



Aufgaben einer Leitstelle -Aufgabensteckbriefe-

im Rahmen des Projektes

Leitstellenstruktur in Baden-Württemberg

Az.: 6-1522.0/19

Stuttgart, den 4. Juli 2017



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR INNERES, DIGITALISIERUNG UND MIGRATION

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	3
Notrufannahme und Notrufabfrage	4
Disposition und Alarmierung	5
Einsatzunterstützung Feuerwehr.....	6
Einsatzunterstützung Notfallrettung	7
Entgegennahme 19222 und Einsatz Krankentransport	9
Mitwirkung im Katastrophenschutz.....	11
Abfrage und Koordination kassenärztlicher Bereitschaftsdienst	12
Meldekopfaufgaben.....	13
Allgemeines Lagebild	14
Sicherstellen des Betriebes	15
Datenpflege.....	16
Aus- und Fortbildung	17
Dokumentation, Statistik und Berichtswesen.....	18
Qualitätsmanagement	19

Die vorliegende Aufstellung beruht auf der in der 3. Sitzung der Lenkungsgruppe am 25. April 2017 getroffenen Einteilung der Aufgaben im Leitstellensystem.

Dabei wurde eine Einteilung in **originäre Aufgaben** im Leitstellensystem – mit den Untergruppen **gesetzliche Aufgaben, weitere Aufgaben, erforderliche betriebsbedingte Aufgaben** – sowie **mögliche Serviceleistungen** und **leitstellenfremde Leistungen** vorgenommen.

Die **gesetzlichen Aufgaben** erwachsen aus dem Feuerwehrgesetz Baden-Württemberg (FwG BW) und dem Rettungsdienstgesetz Baden-Württemberg (RDG BW). Daneben definieren das Landeskatastrophenschutzgesetz Baden-Württemberg (LKatSG BW) und das Bestattungsgesetz von Leitstellen wahrzunehmende Aufgaben. Diese Aufgaben werden als Kernaufgaben angesehen. Die Überschriftzeilen dieser Aufgabensteckbriefe sind grün gehalten.

Bei den **weiteren Aufgaben** handelt es sich um Aufgaben, die die gesetzlichen Aufgaben ergänzen bzw. eng mit ihnen verbunden sind. Eine Wahrnehmung dieser Aufgaben in Leitstellen ist erforderlich. Die Überschriftzeilen dieser Aufgabensteckbriefe sind grün gehalten.

Unter den **erforderlichen betriebsbedingten Aufgaben** werden die Aufgaben verstanden, die für den reibungslosen und sicheren Betrieb erforderlich sind und die Grundlage für die Wahrnehmung sämtlicher anderer Aufgaben bilden. Die Aufgabensteckbriefe dieser Aufgaben sind durch blaue Überschriftzeilen gekennzeichnet.

Mögliche Serviceleistungen sind Leistungen, die von Leitstellen je nach örtlichen Gegebenheiten erbracht werden können. Ihre Wahrnehmung ist zulässig, sofern die Erfüllung der **originären Aufgaben** nicht beeinträchtigt wird und sofern die Finanzierung von Personal- und Sachkosten sowie Technik sichergestellt ist. **Leitstellenfremde Leistungen** sind Leistungen, die von Integrierten Leitstellen nicht wahrgenommen werden. Beide Fallgruppen werden in den vorliegenden Aufgabensteckbriefen nicht betrachtet.

Die vorliegende Fassung der Aufgabesteckbriefe wurde am 4. Juli 2017 im Rahmen der 4. Sitzung der Lenkungsgruppe als Grundlage für die weitere Projektentwicklung beschlossen.

Notrufannahme und Notrufabfrage

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
<ul style="list-style-type: none"> ➤ gesetzliche Aufgaben ➤ Einsatz Feuerwehr und Notfallrettung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposition und Alarmierung

Erläuterung	Anforderungen
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin-right: 5px; font-weight: bold;">Notruftialog</div> <div style="flex-grow: 1;"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notrufannahme Entgegennahme des Notrufs 112 (Zeitdauer vom Aufschaltzeitpunkt bis zur Entgegennahme des Anrufs - Gesprächsannahmezeit) und äquivalenter Meldungseingänge (z.B. Gehörlosen-Notruf, eCall und Alarme von Gefahrenmeldeanlagen, z.B. Brandmeldeanlagen) ➤ Notrufabfrage Ermittlung der für die Dispositionsentscheidungen erforderlichen Informationen und ggf. deren Verifizierung bzw. ergänzende Recherche ➤ Notrufbegleitung <i>Aufrechterhaltung des Kontaktes zum Notrufenden, Anleitung des Notrufenden bzw. einer vor Ort befindlichen Person zu Ersten-Hilfe -Maßnahmen (inkl. Telefon-Reanimation) bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte vor Ort[Verschieben aus Einsatzunterstützung] bzw. Mitteilung von weiteren Sicherheitshinweisen</i> ➤ Prüfung Einsatzart Auf Grundlage der gewonnenen Informationen erfolgt eine Zuordnung des Notrufs zu einer Einsatzart (Feuerwehr, Notfallrettung aber auch andere mögliche Prozesse z.B. Krankentransport oder Fall für den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst und ggf. Weitervermittlung) ➤ Vergabe Einsatzstichwort Zuordnung zu einem Einsatzstichwort </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bemessungsszenarien - auch im Hinblick auf die Aufwuchsfähigkeit (u.a. Unwetter, Flächenlage, Gefahrguteinsätze, MANV) ➤ (möglichst) ausfallsichere Telefonleitungen, ausreichende Anzahl an besetzten Annahmepunkten, schnelle Annahme des Anrufes, Ersatz-Notrufabfragestelle (§ 108 TKG) ➤ schnelle und genaue Lokalisierung des Notfallortes, Klärung des Sachverhaltes ➤ qualifiziertes Personal, EDV-gestützter Abfrage-Workflow, Speichermedien, Zugriff auf Datenbanken, Geoinformationssysteme, Internet-Zugang, Sicherstellen von Fremdsprachenkenntnissen ➤ standardisierte (edv-gestützte) Anleitung zu Erste-Hilfe-Maßnahmen (inkl. Telefon-Reanimation) und für weitere Sicherheitshinweise (z.B. Verhalten im Brandfall) ➤ (landeseinheitlicher) Einsatzstichwortkatalog

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ gestaffelte Zielvorgaben für die Gesprächsannahmezeit und die Erstbearbeitungszeit ➤ automatisierte Weiterleitung des Anrufes an vernetzte Nachbarleitstelle nach einer bestimmten Zeitüberschreitung ➤ bedarfsgerechte Anzahl an Disponenten pro Leitstelle, im Bestand mindestens 2 Leitstellendisponenten durchgehend im Dienst (24/7/365)

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Umstellung auf Voice over IP (VOIP) ➤ Callcenter / Calltaker / Dispatcher ➤ zunehmende Anzahl an weiteren potentiellen Notruf-Medien bzw. notrufähnlichen Angeboten (Email, APPs, Third-Party-Services) mit eigenen technischen und strukturellen Anforderungen ➤ Faxversand rückläufig ➤ derzeit Evaluierung der standardisierten und strukturieren Notrufabfragesysteme für den Bereich des Rettungsdienstes durch die SQR BW – Bedeutung und Auswirkungen für Feuerwehreinsätze ➤ Zugriffsmöglichkeiten und Zugriffsrechte auf Überwachungskameras an öffentlichen Plätzen / in Zügen oder Ladengeschäften – z.B. bei Auslösung der BMA ➤ freiwillige Übermittlung von Standortdaten durch Anrufer z.B. via WhatsApp ➤ Gesamtzeitstrahl zur Abbildung des Notrufprozesses aufstellen um die parallel stattfindenden Prozesse im Notruftialog und der Disposition / Alarmierung darzustellen.

Rechtsquellen und Regelungen
<p>§ 4 Abs. 2 Feuerwehrgesetz Baden-Württemberg, § 6 Abs.1 Rettungsdienstgesetz Baden-Württemberg, § 108 Telekommunikationsgesetz, Notrufverordnung, Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr</p>

Vorschläge zur Prozessoptimierung
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausbau der Qualitätssicherung

Disposition und Alarmierung

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
<ul style="list-style-type: none"> ➤ gesetzliche Aufgaben ➤ Einsatz Feuerwehr und Notfallrettung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notrufannahme und Notrufabfrage ➤ Einsatzunterstützung für Feuerwehr und Notfallrettung

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposition Zuordnung konkreter Ressourcen zum Einsatz insbesondere Einsatzmittel von Feuerwehr und Notfallrettung, sowie ggfs. Einheiten des Katastrophenschutzes bzw. organisationseigene Einheiten (z.B. Einsatzeinheiten Sanität und Betreuung, Rettungshundestaffeln, Bergrettungszüge, Wasserrettungszüge, Schnelleinsatzgruppen,), Suchdienst/Kreisaukunftsbüro, Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV),, Helfer-vor-Ort etc.) ➤ Alarmierung der ausgewählten Einsatzmittel über dafür vorgesehene Kommunikationsmedien (z.B. durch Auslösen von Meldeempfängern und/oder Sirenen, Durchsagen, etc.) und Übermittlung des Einsatzauftrages ➤ (bei Bedarf) Anforderung externer Kräfte (z.B. Überlandhilfe, Rettungshubschrauber) oder Spezialkräfte (z.B. Fachberater, Intensiv-Transporte über die Zentrale Koordinierungsstelle für Intensivtransporte in Baden-Württemberg (ZKS), Erstkontingente Rettungsdienst über Oberleitstelle) ➤ An- und Abmeldung von Einsatzkräften (z.B. Fahrzeug nicht mehr einsatzbereit, durchfahrende Einsatzkräfte) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einsatzleitsystem unter Einbeziehung von Echtzeitpositionsdaten, Dispositionsgrundsätze, Indikatorenkataloge und Alarmpläne, Alarmierungs- und Ausrückeordnung (AAO) ➤ Bedarfsgerechte und ausfallsichere Alarmierungs- und Kommunikationsmittel ➤ Kenntnis von Standorten, Kapazitäten sowie Anforderungsmodalitäten, Anforderungswegen und Anforderungsvoraussetzungen

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ gestaffelte Zielvorgaben für Gesprächsannahmezeit und Erstbearbeitungszeit in der Leitstelle (von Aufschaltzeitpunkt über Gesprächsbeginn bis Alarmierung) ➤ GPS-Standortdaten der Einsatzmittel (einschl. der Luftrettung) bereichsübergreifend eingebunden in Einsatzleitsystem und darauf aufbauender Dispositionsvorschlag ➤ Landeseinheitliche Einsatzstichworte für Feuerwehr und Rettungsdienst

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telemedizinische Unterstützung der Einsatzkräfte ➤ Telemedizinischer Notarzt ➤ Disposition Luftrettung ➤ Disposition Intensivtransport (Rolle ZKS) ➤ Disposition überörtlicher Hilfe

Rechtsquellen und Regelungen
<p>§ 26 Abs. 1 Feuerweggesetz Baden-Württemberg; Grundsätze zur Durchführung von Intensivtransporten in Baden-Württemberg gemäß § 4 Abs. 2 Rettungsdienstgesetz als Beschluss des Landesausschusses für den Rettungsdienst, Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr, besondere Katastropheneinsatzpläne, Alarmpläne (z.B. Hochwasseralarmpläne)</p>

Vorschläge zur Prozessoptimierung
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposition überörtlicher Hilfe im Bereich <ul style="list-style-type: none"> - des Rettungsdienstes mit Hilfe vernetzter Systeme zur elektronischen Ressourcenanforderung - der Feuerwehr durch erweiterte Berechtigungen bzw. Zugriffsmöglichkeiten ➤ Disposition ohne politische Grenzen ➤

Einsatzunterstützung Feuerwehr

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
<ul style="list-style-type: none"> ➤ gesetzliche Aufgaben ➤ Einsatz Feuerwehr 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposition und Alarmierung

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wegführung für Einsatzmittel ➤ Kommunikation mit Einsatzkräften u.a. Weitergabe weiterer Erkenntnisse über den Einsatzort (z.B. durch weitere Notrufe vom Einsatzort oder weiterer Informationsquellen z.B. Datenbanken), Herstellung und Aufrechterhaltung der Fernmeldeverbindungen zu allen Einsatzfahrzeugen, Überwachung des Funkverkehrs ➤ Dokumentation des Einsatzgeschehens anhand der eingehenden Lagemeldungen ➤ Nachalarmierung weiterer Einsatzkräfte abhängig von den Anforderungen der Einsatzleitung vor Ort ➤ Ressourcenmanagement (vorausschauende Planung für laufende und folgende Einsätze) für weitere Einsätze - ggf. Veranlassung der Alarmierung der zuständigen Einsatzführungsunterstützung (z. B. KBM) um für Folgeeinsätze vorbereitet zu sein; Abfrage von Statusmeldungen ➤ Lagebild Führung eines einsatzbezogenen Lagebildes unter Berücksichtigung der eingehenden Rückmeldungen und weiteren Informationsquellen, ggf. Abfrage von Status- und Lagemeldungen, ➤ Führungsunterstützung Einsatzbezogene Unterstützung (Führungsmittel) der Einsatzleitung vor Ort durch Vorschläge, Einholen von Informationen und Angebote unter Berücksichtigung der Rückmeldungen und des Lagebildes (z.B. höhere Alarmstufen und sonstige standardisierte Maßnahmen) und abhängig von der Vor-Ort-Kapazitäten und Qualifikation der Einsatzleitung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ortskenntnis, GIS-Anwendungen, Navigationssysteme ➤ Kommunikationsmittel, ➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem ➤ siehe Disposition und Alarmierung ➤ Gesamtlagebild ➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung, EDV-Unterstützung für Führung und Darstellung des Lagebildes ➤ Zugriff auf Datenbanken und Informationssysteme einschließlich Kenntnis über Einsatzzweck, Möglichkeiten und Bedienung (z. B. TUIS, Zugriff auf Feuerwehrpläne, GSBL, Abfrage KBA, Anforderung HEARTS) ➤ schnittstellengestützte Lagedarstellung für schnell auswertbare Gesamtlagebilder bei Katastrophen und Großschadeneignissen ➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung, entsprechende Aufgabenzuweisung ➤ in Abhängigkeit der Größe und der Risikostruktur des Leitstellenbereichs (z. B. Störfallbetriebe) adäquate taktische Qualifikation, Kenntnis der Behördenstruktur

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anbindung an Gefahrgutdatenbanken ➤ in Einsatzleitsystem eingebundene Lagedarstellungssoftware

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Übergreifendes / landesweites Lagebild bei „Allgemeines Lagebild nochmals betrachten.“

Rechtsquellen und Regelungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr ➤ Ergänzung der gesetzlichen Aufgaben um Lagebild, Führungsunterstützung bis zum Eintreffen der Einsatzleitung vor Ort

Vorschläge zur Prozessoptimierung

Einsatzunterstützung Notfallrettung

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
<ul style="list-style-type: none"> ➤ gesetzliche Aufgaben ➤ Einsatz Notfallrettung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposition und Alarmierung

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wegführung für Einsatzmittel ➤ Kommunikation mit Einsatzkräften u.a. Weitergabe weiterer Erkenntnisse über den Einsatzort (z.B. durch weitere Notrufe vom Einsatzort oder weiterer Informationsquellen z.B. Datenbanken), ➤ Dokumentation des Einsatzgeschehens anhand der eingehenden Lagemeldungen ➤ Nachalarmierung weiterer Einsatzkräfte abhängig von den Anforderungen ➤ Ressourcenmanagement für laufende und weitere Einsätze - ggf. Veranlassung der Verlegung von Einsatzkräften um für Folgeeinsätze vorbereitet zu sein ➤ (ggf.) Benachrichtigung des Leichenschauarztes nach Feststellung des Todes des Patienten durch den Notarzt, Verständigung der Polizei bei Anhaltspunkten für einen nicht natürlichen Tod ➤ Lagebild Führung eines einsatzbezogenen Lagebildes unter Berücksichtigung der eingehenden Rückmeldungen und weiteren Informationsquellen, ggf. Abfrage von Status- und Lagemeldungen, einschließlich Versorgungsnachweis (Überblick über die Dienst- und Aufnahmebereitschaft über die im Einzugsbereich liegenden Krankenhäuser in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Krankenhäusern und der Oberleitstelle BW). ➤ Führungsunterstützung Einsatzbezogene Unterstützung (Führungsmittel) der Kräfte und der rettungsdienstlichen Führung vor Ort durch Vorschläge, Einholen von Informationen und Angebote unter Berücksichtigung der Rückmeldungen und des Lagebildes (z.B. höhere Alarmstufen und sonstige standardisierte Maßnahmen) und abhängig von der Vor-Ort-Kapazitäten und Qualifikation der rettungsdienstlichen Führung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ortskenntnis, GIS-Anwendungen, Navigationssysteme ➤ Kommunikationsmittel ➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem ➤ siehe Disposition und Alarmierung ➤ Gesamtlagebild ➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung ➤ (landes-)einheitliches EDV-System, auf das sowohl die Leitstellen als auch die Krankenhäuser Zugriff haben ➤ Zugriff auf Datenbanken und Informationssysteme einschließlich Kenntnis über Einsatzzweck, Möglichkeiten und Bedienung ➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung, entsprechende Aufgabenzuweisung ➤ in Abhängigkeit der Größe und der Risikostruktur des Leitstellenbereichs adäquate taktische Qualifikation, Kenntnis der Behördenstruktur

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klärung: Aufgaben und Funktion besonderer Leitstellen (z. B. Oberleitstelle, ZKS) ➤ Entscheidungsbefugnisse der Leitstelle ➤ Vermittlung / Anbindung Telenotarzt; Klärung telemedizinische Unterstützung

Rechtsquellen und Regelungen
§ 20 Bestattungsgesetz i.V.m. § 8 Bestattungsverordnung; § 6 Abs. 2 Rettungsdienstgesetz i.V.m. §§ 28, 29 Landeskrankenhausgesetz, Überarbeitungs- und Aktualisierungsbedarf der Dienstanweisung „Rettungsleitstellen“

Vorschläge zur Prozessoptimierung

- Gewährleistung der Verfügbarkeit eines Leichenschauarztes [Kooperation mit der Polizei / Verfügbarkeit eines Arztes zur Blutentnahme?]
- PSNV ähnlich HVO als Teil der Rettungskette aufnehmen bei entsprechender Indikation/ Rechtsgrundlage für PSNV-Einsatz schaffen
- (landes-)einheitliches EDV-System für Lagebild der rettungsdienstlich relevanten Kapazitäten (vgl. Convexis, Ivena), auf das sowohl die Leitstellen als auch die Krankenhäuser Zugriff haben; Datenpflege durch Krankenhäuser / „Bringschuld“ der Krankenhäuser

Entgegennahme 19222 und Einsatz Krankentransport

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ gesetzliche Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entgegennahme 19222 Entgegennahme der unter 19222 eingehenden Anrufe in angemessener Zeit ➤ Abfrage Ermittlung der für die Vermittlungsentscheidung erforderlichen Informationen und ggf. deren Verifizierung ➤ Prüfung Auftragsart Auf Grundlage der gewonnenen Informationen erfolgt eine Zuordnung des Anrufes zu einer Auftragsart (i.d.R. Krankentransport, aber u.a. Notfallrettung oder kassenärztlicher Bereitschaftsdienst möglich) ➤ Disposition KTW Unterscheidung zwischen angemeldeten oder planbaren Krankentransporten, sowie terminkritischen und nicht terminkritischen Krankentransporten <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p>Zuordnung eines verfügbaren KTW zu dem konkreten Auftrag unter Berücksichtigung der von Zeittreue, räumliche Nähe zum Einsatzort und Transportziel, sowie möglicher Anschlussaufträge</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokumentation des Ablaufs ➤ logistische Routenplanung ➤ An- und Abmeldung von Einsatzkräften (z.B. Fahrzeug nicht mehr einsatzbereit, durchfahrende Einsatzkräfte) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ angemessene Anzahl an besetzten Abfrageplätzen ➤ Dispositionsgrundsätze und Beachtung von Termintreue, effiziente Auslastung und Echtzeitpositionsdaten, edv-gestütztes Abfragesystem; „roter Faden“ bei der Abfrage; Berücksichtigung der Routen- und Auslastungsvorplanung bereits bei der Abfrage; ➤ Notfälle müssen erkannt und weitergeleitet werden. ➤ ggf. Möglichkeit des Einsatzwechsels bzw. der Weitervermittlung ➤ rettungsdienstbereichsübergreifende Dispositionsmöglichkeit erforderlich sind hierfür: <ul style="list-style-type: none"> - Regelungen, u.a. der Zuständigkeiten und Zugriffsmöglichkeiten; - Anpassung der Dispositionsgrundsätze und der Krankentransportgenehmigungen (Stichwort Betriebsbereich) zu beachten ist u.a. - die Arbeitszeit der Besatzungen ➤ landesweite „Planungsplattform“, technisch unterstützte Anforderung der KTW eines anderen Zuständigkeitsbereichs ➤ Einsatzleitsystem mit Einsatzmittelvorschlag unter Berücksichtigung der (möglichst großflächigen) Echtzeit-Positionsdaten der KTW unter Berücksichtigung der Start- und Zielpunkte der im Einsatz befindlichen Fahrzeuge, um Leerfahrten zu vermeiden, ➤ Eine bedarfsgerechte Versorgung im Krankentransport erfordert eine Leistungserbringung innerhalb angemessener Zeit und unter Berücksichtigung der Dringlichkeit des Krankentransportes. Als angemessen gilt bei angemeldeten oder planbaren Krankentransporten eine fristgerechte Leistungserbringung; im Übrigen sollte in der Regel eine Wartezeit von einer Stunde nicht überschritten werden. ➤ Keine RTW ➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem ➤ GIS-Anwendungen, Navigationssysteme

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Termintreue ➤ Effiziente Auslastung bei Rückfahrten ➤ organisationsneutrale Disposition ➤ Verlässlichkeit (wann welcher KTW verfügbar) ➤ Datentransparenz

Themenspeicher

- Callcenter
- EDV-gestützte Voranmeldungen für planbare Krankentransporte über (landes-)einheitliches Programm
- Erweiterte Zugriffsmöglichkeiten auf „durchfahrende“ Leerfahrten
- Disposition nach logistischen Gesichtspunkten (Softwaregestützt)

Rechtsquellen und Regelungen

§ 1 Abs. 3 Rettungsdienstgesetz, Drucksache 15 / 7612 (Gesetzesbegründung S. 16)

Vorschläge zur Prozessoptimierung

- Wartezeit von grds. höchstens 1h als direkte gesetzliche Anforderung – ggfs. gestaffelte Zielvorgaben
- **Zentrale Disposition der KTW mit Zugriffsmöglichkeit der jeweiligen Leitstelle im Falle eines ergänzenden Bedarfs in der Notfallrettung im Einzelfall (Ausführung ist noch zu klären)**

Mitwirkung im Katastrophenschutz

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gesetzliche Aufgaben ➤ Mitwirkung im Katastrophenschutz im Rahmen des originären Aufgabenbereichs 	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Umsetzung von Maßnahmen und Wahrnehmung von Koordinierungsaufgaben im Auftrag der zuständigen Katastrophenschutzbehörde (vgl. § 5 Abs. 1, Satz 2 LKatSG) ➤ unverzügliche Abgabe von Meldungen über Katastrophen und andere schwere Schadensereignisse, bei denen nicht auszuschließen ist, dass sie das Ausmaß einer Katastrophe haben an die Katastrophenschutzbehörde (vgl. § 5 Abs. 2 Nr. 1 LKatSG) ➤ Teilnahme an Übungen unter einheitlicher Führung der Katastrophenschutzbehörde (vgl. § 5 Abs. 2 Nr. 3 LKatSG) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kommunikationsmittel, Kenntnis der Ansprechpartner und Meldewege bzw. fortlaufend aktualisierte Datenbank ➤ Fortlaufende Aktualisierung entsprechender Pläne und Einweisung des Personals, ggf. Übungen ➤ In Abhängigkeit der Risikostruktur des Leitstellenbereichs (z. B. Störfallbetriebe) adäquate taktische Qualifikation, Kenntnisse der Behördenstruktur.

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ „Grundverständnis“ der Stabsarbeit im Katastrophenschutz

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ teilw. inhaltliche Nähe zur Aufgabe Warnung der Bevölkerung ➤ teilw. inhaltliche Überschneidung mit Meldekopfaufgaben ➤ Landeskatastrophenschutzgesetz: Redaktionelle / sprachliche Anpassungen prüfen ➤ Zu klären: Kombination Leitstelle und Fernmeldebetriebsstelle des Stabes möglich?

Rechtsquellen und Regelungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ § 5 Landeskatastrophenschutzgesetz ➤ § 1 Absatz 6 Rettungsdienstgesetz ➤ MANV-Konzept ➤ VwV Stabsarbeit ➤ Besondere Katastropheneinsatzpläne (z. B. externe Alarm- und Einsatzpläne, Hochwasseralarmpläne [= vgl. auch Meldekopfaufgaben])

Vorschläge zur Prozessoptimierung
<p>Prüfen, ob alle Meldeverpflichtungen (z. B. „schnelle Rheinabsenkung, Störmeldungen AKW, ...) tatsächlich notwendig sind.</p>

Abfrage und Koordination kassenärztlicher Bereitschaftsdienst

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ weitere Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entgegennahme 116117 Entgegennahme der unter 116117 eingehenden Anrufe in angemessener Zeit ➤ Abfrage Ermittlung der für die Dispositionsentscheidung erforderlichen Informationen und ggf. deren Verifizierung ➤ Prüfung Auftragsart Auf Grundlage der gewonnenen Informationen erfolgt eine Zuordnung des Anrufes zu einer Auftragsart (i.d.R. Vermittlung kassenärztlicher Bereitschaftsdienst, aber u.a. Notfallrettung oder Krankentransport möglich) ➤ Vermittlung an kassenärztlichen Bereitschaftsdienst, ggf. Disposition ➤ Dokumentation des Aufnahmegesprächs und der Entscheidung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ angemessene Anzahl an besetzten Abfrageplätzen, ➤ ggf. Möglichkeit des Einsatzwechsels bzw. der Weitervermittlung, Notfälle müssen erkannt werden; ➤ aktuelle Dienstpläne und Erreichbarkeit des kassenärztlichen Bereitschaftsdiensts im System hinterlegt ➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem, Vernetzung mit Notfall/112-Abfragesystem, um bereits abgefragte Informationen bei einem Einsatzwechsel nicht noch einmal erfassen zu müssen.

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anlehnung an die SQR-Qualitätsindikatoren für die Integrierten Leitstellen ➤ Kennzahl Fälle Notfallrettung (RTW / Notarzt) über 116117

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Callcenter ➤ Zentrale Disposition ➤ ggf. zusätzliches Personal in Leitstellen / bedarfsgerechte Personalausstattung

Rechtsquellen und Regelungen
§ 75 Abs. 1b Sozialgesetzbuch V als Verpflichtung für die kassenärztliche Vereinigung;

Vorschläge zur Prozessoptimierung
➤ edv-gestützte Abfrage

Meldekopfaufgaben

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ weitere Leistungen	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auf Anforderung der Einsatzleitung oder aufgrund von Regelungen in Alarm- und Einsatzplänen Benachrichtigung von Polizei und Ortspolizeibehörden, Fachbehörden, Krankenhäusern, Oberleitstelle BW, vorgesetzten Verwaltungsebenen, anderen Behörden und politischen Vertretern sowie der benachbarten Leitstellen ➤ Benachrichtigung von Versorgungsunternehmen ➤ Aufgaben nach Hochwassermeldeordnung ➤ Meldekopf nach den Katastropheneinsatzplänen des Landkreises und den besonderen Katastropheneinsatzplänen des Landes ➤ Kontakthalten mit der Oberleitstelle BW (lageabhängig) ➤ (ggf./teilw.) Meldekopf für meldepflichtige Ereignisse von Störfallbetrieben ➤ Entgegennahme der Ersuchen um Amtshilfe / Unterstützung ➤ Entgegennahme und Durchführung / Weiterleitung der amtlichen Warnung der Bevölkerung 	

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

Themenspeicher
➤ Begriff „Meldekopf“ genauer definieren bzw. treffende Bezeichnung finden.

Rechtsquellen und Regelungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 12. Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes - Störfall-Verordnung ➤ Rettungsdienstplan ➤ Hochwassermeldeordnung ➤ VwV Warn- und Alarmplan Rhein ➤ Anweisung 1.7 für die schnelle Absenkung einer Haltung des staugeregelten Rheins ➤ Ländervereinbarung der Innenministerkonferenz mit der Deutschen Bahn ➤ Alarmpläne für wassergefährdende Unfälle (der Wasserbehörden und Gewässeraufsichten) ➤ Besondere Katastropheneinsatzpläne ➤ Alarmpläne (z. B. Hochwasseralarmplan) ➤ MANV-Konzept

Vorschläge zur Prozessoptimierung
➤ In der Landesverwaltung bereits eingehende / vorliegende Informationen sollten wo sinnvoll den Leitstellen zugänglich gemacht werden (z. B. Benachrichtigung über zuständige Versorgungsunternehmen (Strom, Gas, Wasser) - Landeskartellamt sollte Informationen nicht nur zur Kenntnis nehmen, sondern erfassen und an Leitstellen weitergeben).

Allgemeines Lagebild

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ weitere Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
<p>Das allgemeine Lagebild umfasst die Kenntnis von</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeit, ➤ Wetter, ➤ laufenden Einsätzen, ➤ über die eingesetzten und die zur Verfügung stehenden Ressourcen und Einsatzmittel, ➤ Großveranstaltungen (z.B. Stadtfesten) und Übungen, ➤ Der Verkehrslage (zur Berücksichtigung von Sperrungen, Baustellen und sonstigen Hindernissen in den konkreten Einsätzen). ➤ Beobachtung der Pegelstände von Gewässern (vgl. Hochwassermeldeordnung) ➤ Beobachtung FeWIS, webKONRAD 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualifiziertes Personal, Berücksichtigung dieser Aufgabe bei der Personalbemessung

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
➤ Grundlagen zu „Lage und Dokumentation“ (Was ist zu dokumentieren? Grundlegende Kenntnisse taktischer Zeichen.)

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Funktionen „Lagedienstführer“, „Informationskoordinator“ prüfen, inwieweit diese sinnvoll eingesetzt werden können und sollen. ➤ Verzahnung „Lagebild“ / „Meldekopfaufgaben“ prüfen.

Rechtsquellen und Regelungen

Vorschläge zur Prozessoptimierung

Sicherstellen des Betriebes

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ erforderliche betriebsbedingte Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal <ul style="list-style-type: none"> ○ Kurz-, mittel-, und langfristige Personalbemessung für die Erfüllung aller Aufgaben ○ Aufwuchskonzept (vgl. Notrufannahme und Einsatzunterstützung) ➤ Routinekontrollen ➤ Redundanz- und Ausfallkonzept <ul style="list-style-type: none"> ○ Planung (Prozessbeschreibung in Notfallhandbuch) ○ Personal ○ Technik ➤ IT-Sicherheitskonzept ➤ Gebäude-Sicherheitskonzept 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ kurzfristig: insbes. krankheitsbedingte Ausfälle, Sonderlagen (Großveranstaltungen, erwartetes Unwetter, etc.) ➤ mittelfristig: insbesondere Pandemie, Urlaub, Fortbildung, Streik ➤ langfristig: insbesondere natürliche Fluktuation (Ruhestand, etc.), planbare Abwesenheiten (Elternzeit, Ausbildung, etc.) ➤ Regelmäßige / automatisierte Prüfung und Überwachung der Funktionsfähigkeit der wesentlichen technischen und elektronischen Systeme, Fehler-Monitoring, ➤ Ermittlung und Durchführung aller Prozesse und Aufgaben (insbesondere der kritischen) sowie Konzept zu Fehlerbehebung bzw. –management (vgl. Qualitätsmanagement) ➤ Kein Single-Point-of-Failure ➤ eingesetzte Technik auf dem Stand der Technik halten und regelmäßige Beübung der Redundanzsysteme ➤ IT- Sicherheitsarchitektur nach dem Stand der Technik, Zugriffsmöglichkeit auf 24/7 – IT-Support ➤ inkl. Zugangskontrolle, Zutrittsberechtigung, Notstromversorgung, Sabotageschutzvorkehrungen, Neubauten und Modernisierungen von Leitstellen unter Einbeziehung sämtlicher sicherheitsrelevanter Aspekten

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Umsetzung von Qualitätskonzepten (z.B. ISO 9001, ISO 27001, BSI Grundschutz) ➤ Vernetzung mit mindestens einer Redundanzleitstelle zur Erfüllung der vorliegenden Aufgaben einer Leitstelle ➤ monatliche Notbetriebübungen für alle kritischen Leitstellensysteme (jeder Mitarbeiter muss an mind. 2 Übungen pro Jahr teilnehmen)

Themenspeicher
➤ Personal: insbesondere Leitung, Administration (Personell, organisatorisch, technisch), Datenpflege, Lagedienst, Qualitätsmanagement,

Rechtsquellen und Regelungen
➤ BSI-IT-Sicherheitsgesetz, BSI-Standards, TKG, NotrufV, TR-Notruf, PTSG

Vorschläge zur Prozessoptimierung

Datenpflege

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ erforderliche betriebsbedingte Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
➤ Anlage und Pflege insbesondere von Datensätzen von <ul style="list-style-type: none"> ○ Einsatzmittel, Personal, Einrichtungen der Gefahrenabwehr, Behörden, etc. ○ Alarm- und Ausrückeordnung ○ Objekt- und Geodaten (u.a. Hausnummernkoordinaten) ○ Einsatzpläne ○ Erreichbarkeiten (z.B. Telefon, Fax, RIC, FMS, etc.) 	➤ regelmäßige, stichprobenartige Überprüfung ➤ qualifiziertes und ausreichendes Personal ➤ Bringschuld, unaufgeforderte Änderungsmitteilung des Datenverantwortlichen

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

Themenspeicher

Rechtsquellen und Regelungen

Vorschläge zur Prozessoptimierung

Aus- und Fortbildung

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ erforderliche betriebsbedingte Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anforderungen an das Personal ➤ Ausbildung von Leitstellendisponenten ➤ Fortbildung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufgaben aus den Aufgabensteckbriefen müssen erfüllt werden können; ➤ ggfs. unterschiedliche funktionsbezogene Anforderungen (z.B. Dispatcher, Calltaker, KTW-Disposition etc.); ➤ Berücksichtigung der Möglichkeiten der technischen Unterstützung; ➤ Anforderungen nach Anlage 3 zu den Gemeinsamen Hinweisen zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr ➤ Abgleich der Anforderungen mit bestehender Anlage 3 und Berufsbild ➤ Haushalt, Personaleinsatzplanung und Personalbemessung müssen den Fortbildungsbedarf der Mitarbeiter adäquat berücksichtigen ➤ Personalbemessung muss aufgabenbezogene Fortbildungs- und Hospitationsmaßnahmen der Mitarbeiter sowohl im Bereich Feuerwehr als auch Rettungsdienst berücksichtigen und ermöglichen; ➤ Aus- und Fortbildungskordinator und Praxisanleiter Leitstelle sind erforderlich und bei der Personalbemessung zu berücksichtigen; ➤ landeseinheitliche Konkretisierung (aktueller) Fortbildungsthemen neben regionalen leitstellenspezifischen Fortbildungsthemen; ➤ Mitwirkung insbesondere bei der Ausbildung von Notfallsanitätern ➤ Schaffung von Übergangsregelungen und Öffnungsklauseln für Bestandspersonal in den Leitstellen;

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anpassung der Ausbildung ➤ bei der Aufgabenkarte Aus- und Fortbildung die Anforderungen nach Aufgaben erneut gliedern bzw. Aufgaben dort erneut unter dem Gesichtspunkt der Anforderungen für Aus- und Fortbildung betrachten, detaillierte Festlegung der Aus- und Fortbildungsinhalte ist erst zu einem späteren Zeitpunkt sinnvoll möglich ➤

Rechtsquellen und Regelungen
Gemeinsame Hinweisen zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr

Vorschläge zur Prozessoptimierung

Dokumentation, Statistik und Berichtswesen

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ erforderliche betriebsbedingte Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
➤ Dokumentation, Statistik und Berichtswesen u.a. zur Verfügung stellen von Daten an Berechtigte zum Zwecke <ul style="list-style-type: none"> ○ externe Qualitätssicherung (SQR BW, Behörden) ○ Gremienarbeit ○ Bedarfsbemessung und Standortplanung ○ Abrechnungen ○ Beweis rechtlicher Auseinandersetzungen 	➤ Aufbereitung, Formatierung und Konfiguration von Schnittstellen zur Datenübertragung nach den Anforderungen der SQR BW ➤ EDV-gestützte Dokumentation, Unterstützung bei der Einhaltung von Speicher- und Lösungsfristen

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

Themenspeicher
➤ Schnittstelle für ggf. landeseinheitliche Datenbank ➤ Schnittstelle zur Nachbar- / Redundanzleitstelle ➤ Wer darf was mit welchen Daten machen, wer erhält welche Daten? (Datenschutz, etc) ➤ Einheitliche Festlegung und ggf. Verlängerung von Speicher- und Lösungsfristen (RDG, FwG, DV 810.3, etc.)

Rechtsquellen und Regelungen
§ 1 Abs. 3 RDG, Rahmenvereinbarung des Landes mit den DRK Landesverbänden Landesdatenschutzgesetz, FwG, RDG, RD-Plan

Vorschläge zur Prozessoptimierung

Qualitätsmanagement

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ erforderliche betriebsbedingte Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
➤ Qualitätsmanagementsystem, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> ○ Qualitätssicherung (intern) ○ Fehlermanagement ○ Beschwerdemanagement ➤ ➤ Externe Qualitätssicherung (durch SQR-BW, Aufsichtsbehörden)	➤ Implementierung eines anerkannten QM-Systems (z.B nach DIN EN ISO 9001) ➤ Mitwirkung an der externen Qualitätssicherung

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

Themenspeicher

Rechtsquellen und Regelungen
RDG, FwG RD-Plan, LARD-Beschlüsse

Vorschläge zur Prozessoptimierung