

INHALT

6 News

AUSBILDUNG

8 Optimierung der menschlichen Faktoren in der Leitstelle: Das CRM-Konzept
M. Praetz, M. Rall, A. Hackstein

KASUISTIK

12 Ein Fehler ist passiert!
Der Prozess in der Leitstelle
D. Sievers

MENSCH

16 Kommunikation und interorganisationale Teamarbeit in Integrierten Leitstellen: Ein Plädoyer
G. Hofinger, V. Jungnickel

ORGANISATION

20 Personalentwicklung: Vom Gießkannenprinzip zum Motor der Unternehmensstrategie
T. Rerucha

25 Der Schichtführer: Edeldisponent oder eierlegende Wollmilchsau?
R. Strobel

TECHNIK

28 Herstellerunabhängiger Standard zur Datenübertragung: Statt vieler Inseln ein Verbund
F. Raudszus

32 Asynchrone Kommunikation: Möglichkeit zur Entlastung im Rettungsdienst
M. Hahn

35 Die Leitstelle als Führungsunterstützung bei Verkehrsunfällen
S. Münster

PORTRÄT

38 Bremen Rescue Radio: Die Küstenfunkleitstelle der DGzRS
T. Trütgen

MEDIZIN

42 Notfallmedizinische Leitsymptome – Teil 5: Abdominale Schmerzen
H. Sudowe

TAKTIK

46 Voraus-Hilfe: Bereicherung oder Belastung für die Leitstelle?
W. Lenz



Fachzeitschrift für Einsatzbearbeitung

3. Jahrgang

Redaktion:

Stephan Bandlow (Leiter kommunaler Teil Kooperative Regionalleitstelle West, Elmshorn) · Dr. André-Michael Baumann (Stab des Landesbranddirektors, Berlin) · Heiko von Deetzen (Leiter polizeilicher Teil Kooperative Großleitstelle Oldenburg) · Robert Frey (Leiter der Heli-Einsatzzentrale, REGA Zürich) · 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) · Daniel Sievers (Stellvertretender Leiter der Integrierten Regionalleitstelle NordOst, Eberswalde) · Rolf Strobel (Stellvertretender Leitstellenleiter, Berufsfirewehr Stuttgart) · Hendrik Sudowe (Diplom-Gesundheitslehrer, Osnabrück) · Reto Trottmann (Leiter Einsatzzentrale Schutz & Rettung, Zürich) · Gernot Vergeiner (Tirol)

Redaktionsleitung:

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

Verlagsleitung:

L. Kossendey (Anschrift des Verlages)

Druck:

Media-Print Informationstechnologie GmbH
Eggertstr. 28 · 33100 Paderborn

Herausgeber:

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

Anzeigenverkauf:

Verlagsgesellschaft Stumpf und Kossendey
z.Z. gültige Anzeigenliste 2011

Bestellungen und Abonnentenverwaltung:

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

Erscheinungsweise:

alle 3 Monate, 4 Ausgaben jährlich

Abo-Preis:

bei Bankeinzug: 35,40 Euro
(zzgl. der jeweils gültigen Postvertriebsgebühr)
bei Rechnung: 36,50 Euro
(zzgl. der jeweils gültigen Postvertriebsgebühr)

Einzelpreis:

9,60 Euro

Bankverbindungen:

Deutschland: PGiroKto.: Postbank Hannover,
BLZ 250 100 30, Konto-Nr. 2837-300
Volksbank Ammerland-Süd,
BLZ 280 618 22, Konto-Nr. 15 872 000
Österreich: Steiermärkische Bank, Graz,
BLZ 208 15, Konto-Nr. 0300 / 730 959

Hinweis:

Aus Gründen der Lesbarkeit wurden alle Personenbezeichnungen ausschließlich in der männlichen Form dargestellt. Selbstverständlich sind dennoch stets Personen beliebigen Geschlechts gemeint.

ISSN 2193-4401

Abbildungsnachweise:

K. von Frieling (S. 5, 14, 16, 18, 20, 25, 28); F. Gebauer (S. 8-11); BRK-KV Berchtesgadener Land (S. 12); R. Strobel (S. 27); M. Hahn (S. 32-34); S. Iwersen (S. 35); PlateRescue UG (S. 36); DAT Automobil Treuhand GmbH (S. 36, 37); Thorsten Trütgen (S. 38-41); M. Hechenberger/ÖRK (S. 42, 44); DRK Rothenbergen (S. 46)

1. Symposium Leitstelle aktuell: Neue Herausforderungen, neue Fragestellungen

Während die Probleme und Fragestellungen des Rettungsdienstes im Rahmen der verschiedenen Kongresse und Symposium diskutiert werden, finden sich vergleichsweise wenig Veranstaltungen, in deren Mittelpunkt die Leitstelle steht. Zwar gab es in der Vergangenheit verschiedene Ansätze, um dieses Defizit zu kompensieren, leider konnte sich keine Veranstaltung bleibend etablieren. Damals war die Zeit noch nicht reif, die Leitstelle wurde gemeinhin mit einer „Telefonbude“ und die Disponenten mit „Telefonisten“ verwechselt. Heute gehört die Leitstelle eindeutig in den Bereich der „High-Reliability-Organisationen“, also Organisationen, die besonders zuverlässig und achtsam handeln müssen. Dieser Entwicklung wollen wir mit dem 1. Symposium Leitstelle aktuell in Bremerhaven Rechnung tragen.



Das Symposium Leitstelle aktuell soll eine tragfähige Plattform zum Informationsaustausch Schweizer, österreichischer und deutscher Leitstellen werden. In einer vernetzten Welt dürfen die Leitstellen keine isolierte Stellung einnehmen, erst der Austausch von Erfahrungen und Informationen wird dem kontinuierlichen Wandel in den Aufgabenstellungen, aber auch den Dimensionen neuer Leitstellen gerecht. Dieser Wandel umfasst eben erstmalig nicht nur technische Neuerungen.

Die Leitstellen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben sind in eine Qualitätsdiskussion eingestiegen, die praktisch alle Leitstellenprozesse betrifft und vor allem auch in Frage stellt. Das sind neben der Notrufabfrage vor allem die Qualifikation des Personals, die räumliche Ausstattung und die Beschaffenheit des Gebäudes, die Qualifikation von Führungskräften und Fragen zur Wirtschaftlichkeit. Fast schon revolutionär sind Überlegungen, gänzlich „neue“ Leitstellenformen zu etablieren, z.B. gemeinsam mit der Polizei. Bisher erfolgen diese Diskussionen meist leitstellenintern. Zunehmend aber auch über das „Netzwerk Leitstelle“ oder die Fachzeitschrift BOS-LEITSTELLE AKTUELL.

Trotzdem ersetzen diese Medien nicht die persönliche Diskussion der Fachleute. Dazu braucht es eine breit aufgestellte Plattform. Genau die wollen wir mit dem 1. Symposium Leitstelle in Bremerhaven für Sie schaffen. Bringen Sie sich aktiv ein und profitieren Sie von Ihren Kolleginnen und Kollegen. Wenn Sie Veränderungen möchten und dazu bereit sind, kommen Sie am 14./15. Mai 2013 nach Bremerhaven! Mit Ihrer Hilfe machen wir daraus eine Institution. Gehen Sie den ersten Schritt mit uns nach Bremerhaven. Wir freuen uns auf Sie!



Weitere Informationen:



www.symposium-leitstelle.de

Abb. 1: Die Arbeit in der Leitstelle muss besonders zuverlässig und achtsam durchgeführt werden

Autor:
Achim Hackstein
Redaktion
BOS-LEITSTELLE
AKTUELL
Leitstellenleiter
Leitstellen-Zweck-
verband Nord
Am Oxer 40
24955 Harrislee
achim.hackstein@leitstelle-nord.de