senior Dispatcher	Dispatcher FLZ	Shift Leader	HOMC	
Tätigkeiten									
Annahme von zeitunkritischen Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz	1,2,3,5,6	x	X	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme von zeitunkritischen Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz in Ausnahmefällen	1,2,3,5,6	x	x	x	x	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Anrufannahme allgem. Amtsleitung	1,2,3,5,6	x	X	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme 19222	1,2,3,5,6	x	X	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme 116117 (Quervermittlung)	1,2,3,5,6	x	X	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme von Aufträgen/Anfragen mittels elektronischer Systeme (Email, Webportale, App...)	1,2,3,5,6		X	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme von (automatischen) Störungs-/Notfallmeldungen	1,2,3,5,6		X	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme von zeitkritischen Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme von zeitkritischen Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz in Ausnahmefällen	1,2,3,5,6	x	x	x	x	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Notruf 112	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Notruf-App	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
TESS-Relaydienste	1,2,3,5,6		x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
eCall	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
BMA	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Anschließen zu anderen Aufgabenträgern der Gefahrenabwehr (z.B. Polizei, (Werk-)Feuerwehrezentralen, etc.)	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
sonstige (z.B. Apple Satelliten-Notruf)	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Bearbeitung von zeitunkritischen Meldungen	1,2,3,5,6	x	X	X	X		*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Bearbeitung von zeitkritischen Meldungen	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Vermittlung an zuständige Stellen	7		X	X	X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Verhaltenshinweise	1,2,3,5,6	x	X	X	X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Erste-Hilfe-Hinweise	1,2,3,5,6	x	x	x	x	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Hilfe zur Selbsthilfe	1,2,3,5,6	x	X	X	X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
eröffnen von Einsätzen im Einsatzleitsystem	1,2,3,5,6	x	X	X	X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
elektronisches überstellen von Einsätzen an Dispatcher:innen	1,2,3,5,6	x	X	X	X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Informationsgewinnung zu zeitunkritischen Meldungen	1,2,3,4,5,6	x	X	X	X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Annahme von bestimmten Notrufen in Ausnahmefällen	1,2,3,5,6	x	x	X	X	x	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Leitung eines Teams von Calltaker:innen				x		x	x	x	
Leitung eines Teams von Dispatcher:innen (critical)						x	x	x	
Koordination der Annahme von Meldungseingängen in Sprache und als Datensatz			x		x	x	x	x	
Controlling der Annahme von Meldungseingängen						x	x	x	

Unterstützung der Calltaker:innen bei schwierigen Meldungseingängen			X	X	X	X	X	
Unterstützung der Dispatcher:innen bei schwierigen Einsätzen					X	X	X	
Disposition								
Bearbeitung der von Calltaker:innen (non critical call) im Einsatzleitsystem angelegten und überstellten Einsätze				X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Krankentransporte	8			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Verlegungs- / Sekundärtransporte	8			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
einfache Hilfeleistungen	8			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Bearbeitung der von Calltaker:innen (non critical call) im Einsatzleitsystem angelegten und überstellten Einsätze				X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Notfallrettung	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Brandeinsätze	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
techn. Hilfeleistung	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Koordinierung von Einsatzkräften	7			X	X		X	
Vorplanung der gesamten Rettungskette, um Überlastungen im System zu vermeiden	7				X		X	
Innerer Betrieb								
Einsteuern von Deeskalationsmaßnahmen bei Systemüberlastungen							X	
Organisaion der Maßnahmen im Havariefall der Leitstelle							X	
Schnittstelle zur Leitstellentechnik							X	
Personal und Organsiation im 24/7							X	
Alarmierung								
Alarmierung von Einsatzkräften	6, 7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Alarmierung von Stabsstrukturen	6, 9				X			
Begleitung								
Einsatzbearbeitung von der Alarmierung bis zum Einsatzabschluss	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Kommunikation mit den eingesetzten Kräften	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
BOS-Digitalfunk	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Telefon	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
elektronisch	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Bearbeitung der mit den Einsätzen zusammenhängenden Maßnahmen	7			X	X	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation	*Grundqualifikation
Controlling der Standardeinsatzereignisse im Rettungsdienst und bei der Feuerwehr.	6			X	X	X	X	
Einsteuern von Maßnahmen bei Standardabweichungen	7			X	X	X	X	
Aufnahme aktueller Daten (Straßensperrungen, Sperrung, Behinderung von Krankenhauszufahrten, Abmeldung von Behandlungsressourcen, Ausfall von Einsatzmitteln, Rückmeldung von Fahrzeugbesatzungen zu Ausfall von Hydranten, etc.) und Versorgung im System	4					X	X	
Speziallagen								
Steuerung von Einsatzereignissen, die nicht mehr vollautomatisiert gesteuert werden können	9				X		X	X
operative Personalsteuerung bei Sonderlagen	9						X	
operativ-taktische Steuerung des Leitstellenbetriebs	9						X	
Bindeglied zur örtlichen Einsatzleitung	9						X	
Hochdynamische, nicht alltägliche und komplexe Einsatzlagen	9				X			
360° Lagebild								
Erstellen eine Lagebilds						X		X
Monitoring Lagebild						X		X
Monitoring Mangelressourcen						X		X
Unterstützung Lagedienst						X		
Verbindungsbeamte zu Führungsstäben						X		

Fähigkeit, Stressoren so bewältigen zu können, dass es möglichst nicht zu persönlichen psychischen Verletzungen und/oder Erkrankungen kommt.	2	x	x	x	x	X	X	X	X
Soziale Kompetenz									
Fähigkeiten sich in ein Team einzuordnen	2,5	x	X	X	X	X	X	X	X
Fähigkeiten mit anderen auf engem Raum zusammenzuarbeiten	2,5	x	X	X	X	X	X	X	X
Fähigkeiten mit Personen an den Schnittstellen angemessen umzugehen	2,5	x	X	X	X	X	X	X	X
stabiles Wertesystem	2,5	x	X	X	X	X	X	X	X
Transformationskompetenz									
Die Fähigkeit, praktisch Erlerntes in einfache und präzise Worte zu fassen, um beim Gegenüber gezielte Handlungen (lebensrettende Sofortmaßnahmen; Kopf überstrecken bis Telefonreanimation) auszulösen.	2,5		x	x	x	X	X	X	X
medizinisches Fachwissen									
Funktion eines gesunden Körpers									
Damit man versteht, was „krank“ oder „verletzt“ bedeutet, muss man wissen, was „gesund“ ist. Dies umfasst Aufbau und Funktionieren des menschlichen Körpers.	6	x	X	X	X	X	x	X	x
Krankheit und Verletzung									
Störungen der normalen Funktionen des Körpers durch Erkrankungen und Verletzungen.	6	x	X	X	X	X	x	X	x
Lebensgefahren									
Störungen, Erkrankungen und Verletzungen, die alleine oder in Summe lebensgefährlich wirken oder schwere gesundheitliche Schäden verursachen.	6	x	X	X	X	X	X	X	X
Äußere Einwirkungen, die zu Störungen oder Verletzungen führen									
Giftstoffe (Alkohol, Drogen, übliche Chemikalien, Pflanzen, etc.), Fremdkörper und ihre Wirkung auf den menschlichen Körper.	6	x	X	X	X	X	X	X	X
Medizinische Diagnosen									
Kennen von üblichen medizinischen Diagnosen, die sowohl von Patientinnen und Patienten/Angehörigen/Arztpraxen/Krankenhäusern mitgeteilt werden und ihre Bedeutung. Diese aus allen relevanten Bereichen (z.B. auch Psychiatrie).	6		X	X	X	X	X	X	X
Symptome / Krankheitsbilder									
Kennen und Zuordnen von Symptomen zu Erkrankungen und Verletzungen / Vergiftungen sowohl einzeln, als auch in Kombination.	6		X	X	X	X	X	X	X
Mikrobiologische Besonderheiten									
Keime, was sind das? Wo treten sie in Rettungsdienst, Krankenhaus, Praxen, Heimen, Wohnungen, weiteren Einrichtungen und in der Öffentlichkeit auf? Welche Bedeutung haben sie? Was sind geeignete Mittel und Einrichtungen? Was ist Reinigung, Desinfektion, Sterilisation, was versteht man unter Hygiene?	6		X	X	X	X	X	X	X
Behandlungsmöglichkeiten im Rettungsdienst und in medizinischen Versorgungseinrichtungen									
Kenntnisse der apparativen und personellen Ausstattung von Einsatzmitteln im Rettungsdienst, des ambulanten Hausbesuchsdienstes der niedergelassenen Ärzte und der Krankenhäuser (z.B. was kann ein lokales Traumacenter, was ist eine Stroke-Unit, was ist ein PTCA-Labor, eine Intensivstation, etc.?), Zuordnungsgrundsätze.	6	x	X	X	X	X	X	X	X
Schnittstelle ärztlicher Bereitschaftsdienst									
Indikation und Leistungsspektrum des KV Dienstes (116117)	6	x	x	x	x			x	
Spezielle Patientengruppen und ihre Besonderheiten									
Intensivpatient/-in, Pflegepatient/-in, Palliativpatient/-in, Heimbeatmung, Schwergewichtige, Geburten, alte Menschen, Erkrankung und soziale Verhältnisse, Bedeutung von Vorerkrankungen.	6		X	X	X	X	X	X	X
Medizinisch-Rechtliches Wissen									
Rettungsgesetz, Krankenhausgestaltungsgesetz, Schweigepflicht, PsychKG, Infektionsschutzgesetz, Teile des SGB V, Rechte, Pflichten, Aufgaben, Risiken, einfache Verwaltungslehre, Behördenaufbau in Deutschland.	1		X	X	X	X	X	X	X
Sonderlagen									
Lagen bei denen viele Patienten auftreten können:	9		X	X	X	X	X	X	X

Z.B. MANV, Anschlagsszenarien, Epidemien, Chemieunfälle, etc. Zusätzlich Grundsätze und Strategien bei derartigen Einsätzen (Sichtungssysteme, Behandlungsstrategien).	9								
Feuerwehrtechnische Meldbilder erfassen									
Fähigkeiten nach Berufsbild	1	X	X	X	X	X		X	X
Feuerwehrtechnisches Grundwissen (operativ-taktisch)									
Einsatztaktischer Wert der Fahrzeuge/Einheiten im Versorgungsbereich	7				X	X	X	X	X
Grundkenntnisse der Inhalte nach FwDV 2	7				X	X	X	X	X
Begleitung von komplexeren Feuerwehrlagen	7					X	X	X	X
Führung, Strukturen und Einrichtungen der Feuerwehren	7				X				
Beteiligte, Technik und Fahrzeuge der Feuerwehr	7				X				
Besonderheiten im Einsatzgebiet Brand, THL, ABC	7				X				
Einsatzbegleitung Feuerwehr	7				X				
Rettungsdienstliche Grundwissen (opativ.taktisch)									
Einsatztaktischer Wert der Fahrzeuge/Einheiten im Versorgungsbereich	7				X	X	X	X	X
Operativ-taktische Kenntnisse der rettungsdienstlichen Einsatzleitung	7				X	X	X	X	X
Begleitung von komplexeren Rettungsdienstlagen	9				X	X	X	X	X
Beteiligte und Abläufe in der Notfallrettung	7				X				
Technik und Fahrzeuge der präklinischen Notfallversorgung	7				X				
Fachdienste im Rettungsdienst	7				X				
Führung, Strukturen und Einrichtungen des Rettungsdienstes	7,9				X				
Schnittstellen Rettungsdienst und Behandlungseinrichtungen	7				X				
Besonderheiten im Rettungsdienst	7				X				
Einsatzbegleitung Rettungsdienst	7				X				
Stabsarbeit									
Befähigung zur Begleitung von komplexen Großschadens- und Stabslagen	9						X		X
Stabsmäßiges Führen	9								X
Zusammenarbeit und Kommunikation im Großschadensfall	9								X
Befähigung Wahrnehmung von festgelegten Stabsfunktionen	9						X		X
Mitwirkung im technisch-organisatorischen Betrieb									
Kenntnisse technischer Betriebsabläufe in der Leitstelle	3							X	
Erkennen und Bewertung von Abweichungen vom technischen Regelbetrieb	3							X	
Fähigkeit zum Erhalt und der Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit im Havariefall	3							X	
Bewältigung weiterer Herausforderungen bei Anrufen im Kontext Rettungsdienst									
Aggressives Verhalten und Bedrohungen									
Deeskalationsstrategien und weiteres spezifisches Wissen.	2,5	X	X	X	X	X	X	X	X
Interkulturelle Besonderheiten	2								
Kenntnisse von religiösen und kulturellen Besonderheiten.	2	X	X	X	X	X	X	X	X
Verhaltensbesonderheiten in Ausnahmesituationen									
Kompetenzen und Basiswissen in Psychologie (Verhaltensmodelle, Persönlichkeitsmodelle, etc.).	2				X	X	X	X	X
Führen von schwierigen, konfliktträchtigen Gesprächen					X			X	
Führungskompetenz									
Operatives Führen von Teams unter hoher psychischer Belastung					X	X		X	X
Führen von Personalgesprächen								X	
Durchführung eines Debriefing					X	X			