

Qualitätsbericht 2017

der Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal

112 – WIR HELFEN SCHNELL UND RICHTIG



Inhalt

1. Vorwort zum Qualitätsbericht 2017	3
2. Die Leitstelle in Zahlen	4
3. Übersicht zum Betrieb	5
3.1. Anrufe im Jahr 2017.....	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	21
4.2.4.1. Fehldispositionen interner und externer Ursache.....	22
4.2.4.2. Innerörtliche - und überörtliche Verwechslung	23
4.2.5. Auslastung der Leitstelle.....	24
4.2.6. Sicherstellung des Dienstbetriebs.....	24
4.3. Zufriedenheit	25
4.3.1. Hilfeersuchende Bürgerinnen und Bürger.....	25
4.3.2. Angehörige der Feuerwehren und Hilfsorganisationen	25
4.3.3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle	26
5. Öffentlichkeitsarbeit	28
5.1. Besucher in der Leitstelle.....	28
5.2. Presseberichte	29
6. Ausblick	30
7. Impressum	31



1. Vorwort zum Qualitätsbericht 2017

In diesem Bericht geben wir einen Überblick über unsere Tätigkeit im Jahr 2017 als integrierte Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal.

Mit 43 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 (502.700 Einwohner) und Essen (590.200 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 2017 wurden 165.304 Anrufe angenommen. Hieraus wurden 98.841 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 1.800 Angehörige der Feuerwehren an 48 Standorten mit rund 248 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 2017 als Besucher Angehörige der Feuerwehr Burgh-Haamstede, Ärztliche Leiter verschiedener Russischer Städte und Angehörige der Feuerweherschule Regensburg.

Hinweis:

Das Jahr 2017 war von einer entscheidenden Veränderung geprägt. Eine der technischen Säulen der gemeinsamen Feuerwehrleitstelle, das Einsatzleitsystem, musste ausgetauscht werden. Das Vorgängersystem war in die Jahre gekommen und konnte nicht mehr an die modernen Anforderungen, wie zum Beispiel den Europaweiten Kfz-Notruf eCall und an den Digitalfunk angepasst werden.

Das Einsatzleitsystem ist das wichtigste Arbeitsmittel der Disponenten in der täglichen Einsatzbearbeitung. Es ist Dokumentations-, Informations-, und Alarmierungsmedium in Form einer Softwareanwendung. Im Gegensatz zu anderen Bundesländern gibt es in Nordrhein-Westfalen kein einheitliches Einsatzleitsystem in den Leitstellen. Daraus ergibt sich, dass jeder Leitstellenbetreiber seine Technik selbst zusammenstellt und gemeinsam mit dem Hersteller an die örtlichen Gegebenheiten anpassen muss. Solch ein Anpassungsprozess dauert erfahrungsgemäß etwa zwei Jahre. Bis das Zusammenspiel aller neuen Technikkomponenten reibungslos funktioniert, ist temporär eine höhere Aufmerksamkeit der Disponenten bei der Einsatzbearbeitung notwendig. Damit liegt die durchschnittliche Belastung der Mitarbeiter auch tendenziell höher als dies bei einem eingespielten Einsatzleitsystem der Fall wäre.

Diese Situation ist sehr deutlich an den veränderten Qualitätskennzahlen ablesbar. Aus Sicht der Leitstellen- und Projektleitung wird alles daran gesetzt, die erforderlichen Anpassungen durch den Hersteller voranzutreiben, um möglichst schnell wieder zu einem anwendergerechten, arbeitsergonomischen Arbeitsablauf für die Disponenten zurückzukehren.



2. Die Leitstelle in Zahlen

Wir, die integrierte Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal, ...

- ... sorgen für insgesamt ca. 524.000 Bürgerinnen und Bürger (SG ca. 163.600, W 360.500)
- ... 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)
 - 248 Fahrzeuge
 - 28 Rettungswagen (SG 7, W 21)
 - 24 Krankenwagen (SG 7, W 17)
 - 90 Fahrzeuge der Berufsfeuerwehr (SG 40, W 50)
 - 107 Fahrzeuge der Freiwilligen Feuerwehr (SG 35, W 72)
 - 1.811 Angehörige der Feuerwehren
 - 606 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berufsfeuerwehren (SG 238, W 368)
 - 1205 Angehörige der Freiwilligen Feuerwehr (SG: 274 Aktive + 107 Jugendfeuerwehr, W: 575 Aktive, 231 Jugendfeuerwehr sowie 18 Mitglieder des Kreismusikzug)
 - Hinzu kommen die haupt- und ehrenamtlichen Angehörigen der Hilfsorganisationen, welche uns im Krankentransport, Rettungsdienst und Katastrophenschutz unterstützen.
- ... sind personell ausgestattet mit:
 - 43 Disponentinnen und Disponenten im Drei-Schichtsystem (17 SG, 26 W)
 - 5 Dienstgruppenleiter (DGL) im Drei-Schichtsystem (2 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 4 Einsatzleitplätze
 - nachts 2 Einsatzleitplätze
 - Besetzung der Einsatzleitwagen als Assistent des Einsatzleiters: 24 Stunden ein Assistent je Stadt
 - Zu jeder Zeit können weitere Einsatzleitplätze durch zusätzliches Personal aus der diensthabenden Bereitschaft besetzt werden. Insgesamt können tagsüber somit 10 Einsatzleitplätze, nachts bis zu 6 Einsatzleitplätzen besetzt werden

3. Übersicht zum Betrieb

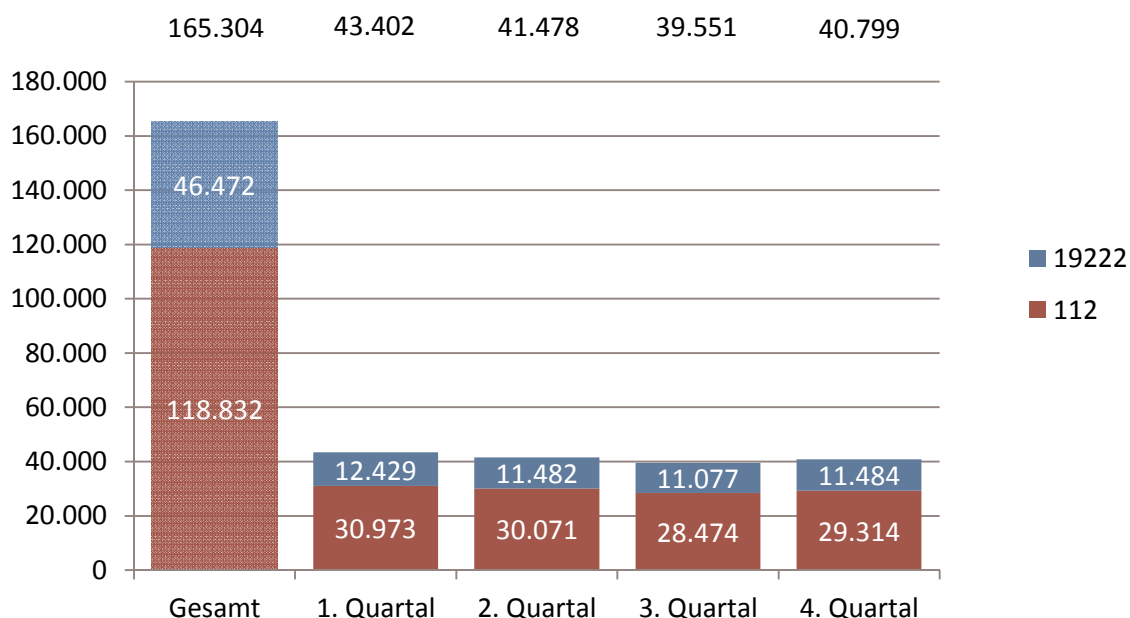
3.1. Anrufe im Jahr 2017

Im Jahr 2017 wurden 165.304 Anrufe in der Leitstelle entgegengenommen - über die Telefonleitungen 112 und 19222.

Notrufleitung 112: Rund 72 Prozent der gesamten Anrufe waren notrufbedingt (Notrufleitung 112) und damit mit der höchsten Priorität zu bearbeiten. Die Zahl dieser Anrufe verteilt sich gleichmäßig mit leicht fallender Tendenz.

Krankentransportnummer 19222: Rund 28 Prozent der Anrufe waren nicht zeitkritisch zu bearbeiten. Die Zahl dieser Anrufe ist vom ersten bis zum vierten Quartal 2017 relativ konstant.

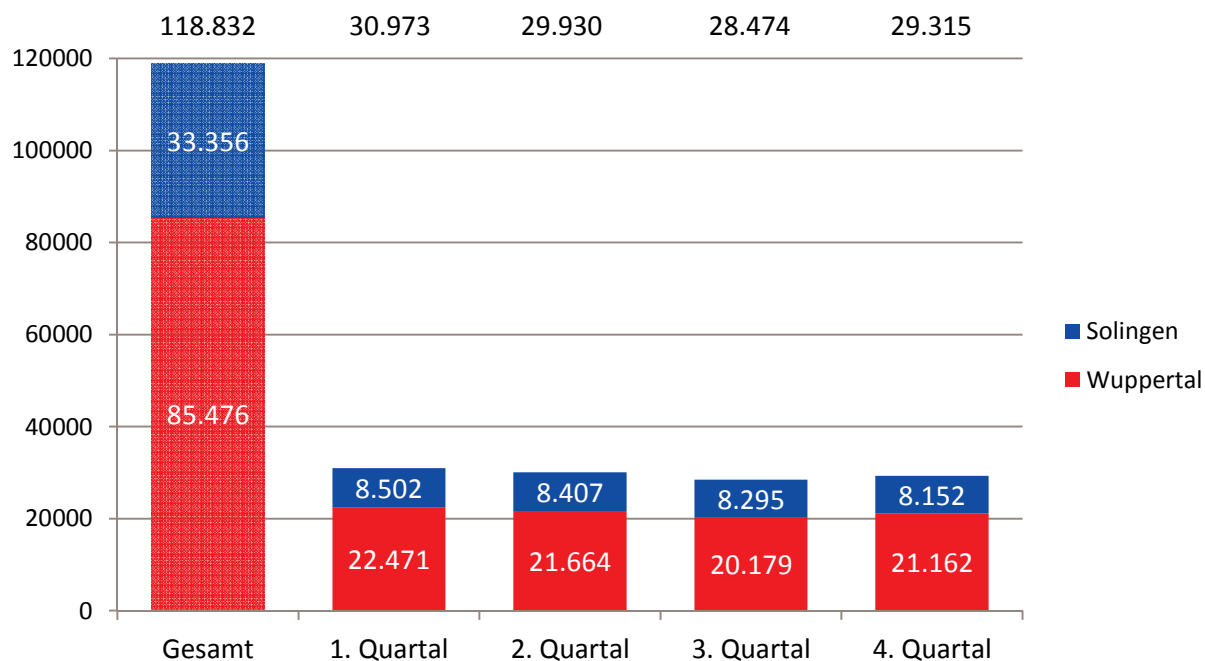
Zahl der Anrufe Gesamt 2017



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.

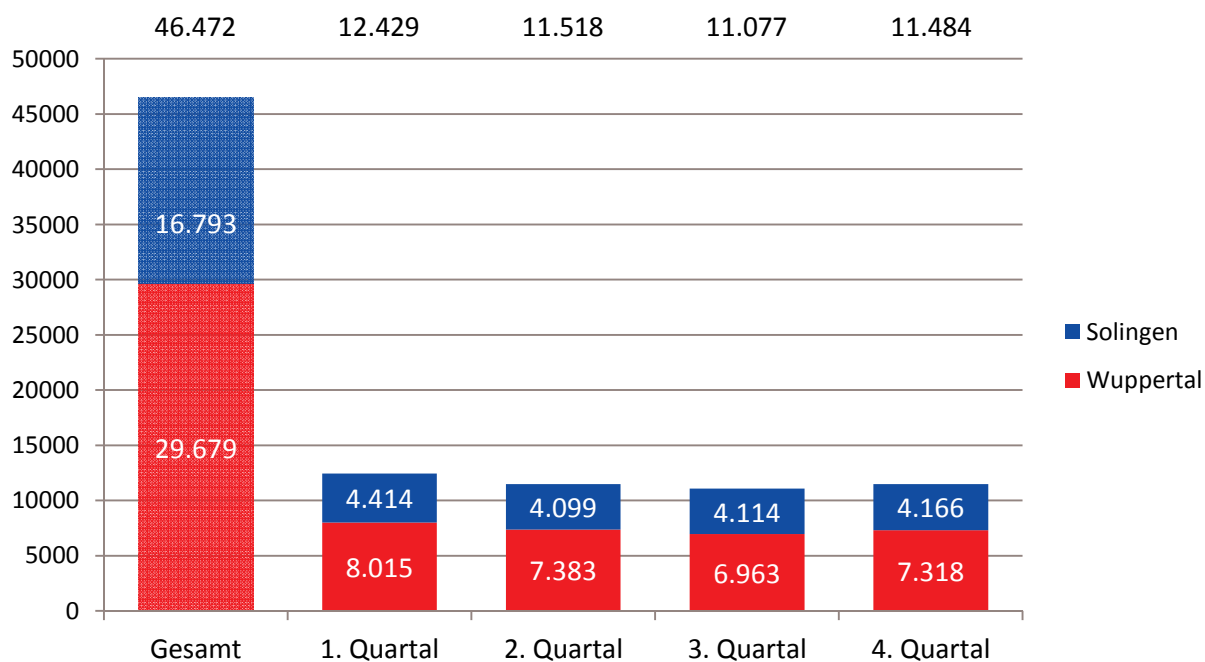
Zahl der Anrufe auf der Notrufleitung 112

(Gesamte Anrufe 112 und 19222 = 165.304)



Zahl der Anrufe auf der Krankentransportnummer 19222

(Gesamte Anrufe 112 und 19222 = 165.304)



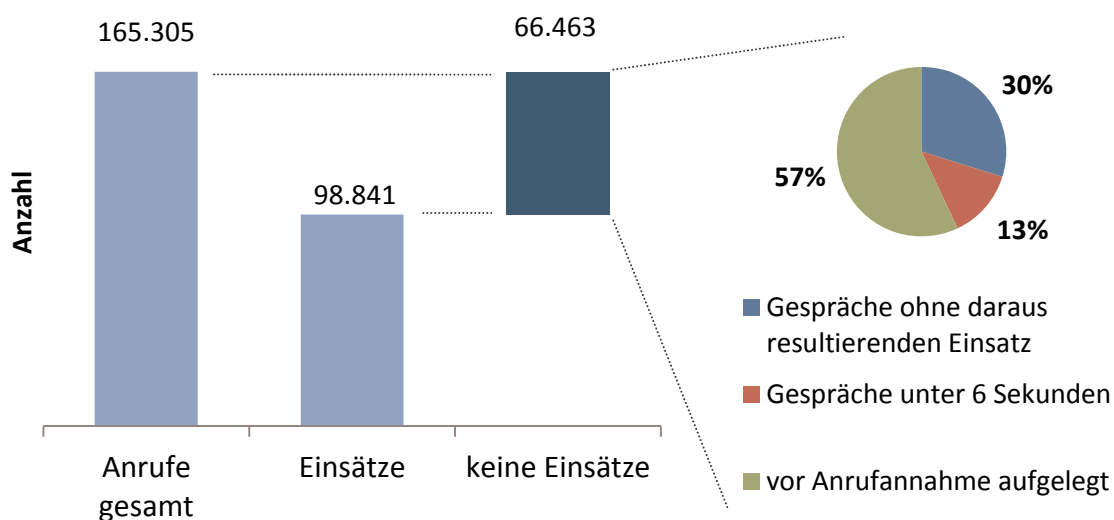
3.2. Aus Anrufen resultierende Einsätze

Von den 165.304 Anrufen führten mehr als 59 Prozent (98.841) zu einem Einsatz und teilweise zu umfangreichen weiteren Maßnahmen durch die Leitstelle.

Die anderen 41 Prozent der Anrufe (66.463) konnten beendet werden, ohne dass ein Einsatz eröffnet werden musste.

Von den 66.463 Anrufen, die nicht zu einem Einsatz führten,

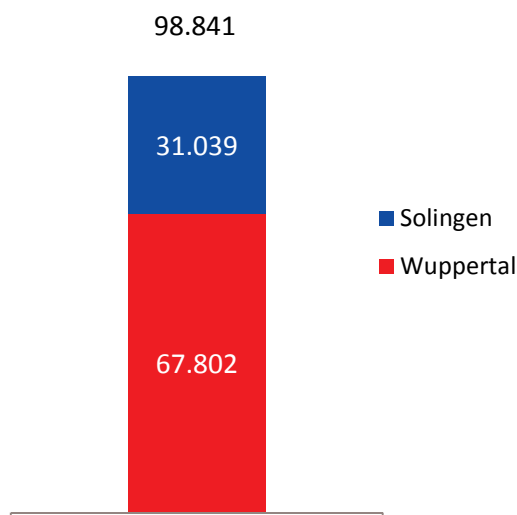
- konnten 30 Prozent der Anrufe situationsbedingt nach Analyse im Gespräch ohne Einsatz beendet werden
- wurden 13 Prozent der Anrufe nach weniger als 6 Sekunden vom Anrufer beendet
- wurden 57 Prozent der Anrufe durch den Anrufer vor der Anrufannahme beendet, ohne dass ein Gespräch zustande kam.



3.3. Einsätze in der Übersicht

Die 98.841 Einsätze verteilen sich zu 31.039 Einsätze auf die Stadt Solingen und zu 67.802 Einsätzen auf die Stadt Wuppertal.

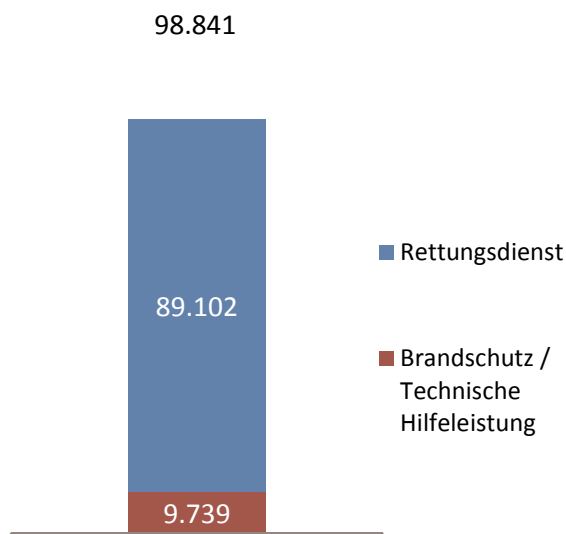
Zahl der Einsätze Gesamt nach Städten

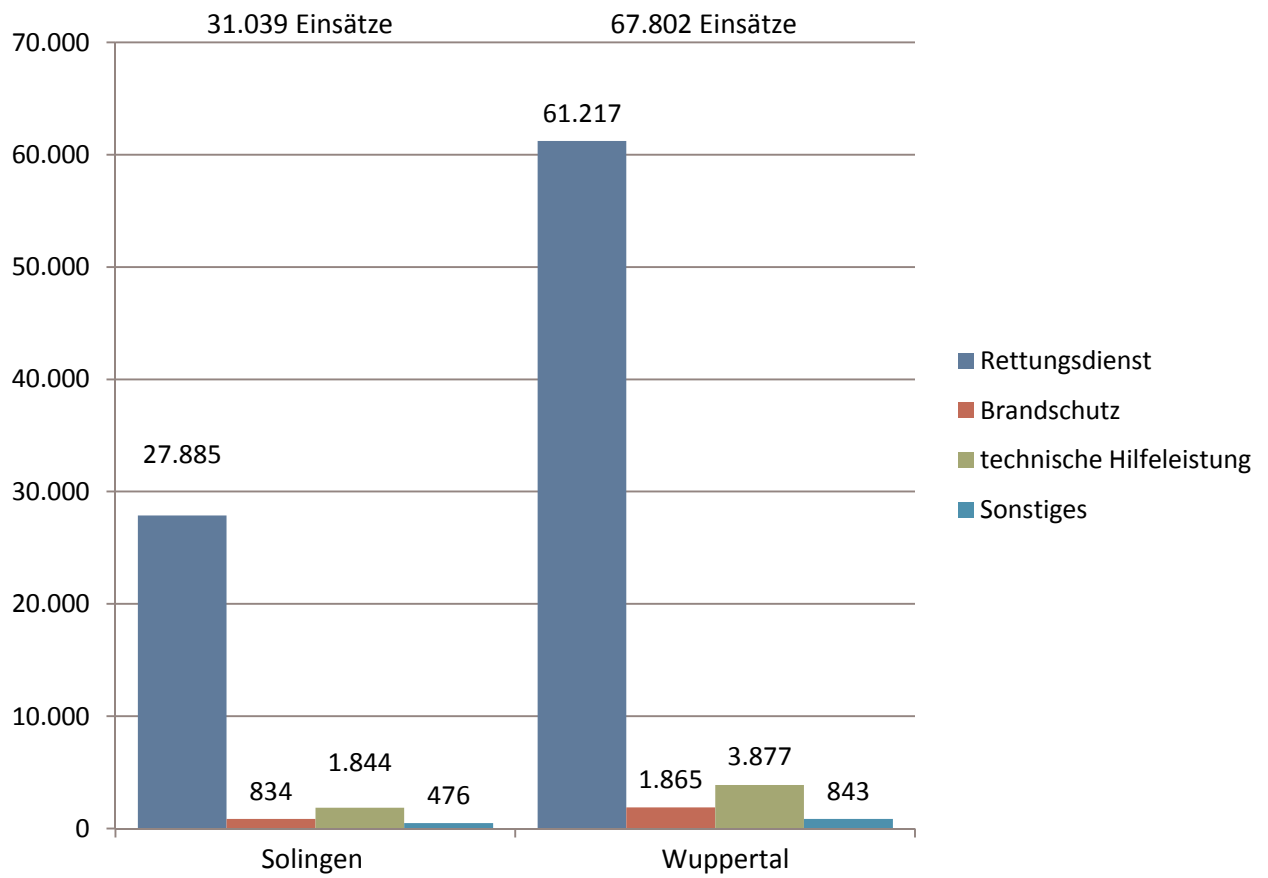


Die Disposition von insgesamt 98.841 Einsätzen erfolgt zu rund 90 Prozent (89.102) im Rettungsdienst und zu 10 Prozent (9.739) im Brandschutz und der Technischen Hilfeleistung.

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



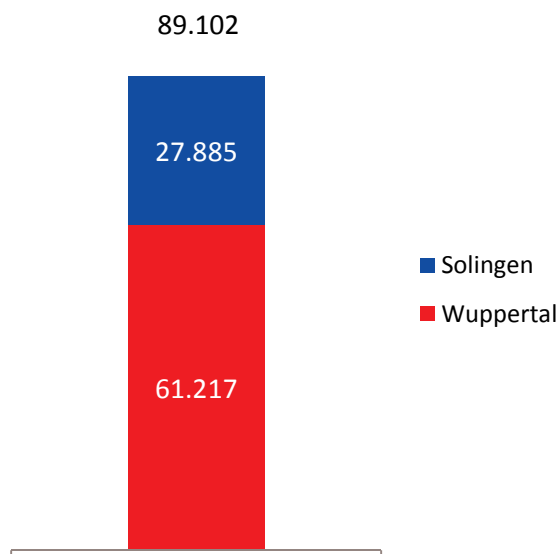
**Aufschlüsselung der Zahl der Einsätze nach Städten und Einsatzart**

3.4. Einsätze im Rettungsdienst

2017 entfielen von insgesamt 98.841 Einsätzen ca. 89 Prozent (89.102) auf den Rettungsdienst. Diese Einsätze sind folgend weiter detailliert.

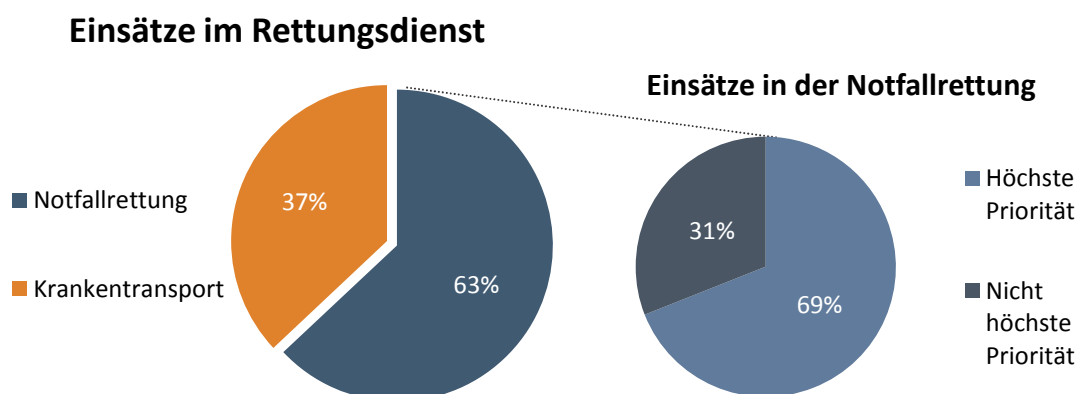
In 2017 fanden 27.885 Einsätze (ca. 31 Prozent) im Rettungsdienst der Stadt Solingen und 61.217 Einsätze (ca. 69 Prozent) im Rettungsdienst der Stadt Wuppertal statt.

Zahl der Einsätze im Rettungsdienst insgesamt nach Städten

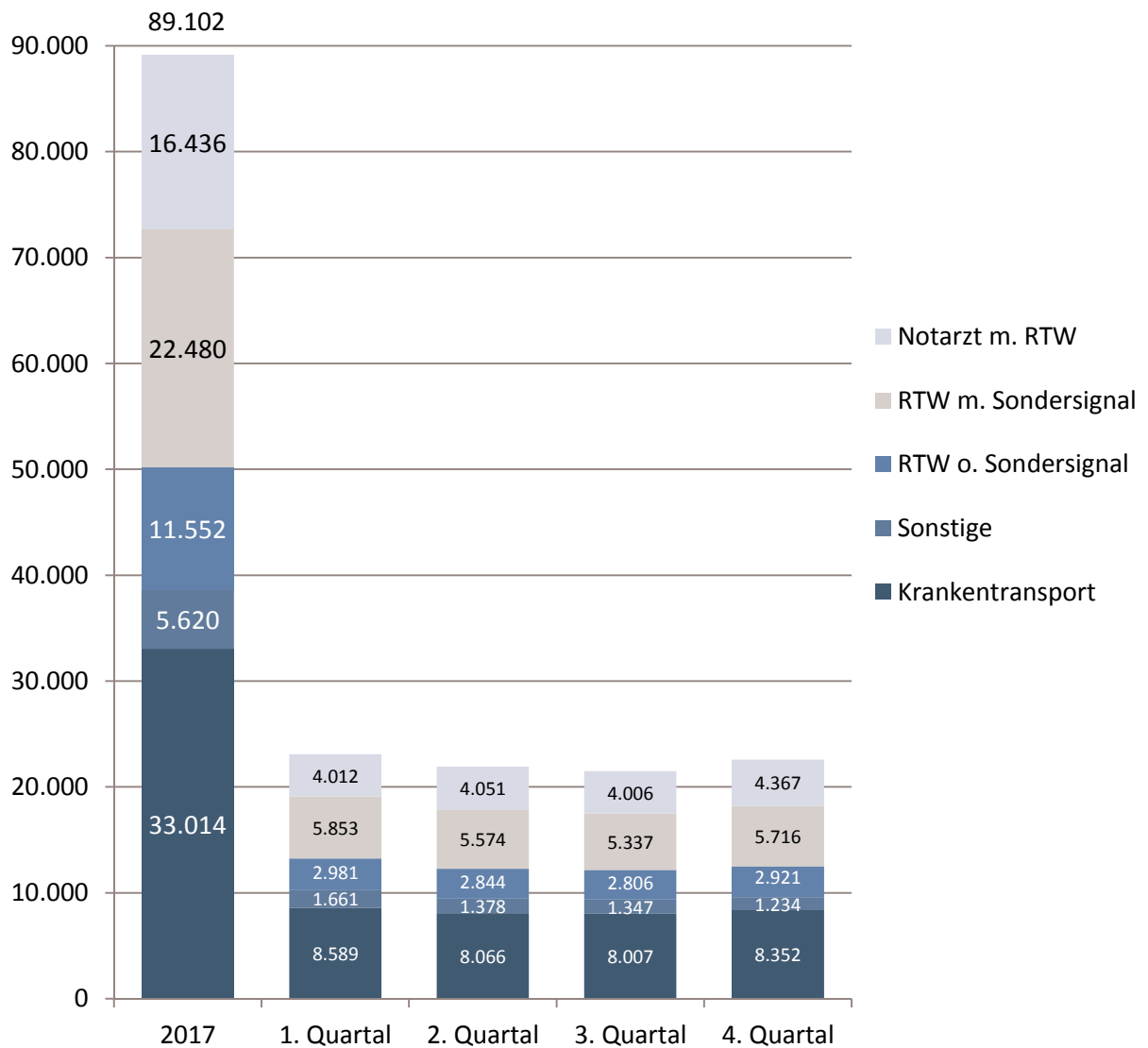


Die Analyse der Einsätze im Rettungsdienst nach Einsatzarten und Dringlichkeiten ergibt das folgende Bild:

- Notfallrettung: Rund 63 Prozent (56.088) der Einsätze im Rettungsdienst (gesamt 89.102) sind Einsätze der Notfallrettung.
 - 69 Prozent (38.916) der Einsätze der Notfallrettung sind Einsätze der höchsten Priorität (Notarzt mit RTW, RTW mit Sondersignal).
 - 31 Prozent (17.172) 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 37 Prozent (33.014) 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 2017 gab es wieder einige besondere Einsätze für die Leitstelle, die in der Regel mit sehr umfangreichen Maßnahmen verbunden waren, zum Beispiel:

1. Quartal:

28.01.17	Brandeinsatz	F3	Solingen	Broßhauser Str.
16.02.17	Chemieunfall	ÜMESSEN2	Oberhausen	Chemiepark
09.03.17	Bombenentschärfung	2x PT-Z 10	Düsseldorf	

2. Quartal:

05.04.17	Chemieunfall	GSG2	Wuppertal	Rudolfstr
15.04.17	Brand Tierstall	FTIERSTALL	Solingen	Burgerlandstr.
26.04.17	Brandeinsatz	F2	Wuppertal	Gertrudenstr.

3. Quartal:

19.07.17	Unwetter Starkregen	Unwetter	Solingen	
19.07.17	Strohballenbrand	FBallen	Solingen	Höhrath
20.07.17	Ammoniakaustritt Eissporthalle	GSG2	Solingen	Brühler Str.
21.07.17	Wohnungsbrand	F2Y	Wuppertal	Edith-Stein-Str.
23.07.17	Strohballenbrand	FBallen	Solingen	Gräfrath
31.08.17	Brandeinsatz	F2	Wuppertal	Berliner Str.
25.09.17	VU mit Gefahrstoffen und MANV	GSG2; MANV10	Solingen	Neuenhofer Str.

4. Quartal:

12.10.17	Brand im Gewerbebetrieb	F3	Solingen	Dellenfeld
24.11.17	Dachstuhlbrand	F2	Solingen	Neuenhofer Str
09/10.12.17	Extremer Schneefall		SG/W	Beide Stadtgebiete
13.12.17	Gefahrstoffeinsatz	GSG2	Wuppertal	Märkische Str
14.12.17	Dachstuhlbrand	F2	Wuppertal	Sonnborner Str.

Erläuterung: Besondere Einsätze werden permanent durch den Lagedienstführer 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.

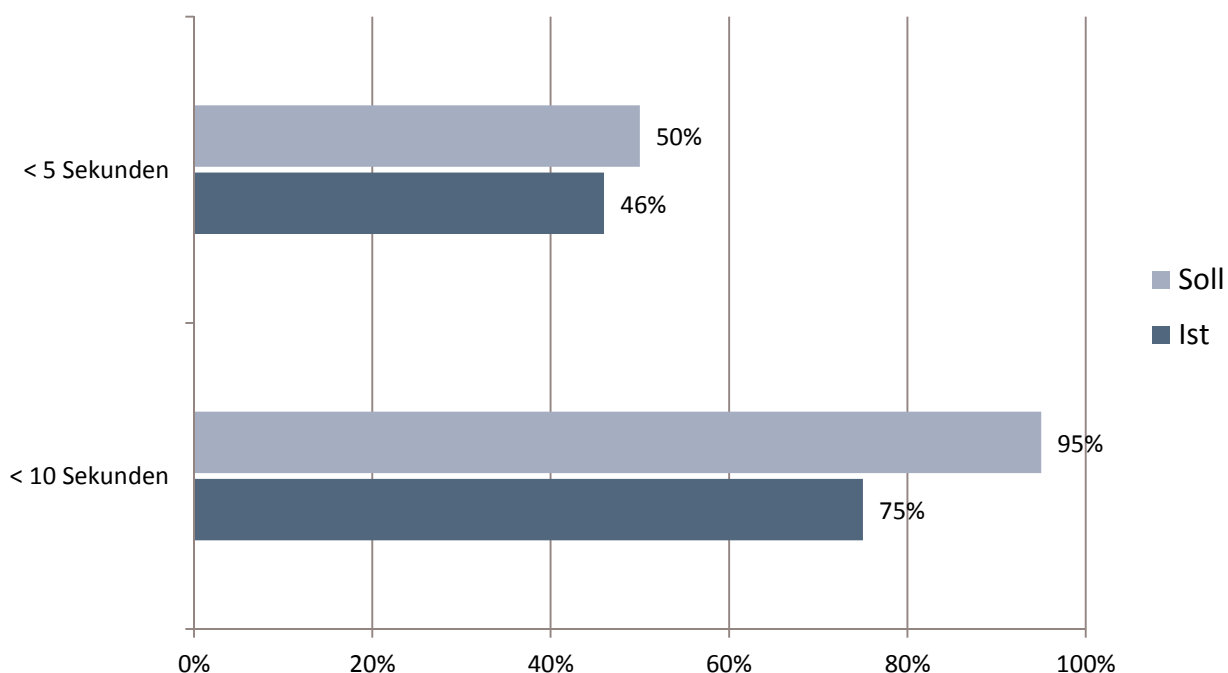
4.1. Erreichbarkeit

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 Ziele 50 Prozent der Anrufe in einer Zeit unter < 5 Sekunden und 95 Prozent der Anrufe in einer Zeit unter < 10 Sekunden angenommen werden. Beide Ziele erreichten wir im Jahre 2017 nicht.

Wie bereits im Vorwort erwähnt, wurde das bestehende Einsatzleitsystem ersetzt. Die damit verbundene neue Arbeitsergonomie und die zwangsläufig auftretenden technischen Schwierigkeiten, führten zu verlängerten Bearbeitungszeiten.

Anrufwartezeit über 112





4.1.2. Das Störungsmanagement der Leitstelle

Im Jahre 2017 war die gemeinsame Leitstelle zu jeder Zeit über den Notruf 112 und die Krankentransportnummer 19222 erreichbar.

Grundsätzlich sind beispielsweise Ausfälle in der Erreichbarkeit von Notrufleitungen oder sonstiger Kommunikationstechnik der Bezirksregierung zu melden. Im Jahr 2017 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.

4.2. Effektivität und Effizienz

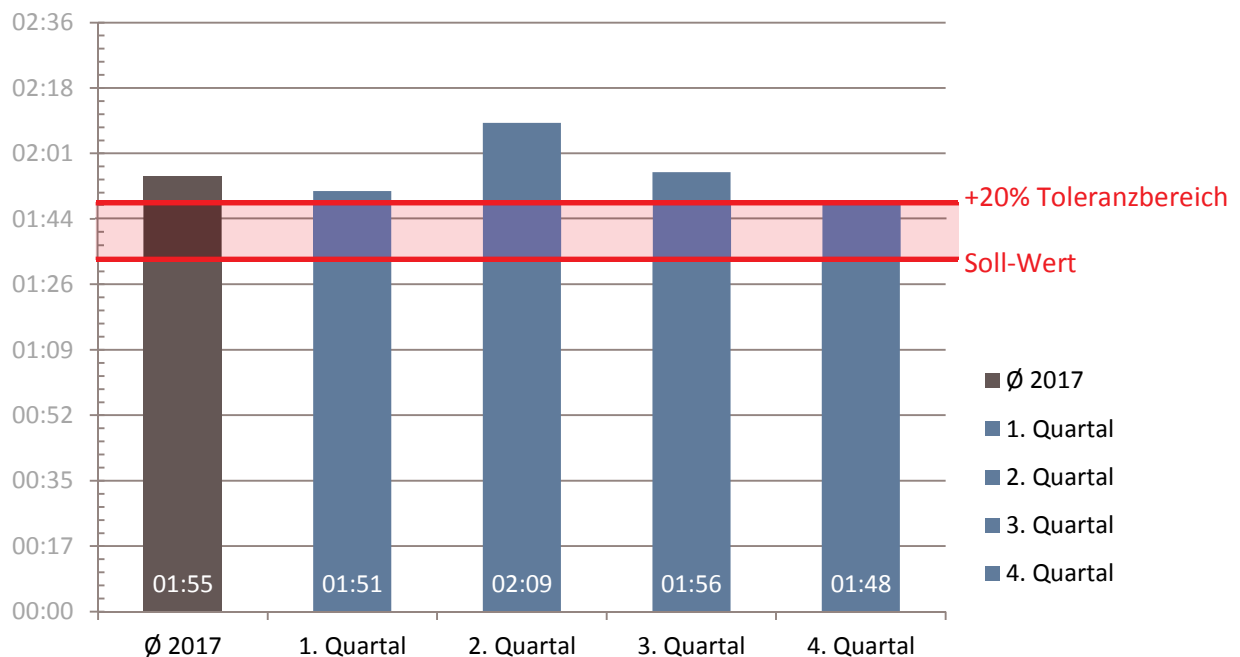
4.2.1. Gesprächs- und Dispositionszeit bei zeitkritischen Einsätzen

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.

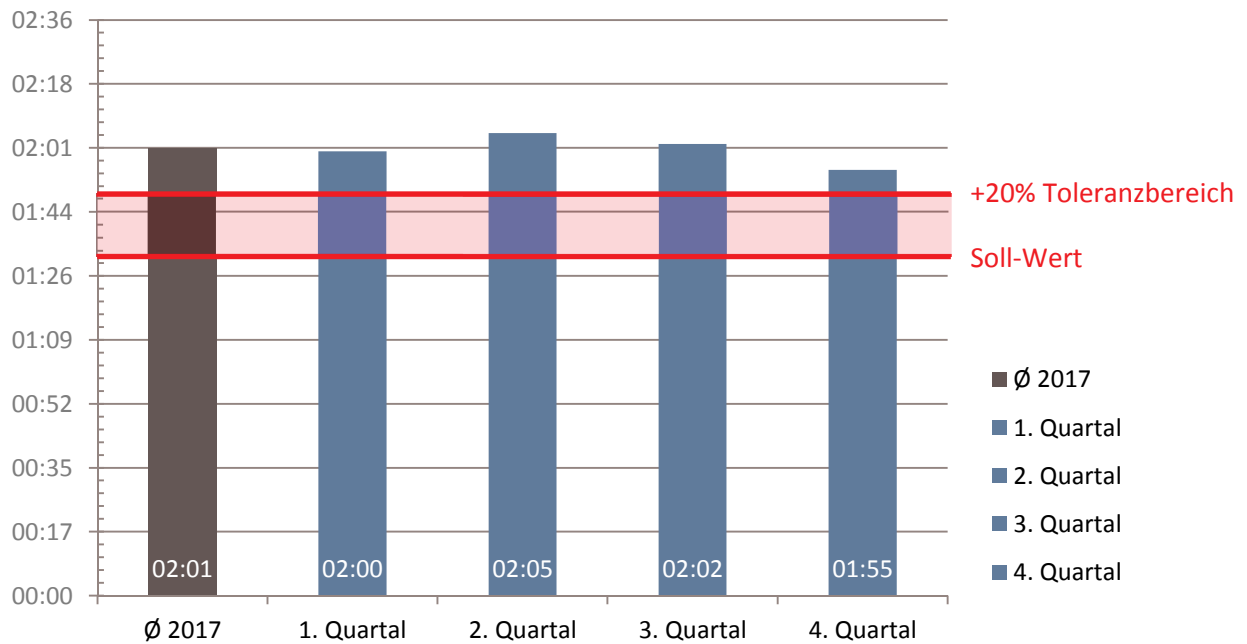
4.2.1.1. Brandschutz



Erläuterung:

Erwartungsgemäß stieg die Gesprächs- und Dispositionszeit bei zeitkritischen Einsätzen ab dem 07. April, zum Wechsel des Einsatzleitsystems, an. Nach einer Einarbeitungszeit von circa sechs Monaten konnte der angestrebte Toleranzbereich durch die Disponenten wieder erreicht werden.

4.2.1.2. Notfallrettung



Erläuterung:

Erwartungsgemäß stieg die Gesprächs- und Dispositionszeit auch in der Notfallrettung ab dem 07. April an. Nach einer Einarbeitungszeit von circa sechs Monaten verringerte sich die Bearbeitungszeit auch hier. Der Toleranzwert konnte im Verlauf des Jahres 2017 fast wieder erreicht werden.

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).

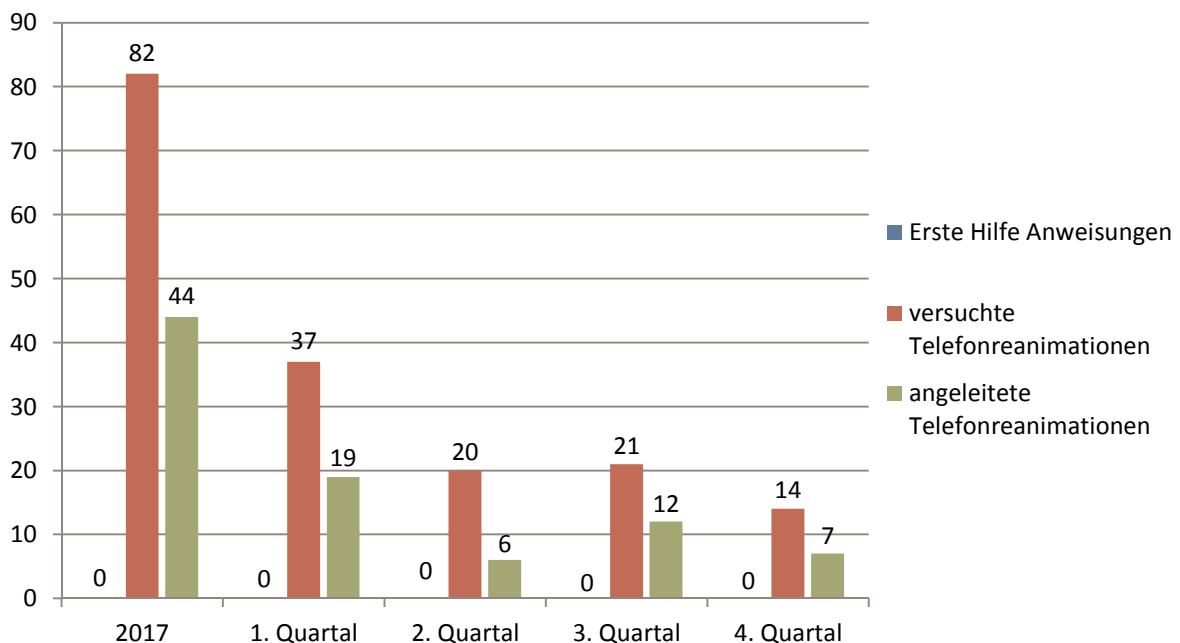
Im Bereich Brandschutz / Technische Hilfeleistung werden derzeit durch die Einführung von NOAS keine Verbesserungspotenziale gesehen, da im Gegensatz zum Rettungsdienst der Anrufer ein eindeutiges Ereignis beschreiben kann. Durch eine strukturierte Notrufabfrage können daher keine detaillierteren Ergebnisse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

Erläuterung:

Auf Grund der bedeutenden Veränderung in der Arbeitsergonomie im Zusammenhang mit dem neuen Einsatzleitsystem, wurde die gesamte Aufmerksamkeit der Mitarbeiter für die Disposition und die Einsatzbearbeitung benötigt. Es wurden zwar regelmäßig Erste Hilfe Anweisungen gegeben und Telefonreanimationen durchgeführt, die Dokumentation reduzierte sich jedoch aus zeitlichen Gründen auf ein Minimum.



4.2.4. Disposition und Einsatzführung

Die Leitstelle sichert Hilfe mit äußerst hoher Qualität: zu 99,96 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.

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
2017	11	0,0111%	28	0,0283%	39

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 Verwechslung

Innerörtliche Verwechslungen

Interne Ursachen			Verwechs. Gesamt	Anteil an Einsätzen
	SG	W		
2017	1	3	4	0,0040%

Erläuterung:

- Berechnungsgrundlage der Kennzahl „ %-Anteil an Einsätzen“ :
2017 = 98.841 Einsätze

Überörtliche Verwechslungen

Interne Ursachen				Verwechs. Gesamt	Anteil an Einsätzen
	SG/W	W/SG	Andere Städte		
2017	3	0	4	7	0,0071%

Erläuterung:

- Überörtliche Verwechslungen werden nach Soll-Stadt/Ist-Stadt aufgeschlüsselt:
Bsp.: **SG** (Soll-Stadt) / **W** (Ist-Stadt)
- Berechnungsgrundlage der Kennzahl „ %-Anteil an Einsätzen“ :
2017 = 98.841 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 31,9 Prozent auf 98.841 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

0	0	1	1
---	---	---	---

Externe Beschwerden			
Rettungsdienst		Brand/Hilfeleist.	
SG	W	SG	W

5	3	1	0
---	---	---	---

4.3.2. Angehörige der Feuerwehren und Hilfsorganisationen

Die Tätigkeit der Leitstelle wirkt sich auf 1811 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 2017 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.

Die Einführung eines neuen Einsatzleitsystems ist für alle Mitarbeiter einer Leitstelle eine große Herausforderung. Über Jahre hinweg erlangte Routinen müssen zeitgleich von allen Disponenten neu aufgebaut werden.

Abläufe die sonst Routine sind, erfolgen dann unter erhöhter Konzentration. Diese hohe Belastung über einen langen Zeitraum, wirkt sich naturgemäß negativ auf die Zufriedenheit der Disponenten an ihrem Arbeitsplatz aus. Der eigene Qualitätsanspruch an die tägliche Arbeit wird in Frage gestellt. Die Zahlen in diesem Bericht zeigen jedoch, dass ein Anpassungsprozess an die veränderten Bedingungen stattgefunden hat.

Zur Verbesserung der Systemsicherheit wurden nach der Basisschulung im ersten Quartal 2017, wiederholt, auch mehrtägige Fortbildungen am Einsatzleitsystem durchgeführt. Bei der Anpassung von ergonomischen Bedingungen und technischen Abläufen sind die Systemadministratoren sehr auf das Zusammenwirken mit dem Einsatzleitsystemhersteller angewiesen. Hier wird der Takt von den Systemherstellern angegeben.

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.

Die gemeinsame Leitstelle führt die Mitarbeitergespräche nach den Festlegungen der Stadtverwaltung Wuppertal durch.

Ziel ist es, mit den 62 Mitarbeitern pro Jahr ein Gespräch zu führen.



Dienstbesprechungen

In 2017 wurden 2 Dienstbesprechungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leitstelle durchgeführt.

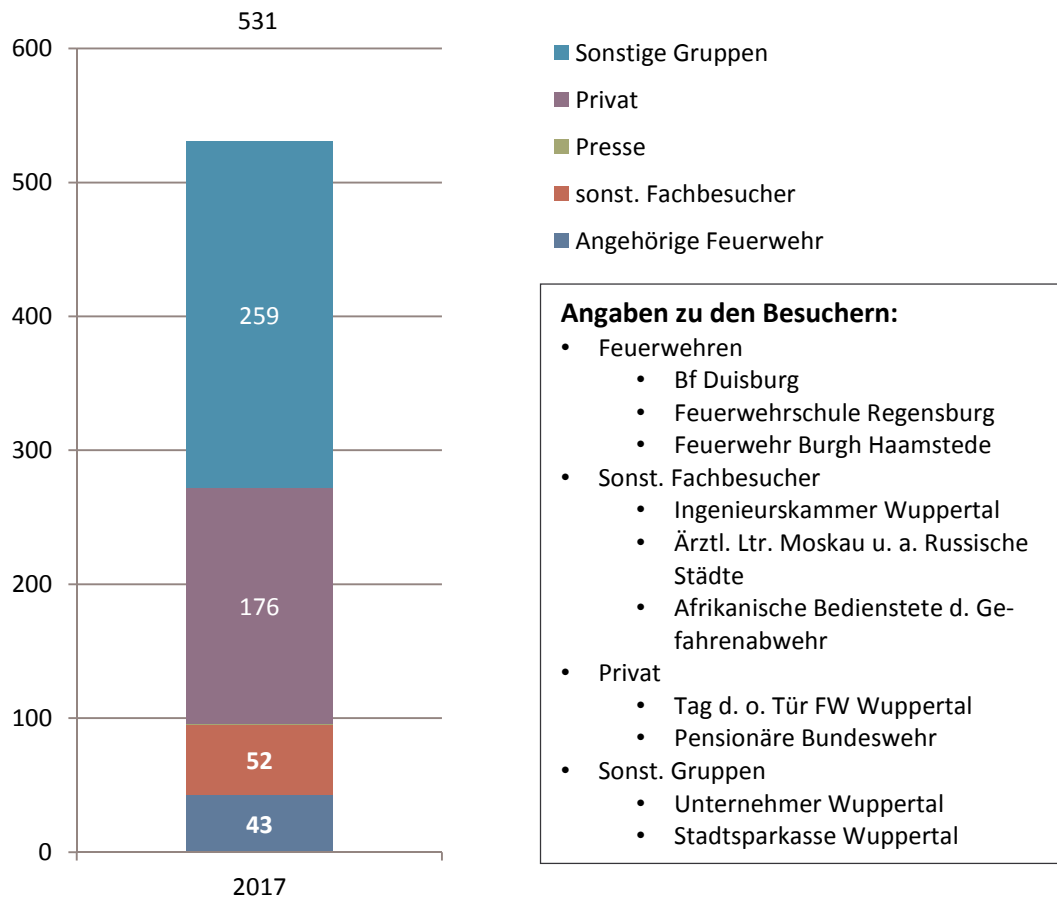
Geleitet werden die Dienstbesprechungen von der Leitstellenleitung und den stellvertretenden Leitern beider Feuerwehren. Eine wachsende Zahl der Leitstellenmitarbeiter besuchte diese freiwilligen Veranstaltungen, auch aus der Freizeit heraus. Dies unterstreicht das Interesse der Mitarbeiter an den Entwicklungen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

5. Öffentlichkeitsarbeit

5.1. Besucher in der Leitstelle

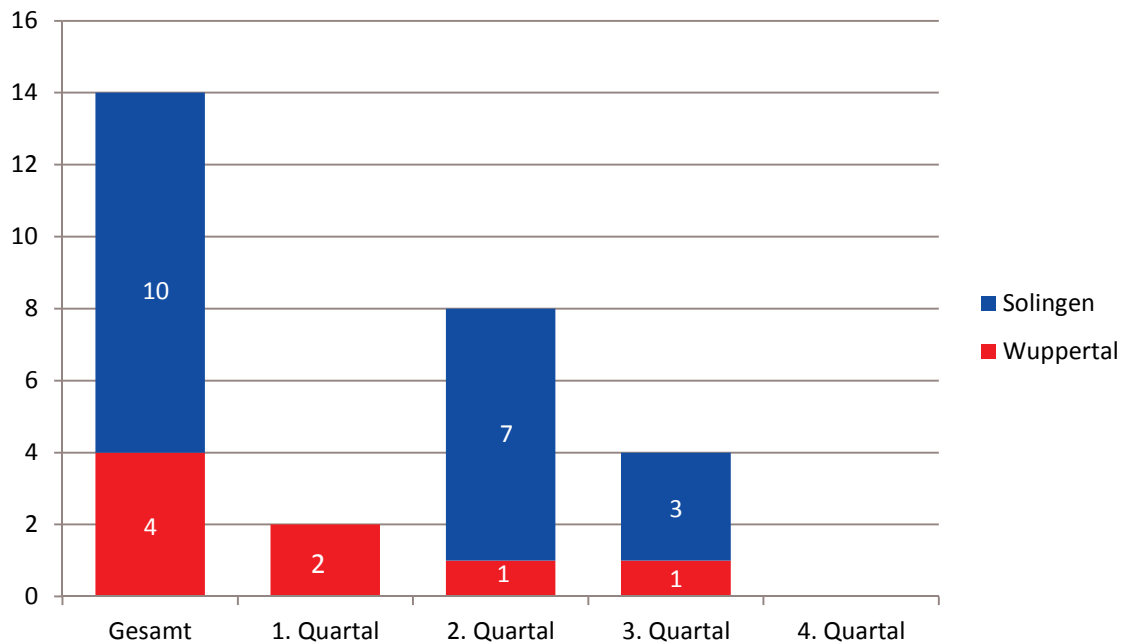
Die Leitstelle war im Jahr 2017 wieder stark frequentiert.

So sind als Besucher Angehörige der Feuerwehr Burgh Hamstede, Ärztliche Leiter verschiedener Russischer Städte und Angehörige der Feuerwehrschiele Regensburg besonders zu erwähnen.



5.2. Presseberichte

Im Jahr 2017 waren die Presseberichte zur Feuerwehrleitstelle Solingen-Wuppertal überwiegend positiv.



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

6. Ausblick

Die zweite Säule der Leitstelle, die Kommunikationstechnik, muss zum Anfang des Jahres 2018 ausgetauscht werden. Ohne umfangreiche Modernisierung der Funk-Notrufabfrage ist zum Beispiel der Empfang eines eCall nicht möglich. Ab 01. April 2018 ist für neu zugelassene Kraftfahrzeuge in der EU das automatische Notrufsystem eCall gesetzlich vorgeschrieben. Neben der Meldung eines Unfalles werden über den sogenannten Minimaldatensatz unter anderem der Unfallzeitpunkt, die genauen Koordinaten des Unfallorts, die Fahrtrichtung, Fahrzeug-ID und weitere Daten übertragen. Die Dekodierung dieser Daten ist ein wesentlicher Systembaustein in der zukünftigen Kommunikationstechnik.

Zukünftig wird der Digitalfunk in den Leitstellen bundesweit über eine feste Netzwerkverbindung angebunden. Die Übergangstechnik bildet der so genannte Digitalfunkstecker. Diese Technik ist nur in Verbindung mit der zukünftigen Kommunikationsanlage umzusetzen.

Seit Inbetriebnahme der gemeinsamen Leitstelle wachsen die Einsatzzahlen, besonders im Rettungsdienst, unaufhaltsam. Es wird erwartet, dass die Gesamteinsatzzahlen in 2018 die Marke von 100.000 Einsätzen überschreiten. Die Leitstelle reagiert auf den Anstieg der Einsatzzahlen mit der Einrichtung eines weiteren Einsatzleitplatzes, um so bei plötzlich steigendem Tagesbedarf sofort reagieren zu können.

An dieser Stelle möchten wir wieder allen Mitarbeitern der Leitstelle und beider Feuerwehren, sowie den Verwaltungsvorständen der beiden Städte für die gemeinsam geleistete Arbeit danken.

Im Bewusstsein einer weiterhin schwierigen, von Veränderungen geprägten Zukunft, vertrauen wir darauf, dass bei dem hohen Engagement aller Mitarbeiter, der routinierte Betrieb bis zum Ende des Jahres 2018 wieder Einzug in die gemeinsame Feuerwehrleitstelle hält.

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 2017.

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

04/2018

Redaktion und Verantwortung



Feuerwehrleitstelle Solingen – Wuppertal
42109 Wuppertal