

#### **Vorbemerkungen:**

Die Kreisleitstelle des Rhein-Sieg-Kreises ist mittlerweile für über 600.000 Einwohner zuständig. Diese erzeugen im Jahr ca. 92.000 Einsätze der nicht polizeilichen Gefahrenabwehr. Hierzu zählen beispielsweise ca. 38.000 Rettungswageneinsätze, ca. 17.000 Notarzteinsätze, ca. 35.000 Krankentransporte, 1000 Brandeinsätze und ca. 3000 technische Hilfeleistungen. Diese hohe Frequentierung der Feuer- und Rettungsleitstelle erfordert eine organisatorische Lösung, wie sie sonst nur in Einsatzleitstellen großer Städte mit Berufsfeuerwehren bzw. in Kreisen mit gleicher Größe des Rhein-Sieg-Kreises üblich ist. Die Kreisleitstelle ist dabei Teil des Dienstleistungsbetriebes Feuerwehr und Rettungsdienst und der Bevölkerung gegenüber in der Verpflichtung, schnell und kompetent ihrer Aufgabenstellung nachzukommen.

Die Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger an die Kreisleitstelle ist in der Vergangenheit kontinuierlich gewachsen. So wird heutzutage nicht nur die schnelle und kompetente Hilfe im Notfall erwartet, sondern auch allgemeiner Rat und Auskünfte. Hierzu zählen beispielsweise Informationen zum kassenärztlichen Bereitschaftsdienst, über geöffnete Apotheken, allgemeine medizinische Belange usw.. Aber nicht nur die Bürgerinnen und Bürger stellen Erwartungen an Leitstellen, sondern auch die kommunalen Träger von Rettungswachen, die für eine gesetzeskonforme Bediensicherheit der jeweils festgelegten Hilfsfristen verantwortlich sind.

Die Hilfsfrist ( 8 Minuten im städtischen und 12 Minuten im ländlichen Raum ) ist ein wichtiges Planungs- und Qualitätsmerkmal für die Einsätze von Feuerwehr und Rettungsdienst. Der Träger des Rettungsdienstes legt auf Basis der gesetzlichen Vorgaben zwar die für die Einhaltung der Hilfsfrist notwendigen Standorte und die Anzahl der Rettungsmittel fest, für den Einsatz der zur Verfügung stehenden Rettungsmittel ist aber der Leitstellendisponent in der Kreisleitstelle verantwortlich.

Die Prozessabläufe in der Kreisleitstelle sowie die Dispositionsstrategie haben somit einen erheblichen Einfluss auf den Erreichungsgrad der Hilfsfrist. Hier gilt es für die Einsatzbearbeiter also auch, die Gedanken des strategischen Gesamtkonzeptes, das selbstverständlich auch die Einhaltung der festgelegten Hilfsfrist vorsieht, in das tägliche Dispositionsgeschäft einfließen zu lassen. Des Weiteren stellen auch die Krankenversicherungen nicht unwesentliche Erwartungen an die Leitstellen. Zwischen den Krankenkassen und dem Träger des Rettungsdienstes wurden für den Rhein-Sieg-Kreis Benutzungsgebühren vereinbart. Die Benutzungsgebühren für einen qualifizierten Krankentransport liegen deutlich unter der Benutzungsgebühr für einen Notfalltransport, da hinsichtlich der Qualifikation des Personals und an die Ausrüstung unterschiedliche Anforderungen gestellt werden. Daraus folgt, dass der Leitstellendisponent ganz entscheidend Einfluss auf die Kostenentwicklung nimmt. Der Differenzierung zur Notwendigkeit eines Krankentransportes oder einer Notfallrettung oder einer Notfallrettung mit Notarzt kommt in diesem Zusammenhang eine ganz wesentliche Bedeutung zu.

#### **Erläuterungen:**

Derzeit sind 18 Disponenten in der Kreisleitstelle im Schichtdienst eingesetzt, um das eingangs beschriebene Einsatzaufkommen zu bearbeiten. Hinzu kommen zwei

Stellen im Tagdienst, die durch Mitarbeiter der Hilfsorganisationen gegen Kostenerstattung im Bereich der Krankentransportdisposition abgedeckt werden. Diese stehen jedoch grundsätzlich nicht für die Disposition von Rettungseinsätzen zur Verfügung. Die Leitung der Leitstelle wird von zwei Führungskräften im Tagdienst wahrgenommen.

In der 2011 durchgeführten Überprüfung zur personellen Ausstattung der Kreisleitstelle durch das Amt für Zentrale Steuerungsunterstützung und Organisation, wird im Ergebnis festgestellt, dass aufgrund des Anstiegs der zu disponierenden Einsätze (Steigerung um 25% von 2004 bis 2010), der Fülle von Mehrstunden der Mitarbeiter und dem geänderten Anforderungsverhalten der Bevölkerung eine personelle Anpassung mit vier weiteren Disponenten zu erfolgen hat.

In diesem Zusammenhang ergibt sich insbesondere die Notwendigkeit der Einrichtung der ständigen Vorhaltung eines Dienstgruppenleiters, der neben der rückwärtigen Koordinierung und Einsatzlenkung besondere Leitungsaufgaben wahrnimmt. Des Weiteren besteht aufgrund der Anzahl und Qualität der Dispositionsvorgänge und der stetig steigenden Anruferzahlen die Notwendigkeit, die Nachtstunden mit vier Disponenten (unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ruhezeiten) zu besetzen.

Zukünftig stehen daher für die aufwändiger werdenden Prozesse (z. B. Anmeldeverfahren der Notfallpatienten in die aufzunehmenden Kliniken, Entgegennahme der Mehrfachmeldungen einer Schadenslage, gleichzeitige Dispositionen von Feuerwehr und Rettungsdienst bei Meldungen mit „Menschenleben in Gefahr“) in der Leitstelle sowohl in der Nachtschicht als auch im Tagesdienst mindestens vier Disponenten zur Verfügung. Die gesamten Personalkosten der Kreisleitstelle werden zu 60 % über Gebühren refinanziert. Mit der personellen Aufstockung der Disponentenstellen von 18 auf 22 Mitarbeiter zuzüglich der zwei Führungskräfte im Tagdienst liegt der vom Amt für Zentrale Steuerungsunterstützung als dringend erforderlich festgestellte Personalbestand noch deutlich unterhalb der Empfehlungen des Landesfeuerwehrverbandes NRW, der Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren und dem Entwurf des Rettungsdienstbedarfsplanes des Rhein-Sieg-Kreises der für Kreise in dieser Größenordnung einen Personalstamm im Leitstellenbetrieb von 27 Mitarbeitern vorsieht.

Zur Sitzung des Personalausschusses am 20.03.2012