

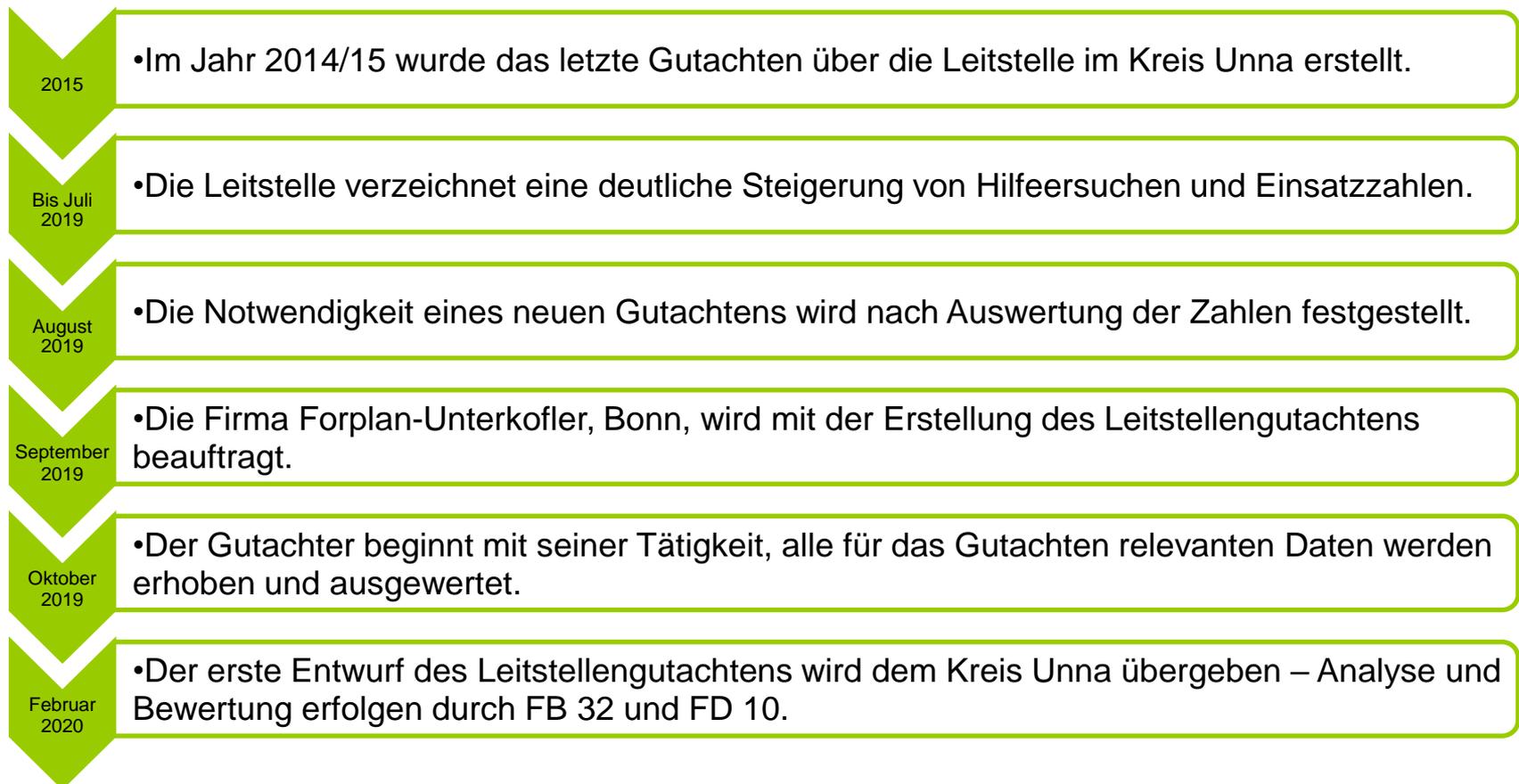
Organisationsuntersuchung der Integrierten Leitstelle für den Rettungsdienst, Brand- und Katastrophenschutz des Kreises Unna (Leitstellengutachten)

Sitzung des Ausschusses für Feuerwehr, Sicherheit,
Ordnung und Straßenverkehr am 10. August 2020

- Entwicklung des Leitstellengutachtens
- Hintergründe zum Leitstellengutachten
- Einsatz- und Anrufentwicklung
- Tischbesetzungszeiten in der Leitstelle Unna
- Personalbedarf in der Leitstelle
- Zukünftige Entwicklungen

Entwicklung zum Leitstellengutachten

Die folgende Grafik zeigt die wesentlichen Fakten und Entwicklungen zum Leitstellengutachten auf.



Folgende Vorgaben wurden dem Gutachter gesetzt:

Aufgaben:

- ✓ Untersuchung der aktuellen Struktur der Leitstelle
- ✓ Bemessung des notwendigen Personals der Leitstelle
- ✓ Überprüfung der Qualitätsziele, Arbeitsweise und Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben

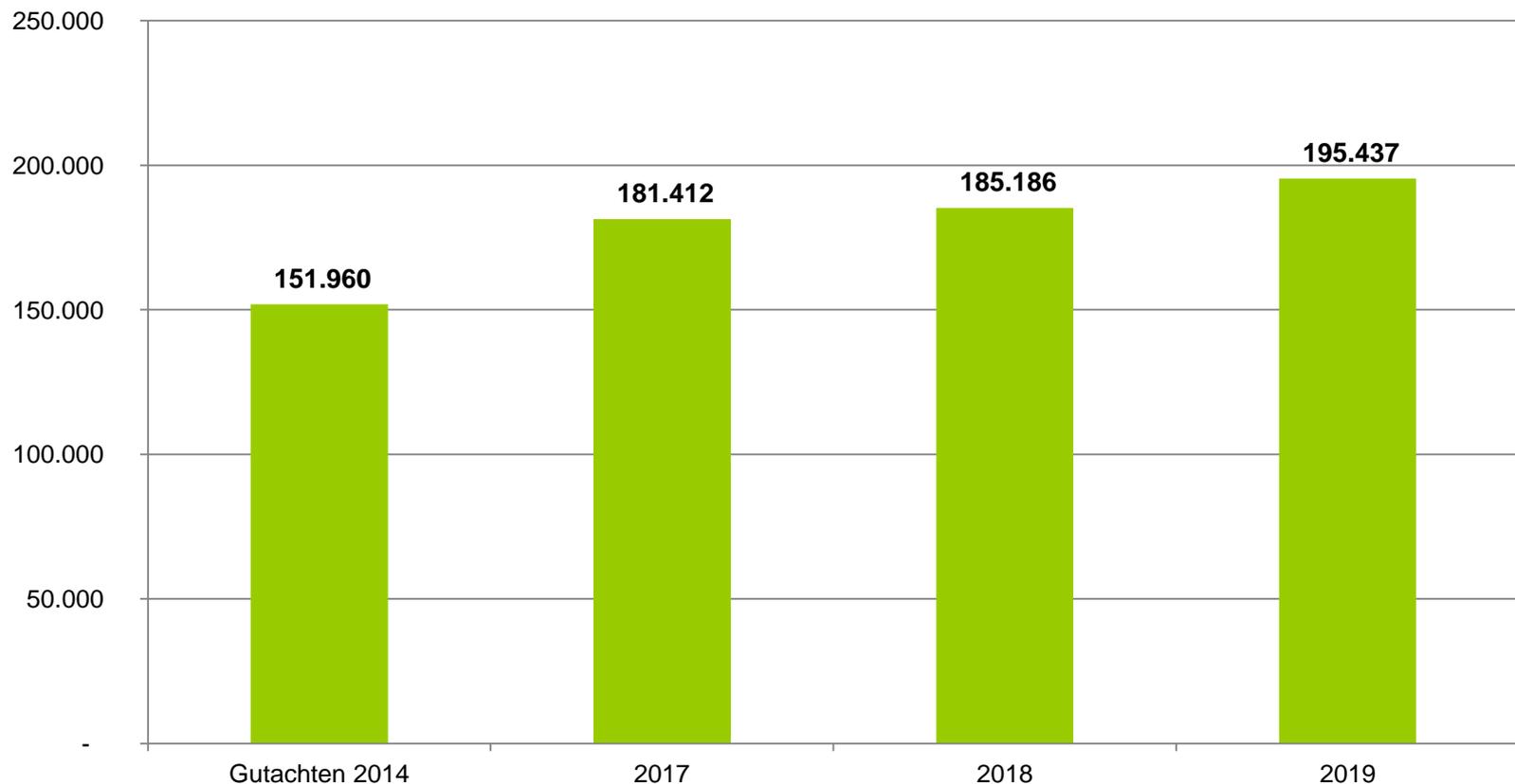
Zielsetzung:

Die Leitstelle muss

- ... zu jeder Zeit vollumfänglich handlungs- und leistungsfähig sein.
- ... praxisorientiert und zukunftsweisend aufgestellt sein.
- ... in der Lage sein, jeden Notruf eines Bürgers sofort und zu 100 % bedienen zu können.

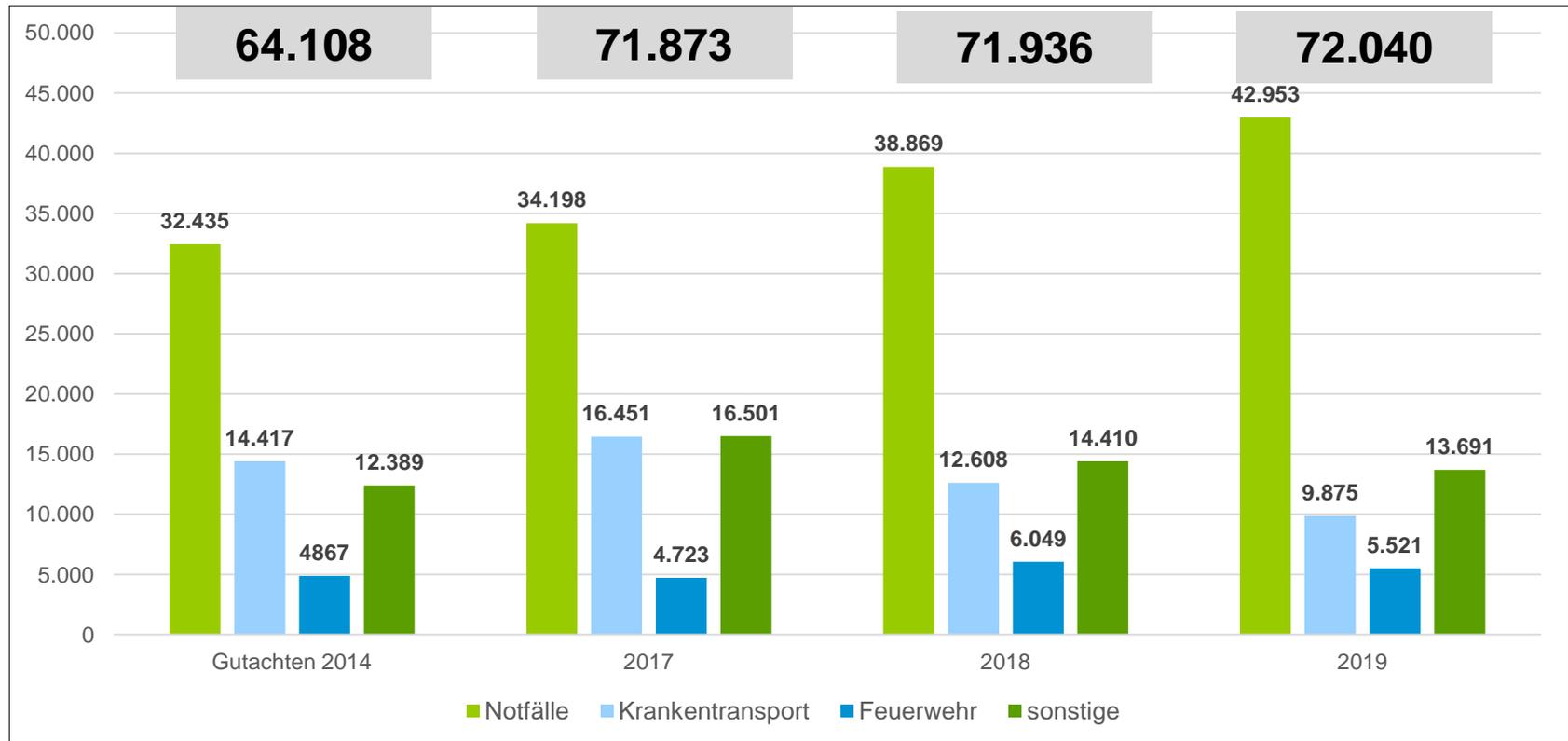
Die Grafik zeigt das Anrufaufkommen in der Leitstelle Unna. Dabei sind nur eingehende Anrufe dargestellt.

eingehende Anrufe



Allgemeine Einsatzentwicklung

Die Grafik zeigt das gestiegene Einsatzaufkommen in den letzten Jahren (über alle Sparten +12,4 %).

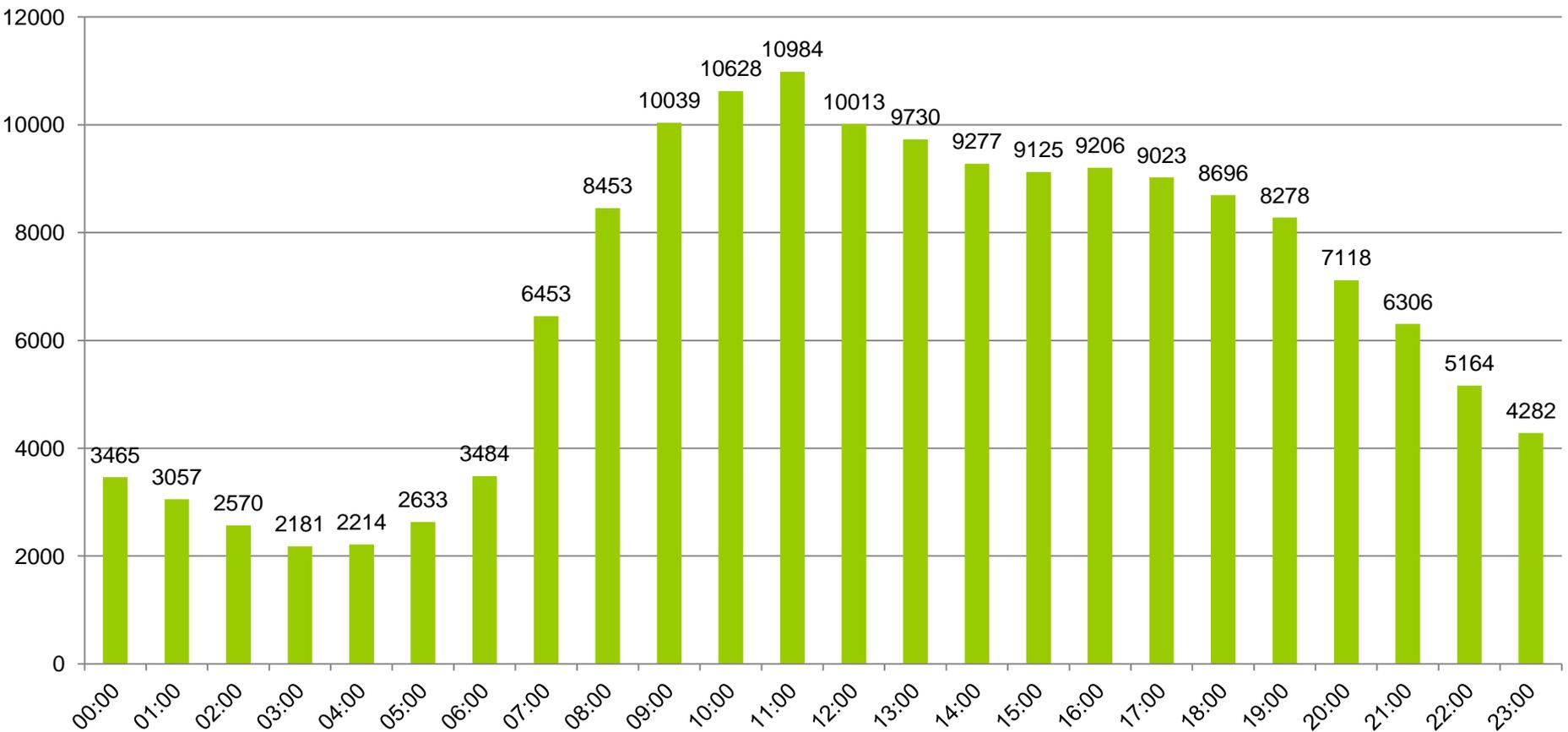


➔ Steigerung der Einsätze in der Notfallrettung um ca. 32 %

➔ Steigerung der Brandschutzeinsätze um ca. 13 %

Zeitliche Verteilung der Anrufe in der Leitstelle

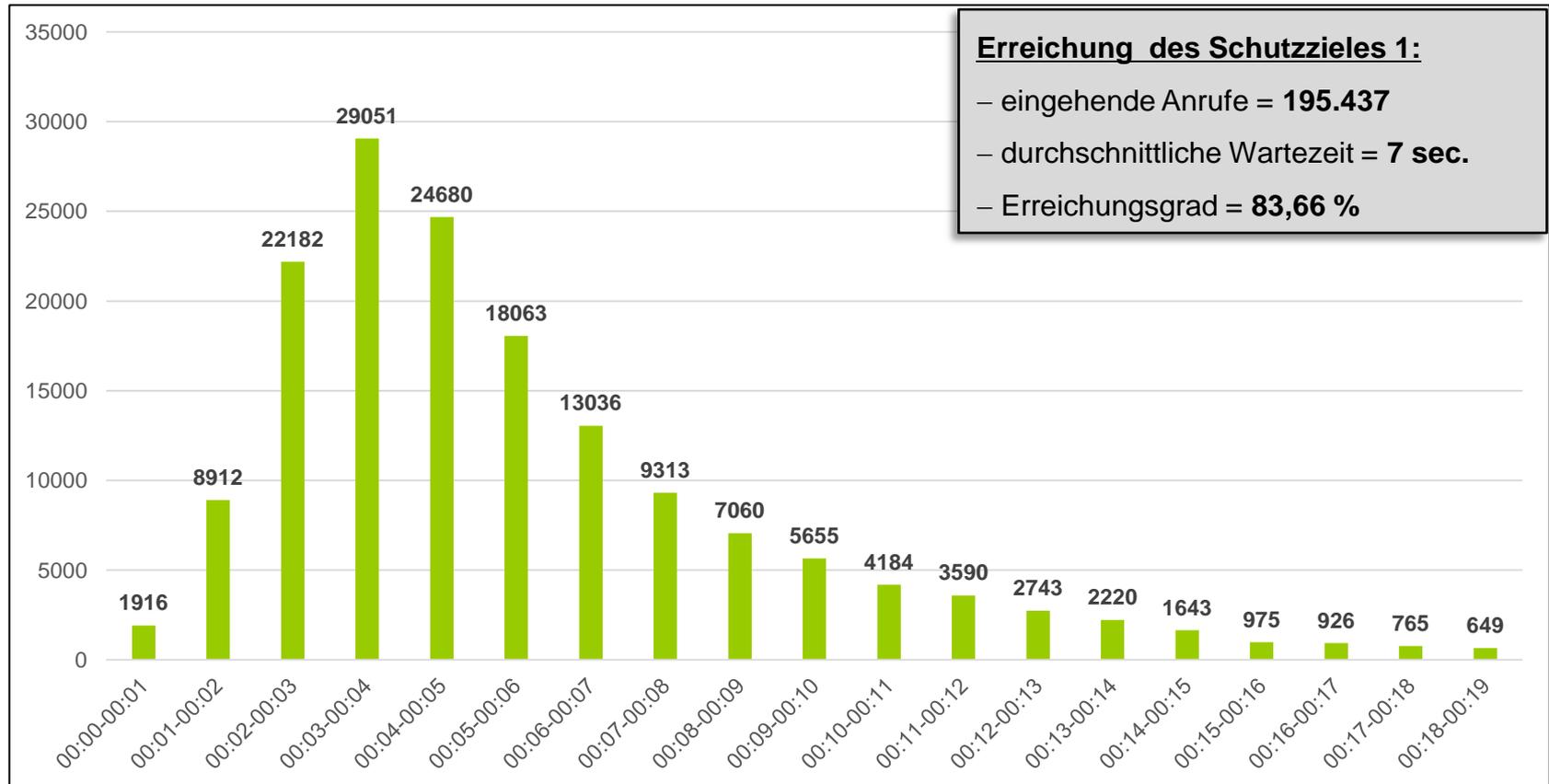
Die Grafik zeigt die zeitliche Verteilung der Hilfe- und Auskunftersuchen im Jahr 2019 (im Stundenintervall).



- Das Ziel der Leitstelle des Kreises Unna ist es, **jedes** Hilfe- und Auskunftersuchen eines Bürgers **sofort** anzunehmen und bedienen zu können.
- Als Qualitätskriterium wurden folgende Schutzziele definiert:
 - „**Abfragesicherheit**“ für ankommende Hilfe- und Auskunftersuchen: es wurde eine mittlere Wartezeit (für den Anrufenden) von **5 sec.** definiert. Dieses Qualitätskriterium soll in 98 % aller Fälle erreicht werden.
 - „**Bearbeitungssicherheit**“ (erforderliche Zeit für die sachgerechte Bearbeitung) der angenommenen Hilfe- und Auskunftersuchen: als Zielerreichungsgrad wurden 98 % definiert.
- Als weitere Qualitätsziele
 - Durchführung von Hilfestellung für den Notrufteilnehmer (Reanimation)
 - Messbare und praxisorientierte Kennzahlen zur Wirkungsorientierten Steuerung
 - 24 Stunden-Verfügbarkeit, ständige Handlungs- und Arbeitsfähigkeit der Leitstelle

Auswertung der definierten Schutzziele

Die Abbildung zeigt im Sekundenintervall, wie viele Notrufe nach welcher Zeit angenommen wurden. Der Erreichungsgrad und die mittlere Wartezeit des Notrufteilnehmers werden ebenfalls dargestellt.



Kriterien zur Berechnung der notwendigen Disponenten

- Um **jeden** Notruf sofort annehmen zu können, müssen in der Leitstelle die Einsatzleitplätze mit ausreichend Disponenten besetzt sein.
- Folgende Kriterien müssen zur Berechnung der notwendigen Einsatzleitplätze beachtet werden:
 - Anzahl der eingehenden Notrufe (u.a. gleichzeitige Notrufe)
 - Tagesverlauf der eingehenden Notrufe
 - Gesprächszeit der Notrufe
 - Bearbeitungs- und Dispositionsdauer der Einsätze
 - Art des Hilfe- und Auskunftersuchens (Feuerwehr, Rettungsdienst, o.ä.)
- Berechnung der notwendigen Tischbesetzungszeiten mit Hilfe dieser Kriterien
- Berechnung der Anzahl der erforderlichen Disponenten unter Beachtung der aktuellen Arbeitszeitvorschriften

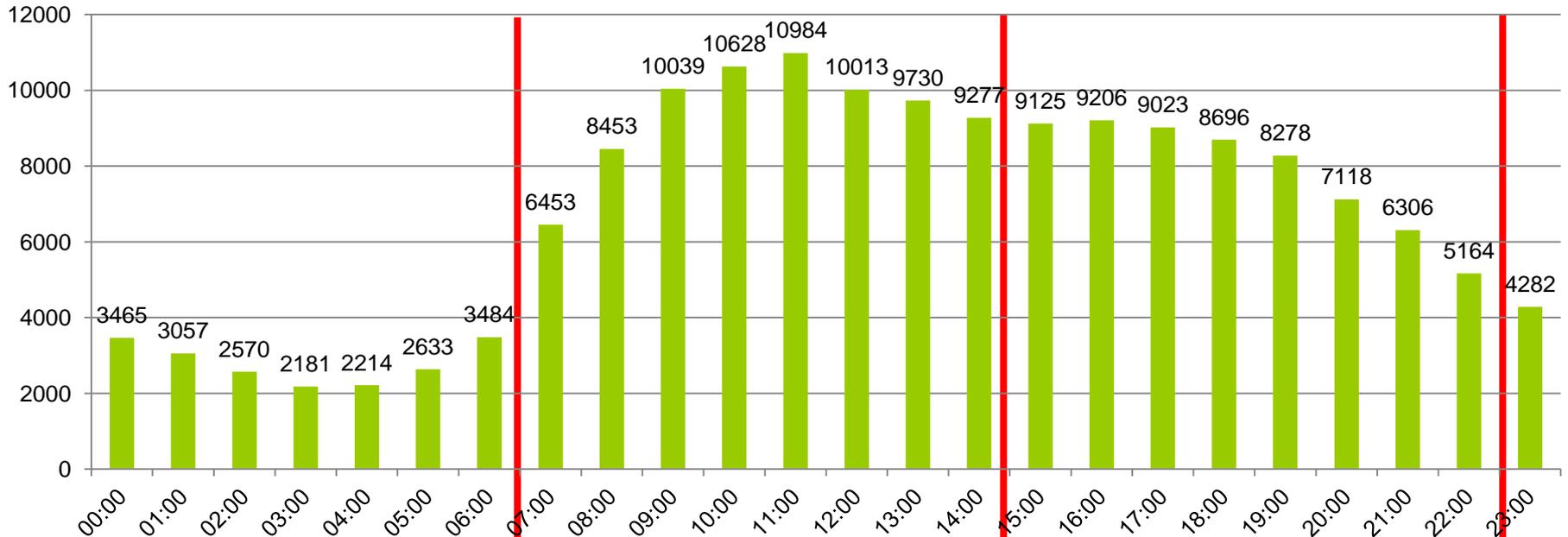
Ergebnis des Gutachtens der Integrierten Leitstelle Unna

Erstellt durch die Firma Forplan-Unterkofler, Bonn

- Die Firma Forplan-Unterkofler hat die notwendigen Einsatzdaten aus dem Einsatzleitsystem und der Telekommunikationsanlage der Leitstelle des Kreises Unna erhalten und ausgewertet.
- Der Auswertezeitraum war der 01.09.2018 bis zum 31.08.2019. Damit konnten die aktuellsten Daten ausgewertet werden.
- Zur Beurteilung der Personalstruktur wurden dem Gutachter folgende Übersichten zur Verfügung gestellt:
 - Personalstruktur inkl. der Leitstellenleitung und Administration
 - Leistungskatalog der Leitstelle Unna
 - Vorgaben der Feuerwehren der Kommunen und des Kreisbrandmeisters
 - Zukünftige Aufgaben der Leitstelle Unna (Digitalfunk, mobile Datenerfassung, Redundanz-Leitstelle Lünen)

Vergleich der IST- und SOLL-Besetzung der notwendigen Tischbesetzungszeiten

Zeitliche Verteilung der eingehenden Anrufe



	23:00 – 07:00 Uhr	07:00 – 15:00 Uhr	15:00 – 23:00 Uhr	
IST	2 Disponenten	2 Disponenten	2 Disponenten	2
SOLL	2 Disponenten	4 Disponenten	3 Disponenten	2

- Auf Basis der Tischbesetzungszeiten berechnet sich die Anzahl der benötigten Disponenten.
 - Dabei werden die aktuellen arbeitszeitrechtlichen Rahmenbedingungen als Grundlage angenommen (Beteiligung des Personalrates).
 - In Zukunft müssen insgesamt 54.081 Jahresarbeitsstunden durch die Disponenten abgedeckt werden.

- Ausgehend von der Anzahl der Disponenten sowie des Organisations- und Verwaltungsaufwandes berechnet sich schließlich die Anzahl der Leitungskräfte, der Systemadministratoren und des Aufwandes für das Qualitätsmanagement.

- Zukünftiger Personalbedarf in der integrierten Leitstelle des Kreises Unna:

Personal	IST Zustand	Soll-Konzept	Differenz
Disponenten	24,00	30,82	6,82
Leitstellenleitung	1,50	2,00	0,50
Systemadministration	2,00	3,16	1,16
Datenpflege	0	1,18	1,18
Qualitätsmanagement	0	0,42	0,42

Einführung eines Lagedienstes

Aufgrund der Entwicklung und des Umfangs der verschiedenen Einsatzlagen muss die Struktur der Leitstelle Unna verändert werden.

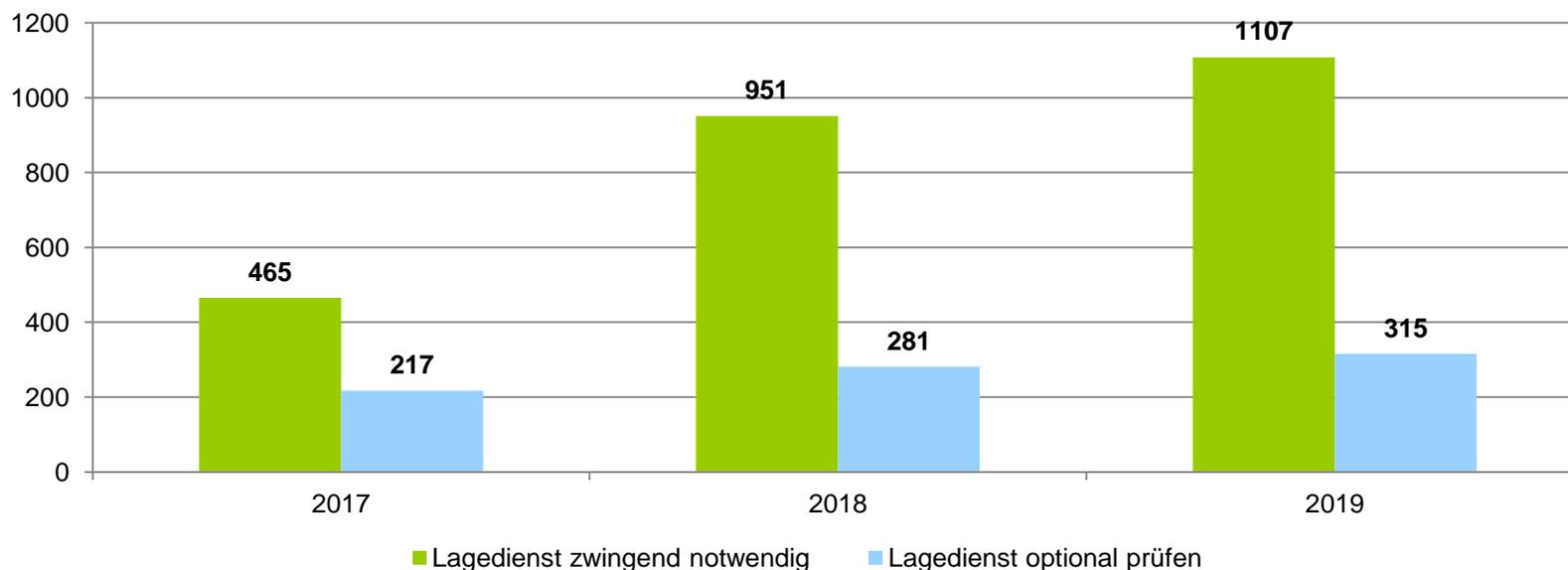


In Zukunft muss in der integrierten Leitstelle des Kreises Unna ein 24-Stunden-Lagedienst vorgehalten werden.

- Ausbildung von Feuerwehrbeamten der Laufbahngruppe 2.1 (ehem. gehobener Dienst)
- Führung der Dienstgruppe und der Leitstelle außerhalb der Geschäftszeiten
- Führung der Leitstelle bei größeren Einsatzlagen im Kreis Unna
- Einsatzindikationen des Lagedienstes wurden durch die Feuerwehren im Kreis Unna sowie den Kreisbrandmeister festgelegt

Notwendigkeit des Lagedienstes und errechneter Personalbedarf

Die Grafik zeigt, dass im Durchschnitt pro Tag 4 - 5 Einsätze in der Leitstelle Unna eröffnet werden, die einen Lagedienst erfordern.



Personal	IST-Zustand	Soll-Konzept	Differenz
Lagedienst	0	4,98	4,98

Zusammenfassung des Personalbedarfes

Das Gutachten hat ergeben, dass in Zukunft rund 42,56 Personalstellen für die integrierte Leitstelle des Kreises Unna vorgehalten werden müssen. 65 % der damit verbundenen Kosten werden über die Kostenträger refinanziert.

Personal	IST Zustand	Soll-Konzept	Differenz
Disponenten	24,00	30,82	6,82
Leitstellenleitung	1,50	2,00	0,50
Systemadministration	2,00	3,16	1,16
Datenpflege	0	1,18	1,18
Qualitätsmanagement	0	0,42	0,42
Lagedienst	0	4,98	4,98
Gesamt	27,50	42,56	15,06

Darüber hinaus müssen in den kommenden Jahren 6.195 Arbeitsstunden (Überstunden und Resturlaub) abgebaut werden.

Zur Umsetzung des Leitstellengutachtens wurden Prioritäten festgelegt. Dabei haben die Senkung der Arbeitsbelastung und die Erreichung der Qualitätsziele die höchste Priorität.

Schritt 1: Gewinnung von Personal zur Disposition

- ✓ Besetzung der offenen und durch Pensionierung frei werdenden Stellen
- ✓ Sukzessive Besetzung der neuen Stellen gemäß Gutachterempfehlung

Schritt 2: Erhöhung der Tischbesetzungszeiten und Abbau von „Altlasten“

- ✓ Schrittweise Erhöhung der Tischbesetzungszeiten (personalabhängig)
- ✓ Abbau von Resturlaub und Überstunden

Umsetzung des Leitstellengutachtens

Schritt 3: Gewinnung von Personal für die Systemadministration, die Leitungsebene und das Qualitätsmanagement

- ✓ Einstellung eines Systemadministrators (Stelle ist bereits ausgeschrieben – vorgezogen aufgrund der bevorstehenden Beschaffung eines neuen Leitstellenprogramms / Einsatzleitsystems)
- ✓ Besetzung der weiteren neuen Stellen gemäß Gutachten

Schritt 4: Implementierung der Lagedienstführung (24 h)

- ✓ Ausbildung der Lagedienstführer (Aufstieg)
- ✓ Vollständige Umsetzung aller Strukturen der Leitstelle gemäß Gutachten

Alle Umsetzungsschritte werden aufeinander abgestimmt und erfolgen teilweise zeitgleich. So hat z.B. die Ausbildung von Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes (Aufstieg in die Laufbahngruppe 2.1 – ehem. gehobener Dienst) bereits begonnen.

In der Zukunft wird sich die Struktur der Leitstelle weiter verändern. Wesentliche Gründe dafür sind

- ✓ steigende Anforderungen des Gesetzgebers
- ✓ Vorgaben der kreisangehörigen Städte und Gemeinden bzw. deren Feuerwehren
- ✓ Vorgaben aus dem Rettungsdienst
- ✓ Herausforderungen aus den voraussichtlich weiter ansteigenden Einsatzzahlen in den kommenden Jahren

Zukünftig soll die Leitstelle durch ein strukturiertes Qualitätsmanagement optimiert und weiterentwickelt werden:

- ✓ Prozessorientierte Arbeit
- ✓ Einführung von Unterstützungssystemen und Entscheidungshilfen
- ✓ Etablieren von Checklisten, Reflektionen, Schulungen und Teamtrainings
- ✓ Etablieren eines „**Crew Resource Management-Konzeptes**“
- ✓ **Ziel: Die Leitstelle als Hochzuverlässigkeitsorganisation (HRO)**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gibt es offene Fragen?