

INHALT

6 News

TECHNIK

8 Rettung in ländlichen Gebieten:
Telenotärztliche Versorgung im Landkreis
Vorpommern-Greifswald
C. Metelmann, V. Lang, P. Brinkrolf

12 Chatbots: Eine Hilfe für Leitstellen?
M. Reuter-Oppermann

16 Advanced Mobile Location: Präzise Notruf-
Positionsdaten jetzt auch in Deutschland
H. Schmidtppott

19 Automatic Call Distribution:
Ein sinnvolles Tool für Leitstellen?
J. Sahlmann

22 Automatische Notruffunktionen:
Leitstellen fordern bessere Absprachen
mit Technologiefirmen
H. Schmidtppott

MEDIZIN

24 Was ist DAS denn? Einschätzung seltener
Beschwerdebilder am Telefon
H. Sudowe

27 Telefonreanimation:
Der lange Weg vom „Ob“ zum „Wie“
W. Lenz

PORTRÄT

32 Notruf Niederösterreich:
Von der Leitstelle zum Gatekeeper
C.C. Chwojka

MENSCH

36 Konstruktiver Umgang mit Konflikten:
Warum sich Streiten lohnen kann
A. Hoyer

AUSBILDUNG

40 Befragung von Anrufern zur Qualitäts-
sicherung: Ein Erfahrungsbericht
S. Kobelt, K. Pöllmann

44 „Personalführung für Leitstellenleiter“:
Ein Lehrgang in drei Blöcken
F. Hermanns, S. Narten, M. Albers, H. Hänig

FACHVERBAND LEITSTELLEN

49 Verbandsinformation 1/2020



Fachzeitschrift für Einsatzbearbeitung

10. Jahrgang

Redaktion:

Stephan Bandlow (Leiter kommunaler Teil Koopera-
tive Regionalleitstelle West, Elmshorn) · Maren Bar-
tels (Geschäftsführerin Gemeinsame Leitstelle Fries-
land/Wilhelmshaven) · Florian Dax (Fachreferent Inte-
grierte Leitstelle, München) · Achim Hackstein (Leiter
kommunaler Teil Kooperative Regionalleitstelle Nord,
Harrislee) · Frank Leenderts (Leiter kommunaler Teil
Kooperative Großleitstelle Oldenburg) · Dr. Wolfgang
Lenz (Ärztlicher Leiter Rettungsdienst, Main-Kinzig-
Kreis) · Michael Richartz (Leiter der Feuerwehr-
und Rettungsleitstelle, Bremen) · Hendrik Sudowe
(Diplom-Gesundheitslehrer, Osnabrück)

Redaktionsleitung:

Klaus von Frieling, M.A., Edewecht
Felicitas Schlebusch, B.A., Edewecht
Tel. 04405 9181-21 · E-Mail: frieling@skverlag.de

Verlagsleitung:

Christoph Kossendey
(Anschrift des Verlages)

Layout:

Bürger Verlag GmbH & Co. KG
Frank Lemkemeyer
Rathausstraße 1 · 26188 Edewecht

Druck:

mediaprint solutions GmbH
Eggertstr. 28 · 33100 Paderborn

Herausgeber:

Verlagsgesellschaft Stumpf und Kossendey
Postfach 1361 · 26183 Edewecht · www.skverlag.de

Anzeigenverkauf:

Verlagsgesellschaft Stumpf und Kossendey
z.Z. gültige Anzeigenliste 2020

Bestellungen und Abonnentenverwaltung:

Tel.: 04405 9181-0
Fax: 04405 9181-33

Erscheinungsweise: alle 3 Monate, 4 Ausgaben jährlich

Abo-Preis:

39,60 Euro innerhalb Deutschlands (inkl. Versand)
43,20 Euro außerhalb Deutschlands (inkl. Versand)

Einzelpreis: 9,60 Euro (zzgl. Versand)

Bankverbindungen:

Deutschland: PGiroKto.: Postbank Hannover,
BLZ: 250 100 30, Konto-Nr.: 2837-300
IBAN: DE08 2501 0030 0002 8373 00
BIC: PBNKDEFF

Hinweis:

Aus Gründen der Lesbarkeit wurden alle Personenbe-
zeichnungen ausschließlich in der männlichen Form
dargestellt. Selbstverständlich sind dennoch stets Per-
sonen beliebigen Geschlechts gemeint.

ISSN 2193-4401

Abbildungsnachweise:

L. Lehmann, www.lukaslehmann.de (Titelbild); C.
Bachschmidt (S. 6 o.); S. Drolshagen (S. 6 o., 22, 24);
Innenministerium Baden-Württemberg (S. 7); Umlaut
AG (S. 8, 10); Projekt Landrettung (S. 9); Ada Health
GmbH (S. 12-15); K. von Frieling (S. 16, 25 i.o., 36); J.
Sahlmann (S. 19, 21); AXA (S. 23); Deutsche Schlagan-
fallhilfe (S. 25 i.u.); Dommel/JUH (S. 25 o.); R. Schnelle
(S. 25); ASB/M. Soltau (S. 27, 28); Notruf Österreich (S.
32, 33, 34); B. Franz (S. 40); A. Hackstein (S. 44-46, 48)