

# Leitstelle**NETZWERK**

in Baden-Württemberg



Eckpunktepapier

der Lenkungsgruppe

Leitstellenstruktur in Baden-Württemberg

beim

Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration

Stand: 6. Dezember 2017

## Inhaltsverzeichnis

I.	Einführung.....	3
II.	Aufgaben im Leitstellensystem .....	3
1.	Beschluss der Aufgaben .....	3
2.	Aufgabensteckbriefe .....	5
III.	Grundsätzliche Positionen einer künftigen Leitstellenstruktur .....	7
1.	Struktur.....	7
2.	Organisation .....	10
3.	Technik.....	11
4.	Finanzierung.....	13
IV.	Anlage 1: Aufgabensteckbriefe.....	14
	Notrufannahme und Notrufabfrage .....	14
	Disposition und Alarmierung.....	16
	Einsatzunterstützung Feuerwehr .....	17
	Einsatzunterstützung Notfallrettung.....	18
	Entgegennahme 19222 und Einsatz Krankentransport.....	20
	Mitwirkung im Katastrophenschutz .....	22
	Abfrage und Koordination kassenärztlicher Bereitschaftsdienst.....	23
	Meldekopfaufgaben.....	24
	Sicherstellen des Betriebes .....	26
	Datenpflege.....	27
	Aus- und Fortbildung .....	28
	Dokumentation, Statistik und Berichtswesen .....	29
	Qualitätsmanagement .....	30
V.	Anlage 2: Mitwirkende in der Lenkungsgruppe .....	31

## I. Einführung

Die Integrierten Leitstellen sind ein wesentlicher Bestandteil der öffentlichen Daseinsvorsorge. Die Mitarbeitenden leisten einen entscheidenden Beitrag zur Sicherheit der Menschen in unserem Land.

Die derzeitige Leitstellenstruktur der Integrierten Leitstellen für Feuerwehr und Rettungsdienst wird gemäß eines Auftrages aus dem Koalitionsvertrag zwischen den Parteien BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und der CDU auf notwendige Fortentwicklungen untersucht. Hierzu wurde vom Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration eine Lenkungsgruppe Leitstellenstruktur eingerichtet.

Unter Leitstellenstruktur werden die **landesweite Aufbauorganisation und die Ablauforganisation** zwischen den einzelnen Integrierten Leitstellen und innerhalb der Integrierten Leitstelle verstanden. Die Untersuchung der Leitstellenstruktur wird an den in den Integrierten Leitstellen zu erledigenden Aufgaben festgemacht.

Die Lenkungsgruppe Leitstellenstruktur hat in insgesamt sieben Sitzungen die Aufgaben einer Integrierten Leitstelle und die Eckpunkte für deren Aufbau- und Ablauforganisation erarbeitet. Nachfolgend sind die Ergebnisse zusammengefasst. Sie sollen Grundlage der weiteren Erarbeitung von technischen und organisatorischen Lösungen sein.

Die Überlegungen dieses Eckpunktepapiers basieren auf den Grundlagen der derzeitigen gesetzlichen Regelung des Feuerwehrgesetzes und des Rettungsdienstgesetzes.

## II. Aufgaben im Leitstellensystem

### 1. Beschluss der Aufgaben

Erster Schritt im Projekt war die Betrachtung der Aufgaben im Leitstellensystem. Hierzu wurde bereits in der 1. Sitzung der Lenkungsgruppe am 5. Dezember 2016 die Einsetzung der Fachgruppe *Aufgaben einer Leitstelle* beschlossen. Aufbauend auf den ersten Ergebnissen der Fachgruppe wurde in der 3. Sitzung der Lenkungsgruppe am 25. April 2017 die nachfolgend dargestellte Einteilung der Aufgaben im Leitstellensystem festgelegt.

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 insbesondere 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.

Diese sind:

- Notrufannahme, Abfrage, Disposition, Alarmierung und Einsatzunterstützung bei Notrufen bzw. Anrufen für
  - Feuerwehr
  - Notfallrettung
  - Krankentransport
  - Intensivtransport-Koordination
- Mitwirkung im Katastrophenschutz im Rahmen des originären Aufgabenbereichs (§ 5 LKatSG BW)
- Benachrichtigung Leichenschauarzt (§ 20 Bestattungsgesetz)
- Aufgaben nach Hochwassermeldeordnung

Bei den **weiteren Aufgaben** handelt es sich um Aufgaben, die die gesetzlichen Aufgaben ergänzen beziehungsweise eng mit ihnen verbunden sind. Eine Wahrnehmung dieser Aufgaben in Leitstellen ist erforderlich.

Diese sind:

- Abfrage und Koordination des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes
- Meldekopfaufgaben
- Beobachtung der allgemeinen Lage
- Erteilung fachlicher Auskünfte
- Weiterleitung von Beschwerden
- Entgegennahme von Ersuchen um Amtshilfe/Unterstützung
- Einbindung in Übungen und Großveranstaltungen
- Durchführung der amtlichen Warnung der Bevölkerung
- Versorgungsnachweis der Krankenhäuser

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.

Diese sind:

- Sicherstellen des Betriebes
- Pflege und Überwachung der Technik
- Datenpflege (Stammdaten, AAO, Objekte...)
- Qualitätssicherung / Beschwerdemanagement intern

- sicherer Aufbau
- Aus- und Fortbildung
- Dokumentation
- Statistik und Berichtswesen
- ...

**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 der Technik sichergestellt ist**.

Diese sind:

- Tunnelüberwachung
- Hausnotruf
- BMA-Revision
- Notdienste Aufzug / Gas / Wasser

**Leitstellenfremde Leistungen** sind Leistungen, die von Integrierten Leitstellen nicht wahrgenommen werden. Diese sind:

- Tiernotdienst / Tierrettungsdienst (außer nach § 2 FwG)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Presseanfragen zum Einsatzgeschehen
- Telefonzentrale für Dienste des Betreibers
- Dienstplanung extern bei Krankheit
- Aufschaltung Telefonzentrale LRA
- Aufschaltung sonstiger Dienstleistungen
- Ersatzschlüssel hinterlegen

Die Fallgruppen **mögliche Serviceleistungen** und **leitstellenfremde Leistungen** wurden bei der Erstellung von Aufgabensteckbriefen nicht betrachtet.

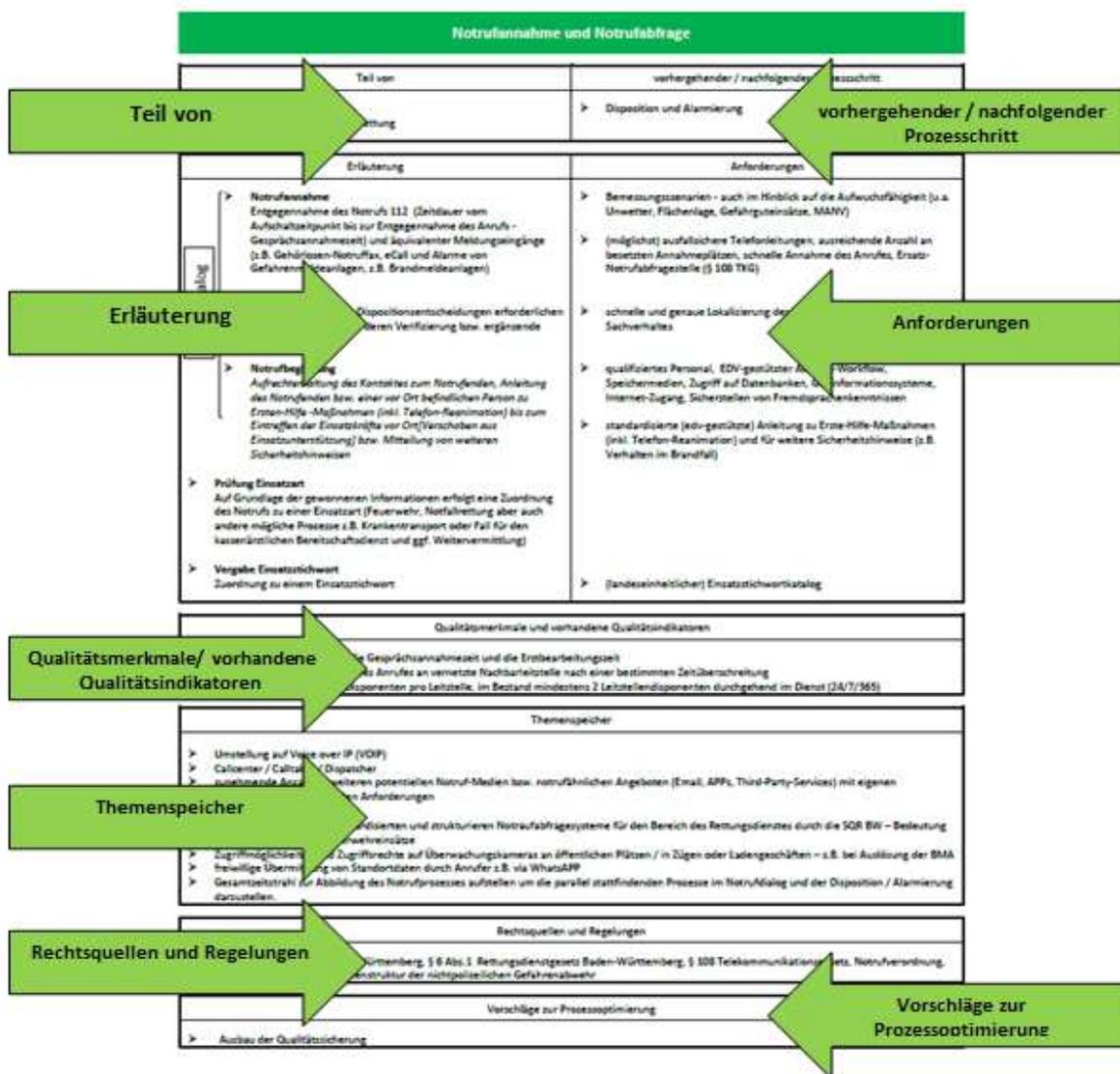
## 2. Aufgabensteckbriefe

Ausgehend von der vorgenannten Einteilung der Aufgaben beauftragte die Lenkungsgruppe die Fachgruppe *Aufgaben einer Leitstelle*, die originären Aufgaben näher zu betrachten und dafür Aufgabensteckbriefe zu erarbeiten und dabei auch Vorschläge zur Prozessoptimierung zu entwickeln. Diesen Auftrag setzte die Fachgruppe in zwei weiteren Workshops um. In der 4. Sitzung der Lenkungsgruppe

am 4. Juli 2017 wurden die Aufgabensteckbriefe als Grundlage für die weitere Projektentwicklung beschlossen.

Die Aufgabensteckbriefe beinhalten eine Einordnung der Aufgabe in die vorgenannte Aufgabengliederung nach II.1 und in die vorhergehenden und nachfolgenden Prozessschritte. Sie enthalten eine Erläuterung der Aufgabe und die Anforderungen für die Wahrnehmung der Aufgabe. Zudem werden Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren benannt sowie in einem Themenspeicher weitere Ideen und Aspekte gesammelt. Ferner werden vorhandene Rechtsquellen und Regelungen dargestellt und Vorschläge zur Prozessoptimierung unterbreitet.

Aufbau der Aufgabensteckbriefe:



Es wurden Aufgabensteckbriefe zu den folgenden Aufgaben erstellt: Notrufannahme und Notrufabfrage, Disposition und Alarmierung, Einsatzunterstützung Feuerwehr, Einsatzunterstützung Notfallrettung, Entgegennahme 19222 und Einsatz Krankentransport, Mitwirkung im Katastrophenschutz, Abfrage und Koordination ärztlicher Bereitschaftsdienst, Meldekopfaufgaben, Allgemeines Lagebild,

Sicherstellen des Betriebes, Datenpflege, Aus- und Fortbildung, Dokumentation, Statistik und Berichtswesen sowie Qualitätsmanagement.

Die Aufgabensteckbriefe sind diesem Dokument als Anlage angefügt.

### **III. Grundsätzliche Positionen einer künftigen Leitstellenstruktur**

Entsprechend dem Beschluss der Lenkungsgruppe vom 4. Juli 2017 wurden, ausgehend von den beschlossenen Aufgabensteckbriefen und unter Einbeziehung technischer und organisatorischer Aspekte, Vorschläge für Eckpunkte einer Leitstellenstruktur und zugehöriger Prozesse erarbeitet.

#### **1. Struktur**

Die künftige Leitstellenstruktur beruht auf einer sachgerechten und aufgabenbezogenen Fortentwicklung der bisherigen Struktur. Bei allen Überlegungen sollen die

- **Sicherheitsbedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt**

der Betrachtung gestellt werden.

Bei der Umsetzung der getroffenen Entscheidungen, der künftigen Ausstattung und dem Betrieb der Integrierten Leitstellen ist die

- **Wirtschaftlichkeit der Leitstellen zu beachten.**

Baden-Württemberg ist neben seinen urbanen Ballungszentren auch durch einen hohen Anteil ländlich strukturierter Gebiete geprägt. Dies macht eine differenzierte Betrachtung erforderlich und erfordert flexible Lösungen. Daher ist die

- **Entwicklung des ländlichen Raumes zu berücksichtigen.**

In der Ausgestaltung der künftigen Leitstellenstruktur liegt

- **der Fokus bei allen Überlegungen auf der Effizienz und der Qualität der Aufgabenerledigung.**

Damit dies verwirklicht werden kann, sind funktionierende Leitstellen notwendig;

- hierzu gehört insbesondere **die Vernetzung der Integrierten Leitstellen untereinander** (vgl. III. 3. Technik).

Während sich frühere Diskussionen oftmals an Größenkennwerten wie Einwohnerzahlen orientierten, empfiehlt die Lenkungsgruppe als neuen Weg, dass

- **die Grundlage für künftige Strukturentscheidungen die von den Leitstellen zu erledigenden Aufgaben und die hierzu notwendigen Abläufe sind.**

Auf dieser Basis können

- **verschiedene Aufgaben verschiedene Zuständigkeitsgrößen erforderlich machen.**

Dadurch sind flexible Lösungen möglich. Denkbar und umsetzbar wäre beispielweise, dass für die hoheitlichen und zentralen Leitstellenaufgaben „Feuerwehr und Notfallrettung“ weiterhin kleinräumigere Strukturen gewählt werden können und für die logistisch geprägte Steuerung des Krankentransports großräumigere Lösungen möglich sind.

Eine weitere Flexibilisierungsmöglichkeit ergibt sich durch die von der Lenkungsgruppe definierte Option, dass

- **einzelne Leitstellen nicht mehr alle Aufgaben rund um die Uhr wahrnehmen müssen.**

Damit dies möglich ist, wurde im Entscheidungsprozess der Lenkungsgruppe untersucht und bejaht, dass

- **eine Trennung zwischen Notruf- bzw. Anrufannahme und Disposition möglich ist.**

Durch diese Flexibilisierungen besteht die Möglichkeit, die Notrufbearbeitung dauerhaft oder zu bestimmten Zeiten von einer Leitstelle für mehrere Leitstellenbereiche zu übernehmen.

Auf diese Weise können Synergieeffekte, insbesondere bei geringer oder schwankender Auslastung einzelner Leitstellen, genutzt werden. Gleichzeitig kann Sicherheitsaspekten wie etwa der Mindestbesetzung Rechnung getragen werden.

In Bezug auf die zukünftige Steuerung der Krankentransporte im Land stellt die Lenkungsgruppe fest, dass

- **die Koordination und Vermittlung des Krankentransports unter logistischen und technischen Gesichtspunkten unter Berücksichtigung der Patientenströme optimiert werden muss.**

Dabei soll die bessere Planung der Krankentransporte gerade bei den größeren Wegstrecken im Ländlichen Raum und bei bereichsübergreifenden Fahrten zu Verbesserungen der Auslastung und der Termintreue der Krankentransporte führen. Hierzu sind Planungsprinzipien aus dem Logistikbereich anzuwenden.

Zu berücksichtigen ist, dass die Ressourcen des Krankentransports im Ausnahmefall der Notfallrettung und im Bedarfsfall auch dem Katastrophenschutz zur Verfügung stehen müssen.

Zukünftig sind die Krankentransporte unter besonderer Berücksichtigung der bereichsübergreifend verfügbaren Ressourcen zu planen. Dazu bestehen beispielsweise folgende Möglichkeiten:

- Die Vermittlung erfolgt in jeder Integrierten Leitstelle. Für die Koordination der bereichsübergreifenden Transporte sind organisatorische Regelungen zu treffen.
- Die Vermittlung erfolgt in einzelnen Integrierten Leitstellen, die die Vermittlung des Krankentransports für mehrere Rettungsdienstbereiche übernehmen.
- Die Vermittlung erfolgt in Krankentransportleitstellen, die unabhängig von den Integrierten Leitstellen betrieben werden.

Die genaue Organisation des Krankentransportes ist in dem weiteren Entscheidungsprozess, gegebenenfalls im Rahmen von Pilotprojekten, zu bestimmen.

Um besondere Einsatzlagen noch optimaler bewältigen zu können und landesweit auf umfassendes Expertenwissen zurückgreifen zu können, empfiehlt die Lenkungsgruppe, dass

- **sich einzelne Leitstellen auf besondere Unterstützungsleistungen spezialisieren, beispielsweise Großschadenlagen.**

Details der Unterstützungsleistungen für Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz, wie Zuständigkeiten und Finanzierung, werden von der Lenkungsgruppe im weiteren Prozess festgelegt. Bereits heute landesweit wahrgenommene Aufgaben im Rettungsdienst, beispielsweise die der Oberleitstelle und der Zentralen Koordinierungsstelle für Intensivtransporte (ZKS), werden hierbei berücksichtigt.

In diesem Kontext sieht die Lenkungsgruppe den Bedarf, dass

- **Leitstellen Zugriff auf ärztliche Kompetenz haben. Die ärztliche und telemedizinische Unterstützung erfolgt bereichsübergreifend.**

Durch entsprechende Pilotprojekte soll zeitnah geklärt werden, welcher Bedarf an ärztlicher Unterstützung besteht und welche Möglichkeiten zur Nutzung ärztlicher Kompetenz bestehen. Der bereichsübergreifende Ansatz trägt insbesondere dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit Rechnung.

Als Option eines aufgabenorientierten Zuständigkeitszuschnitts sieht die Lenkungsgruppe die Möglichkeit, dass

- **die Vermittlung des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes bereichsübergreifend erfolgen kann.**

Somit ist denkbar, dass eine Integrierte Leitstelle die Vermittlung des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes für mehrere Rettungsdienstbereiche übernimmt. Daneben sind die Entgegennahme und die Bearbeitung der 116117 in den jeweiligen Integrierten Leitstellen weiterhin möglich. Eine Entscheidung hierüber ist in enger Zusammenarbeit mit der zuständigen Kassenärztlichen Vereinigung zu treffen.

Die erforderlichen Entscheidungen zur Umsetzung der unter Punkt 1 genannten strukturellen Punkte treffen grundsätzlich die Träger der Leitstellen.

## **2. Organisation**

In der Leitstellenstruktur kommt einer angemessenen Personalbemessung besondere Bedeutung zu. Daher sind

- **Integrierte Leitstellen anforderungsgerecht während ihrer Betriebszeit mit mindestens zwei Personen zu besetzen.**

Dies erfordern die sicherheitsrelevanten Aufgaben der Integrierten Leitstellen, sowohl aus Fürsorge für das Leitstellenpersonal als auch in Hinblick auf die erheblichen straf- und zivilrechtlichen Haftungsrisiken. Ist eine solche Besetzung nicht zu allen Zeiten rund um die Uhr wirtschaftlich darstellbar, bestehen folgende Möglichkeiten:

- Die Integrierte Leitstelle geht eine Kooperation mit einer anderen Leitstelle ein. Eine der beiden Leitstellen übernimmt zu bestimmten Zeiten die Aufgaben beider Leitstellen und ist während dieser Zeiten durchgehend anforderungsgerecht, das heißt mit mindestens zwei qualifizierten Personen besetzt. Es sind Kooperationen von mehr als zwei Leitstellen möglich.
- Die Träger bilden gemeinsam mit den Trägern eines oder mehrerer weiterer Bereiche eine bereichsübergreifende Integrierte Leitstelle.

Bei der Organisation und der Personalbemessung ist zu berücksichtigen, dass eine Leitstelle sowohl in besonderen Lagen (Massenanfall von Verletzten, Gefahrgutunfall, flächiges Unwetterereignis) als auch in Spitzenlastzeiten handlungsfähig sein muss.

Neben der Notrufbearbeitung, der Disposition und Alarmierung der Einsatzkräfte leisten

- **die Leitstellen für Einsätze von Feuerwehr und Notfallrettung Führungsunterstützung für die Einsatzkräfte vor Ort.**

Die Integrierten Leitstellen sind sowohl hinsichtlich der Qualifikation des Personals als auch der weiteren Ausstattung in der Lage, bei Einsätzen der Feuerwehr und der Notfallrettung die Einsatzleitung vor Ort zu unterstützen. Dies umfasst beispielsweise das Bereitstellen von Informationen, das Durchführen erforderlicher Verständigungen oder die Anregung von Maßnahmen unter Berücksichtigung der Rückmeldungen und

des Lagebildes (beispielsweise höhere Alarmstufen und sonstige standardisierte Maßnahmen). Art und Umfang der Führungsunterstützung im Feuerwehrbereich berücksichtigen die Erfordernisse vor Ort und werden nach Bedarf festgelegt.

Die Lenkungsgruppe sieht zur Flexibilisierung die Möglichkeit einer Trennung zwischen Notruf- bzw. Anrufannahme und Disposition vor. Folgerichtig kann

- **in der künftigen Leitstellenstruktur das Calltaker-/Dispatcher-Prinzip angewandt werden.**

Durch das Calltaker-/Dispatcher-Prinzip kann sichergestellt werden, dass die erforderlichen Aufgaben in der Notrufbearbeitung (inklusive Notrufbegleitung durch beispielsweise Telefonreanimation) und im Einsatzmanagement (Disposition, Alarmierung und Einsatzbegleitung) überschneidend wahrgenommen werden können.

Eine Priorisierung für das Calltaker-/Dispatcher-Prinzip oder das Sachbearbeiterprinzip wird nicht gesehen.

Die Spezialisierung des Leitstellenpersonals lässt, insbesondere aufgrund der zielgruppen- und aufgabenspezifischen Ausrichtung, eine qualitativ gute Erledigung der Aufgaben und eine hohe Effizienz der Leitstellen erwarten.

Als Voraussetzung, um bereichsübergreifend redundant arbeiten zu können und die Vorteile der Vernetzung bestmöglich nutzen zu können, sind

- **für die Feuerwehr wie auch den Rettungsdienst landesweit einheitliche Einsatzstichworte zu entwickeln.**

Einheitliche Stichworte im Rettungsdienst tragen außerdem zu einer besseren Auswertbarkeit und Vergleichbarkeit der von der SQR erhobenen Daten bei.

In den Leitstellen sind die Voraussetzungen für die einheitliche Verwendung der Einsatzstichworte zu schaffen.

### **3. Technik**

Neben strukturellen und organisatorischen Eckpunkten empfiehlt die Lenkungsgruppe in Bezug auf technische Aspekte:

- **In den Leitstellen wird eine einheitliche Technik und Software verwendet. Mindestanforderung ist die Schaffung von Schnittstellen zwischen den einzelnen Leitstellensystemen.**

Die Nutzung unterschiedlicher Technik und Software hat zur Folge, dass Leitstellen in der Regel technische Unikate sind. Die Anbindung neuer Funktionen, wie beispielsweise eCall, löst daher in den Leitstellen einen individuellen Implementierungsaufwand aus.

Daher wird die Einführung einer landesweit einheitlichen Leitstellentechnik und einheitlichen Software - beispielsweise in einer Cloud-Lösung - zur Bearbeitung aller Einsätze der Feuerwehr und des Rettungsdienstes empfohlen. Dadurch können Synergien, beispielsweise durch gleiche Um- und Nachrüstungskonzepte für neue Technologien, gemeinsame Konzepte zur Informationssicherheit oder einheitliche / gemeinsame Ausbildungen zur Bedienung des Einsatzleitsystems bestmöglich genutzt werden.

Sofern gemäß Mindestanforderung Schnittstellen zwischen den Systemen geschaffen werden, muss der vollständige Austausch aller relevanten Daten und Informationen sichergestellt sein. Redundanz- und Unterstützungskonzepte müssen sinnvoll implementiert werden können.

Die Integrierten Leitstellen in Baden-Württemberg sollen zukünftig in allen Funktionen vernetzt werden. Die Leitstellen sollen bereichsübergreifend Zugriff auf alle Einsatzmittel haben. Anforderung und Freigabe sollen jeweils über die vernetzten Systeme erfolgen. Dies lässt einen schnellen Zugriff auf überörtliche Rettungsmittel, wie zum Beispiel der Luftrettung oder die rettungsdienstbereichsübergreifende Disposition, zu.

Durch die Vernetzung wird darüber hinaus

- **sichergestellt, dass eine gegenseitige Unterstützung der Leitstellen bei Großschadenlagen möglich ist und alle erforderlichen Datensätze zur statistischen Auswertung generiert werden können.**

Die erforderlichen organisatorischen Vereinbarungen zur Vernetzung der Leitstellen treffen die Träger der Leitstellen.

Außerdem wird

- **durch die Vernetzung die Basis dafür geschaffen, dass die Leitstellenfunktionen ohne wesentliche zeitliche Verzögerung an anderer Stelle wahrgenommen werden können und somit Redundanzen verfügbar sind.**

Dabei ist zu beachten, dass

- **die eingesetzte Technik angemessen ausfallsicher zu gestalten ist und in den Leitstellen sowohl ein Notbetrieb vor Ort als auch infolge der Vernetzung ein Fernbetrieb möglich ist.**

Durch dieses Redundanzkonzept ist Vorsorge zu treffen, um bei einem technischen Ausfall den Leitstellenbetrieb mit Rückfallsystemen aufrechterhalten zu können. Ferner muss ein Leitstellengebäude ohne Vorlauf geräumt werden können.

Zur Umsetzung der von der Lenkungsgruppe erkannten Optimierungspotentiale im Krankentransport wird

- **für die Planung der Krankentransporte eine unter logistischen Gesichtspunkten arbeitende, einheitliche elektronische Planungsplattform eingerichtet.**

Bei der Planungsplattform handelt es sich um ein landesweit einheitliches EDV-System zur Erfassung und Vermittlung von Krankentransporten. Es dient der optimalen Routenplanung und der Vermeidung von Leerfahrten, insbesondere bei bereichsübergreifenden Fahrten. Sofern möglich, soll es in das Einsatzleitsystem für die Notfallbearbeitung integriert werden. Das System ermöglicht Krankenhäusern und niedergelassenen Ärzten, Krankentransporte elektronisch anzumelden.

Zur Sicherstellung der informationstechnischen Sicherheitsstandards müssen

- **Leitstellen ein Informationssicherheitsmanagementsystem nach den Vorgaben des BSI haben.**

#### **4. Finanzierung**

Im Rahmen der weiteren Beratungen des Leitstellenkonzeptes ist die Finanzierung zu erörtern und möglichst einer landeseinheitlichen Lösung zuzuführen.

## IV. Anlage 1: Aufgabensteckbriefe

### Notrufannahme und Notrufabfrage

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

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;">Notrufdialog</div> <div style="flex-grow: 1;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Notrufannahme</b> Entgegennahme des Notrufs 112 (Zeitdauer vom Aufschaltzeitpunkt bis zur Entgegennahme des Anrufs - Gesprächsannahmezeit) und äquivalenter Meldungseingänge (z. B. Gehörlosen-Notruffax, eCall und Alarme von Gefahrenmeldeanlagen, z. B. Brandmeldeanlagen)</li> <li>➤ <b>Notrufabfrage</b> Ermittlung der für die Dispositionsentscheidungen erforderlichen Informationen und ggf. deren Verifizierung bzw. ergänzende Recherche</li> <li>➤ <b>Notrufbegleitung</b> 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 bzw. Mitteilung von weiteren Sicherheitshinweisen</li> <li>➤ <b>Prüfung Einsatzart</b> 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)</li> <li>➤ <b>Vergabe Einsatzstichwort</b> Zuordnung zu einem Einsatzstichwort</li> </ul> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bemessungsszenarien - auch im Hinblick auf die Aufwuchsfähigkeit (u. a. Unwetter, Flächenlage, Gefahrguteinsätze, MANV)</li> <li>➤ (möglichst) ausfallsichere Telefonleitungen, ausreichende Anzahl an besetzten Annahmeplätzen, schnelle Annahme des Anrufes, Ersatz-Notrufabfragestelle (§ 108 TKG)</li> <li>➤ schnelle und genaue Lokalisierung des Notfallortes, Klärung des Sachverhaltes</li> <li>➤ qualifiziertes Personal, EDV-gestützter Abfrage-Workflow, Speichermedien, Zugriff auf Datenbanken, Geoinformationssysteme, Internet-Zugang, Sicherstellen von Fremdsprachenkenntnissen</li> <li>➤ standardisierte (EDV-gestützte) Anleitung zu Erste-Hilfe-Maßnahmen (inkl. Telefon-Reanimation) und für weitere Sicherheitshinweise (z. B. Verhalten im Brandfall)</li> <li>➤ (landeseinheitlicher) Einsatzstichwortkatalog</li> </ul>

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

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

Rechtsquellen und Regelungen

§ 4 Abs. 2 Feuerwehrgesetz Baden-Württemberg, § 6 Abs.1 Rettungsdienstgesetz Baden-Württemberg, § 108 Telekommunikationsgesetz, Notrufverordnung, Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr

Vorschläge zur Prozessoptimierung

➤ Ausbau der Qualitätssicherung

**Disposition und Alarmierung**

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

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Disposition</b> 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.)</li> <li>➤ <b>Alarmierung</b> der ausgewählten Einsatzmittel über dafür vorgesehene Kommunikationsmedien (z. B. durch Auslösen von Meldeempfängern und/oder Sirenen, Durchsagen etc.) und Übermittlung des Einsatzauftrages</li> <li>➤ (bei Bedarf) <b>Anforderung externer Kräfte</b> (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)</li> <li>➤ An- und Abmeldung von Einsatzkräften (z. B. Fahrzeug nicht mehr einsatzbereit, durchfahrende Einsatzkräfte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Einsatzleitsystem unter Einbeziehung von Echtzeitpositionsdaten, Dispositionsgrundsätze, Indikatorenkataloge und Alarmpläne, Alarmierungs- und Ausrückeordnung (AAO)</li> <li>➤ Bedarfsgerechte und ausfallsichere Alarmierungs- und Kommunikationsmittel</li> <li>➤ Kenntnis von Standorten, Kapazitäten sowie Anforderungsmodalitäten, Anforderungswegen und Anforderungsvoraussetzungen</li> </ul>

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

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

Rechtsquellen und Regelungen
<p>§ 26 Abs. 1 Feuerwegesetz 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"> <li>➤ Disposition überörtlicher Hilfe im Bereich             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des Rettungsdienstes mit Hilfe vernetzter Systeme zur elektronischen Ressourcenanforderung</li> <li>- der Feuerwehr durch erweiterte Berechtigungen bzw. Zugriffsmöglichkeiten</li> </ul> </li> <li>➤ Disposition ohne politische Grenzen</li> </ul>

**Einsatzunterstützung Feuerwehr**

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

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Wegführung</b> für Einsatzmittel</li> <li>➤ <b>Kommunikation mit Einsatzkräften</b> 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</li> <li>➤ <b>Dokumentation</b> des Einsatzgeschehens anhand der eingehenden Lagemeldungen</li> <li>➤ <b>Nachalarmierung</b> weiterer Einsatzkräfte abhängig von den Anforderungen der Einsatzleitung vor Ort</li> <li>➤ <b>Ressourcenmanagement</b> (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</li> <li>➤ <b>Lagebild</b> – Führung eines einsatzbezogenen Lagebildes unter Berücksichtigung der eingehenden Rückmeldungen und weiteren Informationsquellen, ggf. Abfrage von Status- und Lagemeldungen</li> <li>➤ <b>Führungsunterstützung</b> – 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ortskenntnis, GIS-Anwendungen, Navigationssysteme</li> <li>➤ Kommunikationsmittel,</li> <li>➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem</li> <li>➤ siehe Disposition und Alarmierung</li> <li>➤ Gesamtlagebild</li> <li>➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung, EDV-Unterstützung für Führung und Darstellung des Lagebildes</li> <li>➤ Zugriff auf Datenbanken und Informationssysteme einschließlich Kenntnis über Einsatzzweck, Möglichkeiten und Bedienung (z. B. TUIS, Zugriff auf Feuerwehrpläne, GSBL, Abfrage KBA, Anforderung HEARTS)</li> <li>➤ schnittstellengestützte Lagedarstellung für schnell auswertbare Gesamtlagebilder bei Katastrophen und Großschadensereignissen</li> <li>➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung, entsprechende Aufgabenzuweisung</li> <li>➤ in Abhängigkeit der Größe und der Risikostruktur des Leitstellenbereichs (z. B. Störfallbetriebe) adäquate taktische Qualifikation, Kenntnis der Behördenstruktur</li> </ul>

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

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

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

Vorschläge zur Prozessoptimierung

**Einsatzunterstützung Notfallrettung**

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

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Wegführung</b> für Einsatzmittel</li> <li>➤ <b>Kommunikation mit Einsatzkräften</b> u. a. Weitergabe weiterer Erkenntnisse über den Einsatzort (z. B. durch weitere Notrufe vom Einsatzort oder weiterer Informationsquellen z. B. Datenbanken),</li> <li>➤ <b>Dokumentation</b> des Einsatzgeschehens anhand der eingehenden Lagemeldungen</li> <li>➤ <b>Nachalarmierung</b> weiterer Einsatzkräfte abhängig von den Anforderungen</li> <li>➤ <b>Ressourcenmanagement</b> für laufende und weitere Einsätze - ggf. Veranlassung der Verlegung von Einsatzkräften um für Folgeeinsätze vorbereitet zu sein</li> <li>➤ (ggf.) <b>Benachrichtigung des Leichenschauarztes</b> nach Feststellung des Todes des Patienten durch den Notarzt, Verständigung der Polizei bei Anhaltspunkten für einen nicht natürlichen Tod</li> <li>➤ <b>Lagebild</b> 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).</li> <li>➤ <b>Führungsunterstützung</b> 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ortskenntnis, GIS-Anwendungen, Navigationssysteme</li> <li>➤ Kommunikationsmittel</li> <li>➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem</li> <li>➤ siehe Disposition und Alarmierung</li> <li>➤ Gesamtlagebild</li> <li>➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung</li> <li>➤ (landes-)einheitliches EDV-System, auf das sowohl die Leitstellen als auch die Krankenhäuser Zugriff haben</li> <li>➤ Zugriff auf Datenbanken und Informationssysteme einschließlich Kenntnis über Einsatzzweck, Möglichkeiten und Bedienung</li> <li>➤ entsprechend ausgebildetes Personal, Berücksichtigung der Aufgabe bei der Personalbemessung, entsprechende Aufgabenzuweisung</li> <li>➤ in Abhängigkeit der Größe und der Risikostruktur des Leitstellenbereichs adäquate taktische Qualifikation, Kenntnis der Behördenstruktur</li> </ul>

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

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

Rechtsquellen und Regelungen

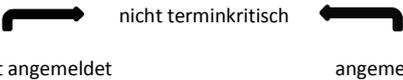
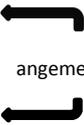
§ 20 Bestattungsgesetz i. V. m. § 8 Bestattungsverordnung; § 6 Abs. 2 Rettungsdienstgesetz i.V.m. §§ 28, 29 Landeskrankenhausgesetz, Überarbeitungs- und Aktualisierungsbedarf der Dienstanweisung „Rettungsleitstellen“

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"> <li>➤ <b>Entgegennahme 19222</b> Entgegennahme der unter 19222 eingehenden Anrufe in angemessener Zeit</li> <li>➤ <b>Abfrage</b> Ermittlung der für die Vermittlungsentscheidung erforderlichen Informationen und ggf. deren Verifizierung</li> <li>➤ <b>Prüfung Auftragsart</b> 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)</li> <li>➤ <b>Disposition KTW</b> Unterscheidung zwischen angemeldeten oder planbaren Krankentransporten, sowie terminkritischen und nicht terminkritischen Krankentransporten   <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>nicht terminkritisch</p> <p>nicht angemeldet</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>angemeldet</p> <p>terminkritisch</p> </div> </div> <p>Zuordnung eines verfügbaren KTW zu dem konkreten Auftrag unter Berücksichtigung von Zeittreue, räumlicher Nähe zum Einsatzort und Transportziel, sowie möglicher Anschlussaufträge</p> </li> <li>➤ <b>Dokumentation</b> des Ablaufs</li> <li>➤ <b>logistische Routenplanung</b></li> <li>➤ <b>An- und Abmeldung von Einsatzkräften</b> (z. B. Fahrzeug nicht mehr einsatzbereit, durchfahrende Einsatzkräfte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ angemessene Anzahl an besetzten Abfrageplätzen</li> <li>➤ 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;</li> <li>➤ Notfälle müssen erkannt und weitergeleitet werden.</li> <li>➤ ggf. Möglichkeit des Einsatzwechsels bzw. der Weitervermittlung</li> <li>➤ rettungsdienstbereichsübergreifende Dispositionsmöglichkeit erforderlich sind hierfür: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelungen, u. a. der Zuständigkeiten und Zugriffsmöglichkeiten;</li> <li>- Anpassung der Dispositionsgrundsätze und der Krankentransport-genehmigungen (Stichwort Betriebsbereich) zu beachten ist u. a.</li> <li>- die Arbeitszeit der Besatzungen</li> </ul> </li> <li>➤ landesweite „Planungsplattform“, technisch unterstützte Anforderung der KTW eines anderen Zuständigkeitsbereichs</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Keine RTW</li> <li>➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem</li> <li>➤ GIS-Anwendungen, Navigationssysteme</li> </ul>

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

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"> <li>➤ Gesetzliche Aufgaben</li> <li>➤ Mitwirkung im Katastrophenschutz im Rahmen des originären Aufgabenbereichs</li> </ul>	

Erläuterung	Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Umsetzung von Maßnahmen und Wahrnehmung von Koordinierungsaufgaben im Auftrag der zuständigen Katastrophenschutzbehörde (vgl. § 5 Abs. 1, Satz 2 LKatSG)</li> <li>➤ 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)</li> <li>➤ Teilnahme an Übungen unter einheitlicher Führung der Katastrophenschutzbehörde (vgl. § 5 Abs. 2 Nr. 3 LKatSG)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kommunikationsmittel, Kenntnis der Ansprechpartner und Meldewege bzw. fortlaufend aktualisierte Datenbank</li> <li>➤ Fortlaufende Aktualisierung entsprechender Pläne und Einweisung des Personals, ggf. Übungen</li> <li>➤ In Abhängigkeit der Risikostruktur des Leitstellenbereichs (z. B. Störfallbetriebe) adäquate taktische Qualifikation, Kenntnisse der Behördenstruktur.</li> </ul>

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

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

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

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"> <li>➤ <b>Entgegennahme 116117</b> Entgegennahme der unter 116117 eingehenden Anrufe in angemessener Zeit</li> <li>➤ <b>Abfrage</b> Ermittlung der für die Dispositionsentscheidung erforderlichen Informationen und ggf. deren Verifizierung</li> <li>➤ <b>Prüfung Auftragsart</b> 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)</li> <li>➤ <b>Vermittlung</b> an kassenärztlichen Bereitschaftsdienst, ggf. <b>Disposition</b></li> <li>➤ <b>Dokumentation</b> des Aufnahmegesprächs und der Entscheidung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ angemessene Anzahl an besetzten Abfrageplätzen,</li> <li>➤ ggf. Möglichkeit des Einsatzwechsels bzw. der Weitervermittlung, Notfälle müssen erkannt werden;</li> <li>➤ aktuelle Dienstpläne und Erreichbarkeit des kassenärztlichen Bereitschaftsdiensts im System hinterlegt</li> <li>➤ EDV-gestütztes Dokumentations- und Aufzeichnungssystem, Vernetzung mit Notfall/112-Abfragesystem, um bereits abgefragte Informationen bei einem Einsatzwechsel nicht noch einmal erfassen zu müssen.</li> </ul>

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

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

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

Vorschläge zur Prozessoptimierung
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ EDV-gestützte Abfrage</li> </ul>

**Meldekopfaufgaben**

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ weitere Leistungen	

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

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren

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

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

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

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

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

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

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

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal: insbesondere Leitung, Administration (personell, organisatorisch, technisch), Datenpflege, Lagedienst, Qualitätsmanagement,</li> </ul>

Rechtsquellen und Regelungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ BSI-IT-Sicherheitsgesetz, BSI-Standards, TKG, NotrufV, TR-Notruf, PTSG</li> </ul>

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

Qualitätsmerkmale und vorhandene Qualitätsindikatoren
---

Themenspeicher
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anpassung der Ausbildung</li> <li>➤ 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</li> </ul>

Rechtsquellen und Regelungen
Gemeinsame Hinweise zur Leitstellenstruktur der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr

Vorschläge zur Prozessoptimierung
-----------------------------------

**Dokumentation, Statistik und Berichtswesen**

Teil von	vorhergehender / nachfolgender Prozessschritt
➤ erforderliche betriebsbedingte Aufgaben	

Erläuterung	Anforderungen
➤ <b>Dokumentation, Statistik und Berichtswesen</b> u. a. zur Verfügung stellen von Daten an Berechtigte zum Zwecke <ul style="list-style-type: none"> <li>○ externe Qualitätssicherung (SQR BW, Behörden)</li> <li>○ Gremienarbeit</li> <li>○ Bedarfsbemessung und Standortplanung</li> <li>○ Abrechnungen</li> <li>○ Beweis rechtlicher Auseinandersetzungen</li> </ul>	➤ 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
➤ <b>Qualitätsmanagementsystem, insbesondere</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Qualitätssicherung (intern)</b></li> <li>○ <b>Fehlermanagement</b></li> <li>○ <b>Beschwerdemanagement</b></li> </ul> ➤ <b>Externe Qualitätssicherung (durch SQR-BW, Aufsichtsbehörden)</b>	➤ 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

## **V. Anlage 2: Mitwirkende in der Lenkungsgruppe**

### **Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration**

- Herr Ministerialdirektor Stefan Krebs, Beauftragter der Landesregierung für Informationstechnologie
- Herr Ministerialdirigent Prof. Hermann Schröder, Leiter der Abteilung Bevölkerungsschutz und Krisenmanagement, Vorsitzender der Lenkungsgruppe
- Vertreter der Referate 62 Feuerwehr und Brandschutz, 63 Rettungsdienst und 65 Krisenmanagement.

### **Ministerium für Soziales und Integration**

- Frau Kirsten Schmidts, Referat 53
- Herr Markus Schmidt, Referat 52
- Herr Dieter Nestrowitz, Referat 52

### **Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz**

- Herr Jonas Esterl, Geschäftsstelle Kabinettsausschuss Ländlicher Raum

### **Landkreistag Baden-Württemberg**

- Herr Dr. Alexis von Komorowski, Hauptgeschäftsführer Landkreistag
- Frau Nathalie Münz, stellvertretende Hauptgeschäftsführerin Landkreistag
- Frau Nadine Steck, Referentin Landkreistag
- Herr Hanno Hurth, Landrat des Landkreises Emmendingen
- Herr Werner Vogel, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft der Kreisbrandmeister

### **Städtetag Baden-Württemberg**

- Herr Gerhard Mauch, Dezernent
- Herr Dr. Georg Belge, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren Baden-Württemberg
- Herr Harald Herrmann, Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren

### **DRK Landesverband Badisches Rotes Kreuz,**

- Frau Birgit Wiloth-Sacherer, Landesgeschäftsführerin

### **DRK Landesverband Baden-Württemberg**

- Herr Dr. Eberhard Schwerdtner, Vizepräsident
- Herr Hans Heinz, Landesgeschäftsführer
- Herr Marcus Schauer, Abteilungsleiter Rettungsdienst

### **Arbeiter-Samariter-Bund Baden-Württemberg**

- Herr Daniel Groß, stellvertretender Landesgeschäftsführer
- Herr Christian Tischler, Rettungsdienst / Landesschule

### **Johanniter-Unfallhilfe Baden-Württemberg**

- Herr Thomas Hanisch

### **Malteser Rettungsdienst**

- Herr Peter Neuhauser, Leiter Rettungsdienst Baden-Württemberg
- Herr Christoph Klausmann

### **Landesfeuerwehrverband Baden-Württemberg**

- Herr Dr. Frank Knödler, Präsident

### **Allgemeine Ortskrankenkasse (AOK)**

- Herr Klaus Neumann, Referatsleiter Fahrkosten / Rettungsdienst
- Herr Dr. Enrique-Dietrich Vetter,
- Herr Alfred Bippus,
- Herr Philipp Wenzel,

### **IKK classic**

- Frau Ursula Adlhoch

### **Verband der Ersatzkassen (vdek) Landesvertretung Baden-Württemberg**

- Herr Stephan Trabert,
- Herr Ralf Lebherz

### **Stelle zur trägerübergreifenden Qualitätssicherung im Rettungsdienst Baden-Württemberg (SQR-BW).**

- Herr Dr. Torsten Lohs, Leiter SQR-BW
- Herr Manuel Fabricio