

Teil I Aufgaben und Organisation

1 Definition der Integrierten Leitstelle (ILS)

Eine „Integrierte Leitstelle“ ist eine ortsfeste Einrichtung, in der die zur Bearbeitung und Aufgabenerledigung anstehenden verschiedenen Leitstellentätigkeiten bei vollständiger Durchdringung der Organisation, der Technik und des Personals erbracht werden. Ganz wesentlich ist dabei der Aspekt, dass in einer Integrierten Leitstelle jeder Leitstellenmitarbeiter alle anfallenden Aufgaben unter Nutzung der gleichen Technik nach gleichen Organisationsregeln und Handhabungen bearbeitet, d. h. dass er für die Wahrnehmung aller Leitstellenaufgaben auch entsprechend qualifiziert und ausgebildet sein muss.

Die Notrufabfrage und Alarmierung wird immer, unabhängig von der Schadenslage oder der Schadensgröße, bei der Integrierten Leitstelle durchgeführt. Die Integrierte Leitstelle wird damit zum Führungsmittel der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr - unabhängig von der hilfeleistenden Organisation und der Aufgabe (Rettungsdienst, Feuerwehr).

2 Aufgabenbereiche der ILS

- a) Feuerwehr (abwehrender Brandschutz und technische Hilfeleistung)
- b) Rettungsdienst (Notfallrettung, Krankentransport, Notarztendienst)
- c) Alarmierung und Einsatz sonstiger Einheiten/Personen/Stellen, Unterstützung der FügK und der ÖEL
- d) Kassenärztlicher Bereitschaftsdienst (KBD)
- e) Alarmierung von örtlichen Einrichtungen organisierter Erster Hilfe (First Responder/Helfer vor Ort)
- f) Meldekopf der unteren Sicherheitsbehörde/Katastrophenschutzbehörde in dringenden Fällen der Bevölkerung außerhalb der üblichen Dienstzeiten

Die Integrierte Leitstelle soll keine fakultativen Dienstleistungen übernehmen (wie z. B. Heim-Notruf, Haus-Notruf, soziale Beratungsstellen).

3 Funktionen der ILS

3.1 Annahme von Hilfeersuchen

- a) Notrufabfrage/Notrufentgegennahme von Anrufen über die Notrufnummer 112 aus Festnetzen und aus Mobilfunknetzen
- b) Bearbeitung von Anrufen über die bundeseinheitlich reservierte Rufnummer 19222 für Rettungsleitstellen
- c) Entgegennahme von Anrufen und Weiterleitungen von und zu der Polizei über Festverbindungen und Wählverbindungen (110 zu 112 und 112 zu 110)
- d) Bearbeitung von Anrufen aus Call Centern
- e) Bearbeitung von Anrufen bestimmter Einrichtungen, ggf. mit eigenen Rufnummern (z. B. Kernkraftwerke, Deutsche Bahn AG, Pipelinebetreiber)
- f) Bearbeitung von Anrufen benachbarter ILS bzw. Leitstellen aus angrenzenden Ländern
- g) Annahme von Alarmmeldungen von Brandmeldeanlagen (zugelassene Übertragungsverfahren nach DIN)
- h) Notruf-Annahme für schwerhörige, ertaubte, gehörlose und sprachgeschädigte Personen über geeignete Medien und Verfahren in Abstimmung mit den Behindertenverbänden
- i) Annahme von Alarmmeldungen des automatischen Notrufs (Schnittstelle nach Richtlinie)

Im Zusammenhang mit der Notrufabfrage ist vielfach eine Beratung des Anrufenden über Sofortmaßnahmen bei Bränden, Unfällen, medizinischen Notfällen u. a. sowie eine Aussage über das voraussichtliche Eintreffen der Einsatzkräfte erforderlich.

Bei Anrufen, die keine Notrufe sind, ist zu entscheiden, ob trotzdem Hilfe geleistet werden kann, ob der Anrufer telefonisch beraten oder an eine andere Stelle verwiesen werden kann. Zusätzlich sind rettungsdienst-, feuerwehr- und katastrophenschutzrelevante Informationen zu verarbeiten.

3.2 Erstellung und Bewertung von Meldebildern

Laufen mehrere Notrufe auf, die sich auf ein Schadenereignis beziehen oder beziehen könnten, ist zum Schutz gegen Mehrfacherfassungen identischer Einsätze eine Plausibilitätsprüfung durchzuführen.

3.3 Umsetzung des Meldebildes (Disposition)

- a) Auswahl der zum gemeldeten Ereignis zu alarmierenden Einheiten/Personen/Stellen/Einsatzmittel
- b) Anwendung von Alarmierungsplänen/Alarm- und Ausrückeordnungen/Alarmierungskarten
- c) Anwendung von Indikationskatalogen
- d) Anwendung von Dispositionsstrategien
- e) Anwendung von Katastrophenschutz-Sonderplänen

Die Umsetzung des Meldebildes in Alarmstufen/Alarmierungsstichworte der im System hinterlegten Alarm- und Ausrückeordnungen/Alarmierungskarten oder der Katastrophenschutz-Sonderpläne ist ein Schlüsselvorgang für die daraufhin folgende Alarmierung. Zu einem gemeldeten Ereignis werden unter einsatztaktischen Gesichtspunkten die notwendigen Einheiten/Personen/Stellen/Einsatzmittel bestimmt und unter Berücksichtigung der tatsächlichen Verfügbarkeit dem Einsatz zugeordnet. Grundlage der Auswahl sind grundsätzlich die von den verantwortlichen Stellen vordefinierten Festlegungen in den allgemeinen oder besonderen Alarmierungsplanungen für das betreffende Objekt oder den Bereich sowie die aktuell verfügbaren Einsatzkräfte.

3.4 Alarmierung der Einsatzkräfte

- a) Auslösung der Alarmierung
- b) Bei Bedarf Alarmierung oder Information von zusätzlichen Einsatzkräften, Personen und Stellen (zum Beispiel FüGK, Kräfte anderer Einsatzbezirke, Nachbarschaftshilfe, Freischichten, Fachämter, Spezialisten, Fremdfirmen, Einheiten für Großschadenlagen)
- c) Überprüfung, ob die Alarmierung technisch einwandfrei abgesandt und technisch sowie von den ausrückenden Kräften quittiert wurde
- d) Sicherstellung der Alarmierung sowie des Funk- und Fernmeldeverkehrs

3.5 Feststellung und Beurteilung der Gesamtlage

- a) Einsatzort (Erstellung eines Lagebildes)
- b) Verfügbare und eingesetzte Kräfte
- c) ILS intern
 - Einsatzplanung
 - Einsatzabläufe
 - Einhaltung der Pausenvorschriften
 - Einhaltung der Hygienevorschriften
 - Einleiten von Maßnahmen (intern)
 - Kontrolle der eingeleiteten Maßnahmen

3.6 Unterstützung der Einsatzleitung

- a) Information der Einsatzleitung über die Lage aufgrund der Meldungen an die ILS
- b) Information der Einsatzleitung über das Objekt, z. B. über
 - Anfahrten
 - besondere Gefahren
 - Eigenschaften, Nutzung
 - Betriebszustände
 - Gefahrgut/Gefahrstoffe
 - spezielle Einsatzmittel
 - temporäre einsatzbezogene Erkenntnisse
- c) Beantwortung der Anfragen der Einsatzleitung (z. B. zur Behandlung von Gefahrgut, Befragung von Spezialisten, Einschaltung von TUIS)
- d) Anforderung von Prognosen und Weitergabe an die Einsatzleitung (z. B. über die Entwicklung von Wasserständen, Wettervorhersagen, Ausbreitung von Schadstoffen)

- e) Information der Einsatzleitung über Transportziele von Verletzten, sonstigen Personen und von Sachen
- f) Entgegennahme und Abfrage von Rückmeldungen (Status- und Lagemeldungen)
- g) Verstärkung der Einsatzkräfte durch die Auslösung höherer Alarmstufen oder durch Einzelalarmierung
- h) Veranlassung der Logistik für Einsatzkräfte (z. B. mit Verpflegung, Einsatzmitteln, Treibstoffen usw.)
- i) Verständigung zuständiger Stellen (z. B. Straßenbauämter, Wasserwirtschaftsämter, Gewerbeaufsichtsämter, Untere Wasserbehörde, Versorgungsbetriebe)
- j) Weitergabe von Aufträgen an geeignete Fachunternehmen für die Fortführung oder den Abschluss der Schadensbekämpfung (z. B. Handwerker- und Servicedienste, Schlüsseldienste, Bauunternehmen, Wasser- und Ölschadenbeseitigungsunternehmen)
- k) Auslösung des Sirensignals „Rundfunkgeräte einschalten und auf Durchsagen achten“ auf Weisung der Katastrophenschutzbehörde (soweit örtlich vorgesehen)
- l) Warnung der Bevölkerung (z. B. durch Auslösung von Warnplänen und Übermittlung von Rundfunkdurchsageersuchen an die zuständigen Stellen)
- m) Vermittlung von Krankbetten (Auswahl von geeigneten Zielkrankenhäusern)
- n) Führen eines zentralen Krankbettennachweises
- o) Anfrage bei Nachbarleitstellen bezüglich freier Bettenkapazitäten in anderen Krankenhäusern
- p) Informieren der Krankenhäuser bei einem Massenansturm von verletzten oder erkrankten Personen
- q) Vermittlung von Spezialisten (z. B. medizinisches Fachpersonal, Fachberater Chemie, TUIS, Giftinformationszentrale)
- r) Aufbau und Betrieb von Funkverbindungen, Kanalzuteilung
- s) Pressebenachrichtigung (die eigentliche Presseinformation erfolgt grundsätzlich durch die Kreisverwaltungsbehörden/Einsatzleitung)

3.7 Information und Auskunftersuchen

- a) Benachrichtigung der Führungsgruppe Katastrophenschutz (FüGK), von Fachbehörden und der politischen Führungsspitze über die Lage und die voraussichtliche Lageentwicklung
- b) Erledigung von Bürgeranfragen im Zusammenhang mit Schadensfällen
- c) Bearbeitung von Nachfragen aus Krankenhäusern und Organisationen
- d) Entgegennahme, Auswertung und Weitergabe von Warnmeldungen über Hochwasser, Sturm, Unwetter
- e) Auskunftserteilung über die Dienstbereitschaft von Apotheken und Zahnärzten (soweit entsprechende Angaben vorliegen)
- f) Auskünfte über den tierärztlichen Notdienst (soweit entsprechende Angaben vorliegen)
- g) Funklotsung von Fremdfahrzeugen zu Zielen innerhalb des Leitstellenbereiches
- h) Auskünfte an Fremdfahrzeuge über Anschlusskanäle
- i) Gefahrgutschnellauskunft

3.8 Einsatzvorbereitende Maßnahmen

- a) Laufende Übernahme der aktuellen Alarmierungsplanung im Brand- und Katastrophenschutz sowie Rettungsdienst, der Katastrophenschutz-Sonderpläne und der allgemeinen Katastrophenschutzplanungen von der Kreisverwaltungsbehörde
- b) Erstellung und Aktualisierung eigener Einsatzunterlagen, insbesondere
 - Datenbanken
 - Adressen
 - Telefonnummern
 - Karteien
 - Landkarten
 - Speziallandkarten
 - Objektlisten
 - Krankenbettennachweis (einschließlich Spezialbetten)
- c) Verarbeitung von Einsatzunterlagen Dritter (z. B. Alarm- und Einsatzpläne von Betreibern, Feuerwehren, Gemeinden, KVB-Dienstpläne)
- d) Sammeln und Auswerten von zeit- oder bereichsweise besonderen Verhältnissen (z. B. Straßensperren)

3.9 Probe- und Übungsalarme

- a) Mitwirkung bei Übungen
- b) Funk- und Sprechproben
- c) Funkalarm- und Sirenenproben
- d) Probemeldungen der automatischen Brandmeldeanlagen

3.10 Dokumentation

- a) Lang- und Kurzzeitdokumentation aller einsatzrelevanten Gespräche (z. B. Funk, Telefon) und Datenübertragungen (z. B. Fax, E-Mail)
- b) Protokollführung bei Einsätzen (automatische Einsatzdokumentation)
- c) Tagebuch zur allgemeinen Dokumentation besonderer Vorkommnisse
- d) Automatisches Logbuch zum Betrieb des ELR und anderer Systeme
- e) Datenbereitstellung zur Erstellung des Einsatzberichtes durch den Einsatzleiter

3.11 Eigener Dienstbetrieb

- a) Aus- und Fortbildung des Personals der ILS
- b) Sicherstellung der ausreichenden personellen Besetzung der ILS, insbesondere der personellen Verstärkung im Bedarfsfall
- c) Bedienung und Wartung der Dokumentationsanlage
- d) Betreuung der technischen Einrichtungen der ILS
- e) Qualitätssicherung der Leitstellenleistung
- f) Statistik (einschließlich Daten für Aufteilung der ILS-Kosten)
- g) Überwachung der Kommunikationsinfrastruktur (z. B. Funknetz, Alarmierungsnetz)

4 Kreiseinsatzzentrale (KEZ)

Die Integrierten Leitstellen (ILS) sind technisch und personell so auszustatten, dass sie auch die Begleitung und Unterstützung von Feuerwehreinsätzen vor Ort leisten können. Es wird jedoch den Landkreisen und kreisfreien Gemeinden die Möglichkeit eröffnet, für ihr Gebiet Kreiseinsatzzentralen (KEZ) für Feuerwehren einzurichten, wenn sie für bestimmte Fälle die Einsatzunterstützung ortsnah organisieren wollen. Die Entscheidung über die Einrichtung und die Verteilung der Aufgabenunterstützung zwischen den Systembeteiligten soll in Abstimmung mit dem Aufgabenträger und dem Betreiber der ILS getroffen werden. In diesem Zusammenhang ist über die Alarmierungsplanung auch zu regeln, ob die KEZ nur in Großschadensfällen oder auch bei anderen Schadenslagen besetzt werden soll. Die Kosten der KEZ trägt der Landkreis oder die kreisfreie Gemeinde. Soweit Einrichtungen wie z. B. nachalarmierende Stellen, ständig besetzte Feuerwehreinsatzzentralen vorhanden sind, können diese als KEZ weiter genutzt werden.

Die KEZ kann im Wesentlichen die Aufgaben der bisherigen nachalarmierenden Stellen/ständig besetzten Feuerwehreinsatzzentralen übernehmen, mit Ausnahme der Alarmierung, die künftig einheitlich für Rettungsdienst und Feuerwehr und zusammengefasst mit der Notrufabfrage „aus einer Hand“ in der Integrierten Leitstelle erledigt wird.

Folgende Aufgaben der Einsatzunterstützung kommen für eine KEZ z. B. in Betracht:

- Logistische Aufgaben, die aus dem örtlichen Bereich erfüllt werden können, z. B.
 - Treibstoffversorgung
 - Löschmittelzuführung
 - Verpflegungsregelung
 - Zuführung von Hilfsmitteln (z. B. Bagger, Rüstmaterial, Baumaterial, Sandsäcke, Ölbindemittel)
 - Ablösung von Einsatzkräften aus der Dreifachbesetzung
- Bei großräumigen Schadenslagen
 - Abarbeitung einer größeren Zahl nicht zeitkritischer Einsätze (z. B. Keller auspumpen) in zugewiesenen Einsatzbereichen mit zugewiesenen Einsatzkräften bei Bedarf
 - Annahme der Nachforderungen zusätzlicher Einsatzkräfte von den Einsatzleitern, Weiterleitung an ILS
 - Entlastung der ILS durch Entzerrung des Funkverkehrs
 - Ansprechstelle für nachrückende Einsatzkräfte

- Unterstützung des ÖEL
- Verständigung von Angehörigen und Arbeitgebern über Einsatzdauer
- Kommunikation mit den Einsatzkräften und der ILS
- Führen einer ortsbezogenen Einsatzübersicht

Durch die Einrichtung und den Betrieb einer KEZ kann die Arbeit einer ILS insbesondere bei großen Schadenslagen entlastet werden. Zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufes ist die gegenseitige Information zwischen KEZ und ILS von besonderer Bedeutung. Der gegenseitige Informationsaustausch muss sichergestellt werden. Um auch die wichtigen persönlichen Kontakte und das gegenseitige Kennenlernen zu ermöglichen, sollte angestrebt werden, das für die KEZ vorgesehene Personal in den jeweiligen ILS hospitulieren zu lassen.

Die bestehenden Führungsstrukturen im Brand- und Katastrophenschutz werden durch die Errichtung einer oder mehrerer KEZ nicht berührt, da die KEZ kein eigenes Führungsorgan darstellt, sondern lediglich ein Führungsinstrument ist, dessen sich der jeweilige Einsatzleiter (Feuerwehreinsatzleiter nach Art. 18 BayFwG oder Örtlicher Einsatzleiter nach Art. 6, 15 BayKSG), aber auch die Führungsgruppe Katastrophenschutz - FüGK- und die ILS bedienen können.

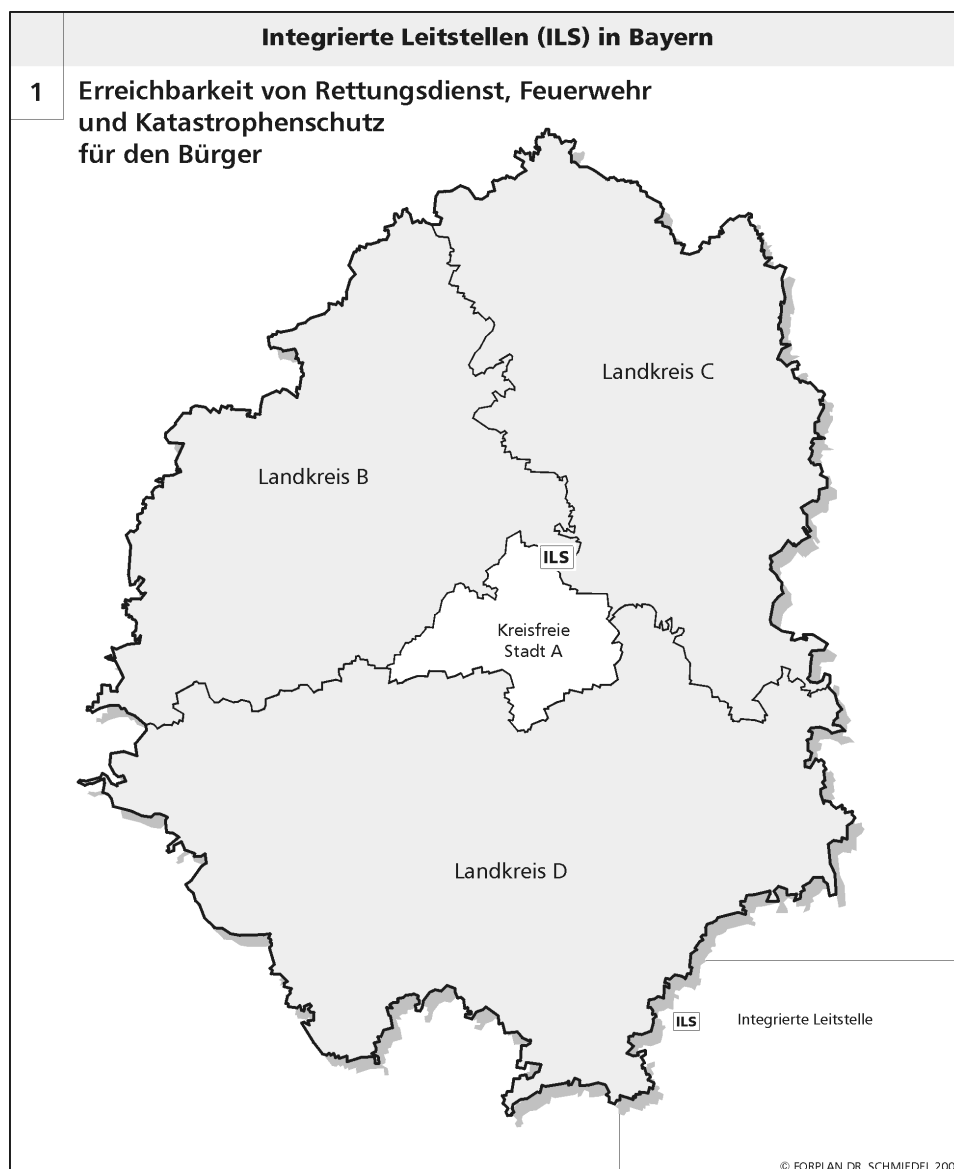
Die KEZ ist über BOS-Funk und Fernsprechverbindungen an die ILS anzubinden. Aufträge der ILS werden per Datenfernübertragung (DFÜ) an den PC der KEZ übertragen. Maßgeblich sind dabei die von der ILS vorgegebenen technischen Standards. Darüber hinaus muss die KEZ über die für die Unterstützung von Einsätzen der Feuerwehren vor Ort notwendigen Kommunikationsmittel verfügen.

In Städten mit Berufsfeuerwehren und ständig besetzten Wachen kann die KEZ auch ständig besetzt sein und die Bezeichnung Feuerwehrzentrale (FZ) führen.

5 Organisatorische Einbindung und Zusammenarbeit der ILS mit Behörden, Organisationen und sonstigen Stellen

5.1 Erreichbarkeit von Rettungsdienst, Feuerwehr und Katastrophenschutz für den Bürger

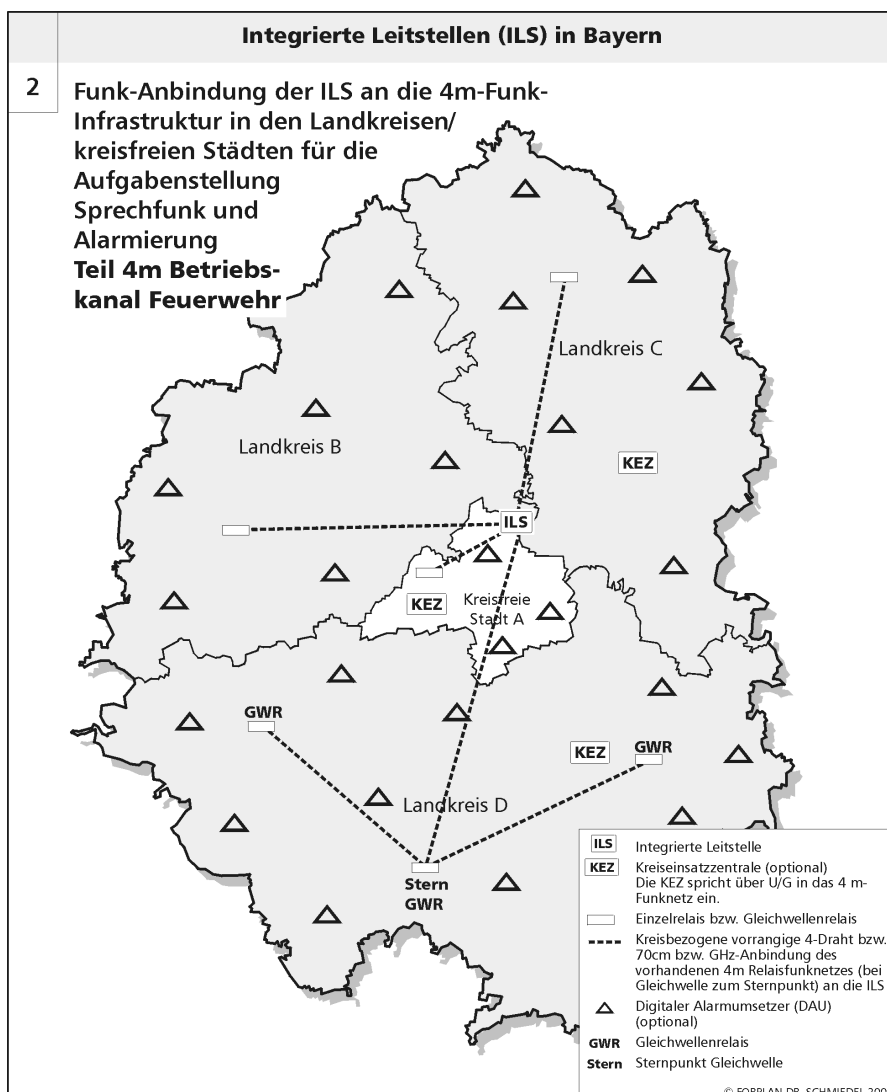
Die Abbildung 1 stellt das Zuständigkeitsgebiet der Integrierten Leitstelle für die Erreichbarkeit von Feuerwehr, Rettungsdienst und Katastrophenschutz durch den Bürger exemplarisch dar. Die einzelnen Kommunikationswege sind in den nachfolgenden Abbildungen dargestellt. Für Feuerwehr und Katastrophenschutz sind diese auf die kreisfreie Stadt/auf den Landkreis bezogen. Für den Rettungsdienst ist eine auf den Leitstellenbereich bezogene Struktur ausgeführt. Redundanz und Rückfallebene für alle Übertragungswege werden nach Verfügbarkeit und Notwendigkeit geschaffen.



5.2 Funk-Anbindung der ILS an die 4m-Funk-Infrastruktur in den Landkreisen/kreisfreien Städten für die Aufgabenstellung Sprechfunk und Alarmierung, Teil 4m-Betriebskanal Feuerwehr

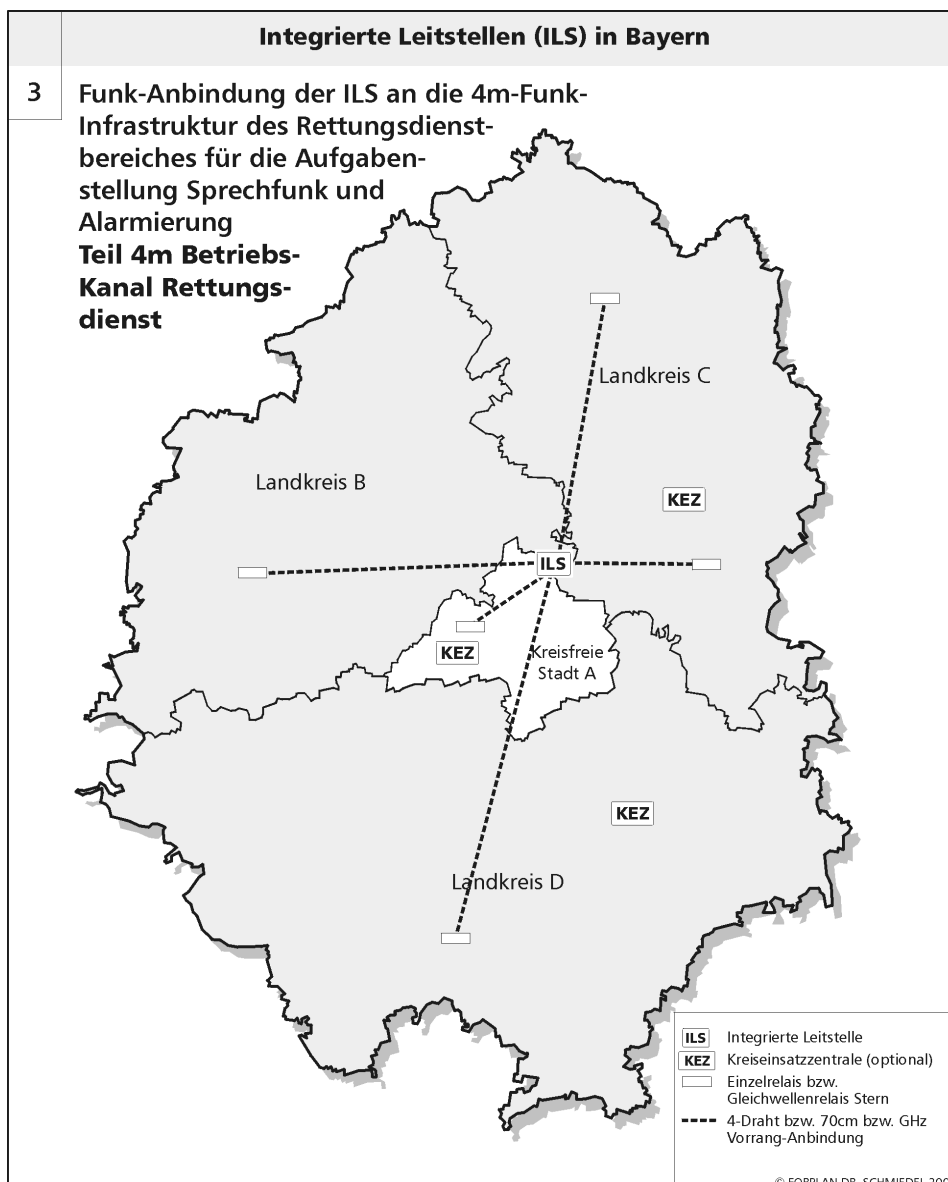
Die bestehende Funkinfrastruktur der Feuerwehr wird bezogen auf die kreisfreie Stadt/auf den Landkreis vorrangig an die Integrierte Leitstelle mittels Draht/70cm-/GHz-Richtfunk direkt an den Sternpunkt bzw. an das Einzelrelais angebunden. Eventuell notwendige Anpassungen werden im Zuge der Einrichtung der Integrierten Leitstelle ausgeführt.

Hinweis: Für Zwecke der Alarmierung ist - unabhängig von den Funkübertragungswegen des Sprechfunks - zusätzlich der Aufbau von trägereigenen (von FW, RD und KatS gemeinsam genutzten) Pocsag-Alarmierungsinfrastrukturen in Betracht zu ziehen, wenn Paging im digitalen BOS-Funk nicht zeitgerecht zur Verfügung steht. Dabei ist die Wirtschaftlichkeit insbesondere auch unter dem Aspekt der Restnutzungsdauer zu bewerten. Später erfolgt die Migration von analogem Sprechfunk, Datenübertragung und Alarmierung zu digitalen Funksystemen.



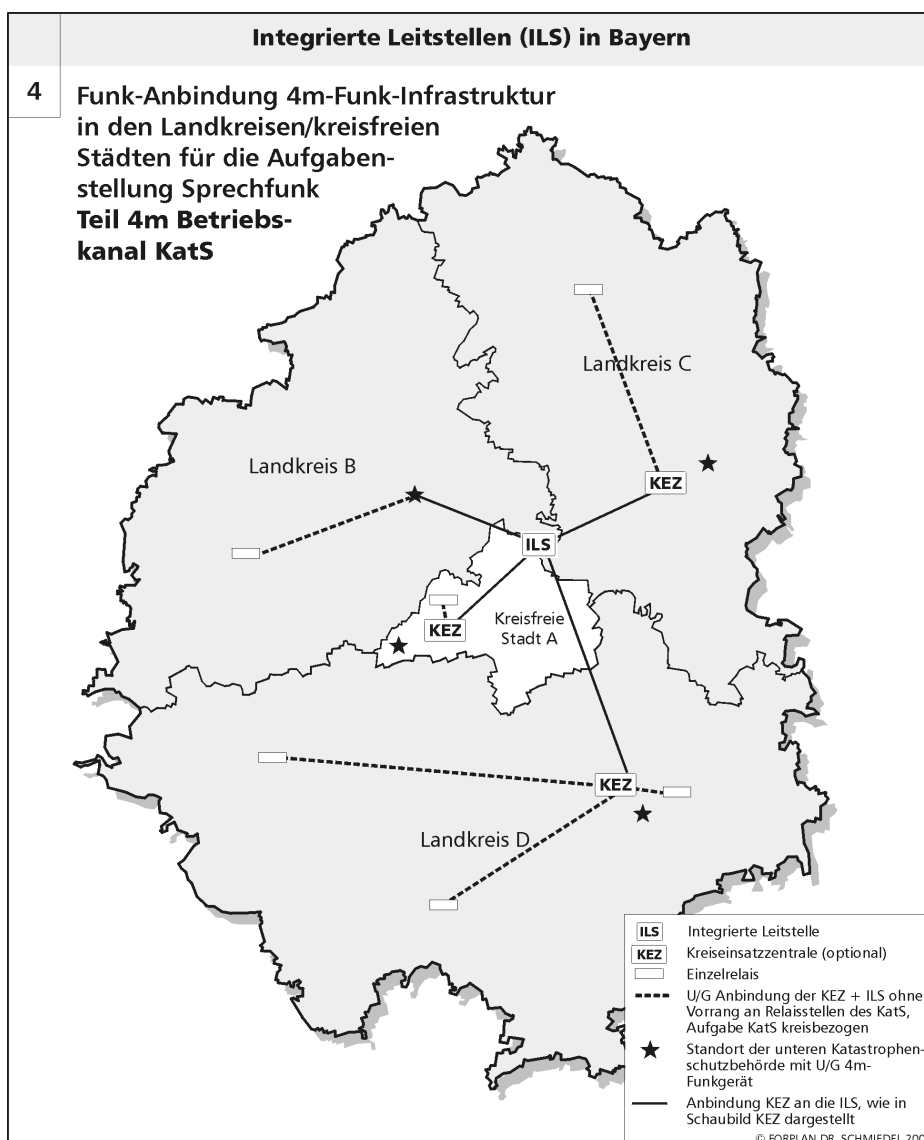
5.3 Funk-Anbindung der ILS an die 4m-Funk-Infrastruktur des Rettungsdienstbereiches für die Aufgabenstellung Sprechfunk und Alarmierung, Teil 4m-Betriebskanal Rettungsdienst

Die bestehende Funkinfrastruktur des Rettungsdienstes bleibt wie bisher auf den Leitstellenbereich bezogen. Eine vorrangige Anbindung der Integrierten Leitstelle mittels Drahtzubringer/70cm-/GHz-Richtfunkzubringer ist, falls nicht vorhanden, nachzurüsten. Die teilweise in Bayern im Rettungsdienst eingesetzten „Frequenzumsetzer“ sollen abgeschaltet werden. Eventuell notwendige Anpassungen und Ergänzungen müssen im Zuge der Einrichtung der ILS ausgeführt werden. Später erfolgt die Migration von analogem Sprechfunk, Datenübertragung und Alarmierung zu digitalen Funksystemen. Bei eventueller Einführung von Pocsag (siehe Ausführungen zum vorstehenden Kapitel) ist die Mitbenutzung durch den Rettungsdienst vorzusehen.



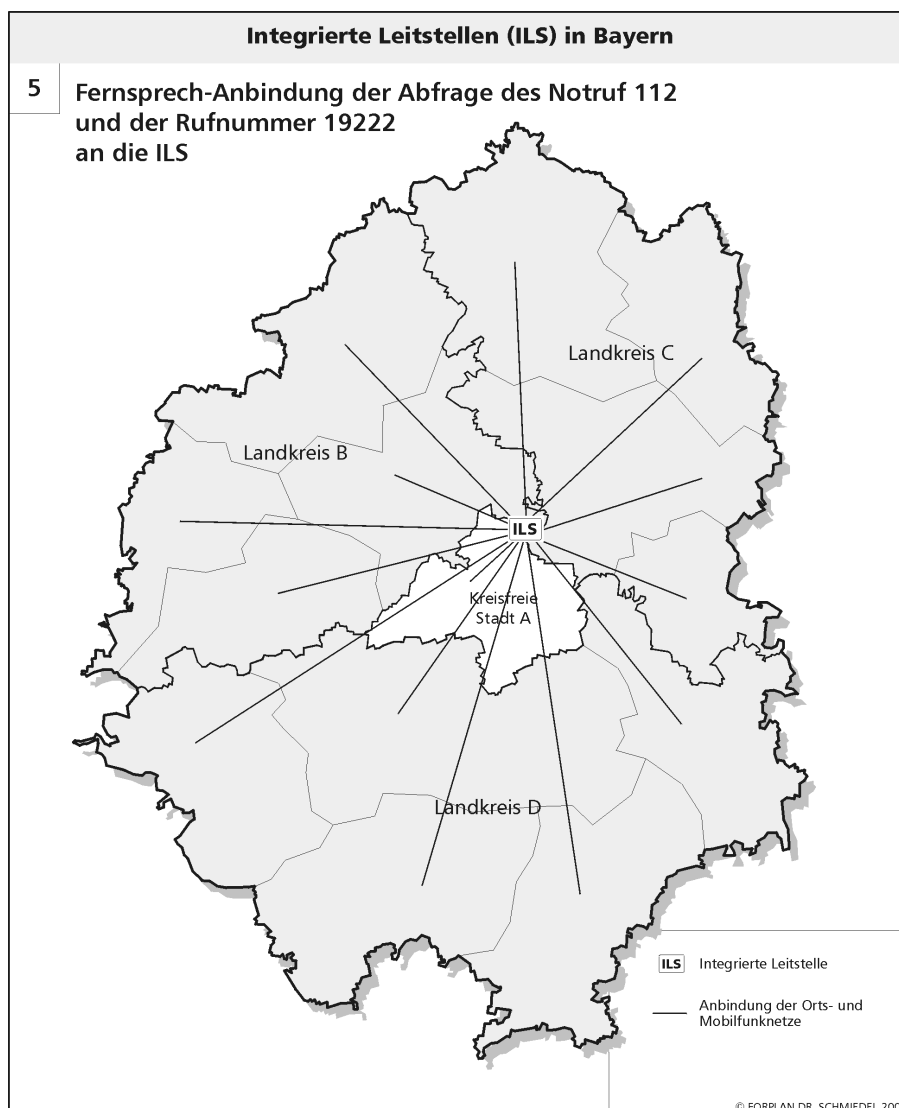
5.4 Funk-Anbindung 4m-Funk-Infrastruktur in den Landkreisen/kreisfreien Städten für die Aufgabenstellung Sprechfunk, Teil 4m-Betriebskanal KatS

Die bestehende Funkinfrastruktur KatS wird auch zukünftig bezogen auf die kreisfreien Städte und Landkreise betrieben. Eine Anbindung der ILS über U/G an die 4m Funk-Infrastruktur des KatS-Kanals ist aufgrund der Entfernung und Topographie sowie Frequenzökonomie im Regelfall nur im Landkreis/in der kreisfreien Stadt des Standortes der Integrierten Leitstelle möglich. Eine Anbindung an alle KatS-4m-Funkkreise im Gebiet einer Integrierten Leitstelle ist nur mit Draht- oder Funkzubringer unter Nutzung eines U/G-Funkgerätes auf dem KatS-Kanal sicher und wirtschaftlich leistbar. Später erfolgt die Migration von analogem Sprechfunk, Datenübertragung und Alarmierung zu digitalen Funksystemen. Eventuell notwendige Anpassungen und Ergänzungen müssen im Zuge der Einrichtung der Integrierten Leitstelle ausgeführt werden.



5.5 Fernsprech-Anbindung der Abfrage des Notrufs 112 und der Rufnummer 19222 an die ILS

Die bestehende Anbindung für den Notruf 112 und die Rufnummer 19222 in Bayern ist neu zu strukturieren und ohne Schnittstellenbruch zu betreiben. Das Routing des Notrufs 112 auf Polizeiabfragestellen durch die Mobilfunknetzanbieter ist zur Abfrage bei der Integrierten Leitstelle abzuändern. Die Anbindungen der Ortsnetze zur Abfrage über Leitwegrouting werden an die Integrierte Leitstelle geschaltet. 112-Leitwegroutingziele in der Integrierten Leitstelle sind immer kreisbezogen mit getrennt gerouteter Zuführung der Mobilfunknetze an die Integrierte Leitstelle angeschaltet. Redundanzzuführungen zu Festnetzanbietern über P/MP-Richtfunk-Zuführungsanbieter oder andere Doppelabstützung sind abhängig von der Verfügbarkeit einzurichten. Die Anbindung der 19222 der Ortsnetze eines Landkreises/einer kreisfreien Stadt an die Integrierte Leitstelle hat über Rufumleitungsvariante S mit Differenzierung des Abfrageziels in der Integrierten Leitstelle immer kreis- oder RW-bezogen ohne Führung über eine Rettungswache zu erfolgen.



5.6 Draht-Verbindung zwischen 110-abfragenden Polizeidienststellen und der ILS

Die Anbindung der Integrierten Leitstelle an die unmittelbar zuständige Polizeidirektion bzw. Polizeiinspektion soll zukünftig für wechselseitigen Verkehr als doppelt gestützter Verbindungsweg zwischen ILS und PD bzw. PI ausgeführt werden:

- a) digitale DSS1-ISDN-Wählverbindung über das öffentliche Übertragungsnetz mit dem Leistungsmerkmal DSS1 Call Transfer (Gegenteilnehmersignalisierung beim Umlegen von Amt-Amt-Verbindungen) zur wechselseitigen Weitervermittlung mit Übergabe der Ursprungs-A-Teilnehmerrufnummer

Bei den eingesetzten Notrufabfrageeinrichtungen in den Integrierten Leitstellen ist es zwingend notwendig, dass die Ursprungs-A-Teilnehmerrufnummer zwischen den bestehenden Notrufabfragen der bayerischen Polizei und den neu zu beschaffenden Notrufabfragen der Integrierten Leitstellen unabhängig von der Vermittlungsrichtung an die Gegenstelle mittels oben beschriebener DSS1-Wählverbindung mit dem Leistungsmerkmal Call-Transfer gesichert übergeben und von der Gegenstelle identifiziert und weiterverarbeitet werden kann. Diese Funktionalität muss bindend vom Bieter im Rahmen von Ausschreibungen als Ausschluss-Kriterium bestätigt werden.

- b) digitale Festverbindung mit Q_{sig} -Protokoll oder benutzereigene P/P-Richtfunkstrecke als vorrangige gesicherte Verbindung mit hoher Verfügbarkeit in Hochlastsituationen im öffentlichen Wählnetz, z. B. Katastrophen

Bei den eingesetzten Notrufabfrageeinrichtungen in den Integrierten Leitstellen ist es zwingend notwendig, dass die Ursprungs-A-Teilnehmerrufnummer zwischen den bestehenden Notrufabfragen der bayerischen Polizei und den neu zu beschaffenden Notrufabfragen der Integrierten Leitstellen unabhängig von der Vermittlungsrichtung an die Gegenstelle gesichert mittels oben beschriebener digitaler Festverbindung mit Q_{sig} -Protokoll mit den unter Q_{sig} standardisierten Leistungsmerkmalen wie z. B. Basic-Call übergeben und von der Gegenstelle identifiziert und weiterverarbeitet werden kann. Diese Funktionalität muss bindend vom Bieter im Rahmen von Ausschreibungen als Ausschluss-Kriterium bestätigt werden.

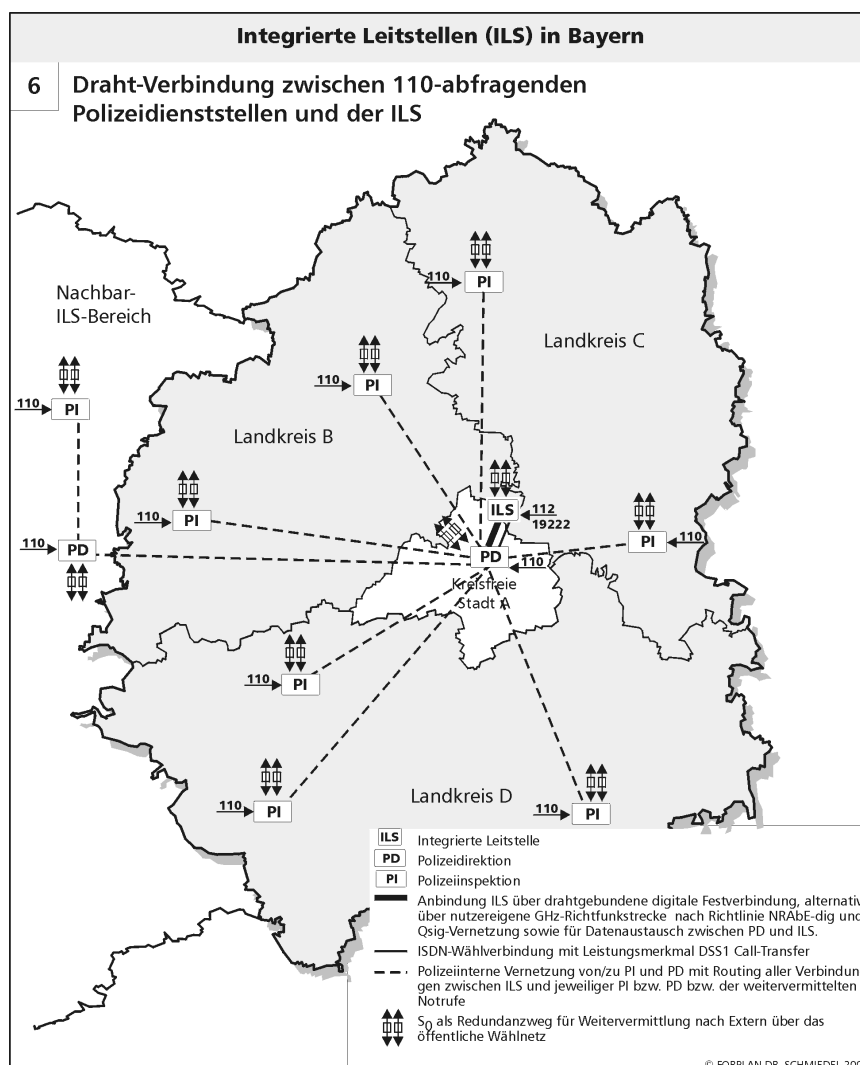
Die Notrufabfragen der Polizei sind bereits vorhanden. Bezüglich der Protokollstruktur für die Übertragungsart wie unter a) und b) beschrieben muss der Bieter die vollständige Funktionalität im Zusammenwirken mit den vorhandenen Notrufabfragen der Polizei nachweisen und bestätigen. Bei den geforderten Übertragungsarten wie unter a) und b) beschrieben handelt es sich um firmenunabhängige standardisierte Verfahren. Zur Vermeidung von Protokollungenauigkeiten werden dem Bieter die Übertragungsprotokolle für die unter a) und b) beschriebenen Übertragungsarten im Rahmen der Ausschreibung zur Verfügung gestellt.

Die wechselseitige Weitervermittlung von in ILS, PD und PI erstabgefragten Gesprächen sowie das Führen von Interngesprächen muss über beide Verbindungswege vom Vermittlungsplatz der PD zu den Vermittlungsplätzen der ILS und umgekehrt möglich sein. Als Übertra-

gungsweg zwischen originär zuständiger PD und PI bzw. im Bereich anderer ILS in Bayern liegender PD und PI oder umgekehrt werden ab der Schnittstelle - originär zuständige PD - die bei der Polizei vorhandenen polizeiinternen Übertragungswege genutzt. Zu einem späteren Zeitpunkt könnte über die drahtgebundene Festverbindung bzw. Richtfunkstrecke auch ein datenmäßiger Austausch zwischen den Polizeidienststellen und den Integrierten Leitstellen erfolgen.

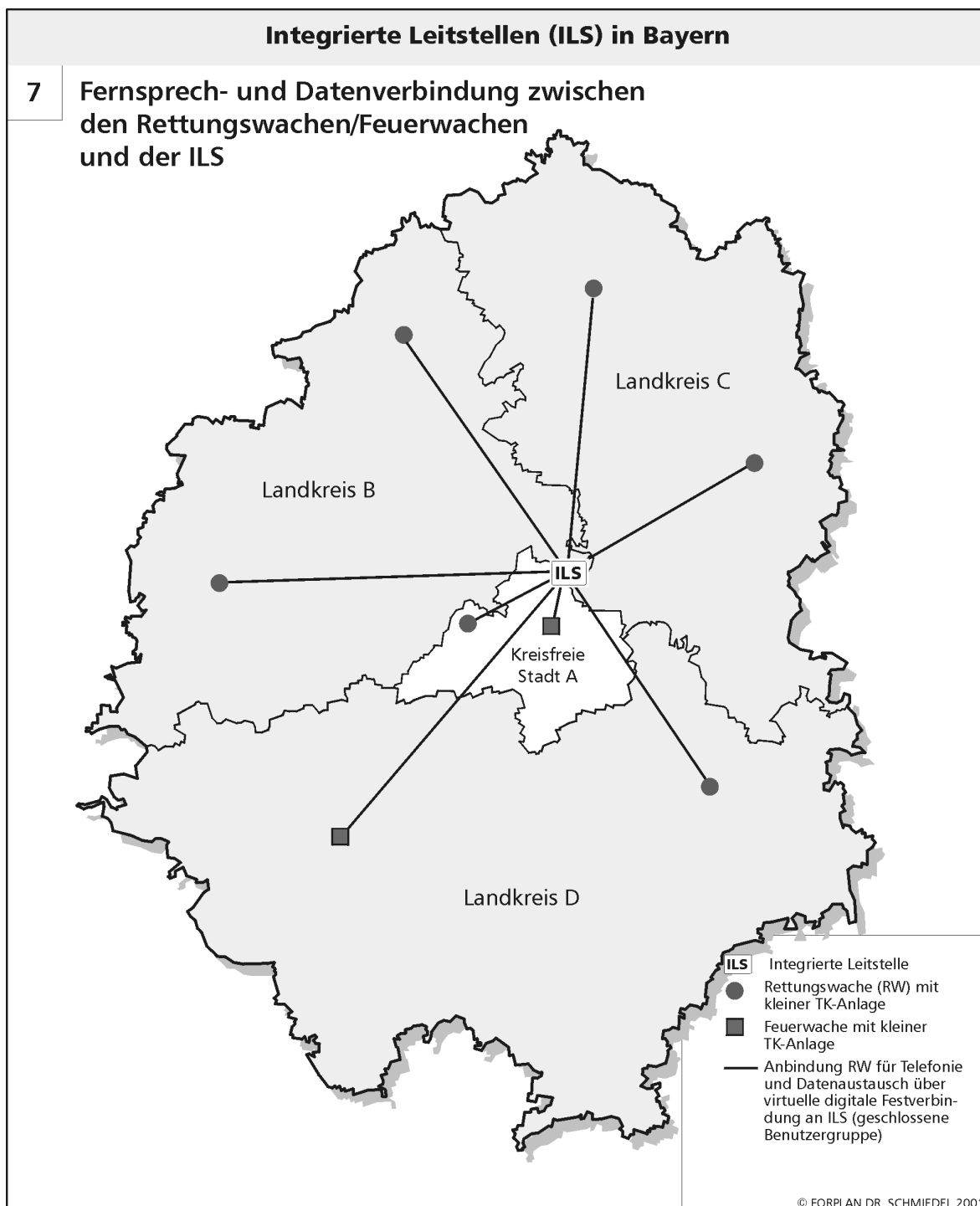
Als Redundanzweg zur Weitervermittlung nach Extern über das öffentliche Wählnetz, falls das polizeiinterne Netz überlastet ist, wird an jeder Stelle ein zusätzlicher S₀-ISDN-Anschluss vorgehalten.

Bei der Einrichtung von Übertragungswegen für die Funktion der Integrierten Leitstelle und die Vernetzung zu deren Partnern muss die Mitbenutzung des zur Einführung mit Inbetriebnahme im Jahr 2003 anstehenden neuen Behördennetzes für Sprach-, Daten und Mobilkommunikation des Freistaates Bayern geprüft werden. Dabei sind die speziell notwendigen Sicherheitsansprüche der BOS an die Verfügbarkeit und Bandbreite auch in Schwerlastsituationen mit der dafür notwendigen Priorität zu berücksichtigen.



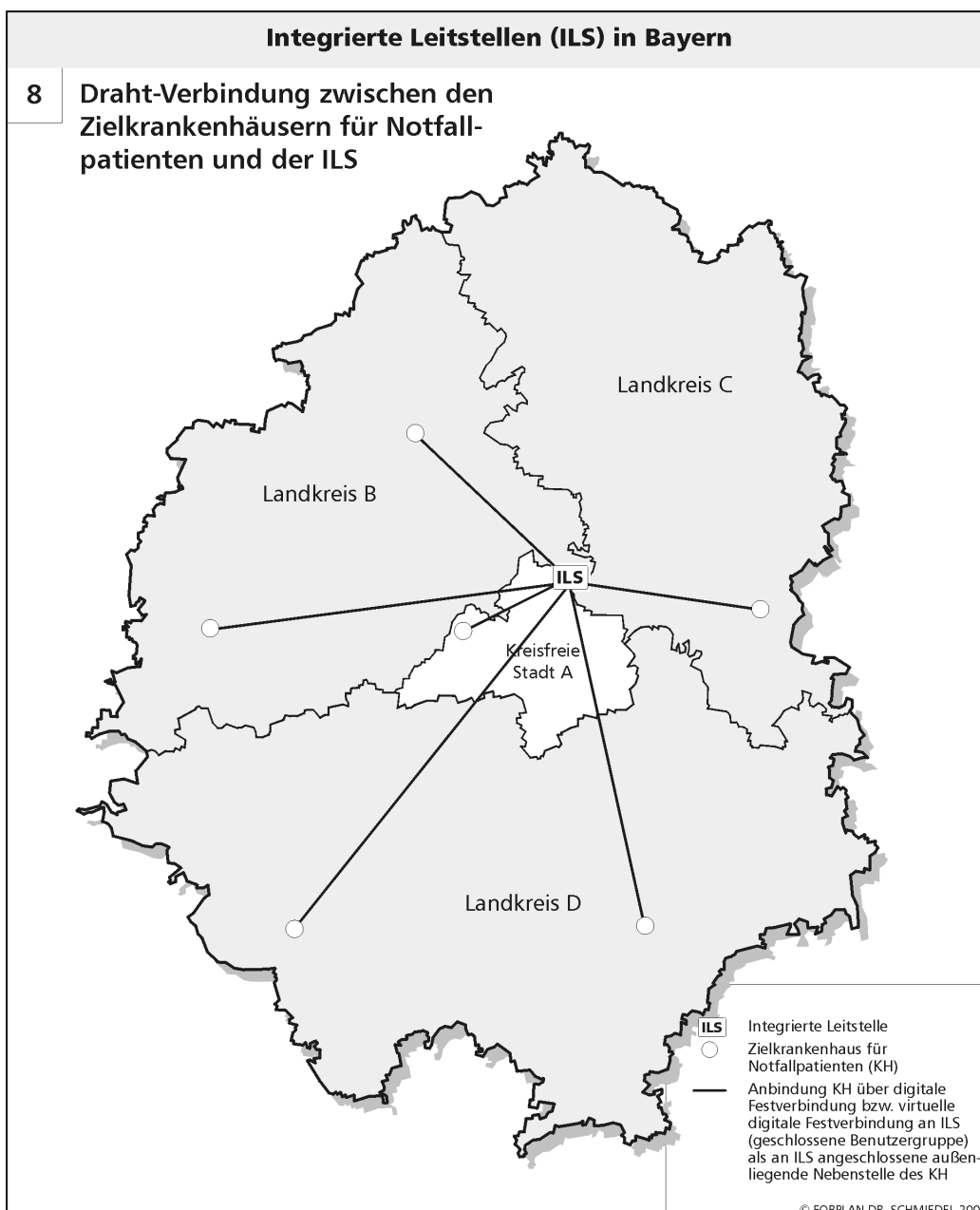
5.7 Fernsprech- und Datenverbindung zwischen den Rettungswachen/ Feuerwachen und der ILS

Die Integrierte Leitstelle wird an die Rettungswache/Feuerwache mit virtuellen ISDN-Festverbindungen (Wählverbindung) einer geschlossenen Benutzergruppe direkt angebunden. Der Übertragungsweg wird für Telefonieverbindungen sowie für Datenübertragungen genutzt. Diese Aufgabe wird mit TK-Anlagen mit kleinem Ausbau realisiert.



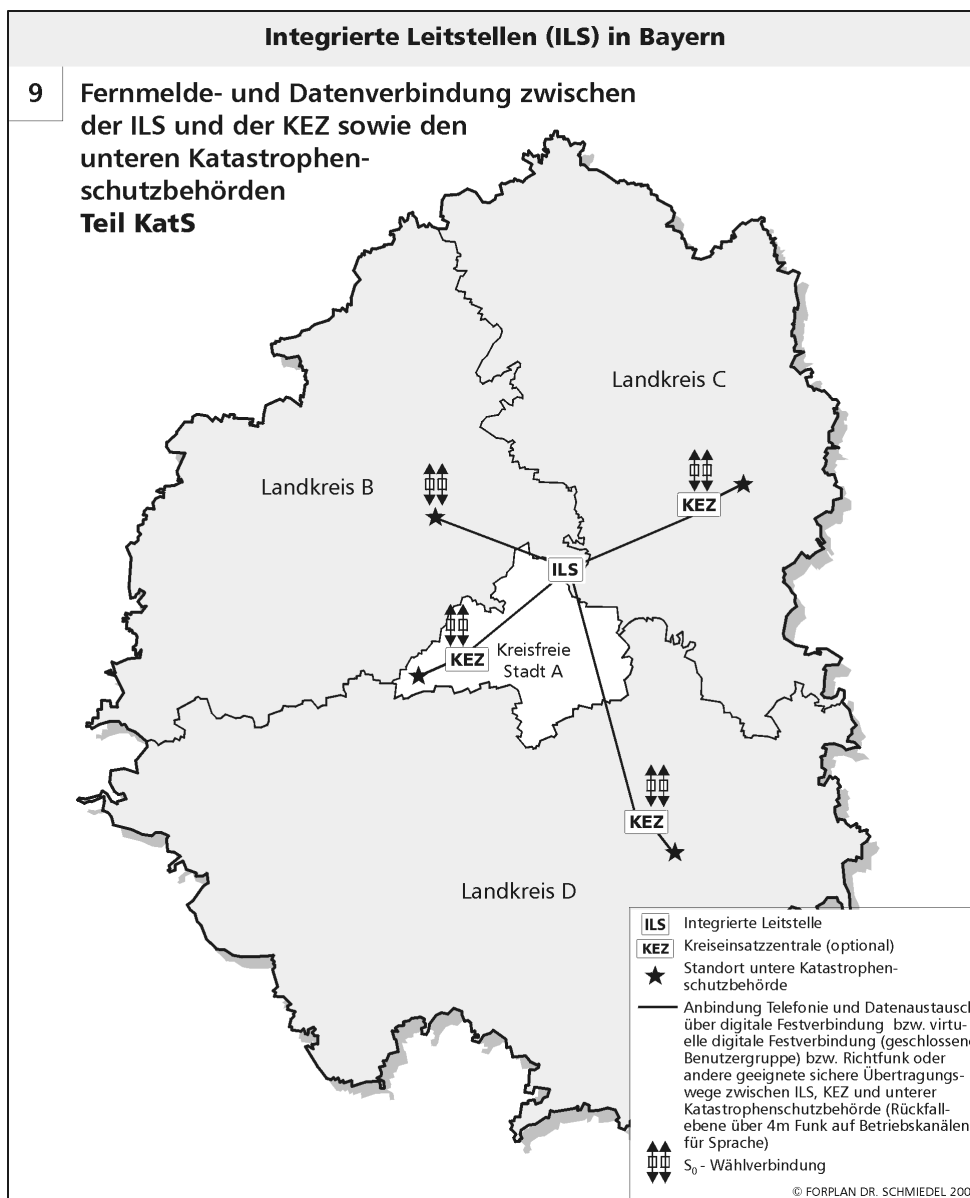
5.8 Draht-Verbindung zwischen den Zielkrankenhäusern für Notfallpatienten und der ILS

Die Drahtfernmeldeverbindung zwischen der Integrierten Leitstelle und den Zielkrankenhäusern für Notfallpatienten erfolgt über eine virtuelle Festverbindung in einer geschlossenen Benutzergruppe (Wählverbindung). An der TK-Anlage des Zielkrankenhauses muss eine interne Nebenstelle als virtuelle Nebenstelle mit Festruf zur Integrierten Leitstelle eingerichtet werden. Von der Integrierten Leitstelle zum Zielkrankenhaus erfolgt der Verbindungsaufbau per Durchwahl. Nur in Einzelfällen (bei geringer Übertragungsstrecke und hohem Aufkommen) und unter Berücksichtigung des Wirtschaftlichkeitsgebotes sind Festverbindungen einzusetzen.



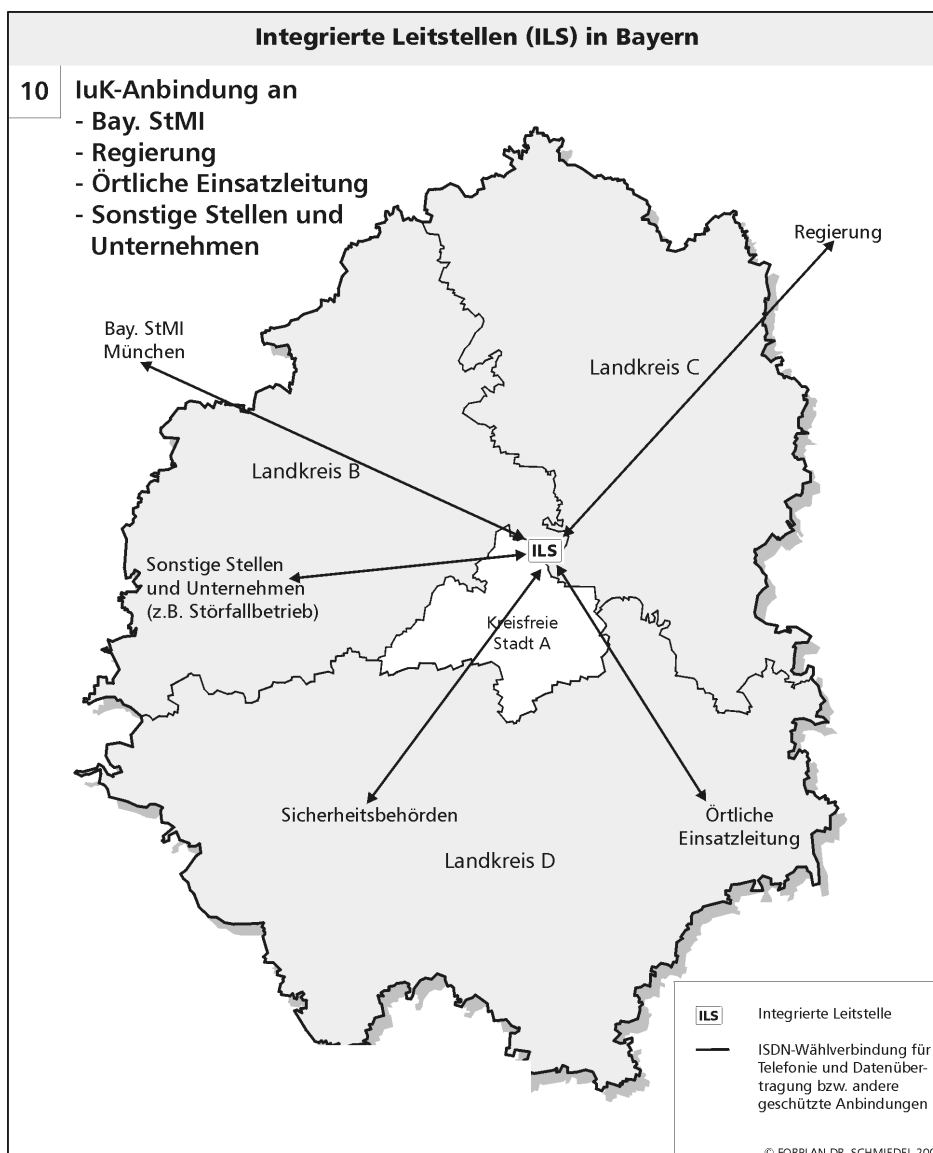
5.9 Fernmelde- und Datenverbindung zwischen der ILS und der KEZ sowie den unteren Katastrophenschutzbehörden, Teil Kats

Die KEZ und die untere Katastrophenschutzbehörde werden über BOS-Funk und Fernsprechanbindungen an die ILS angebunden.



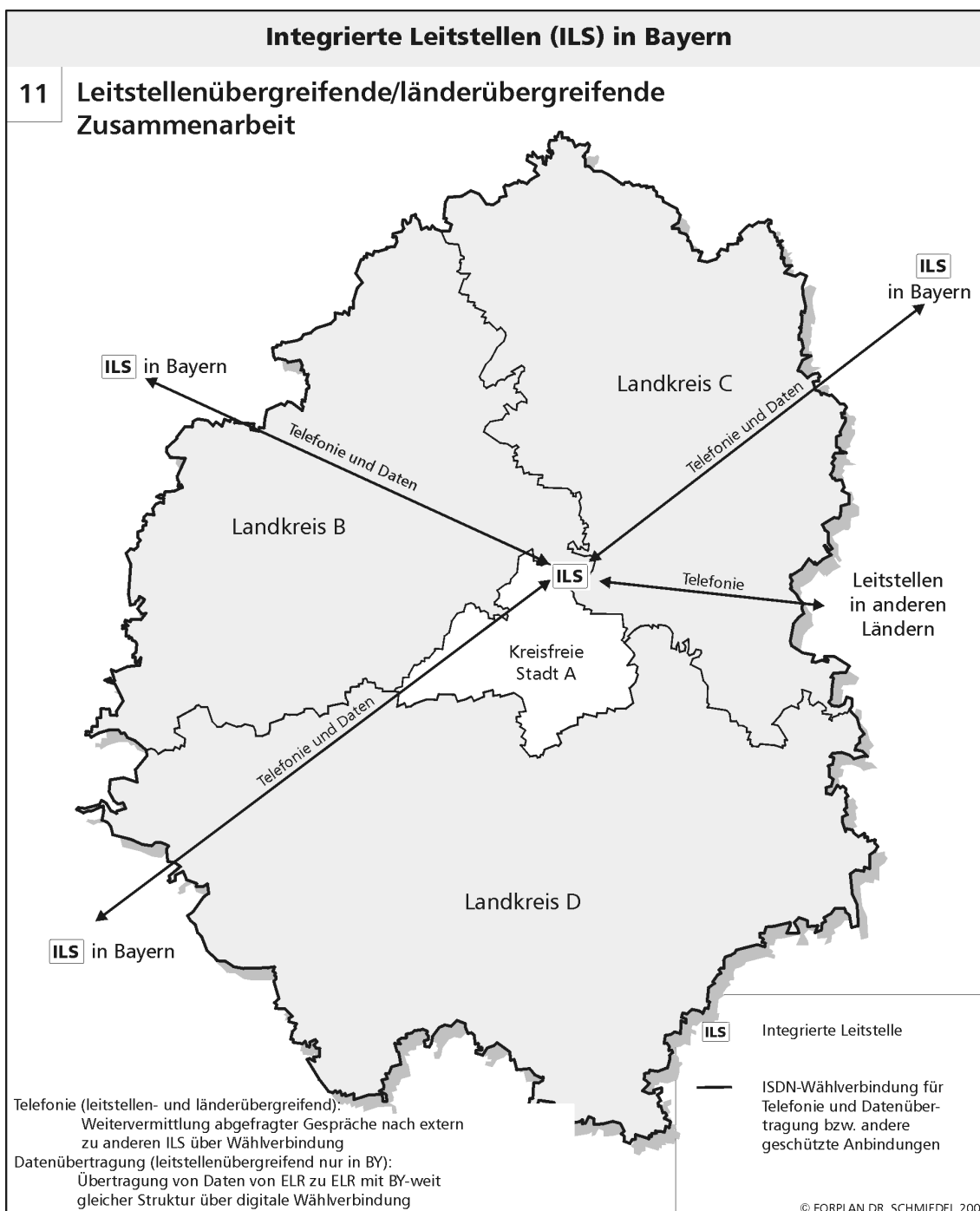
5.10 IuK-Anbindung an BayStMI, Regierung, Örtliche Einsatzleitung, Sonstige Stellen und Unternehmen

Bei der Einrichtung von Integrierten Leitstellen in Bayern ist eine IuK-Anbindung ggf. über das geplante zukünftige bayerische Behördennetz an das Bayerische Staatsministerium des Innern, die Regierungen, Örtliche Einsatzleitungen und sonstige Stellen und Unternehmen (z. B. Störfallbetrieb, vgl. „Funktionen der ILS“, Teil I, Kap. 3.1, Buchstabe e) und Kap. 3.6, Buchstaben i) und j) vorzusehen. Die Anbindung der Integrierten Leitstelle zu ortsfesten Stellen wird über digitale Wählverbindungen (geschlossene Benutzergruppen), digitale Festverbindungen, in besonderen Fällen über Richtfunk für Telefon- und Datenübertragung durchgeführt. Für besonders hohe Anforderungen kann eine Zweifachabstützung mittels P/MP-Richtfunk der letzten Meile vorgesehen werden. Bei Örtlicher Einsatzleitung kann die Nutzung von öffentlichen Mobilfunknetzen (z. B. GSM, UMTS, Tetra) in der „Anlaufphase“ - bis Festnetz verfügbar – vorgesehen werden.



5.11 Leitstellenübergreifende/länderübergreifende Zusammenarbeit

Für die leitstellenübergreifende Zusammenarbeit sind leitstellenbereichs- und länderübergreifend Fernsprechverbindungen über das ISDN-Wählnetz mit der Möglichkeit der Weitervermittlung eines bereits abgefragten Gespräches zu einer anderen Leitstelle sowie für den Verkehr Leitstelle zu Leitstelle einzurichten. Für den ILS-übergreifenden Datenverkehr innerhalb Bayerns ist eine einheitliche Übertragungsart mit standardisierten Schnittstellen und Protokollen sowie Übertragungswegen einzurichten.



6 Grundüberlegungen für ein standardisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung der Leitstellenleistung

6.1 Vorbemerkungen zum Qualitätsbegriff

In der Euronorm EN ISO 8402 wird der allgemeine Qualitätsbegriff als „Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ definiert. Im Bereich der wissenschaftlichen Qualitätssicherung im Gesundheitswesen zum Beispiel ist Qualität definiert als das Ausmaß, mit dem die tatsächliche (medizinische) Versorgung mit zuvor festgelegten Kriterien einer guten Versorgung übereinstimmt. Hierzu wird der Qualitätsbegriff in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unterteilt.

Für den vorliegenden Anwendungsbereich der Leitstellenleistung der Integrierten Leitstellen ergeben sich die drei **Qualitätssegmente**:

- a) Die Strukturqualität enthält im Wesentlichen die personellen, operativen und technischen Voraussetzungen der Integrierten Leitstelle. In die Strukturqualität gehen u. a. sowohl die Qualifikation des Leitstellenpersonals als auch die Eignung und Wertigkeit der leitstellentechnischen Ausrüstung und deren Sicherheitskonzepte ein.
- b) Die Prozessqualität umfasst den gesamten organisatorischen Ablauf während der Einsatzbearbeitung und bei sonstigen Tätigkeiten in der Integrierten Leitstelle. Hierbei müssen die Zeitabläufe ebenso beurteilt werden wie die während der Einsatzbearbeitung erbrachten Leistungen wie zum Beispiel strukturierte Notrufabfrage, sachgerechte Einsatz- und Dispositionsentscheidungen oder die optimale Begleitung und Unterstützung der Einsatzkräfte vor Ort.
- c) Bei der Betrachtung der Ergebnisqualität wird danach gefragt, welchen Effekt die Leitstellenleistung auf das Einsatzgeschehen hat. In diesem Zusammenhang ist insbesondere der Umfang an über- und unterqualifiziert disponierten Einsätzen von Bedeutung.

Bei der umfassenden Betrachtung des Qualitätsmanagements in der Gefahrenabwehr und der Daseinsvorsorge müssen aber neben den primär Leitstellenbeteiligten auch die Interessen und Blickwinkel der anderen beteiligten Gruppen wie Hilfesuchende, Kostenträger, Aufgabenträger und politische Instanzen mit einbezogen werden. Diesem ganzheitlichen Ansatz folgend sind zusätzliche Dimensionen wie Wirksamkeit, Relevanz, Gerechtigkeit, soziale Akzeptanz und Wirtschaftlichkeit in die Definition des Qualitätsbegriffes mit einzubeziehen.

Qualitätsmanagement dient daher ganz allgemein dem Ziel, bei knapper werdenden Ressourcen die Qualität der Gefahrenabwehr und der Daseinsvorsorge zu sichern und zu verbessern. Hierzu leistet die Integrierte Leitstelle einen zentralen Beitrag. Die Ziele der am Qualitätsmanagement Beteiligten sind unterschiedlich. Während der Hilfesuchende Zufriedenheit mit der Versorgung anstrebt, ist dem Leistungserbringer an Effektivität und dem Kostenträger bzw. Politiker an einem guten Kosten/Nutzen-Verhältnis gelegen. Qualitätsmanagement im umfassenden Sinne beteiligt alle drei „Partner“ und berücksichtigt ihre unterschiedlichen Aspekte und Zielsetzungen.

6.2 Arbeitsschritte zur Qualitätssicherung

Qualitätssicherung ist dagegen der dynamische Prozess, der fortlaufend den Ist-Zustand mit dem (zuvor festgelegten) Soll-Zustand vergleicht, bei Abweichungen Korrekturmaßnahmen einleitet und schließlich die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen überprüft. Qualitätssicherung ist die Gesamtheit der organisatorischen, technischen und normativen Maßnahmen zur Sicherung, Verbesserung und Weiterentwicklung von Qualität.

Obwohl die Begriffe Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in Hilfeleistungssystemen, insbesondere im Umfeld von Leitstellen, heute in zunehmendem Maße begrifflich verwendet werden, wecken die Begriffe noch immer falsche Erwartungen. Ziel ist es nicht, auf eine imaginäre Perfektion hinzuarbeiten. Ziel einer Qualitätssicherung ist es vielmehr, zu garantieren, dass auf definierte Probleme im Aufgabenbereich der Integrierten Leitstelle mit konstanter Regelmäßigkeit kompetent und prompt reagiert wird. Effiziente Leitstellen strukturieren den Weg zum Erreichen dieses Zieles, um die Vergeudung von Ressourcen durch „Trial and Error“ oder Zufälligkeiten zu verhindern.

Durch das Erbringen von Leitstellenleistung optimiert die Integrierte Leitstelle das Hilfeleistungssystem von Gefahrenabwehr und Daseinsvorsorge mit ihren Mitteln.

Für den Gesamtbereich der Optimierung der Leitstellenleistung ist zielführend ein sechsstufiger Zyklus zu durchlaufen:

1. Problembereich definieren
 - Zielkriterien für den Untersuchungsgegenstand aufstellen
 - Qualitätskriterien operational für diesen Bereich definieren
2. Qualitätsanforderungsprofil festlegen (Qualitätsstandard)
 - mittels Studien, Erfahrungen, Expertenmeinungen
 - verbindliche Ablauf- und Handlungsalgorithmen entwickeln
3. Qualitätsdokumentation durchführen (Ist-Zustand)
 - möglichst prospektiv anhand der oben genannten Kriterien
4. Qualitätsvergleich
 - Vergleich des Ist-Zustandes mit dem Qualitätsstandard
 - Abweichungen (plus/minus) außerhalb der zu definierenden Toleranzbereiche
5. Fehleranalyse
 - System-/Einzelanalyse nach Abweichungsgründen suchen
 - typische Schwachstellen identifizieren
6. Qualitätssicherung
 - Strategien zur Qualitätsverbesserung entwickeln
 - Evaluierung der neuen Strategie führt wieder zum Anfang zu Punkt 1.

Der aufgezeigte zyklische Ablauf zur Qualitätssicherung setzt also voraus, dass der einer Qualitätssicherung zu unterziehende Bereich (Leitstellenleistung der Integrierten Leitstelle)

definiert und mit geeigneten Fragestellungen (Zielkriterien der Leitstellenleistung) in der erforderlichen Tiefe und Breite durchdrungen wird. Das Formulieren der hierfür erforderlichen operablen Qualitätskriterien, das Festlegen der als „Qualität“ anzusehenden Qualitätsanforderungsprofile (Stufe 2) sowie der für einen Qualitätsvergleich (Stufe 4) erforderliche Analysestandard im Sinne eines Auswertedesigns der erfassten Qualitätskriterien (Stufe 3) ist Grundvoraussetzung für eine qualifizierte Fehleranalyse (Stufe 5).

Qualitätssicherung im Bereich der Integrierten Leitstelle ist also ein Verfahrensinstrument, mit dem sichergestellt wird, dass die Leitstellenleistung auf dem Stand der Technik sicher und effizient erbracht wird. Das Verfahren zur Qualitätssicherung entwickelt hierzu die Standards, stellt fest, inwieweit diese Standards erfüllt werden, und korrigiert unerwünschte Abweichungen davon.

Mit den Grundüberlegungen für ein standardisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung der Leitstellenleistung wird „Neuland“ betreten. Vergleichbare Ansätze liegen bundesweit bisher nicht vor. Auf der Basis der Grundüberlegungen muss ein Feinkonzept für ein geeignetes Verfahren zur Qualitätssicherung der Leitstellenleistung entwickelt werden, mit dem auch ein landesweiter Leitstellenvergleich (Benchmarking) möglich wird. Hieraus leitet sich ein landesweites Qualitätsmanagementsystem der Integrierten Leitstellen ab.

Das QM-System für Leitstellenleistung muss systemkompatibel ergänzt werden durch ein QM-System für den Einsatzdienst.

6.3 Festlegung der Zielkriterien, der Qualitätskriterien und des Qualitätsanforderungsprofils

Zielkriterien (Z) der Leitstellenleistung sind insbesondere (keine Rangfolge):

- Z01: Sicherung der Erreichbarkeit der Leitstelle**
- Z02: Verfügbarkeit der Leitstellentechnik**
- Z03: Effektive Notrufabfrage**
- Z04: Qualifizierte Verhaltenshinweise an Hilfesuchende**
- Z05: Effektive Disposition**
- Z06: Sicherung der Alarmierung**
- Z07: Aktualität und inhaltliche Richtigkeit der Informationen**
- Z08: Effektive Einsatzunterstützung**
- Z09: Effektive Dokumentation**
- Z10: Kundenzufriedenheit**
- Z11: Mitarbeiterzufriedenheit**

Die Zielkriterien der Leitstellenleistung müssen jetzt auf operationale Qualitätskriterien der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität abgebildet werden. Dabei werden Qualitätskriterien exemplarisch benannt und ihre Aufgaben beschrieben sowie landesweite Standards, soweit möglich, als Soll-Werte durch einen einzuhaltenden Prozentanteil, einen Mittelwert bzw. Maximalwert und einen zulässigen Toleranzbereich (+/-) festgelegt. Im übrigen werden die Qualitätsstandards durch qualitative Vorgaben definiert. Außerdem werden der Zeitbezug, der Raumbezug sowie der Rhythmus der Datenauswertung für das Qualitätskriterium angegeben.

Die Ist-Werte (Messwerte) der quantitativen Qualitätskriterien „entstehen“ automatisch in den miteinander vernetzten Komponenten der Leitstellentechnik. Durch entsprechende Softwarefunktionalität werden z. B. die erforderlichen Prozessdaten aus der Notrufabfrage sowie den Alarmierungseinrichtungen in die Datenbank des Einsatzleitrechners automatisch übernommen und von dort einschließlich der erforderlichen ELR-Prozessdaten mittels einer entsprechenden Datenentnahmefunktionalität in einem anderen System statistisch zum Zwecke der Qualitätssicherung ausgewertet. Hierdurch wird der manuelle Aufwand für das Verfahren der Qualitätssicherung der Leitstellenleistung deutlich reduziert.

Für die Qualitätssicherung der Leitstellenleistung werden folgende Qualitätskriterien festgelegt:

- a) Qualitätskriterium: **Häufigkeit des Auflegens durch den Anrufer vor „Ansage vor Abfrage“ über 112**
- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie viele Anrufer über 112 vor „Ansage vor Abfrage“ wieder auflegen. Hierdurch kann der Anteil der Anrufer gemessen werden, welche die „Ansage vor Abfrage“ nicht abgewartet haben und damit die Disponenten zusätzlich belasten sowie Zugänge über 112 zur Integrierten Leitstelle „blockieren“.
- Ist-Wert: Prozentanteil der durch die Anrufer getrennten Rufe vor „Ansage vor Abfrage“ an allen Rufen über 112
- Soll-Wert: ≤ 10 % aller Anrufe aus Mobilfunknetzen
 ≤ 5 % aller Anrufe aus dem Festnetz
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: täglich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: vierteljährlich
- b) Qualitätskriterium: **Häufigkeit des Auflegens durch den Anrufer vor „Ansage vor Abfrage“ über 19222**
- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie viele Anrufer über 19222 vor „Ansage vor Abfrage“ wieder auflegen. Hierdurch kann der Anteil der Anrufer gemessen werden, welche die „Ansage vor Abfrage“ nicht abgewartet haben und damit die Disponenten zusätzlich belasten sowie Zugänge über 19222 zur Integrierten Leitstelle „blockieren“.
- Ist-Wert: Prozentanteil der durch die Anrufer getrennten Rufe vor „Ansage vor Abfrage“ an allen Rufen über 19222
- Soll-Wert: ≤ 5 % aller Anrufe aus allen Netzen
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: täglich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: vierteljährlich

- c) Qualitätskriterium: **Häufigkeit des Auflegens durch den Anrufer während der „An-
sage vor Abfrage“ bei 112**
- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie viele Anrufer über 112 während der „An-
sage vor Abfrage“ wieder auflegen. Hierdurch kann der Anteil
der Anrufer gemessen werden, welche während der „An-
sage vor Ab-
frage“ die Abfrage nicht abgewartet und aufgelegt haben und damit
die Disponenten zusätzlich belasten sowie Zugänge über 112 zur In-
tegrierten Leitstelle „blockieren“.
- Ist-Wert: Prozentanteil der durch die Anrufer getrennten Rufe während der
„An-
sage vor Abfrage“ an allen Rufen über 112
- Soll-Wert: ≤ 7 % aller Anrufe aus Mobilfunknetzen
 ≤ 3 % aller Anrufe aus dem Festnetz
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: täglich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: vierteljährlich
- d) Qualitätskriterium: **Häufigkeit des Auflegens durch den Anrufer während der „An-
sage vor Abfrage“ über 19222**
- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie viele Anrufer über 19222 während
der „An-
sage vor Abfrage“ wieder auflegen. Hierdurch kann der An-
teil der Anrufer gemessen werden, welche während der „An-
sage vor
Abfrage“ die Abfrage nicht abgewartet und aufgelegt haben und da-
mit die Disponenten zusätzlich belasten sowie Zugänge über 19222
zur Integrierten Leitstelle „blockieren“.
- Ist-Wert: Prozentanteil der durch die Anrufer getrennten Rufe während der
„An-
sage vor Abfrage“ an allen Rufen über 19222
- Soll-Wert: ≤ 3 % aller Anrufe aus allen Netzen
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: täglich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: vierteljährlich

e) Qualitätskriterium: **Anrufwartezeit vor Abfrage über 112**

- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie lange die abgefragten Anrufe über 112-Leitungen vor erfolgter Abfrage warten. Die Anrufwartezeit (Zeitdifferenz zwischen dem Zeitpunkt der ersten Anrufsignalisierung in der Notrufabfrage und dem tatsächlichen Abfragezeitpunkt ausgelöst durch den Disponenten) wird insbesondere beeinflusst durch die Personalvorhaltung und die Effektivität der Disponententätigkeit (Notrufabfrage, Disposition usw.). Bei Überschreitung eines der Soll-Werte ist in eine Fehleranalyse einzutreten.
- Ist-Wert: 50%- und 95%-Wert der Anrufe an allen abgefragten Anrufen über 112 im Zeitbezug
- Soll-Wert: 50 % \leq 5 Sekunden
95 % \leq 10 Sekunden
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum, Stundenintervall und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: stündlich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: täglich

f) Qualitätskriterium: **Anrufwartezeit vor Abfrage über 19222**

- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie lange die abgefragten Anrufe über 19222-Leitungen vor erfolgter Abfrage warten. Die Anrufwartezeit (Zeitdifferenz zwischen dem Zeitpunkt der ersten Anrufsignalisierung in der Abfrage und dem tatsächlichen Abfragezeitpunkt ausgelöst durch den Disponenten) wird insbesondere beeinflusst durch die Personalvorhaltung und die Effektivität der Disponententätigkeit (Abfrage, Disposition usw.). Bei Überschreitung eines der Soll-Werte ist in eine Fehleranalyse einzutreten.
- Ist-Wert: 50%- und 95%-Wert der Anrufe an allen abgefragten Anrufen über 19222 im Zeitbezug
- Soll-Wert: 50 % \leq 5 Sekunden
95 % \leq 10 Sekunden
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum, Stundenintervall und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: stündlich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: täglich

- g) Qualitätskriterium: **Anrufwartezeit vor Abfrage über 110 (weitervermittelt)**
- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, wie lange die weitervermittelten Anrufe über 110-Leitungen vor erfolgter Abfrage durch die Leitstelle warten. Bei Überschreitung eines der Soll-Werte ist in eine Fehleranalyse einzutreten.
- Ist-Wert: 50%- und 100%-Wert der über 110 weitervermittelten Anrufe an allen über 110 weitervermittelten Anrufen im Zeitbezug
- Soll-Wert: 50 % \leq 5 Sekunden
100 % \leq 10 Sekunden
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum, Stundenintervall und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: stündlich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: täglich
- h) Qualitätskriterium: **Häufigkeit des Besetztzustandes 112**
- Aufgabe: Es soll festgestellt werden, mit welcher Häufigkeit alle kommenden Leitungen 112 (getrennt nach Mobilfunk- und Festnetzen) gleichzeitig belegt sind. Die Häufigkeit des Besetztzustandes 112 wird insbesondere beeinflusst durch die Zahl der Zuführungen, die Personalvorhaltung und die Effektivität der Disponententätigkeit (Notrufabfrage, Disposition usw.).
- Ist-Wert: Anzahl der Fälle im Zeitbezug, in denen alle kommenden Leitungen 112 gleichzeitig belegt sind
- Soll-Wert: 0 % Besetztfälle an allen Anrufen über 112 aus den Mobilfunknetzen
0 % Besetztfälle an allen Anrufen über 112 aus dem Festnetz
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Tagesdatum, Stundenintervall und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: stündlich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: täglich

i) Qualitätskriterium: **Häufigkeit des Besetztzustandes 19222**

Aufgabe:	Es soll festgestellt werden, mit welcher Häufigkeit die Zuführungen der 19222 pro Ortsnetz gleichzeitig belegt sind. Die Häufigkeit des Besetztzustandes 19222 wird insbesondere beeinflusst durch die Personalvorhaltung und die Effektivität der Disponententätigkeit (Notrufabfrage, Disposition usw.).
Ist-Wert:	Anteil der Fälle im Zeitbezug, in denen die Zuführungen der 19222 pro Ortsnetz gleichzeitig belegt sind, an allen Anrufen über 19222 pro Ortsnetz
Soll-Wert:	0 % Besetztfälle an allen Anrufen über 19222 pro Ortsnetz
Toleranzbereich:	keiner
Ausgabe:	Tagesdatum, Stundenintervall und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
Zeitbezug:	stündlich
Raumbezug:	Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
Auswerterhythmus:	täglich

j) Qualitätskriterium: **Reaktionszeit bei zeitkritischen Einsätzen**

Aufgabe:	Es soll je Aufgabenbereich der mittlere Zeitbedarf zwischen Beginn der Abfrage und Auslösung der ersten Alarmierung festgestellt werden
Ist-Wert:	Mittelwert der Zeitdifferenz zwischen dem Abfragezeitpunkt und dem Auslösezeitpunkt der ersten Alarmierung im Zeitbezug
Soll-Wert:	1,3 Minuten (FW) 1,5 Minuten (NF)
Toleranzbereich:	+/- 20 % pro Aufgabenbereich
Ausgabe:	Tagesdatum, Stundenintervall und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
Zeitbezug:	stündlich
Raumbezug:	Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
Auswerterhythmus:	monatlich

k) Qualitätskriterium: **Qualifizierte Notrufabfrage unter Verwendung eines Algorithmus**

Aufgabe: Es gibt immer wieder besondere Fallgestaltungen, die Anlass geben, den Ablauf des Abfragegesprächs der Notrufmeldung zu überprüfen und zu optimieren. Bei Anwendung eines Abfragealgorithmus soll festgestellt werden, wie oft die Disponenten den Algorithmus vollständig ausgefüllt und durchlaufen haben bzw. an welcher Stelle ein vorzeitiges Ende des Algorithmus durch den Disponenten ausgelöst wurde und welche Einsatzentscheidung (Wunschtypen der Einsatzmittel) er hierbei getroffen hat. Hierbei sind auch die Gründe für den vorzeitigen Ausstieg aus dem Algorithmus durch den Disponenten mittels „Anklicken“ vordefinierter Ausstiegsgründe (Grundlage für automatische Auswertungen) zu dokumentieren.

Ist-Wert: entsprechend Softwarefunktionalität

Soll-Wert: entsprechend Softwarefunktionalität

Toleranzbereich: entsprechend Softwarefunktionalität

Ausgabe: entsprechend Softwarefunktionalität

Zeitbezug: Schicht

Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle

Auswerterhythmus: täglich

l) Qualitätskriterium: **Qualifizierte Disposition und Einsatzführung**

Aufgabe: In den Fällen, in denen Notrufabfragealgorithmen keine Verwendung finden oder keinen Aufschluss geben, gibt es ebenfalls Situationen, in denen Disponentengespräche zu unterschiedlichen Entscheidungen führen. Besondere Fallgestaltungen, wie z. B. Nachforderungen von Rettungsmitteln, Rückfragen von Außenstehenden, besonders kurze Abfragegespräche, außergewöhnliche Fälle, Fehladresse gemeldet, können je nach Fallgestaltung stichproben- oder regelhaft durch Auswertung der Gesprächsdokumentation Aufschluss zu Ablauf und Dispositionsentscheidung sowie zur Einsatzführung geben. Ziel des anschließenden Mitarbeitergesprächs ist eine Qualitätssicherung der Leitstellenleistung und erforderlichenfalls eine Nachschulung.

Ist-Wert: entfällt

Soll-Wert: entfällt

Toleranzbereich: entfällt

Ausgabe: entfällt

Zeitbezug: Schicht

Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle

Auswerterhythmus: täglich

m) Qualitätskriterium: **Auslastung der Leitstelle**

Aufgabe:	Es soll die rechnerische Gesamtarbeitsleistung der Integrierten Leitstelle festgestellt werden.
Ist-Wert:	Summe der Arbeitsleistung je Aufgabenbereich (disponierte Einsätze pro Tageskategorie x mittlere Bearbeitungsdauer aus Bemessung) bezogen auf die regelmäßigen Besetztstunden der Einsatzleitstelle durch Disponenten im Zeitbezug
Soll-Wert:	entsprechend örtlicher Bemessung
Toleranzbereich:	+/- 10 %
Ausgabe:	Prozentwert je Tageskategorie
Zeitbezug:	monatlich
Raumbezug:	Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
Auswerterhythmus:	vierteljährlich

n) Qualitätskriterium: **Einhaltung leitstelleninterner Handlungsanweisungen**

Aufgabe:	Es soll festgestellt werden, ob die leitstelleninternen Handlungsanweisungen (z. B. festgelegt in einer Dienstanweisung) immer eingehalten werden. Dies hat unter anderem auch durch tägliche Durchsicht des Tagebuchs erfolgen (Ausübung der Leitungsfunktion). Da dies nicht messbar ist, muss eine Bewertung des Qualitätskriteriums im Rahmen eines regelmäßigen Qualitätszirkels („Dienstbesprechung“) evaluiert werden.
Ist-Wert:	Handlungsanweisung
Soll-Wert:	entfällt
Toleranzbereich:	entfällt
Ausgabe:	entfällt
Zeitbezug:	s. o.
Raumbezug:	Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
Auswerterhythmus:	s. o.

o) Qualitätskriterium: **Kundenzufriedenheit**

Aufgabe:	Mitteilungen von Kunden und Einsatzkräften über falsch oder gut gelaufene Vorgänge müssen im Einzelfall aufgearbeitet werden. Darüber hinaus sollen regelmäßig Problembereiche der Leitstellenleistung erfasst und aufgearbeitet werden. Denkbar wäre auch, in regelmäßigen Abständen eine strukturierte Kundenbefragung in anonymisierter Form durchzuführen, um die Kundenzufriedenheit mit der angebotenen Leistung abzugleichen. Die Aufarbeitung soll in regelmäßigen Qualitätszirkeln mit den über die Integrierte Leitstelle Vermittelten (z. B. Feuerwehren, Leistungserbringer im RD, Krankenhäuser, Ärzte) erfolgen.
Ist-Wert:	entfällt
Soll-Wert:	entfällt
Toleranzbereich:	entfällt
Ausgabe:	entfällt (bei strukturierter schriftlicher Kundenbefragung erfolgt Ausgabe nach Festlegung)
Zeitbezug:	bei Einzelfall Schicht, im übrigen halbjährlich
Raumbezug:	Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
Auswerterhythmus:	bei Einzelfall täglich, im übrigen halbjährlich

p) Qualitätskriterium: **Leitstellenzufriedenheit**

Aufgabe: Es soll regelmäßig erfasst und aufgearbeitet werden, ob die Integrierte Leitstelle mit den zu ihrer Aufgabenerfüllung notwendigen aktuellen Daten und Informationen zeitnah versorgt wird. Dies betrifft auch die Rückmeldung aus dem Einsatzgeschehen und die Zusammenarbeit der angeschlossenen Dienste (z. B. Feuerwehr, Rettungsdienst) mit der Integrierten Leitstelle. Die Aufarbeitung soll in regelmäßigen Qualitätszirkeln mit den angeschlossenen Diensten erfolgen.

Ist-Wert: entfällt

Soll-Wert: entfällt

Toleranzbereich: entfällt

Ausgabe: entfällt

Zeitbezug: halbjährlich

Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle

Auswerterhythmus: halbjährlich

q) Qualitätskriterium: **Mitarbeiterzufriedenheit**

Aufgabe: Es soll regelmäßig erfasst und aufgearbeitet werden, ob die Mitarbeiter mit der Arbeitsumgebung und der Tätigkeit in der Integrierten Leitstelle zufrieden sind. Die Aufarbeitung kann insbesondere in Dienstbesprechungen, Qualitätszirkeln und Mitarbeitergesprächen erfolgen.

Ist-Wert: entfällt

Soll-Wert: entfällt

Toleranzbereich: entfällt

Ausgabe: entfällt

Zeitbezug: monatlich

Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle

Auswerterhythmus: vierteljährlich

r) Qualitätskriterium: **Ausfallsicherheit wichtiger Komponenten der Leitstellentechnik**

Aufgabe: Es soll die festgelegte Ausfallsicherheit wichtiger Komponenten der Leitstelle auf Einhaltung überprüft werden (Anmerkung: Der Ausfall einzelner Komponenten führt durch vorgesehene Redundanzsysteme nicht zum Totalausfall der Integrierten Leitstelle. Die Ausfallsicherheit wichtiger Komponenten muss aber gleichwohl Gegenstand der technischen Qualitätsbetrachtung sein).

Als kritischer Fall gilt der Ausfall (auch Teilausfall) mindestens einer der folgenden Einsatzleitreechner-Komponenten: Server-Cluster, Plattensystem, Schnittstellenkonzentrator, aktive Netzwerkkomponenten.

Als kritischer Fall gilt auch der Ausfall (auch Teilausfall) mindestens einer der folgenden kommunikationstechnischen Komponenten: Notrufabfrage mit Steuerung und NTBA, Funkabfrage mit Steuerung und Geräten, Lang- und Kurzzeitdokumentation, Stromversorgung mit Akku und USV, Schnittstellen und Anbindungen, Alarmierungseinrichtungen, FMS, Antennenanlagen.

Ist-Wert: Anzahl der Ausfallminuten pro wichtiger Komponente bezogen auf den Zeitbezug

Soll-Wert: nach Festlegung für die einzelnen Komponenten (Minuten pro Zeitbezug)

Toleranzbereich: keiner

Ausgabe: entfällt

Zeitbezug: monatlich

Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle

Auswerterhythmus: vierteljährlich

s) Qualitätskriterium: **Ausfallsicherheit wichtiger Komponenten der kommunikationstechnischen Funk- und Alarmierungsinfrastruktur in der Fläche**

Aufgabe: Es soll die festgelegte Ausfallsicherheit wichtiger Komponenten der kommunikationstechnischen Funk- und Alarmierungsinfrastruktur in der Fläche auf Einhaltung überprüft werden.

Als kritischer Fall gilt der Ausfall (auch Teilausfall) mindestens einer der folgenden Komponenten: Funk- oder Alarmierungszubringer zur Leitstelle, Sternpunkte und Relaisstellen mit Zubringer, Stromversorgung und Antennenanlage.

Ist-Wert: Anzahl der Ausfallminuten pro wichtiger Komponente bezogen auf den Zeitbezug

Soll-Wert: nach Festlegung für die einzelnen Komponenten (Minuten nach Zeitbezug)

Toleranzbereich: keiner

Ausgabe: entfällt

Zeitbezug: monatlich

Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle

Auswerterhythmus: vierteljährlich

- t) Qualitätskriterium: **Minimierung der nicht erfolgreich ausgesendeten Funkalarme**
- Aufgabe: Es soll durch Ist/Soll-Vergleich die Anzahl der nicht erfolgreich ausgesendeten Funkalarme mittels Negativmeldung (an ELR-Bildschirm) festgestellt werden.
- Ist-Wert: Anzahl der Negativmeldungen im Zeitbezug
- Soll-Wert: $\leq 5\%$ im Zeitbezug
- Toleranzbereich: keiner
- Ausgabe: Monat und Ist-Wert bei Überschreitung des Soll-Wertes
- Zeitbezug: monatlich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: vierteljährlich
- u) Qualitätskriterium: **Häufigkeit von Verhaltenshinweisen an Hilfesuchende**
- Aufgabe: Verhaltenshinweise an Hilfesuchende werden zunehmend notwendig. Über die Feststellung der Häufigkeit - soweit in ELR-Daten dokumentiert - sollen Grundlagen für mögliche Auswirkungen auf die Personalvorhaltung gewonnen werden.
- Ist-Wert: Anzahl Fälle mit Verhaltenshinweisen im Zeitbezug
- Soll-Wert: entfällt
- Toleranzbereich: entfällt
- Ausgabe: Fallzahl
- Zeitbezug: monatlich
- Raumbezug: Zuständigkeitsbereich der Integrierten Leitstelle
- Auswerterhythmus: vierteljährlich

6.4 Hinweise zur Umsetzung

Zur Sicherstellung eines kontinuierlichen Qualitätsmanagements der Leitstellenleistung sind insbesondere festzulegen:

- a) die zu erfassenden Qualitätskriterien
- b) die damit verbundenen Auswirkungen
- c) die Bewertungsmaßstäbe in Form von Soll-Werten und Toleranzbereichen
- d) die durchzuführenden Reaktionen bei Unter- oder Überschreitung der definierten Toleranzbereiche
- e) ein Turnusplan über den Auswerterhythmus

Bei Unter- bzw. Überschreitung von festgelegten Soll-Werten erfolgt in Ergänzung zum Turnusplan eine Phase der Rückkopplung zur Qualitätsanpassung mit den standardisierten Arbeitsschritten:

- a) Personalmitteilung und Ursachenforschung
- b) Dienstanweisung zur Einhaltung der Soll-Werte
- c) Einberufung eines Entscheidungsgremiums

Im weiteren Planungsverlauf sind Feinkonzepte zur Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems für die Integrierte Leitstelle zu entwickeln und fortzuschreiben.

7 Personelle Verstärkung zur Bewältigung besonderer Lagen

Die regelhaft bemessene Disponenten-Personalleistung zur bedarfsgerechten stündlichen Besetzung der Einsatzleitplätze (Tischbesetzung) der Integrierten Leitstelle ist für den Regelbetrieb ausgelegt. Zur Bewältigung besonderer Lagen sind technische und organisatorische Maßnahmen zur personellen Verstärkung vorzusehen.

Als besondere Lagen, welche eine sofortige (in 1 bis 5 Minuten) bzw. eine weitere (in mehr als 5 Minuten) Personalverstärkung in der überlasteten Integrierten Leitstelle erfordern, sind prinzipiell folgende Fallgestaltungen zu unterscheiden:

- a) plötzlich eintretendes gehäuftes Anrufaufkommen
- b) kurzfristig Überlast mit der Folge einer nicht zeitgerechten Bearbeitung von zur Disposition anstehenden zeitkritischen Einsätzen („Warteschlange offener Einsätze“)
- c) Großschadenlagen, welche einen oder mehrere Einsatzleitplätze zur Bearbeitung vollständig binden (parallel zum Regelbetrieb)

Die Fälle a) bis c) können einzeln oder in Kombination auftreten.

Als Personalverstärkungsmöglichkeiten kommen geordnet in Frage:

1. Personalverstärkung in 1 bis 5 Minuten

- a) Die im Dienst befindlichen Disponenten sind im Regelbetrieb an den Einsatzleitplätzen nicht zu 100 % ausgelastet. Die nicht mit Regelarbeitsleistung belegte freie Disponenten-Personalressource steht bei einem plötzlich eintretenden gehäuften Anrufaufkommen (über 112, 19222 oder andere priorisierte Zugänge) unmittelbar zur Verfügung. Außerdem kann sofort organisatorisch reagiert werden durch Konzentration der im Regelbetrieb anwesenden Disponenten auf eine effektive Notrufabfrage und Eingabe der Meldungen in das ELR-System (z. B. durch konzentrierte Abfrage am Notrufabfragesystem und konzentrierte/gekürzte Annahmemaske im ELR).

Für den unmittelbaren Bedarf an Disponenten-Personalleistung während der üblichen Bürozeiten kann darüber hinaus das im Dienst befindliche Personal der ILS soweit möglich von anderen Aufgaben abgezogen und auf die Bewältigung der besonderen Lage in der ILS konzentriert werden (z. B. Besetzung der AAP). Hierfür in Frage kommt primär das anwesende Systembetreuungspersonal (Qualifikation: für einfache Aufgaben der Systembetreuung ist die Disponentenqualifikation mit erweiterten EDV-Kenntnissen ausreichend, der in einem IT-Beruf ausgebildete Systembetreuer muss neben Grundkenntnissen über Feuerwehr und Rettungsdienst am Leitstellenlehrgang teilgenommen haben).

- b) Eine weitere Personalverstärkungsmöglichkeit im kurzfristigen Bereich von 1 bis 5 Minuten stellt im Leitstellendienst geschultes Personal aus dem Einsatzdienst einer angegliederten oder nahe gelegenen ständig besetzten Feuerwache oder Rettungswa-

che dar. Die Verstärkungsmöglichkeit dieser Wache richtet sich jedoch danach, wie die Wache im Verstärkungsfall gerade besetzt ist. Diese kurzfristige Verstärkungsmöglichkeit ist eine „preiswerte“ Lösung gegenüber den Vergütungsregelungen von Bereitschaftsdienst bzw. Rufbereitschaft.

- c) Disponenten, die dienstplanmäßig in der ILS Bereitschaftsdienst, d. h. regelmäßig keine Tischarbeit leisten, stellen im 1- bis 5-Minutenbereich die höchste Verfügbarkeit der Personalverstärkungsmöglichkeiten dar. Da dies eine zusätzliche Personalleistung gegenüber dem Regelvorhalt der bedarfsgerecht bemessenen Tischbesetzung der Integrierten Leitstelle bedeutet, entstehen hieraus auch zusätzliche Personalkosten. Als Orientierungswert ist Dienst in Bereitschaft mit 40 % gegenüber einer Tätigkeit in Vollzeit tarifkonform zu bewerten. Sofern nach Ausschöpfung der Personalverstärkungsmöglichkeiten nach a) und b) auch Disponenten in Bereitschaftsdienst als notwendig erachtet werden (hierüber muss jeweils nach den örtlichen Verhältnissen entschieden werden), kann für die Zahl der Verstärkungskräfte von folgenden Werten ausgegangen werden:

- 1 Bereitschaftsdienst-Funktion (kleine ILS bis 400.000 Einwohner)
- 2 Bereitschaftsdienst-Funktionen (mittlere ILS, 400.000 bis 800.000 Einwohner)
- 3 Bereitschaftsdienst-Funktionen (große ILS, mehr als 800.000 Einwohner)

Die aufgeführten Bereitschaftsdienst-Funktionen sind grundsätzlich rund um die Uhr zu gewährleisten.

2. Personalverstärkung nach mehr als 5 Minuten

- a) Schichtfreie Disponenten, welche freiwillig in der Freizeit über Funkalarmempfänger erreichbar sind, stellen ein erhebliches Reservoir an kurzfristig einrufbaren Kräften dar. Diese Form der freiwilligen Rufbereitschaft verursacht keine Kosten. Sie hat jedoch den Nachteil, dass eine dienstplanmäßige Personalverfügbarkeit hierbei nicht gewährleistet und der Verfügbarkeitszeitraum nicht vorhersehbar ist. Deshalb sollten zur Erhöhung der Alarmierungssicherheit möglichst viele dienstfreie Disponenten im gerufenen Verstärkungsszenario enthalten sein. Die bisherige Einsatzerfahrung bei Feuerwehr und Rettungsdienst zeigt, dass in der Regel binnen 20 bis 30 Minuten jedoch ausreichend Personal zur Verfügung steht.
- b) Die Anordnung von Rufbereitschaft führt zwar bezüglich der zeitlichen Planbarkeit zu einem besseren Ergebnis, jedoch entstehen hieraus auch zusätzliche Personalkosten. Als Orientierungswert ist Rufbereitschaft mit 12,5 % gegenüber einer Tätigkeit in Vollzeit tarifkonform zu bewerten. Für Rufbereitschaft kommen nur Disponenten in Frage, die sich in einem vom Arbeitgeber zu definierenden Zeitradius um die Integrierte Leitstelle rufbereit aufhalten.

8 Generelle Forderungen und Empfehlungen zur Dienstplangestaltung der ILS

8.1 Ziele der personalwirtschaftlichen Optimierung

Ziele zur personalwirtschaftlichen Optimierung sind insbesondere:

- Beachtung der gesetzlichen und der tariflichen Bestimmungen
- Optimale Umsetzung der Vorgaben aus dem Disponenten-Vorhalteplan
- Besetzung aller Funktionsstellen
- Erfüllung aller geforderten Qualifikationen
- Wirtschaftlicher Umgang mit Personalressourcen („Mit dem rechnerischen Personalbedarf auch auskommen“)
- Attraktive Dienstplangestaltung und überschaubare Dienstpläne
- Flexibilisierung der Arbeitszeit
- Führen von Jahres-Stundenkonten
- Vermeidung von planungsbedingten Überstunden
- Berücksichtigung der Arbeitnehmer- und Arbeitgeberinteressen
- Gleichmäßiges Verteilen von Aufgaben und Arbeitsleistung auf die Mitarbeiter
- Reduzierung der persönlichen Belastung der Mitarbeiter
- Zufriedene Mitarbeiter, die sich mit ihrem Dienstplan identifizieren und ihn mitgestalten können
- Automatische Erstellung von monatlichen Arbeitszeitnachweisen für jeden Mitarbeiter

Die Ziele im Interesse der Dienststelle wie auch die Ziele im Interesse der Mitarbeiter sollen möglichst gleichrangig berücksichtigt werden.

8.2 Notwendigkeit einer rechnergestützten Dienstplanorganisation

Der Großteil der laufenden Kosten beim Betrieb einer Integrierten Leitstelle resultiert aus Personalkosten. Unter dem Aspekt der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit kommt der Dienstplangestaltung deshalb eine zentrale Bedeutung zu. Ziel ist es, mit dem rechnerischen Personalbedarf im Jahresablauf „auch auszukommen“, ohne dass planungsbedingte Mehrarbeit zu Überstunden bzw. zusätzlich zu vergütender Personalleistung führt.

Die Einführung von Mitarbeiterzeitkonten und die Flexibilisierung der Arbeitszeit - auch im öffentlichen Dienst - erfordert ein Umdenken in den Verantwortungsstrukturen und bei der praktischen Umsetzung in eine Dienstplangestaltung.

Notwendig sind flexible Lösungsansätze, weil diese im Gegensatz zu starren Schichtmodellen die zur Verfügung stehende Arbeitszeit wesentlich sinnvoller ausnutzen und die Interessen der Mitarbeiter unterstützen. Der Dienstplaner muss einen wirtschaftlich ausgeglichenen Dienstplan für sämtliche Soll-Funktionen gewährleisten, Überstunden und Fehlplanungen sollte er vermeiden.

Eine wirtschaftliche, bedarfsgerechte und zugleich mitarbeiterfreundliche Lösung vor Ort muss insbesondere berücksichtigen:

- unterschiedliche Funktionen und Schichtlängen
- unterschiedliche Ausfallzeiten
- vorhandene Kapazitäten
- differente Planungszeiträume
- vorgegebene Rahmenbedingungen

Die gültigen Wochenarbeitszeiten der gängigen Regelwerke zur Arbeitszeit (z. B. 40 Std/Woche, 38,5 Std/Woche) lassen sich ökonomisch nur mit hohem organisatorischen Aufwand an die Schichtdienstzeiten der Funktionsstellen in den Integrierten Leitstelle anpassen. Längere Durchrechnungszeiträume lassen sich kaum vermeiden. Insgesamt lassen sich die vorstehenden Ziele der personalwirtschaftlichen Optimierung nur mit einer rechnergestützten Dienstplanorganisation lösen (Beispiel siehe Anhang 1).

9 Muster-Dienstanweisung

- a) Muster-Dienstanweisungen für Integrierte Leitstellen liegen bisher nicht vor. Soweit bei Integrierten Leitstellen im Sinne einer „Dienstanweisung“ Regelungen praktiziert werden, betrifft dies häufig Arbeitsanweisungen für Disponenten:
- Es wird z. B. auf aktuelle Veränderungen der Bedienoberfläche/in den Stammdaten des Einsatzleitrechners Bezug genommen, um eine konsistente Datenlage bereits im Wege der Eingabe durch die Disponenten zu ermöglichen.
 - Andere Formen einer „Dienstanweisung“ dokumentieren sich eher als Loseblatt-Sammlung, welche im Wege des Aushangs am „Schwarzen Brett“ aktuelle Hinweise bei der Disposition, der ELR-Bedienung, der Dienstplangestaltung oder bei anderen, den Leitstellenbetrieb betreffenden Sachverhalten regeln.
 - Gelegentlich werden auch schriftliche Festlegungen zum „Weisungsrecht“ im Sinne einer „Dienstanweisung“ verstanden.
- b) Für die Integrierten Leitstellen in Bayern ist in einer gesonderten Arbeitsgruppe eine Muster-Dienstanweisung zu entwickeln. Diese soll alle Punkte enthalten, die bayernweit einheitlich gehandhabt werden sollen. Gleichzeitig ist darzustellen, an welchen Punkten örtliche Sonderregelungen getroffen werden können.

10 Temporäre Einbindung von Leitstellenpersonal in den Einsatzdienst

Die fachlichen Qualifikationsanforderungen an Disponenten sehen unter anderem auch Einsatzpraxis bei einer Berufsfeuerwehr/ständig besetzten Wache einer Freiwilligen Feuerwehr und im Rettungsdienst vor. Zum Erhalt eines Minimums an Einsatzpraxis sind die Disponenten pro Jahr mindestens 4 Wochen (Festlegung nach örtlicher Erfordernis) in den Einsatzdienst zu integrieren. Je nach den örtlichen Möglichkeiten sollte dies jeweils zur Hälfte in Feuerwehren und Rettungsdiensten erfolgen. Die hieraus resultierenden Ausfallzeiten sind bei der Berechnung des Disponentenpersonalbedarfs zu berücksichtigen.

11 Grundüberlegungen für eine Einsatzstatistik im Leitstellenbereich mit Zusammenführungsmöglichkeit zur Landesstatistik Bayern (Historisches Reporting)

Die im Einsatzleitreechner der Integrierten Leitstelle laufend entstehenden Betriebsdaten zum Einsatzgeschehen stehen zur frei definierbaren „Datenentnahme“ bezüglich sämtlicher Daten der Datenbank zum Zwecke der statistischen Vergangenheitsanalyse („Historisches Reporting“) und Qualitätssicherung zur Verfügung. Die eigentliche Bearbeitung aussagefähiger Maßzahlen z. B. zur Überprüfung der Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit des Einsatzdienstes erfolgt - im Gegensatz zum „Echtzeit Monitoring“ mit einer Wandanzeige des „Service Level“ im Leitstellenraum - nicht innerhalb des ELR, sondern auf einem anderen System (z. B. PC der Leitstellenleitung). Zur Auswertung sind grundsätzlich kommerzielle Statistikprogramme geeignet, soweit deren Funktionalität eine anwenderdefinierte Skalierbarkeit des Analysegegenstandes zulässt (z. B. SPSS).

Für eine standardisierte Leitstellenstatistik im Sinne eines Historischen Reporting sind folgende Grundüberlegungen von Bedeutung:

- Zweck ist eine regelmäßige rückbezogene Analyse der Entwicklung und der Struktur des Einsatzgeschehens auf der Basis von Leitstellendaten.
- Die Auswertung des Einsatzgeschehens erfolgt neben den Auswertungen im Rahmen der Qualitätssicherung der Leitstellenleistung.
- Das bayernweit einheitliche Auswerteschema muss für eine Aggregation der Ergebnisdaten auf Landesebene geeignet sein (Benchmarking).
- Die Datenversorgung der ausgewählten Merkmale muss landeseinheitlich sein (z. B. landeseinheitliche Festlegung von Einsatzart, Einsatzstichwort, Alarmstufe, Standortkennung und Versorgungsbereichskennung im Leitstellenbereich, Gemeindekennung z. B. über bundeseinheitlichen Gemeindeschlüssel).
- Die Erstellung der Auswerteprozedur (Reporting-System) ist durch eine gesonderte Arbeitsgruppe zu unterstützen. Diese legt die Einzelheiten, insbesondere Auswertumfang und Auswertetiefe, fest.

Das Reporting-System zum Zwecke der regelmäßigen Analyse des Einsatzgeschehens ist je Leitstellenbereich gegliedert in die Teilstatistiken

- Rettungsdienst
- Feuerwehr
- Vermittlung KBD

Im weiteren Planungsverlauf sind Detailkonzepte für die Erstellung von Statistiken zu erarbeiten.