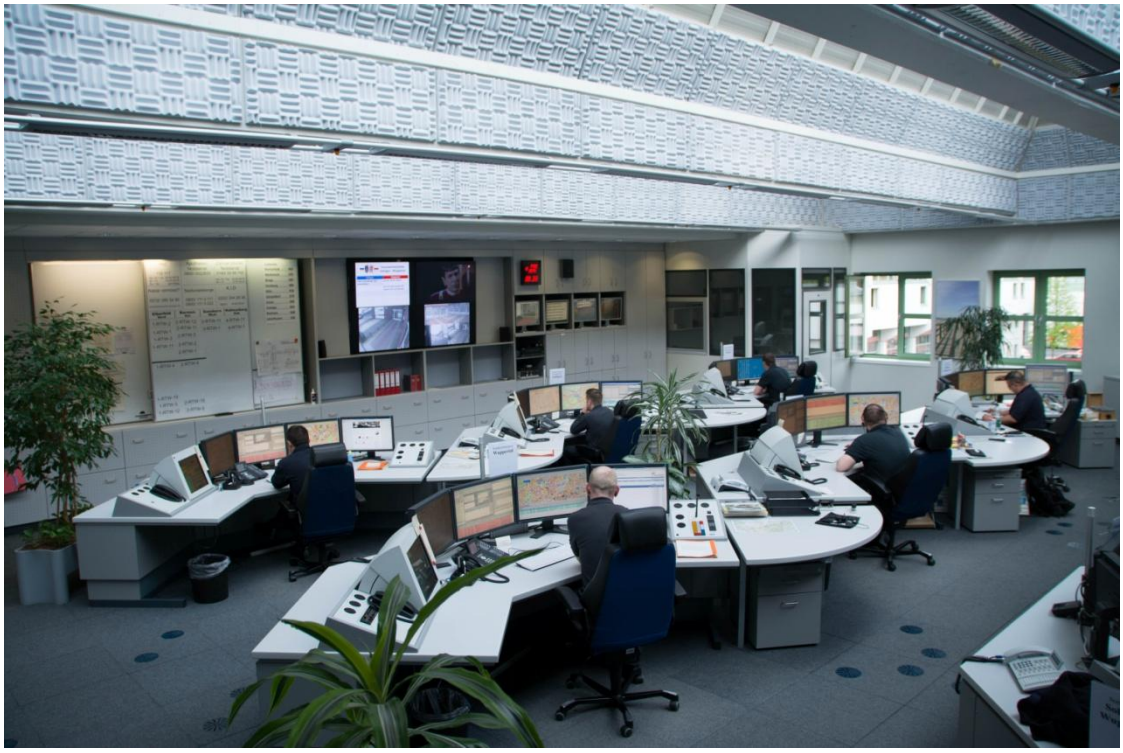
Qualitätsbericht
2015

der Feuerwehrleitstelle
Solingen – Wuppertal

112 – WIR HELFEN SCHNELL UND RICHTIG

Stand: 05.04.2016



Inhalt

1. Vorwort zum Qualitätsbericht 2015 ... 3

2. Die Leitstelle in Zahlen ... 4

3. Übersicht zum Betrieb ... 5

3.1. Anrufe im Jahr 2015 ... 5
3.2. Aus Anrufen resultierende Einsätze ... 7
3.3. Einsätze in der Übersicht ... 8
3.4. Einsätze im Rettungsdienst ... 10
3.5. Besondere Einsätze aus der Sicht der Leitstelle ... 12

4. Sicherung der Qualität der Leitstellenleistung ... 13

4.1. Erreichbarkeit ... 15
4.1.1. Zeit bis zur Notrufannahme über 112 ... 15
4.1.2. Das Störungsmanagement der Leitstelle ... 16
4.2. Effektivität und Effizienz ... 17
4.2.1. Gesprächs- und Dispositionszeit bei zeitkritischen Einsätzen ... 17
4.2.1.1. Brandschutz ... 17
4.2.1.2. Notfallrettung ... 18
4.2.2. Strukturierte Notrufabfrage (NOAS) ... 19
4.2.3. Verhaltenshinweise an Hilfesuchende ... 20
4.2.4. Disposition und Einsatzführung ... 22
4.2.4.1. Fehldispositionen interner und externer Ursache ... 23
4.2.4.2. Innerörtliche - und überörtliche Verwechselung ... 24
4.2.5. Auslastung der Leitstelle ... 25
4.2.6. Sicherstellung des Dienstbetriebs ... 25
4.3. Zufriedenheit ... 26
4.3.1. Hilfeersuchende Bürgerinnen und Bürger ... 26
4.3.2. Angehörige der Feuerwehren und Hilfsorganisationen ... 26
4.3.3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle ... 27

5. Öffentlichkeitsarbeit ... 28

5.1. Besucher in der Leitstelle ... 28
5.2. Presseberichte ... 29

6. Ausblick ... 30

7. Impressum ... 31

1. Vorwort zum Qualitätsbericht 2015

In diesem Bericht geben wir einen Überblick über unsere Tätigkeit im Jahr 2015 als integrierte Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal.

Mit 39 Mitarbeitern in 3 Wachabteilungen sichern wir rund um die Uhr und mit modernster Technik das Wohlergehen von über einer halben Million Menschen. Vergleicht man die Bevölkerungszahl der Städte Solingen und Wuppertal, liegt diese in NRW zwischen den Ruhrgebietsgroßstädten Duisburg (494.445 Einwohner) und Essen (584.782 Einwohner). Damit sind wir die fünftgrößte kreisfreie Feuerwehrleitstelle in Nordrhein-Westfalen.

Das Versprechen der Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal ist: „Wir helfen schnell und richtig“

Im Jahr 2015 wurden 181.677 Anrufe angenommen. Hieraus wurden 93.674 Einsätze generiert. Rund 90 Prozent der Einsätze entfallen auf den Rettungsdienst, 10 Prozent auf den Brandschutz und auf Technische Hilfeleistung.

Das Einsatzgeschehen wird in den Städten Solingen und Wuppertal durch zirka 1.700 Angehörige der Feuerwehren an 46 Standorten mit rund 220 Fahrzeugen abgearbeitet. Hinzu kommen die haupt- und ehrenamtlichen Angehörigen der Hilfsorganisationen, welche uns im Krankentransport, Rettungsdienst und Katastrophenschutz unterstützen.

Mit unserer Organisation, Technik und Leistung sind wir Vorbild für Kollegen im In- und Ausland. So kamen im Jahr 2015 Besucher der Umweltschutzbehörde Matagalpa sowie einer Katastrophenschutzadministration Südamerikanischer Länder.

2. Die Leitstelle in Zahlen

Wir, die integrierte Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal, …

- … sorgen für insgesamt 516.070 Bürgerinnen und Bürger (SG 160.726, W 355.344)

- … steuern eine große und komplexe Organisation:

  - 48 Standorte
    - 6 Feuerwachen (SG 3, W 3)
    - 13 Rettungswachen (SG 5, W 8)
    - 4 Notarztwachen (SG 1, W 3)
    - 25 Gerätehäuser der Freiwilligen Feuerwehr (SG 10, W 15)
  - 218 Fahrzeuge
    - 22 Rettungswagen (SG 7, W 15)
    - 15 Krankenwagen (SG 5, W 10)
    - 91 Fahrzeuge der Berufsfeuerwehr (SG 38, W 53)
    - 102 Fahrzeuge der Freiwilligen Feuerwehr (SG 35, W 67)
  - 1.702 Angehörige der Feuerwehren
    - 550 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berufsfeuerwehren (SG 200, W 350)
    - 1152 Angehörige der Freiwilligen Feuerwehr (SG: 261 Aktive + 90 Jugendfeuerwehr, W: 552 Aktive, 230 Jugendfeuerwehr sowie 19 Mitglieder des Kreismusikzug)
  - Hinzu kommen die haupt- und ehrenamtlichen Angehörigen der Hilfsorganisationen, welche uns im Krankentransport, Rettungsdienst und Katastrophenschutz unterstützen.

- … sind personell ausgestattet mit:

  - 39 Disponentinnen und Disponenten im Drei-Schichtsystem (15 SG, 24 W)
  - 4 Dienstgruppenleiter (DGL) im Drei-Schichtsystem (1 SG, 3 W)
  - 4 Mitarbeiter für Systemadministration
  - 1 Mitarbeiter in der Stabstelle
  - 2 Mitarbeiter in der Leitstellenleitung

- … stellen die Besetzung der Einsatzleitplätze sicher:

  - 1 Dienstgruppenleiter (operative Führung)
  - tagsüber bis zu 6 Einsatzleitplätze
  - früh und spät 3 Einsatzleitplätze
  - nachts 2 Einsatzleitplätze
  - Besetzung der Einsatzleitwagen als Assistent des Einsatzleiters: 24 Stunden ein Assistent je Stadt

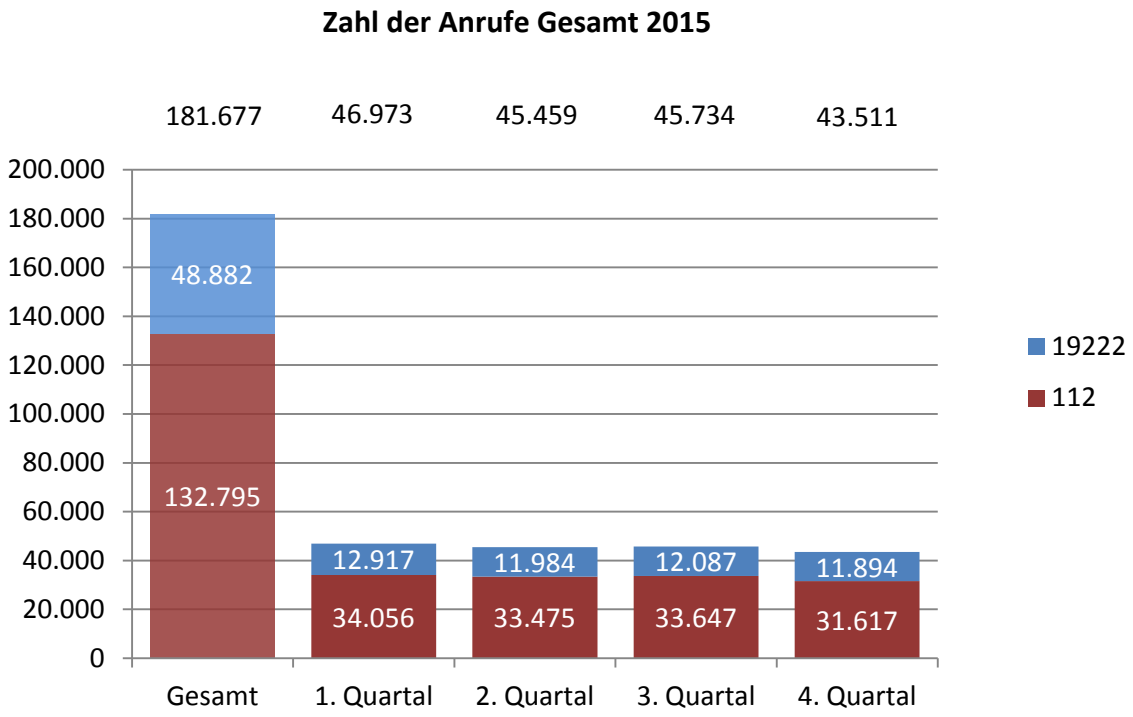
3. Übersicht zum Betrieb

3.1. Anrufe im Jahr 2015

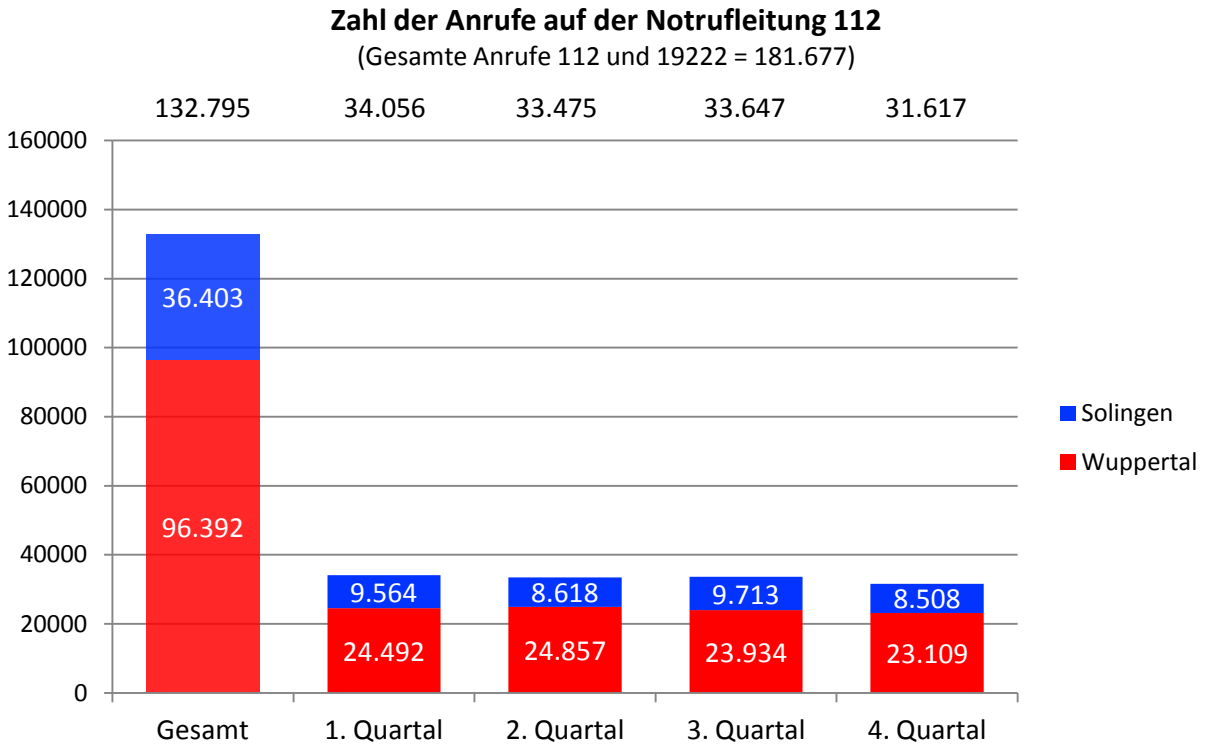
Im Jahr 2015 wurden 181.677 Anrufe in der Leitstelle entgegengenommen - über die Telefonleitungen 112 und 19222.

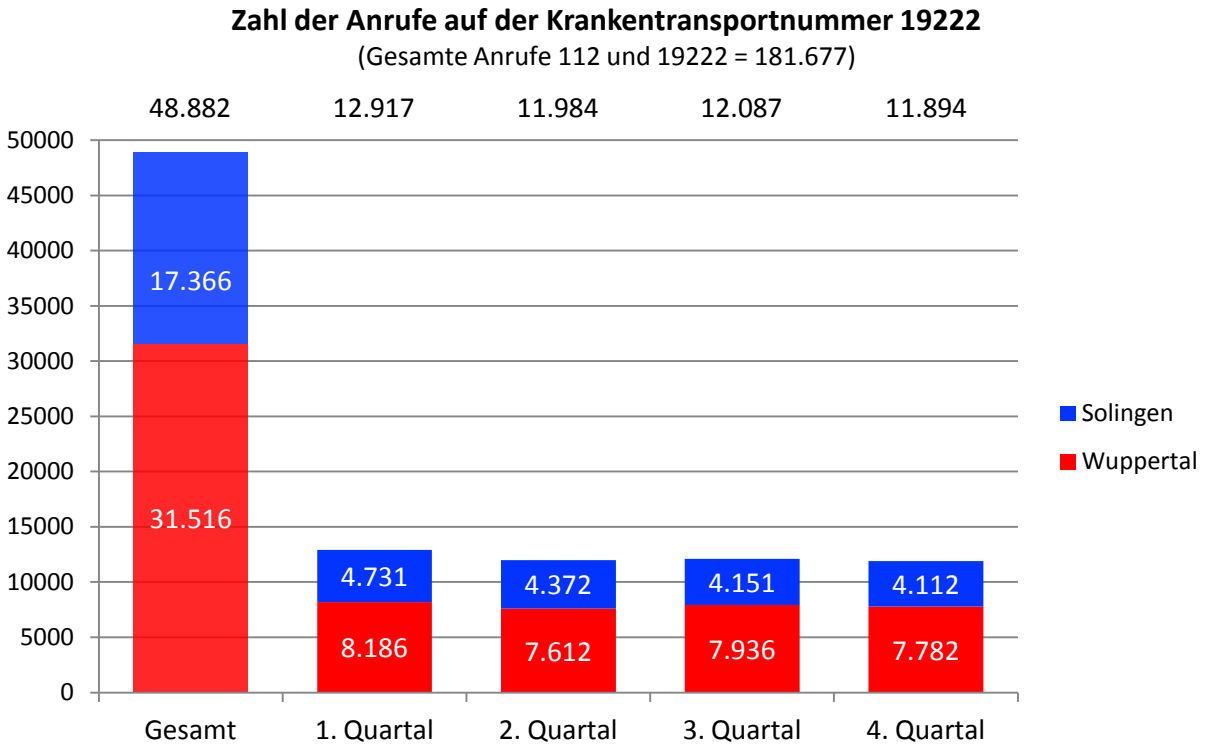
Notrufleitung 112: Rund 73 Prozent der gesamten Anrufe waren notrufbedingt (Notrufleitung 112) und damit mit der höchsten Priorität zu bearbeiten. Die Zahl dieser Anrufe verteilt sich relativ gleichmäßig mit leicht fallender Tendenz.

Krankentransportnummer 19222: Rund 27 Prozent der Anrufe waren nicht zeitkritisch zu bearbeiten. Die Zahl dieser Anrufe ist vom ersten bis zum vierten Quartal 2014 relativ konstant.



Erläuterung: Die „Zahl der Anrufe Gesamt“ beinhaltet alle eingegangenen Gespräche, sowohl die, aus denen Einsätze entstanden sind, als auch Anrufe aus denen kein Einsatz resultierte.


Zahl der Anrufe auf der Notrufleitung 112
(Gesamte Anrufe 112 und 19222 = 181.677)
132.795
34.056
33.475
33.647
31.617
160000
140000
120000
100000
80000
60000
40000
20000
0
36.403
96.392
9.564
24.492
8.618
24.857
9.713
23.934
8.508
23.109
Gesamt
1. Quartal
2. Quartal
3. Quartal
4. Quartal
Solingen
Wuppertal


Zahl der Anrufe auf der Krankentransportnummer 19222
(Gesamte Anrufe 112 und 19222 = 181.677)
48.882
12.917
11.984
12.087
11.894
50000
45000
40000
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
17.366
31.516
4.731
8.186
4.372
7.612
4.151
7.936
4.112
7.782
Gesamt
1. Quartal
2. Quartal
3. Quartal
4. Quartal
Solingen
Wuppertal

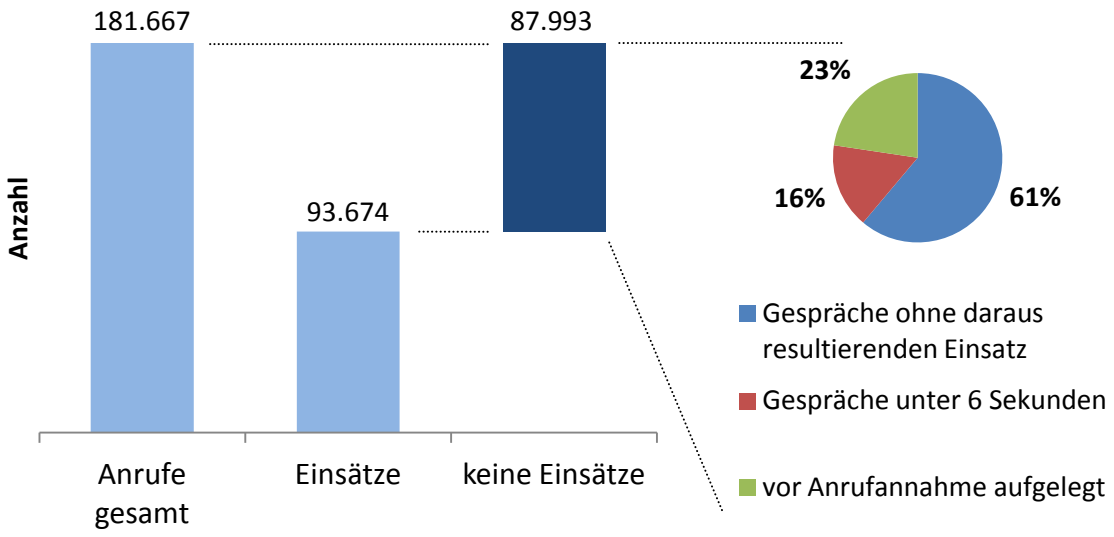
3.2. Aus Anrufen resultierende Einsätze

Von den 181.677 Anrufen führten mehr als 52 Prozent (93.674) zu einem Einsatz und teilweise zu umfangreichen weiteren Maßnahmen durch die Leitstelle.

Die anderen 48 Prozent der Anrufe (87.993) konnten beendet werden, ohne dass ein Einsatz eröffnet werden musste.

Von den 87.993 Anrufen, die nicht zu einem Einsatz führten,

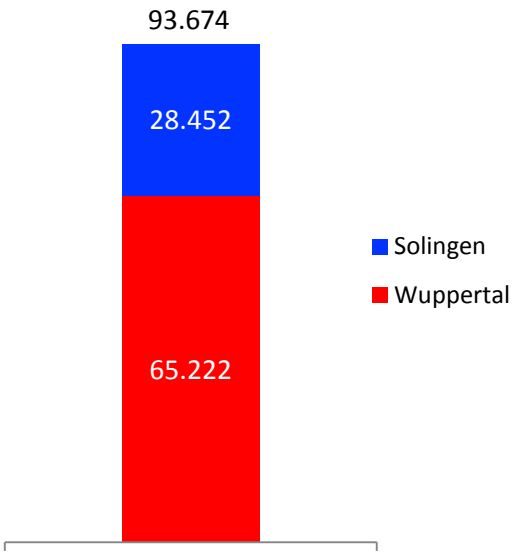
- konnten 61 Prozent der Anrufe situationsbedingt nach Analyse im Gespräch ohne Einsatz beendet werden
- wurden 16 Prozent der Anrufe nach weniger als 6 Sekunden vom Anrufer beendet
- wurden 23 Prozent der Anrufe durch den Anrufer vor der Anrufannahme beendet, ohne dass ein Gespräch zustande kam.



3.3. Einsätze in der Übersicht

Die 93.674 Einsätze verteilen sich zu 28.452 Einsätze auf die Stadt Solingen und zu 65.222 Einsätzen auf die Stadt Wuppertal.

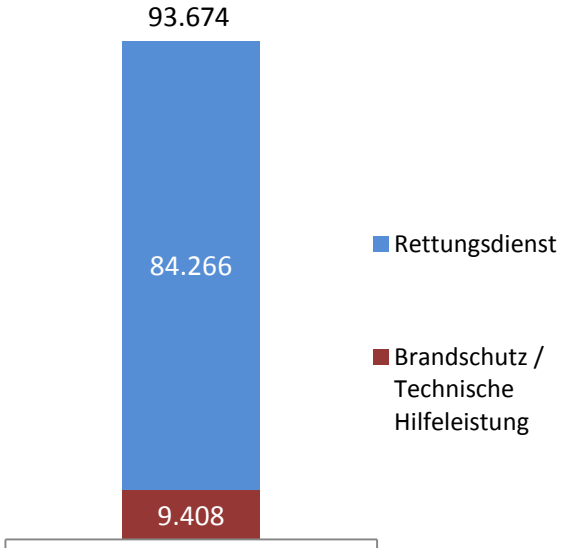
Zahl der Einsätze Gesamt nach Städten



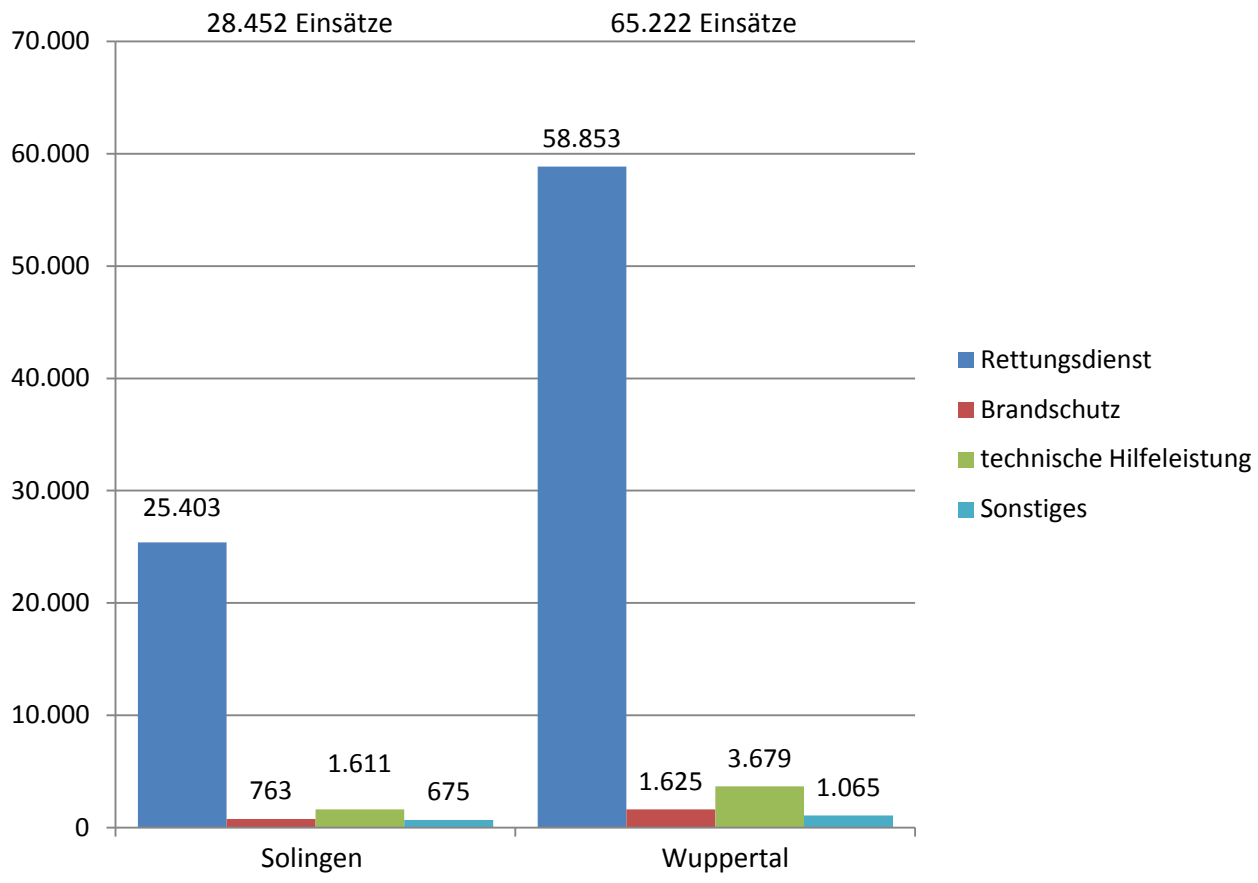
Die Disposition von insgesamt 93.674 Einsätzen erfolgt zu rund 90 Prozent (84.266) im Rettungsdienst und zu 10 Prozent (9.408) im Brandschutz und der Technischen Hilfeleistung.

Bei den Einsätzen im Rettungsdienst liegt der Tätigkeitsschwerpunkt der Leitstelle in der Disposition. Bei den Einsätzen im Brandschutz und in der Technischen Hilfeleistung liegt der Schwerpunkt der Tätigkeit der Leitstelle in der teilweise sehr umfangreichen Unterstützung der Einsatzleitung.

Zahl der Einsätze Gesamt nach Einsatzart



Aufschlüsselung der Zahl der Einsätze nach Städten und Einsatzart

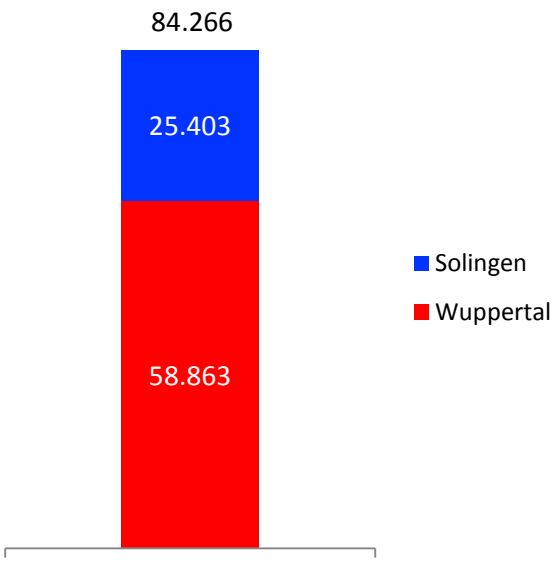


3.4. Einsätze im Rettungsdienst

2015 entfielen von insgesamt 93.674 Einsätzen ca. 90 Prozent (84.266) auf den Rettungsdienst. Diese Einsätze sind folgend weiter detailliert.

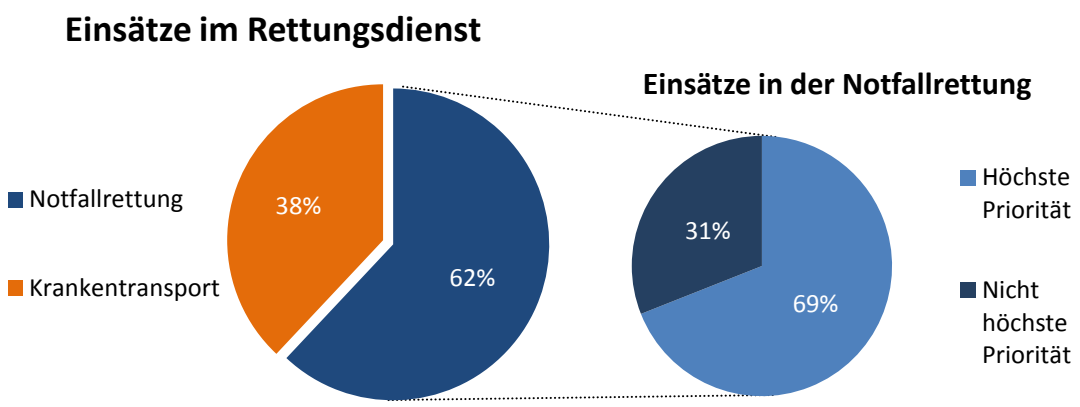
In 2015 fanden 25.403 Einsätze (ca. 30 Prozent) im Rettungsdienst der Stadt Solingen und 58.863 Einsätze (ca. 70 Prozent) im Rettungsdienst der Stadt Wuppertal statt.

Zahl der Einsätze im Rettungsdienst insgesamt nach Städten

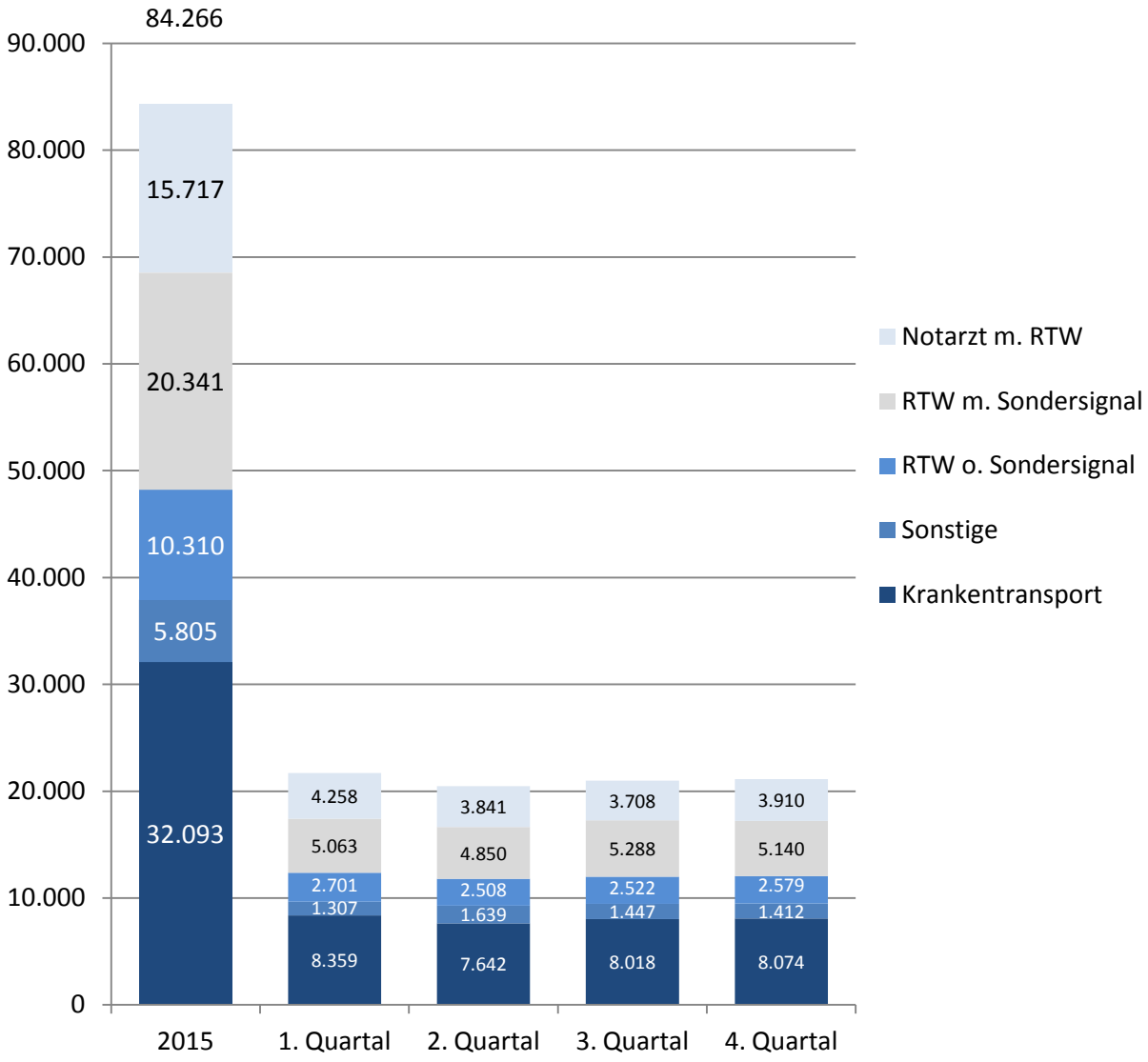


Die Analyse der Einsätze im Rettungsdienst nach Einsatzarten und Dringlichkeiten ergibt das folgende Bild:

- Notfallrettung: Rund 62 Prozent (52.173) der Einsätze im Rettungsdienst (gesamt 84.266) sind Einsätze der Notfallrettung.
    - 69 Prozent (36.058) der Einsätze der Notfallrettung sind Einsätze der höchsten Priorität (Notarzt mit RTW, RTW mit Sondersignal).
    - 31 Prozent (16.115) der Einsätze der Notfallrettung sind Einsätze von RTW der nicht höchsten Priorität, überörtliche Einsätze von RTW nach Landeskonzepten und Sekundärtransporte gemäß Rettungsdienstgesetz NRW.
- Krankentransporte: Rund 38 Prozent (32.093) der Einsätze im Rettungsdienst sind Krankentransporte.



Einsätze im Rettungsdienst nach Einsatzart und Dringlichkeit



Erläuterung: „Sonstige“ sind Rettungsdiensteinsätze, in denen zum Beispiel ein Notarzt in eine andere Stadt alarmiert wurde oder Verlegungsfahrten mit Notarzt, die zwischen zwei Krankenhäusern stattfanden.

3.5. Besondere Einsätze aus der Sicht der Leitstelle

Im Jahr 2015 gab es wieder einige besondere Einsätze für die Leitstelle, die in der Regel mit sehr umfangreichen Maßnahmen verbunden waren, zum Beispiel:

1. Quartal:

17.01.15	Brand Wohn- und Geschäftshaus	F2	Solingen	Peter-Knecht-Str.
10.03.15	Gefahrstoffaustritt in Schule	GSG	Wuppertal	Jung-Stilling-Weg
10.03.15	Gefahrstoffaustritt in Schule	MANV2	Wuppertal	Jung-Stilling-Weg
12.03.15	VU eingeklemmte Person	VUPKW	Wuppertal	L 418

2. Quartal:

03.04.15	Antidot nach Schlangenbiss		Kreis Lippe	
14.04.15	Bombenfund		Wuppertal	Kirchhoffstr.
11.06.15	Buttersäure in Schule	MANV2/GSG1	Solingen	Schützenstr.

3. Quartal:

19.07.15	Lagerhallenbrand	F3	Solingen	Schenkendorfstr.
29.07.15	Brand in Wohngebäude	FDACH	Solingen	Grünstr.
08.08.15	Wohnungsbrand	FDACH	Solingen	Fr.-Ebert-Str.
14.08.15	Wohnungsbrand	F2Y	Wuppertal	Heckinghauser Str.
23.09.15	Lagerhallenbrand	F3	Wuppertal	Wittensteinstr.

4. Quartal:

08.12.15	Zimmerbrand/Personenrettung	FGebäudeY	Wuppertal	Kirchenfelder Weg

Erläuterung: Besondere Einsätze werden permanent durch den Dienstgruppenleiter (DGL) festgestellt. Bei doppelt aufgeführten Einsätzen war, auf Grund der ausgedehnten Lage, eine Teilung des Einsatzes nötig. Dementsprechend wurde eine größere Arbeitsleistung in der Leitstelle benötigt.

4. Sicherung der Qualität der Leitstellenleistung

Grundlage zur Qualitätssicherung der Leitstelle ist das Kapitel 3.4 des Gutachtens der Firma forplan Dr. Schmiedel GmbH (Stand: Oktober 2003). Die Empfehlungen der Firma forplan

- Sicherung der Erreichbarkeit der integrierten Regionalleitstelle
- Verfügbarkeit der Leitstellentechnik
- Effektive Notrufabfrage
- Qualifizierte Verhaltenshinweise an Hilfesuchende
- Effektive Disposition
- Sicherung der Alarmierung
- Aktualität und inhaltliche Richtigkeit der Informationen
- Effektive Einsatzunterstützung
- Effektive Dokumentation
- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit

haben wir dem aktuellen Stand angepasst.

Für die Ausrichtung der Leitstelle haben wir den Leitsatz

„112 – WIR HELFEN SCHNELL UND RICHTIG“

entwickelt.

Daraus abgeleitet hat die Leitstellenleitung drei Hauptziele für den Betrieb der Leitstelle, mit den entsprechenden Qualitätskennzahlen:

1. **Erreichbarkeit**
    - Zeit bis zur Notrufannahme über 112
    - Technische Ausfallsicherheit

2. **Effektivität und Effizienz**
    - Gesprächs- und Dispositionszeit bei zeitkritischen Einsätzen
        - Brandschutz
        - Notfallrettung
    - Qualifizierte Notrufabfrage
    - Verhaltenshinweise an Hilfesuchende
    - Disposition und Einsatzführung
    - Auslastung der Leitstelle
    - Sicherstellung des Dienstbetriebs

3. **Zufriedenheit**
    - Hilfeersuchende Bürgerinnen und Bürger
    - Angehörige der Feuerwehren und Hilfsorganisationen
    - Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle

Vorbemerkung

Die Tätigkeit der Leitstelle ist häufig zeitkritisch. Die zulässigen Zeitfenster sind als Rahmen festgelegt. Daran wird die Qualität der Leitstelle gemessen.

In den Brandschutzbedarfsplänen und den Rettungsdienstbedarfsplänen der Städte Solingen und Wuppertal sind die folgend dargestellten Zeitabschnitte und Zeiten im Einsatzablauf beschrieben:

Zeitabschnitt		Zeit
Entstehung des Ereignisses und Meldung		Unbestimmt
Gesprächs- und Dispositionszeit (endet mit der Alarmierung)	Schutzziel (Brandschutz), bzw. Hilfsfrist (Rettungsdienst)	1,5 Minuten
Ausrückezeit		Gemäß gültigem Brandschutz- oder Rettungsdienstbedarfsplan
Anfahrzeit		Gemäß gültigem Brandschutz- oder Rettungsdienstbedarfsplan

Für die Tätigkeit der Leitstelle ist insbesondere die Gesprächs- und Dispositionszeit entscheidend.

Nachfolgend beschreiben wir die Zielerreichung, die wir an der Gesprächs- und Dispositionszeit, sowie in darüber hinaus definierten Kennzahlen, messen.

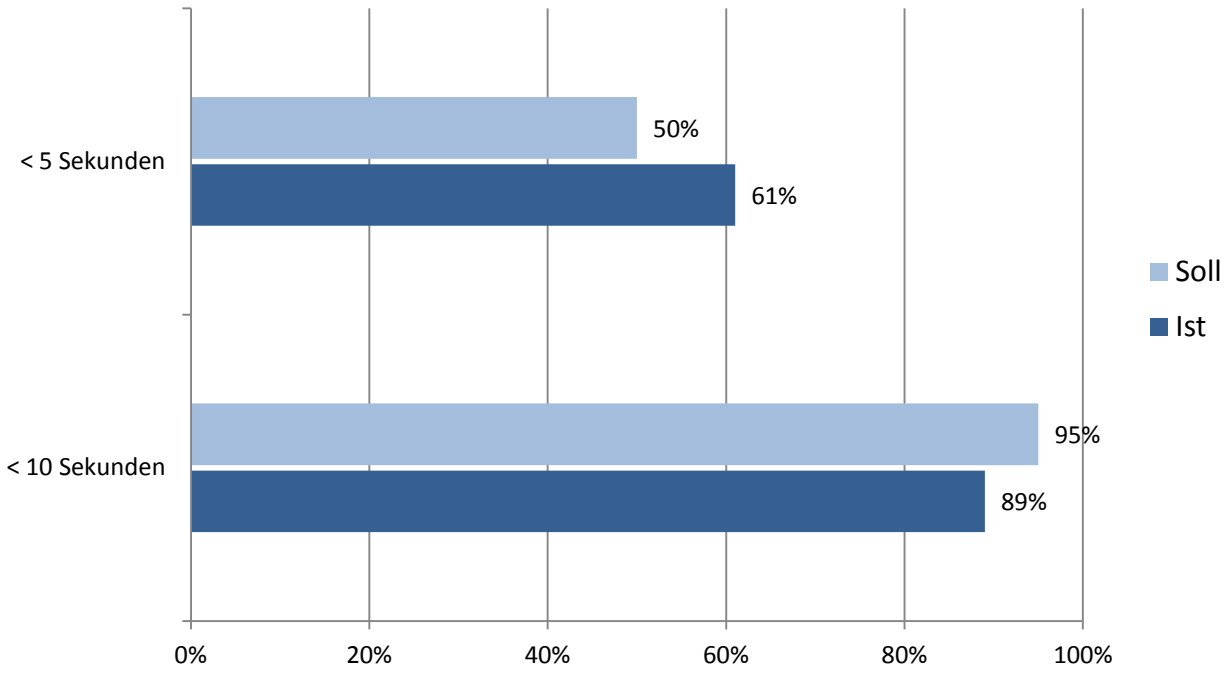
4.1. Erreichbarkeit

4.1.1. Zeit bis zur Notrufannahme über 112

Die Erreichbarkeit der Leitstelle ist definiert als Zeit bis zur Notrufannahme: Dies ist die Zeitdifferenz zwischen dem Zeitpunkt der ersten Anrufsignalisierung (erstes Klingeln des Telefons) in der Notrufabfrage und dem tatsächlichen Abfragezeitpunkt (Annahme des Anrufs), ausgelöst durch den Disponenten.
Dabei sollen als Ziel 50 Prozent der Anrufe in einer Zeit unter < 5 Sekunden und 95 Prozent der Anrufe in einer Zeit unter < 10 Sekunden angenommen werden.

Mit der Annahme von 61 Prozent der Anrufe in einer Zeit von weniger als 5 Sekunden, liegt die Erreichbarkeit der Leitstelle über dem Ziel von 50 Prozent. Mit der Annahme von 89 Prozent der Anrufe in einer Zeit von weniger als 10 Sekunden, liegt die Erreichbarkeit der Leitstelle geringfügig unter dem Ziel von 95 Prozent. Nach 15 Sekunden werden jedoch 95 Prozent der Anrufe angenommen. An einer Verbesserung der Kennzahl wird gearbeitet**.**

Anrufwartezeit über 112



Erläuterung:

- Die Anrufe über den Notruf 112 werden mit der höchsten Priorität angenommen.
- Permanent steigende Einsatzzahlen bei unverändertem Personalansatz führen zu geringfügig gestiegenen Anrufwartezeiten.

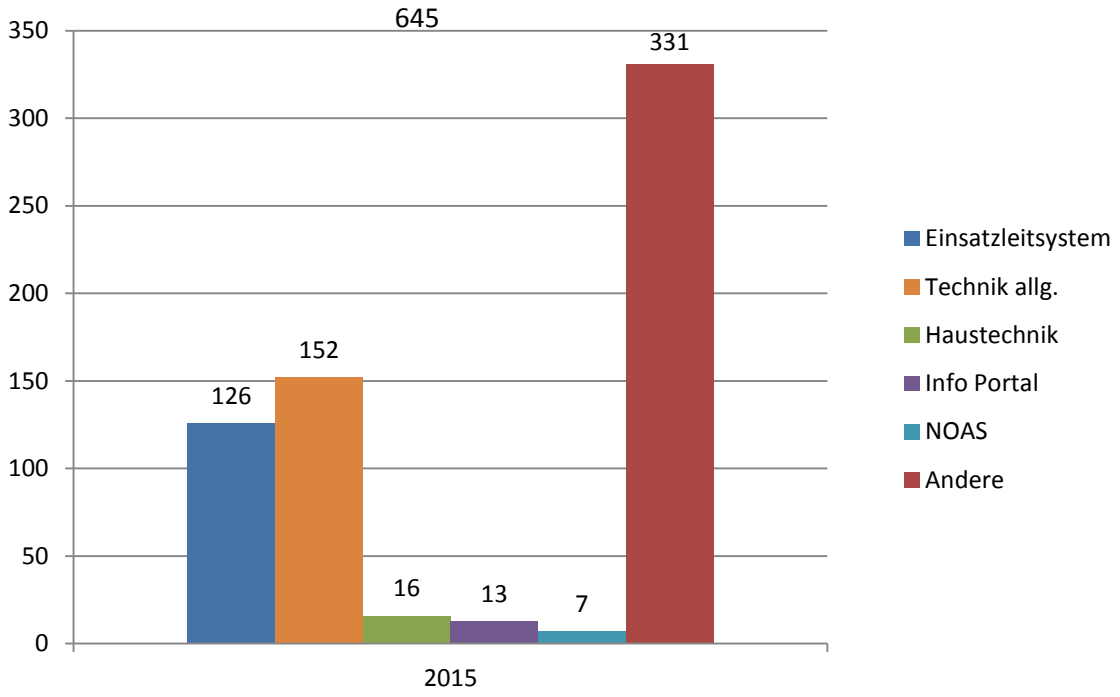
4.1.2. Das Störungsmanagement der Leitstelle

Im Jahr 2015 kam es zu keiner Unterbrechung der Erreichbarkeit der Leitstelle durch technische Störungen.

Grundsätzlich sind beispielsweise Ausfälle in der Erreichbarkeit von Notrufleitungen oder sonstiger Kommunikationstechnik der Bezirksregierung zu melden. Im Jahr 2015 gab es keine meldepflichtigen Ausfälle.

Alle anderen technischen Störungen wurden innerhalb kürzester Zeit erkannt. Alle Systeme der Leitstelle sind redundant ausgelegt. Störungen hatten somit keine Außenwirkung und wurden durch das Störungsmanagement der Leitstelle unmittelbar behoben.

Störungsarten



4.2. Effektivität und Effizienz

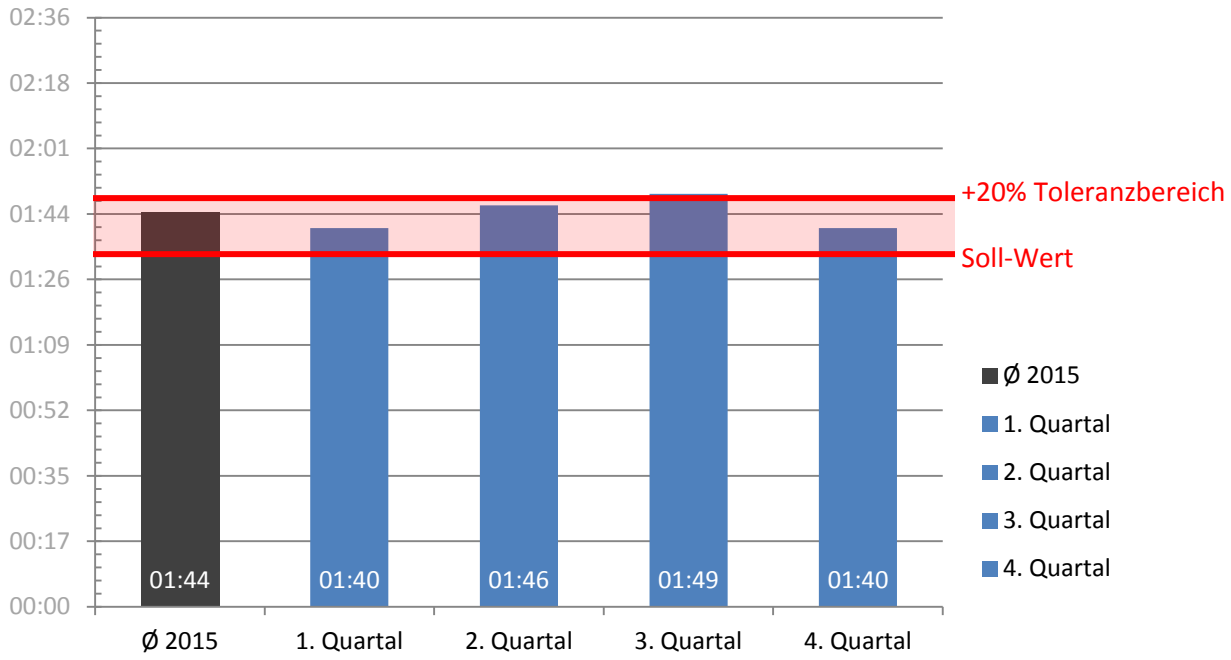
4.2.1. Gesprächs- und Dispositionszeit bei zeitkritischen Einsätzen

Die Gesprächs- und Dispositionszeit ist definiert als Zeit zwischen Beginn der Abfrage und Auslösung der ersten Alarmierung. Je kürzer diese Zeit ist, desto schneller können Rettungskräfte die Einsatzstelle erreichen und Hilfe leisten. Zeitkritisch sind Einsätze die mit Sonderrechten gefahren werden.

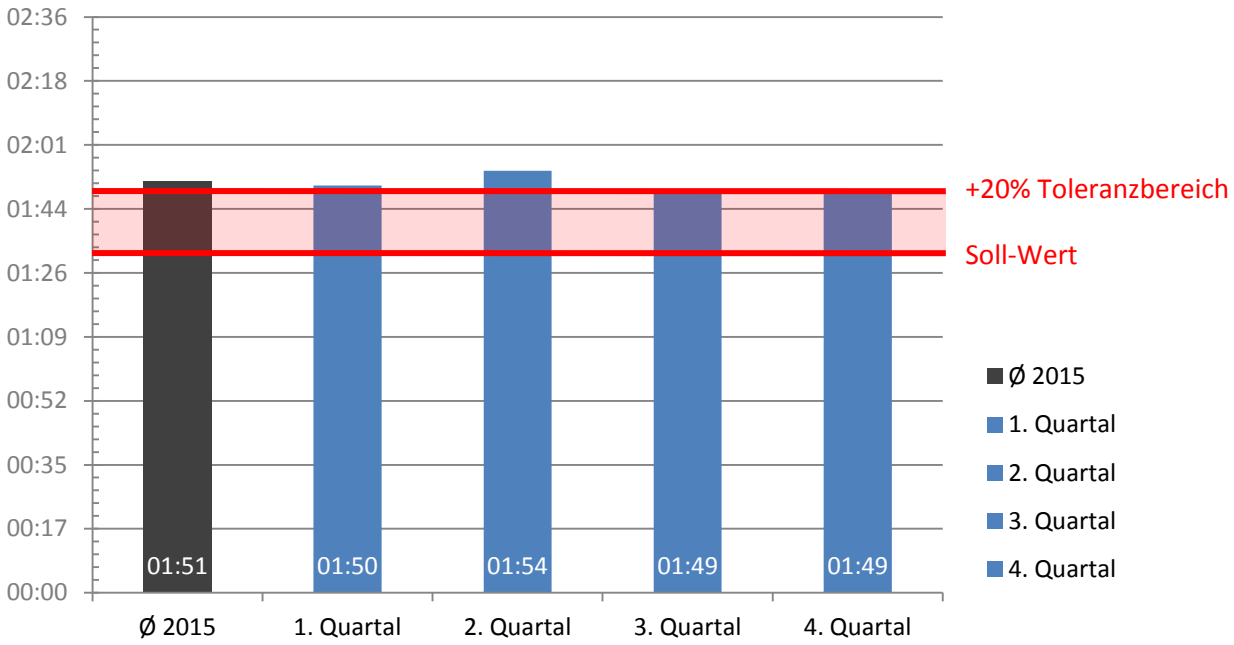
Wir messen uns an dem in den Brandschutz- und Rettungsdienstbedarfsplänen vorgegebenen Wert von 1,5 Minuten. Gemäß Gutachten der Firma forplan Dr. Schmiedel GmbH (Stand Oktober 2003) ist ein Toleranzbereich von 20 Prozent vorgesehen.

Die Leitstelle erreicht im Brandschutz im Jahresdurchschnitt eine Dispositionszeit im vorgegebenen Zeitrahmen von 1,5 Minuten plus / minus 20 Prozent Toleranzbereich. Im Rettungsdienst wird der Toleranzbereich um 3 Sekunden überschritten.

4.2.1.1. Brandschutz



4.2.1.2. Notfallrettung



Erläuterung: Die Abfragezeit eines Notrufes ist sehr stark vom Anruferverhalten, seiner sprachlichen Ausdrucksfähigkeit, Emotion, sowie von der Situation (Betroffener, zweiter oder dritter Person) abhängig. Je präziser die Antworten, desto kürzer ist die Bearbeitungszeit

4.2.2. Strukturierte Notrufabfrage (NOAS)

Die strukturierte Notrufabfrage der Firma NOAS wurde im Jahr 2011 probeweise eingeführt. Nach intensiven Schulungen konnte das System im Dezember 2012 verbindlich eingeführt werden. Mit Hilfe der Einführung der strukturierten Notrufabfrage konnten die ermessens- oder personenabhängigen Abfrageergebnisse harmonisiert werden. Dies führte zu einem gemeinsamen auswertbaren Standard und einer Erhöhung der Qualität.
Die Einführung einer strukturierten Notrufabfrage ist derzeit bundesweit nicht verbindlich geregelt, wodurch diese Art der Abfrage bisher nur durch wenige Leitstellen angewendet wird.

Durch die Einführung von NOAS zur Prozess- und Qualitätsoptimierung, haben wir eine Rolle als Vorreiter für viele Leitstellen im In- und Ausland übernommen. Dies spiegelt sich in der Anzahl der Fachbesucher (siehe Besucher in der Leitstelle) wieder.

Strukturierte Notrufabfrage
Als strukturierte Notrufabfrage ist die Notrufabfrage mit Unterstützung einer Software zu verstehen. Diese dient mittels immer gleich definierter Fragen der Sicherstellung eines einheitlichen Qualitätsstandards.

Durch diese Art der Abfrage werden zeit- und personenunabhängige fallspezifische Ergebnisse auf konstant hohem Niveau ermöglicht.

Die Sicherung der Prozessqualität im Bereich der rettungsdienstlichen Notrufabfrage hat folgende Ziele:

- Schaffung vergleichbarer Verfahren und Prozessabläufe
- Dokumentation der Arbeit
- Evaluation der Arbeit
- Reflexion und Weiterentwicklung des Abfrageprozesses

Die Qualität der Notrufabfrage wird bestimmt durch den Vergleich der bei der Abfrage geschilderten Situation, mit der von der Rettungsdienstbesatzung vorgefundenen Situation (Abfrage ohne Abweichung versus Abweichungen).

Im Bereich Brandschutz / Technische Hilfeleistung werden derzeit durch die Einführung von NOAS keine Verbesserungspotenziale gesehen, da im Gegensatz zum Rettungsdienst der Anrufer ein eindeutiges Ereignis beschreiben kann. Durch eine strukturierte Notrufabfrage können daher keine detaillierteren Ergebnisse erzielt werden.

4.2.3. Verhaltenshinweise an Hilfesuchende

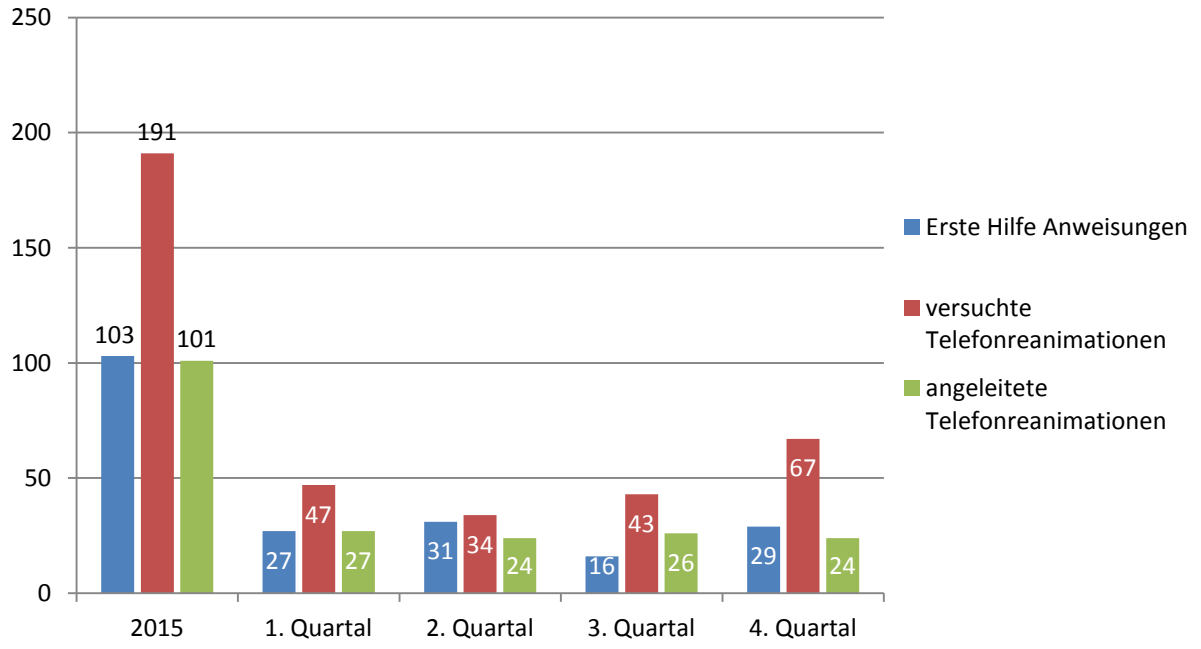
Neben der ständigen Beratung von Hilfesuchenden, gibt die Leitstelle umfassende Verhaltenshinweise in allen Notlagen.

1. **Erste Hilfe Anweisungen:** Der Anrufer bekommt vom Disponenten Verhaltenshinweise wie er dem Verletzten/Erkrankten bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes erste Hilfe leisten kann.
   Dies geht so weit, dass auch versucht wird Personen mit suizidalen Absichten durch eine geeignete Gesprächsführung an ihrem Vorhaben zu hindern.

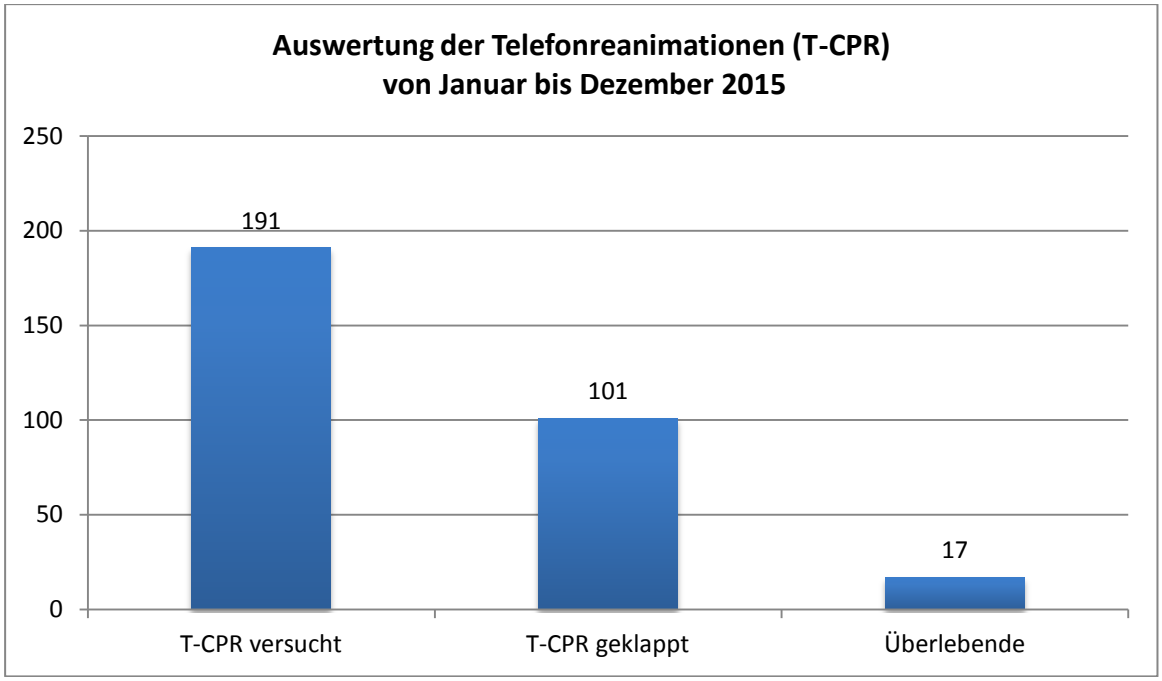
2. **Versuchte Telefonreanimation:** Der Disponent bot die Telefonreanimation an, jedoch wurde diese durch den Anrufer abgelehnt.

3. **Angeleitete Telefonreanimation:** In der angeleiteten Telefonreanimation werden Anrufende, beim Vorliegen einer entsprechenden medizinischen Indikation, durch den Disponenten zur Durchführung einer Reanimation angeleitet.

Weitere kurze Verhaltenshinweise werden nicht separat erfasst. Häufig sind Verhaltenshinweise regulärer Teil der Gesprächsführung, beispielsweise einfache Erste-Hilfe-Hinweise aber auch Verhaltensanweisung bei Brandereignissen oder Technischen Hilfeleistungen.



Durch eine angeleitete Telefonreanimation erhöht sich die Überlebenschance deutlich. Medizinischen Studien zur Folge, ist jede siebte Telefonreanimation erfolgreich.



Eine Auswertung die in der Zeit von Januar bis Dezember 2015 durchgeführt wurde ergab, dass Disponenten 191-mal versuchten die Anrufer zur Durchführung einer Telefonreanimation zu bewegen. 101-mal wurde eine durch den Disponenten angeleitete Reanimation vom Anrufer durchgeführt. Davon lebten im Februar 2016 noch mindestens 17 Personen.

4.2.4. Disposition und Einsatzführung

Die Leitstelle sichert Hilfe mit äußerst hoher Qualität: zu 99,911 Prozent war die Wahl des Einsatzortes fehlerfrei.

Die geringe Anzahl der Fehler wird intensiv untersucht, Ursachen analysiert und diese abgestellt. Hierzu zählen neben Straßenverwechslungen innerhalb einer Stadt auch die Ortsverwechslungen. Seit 2014 werden Verwechselungen zwischen internen Ursachen und externen Ursachen unterschieden, um die Ursache der fehlerhaften Dispositionen besser aufzuarbeiten. Der Anstieg der Verwechslungen im Jahr 2015 war ausschließlich im Bereich der externen Ursachen. Diese Fehldispositionen sind durch den Anrufer verursacht und durch die Mitarbeiter der Leitstelle nicht beeinflussbar.

In einem vertrauensvollen Rahmen werden erkannte Risiken oder Fehler benannt, und transparent aufgearbeitet.

Als reguläre Aktivität zur Steigerung der Qualität werden mit allen Disponenten regelmäßig stichprobenhaft herausgezogene Einsätze besprochen. Wird in diesen Gesprächen der entsprechende Bedarf erkannt, erfolgt eine Nachschulung des Mitarbeiters. Werden systematische Ursachen erkannt, erfolgen organisatorische oder strukturelle Maßnahmen für die Korrektur und Qualitätsverbesserung.

4.2.4.1. Fehldispositionen interner und externer Ursache

	Interne Ursachen	Anteil an Einsätzen	Externe Ursachen	Anteil an Einsätzen	Verwechs. Gesamt
2015	28	0,0299%	55	0,0587%	83

Erläuterung:

- Externe Ursache:
  Ist eine falsche Information des Anrufers, wenn
  a) dieser auf Nachfrage des Disponenten eine falsche Adresse eindeutig bestätigt
  b) ausschließlich die falsche Adresse angibt
- Interne Ursache:
  alle weiterführenden Ursachen, die nicht bereits durch die externen Ursachen ausgeschlossen sind.

Maßnahmen bei internen Fehldispositionen:

Im Falle einer internen Fehldisposition wird der Sachverhalt intensiv im Kreise der Leitstellenleitung und dem betroffenen Mitarbeiter aufgearbeitet. Folgende Schritte wurden für das Verfahren festgelegt:

- Für die Mitarbeiter besteht eine Meldepflicht
- Der Dienstgruppenleiter (DGL) sichert die Gesprächsaufzeichnung
- Der DGL hört das Gespräch zu einer ersten Bewertung an und führt ein Mitarbeitergespräch
- Die für die Leitstelle verantwortlichen Führungskräfte beider Städte, werden schriftlich über den Sachverhalt informiert
- Weitere Mitarbeitergespräche werden bei Bedarf nach einem festgelegten mehrstufigen Verfahren geführt
- Bei erkennbarem Bedarf erfolgt eine Schulung
- Eine offene Fehlerkultur im Kollegenkreis der Leitstellenmitarbeiter sorgt für interne Transparenz
- Zur Steuerung bei Fehldispositionen und zur Offenlegung der Sachverhalte, werden diese in den jährlichen Qualitätsberichten veröffentlicht

4.2.4.2. Innerörtliche - und überörtliche Verwechselung

Innerörtliche Verwechslungen

	Interne Ursachen		Verwechs. Gesamt	Anteil an Einsätzen
	SG	W		
2015	5	14	19	0,0203%

Erläuterung:
- Berechnungsgrundlage der Kennzahl „ %-Anteil an Einsätzen“ :
  2015 = 93.674 Einsätze

Überörtliche Verwechslungen

	Interne Ursachen			Verwechs. Gesamt	Anteil an Einsätzen
	SG/W	W/SG	Andere Städte		
2015	5	2	2	9	0,0096%

Erläuterung:
- Überörtliche Verwechslungen werden nach Soll-Stadt/Ist-Stadt aufgeschlüsselt:
  Bsp.: SG (Soll-Stadt) / W (Ist-Stadt)
- Berechnungsgrundlage der Kennzahl „ %-Anteil an Einsätzen“ :
  2015 = 93.674 Einsätze

4.2.5. Auslastung der Leitstelle

Die Auslastung der Leitstelle ist definiert als Verhältnis von vorgehaltener Arbeitsleistung zu angefallenem Arbeitsaufwand. Diese Kennzahl dient als Grundlage für die personelle Ausstattung der Leitstelle. Insgesamt nimmt die Leitstelle eine steigende Anzahl von Anrufen und Einsätze entgegen. 2001 wurde im Forplan-Gutachten mit einem Einsatzpotenzial von 74.932 Einsätzen kalkuliert. Seit diesem Zeitpunkt ist eine Steigerung um 24,9 Prozent auf 93.591 Einsätze zu vermerken. Diese Steigerung der Auslastung wird eng überwacht. Durch die Auswertung von Teilinformationen (Anruferzahlen und Einsatzzahlen zu definierten Zeiten) findet eine regelmäßige Überprüfung und gegebenenfalls eine strategische Anpassung.

4.2.6. Sicherstellung des Dienstbetriebs

Das Handeln der Leitstelle ist durch interne Anweisungen geregelt. Diese Anweisungen werden in der Leitstelle entwickelt und mit beiden Feuerwehren abgestimmt. Umgekehrt bringen beide Feuerwehren ihren Bedarf ein.

Die Überwachung der Einhaltung leitstelleninterner Handlungsanweisungen erfolgt durch ein ständiges Controlling, welches durch die Führungskräfte der Leitstelle und die Führungskräfte beider Feuerwehren durchgeführt wird.

Dies wird ergänzt durch die Pflicht aller Mitarbeiter Unregelmäßigkeiten zu melden. Der Prozess zum Hinweisen auf Unregelmäßigkeiten wie auch Verbesserungen ist geregelt.

Darüber hinaus gibt es klar definierte Regelkommunikationen, etwa wöchentliche Treffen im Führungsteam der Leitstelle, halbjährliche individuelle Gespräche mit den Mitarbeitern und monatliche Abstimmungen im Leitstellengremium.

4.3. Zufriedenheit

4.3.1. Hilfeersuchende Bürgerinnen und Bürger

Jede schriftliche Mitteilung von hilfeersuchenden Bürgerinnen und Bürgern über Kritik an Vorgängen der Leitstelle wird erfasst.

Kritik an den Vorgängen der Leitstelle wird einzeln aufgearbeitet und mit allen Beteiligten besprochen. Sofern erforderlich, erfolgen Maßnahmen zur Korrektur und Verbesserung.

Darüber hinaus wird in regelmäßigen Qualitätszirkeln, mit den Verantwortlichen für den Rettungsdienst und dem Brandschutz/Technische Hilfeleistung beider Feuerwehren, gemeinsam die Kundenzufriedenheit mit der angebotenen Leistung der Leitstelle abgeglichen. In den Qualitätszirkeln werden Maßnahmen für die stetige Verbesserung der Leitstelle und der Feuerwehren entwickelt.

Formal wird für eingehende Beschwerden das Beschwerdemanagement der Stadt Wuppertal genutzt.
Seit 2014 werden Beschwerden zwischen internen Beschwerden und externen Beschwerden unterschieden.

Interne Beschwerden			
Rettungsdienst		Brand/Hilfeleist.	
SG	W	SG	W
1	0	1	1

Externe Beschwerden			
Rettungsdienst		Brand/Hilfeleist.	
SG	W	SG	W
2	3	1	0

4.3.2. Angehörige der Feuerwehren und Hilfsorganisationen

Die Tätigkeit der Leitstelle wirkt sich auf 1702 Angehörige der Feuerwehren und auf die Angehörigen der Hilfsorganisationen aus.

Um diese große interne Kundengruppe zufrieden zu stellen, finden regelmäßig Informationsveranstaltungen für die Feuerwehren statt. Im Jahr 2015 wurde ein gemeinsames Treffen mit den Führungskräften der Feuerwehren organisiert.

Auf interkommunaler Ebene werden regelmäßige QM-Gespräche zwischen der Leitstelle und den im Rettungsdienst Verantwortlichen geführt.

Zu den im Rettungsdienst mitwirkenden Hilfsorganisationen findet der Dialog über die Rettungsdienstabteilungen in Solingen und Wuppertal statt.

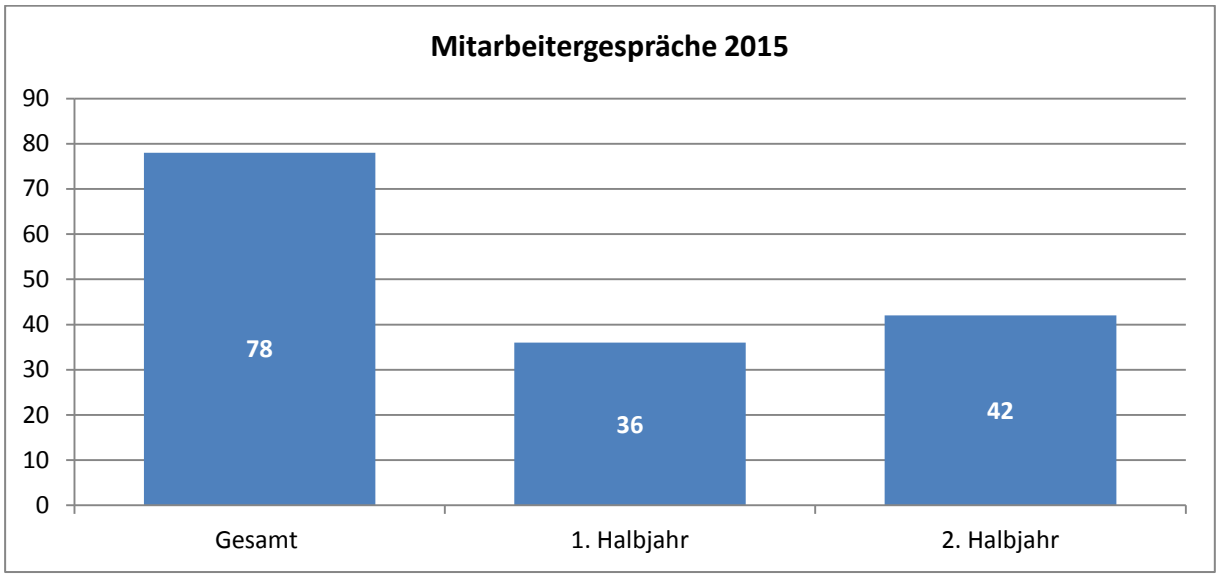
4.3.3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle

Die Erfassung der Zufriedenheit aller Mitarbeiter (Feuerwehr und Hilfsorganisationen) erfolgt im Rahmen der festgelegten Regelkommunikation, insbesondere durch Mitarbeitergespräche (Regelarbeitsgespräche) sowie Dienstbesprechungen.

Mitarbeitergespräche

Mitarbeitergespräche (Regelarbeitsgespräche) dienen zur kontinuierlichen Überprüfung der Einhaltung der Ziele und zur eventuellen Neuausrichtung. Weiterhin wird die Stimmung der Mitarbeiter aufgenommen, um daraus Handlungsbedarf abzuleiten.

Ziel ist es, mit den 50 Mitarbeitern pro Jahr zwei Gespräche zu führen.



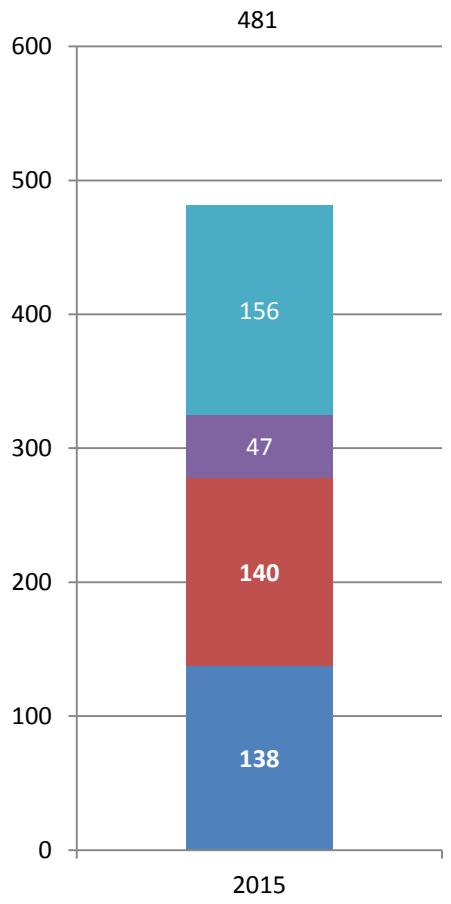
Dienstbesprechungen

In 2015 wurden 3 Dienstbesprechungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle durchgeführt.
Geleitet werden die Dienstbesprechungen von der Leitstellenleitung und den stellvertretenden Leitern beider Feuerwehren. Eine wachsende Zahl der Leitstellenmitarbeiter besuchte diese freiwilligen Veranstaltungen, auch aus der Freizeit heraus. Dies unterstreicht das Interesse der Mitarbeiter an den Entwicklungen der Leitstelle und das Engagement der Mitarbeiter.

5. Öffentlichkeitsarbeit

5.1. Besucher in der Leitstelle

Die Leitstelle war im Jahr 2015 wieder ein „Magnet“ für Besucher.
So sind sicher die Besucher der Umweltschutzbehörde aus Wuppertals Partnerstadt Matagalpa, sowie die Mitarbeiter von Katastrophenschutzbehörden südamerikanischer Staaten als besondere Höhepunkte zu nennen.



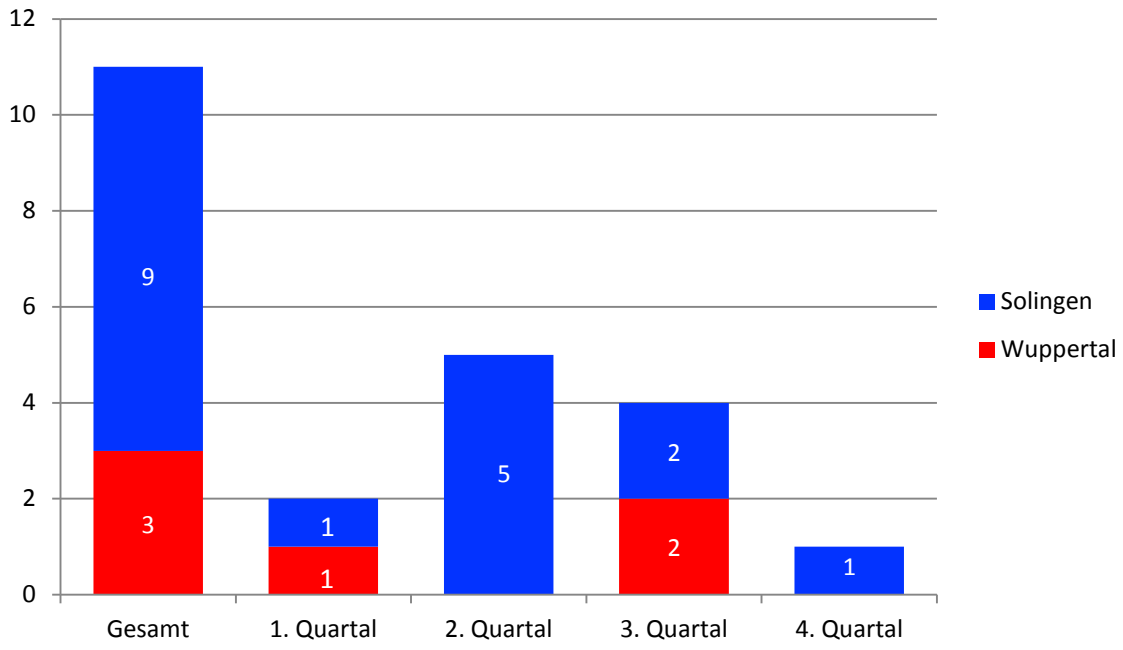
- Sonstige Gruppen
- Privat
- Presse
- sonst. Fachbesucher
- Angehörige Feuerwehr

Angaben zu den Besuchern:

- Feuerwehren
  - Grundlehrgang der Fw Solingen
  - C-Dienste der Fw Solingen
  - Auszubildende der Bundeswehr
  - Grundausbildung Fw Schwerin
- Sonst. Fachbesucher
  - Umweltschutzbehörde Matagalpa
  - Katschutzbehörde Südamerika
  - Bauingenieure IG Bau
- Privat
  -
- Sonst. Gruppen
  - Studenten der Sicherheitstechnik
  - M.d.L die Grünen
  - Azubis der Stadt Wuppertal

5.2. Presseberichte

Im Jahr 2015 waren die Presseberichte zur Feuerwehrleitstelle Solingen-Wuppertal durchweg positiv.



Erläuterung: In dieser Statistik werden nur regionale Medien aus Solingen und Wuppertal betrachtet.

6. Ausblick

Die für das Jahr 2015 geplante Änderung des technischen Betriebskonzeptes, musste in das Jahr 2016 verschoben werden. Die Gründe lagen in der nicht rechtzeitig bereitgestellten Software des neu geplanten Einsatzleitsystems durch die beauftragte Herstellerfirma und die damit verbundenen organisatorischen Änderungen in der internen Einführungs-, Test-, und Schulungsphase.

Die Leitstelle stellt sich neuen Herausforderungen. Die Mitarbeiter der Leitstelle führen immer mehr Notrufe in englischer Sprache. Mehr Internationalität stellt auch die Feuerwehren vor neue Aufgaben. Zur Unterstützung bei Rettungsdienstlichen Notrufen verfügt die Leitstelle über eine softwaregesteuerte standardisierte Notrufabfrage. Nach einem für dieses Jahr geplanten Upgrade, wird die Anwendung auch in englischer Sprache möglich sein. Die Mitarbeiter der Leitstelle werden dazu in speziellen Schulungen auf das medizinische Fachenglisch vorbereitet.

Die Feuerwehrleitstelle hat ein bundesweit eingeführtes Warnsystem des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe in Betrieb genommen. Das Modulare Warnsystem MoWaS ermöglicht den direkten Zugang zu Medienanstalten. Warnmeldungen und Informationen an die Bevölkerung, können so schnell und ohne behördlichen Umweg an die Medien weitergeleitet werden. Eine kostenlose APP namens NINA, kann jeder Smartphone Besitzer downloaden. Informationen zu NINA findet man auf der Homepage des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katstrophenhilfe (BBK) unter dem Link:

http://www.bbk.bund.de/DE/DasBBK/dasbbk_node.html

Bei der Warnung oder Information über das MoWaS, kann so jeder App-Nutzer unmittelbar durch die Feuerwehrleitstelle informiert werden.

An dieser Stelle möchten wir wieder allen Mitarbeitern der Leitstelle und beider Feuerwehren für die gemeinsam geleistete Arbeit danken. Wir freuen uns darauf, die hohe Qualität der Leitstelle auch 2016 weiter auszubauen. Unser Dank richtet sich weiter an die Kämmerer und Beigeordneten beider Städte sowie an alle anderen städtischen Mitarbeiter für deren tatkräftige und konstruktive Unterstützung in 2015.

Im Sinne unserer Verantwortung verpflichten wir uns der regelmäßigen Verbesserung, Erhaltung und Weiterentwicklung unserer Tätigkeit mit dem Leitgedanken

„112 – WIR HELFEN SCHNELL UND RICHTIG“

Leitstellenleitung
Feuerwehrleitstelle Solingen-Wuppertal

7. Impressum

Herausgeber
Stadt Wuppertal
42275 Wuppertal

02/2016

Redaktion und Verantwortung

Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal
42109 Wuppertal